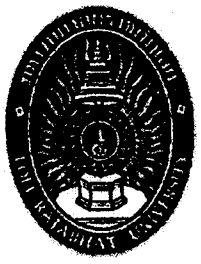
ระบบวิทยทรัพยากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย



25

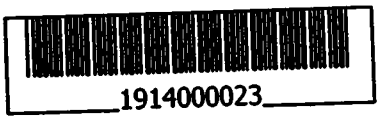
แนวทางพัฒนาการจัดการการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ สวนหินผางาม ตำบลปวนพุ อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย

ศิริมา พลบูรณ์

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ว.ส.น.2
12 มิ.ย. 2552

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการและการประเมินโครงการ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
พ.ศ. 2551

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย



หัวข้อวิทยานิพนธ์	แนวทางพัฒนาการจัดการการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม ตำบลปวนพุ อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย
โดย	นางศิริมา พลบูรณ์
สาขาวิชา	การจัดการและการประเมินโครงการ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวรีย์ ศรีปูณะ
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ดร.วิชัย พัวรุ่งโรจน์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

.....รักษาราชการตำแหน่ง
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์อาภรณ์รัตน์ สารทัศนานันท์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

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

.....กรรมการ
(ดร.กอบกาญจน์ กัปตพล)

.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวรีย์ ศรีปูณะ)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ดร.วิชัย พัวรุ่งโรจน์)

ศิริมา พลบูรณ์ : แนวทางการพัฒนาการจัดการการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ สวนหินผางาม
อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการและการประเมินโครงการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
ปีการศึกษา 2551
ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวารีย์ ศรีปุณะ
และ ดร.วิชัย พัวรุ่งโรจน์
188 หน้า

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1)ศึกษาวิธีการจัดการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม 2) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย 3)ศึกษาแนวทางพัฒนาการจัดการการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของสวนหินผางามให้ได้คุณภาพบริการดีขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 381 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลใช้ แบบสัมภาษณ์ แบบสอบถาม และเทคนิค SWOT analysis การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การพรรณนาวิเคราะห์และค่าร้อยละ(%) ค่าเฉลี่ย($\overline{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)

ผลการวิจัย

1.วิธีการจัดการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศดำเนินการโดยประชาชนในตำบลปวนพุ รวม 10 กลุ่มบริการ เช่น รถโดยสาร ให้บริการที่จอดรถ ให้บริการห้องน้ำบริการประชาสัมพันธ์ มัคคุเทศก์ท้องถิ่น รถนำเที่ยว(รถอีแต๊ก) ร้านค้าของที่ระลึกบริการที่พักและผู้ให้บริการความปลอดภัย

2.ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางามโดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงด้านเดียวที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือด้านการให้บริการด้านนำเที่ยวแสดงว่าการจัดบริการการท่องเที่ยวควรได้รับการปรับปรุงโดยส่วนใหญ่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรเร่งปรับปรุงสภาพเส้นทางมายังสวนหินผางาม

3.แนวทางพัฒนาการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของสวนหินผางาม ได้แก่ 1) พัฒนาศักยภาพการให้บริการด้านการนำเที่ยว(มัคคุเทศก์ท้องถิ่น) 2) พัฒนาการจัดการโครงสร้างพื้นฐานระบบน้ำเสียและก่อสร้างถนนการท่องเที่ยว3) พัฒนาแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลการท่องเที่ยวให้มากขึ้น 4)โภชนาการยังไม่เพียงพอและถูกสุขลักษณะ 5) การจัดงบประมาณพัฒนาการท่องเที่ยวด้านกิจกรรมความเป็นเอกลักษณ์การท่องเที่ยว 6) พัฒนาป้ายชื่อสถานที่ท่องเที่ยวและควรมีป้ายบอกจุดบริการต่างๆ ไม่ให้บดบังภูมิทัศน์

SIRIMA POONBOON: DIRECTIONS FOR DEVELOPMENT OF
ECO-TOURISM SERVICE MANAGEMENT AT PHAGNAM ROCK
GARDEN,NONGHIN DISTRICT, LOEI PROVINCE
MASTER OF ARTS IN PROJECT MANAGEMENT AND EVALUATION,
LOEI RAJABHAT UNIVERSITY,2008
THESIS ADVISORS : ASST. PROF. DR. SUWAREE SRIPOONA AND
DR.WICHAI PUARUNGROJ
188 P.

ABSTRACT

This research has the following objectives: 1) study the existing processes of eco-tourism services at Pha-gnam Rock Garden; 2) survey tourist satisfaction towards eco-tourism services at Pha-gnam Rock Garden, Nonghin district, Loei province; and 3) find the directions for improving eco-tourism services at Pha-gnam Rock Garden. The research was conducted with 381 subjects using interview, survey methods, and SWOT analysis for data collection. The study used descriptive analysis for the qualitative data and percent, mean score, and standard deviation for quantitative data.

Results

1. The existing methods for managing eco-tourism services within the area (Tambon Puan-Poo) comprised 10 service groups: bus service, parking lot service, bath room service, information service, local guide service, guide tour service (e-tak car), souvenir shop, accommodation service, and security service.

2. The satisfaction of tourists towards eco-tourism services at Pha-gnam Rock Garden was at a moderate level in nearly every area except the guide tour service was rated high. This means that the eco-tourism services should be mostly improved in the near future especially the road to Pha-gnam Rock Garden should be maintained to a good condition.

3. The directions for improving eco-tourism services at Pha-gnam Rock Garden are 1) local guides should be professionally trained; 2) basic infrastructure, such as drainage systems and road, has to be carefully improved; 3) the methods for distributing information about Pha-gnam Rock Garden should be reconsidered; 4) food standard should be improved; 5) budget for promoting unique tourist attraction of Pha-gnam Rock Garden should be adequately provided; and 6) name signs needs to be renovated and should be put in the proper locations.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพประกอบ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	5
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้อง	9
2.1.1 ความหมายการท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	9
2.1.2 องค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยว	11
2.1.3 องค์ประกอบหลักของการวางแผนจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	15
2.1.4 ประเภทและลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	18
2.1.5 การบริการการท่องเที่ยว	19
2.1.6 ความหมายความพึงพอใจ	27
2.1.7 นโยบายเกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	32
2.1.8 ความหมายของกลุ่ม	37
2.1.9 แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทการท่องเที่ยว	40

หน้า

2.1.10 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาที่ยั่งยืน 42
2.1.11. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ 50
2.1.12 เทคนิคการวิเคราะห์สภาพด้วย SWOT analysis 56
2.1.13 บริบทของสวนหินผางาม 58
2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง 61
2.2.1 ทฤษฎีระบบ 61
2.2.2 ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่ 65
2.2.3 ทฤษฎีองค์การ 67
2.2.4 ทฤษฎีศักยภาพการพัฒนาและการแพร่กระจาย 68
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 70
2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย 76

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย 77
3.1 พื้นที่วิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 77
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 80
3.3 การสร้างเครื่องมือ 81
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล 82
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล 83
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 83

บทที่ 4 ผลการศึกษา 87
4.1 บริบทของกลุ่มให้บริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม 87
4.2 วิธีการจัดการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม 91
4.3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม 107
4.4 แนวทางการพัฒนาการบริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม 118

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ 129
5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 129
5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 132

หน้า

5.3 วิธีการดำเนินการวิจัย 133
5.4 สรุปผลการวิจัย 134
5.5 อภิปรายผลวิจัย 142
5.6 ข้อเสนอแนะ 149

บรรณานุกรม 150

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ 156
ภาคผนวก ข ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ 157
ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 161
ภาคผนวก ง แผนที่ท่องเที่ยวจังหวัดเลย 177
ภาคผนวก จ รายชื่อผู้เข้าร่วมจัดเวทีประชุมโดยใช้เทคนิค SWOT analysis 180
ภาคผนวก ฉ ภาพกลุ่มให้บริการการท่องเที่ยวสวนหินผางามและ
กิจกรรมการจัดเวที SWOT analysis 182
ภาคผนวก ช ตารางแสดงวิธีการศึกษาและแผนปฏิบัติการจัดทำวิทยานิพนธ์ 185

ประวัติผู้วิจัย 188

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนสมาชิกกลุ่มประกอบด้วยคณะกรรมการกลุ่มและสมาชิกกลุ่มผู้ให้บริการ	76
2	แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง	78
3	แสดงสรุปวิธีการศึกษา	82
4	ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างตัวแทนกลุ่มผู้ให้บริการการท่องเที่ยว 10 กลุ่ม	92
5	ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยว	108
6	ความพึงพอใจต่อการให้บริการนำเที่ยว (มัคคุเทศก์ท้องถิ่น)	110
7	ความพึงพอใจต่อการบริการด้านการประชาสัมพันธ์	111
8	ความพึงพอใจต่อการบริการด้านการรักษาความปลอดภัย	112
9	ความพึงพอใจต่อการบริการด้านของที่ระลึก	113
10	ความพึงพอใจต่อการบริการด้านที่พักรีสอร์ท	113
11	ความพึงพอใจต่อการบริการด้านที่พักกางเต้นท์	114
12	ความพึงพอใจต่อการบริการสถานที่จอดรถ	114
13	ความพึงพอใจต่อการบริการด้านร้านอาหารและเครื่องดื่ม	115
14	ความพึงพอใจต่อการบริการด้านรถนำเที่ยว(รถอีแต๊ก)	115
15	ความพึงพอใจต่อการบริการด้านห้องน้ำ	116
16	ความพึงพอใจต่อการบริการด้านด้านรถโดยสาร	116
17	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประชุมแบบมีส่วนร่วมด้วย SWOT analysis	119
18	สรุปผลการศึกษา	147

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่		หน้า
1	องค์ประกอบของการบริการการท่องเที่ยว	21
2	ระบบบริการในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	23
3	แสดงภาพรวมขององค์ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	25
4	ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	29
5	แนวคิดการจัดการบริการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	54
6	แสดงสถานที่ตั้งผู้ให้บริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม	60
7	แสดงที่ตั้งที่พักรีสอร์ทและที่ตั้งกางเต้นท์	60
8	แสดงเส้นทางการให้บริการรถโดยสาร	61
9	โครงสร้างบริหารกลุ่มผู้ให้บริการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว	93
10	โครงสร้างบริหารกลุ่มผู้ให้บริการนำเที่ยวมัคคุเทศก์ท้องถิ่น	94
11	โครงสร้างบริหารกลุ่มผู้ให้บริการรถนำเที่ยวรถอีแต๊ก	94
12	โครงสร้างบริหารกลุ่มผู้ให้บริการร้านอาหาร	95
13	โครงสร้างบริหารกลุ่มผู้ให้บริการของที่ระลึก	95
14	โครงสร้างการบริหารกลุ่มให้บริการด้านรักษาความปลอดภัย	96

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่มีบทบาทสำคัญต่อการเพิ่มมูลค่าของแหล่งบริการ เป็นอุตสาหกรรมบริการที่นำรายได้มาสู่ประเทศ รัฐบาลได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากกับการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ จนสามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น จากข้อมูลในTarget of tourism in Thailand 1997-2004 แสดงรายได้จากการท่องเที่ยวของไทย ปี ค.ศ. 2000 มีรายได้ 285,272 ล้านบาท, ปี ค.ศ. 2001 รายได้ เพิ่มเป็น 299,047 ล้านบาท,ปี ค.ศ. 2002 รายได้ เพิ่มเป็น323,484 ล้านบาท, ปี ค.ศ. 2003 รายได้เพิ่มเป็น 384,360 ล้านบาท,ปี ค.ศ.2004 เกิดภัยพิบัติทำให้รายได้ลดลงเป็น 367,380 ล้านบาท (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย,2549:1-1) การท่องเที่ยวในประเทศไทยในปี 2549 ช่วงไตรมาสที่ 1 เดือน มกราคม – มีนาคม มีนักท่องเที่ยวจำนวน 8,011,516 คน ไตรมาสที่ 2 เดือน เมษายน – มิถุนายน มีนักท่องเที่ยวจำนวน 13,010,562 คน เพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ยร้อยละ 0.98 สรุปรายได้จากการท่องเที่ยวภายในประเทศครึ่งปีแรก มกราคม – มิถุนายน 2549 มีรายได้ 190,415.78 ล้านบาทแต่ช่วงครึ่งปีหลังมีแนวโน้มชะลอตัวลง เพราะปัญหาราคาน้ำมันสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและปัญหาอุทกภัย(การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย,2549:4-8) อย่างไรก็ตามการท่องเที่ยวนับเป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญของอุตสาหกรรมไทยเพราะก่อให้เกิดการกระจายรายได้ไปสู่ภาคแรงงานและช่วยลดความยากจนในหมู่ครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำ(การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย,2549:4-49)

การท่องเที่ยวจัดแบ่งเป็น 4 ประเภท คือ 1)การท่องเที่ยวแบบบันเทิงและการกีฬา(Sport and entertainment tourism) 2) การท่องเที่ยวธรรมชาติ (Natural tourism) 3) การท่องเที่ยวเพื่อการประชุมและสัมมนา (Business and convention tourism) 4) การท่องเที่ยววัฒนธรรม(Cultural tourism) (วิมล จิโรจพันธุ์, 2548:49-50) ตั้งแต่ปี 2544 เป็นต้นมา ปรากฏว่าการท่องเที่ยวธรรมชาติหรือการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ(Ecotourism)เจริญเติบโตอย่างรวดเร็วทั่วทุกภูมิภาคของโลกและคาดว่าจะเจริญเติบโตต่อไปในอนาคต องค์การสหประชาชาติ(United Nations Organization)โดยคณะกรรมการพัฒนาอย่างยั่งยืน(Commission of Sustainable Development) ได้ประกาศให้ปี 2545 เป็นปีการท่องเที่ยวเชิงนิเวศนานาชาติ (The International Year of Ecotourism 2002)และขอความร่วมมือประเทศสมาชิกจัดกิจกรรมสนับสนุนโดยมีคำขวัญว่า"การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาอย่างยั่งยืน"ให้ยึดหลักการท่องเที่ยวเชิงนิเวศว่าเป็นการท่องเที่ยวแหล่งธรรมชาติ

โดยส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นในการจัดผลประโยชน์และเศรษฐกิจช่วยชะลอผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมซึ่งจะได้ประโยชน์อย่างแท้จริงในการชื่นชมเข้าใจธรรมชาติ และวัฒนธรรมท้องถิ่น ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีศักยภาพและเอกลักษณ์/อัตลักษณ์ทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสูงมากประเทศหนึ่งของโลก โดยมีระบบนิเวศทางธรรมชาติที่ทรงคุณค่าต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่รัฐบาลได้ กำหนดนโยบายการจัดการการท่องเที่ยวไว้ 4 ด้านคือ องค์ประกอบด้านพื้นที่ การจัดการ กิจกรรมและกระบวนการ รวมทั้งการมีส่วนร่วมของชุมชน(การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย,2546:3-4)

การท่องเที่ยวไทยมีจุดแข็งและโอกาสด้านที่ดีกว่าหลายประเทศ จึงควรได้สร้างเสริมให้เป็นจุดขายทางการท่องเที่ยวที่สำคัญ แต่ที่ผ่านมาการจัดการท่องเที่ยวแหล่งธรรมชาติที่มีคุณภาพมีเพียงบางแห่ง ทำให้โอกาสของแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติหลายแห่งถูกจำกัดลง ที่ได้รับการพัฒนาส่วนใหญ่ก็เน้นเพียงด้านกายภาพจนสูญเสียเอกลักษณ์หรือจุดเด่นตามธรรมชาติในแหล่งท่องเที่ยว ทำให้สูญเสียนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายไปอย่างน่าเสียดาย เพราะขาดการพัฒนาที่สอดคล้องกับคุณค่าการใช้ประโยชน์และเกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตามมา(ดรรชนี เอมพันธุ์ , 2547:1)

จังหวัดเลย อยู่ในกลุ่มยุทธศาสตร์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน กลุ่มที่ 1 (หนองคาย หนองบัวลำภู เลย อุดรธานี) ได้ กำหนดวิสัยทัศน์ของกลุ่มไว้ว่า ให้เป็นแหล่งพำนักแห่งที่สองของนักลงทุนและนักท่องเที่ยว ด้วยเหตุที่จังหวัดเลยมีสถานที่ท่องเที่ยวอยู่มากมีความหลากหลายของกิจกรรมการท่องเที่ยวได้กำหนดยุทธศาสตร์จังหวัดว่าเป็นเมืองในฝันของนักท่องเที่ยวและนักลงทุนภายใต้การพัฒนาที่ยั่งยืน และกำหนดให้การท่องเที่ยวเป็นยุทธศาสตร์สำคัญที่ทุกอำเภอควรต้องดำเนินการ

สถานที่ท่องเที่ยวธรรมชาติของจังหวัดเลยติดอันดับต้นๆของประเทศหลายแห่ง เช่น อุทยานแห่งชาติภูกระดึงและอุทยานแห่งชาติภูเรือ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าภูหลวง วนอุทยานสวนหินผางามหรือคุนหมิงเมืองไทย แก่งคุดคู้ และยังมีอีกหลายแห่ง ส่วนใหญ่แหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่ในความดูแลของกรมอุทยานแห่งชาติ แต่แหล่งท่องเที่ยวสวนหินผางามใน วนอุทยานสวนหินผางามหรือคุนหมิงเมืองไทย ซึ่งตั้งอยู่ที่ตำบลปวนพุ อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีลักษณะพิเศษเพราะบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยองค์การบริหารส่วนตำบลและเป็นแหล่งท่องเที่ยวแห่งแรกของจังหวัดเลยที่มีการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นและภาคีที่เกี่ยวข้อง

สวนหินผางามเริ่มได้รับความสนใจเป็นครั้งแรกเมื่อ พ.ศ. 2528 โดยพระสงฆ์รูปหนึ่งกับผู้นำชุมชนจัดตั้งสำนักสงฆ์ขึ้น ให้ประชาชนได้ทำบุญและท่องเที่ยวแหล่งธรรมชาติทั้งภูเขาและพืชพรรณ ภายหลังเกิดความไม่เข้าใจกันจึงยกเลิกการเป็นสำนักสงฆ์ จนถึงพ.ศ.2540 กิ่งอำเภอหนองหินได้รับการยก

ฐานะเป็นกิ่งอำเภอ โดยแยกออกจากอำเภอภูกระดึง จึงได้สำรวจสวนหินผางามและเห็นว่ามีศักยภาพควรพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ อำเภอจึงได้ประสานงานจังหวัดเลยทำการสำรวจความเป็นไปได้ เพื่อส่งเสริมรายได้จากการท่องเที่ยวสู่ประชาชนในพื้นที่กิ่งอำเภอหนองหินและสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งส่งเสริมการท่องเที่ยว Amazing Thailand โดยสำนักงานจังหวัดเลยและกิ่งอำเภอหนองหินได้มอบหมายให้องค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุทำหน้าที่รับผิดชอบพัฒนาการท่องเที่ยวสวนหินผางาม องค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุจึงได้ดำเนินการสำรวจจุดท่องเที่ยว พัฒนาถนน เส้นทางเดินเท้า จัดทำที่จอดรถ พัฒนาบริเวณน้ำตก จุดชมวิวและจุดท่องเที่ยวต่างๆ แล้วทำการประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสารโทรทัศน์ อินเตอร์เนต จนเป็นที่รู้จักและมีนักท่องเที่ยวสนใจเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก ได้เปิดดำเนินการท่องเที่ยวอย่างเป็นทางการตั้งแต่วันที่ 27 ธันวาคม 2540 เป็นต้นมา

สวนหินผางาม อยู่ห่างจากที่ตั้งอำเภอเมืองจังหวัดเลย เป็นระยะทาง 59 กิโลเมตร โดยเดินทางผ่านอำเภอวังสะพุง ถึง กิ่งอำเภอหนองหิน แล้วแยกเข้าไปตาม ถนนลาดยาง รพช. สายหนองหิน - ผาหวาย เป็นระยะทางประมาณ 19 กิโลเมตร หากเดินทางจากอำเภอภูกระดึง ตามเส้นทางเลย-ขอนแก่น ถึงสวนหินผางามเป็นระยะทาง 36 กิโลเมตร สวนหินผางามมีลักษณะภูมิประเทศเป็นแบบภูเขาหินปูนสลับซับซ้อน มีถ้ำ ผาบ่อง (หน้าผาทะลุ) พืชพรรณและสัตว์ป่าหลากหลายมีหลุมยุบ(Sink holeหรือSwallow hole) ที่เกิดจากการกระทำของน้ำใต้ดิน และมีน้ำไหลเป็นลำธารจนเกิดเป็นน้ำตกเพียงดินที่มีลักษณะโดดเด่นเฉพาะ จึงได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวมากขึ้นโดยลำดับ โดยพบว่ารายได้จากการท่องเที่ยว พ.ศ. 2541 จำนวนเงิน 23,810 บาท พ.ศ.2542 เพิ่มขึ้นเป็น 40,120 บาท พ.ศ. 2543 มีจำนวนเงิน 33,540 บาท พ.ศ. 2544 เพิ่มขึ้นเป็น48,010 บาท พ.ศ. 2545 เพิ่มขึ้นเป็น 61,750 บาท พ.ศ. 2546 มีรายได้จากการท่องเที่ยว 53,430 บาท พ.ศ. 2547 เพิ่มขึ้นเป็น 115,650 บาท พ.ศ. 2548 จำนวนรายได้ 70,520 บาท(สถิติการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ,2548:20-29) แต่พ.ศ.2549 รายได้จากการท่องเที่ยวลดลงเหลือ 50,300 บาท

การมีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวจำนวนมากทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุต้องพัฒนาการบริหารจัดการ พัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และการให้บริการการท่องเที่ยวให้เป็นที่ประทับใจอยู่เสมอ โดยได้ประสานงานขอการสนับสนุนและความร่วมมือพัฒนาการท่องเที่ยวจากธนาคารโลกหรือธนาคารพัฒนาเอเชีย(ADB)สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย(ททท.) สำนักงานจังหวัดเลย องค์การบริหารส่วนจังหวัดเลย สำนักงานอำเภอหนองหิน ชุมชน 6 ชุมชนที่ตั้งอยู่รอบสวนหินผางาม สำนักงานอุทยานแห่งชาติภูกระดึง สถาบันวิจัยวลัยรุกขเวชมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และมีนักศึกษาอาสาสมัครออสเตรเลียเข้ามาศึกษาการจัดการสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยว เป็นต้น

เพื่อความร่วมมือทั้งด้านนโยบาย งบประมาณ บุคลากรและข้อมูลทางวิชาการในการจัดการท่องเที่ยวก่อให้เกิดการสร้างงานให้แก่คนในชุมชน การร่วมกับหน่วยงานอื่นในการพัฒนาการท่องเที่ยวภายใต้การบริหารจัดการท่องเที่ยวเชิงพหุภาคี โดยเฉพาะได้รับความสำเร็จในการสนับสนุนงบประมาณพัฒนาการท่องเที่ยว จากองค์กรต่างๆ กว่า 17,000,000 บาท แสดงถึงความสำเร็จของการจัดให้บริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม ซึ่งมีบริการทั้งการจัดบริการมัคคุเทศก์ท้องถิ่นนำเที่ยว การจัดบริการรถนำเที่ยว(รถอีแต๊ก) การจัดบริการร้านอาหาร การจัดบริการสินค้าผลิตภัณฑ์ของที่ระลึก การจัดการบริการสมุนไพรพื้นบ้าน การจัดบริการสถานที่พักกางเต้น การจัดบริการเข้าค่ายลูกเสือ การจัดบริการให้ความรู้ด้านการท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อม การจัดเส้นทางท่องเที่ยว การจัดให้มีจุดชมวิว การจัดระบบข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว จัดเส้นทางการคมนาคม และที่จอดรถที่สะดวก เป็นที่น่าสังเกตว่า จำนวนนักท่องเที่ยวบางปีลดลงโดยเฉพาะใน พ.ศ. 2549 จำนวนนักท่องเที่ยวลดลง จาก พ.ศ.2548 อย่างมาก

