



แนวทางการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่มีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว  
: กรณีศึกษาอุทยานแห่งชาติภูเรือ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย

ศรัณญา หงษ์แพง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการและการประเมินโครงการ  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

พ.ศ. 2553

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

หัวข้อวิทยานิพนธ์      แนวทางการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่มีต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว : กรณีศึกษาอุทยานแห่งชาติภูเรือ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย

โดย                              นางสาวศรัณญา หงษ์แพง

สาขาวิชา                      การจัดการและการประเมินโครงการ

อาจารย์ที่ปรึกษา              ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชดาภรณ์ เบญจวัฒนานนท์

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม       ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรจิตร์ พระเมือง

---

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

.....คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จุลดิษฐ์ อุปฮาด)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสาวภา สุขประเสริฐ)

.....กรรมการ  
(ดร.พงษ์เทพ บุญเรือง)

.....อาจารย์ที่ปรึกษา  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชดาภรณ์ เบญจวัฒนานนท์)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรจิตร์ พระเมือง)

ศรัทธา หงษ์แพง : แนวทางการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่มีต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว  
กรณีศึกษา : อุทยานแห่งชาติภูเรือ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการและการประเมินโครงการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย  
ปีการศึกษา 2553

ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รัชดาภรณ์ เบญจวัฒนานนท์ และ  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรจิตร์ พระเมือง

197 หน้า

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยมี วัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ 2. ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ 3. แนวทางพัฒนาการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และ 4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของอุทยานแห่งชาติภูเรือ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย กลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ตามวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพจำนวน 17 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ตามวิธีวิจัยเชิงปริมาณ จำนวน 398 คน รวมทั้งสิ้น 445 คน เครื่องมือที่ใช้วิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์ ชนิดกึ่งโครงสร้างและแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

#### ผลวิจัยปรากฏดังนี้

1. การให้บริการทุกด้านมีปัญหาที่ทำให้การบริการไม่ทั่วถึงในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว
2. ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการการท่องเที่ยวโดยรวมเท่ากับ 3.72 และในแต่ละด้านได้ผลดังนี้ การบริการด้านกฎระเบียบข้อบังคับมีค่าเท่ากับ 3.72 การบริการด้านรักษาความปลอดภัยมีค่าเท่ากับ 3.68 การบริการด้านกิจกรรมและนันทนาการมีค่าเท่ากับ 3.67 การบริการข้อมูลข่าวสารมีค่าเท่ากับ 3.57 การบริการด้านที่พัก มีค่าเท่ากับ 3.64 การบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์มีค่าเท่ากับ 3.53 การบริการด้านคมนาคมขนส่งมีค่าเท่ากับ 3.65 การบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มมีค่าเท่ากับ 3.73 การบริการด้านสาธารณูปโภคมีค่าเท่ากับ 3.58 การบริการด้านสิ่งแวดล้อมมีค่าเท่ากับ 3.67 และการบริการด้านสินค้าและของที่ระลึกมีค่าเท่ากับ 3.37
3. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศด้านข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น เพศและลักษณะการเดินทางไม่มีความสัมพันธ์กัน

ค

4. แนวทางพัฒนาการบริการการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติภูเรือ ควรมีการเตรียม  
งบประมาณด้านบุคลากร การเงิน อุปกรณ์ที่ต้องใช้รองรับนักท่องเที่ยวในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวให้  
นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง



SARANYA HONGPANG : A STUDY OF THE SERVICE GUIDELINE FOR  
ECO-TOURISM BASED ON SATISFACTION OF VISITORS OF PHURUA  
NATIONAL PARK, PHURUA DISTRICT, LOEI PROVINCE  
MASTER OF ARTS IN PROJECT MANAGEMENT AND EVALUATION  
LOEI RAJABHAT UNIVERSITY, 2010  
THESIS ADVISORS:ASST.PROF. DR. RACHADAPORN BENCHAWATTANANON  
AND ASST. PROF. DR. SURAJITR PRAMUANG

197 P.

**ABSTRACT**

This research was a mixed methodology research of the qualitative and quantitative approaches having the objectives were to 1) study the state and problem of ecotourism service 2) determine the tourist's satisfactory levels on ecotourism service 3) develop guideline to ecotourism service and 4) investigate the relationship between tourists's satisfaction and ecotourism service at Phurua National Park, Phurua District, Loei Province. The samples classified into two groups including 17 qualitative samples and 398 quantitative samples which were totally of 445 persons. Research tools were the semi-structure interviews and the questionnaires. The quantitative data was analysis by content analysis while the quantitative data was analyzed by the computer program.

The finding showed that :

1. There were problems in ecotourism services during high season.
2. Overall aspects of tourists' satisfaction level found to be 3.72. Considering each aspect of service, the satisfaction level of the regulation implement was 3.72. The security was 3.68. The recreation was 3.67. The general information was 3.57. The accommodation was 3.64. The food and beverage was 3.73. The tourists guide was 3.53. The transportation was 3.65. The infrastructure was 3.58. The environment was 3.67 and the souvenir was 3.37.
3. The tourists' satisfaction in terms of age, education levels, occupations and salary income were correlated to levels of tourists' satisfaction with the significant difference at 0.05 except gender and the visiting transportation.
4. The budget allocation, manpower, money and material should be provided for tourists during high season in order to please them for returning back to the national park again.

ศรัทธา หงษ์แพง : แนวทางการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่มีต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว  
กรณีศึกษา : อุทยานแห่งชาติภูเรือ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการและการประเมินโครงการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย  
ปีการศึกษา 2553

ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รัชดาภรณ์ เบญจวัฒนานนท์ และ  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรจิตร พระเมือง

197 หน้า

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยมี วัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ 2. ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ 3. แนวทางพัฒนาการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และ 4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของอุทยานแห่งชาติภูเรือ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย กลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ตามวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพจำนวน 17 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ตามวิธีวิจัยเชิงปริมาณ จำนวน 398 คน รวมทั้งสิ้น 445 คน เครื่องมือที่ใช้วิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์ ชนิดกึ่งโครงสร้างและแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

#### ผลวิจัยปรากฏดังนี้

1. การให้บริการทุกด้านมีปัญหาที่ทำให้การบริการไม่ทั่วถึงในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว
2. ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการการท่องเที่ยวโดยรวมเท่ากับ 3.72 และในแต่ละด้านได้ผลดังนี้ การบริการด้านกฎระเบียบข้อบังคับมีค่าเท่ากับ 3.72 การบริการด้านรักษาความปลอดภัยมีค่าเท่ากับ 3.68 การบริการด้านกิจกรรมและนันทนาการมีค่าเท่ากับ 3.67 การบริการข้อมูลข่าวสารมีค่าเท่ากับ 3.57 การบริการด้านที่พัก มีค่าเท่ากับ 3.64 การบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์มีค่าเท่ากับ 3.53 การบริการด้านคมนาคมขนส่งมีค่าเท่ากับ 3.65 การบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มมีค่าเท่ากับ 3.73 การบริการด้านสาธารณูปโภคมีค่าเท่ากับ 3.58 การบริการด้านสิ่งแวดล้อมมีค่าเท่ากับ 3.67 และการบริการด้านสินค้าและของที่ระลึกมีค่าเท่ากับ 3.37
3. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศด้านข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น เพศและลักษณะการเดินทางไม่มีความสัมพันธ์กัน

ค

4. แนวทางพัฒนาการบริการการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติภูเรือ ควรมีการเตรียม  
งบประมาณด้านบุคลากร การเงิน อุปกรณ์ที่ต้องใช้รองรับนักท่องเที่ยวในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวให้  
นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง



## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รัชดาภรณ์ เบญจวัฒนานนท์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรจิตร์ พระเมือง กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุวารีย์ ศรีปฐมะ ประธานสาขาการจัดการ และการประเมินโครงการ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กัทธาภรณ์ เกษสังข์ ผู้ซึ่งกรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง ด้วยความเอาใจใส่ ให้กำลังใจ และให้ข้อคิดเห็นต่าง ๆ จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน คือผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุวารีย์ ศรีปฐมะ ประธานสาขาการจัดการและการประเมินโครงการ ดร.สุปราณี สิทธิพรหม คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และดร. สมศักดิ์ สีดาคุณฤทธิ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ที่ได้กรุณาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้กับผู้วิจัยตลอดระยะเวลาที่ได้ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยแห่งนี้

ขอขอบพระคุณหัวหน้าอุทยานแห่งชาติภูเรือ เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูเรือ และนักท่องเที่ยวทุกท่านที่ให้เกียรติเป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี และกรุณาอำนวยความสะดวกให้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลในครั้งนี้ รวมทั้งนางสาวรัตนดิกรณี อาจแก้ว นางสาวกฤษดา ดีวันและเพื่อนนักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการและการประเมินโครงการรุ่นที่ 3 หมู่เรียน กงป.4901 มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย และนักวิชาการประจำสาขาทุกท่านที่เป็นกำลังใจให้กับผู้วิจัยเสมอมา

ขอขอบพระคุณ ผู้อำนวยการไพฑูริย์ หงษ์แพง ผู้อำนวยการโรงเรียนห้วยพิชัย คุณแม่ วราร์ หงษ์แพง นางสาวสุจิตรา หงษ์แพง และครอบครัวที่เป็นกำลังใจให้ความช่วยเหลือในทุกด้านเป็นอย่างดี

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีมาจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอขอบเป็นเครื่องบูชา พระคุณบิดามารดา บุรพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน สิ่งใดจะก่อประโยชน์แก่ส่วนรวมและประเทศชาติ เปิดโอกาสต่อผู้ด้อยโอกาสได้พัฒนาตนเองจนสำเร็จ ผู้ต้องการศึกษาค้นคว้า เป็นความรู้ ผู้วิจัยขอขอบเป็นวิทยาทานแก่ทุกท่าน



## สารบัญ

หน้า

กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ช
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.5 สมมติฐานการวิจัย	6
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	7
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>11</b>
2.1 อุทยานแห่งชาติและอุทยานแห่งชาติภูเขา	11
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว	28
2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	53
2.4 การจัดการบริการการท่องเที่ยว	72
2.5 แนวคิด และทฤษฎีความพึงพอใจ	79
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	86
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>91</b>
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	91
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	93
3.3 การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ	93

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	95
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	96
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	97
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>100</b>
4.1 การวิเคราะห์สภาพปัญหา และการพัฒนาการจัดการบริการการท่องเที่ยว เชิงนิเวศ ของอุทยานแห่งชาติภูเรือ	100
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ	108
4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการ บริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ	119
<b>บทที่ 5 สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย</b>	<b>135</b>
5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	135
5.2 วิธีดำเนินวิจัย	135
5.3 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย	136
5.4 ข้อเสนอแนะ	155
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>156</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>163</b>
ภาคผนวก ก แผนที่อุทยานแห่งชาติภูเรือ	164
ภาคผนวก ข รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ	167
ภาคผนวก ค หนังสือราชการ	169
ภาคผนวก ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	176
ภาคผนวก จ เกียรติบัตร	184
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>197</b>



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย

ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 เป็นต้นมา แนวความคิดของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในประเทศไทยได้รับความสนใจจากทั้งภาครัฐบาลและเอกชนเป็นอย่างมาก จะเห็นได้ว่าการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเกิดขึ้นมากมายและกิจกรรมการท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นอุทยานแห่งชาติซึ่งยังคงมีความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ วัฒนธรรมประเพณี และวิถีชีวิตอันเป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้ สัมผัส และชื่นชมได้อย่างเต็มที่ แต่ในขณะที่เดียวกันหากไม่มีการจัดการบริการ การท่องเที่ยวที่ดี ก็จะเป็นโอกาสให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ทรัพยากร และระบบนิเวศได้ ดังนั้นเพื่อให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติสำหรับการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จึงได้ดำเนินการกำหนดนโยบายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นนโยบายเชิงกลยุทธ์ที่มีมาจากนโยบาย กฎหมาย และแผนพัฒนาของประเทศต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเช่น นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรด้านการจัดการป่าไม้ นโยบายการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนเป็นกรอบในการพัฒนา ปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้สมบูรณ์และเกิดความสมดุลโดยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศไว้ 3 ประการ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2539 : ก) คือ (1) เพื่อให้การท่องเที่ยวของประเทศไทยพัฒนาไปสู่ทางที่ยั่งยืน (2) เพื่อกระตุ้นให้เกิดการสร้างจิตสำนึก และความเข้าใจที่ถูกต้องต่อการท่องเที่ยวอย่างได้ความรู้และมีความรับผิดชอบ (3) เพื่อให้คงไว้ซึ่งคุณภาพที่ดีของแหล่งท่องเที่ยวและคุณภาพชีวิตของชุมชนท้องถิ่นที่แหล่งท่องเที่ยวตั้งอยู่

ปัจจุบันกระแสการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ เกิดการขยายตัวเกี่ยวเนื่องกันทั่วโลก ทั้งนี้เพราะปัญหาสิ่งแวดล้อมนับวันจะยิ่งรุนแรงและคุกคามชีวิตความเป็นอยู่ของมนุษย์และสิ่งมีชีวิตมากขึ้นทุกขณะ มีการจัดแข่งโหมตื่อด้านการพัฒนาในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านเกษตรกรรม อุตสาหกรรม โดยถือว่าเป็นตัวก่อผลเสียต่อสภาพแวดล้อม รวมถึงการท่องเที่ยว ปัจจุบันโลกของเราร้อนขึ้น เกิดภาวะก๊าซเรือนกระจกในชั้นบรรยากาศเพิ่มมากขึ้น กลุ่มอนุรักษ์ต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศได้หันมาให้ความสำคัญและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ดังเห็นได้จากอดีตองประธานาธิบดี อัลกอร์ ได้รณรงค์ต่อสู้กับสภาวะโลกร้อน โดยได้จัด คอนเสิร์ต โลฟเดอะอีธ เพื่อกระตุ้นให้ประชากรทั่วโลก่วมกอดันภาคอุตสาหกรรม และรัฐบาลประเทศต่างๆ ให้ใช้

มาตรการที่เข้มข้น จริงจัง มากยิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อแก้ปัญหาโลกร้อนและผลกระทบต่างๆที่จะตามมาในภายหลัง (ข่าวรอบโลก. 9 กรกฎาคม 2550 ไทยรัฐ : 2 )

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา การท่องเที่ยวไทยได้เจริญรุดหน้าอย่างมาก เห็นได้จากรายได้จากการท่องเที่ยวปี 2000 มีรายได้ 285,275 ล้านบาท ในปี 2001 รายได้เพิ่มเป็น 299,047 ล้านบาท ในปี 2002 รายได้เพิ่มเป็น 323,484 ล้านบาท ปี 2004 รายได้เพิ่มเป็น 384,360 ล้านบาท และในปี 2005 รายได้จากการท่องเที่ยวลดลงเนื่องจากประสบปัญหาทางธรรมชาติ เหลือเพียงเป็น 367,380 ล้านบาท เท่านั้น (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย) จากข้อมูลข้างต้นเป็นผลกระทบที่เกิดจากการที่ป่าไม้ที่มีอยู่ตามธรรมชาติถูกทำลายจนทำให้เกิดอุทกภัย วาตภัย แผ่นดินไหว ในแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญหลายจังหวัดของประเทศไทย

การเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ขาดการวางแผนที่ดีนั้นกลับทำให้สภาพแวดล้อมและระบบนิเวศในสถานที่ท่องเที่ยวนั้นเสื่อมโทรมลง ดังนั้นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในรูปแบบต่างๆ ตามลักษณะกิจกรรมที่ปฏิบัติควรได้รับการจัดการให้เหมาะสม และรวมถึงต้องคำนึงถึงศักยภาพของทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ หรือขีดความสามารถการรองรับ ตลอดจนความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวที่เข้าไปทำกิจกรรมต่างๆเหล่านั้น

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) เป็นการท่องเที่ยวที่มีการจัดการรูปแบบการท่องเที่ยวที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ว่าเป็นการท่องเที่ยวที่มีความรับผิดชอบ (Responsibility) ในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ (Natural-based) มีการจัดการสิ่งแวดล้อม (Environmental management) และการให้ความรู้ศึกษาธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (Environment education-based tourism) เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดจิตสำนึกแห่งการรักษาระบบนิเวศอย่างยั่งยืน ขอบเขตของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศจึงครอบคลุมหลัก 4 ด้าน ที่ประกอบด้วย การพิจารณาด้านพื้นที่ท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยว ผู้เกี่ยวข้องและรูปแบบการจัดการ (1) องค์ประกอบด้านพื้นที่ เป็นการท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น ทั้งนี้รวมถึงแหล่งวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศ (2) องค์ประกอบด้านการจัดการ เป็นการท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบ (Responsible travel) ไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม มีการจัดการที่ยั่งยืนครอบคลุมถึงการอนุรักษ์ทรัพยากร การจัดการสิ่งแวดล้อม การจัดการบริการ การป้องกัน และควบคุมการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมีขอบเขต (3) องค์ประกอบด้านกิจกรรมและกระบวนการเรียนรู้ (Learning process) มีการศึกษาเกี่ยวกับสถานะแวดล้อมและระบบนิเวศของแหล่งท่องเที่ยว เป็นการเพิ่มพูนความรู้ เพื่อสร้างความตระหนักและปลูกจิตสำนึกที่ถูกต้องต่อนักท่องเที่ยว (4) องค์ประกอบด้านการมีส่วนร่วม เพื่อก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อท้องถิ่น ชกระดับชีวิตและการได้รับผลตอบแทน เพื่อกลับมาบำรุงรักษาและจัดการแหล่งท่องเที่ยวด้วย

อุทยานแห่งชาติภูเรือนั้นมีการจัดบริการทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตั้งแต่ ที่พัก อาหาร ยานพาหนะขนส่งนักท่องเที่ยว ด้านการประชาสัมพันธ์สื่อความหมายและการให้ข่าวสารข้อมูล ศูนย์บริการข้อมูลและบริการนักท่องเที่ยว การบริการให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับทรัพยากรท่องเที่ยว เนื่องจากกระบวนการท่องเที่ยวเชิงนิเวศการให้บริการ เป็นปัจจัยหนึ่งที่เอื้อและส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด กอปรกับการบริการที่เป็นเอกลักษณ์ และคุณสมบัติพิเศษของคนไทยแตกต่างจากคนประเทศอื่น การขยายตัวของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้กับผู้บริโภคสมัยใหม่ และต้องการจะท่องเที่ยว ตลอดจนรับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของตน ดังนั้น กลยุทธ์การให้บริการจึงเป็นหัวใจขององค์กรการท่องเที่ยวยุคใหม่ ผู้ที่เกี่ยวข้องจึงจำเป็นต้องศึกษา และให้ความสำคัญกับการดำเนินการให้บริการอย่างจริงจัง ตลอดจนการสร้างความสำเร็จ เจตคติ และค่านิยมของผู้รับบริการให้เข้าสู่ คุณภาพมาตรฐาน อันจะนำไปสู่ความสำเร็จในการท่องเที่ยวต่อไป

จากสภาวะดังกล่าว ส่งผลให้อุทยานแห่งชาติต้องให้ความสำคัญในด้านของการจัดการบริการ การท่องเที่ยวมากขึ้น ควบคู่ไปกับการกิจหลักในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่อุทยาน เพื่อให้แนวทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในอุทยานแห่งชาติ เป็นไปอย่างสอดคล้องกับแนวทางการจัดการอุทยานแห่งชาติที่ตั้งไว้ และควบคุมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในอุทยานแห่งชาติเป็นการท่องเที่ยวที่มีความรับผิดชอบในแหล่งธรรมชาติตามหลักการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยทั่วไป รวมทั้งไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติ จึงเป็นที่น่าสนใจว่า อุทยานแห่งชาติแต่ละแห่งจะมีแนวทางของการจัดการบริการ และแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่สอดคล้องกับศักยภาพของตนเอง

ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนกลุ่มที่ 1 (หนองคาย หนองบัวลำภู เลย อุดรธานี) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ของกลุ่มว่า “ให้เป็นแหล่งพำนักแห่งที่สองของนักลงทุนและนักท่องเที่ยว” และในจังหวัดเลยมีสถานที่ท่องเที่ยวอยู่มากมายหลายที่ และมีความหลากหลายของกิจกรรมการท่องเที่ยว จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์จังหวัดว่า “เป็นเมืองในฝันของนักท่องเที่ยวและนักลงทุนภายใต้การพัฒนาที่ยั่งยืน” และได้กำหนดให้เป็นสิ่งที่สำคัญที่ทุกอำเภอควรต้องดำเนินการ (ศิริมา พลบูรณ์, 2550 :2)

จังหวัดเลย เป็นจังหวัดที่มีทรัพยากรธรรมชาติทางการท่องเที่ยวที่มีอยู่มากมายกระจายอยู่ทั่วไปในพื้นที่ของจังหวัดเลย นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รู้จักชื่อจังหวัดเลยเนื่องมาจากการไปท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติภูกระดึง ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีสมญานามว่า “ระงังใหญ่แห่งขุนเขา” เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมมากเนื่องจากสภาพธรรมชาติที่มีระบบนิเวศที่สมบูรณ์

สวนหินผางาม หรือคุณหมิงเมืองไทย เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เกิดจากการสะสมตัวของตะกอนชายฝั่งระดับตื้น ต่อมาเปลือกโลกยุบตัว จึงทำให้เกิดภูเขาที่มีลักษณะสวยงาม

อุทยานแห่งชาติภูหลวง มีความหมายว่าเขาที่สูงใหญ่หรือหมายถึงภูเขาของพระเจ้าแผ่นดิน เกิดจากการยกตัวของพื้น โลกและดินส่วนที่อ่อนพัดพาลงสู่พื้นที่ส่วนต่ำ ฤดูกาลบนภูหลวง มี 3 ฤดู เหมือนพื้นที่ราบแต่ระดับอุณหภูมิต่างกัน ฤดูร้อน อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 20 – 24 องศาเซลเซียส จะมีดอกไม้เจ็ดจำพวกงาม ฤดูฝนอุณหภูมิจะสูงกว่าน้ำร้อนเล็กน้อยและฤดูหนาว อุณหภูมิจะลดลงมาก เฉลี่ย 0-16 องศาเซลเซียส บางวันอุณหภูมิจะลดลงถึง -4 องศาเซลเซียส

อุทยานแห่งชาติภูเรือ อยู่ในบริเวณที่มีอากาศหนาวเย็นที่สุดของประเทศไทย บนยอดเขาสูงจะมีอากาศหนาวเย็นเกือบตลอดปี โดยเฉพาะช่วงฤดูหนาวจะหนาวเย็นมากจนเกิดน้ำค้างบนยอดหญ้าและแข็งตัวกลายเป็นเกล็ดน้ำแข็ง ซึ่งมีภาษาท้องถิ่นเรียกว่า “แม่คะนิง” ด้านพรรณไม้ป่าภูเรือมีสภาพป่าหลายชนิดปะปนกันอย่างสวยงาม ทั้งป่าเบญจพรรณ ป่าเต็งรัง ป่าดงดิบ ป่าสนเขา โดยเฉพาะยอดภูเรือประกอบด้วยป่าสนเขาสลับกับสวนธรรมชาติ แซมด้วยพุ่มไม้เตี้ยสลับด้วยทุ่งหญ้าเป็นระยะ

อุทยานแห่งชาติภูเรือมีสัตว์ป่าชุกชุมพอประมาณ โดยมีสัตว์ป่าที่พบเห็นบ่อย เช่น หมูแก่ง กวาง หมูป่า หมาใน ลิง พญากระรอกดำ ไก่ฟ้าพญาลอ เต่าदीอย เต่าปูลู และนกชนิดต่าง ๆ ที่สวยงามอีกมากมาย โดยเฉพาะในฤดูหนาวจะอพยพมาจากประเทศจีนเป็นจำนวนมาก

จุดเด่นที่น่าสนใจของนักท่องเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติภูเรือ เช่น ป่าภูเรือ เขาโหล่นน้อย น้ำตกห้วยไผ่ ยอดภูเรือที่มีลักษณะโดดเด่นเฉพาะ จึงได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวมากขึ้น ดังเห็นได้จากสถิตินักท่องเที่ยว พ.ศ. 2547 จำนวน 111,401 คน พ.ศ. 2548 เพิ่มขึ้น 132,435 คน แต่ พ.ศ. 2549 มีจำนวนนักท่องเที่ยวลดลงเป็น 114,496 คน (สถิตินักท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติภูเรือ 2547 –2549) ภายใต้การพัฒนาการจัดการการท่องเที่ยว อำเภอภูเรือเป็นชุมชนหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากการพัฒนาการจัดการท่องเที่ยว วันๆหนึ่งมีนักท่องเที่ยวจำนวนมากเข้าไปชมทิวทัศน์และความงามของอุทยานแห่งชาติภูเรือ จากการพัฒนาการท่องเที่ยวนับว่ามีส่วนทำให้อุทยานแห่งชาติภูเรือเสื่อมโทรมและประชาชนที่อยู่โดยรอบของอุทยานแห่งชาติมีการเปลี่ยนแปลงความเป็นอยู่จากอาชีพเกษตรกรรมกลายเป็นชุมชนที่ประกอบธุรกิจเพื่อการค้า (อมรา จำรูญศิริ, 2545:3)

ปัจจุบันอุทยานแห่งชาติภูเรือก็ยังมีนักท่องเที่ยวที่แวะเวียนมาเที่ยวศึกษาระบบนิเวศอยู่เป็นจำนวนมาก แต่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ จะมาเที่ยวแบบไป-กลับ และที่กลับมาเที่ยวยังอุทยานแห่งชาติภูเรือมีเป็นจำนวนน้อยมาก ทั้งที่เป็นอุทยานแห่งชาติที่เปิดให้บริการทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศตลอดปี ดังนั้นผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึง สภาพ ปัญหาการจัดการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ แนวทางการพัฒนา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ของอุทยานแห่งชาติภูเรือ เพราะการ

จัดการการบริการ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นสิ่งที่ดึงดูดนักท่องเที่ยว ให้กลับมาท่องเที่ยวอีก ซึ่งก่อให้เกิดผลดีทางเศรษฐกิจทั้งระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ ต่อไป.

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา และ แนวทางพัฒนาการบริการ การบริการ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ของอุทยานแห่งชาติภูเรือ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ อุทยานแห่งชาติภูเรือ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกับการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ของอุทยานแห่งชาติภูเรือ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 ประโยชน์ทางวิชาการ ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการจัดบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ สามารถนำไปใช้ประกอบวางแผนปรับปรุงพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศ

1.3.2 ได้ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อการท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติภูเรือ สามารถนำไปกำหนดแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง การบริการ การท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

### 1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยที่ผสมผสานกันระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีขอบเขตการศึกษาเกี่ยวกับสภาพและปัญหา แนวทางพัฒนาการบริการ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ของอุทยานแห่งชาติภูเรือ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย จำนวน 11 องค์ประกอบ ดังนี้

1.4.1.1 การบริการด้านกฎระเบียบข้อบังคับของนักท่องเที่ยว

1.4.1.2 การบริการด้านรักษาความปลอดภัย



1.4.1.3 การบริการด้านจัดกิจกรรมและนันทนาการ

1.4.1.4 การบริการด้านข้อมูลข่าวสาร

1.4.1.5 การบริการด้านที่พัก

1.4.1.6 การบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

1.4.1.7 การบริการด้านคมนาคมขนส่ง

1.4.1.8 การบริการอาหารและเครื่องดื่ม

1.4.1.9 การบริการสินค้าและของที่ระลึก

1.4.1.10 การบริการด้านสาธารณูปโภค

1.4.1.11 การบริการด้านสิ่งแวดล้อม

#### 1.4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่การวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดเขตพื้นที่การวิจัย คือ อุทยานแห่งชาติภูเรือ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย

#### 1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลาการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาดำเนินการไว้โดยเริ่มตั้งแต่เดือน กันยายน พ.ศ. 2550 ถึงเดือนมกราคม 2551

### 1.5 สมมติฐานการวิจัย

1.5.1 ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย

1) เพศของนักท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย

2) อายุของนักท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย

3) การศึกษาของนักท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย

4) อาชีพของนักท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย

5) รายได้ของนักท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย

1.5.2 ลักษณะการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย

- 1) ครั้งที่มาเที่ยวของนักท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย
- 2) จำนวนวันที่มาเที่ยวของนักท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย
- 3) ประเภทการมาเที่ยวของนักท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย
- 4) เหตุผลการมาเที่ยวของนักท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย
- 5) ลักษณะการมาเที่ยวของนักท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย
- 6) ค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 การบริการด้านกฎระเบียบข้อบังคับของนักท่องเที่ยว หมายถึง การบริการด้วยกฎระเบียบ ข้อบังคับ กติกา เพื่อการดำเนินการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว เกิดความสะดวกสบาย เกิดความพึงพอใจสูงสุด มีความปลอดภัย และไม่เกิดผลกระทบกับสภาวะแวดล้อมกับแหล่งท่องเที่ยวที่ไปเยือน

1.6.2 การบริการด้านความปลอดภัย หมายถึง การเตรียมบุคลากร และอุปกรณ์ การรักษาความปลอดภัยให้เหมาะสมให้สามารถป้องกันอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดกับนักท่องเที่ยวได้

1.6.3 การบริการด้านนันทนาการ หมายถึง การให้บริการเพื่อความเพลิดเพลิน สนุกสนาน และสร้างความบันเทิงในแหล่งท่องเที่ยว

1.6.4 บริการด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การบริการ หรือการประชาสัมพันธ์ ให้ทราบถึงรายละเอียดเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว และกิจกรรมที่มีในแหล่งท่องเที่ยว โดยควรมีสุนัขบริการข่าวสารในรูปแบบของแผ่นพับ แผนที่ เอกสาร หรือรวมทั้งป้ายข้อความต่าง ๆ

**1.6.5 การบริการที่พัก** หมายถึง การจัดให้มีที่พักอาศัย หลับนอนสำหรับนักท่องเที่ยว ขณะที่ทำการท่องเที่ยวอยู่ในแหล่งท่องเที่ยว อย่างมีความปลอดภัย มีความสะอาด มีอุปกรณ์ใช้พื้นฐาน เช่น ที่นอน เตียง ผ้าห่ม เป็นต้น

**1.6.6 การบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์** หมายถึง การบริการให้ความรู้ และรายละเอียด อย่างถูกต้อง หรือการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทางของนักท่องเที่ยวขณะทำการท่องเที่ยว อยู่ในแหล่งท่องเที่ยว อย่างมีมาตรฐานและมีความสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว เป็นสำคัญ

**1.6.7 การบริการคมนาคมขนส่ง** หมายถึง การบริการเคลื่อนย้ายนักท่องเที่ยว และ ลำภาระสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการท่องเที่ยว ด้วยพาหนะขนส่ง หลากรูปแบบและหลายระดับ ที่นักท่องเที่ยวสามารถเลือกช่องทางและรูปแบบการคมนาคมที่พอใจได้

**1.6.8 การบริการอาหารเครื่องดื่ม** หมายถึง การจัดหา หรือจัดให้มีอาหารและ เครื่องดื่มให้แก่นักท่องเที่ยว อย่างหลากหลายประเภท หลายระดับ และตอบสนองความต้องการ ของนักท่องเที่ยวแต่ละระดับอย่างมีมาตรฐานตามกำหนดของกระทรวงสาธารณสุข

**1.6.9 การบริการด้านสินค้าและของที่ระลึก** หมายถึง การนำสินค้า และสิ่งของต่าง ๆ มาจำหน่ายให้แก่นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยว ได้ซื้อและนำกลับไปยังภูมิลำเนาของตน เพื่อเป็นของที่ ระลึก หรือของฝาก แก่ญาติพี่น้อง หรือผู้ที่รักและเคารพกัน

**1.6.10 บริการด้านสาธารณูปโภค** หมายถึง การบริการนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในอุทยาน แห่งชาติภูเขาให้เกิดความคล่องตัว และปราศจากอุปสรรคใด ๆ โดยการจัดสิ่งของที่เป็นวัสดุ อุปกรณ์พื้นฐานให้มีไว้เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวเกิดความสะดวกสบายที่สุด ซึ่งจำแนกเป็นไฟฟ้า น้ำประปา ระบบสื่อสาร ระบบกำจัดขยะ และการบริการห้องสุขา

**1.6.11 บริการด้านสิ่งแวดล้อม** หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพตามธรรมชาติที่มี ความสวยงามน่าสนใจต่อการเดินทางไปเที่ยวชมในบริเวณอุทยานแห่งชาติภูเขา รวมถึงบริเวณที่ ปรุงแต่งเพิ่มเติมจากสภาพธรรมชาติในบางส่วน

**1.6.12 การท่องเที่ยว** หมายถึง การเดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งเพื่อการพักผ่อน หย่อนใจ แต่มิใช่เพื่อการค้าขาย และการโยกย้ายถิ่นฐานที่อยู่อาศัย

**1.6.13 นักท่องเที่ยว** หมายถึง ชาวไทย หรือชาวต่างประเทศที่เดินทาง เข้ามาอุทยาน แห่งชาติภูเขาแล้ว พักค้างแรม หรือเดินทางมาแบบไป – กลับ เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ และมีใช่เพื่อ การค้าขาย หรือการโยกย้ายถิ่นฐานที่อยู่อาศัย

**1.6.14 การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ** หมายถึง การท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบ ในแหล่งธรรมชาติ ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น และแหล่งวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกัน ที่ทุกฝ่ายจะต้องมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องรับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อมธรรมชาติ

**1.6.15 ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวอุทยานแห่งชาติภูเรือที่พักค้างแรม และเดินทางมาแบบไป-กลับ ต่อการจัดบริการการท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติภูเรือ

**1.6.16 การบริการท่องเที่ยว** หมายถึง สิ่งที่ถูกส่งผ่านจากผู้ที่เสนอการบริการไปยังนักท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดการบริโภค และการที่พนักงานได้ให้ความสะดวกสบายในด้านต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยวเพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวได้ใช้ทรัพยากร การนันทนาการ สินค้าที่ระลึก และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในสถานที่ท่องเที่ยว

**1.6.17 อุทยานแห่งชาติภูเรือ** หมายถึง พื้นที่ป่าอนุรักษ์ ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อคุ้มครองรักษาธรรมชาติ ให้อยู่ในสภาพเดิมมิให้ถูกทำลายหรือเปลี่ยนแปลงไป ทั้งเป็นแหล่งศึกษา ค้นคว้าวิจัยทางวิชาการ พืชพรรณ สัตว์ป่า นิเวศวิทยา และความหลากหลายทางชีวภาพ ตลอดจนเป็นสถานที่ท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจและสร้างความรื่นรมย์ให้แก่ผู้เข้ามาเยือน ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 96 ตอนที่ 124 ลงวันที่ 26 กรกฎาคม 2522 ที่ตั้งอยู่ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย

**1.6.18 หัวหน้าอุทยานแห่งชาติภูเรือ** หมายถึง ผู้มีอำนาจปฏิบัติการในเขตอุทยานแห่งชาติภูเรือ เพื่อประโยชน์ ในการคุ้มครอง และดูแลรักษาอุทยานแห่งชาติภูเรือ หรือการศึกษา หรือวิจัยทางวิชาการ หรือเพื่ออำนวยความสะดวกในการทัศนจร หรือการพักอาศัย หรือเพื่ออำนวยความสะดวกปลอดภัย หรือให้ความรู้แก่ประชาชน โดยมีต้องขอรับอนุญาตจากอธิบดีกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

**1.6.19 เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูเรือ** หมายถึง พนักงานเจ้าหน้าที่ หรือลูกจ้างที่ทำหน้าที่ปฏิบัติการในอุทยานแห่งชาติภูเรือ ภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้าอุทยานแห่งชาติภูเรือ

**1.6.20 สภาพปัจจุบันของการบริการ** หมายถึง การดำเนินการจัดบริการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่อุทยานแห่งชาติภูเรือที่ปรากฏอยู่ ณ วันที่ผู้วิจัยไปเก็บข้อมูลวิจัย

**1.6.21 ปัญหาการบริการ** หมายถึง สิ่งที่เป็นต้นเหตุให้เกิดความไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าไปใช้บริการ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศในอุทยานแห่งชาติภูเรือ

**1.6.22 แนวทางการจัดการท่องเที่ยว** หมายถึง วิธีการ และขั้นตอนการดำเนินการพัฒนาการจัดบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของอุทยานแห่งชาติภูเรือเพื่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

**1.6.23 ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว** หมายถึง เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวอุทยานแห่งชาติภูเรือ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย

**1.6.24 ลักษณะการมาเที่ยวของนักท่องเที่ยว** หมายถึง ครั้งที่มาเที่ยว จำนวนวันที่มาเที่ยว ประเภทของนักท่องเที่ยว เหตุผลการมาเที่ยว ลักษณะการมาเที่ยว และค่าใช้จ่ายในการมาเที่ยว ของนักท่องเที่ยว ที่เดินทางมาเที่ยวอุทยานแห่งชาติภูเรือ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัย สภาพปัจจุบัน ปัญหา แนวทางการบริการ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

- 2.1. อุทยานแห่งชาติและอุทยานแห่งชาติภูเรือ
- 2.2. แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
  - 2.2.1 ความหมายของการท่องเที่ยว
  - 2.2.2 วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว
  - 2.2.3 ปัจจัยที่เป็นมูลเหตุจูงใจให้เกิดการท่องเที่ยว
  - 2.2.4 องค์ประกอบหลักของการท่องเที่ยว
  - 2.2.5 รูปแบบของพฤติกรรมนักท่องเที่ยว
- 2.3. แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
- 2.4. การจัดการบริการท่องเที่ยว
- 2.5. แนวคิด ทฤษฎีความพึงพอใจ
- 2.6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 อุทยานแห่งชาติและอุทยานแห่งชาติภูเรือ

##### 2.1.1 อุทยานแห่งชาติ

2.1.1.1 ความหมาย มีความหมายที่ค้นพบจาก website หลายความหมาย ดังนี้  
อุทยานแห่งชาติ หมายถึง พื้นที่ประกอบไปด้วยทรัพยากรธรรมชาติ ที่มีความสำคัญ ทางระบบนิเวศวิทยา ซึ่งมีความสวยงามที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว ไม่ว่าจะเป็นทัศนียภาพอันสวยงาม น้ำตก ถ้ำ และภูเขา หรือดอกไม้และสัตว์นานาชนิด ที่มีความสำคัญยิ่ง (กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช,2550)

อุทยานแห่งชาติ หมายถึง พื้นที่ประกอบไปด้วยทรัพยากรธรรมชาติ ที่มีความสำคัญทางระบบนิเวศวิทยา ซึ่งมีความสวยงามที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่ออนุรักษ์ธรรมชาตินั้น(บริษัททัวร์EZyTrip,2550)

อุทยานแห่งชาติ หมายถึง พื้นที่ป่าอนุรักษ์ ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อคุ้มครองรักษา ธรรมชาติ ให้อยู่ในสภาพเดิมมิให้ถูกทำลาย หรือเปลี่ยนแปลงไป อีกทั้งเป็นแหล่งศึกษา ค้นคว้า วิจัยทางวิชาการพืชพรรณ สัตว์ป่า นิเวศวิทยา และความหลากหลายทางชีวภาพ ตลอดจนเป็น สถานที่ท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจ และสร้างความรื่นรมย์ให้แก่ผู้เข้ามาเยือน (บริษัททัวร์, 2545)

จากความหมายทั้งสามความหมายที่กล่าวได้ว่า อุทยานแห่งชาติ หมายถึง พื้นที่ป่าอนุรักษ์ ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อคุ้มครองรักษาธรรมชาติ ให้อยู่ในสภาพเดิมมิให้ถูก ทำลาย หรือเปลี่ยนแปลงไป อีกทั้งเป็นแหล่งศึกษา ค้นคว้า วิจัยทางวิชาการพืชพรรณ สัตว์ป่า นิเวศวิทยา และความหลากหลายทางชีวภาพ ตลอดจนเป็นสถานที่ท่องเที่ยว พักผ่อนหย่อนใจ และสร้างความรื่นรมย์ให้แก่ผู้เข้ามาเยือน และมีประกาศในราชกิจจานุเบกษา

2.1.1.2 ระเบียบกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ว่าด้วยการปฏิบัติการ ของพนักงานเจ้าหน้าที่ในเขตอุทยานแห่งชาติ พ.ศ. 2549

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้อนุมัติ ให้อธิบดีกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ออกระเบียบกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และ พันธุ์พืช ว่าด้วยการปฏิบัติการของพนักงานเจ้าหน้าที่ในเขตอุทยานแห่งชาติ พ.ศ. 2549 และ รักษาการให้เป็นไปตามระเบียบนี้ โดยอาศัยอำนาจตามความ ในมาตรา 19 แห่งพระราชบัญญัติ อุทยานแห่งชาติ พ.ศ. 2504 และพระราชกฤษฎีกาแก้ไขบทบัญญัติให้สอดคล้องกับการโอนอำนาจ หน้าที่ของสวนราชการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองและดูแลรักษาอุทยานแห่งชาติ หรือการศึกษา หรือวิจัยทางวิชาการ หรือเพื่ออำนวยความสะดวกในการพัฒนา หรือการพักอาศัย หรือเพื่ออำนวยความสะดวก หรือ ให้ความรู้แก่ประชาชน ซึ่งประกาศ ณ วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2549 และใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2549 เป็นต้นไป สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้.

2.1.1.3 หน้าที่พนักงานเจ้าหน้าที่ ในพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ซึ่งได้รับคำสั่งจากกรม อุทยานแห่ง ชาติ สัตว์ป่า และ พันธุ์พืช ให้ปฏิบัติงานในหน้าที่หัวหน้าอุทยานแห่งชาติ มีอำนาจ ปฏิบัติการในเขตอุทยานแห่งชาติ เพื่อประโยชน์ ในการคุ้มครองและดูแลรักษาอุทยานแห่งชาติ หรือ การศึกษา หรือวิจัยทางวิชาการ หรือเพื่ออำนวยความสะดวกในการพัฒนา หรือการพักอาศัย หรือ เพื่ออำนวยความสะดวก หรือให้ความรู้แก่ ประชาชน โดยมีต้องขอรับอนุญาตจากอธิบดีกรม อุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ดังต่อไปนี้

1) ดัก จับ ยิง หรือฆ่าสัตว์ที่ดุร้าย และน่าจะเป็อันตรายแก่ร่างกาย หรือ ชีวิตของบุคคลใดใดตามความจำเป็นเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเท่านั้น

2) นำยานพาหนะเขาออกในทางที่มีไคจัดไว้เพื่อการนั้นเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน  
พึงปฏิบัติ

3) จัดทำสถานที่ขึ้นลงอากาศยาน รวมทั้งนำอากาศยานขึ้นลงในที่ซึ่งมี  
ไคจัดไว้เพื่อการนั้นเมื่อมีความจำเป็น

4) ปดประกาศโฆษณาขอความ เพื่อให้ผู้มาทัศนจร หรือพักอาศัยเขาใจ  
และปฏิบัติตามระเบียบของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตวป่า และพันธุ์พืช ตลอดจนปดประกาศโฆษณา  
ขอความที่เป็นการให้ความรู้เกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติด้วย

5) นำเครื่องมือที่มีไซของทางราชการสำหรับล่าสัตว์หรือจับสัตว์ หรือ  
อาวุธใด ๆ ที่มีไซของทางราชการเขาไปในเขตอุทยานแห่งชาติเพื่องานของทางราชการ หรือเพื่อช่วย  
เหลืองาน ของทางราชการ

6) แผลวถางหรือเผาป่าตามความจำเป็นหรือเพาะปลูกพันธุ์ไม้ที่เป็น  
อาหารของสัตว์ป่า

7) ขุดดิน หิน หรือปดกั้น หรือเปลี่ยนแปลงทางน้ำ ตามความจำเป็น

8) เก็บหาเศษไม ปลายไม หรือไมยืนตนตายตามธรรมชาติมาไซเพื่อ  
การซ่อมแซม ปรับปรุงสิ่งปลูกสราง พัฒนาจัดตกแต่งที่พักผ่อนหย่อนใจ

9) ตัด หรือบั่นทอนไมที่อยู่ในสภาพกิดขวางและเป็นอันตรายแกอาคาร  
หรือ สิ่งปลูกสราง หรือเป็นอันตรายแก่นักทัศนจร หรือการพักอาศัยของนักทัศนจร หรือตัดต้นไม้  
ตนใดตนหนึ่ง เป็นกรณีพิเศษ เพื่อให้เขาไปตามแผนงาน/โครงการตามแบบก่อสร้าง และผังบริเวณ  
ที่ได้รับอนุมัติจากอธิบดีกรมอุทยานแห่งชาติ สัตวป่า และพันธุ์พืช หรือเพื่อทำทางศึกษาธรรมชาติ  
หรือทางล่ำลอง โดยคำนึงถึงทัศนียภาพของสิ่งแวดล้อมให้สวยงาม

10) ปฏิบัติการใด ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะเรื่อง หรือเพื่อฟื้นฟู บำรุง ดูแล  
รักษา และเพาะพันธุ์สัตว์ป่า สัตวน้ำหรือทรัพยากรธรรมชาติอื่น ๆ ในเขตอุทยานแห่งชาติให้ดีขึ้น  
ตามนโยบายของทางราชการ

2.1.1.4 อำนาจพนักงานเจ้าหน้าที่ ใพนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจปฏิบัติการใน  
เขตอุทยานแห่งชาติใด โดยขอรับอนุมัติจากอธิบดีกรมอุทยานแห่งชาติ สัตวป่า และพันธุ์พืช เป็นการ  
เฉพาะรายกอนปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

1) แปรรูปไมที่โคนลมโดยภัยธรรมชาติ หรือไมยืนตนตายตามธรรมชาติ  
หรือไมที่ตัด หรือบั่นทอนตัด หรือบั่นทอนไมที่อยู่ในสภาพกิดขวางและเป็นอันตรายแกอาคาร หรือ  
สิ่งปลูกสราง หรือเป็นอันตรายแก่นักทัศนจร หรือการพักอาศัยของนักทัศนจร หรือตัดต้นไม้ตนใดตน



หนึ่งเป็นกรณีพิเศษ เพื่อให้เป็นไปได้ตามแผนงาน / โครงการ ตามแบบก่อสร้างและผังบริเวณที่ได้รับอนุมัติจากอธิบดีกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืชหรือเพื่อทำทางศึกษาธรรมชาติ หรือทางลำลอง โดยคำนึงถึงทัศนียภาพของสิ่งแวดล้อมให้สวยงาม เพื่อเก็บรักษาไว้อุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช โดยอยู่ในความควบคุม กำกับดูแลของหัวหน้าอุทยานแห่งชาติ

- 2) ปลูกบำรุงป่าในบริเวณที่ถูกบุกรุกทำลายในเขตอุทยานแห่งชาติให้ฟื้นคืนดีตามธรรมชาติ
- 3) ทำถนนที่มีความกว้างของผิวจราจรตามแบบที่กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช เห็นชอบ
- 4) เก็บหา นำออกไปหรือกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดแก่สัตว์ไม้หรือทรัพยากรธรรมชาติอื่นเป็นครั้งคราว ทั้งนี้ เป็นไปตามระเบียบกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืชว่าด้วยการเขาไปศึกษา หรือวิจัยทางวิชาการในพื้นที่ป่าไม
- 5) ปฏิบัติการตามโครงการหรือแผนการใด ๆ เพื่อให้มีสิ่งก่อสร้างตามแบบที่กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืชที่เห็นชอบ

2.1.1.5 การใช้ไม้ในเขตอุทยานแห่งชาติ ในกรณีที่อุทยานแห่งชาติแห่งหนึ่งแห่งใดประสงค์จะไซ้ไม้ที่ตัด หรือบั่นทอน หรือแปรรูป เพื่อการปรับปรุงหรือพัฒนาอุทยานแห่งชาติ ให้หัวหน้าอุทยานแห่งชาติ ทำการสำรวจประเภทชนิด ขนาดของไม้ นั้น และจัดทำบัญชีพร้อมรายละเอียดแผนการไซ้ไม้ เสนอผู้อำนวยการสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ ท้องที่ หรือผู้อำนวยการสำนักอุทยานแห่งชาติ แลวแต่กรณี เพื่อพิจารณาเสนอให้อธิบดีกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช อนุมัติเป็นราย ๆ ไป

2.1.1.6 การกั้นและการใช้ประโยชน์ที่ดิน เมื่อมีการกั้นบริเวณที่ดินสวนหนึ่งสวนใดภายในแนวเขตอุทยานแห่งชาติ แห่งใดแห่งหนึ่ง เพื่อไซ้ในราชการของสวนราชการหรือไซ้ประโยชน์อื่น ในบริเวณที่ดินนั้น ให้สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ท้องที่ หรือสำนักอุทยานแห่งชาติ สั่งให้พนักงาน เจ้าหน้าที่ประจำอุทยานแห่งชาตินั้น จัดทำเครื่องหมาย หรือหลักเขตแสดงบริเวณที่ดินที่กั้นออกตามพื้นที่ ที่กำหนดโดยวิธีบว

2.1.1.7 การแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอุทยานแห่งชาติ พ.ศ. 2504 ซึ่งแต่งตั้งจากข้าราชการ หรือลูกจ้างในสังกัดของสวนราชการ ผู้ไซ้ประโยชน์ มีอำนาจปฏิบัติการในเขตอุทยานแห่งชาติเฉพาะกรณี และเฉพาะแห่ง ในกรณีที่ไม่มีกรรมการ ข้าราชการ หรือลูกจ้างในสังกัดของสวนราชการผู้ไซ้ประโยชน์ เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้บริเวณที่ดินสวนหนึ่งสวนใดภายในแนวเขตอุทยานแห่งชาติแห่งหนึ่งแห่งใด เพื่อไซ้ในราชการของสวน

ราชการ หรือไซประโยชน์อื่นในบริเวณที่ดินนั้น ให้สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ทองที่ หรือสำนักอุทยานแห่งชาติ สั่งให้พนักงานเจ้าหน้าที่ประจำอุทยานแห่งชาตินั้นจัดทำเครื่องหมายหรือหลักเขตแสดงบริเวณที่ดินที่กั้นออกตามพื้นที่ที่กำหนดโดยริบควน

### 2.1.2. อุทยานแห่งชาติภูเรือ

2.1.2.1 ข้อมูลพื้นฐานอุทยานแห่งชาติภูเรือ ในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2519 อธิบดีกรมป่าไม้ (นายประดิษฐ์ วานาพิทักษ์) เดินทางมาปฏิบัติราชการที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง ปลัดจังหวัดเลย (นายสุจินต์ เพชรดี) ให้ความเห็นสมควร ส่งเสริมป่าภูเรือให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวของจังหวัดเลย จากนั้นทางจังหวัดเลยจึงให้ทางอำเภอ ภูเรือ ทำการสำรวจป่าภูเรือ ซึ่งอำเภอภูเรือได้รายงานถึงจังหวัดเลย ตามหนังสือที่ ลย.58/2165 ลงวันที่ 28 ธันวาคม 2519 ว่าพื้นที่ป่าภูเรือมีทรัพยากรธรรมชาติที่สวยงามสำคัญหลายแห่ง เช่น ป่าไม้ น้ำตก ทิวทัศน์ที่เหมาะสมที่จะจัดตั้งเป็นอุทยานแห่งชาติได้ กองอุทยานแห่งชาติ (ส่วนอุทยานแห่งชาติ) กรมป่าไม้ จึงได้มีคำสั่งที่ 391/2520 ลงวันที่ 8 มีนาคม 2520 ให้นายมน มนูญสรานุกุล พนักงานป่าไม้ 2 ไปทำการสำรวจหาข้อมูลเบื้องต้นของป่าภูเรือท้องที่อำเภอภูเรือ และอำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย ปรากฏว่าป่าแห่งนี้อยู่ในเขตป่าหมายเลข 23 ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2506 ให้รักษาไว้ให้เป็นป่าถาวรของชาติ

พื้นที่ป่าภูเรือประกอบด้วยทิวเขาสูงสลับซับซ้อนเรียงกันเป็นรูปต่าง ๆ สลับกับที่ราบเป็นบางส่วน สาเหตุที่ขนานนามว่า "ภูเรือ" เพราะมีภูเขาลูกหนึ่งมีชะง่อนผายื่นออกมาคล้ายเรือสำเภาใหญ่ และที่ราบบนยอดเขามีลักษณะคล้ายท้องเรือ ตลอดจนมีเอกลักษณ์ทางธรรมชาติและทิวทัศน์ที่สวยงามเหมาะสมที่จะจัดตั้งเป็นอุทยานแห่งชาติ ตามรายงานผลการสำรวจลงวันที่ 19 สิงหาคม 2520

กองอุทยานแห่งชาติ (ส่วนอุทยานแห่งชาติ) กรมป่าไม้ ได้นำข้อมูลดังกล่าวเสนอต่อ คณะกรรมการอุทยานแห่งชาติ และมีมติในการประชุมครั้งที่ 2 /2521 เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2521 เห็นชอบให้กำหนดพื้นที่ป่าดังกล่าวเป็นอุทยานแห่งชาติ โดยมีพระราชกฤษฎีกา กำหนดบริเวณที่ดินป่าภูเรือ ให้เป็นอุทยานแห่งชาติ ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่ม 96 ตอนที่ 124 ลงวันที่ 26 กรกฎาคม 2522 นับเป็นอุทยานแห่งชาติลำดับที่ 16 ของประเทศไทย (ส่วนอุทยานแห่งชาติ, 2535)

อุทยานแห่งชาติภูเรือ อยู่ในเขตการปกครองของตำบลน้ำพูน ตำบลท่าลี่ อำเภอท่าลี่ และตำบลลาดค่าง ตำบลหนองบัว ตำบลร่องจิก อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย ตั้งอยู่ประมาณเส้นละติจูดที่ 19 องศา 28 ลิปดาถึงเส้นละติจูดที่ 19 องศา 43 ลิปดาเหนือ และลองจิจูดที่ 101 องศา 40 ลิปดาถึงเส้นลองจิจูดที่ 101 องศา 57 ลิปดาตะวันออก โดยมีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 120.84 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 75,525 ไร่

2.1.2.2 สถานภาพทรัพยากรพื้นฐานในพื้นที่อุทยานแห่งชาติภูเรือ ทรัพยากรกายภาพ อุทยานแห่งชาติภูเรือมีสภาพภูมิประเทศที่เป็นยอดเขาสูงคล้าย “เรือสำเภาใหญ่” ที่แล่นอยู่ท่ามกลางแนวคลื่นอันเกิดจากขุนเขาใหญ่ที่อยู่รายรอบภูเรือ พื้นที่ส่วนใหญ่มีระดับความสูงอยู่ในช่วง 700-910 เมตรจากระดับน้ำทะเลปานกลาง ยอดเขาที่สูงที่สุดมีความสูงประมาณ 1,365 เมตรจากระดับน้ำทะเลปานกลาง ซึ่งปัจจุบันเป็นที่ประดิษฐานของพระพุทธรูปนาวบรรพต

พื้นที่โดยส่วนใหญ่อยู่ในชั้นคุณภาพน้ำที่ 1A และ 1B อันเป็นแหล่งต้นน้ำลำธารหลายสาย แต่เนื่องด้วยลักษณะทางธรณีวิทยาเป็นหินทรายมีรอยเลื่อนอยู่ใต้พื้นพิภพที่เป็นโพรงจึงทำให้เกิดทางน้ำที่มีลักษณะที่คดเคี้ยวน้อย มีทางน้ำสาขาย่อยน้อย และมีน้ำในแหล่งน้ำน้อยเนื่องจากไหลลงสู่รอยเลื่อน นอกจากนี้ น้ำในแหล่งน้ำธรรมชาติส่วนใหญ่มีคุณภาพอยู่ในระดับดี

ลักษณะทางธรณีวิทยาของอุทยานแห่งชาติภูเรือและบริเวณใกล้เคียง เป็นส่วนหนึ่งของ หินตะกอนที่เกิดจากการสะสมตัวในภาคพื้นทวีป (Continental rock) มหายุคมีโซโซ-อิก ของกลุ่มหิน โคราช (Khorat group) ประกอบด้วย 9 หมวดหินเรียงจากอายุมากไปน้อยได้แก่ หมวดหินชุดห้วยหินลาด (Huai Hin Lat formation) หมวดหินชุดน้ำพอง (Num Pong) หมวดหินชุดภูกระดึง (Phu Kradung formation) หมวดหินชุดเขาพระวิหาร (Phra Wihan formation) หมวดหินชุดเสาขรัว (Sao Khrua formation) หมวดหินชุดภูพาน (Phu Phan formation) หมวดหินชุดโคกกรวด (Khok Kruat formation) หมวดหินชุดมหาสารคาม (Maha Sarakham formation) และหมวดหินภูทอก (Phu Thok formation)

ลักษณะทางปฐพีของอุทยานแห่งชาติภูเรือส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ลาดชันเชิงซ้อน ซึ่งอาณาเขตรอบคลุมประมาณ 115.49 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 94.33 เปอร์เซ็นต์ ในขณะที่อีกประมาณ 5.67 เปอร์เซ็นต์ หรือคิดเป็นพื้นที่ประมาณ 6.94 ตารางกิโลเมตร นั้นเป็นชุดหินด้านซ้าย คุณค่าทางด้านลักษณะทางกายภาพที่สำคัญของอุทยานแห่งชาติภูเรือที่เด่นชัดก็คือสภาพภูมิอากาศที่หนาวเย็นเกือบตลอดทั้งปี นอกจากนี้ลักษณะทางธรณีที่เกิดจากการกัดกร่อนเป็นระยะเวลาอันยาวนาน ก็ทำให้เกิดเป็นหินรูปร่างต่าง ๆ ซึ่งปัจจุบันก็เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นจุดดึงดูดนักท่องเที่ยวอีกด้วยเช่นกัน

2.1.2.3 ทรัพยากรชีวภาพ ทรัพยากรพืช สังกมพืชที่ปรากฏอยู่ในพื้นที่อุทยานแห่งชาติภูเรือ สามารถแบ่งป่าออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่ ป่าไม่ผลัดใบ 2 ชนิด คือ ป่าดิบเขา ป่าสนเขา ป่าผลัดใบ 2 ชนิด คือ ป่าผสมผลัดใบ และป่าเต็งรัง

ป่าดงดิบเขา (Hill evergreen forest) สังกมป่าชนิดนี้ขึ้นในอุทยานแห่งชาติภูเรือสลับกับป่าสนเขา ครอบคลุมพื้นที่ประมาณ 8.34 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณร้อยละ 21.24 ป่าดิบเขาของอุทยานแห่งชาติภูเรือ ค่อนข้างมีความโดดเด่นมาก ทั้งนี้เพราะเป็นป่าดิบเขา

ที่พบได้ในช่วงชั้นความสูงประมาณ 660 เมตรจากระดับน้ำทะเลปานกลาง ในขณะที่พื้นที่ โดยทั่วไปมักจะพบในพื้นที่ที่มีความสูง 900 เมตรจากระดับน้ำทะเลขึ้นไป ชนิดพันธุ์ไม้เด่น ๆ ที่สำคัญได้แก่ ก่อขน (*Lithocarpus tubulosus* A Camus) แข็งกวาง (*Wendlandia tinctoria* A DC) ตั้วขน (*Cratogeomys formosum* (Jack) Dyer) ไบเสมา (*Ormosia henryi* Prain) เหมือดคนใบใหญ่ (*Helicia* sp) ก่อกระดุม (*Quercus semiserrata* Roxb) ตะแกรงน้ำ (*Eriobotrya bengalensis* Hook F) และหว้าใบมัน (*Syzygium* sp) จี้อ้ายคง (*Waisura villosa* Wall) กระจงแดง (*Bhesa robusta* Ding Hou) สำหรับ ลูกไม้และไม้พื้นล่างของป่านี้พบว่าการกระจายของพืชที่หลากหลาย ได้แก่ พืชวงศ์จิงข่า (*Zingiberaceae*) พืชจำพวกหญ้าเฟิน รวมถึงกล้วยไม้ดิน และลูกไม้ชนิดต่างๆ