จากปรากฏการณ์ดังกล่าวผู้ศึกษาจึงเห็นว่าควรได้ศึกษาการจัดการบริการการท่องเที่ยวของสวนหินผางาม เพื่อให้ทราบสภาพจริงและค้นหาแนวทางพัฒนาให้ดีขึ้นและสามารถรองรับนักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวพึงพอใจ เพื่อสวนหินผางามจะได้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่ยั่งยืนคู่กับจังหวัดเลยต่อไป ประกอบกับจากผลการวิจัยของ สุทิน สุขคงและคณะ (2546,บทคัดย่อ) เรื่องการพัฒนาระบบมาตรฐานคุณภาพการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ สวนหินผางาม ที่สรุปว่าควรได้ทำการวิจัยเพื่อค้นหาแบบแผนการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยว และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ศูนย์วิจัยป่าไม้.2541:3-5) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ว่าต้องการการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติในแง่มุมต่าง ๆ ทั้งในระดับความรู้สึก ซึ่งเท่ากับเป็นการเพิ่มพูนประสบการณ์ให้แก่นักท่องเที่ยวและได้รับความพึงพอใจกลับไป ผู้ศึกษาจึงกำหนดประเด็นการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิธีการจัดการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของสวนหินผางาม และศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดบริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม รวมทั้งแนวทางการพัฒนาการบริการการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพการบริการดีขึ้น เพราะการจัดการบริการการท่องเที่ยวเป็นกลไกสำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้แหล่งท่องเที่ยวนั้นเป็นแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และเพื่อให้ได้องค์ความรู้การบริการการท่องเที่ยว รวมทั้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริการการท่องเที่ยว และนำไปใช้ดำเนินการได้ต่อไป โดยผู้ศึกษาได้กำหนดชื่อเรื่องในการวิจัยครั้งนี้ว่า "แนวทางพัฒนาการจัดการการบริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม อำเภอหนองหิน ตำบลปวนพุ จังหวัดเลย"

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาวิธีการจัดการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางามตำบลป่วนพุ อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย

1.2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางามตำบลป่วนพุ อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย

1.2.3 เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาการจัดการการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของสวนหินผางามให้ได้คุณภาพการบริการดีขึ้น

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 ได้ทราบถึงวิธีการจัดการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และแนวทางพัฒนาการจัดการการบริการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่สวนหินผางาม

1.3.2 การวิจัยจะทำให้เกิดความร่วมมือระหว่างผู้เกี่ยวข้องในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบและส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวสวนหินผางามด้านการบริการการท่องเที่ยวและด้านอื่นๆซึ่งจะส่งผลดีต่อเศรษฐกิจชุมชนและการเรียนรู้ของนักท่องเที่ยวต่อไป

1.3.3 ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่องานวิชาการด้านการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

1.3.4 ผลที่ได้จากงานวิจัยสามารถนำไปใช้วางแผนพัฒนาการจัดการการบริการการท่องเที่ยวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลป่วนพุ และใช้วางแผนพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวเชิงพหุภาคีระหว่างองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานอื่นๆให้ประสบความสำเร็จ

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแหล่งท่องเที่ยวสวนหินผางามอำเภอหนองหินจังหวัดเลย

1.4.2 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิธีการจัดการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม และศึกษาแนวทางพัฒนาการจัดการการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของสวนหินผางาม ให้ได้คุณภาพการบริการดีขึ้นซึ่งประกอบด้วยตัวแปรการศึกษา 3 ด้าน 1) การจัดการทรัพยากรเพื่อการบริการการ

ท่องเที่ยว ประกอบด้วย โครงสร้างการบริหารกลุ่มผู้ให้บริการการท่องเที่ยว บุคลากร งบประมาณ เครื่องมือวัสดุ อุปกรณ์และเทคโนโลยี และสถานที่ให้บริการการท่องเที่ยว 2) การกระบวนการดำเนินงานเพื่อจัดให้บริการ ประกอบด้วยแผนงาน โครงการ/กิจกรรม และการติดตามประเมินผล 3)วิธีการจัดให้บริการการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 1 ด้านมัคคุเทศก์และเส้นทางท่องเที่ยว 2 ด้านรถนำเที่ยว (รถอีแต๊ก) 3 ด้านอาหารและเครื่องดื่ม 4 ด้านของที่ระลึก 5 ด้านที่จอดรถ 6 ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ 7 ด้านรถโดยสาร 8 ด้านที่พัก 9 ด้านห้องน้ำ 10 ด้านรักษาความปลอดภัย

1.4.3 ประชากรใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยกลุ่มผู้ให้บริการการท่องเที่ยวสวนหินผางามจำนวน 10 ด้าน ประกอบด้วย 1 ด้านมัคคุเทศก์และเส้นทางท่องเที่ยว 2 ด้านรถนำเที่ยว (รถอีแต๊ก) 3 ด้านอาหารและเครื่องดื่ม 4 ด้านของที่ระลึก 5 ด้านที่จอดรถ 6 ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ 7 ด้านรถโดยสาร 8 ด้านที่พัก 9 ด้านห้องน้ำ 10 ด้านรักษาความปลอดภัย ผู้ให้บริการการท่องเที่ยว จำนวน 40 คน นักท่องเที่ยว ที่เดินทางมาท่องเที่ยวสวนหินผางาม จำนวน 301 คน ผู้บริหาร และผู้นำชุมชนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวสวนหินผางาม จำนวน 39 คน

1.4.4 ระยะเวลา อยู่ระหว่างเดือนพฤษภาคม 2550 ถึง มกราคม 2552 รวมเวลา 20 เดือน และเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ระหว่างเดือนสิงหาคม 2550 ถึง ตุลาคม 2551 รวมเวลา 14 เดือน

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 การจัดการบริการการท่องเที่ยว หมายถึง วิธีการดำเนินงานของกลุ่มที่ทำหน้าที่ให้บริการการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวที่สวนหินผางาม ด้านการจัดการทรัพยากรเพื่อการบริการการท่องเที่ยว กระบวนการดำเนินงานเพื่อจัดให้บริการ และวิธีการจัดบริการการท่องเที่ยว

1.5.2 การบริการการท่องเที่ยว หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับบริการการท่องเที่ยว เพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้แก่นักท่องเที่ยวได้รับในสิ่งที่ควรได้รับจากการท่องเที่ยวในสวนหินผางาม ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ด้านการนำเที่ยวและเส้นทางท่องเที่ยว ด้านที่พัก อาหารและของที่ระลึก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย

1.5.3 การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางไปยังสถานที่ให้ความรู้สึกสบายใจ มีสิ่งดึงดูดใจให้เยี่ยมชม หรือดำเนินกิจกรรม โดยเดินทางด้วยความสมัครใจเป็นช่วงระยะเวลาหนึ่ง เพื่อก่อให้เกิดการเรียนรู้ในสถานที่ที่ต้องการนั้น

1.5.4 การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หมายถึง การจัดการทรัพยากรเพื่อการบริการการท่องเที่ยว กระบวนการดำเนินงานเพื่อจัดให้บริการ และวิธีการจัดให้บริการท่องเที่ยว

1.5.5 นักท่องเที่ยว หมายถึง บุคคล กลุ่มคน ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวสวนหินผางาม

1.5.6 การจัดการทรัพยากรเพื่อการบริการการท่องเที่ยว หมายถึง แนวทางการจัดการทรัพยากรด้านโครงสร้างการบริหารกลุ่ม บุคลากร งบประมาณ เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี เพื่อการบริการการท่องเที่ยว

1.5.7 กระบวนการดำเนินงานเพื่อจัดให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินงานที่ประกอบด้วยแผนงาน โครงการ/กิจกรรม และการติดตามประเมินผลการท่องเที่ยว เพื่อจัดให้บริการการท่องเที่ยว

1.5.8 วิธีการจัดให้บริการการท่องเที่ยว หมายถึง การดำเนินงานจัดให้บริการการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 1 ด้านมัคคุเทศก์และเส้นทางท่องเที่ยว 2 ด้านรถนำเที่ยว (รถอีแต๊ก) 3 ด้านอาหารและเครื่องดื่ม 4 ด้านของที่ระลึก 5 ด้านที่จอดรถ 6 ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ 7 ด้านรถโดยสาร 8 ด้านที่พัก 9 ด้านห้องน้ำ 10 ด้านรักษาความปลอดภัย

1.5.9 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว หมายถึง ความรู้สึกประทับใจของนักท่องเที่ยวต่อให้บริการการการท่องเที่ยวของกลุ่มผู้ให้บริการ รวม 10 กลุ่ม ที่ดำเนินการอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวสวนหินผางาม โดยแบ่ง เป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

1.5.10 แนวทางการพัฒนาจัดการการบริการท่องเที่ยว หมายถึง ทางเลือกที่ควรใช้ในการปรับปรุงยกระดับคุณภาพการจัดการการบริการการท่องเที่ยว ทั้งการการวางแผน การดำเนินงานให้การจัดบริการการท่องเที่ยวมีคุณภาพการบริการที่ดีขึ้น เพื่อให้นักท่องเที่ยวพึงพอใจอันจะนำไปสู่ความยั่งยืนของการท่องเที่ยว

1.5.11 กลุ่มผู้ให้บริการ หมายถึง บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมารวมกันหรือเพื่อมาปรึกษาหารือกันในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เพื่อที่จะแก้ไขหรือขจัดข้อขัดข้องในเรื่องนั้นๆ หรือปัญหานั้นๆ หรือให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ของตนเองที่มีจุดหมายเอาไว้ หรือ การรวมตัวกันของกลุ่มคนกระทำกิจกรรมการบริการการท่องเที่ยวร่วมกัน ในสวนหินผางามรวม 10 ด้านกิจกรรม ได้แก่ 1 ด้านมัคคุเทศก์และเส้นทางท่องเที่ยว 2 ด้านรถนำเที่ยว(รถอีแต๊ก) 3 ด้านอาหารและเครื่องดื่ม 4 ด้านของที่ระลึก 5 ด้านสถานที่จอดรถ 6 ด้านการให้ความรู้และการประชาสัมพันธ์ 7 ด้านรถโดยสาร 8 ด้านที่พัก 9 ด้านห้องน้ำ 10 ด้านรักษาความปลอดภัย

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนาการการจัดการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยนี้เกี่ยวข้อง มาเป็นกรอบแนวทางในการศึกษาวิจัยดังนี้

2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 ความหมายการท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

2.1.2 องค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

2.1.3 องค์ประกอบหลักของการวางแผนจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

2.1.4 ประเภทและลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

2.1.5 การบริการการท่องเที่ยว

2.1.6 ความหมายความพึงพอใจ

2.1.7 นโยบายเกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

2.1.8 ความหมายของกลุ่ม

2.1.9 แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทการท่องเที่ยว

2.1.10 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาที่ยั่งยืน

2.1.11 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

2.1.12 เทคนิคการวิเคราะห์ด้วย SWOT analysis

2.1.13 บริบทสวนหินผางาม

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 ทฤษฎีระบบ

2.2.2 ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่

2.2.3 ทฤษฎีองค์การ

2.2.4 ทฤษฎีศักยภาพการพัฒนาและการแพร่กระจาย

2.3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4. กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 ความหมายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นรูปแบบหนึ่งของการท่องเที่ยว ที่ช่วยสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์สภาพแวดล้อมทั้งทางธรรมชาติและวัฒนธรรมของชุมชนท้องถิ่น นักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการ นับได้ว่าเป็นการประสานกัน ระหว่างกระแสการอนุรักษ์ให้เข้ากับการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ โดยใช้ทรัพยากรการท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานของการรับผิดชอบต่อระบบนิเวศ ประเพณีวัฒนธรรม และที่สำคัญคือการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการวางแผนกิจกรรมการท่องเที่ยวและการเพิ่มศักยภาพในท้องถิ่นให้มากขึ้น นับได้ว่าเป็นการประสานประโยชน์โดยมีองค์ประกอบ คือมนุษย์ สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติอย่างฉนอมกลมกลืนกันตามแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ นิเวศสัญจร นิเวศทัศนาจร การท่องเที่ยวเพื่อรักษาระบบนิเวศหรือการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ มาจากคำว่า "Eco tourism" ซึ่งผสมระหว่าง Ecology แปลว่านิเวศวิทยาและคำว่า Tourism แปลว่า การท่องเที่ยว (ณรงค์เดช นวลมีชื่อ,2540:56)

นอกจากในวงการท่องเที่ยวยังมีการใช้คำภาษาอังกฤษอื่นๆที่สำคัญได้แก่ "NatureTourism" หรือ"Biotourism"หรือ"Green Tourism"แทน "Ecotourism"ได้เช่นกัน เพื่อบ่งบอกให้เห็นว่าเป็นการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,2538: 3-2) ซึ่งปัจจุบันการบัญญัติศัพท์อย่างเป็นทางการราชบัณฑิตสถานได้พิจารณาบัญญัติศัพท์ "Ecotourism" อย่างเป็นทางการแล้ว" Ecotourism" ใช้เป็นภาษาไทยว่า การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หรือนิเวศทัศนาจร (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย,2541:3)

1) ความหมายของการท่องเที่ยว

ประเทศสหรัฐอเมริกาได้ให้ความหมายของ Ecotourism ว่าเป็นการท่องเที่ยวที่มีจุดมุ่งหมายไปสู่แหล่งธรรมชาติต่าง ๆ เพื่อความเข้าใจในวัฒนธรรมและธรรมชาติของสถานที่นั้น โดยไม่รบกวนหรือเปลี่ยนแปลงสภาพทางชีววิทยาของพื้นที่ โดยให้ชาวบ้านโดยรวมมีรายได้จากการท่องเที่ยวด้วย จากการประชุม World Congress on Tourism and the Enviroment ได้สรุปว่า Ecotourismเป็นการท่องเที่ยวที่ส่งเสริมการอนุรักษ์ธรรมชาติ (Kamol Sukin,RisingTogether the Tourism Puzzle,1995:8) ได้กล่าวถึง Ecotourism ในสังคมโลกเป็นหลักการประนีประนอมระหว่างการพัฒนาเศรษฐกิจ และการปฏิบัติต่อสิ่งแวดล้อมสถาบันการศึกษาชั้นส่วนใหญ่หวังว่าแนวความคิดนี้จะเป็นคำตอบในการสงวนทรัพยากรธรรมชาติ เมื่อกล่าวถึง Ecotourism กุญแจสำคัญของมัน คือความสามารถที่จะรองรับได้ โดย เจ กอร์ดอน เนลสัน (Nelson,1995 : 248-255

อ้างถึงใน สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย,2540: 2-19) แห่งมหาวิทยาลัย Waterloo ได้ให้คำจำกัดความและคุณลักษณะของEcotourism ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวธรรมชาติ ซึ่งนักอนุรักษ์วิทยาและนักท่องเที่ยวสนใจทำงานร่วมกันเพื่อสงวนคุณภาพของสิ่งแวดล้อม ในขณะเดียวกันจะช่วยปกป้องธรรมชาติ การท่องเที่ยวจะมุ่งเน้นการส่งเสริม และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติโดยผ่านทางการท่องเที่ยว ในขณะเดียวกันก็เป็นกลวิธีที่สำคัญในการคงไว้ ซึ่งความอุดมสมบูรณ์ของระบบนิเวศวิทยา ในปัจจุบันคำว่า Ecotourism จะใช้ได้เกือบทุกสิ่งซึ่งเป็นตัวเชื่อมระหว่างการท่องเที่ยวธรรมชาติสามารถอธิบายอย่างแคบๆ ได้ว่าเป็นโปรแกรมการท่องเที่ยวกับสภาพธรรมชาติซึ่งมีพื้นฐานอยู่บนทรัพยากรธรรมชาติและโบราณคดี ส่วนในความหมายที่กว้างจะเป็นการรวมวัฒนธรรมดั้งเดิมและวัฒนธรรมท้องถิ่นในฐานะเป็นทรัพยากรธรรมชาติ Eco-tourism นับว่าเป็นกลยุทธ์ใหม่ของการท่องเที่ยวที่จะสร้างความสมดุลระหว่างการพัฒนา และการเติบโตทางเศรษฐกิจถูกมองว่าเป็นแรงผลักดันใหม่ จะให้ประโยชน์ทั้งธรรมชาติและจุดหมายปลายทางของการพัฒนา

2) การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ศูนย์วิจัยป่าไม้ (2541:18) ให้ความหมาย การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หมายถึงการเดินทางไปเยือนแหล่งธรรมชาติ ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น และวัฒนธรรมที่เกี่ยวเนื่องกับระบบนิเวศ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับธรรมชาติ วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ ที่ปรากฏในพื้นที่ด้วยความระมัดระวัง ไม่ให้เกิดการเปลี่ยนแปลง หรือทำลายคุณค่าของระบบนิเวศ ในขณะเดียวกันก็ช่วยสร้าง โอกาสทางเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อการอนุรักษ์ธรรมชาติและเกิดประโยชน์ต่อท้องถิ่น

นภวรรณ ฐานะกาญจน(2545:6) ได้อธิบายว่า การท่องเที่ยวเชิงนิเวศหมายถึงการเดินทางท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบในแหล่งธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นและแหล่งวัฒนธรรมที่เกี่ยวเนื่องกับระบบนิเวศและสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยว โดยมีการเรียนรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้องภายใต้ การจัดการอย่างมีส่วนร่วมของท้องถิ่น เพื่อมุ่งให้เกิดจิตสำนึกต่อการรักษาระบบนิเวศอย่างยั่งยืน

สถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว (อ้างถึงใน สมภพ เจิมขุนทดและคณะ,2547 :33) ได้อธิบายว่า การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ คือ การท่องเที่ยวที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อการเรียนรู้ และทำความเข้าใจ ในธรรมชาติและวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยอยู่ในความเคารพในระบบนิเวศวิทยา รวมทั้งต่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจชุมชน ท้องถิ่น เป็นประการสำคัญ

โครงการส่งเสริมและการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (2545:5) ได้กล่าวว่า การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หมายถึง การท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบในแหล่งธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์

เฉพาะถิ่น และแหล่งวัฒนธรรมที่เกี่ยวกับระบบนิเวศ และการเรียนรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้องภายใต้การจัดการอย่างมีส่วนร่วมของท้องถิ่น เพื่อมุ่งให้เกิดจิตสำนึกต่อการรักษาระบบนิเวศอย่างยั่งยืน

สมภพ เจิมขุนทด และคณะ (2547:7) ให้ความหมายคำว่า การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หมายถึง การท่องเที่ยวที่ไม่ทำลายธรรมชาติ และวัฒนธรรม เป็นการท่องเที่ยวที่เน้นให้นักท่องเที่ยวสร้างประสบการณ์ด้วยความทรงจำไม่นำสิ่งต่างๆ จากสถานที่ท่องเที่ยวติดตัวไปหลังการท่องเที่ยวแล้วสถานที่ท่องเที่ยวยังมีสถานภาพดังเดิม

จากนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่แตกต่างกันออกไป พอสรุปได้ว่าการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หมายถึง การท่องเที่ยวที่รักและมีความรับผิดชอบต่อธรรมชาติ โดยมีการจัดการเรียนรู้ สร้างจิตสำนึกให้แก่นักท่องเที่ยวมีความเพลิดเพลิน โดยไม่ทำลายสภาพเดิม ของธรรมชาติ

ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมาใช้ เพื่อนำมากำหนดประเด็นการศึกษาในครั้งนี้โดยจากการศึกษาวิธีการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม

2.1.2 องค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

สถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นจุดที่น่าสนใจของนักท่องเที่ยวจะจัดเป็นแหล่งท่องเที่ยว ประกอบด้วยองค์ประกอบหลายๆ ด้าน ที่รวมกันอยู่ในแหล่งนั้นๆ และมีผู้กล่าวถึงองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวไว้หลายท่าน เช่น

มิลล์ (Mill,1990:22-24) สรุปว่า แหล่งท่องเที่ยวต้องประกอบด้วย สิ่งดึงดูดใจ (Attractions) ในด้านความสวยงาม ความน่าประทับใจ สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) ในเรื่องที่พัก ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก หรือบริการอื่นๆ ปัจจัยพื้นฐาน (Infrastructure) ในเรื่องระบบการสื่อสาร และสาธารณูปโภค การขนส่ง (Transportation) และการต้อนรับอย่างเป็นมิตรไมตรี (Hospitality)

แม็คอินทอช และโกลเนอร์(McIntosh and Goeldner,1986:200)ได้ให้ความเห็นตรงกันว่าแหล่งท่องเที่ยวต้องประกอบด้วยทรัพยากรท่องเที่ยว ธรรมชาติ ปัจจัยพื้นฐาน ระบบการขนส่ง สิ่งอำนวยความสะดวก การต้อนรับอย่างมีมิตรไมตรี และทรัพยากรท่องเที่ยวด้านวัฒนธรรม

คลอเลียร์ และฮราเวย์ (Collier and Hrraway,1997 :18) มีความเห็นสอดคล้องกันว่า การท่องเที่ยวจะบรรลุวัตถุประสงค์นั้น แหล่งท่องเที่ยวจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ หรือ "3As" คือ

(1) สิ่งดึงดูดใจ (Attraction) เกิดจากสถานที่ (Site)หรือเหตุการณ์(Events) สถานที่อาจเกิดจากธรรมชาติ หรือมนุษย์สร้างขึ้น แต่เหตุการณ์ที่น่าประทับใจเกิดจากมนุษย์สร้างเพียงอย่างเดียว

(2) สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) ความสะดวกสบาย ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปถึงสถานที่ได้รวดเร็วปลอดภัย และสะดวกสบายยิ่งขึ้น ดังนั้น การก่อสร้างปัจจัยพื้นฐาน (Infrastructure) เช่น ระบบการขนส่ง ระบบสื่อสาร ระบบสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ประปา จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในแหล่งท่องเที่ยว

(3) การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวจะต้องมีระบบการขนส่ง (Transportation) ซึ่งประกอบด้วยเส้นทาง ยานพาหนะ สถานี และผู้ประกอบการการขนส่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อลำเลียงคนและสิ่งของไปยังจุดหมายปลายทาง

สุรเชษฎ์ เชษฐมาส(2538:25-28) กล่าวถึงการท่องเที่ยวเชิงนิเวศว่ามีองค์ประกอบหรือ ปรัชญา 4 ประการ คือ

(1) จิตสำนึก หรือความรับผิดชอบที่มีต่อระบบนิเวศ (Ecological sensitive) ผู้รับผิดชอบ ได้แก่ ผู้ประกอบการ หน่วยงานที่รับผิดชอบ เกี่ยวกับพื้นที่ นักท่องเที่ยว และผู้ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในส่วนต่างๆ เพราะฉะนั้นการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศจึง ต้องนำส่วนประกอบ (Component) ในเรื่องความรับผิดชอบ หรือ จิตสำนึกเข้ามาผูกยึดกับแนวทางการจัดการที่จะจัดทำขึ้น

(2) ผลกระทบน้อยหรือต่ำ (Low impact) ตรงกันข้ามกับ การท่องเที่ยวแบบ (Mass tourism) ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งมีโอกาสที่จะเกิดผลกระทบค่อนข้างสูง เพราะฉะนั้นทำอย่างไรให้การบริหารจัดการมีผลกระทบน้อยที่สุด ทั้งนี้หมายรวมไปถึง ไม่ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกขนาดใหญ่ ถาวร หรือมีปริมาณค่อนข้างมาก แต่จะเน้นสิ่งอำนวยความสะดวกขนาดเล็กมีความสะดวกสบายพอสมควร สอดคล้องผสมกลมกลืนไปกับธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(3) มีบริการข้อมูลข่าวสาร (Education) เพื่อให้การศึกษา ให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวหรือผู้เข้าไปใช้ประโยชน์ เช่น ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ แต่การท่องเที่ยวเชิงนิเวศนั้นต้องมีมากกว่าศูนย์บริการ คือต้องมีศูนย์ปฏิบัติการจริง อาทิ เช่น ควรจะมีทางเดินเท้า หรือเส้นทางเดินป่า ที่เปิดโอกาสให้คนได้ออกไปเรียนรู้ธรรมชาติ มีเอกสารข้อมูลพกติดตัวไปเป็นคู่มือในการเดินทางศึกษาหาความรู้ เช่น คู่มือดูสัตว์ ดูนก ดูพืชพรรณเป็นต้น ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของธรรมชาติที่ปรากฏอยู่ในพื้นที่นั้น ซึ่งเป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบได้แก่ กรมป่าไม้ หรือ อุทยานแห่งชาติ จะต้องเป็นผู้ดำเนินการให้ความรู้ การศึกษาโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประเด็นที่สำคัญของระบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จะต้องมีมัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพ โดยจะต้องมีการฝึกอบรมมัคคุเทศก์เฉพาะทางที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนิเวศวิทยาหรือธรรมชาติให้มากขึ้น

(4) การกระจายรายได้สู่คนในท้องถิ่น (Local benefit) กล่าวคือเปิดโอกาสให้คนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการ ให้บริการการท่องเที่ยวตั้งแต่ระบบที่พักอาหาร สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

จนกระทั่งการเห็นมัคคุเทศก์ในท้องถิ่น ผู้นำทาง หรือผู้ให้บริการ ระหว่างที่นักท่องเที่ยวอยู่ในพื้นที่ นอกจากนี้ คนท้องถิ่นจะต้องได้รับผลประโยชน์ในทางที่ถูกทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการท่องเที่ยวด้วย

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย(ศูนย์วิจัยป่าไม้,2541:3-5)ได้กำหนดองค์ประกอบของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศไว้ดังนี้

(1) สร้างจิตสำนึก เกี่ยวกับการอนุรักษ์ธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม การให้ความรู้ความเข้าใจ และ/หรือ การสร้างจิตสำนึกแก่นักท่องเที่ยว หรือผู้มาเยือน เกี่ยวกับ ความจำเป็นในการปกป้องรักษาธรรมชาติแวดล้อม ระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว เพื่อให้คงอยู่ สนองความต้องการของคนทั่วไป เป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ซึ่งการสร้างจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์นี้ ยังรวมไปถึงกลุ่มบุคคลอื่นๆ ด้วย เช่น ราษฎรในท้องถิ่น มัคคุเทศก์ และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดูแลรับผิดชอบแหล่งท่องเที่ยวนั้น วิธีการสร้างจิตสำนึกเกี่ยวกับการอนุรักษ์ มีหลายรูปแบบ แต่ สำหรับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศนั้น มักจะเน้นวิธีการจัดทำโปรแกรมสื่อความหมายธรรมชาติ เช่นการจัดให้มีศูนย์สื่อความหมายธรรมชาติในแหล่งท่องเที่ยว จัดให้มีเอกสารสิ่งพิมพ์ที่จำเป็น ต่อการศึกษาเรียนรู้จัดให้มีนิทรรศการ/แผ่นป้ายบรรยายตามบริเวณหรือจุดท่องเที่ยวต่าง ๆ จัดให้มีเส้นทางเดินเท้า หรือเส้นทางเดินป่าที่ให้ประสบการณ์ในการเรียนรู้ธรรมชาติหลากหลายแก่ผู้มาเยือน รวมไปถึงการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่รับผิดชอบแหล่งท่องเที่ยวให้สามารถชี้แนะ และอธิบายเกี่ยวกับธรรมชาติ และนิเวศวิทยาของสิ่งต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวพบเห็น

(2) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว องค์ประกอบนี้ มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบแรกโดยตรง กล่าวคือ นักท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มักเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความปรารถนาหรือสนใจที่จะศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับธรรมชาติ ในลักษณะต่างๆ และสภาพภูมิทัศน์ตามธรรมชาติ ตลอดจนแหล่งธรรมชาติที่ยากลำบากต่อการเดินทาง และท้าทาย กลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จึงต้องการการบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติในแง่มุมต่างๆ ทั้งในระดับไกล และระดับลึกซึ้ง ซึ่งเท่ากับเป็นการเพิ่มพูนประสบการณ์ให้แก่นักท่องเที่ยวและได้รับความพึงพอใจกลับไป

(3) การมีส่วนร่วมของชุมชน สภาพทางเศรษฐกิจ และชุมชนท้องถิ่นที่ตั้งอยู่ภายในและรอบๆ แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ เช่น อุทยานแห่งชาติ ควรได้รับการพิจารณาให้เป็นวัตถุประสงค์หรือองค์ประกอบที่สำคัญของการส่งเสริม และจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เพราะการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมของชุมชนท้องถิ่น ในระยะยาวมากกว่ากิจกรรมอื่นๆ ซึ่งมีผลกระทบต่อความอยู่รอดของธรรมชาติแวดล้อม ดังนั้น การเปิดโอกาสให้ชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ รูปแบบต่างๆ จะช่วยให้ชุมชนได้รับ

ผลประโยชน์จากการท่องเที่ยวทั้งทางตรง และทางอ้อม รูปแบบของการมีส่วนร่วมของชุมชน เช่น การลงทุนเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกขนาดเล็ก ที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมต่ำ การเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น การนำสินค้าที่เป็นหัตถกรรมพื้นบ้านมาขายแก่นักท่องเที่ยว และการจ้างงานในส่วนบริการอื่นๆ เป็นต้น

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (อ้างถึงในสมภพ เจิมขุดทดและคณะ,2547:36-37) กล่าวถึงขอบเขตของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศว่า ครอบคลุมลักษณะพื้นฐานขององค์ประกอบหลัก(Key element) 4 ด้าน ประกอบด้วย การพิจารณาด้านพื้นที่ท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยว ผู้เกี่ยวข้องและการจัดการดังนี้คือ

(1) องค์ประกอบด้านพื้นที่ เป็นการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติเป็นหลักที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น (Identity or authentic or endcrmic or uniquc) ทั้งนี้รวมถึงแหล่งวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ที่เกี่ยวเนื่องกับระบบนิเวศ (Eco–system) ในพื้นที่ของแหล่งนั้นจึงเป็นการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่มีพื้นฐานอยู่กับธรรมชาติ (Nature – based tourism)

(2) องค์ประกอบด้านการจัดการ เป็นการท่องเที่ยวที่มีการจัดการอย่างยั่งยืน (Sustainably management tourism) เพื่อให้เกิดการท่องเที่ยว ที่มีความรับผิดชอบ (Responsibly travel) ไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม (No or low impact) การจัดการที่ยั่งยืนคลอบคลุมถึงการ อนุรักษ์ทรัพยากร การจัดการสิ่งแวดล้อม และการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมีขอบเขต

(3) องค์ประกอบด้านกิจกรรม และกระบวนการ เป็นการท่องเที่ยวที่เอื้อต่อกระบวนการเรียนรู้ (Learning process) โดยมีการให้การศึกษา (Education) เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและระบบนิเวศของแหล่งท่องเที่ยว เป็นการเพิ่มพูนความรู้(Knowledge)ประสบการณ์ (Experience) ความประทับใจ (Appreciation) เพื่อสร้างความตระหนักและปลูกจิตสำนึกที่ถูกต้องทั้งต่อนักท่องเที่ยวประชาชนท้องถิ่น และผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง จึงเป็นการท่องเที่ยวสิ่งแวดล้อมศึกษา (Environmentally education tourism)

(4) องค์ประกอบด้านการมีส่วนร่วม เป็นการท่องเที่ยวที่คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น (Involvement of local community or people participation) ที่มีส่วนร่วมเกือบตลอดกระบวนการ เพื่อก่อประโยชน์ต่อท้องถิ่น โดยประโยชน์ต่อท้องถิ่นที่ได้หมายความรวมถึงการกระจายรายได้ การยกระดับคุณภาพชีวิต และการได้รับผลตอบแทน เพื่อกลับมาบำรุงรักษา และจัดการแหล่งท่องเที่ยวด้วย และในที่สุดแล้วท้องถิ่นสามารถควบคุมการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมีคุณภาพ ท้องถิ่นในที่นี้เริ่มต้นจากรากหญ้า (Grass root level) จนถึงการปกครองท้องถิ่นและอาจรวมถึงการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้อง

สรุปได้ว่า แหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพในปัจจุบัน ควรจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือองค์ประกอบด้านจิตสำนึก ในการอนุรักษ์ทรัพยากรของแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมและกระบวนการ ด้านความพึงพอใจ และด้านการมีส่วนร่วม รวมไปถึงความมีมิตรไมตรีด้วยสำนึกของความเป็นเจ้าของบ้านที่ดี ตามประเพณีการต้อนรับของแต่ละท้องถิ่นหรือแต่ละกลุ่มชาติพันธุ์ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความสะดวก สุขอนามัยที่ดีของแหล่งท่องเที่ยว และเพื่อสนับสนุนให้นักท่องเที่ยวจะมีต่อสถานที่ ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวและการบริการที่ได้รับ

ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมาใช้ เพื่อนำมากำหนดประเด็นการศึกษาในครั้งนี้โดยนำมากำหนดประเด็นใช้ในการศึกษาวิธีการจัดการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและประเด็นแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวสวนหินผางาม

2.1.3. องค์ประกอบหลักของการวางแผนจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศแนวความคิดพื้นฐานหรือหลักการที่ควรพิจารณาอยู่ 4ประการได้แก่ 1) การใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน ควบคุมผลกระทบให้อยู่ในระดับต่ำ มีการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและพลังงาน 2) การสร้างจิตสำนึก และกระบวนการศึกษาเรียนรู้ธรรมชาติ 3)ฉันการคงไว้ซึ่งธรรมชาติ มีการดัดแปลงหรือพัฒนาพื้นที่น้อย และกลมกลืนกับธรรมชาติ 4) การมีส่วนร่วมของประชาชนท้องถิ่น (ดรรชนี เอมพันธุ์,2547:2-8) องค์ประกอบหลักของการวางแผนจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ต้องคลอบคลุมองค์ประกอบที่สำคัญ4ด้าน ได้แก่

1) ทรัพยากรการท่องเที่ยวและกิจกรรมท่องเที่ยว คือความสามารถของพื้นที่และระบบนิเวศในการรองรับการท่องเที่ยวเพื่อให้ทรัพยากรท่องเที่ยวยังคงอยู่ได้ยั่งยืน โดยไม่เสื่อมโทรมลงไปอย่างถาวร และไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมธรรมชาติสังคมและวัฒนธรรมท้องถิ่นตามมา ศักยภาพของทรัพยากรท่องเที่ยวในการดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศรวมไปถึงการกำหนดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่เหมาะสม ดังนั้น การจัดการทรัพยากรท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จึงเน้นสิ่งต่อไปนี้

(1) การประเมินคุณค่าของทรัพยากรท่องเที่ยวในพื้นที่ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานความสนใจเฉพาะด้านของนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่มีต่อธรรมชาติ วิถีชีวิตท้องถิ่น และการอนุรักษ์

(2) การจัดการเพื่อรักษาคุณค่าความสำคัญในความเป็นธรรมชาติและวัฒนธรรมท้องถิ่นไว้ให้ได้

(3) การจำแนกเขตการจัดการพื้นที่เพื่อการท่องเที่ยวและการรักษาระบบนิเวศรวมไปถึงกำหนดมาตรการหรือเงื่อนไขการใช้พื้นที่ต่างๆ

(4) แสวงหาความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

(5) การประชาสัมพันธ์และสร้างความตระหนักในคุณค่าของทรัพยากรการท่องที่ยว

(6) การติดตามตรวจสอบและประเมินสถานภาพของทรัพยากรท่องเที่ยวอยู่เสมอ

กิจกรรมที่เหมาะสมสำหรับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ความเป็นกิจกรรมที่ (1) มีโอกาสได้ใกล้ชิดและได้รับประสบการณ์ตรงจากธรรมชาติและวิถีชีวิตท้องถิ่น (2) มีโอกาสได้เข้าใจ เรียนรู้ และเกิดความตระหนักในคุณค่าของทรัพยากรท่องเที่ยว (3) มีโอกาสที่จะสร้างงานและรายได้แก่คนท้องถิ่น (4) กิจกรรมที่ส่งผลด้านการอนุรักษ์ซึ่งอาจเป็นทางตรงหรือทางอ้อม และไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมธรรมชาติและวิถีชีวิตท้องถิ่น

2) นักท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการจัดการด้านการตลาด

นักท่องเที่ยวเชิงนิเวศจะปะปนอยู่ทั่วไปในสังคม ส่วนใหญ่จะค่อนไปทางสูงอายุ (40-50 ปี) มีการศึกษาและรายได้ดี นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีความปรารถนาที่จะได้ท่องเที่ยวในสถานที่ที่เป็นธรรมชาติหรือมีวัฒนธรรมท้องถิ่นที่แปลกแตกต่างไปจากชีวิตประจำวัน (valentine,1992) มีความประสงค์ที่จะได้รับรู้และ/หรือมีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับธรรมชาติทั้งทางตรงและทางอ้อม มีความสมบุกสมบัน และมีความตั้งใจอย่างแรงกล้าที่จะไปเดินทางท่องเที่ยวโดยไม่ก่อให้เกิดผลกระทบด้านลบต่อสิ่งแวดล้อมและวิถีชีวิตท้องถิ่น ดังนั้น จึงเป็นผู้พร้อมที่จะปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในท้องที่นั้น และไม่ต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเพื่ออำนวยความสะดวกสบายในลักษณะเช่นเดียวกับถิ่นที่ตนเองอยู่อาศัยหรือคุ้นเคย หรือในลักษณะที่ได้รับจากการบริการในเมืองใหญ่ ดังนั้น ความสะดวกสบายในการเดินทางท่องเที่ยวไม่ใช่เป็นสิ่งสำคัญเท่าใดนัก แต่นักท่องเที่ยวประเภทนี้มักจะไม่อดทนกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่แออัด เสียงอึกทึกและสิ่งแปลกปลอมที่ขัดกับธรรมชาติ (Lindberg,1991) การวางแผนจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศจำเป็นต้องมีการศึกษาถึงลักษณะภูมิหลังของกลุ่มนักท่องเที่ยวเป้าหมายความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศ รวมไปถึง ข้อเสนอแนะถึงแนวทางการเข้าถึงตลาดนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้

โดยปกติแล้วนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นผู้ที่สนใจและเคร่งครัดในการรับผิดชอบดูแลธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว อย่างไรก็ดี มีอยู่ไม่น้อยที่เป็นนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศหน้าใหม่ที่ขาดประสบการณ์หรือความรู้ในเรื่องการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องเหมาะสมในแหล่งท่องเที่ยวดังนั้นจึงเป็นหน้าที่สำคัญที่เจ้าของพื้นที่และผู้ประกอบการรวมถึงมัคคุเทศก์ ที่จะต้องให้ความรู้ความเข้าใจแก่นักท่องที่ยวในการปฏิบัติตนและกฎระเบียบต่างๆ ก่อนการท่องที่ยวจะเริ่มต้น

3) การบริการด้านต่างๆและสิ่งอำนวยความสะดวก

การบริการสำหรับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศครอบคลุมตั้งแต่ ที่พัก อาหาร ยานพาหนะขนส่งนักท่องเที่ยว ตลอดจนการบริการกิจกรรมท่องเที่ยวการนำเที่ยว และการสื่อความหมายธรรมชาติแก่นักท่องเที่ยว ในบางแห่งการบริการเรื่องที่พักหรืออาหารอาจไม่จำเป็นขึ้นอยู่กับสภาพหรือลักษณะเฉพาะของแต่ละแหล่งท่องเที่ยว อย่างไรก็ดี การท่องเที่ยวเชิงนิเวศนั้นเน้นการบริการด้านสื่อความหมายและการให้ข่าวสารข้อมูลเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติและวัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น การบริการศูนย์ข้อมูลและบริการนักท่องเที่ยว การบริการให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับทรัพยากรท่องเที่ยวในระหว่างการประกอบกิจกรรมท่องเที่ยว เป็นต้น

การบริการด้านต่างๆ ที่มีโอกาสในการสร้างรายได้แก่ประชาชนท้องถิ่น เช่น บริการที่พัก อาหาร ยานพาหนะ มัคคุเทศก์นำเที่ยวนั้น เน้นให้ประชาชนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินกิจการต่างๆ ในภาคบริการดังกล่าว เช่นจัดที่พักที่สอดคล้องกลมกลืนกับธรรมชาติและวัฒนธรรมท้องถิ่น (Eco-lodge) เป็นมัคคุเทศก์นำทางในการเดินป่าและเป็นนักสื่อความหมายธรรมชาติ เป็นต้น

4) การบริหารจัดการ

จัดว่าเป็นแกนหรือกลไกสำคัญในการควบคุมดูแลและจัดการให้การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นไปตามวัตถุประสงค์ การบริหารจัดการนี้ประกอบด้วย องค์กรและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย รวมไปถึง แผนงานโครงการ มาตรการและกฎระเบียบต่างๆในการควบคุมดูแลให้การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นไปตามหลักการที่ถูกต้อง และยังเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นในการบริหารจัดการองค์กรรับผิดชอบควรทำหน้าที่บริหารการท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามเจตนารมณ์ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐ เช่น กรมป่าไม้ รัฐวิสาหกิจ เช่น องค์กรท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นต้น องค์กรเหล่านี้ล้วนมีหน้าที่ดูแลจัดการทรัพยากรท่องเที่ยวให้มีความยั่งยืน จัดการและป้องกันผลกระทบจากการท่องเที่ยวมีการติดตามตรวจสอบการดำเนินงานด้านการจัดการการท่องเที่ยวในทุกองค์ประกอบ พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและบำรุงรักษา จัดการบริหารด้านการบริการต่างๆ โดยดูแลให้การบริการต่างๆ ได้มาตรฐาน เช่น ความปลอดภัย และความสะอาด เป็นต้น และมีการจัดการบริหารจัดการด้านการเงินอย่างโปร่งใส รวมไปถึงบังคับใช้กฎหมายและระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยว และการท่องเที่ยวในพื้นที่ หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องได้แก่ หน่วยงานของรัฐ เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ที่ทำหน้าที่กำหนดนโยบายและส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ สนับสนุนการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลไปยังนักท่องเที่ยว เมื่อการจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่นั้นมีความพร้อม ช่วยเหลือด้านการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการ

บริการด้านต่างๆ เช่น บริการนำเที่ยว สื่อความหมาย เป็นต้น นอกจากนั้นหน่วยงานของรัฐ เช่นกรมป่าไม้ ยังทำหน้าที่ควบคุมดูแลให้การจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบปฏิบัติของพื้นที่ในความรับผิดชอบ

สรุปได้ว่า การวางแผนจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ควรมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ด้าน ด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว ด้านการบริการ ด้านตลาดของการท่องเที่ยว และด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวซึ่งรวมถึงกฎระเบียบข้อบังคับอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง กับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมาใช้ เพื่อนำมากำหนดประเด็นการศึกษาในครั้งนี้โดยนำมากำหนดประเด็นใช้ในการศึกษาวิธีการจัดการการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและประเด็นแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวสวนหินผางาม

2.1.4. ประเภทและลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

วรรณา วงษ์วานิช(2539:76)แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ที่มีลักษณะในการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวในพื้นที่แตกต่างกันไป ซึ่งแต่ละแห่งมีความเข้มข้นตามลักษณะการจัดการโดยมีรูปแบบต่างๆ กัน โดยมีลักษณะการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่ได้รับความนิยมในประเทศไทยมีดังนี้ ทัวร์เดินป่า (Trekking tours) การล่องแพ (Rafting) ทัวร์ดำน้ำ (Diving tour) ซึ่งประเภทของแหล่งท่องเที่ยวดังกล่าว เป็นพื้นที่ทัวร์เดินป่า (Trekking tours) จากการแบ่งประเภทของเส้นทางเดินเท้า The New Zealand Walkway Commission ออกเป็น 3 ประเภท คือ (สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย,2540:3-46)

(1) Walk หมายถึง เส้นทางเดินเท้าระยะสั้น เหมาะสำหรับบุคคลทั่วไป

(2) Track หมายถึง เส้นทางเดินเท้าที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้ที่มีสุขภาพสมบูรณ์ มีประสบการณ์ในการเดินป่า

(3) Route หมายถึง เส้นทางเดินเท้าที่เหมาะสำหรับผู้ใช้เส้นทางที่มีประสบการณ์ในการเดินป่า มีอุปกรณ์ ในการเดินป่าครบถ้วน

นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงประเภทของเส้นทางการศึกษาธรรมชาติ 3 ประเภทหลักดังนี้

1) เส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติ (Nature trail)เป็นเส้นทางการศึกษาธรรมชาติระยะใกล้ซึ่งมุ่งสู่ความหมายของธรรมชาติอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ความรู้ง่ายๆ แก่นักท่องเที่ยวทั่วไปเส้นทางเดินตลอดไม่ควรเกิน 45 นาที แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ประเภทแรกเป็นเส้นทางศึกษาธรรมชาติที่มีคนนำทางและอธิบาย (Guided trails) ประเภทที่สอง คือ

เส้นทางที่เดินศึกษาธรรมชาติด้วยตนเอง (Self – guided trail) เพื่อให้นักท่องเที่ยวสัมผัสธรรมชาติด้วยตนเอง โดยมีป้ายสื่อความหมายในเส้นทาง การใช้คู่มือ เอกสาร

2) เส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติระยะไกล (Hiking trail)

3) เส้นทางประโยชน์พิเศษ (Special–use trail) เป็นเส้นทางที่สร้างขึ้นเพื่อตอบสนองความจำเป็นของผู้ใช้เส้นทางนี้ได้แก่ เส้นทางขับขี่จักรยาน การขี่ม้าทางสำหรับคนพิการ เป็นต้น

2.1.5 การบริการท่องเที่ยว

1) ความหมายของการบริการท่องเที่ยว

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543 : 6) กล่าวว่า บริการท่องเที่ยว คือ พฤติกรรม กิจกรรมและการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมาย และมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น การบริการท่องเที่ยวคือ กระบวนการ หรือกระบวนกิจกรรมในการส่งมอบบริการท่องเที่ยวจากผู้ให้บริการท่องเที่ยว (บริการ) ไปยังผู้รับบริการท่องเที่ยว หรือผู้ใช้บริการท่องเที่ยวนั้น

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2544 : 34) ได้อธิบายการบริการท่องเที่ยวไว้ว่า เป็นงานที่ไม่สามารถจับต้องได้ การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน มีรูปแบบที่หลากหลายแปรผันไปตามคุณลักษณะของผู้ให้บริการท่องเที่ยวในช่วงเวลานั้น การตัดสินหรือวัดคุณภาพการบริการท่องเที่ยวขึ้นอยู่กับความพอใจของผู้รับบริการ และเป็นงานที่ไม่มีผลงานไม่สามารถเก็บสะสมผลงานไว้ได้นอกจากนี้ ยังได้วิเคราะห์และจำแนกลักษณะเฉพาะของการบริการท่องเที่ยวได้ว่า มีลักษณะ 4 ประการดังนี้

(1) เป็นการให้บริการแบบใกล้ชิดตัวต่อตัว สามารถทำให้ผู้ได้รับบริการได้รับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจทันทีเมื่อได้รับบริการ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสภาพอารมณ์และทัศนคติของผู้ให้และผู้ได้รับบริการ

(2) การบริการการท่องเที่ยว จำเป็นต้องเตรียมไว้ล่วงหน้าเป็นเวลานานและมีความพร้อมเสมอ เมื่อนักท่องเที่ยวมาถึง เช่น ความพร้อมของห้องพัก ร้านอาหาร

(3) การพัฒนางานบริการ จำเป็นต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องรูปแบบ ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพของการให้บริการ ตลอดจนบุคลากรผู้ให้บริการ เนื่องจากนักท่องเที่ยวจะใช้เวลาในการให้บริการสั้นมาก เช่น การพักแรมเพียง 1 คืน ดังนั้นผู้ให้บริการจึงมีเวลาสั้นมากในการให้บริการอย่างสมอภาค ถูกต้องและเป็นที่ประทับใจ

(4)ใช้แรงคนในการให้บริการ ไม่เป็นที่นิยมที่จะมีการทดแทนด้วยเครื่องจักร งานด้านนี้จึงมีปัญหาด้านแรงงานอยู่เสมอ เช่น คุณวุฒิ คุณสมบัติ ความรู้ความสามารถและค่าตอบแทน

ปรีชา แดงโรจน์ (2544:35) ให้ความเห็นว่า การบริการตรงกับภาษาอังกฤษ "Service" ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นศัพท์ภาษาอังกฤษอีกคำที่นิยมใช้ในความหมายใกล้เคียงกัน คือ คำว่า "Hospitality" ซึ่งพบใช้บ่อยในธุรกิจโรงแรม และมีความหมายที่ลึกซึ้งในทางปฏิบัติ โดยเป็นการกระทำให้ผู้อื่นในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด อบอุ่น และมีไมตรีจิต