ป่าสนเขา (Pine forest) ของอุทยานแห่งชาติภูเรือปรากฏพบการกระจายของป่าชนิดนี้เป็นบริเวณกว้างตามสันเขาตอนกลางของอุทยานแห่งชาติภูเรือมีพื้นที่ครอบคลุมประมาณ 4.43 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 3.62 ของพื้นที่ทั้งหมด พรรณไม้ที่สำคัญเป็นไม้สนสองใบ (*Pinus merkusii* Jungh. & de Vriese) สนสามใบ (*Pinus kesiya* Roy ex Gordon) ส่วนไม้ที่ขึ้นปะปนในป่าชนิดนี้ประกอบไปด้วย เหมือดโคลด (*Aporosa villisa* Bail) สารภีป่า (*Anneslea fragrans* Wall) ก่อใบเหลือง (*Castanopsis tribuloides* A. DC.) ก่อแก้วดำ (*Lithocarpus garrertianus* A. Camus) กล้วยฤๅษี (*Diospyros glandulosa* Lace) มังคาน (*Schima wallichii* Korth.) ฮ้อยจัน (*Engelhardtia serrata* Bl.) หนวดปลาหมึก (*Brassaia actinophylla* Endl.) แข็งกวาง (*Wendlandia tinctoria* A. DC.) ฯลฯ สำหรับพืชพื้นล่างประกอบไปด้วย พืชตระกูลหญ้า อาทิ หญ้าคา หญ้าจรจบ หญ้าสามเหลี่ยม เอ็นอ้า สาบแรัง สาบกา สาบเสือ เฟิน รวมไปถึงลูกไม้ของสนสองใบ สนสามใบ ก่อชนิดต่าง ๆ เหมือดโคลด และชนิดอื่นๆ ขึ้นอยู่

ป่าเบญจพรรณหรือป่าผสมผลัดใบ (Mixed deciduous) ของอุทยานแห่งชาติภูเรือเป็นป่าผสมผลัดใบแบบไม่มีสักขึ้นร่วมด้วย พบการกระจายของป่าตั้งแต่ขอบของอุทยานแห่งชาติภูเรือทางด้านตะวันออกเฉียงเหนือเรื่อยขึ้นไปทางทิศเหนือ ทางทิศตะวันตกของอุทยานแห่งชาติ รวมไปถึงทางขึ้นของอุทยานทางฝั่งทิศใต้ที่เป็นพื้นที่ลาดด้วย โดยกระจายตามระดับความสูงของพื้นที่เรื่อยๆ จนถึงระดับน้ำทะเลปานกลางประมาณ 800-900 เมตรจากระดับน้ำทะเลปานกลาง ซึ่งคิดเป็นเนื้อที่ประมาณ 76.11 ตารางกิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 62.17 ของพื้นที่ พันธุ์ไม้เด่น ๆ ที่พบได้แก่ กางขี้มอด (*Albizia odoratissima* Benth.) มะกอกเกลื้อน (*Canarium sublatum* Craib) ทองหลวงใบมน (*Eraythrina suberosa* Roxb.) ยาบใบยาว (*Colona flagrocarpa* (C.B.Clarke) Craib) ขะเจี๊ยะ (*Millettia leucantha* Kure.) กระจังเขากวาง (*Dalbergia cultrate* Grah. Ex Benth.) เป็นไม้เด่น ขึ้นปะปนกับไม้กาสามปีก (*Vitex pedunculata* Wall. Ex Schauer) ประคู้ป่า (*Pterocarpus macrocarpus* Kurz) กระจัง (*Millettia brandisiana* Kurz) เสลาเปลือกหนา

(*Lagerstroemia villosa* Wall.) ช้าเป้น (*Callicarpa arborea* Roxb.) พืชพื้นล่างที่พบในป่าชนิดนี้ค่อนข้างน้อยเพราะถูกปกคลุมด้วยเรือนยอดของต้นไม้และไฟ แต่ยังมีลูกไม้ของไม้ชนิดต่างๆ และหญ้าคา สาบเสือ หญ้าสามเหลี่ยม เป็นต้น

ป่าเต็งรัง (Deciduous Dipterocarp Forest) ในพื้นที่อุทยานแห่งชาติภูเรือ พบกระจายเป็นแนวรอบแนวเขตอุทยานแห่งชาติทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ทิศใต้ และทิศตะวันออกเฉียงใต้ ตั้งแต่บริเวณ โคยรอบหน่วยพิทักษ์อุทยานแห่งชาติภูเรือที่ 1 (ห้วยทรายขาว) เรื่อยมาถึงทางเข้าที่ทำการอุทยานแห่งชาติภูเรือ ต่อไปจนถึงบริเวณใกล้ๆ กับหน่วยพิทักษ์อุทยานแห่งชาติภูเรือที่ 3 (หนองบง) ไม้เด่นที่พบได้แก่ ยาเหียง (*Dipterocarpus obtusifolius* Trijism. Ex Miq.) เต็ง (*Shorea obtuse* Wall.) เป็นไม้เด่น ขึ้นปะปนกับไม้ก่อแพะ (*Quercus kerrii* Craib) ชิงชัน (*Dalbergia oliveri* Gamble) ก่อนก (*Lithocarpus polystachyus* Rehd.) เต็ง เป็นไม้เด่นขึ้นปะปนกับไม้กระพี้เขาควาย (*Dalbergiacultrate* Grah. Ex Benth.) ก่อแพะ (*Quercus kerrii* Craib) ส่วนพืชพื้นล่างนอกจากลูกไม้แล้ว พบว่ามีหญ้าเพ็ก (*Arundinaria pusilla* Cheval.&A.Camus) ไฟไร่ (*Gigantochloa albociliata* Munro) โจด (*Arundinaria ciliate* A. Camus) ขึ้นปกคลุมอยู่ พื้นที่การกระจายของป่าเต็งรังในพื้นที่อุทยานแห่งชาติภูเรือมีพื้นที่ประมาณ 7.48 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 6.11 ของพื้นที่ทั้งหมด

2.1.2.4 ทรัพยากรสัตว์ป่า อุทยานแห่งชาติภูเรือมีความหลากหลายของชนิดสัตว์ป่าทั้งหมด 257 ชนิด ประกอบด้วยสัตว์ที่พบเห็นตัวโดยตรงหรือร่องรอยและหลักฐานของสัตว์ป่าจำนวน 236 ชนิด และสัตว์ป่าที่ได้ ข้อมูลจากการสอบถามจำนวน 21 ชนิด จำแนกเป็นจำนวนชนิดของสัตว์ป่าแต่ละกลุ่มคือ (1) สัตว์สะเทินน้ำสะเทินบก 20 ชนิด (2) สัตว์เลื้อยคลาน 38 ชนิด (3) นก 162 ชนิด และ (4) สัตว์เลี้ยงลูกด้วยนม 37 ชนิด สัตว์ป่าที่รวบรวมได้ในพื้นที่อุทยานแห่งชาติภูเรือไม่ปรากฏว่ามีสัตว์ป่าชนิดที่มีสถานภาพเป็นสัตว์ป่าสงวนแต่มีสถานภาพเป็นสัตว์ป่าคุ้มครองจำนวน 194 ชนิด และมีสัตว์ ป่าอีก 63 ชนิด ไม่ได้รับการคุ้มครองโดยกฎหมายตามพระราชบัญญัติสงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า พ.ศ. 2535 และตามกฎหมายกระทรวง พ.ศ. 2546

สัตว์ป่าที่ต้องการอนุรักษ์ตามภาวะการณ์ถูกคุกคามในประเทศไทย ตามประกาศสำนักนายกรัฐมนตรีและแผนสิ่งแวดล้อม (2540) มีจำนวน 7 ชนิด แจกแจงเป็น (1) สัตว์ป่ามีแนวโน้มใกล้สูญพันธุ์จำนวน 6 ชนิด ได้แก่ เต่าปูลู ไก่ฟ้าพญาลอ ค่างแว่นถิ่นเหนือ หมาจิ้งจอกหมาใน และเสือโคร่ง และ (2) สัตว์ป่าใกล้ถูกคุกคามจำนวน 1 ชนิด ได้แก่ เขี้ยวปีกแดง

สัตว์ป่าที่มีสถานภาพเพื่อการอนุรักษ์ตามภาวะการณ์ถูกคุกคามในระดับโลกของ IUCN (2004) มีจำนวน 2 ชนิด แจกแจงเป็น (1) สัตว์ป่าใกล้สูญพันธุ์จำนวน 1 ชนิด คือหมาใน และ (2) สัตว์ป่าใกล้ถูกคุกคามจำนวน 1 ชนิด คือ ไก่ฟ้าพญาลอด้วยสถานภาพเพื่อการอนุรักษ์ทั้งสองเกณฑ์อธิบายได้ว่า เต่าปูลู เขี้ยวปีกแดง ค่างแว่นถิ่นเหนือ หมาจิ้งจอก และเสือ

โค้ง ซึ่งมีประชากรมากและแพร่กระจายกว้างอยู่ในภูมิภาคอื่นของโลก แต่ในประเทศไทยมีแนวโน้มน้ำที่ลดลง ขณะที่สัตว์ป่าจำนวน 2 ชนิด มีปริมาณประชากรและขอบเขตการแพร่กระจายลดลงทั้งในประเทศไทยและในภูมิภาคอื่นของโลก ได้แก่ ไก่ฟ้าพญาลอ และหมาใน

2.1.2.5 ทรัพยากรมนุษย์ อุทยานแห่งชาติภูเรือ เป็นอุทยานที่มีชุมชนอาศัยอยู่โดยรอบพื้นที่ สำหรับชุมชนที่อยู่ในรัศมีจากแนวขอบเขตอุทยานแห่งชาติภูเรือ 5 กิโลเมตรมีด้วยกัน 18 หมู่บ้าน จาก 5 ตำบล 2 อำเภอ จำนวนครัวเรือนทั้งหมด 1,658 ชุมชน โดยส่วนใหญ่เป็นคนดั้งเดิม สภาพสังคม ชุมชน โดยส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และอาชีพเกษตรกรรม รองลงมาคือรับราชการ และพนักงานวิสาหกิจเป็นส่วนน้อย

#### 2.1.2.6 แหล่งท่องเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติภูเรือ

สามารถที่จะแบ่งได้ออกเป็นหมวดหลายประเภท คือ ประเภทหน้าผา ชมวิวทิวทัศน์ ประเภทธรณีวิทยา ประเภทน้ำตก ประเภทลานกว้าง

##### 1) ประเภทหน้าผา ชมวิวทิวทัศน์

(1) ยอดภูเรือ เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ถือว่าเป็นจุดเด่นที่สุดของอุทยานแห่งชาติ ภูเรือ เพราะเป็นสถานที่ที่นักท่องเที่ยวนิยมมาท่องเที่ยวมากที่สุด ยอดภูเรือเป็นจุดที่สูงที่สุดในอุทยานแห่งชาติภูเรือ โดยสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง ประมาณ 1,365 เมตร มีลักษณะเป็นหน้าผาสูงชัน จากจุดนี้นักท่องเที่ยวสามารถที่จะมองเห็นทัศนียภาพที่สวยงามได้รอบด้าน ตลอดจนมองเห็นทัศนียภาพที่มีลักษณะเป็นทะเลภูเขาของจังหวัดเลยได้ ในบางวันที่อากาศแจ่มใส ท้องฟ้าเปิด นักท่องเที่ยวจะสามารถมองเห็นแม่น้ำโขง และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวได้ ในบริเวณยอดภูเรือยังได้ประดิษฐานพระพุทธรูปนามบรรพต ไว้ด้วยเพื่อให้ นักท่องเที่ยวได้กราบไหว้บูชา เพราะเป็นพระพุทธรูปคู่บ้านคู่เมืองภูเรือ

(2) ผาโหล่นน้อย แหล่งท่องเที่ยวแห่งนี้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถชมพระอาทิตย์ขึ้นที่สวยงามที่สุดของอุทยานแห่งชาติภูเรือ เพราะเป็นลักษณะภูเขาที่ผายื่นไปทางทิศตะวันออกในบางวันนักท่องเที่ยวจะสามารถชมทะเลหมอกที่สวยงามได้อีกด้วยและจุดนี้เองที่นักท่องเที่ยวสามารถมองเห็นภูผาสาด ภูครั้ง และเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าภูหลวง

(3) ผาฆ่าทอง มีลักษณะเป็นหน้าผาสูงชัน จุดนี้สามารถชมพระอาทิตย์ขึ้นและพระอาทิตย์ตกได้ในบริเวณเดียวกัน และยังถือว่าเป็นจุดที่นักท่องเที่ยวสามารถชมพระอาทิตย์ตกที่สวยงามที่สุดของอุทยานแห่งชาติภูเรือ โดยจะตั้งอยู่ใกล้กับถนนทางขึ้นยอดภูเรือ โดยห่างจากที่ทำการอุทยานแห่งชาติภูเรือ ประมาณ 2.5 กิโลเมตร

##### 2) แหล่งท่องเที่ยวประเภทธรณีวิทยา

(1) หินพานขันหมาก มีลักษณะเป็นก้อนหินก้อนเดียวที่ตั้งอยู่บริเวณลานหินพานขันหมากรูปรางลักษณะเหมือนกับพานขันหมากแต่กำลังพลิกคว่ำอยู่ห่างจากศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่ 2 (ภูสวน) ประมาณ 200 เมตร

(2) หินเต่า เป็นหินที่มีรูปร่างลักษณะคล้ายรูปเต่าที่หันหัวไปทางด้านทิศตะวันตกโดยตั้งอยู่บริเวณข้างถนนทางขึ้นยอดภูเรือ นักท่องเที่ยวสามารถที่จะมองเห็นได้ชัดเจน

(3) หินวุ้นอน เป็นหินที่มีลักษณะคล้ายลูกวุ้นกำลังนอนขดตัวอยู่ในสมัยก่อนหินก้อนนี้จะมีลักษณะเหมือนลูกวุ้นมาก แต่ปัจจุบันลักษณะของหูและหางของวุ้นได้แตกหักไปแล้ว

(4) หินค้างหม้อ ตั้งอยู่ใกล้กับบริเวณหินวุ้นอน หินค้างหม้อมีลักษณะเป็นก้อนหิน 3 ก้อน มาวางเรียงกันและมีหินก้อนใหญ่อีกก้อนหนึ่งวางอยู่ข้างบนมีลักษณะเป็นหม้อที่วางไว้บนก้อนหินทั้ง 3 ก้อน เหมือนกับการประกอบอาหารในสมัยโบราณ

### 3) แหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตก

(1) น้ำตกห้วยไผ่ เป็นน้ำตกขนาดกลาง สูงประมาณ 30 เมตร ตั้งอยู่บริเวณลำห้วยไผ่ ในฤดูฝนปริมาณน้ำจะมาก จะมีสายน้ำที่ใสสะอาดพุ่งแรงลงมาจากบริเวณเป็นลำน้ำสายเดียวลงสู่แอ่งน้ำด้านล่าง ซึ่งแอ่งนี้สามารถที่จะลงเล่นน้ำได้ แต่ถ้าเป็นฤดูแล้งปริมาณน้ำจะน้อยแต่จะเห็นสายน้ำไหลลงสู่แอ่งน้ำข้างล่างเช่นกันและมีลักษณะของความสวยงามที่แตกต่างกัน น้ำตกห้วยไผ่ถือว่าเป็นน้ำตกที่สวยงามที่สุดของอุทยานแห่งชาติภูเรือ

(2) น้ำตกหินสามชั้น เป็นน้ำตกขนาดเล็ก ลักษณะของตัวน้ำตกเป็นชั้นหินลดหลั่นกันไป 3 ชั้น จนถึงตัวแอ่งน้ำด้านล่าง น้ำตกหินสามชั้นสามารถลงเล่นได้โดยตั้งอยู่ห่างจากศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่ 2 (ภูสวน) ประมาณ 300 เมตร ในฤดูฝนจะมีปริมาณน้ำมากทำให้เกิดเป็นทิวทัศน์ที่สวยงามยิ่ง ในช่วงที่มีหมอกปกคลุมจะทำให้สวยงามไปอีกแบบหนึ่ง

(3) น้ำตกห้วยเตย เป็นน้ำตกขนาดเล็กมีลักษณะเป็นลำน้ำสองสายมาบรรจบกัน แล้วไหลลงสู่แอ่งน้ำเดียวกัน แต่จะมีความสวยงามในเฉพาะหน้าฝนเท่านั้นเพราะมีปริมาณน้ำมาก อยู่ใกล้กับศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่ 2 (ภูสวน)

### 4) แหล่งท่องเที่ยวประเภทลานกว้าง

(1) สวนหินพาลี เป็นสวนหินที่มีขนาดใหญ่ มีก้อนหินที่มีรูปร่างลักษณะต่างๆ มากมายในบริเวณสวนหินพาลีนี้ ยังเป็นสถานที่นักท่องเที่ยวสามารถเที่ยวชมพันธุ์ไม้พื้นล่าง และกล้วยไม้ต่าง ๆ ได้มากมาย



(2) ลานสาวเอ้ มีลักษณะเป็นทุ่งหญ้ากว้าง สลับกับป่าเต็งรัง เป็นจุดที่สามารถชมทัศนียภาพได้กว้างไกลของพื้นที่อุทยานแห่งชาติภูเรือได้อีกด้วย บริเวณนี้ทางอุทยานแห่งชาติภูเรือ ได้จัดสร้างศาลาพักผ่อนไว้ให้นักท่องเที่ยวสามารถพักผ่อนชมวิวมื่อเวลาเดินมาถึงบริเวณลานสาวเอ้

5) กิจกรรมการท่องเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติภูเรือ นักท่องเที่ยวสามารถเลือกทำกิจกรรมต่างๆ ได้มากมายโดยกิจกรรมหลักๆ ของอุทยานแห่งชาติภูเรือที่ได้ดำเนินการจัดให้นักท่องเที่ยวคือ

(1) กิจกรรมการกางเต็นท์พักแรม นักท่องเที่ยวส่วนมากจะใช้สถานที่ในเขตอุทยานแห่งชาติภูเรือเป็นสถานที่พักผ่อนกางเต็นท์พักแรมจำนวน 2 จุดคือ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่ 1 และศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่ 2 (ภูสน) ได้ทั้ง 2 จุด ทางอุทยานแห่งชาติภูเรือมีเต็นท์ไว้คอยบริการนักท่องเที่ยว

(2) กิจกรรมการเดินป่าศึกษาธรรมชาติ นักท่องเที่ยวสามารถเลือกเดินป่าศึกษาธรรมชาติได้ตามเส้นทางศึกษาธรรมชาติได้ด้วยตนเอง หรือติดต่อขอเจ้าหน้าที่นำทางเพื่อบรรยายให้ความรู้ต่างๆ ตามเส้นทางเดินเท้าศึกษาธรรมชาติได้

(3) กิจกรรมการดูนก ในเขตของอุทยานแห่งชาติภูเรือมีนกต่าง ๆ มากมายที่นักท่องเที่ยวสามารถที่สัมผัสได้โดยเฉพาะในฤดูหนาวจะมีนก อพยพ จากทางตอนเหนือคือประเทศจีนอพยพลงมาเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นโอกาสให้ได้พบนกที่หายากหลายชนิดมากมาย

(4) กิจกรรมการดูดาว เนื่องจากบริเวณยอดภูเรือเป็นจุดที่มีความสูงที่สุดของอุทยานแห่งชาติภูเรือและมีลักษณะท้องฟ้าโล่ง จึงเป็นสถานที่ที่เหมาะสมแก่การดูดาวเป็นอย่างยิ่ง และมีโอกาสที่จะเห็นดวงดาวได้ชัดเจน พร้อมนี้ทางอุทยานแห่งชาติภูเรือยังได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยบรรยายให้ความรู้ด้วย

2.1.2.7 การแบ่งเขตการจัดการพื้นที่อุทยานแห่งชาติภูเรือ อุทยานแห่งชาติภูเรือ มีทั้งหมด 5 เขต ดังนี้

1) เขตบริการ (Intensive use zone) เป็นเขตที่เป็นพื้นที่ธรรมชาติและพื้นที่ถูกตัดแปลงจากสภาพดั้งเดิมไปบ้างแล้วพื้นที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวจำนวนมากได้ ขอบเขตบริการมีอาณาเขตประมาณ 0.17 ตารางกิโลเมตร หรือคิดเป็นร้อยละ 0.13 ของพื้นที่ทั้งหมด ได้แก่ บริเวณพื้นที่จอร์จยอดภูเรือ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่ 1 (บริเวณที่ทำการ) ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่ 2 (ภูสน) หน่วยพิทักษ์อุทยานแห่งชาติต่างๆ

2) เขตท่องเที่ยวและนันทนาการ (Outdoor recreation zone) พื้นที่ส่วนใหญ่ยังคงความเป็นธรรมชาติอยู่ เป็นบริเวณที่มีจุดเด่นของพื้นที่ มีทิวทัศน์ที่สวยงาม ซึ่ง



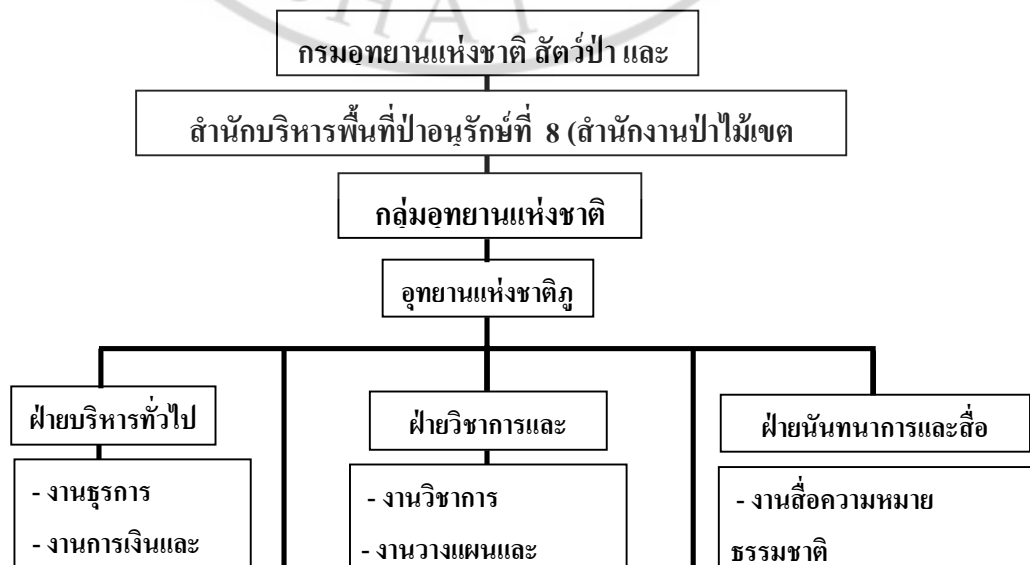
สามารถพัฒนาให้เป็นจุดท่องเที่ยวหรือแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถกระทำกิจกรรมนันทนาการได้ ขอบเขตท่องเที่ยวและนันทนาการมีอาณาเขตประมาณ 0.37 ตารางกิโลเมตร หรือคิดเป็นร้อยละ 0.28 ของพื้นที่ทั้งหมด ได้แก่บริเวณ หน้าผาบริเวณยอดภูเรือ เส้นทางเชื่อมต่อระหว่างแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งจุดชมวิวและน้ำตก

3) เขตฟื้นฟูธรรมชาติ (Recovery zone) เป็นบริเวณที่ต้องการการฟื้นฟูปรับปรุงสิ่งแวดล้อมให้กลับคืนสู่สภาพธรรมชาติ ซึ่งบริเวณนี้เคยเป็นบริเวณที่ถูกรบกวนมาก่อน เขตฟื้นฟูธรรมชาติ มีอาณาเขตประมาณ 26.73 ตารางกิโลเมตร หรือคิดเป็นร้อยละ 19.77 ของพื้นที่ทั้งหมด ซึ่งส่วนใหญ่จะปรากฏในบริเวณแนวเขตอุทยานแห่งชาติภูเรือ

4) เขตสงวนธรรมชาติ (Primitive zone) เป็นพื้นที่ธรรมชาติที่ถูกรบกวนน้อยมาก เป็นส่วนของพื้นที่อนุรักษ์มรดกประกอบของระบบนิเวศที่โดดเด่นเป็นพิเศษ เขตสงวนธรรมชาติ มีอาณาเขตประมาณ 95.52 ตารางกิโลเมตร หรือคิดเป็นร้อยละ 71.63 ของพื้นที่ทั้งหมด ซึ่งพื้นที่ดังกล่าวครอบคลุมพื้นที่นอกเหนือจากเขตนันทนาการ เขตบริการและเขตฟื้นฟูธรรมชาติ

5) เขตกันชน (Buffer zone) เป็นเขตที่กำหนดขึ้นสำหรับกันชนระหว่างพื้นที่อนุรักษ์ธรรมชาติกับพื้นที่การใช้ประโยชน์ของชุมชน เขตกันชนมีอาณาเขตประมาณ 10.92 ตารางกิโลเมตร หรือคิดเป็นร้อยละ 8.19 ของพื้นที่ทั้งหมด

2.1.2.8 โครงสร้างการบริหารงานอุทยานแห่งชาติภูเรือ โครงสร้างการบริหารงานอุทยานแห่งชาติภูเรือ แบ่งเป็น 5 ฝ่าย คือฝ่ายบริหารทั่วไป ฝ่ายวิชาการและแผนงานฝ่ายนันทนาการและสื่อความหมายฝ่ายพัฒนาอุทยานแห่งชาติและฝ่ายจัดการทรัพยากรธรรมชาติ



ภาพประกอบที่ 1 แสดงโครงสร้างบริหารงานอุทยานแห่งชาติภูเรือ  
ที่มา : ส่วนอุทยานแห่งชาติ (2535)

#### 2.1.2.9 หน้าที่ของแต่ละฝ่ายในหน่วยงานอุทยานแห่งชาติ

##### 1) ฝ่ายบริหารทั่วไป

- (1) ปฏิบัติงานสารบรรณทั่วไปของอุทยานแห่งชาติ
- (2) ปฏิบัติงานด้านงบประมาณการเงิน การบัญชี ของอุทยาน

แห่งชาติ

- (3) ดำเนินงานด้านบุคลากรของอุทยานแห่งชาติ
- (4) ควบคุม จัดเก็บ นำส่ง และเบิกจ่ายเงินรายได้เพื่อบำรุงรักษา

อุทยานแห่งชาติ

- (5) ควบคุมดูแลอาคารสถานที่ ยานพาหนะและ พัสดุ ครุภัณฑ์
- (6) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

##### 2) ฝ่ายวิชาการและแผนงาน

- (1) สำรวจ รวบรวม จัดทำระบบฐานข้อมูล ทรัพยากรชีวภาพ
- (2) งานจัดทำฐานข้อมูลด้านสถิติต่างๆ

- (3) ศึกษา ค้นคว้า และพัฒนางานการจัดการอุทยานแห่งชาติ
- (4) งานวิจัย ทรัพยากรธรรมชาติ และทรัพยากรการท่องเที่ยว
- (5) งานประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการค้นคว้า  
สำรวจข้อมูลทรัพยากรธรรมชาติ
- (6) งานวางแผนและประเมินผลการจัดการอุทยานแห่งชาติ
- (7) งานห้องสมุด และระบบสารสนเทศ
- (8) งานดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรใน  
หน่วยงาน
- (9) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย
- 3) ฝ่ายนันทนาการและสื่อความหมาย
- (1) งานประชาสัมพันธ์ข้อมูลอุทยานแห่งชาติ
- (2) งานอบรม ให้ความรู้แก่ผู้สนใจ โดยใช้ระบบสื่อ  
ความหมายธรรมชาติ
- (3) งานประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ในการบริการ  
นักท่องเที่ยว
- (4) วางแผน, ออกแบบ, และพัฒนาระบบสื่อความหมาย
- (5) งานสำรวจและจัดทำเส้นทางศึกษาธรรมชาติ
- (6) งานจัดทำพัฒนาอุปกรณ์และป้ายสื่อความหมาย
- (7) ปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่  
เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย
- 4) ฝ่ายพัฒนาอุทยานแห่งชาติ
- (1) สำรวจ ศึกษาความเป็นไปได้ในการวางแผนพัฒนาพื้นที่  
และจัดทำแผนงาน โครงการต่าง ๆ ในการพัฒนาอุทยานแห่งชาติ
- (2) กำหนดแผนพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่อุทยานฯ
- (3) สำรวจ, ออกแบบจัดทำผังบริเวณ และกำหนดรูปแบบ  
สิ่งอำนวยความสะดวก
- (4) จัดการพื้นที่ และปรับสภาพภูมิทัศน์ในเขตบริการ
- (5) การจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมของอุทยานแห่งชาติ
- (6) การก่อสร้าง และบำรุงรักษาสิ่งอำนวยความสะดวก

(7) ปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

5) ฝ่ายจัดการทรัพยากรธรรมชาติ

- (1) กำหนดแผนและมาตรการในการป้องกันปราบปรามการกระทำผิดต่อ พ.ร.บ. อุทยานฯ พ.ศ. 2504 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- (2) จัดทำประกาศที่เกี่ยวข้องกับการจัดการในพื้นที่ และทรัพยากรในพื้นที่อุทยานแห่งชาติภูเรือ
- (3) จัดการฟื้นฟูทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม
- (4) ปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานในพื้นที่และนอกพื้นที่
- (5) ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานคดีของกลาง
- (6) ประชาสัมพันธ์ และบริการให้คำแนะนำ อำนวยความสะดวก รักษาความปลอดภัย ให้แก่นักท่องเที่ยว
- (7) จัดระบบการจราจรให้แก่นักท่องเที่ยวในช่วงเทศกาลท่องเที่ยว
- (8) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย
- (9) ออกตรวจลาดตระเวน
- (10) งานหน่วยพิทักษ์อุทยานแห่งชาติ

2.1.2.10 อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ประกอบด้วย

ตารางที่ 1 แสดงอัตรากำลังเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูเรือ

ตำแหน่ง	ระดับ	จำนวน
ข้าราชการ		
เจ้าหน้าที่บริหารงานป่าไม้ 7	7	3

<b>ลูกจ้างประจำ</b>		
พนักงานพิทักษ์ป่า	-	4
ผู้ช่วยช่างไม้	-	2
พนักงานราชการ	-	50
<b>ลูกจ้างรับเหมาบริการงานอุทยานแห่งชาติภูเรือ มีดังนี้</b>		
1. ลูกจ้างรับเหมาบริหารงานทั่วไป	-	2
2. ลูกจ้างรับเหมาประชาสัมพันธ์และเผยแพร่	-	1
3. ลูกจ้างรับเหมางานธุรการ	-	1
4. ลูกจ้างรับเหมางานการเงินและบัญชี	-	1
5. ลูกจ้างรับเหมางานนันทนาการและสื่อความหมาย	-	1
6. ลูกจ้างรับเหมาปฏิบัติงานวิชาการสิ่งแวดล้อม	-	1
7. ลูกจ้างรับเหมาปฏิบัติงานวิชาการเกษตร	-	1
8. ลูกจ้างรับเหมางานจัดทำทะเบียนคุมพัสดุ	-	1
9. ลูกจ้างรับเหมาจัดทำสัญญาและบริหารสัญญา	-	1
10. ลูกจ้างรับเหมางานวิเคราะห์นโยบายและแผน	-	1
11. ลูกจ้างรับเหมางานการบริการการท่องเที่ยว	-	4
12. ลูกจ้างรับเหมางานบำรุงรักษาอาคารสถานที่	-	4
13. ลูกจ้างรับเหมางานซักอบ รีด วัสดุเครื่องนอน	-	3
14. ลูกจ้างรับเหมาขับรถยนต์	-	1
15. ลูกจ้างรับเหมาปฏิบัติงานพิทักษ์ป่า	-	11
<b>รวม</b>	<b>-</b>	<b>93</b>

ที่มา : รายงานผลการปฏิบัติงานอุทยานแห่งชาติภูเรือ ปีงบประมาณ 2549

2.1.2.11 การท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ องค์ประกอบการจัดการ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ ได้มีการบริหารจัดการ โดยกำหนดภารกิจ ซึ่งสังเคราะห์มาจากระเบียบกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ว่าด้วยการปฏิบัติการของพนักงานเจ้าหน้าที่ ในเขตอุทยานแห่งชาติ พ.ศ. 2549 สังเคราะห์จากโครงสร้างการบริหารงานอุทยานแห่งชาติภูเรือ และสังเคราะห์จากแนวคิด องค์ประกอบ หลักการของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยผู้วิจัยมุ่งที่จะทำการศึกษาเฉพาะ 11 องค์ประกอบหลัก สรุปได้ดังนี้

1) การบริการด้านกฎระเบียบข้อบังคับของนักท่องเที่ยว เป็นการนำข้อบังคับ หรือข้อกำหนดที่อุทยานแห่งชาติภูเรือบัญญัติขึ้นให้พนักงานเจ้าหน้าที่ และลูกจ้างของอุทยานแห่งชาติภูเรือ ภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้าอุทยานแห่งชาติภูเรือ เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความสะดวก ความปลอดภัย และเกิดความพึงพอใจสูงสุดในการรับบริการภายใต้ข้อบังคับที่กำหนดนั้น

2) การบริการด้านความปลอดภัย เป็นการจัดบุคคล วัสดุอุปกรณ์ ในการประกอบกิจกรรมการให้บริการท่องเที่ยว คู่มือ และช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติภูเรือให้เกิดความปลอดภัยสูงสุด

3) การบริการด้านกิจกรรมและนันทนาการ เป็นการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวในโอกาสพิเศษ และกิจกรรมที่สร้างความบันเทิงให้กับนักท่องเที่ยว แต่ยังคงรักษาวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว และยังคงรักษาสภาพแวดล้อมของอุทยานแห่งชาติภูเรือให้คงเดิม ซึ่งประกอบด้วย การเดินป่า การดูนก การศึกษาธรรมชาติ และ การถ่ายภาพ

4) การบริการด้านข้อมูลข่าวสาร เป็นการการทำป้ายสัญลักษณ์ ข้อความ ภาพ อักษร สื่อเอกสาร และสิ่งตีพิมพ์ เพื่อแจ้งข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นให้นักท่องเที่ยวทราบ ประกอบด้วย ป้ายคำเตือน ป้ายห้าม ป้ายแจ้งข้อมูล และสื่อสิ่งพิมพ์ปิดประกาศ เพื่อให้ผู้มาท่องเที่ยวหรือพักอาศัยเกิดความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติตามระเบียบของอุทยานแห่งชาติภูเรือได้

5) การบริการด้านที่พัก เป็นการจัดให้มีที่พักอาศัยหลับนอนสำหรับนักท่องเที่ยว ขณะที่ทำการท่องเที่ยวอยู่ในอุทยานแห่งชาติภูเรือที่มีความสะอาด สะดวก และปลอดภัย

6) การบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เป็นการบริการให้ความรู้ และรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ พันธุ์ไม้ และสัตว์ที่มีอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติภูเรืออย่างถูกต้อง รวมทั้งการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทางของนักท่องเที่ยวขณะทำการท่องเที่ยวอย่างมีมาตรฐาน และยึดความสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว เป็นสำคัญ

7) การบริการด้านคมนาคมขนส่งเป็นการบริการเคลื่อนย้ายนักท่องเที่ยว และสำภาระสิ่งของของนักท่องเที่ยวจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการท่องเที่ยว

ด้วยพาหนะขนส่งหลายรูปแบบและหลายระดับ ที่นักท่องเที่ยวสามารถเลือกรูปแบบการคมนาคมที่พอใจได้

8) การบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นการจัดหาหรือจัดให้มีอาหารและเครื่องดื่มให้นักท่องเที่ยว อย่างหลากหลายประเภท หลายระดับ และตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละระดับอย่างมีมาตรฐานตามข้อกำหนดของกระทรวงสาธารณสุข

9) การบริการด้านสินค้าและของที่ระลึก เป็นการนำสินค้า และสิ่งของต่าง ๆ มาจำหน่ายให้นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยว ได้ซื้อและนำกลับไปยังภูมิลำเนาของตน เพื่อเป็นของที่ระลึก หรือของฝาก แก่ญาติพี่น้อง หรือผู้ที่รักและเคารพกัน

10) บริการด้านสาธารณสุขโลก เป็นการบริการนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ ภูเรือให้เกิดความคล่องตัว และปราศจากอุปสรรคใด ๆ โดยการจัดสิ่งของที่เป็นวัสดุ อุปกรณ์พื้นฐานให้มีไว้เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวเกิดความสะดวกสบายที่สุด ซึ่งจำแนกเป็นไฟฟ้า น้ำประปา ระบบสื่อสาร ระบบกำจัดขยะ และการบริการห้องสุขา

11) บริการด้านสิ่งแวดล้อม เป็นการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพตามธรรมชาติให้มีความสวยงาม เป็นที่น่าสนใจต่อการเดินทางไปเที่ยวชมในบริเวณอุทยานแห่งชาติภูเรือ รวมถึงบริเวณที่ปรุงแต่งเพิ่มเติมจากสภาพธรรมชาติในบางส่วน

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยว (Tourism) เป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เพราะการท่องเที่ยวสามารถนำรายได้เข้าสู่ประเทศปีละหลายแสนล้านบาท อีกทั้งยังมีแนวโน้มจะทวีความสำคัญมากขึ้นในอนาคต ทั้งนี้เพราะการท่องเที่ยวระหว่างประเทศสามารถนำรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศเข้ามาช่วยแก้ไขสภาวะการขาดดุลชำระเงินของประเทศที่สืบเนื่องมาจากการขาดดุลการค้า ส่วนการท่องเที่ยวภายในประเทศก็ช่วยกระตุ้นให้เกิดการลงทุนผลิตสินค้าและบริการต่างๆ อันเป็นการช่วยสร้างงานและการกระจาย รายได้ไปสู่ทุกระดับอาชีพ นอกจากนี้คุณค่าทางการศึกษาและสุขภาพจิตที่นักท่องเที่ยวจะได้รับจากการท่องเที่ยวยังเป็นประโยชน์อย่างมหาศาลต่อการเพิ่มคุณภาพชีวิตที่อยากจะได้จากกิจกรรมอื่น จึงต้องให้ความสนใจพัฒนาและส่งเสริมให้การท่องเที่ยวกลายเป็นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาในประเทศไทยมากที่สุด และนำรายได้จากการท่องเที่ยวไปพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ซึ่งองค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization – WTO) ได้พยากรณ์ไว้ว่าในปี ค.ศ. 2010 (พ.ศ. 2533)

จะมีนักท่องเที่ยวทั่วโลกที่เดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศเพิ่มมากขึ้นกว่า 1,000 ล้านคนและก่อให้เกิดรายได้จากการท่องเที่ยวมากกว่า 60 ล้านบาท พร้อมทั้งคาดการณ์ต่อไปอีกว่าในปี ค.ศ. 2020 (พ.ศ.2563) จะมีนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศเดินทางเพิ่มมากขึ้นกว่า 1,600 ล้านคน และมีรายได้จากการท่องเที่ยวมากกว่า 100 ล้านบาท (World Tourism Organizing, 1993 )

### 2.2.1 ความหมายของการท่องเที่ยว

องค์การสหประชาชาติได้จัดประชุมว่าด้วยการเดินทางและท่องเที่ยวระหว่างประเทศขึ้น ณ กรุงโรม ประเทศอิตาลี เมื่อปี พ.ศ. 2506 และได้ให้คำจำกัดความของการท่องเที่ยวไว้ว่า การท่องเที่ยวหมายถึง การเดินทาง ที่มีเงื่อนไข 3 ประการ คือ (พิชญ วังศ์เกษม, 2548 : 24)

2.2.1.1 การเดินทาง (Travel) หมายถึง การเดินทางที่ไม่ได้ถูกบังคับหรือเพื่อสินจ้าง โดยมีการวางแผนการเดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง และใช้ยานพาหนะนำไปเป็นระยะทางไกลหรือระยะทางไกลได้

2.2.1.2 จุดมุ่งหมายปลายทาง (Destination) หมายถึง มีจุดมุ่งหมายปลายทางที่จะไปอยู่เป็นการชั่วคราวแล้วต้องเดินทางกลับที่อยู่เดิมหรือภูมิลำเนาเดิมโดยเป็นสถานที่ ที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทาง ไปเยือนและใช้ช่วงเวลาหนึ่งอยู่ ณ ที่นั้นมีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่เพียงพอสำหรับสนองความต้องการและความพอใจให้กับที่รักท่องเที่ยวที่มาเยือน

2.2.1.3 ความมุ่งหมาย (Purpose) หมายถึง มีความมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ในการเดินทางใดก็ได้ที่ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้โดยมีความมุ่งหมายในการเดินทางอยู่หลายอย่างด้วยกัน ซึ่งผู้ที่เดินทางคนหนึ่งอาจมีความมุ่งหมายในการเดินทางมากกว่าอย่างใดอย่างหนึ่งก็ได้ จึงเห็นว่าการท่องเที่ยว (Tourism) เป็นเรื่องของการเดินทาง (Travel) ถ้าไม่มีการเดินทางก็ไม่มีการท่องเที่ยว แต่ต้องเป็นการเดินทางที่เป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจมิใช่ถูกบังคับหรือเพื่อสินจ้าง แต่เพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ เช่น เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ความสนุกสนานเพลิดเพลิน เป็นต้น มิฉะนั้นการเดินทางจะไม่ใช่การท่องเที่ยว ถ้าหากเป็นการเดินทางอยู่ในเงื่อนไข 6 ประการดังต่อไปนี้

- 1) เป็นการเดินทางเพื่อไปประกอบอาชีพหรือประกอบธุรกิจใดธุรกิจหนึ่งในประเทศที่เดินทางไป
- 2) เป็นการเดินทางโดยตั้งใจจะไปตั้งถิ่นฐานถาวรในประเทศที่เดินทางไป
- 3) เป็นการเดินทางเข้าไปประเทศใดประเทศหนึ่งเพื่อปฏิบัติงานด้านการทูตหรือองค์กรระหว่างประเทศ หรือเอกชนอื่นๆ โดยได้รับค่าจ้างตอบแทน
- 4) เป็นการเดินทางข้ามพรมแดนไปทำงานนอกประเทศทุกวันเป็นประจำ



5) เป็นการเดินทางโดยไม่แวะลง แม้ว่าการเดินทางจะอยู่ในอาณาเขตของประเทศหนึ่งประเทศใดเป็นเวลามากกว่า 24 ชั่วโมงก็ตาม

6) เป็นการเดินทางที่ถูกบังคับให้เดินทาง เช่น การนำกองทหารเคลื่อนย้ายที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง หรือการย้ายนักโทษจากที่คุมขังหนึ่งไปยังอีกที่คุมขังหนึ่ง

วรรณ วลัยวานิช (2539 : 6) คำว่า การเดินทาง ภาษาอังกฤษใช้คำว่า Tour หากแปลเป็นไทยตรงกับคำว่า “ท่องเที่ยว” เดิมมาจากภาษาฝรั่งเศส ซึ่งภาษาอังกฤษได้นำมาใช้ในปลายคริสต์ศตวรรษที่ 18 สำหรับผู้ที่ท่องเที่ยวเดินทางทั่วไป ในประเทศอังกฤษได้มีผู้นำคำว่า Tour ในภาษาฝรั่งเศสซึ่งใช้คำว่า Tourists ต่อมาเกิดคำว่า Tourism ซึ่งหมายถึง ลัทธิการท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา และเมื่อการท่องเที่ยวขยายตัวมากยิ่งขึ้น Tourism ก็หมายถึงการท่องเที่ยวทั่วไป

ความหมายของคำว่า ท่องเที่ยว ในประเทศไทยเราใช้คำว่า ไปเที่ยว มาช้านานมีความหมายว่าไปไหนต่อไหนทั้งใกล้และไกลเพื่อความสนุกสนานเพลิดเพลิน ต่อมาปี พ.ศ. 2467 กรมการรถไฟได้สังเกตเห็นประโยชน์เกี่ยวกับการเดินทางเข้ามาในประเทศไทยของชาวต่างชาติที่อยู่ใกล้เคียง เรียกชื่อชาวต่างประเทศว่า ผู้เดินทาง และบรรดาที่พักของกรมการรถไฟและโรงแรมต่างๆเรียกว่า ที่พักคนเดินทาง ต่อมาในปี พ.ศ. 2479 เริ่มมีการใช้คำว่า ท่องเที่ยว และประมาณปีพ.ศ. 2480 คณะรัฐมนตรีได้พิจารณาคำว่า ท่องเที่ยว หรือ เที่ยว ซึ่งมีนัยไปในเชิงเที่ยวเตร่เหลวไหลกรมหมื่นนราธิปพงศ์ประพันธ์ได้ประทานคำว่า ทักษนาจร จนถึงปี พ.ศ.2492 สำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยวได้โอนจากสังกัดกระทรวงคมนาคมมาสังกัดกรมโฆษณาการ นับตั้งแต่นั้นมา คำว่า ท่องเที่ยว ก็ไม่ได้มีความหมายเช่นเดียวกับคำว่า ไปเที่ยว หรือ เที่ยว แต่มีความหมายอย่างเป็นทางการเป็นอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ

องค์การสหประชาชาติได้จัดประชุมว่าด้วยการเดินทางและท่องเที่ยวระหว่างประเทศขึ้น ณ กรุงโรม ประเทศอิตาลี เมื่อปี พ.ศ.2506 และได้ให้คำจำกัดความของการท่องเที่ยวไว้ว่า การท่องเที่ยวหมายถึง การเดินทาง (Travel) ที่มีเงื่อนไข 3 ประการ คือ (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548 : 5-7)

1. การเดินทาง (Travel) หมายถึงการเดินทางที่ไม่ได้ถูกบังคับหรือเพื่อสินจ้าง โดยมีการวางแผนการเดินทางจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง และยานพาหนะนำไปเป็นระยะทางใกล้หรือไกลก็ได้

2. จุดมุ่งหมายปลายทาง (Destination) หมายถึงจุดมุ่งหมายปลายทางที่จะไปอยู่เป็นการชั่วคราวและต้องเดินทางกลับที่อยู่เดิมหรือภูมิลำเนาเดิม โดยเป็นสถานที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางไปเยือนและใช้ช่วงเวลาหนึ่งอยู่ ณ ที่นั้น ซึ่งมีสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการที่เพียงพอสำหรับสนองความต้องการและความพอใจให้กับนักท่องเที่ยวที่มาเยือน

จึงเห็นได้ว่าการท่องเที่ยว (Tourism) เป็นเรื่องของการเดินทาง (Travel) ถ้าไม่มีการเดินทางก็ไม่มีการท่องเที่ยว แต่ต้องเป็นการเดินทางที่เป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจ มิใช่ถูกบังคับเพื่อสินจ้าง แต่เพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ เช่นเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ความสนุกสนาน เพลิดเพลิน การศึกษา ศาสนา กีฬา เยี่ยมญาติมิตร ติดต่อธุรกิจ การประชุมสัมมนา เป็นต้น มิฉะนั้นก็จะเป็นการเดินทางที่ไม่ใช่การท่องเที่ยว ถ้าหากการเดินทางอยู่ในเงื่อนไข 6 ประการดังต่อไปนี้

1. เพื่อเป็นการเดินทางเพื่อประกอบอาชีพหรือประกอบธุรกิจใดธุรกิจหนึ่งในประเทศที่เดินทางไป
2. เป็นการเดินทางโดยตั้งใจจะไปตั้งถิ่นฐานถาวรในประเทศที่เดินทางไป
3. เป็นการเดินทางเข้าไปประเทศใดประเทศหนึ่งเพื่อปฏิบัติงานด้านการทูตหรือองค์การระหว่างประเทศ หรือเอกชนอื่นๆ โดยได้รับค่าจ้างตอบแทน
4. เป็นการเดินทางเข้าพรมแดนไปทำงานนอกประเทศทุกวันเป็นประจำ
5. เป็นการเดินทางผ่านโดยไม่ลงแวะ แม้ว่าการเดินทางจะอยู่ในอาณาเขตของประเทศหนึ่งประเทศใดเป็นเวลามากกว่า 24 ชั่วโมงก็ตาม
6. เป็นการเดินทางที่ถูกบังคับให้เดินทาง เช่นการนำกองทหารเคลื่อนย้ายจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง เป็นต้น

ได้มีนักวิชาการและหน่วยงานด้านการท่องเที่ยว ให้คำจำกัดความและความหมายของการท่องเที่ยวไว้แตกต่างกัน ดังนี้คือ

พจนานุกรม Webster's Third new International Dictionary ( คู่มือผสมสายและฉีบทัน พรหมโยธี, 2527: 4) ได้ให้ความหมายของคำว่า การท่องเที่ยว (Tourism) ไว้ 3 ประการ คือ

1. การท่องเที่ยว
2. การเดินทางเพื่อความสำราญใจ
3. การบริหารงานธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

ยุพดี เสตพรรณ (2539 : 188) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวว่า หมายถึง การเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจ ที่ไม่ใช่ประกอบอาชีพหรือหารายได้ ไม่ใช่ นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในจังหวัดที่เดินทางไปโดยจุดประสงค์ของการเดินทางไม่เฉพาะเพื่อการพักผ่อนหรือสนุกสนานรื่นเริง แต่รวมถึงเพื่อประชุม สัมมนา ศึกษาหาความรู้เพื่อการกีฬา ติดต่อธุรกิจ หรือเยี่ยมญาติ

ชยากรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์ (2530 : 3) ได้ให้คำจำกัดความของการท่องเที่ยวไว้กว้างๆ ว่าเป็นการเดินทางเพื่อแสวงหาความพอใจ หรือการเดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งนอกบริเวณบ้านด้วยวัตถุประสงค์ต่างๆ นอกเหนือจากการทำงาน หรือการเดินทางไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง ไปยังท้องที่ที่ไม่ใช่ที่พักอาศัยของตน เพื่อความสนุกสนาน สุขภาพ ธุรกิจ ฯลฯ หรือหมายถึง การเดินทางของบุคคลหรือครอบครัว ที่ออกเดินทางโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยว ไม่รวมถึงการเดินทางเพื่อธุรกิจการค้า การรบบูฟ่งแย่งชิงดินแดน การศึกษา การรักษาพยาบาล หรือการกลับภูมิลำเนา

เศกสรร ขงวนิชย์ (2536 : 2) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวว่า หมายถึง การเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว ด้วยความสมัครใจตามวัตถุประสงค์ใดๆก็ได้ที่ไม่ใช่การประกอบอาชีพหรือหารายได้ และการท่องเที่ยวตามความหมายของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

จี,ชอย และแมคเค็นส์ (Gee, Choy and Makens อ้างถึงในชูสิทธิ์ ชูชาติ, 2538 : 7) ได้ให้คำจำกัดความของการท่องเที่ยวว่า การท่องเที่ยว คือ การเดินทางเพื่อความบันเทิงรื่นเริง เชี่ยมญาติหรือการไปร่วมประชุม แต่ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพเป็นหลักบาน หรือไปพำนักเป็นการถาวร

วรรณ วลัยวานิช (2539 : 17) กล่าวว่า การท่องเที่ยว หมายถึง การที่คนเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ และตลอดเวลาเหล่านั้น ได้มีกิจกรรมต่างๆ เกิดขึ้นการไปเที่ยวชมสถานที่ที่สวยงามหรือทัศนียภาพแปลกๆหรือเดินซื้อสินค้าสิ่งของต่างๆ

แมคอินทอช และ โกลด์เนอร์ (Mc Intosh and Goeldner อ้างถึงในสถาบันวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย, 2540:2-5) ได้สรุปว่าการท่องเที่ยว (Tourism) หมายถึง ผลรวมของปรากฏการณ์ต่างๆ และความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวกับธุรกิจและบริการต่างๆ รวมทั้งรัฐบาลประเทศเจ้าภาพ และประชาชนท้องถิ่น ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องอยู่ในกิจกรรมหรือกระบวนการดึงดูด ด้วยการต้อนรับที่อบอุ่นเปี่ยมไปด้วยไมตรีจิตแก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือน

เซอร์มานน์ วิ.ชูลลาร์ด (Humann V.Schullard อ้างถึงในสมพุทช ชูระเจน, 2540:5) ได้ให้คำจำกัดความของการท่องเที่ยว (Tourism) ว่าหมายถึง ผลรวมของการประกอบการ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นลักษณะทางเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกัน โดยตรงในด้านการเข้ามา การพักอยู่ และร่วมกิจกรรมของคนต่างชาติภายในและภายนอกประเทศของเมืองนอกหรือภูมิภาคใดๆ ต่อมาศาสตราจารย์ชาวสวิสเซอร์แลนด์ 2 ท่านคือ ฮันจิกเกอร์ (Hunjiker) และคราฟท์ (Krapf) ได้ให้คำจำกัดความที่ชัดเจนเพิ่มขึ้นเมื่อ ปี ค.ศ. 1942 ว่า การท่องเที่ยว คือ ความสัมพันธ์และปรากฏการณ์ทั้งหมด

ที่เกิดขึ้นจากการเดินทางและการอาศัยของคนต่างถิ่น ซึ่งที่พักค้างกล่าวมิใช่เพื่อการอาศัยอยู่อย่างถาวรและไม่ผูกพันกับกิจกรรมเพื่อการหาเลี้ยงชีพ

คีรี ฮามสุโพธิ์ (2543 : 19) ได้ให้คำนิยามของคำว่า การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางจากที่อยู่อาศัยตามปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อทำการศึกษาและพักผ่อนหย่อนใจหรือก่อให้เกิดการกระทำร่วมกันของมนุษย์ทั้งทางธรรมชาติและสังคม จนเป็นเหตุดึงดูดใจให้เดินทางและท่องเที่ยวตามแหล่งต่างๆ

สรุป ความหมายของการท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางจากที่อยู่อาศัยไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราวโดยสมัครใจ มิใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้ วัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว ความบันเทิงใจ ซึ่งมิใช่เพื่อธุรกิจการค้า การรับ การศึกษา การรักษาพยาบาล การกลับภูมิลำเนา หรือการย้ายเข้าไปอยู่เป็นการถาวร

## 2.2.2 วัตถุประสงค์ของการเดินทางท่องเที่ยว

ฉลองศรี พิมลสมพงษ์ (2542 : 14) กล่าวว่า ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว (Tourism suppliers) นิยมแบ่งวัตถุประสงค์ในการเดินทางของนักท่องเที่ยวออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. การพักผ่อนเมื่อมีเวลาว่าง (Leisure) อันได้แก่ กิจกรรมนันทนาการ (Recreation) วันหยุด (Holiday) เพื่อสุขภาพ (Health) การศึกษา (Study) ศาสนา (Religion) และการกีฬา (Sport)

2. การติดต่อธุรกิจ (Business) อันได้แก่ การประชุม (Meeting) การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย (Mission) รสนิยมและความต้องการส่วนตัวของนักท่องเที่ยว เช่น การเดินทาง การพักผ่อน การรับประทานอาหาร การเที่ยวดูชม การซื้อของที่ระลึก และอื่นๆ ขึ้นอยู่กับการมีอำนาจในการซื้อของนักท่องเที่ยว มีความพร้อมและความเต็มใจที่จะจ่ายเงินตามราคาของสินค้า ในขณะที่ผู้ประกอบการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็ธุรกิจด้าน โรงแรมที่พักอาศัยแบบต่างๆ ภัตตาคาร ร้านอาหาร ร้านอาหาร ธุรกิจการขนส่งทั้งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ หรือผู้ประกอบการจัดนำเที่ยวอื่นๆ ต่างก็พยายามจัดหาสินค้าและบริการ หรืออุปทานการท่องเที่ยว (Tourism Supply) เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว เพื่อสร้างความพึงพอใจ ดึงดูดใจให้เกิดความต้องการ หรืออุปสงค์ของนักท่องเที่ยว (Tourism demand) เพิ่มมากขึ้น

การแข่งขันในการเป็นผู้นำทางธุรกิจมีมากขึ้นตามสภาพเศรษฐกิจและสังคมโลกที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้ผู้ประกอบการต้องจัดทำแผนพัฒนาการตลาดอย่างรอบคอบ รวมทั้งสร้างกลยุทธ์ต่างๆ ที่จะดึงดูดลูกค้ามาจากคู่แข่งให้มากขึ้น โดยการศึกษา วิเคราะห์ และวิจัยอุปสงค์ทางการท่องเที่ยวอย่างละเอียด โดยเฉพาะจำนวนและค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว (Tourist Arrivals and Expenditures) ที่เป็นลูกค้าตลาดหลัก และผู้ที่คาดว่าจะเป็ลูกค้าต่อไป

ความสำเร็จของงานตลาดการท่องเที่ยว คือ กำไรของผู้ประกอบการท่องเที่ยว และของนักท่องเที่ยว กำไรของรัฐกิจท่องเที่ยว คือ เงินและสร้างความประทับใจ ส่วนกำไรของนักท่องเที่ยว คือ ความพึงพอใจ ซึ่งหมายถึงการเดินทางกลับมาเยือนอีกครั้งนั่นเอง

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548 : 7-9) กล่าวว่า การท่องเที่ยวจะต้องมีการเดินทางโดยสมัครใจเป็นการชั่วคราว โดยมีความมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวนั้น Douglas Foster ได้เขียนไว้ในหนังสือ “Travel and Tourism Management” ว่าความมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวแบ่งออกได้ 9 อย่างคือ

1. การท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนในวันหยุด (Holiday-mass popular individual) เป็นการเดินทางในวันหยุดเพื่อพักผ่อน โดยไม่ทำอะไร อันเป็นการจัดความเมื่อยล้าทางร่างกายและจิตใจจากการทำงานให้หมดไป และเรียกพลละกำลังกลับมา สำหรับเริ่มต้นทำงานในวันใหม่ บางคนอาจจะไปพักผ่อนเพราะป่วยไข้ มักจะถือเอาภาวะอากาศเป็นเกณฑ์ตัดสินใจว่าจะไปท่องเที่ยวที่ใด เช่น สถานที่ชายทะเล หรืออาจรักษาโรคผิวหนังใกล้บริเวณบ่อน้ำร้อน เป็นต้น

2. การท่องเที่ยวเพื่อวัฒนธรรมและศาสนา (Cultural religion) เป็นการเดินทางที่ปรารถนาจะเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมหรือศาสนาของประเทศต่างๆ ที่น่าสนใจ เช่น การศึกษาชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนชมศิลปะนานพรรณในหอศิลป์ ชมการแสดงดนตรีหรือละครของประเทศต่างๆ นมัสการศูนย์ศาสนาที่สำคัญ เพื่อร่วมปฏิบัติกิจศาสนา เป็นต้น

3. การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา (Education) เป็นการเดินทางเพื่อทำการวิจัยหรือสอนศาสนา หรือเข้าศึกษา หรือดูงานในประเทศที่พัฒนาแล้ว ซึ่งมักจะพักอยู่ในประเทศนั้นเป็นเวลานับเดือน เช่น ไปทำการวิจัยด้านสังคมวิทยาที่ประเทศอินเดีย ไปดูงานที่ยุโรป ไปบรรยายวิชาการท่องเที่ยวที่ประเทศสิงคโปร์ ไปฝึกอบรมระยะสั้นเกี่ยวกับวิชาโรงแรมที่ประเทศฝรั่งเศส

4. การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษาและความบันเทิง (Sport and recreation) เป็นการเดินทางที่ปรารถนาจะไปชมการแข่งขันกีฬาหรือร่วมเข้าการแข่งขันกีฬา หรือเล่นกีฬาในท้องถิ่นนั้น เช่น การชมกีฬาโอลิมปิก การเข้าร่วมแข่งขันกีฬาเขต การไปเล่นสกีในฤดูหนาว เป็นต้น หรือเป็นการเดินทางเพื่อความสนุกบันเทิงใจ เช่น การเปลี่ยนบรรยากาศไปยังสถานที่ที่เงียบสงบ การชมทิวทัศน์ที่สวยงาม การไปชมการแสดงโอเปร่า การไปชมแสดงโขน เป็นต้น

5. การท่องเที่ยวเพื่อประวัติศาสตร์และความสนใจพิเศษ (Historical and special interests) เป็นการเดินทางที่ปรารถนาจะไปชมโบราณสถานที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงทางประวัติศาสตร์ เช่น ปราสาทหินพิมาย โครงกระดูกมนุษย์โบราณ เป็นต้น

6. การท่องเที่ยวเพื่องานอดิเรก (Hobbies) เป็นการเดินทางเพื่อทำงานอดิเรก เช่น ไปวาดรูปบนภูเขา ไปจิ้งม้าที่ชายหาด ไปเล่นสกี เป็นต้น

7. การท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมญาติมิตร (Visiting Friend/Relation) เป็นการเดินทางเพื่อเยี่ยมญาติมิตรอันเป็นการสร้างสัมพันธภาพให้ดียิ่งขึ้น เช่น ไปเยี่ยมเพื่อนที่ประเทศอังกฤษ ไปเยี่ยมลูกที่ประเทศฝรั่งเศส เป็นต้น

8. การท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ (Business) เป็นการเดินทางของนักธุรกิจที่ได้จัดเวลาให้เหลือหรือว่างจากการปฏิบัติธุรกิจในประเทศนั้นเพื่อถือโอกาสอยู่ท่องเที่ยวต่ออีกพักหนึ่ง เช่น การร่วมโปรแกรมนำเที่ยวหลังจากเจรจาซื้อขายสินค้า เป็นต้น

9. การท่องเที่ยวเพื่อประชุมสัมมนา (Conference congress) เป็นการเดินทางเพื่อเข้าร่วมประชุมสัมมนา โดยปกติการจัดรายการประชุมสัมมนาผู้จัดมักมีรายการนำเที่ยวอย่างน้อย 1 ครั้ง ทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนาเป็นนักท่องเที่ยวสมบูรณ์แบบ และเมืองใดที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยว มักจะได้รับเลือกให้เป็นที่ประชุมสัมมนา เช่น เมืองพัทยา เชียงใหม่ กรุงเทพฯ ภูเก็ต เจอานี ปารีส เป็นต้น

### 2.2.3 ปัจจัยที่เป็นมูลเหตุจูงใจให้เกิดการท่องเที่ยว

H.Robinson (1976 อ้างถึงในพิชญ วงษ์เกษม,2548) ได้ทำการศึกษาและได้ระบุว่ามูลเหตุจูงใจในการท่องเที่ยวมี 8 ประการ คือ

1. เพื่อฟื้นฟูสุขภาพและร่างกาย ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีความจำเป็นในการดำรงชีวิตในโลกที่แก่งแย่งกัน เต็มไปด้วยความจุกจิก และความเครียด
2. เพื่อสุขภาพอนามัย เช่น สูดอากาศบริสุทธิ์ อากาศดี อากาศดี อากาศดี
3. เพื่อไปร่วมแข่งขันกีฬาต่างๆ เช่น การเดินทาง ว่ายน้ำ เล่นสกี เล่นเรือใบ ตกปลา ยิงปืน การแสดงดนตรี ฯลฯ
4. เพื่อไปร่วมชมสิ่งแปลกใหม่ในต่างประเทศ เช่น สิ่งที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม การแสดง ดนตรี ฯลฯ
5. เพื่อเหตุรื่นเริงบันเทิงใจ เช่น ความสนุกสนาน ความสดชื่น เพื่อการพักผ่อน
6. เพื่อเหตุผลส่วนตัว เช่น ไปเยี่ยมญาติ ไปพบเพื่อนใหม่ หรือเพื่อหลบหนีจากคนที่ใกล้ชิดจําเจ
7. เพื่อการศึกษา โดยเฉพาะการเดินทางไปนมัสการศาสนาสถาน เช่น การไปเยี่ยมชมที่ตั้งของศาสนาจักรของพวกคาทอลิก หรือการเดินทางไปนมัสการเมกะกะของชาวอิสลาม เป็นต้น

8. เพื่ออาชีพและการธุรกิจ เช่นการเดินทางไปทำธุรกิจ การไปร่วมประชุมแสดงผลงานวิจัยและการไปศึกษาหาความรู้

สรุปมูลเหตุจูงใจเพื่อการท่องเที่ยวขึ้นพื้นฐานมี 4 ประการ คือ

1. มุลเหตุจูงใจเพื่อกายภาพหรือเพื่อร่างกาย ซึ่งรวมไปถึงการไปพักผ่อนร่างกายแข่งขันกีฬา การไปตากอากาศชายทะเลหรือไปตามคำแนะนำของแพทย์ เพื่อให้พ้นจากภาวะการณั้ดำเนินชีวิต ที่เคร่งครัด และฉุกฉุน

2. มุลเหตุจูงใจเพื่อวัฒนธรรมมุลเหตุจูงใจในลักษณะนี้ หมายถึง มุลเหตุจูงใจเพื่ออยากรู้อยากเห็นเที่ยวประเทศต่างๆ เช่น ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับศิลปวัฒนธรรม นาฏศิลป์ ดุริยางศิลป์ การวาดภาพ ฯลฯ

3. มุลเหตุจูงใจเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งหมายถึง การไปพบปะกับบุคคลอื่นๆเยี่ยม หลีกหนีจากสภาพที่จำเจประจำวัน โดยเฉพาะจากครอบครัว เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน และเพื่อไปแสวงหาเพื่อนใหม่

4. มุลเหตุจูงใจเพื่อสถานภาพและเกียรติ ซึ่งหมายถึง ความต้องการที่จะยกฐานะของตนให้สูงขึ้น เช่น การไปทำธุรกิจ在不同ประเทศ การไปร่วมประชุม การศึกษา การได้มีโอกาสเดินทางไปทำกิจกรรมต่างๆ เหล่านี้จะทำให้เป็นคนที่มีเกียรติมีหน้าตาทางสังคม ฯลฯ

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548 : 121-123) สรุปถึงมุลเหตุหรือปัจจัยที่จูงใจสำคัญที่กระตุ้นให้คนทั่วโลกเดินทางออกไปท่องเที่ยวในสถานที่ต่างๆ ตามความต้องการในวาระต่างๆ กัน มี 8 ประการดังต่อไปนี้

1. ความต้องการผจญภัย เมื่อมีกิจกรรมท่องเที่ยวใหม่ๆ เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นการล่องแพ ปีนเขา จี่ช้าง เป็นต้น ย่อมมีการประชาสัมพันธ์ทำให้คนอยากลองผจญภัยกับกิจกรรมท่องเที่ยวใหม่ๆเหล่านั้น

2. ความต้องการค้นพบสิ่งใหม่ๆ ด้วยตัวเอง ถ้ามองให้ลึกจะเห็นได้ว่าการเดินทางไปค้นกาลังแปลกใหม่ในชีวิต โดยเฉพาะหนุ่มสาวสมัยใหม่มีความรู้อยากเห็นที่จะพบสิ่งแปลกใหม่ เช่นการเดินทางไปท่องเที่ยวในที่ต่างๆ จะได้พบเห็นสิ่งที่ตนไม่เคยเห็นมาก่อน เป็นต้น

3. ความต้องการคุณค่าในการท่องเที่ยว เป็นผลที่เกิดขึ้นหลังจากการท่องเที่ยว ซึ่งผู้ที่เดินทางท่องเที่ยวจะรู้สึกถึงความสนุกสนานหรือความประทับใจในขณะที่ท่องเที่ยวแต่ละครั้งโดยปกติผู้เดินทางท่องเที่ยวต้องการได้รับความสนุกสนานตื่นเต้นหรือประทับใจจากการเดินทาง เท่ากับเกิดความคุ้มค่าในการเดินทางหรือมีคุณค่าเป็นกำไรของชีวิตในการท่องเที่ยว

4. ความต้องการค้นคว้าทางวัฒนธรรม จะเห็นว่าการเดินทางท่องเที่ยวเป็นการเรียนรู้วัฒนธรรมที่ตนไปเที่ยว เช่น ประเพณี เทศกาล พิธีการต่างๆ หรือศาสนาที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับวัฒนธรรมท้องถิ่นนั้น นอกจากนี้ยังได้ศึกษาภาษาต่างประเทศที่ใช้ในการเดินทางท่องเที่ยวอีกด้วย



5. ความต้องการเห็นความเป็นอยู่ของเพื่อนร่วมโลก คนทั่วไปมีความต้องการเห็นความเป็นอยู่ของเพื่อนร่วมโลกว่า ผู้ที่อยู่ในประเทศที่ร่ำรวยกับประเทศที่ยากจนมีความเป็นอยู่แตกต่างกันอย่างไร หรือผู้ที่อยู่ประเทศในเขตร้อนกับเขตร้อนมีความเป็นอยู่แตกต่างกันอย่างไร นอกจากนี้ยังต้องการที่วชนสิ่งก่อสร้าง สภาพแวดล้อมและพฤติกรรมของคนในท้องถิ่น

6. ความต้องการในการยอมรับของคนในสังคม ผู้ที่เดินทางท่องเที่ยวจะเกิดความพอใจมาก ถ้าคนที่เขากำลังติดต่อหรือคนที่เขาทำความรู้จักยอมรับนิสัยบางอย่างของเขาบ่อยครั้งที่นักท่องเที่ยวมีความรู้สึกเหมือนคนแปลกหน้า ทำให้เขาต้องเลือกเดินทางไปท่องเที่ยวในประเทศที่เขา รู้สึกว่าเป็นที่ชื่นชอบและได้รับการยอมรับในตัวเขา ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีการจูงใจของ Abraham H. Maslow ที่ว่ามนุษย์มีความต้องการที่จะได้รับการยกย่องและยอมรับในสังคม

7. ความต้องการและความภาคภูมิใจ การที่คนต้องการเดินทางไปท่องเที่ยวยังประเทศต่างๆ เนื่องจากต้องการให้ผู้อื่นเห็นว่าตนได้ไปท่องเที่ยวสถานที่แปลกๆ แตกต่างจากผู้อื่น ยิ่งเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ญาติมิตรของเขายังไม่เคยไป ก็จะเป็นข้อพิสูจน์ได้ว่าไปก่อนญาติมิตรของเขาถือว่าเป็นความภาคภูมิใจของตนเองในเชิงการท่องเที่ยว ญาติมิตรอาจจะมาขอคำแนะนำเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่เขาได้ไปมา

8. ความต้องการยกฐานะและเกียรติภูมิ การที่ได้มีโอกาสเดินทางไปท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นเพื่อวัตถุประสงค์ใด เช่นทำธุรกิจ เข้าร่วมประชุม แข่งขันกีฬา ประกอบศาสนกิจ เยี่ยมญาติมิตร เป็นต้น ล้วนแต่ทำให้ผู้เดินทางไปท่องเที่ยวเป็นคนมีเกียรติในสังคม อันเป็นการยกฐานะและเกียรติภูมิของตนให้สูงขึ้นด้วย

ดูย ชุมสายและฉิบพัน พรหมโยธี(2527) กล่าวว่าเหตุที่จูงใจให้คนท่องเที่ยวมี 8 ประการคือ

1. การท่องเที่ยวเพื่อความสนุกสนานและความบันเทิง นักท่องเที่ยวเหล่านี้ใช้เวลาหยุดงานเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศเพื่อตอบสนองความอยากรู้อยากเห็นสิ่งและอุบัติการณ์ใหม่ๆ เพื่อชมทิวทัศน์อันงดงาม เพื่อพบเห็นขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่น เพื่อสงบอารมณ์กับความสงบของชนบท เพื่อสนุกสนานกับความอีกที่กกริก โครมและตีกรามใหญ่โตของเมืองใหญ่และเมืองศูนย์กลางการท่องเที่ยว และอื่นๆ ที่มีผลเป็นความสนุกสนานและความบันเทิง นักท่องเที่ยวบางคนไปเที่ยวเพื่อจะได้เปลี่ยนบรรยากาศสถานที่พักอาศัยไปเรื่อยๆ ก็มี บางคนมีความภาคภูมิใจที่จะส่งรูปไปรษณียบัตรของเมืองที่ไปเที่ยวไปให้เพื่อนฝูงเป็นเชิงโอ้อวดว่าได้ไปถึงไหนๆ ก็มี จะเห็นได้ว่าเหตุที่ทำให้เกิดสุขารมณ์ของการท่องเที่ยวประเภทนี้หลายอย่างหลายประการ และในหลายกรณีผสมกันมากกว่า 2-3 อย่างเสียด้วย ยิ่งถ้าเอาอุปนิสัยใจคอ รสนิยม ภูมิหลัง และฐานะทางการเงินเข้าไปเป็นตัวแปรด้วยแล้ว การท่องเที่ยวเพื่อสุขารมณ์ยิ่งแปรผันไปอย่างกว้างขวางซับซ้อนที่สุด เป็น



หน้าที่สำคัญของวิสาหกิจท่องเที่ยวที่จะต้องจัดช่ยบริการให้เป็นไปตามลักษณะปลีกย่อยของการท่องเที่ยวประเภทนี้ให้ดี

2. การท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน นักท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนได้แก่พวกที่ใช้วันหยุดงานเพื่อพักโดยไม่ทำอะไร ทั้งนี้เพื่อขจัดความเหนื่อยล้าทั้งหลายทั้งปวง ทั้งทางกายและจิตใจที่เกิดขึ้นในคาบเวลาทำงานให้หมดสิ้นไปและเรียกพละกำลังกลับคืนมาสำหรับเริ่มต้นทำงานในคาบใหม่ บางคนก็อาจไปพักผ่อนเพราะป่วยไข้หรือไม่สบายเล็กน้อย นักท่องเที่ยวพวกนี้มักจะไปพัก ณ ที่ใดที่หนึ่งนานที่สุดเท่าที่จะทำได้ และมักจะเป็นสถานที่ให้มั่นใจได้ว่าสงบจริง ๆ เช่น ชายหาดไกลๆ ผู้คน หรือบนดอยห่างไกลจากความจอแจอีกทีก็ครึกโครม นักท่องเที่ยวพวกนี้มักเอาภาวะอากาศเป็นเกณฑ์การตัดสินใจว่าจะไปท่องเที่ยวที่ไหน เช่น อากาศหนาวเย็น อากาศแห้งแล้ง ลมพัดเฉื่อยฉิวอยู่เป็นนิจ พวกเจ็บไข้โดยโรคบางอย่างอาจเลือกไปเที่ยวพักผ่อนที่ศูนย์บำบัดโรคบางอย่างโดยเฉพาะ เช่น พวกที่เป็นโรคเกี่ยวกับทางเดินของลมหายใจจะเลือกไปพักผ่อน ณ ที่ที่มีความชื้นน้อยๆ พวกโลกผิวหนังไปพักผ่อนใกล้ๆ บริเวณบ่อน้ำร้อน เป็นต้น

3. การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม นักท่องเที่ยวปรารถนาจะเรียนรู้ศิลปะวิทยาการที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมของชาติต่างๆ ในสถาบันหรือสถานที่ที่มีชื่อเสียง หรือในประเทศที่มีวัฒนธรรมเป็นที่น่าสนใจของเขา ก็จะท่องเที่ยวไปยังประเทศนั้นๆ เพื่อศึกษาพิจารณาชีวิตความเป็นอยู่ในแง่มนุษยวิทยาและสังคมวิทยา เพื่อชมโบราณสถานที่เกี่ยวข้องโยงกับข้อเท็จจริงทางประวัติศาสตร์ เพื่อติดตามความเจริญทางวัตถุและเทคโนโลยีปัจจุบัน เพื่อชมสิ่งศิลปะนานาพรรณในหอศิลป์ เพื่อนมัสการศูนย์ศาสนาที่สำคัญๆ เพื่อร่วมปฏิบัติในงานมหรหรรรมและงานฉลอง เพื่อชมการแสดงทางศิลปะครั้งสำคัญ เช่น ดนตรี ละคร (เช่น การเปิดโรงละคร โอเปร่าอันสง่างามพิสดารที่เมืองซิดนีย์ ประเทศออสเตรเลีย เมื่อ ค.ศ. 1973) ฯลฯ การเดินทางโดยมีเหตุจูงใจดังกล่าวเรียกว่าเป็นการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และนักธุรกิจท่องเที่ยวมักจะฉวยเอาเป็นโอกาสเพื่อทัวร์เป็นพิเศษ เหตุจูงใจอย่างเดียวกันนี้ก็จูงใจให้เกิดการท่องเที่ยวภายในประเทศมากมายเช่นกัน

4. การท่องเที่ยวเพื่อการกีฬา การท่องเที่ยวเพื่อการกีฬาแบ่งได้เป็น 2 ชนิด ชนิดที่หนึ่งได้แก่ การท่องเที่ยวเพื่อไปชมการแข่งขันกีฬาครั้งใหญ่ๆ ของโลก เช่น กีฬาโอลิมปิก กีฬาเอเชียนเกมส์ กีฬาแหลมทอง การแข่งขันฟุตบอล มวย กอล์ฟ เทนนิส ฯลฯ ซิงแชมป์โลกหรือแชมป์ภาค ฯลฯ การแข่งขันกีฬาเหล่านี้นอกจากจะดึงดูดพวกนักกีฬาที่เกี่ยวข้องไปให้ชม บางทีผู้ติดตามและผู้สนใจยังตามไปชมกันมากกว่านักกีฬาที่ไปแข่งขันเสียอีก การแข่งขันกีฬาประจำปีในประเทศไทย ซึ่งย้ายสถานที่แข่งขันไปตามเมืองใหญ่ๆ นับเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างสำคัญ โดยผู้จัดกีฬาเขตอาจไม่รู้ตัวหรือไม่ตั้งใจ และไม่ว่าจะเป็นการแข่งในประเทศหรือระหว่างประเทศ

มักจะมีการแข่งขันกันเป็นเจ้าภาพ เพราะได้เล็งเห็นประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่จะได้จากการที่คนจำนวนมากไปร่วมเล่นกีฬาและไปชมกีฬา

อีกชนิดหนึ่งได้แก่ การท่องเที่ยวเพื่อไปเล่นกีฬาที่ยังถิ่นที่มีการเล่นกีฬาชนิดนั้นๆ เช่นในฤดูหนาวซึ่งมีหิมะตกมากก็ไปเล่นสกี พื้นที่ฤดูร้อนก็จะเป็นเทศกาลเล่นเรือใบ ในหน้าร้อนก็เป็นฤดูปีนเขา และในฤดูกาลอื่นๆ ที่เหมาะสม นักท่องเที่ยวก็จะเข้าป่ายิงสัตว์ ตกปลา ซึมซา แม้แต่ขับรถเที่ยวเล่น โดยไม่มีจุดหมายปลายทาง จะเห็นได้ว่าประเทศที่มีภูมิประเทศที่เหมาะสมสำหรับให้นักท่องเที่ยวได้ไปเล่นกีฬาเหล่านี้ได้เปรียบในการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ดังจะเห็นได้ว่าอ่าวพัทธยาพัฒนาขึ้นเป็นแหล่งเล่นเรือใบ Lake Placid ในสหรัฐเป็นแหล่งการเล่นสกีน้ำแข็ง และหุบเขา Alpine ในประเทศต่างๆ เป็นแหล่งเล่นสกี เป็นต้น

5. การท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ ที่จริงการท่องเที่ยวเพื่อประกอบธุรกิจไม่น่าจะนับเข้าเป็นการท่องเที่ยว เพราะขาดปัจจัยที่กล่าวว่าการท่องเที่ยวต้องเป็นการกระทำอย่างเสรี และมีความตั้งใจที่จะท่องเที่ยว ถ้าถือเคร่งตามทฤษฎีก็น่าจะเป็นเช่นนั้น แต่ที่เป็นข้อเท็จจริงอยู่นั้น นักท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจแทบทุกคนก็ได้เสียและจัดเวลาให้เหลือไว้สำหรับการท่องเที่ยวแท้ๆ ด้วย ซึ่งอาจเป็นเวลาที่ย่างจากการปฏิบัติธุรกิจประจำวัน หรือการท่องเที่ยวแล้ว นักท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจได้นำเงินตราต่างประเทศมาทิ้งไว้ในประเทศเจ้าบ้านมากกว่ากับนักท่องเที่ยวประเภทอื่นๆ นอกจากนั้นถ้าเป็นการส่งเสริมกิจกรรมเชิงเศรษฐกิจของประเทศเจ้าบ้านโดยตรง

6. การท่องเที่ยวเพื่อประชุม สัมมนา ฯลฯ ในปัจจุบันซึ่งมีองค์การ คณะกรรมการ สมาคม สหภาพ ฯลฯ ทั้งในและต่างประเทศมากมาย การเดินทางเพื่อการประชุม สัมมนา ฯลฯ ได้ส่งเสริมให้มีการท่องเที่ยวขึ้นอย่างมากมาย จนองค์การ International Union of Official Travel Organizations (IUOTO) เดิมเห็นสมควรที่จะจัดนักท่องเที่ยวเพื่อการประชุม สัมมนา ฯลฯ ไว้ต่างหากอีกพวกหนึ่ง ตามสถิติ IUOTO ปรากฏ ใน ค.ศ. 1967 มีการประชุมประเภทต่างๆ ระดับโลกถึง 3,500 แห่ง และผู้เข้าร่วมประชุมและผู้ติดตามก็คงเป็นอยู่เรือนแสน และการประชุมดังกล่าวมีทางโน้มที่จะเพิ่มขึ้นอีกอย่างมากและอย่างรวดเร็ว ในการจัดระเบียบวาระการประชุมทั้งหลายเหล่านี้เกือบจะไม่มีการยกเว้น ทำให้ผู้เข้าประชุมและผู้ติดตามกลายเป็นนักท่องเที่ยวสมบูรณ์เลยทีเดียว สมัยนิยมแห่งการประชุมมีประโยชน์แก่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวอย่างมาก นอกจากจะเพิ่มปริมาณให้แก่การขนส่งแล้ว โรงแรมต่างๆ ยังได้ผู้มาพักในฤดูกาลที่โรงแรมพร้อมผู้พักอย่างมากด้วย เพราะการประชุมมักจะต้องรอเวลานัดหมายกันในขณะที่โรงแรมว่างจากนักท่องเที่ยวในฤดูกาลท่องเที่ยวเพื่อจะให้มีการพักพอเพียงสำหรับผู้เข้าประชุม เมืองใดเป็นสถานที่ที่ท่องเที่ยวอยู่แล้วก็มักจะได้รับเลือกให้เป็นที่พักประชุม และโรงแรมในเมืองนั้นก็พยายามแข่งขันกันในเรื่องการปรับปรุงและสร้างห้องประชุมให้สะดวกสบายสำหรับการประชุม เกือบจะกล่าวได้ว่าทุกวันนี้การสร้างโรงแรมมิได้มีแผนเพียงจะสร้างแต่ห้องพัก ห้องกินข้าว

และห้องนั่งเล่นเท่านั้น แต่หากจะต้องมีห้อง โถงจัดไว้สำหรับการประชุมได้แก่เมืองเยนีวา โรม ปารีส แมดริก ในทางตะวันออกเข้าใจว่ากรุงเทพฯ สิงคโปร์ กัวลาลัมเปอร์ มะนิลา ปละบาทลี มีจำนวนการประชุมและสัมมนาพอกๆกัน เป็นเมืองที่มีองค์การต่างๆ มาประชุมกันมากกว่าเมืองอื่นๆ และในประเทศนั้น เชียงใหม่ สงขลา พัทยา ถูกจัดเป็นที่ประชุม สัมมนา มากกว่าเมืองอื่นใดทั้งสิ้น

7. การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา องค์การ IUOTO ได้จัดจำพวกการท่องเที่ยวไว้เพียง 5 ประเภท แต่ทุกวันนี้มีการท่องเที่ยวอีกประเภทหนึ่งซึ่งอาจไม่อยู่ในประเภทหนึ่งประเภทใด โดยเฉพาะ บุคคลที่เดินทางไปต่างประเทศเพื่อทำการวิจัยในด้านสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา และอยู่ในประเทศนั้นเป็นเวลานานนับเดือน ศาสตราจารย์มหาวิทยาลัยที่ได้สิทธิหยุดพัก Sabbatical leave แล้วเดินทางไปสอนในมหาวิทยาลัยต่างประเทศนักศึกษาของมหาวิทยาลัยหนึ่ง โดยเฉพาะที่มหาวิทยาลัยส่งไปเป็นกลุ่มก้อนให้เรียนวิชาพิเศษในต่างประเทศ มีมากในประเทศฝรั่งเศสและเยอรมัน ในประเทศไทยมีนักศึกษามหาวิทยาลัย St. olaf ในมลรัฐมินเนโซตา มาเรียนที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตลอดภาคการศึกษา 3-4 เดือน พวกนักเรียนที่ได้รับทุนแลกเปลี่ยน เช่น American Field Service พวกที่ได้รับเชิญให้ไปดูงานในประเทศที่พัฒนาแล้วพวกนักบรรยายอาชีพที่ท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะเพื่อบรรยายลัทธิและวิชาการต่างๆ และที่ใหม่ที่สุดคือ ที่เกาหลี ฮองกง กำลังจะเปิดสอนวิชากังฟูและวิชาวิปัสสนาขึ้นเป็นหลักสูตรสั้น ๆ 3-4 สัปดาห์ นักศึกษาที่เดินทางไปศึกษาต่างประเทศนี้เป็นพวกที่นำเงินตราต่างประเทศมาให้แก่ประเทศเจ้าบ้านมากกว่าประเภทอื่นใด ทั้งสิ้น ไม่นับเป็นวันสัปดาห์ดอกแต่หากนับเป็นเดือนหรือเป็นปีเลยทีเดียว

8. การท่องเที่ยวเพื่อเพศรส (Sex tour) แต่ไหนแต่ไรมาการท่องเที่ยวไปไหน ๆ เพื่อหาความเพลิดเพลินทางเพศรสอย่างโจ่งแจ้งไม่มีอะไรก็ดี การท่องเที่ยวไปไหนต่อไหนของนักท่องเที่ยวชายโดยมีเจตนาธรรมณ์แฝงอยู่ในอันที่จะหาความเพลิดเพลินเชิงเพศรส มีมาช้านานแล้ว นักมานุษยวิทยาสันนิษฐานว่ากิจกรรมโสเภณีมีมาพร้อมกับอารยธรรมของคน และเกิดขึ้นในชุมชนที่มีคนเดินทางผ่าน กิจกรรมโสเภณีซึ่งตรงกับคำว่า Prostitution ในภาษาอังกฤษหมายถึงการกระทำที่เพศตรงข้ามได้รับความสุขารมณ์เชิงเพศรสโดยผู้กระทำได้รับค่าจ้างตอบแทนเป็นเงินหรือสิ่งของและโดยฝ่ายผู้กระทำมิได้มีอารมณ์เชิงใครแนบติดอยู่ด้วย ในคาบแห่งการเป็นคนเร่ร่อนพจนกรไม่มีโสเภณีแต่มีคนล่าสอน โสเภณีเพิ่งมีขึ้นเมื่อคนสร้างบ้านแปลงเมืองอยู่อย่างถาวรแล้ว และแล้วก็มีบุคคลกลุ่มอื่นเดินทางผ่านไปดังกล่าวแล้ว ถ้าผู้เดินทางผ่านไปเป็นนักท่องเที่ยวตามนัยปัจจุบันกิจกรรมโสเภณีเพื่อนักท่องเที่ยวก็มีมานานนับหมื่นปีแล้ว สาเหตุที่จะมีโสเภณีหากินอยู่ตามเมืองที่คนเดินทางผ่านก็จะเป็นเพราะคนเดินทางไม่ได้เอาภรรยา มา และเกิดความอยากทางเพศรสขึ้นก็เกิดเป็นช่องทางที่จะมีผู้คิดเอาหญิงสาวมาบำเรอเพื่อเป็นรายได้ เช่นชาวกรีกโบราณ ชาวมาเซโดเนีย ชาวโรมันโบราณ เป็นต้น เมื่อได้มีการสร้างทเวะสถานขึ้นแล้วก็จะต้องมีค่าใช้จ่ายในการ

บำรุงรักษา หนิงที่เชื่อมั่นในทวะองคั่น ๆ แห่งทวะสถานนั้นๆ ก็ขายตัวเอาเงินส่งมอบให้ผู้ดูแล เป็นค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษาทวะสถานนั้น ๆ

เหตุจูงใจของการที่หนิงกลายเป็นโสเภณีไปนั้นมีอื่น ๆ อีกทั้งมากมายและเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา และในที่สุดการเปลี่ยนแปลงแปรไปของสังคมก็ทำให้เกิดโสเภณีชายขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของทั้งหนิงและชาย อย่างไรก็ตาม น่าประหลาดอยู่ไม่น้อยที่การเดินทางเตร็ดเตร่ไปตามที่ต่างๆ เป็นของคนเป็นเหตุแรกที่ทำให้เกิดอาชีพโสเภณี แล้วโสเภณีก็พัฒนาไปในรูปแบบและลักษณะต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติลูกค้าและแล้วกิจการโสเภณีก็กลับมาเป็นเหตุจูงใจของนักท่องเที่ยวอีกในปัจจุบัน สำหรับประเทศที่มีชื่อเสียงโด่งดังไปทั่วโลกในเรื่องเกี่ยวกับการใช้หนิงโสเภณีหรือหนิงบริการเป็นเครื่องล่อนักท่องเที่ยวอย่างโจ่งแจ้งนั้น ได้แก่ ประเทศไต้หวัน ฮองกง ฟิลิปปินส์ ไทย เกาหลี ส่วนประเทศอื่นๆ ที่ปฏิบัติไม่น้อยกว่านี้ แต่ไม่โจ่งแจ้งเท่า ได้แก่ ประเทศในแหลมสแกนดิเนเวีย อิตาลี เยอรมัน ฝรั่งเศส สิงคโปร์ ฯลฯ เรื่องเซ็กซ์ทัวร์ และการท่องเที่ยวเป็นเรื่องที่เข้าไปสัมผัสอยู่ในส่วนลึกของจิตใจของนักท่องเที่ยวส่วนมาก และ ณ ส่วนเดียวกันนั้น การท่องเที่ยวก็เข้าไปสัมผัสด้วย จึงยากมากที่จะแก้ข้อปัญหาข้อนี้ให้ป็นมงคล

#### 2.2.4 องค์ประกอบหลักของการท่องเที่ยว

องค์ประกอบหลักของการท่องเที่ยว ได้แก่ นักท่องเที่ยว ทรัพยากรการท่องเที่ยว และธุรกิจในการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (นิคม จารุมณี, 2544 : 258-263)

2.2.4.1 นักท่องเที่ยว จัดได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการท่องเที่ยว การศึกษาเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมการเดินทางของนักท่องเที่ยว ความพึงพอใจ และลักษณะพื้นฐานของนักท่องเที่ยวจึงเป็นข้อมูลที่สำคัญอย่างยิ่งในการนำมาวางแผนพัฒนาเกี่ยวกับการให้บริการ การท่องเที่ยว ได้แก่ ลักษณะพื้นฐานหรือลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยว จำแนกออกตามลักษณะของเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ สถานภาพ และถิ่นพำนัก ซึ่งแต่ละปัจจัย จะส่งผลถึงพฤติกรรมการเดินทาง และการเลือกแหล่งท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

1) เพศ โดยทั่วไปนักท่องเที่ยวชายเป็นกลุ่มที่มีการเดินทางมากกว่า นักท่องเที่ยวหญิง โดยสามารถเดินทางได้ทั้งตามลำพังหรือเดินทางเป็นกลุ่ม มักจะกระจายตัวไปได้แทบทุกแหล่งท่องเที่ยว และสามารถทำกิจกรรมท่องเที่ยวที่หลากหลายได้มากกว่า ในขณะที่นักท่องเที่ยวหญิงซึ่งมาความคล่องแคล่วตัวน้อยกว่า มักเดินทางมากับเพื่อน ครอบครัวหรือบริษัทนำเที่ยว โดยจะพิถีพิถันและรอบคอบในการเลือกแหล่งท่องเที่ยวเป็นพิเศษ มักเลือกแหล่งท่องเที่ยวที่มีความปลอดภัย และสามารถเดินทางได้สะดวก ดังนั้น แหล่งท่องเที่ยวใดที่มีจำนวนนักท่องเที่ยว

หญิงมากหรือมีอัตราการท่องเที่ยวสูงย่อมได้รับภาพลักษณ์ในทางอ้อมว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ปลอดภัย

2) อายุ บุคคลที่มีอายุช่วงแตกต่างกันก็มักจะสามารถในการเดินทางได้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้คือ

(1) กลุ่มวัยเด็ก ช่วงอายุต่ำกว่า 15 ปี เป็นกลุ่มที่ไม่สามารถเดินทางได้ลำพัง หากเดินทางท่องเที่ยวมักจะมากับพ่อแม่ หรือ โรงเรียน หรือสถาบันที่จัดอบรมต่าง ๆ

(2) กลุ่มวัยรุ่น ช่วงอายุ 15 – 24 ปี เป็นวัยที่กำลังศึกษาอยู่ หรือเพิ่งจบการศึกษาจึงยังไม่มีทุนทรัพย์ในการเดินทางด้วยตนเอง ส่วนใหญ่มักเดินทางกับพ่อแม่ หรือโรงเรียนหรือสถาบันที่จัดอบรมต่าง ๆ ในทางการตลาด ทั้งกลุ่มวัยเด็กและกลุ่มวัยรุ่น เป็นกลุ่มตลาดศักยภาพ ที่น่าส่งเสริม แม้ว่ายังเป็นกลุ่มที่คาดหวังรายได้ทางการท่องเที่ยวได้น้อยก็ตาม แต่นักท่องเที่ยวในกลุ่มนี้เกิดความประทับใจในแหล่งท่องเที่ยวในวัยเด็กแล้ว พวกเขาก็อาจกลับมาเยือนแหล่งท่องเที่ยวได้อีก และจะกลายเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวศักยภาพในอนาคต ซึ่งจะสร้างรายได้ทางการท่องเที่ยวได้มากขึ้นกว่าเดิม

(3) กลุ่มวัยทำงานตอนต้น ช่วงอายุ 25-34 ปี เป็นกลุ่มที่มีศักยภาพในการใช้จ่ายได้สูง เพราะมีรายได้เป็นของตนเองแล้ว ลักษณะกิจกรรมที่เลือกก็ยังสามารถทำได้หลากหลาย เพราะสุขภาพเอื้ออำนวยโดยส่วนใหญ่พบว่า กลุ่มนี้จะมีการเดินทางท่องเที่ยวมากกว่ากลุ่มวัยอื่น ๆ

(4) กลุ่มวัยทำงานตอนกลาง ช่วงอายุ 35-60 ปี เป็นกลุ่มที่มีการเดินทางค่อนข้างสูง ตามภาระหน้าที่การงานที่ได้รับผิดชอบมากขึ้น ประกอบกับมีฐานะทางการเงินและการเงินที่ค่อนข้างมั่นคงแล้ว

(5) กลุ่มวัยเกษียณ ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป เป็นกลุ่มที่มีความถนัดในการเดินทางลดลง เนื่องจากสุขภาพไม่เอื้ออำนวย แต่จะมีวันหยุดพักผ่อนนานกว่ากลุ่มอื่น เพราะไม่มีภาระการงานที่จะต้องรับผิดชอบแล้ว

3) อาชีพ กลุ่มที่มีการทำหน้าที่การงานที่แตกต่างกัน มีโอกาสในการเดินทางแตกต่างกัน โดยกลุ่มคนที่ทำงานในอาชีพระดับสูง จะมีโอกาสเดินทางได้มากกว่ากลุ่มอื่น ๆ เพราะมีทุนทรัพย์มากกว่า นอกจากนี้ภาระหน้าที่การงานก็มีส่วนกำหนดให้ต้องเดินทางไปติดต่อกิจการบ่อยครั้งเช่นกัน โดยเฉพาะผู้ที่อยู่นอกกลุ่มระดับผู้บริหารนักวิชาชีพเช่นตัวแทนขาย

4) ระดับการศึกษา เป็นตัวแปรที่สอดคล้องกับอาชีพและรายได้ โดยส่วนใหญ่บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงมักจะมีอาชีพและรายได้ที่ดี ส่งผลให้เดินทางได้บ่อยกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่า นอกจากนี้ระดับการศึกษายังเป็นตัวบ่งชี้ให้เห็นถึงคุณภาพของนักท่องเที่ยวด้วย สมมุติฐานที่ว่าผู้มีการศึกษาสูงมักจะเป็นผู้มีความคิดและวิถีชีวิตที่ดีซึ่งจะแสดงออกถึงทัศนคติ

และพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่ดี เช่น มีแนวคิดเกี่ยวกับการอนุรักษ์ รักษาสิ่งแวดล้อม มีความเข้าใจในสังคมและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน เป็นต้น

5) ระดับรายได้ เป็นตัวบ่งชี้สำคัญถึงความสามารถ ในการเดินทางของบุคคล กล่าวคือ บุคคลที่มีรายได้สูงย่อมมีโอกาสในการเดินทางท่องเที่ยวได้ไกลและบ่อยครั้งกว่าบุคคลที่มีรายได้ต่ำกว่า โดยทั่วไปในทางการตลาด แบ่งกลุ่มรายได้ออกเป็น 3 กลุ่มคือ กลุ่มรายได้สูงหรือกลุ่มระดับบน กลุ่มรายได้ปานกลางหรือกลุ่มระดับกลาง และกลุ่มระดับล่างหรือกลุ่มรายได้ต่ำ ซึ่งช่วงรายได้ที่จะกำหนดระดับฐานนั้น ขึ้นอยู่กับสภาพเศรษฐกิจและระดับค่าครองชีพของแต่ละประเทศ

6) สถานภาพ กลุ่มคน โสดมีโอกาสในการเดินทางได้บ่อยครั้งและพักได้ยาวนานกว่ากลุ่มที่แต่งงานแล้ว เนื่องจากคนโสดมีโอกาสในการเดินทางได้บ่อยครั้งและพักได้ยาวนานกว่ากลุ่มที่แต่งงานแล้ว เนื่องจากสามารถตัดสินใจได้โดยลำพังและไม่มีภาระทางครอบครัวที่จะต้องดูแลมาก ในขณะที่กลุ่มที่แต่งงานแล้วอาจจะเดินทางน้อยลง แต่เมื่อมีการเดินทางมักจะไปเป็นครอบครัว (กรณีมีบุตร) หรือไปเป็นคู่ ซึ่งทำให้เกิดกลุ่มตลาด ครอบครัวและกลุ่มอันนี้มากขึ้น

7) ถิ่นพำนักหรือภูมิลำเนา บุคคลที่อาศัยอยู่ในสภาวะแวดล้อมและภูมิอากาศ ต่างกัน ก็ย่อมมีความต้องการและเลือกแหล่งท่องเที่ยวแตกต่างกัน เช่น กลุ่มที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ที่มีอากาศหนาวเย็นจัด ก็ย่อมนิยมเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่มีอากาศอบอุ่นกว่า หรือที่ที่มีอากาศร้อนก็มักจะเดินทางไปในแหล่งที่อากาศหนาวเย็น เช่นเดียวกับกลุ่มที่มีวิถีชีวิตและวัฒนธรรมที่แตกต่าง ก็จะเลือกแหล่งท่องเที่ยวที่มีสิ่งแตกต่างไปจากที่ตนประสบอยู่ เช่น ชาวตะวันตกนิยมเดินทางมาดินแดนตะวันออก เพื่อมาดูวัฒนธรรมที่แตกต่าง เป็นต้น

8) จุดประสงค์การเดินทางมาเที่ยว การเดินทางของนักท่องเที่ยวมีจุดประสงค์ในการเดินทางที่แตกต่างกันเช่น การเดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ การเดินทางเพื่อการประชุมสัมมนา วิชาการ หรือภาคธุรกิจ ตลอดจนการดูงาน การศึกษา การวิจัย ซึ่งจุดประสงค์การเดินทางที่แตกต่างกันทำให้ค่าความคาดหวังของการท่องเที่ยวแตกต่างกันโดยพื้นฐาน เช่น นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาสัมมนาจะมีความคาดหวังมากเกี่ยวกับที่พัก แต่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเพื่อศึกษาดูงาน อาจต้องการดูศิลปะ วัฒนธรรมท้องถิ่นที่ไปเยี่ยมชม เป็นต้น

2.2.4.2 การกระจายตัวของนักท่องเที่ยว ศึกษาเปรียบเทียบได้จากสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวที่มีการเดินทางเข้าไปในแต่ละพื้นที่ท่องเที่ยว โดยพิจารณาว่ามีการเดินทางเข้าไปยังสถานที่ใดบ้าง มีการกระจุกตัวของนักท่องเที่ยว ในบางแหล่งท่องเที่ยวหรือไม่ เพื่อนำมาวางแผนด้านขีดความสามารถในการรองรับของแต่ละพื้นที่ โดยเฉพาะพื้นที่ท่องเที่ยวหลัก และการวางแผนที่จะกระจายนักท่องเที่ยวออกไปยังพื้นที่ท่องเที่ยวอื่นๆที่มีศักยภาพรองลงมา

2.2.4.3 กิจกรรมต่างๆ ของนักท่องเที่ยว เป็นสิ่งที่ควรศึกษาเพื่อนำมาวางแผนการ สร้างและพัฒนากิจกรรมท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

2.2.4.4 ฤดูกาลท่องเที่ยว ในแต่ละช่วงเดือนจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าไปยัง แหล่งท่องเที่ยว มีมากน้อยแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับสภาพภูมิอากาศในแหล่งท่องเที่ยวและถิ่นที่อยู่ของ นักท่องเที่ยว รวมทั้งระยะเวลาวันหยุดพักผ่อนของนักท่องเที่ยวด้วย หากช่วงใดแหล่งท่องเที่ยวมี สภาพภูมิอากาศที่เหมาะสมกับการเดินทางและตรงกับช่วงวันหยุดยาวของนักท่องเที่ยว หรือตรงกับ สภาพอากาศที่เลวร้ายในถิ่นที่อยู่ของนักท่องเที่ยว มักมีผลทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้าไปยังแหล่ง ท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าแหล่งท่องเที่ยวในแต่ละเดือน ช่วงเดือนที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามามาก เรียกว่า ช่วงฤดูท่องเที่ยว (Seasonal season) ส่วนช่วงเดือนที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาน้อยมาก เรียกว่า นอกฤดู ท่องเที่ยว (Promotional season) ซึ่งเป็นช่วงที่จะต้องมีการประชาสัมพันธ์ หรือจัดรายการส่งเสริม การท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามามากขึ้น

### 2.2.5 ทรัพยากรการท่องเที่ยว

ฉลองศรี พิมลสมพงษ์ (2542:63) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทรัพยากรการท่องเที่ยว หมายถึง สถานที่ท่องเที่ยว กิจกรรม และวัฒนธรรมประเพณีที่สะท้อนให้เห็นถึงอารยธรรมท้องถิ่น ที่มีลักษณะเด่น และสามารถดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวได้ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะทั่วไป คือ

2.2.5.1 ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ ได้แก่ สภาพภูมิอากาศ รวมทั้งอากาศและทรัพยากรธรรมชาติ เช่น น้ำตก ภูเขา ทะเล ป่าไม้ ฯลฯ ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากทรัพยากรทั้งสองลักษณะต่างก็จะต้องมี ต้นทุนในการดูแลรักษาเหมือนกัน

2.2.5.2 ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น ได้แก่ ทรัพยากรการท่องเที่ยว ด้านประวัติศาสตร์ ทรัพยากรการท่องเที่ยวด้านวัฒนธรรมและสังคม ทรัพยากรการท่องเที่ยวด้าน บันเทิงและพลัดเพลิน

2.2.5.3 ทรัพยากรการท่องเที่ยวด้านประวัติศาสตร์ คือ วัฒนธรรมวิถีชีวิต หรือ เหตุการณ์ที่สืบสานกันมาตั้งแต่อดีต โดยส่วนใหญ่การนำเสนอประวัติศาสตร์ในรูปของทรัพยากร การท่องเที่ยวจะอยู่ในรูปของโบราณสถาน โบราณวัตถุ และสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์

2.2.5.4 ทรัพยากรท่องเที่ยวด้านวัฒนธรรมและสังคม ที่แสดงออกทางด้านลักษณะ ความเป็นอยู่ของผู้คน ภาษา เทศกาล ประเพณี พิธีกรรมทางศาสนา ศิลปหัตถกรรม การแต่งกาย การละเล่น การบันเทิงต่างๆ สภาพบ้านเรือน ฯลฯ และที่เป็นนามธรรม ที่แสดงออกทางด้าน ความคิด ความเชื่อ ทักษะคติ ภูมิปัญญาชาวบ้าน ฯลฯ สิ่งเหล่านี้คือทรัพยากรการท่องเที่ยวทั้งสิ้น เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการอยากรู้อยากเห็นสิ่งที่แปลกแตกต่างของนักท่องเที่ยวได้



2.2.5.5 ทรัพยากรการท่องเที่ยวด้านบันเทิง และความเพลิดเพลิน ทรัพยากรการท่องเที่ยวประเภทนี้ หมายถึง สถานที่หรือกิจกรรมที่สร้างความบันเทิงและความเพลิดเพลินให้แก่นักท่องเที่ยวทุกประเภท อาทิ สวนสาธารณะ สวนสนุก แหล่งบันเทิงยามค่ำคืน โรงละคร โรงภาพยนตร์ เป็นต้น สถานที่ท่องเที่ยวเหล่านี้ต้องใช้เงินทุนในการสร้างสูง เช่น สวนสัตว์ ดิสนีย์เวิลด์ สวนสยาม ซาฟารีเวิลด์ สวนสัตว์เปิดเขาเขียว คลับ ดิสโก้เธค การแสดงโชว์ที่ฟานี่ ฯลฯ

## 2.2.6 ธุรกิจในการท่องเที่ยว

ธุรกิจในการท่องเที่ยว คือ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้า และการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวโดยตรงเท่านั้น ในระบบเศรษฐกิจ คำว่า “การท่องเที่ยว” หมายถึง ภาคเศรษฐกิจที่รวมถึงธุรกิจทุกอย่างที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548 : 48-53) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการท่องเที่ยวไว้ว่า การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ผสมผสานสินค้าและบริการชนิดต่างๆ โดยผลิตภัณฑ์ของการท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเป็นรูปบริการที่จับต้องไม่ได้ แต่จะปรากฏในลักษณะของคุณค่าทางจิตใจที่นักท่องเที่ยวได้รับจากการใช้บริการนั้นๆ ดังนั้นการท่องเที่ยวจึงมีองค์ประกอบของสินค้าและบริการหลายอย่าง ซึ่งองค์ประกอบของการท่องเที่ยวตามคำจำกัดความของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) หมายถึง ธุรกิจและการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกทุกประเภทที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวจึงมีองค์ประกอบที่สำคัญมีอยู่ 4 องค์ประกอบ คือ

### 2.2.6.1 ทรัพยากรการท่องเที่ยว แบ่งออกได้ 3 ประเภทคือ

1) การท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติ เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ โดยเกิดจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพตามธรรมชาติที่มีความสวยงามน่าสนใจต่อการเดินทางไปเที่ยวชมซึ่งรวมถึงบริเวณที่มนุษย์เข้าไปปรุงแต่งเพิ่มเติมจากสภาพธรรมชาติในบางส่วน

2) ทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทประวัติศาสตร์ โบราณสถาน และ โบราณวัตถุเป็นทรัพยากรท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นตามประโยชน์ของมนุษย์เองทั้งที่เป็นมรดกในอดีตและได้สร้างเสริมขึ้นในสมัยปัจจุบันซึ่งมีความสำคัญทางประวัติศาสตร์ โบราณคดี และศาสนา เป็นสิ่งที่แสดงถึงอารยธรรมและความเจริญก้าวหน้าของท้องถิ่นนั้นๆ ในสมัยโบราณมีความเจริญด้านใดบ้าง และเหลือเป็นมรดกตกทอดมายังชนรุ่นหลังอย่างไรบ้าง จึงมีผลดึงดูดให้นักท่องเที่ยวไปเยือนพื้นที่นั้น



3) ทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและ กิจกรรม เป็นทรัพยากรท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นในรูปแบบของการดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคม แต่ละกลุ่มชนที่มีความแตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ โดยยึดถือปฏิบัติสืบต่อกัน มาตลอดจนกิจกรรมต่างๆ ของสังคมที่มีผลต่อการดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปเยือน

2.2.6.2 การตลาดท่องเที่ยว แบ่งตลาดท่องเที่ยวออกเป็น 3 ตลาดใหญ่ๆ คือ

- 1) ตลาดนักท่องเที่ยวภายในท้องถิ่น เป็นตลาดที่นักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวภายในจังหวัดที่ตนเองมีภูมิลำเนาอยู่ ซึ่งเป็นการเดินทางที่ใกล้ๆ และค่าใช้จ่ายไม่สูงมากนัก
- 2) ตลาดนักท่องเที่ยวภายในประเทศ เป็นตลาดของนักท่องเที่ยวที่เดินทางจากภูมิลำเนาของตนไปยังจังหวัดอื่น
- 3) ตลาดนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ เป็นตลาดของนักท่องเที่ยวที่เดินทางจากภูมิลำเนาของตนไปยังประเทศอื่น เช่น คนไทยไปเที่ยวยุโรป คนยุโรปมาเที่ยวประเทศไทย เป็นต้น

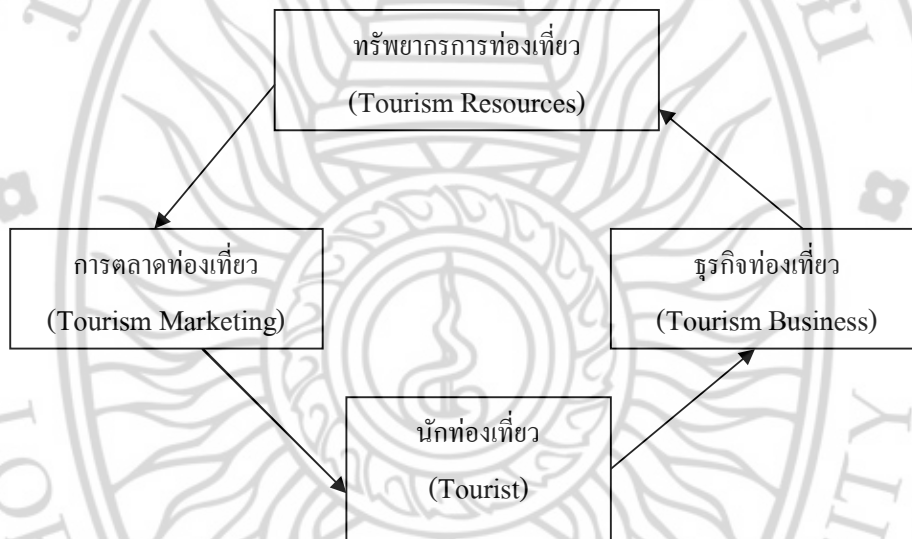
2.2.6.3 นักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศหรือนักท่องเที่ยวภายในประเทศก็ตาม สามารถแบ่งออกเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ 3 ประเภทดังต่อไปนี้คือ

- 1) นักท่องเที่ยวประเภทหรูหรา เป็นนักท่องเที่ยวประเภทที่มีรายได้สูง มักเรียก ร้องบริการทางการท่องเที่ยวชนิดหรูหรา และพร้อมที่จะจ่ายค่าบริการในอัตราสูง ทำให้ผู้ประกอบการท่องเที่ยวมีกำไร ต่อหน่วยสูงจากการขายบริการให้นักท่องเที่ยวประเภทนี้ โดยปกตินักท่องเที่ยวประเภทนี้จะมีจำนวนไม่มากนัก มักจู้จี้และ เอาใจยากแต่จ่ายดี
- 2) นักท่องเที่ยวประเภทระดับกลาง เป็นนักท่องเที่ยวประเภทที่มีรายได้ปานกลาง ไม่จู้จี้หรือเรียกร้องบริการทางการท่องเที่ยวมากเหมือนนักท่องเที่ยวประเภทหรูหรา นักท่องเที่ยวประเภทระดับกลางนี้มักเป็นนักท่องเที่ยวอารมณ์ดี มุ่งความสนุกสนานเป็นสำคัญ โดยมีบริการทางการท่องเที่ยวที่ไม่ต้องหรูหรามากนัก แต่ก็ไม่แยจจนเกินไป โดยปกติ นักท่องเที่ยวประเภทนี้จะมีจำนวนมากกว่านักท่องเที่ยวประเภทหรูหรา จึงทำให้ผู้ประกอบการทางการท่องเที่ยวมีรายได้มากตามจำนวนนักท่องเที่ยว แต่สามารถทำกำไรต่อหน่วยได้ไม่สูงมากนัก
- 3) นักท่องเที่ยวประเภทระดับมวลชน เป็นนักท่องเที่ยวที่มีจำนวนมากที่สุด ส่วนมากรายได้น้อยหรือมีรายได้ประจำ ต้องการบริการทางการท่องเที่ยวแบบพื้นฐานๆ ในราคาถูก เอาใจง่าย นักท่องเที่ยวประเภทนี้เพิ่งจะเกิดขึ้นเมื่อไม่นานมานี้ชว่นักท่องเที่ยวประเภทนี้มีจำนวนมากมาย ทำให้ผู้ประกอบการกิจกรรมทางการเอง โดยได้รับการจูงใจจากการโฆษณาและบริการที่ธุรกิจนำเที่ยวจัดขึ้นเพื่อการท่องเที่ยวมีรายได้มากตามไปด้วย แต่สามารถทำกำไรต่อหน่วยได้น้อย อีกทั้งยังมีการแข่งขันสูง

#### 2.2.6.4 ธุรกิจท่องเที่ยว สามารถแบ่งได้ 5 ประเภทคือ

- 1) ธุรกิจการขนส่ง
- 2) ธุรกิจที่พัก
- 3) ธุรกิจอาหารและบันเทิง
- 4) ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์
- 5) ธุรกิจจำหน่ายของที่ระลึก

ในการศึกษาองค์ประกอบของการท่องเที่ยวทั้ง 4 นี้มีความสัมพันธ์ ซึ่งกันและกันดังภาพที่ 1 องค์ประกอบของการท่องเที่ยว



ภาพประกอบที่ 2 องค์ประกอบของการท่องเที่ยว

ที่มา : บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548 : 48-53)

จะเห็นว่าองค์ประกอบทั้ง 4 ของการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กัน โดยเริ่มจากประเทศที่มีทรัพยากรท่องเที่ยวอยู่ในลักษณะที่พร้อมจะรับนักท่องเที่ยว ก็ต้องมีการตลาดท่องเที่ยว มีจะให้ข่าวสารข้อมูลทางการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวเป้าหมาย พร้อมทั้งชักจูงให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามายังทรัพยากรท่องเที่ยวของประเทศตนเมื่อนักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลข่าวสารการตลาดท่องเที่ยว และการชักจูงจากการตลาดท่องเที่ยวของประเทศที่มีทรัพยากรท่องเที่ยวแล้วทำให้นักท่องเที่ยวอยากเดินทางเข้าไปท่องเที่ยวประเทศนั้นๆ ตามข่าวสารทางการท่องเที่ยวที่ได้รับมา เมื่อมีการเดินทางท่องเที่ยวก็ต้องมีธุรกิจท่องเที่ยวให้บริการ ซึ่งอาจเป็นธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจที่พัก ธุรกิจอาหารและบันเทิง ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึก เพื่อให้การเดินทางนั้น

บรรลุถึงแหล่งท่องเที่ยวอันเป็นจุดหมายปลายทางที่ต้องการ พร้อมทั้งได้รับการบริการการท่องเที่ยวที่ประทับใจทำให้อยากกลับมาเที่ยวซ้ำอีก หรือแนะนำญาติมิตรให้เดินทางมาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวนี้ ก็จะทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นเรื่อยๆ เช่น สมมุติว่าประเทศไทยมีทรัพยากรท่องเที่ยว (Tourism resources) ทั้งประเภทธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ โบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและกิจกรรมมากมาย อีกทั้งมีความพร้อมด้านการเข้าถึง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว ถือว่าเป็นองค์ประกอบแรกของการท่องเที่ยว ดังนั้น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) จึงได้ทำการตลาดท่องเที่ยว (Tourism marketing) โดยใช้วิธีการส่งเสริมการท่องเที่ยวและอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวของประเทศไทยไปยังสื่อต่างๆ ของประเทศเป้าหมายในทวีปยุโรป เพื่อชักจูงให้คนยุโรปเข้ามาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวใดในประเทศไทย ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สองของการท่องเที่ยวถึงแม้ว่าประเทศไทยจะมีสิ่งดึงดูดขนาดไหนก็ตามถ้าไม่มีการเผยแพร่หรือแสดงออกไปให้คนอื่นได้เห็นหรือรับรู้ ก็เปล่าประโยชน์ที่จะชักจูงให้เข้าท่องเที่ยวได้ และสมมุติต่อไปอีกว่า Mr.John เป็นชาวอังกฤษได้รับข่าวสารทางการท่องเที่ยวที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยทำการตลาดและเผยแพร่ออกไป เกิดความประสงค์อย่างแรงกล้าที่จะเข้ามาท่องเที่ยวชมความงามของวัดวาอารามในกรุงเทพฯ นั้นแสดงว่า Mr.John ได้กลายเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (Foreign tourism) ของประเทศไทย อันเป็นองค์ประกอบที่สามของการท่องเที่ยวเมื่อ Mr.John เป็นนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยววัดวาอารามในกรุงเทพฯ ก็ต้องใช้บริการของธุรกิจท่องเที่ยว (Tourism business) ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สี่ของการท่องเที่ยว โดยอาจติดต่อธุรกิจท่องเที่ยวด้วยตนเอง ก็จะต้องติดต่อธุรกิจขนส่ง โดยเฉพาะการขนส่งทางอากาศเพื่อเดินทางเข้ามาถึงกรุงเทพฯ มากกว่าจะใช้การขนส่งทางเรือ เพราะในการเดินทางระหว่างประเทศนั้น การขนส่งทางอากาศจะสะดวกและรวดเร็วกว่าการขนส่งทางเรือมาก ฉะนั้น Mr.John ก็จะต้องซื้อตั๋วเครื่องบินของบริษัทการบินที่มีเที่ยวบินที่กรุงเทพฯ และเลือกใช้บริการบินไทย จำกัด เมื่อถึงประเทศไทยแล้ว ก็จะต้องติดต่อแลกเปลี่ยนเงินตรามีธนาคารคอยให้บริการ หลังจากนั้นก็ติดต่อที่พัก ซึ่งมีสมาคมโรงแรมไทยคอยให้บริการอยู่ที่ท่าอากาศยานดอนเมืองเช่นกัน

### 2.2.7 รูปแบบของพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

มนัสวี ธาดาสีห์ (2549 : 9) ได้กล่าวแนวคิดรูปแบบพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ กล่าวว่า ก่อนที่มนุษย์จะแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา มักจะมีเหตุที่ทำให้เกิดพฤติกรรมเสียก่อน ซึ่งมูลเหตุดังกล่าว อาจจะเรียกว่า “กระบวนการพฤติกรรม” ของมนุษย์ มี 3 ประการ ดังนี้ 1) พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้ต้องมีสาเหตุทำให้เกิดและสิ่งที่เป็นสาเหตุ ก็คือ ความต้องการที่เกิดขึ้นในตัวคนนั่นเอง 2) พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้ต้องมีสิ่งจูงใจ นั่นคือ เมื่อคนเรามีความต้องการเกิดขึ้นแล้ว คนเราปรารถนาที่บรรลุถึงความต้องการนั้น จนกลายเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคล

แสดงพฤติกรรมต่างๆเพื่อตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นนั้น และ 3) พฤติกรรมที่เกิดขึ้นย่อมมุ่งไปสูเป้าหมาย ซึ่งหมายความว่า การที่คนเราแสดงพฤติกรรมอะไรออกมา นั้น ก็เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือผลสำเร็จแห่งความต้องการของตน

รูปแบบของพฤติกรรมนักท่องเที่ยว เป็นพฤติกรรมของผู้รับบริการท่องเที่ยว ซึ่งมีความแตกต่างกันตามประเภทของการรับบริการท่องเที่ยว ได้แก่ (Plog,1991 : 82)

2.2.7.1 นักท่องเที่ยวประเภทเน้นตนเองเป็นศูนย์กลาง (Psychometrics) หมายถึง นักท่องเที่ยวที่คิดหรือสนใจตัวเอง ชอบสถานที่ท่องเที่ยวอันเป็นที่รู้จักกันดี ไม่ต้องการทดลองสิ่งแปลกใหม่ ทั้งที่พัก สิ่งบันเทิง และบุคคลใหม่ ๆ ไม่ต้องการพบสิ่งที่ยุ่งยากและเหตุการณ์ปกติ

2.2.7.2 นักท่องเที่ยวประเภทเน้นตนเองปานกลาง (Near- Psychometrics) หมายถึง นักท่องเที่ยวที่อยู่กึ่งกลางระหว่างการเน้นตัวเองและการเดินทางสายกลาง สามารถทดลองสิ่งใหม่ได้ถ้าไม่มีสิ่งคุ้นเคย

2.2.7.3 นักท่องเที่ยวประเภทเดินทางสายกลาง (Mid-centric) หมายถึง นักท่องเที่ยวประเภทที่ไม่ชอบผจญภัย แต่ไม่รังเกียจการทดลองสิ่งใหม่ๆตราบเท่าที่ไม่เสี่ยงอันตรายเกินไปหรือไม่ผิดปกติ

2.2.7.4 นักท่องเที่ยวประเภทชอบความหลากหลายพอสมควร (Near-All centric) หมายถึง นักท่องเที่ยวประเภทที่เป็นกลุ่มอยู่ระหว่างเดินทางสายกลาง และกลุ่มที่มีความสนใจหลากหลาย เป็นนักท่องเที่ยวที่ไม่ถึงกับชอบการผจญภัยแต่สามารถท่องเที่ยวแบบผจญภัยได้

2.2.7.5 นักท่องเที่ยวประเภทมีความสนใจหลากหลาย (All centric) หมายถึง นักท่องเที่ยวประเภทที่สนใจกิจกรรมหลากหลาย เป็นพวกที่เปิดเผยมมีความมั่นใจในตนเอง

## 2.2.8 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Tourism Industry)

2.2.8.1 ความหมาย อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หมายถึง อุตสาหกรรมการบริการประเภทหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภทได้แก่

1) ธุรกิจเกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ ธุรกิจด้านขนส่ง ธุรกิจด้านโรงแรมที่พัก ธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร และธุรกิจจ่านำเที่ยว ซึ่งผลผลิตหลักที่นักท่องเที่ยวซื้อโดยตรงได้แก่ บริการ (Service) ต่างๆ รวมทั้งความสะดวกสบายตลอดการเดินทางท่องเที่ยว

2) ธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม ได้แก่ การผลิตสินค้าเกษตรกรรมและสินค้าหัตถกรรมต่างๆ เป็นต้น วัตถุดิบที่ใช้ในการท่องเที่ยว คือ ความสวยงามตามธรรมชาติ ศิลปกรรม โบราณสถาน ขนบธรรมเนียมประเพณี ตลอดจนวิธีการดำเนินชีวิตของประชาชน ผลผลิตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คือ บริการนักท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ และก่อให้เกิดความพึง

พอใจและยังมุ่งเน้นในเรื่องของการมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาพักมากขึ้นในระยะเวลาการพักค้างคืนในประเทศที่ยาวนานขึ้นและมีค่าใช้จ่ายในประเทศสูงขึ้น (วินิจ วิริยางกูร, 2532 : 4-5)

#### 2.2.8.2 ความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

นิคม จารุมณี (2544 : 5-7) กล่าวว่า อุตสาหกรรมท่องเที่ยว (Tourism industry) ซึ่งประกอบด้วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง และธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อมหรือธุรกิจสนับสนุนต่างๆ การซื้อบริการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ถือได้ว่าเป็นการส่งสินค้าออกที่มองไม่เห็นด้วยสายตา(Invisible export) เพราะเป็นการซื้อด้วยเงินตราต่างประเทศ การผลิตสินค้าคือ บริการต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวซื้อก็จะต้องมีการลงทุน ซึ่งผลประโยชน์จะตกอยู่ในประเทศและจะช่วยให้เกิดงานอาชีพอีกหลายแขนง เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ทางด้านสังคมด้านการท่องเที่ยวเป็นการผ่อนคลายความเสียหาย เปรียบในเรื่องดุลการชำระเงินได้เป็นอย่างมาก นอกจากนี้การท่องเที่ยวยังมีบทบาทช่วยกระตุ้นให้มีการนำเอาทรัพยากรของประเทศ รายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีส่วนช่วยผ่อนคลายความเสียหาย เปรียบในเรื่องดุลการชำระเงินได้เป็นอย่างดีกว้างขวาง เช่น เปลือกหอย หินสวยๆตามชายหาด ไม้ไผ่ ฯลฯ ที่อยู่ในท้องที่ได้เก็บมาประดิษฐ์เป็นหัตถกรรมพื้นบ้านขายเป็นของที่ระลึกสำหรับท่องเที่ยว เป็นการนำเอาวัสดุที่เคยเห็นว่าเป็นปราศจากคุณค่าทำให้เกิดประโยชน์และเพิ่มรายได้ ถึงแม้จะเป็นรายได้เล็กน้อยๆ แต่เมื่อรวมกันก็เป็นรายได้สำคัญอย่างหนึ่งเช่นกัน

สรุปได้ว่าบทบาทและความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจสังคม และการเมืองดังต่อไปนี้

1. อุตสาหกรรมท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศ นับตั้งแต่ พ.ศ.2525 เป็นต้นมา รายได้จากการท่องเที่ยวได้กลายเป็นอันดับ 1 เมื่อเทียบกับรายได้ส่งออกอื่นๆ
2. รายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้มาในรูปของเงินตราต่างประเทศนี้มีส่วนช่วยในการสร้างเสถียรภาพให้กับดุลยภาพชำระเงิน เช่น ในปี พ.ศ.2527 การท่องเที่ยวทำรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศ 27,317 ล้านบาทนั้นรายจ่ายการเดินทางท่องเที่ยวของคนไทยเป็นเงินเพียงพอประมาณ 7,208 ล้านบาท ส่วนที่เกินดุลนี้จึงมีส่วนช่วยแก้ไขการขาดดุลในด้านอื่นเป็นอย่างมาก
3. รายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นรายได้ที่กระจายไปสู่ประชากรอย่างกว้างขวาง สร้างงาน สร้างอาชีพมากมายและเป็นการส่งเสริมอาชีพด้วยอาชีพที่เกิดต่อเนื่องจากการท่องเที่ยว เช่น การผลิตหัตถกรรมพื้นบ้าน หรือการผลิตอาหารไปป้อนตามเมืองท่องเที่ยวก็อาจจะเป็นผู้นำเที่ยวด้วย

4. อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีบทบาทสร้างงาน สร้างอาชีพอย่างมากมายกว้างขวาง เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมบริการที่ต้องใช้คนทำหน้าที่บริการ โดยเฉพาะในธุรกิจทางตรง เช่น โรงแรม ภัตตาคาร บริษัทนำเที่ยว ฯลฯ ส่วนในธุรกิจทางอ้อมอาจเป็นอาชีพเสริม เช่น หัตถกรรมพื้นบ้าน การใช้เวลาว่างมารับจ้างก่อสร้าง เป็นต้น

5. การท่องเที่ยวจะมีบทบาทในการกระตุ้นให้เกิดการผลิตและนำเอาทรัพยากรของประเทศมาใช้ประโยชน์สูงสุด เมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางไปไหนก็จะต้องจ่ายเป็นอาหารซื้อผลิตภัณฑ์ในเมือง และหากพักแรมก็ต้องใช้จ่ายเป็นค่าที่พัก เงินที่จ่ายออกไปนี้จะไม่ตกอยู่เฉพาะกับโรงแรมแต่จะกระจายออกไปสู่เกษตรกรรายย่อยต่างๆ เมื่อหัตถกรรมพื้นเมืองขายของที่ระลึกได้ก็จะมีคนนำวัสดุพื้นบ้านมาประดิษฐ์เป็นของที่ระลึกแม้จะเป็นรายเล็กๆ น้อยๆ แต่เมื่อรวมกันเป็นปริมาณมากๆ ก็เป็นรายได้สำคัญ ซึ่งส่งผลต่อการกระตุ้นการผลิตที่เรียกว่า Multiplier effect ทางการท่องเที่ยวซึ่งอยู่ในลักษณะที่สูงมากเมื่อเทียบกับการผลิตสินค้าหรืออุตสาหกรรมอื่นๆ

6. อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ไม่มีขีดจำกัดในการจำหน่าย เรียกได้ว่าเป็น Limitless industry เมื่อเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมอื่นๆ จากสถิติที่ผ่านมาจำนวนนักท่องเที่ยวนานาชาติของโลกได้มีปริมาณที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว กล่าวคือ เมื่อปี พ.ศ.2493 นักท่องเที่ยวนานาชาติทั่วโลกมีจำนวนเพียง 25 ล้านคน และเพิ่มเป็น 290 ล้านคน ในปี 2527 กระนั้นก็ดี นักวิชาการการท่องเที่ยวก็ยังเชื่อว่า ปริมาณการท่องเที่ยวที่เป็นอยู่ในปัจจุบันเป็นเพียงแต่การเริ่มต้นเท่านั้น เพราะประชากรของโลกจะเพิ่มจำนวนขึ้นตลอดเวลาในขณะที่วิวัฒนาการด้านการขนส่งที่สามารถขนส่งผู้โดยสารได้จำนวนมากขึ้นตลอดเวลาในขณะที่วิวัฒนาการด้านการขนส่งที่สามารถขนส่งผู้โดยสารได้จำนวนมากทำให้ค่าใช้จ่ายในการเดินทางถูกลง การเดินทางท่องเที่ยวจึงมิได้จำกัดอยู่เฉพาะในกลุ่มผู้มีรายได้สูงเท่านั้นดังแต่ก่อน การท่องเที่ยวถือได้ว่าเป็นเรื่องของความพึงพอใจของแต่ละบุคคล องค์การสหประชาชาติประกาศว่า “การเดินทางท่องเที่ยวเป็นสิทธิมนุษยชนอย่างหนึ่งที่รัฐพึงสนับสนุน”

7. อุตสาหกรรมท่องเที่ยวไม่มีขีดจำกัดในเรื่องการผลิต เพราะไม่ต้องพึ่งดิน ฟ้า อากาศ เหมือนการเกษตรอื่นๆ ผลผลิตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่เสนอขายให้แก่ นักท่องเที่ยว คือ ความสวยงามของธรรมชาติ หาดทรายทะเล ป่าไม้ ภูเขา สภาพอากาศและสิ่งที่มีมนุษย์ก่อสร้างขึ้น เช่น พระบรมมหาราชวัง วัดวาอาราม โบราณสถาน อาคารบ้านเรือนในท้องถิ่น ตลอดจนขนบธรรมเนียมประเพณี วิถีชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชน เช่น ตลาดน้ำ ประเพณีสงกรานต์ ลอยกระทง เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นรูปธรรมที่มีความยั่งยืนไม่ผันแปรหรือขึ้นอยู่กับสภาพฝนฟ้าอากาศดังเช่นการผลิตสินค้าเกษตรกรรม หรืออุตสาหกรรมอื่น ไม่ต้องลงทุนและ

เทคโนโลยีจำนวนมาก ดังนั้น อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงได้รับการสนับสนุนและกระตุ้นจากองค์การท่องเที่ยวโลกอย่างจริงจัง ที่จะให้ประเทศที่กำลังจะพัฒนาได้สนใจและหันมาใช้อุตสาหกรรมนี้เป็นประโยชน์เพิ่มเติมต่ออาชีพเกษตรกรรมหรืออุตสาหกรรมที่มีอยู่เดิมนับเป็นความได้เปรียบอย่างมากของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

8. อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวช่วยสนับสนุนฟื้นฟู อนุรักษ์ ศิลปวัฒนธรรมประเพณี ซึ่งเป็นสิ่งที่ดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว สังคมไทยเป็นสังคมของชาติเก่าแก่สืบเนื่องมาเป็นพันปีจึงมีวัฒนธรรมระเบียบประเพณี นาฏศิลป์ การละเล่น ฯลฯ ที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละท้องถิ่นเป็นมาคดกตทอดที่ควรค่าแก่การนำเสนอเผยแพร่และอนุรักษ์ไว้

9. อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะมีบทบาทในการสร้างสรรค์ความเจริญไปสู่ภูมิภาคต่างๆเมื่อเกิดการเดินทางท่องเที่ยวจากภูมิภาคหนึ่งไปยังภูมิภาคหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นคนไทยหรือคนต่างประเทศก็ย่อมหลีกเลี่ยงไม่พ้นที่จะช่วยสร้างสรรค์ให้เกิดสิ่งใหม่ๆในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น โรงแรม กัศตาคาร สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งก็จะต้องลงทุนในหลายๆลักษณะเป็นการสร้างความเจริญให้แก่ท้องถิ่นเหล่านั้น

10. อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะมีมาตรการที่ช่วยส่งเสริมความปลอดภัยและความมั่นคงให้แก่พื้นที่ที่ได้รับการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยว เพราะนักท่องเที่ยวจะต้องเลือกเดินทางไปทีใดจะต้องมั่นใจว่าจะมีความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน ฉะนั้นแหล่งใดที่นักท่องเที่ยวเข้าไปได้แหล่งนั้นจะต้องมีความปลอดภัยเพียงพอ

11. อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีส่วนช่วยเสริมสร้างสันติภาพไมตรีและความเข้าใจอันดีเป็นหนทางที่มนุษย์ต่างสังคมได้พบปะทำความรู้จักและเข้าใจกัน เมื่อประชากรในประเทศเดียวกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน โดยการเดินทางไปมาหาสู่กัน ผลก็คือความสามัคคีสมานฉันท์ของคนในชาติ ในทำนองเดียวกันการท่องเที่ยวระหว่างประเทศก็จะช่วยเสริมสร้างความเข้าใจอันดีที่จะนำไปสู่ความเป็นเพื่อนร่วมโลกที่จะช่วยกันรักษาสัมพันธไมตรีให้มั่นคงเป็นการช่วยจรจรโลงสันติภาพแก่โลก

12. อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมอย่างมากรัฐบาลจึงได้ถือว่าการท่องเที่ยวเป็นนโยบายหลักที่สำคัญประการหนึ่ง จึงได้พยายามจัดวางมาตรการและกระบวนการที่ถูกต้องในการวางแผนดำเนินงานเพื่อขยายอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นกิจการที่ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของทุกๆ ฝ่ายในชาติอย่างกว้างขวาง รัฐบาลและธุรกิจเอกชนจะต้องร่วมมือร่วมใจในการพัฒนาทรัพยากรท่องเที่ยว และสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีมาตรฐาน และมีจำนวนเพียงพอกับปริมาณและความต้องการของนักท่องเที่ยวการสร้างสรรค์แหล่งท่องเที่ยวใหม่ๆ การอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยว การสนับสนุนงานประเพณีท้องถิ่น การผลิต



สินค้าของที่ระลึกให้มีมาตรฐานทั้งราคาและคุณภาพการพัฒนาบุคลากรและการส่งเสริมการขาย เป็นต้น

13. อุตสาหกรรมท่องเที่ยวแม้จะมีข้อดีที่เป็นประโยชน์นานาประการแก่ประเทศชาติ แต่ก็เช่นเดียวกับกิจกรรมอื่นๆ ที่จะมีข้อเสียที่ส่งผลกระทบต่อสภาพเศรษฐกิจสังคม และวัฒนธรรม ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ดังนั้นการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงต้องจัดทำแผนสำรวจ ศึกษาแผนกำหนดขั้นตอนการจัดการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวและผลกระทบต่อสถานที่ท่องเที่ยวน้อยที่สุด

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

### 2.3.1 ความเป็นมาของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ในรอบศตวรรษที่ผ่านมา การท่องเที่ยวเชิงนิเวศได้กลายมาเป็นธุรกิจที่เจริญเติบโตรวดเร็ว ที่สุดของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แต่ในขณะเดียวกัน การท่องเที่ยวเชิงนิเวศก็เป็นแนวคิดใหม่ที่ยังมีความสับสน มีการถกเถียงและนำเสนอมุมมองที่แตกต่างหลายด้านด้วยกัน

ในการสัมมนาระดับนานาชาติเรื่อง “การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเพื่อการอนุรักษ์และการพัฒนาชุมชน” ที่จัดขึ้น ณ จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อเดือนมกราคม 2540 การท่องเที่ยวเชิงนิเวศได้รับการนิยามความหมายว่าเป็น “การท่องเที่ยวไปยังแหล่งธรรมชาติโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเรียนรู้ทำความเข้าใจกับพัฒนาการทางธรรมชาติ และสภาพแวดล้อมด้วยความระมัดระวังไม่ให้เกิดความเสียหายต่อระบบนิเวศ และในขณะเดียวกัน ก็ช่วยสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจเพื่อให้ชาวบ้านในท้องถิ่นได้รับประโยชน์โดยตรงจากการอนุรักษ์ธรรมชาติสิ่งแวดล้อม”

ในการจัดสัมมนาครั้งนั้น Gail Nash นักวิจัยสมาคมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (The Ecotourism Society) ได้นำเสนอหลักการพื้นฐาน 7 ประการของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศไว้ดังนี้

2.3.1.1. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศจะต้องหลีกเลี่ยงการสร้างผลกระทบต่อด้านลบที่จะก่อให้เกิดความเสียหายหรือการทำลายสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ และวัฒนธรรมของพื้นที่การท่องเที่ยว

2.3.1.2. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศจะต้องให้การศึกษาแก่นักท่องเที่ยว ให้ตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์ธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม

2.3.1.3. รายได้จากการท่องเที่ยวเชิงนิเวศจะต้องนำไปสู่การอนุรักษ์ธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและการจัดการเขตอนุรักษ์



2.3.1.4. ชุมชนท้องถิ่นรวมทั้งชุมชนที่อยู่ใกล้เคียง จะต้องเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์โดยตรงจากการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

2.3.1.5. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศจะต้องเน้นความสำคัญของการวางแผน และการเจริญเติบโตของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยเน้นการสร้างหลักประกันว่า จำนวนนักท่องเที่ยวจะต้องอยู่ภายใต้ขอบเขตของศักยภาพในการรองรับ (Carrying capacity) ตามธรรมชาติของระบบนิเวศท้องถิ่น

2.3.1.6. รายได้จากการท่องเที่ยวส่วนใหญ่จากการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จะต้องตกอยู่กับผู้ที่เป็นเจ้าของแหล่งท่องเที่ยว ด้วยเหตุนี้เอง การท่องเที่ยวเชิงนิเวศจึงเน้นการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของท้องถิ่นเป็นสำคัญ

2.3.1.7 การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จะต้องให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรอย่างยั่งยืน ลดละการใช้ น้ำมันเชื้อเพลิง อนุรักษ์พันธุ์พื้นบ้าน และจัดการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับธรรมชาติแวดล้อมอย่างหนัก

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศจะประสบผลสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อวางอยู่บนแนวความคิดที่เน้นความสำคัญของการผสมผสานจุดมุ่งหมายของการอนุรักษ์ธรรมชาติและ การพัฒนาชุมชนไว้เป็นเรื่องเดียวกัน อีกทั้งให้ความสำคัญกับมิติของการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและ การพัฒนาอย่างยั่งยืน อย่างไรก็ตามการท่องเที่ยวเชิงนิเวศไม่ควรมีสูตรสำเร็จรูปแบบที่ตายตัวหรือ นโยบายที่มีมาตรฐานเดียว หากแต่การท่องเที่ยวเชิงนิเวศควรเป็นทางเลือกหนึ่งของการพัฒนา และก่อให้เกิดการพัฒนาขึ้นบนพื้นฐานของแนวคิดหลัก 5 ประการ ดังต่อไปนี้

1. การมองการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในบริบทของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจ การเมืองและสภาพแวดล้อมธรรมชาติ ในความคิดเช่นนี้การท่องเที่ยวเชิงนิเวศไม่ได้ปรากฏการณ์ที่หยุดนิ่งไร้ความเคลื่อนไหว หากแต่เป็นการปรับตัวของชุมชนโดยสัมพันธ์กับเงื่อนไขภายนอกในระดับภาคการมองเห็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในบริบทของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจการเมืองและสิ่งแวดล้อม เป็นแนวคิดที่ช่วยให้เราสามารถเชื่อมโยงปรากฏการณ์ในท้องถิ่นกับเงื่อนไขภายนอก และช่วยให้ชี้ให้เห็นทิศทางของการพัฒนาประเทศที่มีผลต่อวิถีชีวิตของชุมชนอย่างชัดเจน การที่ภาคเอกชนเข้ามาผูกขาดธุรกิจท่องเที่ยว ซึ่งเน้นการสร้างรายได้และความเจริญเติบโตของธุรกิจท่องเที่ยว ซึ่งเน้นการสร้างรายได้และความเจริญเติบโตของธุรกิจท่องเที่ยวแต่เพียงอย่างเดียว อาจทำให้ภาคธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้ประโยชน์แต่ในขณะเดียวกัน ก็มีผลในด้านของการทำลายวัฒนธรรมท้องถิ่นก่อให้เกิดความเสื่อมโทรมของสภาพแวดล้อมธรรมชาติและ ความยากจน เพราะชุมชนท้องถิ่นขาดอำนาจในการจัดการท่องเที่ยวและไม่สามารถพัฒนาศักยภาพของการพึ่งตนเองได้อย่างต่อเนื่อง การพิจารณาการท่องเที่ยวใน

บริบทของการพัฒนาที่เน้นทิศทางปัญหาเดียวกัน คือ การเจริญเติบโตขยายตัวทางเศรษฐกิจเท่านั้น ช่วยให้เราทำความเข้าใจกับปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนท้องถิ่นกับสังคมภายนอกอย่างชัดเจน

2. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศจากมิติของความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับธรรมชาติในฐานะเป็นวิถีชีวิตในระบบนิเวศเดียวกัน โดยไม่อาจแบ่งแยกออกจากกันได้โดยเด็ดขาด ในลักษณะเช่นนี้การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นรูปแบบหนึ่งของการสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้ชุมชนท้องถิ่นทำการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน และเป็นธรรม ภายใต้หลักการที่ว่า คนที่ดูแลรักษาทรัพยากรย่อมสมควรได้รับประโยชน์จากการดูแลรักษา นั้น การท่องเที่ยวเชิงนิเวศจึงเป็นการปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับธรรมชาติให้มีลักษณะเป็นการอนุรักษ์และพัฒนาอย่างเข้มข้นยิ่ง โดยเน้นการรักษาสภาพความอุดมสมบูรณ์ของผืนป่า สายน้ำ ผืนป่า นก และสัตว์ป่าไว้ให้นักท่องเที่ยวได้ชื่นชมและชุมชนได้ประโยชน์จากกิจกรรมการท่องเที่ยว ในขณะที่เดียวกัน มีการกระจายผลประโยชน์จากการท่องเที่ยวออกไปในวงกว้าง เพื่อให้สมาชิกของชุมชนทั้งหมดได้รับอานิสงส์จากการท่องเที่ยวโดยตรง การพิจารณาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในบริบทของความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับธรรมชาติช่วยให้เรามองเห็นว่า ความเป็นธรรมทางสังคม เป็นเงื่อนไขสำคัญของความเป็นธรรมชาติของระบบนิเวศ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศจะสำเร็จได้ มิใช่บนพื้นฐานของสำนักคุณค่าของการอนุรักษ์ธรรมชาติแวดล้อมเท่านั้นแต่ยังขึ้นอยู่กับหลักการสำคัญของการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ที่ทำการอนุรักษ์ธรรมชาติแวดล้อมได้รับผลประโยชน์โดยตรงจากการกระทำของตน

3. คือ การมองการท่องเที่ยวเชิงนิเวศจากมิติวัฒนธรรม ในลักษณะเช่นนี้การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นการให้ความเคารพแก่อัตลักษณ์ และความหลากหลายทางวัฒนธรรมของกลุ่มชาติพันธุ์ต่างๆ ซึ่งมีวิถี และจารีตประเพณีแตกต่างกันออกไป มุมมองทางด้านวัฒนธรรมเน้นการให้ความเคารพแก่ศักดิ์ศรีและสิทธิในทางเป็นมนุษย์ของกลุ่มชาติพันธุ์ต่างๆมิใช่มองคนเป็นสัตว์ประหลาด และเปิดโอกาสให้การท่องเที่ยวส่งผลให้เกิดการละเมิดจางความเชื่อ วัฒนธรรม ประเพณีและพิธีกรรมของชุมชนท้องถิ่น ในทางตรงกันข้าม การท่องเที่ยวเชิงนิเวศมุ่งเน้นให้ชุมชนท้องถิ่นมีสำนึกความภาคภูมิใจในอัตลักษณ์ทางชาติพันธุ์และวัฒนธรรมของตน สามารถอธิบายให้คนนอกหรือรักท่องเที่ยวได้รับรู้และเข้าใจในวิถีชีวิตของท้องถิ่นและนักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน อันเป็นบ่อเกิดแห่งความเข้าใจ และเอกภาพในความหลากหลายทางวัฒนธรรมของมนุษย์

4. การมองการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในฐานะเป็นกระบวนการทางสังคม หรือความพยายามของชาชนในการปรับตัวในบริบทและสภาพที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างดุลยภาพระหว่างการผลิตในภาคเกษตรและการประกอบอาชีพของชาวบ้านกับระบบนิเวศ

ตลอดจนการสร้างสรรค์ความเป็นธรรมภายในสังคมและการรวมตัวกันเพื่อต่อสู้กับการเอารัดเอาเปรียบจากบริษัทนำเที่ยวภายนอก บ่อยครั้งที่นักท่องเที่ยวเชิงนิเวศมิได้จำกัดตัวเองอยู่แต่ในเพียงชุมชนหมู่บ้านแห่งใดแห่งหนึ่งอย่าง โดดๆ หากแต่มีการรวบรวมตัวกันของชุมชนหลายแห่งเป็นเครือข่าย เพื่อทำการจัดการทรัพยากรร่วมกัน หรือจัด โปรแกรมการท่องเที่ยวร่วมกัน เป็นต้น ในแง่นี้ การจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศจึงเป็นขบวนการปรับตัวทางสังคมที่เกิดขึ้นทั้งในระดับชุมชนและระดับเครือข่ายภายในบริบทของระบบนิเวศชุดหนึ่ง เพื่อทำการปกป้องผลประโยชน์และทำการจัดการทรัพยากรอย่างยั่งยืนและเป็นธรรม การมองการท่องเที่ยวเชิงนิเวศจากแง่มุมของกระบวนการทางสังคม ทำให้เราจำต้องให้ความสำคัญกับการจัดองค์กรสังคมทั้งในระดับชุมชน และระดับเครือข่าย เพื่อทำการบริหารจัดการ โปรแกรม การท่องเที่ยว เพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้ทางสังคม เพื่อจัดการทรัพยากรและสร้างอำนาจต่อรองกับภายนอกอย่างเป็นระบบ

5. คือ การมองการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในบริบทของการพัฒนาชนบทและการอนุรักษ์ฟื้นฟูธรรมชาติแวดล้อมอย่างยั่งยืน โดยนัยนี้การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นกระบวนการแสวงหาทางเลือก เพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาของตนเองบนพื้นฐานของวัฒนธรรมและจารีตประเพณีอันหลากหลายของชุมชนและกลุ่มชาติพันธุ์ต่างๆและยังเป็นความพยายามในการอนุรักษ์ฟื้นฟูธรรมชาติแวดล้อมไปพร้อมกัน ในสภาวะที่ชุมชนบท ชนบทมากมายหลายแห่งทั่วประเทศกำลังเผชิญหน้ากับปัญหาวิกฤติในด้านของความยากจนและปัญหาความเสื่อมโทรมของธรรมชาติแวดล้อม การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จึงน่าจะเป็นส่วนหนึ่งของการแก้ปัญหาอันพึงได้รับการพัฒนาอย่างยั่งยืนยังเป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับการนำเอารายได้จากการท่องเที่ยวมาใช้ในโครงการพัฒนาชุมชนด้วยตัวเองในรูปแบบต่างๆ ทั้งในประเด็นของการสร้างกองทุนชุมชน การพัฒนาอาชีพและมีมือแรงงานในการประดิษฐ์หัตถกรรมพื้นบ้าน และการพลิกฟื้นกระบวนการเรียนรู้ของชุมชนในด้านของการจัดการทรัพยากรพันธุกรรม การอนุรักษ์และพัฒนาสายพันธุ์พืชพื้นบ้านและการเชื่อมต่อกับปัญหาท้องถิ่นกับวิทยาศาสตร์สมัยใหม่ เป็นต้น

ภายใต้กรอบแนวคิดดังกล่าวข้างต้น เราอาจนิยามความหมายของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศได้ว่า การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นการรวมตัวขององค์กรประชากรในระดับชุมชนและ/หรือ ในระดับเครือข่ายภายในนิเวศชุดหนึ่ง เพื่อแสวงหาทางเลือกในการพัฒนาตนเอง รวมทั้งการจัดการและใช้ประโยชน์จากธรรมชาติแวดล้อมสำหรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนและเป็นธรรม บนพื้นฐานของภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งเน้นหลักการทางศีลธรรมและความมั่นคงในการยังชีพของชุมชนและความสมดุลของสภาพแวดล้อมธรรมชาติเป็นสำคัญ

กรมป่าไม้ (2541 : 6 ) การเปลี่ยนแปลงทิศทางของการท่องเที่ยวได้เริ่มต้นขึ้นอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมในราว ค.ศ.1980 ที่มีการนำเสนอทางเลือกใหม่ของนักท่องเที่ยว (Alternative

tourism)ในรูปแบบของการนำเสนอ (Label or form) เช่น Appropriate coif green sustainable or ecotourism เป็นต้น ซึ่ง Ecotourism เป็นรูปแบบที่ขยายตัวอย่างรวดเร็วในตลาดอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

สำหรับประเทศไทย Ecotourism เป็นทางเลือกที่หลายฝ่ายเห็นว่ามีความเหมาะสมในการพัฒนาเป็นรูปแบบหลักและให้มีการจัดการที่เหมาะสมต่อไป

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นรูปแบบหนึ่งของการท่องเที่ยวที่มีปรัชญาพื้นฐานที่มุ่งสู่หรือเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน จะครอบคลุมจัดการการท่องเที่ยวที่กว้างขวางกว่าและไม่ถือเป็นเรื่องสำคัญในการที่จะให้มีการศึกษาหรือเรียนรู้หรือการมุ่งเน้นให้เกิดการอนุรักษ์ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน แต่การท่องเที่ยวที่ยั่งยืนไม่ได้มีเฉพาะ หรืออาจไม่เป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศก็ได้

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่ยั่งยืน (Sustainable ecotourism) จึงเป็นการจัดการแหล่งท่องเที่ยว เชิงนิเวศที่ให้ออกมาได้ทางการเงินและการจ้างงานสูงสุดไว้ รวมทั้งมีการผดุงไว้ซึ่งองค์ประกอบทางสังคมและวัฒนธรรมของประชากรที่เกี่ยวข้อง ทั้งโดยตรงและโดยอ้อมกับธุรกิจท่องเที่ยว

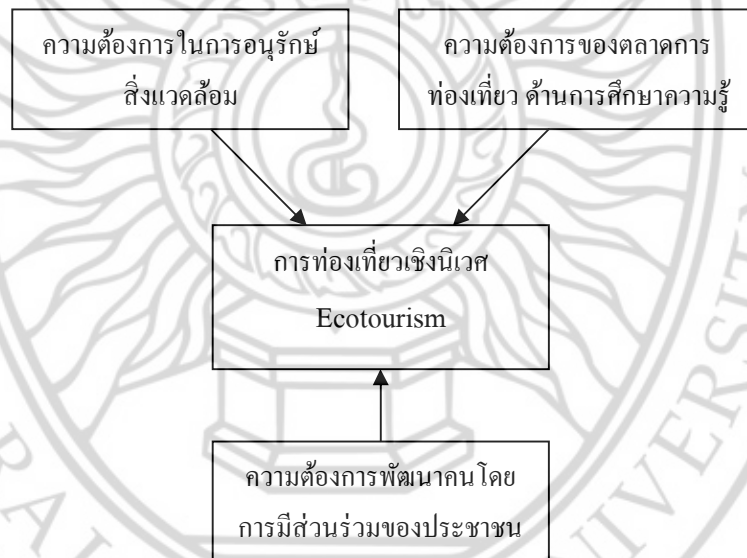
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2539 : 1) ได้มีแนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศว่า ภายใต้ความต้องการของประเทศ การสร้างความสมดุลระหว่างการพัฒนากับการอนุรักษ์และกระแสของโลกในการพัฒนาอย่างยั่งยืน ก่อให้เกิดกระแสที่สำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยว 3 ด้านคือ

1. กระแสความต้องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ เนื่องจากสภาพแวดล้อมในปัจจุบันของโลกเสื่อมโทรมลงจากการพัฒนาในแนวทางต่างๆ รวมไปถึงการใช้สอยทรัพยากรธรรมชาติมากขึ้นทุกวัน จนทำให้มนุษย์เริ่มหันกลับมาให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์และฟื้นฟูสภาพแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติในด้านต่างๆ ทั้งในส่วนของมาตรการหรือการออกกฎหมายแต่ละประเทศ และการรณรงค์ให้เห็นความสำคัญและปัญหาอันเกิดจากความเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อมและการหมดไปของทรัพยากรธรรมชาติ

2. กระแสความต้องการในการศึกษา เรียนรู้ หรือมีประสบการณ์ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ สืบเนื่องมาจากการเห็นความสำคัญของปัญหาสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติเพื่อที่จะหาหนทางในการยับยั้งความเสื่อมโทรม และแก้ไขฟื้นฟูให้สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติกลับมาดีอย่างเดิม เพื่อประโยชน์แก่ตนเอง และเพื่อให้ระบบนิเวศมีความสมดุลไม่ก่อให้เกิดผลกระทบในด้านลบต่อมนุษย์ ด้วยเหตุผลดังกล่าวกระแสความ

ต้องการศึกษาค้นคว้า และเรียนรู้ในด้านการอนุรักษ์ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติควบคู่ไปกับการท่องเที่ยวเพื่อหาทางป้องกันและแก้ไขปัญหา จึงเป็นอีกกระแสในสังคมที่ได้กล่าวถึงอย่างกว้างขวาง

3. กระแสความต้องการพัฒนาคน โดยมีการมีส่วนร่วมของประชาชน ในปัจจุบันทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญของคนในสังคม เป็นกลไกหลักในการพัฒนา ด้านต่างๆ จึงเกิดกระแสพัฒนาคนให้มีความรู้ความสามารถด้านต่างๆ เพื่อเป็นหลักในการคิดพัฒนา ส่วนต่างๆ ในด้านการท่องเที่ยวก็เช่นเดียวกัน เกิดการส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการท่องเที่ยว ให้เข้ามามีส่วนร่วมสำคัญในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวนั้น



**ภาพประกอบที่ 3** กระแสความต้องการการเปลี่ยนแปลงการท่องเที่ยว แหล่งที่มา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2544 : 2)

จากทั้ง 3 กระแสนี้ จึงทำให้เกิดการพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวแนวใหม่ที่ป้องกันผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และเพื่อรักษาระบบนิเวศของธรรมชาติ ที่เรียกว่า Green Tourism หรือ Ecotourism ขึ้นมา

### 2.3.2 ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

กองวางแผนโครงการ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2539 : 6) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวเพื่อรักษาระบบนิเวศ หรือ Eco-tourism ไว้ว่า การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หมายถึง การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ต้องใช้ทุนธรรมชาติอย่างมีธรรมาภิบาลและให้มีความมั่นคงยั่งยืน และในท้ายที่สุดจะต้องคืนทุนต่อสังคมในทันที หมายถึง การให้ท้องถิ่นได้มีโอกาสตั้งแต่รับรู้ ตัดสินใจ มีส่วนร่วมและได้รับประโยชน์

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2539 :11) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ว่า หมายถึงการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวแห่งหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา ชื่นชมและเพลิดเพลินไปกับทัศนียภาพ สภาพธรรมชาติ สภาพสังคม วัฒนธรรม วิถีชีวิตของคนในท้องถิ่น บนพื้นฐานของความรู้และความรับผิดชอบต่อระบบนิเวศ

รัสซ์แมนน์ Rush Mann (อ้างถึงในวรรณพร วณิชชานุกร,2542 : 13) ได้ให้คำจำกัดความของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศไว้ว่า เป็นการท่องเที่ยวที่ปกป้องพื้นที่ต่างๆทางธรรมชาติ และเป็นวิถีทางที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ในทางเศรษฐกิจด้วยการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (2540 :2 - 51)ได้รวบรวมคำนิยามของคำว่า Ecotourism ไว้ว่า การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ คือ การท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบในแหล่งธรรมชาติมีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น และแหล่งวัฒนธรรมที่เกี่ยวกับระบบนิเวศสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยว โดยมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง ภายใต้ภาวการณ์จัดการอย่างมีส่วนร่วมของท้องถิ่น เพื่อมุ่งหวังให้เกิดจิตสำนึกต่อการรักษาระบบนิเวศอย่างยั่งยืน

วรรณพร วณิชชานุกร (2542 : 38) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) คือ การท่องเที่ยวแนวใหม่ที่พยายามจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อระบบนิเวศของแหล่งท่องเที่ยวให้น้อยที่สุด เป็นการท่องเที่ยวที่ปลูกจิตสำนึกของนักท่องเที่ยว ให้มีความรับผิดชอบต่อพืช สัตว์ คนในแหล่งท่องเที่ยว มิใช่เดินทางมาเพื่อกอบโกยเสพสุข แล้วทิ้งปัญหาต่างๆ มากมายไว้เบื้องหลังโดยไม่มี ความรับผิดชอบใดๆอย่างที่ผ่านมา

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548 : 13) กล่าวไว้ว่าการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น และแหล่งวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศ โดยได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลินและมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง ภายใต้การจัดการสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวอย่างดีและมีมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น ได้แก่ การท่องเที่ยวเชิงศึกษาธรรมชาติ การท่องเที่ยวเชิงผจญภัย การท่องเที่ยวเชิงเกษตรกรรม การท่องเที่ยวเชิงธรณีวิทยา การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพทางธรรมชาติ เป็นต้น

สุทธิทธิ สุชาติและคณะ (2544 : 14) กล่าวถึงการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ว่าหมายถึง การท่องเที่ยวที่เน้นพื้นที่ทางธรรมชาติในพื้นที่นั้นๆ สำหรับวัฒนธรรมชุมชนชาวเขามีความเกี่ยวข้องกับระบบสังคมวัฒนธรรมอย่างดียิ่ง

ในแผนแม่บทของการพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (2540 : 24) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นการท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นและแหล่งวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศพื้นที่ โดยมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันกับผู้เกี่ยวข้อง ภายใต้การจัดการสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของท้องถิ่น เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดจิตสำนึกต่อการรักษา ระบบนิเวศอย่างยั่งยืนและได้แบ่งประเภทของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) เป็น 4 ประเภทด้วยกัน คือ

1. การท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติเป็นการท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน หย่อนใจความสนุกสนาน ความชื่นชมในแหล่งธรรมชาติ จัดเป็น การท่องเที่ยวทางธรรมชาติ (Nature tourism)
2. การท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นเสนอลักษณะทางวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ โบราณคดีและสถานที่ต่างๆ ที่มนุษย์สร้างขึ้นและเกี่ยวเนื่องกับความเป็นอยู่ของสังคม เป็นการท่องเที่ยวในเชิงให้ความรู้และความภาคภูมิใจ เป็นการท่องเที่ยววัฒนธรรม (Cultural tourism)
3. การท่องเที่ยวที่สนองความต้องการของนักท่องเที่ยว และความพึงพอใจในการพักผ่อน สุนัขสนาน รื่นริงบันเทิงใจ ที่มุ่งเน้นการได้รับบริการที่เหมาะสมเป็นการท่องเที่ยวแบบบันเทิงและกีฬา (Sport and entertainment tourism)
4. การท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการประชุมสัมมนา การติดต่อทางธุรกิจ ซึ่งอาจมีหรือไม่มีการศึกษาดูงาน และการทัศนศึกษารวมอยู่ด้วยก็ได้ ถูกจัดให้เป็นการท่องเที่ยวประเภทหนึ่ง เรียกว่า การท่องเที่ยวเพื่อประชุมสัมมนา (Business and convention tourism)

องค์การท่องเที่ยวโลก ได้กล่าวถึงลักษณะทั่วไปของ Ecotourism ว่าหมายถึง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2539 : 91)

1. การท่องเที่ยวที่คำนึงถึงธรรมชาติ
2. มีการให้ความรู้และสื่อความหมาย
3. เป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มเล็ก
4. ลดผลกระทบที่เกิดขึ้นกับธรรมชาติ
5. ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่น
6. กระตุ้นให้เกิดจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์



ปรีชญานันท์ นักฟ็อน (2547 : 53) ได้ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศว่า การท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบที่สร้างความพึงพอใจ ให้ความรู้ประสบการณ์ใหม่กับนักท่องเที่ยว ควบคู่ไปกับการสร้างจิตสำนึกในการรักษาระบบนิเวศและทรัพยากรธรรมชาติ โดยมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง ภายใต้กระบวนการจัดการอย่างมีส่วนร่วมของท้องถิ่นอย่างมีคุณภาพเพื่อเป็นการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

สรุป การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หมายถึง การท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นการศึกษาและอนุรักษ์ไว้ซึ่งทรัพยากรธรรมชาติ ความเป็นอยู่ของคนที่มีความเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น และแหล่งวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศ โดยมีกระบวนการการเรียนรู้ มีความรับผิดชอบต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ภายใต้การจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างมีส่วนร่วมของท้องถิ่น เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดจิตสำนึกแห่งการรักษาระบบนิเวศที่ยั่งยืน

### 2.3.3 รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

การกำหนดรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ สามารถแบ่งได้ในหลายลักษณะ ดังนี้ Queensland Ecotourism Policy (1995 อ้างใน กรพิชญ์ สุมา, 2544 : 9) ได้กล่าวถึงการท่องเที่ยวเชิงนิเวศไว้ 3 รูปแบบ โดยแบ่งตามจำนวนและลักษณะของนักท่องเที่ยว ดังนี้

2.3.3.1 การท่องเที่ยวเชิงนิเวศแบบผจญภัยส่วนตัว เป็นการท่องเที่ยวแบบส่วนตัว หรือกลุ่มเล็ก ไม่เกิน 10 คน ไปในพื้นที่ธรรมชาติที่ห่างไกลและมีคน ไปน้อย ใช้ยานพาหนะแบบไม่ใช้เครื่องยนต์ โดยทั่วไปจะเป็นนักท่องเที่ยวที่มีความสามารถในการเอาตัวรอดสูงพึ่งพาสิ่งอำนวยความสะดวกน้อย เช่น การเดินป่า การล่องแพ และการล่องเรือ

2.3.3.2 การท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่เป็นกลุ่มเล็ก เป็นการท่องเที่ยวที่มีความเป็นส่วนตัวในกลุ่มเล็กประมาณ 15 คนหรือน้อยกว่า แต่ยานพาหนะที่มีเครื่องยนต์ขนาดเล็กไม่ต้องพึ่งพาตัวเองมากเท่าแบบแรก เช่น การขี่จักรยาน เป็นต้น

2.3.3.3 การท่องเที่ยวเชิงนิเวศแบบกลุ่มใหญ่ เป็นการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวที่มีจำนวนมาก พึ่งพาตนเองน้อยไม่ชอบทำทนาย แต่ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกมาก

### 2.3.4 องค์ประกอบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

จากความเป็นมา และความหมายของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่กล่าวมาข้างต้น จึงครอบคลุมองค์ประกอบหลัก 4 ด้าน ดังนี้

2.3.4.1 องค์ประกอบด้านพื้นที่ เป็นการท่องเที่ยวในแหล่งเที่ยวที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น ทั้งนี้รวมถึงแหล่งวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์เกี่ยวกับระบบนิเวศ

2.3.4.2 องค์ประกอบด้านการจัดการ เป็นการท่องเที่ยวที่มีความรับผิดชอบต่อ (Responsible Travel) ไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม (No or low impact) มีการจัดการที่



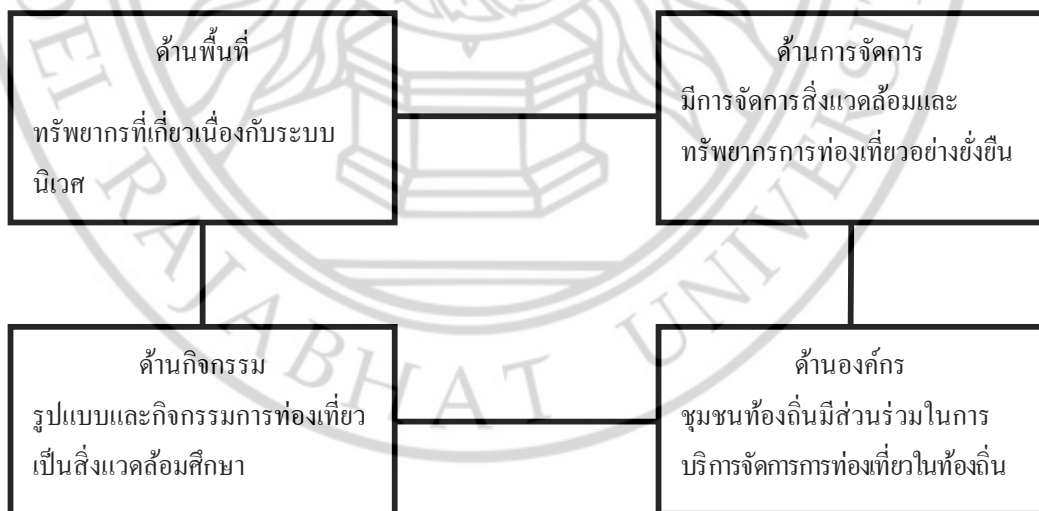
ยั่งยืนครอบคลุมถึงการอนุรักษ์ทรัพยากร การจัดการสิ่งแวดล้อม การป้องกันและกำจัดมลพิษ และ  
ควบคุมการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมีขอบเขต

2.3.4.3 องค์ประกอบด้านกิจกรรมและกระบวนการเรียนรู้ เป็นการท่องเที่ยวที่  
เอื้อต่อกระบวนการเรียนรู้ (Learning Process) โดยมีการศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและระบบ  
นิเวศของแหล่งท่องเที่ยว เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความประทับใจ เพื่อสร้างความตระหนักและปลูก  
จิตสำนึกที่ถูกต้องต่อนักท่องเที่ยว ประชาชนท้องถิ่น

2.3.4.4 องค์ประกอบมีส่วนร่วม เป็นการท่องเที่ยวที่คำนึงถึงการมีส่วนร่วม  
ของประชาชนและชุมชนท้องถิ่นที่มีส่วนร่วมตลอดกระบวนการ เพื่อก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อ  
ท้องถิ่น ยกกระดับคุณภาพชีวิตและการได้รับผลตอบแทน เพื่อกลับมาบำรุงรักษาและจัดการแหล่ง  
ท่องเที่ยวด้วย

ข้อกำหนดที่ชัดเจนของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศนี้ขึ้นอยู่กับความสมบูรณ์ของ  
ลักษณะพื้นฐานที่เป็นหลักทั้ง 4 ด้าน หากขาดหรือปราศจากข้อใดข้อหนึ่ง ความสมบูรณ์จะลด  
น้อยลงจนอาจเป็นการจัดการที่ส่งเสริมให้เป็นการท่องเที่ยวในรูปแบบอื่นๆ สิ่งที่ต้องทำความเข้าใจ  
เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ได้แก่

1. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นการท่องเที่ยวแนวใหม่ที่แตกต่างจากการที่เที่ยว  
แบบปกติ หรือแบบประเพณีนิยมซึ่งเน้นความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเป็นหลัก และเน้นการ  
ส่งเสริมเพิ่มรายได้ทางเศรษฐกิจเป็นสำคัญ



ภาพประกอบที่ 4 แสดงองค์ประกอบของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2544: 3)

2. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศไม่ใช่สิ่งที่ตรงกันข้ามกับการท่องเที่ยวแบบคณะใหญ่ (Mass Tourism) เพราะการท่องเที่ยวเชิงนิเวศไม่ได้ถูกจำกัดอยู่ที่ขนาดของการท่องเที่ยว แต่จำกัดที่รูปแบบกิจกรรมและขนาดที่เหมาะสมกับพื้นที่ นักท่องเที่ยวกลุ่มเล็กๆ สามารถทำลายสิ่งแวดล้อมได้เช่นเดียวกันหรือมากกว่านักท่องเที่ยวคณะใหญ่ หากปราศจากการจัดการที่ดี การจัดการกับการท่องเที่ยวคณะใหญ่ๆ ในทิศทางและภายใต้รูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศได้ อาจจัดเป็น Mass Ecotourism

3. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศไม่จำเป็นต้องเป็นการจัดการที่ง่ายๆ ราคาถูก มีรูปแบบการท่องเที่ยวเพียงแต่มีการจัดการที่ดี มีการรักษาสีเขียวอย่างมีประสิทธิภาพ มีการประสานการเข้าใจกับนักท่องเที่ยว และให้ประโยชน์ที่เหมาะสมตามความคาดหวังของนักท่องเที่ยวแล้ว การท่องเที่ยวเชิงนิเวศอาจตอบสนองนักท่องเที่ยวได้ทุกกลุ่ม ทุกระดับ และมีรายได้สูงขึ้นเช่นกัน

4. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศจึงให้ความสำคัญในการศึกษา และสร้างจิตสำนึกมากกว่าให้ความพึงพอใจอย่างไม่มิชอบเจตของนักท่องเที่ยว ดังนั้นจึงเป็นการท่องเที่ยวที่ต้องการประสานการเข้าใจกันอย่างเหมาะสมตลอดกระบวนการ

### 2.3.5 ลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ดร.ชณี เอมพันธ์ (2545) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (เดิมก่อนปี พ.ศ.2540 เรียก การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์) มาจากภาษาอังกฤษว่า “Ecotourism” เป็นคำผสมกันระหว่างคำว่า Ecology หรือนิเวศวิทยา กับคำว่า Tourism หรือการท่องเที่ยว นอกจากนี้ในวงการการท่องเที่ยว ยังมีการใช้คำภาษาอังกฤษอื่นๆ ที่สำคัญ ได้แก่ Nature Tourism หรือ Bio-Tourism หรือ Green Tourism แทน Ecotourism ได้เช่นกัน เพื่อบ่งบอกให้เห็นว่าเป็นรูปแบบของการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับธรรมชาติหรือวัฒนธรรมท้องถิ่น

Hector Ceballos – Lascurain (1988 อ้างถึงใน ดร.ชณี เอมพันธ์, 2545) แห่งสหภาพสากล ว่าด้วยการอนุรักษ์ (International union for conservation of nature and natural resources-IUCN) กล่าวได้ว่าเป็นบุคคลแรกที่กำหนดความหมายของ Ecotourism ว่า “เป็นการท่องเที่ยวรูปแบบที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางไปยังแหล่งธรรมชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อชื่นชม ศึกษาเรียนรู้ และเพลิดเพลินไปกับทัศนียภาพ พืชพรรณและสัตว์ป่า ตลอดจนลักษณะทางวัฒนธรรมที่ปรากฏในแหล่งธรรมชาติเหล่านั้น”

ต่อมา การจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีการพัฒนาและขยายวงกว้างขวางขึ้นตามลำดับ ได้มีผู้นิยม และความหมายของ Ecotourism ทั้งไทยและต่างประเทศ เช่น The ecotourism society (อ้างถึงใน ดร.ชณี เอมพันธ์, 2545) ซึ่งเป็นองค์กรภาคเอกชนที่มีบทบาทโดยตรง

เกี่ยวกับการศึกษาวางแผน และเผยแพร่ความรู้ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ได้กำหนดความหมายของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศไว้ว่า “การเดินทางไปเยือนแหล่งธรรมชาติด้วยความระมัดระวัง ไม่ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือทำลายคุณค่าของระบบนิเวศ และในขณะเดียวกันก็ช่วยสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจที่ส่งผลให้การอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติ และเกิดประโยชน์ต่อประชาชนท้องถิ่น”

สำหรับประเทศไทย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2539) ได้ให้คำแปลและนิยามของ Ecotourism ว่า “การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ” หมายถึง การท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น และแหล่งวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศ โดยมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้องภายใต้การจัดการสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของท้องถิ่น เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดจิตสำนึกต่อการรักษาระบบนิเวศอย่างยั่งยืน

### 2.3.6 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

นำชัย ทนุผล และคณะ (2544 : 19) กล่าวว่า ประเทศไทยได้พยายามที่จะพัฒนาการท่องเที่ยวในทิศทางที่ประสานกับการอนุรักษ์ตลอดมา โดยการวางกลยุทธ์ในการพัฒนาภายใต้แผนพัฒนาที่ดำเนินการอย่างรอบคอบตามหลักวิชาการ โดยยึดหลัก “การพัฒนาคู่กับการอนุรักษ์ เพื่อพิทักษ์ท่องเที่ยวไทย” แต่การดำเนินการที่ผ่านมาแนวทางต่างๆเหล่านั้นยังไม่สามารถปฏิบัติอย่างได้ผล ด้วยสาเหตุหลายประการและที่สำคัญที่สุด คือ ความไม่ชัดเจนในการพัฒนา ระหว่างความต้องการทางเศรษฐกิจและการอนุรักษ์กับการขาดการจัดการรูปแบบการท่องเที่ยวที่เหมาะสม ภายใต้ความต้องการของประเทศในการสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนากับการอนุรักษ์ และการสร้างเสริมระบบประชาธิปไตยที่มาจากรากหญ้าให้มากที่สุด ประกอบกับกระแสโลกาภิวัตน์ของโลกในการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะจากการประชุม Earth summit ที่กรุงริโอเดอจาเนโร ประเทศบราซิล เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2535 มีส่วนผลักดันให้เกิดความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน ที่เกี่ยวข้องในการจัดตั้งระบบและกระบวนการเพื่อการประสานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ตั้งแต่ในระดับการตัดสินใจ และการระบุแนวทางการปฏิบัติที่จำเป็น ได้ก่อให้เกิดกระแสที่สำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยว 3 ด้าน คือ

2.3.6.1 กระแสความต้องการการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติที่ขอบข่ายกว้างขวางไปทั่วโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การอนุรักษ์ระบบนิเวศ เพื่อคงความหลากหลายทางชีวภาพ

2.3.6.2 กระแสความต้องการของตลาดการท่องเที่ยวในด้านศึกษาเรียนรู้ หรือมีประสบการณ์ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความรู้และความตระหนักในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

2.3.6.3 กระแสความต้องการพัฒนา โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มาจากรากหญ้า (ประชาชนพื้นฐาน) อันจะเป็นหลักประกันที่จะให้การพัฒนามิติดทางที่ถูกต้อง มีการกระจายรายได้ที่เหมาะสมเป็นไปตามความต้องการของผู้ที่อยู่ในพื้นที่มากขึ้น

จากพลัง 3 ข้อนี้กระแสจึงเกิดแนวคิดของการพัฒนาในทิศทางที่ยั่งยืนซึ่งมีผลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยตรงและต่อระบบการจัดการพัฒนาการท่องเที่ยวรวมทั้งต่อรูปแบบการท่องเที่ยวมากขึ้น ทางเลือกในการท่องเที่ยวแนวใหม่ (New tourism หรือ Alternative) เป็นความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการดังกล่าว เพื่อมาทดแทนหรือแข่งขันกับการท่องเที่ยวตามประเพณีนิยมแบบทั่วไป (Conventional tourism) ซึ่งมีการนำเสนอในหลายรูปแบบ (Form) รูปแบบการท่องเที่ยวที่นำมาซึ่งการจัดการที่กล่าวถึงมากที่สุด คือ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) นั่นเอง

ในขณะที่ประเทศไทยโลกลูกโลกที่สามยังมีปัญหาในเรื่องของการอนุรักษ์และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากร การแย่งชิงทรัพยากรโดยทั่วไประหว่างผลประโยชน์ของรัฐ ของประชาชน และของปัจเจกชน ประกอบกับประชาชนยังมีวิถีชีวิตที่เกี่ยวข้องกับธรรมชาติ และต้องการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอยู่มาก แนวความคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จะเป็นทางออกที่มีอนาคต ประเทศไทยจึงยอมรับแนวคิดนี้ค่อนข้างช้ามาก และในระยะไม่กี่ปีมานี้เอง อย่างไรก็ตามความเข้าใจและการให้น้ำหนักของการท่องเที่ยว และความต้องให้การท่องเที่ยวมีผลประโยชน์ถึงมือประชาชนผู้เติบโตมากับทรัพยากรต่าง ๆ ทำให้มี ข้อถกเถียงกันมาโดยตลอดถึงขอบเขตการท่องเที่ยวที่เหมาะสม ซึ่งกำลังได้รับความสนใจ และตอบรับจากฝ่ายต่าง ๆ ในภาครัฐและธุรกิจด้านนี้เกิดขึ้น กระแสดังกล่าวมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบด้านการตลาด การท่องเที่ยวอย่างมากและยังน่าเป็นห่วงว่าในขณะที่ความเข้าใจในด้านนี้ยังไม่ตรงกัน ธุรกิจท่องเที่ยวธรรมชาติก็ทวีมากขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้เกิดแนวโน้มของการทำให้สภาวะแวดล้อมเสื่อมลงมากกว่าจะได้รับการอนุรักษ์

### 2.3.7 หลักการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

วรรณพร วัฒนชานุกร (2542 : 42) กล่าวว่า จากรูปแบบการท่องเที่ยวแบบดั้งเดิมที่นักท่องเที่ยวมาเที่ยวกันเป็นจำนวนมากๆ ตามฤดูกาลท่องเที่ยวแล้วกลับทิ้งปัญหามากมายไว้เบื้องหลังนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้แสดงความคิดเห็นว่าการท่องเที่ยวในรูปแบบใหม่ในเชิงนิเวศนั้นควรจะมีหลักการต่างๆ ที่สรุปได้ดังนี้

1. เป็นการท่องเที่ยวที่ไม่ก่อเกิดความเสื่อมโทรมทางสภาพแวดล้อม ไม่ว่าจะ เป็น น้ำเสีย ขยะ ตลอดจนการคมนาคม
2. ก่อให้เกิดประโยชน์ในระยะยาวแก่ทรัพยากรชุมชนในท้องถิ่น และอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเอง ส่วนหนึ่งของรายได้ควรย้อนไปสู่การอนุรักษ์

3. การเสริมสร้างประสบการณ์ให้นักท่องเที่ยวเป็นการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม สภาพสังคมและวัฒนธรรมท้องถิ่น ควรสนับสนุนให้นักท่องเที่ยวที่มีความรับผิดชอบทั้งด้านคุณธรรม จริยธรรม และพฤติกรรมของตนเองที่มีต่อสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติและวัฒนธรรม ในชุมชนที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว

4. ในการสร้างหรือการจัดการใดๆ ควรยอมรับในข้อจำกัดของสภาพแหล่งท่องเที่ยวตามลักษณะที่เป็นอยู่ หากมีการพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลง ควรเป็นไปเพื่อให้ทัศนียภาพของท้องถิ่นดีขึ้น ตลอดจนการลงทุนทางด้านการท่องเที่ยวก็เป็นเพื่อสนับสนุนเศรษฐกิจและกิจกรรมต่างๆ ในท้องถิ่นไม่พึ่งพาการลงทุนของชาวต่างชาติ ซึ่งเป็นการลดการไหลเวียนของรายได้ไปยังต่างประเทศ

5. ในการวางแผนตัดสินใจ และดำเนินงานตลอดจนการควบคุม ควรให้คนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมมากที่สุด มิใช่เป็นเพียงเป้าหมายของการท่องเที่ยว และบุคคลภายนอกมาคิดและตัดสินใจเพียงฝ่ายเดียว เพราะจะไม่เป็นไปตามความต้องการของคนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

6. ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการอนุรักษ์การท่องเที่ยวให้มีคุณภาพยั่งยืนหรือไม่เพียงใด การทำธุรกิจโดยมุ่งกำไรสูงสุดในระยะสั้นเป็นการทรมานตัวเองอย่างไรก็ตามบริษัทนำเที่ยวก็สามารถเก็บเกี่ยวผลประโยชน์จากการท่องเที่ยวได้ยาวนานเท่านั้นถ้ามีการทำธุรกิจที่ถูกต้องเหมาะสม นับตั้งแต่การใช้วัสดุที่ไม่ทำลายสภาพแวดล้อมและสามารถนำมาใช้ใหม่ได้ การมีมีทัศนคติที่มีความรู้ในระบบนิเวศและวัฒนธรรมของแหล่งท่องเที่ยวอย่างแท้จริง การให้การศึกษแก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับวัฒนธรรมประเพณีของท้องถิ่นที่เป็นจุดหมายปลายทางก่อนที่จะไปถึง ทั้งในรูปของภาพยนตร์ในเครื่องบิน เทปบันทึกเสียง และเอกสารเผยแพร่

7. มีการจัดการและควบคุมจำนวนของนักท่องเที่ยวให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมและไม่เกินความสามารถของชุมชนในท้องถิ่น และระบบนิเวศของแหล่งท่องเที่ยวสม่ำเสมอตลอดทั้งปีไม่ใช่เฉพาะฤดูกาล เพื่อสร้างความมั่นคงให้กับผู้ทำงานในอุตสาหกรรมนี้

นำชัย ทนุผลและคณะ (2544 : 22) กล่าวว่า ในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเพื่อให้ประสบความสำเร็จนั้น Ziffer (1989) และ Bhirtey (1992) ได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินการขั้นพื้นฐาน ดังนี้

1. การอนุรักษ์และใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างพอดี (Sign resource sustainability) ทั้งที่เป็นทรัพยากรธรรมชาติ สังคม และวัฒนธรรม เป็นสิ่งสำคัญและเป็นแนวทางการทำธุรกิจในระยะยาว