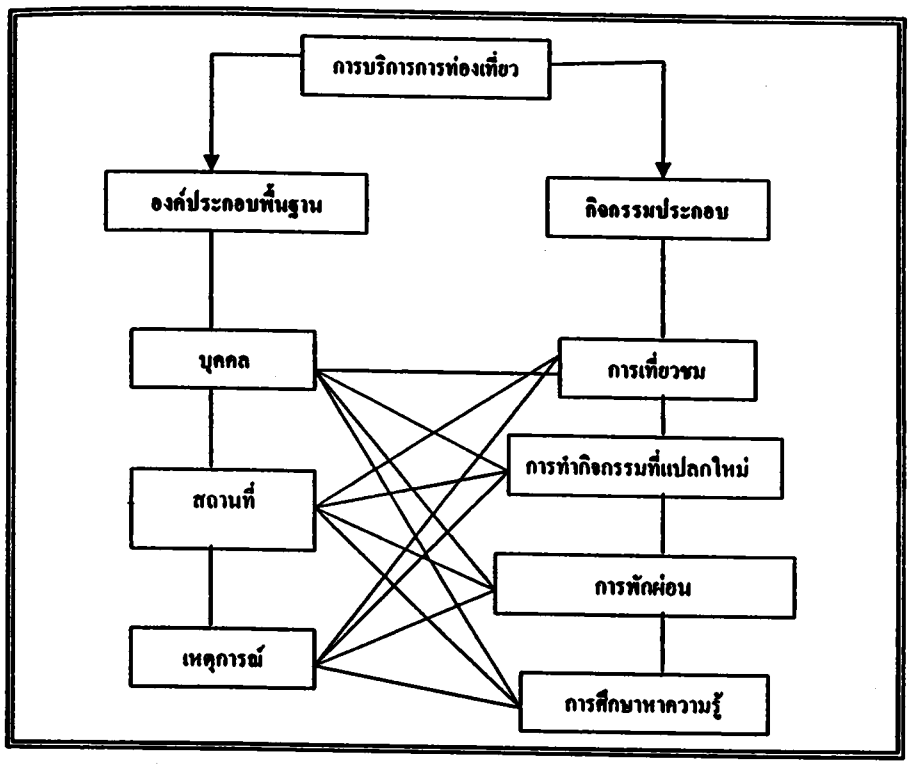
สรุปได้ว่า การบริการท่องเที่ยว คือกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ผลิตผลออกมาในรูปของเวลา สถานที่รูปแบบเอื้ออำนวยบริการท่องเที่ยวคือสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่าย การบริการท่องเที่ยวจะได้รับการทำขึ้น และส่งมอบสู่ผู้ขอรับบริการ(นักท่องเที่ยว)เพื่อใช้บริการท่องเที่ยวนั้นๆ โดยทั้งสองฝ่ายยินยอมทั้งผู้รับและผู้ให้บริการท่องเที่ยวนั้น

2)องค์ประกอบของการบริการท่องเที่ยว

การบริการท่องเที่ยว คือ สิ่งที่ถูกส่งผ่านจากผู้เสนอบริการไปยังนักท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดการบริโภค ประกอบด้วย 2 ส่วนใหญ่ๆ คือส่วนที่เป็นองค์ประกอบพื้นฐานและกิจกรรมประกอบ(มนัสวี ธาดาสีห์, 2545:6)มีรายละเอียดดังนี้

(1) องค์ประกอบพื้นฐาน ได้แก่ บุคคล สถานที่ และเหตุการณ์ อย่างใดอย่างหนึ่งหรือเป็นส่วนผสมขององค์ประกอบหลายๆ อย่าง

(2) กิจกรรมประกอบเป็นส่วนที่ผู้เสนอบริการคิดค้นวิธีในการบริโภคองค์ประกอบพื้นฐานในรูปแบบต่างๆ เช่น การเที่ยวชมการทำกิจกรรมที่แปลกใหม่ การพักผ่อนการศึกษาหาความรู้หรืออีกนัยหนึ่งคือผู้เสนอบริการได้นำองค์ประกอบพื้นฐานไปผ่านกระบวนการผลิตเพื่อออกมาเป็นผลิตภัณฑ์ดังที่ สุดาภรณ์ ชุตินธรานนท์(2542:15)ได้เสนอว่า ตามภาพประกอบที่ 1



ภาพประกอบที่ 1 องค์ประกอบของการบริการท่องเที่ยว
ที่มา : สุดาภรณ์ ชุตินธรานนท์ (2542 : 15)

การบริการท่องเที่ยวเหล่านี้เป็นเครื่องมือที่ผู้เสนอบริการจะปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงทั้งด้านการเพิ่มทางเลือกเกี่ยวกับองค์ประกอบพื้นฐานและกิจกรรมประกอบ ผู้เสนอบริการการท่องเที่ยว คือ ผู้จัดหาองค์ประกอบพื้นฐาน และจัดกิจกรรมประกอบให้กับองค์ประกอบพื้นฐานนั้น ๆ (ธีรารัตน์ สังขวาสี, 2545:75)

(1) ผู้เสนอบริการการท่องเที่ยวหลากหลายรูปแบบให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเดียวในครั้งหนึ่งๆ เช่น ผู้จัดนำเที่ยว ซึ่งจัดกิจกรรมต่างๆ ในแต่ละวันให้กับนักท่องเที่ยว

(2) ผู้เสนอบริการท่องเที่ยวรูปแบบเดียวให้กับหลายบุคคล หรือกลุ่มบุคคล เช่น ผู้บริการเรือเดินสมุทร เพื่อบริการการพักผ่อนด้วยการท่องทะเล ผู้บริการรถม้า จัดหากิจกรรมการนั่งรถม้าชมสถานที่ให้กับนักท่องเที่ยวหลายๆ กลุ่ม ผู้เสนอบริการการท่องเที่ยวในที่นี้จะไม่ได้กล่าวรวมถึงผู้ผลิตองค์ประกอบพื้นบ้าน เช่น ตัวบุคคลสำคัญ ประชาชนที่ดำรงชีวิตในวัฒนธรรมของคน เจ้าของสวนผลไม้ซึ่งปลูกผลไม้ไว้ขาย

สำหรับคำว่า "ระบบบริการ"(Service system) สมชาติ กิจยรรยง (2544:92) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง แบบแผนการดำเนินการต่างๆ ในอันที่จะให้บริการที่ตอบสนองความ

ต้องการของบุคคลที่มารับบริการ โดยมีองค์ประกอบสำคัญของระบบบริการ 5 ส่วน ได้แก่ 1) ลูกค้าหรือผู้รับบริการ 2) ผู้ปฏิบัติงานบริการหรือผู้ให้บริการ 3) องค์การบริการ 4) บริการ และ 5) สภาวะแวดล้อมของการบริการ ซึ่งแต่ละส่วนมีความสำคัญเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับการดำเนินงานบริการไม่ว่าจะเป็นในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการประเภทใด ดังนี้

(1) ลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Customer) หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีอำนาจในการตัดสินใจ เลือกซื้อหรือใช้บริการต่างๆ ตามความต้องการ

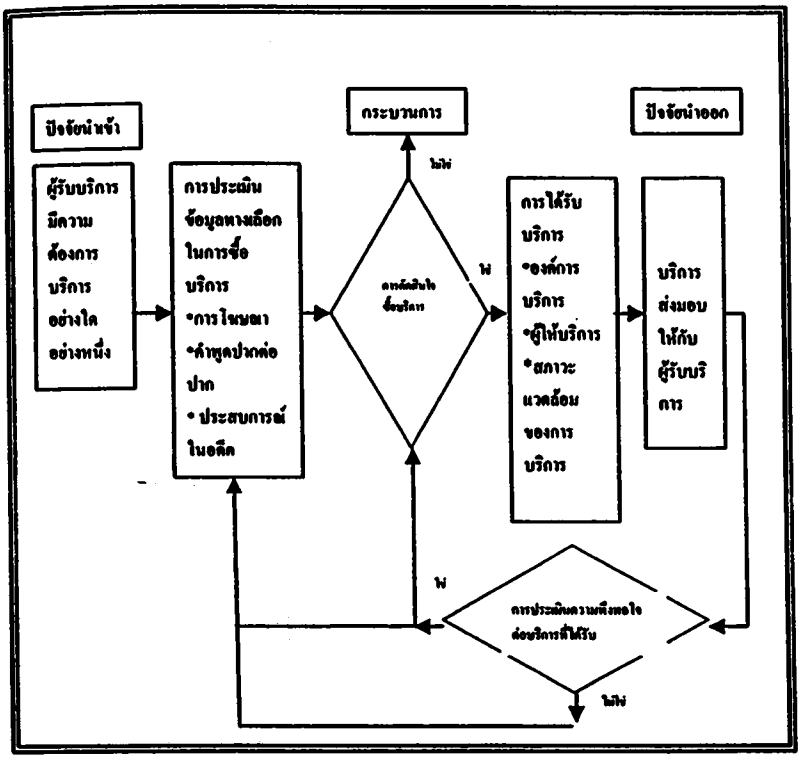
(2) ผู้ปฏิบัติงานบริการหรือผู้ให้บริการ (Service provider) หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ทำหน้าที่ตามตำแหน่งงานและขอบข่ายความรับผิดชอบ ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

(3) องค์การบริการ (Service organization) หมายถึง กิจการที่ดำเนินธุรกิจอย่างใดอย่างหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อหวังผลกำไร โดยมีผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการเป็นผู้รับบริหารจัดการระบบการบริการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

(4) บริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำที่มีจุดมุ่งหมายอย่างใดอย่างหนึ่งทางธุรกิจ ซึ่งเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และเกี่ยวข้องกับการช่วยเหลืออำนวยความสะดวกสบายให้ลูกค้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ

(5) สภาวะแวดล้อมของการบริการ (Service environment) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นรอบตัวผู้รับบริการ อันได้แก่ อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่างๆ รวมทั้งปัจจัยที่มีผลกระทบต่อร่างกาย เช่นแสง สี เสียง อุณหภูมิ เป็นต้น และสภาพความเป็นไปของบรรยากาศที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการ ได้แก่ ความสวยงามของการจัดตกแต่งสถานที่ ความเอาใจใส่ด้วยอัธยาศัยไมตรีของพนักงานบริการ เป็นต้น

เมื่อนำองค์ประกอบเหล่านี้จัดเข้าเป็นระบบบริการที่ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้าในการบริการกระบวนการบริการและปัจจัยนำออกจากการบริการ จะเห็นได้ว่า องค์ประกอบทุกส่วนล้วนเชื่อมโยงกันอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ เริ่มตั้งแต่ผู้รับบริการมีความต้องการใช้บริการและตัดสินใจซื้อบริการขององค์การการบริการหนึ่ง ทำให้เข้าสู่กระบวนการบริการที่มีการดำเนินงานบริการไว้นำเสนอแก่ผู้รับบริการต้องการ โดยองค์ประกอบสำคัญในกระบวนการบริการ ได้แก่ ผู้ให้บริการและสภาวะแวดล้อมของการบริการ อันนำไปสู่ปัจจัยนำออกของบริการที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการ ขณะที่ผู้รับบริการได้รับบริการที่ได้แสดงความต้องการไว้ ก็จะมีการประเมินสิ่งที่ได้รับอย่างทันทีทันใดว่าตรงกับความต้องการหรือไม่เพียงใดโดยในเรื่องระบบบริการในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ราณี อิสิชัยกุล (2545:172)ได้เสนอไว้ตามภาพประกอบที่ 2.2



ภาพประกอบที่ 2 ระบบบริการในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
ที่มา : ราณี อิสิชัยกุล (2545:172)

รำไพพรรณ แก้วสุริยะ (2543:4–6) กล่าวถึง การจัดการท่องเที่ยว วิถีชีวิตชนบทว่าต้องมองในภาพรวมของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นองค์ประกอบของการจัดการการท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์เป็นวงจร แต่ละส่วนมีผลกระทบต่อกันและกัน องค์ประกอบของการจัดการการบริการการท่องเที่ยว ซึ่งมีความสำคัญและสัมพันธ์กันเป็นวงจรของแต่ละส่วน ซึ่งต้องมีการจัดการอย่างเป็นระบบ เพราะแต่ละส่วนมีผลกระทบต่อกัน โดยอธิบายสรุปได้ดังนี้

(1) ข่าวสารและการบริการข้อมูลต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวควรรู้ก่อนเดินทาง ควรมีการจัดการให้พร้อม แจ้งราคาบริการชัดเจน อาจทำเป็นแผ่นปลิว เอกสารแผ่นพับ แคทตาล็อก (ตามแต่งบประมาณดำเนินการ) เผยแพร่ให้กว้างขวาง ตลอดจนการตอบข้อมูลทางโทรศัพท์ ที่สอบถามต้องชัดเจน

(2) การขนส่งและการสื่อสาร การบริการเดินทางสู่หมู่บ้าน ต้องคำนึงถึงความสะดวกในการเข้าถึงของยานพาหนะ ควรแจ้งกำหนดการเดินทาง และค่าบริการเป็นราคาเดียวกัน ชัดเจนมีป้ายแจ้งข่าวการบริการไว้ที่สถานที่ออกรถ หรือท่าเรือ หากเป็นสถานที่ท่องเที่ยวจะต้องคำนึงถึงที่จอดรถสะดวก ค่าบริการจอดมีหรือไม่ต้องชัดเจน ส่วนการสื่อสาร หมายถึง ระบบการโทรศัพท์

ระบบสั่งจองควรทันสมัยตามกระแสโลก (E-mail ,E–Commerce,E-Tourist) รวมถึงการบริการจัดส่งทางพัสดุในระบบต่างๆ ด้วย

(3) การนำชมสถานที่ และการจัดการบริการอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ การจัดเส้นทางเดินชมในหมู่บ้าน เส้นทางนั้นอาจเป็นเส้นทางที่ขับรถชม ขี่จักรยานชม หรือพายเรือตามคลองเล็กๆ ตามแต่ลักษณะการเดินทางและเวลาของนักท่องเที่ยว เส้นทางชมอาจจัดการเดินทางแบบเป็นวงรอบหรือวงกลมก็ได้

ควรมีมัคคุเทศก์ที่รอบรู้นำชม อาจเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ต้องสามารถใช้ภาษาสื่อสารได้ชัดเจน รอบรู้ ดูแลรักษาหมู่บ้านให้สะอาดและคงไว้ซึ่งความเป็นเอกลักษณ์ดั้งเดิม หากมีการจัดกิจกรรมเพิ่มเติมในหมู่บ้าน เพื่อสร้างงานบริการเพิ่มขึ้น ต้องแจ้งรายการ และราคาค่าบริการชัดเจน เพื่อความสะดวกในการเดินทาง ควรทำป้ายชี้เส้นทาง (ถ้ามีความพร้อม บางแห่งอาจทำป้ายสื่อความหมาย อธิบายถึงสิ่งนั้น ๆ อย่างสั้นๆ) บางแห่งทำหนังสือคู่มือนำชมหมู่บ้านจำหน่ายไว้ด้วย

สถานที่ท่องเที่ยวร้านอาหาร และที่จำหน่ายสินค้าของที่ระลึก ควรจัดบริการห้องสุขา (สะอาด) ไว้ด้วย

กรณีที่มีนักท่องเที่ยวต่างประเทศไปเที่ยวกันมาก ควรจัดให้มีระบบการแลกเงินตราหรือบริการใช้บัตรเครดิตได้

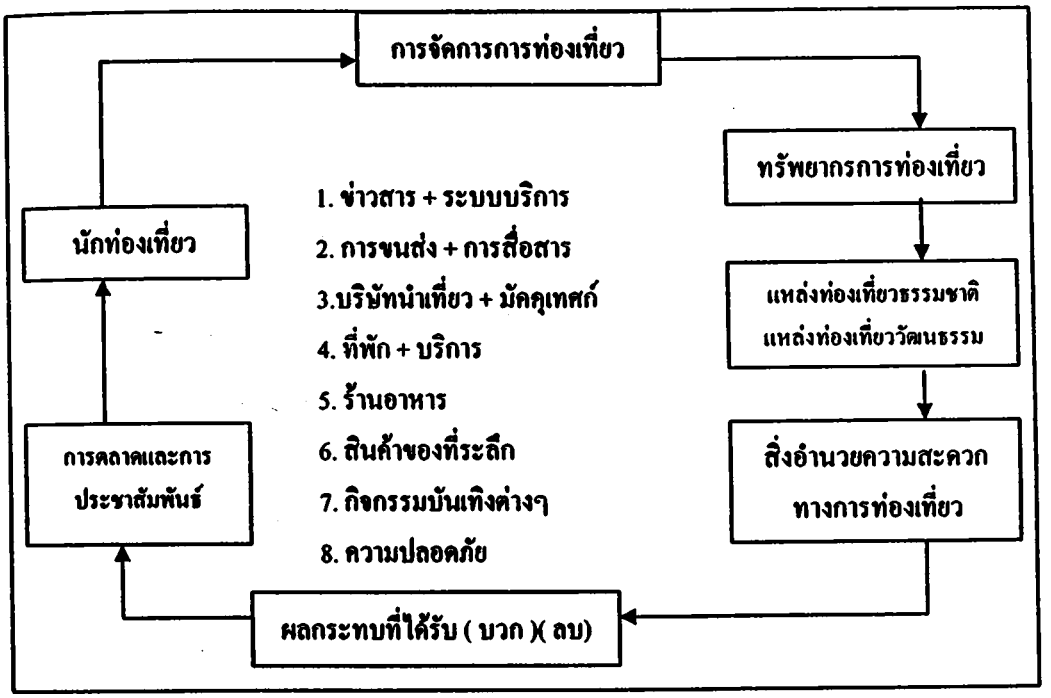
(4) ท้องถิ่นใดมีบริการที่พักอาจเป็นโรงแรม รีสอร์ท เกสท์เฮ้าส์หรือโฮมสเตย์ ต้องสะอาดได้ระดับมาตรฐานการบริการสากลของการบริการในที่พักดี

(5) การจัดทำอาหาร ต้องสะอาด คำนึงถึงสุขอนามัย และคุณภาพชีวิตของนักท่องเที่ยว ราคาชัดเจนควรมีจัดระบบรักษาสิ่งแวดล้อม มีระบบการดักไขมัน การจัดการขยะ การบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น

(6) การจัดทำสินค้าของที่ระลึก ต้องคำนึงถึงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น อาจปรับปรุงรูปแบบ สีสัน ตามรสนิยมของตลาด ควรเป็นผลิตภัณฑ์ที่สะอาด (Green and Clean Product) ผลิตภัณฑ์ที่มีระบบการจัดการรักษาสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมพื้นบ้าน มีการแจ้งราคาชัดเจน ควรสร้างมาตรฐานสินค้าให้ได้ระดับสากล ทั้งควรมีการกำหนดราคาสินค้าไว้ชัดเจน การบรรจุหีบห่อเพื่อความสะดวกในการถือ การหอบหิ้ว

(7) กิจกรรมบันเทิงต่าง ๆ หากเป็นกิจกรรมในหมู่บ้าน ควรคงเอกลักษณ์และวัฒนธรรมดั้งเดิม ทั้งควรมีการจัดการให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้น ๆ เพื่อความบันเทิงและการเรียนรู้วัฒนธรรมท้องถิ่น อันเป็นการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมท้องถิ่นซึ่งกันและกัน

(8) การรักษาความปลอดภัย จะต้องมีการจัดการอย่างมีระบบ คำนึงถึงหลักการเป็นเจ้าของบ้านที่ดี ดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน



ภาพประกอบที่ 3 ภาพรวมขององค์ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
ที่มา : รำไพพรรณ แก้วสุริยะ (2544:5)

ทั้งนี้ ยังกล่าวแนะนำถึงการที่จะทำให้นักท่องเที่ยว ไปเที่ยวในหมู่บ้านอย่างสม่ำเสมอตลอดทั้งปี และใช้เวลาเที่ยวในพื้นที่นานๆ เพื่อใช้จ่ายเงินมากขึ้นว่า คณะกรรมการหมู่บ้านและชุมชนในหมู่บ้านที่รับผิดชอบเรื่องการพัฒนาการท่องเที่ยวจะต้องร่วมกันคิด ร่วมกันวางแผนและร่วมกันจัดการในทุกๆ อย่าง ซึ่งควรจะต้องมีวิธีการดังนี้

(1) หมั่นประชุม เพื่อประเมินผลการจัดการ ค้นหาสาเหตุของปัญหา จุดอ่อนต่างๆ เพื่อร่วมกันปรับปรุงให้มีเอกลักษณ์อย่างดั้งเดิม เพื่อคุณภาพบริการ อำนวยความสะดวกให้มากขึ้นในระดับสากล บางครั้งต้องติดต่อขอคำปรึกษาจากสถาบันการศึกษา รับผิดชอบการให้ความรู้ด้านการพัฒนาท้องถิ่น เป็นคณะทำงานร่วมอีกคณะหนึ่ง

(2) พิจารณาบุคคลในหมู่บ้านว่า มีความสามารถในการให้บริการ ในระดับใด หากยังมีจุดอ่อนเช่น ควรมีความรู้ความสามารถในการอธิบายในการจัดทำงาน จำเป็นต้องให้ความรู้เพิ่มเติม อาจเป็นการจัดอบรมให้ความรู้ในหมู่บ้าน หรือให้ทุนการศึกษาไปดูงานเพื่อนำตัวอย่าง แบบอย่าง

มาจัดการ หรือพิจารณาให้ทุนการศึกษาเจ้าหน้าที่ในหมู่บ้านเข้ารับการศึกษา ในบางหลักสูตรเพิ่มเติมที่สถาบันการศึกษาในพื้นที่

(3) พิจารณาจัดทำแผนส่งเสริมการท่องเที่ยว การประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว แผนการตลาด การโฆษณา ให้ข้อมูลข่าวสารกระจายถึงนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายต่างๆ โดยผ่านสื่อมวลชนทั้งในระดับท้องถิ่น ภูมิภาค นานาชาติ ทุกระดับ อย่างไรก็ตาม การส่งเสริมการท่องเที่ยวและการตลาด เพื่อให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปเที่ยวอย่างสม่ำเสมอนั้น ต้องคำนึงถึงขีดความสามารถในการรองรับของพื้นที่และการบริการด้วย

รำไพพรรณ แก้วสุริยะ (2545:118) กล่าวถึงบทบาทและพันธกิจของชุมชน(ประชาคม) ต่องานพัฒนาการท่องเที่ยว ปี 2545 ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการ หรือการพัฒนารวมพลังจากประชาชนทุกคน จัดตั้งกลุ่มชุมชน หรือองค์กรชุมชน หรือประชาคมให้ได้ คือ ทุกครัวเรือนในหมู่บ้านอาจรวมกันสองสามหมู่บ้าน ประชุมปรึกษาหารือ ตั้งผู้แทนกลุ่มของตนเพื่อรับผิดชอบพันธกิจ (กิจการงานที่ผูกพันอยู่กับตัวเรา) กิจกรรมใดๆ ทั้งการท่องเที่ยว หรือการพัฒนาด้านต่างๆ ในพื้นที่ที่ประชาชนทุกคนร่วมเป็นเจ้าของที่เป็นมรดกทางธรรมชาติและมรดกทางวัฒนธรรม ทุกคนเป็นผู้มีส่วนได้ประโยชน์และส่วนเสียผลประโยชน์ (Stakeholder) จึงควรร่วมกันจัดตั้งผู้แทนกลุ่มของท่าน โดยลงมติแต่งตั้ง คณะทำงานหนึ่งชุดประกอบด้วย

(1) ประธานกลุ่ม

(2) รองประธาน กับผู้ร่วมคณะอีก 3 หรือ 5 คน เพื่อให้เป็นเลขคี่สำหรับลงมติในที่ประชุม จะได้ไม่มีเสียงข้างมากที่ไม่เสมอกัน

(3) เลขานุการ ทำหน้าที่บันทึกการประชุมและงานจัดทำเอกสารทั้งหมด

(4) ปฏิคม หรือผู้ประสานงาน หรือประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ติดต่อกับเครือข่ายหรือหน่วยงานอื่นๆ และหน้าที่ส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวที่กลุ่มรับผิดชอบเป็นเจ้าของด้วย

(5) เหรัญญิก หรือสมุห์บัญชี หรือเจ้าหน้าที่การเงิน รับผิดชอบด้านการทำบัญชีและระบบการเงินทั้งหมด

ผู้ร่วมคณะทำงานให้กับประธานและรองประธานทั้ง 3 หน้าที่อาจตั้งผู้ช่วยร่วมทำงานอีกได้ โดยคณะทำงานชุดนี้มีอายุการทำงานอยู่ 2 ปี จึงเลือกตั้งกันใหม่ หากได้รับเลือกตั้งเข้าใหม่ซ้ำอีกครั้ง ทำงานอีก 2 ปี ในครั้งต่อไป คณะทำงานนี้จะต้องหมดสิทธิ์ทำหน้าที่คล้ายกับการตั้งชมรมหรือสมาคม ควรมีการกระจายหน้าที่ แบ่งงานรับผิดชอบกันด้วย เมื่อจัดตั้งผู้แทนกลุ่มได้แล้วอาจตั้งชื่อกลุ่มให้จำได้ง่าย ซึ่งคณะทำงานกลุ่มนี้ทางราชการ เรียกว่ากลุ่มชุมชน หรือองค์กรชุมชน มีพันธกิจดูแลส่วนที่ได้ผลประโยชน์ของชุมชน

รำไพพรรณ แก้วสุริยะ กล่าวต่อด้วยว่า เพื่อให้การจัดการ หรือพัฒนาเป็นไปอย่างสอดคล้องกัน ชุมชนสามารถจัดการได้ดังต่อไปนี้