2. การลดการบริโภคที่มากเกินไปและการลดของเสีย (Reducing over - consumption and waste) จะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการทำนุบำรุงสิ่งแวดล้อมที่ถูกทำลายในระยะยาว และเป็นการเพิ่มคุณภาพของการท่องเที่ยว
3. การรักษาและส่งเสริมความหลากหลายของธรรมชาติ สังคม และ วัฒนธรรม มีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวในระยะยาว และช่วยขยายฐานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
4. การประสานการพัฒนาการท่องเที่ยวเข้ากับกรอบแผนกลยุทธ์การพัฒนา แห่งชาติ (Integrating tourism in planning) การพัฒนาท้องถิ่น และการประเมินผลกระทบ สิ่งแวดล้อม จะช่วยขยายศักยภาพการท่องเที่ยวในระยะยาว
5. การท่องเที่ยวที่รองรับกิจกรรมทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น (Supporting local economics) โดยพิจารณาด้านราคา และคุณค่าของสิ่งแวดล้อมไว้ ไม่เพียงแต่ทำให้เกิดการ ประหยัดแต่ยังป้องกันสิ่งแวดล้อมไม่ให้ถูกทำลายอีกด้วย
6. การมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ของท้องถิ่นในสาขาการท่องเที่ยว (Involving local communities) ไม่เพียงแต่สร้างผลตอบแทนแก่ประชากรและสิ่งแวดล้อมโดยรวม แต่ยังช่วยยกระดับคุณภาพการจัดการการท่องเที่ยวอีกด้วย
7. การปรึกษาหารือกันอย่างสม่ำเสมอ ระหว่างผู้ประกอบการ ประชาชน ท้องถิ่นองค์กรและสถาบันที่เกี่ยวข้อง (Consulting stakeholders and the public) มีความจำเป็นใน การที่จะร่วมงานไปในทางทิศทางเดียวกัน รวมทั้งร่วมแก้ปัญหาและลดข้อขัดแย้งในผลประโยชน์ที่ แตกต่างกัน
8. ฝึกอบรมบุคลากร (Training staff) โดยสอดแทรกแนวคิดและวิธีปฏิบัติใน การพัฒนาแบบยั่งยืนต่อบุคลากรท้องถิ่นทุกระดับ จะช่วยยกระดับบริการการท่องเที่ยว
9. การตลาดที่จัดเตรียมข้อมูลข่าวสารอย่างพร้อมมูล (Marketing tourism responsibility) จะทำให้นักท่องเที่ยวเข้าใจและเคารพในสิ่งแวดล้อมธรรมชาติ สังคม และ วัฒนธรรมของแหล่งท่องเที่ยว และจะช่วยยกระดับความพอใจของนักท่องเที่ยวด้วย
10. การวิจัยและการติดตามตรวจสอบอย่างมีประสิทธิภาพ (Undertaking research) จำเป็นต่อการช่วยแก้ปัญหา และเพิ่มผลประโยชน์ต่อแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวและนัก ลงทุน

### 2.3.8 การจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

การจัดการด้านการท่องเที่ยวโดยทั่วไปแล้ว ต้องครอบคลุมองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ด้าน ได้แก่

2.3.8.1. ด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว ประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ คือ ศักยภาพของทรัพยากรท่องเที่ยวในการดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศ รวมถึงการกำหนดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่เหมาะสม และความสามารถในการรองรับการท่องเที่ยวเพื่อให้ทรัพยากรการท่องเที่ยวยังคงอยู่ได้อย่างยั่งยืน โดยไม่เสื่อมโทรมลงไป และไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมธรรมชาติ สังคมและวัฒนธรรมท้องถิ่นตามมา การจัดการทรัพยากรท่องเที่ยวเชิงนิเวศจึงเน้น

1) การประเมินคุณค่าของทรัพยากรท่องเที่ยวในพื้นที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานความสนใจเฉพาะด้านของนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่มีต่อธรรมชาติ วิถีชีวิตท้องถิ่น และการอนุรักษ์ เช่น ความอุดมสมบูรณ์ของระบบนิเวศ การได้พบเห็นสัตว์ป่า ระบบนิเวศที่มีความโดดเด่น ความน่าสนใจในด้านการอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพ หรือการรักษาสภาพแวดล้อม ความสวยงามแปลกงามตามภูมิทัศน์หรือแหล่งท่องเที่ยวและวัฒนธรรมหรือท้องถิ่นวิถีชีวิตดั้งเดิม เป็นต้น

2) การจัดการกิจกรรมทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่สอดคล้องกับสภาพธรรมชาติ และเน้นกิจกรรมท่องเที่ยวที่เพิ่มพูนประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวโดยการสื่อความหมายธรรมชาติและประสบการณ์โดยตรง

3) การจัดการเพื่อรักษาคุณค่าความสำคัญในความเป็นธรรมชาติและวัฒนธรรมท้องถิ่นไว้ให้ได้ต้องระมัดระวังต่อการพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงจนหมดสภาพความเป็นธรรมชาติ หรือความเป็นเอกลักษณ์ด้านวัฒนธรรมหรือวิถีชีวิตท้องถิ่น ดังนั้น การจัดการพื้นที่จึงต้องคำนึงถึงความสามารถของพื้นที่หรือทรัพยากรในการรองรับการท่องเที่ยวโดยไม่เน้นการปรับปรุงหรือพัฒนาเกินความจำเป็นเพื่อเปลี่ยนแปลงให้พื้นที่มีความสามารถในการรองรับการท่องเที่ยวได้มากขึ้น

4) ต้องการจำแนกเขตการจัดการพื้นที่เพื่อการท่องเที่ยวและการรักษา ระบบนิเวศรวมไปถึงกำหนดมาตรการหรือเงื่อนไขการใช้พื้นที่ต่างๆ เพื่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่าจะไม่ก่อให้เกิดผลกระทบด้านลบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนวิถีชีวิตของท้องถิ่น

5) แสวงหาความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เพื่อเป็นพันธมิตรในการจัดการทรัพยากรท่องเที่ยวที่มุ่งไปสู่ความยั่งยืน โดยทุกฝ่ายต้องยึดถือหลักของการจัดการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนและปรัชญาของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเองโดยเคร่งครัด

6) ต้องมีการประชาสัมพันธ์และสร้างความตระหนักในคุณค่าของทรัพยากรการท่องเที่ยวและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นได้จากการท่องเที่ยวไปยังทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องต้องมีการติดตามตรวจสอบและประเมินสถานภาพของทรัพยากรท่องเที่ยวอยู่เสมอเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการตัดสินใจจัดการพื้นที่และทรัพยากรที่ถูกต้อง



2.3.8.2 ด้านการตลาดของการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวเชิงนิเวศจะปะปนอยู่ทั่วสังคม ส่วนใหญ่จะค่อนข้างสูงอายุ (40-50 ปี) มีการศึกษาและรายได้ดี นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีความปรารถนาที่จะได้ท่องเที่ยวในสถานที่ที่เป็นธรรมชาติหรือมีวัฒนธรรมท้องถิ่นที่แปลกแตกต่างจากชีวิตประจำวัน มีความประสงค์จะได้รับรู้หรือมีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับธรรมชาติทั้งทางตรงและทางอ้อม มีความสุขุมรอบคอบ และมีความตั้งใจอย่างแรงกล้าที่จะเดินทางท่องเที่ยวโดยไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และวิถีชีวิตท้องถิ่น ดังนั้นจึงเป็นผู้ที่พร้อมที่จะปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในท้องถิ่นนั้น และไม่ต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเพื่ออำนวยความสะดวกสบายในลักษณะเช่นเดียวกับ ที่ตนเองอยู่อาศัยหรือคุ้นเคย หรือในลักษณะที่ได้รับจากการบริการในเมืองใหญ่ ดังนั้น ความสะดวกสบายในการเดินทางท่องเที่ยวไม่ใช่สิ่งสำคัญเท่าใดนัก แต่นักท่องเที่ยวประเภทนี้มักจะไม่วอกแวกกับจำนวนการเดินทางท่องเที่ยวที่แออัดเสียงอึกทึกและสิ่งสำคัญเท่าใดนัก แต่นักท่องเที่ยวประเภทนี้มักจะไม่วอกแวกกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่แออัด เสียงอึกทึกและสิ่งแปลกปลอมที่ขัดกับธรรมชาติ

โดยปกติแล้วนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นผู้ที่สนใจและเคร่งครัดในการรับผิดชอบดูแลธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว อย่างไรก็ตามมีไม่น้อยที่นักท่องเที่ยวเชิงนิเวศหน้าใหม่ ขาดประสบการณ์หรือความรู้ในเรื่องการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องเหมาะสมในแหล่งท่องเที่ยว ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่สำคัญที่เจ้าของพื้นที่และผู้ประกอบการ ที่จะต้องให้ความรู้ความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยวในการปฏิบัติตนและกฎระเบียบต่างๆก่อนการท่องเที่ยวจะเริ่มต้น

การท่องเที่ยวจะยั่งยืนประสบผลสำเร็จทางเศรษฐกิจได้ต้องอาศัยการตลาดเป็นเครื่องมือในการติดต่อประชาสัมพันธ์เป็นสื่อกลางระหว่างนักท่องเที่ยวผู้ประกอบการและแหล่งท่องเที่ยวอย่างไรก็ดีในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศนั้น การตลาดยังเป็นเครื่องมือในการเลือกสรรคุณภาพและประเภทของนักท่องเที่ยว โดยการให้ข้อมูลและสิ่งที่ควรคาดหวังจากการท่องเที่ยว (Expectation) อย่างถูกต้องแก่นักท่องเที่ยว การดำเนินการตลาดสำหรับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ไม่ได้หมายถึงเฉพาะการประชาสัมพันธ์ให้แก่นักท่องเที่ยวได้รู้จักแหล่งท่องเที่ยวเท่านั้นแต่จุดหมายที่สำคัญของการจัดการด้านการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ คือ การคัดเลือกนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ มีปณิธานและความตั้งใจอย่างจริงจังในการท่องเที่ยวอย่างตระหนักคุณค่าของทรัพยากรท่องเที่ยว และมีความมุ่งมั่นในการช่วยกันรักษาทรัพยากรท่องเที่ยวเหล่านั้นไว้ได้ รวมไปถึงการสื่อสารให้เข้าใจในตรงกันถึงลักษณะการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เพื่อให้แก่นักท่องเที่ยวตัดสินใจล่วงหน้าว่า การท่องเที่ยวรูปแบบนี้เป็นการท่องเที่ยวที่ตนเองต้องการหรือไม่ และพร้อมที่จะกระทำตามเงื่อนไขการใช้พื้นที่โดยเคร่งครัดและไม่อึดอัด หรือมีความกดดัน ซึ่งอาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจจากการเดินทางท่องเที่ยว ดังนั้น ด้วยวิธีการและกลยุทธ์ทางการตลาด นักจัดการการ



ท่องเที่ยวเชิงนิเวศจึงสามารถคัดเลือกนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ และมีความต้องการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างแท้จริง เพื่อให้ได้นักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมเหมาะสมกับทรัพยากรท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และการให้บริการที่จัดไว้ให้

2.3.8.3. ด้านการบริการด้านต่างๆ การบริการสำหรับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศครอบคลุม การบริการตั้งแต่ ที่พัก อาหาร ยานพาหนะขนส่งนักท่องเที่ยว ในบางแห่งการบริการเรื่อง ที่พักหรืออาหารอาจไม่จำเป็น ขึ้นอยู่กับสภาพหรือลักษณะเฉพาะของแต่ละแหล่งท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเน้นการบริการด้านสื่อความหมายและการให้ข่าวสารข้อมูล เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติและวัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น การบริการศูนย์ ข้อมูลและบริการนักท่องเที่ยว การบริการให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับทรัพยากรท่องเที่ยวในระหว่างการประชุมกิจกรรมท่องเที่ยว เป็นต้น

การบริการด้านต่างๆที่มีโอกาสในการสร้างรายได้แก่ประชาชนท้องถิ่น เช่น การบริการที่พัก อาหาร ยานพาหนะ และมัคคุเทศก์นำเที่ยว นั้นเน้นให้ประชาชนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมและดำเนิน กิจกรรมต่างๆในภาคบริการดังกล่าว เช่น จัดที่พักที่สอดคล้องกลมกลืนกับธรรมชาติและวัฒนธรรมท้องถิ่น เป็นมัคคุเทศก์นำทางในการเดินป่า และเป็นนักสื่อความหมายธรรมชาติอย่างไรก็ดี การบริการต่างๆต้องสอดคล้องกับหลักการของการจัดการท่องเที่ยวข้ออื่นๆ เช่น การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกควรมีขนาดเล็ก และกลมกลืนรักษาสภาพแวดล้อมท้องถิ่นนั้นๆ การบริการอาหารไม่ควรเก็บหา หรือนำของป่าออกมาเพื่อเอาใจนักท่องเที่ยว เป็นต้น การบริการนั้นไม่ควรยึดถือมาตรฐานการบริการที่จัดในสภาพแวดล้อมเมือง โดยการเปลี่ยนแปลงสภาพของวิถีชีวิตหรือธรรมชาติเพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวที่มาจากจากสภาพแวดล้อมเมืองมีความสุขสบายเคยชิน แต่ควรเน้นการบริการที่สะอาด ประหยัด และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและพลังงาน

2.3.8.4 ด้านการบริหารการจัดการท่องเที่ยวซึ่งรวมถึงองค์กรและกฎระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จัดว่าเป็นแกนหรือกลไกสำคัญในการควบคุมดูแลและจัดการให้การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ การบริหารจัดการนี้ประกอบด้วย องค์กรและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย รวมไปถึง แผนงาน โครงการมาตรการและกฎระเบียบต่างๆในการควบคุมดูแลให้การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นไปตามหลักการที่ถูกต้อง และยังเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นในการบริหารจัดการ

องค์กรในพื้นที่ ที่ทำหน้าที่เชิงนิเวศ ให้เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามเจตนารมณ์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐ เช่น กรมป่าไม้ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช รัฐวิสาหกิจ เช่น องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (ออป.) หรือองค์กรท้องถิ่น เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นต้น องค์กรเหล่านี้

ล้วนมีหน้าที่ในการดูแลจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวให้มีความยั่งยืน จัดการและป้องกันผลกระทบจากการท่องเที่ยว มีการติดตามตรวจสอบการดำเนินงานด้านการจัดการท่องเที่ยวในทุกองค์ประกอบ พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก และบำรุงรักษา จัดการบริหารด้านการจัดการบริการต่างๆ ได้มาตรฐาน เช่น ความปลอดภัย ความสะอาด เป็นต้น การมีการจัดการบริหารด้านการเงิน รวมไปถึงการบังคับใช้กฎหมายและระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวในพื้นที่ หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หน่วยงานของรัฐ เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ที่ทำหน้าที่กำหนดนโยบายและส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ สนับสนุนการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลไปยังนักท่องเที่ยว เมื่อการจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่นั้นมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือด้านการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มทักษะในการบริการ ด้านต่างๆ เช่น บริการนำเที่ยว และสื่อความหมาย เป็นต้น นอกจากนี้หน่วยงานของรัฐ เช่น กรมป่าไม้ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ยังทำหน้าที่ควบคุมดูแลให้การจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบของพื้นที่ในความรับผิดชอบ

นโยบายเพื่อใช้ในการกำหนดกรอบการวางแผนและการดำเนินการในทุกระดับตั้งแต่ท้องถิ่น ภูมิภาค และระดับประเทศต้องมีแนวทางชัดเจนและสอดคล้องประสานเชื่อมโยงกัน นอกจากนี้กฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ที่กำกับการดำเนินการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นสิ่งที่จำเป็นเช่นเดียวกับแผนงานสำหรับแนวทางในการปฏิบัติและตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงาน

ศรีพร สมบุญธรรม (2536 : 57) กล่าวถึงแนวทางปฏิบัติในการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศไว้ดังนี้

1. การกำหนดเขตของกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการท่องเที่ยว (Zoning of the various activities) โดยการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้าช่วย

2. การควบคุมจำนวนนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะอย่างยิ่งในระบบนิเวศที่มีความเปราะบางทางธรรมชาติ (Fragile ecosystem) โดยการนำแนวคิด “ความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยว” (Carrying capacity) มาประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่

3. การจัดเตรียมข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับนักท่องเที่ยวทั้งในแง่ของการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และการปฏิบัติตัวเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับประสบการณ์จากการท่องเที่ยว เช่น มัลลเทศก์ควรเล่าประวัติย่อของชุมชนพื้นที่นั้นๆ หรืออาจจัดตั้งศูนย์ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว (Tourist information center) ในแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญๆ เพื่อให้ภาพรวมของแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวกำลังจะไปเยือน

4. การพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียงเพิ่มขึ้นเพื่อช่วยลดความแออัดให้กับพื้นที่จังหวัดท่องเที่ยวหลัก

5. การนำกฎหมายมาบังคับใช้อย่างจริงจังสำหรับผู้กระทำการฝ่าฝืน เช่น การลักลอบตัดไม้ การลักลอบเก็บพันธุ์ไม้ และการลักลอบเก็บพันธุ์พืชและสัตว์ในแนวปะการัง

6. การควบคุมสิ่งต่างๆ ในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวให้มีความกลมกลืนกับสภาพแวดล้อมรวมทั้งการควบคุมระบบกำจัดขยะและน้ำเสียจากสิ่งก่อสร้างต่างๆ

## 2.4. การจัดการบริการท่องเที่ยว

### 2.4.1 ความหมายของการบริการท่องเที่ยว

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 6) กล่าวว่า การบริการท่องเที่ยว คือพฤติกรรมกิจกรรมและการกระทำที่บุคคลหนึ่งที่ทำให้หรือส่งมอบต่อบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมาย และมีความตั้งใจในการขนส่งมอบบริการอันนั้น การบริการท่องเที่ยว คือ กระบวนการ หรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการท่องเที่ยวจากผู้ให้บริการการท่องเที่ยว ไปยังผู้รับบริการท่องเที่ยว หรือผู้ใช้บริการท่องเที่ยวนั้น

ฉลองศรี พิมลสมพงษ์ (2542 : 34) ได้อธิบายการบริการท่องเที่ยวไว้ว่า เป็นงานที่ไม่สามารถจับต้องได้ การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน มีรูปแบบที่หลากหลายแปรผันไปตามคุณลักษณะของผู้ให้บริการท่องเที่ยวในช่วงเวลานั้น การตัดสินใจหรือวัดคุณภาพการบริการท่องเที่ยวขึ้นอยู่กับความพอใจของผู้รับบริการ และเป็นงานที่ไม่มีผลงานไม่สามารถเก็บสะสมผลงานไว้ได้ นอกจากนี้ ยังได้วิเคราะห์และจำแนกลักษณะเฉพาะของการบริการท่องเที่ยวได้ว่า มีลักษณะ 4 ประการดังนี้

1. เป็นการบริการแบบใกล้ชิดตัวต่อตัว สามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจทันทีเมื่อได้รับบริการ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพอารมณ์และทัศนคติของผู้ให้และผู้ได้รับบริการ

2. การบริการการท่องเที่ยว จำเป็นต้องเตรียมไว้ล่วงหน้าเป็นเวลานานและมีความพร้อมเสมอ เมื่อนักท่องเที่ยวมาถึง เช่น ความพร้อมของห้องพักและร้านอาหาร

3. การพัฒนางานบริการ จำเป็นต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องรูปแบบ ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพของการบริการ ตลอดจนบุคลากรผู้ให้บริการ เนื่องจากนักท่องเที่ยวจะใช้เวลาในการบริการสั้นมาก เช่น การพักผ่อนเพียง 1 คืน ดังนั้นผู้ให้บริการจึงมีเวลาสั้นมากในการให้บริการอย่างเสมอภาค ถูกต้อง และเป็นที่น่าประทับใจ

4. ใช้แรงงานคนในการให้บริการ ไม่เป็นที่นิยมที่จะมีการทดแทน ด้วยเครื่องจักร งานด้านนี้จึงมีปัญหาด้านแรงงานอยู่เสมอ เช่น คุณวุฒิ คุณสมบัติ ความรู้ความสามารถ และค่าตอบแทน

ปรีชา แดงโรจน์ (2544 : 35) ให้ความเห็นว่า การบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เชื่อมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นศัพท์ภาษาอังกฤษอีกคำที่นิยมใช้ความหมายใกล้เคียงกันคือ คำว่า “Hospitality” ซึ่งพบบ่อยในธุรกิจโรงแรม และมีความหมายที่ลึกซึ้งในทางปฏิบัติ โดยเป็นการกระทำให้ผู้อื่นในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด ออบอุ่น และมีไมตรีจิต

#### 2.4.2 องค์ประกอบของการบริการท่องเที่ยว

การบริการท่องเที่ยว คือ สิ่งที่ถูกส่งผ่านจากผู้เสนอบริการ ไปยังนักท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดการบริโภค ประกอบด้วย 2 ส่วนใหญ่ๆ คือ ส่วนที่เป็นองค์ประกอบพื้นฐาน และกิจกรรมประกอบ มีรายละเอียดดังนี้คือ (มนัสวีร์ ธาตาสีห์, 2549 : 6)

2.4.2.1 องค์ประกอบพื้นฐาน ได้แก่ บุคคล สถานที่ และเหตุการณ์ อย่างใดอย่างหนึ่งหรือเป็นส่วนผสมขององค์ประกอบหลายอย่าง

2.4.2.1 กิจกรรมประกอบ เป็นส่วนที่ผู้เสนอบริการคิดค้นวิธีในการบริโภค องค์ประกอบพื้นฐานในรูปแบบต่างๆ เช่น การเที่ยวชม การทำกิจกรรมที่แปลกใหม่ การพักผ่อน การศึกษาหาความรู้ หรืออีกนัยหนึ่งคือผู้เสนอบริการ ได้นำองค์ประกอบพื้นฐาน ไปผ่านกระบวนการผลิตเพื่อออกมาเป็นผลิตภัณฑ์

สำหรับคำว่าระบบบริการ (Service system) (สมชาติ กิจยรรยง, 2544 : 92) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง แบบแผนการดำเนินการต่างๆ ในอันที่จะให้บริการที่ตอบสนอง ความต้องการของบุคคลที่มารับบริการ โดยมีองค์ประกอบสำคัญของระบบบริการ 5 ส่วน ได้แก่

1. ลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Customer) หมายถึงบุคคลที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือบริการต่างๆตามความต้องการ
2. ผู้ปฏิบัติงานบริการ (Service provider) หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ทำหน้าที่ตามตำแหน่งงานและขอบข่ายความรับผิดชอบ ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ
3. องค์การบริการ (Service organization) หมายถึง กิจกรรมที่ดำเนินการธุรกิจอย่างใดอย่างหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการแก่ลูกค้าเพื่อหวังผลกำไร โดยมีผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ เป็นผู้รับผิดชอบการบริหารจัดการระบบการบริการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4. บริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำที่มีจุดมุ่งหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง ในทางธุรกิจ ซึ่งเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และเกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือ อำนาจความสะดวกสบาย ให้ลูกค้าได้รับในสิ่งต้องการ

5. สภาพะของการบริการ (Service environment) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นรอบตัวผู้รับบริการ อันได้แก่ อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่างๆ รวมทั้งปัจจัยที่มีผลกระทบต่อร่างกาย เช่น แสง สี เสียง อุณหภูมิ เป็นต้น และสภาพความเป็นไปของบรรยากาศที่เกิดขึ้นในกระบวนการการบริการ ได้แก่ ความสวยงามของการจัดตกแต่งสถานที่ ความเอาใจใส่ด้วยอัธยาศัยไมตรีของพนักงานบริการ เป็นต้น

#### 2.4.3 หลักการพื้นฐานของการบริการท่องเที่ยว

องค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการขึ้นอยู่กับคุณภาพของการบริการที่ลูกค้าต้องการได้รับจากการให้บริการในแต่ละครั้ง ซึ่งเป็นผู้บริหารกิจการธุรกิจและผู้ให้บริการ จำเป็นต้องคำนึงถึงหลักการสำคัญ 7 ประการ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับคำว่า “Service” มาแยกเป็นตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบดังนี้



ภาพประกอบที่ 5 องค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ

ที่มา : วีรพงษ์ เถลิงจิระรัตน์ (2543 : 7)

จากภาพประกอบแสดงถึงองค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ ดังนี้

##### 2.4.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมี

เป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น

2.4.3.2 ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใดๆ ก็มักจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องจะต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการเพื่อเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้หากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างกันแปรไปตามลักษณะของงานบริการ

2.4.3.3 ความพร้อมในการบริการ (Readiness) คุณภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายใต้ขอบเขตของเวลาหรือทรัพยากรอื่นๆ และด้วยรูปแบบที่เป็นที่ต้องการอย่างทันทีทันใด ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของบุคคลแต่ละคนจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ในทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการได้อย่างฉับพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการพอใจและรู้สึกประทับใจ

2.4.3.4 ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) การให้บริการที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการและความพยายามที่จะนำเสนอบริการในแต่ละจุดสัมผัสของบริการให้ถูกใจผู้รับบริการย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ

2.4.3.5 ความสนใจเอาใจใส่ต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจเอาใจใส่อย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับ และทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องการได้รับการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจำเป็นต้องให้ความสนใจดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยทั่วถึงไม่ให้เกิดความรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติที่แตกต่างกัน การปฏิบัติต่อผู้รับบริการจะต้องเป็นไปด้วยความสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติลูกค้าตลอดเวลา

2.4.3.6 ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที

ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนที่มารยาทของผู้ให้บริการ แสดงถึงอักษยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ คุณสมบัติของผู้ให้บริการและพฤติกรรมบริการที่ดีจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญในการให้บริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกสง่างาม มีชีวิตชีวายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน

2.4.3.7 ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” (Service theme) หรือแผนในการบริการและการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ความต้องการปฏิกิริยาตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงาน การตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์และความคาดหวังของผู้รับบริการตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์และความคาดหวังของผู้รับบริการ

รามิ อิลิชัยกุล (2548:225) ได้กล่าวถึงการจัดการบริการท่องเที่ยว ต้องมีการกำหนดประเภทและปริมาณและมาตรฐานของการบริการที่มีคุณภาพมาตรฐานสากล และการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ทุกประเภท และทุกระดับ การบริการด้านต่างๆที่สำคัญแก่ นักท่องเที่ยวได้แก่

1. บริการด้านกฎระเบียบข้อบังคับของนักท่องเที่ยว คือ เป็นการบริการด้วยกฎระเบียบ ข้อบังคับ กติกา เพื่อดำเนินการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวเกิดความสะดวกสบาย เกิดความพึงพอใจสูงสุดตลอดจนการดำเนินการท่องเที่ยวที่มีความปลอดภัย ไม่เกิดผลกระทบกับสภาวะแวดล้อม และแหล่งท่องเที่ยวที่ไปเยือน เช่น การออกกฎระเบียบ ห้ามจุดไฟหรือก่อไฟ เพราะอาจจะทำให้เกิดไฟป่าได้ เป็นต้น

2. การบริการด้านความปลอดภัย การประกอบกิจกรรมนันทนาการที่เกิดขึ้นในแหล่งท่องเที่ยว มักมีแนวโน้มที่จะเกิดอันตรายและอุบัติเหตุได้ง่าย เช่น การถูกงูกัด อุบัติเหตุจากการเล่น เป็นต้น ผู้รับผิดชอบของแหล่งท่องเที่ยว จำเป็นต้องมีการเตรียมการด้านความปลอดภัยต่างๆ เตรียมอุปกรณ์และรักษาความปลอดภัยให้เหมาะสม รวมทั้งมีการฝึกอบรมบุคลากรให้สามารถป้องกันความปลอดภัย รักษาและปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้

3. บริการด้านนันทนาการ คือ การให้การบริการเพื่อความเพลิดเพลิน สนุกสนานและบันเทิงสำหรับแหล่งท่องเที่ยว



4. บริการด้านข้อมูลข่าวสาร คือ การบริการให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวซึ่งแหล่งท่องเที่ยวควรมีสุนัขบริการข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว เช่น แผ่นพับ แผนที่เอกสาร ต่างๆที่เกี่ยวกับการบริการที่มีในแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ กิจกรรมท่องเที่ยว

5. บริการที่พัก คือ การบริการที่พักสำหรับนักท่องเที่ยว ซึ่งควรจะมีลักษณะหลายขนาดเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีหลายกลุ่ม หลายประเภทที่ต้องการ เช่น โรงแรมระดับสี่ดาว ห้าดาว จะให้บริการหลากหลายแก่ผู้ที่มาพัก เช่น อาหารและเครื่องดื่ม อีกทั้งจะต้องมีความปลอดภัย มีความสะอาด มีอุปกรณ์ใช้พื้นฐาน เช่น ที่นอน เตียง ผ้าห่ม เป็นต้น

6. การบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ คือ การบริการหรืออำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทางของนักท่องเที่ยว ซึ่งควรมีมาตรฐานการบริการนำเที่ยวที่มีการจัดกิจกรรมนำเที่ยว ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม เช่น นำเที่ยวทางประวัติศาสตร์ มัคคุเทศก์ควรมีความรู้และรายละเอียดอย่างถูกต้อง

7. การบริการคมนาคมขนส่ง คือ การบริการเคลื่อนย้ายผู้โดยสารและสิ่งของสิ่งหนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งด้วยพาหนะขนส่ง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการท่องเที่ยว ซึ่งธุรกิจคมนาคมขนส่งควรมีหลายรูปแบบและหลายระดับ เช่น รถเช่า รถโดยสาร เป็นต้น เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถเลือกช่องทางและรูปแบบการคมนาคมที่พอใจได้

8. การบริการอาหารเครื่องดื่ม คือ การบริการอาหารและเครื่องดื่มให้แก่นักท่องเที่ยว ซึ่งควรมีอาหารหลายประเภทหลายระดับ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละระดับ เช่น ร้านอาหารแบบครอบครัว ร้านอาหาร ต้องมีมาตรฐานตามสุขลักษณะของกระทรวงสาธารณสุข ตลอดจนบริการในร้านอาหาร ควรมีใจรักงานบริการด้วย

9. บริการด้านสินค้าและของที่ระลึก คือ การบริการขายสินค้าของที่ระลึกให้แก่นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวเพื่อซื้อและนำกลับไปยังภูมิลำเนาของตน เพื่อเป็นของที่ระลึก ของฝาก ซึ่งสถิติรายจ่ายค่าซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวมีมูลค่าสูงถึงร้อยละ 30 ของมูลค่าการท่องเที่ยวทั้งหมด ดังนั้น การบริการสินค้าด้านสินค้าและของที่ระลึกจึงมีความสำคัญ อีกทั้งนอกจากการเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับผู้ที่ให้บริการและยังเป็นการเผยแพร่ชื่อเสียงของสถานที่ท่องเที่ยวด้วย

10. บริการด้านอื่นๆหรือการบริการที่เกี่ยวกับนักท่องเที่ยว เช่น ห้างสรรพสินค้า ธนาคาร สถานที่บริการซักรีด และไปรษณีย์ เป็นต้น



ปรัชญาณ์ นักฟอน (2547 : 47-48) ได้กล่าวว่าหลักการจัดการบริการท่องเที่ยวขึ้นสิ่งสำคัญที่ควรตระหนักถึงคือ ทรัพยากรการท่องเที่ยวซึ่งมีจำกัดและมีความเสื่อมโทรมลงไปตามกาลเวลาสภาพดินฟ้าอากาศและการกระทำของมนุษย์ ตลอดจนขาดการดูแลเอาใจใส่อย่างทั่วถึง จึงจำเป็นต้องมีการจัดการที่ดี เพื่อจะอนุรักษ์ทรัพยากรหรือแหล่งท่องเที่ยวไว้ให้แก่ชนรุ่นหลังต่อไป โดยการจัดการการท่องเที่ยวควรมีการดำเนินงานใน 4 ด้านดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ทรัพยากรการท่องเที่ยวเพื่อประเมินศักยภาพและจัดระดับ การวิเคราะห์หาจุดเด่นที่มีเอกลักษณ์ของทรัพยากรภายในแหล่งท่องเที่ยว และระดับการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกที่แหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งจะสามารถรองรับได้ โดยไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบนิเวศของแหล่งท่องเที่ยว และการลดลงของคุณภาพของประสบการณ์หรือนันทนาการที่นักท่องเที่ยวควรจะได้รับจากการไปเยือนแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ การประเมินขีดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวควรพิจารณาปัจจัยสำคัญ 3 ด้านดังนี้คือ

1.1 ขีดจำกัดทางสภาพแวดล้อม หมายถึง ขีดความสามารถในการรักษาสมดุลระหว่างสภาพแวดล้อมทางกายภาพกับจำนวนนักท่องเที่ยวในบริเวณแหล่งท่องเที่ยว

1.2 ขีดจำกัดทางด้านตลาด หมายถึง ขีดความสามารถในการรองรับการตลาดการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นความสามารถในการรองรับสมดุลระหว่างปริมาณนักท่องเที่ยวกับกิจกรรมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่รองรับนักท่องเที่ยว

1.3 ขีดจำกัดของชุมชน หมายถึง ขีดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวของชุมชน ซึ่งหากมีมากเกินไปจะส่งผลกระทบต่อชุมชนท้องถิ่น

2. การแบ่งเขตการใช้ประโยชน์ในแหล่งท่องเที่ยว บริเวณแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งจำเป็นต้องมีการกำหนดเขตการใช้พื้นที่ (Zoning) เพื่อประโยชน์ต่างๆ หรือเพื่อการจัดการให้เหมาะสมตามสภาพและขนาดของทรัพยากรที่จะรองรับปริมาณนักท่องเที่ยวและกิจกรรมท่องเที่ยวที่เกิดขึ้น โดยสามารถป้องกันผลกระทบที่จะมีต่อระบบนิเวศโดยรวมด้วย โดยมีแนวทางการดำเนินงานดังนี้

1.1 การจัดการให้มีเขตบริการหรือศูนย์บริการนักท่องเที่ยว (Visitor center)

1.2 การจัดเขตกิจกรรมการใช้ประโยชน์ของนักท่องเที่ยว

1.3 การจัดเขตสงวนหรือบริเวณพื้นที่ที่มีความเปราะบางทางด้านนิเวศวิทยา

3. การควบคุมดูแลรักษาทรัพยากรการท่องเที่ยว เป็นการควบคุมการพัฒนาพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวทางกายภาพอย่างเหมาะสมกับวัฒนธรรมในพื้นที่ การรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการมีระบบป้องกันและกำจัดมลภาวะที่เหมาะสม

กองวางแผนโครงการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2540 : 23-28) การบริการที่ตอบสนองการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมีดังนี้

1. บริการที่พัก เช่น โรงแรม บังกะโล บ้านพักรับรองในเขตอุทยานแห่งชาติ ที่พักของทางราชการ ที่พักในบ้าน (Home stay) เป็นต้น
2. บริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ลักษณะประการสำคัญคือ ต้องสร้างความรู้ความเข้าใจ ในแหล่งท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยว ทั้งทางด้านประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และธรรมชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ความรู้ก่อนการให้บริการ จะสามารถช่วยให้หลีกเลี่ยงการล่วงละเมิดกฎเกณฑ์และการกระทำอันจะนำมาซึ่งความเสียหายโดยไม่ได้ตั้งใจ

## 2.5 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

### 2.5.1 ความหมายความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ มีนักวิชาการให้ความหมายความพึงพอใจไว้ต่างกัน ดังนี้ กู๊ด ( Good ,1973 : 18) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า คุณภาพหรือความพึงพอใจ เป็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติที่มีผลต่อบุคคลนั้น

ทิฟฟิน (Tiffin,1973 : 384) ให้ความหมายไว้ว่า ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จที่มีจุดมุ่งหมาย (Goald) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

วอลแมน (Wolman, 1973 : 384) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายและความต้องการ

เนวาร์ตัน พลายน้อย (2538 : 20) ได้ให้ความหมายว่า สภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอเมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจ ได้รับการตอบสนอง

ไพบูลย์ เจริญพานิช (2539 : 6) ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยทิศทางของการประเมินเป็นไปในทางบวก

### 2.5.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ

ไพบูลย์ เจริญพานิช (2539 : 6-7) ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการในการที่จะพิจารณาว่าบริการที่ให้นั้นเป็นความพึงพอใจหรือไม่ พิจารณาจากสิ่งต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) หมายความว่า การบริหารงานอย่างยุติธรรมที่มีฐานคิดว่า ทุกคนเท่าเทียมกัน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว (Timely service) หมายความว่า การบริการต้องมีลักษณะจำเป็นและเร่งด่วนต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continues service) การให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นและต่อเนื่อง สม่ำเสมอ และยึดผลประโยชน์เป็นหลัก

4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) การบริการต้องมีลักษณะ มีจำนวน มีการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ขึ้นแก่ผู้รับบริการ ความเพียงพอด้านสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ขึ้นแก่ผู้รับบริการ ความเพียงพอด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ตลอดจนพัฒนาระบบการบริการให้มีคุณภาพเพียงพอ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) การพัฒนาการบริการด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าขึ้นเรื่อยๆ โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ซูซีฟ อ่อน โลกสูง (2522 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งของเจตคติซึ่งหมายถึง ความรู้สึก น้ำใจที่คนเรามีต่อสิ่งหนึ่งต้องมีประสบการณ์ทางตรงหรือทางอ้อมต่อสิ่งนั้นมาก่อน

สุเมธ เดียวดิเรก (2527 : 4) กล่าวว่า มนุษย์เราไม่ได้มีความหมายแตกต่างกันในเรื่องความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคคลเท่านั้น ยังมีความแตกต่างกันในเรื่องของความตั้งใจที่จะกระทำการใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ ย่อมขึ้นอยู่กับสภาพร่างกายและจิตใจ สิ่งแวดล้อม นโยบายของหน่วยงานที่ตนเป็นสมาชิกอยู่

สมพงษ์ เกษมสิน (2526) ได้กล่าวไว้ว่า การจูงใจเป็นวิธีที่จะชักนำพฤติกรรมผู้อื่นให้ประพฤติปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ พฤติกรรมของคนจะเกิดขึ้นได้ต้องมีแรงจูงใจ เหตุการณ์นี้จูงใจจึงเป็นเรื่องเกี่ยวโยงกับสิ่งเร้าหรือแรงจูงใจ ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าการจูงใจ หมายถึง ความพยายามที่จะชักจูงให้ผู้อื่นแสดงออกหรือปฏิบัติตามสิ่งเร้าที่จูงใจ หมายถึง ความพยายามที่จะชักจูงให้ผู้อื่นแสดงออกหรือปฏิบัติตามสิ่งเร้าที่จูงใจ สิ่งจูงใจอาจมีได้ทั้งจากภายในและภายนอกตัวบุคคลนั่นเอง แต่มูลเหตุจูงใจอันสำคัญของบุคคล คือ ความต้องการ

กำพล ทับทิมไทย (2533 : 38) ได้สรุปแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ปรัชญาการณ์ในแง่นามธรรมที่เกี่ยวกับความสบายใจ หรือ ความสุขที่ได้ประสบมา ซึ่งเป็นความพอใจที่จะประเมินไว้ในเรื่องทัศนคติ

2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความสอดคล้องกันระหว่างความคาดหวังของบุคคลและสิ่งตอบแทนที่บุคคลนั้น ได้รับจริง

อารี พันธัมณี (2538 : 63) ได้อธิบายทฤษฎีแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจไว้  
ดังนี้

1. ความต้องการความสุขส่วนตัวในเรื่องแรงจูงใจไว้ว่าในสมัยโบราณเชื่อกันว่า  
มูลเหตุสำคัญของมนุษย์ที่ทำให้เกิดแรงจูงใจ ก็เพราะมนุษย์ต้องการหาความสุขส่วนตัวและพยายาม  
หลีกเลี่ยงความเจ็บปวด
2. ทฤษฎีสัญชาตญาณ (Instinctual theory) สัญชาตญาณ เป็นสิ่งที่ติดตัวบุคคล  
มาตั้งแต่กำเนิด ซึ่งทำให้บุคคลมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ โดยไม่จำเป็นต้องมีการเรียนรู้
3. ทฤษฎีการมีเหตุผล (Cognitive theory) ทฤษฎีหลักมีเหตุผลเป็นทฤษฎีที่มี  
ความเชื่อในเรื่องเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลในการมีเหตุผลที่จะตัดสินใจกระทำสิ่งต่างๆ  
เพราะบุคคลทุกคนมีความตั้งใจจริง นอกจากนั้น ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่า บุคคลมีอิสระที่จะกระทำสิ่ง  
ต่างๆ เพราะบุคคลทุกคนมีความตั้งใจจริง นอกจากนั้น ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่า บุคคลมีอิสระที่จะ  
กระทำพฤติกรรมได้อย่างมีเหตุผล และสามารถตัดสินใจต่อการกระทำต่างๆ ได้ มีความรู้ว่าจะต้อง  
ทำอะไร ประารถนาสิ่งใดและควรจะต้องตัดสินใจออกในลักษณะใด
4. ทฤษฎีแรงขับ (Drive theory) โดยปกติแล้วพฤติกรรมและการกระทำต่างๆ  
ของบุคคลนั้นๆจะมีส่วนช่วยสัมพันธ์กับแรงขับภายในของแต่ละบุคคล แรงขับภายในของแต่ละ  
บุคคลนั้นเป็นภาวะความตึงเครียดนั้นออกไป แรงขับภายในของแต่ละบุคคล แรงขับภายในของแต่ละ  
บุคคลนั้นเป็นภาวะความตึงเครียดนั้นออกไป แรงขับจึงมีลักษณะที่สำคัญ 2 ลักษณะ คือ แรงขับ  
ภายในร่างกาย และแรงขับภายนอกในร่างกายหรือแรงขับพฤติกรรม เป็นแรงขับที่เกิดจากความต้องการ  
ทางด้านสติปัญญา อารมณ์และสังคม ซึ่งลักษณะดังกล่าวจะมีผลทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่าง  
กันออกไปอันเป็นผลเนื่องมาจากประสบการณ์การเรียนรู้ที่สะสมไว้ในแต่ละบุคคล
5. ทฤษฎีลำดับความต้องการ (Theory of gradation) เป็นทฤษฎีลำดับของความ  
ต้องการของมาสโลว์ (Abraham H. Maslow) ซึ่งกล่าวไว้ว่ามนุษย์ทุกคนล้วนแต่มีความต้องการที่จะ  
สนองความต้องการให้กับตนเองทั้งสิ้น และความต้องการของมนุษย์นี้มีมากมายหลายอย่างด้วยกัน  
โดยมนุษย์จะมีความต้องการขั้นสูงๆ ถ้าความต้องการในขั้นต่ำได้รับการตอบสนองความต้องการไว้  
ดังนี้

ขั้นที่ 1 มนุษย์เรามีความจำเป็นในขั้นพื้นฐานการดำรงชีวิตขั้นแรก ได้แก่ อากาศ  
หายใจ น้ำ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค มนุษย์จำเป็นต้องได้รับปัจจัยดังกล่าวนี้  
ให้เพียงพอจึงจะดำรงชีวิตอยู่รอด

ขั้นที่ 2 เมื่อมนุษย์ได้รับการบำบัดหรือตอบสนองต่อความจำเป็นขั้นต้น  
เพียงพอแล้ว ก็จะแสวงหาสิ่งอื่นใดในระดับที่สูงขึ้นอีก คือความจำเป็นด้านความมั่นคง

ปลอดภัยเพื่อให้มีกินมีใช้ มีชีวิตยืนยาวไม่ต้องอดมือกินมือ มีอาชีพเป็นหลักแหล่งมั่นคง มีรายได้เงินเดือน ค่าจ้างประจำ ฯลฯ เป็นต้น

ขั้นที่ 3 มนุษย์ได้รับความรักจากพ่อ-แม่ พี่น้องญาติมิตร โตขึ้นถึงวัยแต่งงานก็จำเป็นต้องมีคนรักแต่งงาน มีครอบครัว แม้ว่าเมื่ออยู่ในสังคม หรือในหน่วยงานก็ยังจำเป็นต้องการมีเพื่อนร่วมงานที่รักใคร่สนิทสนมกัน

ขั้นที่ 4 เมื่อมนุษย์ได้รับการบำบัดความจำเป็นในขั้นใดแล้ว ก็จะก้าวขึ้นขั้นที่สูงขึ้นไป เช่น จากขั้นที่สามก็สู่ขั้นที่สี่ คือ เกียรติยศ ชื่อเสียง อยากได้ตำแหน่งที่สูงๆขึ้นไป ฯลฯ เป็นต้น

ขั้นที่ 5 เมื่อมนุษย์บรรลุถึงความจำเป็นในขั้นที่สี่แล้ว ก็อยากจะบรรลุขั้นสูงขึ้น การบรรลุสุดยอดแห่งตน

### 2.5.3. ปัจจัยหรือแรงจูงใจให้เกิดความพอใจ

อารี พันธมณี (2538 :51) ได้กล่าวที่มาของแรงจูงใจได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. แรงจูงใจทางสรีระวิทยา (Physiology motivation) แรงจูงใจด้านนี้เกิดขึ้นเพื่อสนองความต้องการทางร่างกาย เพื่อให้บุคคลมีชีวิตรอดอยู่ได้ เป็นความต้องการที่จำเป็นตามธรรมชาติของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการอาหาร พักผ่อน และปราศจากโรค เป็นต้น เราสามารถวัดระดับของความต้องการทางสรีระได้จากการสังเกตพฤติกรรม การกระทำของคนเรา คือ จากความมากน้อยของการกระทำของคนเรา คือ จากความมากน้อยของการกระทำ การเลือกกระทำ (เลือกสิ่งใดแสดงว่าต้องการสิ่งนั้นมาก) การโต้ตอบสิ่งขัดขวาง

2. แรงจูงใจทางจิตวิทยา (Psychology motivation) มีความสำคัญน้อยกว่าแรงจูงใจทางด้านสรีระวิทยา เพราะจำเป็นในการดำรงชีวิตน้อยกว่า แต่จะช่วยคนเราทางด้านจิตใจ ทำให้มีสุขภาพจิตดีและสดชื่น แรงจูงใจประเภทนี้ได้แก่ ความอยากรู้อยากเห็น และการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมความต้องการความรัก และความเอาใจใส่ใกล้ชิดจากผู้อื่น

3. แรงจูงใจทางสังคม หรือแรงจูงใจที่เกิดจากการเรียนรู้ (Social motivation) แรงจูงใจชนิดนี้มีจุดเริ่มต้น ส่วนใหญ่มาจากประสบการณ์ทางสังคมในอดีตของบุคคลและเป้าหมายของแรงจูงใจชนิดนี้ มีความสัมพันธ์กับการแสดงปฏิกิริยาของบุคคลอื่นที่มีต่อเรา

โยฮัน คันสนยูท (2530 : 13) ได้ให้ความเห็นว่าคนที่มีอายุขึ้นจะมีความพึงพอใจต่องานมากขึ้น เพราะมีการปรับตัวได้ดีกว่า คนที่มีอายุน้อย ส่วนคนที่มีอายุน้อยมีความคาดหวังสูงต่อการได้ผลตอบแทนสูง เมื่อทำงานครั้งแรกๆ จะไม่ค่อยพึงพอใจ ความพึงพอใจจะสูงขึ้นเรื่อยๆ เมื่อมีอายุมากขึ้นและเมื่อถึงจุดๆหนึ่ง ความพึงพอใจก็จะเริ่มลดลง

เมื่อพิจารณาโดยสรุป จะพบว่าทฤษฎีแรงจูงใจเหล่านี้ช่วยให้เข้าใจธรรมชาติของความพึงพอใจได้ดีกว่า เมื่อคนได้รับในสิ่งที่ต้องการ ก็จะมี ความพึงพอใจ แต่หากเขาไม่ได้รับในสิ่ง

ที่เขาต้องการเขาก็จะไม่มีความพึงพอใจ การศึกษากระทำได้โดยการสร้างแบบสอบถามของความ ต้องการของมนุษย์ และได้รับสิ่งที่ตอบสนองในสิ่งเหล่านั้นมาน้อยเพียงใด

สิ่งจูงใจหมายถึง องค์ประกอบต่างๆซึ่งอาจจะเป็นวัตถุหรือสภาวะใดซึ่งจะเป็น เครื่องช่วย โน้มน้ำวจิตใจทำให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้งานนั้นประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่วางเอาไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือเครื่องล่อใจนั่นเอง

วิลยา บุตรดี (2533 : 11) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องกระตุ้นเพื่อให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material inducement) สิ่งเหล่านี้ได้แก่ เงินทองสิ่งของ หรือสภาพทางกายภาพที่มีให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน และสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่วัตถุ (Personal Non – Material Opportunities) เช่น อำนาจ เกียรติภูมิ การใช้สิทธิพิเศษมากกว่าคนอื่น
2. สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา (Desirable physical condition) หมายถึง การจัดสภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งจะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน ความพร้อมของเครื่องมือ
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal benefactions) หมายถึง การสนองความต้องการในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้แสดงความคิดต่อองค์กรของตน
4. ความดึงดูดทางสังคม (Associational) หมายถึง การมีความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน การอยู่ร่วมกัน ความมั่นคงทางสังคม จะเป็นหลักในการทำงาน
5. การปรับทัศนคติและสภาพของงานให้เหมาะสมกับบุคคล (Adaptation of conditions to habitual method and attitudes) คือ การปรับปรุงตำแหน่งความเหมาะสมให้สอดคล้องกันระหว่างงานกับคน
6. โอกาสในการมีส่วนร่วมในการทำงาน (Opportunity of enlarged participation) คือ เปิดโอกาสให้บุคคลมีส่วนร่วมในการทำงานจะให้เขารู้สึกว่าเป็นผู้ที่มีความสำคัญในหน่วยงาน จะทำให้บุคคลมีกำลังใจในการทำงานมากขึ้น

นภาจ สุรธรรมจรรยา (2538 : 2) กล่าวในทำนองเดียวกันว่า ความต้องการและแรงจูงใจจะเป็นตัวกำหนดหรือควบคุมประพฤติกรรมของมนุษย์ที่แสดงออกเป็นกิจกรรมต่างๆของการทำงาน เมื่อความต้องการผลักดันหรือได้รับแรงจูงใจ จนได้รับการตอบสนองตามเป้าหมาย บุคคลจะเกิดความพึงพอใจ ความพึงพอใจในงานของบุคคลจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารองค์กรสามารถสร้างหรือควบคุมให้บังเกิดแก่บุคคลในองค์กรได้

โดยผู้บริหารในฐานะที่เป็นสิ่งที่ผู้ให้การตอบสนองความต้องการของบุคคล จำเป็นต้องเลือกให้ถูกต้องตรงตามแรงจูงใจอยากได้ พฤติกรรมของบุคคลในองค์กรก็แสดงออกใน

ทางบวก แต่อย่างไรก็ตามการจูงใจในมิใช่สิ่งที่จะกระทำได้ง่ายๆจะต้องใช้วิธีหลายอย่าง และต้องมีการวิเคราะห์ส่วนประกอบและปัจจัยต่างๆที่จะหาช่องทางวิธีการจูงใจให้บังเกิดผล เช่น การสนองความต้องการทางด้านร่างกายโดยจ่ายผลตอบแทนในรูปของตัวเงิน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติสามารถจับจ่ายใช้สอยเพื่อความต้องการใบบ้างแรกขั้นต่อมาจึงควรมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Job-continuity) เพื่อการสนองความต้องการพื้นฐานในระยะยาว การให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงาน ให้เขารู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และได้รับความอบอุ่นจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การพิจารณาเลื่อน

ตำแหน่งที่สูงขึ้นในระยะเวลาที่พอสมควร ให้โอกาสผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและมีความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการบริหาร หรือแสดงว่าผู้บริหารยอมรับในความสามารถบุคคลในองค์กรก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่การแสดงออกในสถานการณ์ต่างๆมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ (นิรันดร ทพไท, 2545 : 69-70) ได้แก่

การตัดสินใจของตนทางด้านต่างๆ ได้แก่

1. อายุ (Age) อายุที่แตกต่างกันจะมีความต้องการต่างกัน
2. ขั้นตอนวัฏจักรชีวิตครอบครัว (Family life cycle stage) เป็นขั้นตอนการดำรงชีวิตของบุคคลในลักษณะของการมีครอบครัว เช่น เป็นโสด คู่สมรสใหม่ ครอบครัวที่ต้องการมีบุตร
3. อาชีพ (Occupation) อาชีพของแต่ละบุคคลนำไปสู่ความต้องการที่แตกต่างกัน
4. รายได้ (Income) อำนาจการซื้อและทัศนคติเกี่ยวกับการจ่ายเงินขึ้นอยู่กับรายได้ส่วนบุคคล
5. การศึกษา (Education) ผู้ที่การศึกษาสูงมีแนวโน้มจะมีความต้องการสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพมากกว่าผู้ที่ศึกษาน้อย
6. รูปแบบการดำรงชีวิต (Life Style) การเลือกซื้อสินค้าและบริการจะขึ้นอยู่กับรูปแบบการดำรงชีวิตที่ประกอบด้วย กิจกรรม ความสนใจ และความคิดเห็น เป็นต้น

#### 2.5.4 การวัดความพึงพอใจ

บุญธรรม กิจปริดาปริสุทธิ (2544 : 38) การวัดความพึงพอใจเป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะหนึ่งลักษณะใด เทคนิคของ ลิเคิร์ต (Likert) สามารถนำมาวัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่องและให้ค่าเที่ยงตรงสูง และสามารถกระทำได้หลายวิธีในการเลือกวิธีใดก็ ต้องคำนึงถึงเรื่องที่จะศึกษาว่าวิธีใดจะถูกต้องและเหมาะสมมากที่สุด วิธีการโดยทั่วไปมีดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยขอร้องให้ผู้ที่เราต้องการแสดงความคิดเห็นในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามที่



ถามเกี่ยวกับเรื่องบริการ ความสัมพันธ์ หรืออื่นๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาข้อสรุปที่แน่นอนต่อไป

2. วัดโดยการสัมภาษณ์ ซึ่งวิธีนี้ต้องใช้เทคนิคและการวางอุบายอย่างมาก มิฉะนั้นจะได้คำตอบที่ไม่เที่ยงตรงหรือไม่มีผล

3. การสังเกต วิธีนี้ไม่ล่อแหลมหลายและไม่สามารถทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานมากๆ คงทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานไม่มากนัก ซึ่งวิธีนี้ผู้สังเกตต้องใช้ความพยายามอย่างสูงและต้องใช้เวลาและความถี่ในการสังเกตอย่างทั่วถึง

โยฮัน สันสนยุท (2530 : 188) ได้กล่าวถึง วิธีการวัดคือ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต วิธีการใดก็ได้ในการวัดความพึงพอใจนั้นเป็นเรื่องยากพอสมควรเนื่องจากความพึงพอใจเป็นเรื่องของจิตใจและการวัดจะต้องอาศัยข้อมูลหลายๆด้านประกอบกันเพราะความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งในการวัดความพึงพอใจและได้ให้ทรรศนะว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติเป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อม ซึ่งจะทำให้ได้โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น โดยแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนนั้นย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดทั่วไป เทคนิคของ ลิเคิร์ต (Likert) สามารถนำมาใช้ในสภาพการต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง

จากความหมายและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่างๆ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความสุขทางใจไม่สามารถจับต้องได้ เป็นความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับการตอบสนองออกของบุคคลที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปรีชาพร พรหมพิทักษ์ (2527) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อแผนการพัฒนาลำปางนวยความสะดวกบริเวณอุทยานแห่งชาติภูกระดึง จังหวัดเลย โดยสรุปว่านักท่องเที่ยวทั้งเพศชายและหญิง อายุที่แตกต่างกัน และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแผนการพัฒนาลำปางนวยความสะดวกบริเวณอุทยานแห่งชาติภูกระดึงไม่แตกต่างกัน แต่สำหรับทางด้านการศึกษานั้นนักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแผนพัฒนาลำปางนวยความสะดวกบริเวณอุทยานแห่งชาติภูกระดึงแตกต่างกัน โดยมีแนวโน้มว่านักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นในทางบวกมากกว่านักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาระดับตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป



เสาวนิต ตั้งตระกูล (2533) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณชายหาดหัวหิน ผลการศึกษาปรากฏว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่พึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณชายหาดหัวหิน ส่วนสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่นักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจ ได้แก่ ความรื่นรมย์บริเวณชายหาด ทางลงสู่ชายหาด อุปสรรคของโขดหิน ต่อกิจกรรมการพักผ่อน ปริมาณถึงขยะ การตั้งร้านอาหารบนชายหาด จำนวนแผ่นป้ายสื่อความหมาย การเลือกที่ตั้งแผ่นป้าย และการปลูกสร้างเพิ่มขึ้น นอกจากนี้การศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ ที่อยู่อาศัย และประสบการณ์เที่ยวชายทะเลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดแตกต่างกัน

นิกร เกลี้ยงพิบูลย์ (2544) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาสวนสุขภาพพุดแค จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า เพศ ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา สถานภาพสมรส อาชีพ รวยได้ จำนวนครั้งที่เคยมาเที่ยว แหล่งรับรู้ข้อมูลข่าวสาร วัตถุประสงค์ในการมาเที่ยว และระยะเวลาในการเดินทาง เป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ส่วนอายุ อาชีพหลัก ประสบการณ์ท่องเที่ยว เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนั้น มีความสัมพันธ์อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

พันทิพา โคมประดิษฐ์ (2530) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแผนพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ได้สรุปว่า นักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างกันทางด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ระยะการเดินทางจากที่อยู่อาศัย ประเภทของกลุ่มเดินทางความถี่ในการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้งในรอบปี และความสนใจประเภทของกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้งบริเวณอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันต่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก

ลำพอง ศรีทับทิม (2538) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณสะพานข้ามแม่น้ำแคว ผลจากการศึกษาพบว่า อยู่ในสภาพที่เริ่มเสื่อมโทรม แต่นักท่องเที่ยวชาวไทยก็มีความพึงพอใจกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ โดยเฉพาะสภาพแวดล้อมทางกายภาพธรรมชาติ บริเวณสะพานข้ามแม่น้ำแคว นอกจากนี้การศึกษายังพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ จังหวัดที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน ประเภทกลุ่มนักท่องเที่ยวและจำนวนวันพักที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณสะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น เพศ เขตที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน ประสบการณ์การท่องเที่ยวสะพานต่างๆ จำนวนครั้งที่มาสะพานข้ามแม่น้ำแคว และกิจกรรมการพักผ่อนที่แตกต่างกัน ไม่มีผลทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณสะพานข้ามแม่น้ำแควแตกต่างกัน

ชาญวิทย์ ศรีชมรม (2544) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ บทบาทของผู้ใหญ่บ้านในการแก้ปัญหา ไฟป่าเขตอำเภอภูเรือด้านซ้าย ผลการวิจัยพบว่า บทบาทของผู้ใหญ่บ้านในการแก้ปัญหาไฟป่าเขตอำเภอภูเรือ ด้านซ้ายและนาแห้ว จังหวัดเลย ด้านการให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับไฟป่าแตกต่างกันตามพื้นที่ ป่าตั้งแต่เริ่มแรกจนถึงปัจจุบันและประสบการณ์การฝึกอบรม ด้านการระดมกำลังประชาชนและการส่งเสริมการรวบรวมกลุ่มประชาชนในหมู่บ้านเพื่อแก้ไขปัญหาไฟป่าที่แตกต่างกันตามระดับ รายได้และประสบการณ์การฝึกอบรม ด้านการประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกเพื่อ แก้ปัญหาไฟป่าแตกต่างกันตามอายุ ระยะเวลาที่อาศัยในหมู่บ้าน

จะเด็ด ศิริงาม (2545) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวในเขตอำเภอ ภูเรือ จังหวัดเลย ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ การเดินทางนิยมเดินทางมาเป็นหมู่คณะโดยการใช้รถส่วนตัวมากกว่ารถ โดยสารประจำทางและนักท่องเที่ยวนิยมมาเที่ยวในฤดูหนาว นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจระดับ มาก ในปัจจัยด้านความเป็นมิตรไมตรีของผู้คนในท้องถิ่น มีความพึงพอใจในระดับปานกลางใน ปัจจัยด้านแหล่งท่องเที่ยว การคมนาคม ที่พัก/รีสอร์ท ร้านอาหารและบริการ ธุรกิจจำหน่ายสินค้า พื้นเมือง/ของที่ระลึก มาตรการรักษาความปลอดภัย การประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสาร และมีความ พึงพอใจในระดับน้อยในปัจจัยด้านธุรกิจบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

อมรา จำรูญศิริ (2545) ศึกษาวิจัยเรื่องการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม : กรณีศึกษาตำบลหนองบัว อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย ผลการศึกษาพบว่า หลังจากที่ภูเรือได้พัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติและการท่องเที่ยวเชิงเกษตร วิถี ชีวิตของชาวบ้านเปลี่ยนไป ด้านเศรษฐกิจมีการเปลี่ยนแปลงอาชีพคือมีอาชีพเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะที่ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวมีการเปลี่ยนแปลงการผลิตจากการยังชีพ เป็นผลิตเพื่อขาย การเปลี่ยนแปลง ทางสังคมพบว่า การปกครองมีระเบียบแบบแผนการดำเนินการโดยคณะกรรมการตามลำดับ ระบบ ครอบครัวและเครือญาติเปลี่ยนแปลงไปเป็นครอบครัวเดี่ยว นิยมแยกครอบครัวเพื่อมาประกอบ อาชีพส่วนตัว การพึ่งพาอาศัยกันลดน้อยลง การศึกษาได้รับความสนใจมากขึ้น ชาวบ้านเห็น ความสำคัญของการศึกษานิยมส่งบุตรหลานเรียนสูงขึ้น ระบบสาธารณสุขพบได้ ได้รับการพัฒนามี ความสะดวกสบายด้านสาธารณสุขชาวบ้านได้รับการบริการจากภาครัฐอย่างทั่วถึง การเปลี่ยนแปลง ทางด้านวัฒนธรรมพบว่า มีการแพร่กระจายทางวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี ความเชื่อ บางอย่างยังคงมีอยู่ แต่องค์ประกอบบางอย่างเปลี่ยนแปลงไป ในด้านผลกระทบด้านลบพบว่า ชาวบ้านตำบลหนองบัวได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ทั้งด้านบวกและด้าน ลบ ผลกระทบทางเศรษฐกิจด้านบวก ทำให้เกิดอาชีพใหม่ รายได้เพิ่มขึ้น มีการใช้เทคโนโลยี เพื่อเพิ่มการผลิตการผลิต พัฒนาเทคนิควิธีการในการผลิต ราคาผลผลิตสูงขึ้น ชาวบ้านรู้จักการ