(1) ร่วมพิจารณากิจกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่ขึ้นอยู่กับการยอมรับของประชาชนในพื้นที่ ต้องไม่เกิดผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม ไม่เกิดมลพิษ ไม่เกิดผลเสียต่อวัฒนธรรม รักษาความเป็นอัตลักษณ์ (ความเป็นเผ่าพันธุ์ดั้งเดิม) ไว้ได้ แม้วิถีชีวิตจะเปลี่ยนแปลงไปบ้าง แต่คุณภาพชีวิตของคนในหมู่บ้านต้องดีขึ้น

(2) ร่วมกำหนดแผนงานและกฎระเบียบ ผู้เป็นประธานกลุ่มแต่ละองค์กรจะต้องร่วมกันเข้าประชุมกับคณะกรรมการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อร่วมจัดทำแผนพัฒนา

(3) ร่วมบริหารการจัดการ องค์กรชุมชน อยู่ในฐานะเป็นเจ้าของพื้นที่ แหล่งท่องเที่ยวจะต้องมีส่วนได้รับผลประโยชน์ทั้งในทางตรงและทางอ้อม

(4) ร่วมประเมินผลการแก้ปัญหา ต้องร่วมกันประเมินผลร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาร่วมกันแก้ไขปัญหา เพื่อฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวและวัฒนธรรมท้องถิ่น

ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมาใช้ เพื่อนำมากำหนดประเด็นการศึกษาในครั้งนี้โดยนำมากำหนดประเด็นใช้ในการศึกษาวิธีการการจัดการการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและประเด็นแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวสวนหินผางาม

2.1.6. ความหมายความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายทั้งที่แตกต่างและคล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

มิลลินส์ (Millins,1985:280) กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่า คือทัศนะคติที่เกิดขึ้นภายในมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จทั้งปริมาณและคุณภาพ

ลูดอน และบิททา (London &Bitta,1993 : 579) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกเพียงพอจากสิ่งที่ได้รับ และความรู้สึกเพียงพอนี้เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบประสบการณ์ในอดีตกับสิ่งที่ได้รับ

จันทร์เพ็ญ ดูเทศานันท์ (2542 : 47) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ และความรู้สึกขั้นสุดท้าย เมื่อบรรลุถึงจุดหมายโดยมีแรงกระตุ้น

วัฒนา เพชรวงศ์ (2547:18) ได้สรุปว่าความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความ

ต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือความรู้สึกพึงพอใจต่อการได้รับสิ่งที่ต้องการ ในระดับความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

1) แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

สาลินี ภาวายน (2540:18) กล่าวถึงทฤษฎีความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดที่ให้ความสุข และจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความลำบาก อาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

(1) ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological Hedonism) เป็นทรรศนะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงความทุกข์ใดๆ

(2) ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistical Hedonism) เป็นทรรศนะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัวแต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอ

(3) ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical Hedonism) เป็นทรรศนะที่ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่และจะเป็นผู้ได้รับประโยชน์นี้ผู้หนึ่งด้วย

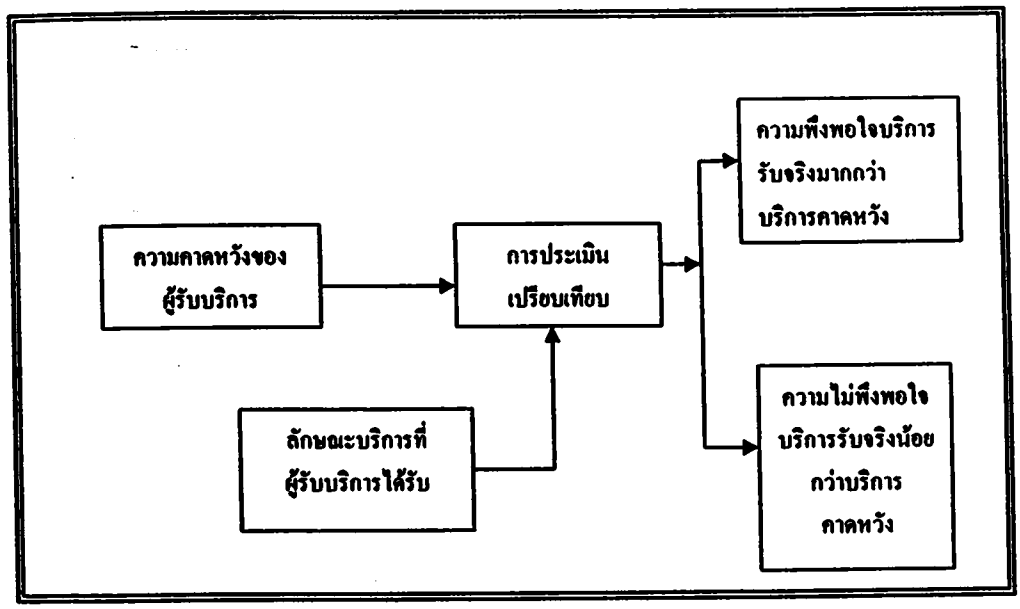
2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543:19) ได้ให้ความหมาย "ความพึงพอใจของผู้รับบริการ" ตามแนวความคิดของนักการตลาดที่นิยามแบ่งเป็น 2 นัย คือ

(1) ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการการซื้อสถานการณ์หนึ่ง

(2) ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง หรือ กล่าวอีกนัยว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

จิตินันท์ เดชะคุปต์ (2543 : 19) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวะการแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าที่ความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับการบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบที่ 4 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มา : จิตินันท์ เดชะคุปต์(2543 : 19)

จากภาพประกอบที่ 2.4 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการบริการ เป็นระดับความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่างๆ ของบุคคลตามความรู้ความเข้าใจที่ต้องการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่คาดหวังไว้ โดยเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงมากกว่าหรือเท่ากับที่คาดหวังไว้ บุคคลนั้นจะรู้สึกไม่พึงพอใจ ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งไว้

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญ ๆ ดังนี้

(1) ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน

(2) สถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

(3) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจจะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ทั้งเจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

(4) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

(5) การส่งเสริม การแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการได้ยินข้อมูล ข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

(6) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

(7) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

(8) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ(จิตตินันท์ เดชะคุปต์,2543:20) คือ

(1) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรองกับความคาดหวังที่มีอยู่

(2) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปราบปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานีบริการน้ำมันพร้อมกับได้รับการบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรีสำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดี เนื่องจากไม่ได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวัง

(3) การวัดความพึงพอใจ

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของบุคคลนั้น จะต้องประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ หลายปัจจัยด้วยกัน การวัดความพึงพอใจจึงสามารถวัดได้จากปัจจัยต่างๆ เหล่านั้น

วรูม (Vroom ,1970:99) ได้อธิบายถึงหลักการวัดความพึงพอใจต้องคำนึงถึงเนื้อหา (Content) ทิศทาง (Direction) โดยทั่วไป กำหนดให้ความพึงพอใจมีทิศทางเป็นเส้นตรงและต่อเนื่องในลักษณะเป็นซ้าย–ขวา หรือบวกกับลบ กล่าวคือ เริ่มจากเห็นด้วยอย่างยิ่งและลดความเห็นด้วยลงเรื่อยๆ จนถึงมีความรู้สึกเฉยๆ และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งในที่สุดและยังต้องคำนึงถึงความเข้ม (Intensity) กิริยาท่าทางหรือความรู้สึกที่แสดงออกต่อสิ่งเร้านั้นมีปริมาณมากน้อยแตกต่างกัน เช่น มาก ปานกลาง น้อย

ธีรศักดิ์ คำบรรณารักษ์ (2541:20) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจย่อมเป็นผลมาจากหลายปัจจัยที่ยังชี้ขาดชัดเจนไม่ได้ว่าปัจจัยใดสำคัญกว่ากัน เรื่องการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจนั้นเป็นการยากที่จะทำให้ได้ข้อเท็จจริง เพราะไม่มีเครื่องมือใดวัดจิตใจของคนได้อย่างเพียงพอ พร้อมทั้งได้เสนอแนวทางการวัดความพึงพอใจไว้ สรุปได้ดังนี้

(1) การสังเกตการณ์ คือ การเฝ้าติดตามเอาใจใส่ดูแลความเป็นไปและการเปลี่ยนแปลงของสิ่งที่ต้องการรู้อย่างใกล้ชิดในระยะเวลาที่กำหนดให้ โดยการสังเกตสิ่งที่มีอยู่ ซึ่งอาจเป็นวัตถุสิ่งของที่ไม่มีชีวิต การเคลื่อนไหวหรือสิ่งมีชีวิตในลักษณะโครงสร้างทั่วไป โดยไม่คำนึงถึงการกระทำการวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

(2) การสัมภาษณ์ เป็นการวิจัยที่มีแบบแผนเพื่อใช้ตรวจหาข้อเท็จจริงจากภาษาความเป็นอยู่ของสังคม เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้เป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพวิธีหนึ่ง

(3) การใช้แบบสอบถาม เป็นการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามและถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ เป็นลักษณะการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ความสะดวกที่จะให้บริการต่างๆ

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจสามารถวัดแนวโน้มการแสดงออกไม่ใช่เป็นการกระทำแต่เป็นความรู้สึก ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าโดยประยุกต์ใช้มาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert type scale) เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

2.1.7 นโยบายเกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2546: 8–19) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการท่องเที่ยวโดยตรงได้มีการกำหนดนโยบายหลัก ในการปฏิบัติงานของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยไว้ อย่างชัดเจน และประกาศอย่างเป็นทางการ โดยนโยบายหลักทั้ง 8 ประการ ของ ททท. มีดังนี้คือ

(1) ส่งเสริม ชักจูงให้นักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเดินทางมาสู่ประเทศไทยเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้เงินตราต่างประเทศ เข้าเพิ่มพูนเศรษฐกิจส่วนรวมโดยรีบด่วน

(2) ขยายแหล่งท่องเที่ยวให้กระจายไปในท้องถิ่น เพื่อเป็นการกระจายรายได้จากการท่องเที่ยวให้ถึงประชากรในทุกภูมิภาค

(3) อนุรักษ์และฟื้นฟูสมบัติวัฒนธรรมทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อให้คงความเป็นเอกลักษณ์ของไทยไว้ด้วยดีที่สุด

(4) พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านบริการด้านการท่องเที่ยวให้มีมาตรฐานที่ดีเพื่อสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวที่มาเยือนให้มากขึ้น

(5) เพิ่มความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศให้สามารถเดินทางไปสู่จุดมุ่งหมายปลายทางต่างๆ ในประเทศ ด้วยความมั่นใจในความปลอดภัยของร่างกายและทรัพย์สินของตนและหมู่คณะ

(6) ส่งเสริมการเดินทางท่องเที่ยวของคนภายในประเทศ โดยเฉพาะกลุ่มผู้มีรายได้น้อยและเยาวชน เพื่อเป็นการเพิ่มสวัสดิการด้านการท่องเที่ยวแก่คนไทย

(7) เสริมกำลังคนที่เป็นคนไทยเข้าทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้มากที่สุด

(8) ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามา มีส่วนร่วม ในกิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาท่องเที่ยวอย่างกว้างขวางยิ่งขึ้น

จากนโยบายหลักทั้ง 8 ประการดังกล่าว จะพบว่า เป็นนโยบายที่มุ่งเน้นให้การท่องเที่ยวมีพัฒนาการอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง นโยบายข้อ 2 ,3 และ 8 คือ นโยบายที่มุ่งเน้นให้มีการประสานความเจริญทางเศรษฐกิจกับการสงวนรักษาและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติไว้โดยยินยอมให้ใช้ประโยชน์แต่พอสมควร เพื่อรักษาไว้ซึ่งเอกลักษณ์และทรัพยากรเพื่อคนรุ่นต่อไปนั่นก็แสดงว่าการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เน้นเรื่องการท่องเที่ยวที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมและประชากร

ท้องถิ่นมานานแล้ว และต่อมาในช่วงปี พ.ศ. 2538-2539จึงมีการกำหนดนโยบายเพื่อใช้กับทิศทางและวางรูปแบบ การปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศซึ่งเป็นนโยบายเฉพาะกิจดังนี้ คือ

(1) ส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรท่องเที่ยวทั้งด้านธรรมชาติ แหล่งประวัติศาสตร์โบราณคดี และวัฒนธรรม โดยมุ่งเน้นให้เกิดคุณภาพ มีระบบการสื่อความหมายที่ดี และคำนึงถึงขีดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยว

(2) ประสานงาน ให้เกิดความร่วมมือระหว่างทุกฝ่าย ที่เกี่ยวข้องมุ่งเน้นที่ความรับผิดชอบต่อระบบนิเวศโดยต้องเป็นการท่องเที่ยวไม่ทำลายหรือก่อให้เกิดความเสื่อมโทรม

(3) สร้างสำนึกด้านการท่องเที่ยวที่มุ่งให้เกิดวิถีแห่งการอนุรักษ์ การคืนประโยชน์สู่ระบบนิเวศ

(4) ดำเนินการให้มีการวางแผน และปรับปรุงพัฒนากฎระเบียบองค์กรการจัดการด้านการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ เกิดการประสานงานเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน ระหว่างภาครัฐภาคเอกชน และประชาชนท้องถิ่น

(5) ส่งเสริมให้ชุมชนท้องถิ่น มีส่วนร่วมและได้รับผลประโยชน์จากการท่องเที่ยวทั้งทางตรงและทางอ้อม

สถาบันวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย(2540:21–23)ได้ทำการศึกษาและจัดทำนโยบายด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ดังนี้

(1) ตอบสนองวัตถุประสงค์ในการเสริมสร้างศักยภาพของคน โดยเฉพาะด้านการเสริมสร้าง และพัฒนาสุนทรียภาพทางจิตใจ รวมทั้งการมีกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต

(2) ตอบสนองต่อการพัฒนาสภาพแวดล้อมทางสังคมให้ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาคน การท่องเที่ยวสามารถเป็นเครื่องมือในการเรียนรู้ของคนในชุมชน พัฒนาเสริมสร้างสมรรถภาพของชุมชนให้เข้มแข็งสามารถพึ่งตนเองได้

(3) ตอบสนองต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศที่มีเสถียรภาพมั่นคงและสมดุลระหว่าง คน เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ให้ไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เพิ่มขีดความสามารถในสาขาบริการที่มีคุณภาพ คงเอกลักษณ์ รวมทั้งให้มีนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพมากขึ้น

(4) มีส่วนในการช่วยปรับบทบาทของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในการพัฒนาและปรับปรุง แหล่งท่องเที่ยวโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การให้หน่วยงานท้องถิ่นสร้างกลไกพัฒนาและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสถานที่ท่องเที่ยวในระดับพื้นที่ เพื่อระดมความร่วมมือ จากประชาชน และชุมชนในท้องถิ่นในการพัฒนาคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยว

(5) ช่วยจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้มีความสมบูรณ์เกิดความสมดุลทั้งในด้านระบบนิเวศ และสภาพแวดล้อม โดยให้ประชาชนชุมชนและองค์กรท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการมากขึ้น ควบคู่ไปกับ การนำเอาเครื่องมือทางเศรษฐศาสตร์ มาใช้ในการควบคุมดูแลการใช้ ตลอดจนการสร้างวินัย ในการจัดการซึ่งสามารถสนับสนุนการพัฒนาทางเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตได้อย่างยั่งยืน

(6) มีบทบาทแสดงออกถึงการพัฒนาประชารัฐ ซึ่งเป็นการพัฒนาให้รัฐบาล และประชาชนมีความเข้าใจที่ดีมีความรับผิดชอบและมีความเอื้ออาทรต่อกัน โดยมีการใช้หลักนิติธรรมในการบริการ และการจัดการประชาชน ให้มีหลักประกันในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของรัฐ

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2544:7–13) กล่าวว่านโยบายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศประกอบด้วย

1) นโยบายหลักการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ดังนี้

(1) การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จะต้องมีการควบคุมรักษา และจัดการทรัพยากรให้คงสภาพเดิมแท้ไว้ให้มากที่สุด หลีกเลี่ยง หรืองดเว้นการท่องเที่ยวในพื้นที่อ่อนไหวง่ายต่อการถูกกระทบ และฟื้นตัวได้ยาก

(2) การจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ต้องคำนึงถึง ศักยภาพของทรัพยากรที่มีอยู่การจัดกิจกรรมที่เหมาะสม และการปรับให้เกิดความสมดุลกับรูปแบบและกิจกรรมเดิมที่มีอยู่พึงหลีกเลี่ยงความรุนแรง ต่อการท่องเที่ยวรูปแบบอื่นๆ หากเน้นในการแปรประโยชน์จากการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสู่การจัดการท่องเที่ยวโดยรวม

(3) การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ต้องคำนึง การพัฒนาด้าน การให้การศึกษาสร้างจิตสำนึกที่ดี ในการรักษาระบบนิเวศร่วมกัน มากกว่าการมุ่งเน้น ความเจริญทางเศรษฐกิจและการมีรายได้เพียงอย่างเดียว

(4) การจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ต้องให้ความสำคัญ การมีส่วนร่วมของประชาชนและองค์กรท้องถิ่นในการจัดการทรัพยากร การบริการ การแลกเปลี่ยนความรู้ และวัฒนธรรมชุมชนในกระบวนการท่องเที่ยว รวมทั้ง การมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนา หรือให้ประชาชนมีตัวแทนเป็นคณะกรรมการร่วมในทุกระดับ

(5) ให้ความสำคัญของการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นความจำเป็นอันดับต้นในการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ทั้งนี้องค์กรต่างๆ กำหนดบทบาทที่ชัดเจนในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยมีการจัดสรรงบประมาณ บุคลากร และวิธีการที่เหมาะสม

(6) นำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเข้าสู่แผนพัฒนาระดับต่างๆ อย่างมีความสำคัญได้แก่ แผนพัฒนาท้องถิ่น แผนพัฒนาจังหวัด และแผนพัฒนาภาค พร้อมทั้งให้มีการจัดสรร และกระจายงบประมาณอย่างทั่วถึงพอเพียง

(7) สนับสนุนการศึกษาวิจัยและประเมินผลการพัฒนาอย่างรอบด้านเพื่อกำหนดแนวทางการจัดการ การแก้ไขปัญหา และการปรับปรุงแผนอย่างเป็นขั้นตอน

(8) มีการใช้กฎหมายในการควบคุมดูแลรักษาสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวอย่างเคร่งครัด โดยเน้นการแนะนำ ตักเตือน และสร้างวินัยการท่องเที่ยวควบคู่ไปด้วย

(9) จัดทำแนวทางปฏิบัติหรือคู่มือการจัดการ (Code of conduct) แก่ผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้การมีส่วนร่วม ในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างถูกต้อง

(10) จัดให้มีเครือข่ายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศทั้งในแนวตั้งและแนวนอน โดยให้มีการประสานงานด้านข้อมูลข่าวสาร และจัดการร่วมกันทุกระดับ

2) นโยบายด้านต่าง ๆ ในการจัดการเชิงนิเวศ ดังนี้

(1) นโยบายด้านการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อม

(2) นโยบายด้านการให้การศึกษาและสร้างจิตสำนึก

(3) นโยบายด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนท้องถิ่น

(4) นโยบายด้านการส่งเสริมตลาดและการนำเที่ยว

(5) นโยบายด้านการจัดการโครงสร้างพื้นฐานและบริการการท่องเที่ยว

(6) นโยบายด้านการส่งเสริมการลงทุน

แนวโน้มของการท่องเที่ยวไทย เมื่อเปรียบเทียบกับสถานการณ์การท่องเที่ยวโลก คาดว่าจะเป็นไปในทิศทางที่สดใส เพราะองค์การการท่องเที่ยวโลก ประมาณการว่าในช่วงระหว่างปี 2533-2553 กลุ่มประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งมีไทยเป็นผู้นำทางด้านการท่องเที่ยวจะเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มเติบโตสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยจะมีนักท่องเที่ยวคิดเป็น 1 ใน 3ของนักท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิคซึ่งเป็นภูมิภาคที่มีการเติบโตทางการท่องเที่ยวสูงที่สุดในโลก

1) นโยบายรัฐบาลด้านการบริการและการท่องเที่ยว

รัฐบาล ได้กำหนดให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็น 1ใน 4 กลยุทธ์เชิงรุก เพื่อแก้ไขปัญหาเร่งด่วนด้านเศรษฐกิจของประเทศนอกเหนือจากการขยาย การส่งออก การลด และการผลิตเพื่อทดแทนการนำเข้า และการสร้างจิตสำนึกเพื่อให้นิยมไทย ทั้งนี้โดยได้กำหนดกรอบนโยบายด้านท่องเที่ยวตามคำแถลงต่อรัฐสภา เมื่อวันจันทร์ที่ 26 กุมภาพันธ์ 2544 รวม 2 ด้านไว้ ดังนี้

2) ด้านการพัฒนาภาคบริการ

(1)ปรับปรุงและพัฒนาทางด้านปัจจัยพื้นฐานอันจำเป็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันของภาคบริการไทย ทั้งด้านการผลิตและพัฒนาบุคลากรภาคบริการการพัฒนารูปแบบการให้บริการและการพัฒนาเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐาน

(2) จัดให้หน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องร่วมกันพัฒนายุทธศาสตร์เพื่อให้มีการใช้ศักยภาพภาคบริการอย่างเต็มที่ ทั้งนี้เพื่อให้เป็นแหล่งเสริมสร้างรายได้เงินตราต่างประเทศและรายได้ท้องถิ่นอาทิ การท่องเที่ยว การรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การกีฬา และนันทนาการ

(3) เร่งรัดพัฒนาผู้ประกอบการด้านการบริการให้มีด้านบริการ ให้มีความรู้และทักษะ ทั้งด้านภาษามาตรฐาน การบริการและการจัดการ เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของความตกลงระหว่างประเทศด้านการบริการ

3) ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว

(1) เร่งฟื้นฟูความสัมพันธ์และความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้านเพื่อให้ไทยเป็นประตูทางผ่านหลักของการท่องเที่ยวในภูมิภาคทั้งทางด้านการตลาด การขนส่ง การลงทุน การบริหารจัดการ รวมถึงการขจัดอุปสรรคในการท่องเที่ยว

(2) บริหารการท่องเที่ยวโดยใช้กลยุทธ์การตลาดเชิงรุก โดยสร้างกิจกรรมท่องเที่ยว ระดับภายในประเทศ และต่างประเทศ เชื่อมโยงกับวิสาหกิจขนาดกลาง ขนาดเล็ก และธุรกิจชุมชนพัฒนาคุณภาพการบริการท่องเที่ยวและยกระดับประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางการประชุมสัมมนา และการแสดงสินค้าของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

(3) เร่งรัดพัฒนาบูรณะฟื้นฟูมรดกและสินทรัพย์ทางวัฒนธรรม ทั้งในเขตเมืองและนอกเขตเมือง เพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวใหม่ สร้างแหล่งจับจ่ายสินค้าของนักท่องเที่ยว โดยจะส่งเสริมบทบาทของเอกชนร่วมกับชุมชนในการรักษาแหล่งท่องเที่ยวและวิถีชีวิตให้อยู่ในสภาพเดิมอย่างต่อเนื่อง

(4) เพิ่มความหลากหลายของการท่องเที่ยวรูปแบบต่างๆทั้งการพัฒนาเชิงอนุรักษ์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพรวมทั้งการท่องเที่ยวเชิงเกษตรกรรมโดยส่งเสริมการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแห่งใหม่และให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวมากขึ้นทั้งรูปแบบการจัดการสหกรณ์การท่องเที่ยวและการพัฒนาพื้นฟูที่ชุมชนเป็นแหล่งท่องเที่ยว

(5) เพิ่มมาตรการอำนวยความสะดวก สร้างความปลอดภัย และป้องกันการเอาเปรียบนักท่องเที่ยว รวมทั้งการเร่งรัดแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของนักท่องเที่ยวอย่างจริงจัง

นโยบายการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวของกรรมการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กำหนดไว้ดังนี้

- ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
- บริหารการท่องเที่ยวให้เกิดการกระจายด้านเศรษฐกิจไปยังชุมชนต่างๆ โดยเชื่อมโยงกับนโยบาย 1 ตำบล 1 ผลิตภัณฑ์ ของรัฐบาล
- ส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวมากขึ้นเพื่อให้เกิดจิตสำนึกในการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติของตน
- ส่งเสริม และสนับสนุนให้มีมาตรการที่ทำให้นักท่องเที่ยวพำนักนานขึ้น และใช้จ่ายมากขึ้น
- เพิ่มความหลากหลายของการท่องเที่ยวรูปแบบต่างๆ ทั้งในการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์เชิงสุขภาพ เชิงกีฬา และเชิงเกษตร
- ส่งเสริม และสนับสนุนความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้านในการเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยว
- เร่งรัดประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แก้ไขปัญหาการเอารัดเอาเปรียบและหลอกลวงนักท่องเที่ยวอย่างจริงจัง และเข้มงวด
- ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีมาตรการต่างๆที่ทำให้คนไทยท่องเที่ยวในประเทศมากขึ้น
- สนับสนุนให้มีการแก้ไขปัญหากฎหมายและระเบียบต่างๆที่เป็นอุปสรรคในการส่งเสริมการท่องเที่ยว
- ใช้มาตรการเชิงรุกส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยมีเป้าหมายหลักที่กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพ
- ให้มีการจัดการอาสาสมัครส่งเสริมการท่องเที่ยวประจำท้องถิ่น

2.1.8 ความหมายของกลุ่ม

2.1.8.1 ความหมายของกลุ่ม

กลุ่ม หรือ กลุ่มคน เป็นคำที่ใช้กันอย่างแพร่หลายทั่วไป การศึกษาเรื่อกลุ่มในทัศนะของนักสังคมวิทยาได้จำแนก "กลุ่มคน" ออกเป็น 3 แบบ 1) การรวมตัวในลักษณะ

กลุ่ม หมายถึง บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมารวมกันหรือมาปรึกษาหารือกันในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เพื่อที่จะแก้ไขหรือขจัดข้อขัดข้องในเรื่องนั้นๆ หรือปัญหานั้นๆ ให้หมดไป หรือให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ของตนเองที่มีจุดหมายเอาไว้

คำว่า "กลุ่ม" หรือ "กลุ่มคน" เป็นคำที่ใช้กันอย่างแพร่หลายทั่วไป การศึกษาเรื่องกลุ่ม ในทัศนะของนักสังคมวิทยาได้จำแนก " กลุ่มคน" ออกเป็น 3 แบบ

1)การรวมตัวในลักษณะใกล้ชิดกันทางกายภาพ(Aggregationหรือ Collectivety) ในสถานที่และเวลาใดเวลาหนึ่ง เช่น กลุ่มคนที่มารอรถโดยสาร กลุ่มคนที่มุงดูอุบัติเหตุเป็นต้น

2)คนจำนวนหนึ่งซึ่งมีลักษณะบางประการร่วมกันซึ่งมักเรียกกันว่า "ประเภท" หรือ Category จัดเข้าพวกโดยไม่คำนึงว่าคนเหล่านั้นมีการติดต่อสื่อสารกันหรือไม่ เช่น จำแนกเป็นกลุ่มอายุ เชื้อชาติ ชาติพันธุ์ อาชีพ เพศ

3)คนจำนวนหนึ่งซึ่งมีการกระทำระหว่างกัน (Interaction) ตามแบบอย่างที่มีการจัดระเบียบหรือเป็นที่ยอมรับกัน เช่น กลุ่มนักร้องประสานเสียง ชมรม สโมสร สหภาพแรงงาน สมาคมเหล่านี้เป็นต้น กลุ่มคนลักษณะนี้จะถือว่าเป็น"กลุ่มสังคม"ตามความหมายเชิงสังคมวิทยา

กลุ่มสังคม หมายถึง กลุ่มคนจำนวนหนึ่งซึ่งกระทำต่อกันภายใต้แบบแผนอันเดียวกันมีความรู้สึกเป็นพวกเดียว มีความเข้าใจร่วมกัน และยอมรับสิทธิและพันธะที่บังเกิดขึ้นในหมู่สมาชิก

กลุ่มสังคม ประกอบด้วยคนจำนวนหนึ่งซึ่งมีการปฏิสัมพันธ์กันและมีความรู้สึกว่าเกี่ยวข้องกัน โดยสรุป กลุ่มสังคม คือ กลุ่มสังคมคือ กลุ่มคนจำนวนหนึ่งซึ่งมีความสัมพันธ์กันตามแบบอย่างที่เป็นยอมรับกัน

2.1.8.2 ลักษณะของกลุ่ม

โรเบอร์ต เค เมอร์ตัน อธิบายลักษณะของสังคมไว้ดังนี้

1) ประกอบด้วยคนจำนวนหนึ่งซึ่งมีการกระทำต่อกัน ตามแบบแผนที่ใช้กันมานานในกลุ่มนั้น

2) บุคคลที่กระทำต่อกันนั้น รู้สึกว่าตัวเองเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

3) บุคคลที่อยู่ในการกระทำระหว่างกันนั้น นอกจากจะรู้สึกตัวว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มแล้ว คนอื่นๆ ในสังคมก็จะรับรู้ด้วยว่าคนนั้นเป็นสมาชิกของกลุ่มนั้นกลุ่มนี้

2.1.8.3 องค์ประกอบของกลุ่ม

1) ความสนใจร่วมกัน (Shared interests) สมาชิกกลุ่ม จะมีความคิดเห็นคล้อยตามกันในระดับหนึ่งเกี่ยวกับค่านิยม บรรทัดฐาน เป้าหมาย เช่น สมาคมผู้ปกครองและครู จะมีความเชื่อร่วมกันในคุณภาพการศึกษา และเขามักจะมีความเห็นร่วมกันในวิธีการที่จะบรรลุเป้าหมายนั้น

2) การกระทำระหว่างกัน (Interaction) คือการติดต่อสื่อสาร โต้ตอบกันและกันในฐานะสมาชิกของกลุ่ม

3) ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน (Identify) สมาชิกของกลุ่มสังคมจะมีความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน สมาชิกคนอื่นๆ ในกลุ่มจะมีความรู้สึกต่อเขาเช่นนี้ด้วย

4) มีโครงสร้างหรือการจัดระเบียบ (Structure) ในกลุ่มจะประกอบด้วยโครงสร้างของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสถานภาพต่างๆ กัน อาจจะเป็นโครงสร้างทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ อาจจะเป็นโครงสร้างที่ปรากฏชัดหรือไม่ปรากฏชัดก็ได้ (Robert K.Merton,Social Theory and Social Structure p:339-340.)

2.1.8.4 ลักษณะกลุ่มอาชีพที่ดี

(1) มีความเป็นกลุ่มจริงมีองค์ประกอบดังนี้

- วัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง
- ระเบียบข้อบังคับ
- มีหัวหน้าหรือประธาน
- มีคณะกรรมการบริหาร
- มีสมาชิก (ควรมีสมาชิกตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป)
- มีทะเบียนสมาชิก
- มีที่ทำการ
- มีบัญชีรับ-จ่าย
- มีการประชุมกรรมการและมีการประชุมสมาชิก
- มีการทำกิจกรรมร่วมเพื่อผลประโยชน์ร่วม
- กลุ่มอาชีพที่มีความเป็นอาชีพจริงจะต้องมีลักษณะดังนี้
- มีการทำอย่างต่อเนื่อง (แม้จะเป็นอาชีพเสริม) อย่างน้อยปีละ 6 เดือน
- มีรายได้ เฉลี่ยต่อเดือนไม่ควรต่ำกว่า 1,000 บาท/คน

(2) กลุ่มอาชีพเทียม มีลักษณะดังต่อไปนี้

- ต่างคนต่างอยู่ ต่างคนต่างซื้อ ต่างคนต่างขาย ไม่มีความสัมพันธ์ต่อกัน

-กรรมการไม่เคยประชุมเพื่อคิดแก้ปัญหาหรือหาทางปรับปรุงให้กลุ่มเจริญก้าวหน้าเพื่อให้สมาชิกได้รับประโยชน์มากขึ้น

- ทำกิจกรรมปีละ 1 – 2 เดือน หรือฝึกอบรมเสร็จก็ไม่ทำอะไร สมาชิกมีรายได้เพิ่มขึ้นเพียงน้อยนิด

- สัมพันธภาพระหว่างคนในกลุ่มมักไปในลักษณะลูกจ้างกับนายจ้าง กรรมกรกับนายทุน คนงานกับเจ้าของโรงงาน

- รายงานว่ามีสมาชิกกลุ่ม 30 คน แต่ทำกิจกรรมเพียง 4-5 คน นอกนั้นเป็นสมาชิกเพียงในนาม (คุสิต เทพไพฑูรย์,2551)

2.1.9. แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของการท่องเที่ยว

อุดม เชยกีวงศ์และคณะ(2548:67-72)การที่คนไทยเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศได้พบเห็นความงดงามของธรรมชาติ ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมทางวัฒนธรรมประเพณีที่สืบทอดมาแต่บรรพบุรุษได้ชื่นชมกับหัตถกรรมที่ทรงคุณค่าทางศิลปะและงานฝีมือที่ละเอียดอ่อนย่อม ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ ความรักและหวงแหนในทรัพยากรและสมบัติทางวัฒนธรรมของชาติได้ดียิ่ง

การเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศถือเป็นการสังสรรค์ทำความรู้จักทำความเข้าใจระหว่างคนต่างวัฒนธรรม ซึ่งเป็นการสร้างความเป็นมิตรไมตรีระหว่างเพื่อนร่วมโลกดังที่สหประชาชาติได้ยอมรับและสนับสนุนให้มีการท่องเที่ยวสากล ซึ่งมีคำขวัญว่า " การท่องเที่ยวเป็นสื่อนำไปสู่สันติภาพ" (Tourism passport to peace)

1) บทบาทของการท่องเที่ยวต่อสังคม

(1) การท่องเที่ยวมีส่วนเสริมความสัมพันธ์ของมนุษยชาติก่อให้เกิดสันติภาพ ความเป็นมิตรไมตรีและความเข้าใจอันดีระหว่างเจ้าของบ้าน และผู้มาเยือน

(2) การท่องเที่ยวช่วยให้ประชาชนในชนบทรู้จักใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ รู้จักใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นมาผลิตและประดิษฐ์สิ่งของเครื่องใช้ในรูปของสินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกไว้สำหรับขายแก่ผู้มาเยือนเป็นการหารายได้มาจุนเจือครอบครัวเพิ่มขึ้น

(3) การท่องเที่ยวก่อให้เกิดการอนุรักษ์ฟื้นฟูมรดกทางวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ ความสำนึกและตระหนักในคุณค่าของศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนการรักษาเอกลักษณ์ของชาติ ก่อให้เกิดความรู้สึกหวงแหน และรักผืนแผ่นดินที่อยู่อาศัย

(4) การท่องเที่ยวมีบทบาทในการพัฒนา สร้างสรรค์ความเจริญทางสังคมให้เกิดแก่ท้องถิ่นทำให้มีการก่อสร้างสิ่งใหม่ๆ มีการลงทุนทางด้านการผลิตเพื่อรองรับการบริการแก่ผู้มาเยือนท้องถิ่นทำให้ประชาชนมีรายได้จากการมีงานทำ ทำให้อยู่ดีกินดีมีความสุข

(5) การท่องเที่ยวช่วยขจัดปัญหาความแตกต่างระหว่างเมืองกับชนบท ช่วยขจัดปัญหาการหลั่งไหลและเคลื่อนย้ายเข้ามาหางานทำหรือเสี่ยงโชคในเมืองของประชาชนในชนบท

2) บทบาทของการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจของประเทศ

(1) การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ไม่สิ้นเปลืองวัตถุดิบผลผลิตขายได้ทุกเวลาแล้วแต่ความเหมาะสม และความสามารถของผู้ขาย

(2) การท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศเข้าประเทศเป็นจำนวนมหาศาล การท่องเที่ยวสามารถทำรายได้ในรูปของเงินตราต่างประเทศเข้ามายังประเทศไทย นับเป็น

รายได้อันดับหนึ่ง เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากสินค้าส่งออกอื่นๆ นอกจากรายรับสุทธิในรูปของเงินตราต่างประเทศจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ยังมีส่วนช่วยลดการขาดดุลการค้าของประเทศได้ถึง 30 % ของยอดการขาดดุลทั้งหมดอีกด้วย

(3) การท่องเที่ยวช่วยกระตุ้นให้เกิดการผลิตหมุนเวียนเป็นวงจรภายในประเทศ ทำให้เกิดการสร้างงาน สร้างอาชีพของประชาชน ทั้งทางตรงและทางอ้อม เป็นการลดการว่างงาน ลงประชากรมีรายได้เพิ่มขึ้น ซึ่งส่งผลให้รัฐบาลได้รับรายได้ในรูปของภาษีอากรประเภทต่าง ๆ มากขึ้นด้วย

(4) การท่องเที่ยวก่อให้เกิดการหมุนเวียนและการกระจายรายได้ไปสู่ภูมิภาค เมื่อเกิดการเดินทางท่องเที่ยวเข้าไปสู่แหล่งท่องเที่ยวในชนบท การพัฒนาความเจริญก็จะไปถึงภูมิภาคนั้น ๆ ก่อให้เกิดการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในท้องถิ่นเช่นโรงแรม ภัตตาคาร ร้านค้าสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีผู้ลงทุนในหลายรูปแบบทำให้เกิดการสร้างงาน สร้างอาชีพอย่างกว้างขวาง เป็นการสร้างรายได้สู่ประชาชนอย่างแท้จริง

(5) รายได้จากการท่องเที่ยว มีผลทบทวีคูณในการสร้างรายได้หมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น ซึ่งจะทำให้ผลผลิตส่วนรวมของประเทศมีค่าทวีกว่า 2 เท่าตัว

(6) การท่องเที่ยวมีบทบาทในการกระตุ้นให้เกิดการผลิตและการนำเอาทรัพยากรของประเทศไทยโดยเฉพาะของท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในอัตราสูงสุดในรูปของการผลิตสินค้าพื้นเมืองและสินค้าของที่ระลึก ตลอดจนการบริการในท้องถิ่นนั้น ๆ

3) บทบาทของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

(1) บทบาทของนักท่องเที่ยวต้องปฏิบัติตนให้เหมาะสมในระหว่างการเดินทางตามเงื่อนไขและกติกาของท้องถิ่นที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว

(2) บทบาทมัคคุเทศก์เป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยว จึงเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวมากที่สุด มัคคุเทศก์จึงมีบทบาทสำคัญในการที่จะช่วยอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวตามธรรมชาติได้เป็นอย่างดี การให้คำแนะนำที่ถูกต้องในระหว่างการนำนักท่องเที่ยวออกท่องเที่ยวไปยังที่ต่างๆ มัคคุเทศก์ควรจะแจ้งข้อมูล ทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะข้อห้าม ข้อควรปฏิบัติ เช่น การปฏิบัติตนเมื่อเข้าไปเที่ยวยังเขตอุทยานแห่งชาติ ไม่ว่าจะเป็นการเก็บหักต้นไม้ดอกไม้ใบไม้ การกางเต็นท์พักแรม การส่งเสียงดังทำลายบรรยากาศอันสงบเงียบ และรบกวนสัตว์ป่า เป็นต้นการสอดส่องดูแลพฤติกรรม และตักเตือนอย่างละมุนละม่อมเมื่อเห็นนักท่องเที่ยวปฏิบัติตนไม่เหมาะสม มัคคุเทศก์ควรระลึกเสมอว่าทรัพยากรทางการท่องเที่ยว คือแหล่งทำมาหากินเป็นต้นทุนหรือทรัพย์สินอันมีค่า การปล่อยให้นักท่องเที่ยวทำร้ายหรือทำลายย่อมเป็นการตัดหนทาง

หรืออนาคตในการประกอบอาชีพนอกจากนั้น มัคคุเทศก์ควรทำตัวให้เป็นตัวอย่างที่ดีในการใช้และดูแลรักษาทรัพยากรการท่องเที่ยวตามธรรมชาติ

(3) บทบาทของประชาชนในพื้นที่หมายถึงกลุ่มคน 2 กลุ่มได้แก่

- คนในท้องถิ่น เป็นผู้อยู่ใกล้ชิดมองเห็นพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว หากเห็นสิ่งใดผิดปกติ ต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเข้าไปจัดการแก้ไข นอกจากนี้คนในท้องถิ่นยังต้องช่วยส่งเสริมอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวธรรมชาติโดยการปลูกต้นไม้ ไม่ใบ ไม่ตัดไม้ทำลายป่า และช่วยกันดูแลความสะอาดของสถานที่

- ประชาชนหรือกลุ่มคน มีหน้าที่โดยตรงในการจัดระบบการใช้ทรัพยากรการท่องเที่ยวให้เป็นระเบียบ ไม่ปล่อยให้กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งนักลงทุน นักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ ฯลฯ ใช้ประโยชน์จนเกิดภาวะสูญสิ้นเสียดความสมดุล รัฐบาลจะต้องกำหนดรูปแบบ กติกา เข้มงวดกวดขัน ให้มีการถือปฏิบัติตาม ลงโทษผู้กระทำผิดหรือฝ่าฝืนอย่างเด็ดขาด สนับสนุนงบประมาณและบุคลากรในการอนุรักษ์ งานด้านการอนุรักษ์จึงจะประสบความสำเร็จ

2.1.10. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาที่ยั่งยืน

2.1.10.1 การพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development) ได้มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาที่ยั่งยืน ไว้ดังนี้

ความหมายรูปแบบและกระบวนการของการพัฒนาอย่างยั่งยืน คณะกรรมาธิการโลกว่าด้วยสิ่งแวดล้อมและการพัฒนา ของสหประชาชาติ (UN Commission on Environment and Development)กล่าวถึงความหมายของการพัฒนาอย่างยั่งยืนว่า "Sustainable development is development that meets the needs of the present without compromising the alility of future generations to neet their own meeds" แปลว่า การพัฒนาที่ยั่งยืนคือการพัฒนาที่สนองตอบความต้องการของปัจจุบันโดยไม่ทำให้ประชาชนรุ่นต่อไปในอนาคตต้องประนีประนอมยอมลดความสามารถของเขาในการที่จะสนองความต้อการของเขา (อ้างในพระธรรมปิฎก,2539:59-60)

Carson ได้เขียนไว้ใน The Global Ecology Handbook ว่า การพัฒนาที่ยั่งยืน คือนโยบายที่สนองความต้องการของประชาชนในปัจจุบัน โดยไม่ต้องทำลายทรัพยากรซึ่งจะเป็นที่ต้องการในอนาคต(Corson,1990:54)

พระธรรมปิฎก (2539:62-63)กล่าวถึงการพัฒนาที่ยั่งยืนว่ามีลักษณะเป็นบูรณาการ (integrated)คือทำให้เกิดองค์รวม(holistic)หมายความว่าองค์ประกอบทั้งหลายที่เกี่ยวข้องจะต้องมาประสานกันครบองค์ และมีลักษณะดุลยภาพ (balanced) ดังนั้น ธรรมชาติแวดล้อมกับเศรษฐกิจจะต้องถูกบูรณาการเข้าด้วยกัน และทำให้กิจกรรมของมนุษย์สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ของธรรมชาติจัดเป็นรากฐานของการพัฒนาที่ยั่งยืน

วิวัฒน์ชัย อัตถากร (2540 อ้างถึงใน สุวารีย์ ศรีปุณะ,2541:162-196)ในฐานะนักเศรษฐศาสตร์กล่าวถึงการพัฒนาแบบยั่งยืนว่า คือ การพัฒนาที่จะสนองตอบสิ่งที่ควรจะเป็นในสังคมมนุษย์ นั่นคือสังคมที่อยู่ร่วมกันได้อย่างราบรื่นมีไมตรีจิตต่อกันช่วยเหลือเกื้อกูลกัน โดยเฉพาะผู้อ่อนด้อยกว่า เคารพในศักดิ์ศรีของเพื่อนมนุษย์ มีการเสริมสร้างการพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ให้เติบโตอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อพัฒนาสังคมของคนให้อยู่ดีกินดีมีศีลธรรม โดยให้ความสำคัญกับคน ถือว่าคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา โดยคำนึงถึงเสรีภาพ ภราดรภาพ ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และความสมดุลระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อมที่จะช่วยให้คนอยู่อย่างสันติสุข ในแง่เศรษฐศาสตร์ หมายความว่า เป็นสังคมที่มีการกระจายรายได้ มีการกระจายผลประโยชน์ มีการแบ่งปันกันทั่วถึง มีความเป็นธรรมทางเศรษฐกิจ ทางสังคม รวมทั้งความเป็นธรรมทางการเมืองการให้โอกาส การมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ของประชาชนทั้งร่วมคิด ร่วมทำ และผลประโยชน์ตกอยู่กับประชาชน และชุมชน ไม่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมเพียงแค่ทำตามคำสั่งรัฐ การพัฒนาอย่างยั่งยืนจึงเป็นแนวทางการพัฒนาศักยภาพ ระบบคิด ระบบคุณค่า และมิติวัฒนธรรมในระยะยาวนานจริงๆ รูปแบบที่เป็นกระแสแนวคิดการพัฒนาแบบยั่งยืน ได้แก่ วนเกษตร เกษตรผสมผสาน เกษตรธรรมชาติ การพัฒนาแบบพึ่งตนเอง และเศรษฐศาสตร์แนวพุทธ

ปรีชา เปี่ยมพงศ์สานต์(อ้างถึงในสุวารีย์ ศรีปุณะ,2544:167-179) กล่าวถึงการพัฒนาอย่างยั่งยืน นั่นคือสร้างวิถีคิดและวิถีชีวิตแบบใหม่ภายใต้หลักจริยธรรมดังนี้

1) โลกธรรมชาติมีทรัพยากรจำกัด ทรัพยากรเป็นสมบัติของสรรพสัตว์ทั้งหลายไม่ใช่เฉพาะของมนุษย์

2) มนุษย์เป็นส่วนหนึ่งของธรรมชาติ เป็นหนึ่งเดียวกับธรรมชาติ อยู่ภายใต้ธรรมชาติ แยกออกไม่ได้

3) ความเจริญต้องเกิดขึ้นบนความประสานสัมพันธ์ระหว่ามนุษย์กับธรรมชาติ ซึ่งต้องพึ่งพาอาศัยกันไม่ทำลายกัน ไม่ใช่มนุษย์ไปควบคุมธรรมชาติ

4) ต้องคิดว่าทุกชีวิตในโลกธรรมชาติขึ้นอยู่กับการรักษาระบบนิเวศให้สมบูรณ์ไม่ทำลาย ศักดิ์ศรีของระบบนิเวศต้องได้รับการปกป้องรักษา

การพัฒนาอย่างยั่งยืนจึงเป็นการพัฒนาคน ให้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา โดยให้ความหมายว่าการพัฒนาอย่างยั่งยืนคือการให้ความยุติธรรมระหว่างคน 2 รุ่น คือ รุ่นปัจจุบันกับรุ่นอนาคต โดยมีหลักการว่า คนรุ่นปัจจุบันต้องไม่ทำลายโอกาสสำหรับคนรุ่นอนาคตในการที่พวกเขาจะได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี คนร่วมปัจจุบันจึงต้องพัฒนาอยู่ในขีดจำกัด โดยใช้ทรัพยากรพอประมาณ

นอกจากนี้ยังมีปรัชญาที่อยู่เบื้องหลังของการพัฒนาอย่างยั่งยืนสำคัญ 2 ปรัชญา คือ

1) Anthropocentric Philosophy คือ ปรัชญาที่ยึดมนุษย์เป็นศูนย์กลาง มุ่งประโยชน์มนุษย์เป็นหลัก แม้การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมก็ทำไปเพื่อประโยชน์ของมนุษย์ทั้งปัจจุบันและอนาคต ปรัชญานี้จึงเน้นการพัฒนา 3 ทาง คือ

(1) การอนุรักษ์ (Conservation)

(2) การใช้อย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency)

(3) การจัดการ (Management)

ทั้ง 3 คำ ใช้เพื่อรักษาสิ่งแวดล้อมให้เกิดประโยชน์กับมนุษย์ เรียกกลุ่มนี้ว่านักนิเวศวิทยาแนวตื้น(Shallow ecologist)

2) Biocentric Philosophy คือ ปรัชญาที่ยึดธรรมชาติเป็นหลัก มีหลักการสำคัญคือ

(1) มนุษย์กับสรรพสิ่งเป็นสมาชิกที่มีชีวิตอยู่ร่วมกันในประชาคมธรรมชาติ

(2) ระบบนิเวศมีส่วนประกอบที่อยู่ร่วมกันอย่างแน่นแฟ้น หากส่วนหนึ่งถูกทำลายก็จะถูกทำลายทั้งระบบ

(3) แต่ละส่วนประกอบย่อมมีศูนย์กลาง มีความสำคัญในตนเองมนุษย์ไม่มีสิทธิไปทำลายธรรมชาติ มนุษย์ควรปฏิบัติต่อธรรมชาติด้วยความเคารพ

(4) ธรรมชาติเป็นศูนย์กลาง สรรพสิ่งในธรรมชาติมีความเสมอภาคกัน

กลุ่มที่มีความเชื่อตามปรัชญานี้จะปกป้องรักษาธรรมชาติด้วยชีวิตของตนเช่นกลุ่ม Green peace กลุ่ม Earth First เรียกกลุ่มนี้ว่านักนิเวศวิทยาแนวลึก (Deep ecologist)