ลงทุน มีการออมทรัพย์ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อได้แก่ ปัจจัยด้านนิเวศวิทยา การส่งเสริมจากรัฐ ความเจริญด้านการคมนาคมและสาธารณูปโภค ผลกระทบทางเศรษฐกิจด้านลบพบว่า ชาวบ้านมีค่าครองชีพสูงขึ้น ราคาที่ดินสูงขึ้น การถือครองที่ดินมีน้อยลง มีการอพยพแรงงานและการบุกรุกป่าเพื่อทำไร่ ปัจจัยด้านนี้มาจากนโยบายของรัฐ การพัฒนาการท่องเที่ยวตลอดจนจำนวนนักท่องเที่ยว ผลกระทบทางสังคมด้านบวกพบว่า การท่องเที่ยวทำให้ลดภาวะ การว่างงาน การคมนาคมสะดวกขึ้น ความเจริญเข้าสู่ท้องถิ่นเกิดการร่วมมือในการพัฒนา มีการรวมกลุ่มเพื่อการดำเนินการธุรกิจชุมชนเกิดความสามัคคี ได้รับรู้ข่าวสาร ทำให้มีการพัฒนาความรู้ ความคิด มีการจัดระเบียบสังคม เห็นความสำคัญของการศึกษา ผลดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงประโยชน์แนวทางในการพัฒนาโดยใช้ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวภายใต้ปัจจัยที่เอื้ออำนวย เพื่อสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง ควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาอาชีพใช้ภูมิปัญญาในการบริหารจัดการ ตลอดจนสร้างความรู้ความเข้าใจในการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมให้โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์

ปริญญานันท์ นักพ่อน (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศกรณีศึกษาอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสุรินทร์และอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะอ่างทอง ผลการศึกษาปรากฏว่า อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสุรินทร์นั้น อุทยานฯ มีบทบาทในการควบคุมดูแลนักท่องเที่ยวในหลายๆ ด้าน ในขณะที่การท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะอ่างทองนั้นผู้ประกอบการเอกชนจะเป็นผู้ที่ มีบทบาทสำคัญในการควบคุมดูแลการท่องเที่ยวในพื้นที่ อุทยานฯ มีบทบาทในด้านการอำนวยความสะดวกและดูแลพื้นที่มากกว่า และมีการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและระบบนิเวศได้อย่างสมบูรณ์และนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านต่างๆ จากการท่องเที่ยว และเห็นว่าจากกิจกรรมที่ทำในอุทยานแห่งชาติสามารถให้เกิดความรู้ความเข้าใจและจิตสำนึกเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ แต่ยังไม่มีการให้ความสำคัญกับการจัดการด้านการมีส่วนร่วมและยังเปิดโอกาสให้ชุมชนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมเพียงบางส่วนเท่านั้น ชุมชนท้องถิ่นจึงไม่สามารถได้รับประโยชน์ที่ชัดเจนจากการท่องเที่ยวในพื้นที่ได้

พิชญ วังศ์เกษม (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตป่าอนุรักษ์ภูพระบาท อำเภอบ้านฝ้าย จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศมีดังนี้ 1) ด้านสภาพทรัพยากรธรรมชาตินักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับน้อยในทุกเรื่อง 2) ด้านการบริหารจัดการ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ การบรรยายและให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว การต้อนรับอำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ต่อนักท่องเที่ยว นอกนั้นมีความพอใจในระดับน้อย 3) การบริการด้านต่างๆ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับไม่พอใจ ในเรื่อง โต๊ะเก้าอี้สำหรับการพักผ่อน นอกนั้นมิ

ความพึงพอใจในระดับน้อย และ 4 ) ด้านกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับน้อยทุกกิจกรรม

ไพฑูรย์ มนต์พานทอง (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นมากที่สุดว่าควรปรับปรุงคือ ที่จอดรถและสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือห้องน้ำ และการเก็บขยะ ตามลำดับ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและมนุษย์สร้างขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับด้านธรรมชาติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก นักท่องเที่ยวที่ต่างเพศกันมีความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมและรายด้านใกล้เคียงกัน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณชายหาดชะอำ โดยรวมและมนุษย์สร้างขึ้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 สำหรับธรรมชาติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณชายหาดชะอำ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

จุมพล พัวผดุง (2546) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิสำเนา ประสบการณ์ การเดินทางมาจังหวัดลำปาง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับเพศ ระดับการศึกษาและจำนวนครั้งที่มาเที่ยวศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย โดยในส่วนของความพึงพอใจนั้น นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อศูนย์อนุรักษ์ช้างไทยใน 3 ด้าน คือ ด้านการแสดง ด้านกิจกรรม และด้านการบริการ โดยมีระดับความพึงพอใจในการแสดง กิจกรรม และการบริการ ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 34.3 54.3 และ 33.8 ตามลำดับ และมีระดับความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด ร้อยละ 34.00

### กรอบแนวความคิด



ภาพประกอบที่ 6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา แนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของอุทยานแห่งชาติภูเรือ และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ของอุทยานแห่งชาติภูเรือ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย ครั้งนี้ได้ใช้เทคนิคการสัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูลที่เป็นสภาพปัจจุบัน ปัญหา และแนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของอุทยานแห่งชาติภูเรือ ผู้ตอบจะเป็นผู้ให้ข้อมูลจากการเล่าประสบการณ์ และใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสภาพปัจจุบัน ปัญหา แนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศของอุทยานแห่งชาติภูเรือ และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ของอุทยานแห่งชาติภูเรือ ซึ่งผู้ตอบจะเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง โดยมีรายละเอียดการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.2 การสร้างเครื่องมือและทดสอบเครื่องมือ
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**3.1.1 ประชากร** ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดประชากรที่ศึกษา คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูเรือทั้งหมด จำนวน 90 คน และได้จากนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เข้ามาท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติภูเรือ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย โดยพิจารณาจากสถิตินักท่องเที่ยวที่เดินทางมาในช่วงเดือนตุลาคม ปี พ.ศ.2549 ถึงเดือนธันวาคม ปี พ.ศ.2549 จำนวนทั้งสิ้นจำนวน 69,063 คน ซึ่งระยะเวลาดังกล่าวอยู่ในฤดูหนาว เป็นที่นิยมและเหมาะแก่การท่องเที่ยว โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ของอุทยานแห่งชาติภูเรือที่กำลังมีความสวยงาม สภาพป่าไม้อุดมสมบูรณ์

### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างตามวิธีการวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ

จำนวน 17 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างตามวิธีวิจัยเชิงปริมาณ จำนวน 398 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 415 คน ตามรายละเอียดดังนี้

3.1.2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เก็บข้อมูลโดยเทคนิคการสัมภาษณ์เพื่อศึกษาปัญหา การบริการ การท่องเที่ยวและแนวทางพัฒนาการบริการ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ผู้วิจัยได้เลือกแบบเจาะจงจากหัวหน้าอุทยานแห่งชาติภูเรือ ซึ่งเป็นผู้ที่ทำหน้าที่บริหารจัดการ การดำเนินงานในอุทยานแห่งชาติภูเรือ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูเรือ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ดูแลด้านกฎระเบียบ และการปฏิบัติของนักท่องเที่ยว จำนวน 1 คน ด้านการรักษาความปลอดภัย จำนวน 1 คน ด้านกิจกรรมและนันทนาการ จำนวน 1 คน ด้านการประชาสัมพันธ์ จำนวน 1 คน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 1 คน และด้านทัศนียภาพ จำนวน 1 คน รวม จำนวน 7 คน กลุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวที่พักค้างคืน จำนวน 5 คน และนักท่องเที่ยวที่ไป - กลับ จำนวน 5 คน รวม จำนวน 10 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวนผู้ให้ข้อมูลจากนักท่องเที่ยวทั้งสองประเภทนี้ ผู้วิจัยกำหนดเองและเห็นว่าเป็นจำนวนที่เพียงพอสำหรับการให้ข้อมูลในฐานะผู้รับบริการ ดังนั้น จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เก็บข้อมูลโดยเทคนิคการสัมภาษณ์ รวมทั้งสิ้น จำนวน 17 คน

3.1.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม มีขั้นตอนดังนี้

1) หาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample size) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวนอย่างน้อย 398 คน ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 398 คน ตามสูตรต่อไปนี้ (Taro Yamane )

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อน

n = กลุ่มตัวอย่าง

โดยกำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนจำนวนตัวอย่างจากจำนวนประชากร

e : 0.05 หรือค่าความเชื่อมั่นที่ 95 %

$$\text{เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้ดังนี้ } n = 69,063$$

$$1 + 69,063 (0.05)^2$$

$$= 399$$

$$\text{กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ } = 399$$

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 **ข้อคำถามการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและไม่มีโครงสร้าง** เป็นข้อคำถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และเครื่องบันทึกเสียงสำหรับบันทึกการสัมภาษณ์ (MP3)

3.2.2 **เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire)** ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) เพศ อายุ อาชีพ รายได้ สถานภาพ ประเภทการท่องเที่ยว (นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวแบบพักค้างคืน และมาเที่ยวแบบไป – กลับ) ( นิคม จารุมณี, 2544 )

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามความพึงพอใจ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ อุทยานแห่งชาติภูเรือ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ของลิกเคิร์ต Likert ( ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ, 2538 : 183)

- |   |         |                                  |            |
|---|---------|----------------------------------|------------|
| 5 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว | มากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว | มาก        |
| 3 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว | ปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว | น้อย       |
| 1 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว | น้อยที่สุด |

### 3.3 การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

3.3.1 **การสร้างเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์** เป็นการสร้างข้อคำถามการสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้าง ที่จะใช้ถามในการสัมภาษณ์หัวหน้าอุทยานแห่งชาติภูเรือ เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูเรือ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอน ต่อไปนี้

3.3.1.1 **ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง** ที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ตลอดจนสอบถามจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน คือ ดร.สุปราณี สิทธิพรหม อาจารย์คณะวิทยาศาสตร์ ดร.สุวารี ศรีบุญ และ อาจารย์คณะมนุษยศาสตร์ และ ดร.สมศักดิ์ สีดาคุณฤทธิ อาจารย์คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์



3.3.1.2 นำแบบสัมภาษณ์เสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหาและขอรับคำแนะนำ แล้วนำแบบสัมภาษณ์มาแก้ไข

3.3.1.3 นำแบบสัมภาษณ์ไปทดลองเก็บรวบรวมข้อมูล (Pre-test) กับประชากร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อประเมินความตรงของเนื้อหา (Content validity) จากนั้นนำข้อมูลที่ได้เสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และความเที่ยงของแบบสอบถามเท่ากับ .604

3.3.1.4 นำผลการทดสอบแบบสัมภาษณ์เสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ พร้อมกับขอรับคำแนะนำมาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมในส่วนที่ยังไม่สมบูรณ์ จากนั้นจัดพิมพ์เป็นฉบับจริง

**3.3.2 เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลที่เป็นแบบสอบถาม** เป็นการสร้างแบบสอบถาม(Interview schedule) ที่ประกอบด้วยข้อคำถามที่กำหนดให้เลือกตอบ (Close-ended question)

3.3.2.1 ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ตลอดจนสอบถามจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบเนื้อหาของแบบสอบถาม

3.3.2.2 สร้างแบบสอบถามตามขอบเขตของเนื้อหา ดังนี้

- 1) ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นจำนวน 11 ข้อ
- 2) ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ โดยแบ่งของเขตของเนื้อหา

ดังนี้

- |   |             |
|---|-------------|
| (1) การบริการแจ้งกฎข้อปฏิบัติแก่นักท่องเที่ยว | จำนวน 4 ข้อ |
| (2) การบริการด้านความปลอดภัย                  | จำนวน 3 ข้อ |
| (3) ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ                | จำนวน 4 ข้อ |
| (4) ด้านการประชาสัมพันธ์,การแจ้งข้อมูลข่าวสาร | จำนวน 3 ข้อ |
| (5) ด้านการบริการที่พัก                       | จำนวน 2 ข้อ |
| (6) ด้านการบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์        | จำนวน 3 ข้อ |
| (7) ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง                  | จำนวน 4 ข้อ |
| (8) ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม          | จำนวน 2 ข้อ |
| (9) ด้านการสาธารณสุขโรค                       | จำนวน 3 ข้อ |
| (10) ด้านสิ่งแวดล้อม                          | จำนวน 4 ข้อ |

3.3.2.3 นำแบบสอบถามเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหาและขอรับคำแนะนำ แล้วนำแบบสอบถามมาแก้ไข

3.3.2.4 นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านพิจารณาความคิดเห็นสอดคล้อง (IOC) ตรวจสอบความถูกต้องระหว่างเนื้อหากับวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อหาค่าความตรงของเนื้อหาและค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขในการใช้ภาษาให้ถูกต้องและชัดเจนตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

3.3.2.5 นำแบบสอบถามไปทดลองเก็บรวบรวมข้อมูล (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวพักค้างคืน และนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวแบบไป-กลับ ประเภทละ 15 คน รวมจำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างสำหรับตอบแบบสอบถามในงานวิจัยครั้งนี้ เพื่อหาความเที่ยงของเครื่องมือโดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ของ Cronbach และความเที่ยงของแบบสอบถามเท่ากับ .961

3.3.2.6 นำผลการหาค่าคุณภาพเครื่องมือ เสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ พร้อมกับขอรับคำแนะนำ เพื่อมาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมในส่วนที่ยังไม่สมบูรณ์ให้มีความสมบูรณ์และน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น จากนั้นจัดพิมพ์เป็นฉบับจริง

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บตามขั้นตอน ต่อไปนี้

#### 3.4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์

3.4.1.1 ผู้วิจัยได้ติดต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขอให้ออกหนังสือขอความร่วมมือในการสัมภาษณ์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังอุทยานแห่งชาติภูเรือ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย

3.4.1.2 นำข้อคำถามไปขอสัมภาษณ์หัวหน้า เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูเรือ ก่อนการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ อธิบายวิธีการ ขั้นตอนการสัมภาษณ์ และขออนุญาตบันทึกเสียงของผู้สัมภาษณ์ กับผู้รับการสัมภาษณ์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลงานวิจัย และยืนยันจะไม่ให้เกิดผลด้านลบกับผู้ที่ให้ข้อมูล ในขณะที่สัมภาษณ์ผู้วิจัยจะสร้างบรรยากาศอย่างเป็นกันเองและถามคำถามที่เตรียมมา แล้วให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบ ขณะเดียวกันก็ทำการบันทึกเสียงเพื่อเก็บข้อมูล จนกว่าจะเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหัวหน้า และเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูเรือนี้ในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ.2550

### 3.4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

3.4.2.1 ผู้วิจัยได้ติดต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขอให้ออกหนังสือขอความร่วมมือในการใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังอุทยานแห่งชาติภูเรือ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย

3.4.1.2 นำแบบสอบถามที่หาคุณภาพแล้วไปขอความร่วมมือจากนักท่องเที่ยวทั้งที่มาเที่ยวพักค้างคืน และที่มาเที่ยวแบบไป - กลับในช่วงระยะเวลาเดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2550 ในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจในวัตถุประสงค์ และอธิบายวิธีตอบแบบสอบถามก่อนให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบตามลำพัง และคอยรับแบบสอบถามทันทีด้วยตนเอง

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล (Data analysis)

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์หัวหน้าอุทยานแห่งชาติภูเรือและเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูเรือ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ตามแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ และการตีความโดยยึดทัศนะคนใน (Insider perspective) มีขั้นตอนการดำเนินการตามลำดับดังนี้

#### 3.5.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

ผู้วิจัยกระทำภายหลังการสัมภาษณ์ทุกครั้ง เพื่อจะได้ปรับปรุงประเด็นข้อคำถามในครั้งหลัง มีการจำแนกใส่รหัส (Coding) มีการจัดหมวดหมู่ของข้อมูล ซึ่งมีลักษณะคล้ายกันและแตกต่างกัน เพื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจในปรากฏการณ์ที่ศึกษา เพื่อจะค้นหาความหลากหลายและแยกแยะองค์ประกอบของปรากฏการณ์ และทำความเข้าใจเบื้องต้นกับข้อมูล มีการตรวจสอบ ข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลที่แตกต่างกัน และต่างเวลากัน (Multiple triangulation) ดังนี้

1) ดำเนินการถอดเทปบันทึกเสียงจากการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นบทสนทนาระหว่างผู้วิจัยกับผู้ให้ข้อมูลหลัก และเก็บข้อมูลในรูปเอกสาร

2) นำ ข้อมูลที่เก็บ ในรูปเอกสารมาวิเคราะห์ และใส่รหัส (Coding) จากนั้น จึงจัดหมวดหมู่ของข้อมูลตามขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัยทั้ง 11 องค์ประกอบ จากนั้น นำมาตีความ พรรณนา และนำมาสร้างข้อสรุปเบื้องต้นเพื่ออธิบายความสัมพันธ์ของกลุ่มข้อมูลต่าง ๆ และคัดแยกข้อมูลที่ไม่ต้องการออกไปเป็นระยะๆ

3) การตรวจสอบคุณภาพของข้อมูล (Quality of data) ผู้วิจัยได้เลือกวิธีการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล มาใช้ในการตรวจสอบคุณภาพข้อมูล (Data triangulation) เพื่อที่จะ

พิจารณา ข้อมูลที่ได้มาว่า มีความน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงไร จะตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูล จากการสัมภาษณ์ ที่กระทำในแหล่งสถานที่ต่างกัน เช่น ในสำนักงาน หรือสถานที่ต่าง ๆ ในอุทยานแห่งชาติภูเรือ หรือกระทำกับแหล่งบุคคลที่ต่างกัน เช่น ข้อมูลที่ได้หัวหน้า และจากเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูเรือ หรือกระทำในแหล่งที่เป็นเวลาต่างกัน เช่น ข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลที่ไม่ใช้วันเวลาเดียวกันแล้วยังมีความเหมือนกัน หรือยังมีความคงเส้นคงวา

4) ผู้วิจัยนำข้อมูล ที่ได้ทั้งหมดมาเชื่อมโยงกัน วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูล สรุปเป็นสภาพปัจจุบัน ปัญหา และแนวทางการพัฒนาระบบการบริหารจัดการท่องเที่ยว เชิงนิเวศของอุทยานแห่งชาติภูเรือต่อไป

**3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม** เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม (Interview schedule) ที่ประกอบด้วยข้อคำถามที่กำหนดให้เลือกตอบ(Close-ended question) ผู้วิจัย ทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป มีขั้นตอนดังนี้

3.5.2.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ดังนี้

1) แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ครั้งที่และจำนวนวันที่มาเที่ยว ประเภท ลักษณะ เหตุผล และค่าใช้จ่าย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยแจกแจงหาความถี่ร้อยละ (Percentage)

2) แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ อุทยานแห่งชาติภูเรือ การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard deviation) เป็นรายด้าน รายข้อ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของนักท่องเที่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ ด้านข้อมูลพื้นฐาน และลักษณะการมาเที่ยวของนักท่องเที่ยว วิเคราะห์โดยการทดสอบสมมติฐาน

### 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

**3.6.1 ค่าความตรงเชิงเนื้อหา** การหาค่าความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับเนื้อหาการวิจัย คำนวณค่าดัชนีความ

สอดคล้องด้วยวิธีของโรวินลีย์และแฮมเบิลตัน ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 โดยใช้วิธีของโรวินลีย์และแฮมเบิลตัน (Rovinely and Hambleton Method) จำนวนได้จากสูตรดังนี้

$$IOC = \frac{\Sigma R}{N}$$

เมื่อ IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับเนื้อหาการวิจัย  
 $\Sigma R$  คือ คะแนนความคิดเห็นรวมของผู้เชี่ยวชาญ  
 $N$  คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

### 3.6.2 ค่าสถิติพื้นฐาน

3.7.2.1 ค่าร้อยละ

3.7.2.2 ค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\Sigma X}{N}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  แทนค่าเฉลี่ยของคะแนน

$\Sigma$  แทนผลรวมคะแนน

$X$  แทนค่าคะแนนของนักเรียนแต่ละคน

$N$  แทนจำนวนนักเรียนทั้งหมด

3.6.2.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\Sigma X^2$  แทนผลรวมคะแนนแบบสอบถามแต่ละคนยกกำลังสอง

$(\Sigma X)^2$  แทนผลรวมคะแนนแบบสอบถามทั้งหมดยกกำลังสอง

$n$  แทนจำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

### 3.6.3 สถิติการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มาตรฐานประมาณค่าโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $a$ ) (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2544 : 98-99) ใช้สูตรต่อไปนี้.

$$a = \frac{n}{n-1} \left[ 1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

เมื่อ	$a$	แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	$N$	แทนจำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum Si^2$	แทน ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ
	$St^2$	แทน ความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3.6.4 สถิติการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของนักท่องเที่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ใช้การทดสอบ ไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามสูตรดังต่อไปนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2544 : 218-219)

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(O-E)^2}{E}$$

เมื่อ	$O$	แทนที่ความคาดหวัง
	$E$	แทนความถี่ที่คาดหวัง
หาค่า	$E$	ที่คู่กับ $O$ แต่ละตัวจากสูตร

$$E = \frac{R \times C}{N}$$

เมื่อ	$R$	แทนผลรวมความถี่ในแถวนั้น
	$C$	แทนผลรวมความถี่ในคอลัมน์นั้น
	$N$	แทนผลรวมของความถี่ทั้งหมด



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ ครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอผลงานการวิจัยตามประเด็นคำถามการวิจัย ดังนี้

1. สภาพปัญหาการให้บริการ และแนวทางการพัฒนาการบริการ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ของอุทยานแห่งชาติภูเรือเป็นอย่างไร
2. ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ อุทยานแห่งชาติภูเรือ เป็นอย่างไร
3. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว กับการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ของอุทยานแห่งชาติภูเรือเป็นอย่างไร

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์สภาพปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริการ การบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของอุทยานแห่งชาติภูเรือ

ตอนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ของอุทยานแห่งชาติภูเรือ

ตอนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของอุทยานแห่งชาติภูเรือ ซึ่งมีผลวิจัยดังต่อไปนี้

#### 4.1 การวิเคราะห์สภาพปัญหา และการพัฒนาการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ของอุทยานแห่งชาติภูเรือ

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อค้นหาคำตอบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ที่เป็นสภาพปัญหา การบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ของอุทยานแห่งชาติภูเรือ จากข้อมูลที่ได้มาจากการใช้เทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์หัวหน้าอุทยานแห่งชาติภูเรือ เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูเรือฝ่ายต่างๆ จำนวน 7 คน และนักท่องเที่ยวแบบไป – กลับจำนวน 5 คน และนักท่องเที่ยวแบบพักค้างคืน จำนวน 5 คน รวมทั้งหมด 17 คน รวมทั้งสังเกตปรากฏการณ์พฤติกรรมการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในช่วง วันที่ 1 ธันวาคม 2550 ถึง 30 มกราคม 2551 มีรายละเอียด ดังนี้



#### 4.1.1 การบริการด้านกฎระเบียบข้อบังคับของนักท่องเที่ยว

สภาพปัจจุบัน เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการแจ้งกฎระเบียบข้อบังคับกับนักท่องเที่ยว เป็นฝ่ายนั้นทนทานและสื่อความหมาย ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างเหมาจ่าย จะประจำอยู่ที่ศูนย์บริการ นักท่องเที่ยวที่ 1 ลักษณะการปฏิบัติหน้าที่จะเป็นการชี้แจงเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับเพิ่มเติมจาก แผ่นพับที่แจกให้นักท่องเที่ยว มีการจัดเจ้าหน้าที่สำหรับนักท่องเที่ยวที่มาเป็นกลุ่ม มีการสอดส่อง ดูแลการปฏิบัติตนของนักท่องเที่ยวให้เป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับของอุทยานแห่งชาติภูเรือ ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการบริการนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะฤดูกาลท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบจะมีภาระให้บริการที่หนักมาก ในการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวกับการดูแลการปฏิบัติตาม กฎระเบียบข้อบังคับของอุทยานแห่งชาติภูเรือ เมื่อมีนักท่องเที่ยวฝ่าฝืนหรือทำผิดกฎระเบียบ ข้อบังคับ เจ้าหน้าที่จะทำได้เพียงการตักเตือน หากมีการลงโทษจะต้องเป็นอำนาจตัดสินใจของ หัวหน้าอุทยาน ทำให้ล่าช้าไม่ทันกาล ยึดเยื้อหลายขั้นตอน บางครั้งไม่มีการลงโทษที่ชัดเจน นักท่องเที่ยวละเลยการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ ขาดสำนึกที่คิดถึงสิ่งแวดล้อม เช่น ก่อไฟในเขต ห้ามก่อไฟ การทิ้งขยะในพื้นที่สำหรับกางเต็นท์ ทำให้สภาพแวดล้อมธรรมชาติที่มีอยู่เดิมนั้นเสื่อมโทรม เจ้าหน้าที่ทำงานมากขึ้น

ปัญหา นักท่องเที่ยวที่เดินทางขึ้นมาท่องเที่ยวที่หลังนั้น เกิดความไม่พึงพอใจต่อ สิ่งแวดล้อมธรรมชาติ ทำให้ไม่อยากกลับมาเที่ยวอีก

แนวทางการพัฒนาควรให้มีจัดหางบประมาณเพื่อสร้างป้ายข้อความกฎระเบียบ ข้อบังคับ แผ่นพับ เพื่อแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบอย่างชัดเจน ในทุกพื้นที่ที่มีกิจกรรมการท่องเที่ยว เพื่อลดภาระของเจ้าหน้าที่ให้น้อยลง และสิ่งแวดล้อมธรรมชาติจะได้รับการดูแลที่ดี

#### 4.1.2 การบริการด้านความปลอดภัย

สภาพปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเป็นฝ่ายงานจัดการทรัพยากรธรรมชาติ มี เจ้าหน้าที่ดูแลนักท่องเที่ยว ณ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่ 1 และศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ที่ 2 (ภู สอน) โดยผลัดเปลี่ยนเวรยามกับตลอด 24 ชม.เพื่อการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัย ของนักท่องเที่ยว แต่ในฤดูกาลท่องเที่ยว ช่วงวันหยุดติดต่อกันหลายวันทำให้นักท่องเที่ยวที่ขึ้นไป ท่องเที่ยว เดินป่า ท่องเที่ยวนั้นมีจำนวนมาก การดูแลไม่ทั่วถึง เมื่อนักท่องเที่ยวมีการดื่มสุรา และทะเลาะวิวาทกันในบริเวณที่กางเต็นท์ หากเจ้าหน้าที่เข้าระงับเหตุได้ทันท่วงทีเรื่องก็จะยุติ และสงบลงได้ แต่มีบางครั้งเจ้าหน้าที่เข้าระงับเหตุไม่ทัน นักท่องเที่ยวก็จะได้รับบาดเจ็บบ้าง น้อยบ้าง เจ้าหน้าที่จะให้การดูแลรักษาพยาบาลอย่างดี สำหรับช่วงวันท่องเที่ยวธรรมดาเจ้าหน้าที่ เพียงพอที่จะดูแลได้ทั่วถึง เมื่อมีนักท่องเที่ยวหลงป่าก็มีสัญญาณ โทรศัพท์ ทำให้ง่ายต่อการติดต่อ และเข้าช่วยเหลือ หากไม่สามารถติดต่อโดยทางโทรศัพท์ ก็สามารถใช้อุปกรณ์สื่อสารในการช่วยค้นหา

หรือเมื่อมีนักท่องเที่ยวมาแจ้งสูญหาย เจ้าหน้าที่ก็จะติดต่อวิทยุสื่อสารเพื่อเตรียมทีมออกค้นหาจากการปฏิบัติหน้าที่ตลอดมาไม่พบปัญหามากนักเพราะนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่ค่อยเดินออกนอกเส้นทางที่กำหนดให้

ปัญหา นักท่องเที่ยวที่มีกรณีทะเลาะวิวาท หากไม่ได้รับการช่วยเหลือหรือดูแลได้ทันที ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการท่องเที่ยว และไม่กลับมาเที่ยวอีก

แนวทางการพัฒนาในส่วนนี้ที่น่าจะมีการ ปรับโครงสร้างข้าราชการเป็นหัวหน้าฝ่ายการบริการให้ความปลอดภัยที่มีอำนาจตัดสินใจแทนหัวหน้าอุทยานแห่งชาติภูเรือเมื่อเกิดเหตุเร่งด่วนที่จะต้องแก้ปัญหาได้ทันที และเมื่อถึงฤดูกาลท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวจำนวนมาก มีการเตรียมกำลังเจ้าหน้าที่เพื่อการดูแลนักท่องเที่ยวได้อย่างทั่วถึงเพิ่มมากขึ้น

#### 4.1.3 การบริการด้านกิจกรรมนันทนาการ

สภาพปัจจุบัน เจ้าหน้าที่รับผิดชอบเป็นฝ่าย นันทนาการและสื่อความหมาย มีหัวหน้าสายงานและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบขึ้นตรงกับหัวหน้าอุทยานแห่งชาติ กิจกรรมนันทนาการของอุทยานแห่งชาติที่ได้จัดขึ้นคือ กิจกรรมการกางเต็นท์พักแรม นักท่องเที่ยวส่วนมากจะใช้สถานที่ในเขตอุทยานแห่งชาติภูเรือเป็นสถานที่พักผ่อนกางเต็นท์พักแรมจำนวน 2 จุดคือ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่ 1 และศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่ 2 (ภูสน) ทางอุทยานแห่งชาติภูเรือมีเส้นทางไว้คอยบริการนักท่องเที่ยว, กิจกรรมการเดินป่าศึกษาธรรมชาติ นักท่องเที่ยวสามารถเลือกเดินป่าศึกษาธรรมชาติได้ตามเส้นทางศึกษาธรรมชาติได้ด้วยตนเอง หรือติดต่อขอเจ้าหน้าที่นำทางเพื่อบรรยายให้ความรู้ต่างๆ ตามเส้นทางเดินเท้าศึกษาธรรมชาติได้, กิจกรรมการดูนก ในเขตของอุทยานแห่งชาติภูเรือมีนกต่าง ๆ มากมายที่นักท่องเที่ยวสามารถสัมผัสได้ โดยเฉพาะในฤดูหนาวจะมีนกอพยพ จากประเทศจีนอพยพลงมาเป็นจำนวนมาก เป็นโอกาสให้ได้พบนกที่หายากมากมายหลายชนิด และกิจกรรมการดูดาว เนื่องจากบริเวณยอดภูเรือเป็นจุดที่มีความสูงที่สุดของอุทยานแห่งชาติภูเรือและมีลักษณะท้องฟ้าโล่ง จึงเป็นสถานที่ที่เหมาะสมแก่การดูดาวเป็นอย่างยิ่ง และมีโอกาสที่จะเห็นดวงดาวได้ชัดเจน พร้อมนี้ทางอุทยานแห่งชาติภูเรือยังได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยบรรยายให้ความรู้ด้วยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักเรียนนักศึกษา กิจกรรมเหล่านี้จึงเป็นกิจกรรมที่เสริมสร้าง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและระบบนิเวศเป็นอย่างดี และกิจกรรมเหล่านี้ยังสร้างจิตสำนึกที่ดี ให้เยาวชนเกิดการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้อย่างดีอีกด้วย

ปัญหา อุทยานแห่งชาติภูเรือ ขาดกิจกรรมนันทนาการที่หลากหลาย และยังไม่เป็นที่พอใจและสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

แนวทางการพัฒนา ควรจัดกิจกรรมนันทนาการที่หลากหลายรูปแบบและสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวให้มากขึ้น ด้านการเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมท้องถิ่น และภูมิปัญญาท้องถิ่นของชาวภูเรือ เป็นต้น

#### 4.1.4 การบริการด้านการประชาสัมพันธ์และการแจ้งข้อมูลข่าวสาร

สภาพปัจจุบัน มีเจ้าหน้าที่คอยต้อนรับและให้บริการข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่ 1 และศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่ 2 (ภูสน) ศูนย์ละ 1 คน บริเวณที่ทำการของอุทยานแห่งชาติภูเรือ มีป้ายสัญลักษณ์ ที่เป็นภาพ และข้อความ ที่ใช้ให้การแนะนำ และส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ตั้งอยู่เล็กน้อย บริเวณทางเข้าจะมีป้ายข้อความที่เป็นตัวอักษรขนาดใหญ่ ส่วนข้อความที่ติดตั้งตามถนนเข้าไปในอุทยานจะเป็นตัวอักษรขนาดเล็ก นักท่องเที่ยวที่นั่งยานพาหนะเข้าไปในอุทยานจะไม่สามารถอ่านข้อความ ได้ทันทั้งหมด ก่อนถึงตัวอุทยานแห่งชาติภูเรือ จะมีเจ้าหน้าที่คอยเก็บค่าเข้าชม และจะให้ข้อมูล ประชาสัมพันธ์ แนะนำเมื่อนักท่องเที่ยวต้องการหรือประสบปัญหา บริเวณนี้จะมีโทรศัพท์ ไว้สำหรับให้นักท่องเที่ยวและเจ้าหน้าที่ไว้ติดต่อสื่อสารอย่างเพียงพอ และเมื่อเดินทางไปถึงบริเวณที่ท่องเที่ยวจะมีป้ายสัญลักษณ์ ที่เป็นภาพ และข้อความสำหรับสื่อความหมายหรือให้ความรู้จำนวนค่อนข้างน้อย

ปัญหา เนื่องจากมีป้ายสัญลักษณ์ที่เป็นภาพ ข้อความสำหรับสื่อความหมายจำนวน ค่อนข้างน้อย ทำให้นักท่องเที่ยวไม่รู้ว่าเส้นทางถึงจุดใดของอุทยานหรือไม่รู้ว่าเหลือระยะทางเท่าใดจึงจะถึงจุดท่องเที่ยวที่อยู่ถัดไป โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่ไม่ได้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ และไม่ได้เอกสารแนะนำหรือแผนที่เดินทาง นักท่องเที่ยวเกิดความลังเล สับสนและไม่พึงพอใจกับการบริการ

แนวทางการพัฒนา จากการศึกษาที่ได้สัมภาษณ์หัวหน้าอุทยาน เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ การประชาสัมพันธ์และแจ้งข้อมูลข่าวสารรวมทั้งการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยว พบว่า อยากให้มีการจัดระบบประมาณมาจัดทำหรือปรับปรุงป้ายสัญลักษณ์ ภาพและที่เป็นข้อความที่ใช้ให้ความรู้ ชีบอทางหรือการแนะนำการเข้าชมอุทยาน หรือการดำเนินการกิจกรรมการท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ มีขนาดพอเหมาะอ่านได้ง่ายและสามารถอ่านข้อความได้ทันขณะที่นั่งอยู่บนยานพาหนะเดินทาง และติดตั้งไว้ตามระยะทางอย่างสม่ำเสมอ

#### 4.1.5 การบริการด้านที่พัก

สภาพปัจจุบัน อุทยานแห่งชาติภูเรือมีการบริการบ้านพัก เต็นท์ และบริเวณกางเต็นท์ให้นักท่องเที่ยวอาศัย การใช้บริการบ้านพัก นักท่องเที่ยวจะต้องติดต่อจากส่วนกลางที่กรุงเทพมหานครจึงจะเข้าพักได้ ส่วนเต็นท์และบริเวณที่กางเต็นท์ สามารถติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ของอุทยานได้โดยตรง การบริการทั้งสองประเภท หากอยู่ในช่วงเวลาที่ไม่ใช่หน้า

ห้องเที่ยวหรือวันทำการปกติ การใช้บริการบ้านพัก เต็นท์ และบริเวณกางเต็นท์จะเพียงพอ ไม่แออัด แต่ช่วงเวลาใดที่เป็นหน้าท่องเที่ยวหรือวันหยุดติดต่อกันหลายวัน การบริการจะไม่เพียงพอ บางครั้งนักท่องเที่ยวจัดใช้บริการได้ อาจต้องเดินทางกลับลงมาเช่าพักตามรีสอร์ทหรือบริการที่พักรูปแบบอื่นที่เอกชนจัดบริการในชุมชนอำเภอภูเรือ แล้วกลับขึ้นไปเที่ยวที่อุทยานใหม่ในวันถัดมา หรือไม่ก็เดินทางกลับไปเลยก็มีบริเวณบ้านพักและที่กางเต็นท์ จะมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายบำรุงรักษาความสะอาดของบริเวณและห้องสุขา ปัจจุบันเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ โดยเฉพาะวันที่นักท่องเที่ยวมาเที่ยวจำนวนมาก ๆ เจ้าหน้าที่จะดูแลความสะอาดได้ทั่วถึงเฉพาะบ้านพักเท่านั้น ส่วนบริเวณกางเต็นท์ เจ้าหน้าที่จะไม่สามารถทำความสะอาดได้ทั่วถึง จึงมีขยะจำนวนมากถูกทิ้งให้เกลื่อนกลาด ซึ่งเป็นภาพที่ไม่สวยงาม

ปัญหา นักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ที่เดินทางมาภายหลัง ไม่พึงพอใจในบริเวณที่ให้บริการกางเต็นท์เพราะสกปรก ไม่น่าอยู่ เจ้าหน้าที่ต้องทำงานหนักขึ้น งบประมาณที่ใช้ในการกำจัดขยะต้องใช้งบมากขึ้น เกิดความยุ่งยากในการบริหารจัดการ

แนวทางการพัฒนา ควรมีการแบ่งเขตบริเวณสำหรับทิ้งขยะไว้อย่างชัดเจน มีถังขยะไว้บริการอย่างเพียงพอ มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบกำจัดขยะแต่ละช่วงเวลาอย่างเหมาะสม มีข้อห้ามทิ้งขยะ ข้อปฏิบัติในการกำจัดขยะ และบทลงโทษสำหรับผู้ฝ่าฝืนอย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่มีอำนาจในการควบคุมและลงโทษผู้กระทำผิดอย่างเข้มแข็ง และทันที่ บริเวณที่พักรวมและที่กางเต็นท์จึงจะสะอาดเรียบร้อย และเป็นที่ยังพอใจของนักท่องเที่ยว

#### 4.1.6 การบริการด้านการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

สภาพปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ดูแลการบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์เป็นหน้าที่ของฝ่ายงานการบริการนักท่องเที่ยว ปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่อยู่จำนวน 10 คน เป็นบริการให้ความรู้เกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติภูเรือ หรือความรู้อื่นที่สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่แล้วนักท่องเที่ยวที่เข้ามาพักแรมและต้องการเรียนรู้จะเป็นกลุ่มของนักเรียน นักศึกษา จะมีการแจ้งความต้องการก่อนวันที่มาท่องเที่ยว ว่า ต้องการข้อมูลแบบใด อุทยานแห่งชาติภูเรือ จะจัดเจ้าหน้าที่ให้ได้อย่างเหมาะสม จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่ไม่เพียงพอเมื่อนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวเป็นจำนวนมากในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว โดยเฉพาะช่วงเดือนธันวาคม - มกราคม เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่มัคคุเทศก์จะเป็นผู้ให้คำแนะนำ และอำนวยความสะดวก ในขณะที่นักท่องเที่ยวเดินป่าขึ้น การดำเนินการสามารถให้บริการได้อย่างดี มีการแทรกมุขำขันพร้อมทั้งสาระความรู้ไปด้วย ซึ่งเป็นการสร้างบรรยากาศให้นักท่องเที่ยวเกิดความสนุกสนานเพลิดเพลิน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมต่องาน แต่ก็มีเจ้าหน้าที่บางคนยังขาดทักษะในการให้บริการที่ดี

ปัญหา นักท่องเที่ยวบางกลุ่มที่มาเที่ยวในช่วงที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาจำนวนมาก และต้องการมัคคุเทศก์ แต่ทางอุทยานแห่งชาติภูเรือไม่สามารถให้บริการได้ ต้องงดการท่องเที่ยวหรือเปลี่ยนไปท่องเที่ยวที่อื่นแทน

แนวทางการพัฒนา ควรมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาบุคลากรในสายงาน ให้มีความพร้อมในการให้บริการ โดยเฉพาะหรือส่งเสริมให้หน่วยงานทางการศึกษา เช่น โรงเรียน ภูเรือวิทยา จัดโครงการอบรมหรือฝึกทักษะให้นักเรียนมีความสามารถทางด้านนี้ได้ จะได้ช่วยให้นักเรียนมีรายได้ระหว่างเรียนอีกทางหนึ่งด้วย

#### 4.1.7 การบริการด้านการคมนาคมขนส่ง

สภาพปัจจุบัน อุทยานแห่งชาติภูเรือ มีการจัดระบบขนส่งไว้บริการนักท่องเที่ยว ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว โดยมีการบริการรถสองแถวเล็กบริการรับส่งผู้โดยสาร ซึ่งสามารถขนส่งนักท่องเที่ยวพร้อมสัมภาระได้ครั้งละประมาณ 10 คนการบริการทำได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวยังสามารถนำรถส่วนตัวขึ้นไปได้เอง ตลอดระยะทางที่นั่งรถขึ้นลง มีป้ายเตือนอันตรายตลอดเส้นทางเพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว จึงทำให้การบริการคมนาคมขนส่ง มีความสะดวกและมีความปลอดภัยในระดับหนึ่ง แต่เนื่องจากเส้นทางที่ใช้ในการสัญจรมีขนาดเล็ก ก่อนข้างชัน และแคบ จึงทำให้เกิดอุบัติเหตุเป็นบางครั้ง

ปัญหา จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยว พบว่า เคยมีนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากถิ่นอื่น เคยถูกผู้ประกอบการรถสองแถวโก่งราคาสูงกว่าปกติ พอทราบภายหลังว่าตนถูกหลอก ก็เกิดความไม่พึงพอใจ มีการบอกเล่าต่อกัน ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดเจตคติที่ไม่ดีต่อการท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติภูเรือ

แนวทางการพัฒนา อุทยานแห่งชาติภูเรือควรสร้างจิตสำนึกด้านความซื่อสัตย์ และรับผิดชอบต่ออาชีพที่ดีให้แก่ผู้ประกอบการบริการด้านการคมนาคมขนส่ง โดยยึดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเป็นหลัก จนเกิดความเชื่อถือแก่นักท่องเที่ยว จะได้มีรายได้ที่มั่นคง ยั่งยืน และคอยสอดส่องดูแลคนที่ฉวยโอกาสโก่งราคาสูงกว่าปกติ พร้อมทั้งมีมาตรการลงโทษเมื่อมีผู้ประกอบการที่ฝ่าฝืน เช่น การตัดสิทธิ์ไม่ให้เข้ามาประกอบการ เป็นต้น

#### 4.1.7 การบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม

สภาพปัจจุบัน อุทยานแห่งชาติภูเรือได้จัดประมูลสัมปทานให้กลุ่มแม่บ้าน และประชาชนเข้ามาทำร้านขายอาหารในบริเวณอุทยานแห่งชาติภูเรือ มีบริการสองจุดคือ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่ 1 และศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่ 2 (ภูสวน) อาหารและเครื่องดื่มมีความสะอาดและได้มาตรฐานตามกำหนดของกระทรวงสาธารณสุข

ปัญหา ในช่วงวันหยุดติดต่อกันหลายวัน นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาเที่ยวเป็นจำนวนมาก ทำให้อาหารมีบริการไม่เพียงพอ การบริการล่าช้า นักท่องเที่ยวบางกลุ่มต้องเดินทางลงมารับประทานอาหารที่ตัวอำเภอภูเรือ ทำให้นักท่องเที่ยวเสียเวลา และมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ไม่พึงพอใจกับการบริการท่องเที่ยว และจะไม่กลับมาเที่ยวอีก

แนวทางพัฒนา หากเป็นช่วงที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวเป็นจำนวนมากนั้น ควรจะมีการสัมปทานร้านให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อขยายเฉพาะช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวโดยเฉพาะ หลังจากนั้นฤดูกาลปกติก็ให้ร้านที่รับสัมปทานประจำเปิดขายตามปกติ

#### 4.1.9 การบริการด้านสินค้าที่ระลึก

สภาพปัจจุบัน ในเขตอุทยานแห่งชาติภูเรือไม่ได้จัดให้มีร้านค้าหรือสถานที่บริการวางขายสินค้าที่ระลึกให้กับนักท่องเที่ยว แต่ทางราชการอำเภอภูเรือได้ส่งเสริมให้มีร้านค้าขายของที่ระลึก ตลอดสองข้างทางของถนนสายเลย – ค่ายชัย ร้านค้าดังกล่าวจะขายสินค้าที่ระลึกหลากหลายชนิด เช่น ต้นไม้ผล ผลไม้ ไม้ดอกไม้ประดับ ของตกแต่งบ้าน ของใช้ที่ทำจากไม้ชนิดต่างๆ เสื้อ กางเกง ผ้าพันคอ ผ้าคลุมไหล่ หมวกที่ทำด้วยผ้า ไหมพรม หรือจักสานด้วยไม้ไผ่ กระจุกออมสินที่ทำจากผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร เช่น ทำจากน้ำเต้า ทำจากไม้ไผ่ เป็นต้น สินค้าส่วนใหญ่ไม่ได้ผลิตในท้องถิ่น แต่เป็นการสั่งซื้อจากที่อื่นแล้วนำมาติดตราสัญลักษณ์ของอุทยานแห่งชาติภูเรือเพื่อจำหน่ายในพื้นที่เท่านั้น ไม้ดอกไม้ประดับส่วนใหญ่เป็นไม้ดอกไม้ประดับเมืองหนาว ต้องใช้เมล็ดพันธุ์จากต่างประเทศ ไม่สามารถผลิตเมล็ดพันธุ์ได้เอง ราคาสินค้าไม่มีมาตรฐานเดียวกัน บางร้านราคาสูงมาก บางร้านราคาปกติ แต่คุณภาพของสินค้าที่ระลึกนั้นไม่มีมาตรฐานเดียวกัน จะเป็นเพราะว่าสั่งซื้อมาจากที่เดียวกัน

ปัญหา เนื่องจากสินค้าที่นำมาจำหน่ายไม่มีมาตรฐานด้านราคา นักท่องเที่ยวที่ซื้อสินค้า จะเกิดเจตคติที่ไม่ดีต่อคนในท้องถิ่นอำเภอภูเรือ ไม่พึงพอใจในด้านการบริการสินค้าที่ระลึก ทำให้อัตราการซื้อขายน้อยกว่าที่ควรจะเป็น ด้านการผลิตไม้ดอกไม้ประดับเพื่อจำหน่ายโดยการนำเมล็ดพันธุ์จากต่างประเทศผู้ประกอบการต้องใช้ต้นทุนผลผลิตเพิ่มมากขึ้น

แนวทางการพัฒนาควรให้องค์กรท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการส่งเสริมให้คนในท้องถิ่นทำการผลิตสินค้าเพื่อจำหน่ายเป็นของตนเอง รับผิดชอบกำหนดมาตรฐานราคาเดียวกัน และป้องกันการฉวยโอกาสการเอาเปรียบนักท่องเที่ยว เป็นต้น

#### 4.1.10 การบริการด้านสาธารณูปโภค

สภาพปัจจุบัน อุทยานแห่งชาติภูเรือมีระบบไฟฟ้า น้ำประปา ห้องน้ำ ห้องสุขา ไว้บริการแก่นักท่องเที่ยวทั้งศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่ 1 และศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่ 2 (ภูสน) การบริการด้านไฟฟ้า น้ำประปา อุทยานแห่งชาติภูเรือได้ให้บริการได้อย่างทั่วถึง และให้บริการได้ด้วยดี

แต่การบริการด้านห้องน้ำและห้องสุขาของอุทยานแห่งชาติภูเรือ นั้น ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่ 1 เป็นบริเวณที่ตั้งของสำนักงานอุทยานแห่งชาติภูเรือ ห้องน้ำและห้องสุขาจะมีความสะอาดดี นำใช้ ส่วนในศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่ 2 (ภูสวน) ซึ่งเป็นศูนย์บริการให้นักท่องเที่ยวทำการกางเต็นท์ทางอุทยานแห่งชาติภูเรือ มีห้องน้ำห้องสุขาสำหรับบริการนักท่องเที่ยวสองหลัง แยกให้บริการชายและหญิง แต่ละหลังจะมีห้องอาบน้ำสองห้องและห้องสุขาสี่ห้อง ในฤดูกาลท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวมีจำนวนมาก ห้องน้ำห้องสุขาไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ที่ทำการดูแลก็มีจำนวนไม่เพียงพอ การรักษาความสะอาดไม่ทั่วถึง ห้องน้ำและห้องสุขามีความสกปรก ส่งกลิ่นเหม็น และเป็นที่น่ารังเกียจของผู้ที่ใช้บริการ

ปัญหา นักท่องเที่ยวบางคนที่เคยใช้ห้องน้ำและห้องสุขาที่สะอาด มีความรังเกียจจึงไม่ใช้บริการ และได้รับความเดือดร้อน เป็นเหตุให้ต้องเดินทางกลับก่อนกำหนด เกิดความไม่พึงพอใจในการบริการท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติภูเรือ

แนวทางการพัฒนา อุทยานแห่งชาติภูเรือ ควรจัดการบริการห้องน้ำและห้องสุขาให้เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละฤดูกาล เช่น ในฤดูกาลที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก อาจต้องเพิ่มจำนวนโดยการนำห้องน้ำชั่วคราวหรือห้องสุขาเคลื่อนที่มาให้บริการ ซึ่งการให้บริการดังกล่าว หากอุทยานแห่งชาติภูเรือไม่สามารถดำเนินการได้ อาจเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ นักท่องเที่ยวจะได้มีทางเลือกรับบริการได้หลากหลายรูปแบบขึ้น

#### 4.1.11 การบริการด้านสิ่งแวดล้อม

สภาพปัจจุบัน อุทยานแห่งชาติมีการบริการด้านสิ่งแวดล้อม โดยมีการจัดวางถังขยะเฉพาะศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่ 1 และศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่ 2 (ภูสวน) โดยใช้รถขนขยะของทางอุทยานแห่งชาติเอง ในการกำจัดขยะของอุทยานแห่งชาติภูเรือที่เป็นอยู่ ยังมีการดำเนินการไม่ดีพอ ในฤดูที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก ๆ จำนวนขยะมีปริมาณเกินกว่าที่รถขนขยะของทางอุทยานแห่งชาติภูเรือจะขนถ่ายได้ทัน ต้องเป็นภาระของเจ้าหน้าที่ต้องนำรถส่วนตัวมาช่วยในการขนขยะช่วยอีกทางหนึ่ง แต่ก็เป็นที่วิตกที่เกิดขึ้นในระยะเวลาสั้น ๆ เท่านั้น ส่วนในการจัดตกแต่งภูมิทัศน์ของอุทยานแห่งชาติภูเรือ นั้น ทางอุทยานแห่งชาติภูเรือได้นำพื้นที่มาตกแต่งเป็นสวนหย่อมเฉพาะบริเวณหน้าสำนักงาน และบริเวณยอดภูเรือ ซึ่งเป็นพื้นที่เพียงเล็กน้อยเท่านั้น จึงไม่เป็นการกระทบต่อสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติที่มีอยู่เดิม ส่วนการนำพื้นที่ส่วนหนึ่งมาปรับปรุงเป็นลานจอดรถ ซึ่งมีบริเวณกว้างขวางพอสมควร จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยว ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทางอุทยานแห่งชาติภูเรือใช้พื้นที่ในการทำลานจอดรถมากเกินไป ทำให้วิวทัศนียภาพที่สวยงามบางส่วนถูกทำลาย กลายเป็นจัดการบริการเพื่อตอบสนองความสะดวกสบายมากเกินไปที่จะเป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ



ปัญหา นักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจในสภาพแวดล้อมที่มีขยะเป็นจำนวนมาก เจ้าหน้าที่ที่ดูแลสภาพแวดล้อมต้องทำงานหนักในฤดูที่มีนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก นักท่องเที่ยวมีเจตคติไม่ดีต่อสภาพที่มีถนนหนทาง ลานจอดรถเป็นบริเวณกว้าง มีศาลาพักผ่อนที่อุทยานแห่งชาติภูเรือสร้างขึ้นจำนวนมาก เกิดความรู้สึกไม่อยากเดินเที่ยวเชิงนิเวศ และเลือกที่จะไปท่องเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวอื่นแทน

แนวทางการพัฒนา ด้านการกำจัดขยะ อุทยานแห่งชาติภูเรือควรเพิ่มสรรพกำลังในการกำจัดขยะให้เพียงพอในฤดูกาลที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก โดยการปรับจำนวนเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับภารกิจของงานในแต่ละช่วงเวลาอย่างเหมาะสม ด้านการปรับภูมิทัศน์ ควรคำนึงถึงการคงสภาพเดิมให้มากที่สุด ควรนำเอาความรู้สึกและความต้องการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของอุทยานเป็นเป้าหมายสำคัญแทนการเอาการบริหารให้เกิดความสะดวกสบายของเจ้าหน้าที่และของนักท่องเที่ยวที่มักง่ายเป็นสำคัญ หรือยึดการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นสำคัญ โดยให้ความสำคัญกับการเดินท่องเที่ยวตามสถานที่ธรรมชาติ การบริการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์เป็นหลัก จึงจะสามารถจูงใจนักท่องเที่ยวให้มาเที่ยวชมอุทยานแห่งชาติภูเรือจำนวนมากขึ้น

#### 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ อุทยานแห่งชาติภูเรือ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามนักท่องเที่ยว ที่เดินทางมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติภูเรือ รวมทั้งหมด 398 คน ระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2550 ถึง 30 มกราคม 2551 เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้.