เมื่อมีปรัชญาเบื้องหลังแตกต่างกันตามความเชื่อ การดำเนินการเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนจึงมีแนวทางแตกต่างกัน 4 ระดับคือ

1) Treadmill กลุ่มนี้พัฒนาตามแนวทุนนิยมแบบตลาดเสรีแนวคำเสนอเครื่องโม่

2) Weak sustainable development กลุ่มนี้พัฒนาตามแนวทุนนิยมอยู่มาก แต่เริ่มคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม ปฏิบัติกันเป็นส่วนใหญ่ในโลก จัดเป็นกลุ่มสีเขียวอ่อน

3) Strong sustainable development กลุ่มนี้ให้ความสำคัญกับการดูแลปกป้องสิ่งแวดล้อมอย่างมาก ให้ความสำคัญกับเศรษฐกิจน้อยลง จัดเป็นกลุ่มสีเขียวเข้ม

4) Ideal model of sustainable development กลุ่มนี้ให้คุณค่า ความสำคัญและเคารพต่อทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมอย่างมาก ถึงขั้นยอมสละชีวิตเพื่อการรักษาสิ่งแวดล้อมไว้ จัดเป็นกลุ่มสีเขียวเข้มจัด

กระบวนการพัฒนาอย่างยั่งยืน หรือการพัฒนาที่สมบูรณ์ต้องปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่ในระบบเก่า ดังนี้ พระธรรมปิฎก (อ้างถึงในสุวารีย์ ศรีปุณะ,2544:167-179)

1) สิ่งแวดล้อม(Environment) ซึ่งมีปัญหาเกิดจากการเพิ่มจำนวนประชากร การร่อยหรอของทรัพยากร และการเกิดมลภาวะ ต้องแก้ไขโดยการสร้างฐานความคิดใหม่ ใช้วิธีการจัดการเปลี่ยนแปลงให้แก้ปัญหาได้จริง เช่น การรู้จักนำกลับมาใช้ใหม่ (Reuse) การรู้จักดัดแปลงมาใช้อีก (Recycling) การรอให้ฟื้นตัวใหม่ (Renewable) เป็นต้น

2) การพัฒนา (Development) ในที่นี้คือ การพัฒนาเศรษฐกิจ ที่ผ่านมาทำให้เกิดปัญหาสิ่งแวดล้อม อันเนื่องมาจากองค์ประกอบของการพัฒนาคือ วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี พฤติกรรมเศรษฐกิจทั้งการผลิต การบริโภค และการแจกจ่าย ต้องวางรากฐานการคิดและกำหนดมาตรการในการอนุรักษ์ การใช้เทคโนโลยีต้องไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม

3) การพัฒนามนุษย์ (Human development) ต้องพัฒนา 3 ด้าน คือด้านพฤติกรรมและการใช้ชีวิต และการทำมาหาเลี้ยงชีพ ด้านจิตใจต้องพัฒนาคุณธรรม ความเข้มแข็งของจิตใจ ให้มีจิตใจงาม มีความสุข และด้านปัญญาให้เกิดความรู้ความเข้าใจ มีแนวคิด ทัศนคติ ค่านิยมที่ดีงาม ทั้งนี้เพื่อให้มนุษย์มีเหตุผล เข้าถึงความจริง รู้จักการแบ่งปัน การอยู่ร่วมกับสิ่งแวดล้อม เกิดความพอใจความสุขใจ ปรับปรุงรูปแบบการใช้ชีวิต (Life style) จากความฟุ่มเฟือยเป็นการประหยัด เรียบง่าย มีจริยธรรมสิ่งแวดล้อม (Environmental ethics)

นอกจากนี้ กระบวนการพัฒนาอย่างยั่งยืน สามารถแยกได้เป็น 2 ตอน คือ(คณะศึกษาโครงการพัฒนาประชาชนเมือง อ้างถึงในสุวารีย์ ศรีปุณะ,2544:167-179)

1) การพัฒนาคน โดยพัฒนาตัวคนที่เป็นปัจจัยตัวกระทำให้เป็นศูนย์กลางของการพัฒนา ด้วยการพัฒนาคนเต็มระบบครบทั้งด้าน พฤติกรรม จิตใจ และปัญญา

2) การพัฒนาที่ยั่งยืน โดยคนที่พัฒนาเต็มระบบนั้นเป็นแกนกลาง เป็นปัจจัยตัวกระทำที่ไปประสานปรับเปลี่ยนบูรณาการ ในระบบสัมพันธ์องค์รวมใหญ่ ให้เป็นระบบแห่งการดำรงอยู่ด้วยคืออย่างต่อเนื่อง ระหว่างองค์ประกอบสังคม เทคโนโลยี เศรษฐกิจ

2.1.10.2 การใช้ทรัพยากรเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

จากการเกิดสภาวะความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่นับวันจะทวีความรุนแรงและส่งผลกระทบต่อคนเราเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลังจากที่องค์การสหประชาชาติได้จัดประชุมสมาชิกขึ้น ในระหว่าง วันที่ 3 – 14 มิถุนายน 2535 ว่าด้วยเรื่องสิ่งแวดล้อมและการพัฒนา ที่เมืองริโอเดอจาเนโร ประเทศบราซิล การประชุมครั้งนั้นได้มีการลงนามรับรองแผนการปฏิบัติ 21 (Agenda) ซึ่งถือว่าเป็นแผนแม่บทของโลกสำหรับการดำเนินงานที่จะให้เกิดการพัฒนาที่ยังยืนในด้านต่างๆ ขึ้น

นับตั้งแต่นั้นมาคำว่า "การพัฒนาที่ยั่งยืน" (Sustainable development) ได้รับความสนใจและนำไปใช้ในการดำเนินการโครงการต่างๆ มากขึ้น การพัฒนาปัจจัยสำคัญประการแรกที่ถูกนำมาใช้ในการพัฒนาก็คือ "ทรัพยากรธรรมชาติ" ซึ่งนำมาใช้เป็นต้นทุนในกระบวนการผลิตเป็นปัจจัยแรก ซึ่งถ้าหากการนำมาใช้นั้นไม่ถูกต้องเหมาะสมก็อาจให้ได้รับผลไม่คุ้มค่า ส่งผลเสียหายจากของเสียหรือกากที่เป็นพิษทั้งในปัจจุบันและอนาคต (สุวารีย์ ศรีปุณะ,2544:167-179)

2.1.10.3 ความหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืน

1) การพัฒนาที่ยั่งยืน เป็นคำที่มีรากฐานมาจากหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง หมายถึง การพัฒนาคนให้มีคุณภาพ การเพิ่มผลผลิต และการใช้จัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างฉลาด รู้จักถนอมในการใช้เพื่อให้มีไว้ใช้ เพื่อใช้มีอย่างยาวนานจนถึงคนรุ่นหลัง

2) การใช้ทรัพยากรเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน หมายถึง การนำทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมาใช้พัฒนาคุณภาพชีวิตของมนุษย์ เพื่อให้มีมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดีโดยไม่ทำให้ทรัพยากรธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อมนั้นด้วยประสิทธิภาพลง หรือกระทบกระเทือนต่อคนรุ่นหลัง

2.1.10.4 แนวทางปฏิบัติที่จะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

1) ประชาชนและภาครัฐต้องช่วยกันควบคุมและวางมาตรการในการจำกัดการปลดปล่อยของเสียที่สร้างขึ้นให้ออกสู่ธรรมชาติน้อยลง

2) ประชาชนและภาครัฐต้องรู้จักวิธีการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพและให้เกิดผลคุ้มค่า

3) ประชาชนทุกคนต้องเกิดจิตสำนึกร่วมกัน โดยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการบริโภคทรัพยากรธรรมชาติให้เหมาะสม ได้แก่การลดการใช้ทรัพยากรให้น้อยลง รู้จักการนำมาใช้ซ้ำ รู้จักการซ่อมแซมให้มีสภาพดีและนำกลับมาใช้ใหม่ได้

4) ภาครัฐควรวางมาตรการการกระจายรายได้ออกไปสู่ภาคประชาชนในทุกกลุ่มอาชีพเพื่อสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจ เพราะถ้าเกิดปัญหาทางเศรษฐกิจแล้วจะส่งผลให้ประชาชนขาดความสนใจต่อปัญหาสิ่งแวดล้อม

5) ภาครัฐควรวางมาตรการในการควบคุมอัตราการเพิ่มของจำนวนประชากร มิฉะนั้นแล้วประชากรที่เพิ่มขึ้นมีความต้องการใช้ทรัพยากรมากขึ้น ก่อให้เกิดปัญหาด้านการใช้ทรัพยากรเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไปเพื่อสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจ เพราะถ้าเกิดปัญหาทางเศรษฐกิจแล้วจะส่งผลให้ประชาชนขาดความสนใจต่อปัญหาสิ่งแวดล้อม

การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development)(นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์) การพัฒนา คือ การเปลี่ยนแปลง (Development is Change) และเป็นการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น เช่น การ

พัฒนาเศรษฐกิจให้มีความ เจริญเติบโต มีความมั่นคงและมีเสถียรภาพ หรือการพัฒนาสังคมให้มีความ ร่มเย็น ผาสุก คนในสังคมมีความเอื้ออาทรต่อกัน มีความรัก ความสามัคคีสมานฉันท์มีจิตใจอันดีงาม มีคุณธรรม จริยธรรม ที่งดงาม ดังนั้น นักพัฒนาสังคม จึงเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change agent) และถ้ามองภาพรวม เป้าหมายการพัฒนาประเทศ ทุก ๆ ประเทศ คือ ความผาสุข ความมั่นคงปลอดภัย ประชาชนมีคุณภาพชีวิต สภาพแวดล้อมที่ดี และสามารถ พึ่งตนเองได้ หากมองย้อนไปในอดีต การพัฒนาของประเทศไทยใช้แผน เป็นเครื่องมือในการพัฒนา นับตั้งแต่

แผนพัฒนาฉบับที่ 1 พ.ศ.2504 จนถึงปัจจุบัน แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 - 2549) รวม 9 ฉบับ ซึ่งในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 1 – 7 มีการมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ดังนี้

แผนพัฒนาฉบับที่ 1 - 2 (พ.ศ. 2504 - 2514) เน้นความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจ ด้วยการลงทุน พัฒนาปัจจัยโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน ไฟฟ้า ประปา ฯลฯ)

แผนพัฒนาฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2515 - 2519) ให้ความสำคัญกับการพัฒนาสังคม ลดอัตราการเพิ่มของประชากร และการกระจายรายได้ควบคู่กับการพัฒนาเศรษฐกิจ

แผนพัฒนาฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2520 - 2524) เกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ความเปลี่ยนแปลงทางการเมือง ปัญหาวิกฤติการณ์น้ำมัน การว่างงาน การขาดดุลทางการค้า

แผนพัฒนาฉบับที่ 5 - 6 (พ.ศ. 2525 - 2534) มุ่งรักษาเสถียรภาพและความมั่นคงทางเศรษฐกิจ การปรับโครงสร้างทางเศรษฐกิจ การรักษาความยากจน

แผนพัฒนาฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2535 - 2539) ปรับแนวคิดการพัฒนาไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนโดยมุ่งรักษา ระดับการขยายตัวทางเศรษฐกิจให้เหมาะสม และรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ การกระจายรายได้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม

ปัญหาจากการพัฒนาที่ผ่านมา การพัฒนาทั้ง 7 แผน ทำให้ประเทศไทยประสบความสำเร็จในการพัฒนาเศรษฐกิจ ที่ขยายตัวอย่างรวดเร็ว เฉลี่ยร้อยละ 7 ต่อปี รายได้เฉลี่ยต่อคน ต่อปี เพิ่มจาก 2,100 บาท ในปี 2504 เป็น 77,000 บาท ในปี 2539 คนไทยมีงานทำเพิ่มขึ้น มีบริการปัจจัยโครงสร้างพื้นฐาน และบริการทางสังคมมากขึ้น แต่ความเจริญเติบโตดังกล่าวยังอยู่บนพื้นฐานความไม่สมดุลของการพัฒนา และกลับก่อให้เกิดปัญหาและผลกระทบต่าง ๆ ตามมา คือ ความเหลื่อมล้ำของรายได้ ช่องว่างระหว่างเมืองกับชนบท คนจนเพิ่มมากขึ้น คนรวยมีเฉพาะกลุ่ม หรือ "รวยกระจุกจนกระจาย" นอกจากนั้น ยังก่อให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของคนไทย เกิดปัญหาสังคมอื่น ๆ ตามมา เช่น ครอบครัวแตกสลาย ขาดความอบอุ่น ความเห็นแก่ตัว ปัญหายาเสพติด อาชญากรรม ความมั่นคงปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน คนขอทาน เด็กเร่ร่อน สตรี คนชรา คนพิการ คนด้อยโอกาส ผู้ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ รวมทั้งปัญหาทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม ถูกนำมาใช้อย่างขาดจิตสำนึก ฟุ่มเฟือย เกิดความสิ้นเปลือง สูญเสียลดน้อยถอยลง

และเสื่อมโทรมลงทุกขณะ ดังนั้น จึงสรุปผลการพัฒนาที่ผ่านมา ได้ว่า "เศรษฐกิจดี สังคมมีปัญหา การพัฒนาไม่ยั่งยืน" จากบทเรียนของการพัฒนาประเทศที่ผ่านมา ได้ก่อให้เกิด มิติใหม่ของการพัฒนา โดยเห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 - 2544) และแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 - 2549) ที่มุ่งการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม ให้เกิดความสมดุล โดยยึดคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา และใช้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มุ่งพัฒนาสู่สังคมที่เข้มแข็ง และมีคุลยภาพ คือ สังคมคุณภาพ สังคม แห่งภูมิปัญญา และการเรียนรู้ และสังคมสมานฉันท์เอื้ออาทรต่อกัน เพื่อนำไปสู่เป้าหมายการพัฒนา "เศรษฐกิจดี สังคมมีการพึ่งพา การพัฒนายั่งยืน วิสัยทัศน์ร่วม"การพัฒนาประเทศไทย จะยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ให้การพัฒนาอยู่บนพื้นฐานของความ สมดุลพอดีและความ พอประมาณอย่างมีเหตุผล นำไปสู่สังคมที่มีคุณภาพทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง สามารถพึ่งตนเอง มีภูมิคุ้มกัน และรู้เท่าทันโลก คนไทยส่วนใหญ่ มีการศึกษาและรู้จักเรียนรู้ต่อเนื่องตลอดชีวิต เป็นคนดี มีคุณธรรม และซื่อสัตย์สุจริต อยู่ในสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ สามารถรักษาภูมิปัญญาท้องถิ่นควบคู่ไปกับ การสืบสานวัฒนธรรม ประเพณีที่ดีงาม ดำรงไว้ซึ่งคุณธรรมและคุณค่าของ สังคมไทยที่มีความสมานฉันท์ และเอื้ออาทรต่อกัน อันจะเป็นรากฐานของการพัฒนาประเทศอย่างสมดุล มีคุณภาพ และยั่งยืน"
การพัฒนาที่ยั่งยืน หมายถึง การพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการ พื้นฐานของคน ทั้งยุคปัจจุบันและยุคต่อ ๆ ไป และสร้างความสมดุลระหว่าง การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม มนุษย์และสิ่งแวดล้อม และในแผนปฏิบัติการ 21 (Agenda 21):การพัฒนาที่ยั่งยืนซึ่งเป็นข้อตกลง ระหว่างประเทศต่าง ๆทั่วโลก ณ นครริโอ เดอ จาเนอโร ประเทศบราซิล ว่า ในศตวรรษที่ 21 จะไม่เน้นให้มีการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ แต่เน้นการพัฒนาที่ยั่งยืน ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม มนุษย์และสิ่งแวดล้อม วิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการพลังงาน

2.1.10.4 แนวทางที่จะทำให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน

1) มิติทางเศรษฐกิจ ใช้หลักเศรษฐกิจพอเพียง ทำให้คนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ประชาชนมีความมั่นคงปลอดภัย และสามารถพึ่งพาตนเองได้

2) มิติประชากร ชะลอการขยายตัวของประชากร เพิ่มศักยภาพและคุณภาพของประชากร

3) มิติทางสังคม สร้างเงื่อนไขสังคมใหม่ ให้สังคมมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่การพัฒนาที่พึงปรารถนาก่อให้เกิดความเอื้ออาทร ความรักความสามัคคี สมานฉันท์ต่อกัน ชุมชนสังคมมีความเข้มแข็ง

4) มิติทางสภาพแวดล้อม มีการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พัฒนาเทคโนโลยีและการพลังงานที่สะอาดปลอดภัยปลอดมลภาวะ มีสภาพแวดล้อมที่ดี

5) มิติทางการเมืองการปกครอง ปฏิรูปการเมือง การปกครอง การบริหาร ให้มีการกระจายอำนาจภารกิจหน้าที่ให้แก่ท้องถิ่น ให้สามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหา และพัฒนาท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น และพึ่งพาตนเองได้อย่างแท้จริง

2.1.10.5 การมีส่วนร่วมของชุมชน

การพัฒนาเป็นการเปลี่ยนแปลง (ในทิศทางที่ดีขึ้น) และการพัฒนาใด ๆ จะเริ่มต้นที่คน และสิ้นสุด ที่คนเสมอ การพัฒนาคนจะเริ่มตั้งแต่อยู่ในครรภ์ จนกระทั่งสิ้นชีวิต และมีคำพูดอยู่ประโยคหนึ่งว่า "หากขุดลึกลงไปถึงรากเหง้าของปัญหาใด ๆ ก็ตาม ท่านจะพบว่า คนอยู่ที่นั่นเสมอ" และธรรมชาติของคนย่อมอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม เป็นชุมชน เป็นสังคม ฯลฯ จึงก่อให้เกิดการพัฒนาชุมชน สังคม ให้มีความสงบสุข มั่นคง ปลอดภัย สามารถพึ่งพาตนเอง เพื่อการพัฒนาชุมชน ต้องให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยมีหลักการ วิธีการ และเป้าหมายดังนี้ หลักการ สร้างพลังชุมชน ใช้พลังชุมชนในการพัฒนาชุมชน วิธีการ กระตุ้นให้ชุมชนได้รวมกลุ่ม ร่วมกันคิด ปรึกษาหารือร่วมกัน ร่วมเรียนรู้ ร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผนดำเนินกิจกรรม ร่วมติดตามตรวจสอบ ภายใต้ผลประโยชน์ร่วมของทุกฝ่าย เป้าหมาย ชุมชนมีความเข้มแข็ง มีความผาสุข ปลอดภัย มีคุณภาพชีวิตและสภาพแวดล้อมที่ดี พึ่งพาตนเองได้ และเป็นชุมชนที่มีความยั่งยืน

2.1.10.6 ลักษณะชุมชนเข้มแข็งและยั่งยืน

1) สมาชิกของชุมชนมีความเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเอง และชุมชนที่จะแก้ไขปัญหาและพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ ของตนเอง

2) สมาชิกของชุมชนพร้อมที่จะร่วมกันจัดการกับปัญหา ของตนและชุมชน

3) มีกระบวนการของชุมชนที่มีการเคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่อง จนเป็นวิถีของชุมชน ภายใต้การกระตุ้นและสนับสนุนของทุกฝ่าย ในลักษณะเปิดโอกาสให้กับสมาชิกทั้งมวลเข้ามามีส่วนร่วม โปร่งใส และพร้อมที่จะให้ตรวจสอบ

4) สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการประเมินสถานการณ์ของชุมชน ร่วมคิดตัดสินใจดำเนินงาน ติดตาม และประเมินผล การแก้ไขปัญหา และการพัฒนาของชุมชน

5) สมาชิกชุมชนเกิดการเรียนรู้ผ่านเวทีประชาคม และเข้าร่วม ในกระบวนการของชุมชน

6) มีแผนของชุมชนที่ประกอบด้วยการพัฒนาทุก ๆ ด้านของ ชุมชน ที่มุ่งการพึ่งตนเอง เอื้อประโยชน์ต่อสมาชิกชุมชนทุก ๆ คน และมุ่งหวังการพัฒนาชุมชนที่ยั่งยืน

7) การพึ่งความช่วยเหลือจากภายนอกเป็นการพึ่ง เพื่อให้ชุมชน สามารถพึ่งตนเองได้ในที่สุด ไม่ใช่การพึ่งพาตลอดไป

8) มีเครือข่ายความร่วมมือกับภาคีการพัฒนา อาจเป็นหมู่บ้าน ชุมชนอื่น ๆ ท้องถิ่น ภาคราชการ องค์กรเอกชน นักธุรกิจ นักวิชาการ และอื่น ๆ

บทสรุปการพัฒนาประเทศ จึงควรให้ความสำคัญ และเริ่มที่การพัฒนารากหญ้า คือคน ครอบครัว ชุมชน ท้องถิ่น โดยกระตุ้นให้เกิดจิตสำนึก ตระหนักในภารกิจ หน้าที่ของทุก ๆ คนทุก ๆ ฝ่าย ที่จะต้องเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบ ในการแก้ไขปัญหา พัฒนาสร้างสรรค์ชุมชนท้องถิ่นของตน และเมื่อชุมชน มีความเข้มแข็ง พึ่งพาตนเองได้ จะส่งผลให้การพัฒนาประเทศมีความมั่นคงยั่งยืนได้ในที่สุด (อ้างถึงในวารสารจดหมายข่าว สป.มท.(2545,25-27)

2.1.11 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

2.1.11.1 การจัดการการบริการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

มีนักวิชาการหลายท่านให้ความสำคัญของการจัดการแหล่งท่องเที่ยวไว้ดังนี้

วิมล จิโรจพันธุ์ (2548:89-95)การจัดการบริการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นการจัดการที่มีเป้าหมายให้บริการที่ดีแก่นักท่องเที่ยวประกอบด้วย

1) การจัดการการนำเที่ยวการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ (Natural based tourism) ที่มุ่งให้ความรู้การศึกษาธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (Environmental education–based tourism) แก่นักท่องเที่ยว โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการจัดการ (Community participal management) เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจประทับใจและประสบการณ์ใหม่ นั้น ผู้ประกอบการจัดนำเที่ยวจะต้องคำนึงถึงหลักการจัดการ ดังนี้

(1) คุณสมบัติของมัคคุเทศก์จะต้องเป็นมัคคุเทศก์ที่มีคุณสมบัติดังนี้

- มีความรอบรู้ในสถานที่ท่องเที่ยวนั้นเป็นอย่างดี
- รักและรู้คุณค่าศิลปวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีพื้นบ้านของแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ
- มีบุคลิกภาพและความประพฤติ เพื่อสร้างความศรัทธาและความประทับใจ ความเป็นมิตรไมตรีกับบุคคลทั่วไปและนักท่องเที่ยว
- มีศีลธรรม กล้าตัดสินใจ และกำหนดจุดยืนของตนเอง เคารพหลักการและเหตุผล หมั่นพิจารณาตนเอง และมีทัศนคติที่ชัดเจนต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
- มีความสามารถในการสื่อความหมายการสื่อสารที่ดี(แตกฉานในการพูดและภาษาที่ใช้)
- เป็นผู้ที่ใฝ่เรียนรู้(สังเกต อ่าน จด รู้จักถามและมีความคิดสร้างสรรค์)

(2) การจัดบริการอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว และมีการประสานประโยชน์ร่วมกันกับประชาชนในท้องถิ่น ในด้านการบริการด้านอื่นๆ ต้องมีการพัฒนาให้มีมาตรฐานสากล มีความปลอดภัยและมีมิตรไมตรี

(3) การจัดรายการนำเที่ยว เป็นการให้ข้อมูลโดยควรแจ้งรายการนำเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวชัดเจนเพื่อนักท่องเที่ยวเตรียมตัวเดินทางได้ถูกต้องมุ่งเน้นการให้ความรู้การสร้างประสบการณ์ใหม่ๆ จากการเดินทางและให้ข้อคิดกับนักท่องเที่ยวในการเดินทาง ซึ่งมีหลักการปฏิบัติ ดังนี้

- แจ้งกำหนดการเดินทางนับแต่การเดินทางถึงสิ้นสุดรายการ
- แจ้งอุปกรณ์ของใช้ที่ให้บริการ ส่วนใดที่นักท่องเที่ยวจะต้องจัดเตรียมไปเอง รวมทั้งบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- แจ้งราคาค่าบริการ ค่าใช้จ่ายอื่นๆ
- แนะนำแนวคิด ข้อควรพิจารณาแก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความรู้และประสบการณ์ท่องเที่ยวในพื้นที่นั้น
- มัคคุเทศก์เป็นผู้รอบรู้ (กรณีภาษาต่างประเทศจะต้องแจ้งความสามารถบริการภาษาด้วย)