Mean แทน ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)

S.D แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ในการนำเสนอข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้จำแนกผลการวิจัยตามตาราง ดังนี้

##### 4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

ลักษณะข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้แสดงรายละเอียดตามตารางที่ 3 ตารางที่ 2 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว



ตารางที่ 2 ลักษณะทั่วไปของนักท่องเที่ยว

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนนักท่องเที่ยว	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ลักษณะทางเพศ		
1.1 ชาย	162	40.7
1.2 หญิง	236	59.3
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 15 ปี	62	15.6
2.2 อายุ 15-24 ปี	98	24.6
2.3 อายุ 25-34 ปี	107	26.9
2.4 อายุ 35-60 ปี	98	24.6
2.5 อายุ 60 ปีขึ้นไป	33	8.3
3. อาชีพ		
3.1 ข้าราชการ	101	25.4
3.2 รัฐวิสาหกิจ	41	10.3
3.3 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	49	12.3
3.4 นักเรียน/นักศึกษา	144	36.2
3.5 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/อื่น ๆ	63	15.8
4. รายได้		
4.1 ต่ำกว่า 5,000 บาท	162	40.7
4.2 รายได้ 5,001-10,000 บาท	67	16.8
4.3 รายได้ 10,001-15,000 บาท	86	21.6
4.4 รายได้มากกว่า 15,000 บาท	83	20.9
5. จำนวนครั้งที่เดินทางมาเที่ยว		
5.1 ครั้งแรก	240	60.3
5.2 จำนวน 2-3 ครั้ง	107	26.8
5.3 จำนวน 4 ครั้งขึ้นไป	51	13.0

ตารางที่ 2 (ต่อ) ลักษณะข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนนักท่องเที่ยว	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. ประเภทของนักท่องเที่ยว/จำนวนวันหรือชั่วโมงที่เดินทางมาท่องเที่ยว		
6.1 นักท่องเที่ยวแบบพักค้างคืน		
6.1.1 จำนวน 1 วัน	45	11.3
6.1.2 จำนวน 2 วัน	105	26.4
6.1.3 จำนวน 3 วัน	57	14.3
6.1.4 จำนวน 4 วัน	4	1.0
6.1.5 จำนวน 5 วัน	2	0.3
6.1.6 จำนวน 7 วัน	1	0.25
รวม	214	53.8
6.2 นักท่องเที่ยวแบบไป-กลับ		
6.2.1 จำนวน 2 ชั่วโมง	72	17.0
6.2.2 จำนวน 3 ชั่วโมง	54	13.6
6.2.3 จำนวน 4 ชั่วโมง	35	8.8
6.2.4 จำนวน 5 ชั่วโมง	17	4.3
6.2.5 จำนวน 7 ชั่วโมง	6	1.5
รวม	184	46.2
7. ระดับการศึกษา		
7.1 ประถมศึกษา	25	6.3
7.2 มัธยมศึกษาตอนต้น	85	21.4
7.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย	57	14.3
7.4ปริญญาตรี	183	46.0
7.5 สูงกว่าปริญญาตรี	48	12.0

ตารางที่ 2 (ต่อ) ลักษณะข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนนักท่องเที่ยว	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8. เหตุผลในการเดินทางมาเที่ยว		
8.1 พักผ่อน	245	61.6
8.2 ประกอบธุรกิจ	34	8.5
8.3 ทางผ่าน	38	9.5
8.4 อื่นๆ	81	20.4
9. ลักษณะในการมาเที่ยว		
9.1 มาเป็นการส่วนตัว	233	58.5
9.2 สถานที่ศึกษา/หน่วยงาน	129	32.4
9.3 บริษัททัวร์/จักรยานทัวร์/มอเตอร์ไซด์ซั๊อบเปอร์	36	9.1
10. ค่าใช้จ่ายในการมาเที่ยวในครั้งนี้		
10.1 จำนวน 100-500 บาท	113	28.4
10.2 จำนวน 501-1,500 บาท	107	26.9
10.3 จำนวน 1,501-3,000 บาท	108	27.1
10.4 จำนวน 3,001 บาทขึ้นไป	70	17.6

จากตารางที่ 2 พบว่า

1) นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ ส่วนมากเป็นหญิง มีจำนวน 236 คิดเป็นร้อยละ 59.3 เป็นเพศชาย 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 มีช่วงอายุของนักท่องเที่ยวที่เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ระหว่าง 25 – 34 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 อายุระหว่าง 35-60 มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 อายุ 15-24 ปี 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 อายุต่ำกว่า 15 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 และอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป มี 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 ของจำนวนนักท่องเที่ยว

2) นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ ส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษาเป็นจำนวนมากที่สุด คือ 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 รองลงมาทำงานรับราชการ จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 เป็นนักธุรกิจ 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 อาชีพ

แม่บ้าน/พ่อบ้าน/อื่นๆ เช่น โปรแกรมเมอร์ รับจ้าง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 และมาท่องเที่ยวอย่างน้อยที่สุดคือ อาชีพรัฐวิสาหกิจ จำนวน 41 คนคิดเป็นร้อยละ 10.3 ของจำนวนนักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

3) รายได้ของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 5000 บาท เป็นจำนวนมากที่สุด คือ 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 รองลงมาคือผู้ที่มีรายได้ 10001 – 15000 บาท มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 15000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9 มีรายได้ต่อเดือน 5001 – 10000 เป็นจำนวนน้อยที่สุดคือ 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 ของจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมด

4) นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ส่วนใหญ่เป็นผู้เดินทางมาเที่ยวครั้งแรก จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 รองลงมาเดินทางมาเป็นครั้งที่ 2-3 คือจำนวน 107 คนคิดเป็นร้อยละ 26.8 เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเป็นครั้งที่ 4 ครั้งขึ้นไป จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 ของนักท่องเที่ยวจำนวนทั้งหมด

5) ประเภทนักท่องเที่ยวและจำนวนวันที่เดินทางมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือส่วนใหญ่ เป็นนักท่องเที่ยวที่มาพักค้างคืน จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 และเดินทางมาท่องเที่ยวแบบไปกลับ จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2 ของจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมด ซึ่งจำแนกรายละเอียดตามประเภทของการท่องเที่ยวดังนี้

(1) จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวแบบพักค้างคืนเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

จำนวน 2 วัน	จำนวน 105 คน	คิดเป็นร้อยละ 26.4
จำนวน 3 วัน	จำนวน 57 คน	คิดเป็นร้อยละ 14.3
จำนวน 1 วัน	จำนวน 45 คน	คิดเป็นร้อยละ 11.3
จำนวน 4 วัน	จำนวน 4 คน	คิดเป็นร้อยละ 1.0
จำนวน 5 วัน	จำนวน 2 คน	คิดเป็นร้อยละ 0.5
จำนวน 7 วัน	จำนวน 1 คน	คิดเป็นร้อยละ 0.3

(2) จำนวนนักท่องเที่ยวแบบไป – กลับ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

จำนวน 2 ชั่วโมง	จำนวน 72 คน	คิดเป็นร้อยละ 17.0
จำนวน 3 ชั่วโมง	จำนวน 54 คน	คิดเป็นร้อยละ 13.6
จำนวน 4 ชั่วโมง	จำนวน 35 คน	คิดเป็นร้อยละ 8.8
จำนวน 5 ชั่วโมง	จำนวน 17 คน	คิดเป็นร้อยละ 4.3
จำนวน 7 ชั่วโมง	จำนวน 6 คน	คิดเป็นร้อยละ 1.5

6) ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ ส่วนใหญ่เป็นผู้จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 รองลงมาผู้ที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ของจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมด

7) เหตุผลของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเพื่อพักผ่อนมีมากที่สุด จำนวน 245 คน รองลงมาคือ อื่นๆ (การศึกษา การทำวิจัย) จำนวน 814 คน เป็นทางผ่าน จำนวน 38 คน และเดินทางมาเพื่อประกอบธุรกิจมีน้อยที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 61.6, 20.4, 9.5 และ 8.5 ของจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดตามลำดับจากมากไปหาน้อย

8) ลักษณะการมาเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ มีการเดินทางมาเป็นส่วนตัวมากที่สุด จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 รองลงมาคือ มากับหน่วยงานและสถานศึกษา จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 มากับบริษัททัวร์/จักรยาน/มอเตอร์ไซด์ซ็อบเปอร์ น้อยที่สุด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 ของนักท่องเที่ยวทั้งหมด

9) ค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ มีการใช้จ่ายมากที่สุด คือ 3,001 บาทขึ้นไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 จำนวน 1,501-3,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 จำนวน 501-1,500 บาท จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 และค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด คือ 100-500 บาท จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 ของจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมด

#### 4.2.2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการ บริการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของอุทยาน แห่งชาติภูเรือ

ผู้วิจัยได้แสดงรายละเอียดตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดูการบริการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยาน แห่งชาติภูเรือ

การจัดบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	Mean	S.D	แปลผล
การบริการด้านกฎระเบียบข้อบังคับของนักท่องเที่ยว			
1) มีการ แจ้งกฎ/ข้อปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่อย่างทั่วถึง	3.73	0.81	มาก
2) กฎ/ข้อปฏิบัติของอุทยานมีความชัดเจนในการปฏิบัติ	3.75	0.95	มาก
3) สื่อที่ใช้ในการแจ้งกฎ/ข้อปฏิบัติ มีอย่างเพียงพอ	3.64	0.98	มาก
4) ป้ายที่ใช้แจ้งกฎ/ระเบียบอยู่ในส่วนที่เหมาะสม	3.77	0.87	มาก
รวมเฉลี่ย	3.72	0.90	มาก
การบริการด้านความปลอดภัย			
5) มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ขณะที่ท่านประกอบกิจกรรม			
การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	3.77	0.91	มาก
6) มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอและดูแลอย่างทั่วถึง	3.57	0.96	มาก
7) การรักษาความปลอดภัยจากการบริการ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ			
ที่อุทยานแห่งชาติภูเรือจัดให้	3.70	0.90	มาก
รวมเฉลี่ย	3.68	0.92	มาก
การบริการด้านกิจกรรมนันทนาการ			
7) มีกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่หลากหลาย	3.57	0.95	มาก
9) กิจกรรมการท่องเที่ยวเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ			
ทรัพยากรธรรมชาติ และระบบนิเวศ	3.63	0.99	มาก
10) มีความพอใจกับกิจกรรมที่อุทยานฯจัดให้	3.68	0.98	มาก
11) กิจกรรมการท่องเที่ยวที่จัดขึ้นทำให้ท่านเกิดจิตสำนึกในการ			
อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.78	0.97	มาก
รวมเฉลี่ย	3.67	0.97	มาก
การบริการด้านการประชาสัมพันธ์และการแจ้งข้อมูลข่าวสาร			
12) มี ป้ายสัญลักษณ์ ข้อความ ภาพ อักษร ที่ใช้ในการแนะนำ			
และส่งเสริมการท่องเที่ยวมีอย่างเพียงพอและทั่วถึง	3.76	0.83	มาก

ตารางที่ 3 (ต่อ) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ

การจัดบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	Mean	S.D	แปลผล
<b>การบริการด้านการประชาสัมพันธ์และการแจ้งข้อมูลข่าวสาร</b>			
13) มีระบบการสื่อสาร(โทรศัพท์, อินเทอร์เน็ต)ไว้บริการความต้องการอย่างเพียงพอและทันสมัย	3.39	0.94	ปานกลาง
14) มีศูนย์ประชาสัมพันธ์ไว้บริการอย่างเพียงพอ	3.57	0.96	มาก
รวมเฉลี่ย	3.57	0.91	มาก
<b>การบริการด้านที่พัก</b>			
15) จำนวนที่พักอาศัยมีบริการเพียงพอ	3.58	0.90	มาก
16) ที่พักและบริเวณโดยรวมมีความ สะดวกสบาย	3.70	0.95	มาก
รวมเฉลี่ย	3.64	0.93	มาก
<b>การบริการด้านการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์</b>			
17) มีการบริการให้ความรู้เกี่ยวกับอุทยานฯอย่างถูกต้อง ได้มาตรฐาน และมีความสอดคล้องกับความต้องการของท่าน	3.57	0.91	มาก
18) จำนวนผู้ให้บริการนำเที่ยวมีเพียงพอ	3.49	1.02	ปานกลาง
19) การให้คำแนะนำอำนวยความสะดวกที่ท่องเที่ยวอยู่ในอุทยานแห่งชาติภูเรือ ได้มาตรฐานและมีความสอดคล้องกับความต้องการของท่าน	3.58	0.99	มาก
รวมเฉลี่ย	3.53	0.97	มาก
<b>การบริการด้านการคมนาคมขนส่ง</b>			
20) มีระบบการขนส่งบริการเคลื่อนย้าย นักท่องเที่ยวพร้อมสัมภาระสิ่งของตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวเพียงพอ	3.57	0.97	มาก
21) รถรับส่งมีหลายรูปแบบและหลายระดับ	3.49	0.89	ปานกลาง
22) ระบบขนส่งมีความสะดวกสบายและปลอดภัย	3.63	0.94	มาก
23) ถนนที่ใช้ในการเดินทางมีป้ายเตือน ,สัญลักษณ์บอกเส้นทางคมนาคมมีความปลอดภัย	3.91	2.33	มาก
รวมเฉลี่ย	3.65	1.28	มาก

ตารางที่ 3 (ต่อ) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ

การจัดบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	Mean	S.D	แปลผล
<b>การบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม</b>			
24) มีอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการนักท่องเที่ยวอย่างหลากหลายสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ	3.73	0.94	มาก
25) การจัดอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการแก่นักท่องเที่ยวมีความสะอาดได้มาตรฐานตามกำหนดกระทรวงสาธารณสุข	3.73	0.92	มาก
รวมเฉลี่ย	3.73	0.93	มาก
<b>การบริการด้านสินค้าที่ระลึก</b>			
26) ความเป็นเอกลักษณ์ของสินค้าที่ระลึก	3.36	0.99	ปานกลาง
27) การจำหน่ายสินค้าที่ระลึกมีความหลากหลายเพียงพอ	3.35	1.00	ปานกลาง
28) สินค้าที่ระลึกที่นำมาจำหน่ายมีคุณภาพเหมาะสม	3.34	1.01	ปานกลาง
29) สินค้าที่ระลึกมีราคาที่เหมาะสมยุติธรรมได้มาตรฐาน	3.44	1.85	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.37	1.21	มาก
<b>การบริการด้านสาธารณูปโภค</b>			
30) มีระบบไฟฟ้าไว้บริการ อย่างเพียงพอ	3.54	1.03	มาก
31) มีน้ำประปาไว้บริการอย่างเพียงพอ	3.52	1.06	มาก
32) มีห้องสุขาบริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ	3.61	1.04	มาก
33) ห้องสุขาที่บริการแก่นักท่องเที่ยวมีความสะอาด	3.66	0.98	มาก
รวมเฉลี่ย	3.58	1.03	มาก
<b>การบริการด้านสิ่งแวดล้อม</b>			
34) ถังขยะและแหล่งกำจัดขยะมูลฝอยเป็นระเบียบ	3.68	0.99	มาก
35) กรรมวิธีการกำจัดขยะไม่มีภาพและกลิ่นให้รำคาญใจ	3.60	1.02	มาก
36) มีการจัดตกแต่งภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อมให้สวยงาม	3.64	1.11	มาก
37) ด้านทัศนียภาพ มีการรักษาสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติให้คงสภาพเดิมมากที่สุด	3.76	1.11	มาก
รวมเฉลี่ย	3.67	1.06	มาก



จากตารางที่ 3 พบว่า

- 1) การบริการด้านกฎ ระเบียบข้อบังคับของนักท่องเที่ยง โดยภาพรวมนักท่องเที่ยงมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3.72 มีค่า S.D เท่ากับ 0.90
- 2) การบริการด้านความปลอดภัย โดยภาพรวม นักท่องเที่ยงมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3.68 มีค่า S.D เท่ากับ 0.92
- 3) การบริการด้านกิจกรรมนันทนาการ โดยภาพรวมนักท่องเที่ยงมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3.67 มีค่า S.D เท่ากับ 0.97
- 4) การบริการด้านการประชาสัมพันธ์และการแจ้งข้อมูลข่าวสาร โดยภาพรวม นักท่องเที่ยงมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3.57 มีค่า S.D เท่ากับ 0.91
- 5) การบริการด้านที่พัก โดยภาพรวมนักท่องเที่ยงมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3.64 มีค่า S.D เท่ากับ 0.93
- 6) การบริการด้านการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ โดยภาพรวมนักท่องเที่ยงมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3.53 มีค่า S.D เท่ากับ 0.97
- 7) การบริการด้านการคมนาคมขนส่ง โดยภาพรวมการนักท่องเที่ยงมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3.65 มีค่า S.D เท่ากับ 1.28
- 7) การบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม โดยภาพรวมนักท่องเที่ยงมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3.73 มีค่า S.D เท่ากับ 0.93
- 9) การบริการด้านสินค้าที่ระลึก โดยภาพรวมนักท่องเที่ยงมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3.37 มีค่า S.D เท่ากับ 1.21
- 10) การบริการด้านสาธารณูปโภค โดยภาพรวม นักท่องเที่ยงมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3.58 มีค่า S.D เท่ากับ 1.03
- 11) การบริการด้านสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมนักท่องเที่ยงมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3.67 มีค่า S.D เท่ากับ 1.06

**ตารางที่ 4** ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของอุทยานแห่งชาติภูเรือ

ลำดับที่	การบริการการท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ	
		Mean	แปลผล
1	ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	3.73	มาก
2	ด้านการบริการแจ้งกฎ/ข้อปฏิบัติของนักท่องเที่ยว	3.72	มาก
3	ด้านการบริการความปลอดภัย	3.68	มาก
4	ด้านการบริการจัดกิจกรรมและนันทนาการ	3.67	มาก
5	ด้านการบริการสิ่งแวดล้อม	3.67	มาก
6	ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง	3.65	มาก
7	ด้านการบริการที่พัก	3.64	มาก
8	ด้านการบริการสาธารณูปโภค	3.58	มาก
9	ด้านการบริการประชาสัมพันธ์ การแจ้งข้อมูลข่าวสาร	3.57	มาก
10	ด้านการบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์	3.53	มาก
11	ด้านการบริการสินค้าที่ระลึก	3.37	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ย	3.62	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านทุกด้านที่จัดบริการให้กับนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจที่ระดับมาก ยกเว้น ด้านการบริการสินค้าที่ระลึก นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจที่ระดับปานกลาง แสดงว่า ส่วนใหญ่แล้วการจัดบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของอุทยานแห่งชาติภูเรือ มีการจัดบริการได้เป็นอย่างดี โดยมุ่งให้บริการนักท่องเที่ยวทุกคนเท่าเทียมกันอย่างเพียงพอเหมาะสมไม่ว่าจะเป็นด้าน สถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ อย่างเต็มกำลังมุ่งหวังให้นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการมีความสุข และบรรลุจุดมุ่งหมายของการมาเที่ยว ซึ่งตรงกับ เนาวรัตน์ พลายน้อย (2538 : 20) ที่ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า สภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดเอมใจ เมื่อต้องการหรือแรงจูงใจในการได้รับตอบสนอง และสอดคล้องกับแนวความคิดของ ไพบูลย์ เจริญพานิช (2539 : 6-7) เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการพิจารณาได้จากสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้ 1) การบริการอย่างเท่าเทียมกัน ที่มีฐานคิดว่า ทุกคนเท่าเทียมกัน 2) การให้บริการอย่างรวดเร็ว สนองตอบต่อความต้องการของผู้ให้บริการ 3) การให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และยึดผลประโยชน์เป็นหลัก 4) การให้บริการอย่างเพียงพอและมีคุณภาพ

### 4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ อุทยานแห่งชาติภูเรือ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย พบว่า ความถี่ที่คาดหวังมีค่าน้อยกว่า 5 มากกว่าร้อยละ 20 จึงรวมเซลล์ที่มีความถี่อยู่ใกล้กันเข้าด้วยกันเพื่อให้ความถี่ที่คาดหวังมากพอที่จะทดสอบไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) คือ ช่องความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด กับช่องความ พึงพอใจระดับน้อย และช่องความพึงพอใจระดับมากกับช่องความพึงพอใจระดับมากที่สุด จะให้ค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) ที่ถูกต้องกว่า (Chase. 1967 : 182-183 อ้างถึงใน ชูศรี วงศ์รัตน์, 2544 : 225-226) จะได้ความพึงพอใจ 3 ระดับ คือ ความพึงพอใจระดับน้อย ความพึงพอใจระดับปานกลาง และความพึงพอใจระดับมาก เมื่อนำตัวแปรอิสระที่เป็นข้อมูลจริงมาทำการทดสอบความสัมพันธ์ว่า เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยหรือไม่ โดยการคำนวณหาค่า ไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งปัจจัยที่คาดว่าน่าจะมี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ อุทยานแห่งชาติภูเรือ ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ลักษณะของการมาท่องเที่ยว และค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว ส่วนตัวแปรตามเป็นความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ จากกลุ่มตัวอย่าง 398 คน. โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 หรือ ทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปรากฏผลตามตารางที่ 6-17 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยว จำแนกตามเพศและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ อุทยานแห่งชาติภูเรือ

เพศ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการท่องเที่ยว			รวม	$\chi^2$	p-value
	น้อย	ปานกลาง	มาก			
ชาย	26 (16.0)	57 (35.2)	79 (48.8)	162 (100)	1.471	.479
หญิง	28 (11.9)	85 (36.0)	123 (52.1)	236 (100)		
รวม	54 (13.6)	142 (35.7)	202 (50.8)	398 (100)		

จากตารางที่ 5 พบว่า นักท่องเที่ยวเพศชายมีความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ ในระดับมาก ร้อยละ 48.8 ระดับปานกลางร้อยละ 35.2 ระดับน้อย ร้อยละ 16.0 ของนักท่องเที่ยวจำนวน 162 คน ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 52.1 ระดับปานกลางร้อยละ 36.0 และระดับน้อยร้อยละ 11.9 ของนักท่องเที่ยวจำนวน 236 คน เมื่อทดสอบความสัมพันธ์คำนวณได้ค่า  $\chi^2$  เท่ากับ 1.471 มีค่า p-value เท่ากับ .479 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้เท่ากับ .05 แสดงว่า เพศของนักท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยว จำแนกตามอายุและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ

อายุ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการท่องเที่ยว			รวม	$\chi^2$	p-value
	น้อย	ปานกลาง	มาก			
ต่ำกว่า 15 ปี	15 (24.2)	8 (12.9)	39 (62.9)	62 (100)	35.085	.000
15-24 ปี	19 (9.2)	35 (35.7)	54 (55.1)	98 (100)		
25-34 ปี	11 (10.3)	49 (45.8)	47 (39.9)	107 (100)		
35-60 ปี	9 (9.2)	36 (36.7)	53 (54.1)	98 (100)		
มากกว่า 60 ปี	10 (30.3)	14 (42.4)	9 (27.3)	33 (100)		
รวม	54 (13.6)	142 (35.7)	202 (50.8)	398 (100)		

ตารางที่ 6 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่ำกว่า 15 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศฯ ในระดับระดับมากร้อยละ 62.9 ระดับปานกลาง ร้อยละ 12.9 ระดับน้อย ร้อยละ 24.2 ของนักท่องเที่ยวจำนวน 62 คน อายุ 15-24 มีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 55.1 ระดับปานกลางร้อยละ 35.7 และระดับน้อย ร้อยละ 9.2 ของนักท่องเที่ยวจำนวน 98 คน อายุ 25-34 ปี มี

ความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 43.9 ระดับปานกลาง ร้อยละ 45.8 ระดับน้อยร้อยละ 10.3 ของนักท่องเที่ยวจำนวน 107 คน อายุ 35-60 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 54.1 ระดับปานกลาง ร้อยละ 36.7 และระดับน้อยร้อยละ 9.2 ของนักท่องเที่ยวจำนวน 98 คน และอายุมากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 27.3 ระดับปานกลาง ร้อยละ 42.4 ระดับน้อย ร้อยละ 30.3 ของนักท่องเที่ยวจำนวน 33 คน เมื่อทดสอบความสัมพันธ์คำนวณได้ค่า  $\chi^2$  เท่ากับ 35.085 มีค่า P-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้เท่ากับ .05 แสดงว่า อายุของนักท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยว จำแนกตามเพศและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ

การศึกษา	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการท่องเที่ยว			รวม	$\chi^2$	p-value
	น้อย	ปานกลาง	มาก			
ประถมศึกษา	8 (32.0)	7 (28.0)	10 (40.0)	25 (100)	20.482	.009
มัธยมศึกษา ตอนต้น	12 (14.1)	20 (23.5)	53 (62.4)	85 (100)		
มัธยมศึกษา ตอนปลาย	4 (7.0)	19 (33.3)	34 (59.6)	57 (100)		
ปริญญาตรี	39 (9.5)	41 (27.5)	103 (63.6)	183 (100)		
สูงกว่า ปริญญาตรี	8 (16.7)	21 (43.8)	19 (39.6)	48 (100)		
รวม	54 (13.6)	142 (35.7)	202 (50.8)	398 (100)		

จากตารางที่ 7 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในระดับมาก ร้อยละ 40.0 ระดับปานกลางร้อยละ 28.0 และระดับน้อยร้อยละ 32.0 ของนักท่องเที่ยวจำนวน 25 คน การศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีระดับความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 62.4 ระดับปานกลางร้อยละ 23.5 และระดับน้อยร้อยละ 14.1 ของนักท่องเที่ยวจำนวน 85 คน การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 59.6 ระดับปานกลาง ร้อยละ 33.3 ระดับน้อย ร้อยละ 7.0 ของนักท่องเที่ยวจำนวน 57 คน การศึกษาระดับวุฒิปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 63.6 ระดับปานกลาง ร้อยละ 27.5 ระดับน้อย 9.5 ของนักท่องเที่ยวจำนวน 183 คน และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 39.6 ระดับปานกลางร้อยละ 43.8 ระดับน้อยร้อยละ 16.7 ของนักท่องเที่ยวจำนวน 48 คน เมื่อทดสอบความสัมพันธ์คำนวณได้ค่า  $\chi^2$  เท่ากับ 20.482 มีค่า P-value เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้เท่ากับ .05 แสดงว่า การศึกษาของนักท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยว จำแนกเป็นอาชีพและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ

อาชีพ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการท่องเที่ยว			รวม	$\chi^2$	p-value
	น้อย	ปานกลาง	มาก			
ข้าราชการ	9 (8.9)	44 (43.6)	48 (47.5)	101 (100)	41.848	.000
รัฐวิสาหกิจ	7 (17.1)	22 (53.7)	12 (29.3)	41 (100)		
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	8 (16.3)	16 (32.7)	25 (51.0)	49 (100)		
นักเรียน/นักศึกษา	10 (6.9)	41 (28.5)	93 (64.6)	144 (100)		
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/อื่นๆ	20 (31.7)	19 (30.2)	24 (38.1)	63 (100)		
รวม	54 (13.6)	142 (35.7)	202 (50.8)	398 (100)		

จากตารางที่ 8 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการบริการการ  
ท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ ในระดับมาก ร้อยละ 47.5 ระดับปานกลางร้อยละ 43.6  
ระดับน้อยร้อยละ 8.9 ของนักท่องเที่ยวจำนวน 101 คน อาชีพรัฐวิสาหกิจมีระดับความพึงพอใจใน  
ระดับมากร้อยละ 29.3 ระดับปานกลางร้อยละ 53.7 และระดับน้อยร้อยละ 17.1 ของนักท่องเที่ยว  
จำนวน 41 คน อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 51.0 ระดับปานกลาง  
ร้อยละ 32.7 และระดับน้อยร้อยละ 16.3 ของนักท่องเที่ยวจำนวน 49 คน อาชีพพนักงาน/นักศึกษา  
มีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 64.6 ระดับปานกลาง ร้อยละ 28.5 และระดับน้อยร้อยละ 6.9  
ของนักท่องเที่ยวจำนวน 144 คน และอาชีพพ่อบ้าน/อื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 38.1  
ระดับปานกลางร้อยละ 30.2 ระดับน้อย ร้อยละ 31.7 ของนักท่องเที่ยวจำนวน 63 คน เมื่อทดสอบ  
ความสัมพันธ์คำนวณได้ค่า  $\chi^2$  เท่ากับ 41.848 มีค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ  
ทางสถิติที่กำหนดไว้เท่ากับ .05 แสดงว่า อาชีพของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ  
ต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยว จำแนกเป็นรายได้ต่อเดือนและระดับความพึงพอใจ  
ที่มีต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ

รายได้ต่อ เดือน	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการท่องเที่ยว			รวม	$\chi^2$	p-value
	น้อย	ปานกลาง	มาก			
ต่ำกว่า 5,000 บาท	9 (5.6)	50 (30.9)	103 (63.6)	162 (100)	59.027	.000
5,001-10,000 บาท	8 (11.9)	35 (52.2)	24 (35.8)	67 (100)		
10,001- 15,000 บาท	30 (34.9)	28 (32.6)	28 (32.6)	86 (100)		
มากกว่า 15,000 บาท	7 (8.4)	29 (34.9)	47 (56.6)	83 (100)		
รวม	54 (13.6)	142 (35.7)	202 (50.8)	398 (100)		

จากตารางที่ 9 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาทมีความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ ในระดับมากที่สุดร้อยละ 63.6 ระดับปานกลางร้อยละ 30.9 และระดับน้อยร้อยละ 5.6 ของนักท่องเที่ยวจำนวน 162 คน รายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดร้อยละ 35.8 ระดับปานกลางร้อยละ 52.2 และระดับน้อยร้อยละ 11.9 ของนักท่องเที่ยวจำนวน 67 คน รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาทมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดร้อยละ 32.6 ระดับปานกลางร้อยละ 32.6 และระดับน้อยร้อยละ 34.9 ของนักท่องเที่ยวจำนวน 86 คน และรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาทมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดร้อยละ 56.6 ระดับปานกลางร้อยละ 34.9 ระดับน้อยร้อยละ 8.4 ของนักท่องเที่ยวจำนวน 83 คน เมื่อทดสอบความสัมพันธ์คำนวณได้ค่า  $\chi^2$  เท่ากับ 59.027 มีค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้เท่ากับ .05 แสดงว่า รายได้ต่อเดือนของนักท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยว จำแนกตามครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ

ครั้งที่มาเที่ยว	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการท่องเที่ยว			รวม	$\chi^2$	p-value
	น้อย	ปานกลาง	มาก			
ครั้งแรก	27 (11.25)	72 (29.9)	142 (58.9)	241 (100)	42.250	.000
2-3 ครั้ง	9 (8.3)	56 (51.4)	44 (40.4)	109 (100)		
4 ครั้งขึ้นไป	18 (37.5)	14 (29.2)	16 (33.3)	48 (100)		
รวม	54 (13.6)	142 (35.7)	202 (50.8)	398 (100)		

จากตารางที่ 10 พบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวครั้งแรกมีความพึงพอใจต่อการบริการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ ในระดับมากที่สุดร้อยละ 58.9 ระดับปานกลางร้อยละ 29.9 ระดับน้อยร้อยละ 11.2 ของนักท่องเที่ยวจำนวน 241 คน นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยว 2-3 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดร้อยละ 40.4 ระดับปานกลางร้อยละ 51.4 และระดับน้อย



ร้อยละ 8.3 ของนักท่องเที่ยวจำนวน 109 คน นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยว 4 ครั้งขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 33.3 ระดับปานกลางร้อยละ 29.2 และระดับน้อยร้อยละ 37.5 ของนักท่องเที่ยวจำนวน 48 คน เมื่อทดสอบความสัมพันธ์คำนวณได้ค่า  $\chi^2$  เท่ากับ 42.250 มีค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้เท่ากับ .05 แสดงว่า จำนวนครั้งที่มาเที่ยวของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยว จำแนกตามวันและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ

จำนวนวัน	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการท่องเที่ยว			รวม	$\chi^2$	p-value
	น้อย	ปานกลาง	มาก			
1 วัน	28 (12.2)	82 (35.8)	119 (52.0)	229 (100)	3.766	.439
2 วัน	19 (18.1)	33 (31.4)	53 (50.5)	105 (100)		
3 วันขึ้นไป	7 (10.9)	27 (42.2)	30 (46.9)	64 (100)		
รวม	54 (13.6)	142 (35.7)	202 (50.8)	398 (100)		

จากตารางที่ 11 พบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวภายใน 1 วันมีความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือในระดับมากร้อยละ 52.0 ระดับปานกลางร้อยละ 35.8 และระดับน้อยร้อยละ 12.2 ของนักท่องเที่ยวจำนวน 229 คน นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยว 2 วันมีระดับความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 50.5 ระดับปานกลางร้อยละ 31.4 และระดับน้อยร้อยละ 18.1 ของนักท่องเที่ยวจำนวน 105 คน นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยว 3 วันขึ้นไปมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 46.9 ระดับปานกลางร้อยละ 42.2 และระดับน้อยร้อยละ 10.9 ของนักท่องเที่ยวจำนวน 64 คน เมื่อทดสอบความสัมพันธ์คำนวณได้ค่า  $\chi^2$  เท่ากับ 3.766 มีค่า p-value เท่ากับ .439 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้เท่ากับ .05 แสดงว่า จำนวนวันที่มาเที่ยวของนักท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยว จำแนกตามประเภทและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ

ประเภท	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการท่องเที่ยว			รวม	$\chi^2$	p-value
	น้อย	ปานกลาง	มาก			
แบบพักค้างคืน	47 (22.0)	88 (41.1)	79 (36.9)	214 (100)	45.351	.000
แบบไป-กลับ	7 (3.8)	54 (29.3)	123 (66.8)	184 (100)		
รวม	54 (13.6)	142 (35.7)	202 (50.8)	398 (100)		

จากตารางที่ 12 พบว่า ประเภทนักท่องเที่ยวแบบพักค้างคืนมีความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ ในระดับมากร้อยละ 36.9 ระดับปานกลาง ร้อยละ 41.1 ระดับน้อยร้อยละ 22.0 ของนักท่องเที่ยวจำนวน 214 คน ประเภทนักท่องเที่ยวแบบไป-กลับมีระดับความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 66.8 ระดับปานกลางร้อยละ 29.3 และระดับน้อยร้อยละ 3.8 ของนักท่องเที่ยวจำนวน 184 คน เมื่อทดสอบความสัมพันธ์คำนวณได้ค่า  $\chi^2$  เท่ากับ 45.351 มีค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้เท่ากับ .05 แสดงว่าประเภทของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยว จำแนกตามลักษณะการเดินทางและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ

ลักษณะการ เดินทาง	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการท่องเที่ยว			รวม	$\chi^2$	p-value
	น้อย	ปานกลาง	มาก			
มาเป็นส่วนตัว	30 (12.9)	89 (38.2)	114 (48.9)	233 (100)	4.303	.366
สถานศึกษา/ หน่วยงาน	16 (12.4)	41 (31.8)	72 (55.8)	129 (100)		
บริษัททัวร์/ อื่นๆ	8 (22.2)	12 (33.3)	16 (44.4)	36 (100)		
รวม	54 (13.6)	142 (35.7)	202 (50.8)	398 (100)		

จากตารางที่ 13 พบว่า ลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวที่มาเป็นการส่วนตัวมีความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ ในระดับมากร้อยละ 48.9 ระดับปานกลางร้อยละ 38.2 ระดับน้อยร้อยละ 12.9 ของนักท่องเที่ยวจำนวน 233 คน นักท่องเที่ยวที่มา กับสถานศึกษา/หน่วยงาน มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 55.8 ระดับปานกลางร้อยละ 31.8 ระดับน้อย ร้อยละ 12.4 ของนักท่องเที่ยวจำนวน 129 คน นักท่องเที่ยวที่มา กับบริษัททัวร์/อื่นๆ (จักรยานทัวร์ มอเตอร์ไซด์ซ้อบเปอร์) มีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 44.4 ระดับปานกลาง ร้อยละ 33.3 และระดับน้อยร้อยละ 22.2 ของนักท่องเที่ยวจำนวน 36 คน เมื่อทดสอบ ความสัมพันธ์คำนวณได้ค่า  $\chi^2$  เท่ากับ 4.303 มีค่า p-value เท่ากับ .366 ซึ่งมากกว่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้เท่ากับ .05 แสดงว่า ลักษณะการเดินทางมาเที่ยวของนักท่องเที่ยว ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยว จำแนกตามเหตุผลและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ

เหตุผล	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการท่องเที่ยว			รวม	$\chi^2$	p-value
	น้อย	ปานกลาง	มาก			
พักผ่อน	25 (10.2)	99 (40.4)	121 (49.4)	245 (100)	18.027	.006
ประกอบธุรกิจ	11 (32.4)	7 (20.6)	16 (47.1)	34 (100)		
ทางผ่าน	8 (21.1)	11 (28.9)	19 (50.0)	38 (100)		
อื่นๆ	10 (12.3)	25 (30.9)	46 (56.8)	81 (100)		
รวม	54 (13.6)	142 (35.7)	202 (50.8)	398 (100)		

จากตารางที่ 14 พบว่า เหตุผลในการเดินทางมาท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนมีความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ ในระดับมากที่สุดร้อยละ 49.4 ระดับปานกลางร้อยละ 40.4 ระดับน้อยร้อยละ 10.2 ของนักท่องเที่ยวจำนวน 245 คน เหตุผลในการเดินทางมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว เพื่อประกอบธุรกิจมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 47.1 ระดับปานกลางร้อยละ 20.6 ระดับน้อย ร้อยละ 32.4 ของนักท่องเที่ยวจำนวน 34 คน เหตุผลในการเดินทางมาท่องเที่ยวเพราะว่าเป็นทางผ่านมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดร้อยละ 50.0 ระดับปานกลางร้อยละ 28.9 ระดับน้อย ร้อยละ 21.1 ของนักท่องเที่ยวจำนวน 38 คน และเหตุผลในการเดินทางมาท่องเที่ยวด้วยเหตุผลอื่นๆ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดร้อยละ 56.8 ระดับปานกลางและร้อยละ 30.9 และระดับน้อยร้อยละ 12.3 ของนักท่องเที่ยวจำนวน 81 คน เมื่อทดสอบความสัมพันธ์คำนวณได้ค่า  $\chi^2$  เท่ากับ 48.027 มีค่า p-value เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้เท่ากับ .05 แสดงว่า เหตุผลการมาเที่ยวของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยว จำแนกตามค่าใช้จ่ายและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ

ค่าใช้จ่าย	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการท่องเที่ยว			รวม	$\chi^2$	p-value
	น้อย	ปานกลาง	มาก			
100-500 บาท	10 (8.8)	35 (31.0)	68 (60.2)	113 (100)	41.624	.000
501-1,500 บาท	8 (7.5)	51 (47.7)	48 (44.9)	107 (100)		
1,501-3,000 บาท	12 (11.1)	43 (39.8)	53 (49.1)	108 (100)		
3,000 บาทขึ้นไป	24 (33.3)	13 (18.6)	33 (47.1)	70 (100)		
รวม	54 (13.6)	142 (35.7)	202 (50.8)	398 (100)		

จากตารางที่ 15 พบว่า ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว 100-500 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 60.2 ระดับปานกลาง ร้อยละ 31.0 ระดับน้อย ร้อยละ 8.8 ของนักท่องเที่ยวจำนวน 113 คน นักท่องเที่ยว เสียค่าใช้จ่าย 501-1,500 บาท มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 44.9 ระดับปานกลาง ร้อยละ 47.7 ระดับน้อย ร้อยละ 7.5 ของนักท่องเที่ยวจำนวน 107 คน นักท่องเที่ยว เสียค่าใช้จ่าย 1,501-3,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 49.1 ระดับปานกลาง ร้อยละ 39.8 และระดับน้อย ร้อยละ 11.1 ของนักท่องเที่ยวจำนวน 108 คน นักท่องเที่ยวที่ใช้จ่ายเงินตั้งแต่ 3,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 47.1 ระดับปานกลาง ร้อยละ 18.6 และระดับน้อย ร้อยละ 34.3 ของนักท่องเที่ยวจำนวน 70 คน เมื่อทดสอบความสัมพันธ์คำนวณได้ค่า  $\chi^2$  เท่ากับ 41.624 มีค่า p-value เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้เท่ากับ .05 แสดงว่า ค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยว จำแนกตามเพศและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ อุทยานแห่งชาติภูเรือ

ความสัมพันธ์จำแนกตามด้านต่างๆ	Mean	S.D	แปลผล
1) ค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจจำแนกตามเพศและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ			
1) เพศหญิง	4.00	0.95	มาก
2) เพศชาย	3.87	0.96	มาก
รวมเฉลี่ย	3.95	0.98	มาก
2) ค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจจำแนกตามอายุและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ			
1) ต่ำกว่า 15 ปี	3.97	0.89	มาก
2) 15-24 ปี	4.26	0.84	มาก
3) 25-34 ปี	3.89	0.94	มาก
4) 35-60 ปี	4.00	0.93	มาก
5) มากกว่า 60 ปี	3.28	0.83	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.95	0.98	มาก
ความสัมพันธ์จำแนกตามด้านต่างๆ	Mean	S.D	แปลผล
3) ค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจระดับการศึกษาและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ			
1) ประถมศึกษา	3.46	0.76	ปานกลาง
2) มัธยมศึกษาตอนต้น	4.13	0.92	มาก
3) มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.21	0.88	มาก
4) ระดับปริญญาตรี	3.91	0.96	มาก
5) สูงกว่าปริญญาตรี	3.71	0.87	มาก
รวมเฉลี่ย	3.95	0.98	มาก

ตารางที่ 16 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยว จำแนกตามเพศและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ อุทยานแห่งชาติภูเรือ

4) ค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจจำแนกเป็นอาชีพและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ			
1) ข้าราชการ	3.97	0.93	มาก
2) รัฐวิสาหกิจ	3.53	0.86	มาก
3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.91	0.87	มาก
4) นักเรียน/นักศึกษา	4.29	0.95	มาก
5) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/อื่นๆ	3.43	0.91	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.95	0.98	มาก
5) ค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจจำแนกเป็นรายได้ต่อเดือนและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ			
1) ต่ำกว่า 5,000 บาท	4.30	0.95	มาก
2) 5,001-10,000 บาท	3.73	0.91	มาก
3) 10,001-15,000 บาท	3.29	0.93	ปานกลาง
4) มากกว่า 15,000 บาท	4.13	0.92	มาก
รวมเฉลี่ย	3.95	0.98	มาก
ความสัมพันธ์จำแนกตามด้านต่างๆ	Mean	S.D	แปลผล
6) ค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจจำแนกตามครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ			
1) ครั้งแรก	4.12	0.97	มาก
2) 2-3 ครั้ง	3.57	0.94	มาก
3) 4 ครั้งขึ้นไป	3.26	0.86	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.95	0.98	มาก

ตารางที่ 16 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยว จำแนกตามเพศและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ อุทยานแห่งชาติภูเรือ

7) ค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจจำแนกตามวันและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ			
1) 1 วัน	3.99	0.95	มาก
2) 2 วัน	3.87	0.94	มาก
3) 3 วันขึ้นไป	3.93	0.90	มาก
รวมเฉลี่ย	3.95	0.98	มาก
8) ค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจจำแนกเป็นประเภทและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ			
1) แบบพักค้างคืน	3.58	0.97	มาก
2) แบบไป - กลับ	4.38	0.96	มาก
รวมเฉลี่ย	3.95	0.98	มาก
9) ค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจจำแนกลักษณะเดินทางมาท่องเที่ยวและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ			
1) มาเป็นส่วนตัว	3.93	0.99	มาก
2) สถานศึกษา/หน่วยงาน	4.05	0.94	มาก
3) มากับบริษัททัวร์	3.70	0.83	มาก
รวมเฉลี่ย	3.95	0.98	มาก
10) ค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจ จำแนกตามเหตุผลและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ			
1) พักผ่อน	3.30	0.97	ปานกลาง
2) ประกอบธุรกิจ	3.57	0.82	มาก
3) ทางผ่าน	4.00	0.83	มาก
4) คาราวาน,แก๊งค์ซ้อปเปอร์	4.07	0.92	มาก
รวมเฉลี่ย	3.95	0.98	มาก



ตารางที่ 16 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยว จำแนกตามเพศและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ อุทยานแห่งชาติภูเรือ

11)ค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจ จำแนกตามค่าใช้จ่ายและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ			
1) 100-500 บาท	4.18	0.94	มาก
2) 501-1,500 บาท	3.95	0.94	มาก
3) 1,501-3,000 บาท	3.96	0.94	มาก
4) 4,000 บาท ขึ้นไป	3.54	0.91	มาก
รวมเฉลี่ย	3.95	0.98	มาก
12)ค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจ จำแนกลักษณะเดินทางมาท่องเที่ยวและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ			
1) มาเป็นส่วนตัว	3.93	0.99	มาก
2) สถานศึกษา/หน่วยงาน	4.05	0.89	มาก
3) มากับบริษัททัวร์	3.70	0.69	มาก
รวมเฉลี่ย	3.95		มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า

1) ค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจจำแนกตามเพศและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3.95 มีค่า S.D เท่ากับ 0.98 นักท่องเที่ยวเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

2) ค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจจำแนกตามอายุและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยภาพรวม นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจระดับมากมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3.95 มีค่า S.D เท่ากับ 0.98

3) การบริการด้านกิจกรรมนันทนาการ โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจระดับมากมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3.67 มีค่า S.D เท่ากับ 0.97

- 4) การบริการด้านการประชาสัมพันธ์และการแจ้งข้อมูลข่าวสาร โดยภาพรวม นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3.57 มีค่า S.D เท่ากับ 0.91
- 5) การบริการด้านที่พัก โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3.64 มีค่า S.D เท่ากับ 0.93
- 6) การบริการด้านการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3.53 มีค่า S.D เท่ากับ 0.97
- 7) การบริการด้านการคมนาคมขนส่ง โดยภาพรวมการนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3.65 มีค่า S.D เท่ากับ 1.28
- 7) การบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3.73 มีค่า S.D เท่ากับ 0.93
- 9) การบริการด้านสินค้าที่ระลึก โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3.37 มีค่า S.D เท่ากับ 1.21
- 10) การบริการด้านสาธารณูปโภค โดยภาพรวม นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3.58 มีค่า S.D เท่ากับ 1.03
- 11) การบริการด้านสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3.67 มีค่า S.D เท่ากับ 1.06

## บทที่ 5

### สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

#### 5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

5.1.1 เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหาและแนวทางพัฒนาการบริการ การจัดการบริการ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศของอุทยานแห่งชาติภูเรือ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย

5.1.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย

5.1.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว กับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ของอุทยานแห่งชาติภูเรือ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย

#### 5.2 วิธีดำเนินวิจัย

##### 5.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูเรือทั้งหมด จำนวน 93 คน นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติภูเรือ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย ช่วงเดือนธันวาคมปี พ.ศ. 2550 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ.2551 จำนวนทั้งสิ้นจำนวน 64,026 คน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ตามวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวน 17 คน ได้มาโดยวิธีสุ่มแบบเจาะจง และแบบบังเอิญ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้หาคุณภาพเครื่องมือ จำนวน 30 คน ได้มาโดยวิธีสุ่มแบบบังเอิญ และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ตามวิธีวิจัยเชิงปริมาณ จำนวน 398 คน ได้มาโดยวิธีสุ่มแบบบังเอิญ รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 445 คน

##### 5.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

5.2.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้เทคนิควิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและแบบไม่มีโครงสร้าง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลด้านสภาพ ปัญหาและแนวทางพัฒนาการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ

5.2.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยตามวิธีการวิจัยเชิงปริมาณเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ อุทยานแห่งชาติภูเรือ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของ ลิเคิร์ต (Likert)

### 5.2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามไปขอความร่วมมือให้นักท่องเที่ยวตอบแบบสอบถาม และรอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

### 5.2.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทาง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การหาค่าความเชื่อมั่นค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ ) การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ ใช้การทดสอบไค-สแควร์ ( $\chi^2$ )

## 5.3 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

### 5.3.1 สรุปและอภิปรายผลสภาพปัจจุบันการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของอุทยานแห่งชาติภูเรือ

ผู้วิจัยได้สรุปและอภิปรายผลการวิจัยจากข้อมูลที่ได้มาจากการใช้เทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ที่เป็นสภาพปัจจุบันของการบริการ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ของอุทยานแห่งชาติภูเรือ ดังนี้

การบริการด้านกฎระเบียบข้อบังคับของนักท่องเที่ยว ทำการแจ้งกฎระเบียบข้อบังคับของนักท่องเที่ยว โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายนั้นทนการและสื่อความหมาย ที่ประจำอยู่ที่ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่ 1 เป็นการชี้แจงเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับเพิ่มเติมจากแผ่นพับที่แจกให้นักท่องเที่ยว หากนักท่องเที่ยวมาเป็นกลุ่ม ก็จะจัดเจ้าหน้าที่ไปสอดส่องดูแลการปฏิบัติตนของนักท่องเที่ยวให้เป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับของอุทยานแห่งชาติภูเรือ ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ พอถึงฤดูกาลท่องเที่ยวเจ้าหน้าที่จะมีภาระมากขึ้น เมื่อมีนักท่องเที่ยวฝ่าฝืนกฎระเบียบข้อบังคับ หากมีการลงโทษจะต้องเป็นอำนาจตัดสินใจของหัวหน้าอุทยาน มีหลายขั้นตอน ถ้าช้าไม่ทันกาล นักท่องเที่ยวในช่วงเวลาดังกล่าว นักท่องเที่ยวจะละเลยการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ ขาดสำนึกที่ดีต่อสิ่งแวดล้อม ทำให้สภาพแวดล้อมธรรมชาติมักจะถูกทำลาย และเจ้าหน้าที่ทำงานหนักขึ้น

การบริการด้านความปลอดภัย เจ้าหน้าที่ฝ่ายงานจัดการทรัพยากรธรรมชาติ จะดูแลนักท่องเที่ยว ณ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่ 1 และศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ที่ 2 (ภูสวน) โดยผลัดเปลี่ยนเวรยามกับตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อการอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

ในฤดูกาลท่องเที่ยว หรือช่วงวันหยุดติดต่อกันหลายวัน นักท่องเที่ยวมีจำนวนมาก การดูแลไม่ทั่วถึง เมื่อนักท่องเที่ยวมีการดื่มสุรา และทะเลาะวิวาทกันในบริเวณที่กางเต็นท์ เจ้าหน้าที่จะเข้าระงับเหตุ หากเจ้าหน้าที่เข้าระงับเหตุไม่ทัน นักท่องเที่ยวก็จะได้รับบาดเจ็บมากบ้างน้อยบ้าง เจ้าหน้าที่ก็จะให้การดูแลรักษาพยาบาลอย่างดี สำหรับช่วงวันทำการปกติ จะมีเจ้าหน้าที่เพียงพอที่จะดูแลได้ทั่วถึง เมื่อนักท่องเที่ยวหลงป่าก็จะติดต่อกับนักท่องเที่ยวโดยใช้โทรศัพท์ และเข้าช่วยเหลือ หรือใช้วิทยุสื่อสารประสานงานกับเจ้าหน้าที่ด้วยตนเองในการค้นหา จากการปฏิบัติหน้าที่ตลอดมาไม่พบปัญหามากนัก เพราะนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่ได้เดินออกนอกเส้นทางที่กำหนดให้

การบริการด้านกิจกรรมนันทนาการ เจ้าหน้าที่ฝ่ายนันทนาการและสื่อความหมายเป็นผู้รับผิดชอบ และขึ้นตรงกับหัวหน้าอุทยานแห่งชาติ กิจกรรมนันทนาการของอุทยานแห่งชาติที่จัดขึ้นได้แก่ กิจกรรมการกางเต็นท์พักแรม 2 จุดคือ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่ 1 และศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่ 2 (ภูสวน) โดยอุทยานแห่งชาติภูเรือมีเส้นทางไว้คอยบริการนักท่องเที่ยว กิจกรรมการเดินป่าศึกษาตามเส้นทางธรรมชาติได้ด้วยตนเอง มีบริการขอเจ้าหน้าที่นำทางเพื่อบรรยายให้ความรู้ต่างๆ ตามเส้นทางเดินเท้าศึกษาธรรมชาติได้ กิจกรรมการดูนก ในฤดูหนาวจะมีนกอพยพจากประเทศจีนเป็นจำนวนมาก เป็นโอกาสให้ได้พบนกที่หายากมากมายหลายชนิด และกิจกรรมการดูดาว เนื่องจากบริเวณยอดภูเรือ เป็นจุดที่มีความสูงท้องฟ้าโล่ง จึงเป็นสถานที่ที่เหมาะสมแก่การดูดาว และมีโอกาสที่จะเห็นดวงดาว ได้ชัดเจน อุทยานแห่งชาติภูเรือ จะจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยบรรยายให้ความรู้ด้วย ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและระบบนิเวศเป็นอย่างดี สามารถสร้างจิตสำนึกที่ดี ให้เยาวชนเกิดการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้ดี ดังนั้น นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่ใช้บริการด้านนี้จึงเป็นกลุ่มนักเรียนนักศึกษา

การบริการด้านการประชาสัมพันธ์และการแจ้งข้อมูลข่าวสาร มีเจ้าหน้าที่คอยต้อนรับให้บริการข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่ 1 และศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่ 2 (ภูสวน) ศูนย์ละ 1 คน บริเวณที่ทำการของอุทยานแห่งชาติภูเรือ บริเวณทางเข้าจะมีป้ายข้อความที่เป็นตัวอักษรขนาดใหญ่ ส่วนข้อความที่ติดตั้งตามถนนเข้าไปในอุทยานส่วนมากจะเป็นตัวอักษรขนาดเล็ก นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการรถสองแถวเป็นพาหนะเดินทางเข้าไปในอุทยานจะไม่สามารถอ่านข้อความได้ทันทีทั้งหมด ก่อนถึงตัวอุทยานแห่งชาติภูเรือ จะมีเจ้าหน้าที่คอยเก็บค่าเข้าชม และจะให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ แนะนำเมื่อนักท่องเที่ยว ณ จุดนี้จะมีโทรศัพท์ไว้สำหรับให้นักท่องเที่ยวไว้ติดต่อสื่อสารอย่างเพียงพอ เมื่อเดินทางไปถึงบริเวณที่ท่องเที่ยวจะมีป้ายสัญลักษณ์ ที่เป็นภาพ และข้อความสำหรับสื่อความหมายหรือให้ความรู้ แต่มีจำนวนค่อนข้างน้อย

การบริการด้านที่พัก อุทยานแห่งชาติภูเรือมีบ้านพัก เต็นท์ และบริเวณกางเต็นท์ให้นักท่องเที่ยวพักอาศัย การบริการบ้านพัก นักท่องเที่ยวจะต้องติดต่อจากส่วนกลางที่กรุงเทพมหานคร

จึงจะได้เข้าพัก ส่วนเตียงและบริเวณที่กางเตียง สามารถติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ของอุทยาน ปัจจุบันเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ในฤดูท่องเที่ยว หรือช่วงที่มีวันหยุดติดต่อกันหลายวัน การบริการจะไม่เพียงพอ การดูแลความสะอาดบริเวณกางเตียง ได้ทั่วถึง จึงมีขยะจำนวนมากถูกทิ้งเกลื่อน เจ้าหน้าที่มีภาระหนักขึ้น

การบริการด้านการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เป็นหน้าที่ของฝ่ายงานการบริการนักท่องเที่ยว ปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่อยู่จำนวน 10 คน บริการให้ความรู้เกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติภูเรือ หรือความรู้อื่นที่สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว ซึ่งส่วนมากจะเป็นกลุ่มของนักเรียน นักศึกษา จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่ไม่เพียงพอเมื่อนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวเป็นจำนวนมาก เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถเหมาะสม ในการให้บริการที่ผ่านมาสามารถให้บริการได้ดี มีการแทรกมุขำขัน พร้อมทั้งสาระความรู้ไปด้วย เป็นการสร้างบรรยากาศให้นักท่องเที่ยว เกิดความสนุกสนานเพลิดเพลิน

การบริการด้านการคมนาคมขนส่ง การจัดระบบขนส่งไว้บริการนักท่องเที่ยวด้วยรถสองแถวเล็ก ซึ่งสามารถขนส่งนักท่องเที่ยวพร้อมสัมภาระได้ครั้งละประมาณ 10 คน การบริการทำได้อย่างเพียงพอ นอกจากนี้นักท่องเที่ยวยังสามารถนำรถส่วนตัวขึ้นไปได้เอง การบริการคมนาคมขนส่งมีความสะดวกและมีความปลอดภัยในระดับหนึ่ง เนื่องจากเส้นทางที่ใช้ในการสัญจรมีขนาดเล็ก ค่อนข้างชัน และแคบ จึงทำให้เกิดอุบัติเหตุเป็นบางครั้ง

การบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม อุทยานแห่งชาติภูเรือได้ให้สัมปทานกับกลุ่มแม่บ้าน และประชาชนเข้ามาทำร้านอาหารในบริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่ 1 และศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ที่ 2 (ภูสวน) อาหารและเครื่องดื่มมีความสะอาดและได้มาตรฐานตามกำหนดของกระทรวงสาธารณสุข

การบริการด้านสินค้าที่ระลึก ในเขตอุทยานแห่งชาติภูเรือไม่ได้จัดให้มีร้านค้าหรือสถานที่บริการวางขายสินค้าที่ระลึกให้กับนักท่องเที่ยว แต่ทางราชการอำเภอภูเรือได้ส่งเสริมให้มีร้านค้า ขายของที่ระลึก ตลอดสองข้างทางของถนนสายเลย – ด่านซ้าย ร้านค้าดังกล่าวจะขายสินค้าที่ระลึกหลากหลายชนิด นอกจากสินค้าที่เป็นไม้ดอกไม้ประดับ และพันธุ์ไม้ผลแล้ว สินค้าส่วนใหญ่ไม่ได้ผลิต ในท้องถิ่น แต่เป็นการสั่งซื้อจากที่อื่นแล้วนำมาติดตราสัญลักษณ์ของอุทยานแห่งชาติภูเรือเพื่อจำหน่ายในพื้นที่เท่านั้น ราคาสินค้าไม่มีมาตรฐานเดียวกัน แต่คุณภาพของสินค้าที่ระลึกนั้น มีมาตรฐานเดียวกัน เป็นเพราะว่าสั่งซื้อมาจากที่เดียวกัน ไม้ดอกไม้ประดับส่วนใหญ่เป็น ไม้ดอกไม้ประดับเมืองหนาว ผู้ผลิตจะใช้เมล็ดพันธุ์จากต่างประเทศ ไม่สามารถผลิตเมล็ดพันธุ์เองได้

การบริการด้านสาธารณูปโภค มีระบบไฟฟ้า น้ำประปา ห้องน้ำ ห้องสุขา ไว้บริการแก่นักท่องเที่ยวทั้งศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่ 1 และศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ที่ 2 (ภูสวน) การบริการด้านไฟฟ้า น้ำประปา อุทยานแห่งชาติภูเรือได้ให้บริการได้อย่างทั่วถึง และให้บริการได้ดี การบริการห้องน้ำและ

ห้องสุขาของอุทยานแห่งชาติภูเรือ ณ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่ 1 ซึ่งเป็นบริเวณที่ตั้งของสำนักงานอุทยานแห่งชาติภูเรือ ห้องน้ำและห้องสุขาจะมีความสะอาดดี ส่วนในศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่ 2 (ภูสน) ซึ่งเป็นศูนย์บริการให้นักท่องเที่ยวทำการกางเต็นท์ มีห้องน้ำห้องสุขาสำหรับบริการนักท่องเที่ยวสองหลัง แยกให้บริการชายและหญิง แต่ละหลังจะมีห้องอาบน้ำสองห้องและห้องสุขาสี่ห้อง ในฤดูกาลท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวมีจำนวนมาก ห้องน้ำห้องสุขาไม่เพียงพอเจ้าหน้าที่ทำการดูแลก็มีจำนวนจำกัด การรักษาความสะอาดไม่ทั่วถึง ห้องน้ำ ห้องสุขามีสภาพสกปรก และส่งกลิ่นเหม็น

การบริการด้านสิ่งแวดล้อม มีการจัดวาง ถึงขณะเฉพาะศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่ 1 และศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ที่ 2 (ภูสน) ใช้รถขนขยะของทางอุทยานแห่งชาติเอง ในการกำจัดขยะ ในฤดูที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก ๆ จำนวนขยะมีปริมาณเกินกว่าที่รถขนขยะของทางอุทยานจะขนถ่ายได้ทัน ต้องเป็นการระดมเจ้าหน้าที่ที่จะต้องนำรถส่วนตัวมาช่วยในการขนขยะช่วยอีกทางหนึ่ง แต่ก็ เป็นวิกฤตที่เกิดขึ้นในระยะเวลาสั้น ๆ เท่านั้น การจัดตกแต่งภูมิทัศน์ อุทยานแห่งชาติภูเรือได้นำพื้นที่ มาตกแต่งเป็นสวนหย่อมเฉพาะบริเวณหน้าสำนักงาน และบริเวณยอดภูเรือ ซึ่งเป็นพื้นที่เพียงเล็กน้อย จึงไม่กระทบต่อสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติที่มีอยู่เดิม นอกจากนี้อุทยานแห่งชาติภูเรือมีการนำพื้นที่ ส่วนหนึ่งมาปรับปรุงเป็นลานจอดรถ ซึ่งมีบริเวณกว้างขวางพอสมควร ทำให้ทัศนียภาพที่สวยงามถูกทำลาย กลายเป็นการจัดการบริการเพื่อตอบสนองความสะดวกสบายมากเกินไปที่จะเป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

จากการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติทั้งสิบเอ็ดด้านที่กล่าวมา จะเห็นได้ ว่า การให้บริการทุกด้าน หากเป็นการให้บริการในช่วงที่ไม่ใช่ฤดูการท่องเที่ยว และวันทำการปกติ แต่ละด้านจะมีเจ้าหน้าที่เพียงพอ สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง แต่พอถึงฤดูการท่องเที่ยวประมาณกลางเดือน ตุลาคม ถึงกลางเดือนมีนาคมของทุกปี นักท่องเที่ยวจะเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่ มีจำนวนมาก ต้องการรับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ภาระการบริการจะเพิ่มขึ้นเป็นเงาตามตัว เจ้าหน้าที่ต้องทำงานหนักขึ้น การบริการไม่ทั่วถึง สอดคล้องกับQueensland Ecotourism Policy (1995 อ้างใน กรพิชญ์ สุมา, 2544 : 9) ได้กล่าวถึงรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแบบกลุ่มใหญ่ (Popular Ecotourism) เป็นการท่องเที่ยวสำหรับ นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนมาก พึ่งพาตนเองน้อยไม่ชอบทำทนาย แต่ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกมาก แต่อย่างไรก็ตาม อุทยานแห่งชาติภูเรือก็ยังมีบริการด้านสินค้าที่ระลึก ที่สามารถสนองความต้องการของ นักท่องเที่ยวได้อย่างไม่มีขีดจำกัด เนื่องจากความมีส่วนร่วมของชุมชน และเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่ง สอดคล้องกับ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2544 : 3) ที่กล่าวถึงองค์ประกอบของการท่องเที่ยวเชิง นิเวศ ด้านการมีส่วนร่วม ไว้ว่า เป็นการท่องเที่ยวที่คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน และชุมชน ท้องถิ่นที่มีส่วนร่วมตลอดกระบวนการ เพื่อก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อท้องถิ่น ยกย่องคุณภาพชีวิตและการ ได้รับผลตอบแทน เพื่อกลับมาบำรุงรักษาและจัดการแหล่งท่องเที่ยวด้วย



### 5.3.2 สรุปและอภิปรายผลปัญหาการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของอุทยานแห่งชาติภูเรือ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัยจากข้อมูลที่ได้มาจากการใช้เทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ที่เป็นปัญหาของการบริการ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ของอุทยานแห่งชาติภูเรือ ส่วนมากปัญหาจะเกิดขึ้นในฤดูการท่องเที่ยว ซึ่งมีนักท่องเที่ยวมาเที่ยวเป็นจำนวนมาก โดยผู้วิจัยได้สรุปผลเป็นด้าน ๆ และอภิปรายผลไว้ในตอนท้าย ดังนี้

การบริการด้านกฎระเบียบข้อบังคับของนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวละเลยการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ สภาพแวดล้อมเสื่อมโทรม นักท่องเที่ยวที่เดินทางขึ้นมาท่องเที่ยวภายหลัง เกิดความไม่พึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมธรรมชาติ ทำให้ไม่อยากกลับมาเที่ยวอีก

การบริการด้านความปลอดภัย นักท่องเที่ยวที่มีกรณีทะเลาะวิวาท หากไม่ได้รับการช่วยเหลือหรือดูแลได้ทันท่วงที ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการท่องเที่ยว และไม่กลับมาเที่ยวอีก

การบริการด้านกิจกรรมนันทนาการ อุทยานแห่งชาติภูเรือมีกิจกรรมนันทนาการที่จำกัดตามศักยภาพ ความหลากหลายยังมีความสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ เช่นการแสดงออกทางด้านวัฒนธรรมและภูมิปัญญาของท้องถิ่น เป็นต้น

การบริการด้านการประชาสัมพันธ์และการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากมีป้ายสัญลักษณ์ ที่เป็นภาพ ข้อความสำหรับสื่อความหมายจำนวนค่อนข้างน้อย นักท่องเที่ยวที่ไม่ได้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ และไม่ได้เอกสารแนะนำหรือแผนที่เดินทางจะไม่รู้ว่าเดินทางถึงจุดใด หรือเหลือระยะทางเท่าใด จึงจะถึงที่หมายหรือจุดท่องเที่ยวที่อยู่ถัดไป นักท่องเที่ยวจะเกิดความลังเล สับสน และไม่พึงพอใจกับการบริการ

การบริการด้านที่พัก นักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ที่เดินทางมาภายหลัง ไม่พึงพอใจในบริเวณที่ให้บริการกางเต็นท์เพราะสกปรก ไม่น่าอยู่ เจ้าหน้าที่ต้องทำงานหนักขึ้น งบประมาณที่ใช้ในการกำจัดขยะต้องใช้งบมากขึ้น เกิดความยุ่งยากในการบริหารจัดการ

การบริการด้านการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ อุทยานแห่งชาติภูเรือมีบุคลากรไม่เพียงพอ นักท่องเที่ยวบางกลุ่มที่มาเที่ยวในช่วงที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาจำนวนมาก อุทยานแห่งชาติภูเรือจะไม่สามารถให้บริการได้ทั่วถึง จึงต้องงดการท่องเที่ยวหรือเปลี่ยนไปท่องเที่ยวที่อื่นแทน

การบริการด้านการคมนาคมขนส่ง มีนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากถิ่นอื่นเคยถูกประกอบการ รถสองแถวไถ่ราคาสูงกว่าปกติ พอทราบภายหลังว่าตนถูกหลอก จะเกิดความไม่พึงพอใจ และได้บอกเล่าต่อกัน ทำให้เสียชื่อเสียง นักท่องเที่ยวขาดความเชื่อถือ เกิดเจตคติที่ไม่ดีต่อการบริการ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ

การบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม ในช่วงวันหยุดติดต่อกันหลายวัน นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาเที่ยวเป็นจำนวนมาก ทำให้อาหารมีบริการไม่เพียงพอ การบริการล่าช้า นักท่องเที่ยวบาง



กลุ่มต้องเดินทางลงมารับประทานอาหารที่ชุมชนในอำเภอภูเรือ ทำให้นักท่องเที่ยวเสียเวลา และมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ไม่พึงพอใจกับการบริการท่องเที่ยว จึงไม่กลับมาเที่ยวอีก

**การบริการด้านสินค้าที่ระลึก** เนื่องจากสินค้าที่นำมาจำหน่ายไม่มีมาตรฐานด้านราคา นักท่องเที่ยวที่ซื้อสินค้า จะเกิดเจตคติที่ไม่ดีต่อคนในท้องถิ่นอำเภอภูเรือ ไม่พึงพอใจในด้านการบริการสินค้าที่ระลึก ทำให้อัตราการซื้อขายลดลง ด้านการผลิตไม้ดอกเพื่อจำหน่ายโดยการนำเมล็ดพันธุ์จากต่างประเทศผู้ประกอบการต้องใช้ต้นทุนผลผลิตเพิ่มมากขึ้น

**การบริการด้านสาธารณูปโภค** ระยะเวลาที่นักท่องเที่ยวมีจำนวนมาก ห้องน้ำและห้องสุขาจะมีสภาพสกปรก นักท่องเที่ยวบางคนที่เคยใช้ห้องน้ำและห้องสุขาที่สะอาด รังเกียจที่จะใช้บริการได้รับความเดือดร้อน เกิดความไม่พึงพอใจ และเป็นเหตุให้ต้องเดินทางกลับก่อนกำหนด

**การบริการด้านสิ่งแวดล้อม** ในฤดูที่มีนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก มีการทิ้งขยะเป็นจำนวนมาก นักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจในสภาพแวดล้อม เจ้าหน้าที่ดูแลสภาพแวดล้อมต้องทำงานหนักขึ้น นักท่องเที่ยวมีเจตคติ ไม่ดีต่อการนำพื้นที่ของอุทยานฯ มาสร้างเป็นถนน ลานจอดรถ ศาลาพักผ่อน จนมีสภาพไม่เป็นธรรมชาติ จึงไม่อยากเดินเที่ยวเชิงนิเวศ และเลือกที่จะไปท่องเที่ยวสถานที่อื่นแทน

จากข้อมูลที่เป็นปัญหาของการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือที่กล่าวมา ปัญหาส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นในฤดูกาลท่องเที่ยว ซึ่งมีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก การบริการเกือบทุกด้าน จะไม่สามารถสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ทั้งหมด นักท่องเที่ยวจะเกิดความไม่พึงพอใจ แม้ว่าจะเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นระยะเวลาสั้น ๆ แต่ก็ เป็นระยะเวลาที่เป็นหัวใจสำคัญของอุทยานแห่งชาติภูเรือ ซึ่งมีจุดประสงค์การดำเนินงานเพื่อบริการการท่องเที่ยวให้เกิดความประทับใจ สอดคล้องกับความต้องการ และดึงดูดนักท่องเที่ยวให้กลับมาเที่ยวอีก จึงเป็นระยะเวลาที่สำคัญมากที่จะทำให้ การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล ดังนั้นปัญหาที่เกิดขึ้นจะต้องได้รับการแก้ไขให้คลี่คลายให้จงได้ ซึ่งสอดคล้องกับ หลงศรี พิมลสมพงษ์ (2544 : 34) ที่กล่าวว่า การบริการการท่องเที่ยวเป็นการบริการแบบใกล้ชิดตัวต่อตัวสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในทันที จำเป็นต้องเตรียมไว้ล่วงหน้า ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งรูปแบบ ความรวดเร็วและประสิทธิภาพตลอดจนบุคลากรผู้ให้บริการ เนื่องจากนักท่องเที่ยวใช้เวลาใช้บริการสั้นมาก ดังนั้นผู้ให้บริการก็จะมีเวลาสั้นมากที่ให้บริการอย่างเสมอภาค ถูกต้อง และเป็นที่น่าประทับใจ

### 5.3.3 สรุปและอภิปรายผลแนวทางการพัฒนาการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของอุทยานแห่งชาติภูเรือ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัยด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ตามแนวทางการพัฒนาของการบริการ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ของอุทยานแห่งชาติภูเรือเป็นรายด้าน ดังนี้

การบริการด้านกฎระเบียบข้อบังคับของนักท่องเที่ยว ควรให้มีจัดหางบประมาณเพื่อสร้างป้ายข้อความกฎระเบียบข้อบังคับ เพื่อแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบอย่างชัดเจน ในทุกพื้นที่ที่มีกิจกรรมการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวจะได้รับความสะดวกสบาย ปลอดภัย เป็นการลดภาระของเจ้าหน้าที่ให้น้อยลง และสิ่งแวดล้อมธรรมชาติจะได้รับการดูแลที่ดีขึ้น สอดคล้องกับราณี อธิชัยกุล (2544 : 225) ได้กล่าวถึงการจัดการบริการท่องเที่ยว ด้านกฎระเบียบข้อบังคับของนักท่องเที่ยว เป็นการบริการด้วยกฎระเบียบ ข้อบังคับ กติกา เพื่อดำเนินการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวเกิดความสะดวกสบาย เกิดความพึงพอใจสูงสุด ตลอดจนการดำเนินการท่องเที่ยวที่มีความปลอดภัย ไม่เกิดผลกระทบกับสภาวะแวดล้อม และแหล่งท่องเที่ยวที่ไปเยือน

การบริการด้านความปลอดภัย ควรให้หัวหน้าฝ่ายบริการให้ความปลอดภัย มีอำนาจตัดสินใจแทนหัวหน้าอุทยานแห่งชาติภูเรือเมื่อเกิดเหตุเร่งด่วนจึงจะต้องแก้ปัญหาได้ทันที่ และเมื่อถึงฤดูกาลท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวจำนวนมาก มีการเตรียมกำลังเจ้าหน้าที่เพื่อการดูแลนักท่องเที่ยวได้อย่างทั่วถึงเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับราณี อธิชัยกุล (2544) ที่กล่าวว่า การบริการด้านความปลอดภัย การประกอบกิจกรรมนันทนาการที่เกิดขึ้นในแหล่งท่องเที่ยว มักมีแนวโน้มที่จะเกิดอันตรายและอุบัติเหตุได้ ผู้รับผิดชอบของแหล่งท่องเที่ยว จำเป็นต้องมีการเตรียมการด้านความปลอดภัยต่าง ๆ เตรียมอุปกรณ์และรักษาความปลอดภัยให้เหมาะสม รวมทั้งมีการฝึกอบรมบุคลากรให้สามารถป้องกันความปลอดภัย รักษาและปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้

การบริการด้านกิจกรรมนันทนาการ ควรจัดกิจกรรมนันทนาการด้านการเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่นอย่างมีส่วนร่วมของชาวภูเรือ กิจกรรมจะได้มีความหลากหลายมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับทรัพยากรการท่องเที่ยวของฉลองศรี พิมพ์สมพงศ์ (2535) ที่กล่าวว่าทรัพยากรท่องเที่ยวด้านวัฒนธรรมและสังคม ที่แสดงออกทางด้านลักษณะความเป็นอยู่ของผู้คน ภาษา เทศกาล ประเพณี พิธีกรรมทางศาสนา ศิลปหัตถกรรม การแต่งกาย การละเล่น การบันเทิงต่างๆ สภาพบ้านเรือน ฯลฯ และที่เป็นนามธรรม ที่แสดงออกทางด้านความคิด ความเชื่อ ทศนคติ ภูมิปัญญาชาวบ้าน ฯลฯ สิ่งเหล่านี้คือทรัพยากรการท่องเที่ยวทั้งสิ้น เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการอยากรู้อยากเห็นสิ่งที่แปลกแตกต่างของนักท่องเที่ยวได้ และแนวคิดของ Gail Nash นักวิจัยสมาคมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (The Ecotourism Society) ที่กล่าวว่า การท่องเที่ยวเชิงนิเวศมุ่งเน้นให้ชุมชนท้องถิ่นมีสำนึกความภาคภูมิใจในอัตลักษณ์ทางชาติพันธุ์และวัฒนธรรมของตน สามารถอธิบายให้คนนอกหรือ

รักการท่องเที่ยวได้รับรู้และเข้าใจในวิถีชีวิตของท้องถิ่นและนักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน อันเป็นบ่อเกิดแห่งความเข้าใจ และเอกภาพในความหลากหลายทางวัฒนธรรมของมนุษย์ การบริการด้านกิจกรรมนันทนาการอุทยานแห่งชาติภูเรือ จะ ได้มีความหลากหลายมากขึ้น

การบริการด้านการประชาสัมพันธ์และการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ควรมีการปรับปรุงป้ายสัญลักษณ์ ป้ายข้อความที่ให้ความรู้หรือชี้บอกทางหรือการแนะนำการเข้าชมอุทยานฯ อย่างเพียงพอ มีขนาดพอเหมาะ อ่านได้ง่าย และอ่านข้อความได้ทันขณะที่นั่งอยู่บนยานพาหนะเดินทาง และติดตั้งไว้ตามระยะทางอย่างสม่ำเสมอ นักท่องเที่ยวจึงจะสามารถปฏิบัติตนได้สอดคล้องกับระบบการบริการการท่องเที่ยวของอุทยานฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศนั้นจึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว อย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับนำชัย ทนุผลและคณะ (2544) กล่าวว่า ประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศนั้น Ziffer (1989) และ Bhirtey (1992) ได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินการขั้นพื้นฐานว่า ต้องมีการประชาสัมพันธ์และสร้างความตระหนักในคุณค่าของทรัพยากรการท่องเที่ยวและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ได้จากการท่องเที่ยวไปยังทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

การบริการด้านที่พัก ในการดูแลบริเวณที่ให้นักท่องเที่ยวกางเต็นท์ ควรมีการแบ่งเขตบริเวณสำหรับทิ้งขยะไว้อย่างชัดเจน มีถังขยะไว้บริการอย่างเพียงพอ มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบกำจัดขยะแต่ละช่วงเวลาอย่างเหมาะสม มีข้อห้ามทิ้งขยะ ข้อปฏิบัติในการกำจัดขยะ และบทลงโทษสำหรับผู้ฝ่าฝืนอย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่มีอำนาจในการควบคุมและลงโทษผู้กระทำผิดอย่างเข้มแข็ง สอดคล้องกับราณี อธิชัยกุล (2544 : 225) ได้กล่าวถึงการจัดการบริการท่องเที่ยวด้านการบริการที่พัก คือ การบริการที่พักสำหรับนักท่องเที่ยว ซึ่งควร จะให้บริการหลากหลายแก่ผู้ที่มาพัก เช่น อาหารและเครื่องดื่ม อีกทั้งจะต้องมีความปลอดภัย มีความสะอาด มีอุปกรณ์ใช้พื้นฐานที่เพียงพอ

การบริการด้านการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ควรมีการพัฒนาบุคลากรในสายงานให้มีความสามารถในการการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เพิ่มขึ้นหรือฝึกทักษะให้นักเรียนจากโรงเรียนในพื้นที่อำเภอภูเรือ จะช่วยให้นักเรียนมีรายได้ระหว่างเรียนด้วย และส่งเสริมการมีส่วนร่วมการบริหารจัดการการบริการการท่องเที่ยว จะสามารถแก้ปัญหาความไม่เพียงพอผู้นำเที่ยวและมัคคุเทศก์ได้ สอดคล้องกับ Ziffer (1989, Bhirtey 1992 อ้างถึงในนำชัย ทนุผลและคณะ ,2544) กล่าวว่าถึงการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเพื่อให้ประสบความสำเร็จนั้น ได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินการขั้นพื้นฐานการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การบริการด้านต่างๆที่มีโอกาสในการสร้างรายได้แก่ประชาชนท้องถิ่น เช่น การบริการที่พัก อาหาร ยานพาหนะ และมัคคุเทศก์นำเที่ยวนั้น เน้นให้ประชาชนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมและดำเนิน กิจกรรมต่างๆในภาคบริการดังกล่าว เช่น จัดที่พักที่สอดคล้องกลมกลืนกับธรรมชาติและวัฒนธรรมท้องถิ่น เป็นมัคคุเทศก์นำทางในการเดินป่า และเป็นนักสื่อความหมายธรรมชาติ

การบริการด้านการคมนาคมขนส่ง ควรสร้างจิตสำนึกด้านความซื่อสัตย์ และ รับผิดชอบต่ออาชีพที่ดีให้แก่ผู้ประกอบการบริการด้านการคมนาคมขนส่ง โดยยึดความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวเป็นหลัก สร้างความเชื่อถือแก่นักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่ต้องคอยสอดส่องดูแลคนที่ฉวย โอกาสโก่งราคาสูงกว่าปกติ พร้อมทั้งมีมาตรการลงโทษเมื่อมีผู้ประกอบการที่ฝ่าฝืน เพื่อไม่ให้ เป็นเยี่ยงอย่าง และสร้างความเชื่อมั่นความประทับใจ และความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว สอดคล้องกับ วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ ว่า ความมีคุณค่า ของการบริการ (Values) การให้บริการที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการและความพยายามที่จะ นำเสนอบริการในแต่ละจุดสัมผัสของบริการให้ถูกใจผู้รับบริการย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่ คຸ້ມค่าสำหรับผู้รับบริการ คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ การให้ความสนใจเอาใจใส่อย่างจริงใจต่อลูกค้าทุกระดับ และทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่า เทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด

การบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม ระยะเวลาที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวเป็นจำนวนมาก ควรจะมีร้านอาหารหรือจัดให้มีการบริการอาหารเพิ่มมากขึ้น ปรับปรุงการบริการอาหารให้รวดเร็วขึ้น มี อาหารหลากหลายประเภท หลายระดับอย่างมาตรฐานตามสุขลักษณะ และเพียงพอต่อความต้องการของ นักท่องเที่ยว สอดคล้องกับราณี อิศัยกุล (2544) ได้กล่าวถึงการจัดการบริการท่องเที่ยว ด้านการ บริการอาหารเครื่องดื่ม ว่า การบริการอาหารและเครื่องดื่มให้แก่นักท่องเที่ยว ควรมีอาหารหลาย ประเภทหลายระดับ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละระดับ เช่น ร้านอาหารแบบ ครอบครัว ร้านอาหาร ต้องมีมาตรฐานตามสุขลักษณะของกระทรวงสาธารณสุข ตลอดจนบริการ ในร้านอาหาร ควรมีใจรักงานบริการด้วย

การบริการด้านสินค้าที่ระลึก ควรให้องค์กรท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการส่งเสริมให้ คน ในท้องถิ่นทำการผลิตสินค้าเพื่อจำหน่ายเป็นของตนเอง รับผิดชอบกำหนดมาตรฐานราคาเดียวกัน และ ป้องกันการฉวยโอกาสการเอาเปรียบนักท่องเที่ยว จะเป็นการสร้างชื่อเสียง และรายได้ให้กับผู้คนใน ท้องถิ่นท้องถิ่นอำเภอภูเรืออีกด้วย สอดคล้องกับราณี อิศัยกุล (2544) ที่กล่าวว่า การบริการด้าน สินค้าและของที่ระลึก คือ การบริการขายสินค้าของที่ระลึกให้แก่นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวเพื่อซื้อ และ นำกลับไปยังภูมิลำเนาของตน เพื่อเป็นของที่ระลึก ของฝาก ซึ่งสถิติรายจ่ายค่าซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยว มีมูลค่าสูงถึงร้อยละ 30 ของมูลค่าการท่องเที่ยวทั้งหมด ดังนั้น การบริการด้านสินค้าและของที่ระลึกจึงมี ความสำคัญ นอกจากการเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับผู้ที่ให้บริการแล้ว ยังเป็นการเผยแพร่ชื่อเสียงของ สถานที่ท่องเที่ยวด้วย

การบริการด้านสาธารณสุขโลก ควรจัดการบริการห้องน้ำและห้องสุขาให้เพียงพอต่อความ ต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละฤดูกาล โดยการนำห้องน้ำชั่วคราวหรือห้องสุขาเคลื่อนที่มาให้บริการ ซึ่ง

อาจจะเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ นักท่องเที่ยวจะได้มีทางเลือกรับบริการ ได้หลากหลายรูปแบบขึ้น สอดคล้องกับปรีชญาน์ นักฟ็อน (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กรณีศึกษาอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสุรินทร์และอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะอ่างทอง กล่าวว่า ในการควบคุมดูแลนักท่องเที่ยวในทุก ๆ ด้าน ในขณะที่การท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะอ่างทองนั้น ผู้ประกอบการเอกชนจะเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการควบคุมการดูแลการท่องเที่ยวในด้านการอำนวยความสะดวกในพื้นที่มากกว่า และสอดคล้องกับ ( Ziffer (1989) , Bhirtey 1992 อ้างถึงใน นำชัย ทนุพล และคณะ ,2544) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ของท้องถิ่นในสาขาการท่องเที่ยว (Involving Local Communities) ไม่เพียงแต่สร้างผลตอบแทนแก่ประชากรและสิ่งแวดล้อมโดยรวม แต่ยังช่วยยกระดับคุณภาพการจัดการการท่องเที่ยวอีกด้วย

การบริการด้านสิ่งแวดล้อม การกำจัดขยะ ควรเพิ่มสรรพกำลังให้เพียงพอ และมีสมดุลกับภารกิจของงานในแต่ละช่วงเวลาอย่างเหมาะสม ด้านการปรับภูมิทัศน์ ควรคงสภาพเดิมให้มากที่สุด ควรยึดความต้องการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของอุทยานเป็นเป้าหมายสำคัญแทนการบริหารให้เกิดความสะดวกสบายของเจ้าหน้าที่และของนักท่องเที่ยวที่มักง่าย จึงจะสามารถ จูงใจนักท่องเที่ยวให้มาเที่ยวชมอุทยานแห่งชาติภูเรือเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับ Ziffer (1989) และ Bhirtey (1992) อ้างถึงใน นำชัย ทนุพลและคณะ (2544) กล่าวว่า ในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเพื่อให้ประสบความสำเร็จนั้น ได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินการขึ้นพื้นฐาน ว่า การอนุรักษ์และใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างพอดี (Sing Resource Sustainability) เป็นสิ่งสำคัญ และเป็นแนวทางการทำธุรกิจในระยะยาว การลดการบริโภคที่มากเกินไป และการลดของเสีย (Reducing Over -consumption and Waste) จะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการทำบำรุงสิ่งแวดล้อมที่ถูกทำลายในระยะยาว และเป็นการเพิ่มคุณภาพของการท่องเที่ยว การรักษาและส่งเสริมความหลากหลายของธรรมชาติ มีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวในระยะยาว และช่วยขยายฐานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การพัฒนาท้องถิ่น และการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม จะช่วยขยายศักยภาพการท่องเที่ยวในระยะยาว และการท่องเที่ยวที่รองรับกิจกรรมทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น (Supporting Local Economics) โดยพิจารณาด้านราคา และคุณค่าของสิ่งแวดล้อมไว้ ไม่เพียงแต่ทำให้เกิดการประหยัดแต่ยังป้องกันสิ่งแวดล้อมไม่ให้ถูกทำลายอีกด้วย

### 5.3.4 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของ Likert สรุปผลได้ดังนี้

5.3.4.1 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ จำแนกเป็นรายด้าน สรุปและอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1) การบริการด้านกฎระเบียบข้อบังคับของนักท่องเที่ยว โดยภาพรวมนักท่องเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.72 เมื่อพิจารณารายข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ การบริการด้านกฎระเบียบข้อบังคับของนักท่องเที่ยวจากเจ้าหน้าที่อย่างทั่วถึงมีความชัดเจนในการปฏิบัติ สื่อที่ใช้ในการแจ้งกฎระเบียบข้อบังคับมีเพียงพอ ป้ายที่ใช้ในการกฎระเบียบข้อบังคับอยู่ในส่วนที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3.73, 3.75, 3.60 และ 3.77 ตามลำดับ หมายความว่า การจัดบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ การบริการด้านด้านกฎระเบียบข้อบังคับของนักท่องเที่ยว จัดได้เหมาะสมชัดเจน และทั่วถึง จึงทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ราณี อธิษัญกุล (2544 : 225) ได้กล่าวถึงการบริการกฎระเบียบข้อบังคับของนักท่องเที่ยวเกิดความสะดวกสบายและเกิดความพึงพอใจสูงสุด

2) การบริการด้านความปลอดภัย จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับ 3.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยขณะที่ท่านประกอบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอ ดูแลอย่างทั่วถึง การรักษาความปลอดภัยจากการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ที่อุทยานแห่งชาติภูเรือจัดให้ มีค่าเฉลี่ยในระดับ 3.77, 3.57 และ 3.70 ตามลำดับ หมายความว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมากในการบริการด้านความปลอดภัย ในการเดินทางมาท่องเที่ยวเชิงนิเวศของอุทยานแห่งชาติภูเรือ อาจเนื่องมาจากการที่อุทยานแห่งชาติภูเรือจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยโดยการผลัดเปลี่ยนเวรยาม ตลอด 24 ชั่วโมงดูแลนักท่องเที่ยวทั้ง 2 จุดเพื่ออำนวยความสะดวกดูแลความสงบ และรักษาความปลอดภัยแก่ชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับ ราณี อธิษัญกุล (2544 : 225) ที่กล่าวไว้ว่า การประกอบกิจกรรมนันทนาการที่เกิดขึ้นในแหล่งท่องเที่ยว จำเป็นต้องมีการเตรียมการด้านความปลอดภัย รักษาและปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้

3) การบริการด้านการจัดกิจกรรมและนันทนาการ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า โดยภาพรวมของนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.67 เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีกิจกรรมเชิงนิเวศที่หลากหลาย กิจกรรมการท่องเที่ยวเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและระบบนิเวศ มีความพอใจกับกิจกรรมที่อุทยานแห่งชาติภูเรือจัดให้และกิจกรรมการท่องเที่ยวที่จัดขึ้น ทำให้ท่านเกิดจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หมายความว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากต่อการจัดบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตอุทยานแห่งชาติภูเรือ นักท่องเที่ยวสามารถเลือกทำกิจกรรมต่างๆ ได้มากมาย เช่น กิจกรรมการกางเต็นท์พักแรม,กิจกรรมการเดินป่าศึกษาธรรมชาติ ,กิจกรรมดูนก ดูดาว เป็นต้น ตรงกับงานวิจัยของ ราณี อธิชัยกุล (2544 : 255) ที่กล่าวว่า การบริการด้านนันทนาการ คือ การให้บริการเพื่อความเพลิดเพลินสนุกสนานและบันเทิงสำหรับแหล่งท่องเที่ยว แต่ยังคงรักษาวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว และยังคงรักษาสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวไว้ได้

4) การบริการด้านประชาสัมพันธ์การแจ้งข้อมูลข่าวสาร จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า โดยรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.57 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ทุกข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีป้ายสัญลักษณ์ ข้อความ ภาพ อักษร ที่ใช้ในการแนะนำและส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างพอเพียงและทั่วถึง มีศูนย์ประชาสัมพันธ์ไว้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.67 และ 3.57 ยกเว้นมีระบบสื่อสาร (โทรศัพท์ ,อินเทอร์เน็ต) ไว้บริการความต้องการอย่างเพียงพอ และทันสมัยมีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 3.39 อาจเนื่องมาจากอุทยานแห่งชาติภูเรือ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับและบริการข้อมูลข่าวสาร ณ จุดบริการนักท่องเที่ยวที่ 1 และจุดบริการนักท่องเที่ยวที่ 2 ประจำจุดละ 1 คน มีสถานที่ทำป้าย สัญลักษณ์ ภาพ อักษรที่ใช้ในการแนะนำ และส่งเสริมการท่องเที่ยวมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำเมื่อนักท่องเที่ยวประสบปัญหาและมีระบบสื่อสารไว้บริการ แต่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวมนฤดูกาลท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า การบริการให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวควรมีศูนย์เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว เช่น แผ่นพับ แผนที่ เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการบริการที่มีในแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งหน้าที่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมท่องเที่ยว (ราณี อธิชัยกุล, 2544)

5) การบริการด้านที่พัก จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า โดยภาพรวมของนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทุกข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ จำนวนที่พักอาศัยมีบริการอย่างเพียงพอ และที่พักริเวณโดยรวมมีความสะอาด สะดวก และสบาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.58 และ 3.70 ตามลำดับ อาจเนื่องมาจากอุทยานแห่งชาติภูเรือ มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบและทำงานเป็นขั้นตอน จัดให้มีการบริการบ้านพัก เต็นท์ พร้อมทั้งดูแลรักษาบ้านพัก ที่พักแรม และห้องสุขา ให้สะอาด สะดวก สบายและเพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว สอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า การบริการที่พัก คือ การบริการที่พักสำหรับนักท่องเที่ยว ซึ่งควรมีลักษณะหลายขนาดเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มี



หลายกลุ่ม หลายประเภทที่ต้องการอีกทั้งต้องการความปลอดภัย มีความสะอาด มีอุปกรณ์ใช้พื้นฐานเป็นต้น (ราณี อธิชัยกุล, 2544)

6) การบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่านักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจภาพรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ มีการบริการให้ความรู้เกี่ยวกับอุทยานอย่างถูกต้อง ได้มาตรฐาน และมีความสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว การให้คำแนะนำ อำนวยความสะดวกขณะที่ท่องเที่ยวอยู่ในอุทยานแห่งชาติภูเรือ ได้มาตรฐาน และมีความสอดคล้องกับความต้องการของท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.50 และ 3.57 ยกเว้น จำนวนผู้ให้บริการนำเที่ยวมีเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.49 เนื่องจากอุทยานแห่งชาติภูเรือมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการให้ความรู้เกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติ เมื่อนักท่องเที่ยวเข้ามาพักแบบกลุ่มนักท่องเที่ยวและกลุ่มนักศึกษา ที่แจ้งความจำนงไว้สามารถจัดเจ้าหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม พร้อมการให้คำแนะนำการอำนวยความสะดวก และสร้างบรรยากาศให้มีความสนุกสนานและมีความสุขในการท่องเที่ยวแต่เมื่อถึงฤดูกาลท่องเที่ยวทำให้เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับ ราณี อธิชัยกุล (2544) ได้กล่าวว่า การบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ก็เป็นการบริการหรืออำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทางของนักท่องเที่ยวซึ่งควรมีมาตรฐานการบริการนำเที่ยว ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม มัคคุเทศก์ควรมีความรู้และรายละเอียดอย่างถูกต้อง

7) การบริการคมนาคมขนส่ง ผลของการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทุกข้อมีความพึงพอใจระดับมาก คือ มีระบบการขนส่งบริการเคลื่อนย้ายนักท่องเที่ยวพร้อมทั้งสัมภาระสิ่งของตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างเพียงพอ ระบบขนส่งมีความสะดวกสบายปลอดภัย ถนนที่ใช้ในการเดินทางมีป้ายเตือน, สัญลักษ์ณ์ บอกลำเส้นทางคมนาคมที่ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ในการจัดบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ อุทยานแห่งชาติภูเรือมีการจัดระบบขนส่งให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ สะดวกและปลอดภัย มีรถโดยสารเล็กไว้คอยบริการรับส่งนักท่องเที่ยวเพียงอย่างเดียว แต่นักท่องเที่ยวสามารถนำรถส่วนตัวขึ้นไปท่องเที่ยวเองได้แม้ว่าเส้นทางที่ได้เดินทางขึ้นลงค่อนข้างชันและแคบทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ ตลอดระยะเส้นทางจึงมีป้ายเตือนอันตรายเพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และที่สำคัญอุทยานแห่งชาติภูเรือมีการคมนาคมขนส่ง สามารถเดินทางติดต่อระหว่างตัวจังหวัดเลยและจังหวัดอื่นๆ ได้ด้วยความสะดวกสบายและสอดคล้องกับคำกล่าวของราณี อธิชัยกุล (2544 : 225) ที่ว่า การบริการคมนาคมขนส่งเป็นการบริการเคลื่อนย้ายผู้โดยสารและสิ่งของที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งด้วยพาหนะขนส่ง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการท่องเที่ยวซึ่งธุรกิจคมนาคมขนส่งที่พอใจได้ อีกทั้งสอดคล้องกับ จะเด็ด ศิริงาม (บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวในเขต



อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นิยมเดินทางมาเป็นหมู่คณะ โดยการใช้รถส่วนตัวมากกว่ารถโดยสารประจำทางที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในปัจจัยด้านแหล่งท่องเที่ยว การคมนาคม ที่พัก/รีสอร์ท ร้านอาหารและการบริการ

8) การบริการอาหารและเครื่องดื่ม ผลของการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.73 ทุกข้อ นั้นหมายถึง นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมากในการบริการ การจัดบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของอุทยานแห่งชาติภูเรือ ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม อาจเนื่องมาจากอุทยานแห่งชาติภูเรือมีการวางแผนอย่างเป็นระบบ และมีขั้นตอน มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบด้านงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม โดยให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยกลุ่มแม่บ้าน บริการร้านอาหารขายไว้ ณ จุดบริการนักท่องเที่ยวทั้งสองจุด อาหารและเครื่องดื่มมีความสะอาดและได้มาตรฐานตามกำหนดของ กระทรวงสาธารณสุขและสิ่งสำคัญ กลุ่มแม่บ้านบริการนักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจ ด้วยความเป็นมิตรไมตรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ราณี อธิชัยกุล (2544 : 225) ว่าการบริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นการบริการ ให้แก่นักท่องเที่ยวควรมีหลายประเภท หลายระดับ เช่นร้านอาหารแบบครอบครัว ร้านอาหารต้องมีมาตรฐานตามสุขลักษณะของกระทรวงสาธารณสุข ตลอดจนการบริการในร้านอาหาร ควรจะมีใจรักงานบริการด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ จะเด็ด ศิริงาม (2545) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวในเขตอำเภอภูเรือ จังหวัดเลย ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวพึงพอใจในระดับมากในปัจจัยด้านความเป็นมิตรไมตรีของท้องถิ่น

9) การบริการสินค้าที่ระลึก ผลของการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า โดยรวม นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.37 เมื่อพิจารณารายข้อทุกข้อมีระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ ความเป็นเอกลักษณ์ของสินค้าที่ระลึก การจำหน่ายสินค้าที่ระลึกมีความหลากหลายเพียงพอ สินค้าที่ระลึกทำมาจำหน่ายมีคุณภาพและสินค้าที่ระลึกมีราคาเหมาะสม ยุติธรรมได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.36, 3.35, 3.34 และ 3.44 ตามลำดับจะเห็นว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในการจัดบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของอุทยานแห่งชาติภูเรือ ด้านการบริการสินค้าที่ระลึก เนื่องมาจากอุทยานแห่งชาติภูเรือไม่ได้จัดบริการสินค้าที่ระลึก จะมีบริการร้านขายสินค้าที่ระลึกของชุมชนที่มีเป็นจำนวนมากตลอดสองข้างทางอำเภอภูเรือ และเส้นทางคมนาคมของเขตอำเภอภูเรือ ซึ่งสินค้าส่วนใหญ่ไม่มีเอกลักษณ์เป็นของตนเองและราคาสินค้าไม่ได้มีมาตรฐานเดียวกัน บางร้านราคาสูงมาก บางร้านราคาปกติ และสินค้าประเภทต้นไม้ ไม้ดอก ไม้ประดับก็จะมีปัญหาในหารขนส่ง การนำกลับไปภูมิลำเนาหรือการนำเป็นของฝากสำหรับนักท่องเที่ยวที่มาเป็นกลุ่มหรือหมู่คณะ ดังคำกล่าวของ ราณี อธิชัยกุล ที่ว่า การบริการสินค้าที่ระลึกให้แก่นักท่องเที่ยว เพื่อซื้อสินค้าและนำกลับไปภูมิลำเนาของตนเองเพื่อเป็นของที่ระลึก ของฝากซึ่งสถิติรายจ่าย ค่าซื้อสินค้าของ

นักท่องเที่ยวมีมูลค่าสูงถึงร้อยละ 30 ของมูลค่าการท่องเที่ยวทั้งหมด ดังนั้น การบริการสินค้าและของที่ระลึกจึงมีความสำคัญ อีกทั้งนอกจากเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับผู้ที่บริการสินค้าของที่ระลึกจึงมีความสำคัญ และยังเป็นการเผยแพร่ชื่อเสียงของสถานที่ท่องเที่ยวด้วยอีกทั้งยังสอดคล้องกับ จะเด็ด สิริงาม ที่ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวเขตอำเภอภูเรือ จังหวัดเลย ซึ่งพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในปัจจัยด้านแหล่งท่องเที่ยว การคมนาคม ที่พัก/รีสอร์ท ร้านอาหาร และการบริการธุรกิจสินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

10) การบริการด้านสาธารณูปโภค จากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยสรุปผลได้ว่า โดยภาพรวมของนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.58 เมื่อพิจารณารายข้อทุกข้อมีความพึงพอใจที่ระดับมาก ได้แก่ ระบบไฟฟ้า ใ้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ มีน้ำประปาใ้บริการนักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ มีห้องสุขาบริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอและห้องสุขาที่บริการแก่นักท่องเที่ยวมีความสะอาดถูกหลักอนามัย แสดงให้เห็นว่า อุทยานแห่งชาติภูเรือจัดบริการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในการบริการด้านสาธารณูปโภคอยู่ในระดับดี เป็นที่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวในระดับมาก นั่นคืออุทยานแห่งชาติภูเรือมีการจัดระบบบริการด้านสาธารณูปโภคใ้มีระบบไฟฟ้า น้ำประปา ห้องน้ำ ห้องสุขา ใ้บริการ ณ จุด บริการนักท่องเที่ยวทั้ง 2 จุด ซึ่งมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแล บำรุงรักษาความสะอาดอยู่เสมอใ้บริการแก่นักท่องเที่ยวใ้เกิดความสุข ความสะดวกสบาย ในการเดินทางมาท่องเที่ยว

11) การบริการด้านสิ่งแวดล้อม จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 3.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ถังขยะแหล่งกำจัดมูลฝอยเป็นระเบียบ กรรมวิธีการกำจัดขยะไม่มีภาพและกลิ่นใ้รำคาญใจ มีการจัดตกแต่งภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อมใ้สวยงามและทัศนียภาพมีการรักษาสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติใ้คงสภาพเดิมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.68,3.60,3.64,และ 3.76 ตามลำดับ แสดงว่า อุทยานแห่งชาติภูเรือจัดบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในการบริการด้านสิ่งแวดล้อม ได้ดีใ้ให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก นั่นคือ อุทยานแห่งชาติภูเรือมีสภาพแวดล้อมโดยคำนึงถึงทัศนียภาพของสิ่งแวดล้อมใ้สวยงามตามความเป็นธรรมชาติ ปรับปรุงสิ่งปลูกสร้าง พัฒนาคณะที่พักผ่อนหย่อนใจ มีระบบฟื้นฟูบำรุงรักษา โดยเฉพาะในด้านการกำจัดขยะ ใ้กำจัดภูมิทัศน์และทัศนียภาพใ้เหมาะสมกับความต้องการในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ สอดคล้องกับ ศรีพร สมบุญธรรม (2536 : 57) กล่าวถึงการปฏิบัติงานในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศว่า การควบคุมสิ่งต่างๆ ในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวใ้มีความกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม รวมทั้งควบคุมระบบการกำจัดขยะจากสิ่งก่อสร้างต่างๆมีความต้องการต่อการจัดรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

จากการสรุปและอภิปรายผลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของอุทยานแห่งชาติภูเรือ ผู้วิจัยได้สรุปและจำแนกเป็นรายด้าน ผลปรากฏ ดังนี้

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านทุกด้านที่จัดบริการให้กับนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจที่ระดับมาก ยกเว้น ด้านการบริการสินค้าที่ระลึกนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจที่ระดับปานกลาง แสดงว่า ส่วนใหญ่แล้วการจัดบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของอุทยานแห่งชาติภูเรือ มีการจัดบริการได้เป็นอย่างดี โดยมุ่งให้บริการนักท่องเที่ยวทุกคนเท่าเทียมกันอย่างเพียงพอเหมาะสมไม่ว่าจะเป็นด้าน สถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ อย่างเต็มกำลังมุ่งหวังให้นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการมีความสุข และบรรลุจุดมุ่งหมายของการมาเที่ยว ซึ่งตรงกับ เนาวรัตน์ พลายน้อย (2538 : 20) ที่ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า สภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจ เมื่อต้องการหรือแรงจูงใจในการได้รับตอบสนอง และสอดคล้องกับแนวความคิดของ ไพบุลย์ เจริญพานิช (2539 : 6-7) เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการพิจารณาได้จากสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้ 1) การบริการอย่างเท่าเทียมกัน ที่มีฐานคิดว่า ทุกคนเท่าเทียมกัน 2) การให้บริการอย่างรวดเร็ว สนองตอบต่อความต้องการของผู้ให้บริการ 3) การให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และยึดผลประโยชน์เป็นหลัก 4) การให้บริการอย่างเพียงพอและมีคุณภาพ

### 5.3.5 ความสัมพันธ์ของนักท่องเที่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยวและลักษณะของการท่องเที่ยวที่มีต่อความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย การทดสอบสมมติฐานโดยคำนวณค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) สรุปและอภิปรายผลได้ ดังนี้

5.3.5.1 เพศของนักท่องเที่ยว ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ เพศชายมีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 3.87 และหญิง 4.00 แสดงว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะการบริการการท่องเที่ยวเป็นไปอย่างเสมอภาค สอดคล้องกับจุมพล ฝั้วผดุง (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย จังหวัดลำปาง พบว่า เพศต่างก็มีมีความพึงพอใจต่อศูนย์อนุรักษ์ช้างไทยไม่แตกต่างกัน

5.3.5.2 อายุของนักท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ อุทยานแห่งชาติภูเรือ จึงกล่าวได้ว่าอายุของนักท่องเที่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมีความเกี่ยวข้องกันหรือขึ้นแก่กัน ดังจะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่ำกว่า 15 ปี ซึ่งจะเป็นนักเรียนหรือนักศึกษา มาเพื่อทัศนศึกษา ทาง โรงเรียนหรือสถานศึกษาขอความ

อนุเคราะห์เข้าไปท่องเที่ยวฟรี จึงมีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจมากถึง 3.97 และอายุ 25-34 ปี มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 3.89 ส่วนอายุ 60 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 3.28 ซึ่งสอดคล้องกับ นิกร เกลี้ยงพิบูลย์ (2544) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาสวนสุขภาพพุแค จังหวัดสระบุรี พบว่า อายุเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับ นิรันดร ทัพไท (2545 : 69-70) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่การแสดงออกในสถานการณ์ต่างๆ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ เช่น อายุที่แตกต่างกันจะมีความต้องการแตกต่างกัน

5.3.5.3 ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ อุทยานแห่งชาติภูเรือจึงกล่าวได้ว่า ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือแตกต่างกัน ดังจะเห็นได้จากนักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและ ปวส. มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจในระดับมาก ถึงร้อยละ 4.21 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจในระดับมาก 3.91 ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาามีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจ 3.46 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพฑูรย์ ปานทอง (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับความพึงพอใจต่างกับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณชายหาดชะอำ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01

5.3.5.4 อาชีพของนักท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ อุทยานแห่งชาติภูเรือ จึงกล่าวได้ว่า การประกอบอาชีพของนักท่องเที่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ดังจะเห็นได้จากนักท่องเที่ยวที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจในระดับมาก 4.29 และประกอบอาชีพรัฐวิสาหกิจ มีมีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจในระดับปานกลาง 3.53 ส่วนพ่อบ้าน/แม่บ้าน และประกอบอาชีพอื่นๆ มีมีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจในระดับปานกลาง 3.43 ตรงกับงานวิจัยของ จุมพล คุ้มพลูง (2546) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย จังหวัดลำปาง พบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับนิกร เกลี้ยงพิบูลย์ (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาสวนสุขภาพพุแค จังหวัดสระบุรี พบว่า อาชีพเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.3.5.5 รายได้ของนักท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ อุทยานแห่งชาติภูเรือ ซึ่งกล่าวได้ว่า รายได้ต่อเดือนของนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ

ต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันหรือขึ้นแก่กัน อาจเนื่องจากการบริการการ  
ท่องเที่ยวเชิงนิเวศ อุทยานแห่งชาติภูเรือ เป็นการบริการที่พัก อาหาร และเครื่องดื่มน้ำ ที่ท่องเที่ยวสะดวก  
สะดวก ประหยัดและเรียบง่าย จึงทำให้นักท่องเที่ยวที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน  
ค่านักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจในระดับมาก 4.30 และ  
รายได้ 5,001-10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจในระดับมาก 3.73 ส่วนนักท่องเที่ยวที่รายได้สูง  
กว่า 10,001-15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจในระดับน้อย 3.29 สอดคล้องกับคำพ้อง ศรี  
ทับทิม (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณ  
สะพานข้ามแม่น้ำแคว พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจ อย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05

5.3.5.6 ครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ  
ต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ อุทยานแห่งชาติภูเรือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวครั้งแรกจะ  
มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจมาก 4.12 ,ครั้งที่ 2-3 นักท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจในระดับ  
3.57 ส่วนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว 4 ครั้งขึ้นไป ความพึงพอใจในระดับน้อย 3.26 อาจเนื่องมาจาก  
มาท่องเที่ยวในฤดูท่องเที่ยวจึงอาจจะได้รับการบริการอย่างไม่ทั่วถึง อีกทั้งนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาครั้งแรก  
อาจจะยังไม่ได้ใช้เวลาในการศึกษาธรรมชาติมากนักจึงทำให้อาจจะยังมองไม่เห็นในข้อดีของอุทยาน  
แห่งชาติภูเรือส่วนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาหลายครั้งอาจมีความคาดหวังว่า มาเที่ยวครั้งใดแล้วจะมีการ  
ปรับปรุงทั้งทางด้านบริการและธรรมชาติให้ดีขึ้นแต่ในเมื่อมาเที่ยวแล้วเกิดความผิดหวัง จึงมีความพึง  
พอใจลดน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวนิต ตั้งตระกูล (2533) ได้ศึกษาความพึงพอใจของ  
นักท่องเที่ยว ต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณชายหาดหัวหิน พบว่า ประสิทธิภาพมาท่องเที่ยวต่างกัน  
มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพชายหาดหัวหินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงกล่าวได้  
ว่า ครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน หรือขึ้นแก่กันหรือครั้งที่  
เดินทางมาท่องเที่ยวแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภู  
เรือแตกต่างกัน

5.3.5.7 ลักษณะการเดินทางและระยะเวลาที่เข้ามาเที่ยวของนักท่องเที่ยว ไม่มีความสัมพันธ์ กับ  
ความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ แสดงว่า ลักษณะการเดินทาง  
และระยะเวลาที่เข้ามาเที่ยวของนักท่องเที่ยว โดยการมาเที่ยวเป็นการส่วนตัว การมากับสถานศึกษาหรือ  
หน่วยงาน และจักรยานทัวร์ มอเตอร์ไซค์ฮอปเปอร์ทัวร์ เป็นทางผ่านแวะเที่ยว จำนวนเวลาที่เดินทางมาท่องเที่ยว  
จำนวน 1 วัน 2-3 วัน และ 4 วันขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยาน  
แห่งชาติภูเรือไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะการบริการการท่องเที่ยวเป็นไปอย่างเสมอภาคกัน ด้วยความ  
สะดวกสบาย สะอาด ปลอดภัย ประหยัด และรวดเร็ว โดยอุทยานแห่งชาติภูเรือได้วางแผนอย่างมีระบบ  
พร้อมที่จะให้บริการนักท่องเที่ยวตลอดทั้งปี อีกทั้งอุทยานแห่งชาติภูเรือตั้งอยู่ในย่านการคมนาคมสะดวก

นักท่องเที่ยวมาเที่ยวในลักษณะใดก็สามารถท่องเที่ยวได้ตลอดเวลา แต่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมากับบริษัททัวร์ มีความพึงพอใจน้อยที่สุดนั้นอาจจะเป็นเพราะเกิดความคาดหวังว่าทางอุทยานแห่งชาติและบริษัททัวร์จะมีกิจกรรมที่น่าสนใจไว้รองรับตามความสนใจกับกลุ่มนักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับ นิกร เกลี้ยงพิบูลย์ (2544) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาสวนสุขภาพพุแค จังหวัดสระบุรี พบว่า ระยะเวลาและลักษณะการเดินทางเป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า ลักษณะการเดินทางของนักท่องเที่ยว ระยะเวลาหรือจำนวนวันของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติภูเรือไม่แตกต่างกัน

5.3.5.8 วัตถุประสงค์หรือเหตุการณ์มาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ อุทยานแห่งชาติภูเรือ พิจารณาจากวัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยวเพื่อการศึกษาหรือการวิจัย มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจมาก 4.07 สำหรับการมาท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนมีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจในระดับ 3.30 ส่วนการมาเพื่อประกอบธุรกิจมีค่าเฉลี่ยร้อยละ ความพึงพอใจในระดับ 3.57 แสดงว่า เหตุผลการมาเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือแตกต่างกันด้วย อาจเนื่องมาจากการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ ที่เปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวทำกิจกรรมได้หลายอย่าง และศึกษาสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติโดยรอบบริเวณได้อย่างละเอียด สามารถพบเห็นสิ่งต่าง ๆ ได้ อย่างหลากหลาย จึงส่งผลให้ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุมพล พัวพุดง (2546) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย จังหวัดลำปาง พบว่า วัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และลำพอง ศรีทับทิม (2538) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณสะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ของการเดินทางมาเที่ยวต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

5.3.5.9 ค่าใช้จ่ายการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ อุทยานแห่งชาติภูเรือ อาจเนื่องมาจากการการเดินทาง มาท่องเที่ยว ในลักษณะที่แตกต่างกัน ระยะเวลาแตกต่างกัน วัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน ทำให้ค่าใช้จ่ายแตกต่างกัน พร้อมทั้งลักษณะนิสัย ความเคยชินของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน ดังจะเห็นได้จากผลของการวิจัยนี้ พบว่า นักท่องเที่ยวที่เสียค่าใช้จ่าย 100-500 บาท อาจจะเป็นนักเรียน/นักศึกษาที่มาท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา และมาที่สถานศึกษา เมื่อเสียค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อย จึงมีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจระดับ 4.18 ส่วนนักท่องเที่ยวที่เสียค่าใช้จ่ายมากกว่า 15,000 บาท อาจเป็นนักธุรกิจที่มาท่องเที่ยวเพื่อศึกษาข้อมูลที่จะนำไปประกอบการตัดสินใจ ในการประกอบธุรกิจ การ

มาท่องเที่ยวในระยะเวลาที่เท่ากันจะเสียค่าใช้จ่ายมากกว่า จึงมีความพึงพอใจระดับ 3.54 ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติภูเรือแตกต่างกัน

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้ผลการศึกษาเรื่อง แนวทางการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่มีต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ทัศนศึกษา : อุทยานแห่งชาติภูเรือ อำเภอภูเรือ จังหวัดเลยในครั้งนี้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน ท้องถิ่น และการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

##### 5.4.1 ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ

5.4.1.1. กิจกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติภูเรือที่นักท่องเที่ยวปฏิบัติจำนวนมาก ครั้งและแหล่งท่องเที่ยวมีนักท่องเที่ยวมาใช้บริการจำนวนมาก ควรที่จะต้องมีการศึกษาขีดความสามารถในการรองรับของการบริการด้านต่าง ๆ เพื่อให้รองรับกิจกรรมได้อย่างเหมาะสม ไม่เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม หรือเป็นการทำลายทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยว เพื่อให้การท่องเที่ยวเกิดความยั่งยืน

5.4.1.2. กลุ่มนักท่องเที่ยวประเภทนักเรียน / นักศึกษา ควรจะต้องให้คำแนะนำในเรื่องกฎระเบียบการปฏิบัติในการท่องเที่ยว ตลอดจนการต้อนรับอำนวยความสะดวกมากขึ้น โดยเจ้าหน้าที่จะต้องให้ความสำคัญในการให้คำแนะนำ อย่างเพียงพอ เนื่องจากเป็นวัยที่ต้องการคำแนะนำ มีความต้องเรียนรู้ข้อมูลในแง่วิชาการมาก

5.4.1.3. จากข้อมูลสถิตินักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวอุทยานแห่งชาติภูเรือ พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวมีเพิ่มมากขึ้นทุกปี การจัดบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเพื่อให้นักท่องเที่ยวพึงพอใจด้านต่าง ๆ ประสบปัญหาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีน้อย ไม่สามารถสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างทั่วถึง ประกอบกับงบประมาณที่ใช้จ่ายประจำปีมีจำนวนจำกัด ดังนั้น ผลศึกษาครั้งนี้อาจจะเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการวางแผนด้านบริการและด้านงบประมาณในการเสริมสร้างศักยภาพในการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ ต่อไป

##### 5.4.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

5.4.2.1 ควรมีการศึกษาการบริหารองค์กร งบประมาณ ในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอุทยานแห่งชาติภูเรือ

5.4.2.2 ควรมีการศึกษาการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศขยายกลุ่มออกมาสู่ประชากรที่เกี่ยวข้องรอบตลอดจนเปิดโอกาสให้ประชาชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการจัดบริการ อุทยานแห่งชาติภูเรือ

5.4.2.3 ควรมีการศึกษาถึงผลกระทบจากการจัดบริการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ขยายกลุ่มออกมาถึงประชาชนบริเวณรอบๆอุทยานแห่งชาติภูเรือด้วย







## บรรณานุกรม

- กรมป่าไม้. (2541). การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในอุทยานแห่งชาติ. เอกสารประกอบการประชุมสัมมนาหัวหน้าอุทยานแห่งชาติและวนอุทยาน ครั้งที่ 2. หน้า 14-17/พ.ค/41 กรมป่าไม้. เชียงใหม่.
- ก่าพล ทับทิมไทย. (2533). การศึกษาความพึงพอใจของงานข้าราชการตำรวจกองอำนวยการศึกษา กองบัญชาการการศึกษา กรมตำรวจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาพัฒนาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กองกรรมาธิการ. (2540). รายงานการพิจารณาศึกษาเรื่องการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนและให้เกิดศักยภาพในการแข่งขันในยุคการค้าเสรี. กรุงเทพฯ : คณะกรรมการท่องเที่ยวและการกีฬา วุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2539). นโยบายแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ปี 2538-2539 ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท). กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้ง.
- กรพิชญ์ สุมา. (2544). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์. กรุงเทพฯ : กองวางแผนการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย งานวิจัยสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย.
- จะเด็ด ศิริงาม. (2545). แนวทางการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวในเขตอำเภอภูเรือ จังหวัดเลย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จุมพล พัวผดุง. (2546). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาบริหารทรัพยากรป่าไม้ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฉกาจ สุธรรมจรยา. (2538). ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยป้องกันและกำจัดศัตรูพืช. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาส่งเสริมการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ฉลองศรี พิมลสมพงษ์. (2542). การวางแผนและการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชาญวิทย์ ศรีชมมร. (2544). บทบาทของผู้ใหญ่บ้านในการแก้ปัญหาไฟป่าเขตอำเภอภูเรือ ด้านซ้ายและนาแก้ว จังหวัดเลย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาพัฒนาศาสตร์เพื่อการพัฒนาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- ชยากรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์. (2530). ปกิณกะบทความวิชาการด้านท่องเที่ยว. เชียงใหม่ : ภาควิชามนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชูศรี วงศ์ธนะ. (2541ก). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ๗๗ นิรมิตกรพิมพ์

- \_\_\_\_\_ . (2544ข). **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย.พิมพ์ครั้งที่ 8.** กรุงเทพฯ : ฌพนนิมิตการพิมพ์
- ชวลิตีร์ ชูชาติ. (2538). **รวมบทความวิชาการท่องเที่ยว ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม.** เชียงใหม่ :  
ภาควิชารัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏ  
เชียงใหม่.
- ชวลิตีร์ ชูชาติและคณะ. (2544). **โครงการ “รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในกลุ่มแม่น้ำว้าง”**  
**โปรแกรมวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราช**  
**ภัฏเชียงใหม่. เชียงใหม่ : โครงการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศวัฒนธรรมบ้านสวนนนทรี.**
- ชูชีพ อ่อนโคกสูง. (2522). **จิตวิทยาการศึกษา.** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ดรรรชนี เอมพันธ์. (2545). **การจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ. ในเอกสารประกอบการสัมมนาการ**  
**จัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในการสัมมนาหัวหน้าอุทยานและวนอุทยาน ครั้งที่ 3.สำนักพิมพ์**  
**มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.**
- ศุ้ย ชุมสาย และฉวีพັນ พรหมโยธี. (2527). **ปฐมบทแห่งวิชาการท่องเที่ยว.** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนา  
พานิช.
- ธนากร วิชัยกุล. (2545). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาสวนพฤกษศาสตร์พู่แค จังหวัด**  
**สระบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย**  
**มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**
- ทิมข่าววิทยาการ. (9 กรกฎาคม 2550) **คอนเสิร์ต ไลฟ์เอิร์ธ ลดโลกร้อน. ไทยรัฐ : 2.**
- นิกร เกลี้ยงพิบูลย์. (2544). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาสวนพฤกษศาสตร์พู่แค**  
**จังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย**  
**มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**
- นิคม จารุมณี. (2544). **การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- นิรันดร ท้าไทย. (2545). **กลยุทธ์การตลาดในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัย**  
**ธรรมมาธิราช.**
- นำชัย ทนุพล และคณะ. (2544). **โครงการวิจัยการส่งเสริมการจัดตั้งศูนย์บริการท่องเที่ยวและ**  
**พัฒนาธุรกิจชุมชนด้วยการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จังหวัดแพร่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้.**
- เนาวรัตน์ ปลายน้อย. (2538). **พฤติกรรมนักท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย.**  
กรุงเทพฯ : คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2544). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคม.** กรุงเทพฯ : คณะสังคมศาสตร์และ  
มนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). **การวางแผนการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน. เชียงใหม่ :**

- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรีชาพร พรหมพิทักษ์. (2527). **ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อแผนพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณอุทยานแห่งชาติภูกระดึง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรีชา แดงโรจน์. (2544). **อุตสาหกรรมท่องเที่ยวสู่ศตวรรษที่ 21**. กรุงเทพฯ : ไพบ่ย์ แอนด์ พรีนติ้ง.
- ปรีชาญาณ์ นั๊กพ็อน. (2547). **การศึกษาการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กรณีศึกษา อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสุรินทร์ และอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะอ่างทอง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิชญ วรชัยเกษม. (2548). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตป่าอนุรักษ์ภูพระบาท อำเภอบ้านฝาง จังหวัดอุดรธานี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พันทิพา โฉมประดิษฐ์. (2530). **ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแผนพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาส่งเสริมการเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ไพฑูริย์ มนต์พานทอง.(2546).**การพัฒนาตลาดท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตเพื่อรองรับการขยายตัวอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเรือสำราญ**.สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- ไพบุลย์ เจริญพานิช. (2539). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการตามโครงการโรงพักของเรา กรณีศึกษา ตำรวจนครบาลราษฎร์บูรณะ**.วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขา รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- มนัสวีร์ ธาดาสีห์. (2549). **บริการท่องเที่ยวอย่างมีคุณภาพ**. กรุงเทพฯ : แมกซิมัม โปรดักต์ดีไวดี คอนซิลเตนท์.
- ยุพดี เสตพรธณ. (2539). **ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยวไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: พิเศษฐ์การพิมพ์.
- โยธิน ศันสนยุทธ. (2530). **มนุษยสัมพันธ์ : จิตวิทยาการทำงานในองค์กร**. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน.(2538).**พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2535**.กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- ราณี อธิชัยกุล.(2548).**การจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว**.กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2538). **เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

- ลำพอง ศรีทับทิม.(2538).ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณสะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรรณพร วณิชชานุกร. (2542). การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์. กรุงเทพฯ : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- วรรณภา วงษ์วานิช. (2539). ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วัลยา บุตรดี. (2533). ความพึงพอใจของงานที่ปฏิบัติของพนักงานเคหกิจเกษตรภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร สถาบันราชภัฏเชียงใหม่.
- วินิจ วีรยางกูร. (2532). การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศรีพร สมบุญธรรม. (2536). การท่องเที่ยวแนวการอนุรักษ์สัญลักษณ์ใหม่ สัญลักษณ์แห่งทศวรรษ. จุลสารการท่องเที่ยว.
- ศิริ ฮามสุโพธิ์. (2543). สังคมวิทยาการท่องเที่ยว. ขอนแก่น : ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศิริมา พลบูรณ์. (2550). แนวทางพัฒนาการจัดการการบริหารการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กรณีศึกษาสวนหิน-ผางาม ตำบลปวนพุก กิ่งอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการจัดการและการประเมิน โครงการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- เสกสรรค์ ขงวนิชย์. (2536). การพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (อุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย-ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ขอนแก่น : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. (2540). การดำเนินการเพื่อนโยบาย การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ. กรุงเทพฯ : สถาบันการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- สมชาติ กิจจรธรง. (2544). การพัฒนางานบริการ. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). การบริบาลการแผนใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมพุทธ ฐระเจน. (2540). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : พี.พี.พี.รันท.
- สุภาภรณ์ จันทวานิช. (2547). การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุเมธ เดียวอดิเรก. (2527). พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : รุ่งวัฒนาการพิมพ์.

- สุรสิทธิ์ เวชสิทธิ์. (2544). **ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกล้าไม้จากศูนย์เพาะชำกล้าไม้ที่ 4 จังหวัดนครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สาขาส่งเสริมการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เสาวนิต ตั้งตระกูล. (2533). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณชายหาดหัวหิน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สาขาวิชาการส่งเสริมการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อารี พันธุ์มณี. (2538). **จิตวิทยาการเรียนการสอน**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- อมรา จำรูญศิริ. (2545). **การท่องเที่ยวกับการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจและสังคมและวัฒนธรรมกรณีศึกษา ตำบลหนองบัว อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สาขาไทยศึกษาเพื่อการพัฒนา สำนักงานบัณฑิตศึกษา สถาบันราชภัฏเลย.
- กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช. (2550). **อุทยานแห่งชาติ**. ค้นเมื่อ 22 มิถุนายน 2550, จาก <http://www.dnp.go.th/porkerserve/nature.asp?lg1>
- บริษัททัวร์. (2550). **อุทยานแห่งชาติ**. ค้นเมื่อ 22 มิถุนายน 2550, จาก <http://www.humanan.com/tour/nationalpark/index.html>
- \_\_\_\_\_. (2550). **สถิตินักท่องเที่ยว**. ค้นเมื่อ 22 มิถุนายน 2550, จาก [www.tat.or.th/stat/web/static\\_index.php.14](http://www.tat.or.th/stat/web/static_index.php.14)
- บริษัททัวร์ Ezytrip (2550). **อุทยานแห่งชาติ**. สืบค้นเมื่อ 22 มิถุนายน 2550, จาก [www.ezytrip.com/nationalpark/index.php](http://www.ezytrip.com/nationalpark/index.php)
- สยามจดหมายเหตุ <http://www.siamarchives.com/node/14250>
- Good,C.V. (1973). **.Dictionary of education**. New York : McGraw-Hill.
- Plog, S.C. (1991). **Leisure travel**. New York : John Wiley & Sons.
- Tiffin . (1973). **Industrail psychology**. Engle Wood cliffs NJ : Prentice Hall.
- Wolman. B.B. (1973). **.Dictionary of behavioral science**. New York : van Nostrand Reinvioral.
- H.Robinson. (1976). **A geograply of tourism**. London : Mc Donald evans. อ้างถึงใน สมเกียรติ วรรณวัฒน์. (2539). **ความรู้ของนักศึกษาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ : กรณีศึกษา นักศึกษาสังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐในจังหวัดนครปฐม**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Krech,D. and Crutcfield,R.S. (1992).**Individual in society**. New York : McGraw-Hill อ้างถึงใน

สำเนา พุกกลอ. (2545). ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมและการบริการ ขององค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย(อ.ค.ส.)ของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนม จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาส่งเสริมการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น.

Second,P.F.and Gari W.Backman. (1964). **Social psychology**. New York : McGraw-Hill  
อ้างถึงใน สำเนา พุกกลอ. (2545). ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมและการบริการ ของ  
องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย(อ.ค.ส.)ของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนม จังหวัด  
ขอนแก่น.วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาส่งเสริมการเกษตร บัณฑิต  
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

Shelly,M.(1985). **Design as an Instrument of Change : the role of design in two.Responging to social chang,Pennsy Ivania** : Downden.Hutchinson & Ross Inc.  
อ้างถึงใน สุรสิทธิ์ เวชสิทธิ์. (2544). ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกล้าไม้ป่าจากศูนย์  
เพาะชำกล้าไม้ที่ 4 จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
ส่งเสริมการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.



บรรณานุกรม