(4) การมีส่วนร่วม โดยประชาชนในท้องถิ่นต้องมีส่วนร่วม (ตกลงรายการนำเที่ยว ผู้เสนอขายรายการ มัคคุเทศก์นำเที่ยว) การจัดการร่วมคิดวางแผน ดำเนินการขายรายการ การได้รับผลประโยชน์อย่างเสมอภาคกัน การจัดการนี้ควรอยู่ในรูปแบบคณะกรรมการ สหกรณ์ บริษัทชุมชน

2) การจัดที่พัก

การจัดที่พักเพื่อบริการนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ต้องคำนึงถึงการจัดการที่ไม่เกิดผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น การใช้ที่ดิน การใช้น้ำ การใช้พลังงาน และการจัดการสิ่งปฏิกูลเพื่อมิให้เกิดมลพิษ การออกแบบที่พักต้องมีส่วนสร้างเสริมและคงไว้ต่อความเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น คำนึงถึงประโยชน์การใช้สอย รักษาระบบนิเวศและดึงดูดความสนใจต่อนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่เข้าไปพักค้างแรมอย่างสะดวกสบาย รวมทั้งต้องพิจารณาถึงสิ่งต่างๆ ดังนี้

(1) ข้อกำหนดลักษณะที่พักแรมในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การกำหนดลักษณะที่พักแรมให้ท่องเที่ยวเชิงนิเวศนั้น เป็นข้อสรุปจากการประชุมนานาชาติ เรื่องการจัดการที่พักเพื่อรักษาระบบนิเวศครั้งที่ 2 ที่ประเทศคอสตาริกา เมื่อเดือนตุลาคม 2538 คือ

- เป็นที่พักที่มีขนาดและองค์ประกอบขนาดเล็ก สะอาด ปลอดภัย ร่มรื่น

- ควรนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาปรับใช้ เน้นการประหยัดพลังงาน

- มีการบริหารจัดการเพื่อรักษาสิ่งแวดล้อมต้องเน้นการจัดการขยะ การจัดการของเสียเน้นการนำวัสดุกลับมาใช้ใหม่ (Reuse Renew Recycle)

- การออกแบบก่อสร้าง ควรใช้วัสดุในท้องถิ่น ประกอบก่อนและมีรูปแบบสถาปัตยกรรมกลมกลืนกับสถาปัตยกรรมท้องถิ่น

- มีการบริหารจัดการโดยครอบครัวหรือชุมชนท้องถิ่น (Community business)

(2) หลักการการออกแบบที่พักในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ แนวคิดในการออกแบบเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ควรนำมาพิจารณาในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยเฉพาะถ้าพูดถึงการออกแบบก่อสร้างแหล่งที่พักเชิงนิเวศ เป็นแนวคิดด้านการอนุรักษ์ที่สนับสนุนให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างชาญฉลาดเกิดการสูญเสียน้อยที่สุดและเอื้อประโยชน์ต่อสภาพแวดล้อมอย่างยั่งยืน

การออกแบบที่พักแรมในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศนั้น มีกลุ่มนักวิชาการและผู้ประกอบการวิชาชีพด้านการวางแผนและออกแบบ ตลอดจนองค์กรและสถาบันต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่นThe World Congress of the International Union of Architects (AIA), The International Council on Environmental Design (ICED) และองค์กรอื่นๆ ได้ร่วมกันกำหนดหลักการที่สำคัญในการออกแบบเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ดังนี้

- ตระหนักเสมอว่าไม่มีสิ่งใดที่สร้างขึ้นโดยมนุษย์จะคงอยู่ได้อย่างยั่งยืน และการออกแบบไม่สามารถแก้ไขปัญหาในทุกๆ เรื่อง จึงไม่ควรที่จะออกแบบเพื่อที่จะเอาชนะ และ/หรือควบคุมธรรมชาติ หากแต่ควรปล่อยให้ธรรมชาติเป็นแม่บทหรือผู้ชี้นำการออกแบบ

- ให้ความสำคัญกับสิทธิของมนุษย์และธรรมชาติอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้องค์ประกอบของทั้งสองส่วนอยู่ร่วมกันอย่างเกื้อหนุนและสามารถคงไว้ซึ่งความหลากหลายของกันและกันอย่างยั่งยืน

- ออกแบบให้มีการใช้พลังงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า

- เคารพในความสัมพันธ์ระหว่างจิตวิญญาณ สิ่งที่มีคุณค่าทางจิตใจกับวัตถุ และพิจารณาองค์ประกอบทุกส่วนทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมภายในชุมชนสังคมที่เกี่ยวข้องกับงานออกแบบ

- สร้างสรรค์สิ่งที่มีคุณค่าในระยะยาวไม่สร้างปัญหาหรือผลักภาระในการบำรุงรักษาการบริหารจัดการตลอดจนปัญหาด้านความปลอดภัยให้กับคนรุ่นหลังต้องรับผิดชอบดูแล

- ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์เพื่อเชื่อมโยงภายในระหว่างองค์ประกอบทุกส่วนของระบบธรรมชาติและผลกระทบจากการออกแบบต่อองค์ประกอบแต่ละส่วนทุกระดับ

- คำนึงถึงผลทั้งทางตรงและทางอ้อมของการพัฒนาอันเป็นผลมาจากการออกแบบต่อความเป็นอยู่ที่ดีของมนุษย์และระบบธรรมชาติ

- สนับสนุนให้มีการใช้ทรัพยากรในการพัฒนาอย่างคุ้มค่าและไม่มีของเสีย

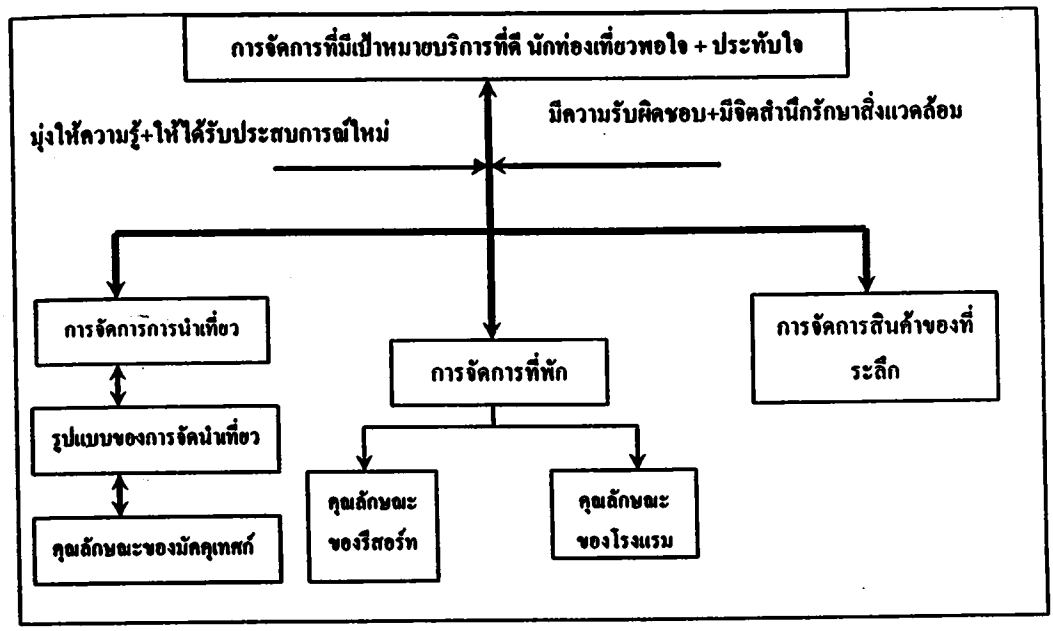
(3) การจัดการสินค้าของที่ระลึกคุณลักษณะของสินค้าที่ระลึกที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีดังนี้

- สินค้าของที่ระลึกจำพวกของกิน ทั้งอาหาร ขนมของกินเล่น ของสด และของแห้งนั้นควรเป็นสินค้าที่ได้รับมาตรฐานการรับรองด้านความสะอาดและสุขอนามัย ติดฉลากการรับรองจากสำนักงานมาตรฐานการรับรองด้านความสะอาดและสุขอนามัย ติดฉลากการรับรองจากสำนักงานมาตรฐานสินค้า (สมก.) สำนักงานอาหารและยา(อย.) มาตรฐานฮาลาล์จากสำนักราชมนตรี พร้อมทั้งวันหมดอายุ กำกับอยู่ด้วย

- สินค้าของที่ระลึกจำพวกของใช้ของประดับที่ผลิตจากวัสดุธรรมชาตินั้น ควรเป็นของที่สามารถผลิตปลูกได้ตามธรรมชาตินั้น ควรเป็นของที่สามารถผลิตปลูกได้ตามธรรมชาติที่ปราศจากมลพิษต่างๆ เช่น ผลิตภัณฑ์สิ่งทอ ควรเป็นผลิตภัณฑ์ที่ฟอกย้อมจากสีธรรมชาติ ผลิตภัณฑ์เครื่องจักรสารที่ย้อมสีเช่นกัน ควรฟอกย้อมจากสีธรรมชาติ ผลิตภัณฑ์เครื่องจักรสานที่ย้อมสีเช่นกัน ควรฟอกย้อมจากสีธรรมชาติ เช่นเครื่องจักสานหวาย เครื่องจักสานจากต้นจูด กก และใบลาน ฯลฯ

- การผลิตสินค้าที่ระลึกเพื่อจำหน่ายแก่นักท่องเที่ยวเชิงนิเวศนั้น ผู้ผลิตต้องคำนึงถึงการรักษาระบบนิเวศไว้อย่างยั่งยืน โดยหลีกเลี่ยงการนำวัสดุที่เป็นส่วนประกอบของธรรมชาติในแต่ละระบบนิเวศมาผลิตเป็นสินค้าของที่ระลึก เช่น ซากพืช และสัตว์ที่มีกฎหมาย

คุ้มครองว่าเป็นชนิดหายากจำพวก เถาวัลย์ (บันไดลิง) กระดองเต่า งา ช้าง หนังสัตว์ เขี้ยวสัตว์ เปลือกหอย กัลปังหา และปะการัง



ภาพประกอบที่ 5 แนวคิดการจัดการบริการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
ที่มา : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2545 : 95)

วิมล จิโรจพันธุ์ (2548: 89-95) การจัดการแหล่งเที่ยวเชิงนิเวศ เพื่อบริการให้แก่นักท่องเที่ยวเดินทางสะดวก ได้ความรู้และประสบการณ์ใหม่ โดยที่แหล่งท่องเที่ยวนั้นจะต้องมีคุณภาพมีมาตรฐานในระดับสากล เพื่อการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน เน้นผู้มีส่วนร่วมรับผิดชอบ ในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวต้องดำเนินการวางแผนพัฒนา จัดทำแผนงานและแผนปฏิบัติ เพื่อการดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

(1) การจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว ต้องมีการวางแผนปรับปรุงพัฒนากฎระเบียบ ระหว่างผู้ประกอบการ ภาครัฐบาล องค์กรพัฒนาเอกชนกับประชาชนท้องถิ่น องค์ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวจะต้องเปิดโอกาสให้คนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมดำเนินการอย่างเสมอภาคกัน

(2) การให้การศึกษาเรื่องการจัดการการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ศึกษาต่อประชาชนในท้องถิ่นทุกระดับ ให้มีการเรียนรู้เพิ่มพูนประสบการณ์ รู้วิธีการบริการ การฝึกอบรม/ดูงาน ให้เกิดความรู้ใหม่ๆ ทันเหตุการณ์เสมอ

(3) การกำจัดของเสีย จะต้องมีระบบการกำจัดน้ำที่มีประสิทธิภาพ การบำบัดน้ำเสียก่อนทิ้งตามธรรมชาติ การกำจัดขยะและปฏิกูล ถือหลักใช้แล้วใช้ซ้ำ และเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์อีก (Reuse/Recycle) สำหรับของเสียจากห้องสุขา อาจใช้ระบบการทำแก๊สมวลชีวภาพ (Biogass)

(4) การศึกษาวิเคราะห์ความอ่อนไหวของระบบนิเวศ ทั้งทรัพยากรธรรมชาติ และมรดกทางวัฒนธรรม และแหล่งโบราณคดี โบราณสถานต่างๆ แม้เป็นเพียงเนินดินร้าง ย่อมสะท้อน อดีตกาลที่ทรงคุณค่า ซึ่งสามารถศึกษาค้นคว้าถึงลักษณะการตั้งถิ่นฐานชุมชนโบราณได้

(5) ในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ ควรสร้างห้องสุขาบริการตามระยะทางเดินห่างกันอย่างน้อย 3 กิโลเมตรต่อหนึ่งห้อง ห้องสุขาต้องสะอาด คิดค่าบริการเพื่อเป็นค่าการจัดจ้างแรงงานดูแล

(6) การเดินทางเข้าชมสะดวก ทางเดินในแหล่งธรรมชาติที่เปราะบางควรทำทางเดินข้าม (Board walk) คำนึงถึงความปลอดภัยมีระบบการสื่อความหมายที่ดี (แม้เดินเที่ยวคนเดียวก็ได้) รวมถึงการติดต่อสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยวกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน ป้ายชี้ทาง ป้ายสื่อความหมายควรออกแบบใช้ได้ทนทาน

(7) การรักษาสภาพของแหล่งท่องเที่ยว รักษาไว้ให้มีสภาพดั้งเดิมมากที่สุด และอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี (สะอาด) มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น

(8) การตรวจสอบผลกระทบ การประเมินศักยภาพในแหล่งท่องเที่ยวจะต้องกำหนดสถานภาพให้เหมาะสม โดยหารายละเอียด รวบรวมข้อมูลสภาพแวดล้อมในที่แห่งนั้นว่าควรอยู่ในระดับไหน หาความสมดุลระหว่างความสามารถการรองรับของท้องถิ่นต่อการพัฒนา รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลจะต้องมีความสัมพันธ์กัน เป้าหมายของการบริหารจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวต้องสอดคล้องจากฝ่ายบริหารทุกระดับ การจัดการใช้ทรัพยากรการท่องเที่ยวจะต้องคำนึงถึงการลงทุน ต้นทุนของสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมด้วย

(9) การจัดการ การบริการ ควรคำนึงถึงระดับมาตรฐานสากลปัจจุบัน คือ ISO 1900 / ISO14000 / ISO18000 ด้วย

(10) การศึกษาและสำรวจแหล่งพลังงาน เพื่อนำมาใช้ก่อประโยชน์มากที่สุด อาทิ พลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานกระแสลมพลังงานความร้อนใต้พิภพ ควรใช้พลังงานจากธรรมชาติมากที่สุดหลีกเลี่ยงการใช้น้ำธรรมชาติใช้ให้อย่างคุ้มค่า หลีกเลี่ยงการใช้เครื่องปรับอากาศมากที่สุด

(11) การจัดการสาธารณูปโภคพื้นฐาน ต้องคำนึงถึงขีดความสามารถขอบเขตในการรองรับปริมาณนักท่องเที่ยว (จำนวนนักท่องเที่ยว) โดยใช้หลักการสภาพแวดล้อม ขีดความสามารถการรองรับทางกายภาพ (Physical carrying capacity) และขีดความสามารถการรองรับทางสภาพแวดล้อม (Environmental carrying capacity)อาทิ น้ำประปา ไฟฟ้า ขยะมูลฝอย ต้องมีแผนการจัดการอย่างดี เพียงพอต่อการใช้

(12) การออกแบบสิ่งก่อสร้างสิ่งบริหารอำนวยความสะดวกการท่องเที่ยว (ที่จอดรถที่พัก การเดินทาง ร้านอาหารเครื่องดื่ม ห้องสุขา ต้องกลมกลืนกับธรรมชาติ สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่นไม่เป็นสิ่งแปลกปลอมเข้าไป อนึ่ง การก่อสร้างควรคำนึงถึงความสะดวกของคนพิการด้วย ควรหลีกเลี่ยงสิ่งต่างๆ เช่นการตัดต้นไม้เป็นสำคัญ ต้องคำนึงถึงกระแสน้ำจะไม่ก่อให้เกิดการพังทลายและไม่กีดขวางเส้นทางเดินของสัตว์ป่า

2.1.12 เทคนิคการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT analysis)

เฉลียว บุรีภักดี และคณะ(2545;138-140)เทคนิคการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์หน่วยงาน โดยพิจารณาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายนอก ว่ามีผลกระทบกับหน่วยงาน โดยพิจารณาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายนอก ว่ามีผลกระทบกับหน่วยงานมีผลดีผลเสียต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานอย่างไร เช่น ผลกระทบทางด้านการเมือง สังคม เศรษฐกิจ และด้านเทคโนโลยี เป็นต้นนอกจากนี้ก็ลงลึกไปวิเคราะห์ถึงสภาวะการเปลี่ยนแปลงหน่วยงาน เช่น ระบบการบริหารงานทรัพยากรบุคคล บทบาทหน้าที่ เครื่องมือเครื่องใช้ ระเบียบ ข้อกฎหมายต่างๆ เงินงบประมาณและกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะสร้างโอกาสให้หน่วยงานมีความเจริญเติบโต หรือมีบทบาทสูงกว่าเดิมหรืออาจจะเป็นอุปสรรค หรืออันตรายในการสร้างแรงบีบคั้นให้ต้องลดบทบาทลง ทำให้มีขนาดเล็กลงและสุดท้ายอาจจะต้องยกเลิกไปในที่สุด

" S" มาจากคำว่า "Strengths" คือ มีจุดแข็ง หรือจุดเด่นอะไรบ้างที่เสริมสร้างให้หน่วยงานเข้มแข็งขึ้น เช่น กรมการพัฒนาชุมชนมีบุคลากรระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการอยู่ในทุกระดับตั้งแต่ระดับชาติไปจนถึงระดับหมู่บ้าน นับว่าเป็นจุดเด่นที่สามารถนำนโยบายต่างๆ ไปปฏิบัติต่อเนื่องถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว

" W " มาจากคำว่า "Weaknesses" หมายถึง " จุดอ่อน" ของหน่วยงานจะเป็นลักษณะอาการป่วยของหน่วยงานอาจจะมีบางส่วน บางองค์ประกอบกระทบต่อหน่วยงาน แต่ละหน่วยงานยังอนุรักษ์ไว้ หรือยืนยันไม่เปลี่ยนแปลงท่าที เช่น ทัศนคติของคนมหาดไทยบางส่วนที่ยึดติดกับเจ้าขุนมูลนายขณะที่สภาพแวดล้อมภายนอกเข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตย ประชาชนเป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตยที่จะเป็นผู้คิด ตัดสินใจ ลงมือแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

" O " มาจากคำว่า " Opportunities " หมายถึง โอกาสที่หน่วยงานจะได้รับการพัฒนาไปอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้อาจจะเป็นความพร้อมและศักยภาพของบุคลากร ในปัจจุบันกรมการพัฒนาชุมชนเป็นกรมหนึ่งที่มีบุคลากรที่มีความรู้ มีคุณภาพ มีความสามารถ ไม่น้อยหน้าหน่วยงานข้างเคียง มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรี โท เอก และมีการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องเป็นระบบ ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติภารกิจสำคัญ ตามนโยบายของรัฐบาล และกระทรวงมหาดไทย คุณภาพเป็นที่ปรากฏจึงนับเป็นโอกาสที่หน่วยงานจะสร้างงานและพัฒนาการมีส่วนร่วมขององค์กรชุมชนให้เข้มแข็ง และสามารถพึ่งตนเองได้

" T " มาจากคำว่า "Threats" หมายถึง แรงกดดัน หรืออันตรายที่บั่นทอนความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ซึ่งเป็นเรื่องที่หน่วยงานจะต้องปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น ระเบียบ ข้อกฎหมายที่ล้าสมัยซ้ำซ้อนกันจนไม่สามารถชำระสะสางได้ หรือเป้าหมายการทำงานไม่ชัดเจนระบบการรายงานซ้ำซ้อนมากมาย จนกระทั่งไม่มีโอกาสทำงานที่สนับสนุนความคิดริเริ่ม และแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่างจริงจังหรือการกระจายอำนาจราชการสู่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีผลกระทบในการดำเนินงานพัฒนาชุมชน

การวิเคราะห์ SWOT มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน และภายนอก

1) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน ซึ่งมีมาตรการ หรือตัวแปรที่สำคัญในการวิเคราะห์กล่าวคือ

(1) สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน

- ด้านทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร องค์กรประชาชน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยี
- ด้านโครงสร้าง นโยบาย ระบบการทำงาน บทบาทหน้าที่
- ด้านระเบียบข้อกฎหมาย
- ด้านการสนับสนุนจากภายนอก

(2) ศักยภาพในหน่วยงาน ได้แก่

- จุดแข็งของหน่วยงาน
- จุดอ่อนของหน่วยงาน

2) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน มีตัวแปรที่สำคัญในการวิเคราะห์กล่าวคือ

(1) สภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่

- ด้านสังคม
- ด้านการเมืองการปกครอง

- ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และเครือข่าย

(2) ผลกระทบต่อหน่วยงาน ได้แก่

- ด้านเชิงบวก ซึ่งเป็นลู่ทางหรือโอกาสของหน่วยงาน
- ด้านเชิงลบ ซึ่งเป็นอุปสรรคหรืออันตรายของหน่วยงาน

2.1.13 บริบทของสวนหินผางาม

บริเวณสวนหินผางามยังมีด้านสภาพนิเวศวิทยาอีกหลายอย่างจากการสำรวจของสถาบันวิจัยวลัยรุกขเวช มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่ามีพันธุ์ไม้ประมาณ 129 ชนิด นกประมาณ 21 ชนิด และปลาประมาณ 10 ชนิด (สถาบันวิจัยวลัยรุกขเวช มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ,2544 หน้า 46-47) ภายในเทือกเขาที่เป็นสวนหินผางามนั้นมีถ้ำมากกว่า 400 ถ้ำ พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นหุบเขาป่าดิบชื้น ป่าดิบแล้งและป่าเบญจพรรณมากกว่า 70 แห่ง ที่มีความอุดมสมบูรณ์ มีพันธุ์พืชสมุนไพรกายากมากกว่า 1,000 ชนิด นอกนั้นยังมีน้ำตกตลอดปีจำนวน 3 แห่ง (องค์การบริหารส่วนตำบลป่วนพุ ,ม.ป.ป)

พัฒนาการของแหล่งท่องเที่ยวเดิมสวนหินผางามตั้งอยู่บริเวณป่าสงวนแห่งชาติ ป่าภูค้อ ภูกระแตต่อมาได้รับการจัดตั้งเป็นวนอุทยานตามคำสั่งกรมป่าไม้ที่ 959/2545 ลงวันที่ 13 พฤษภาคม 2545 (กรมป่าไม้,2545) ให้เป็นวนอุทยานผางาม มีพื้นที่ประมาณ 7,450 ไร่ อยู่ในความควบคุมดูแลของวนอุทยานแห่งชาติภูกระดึง กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและองค์การบริหารส่วนตำบลป่วนพุ ได้เข้าไปทำประโยชน์เกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางามอยู่ทางทิศใต้ของตำบลป่วนพุ อำเภอหนองหินจังหวัดเลย อดีตที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันได้มีความพยายามที่จะพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแห่งนี้อย่างต่อเนื่อง โดยบุคคลต่างๆ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ จากการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องบางส่วนพอจะฉายภาพพัฒนาการของแหล่งท่องเที่ยวสวนหินผางามได้ดังนี้

ปี พ.ศ. 2521 นายวัฒนา วงศ์ศิริ (ปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็น ศุวัฒน์ วงศ์ศิริ) เกษตรอำเภอภูกระดึง ซึ่งได้ย้ายมาจากจังหวัดขอนแก่นได้ประชุมชาวบ้านสวนห้อม ผางาม ผาฝ้าย และผาหวาย เห็นว่าบริเวณชุมชนมีลักษณะภูมิประเทศสวยงามแปลกว่าหมู่บ้านอื่นๆ และได้แนะนำชาวบ้านว่า ควรปรับปรุงบริเวณสวนหินผางามในปัจจุบันให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว (ชาวบ้านหัวเราะเพราะคิดว่าเป็นไปไม่ได้เพราะไฟฟ้าไม่มี ถนนเป็นดินลูกรัง ช่วงฤดูฝนเข้า-ออกลำบาก)

ปี พ.ศ. 2525 นายวัฒนา วงศ์ศิริ ได้ขอความอนุเคราะห์ไปยังการไฟฟ้าจังหวัดเลย ให้ขยายสายไฟฟ้าจากบ้านปวนพุเข้าสู่บ้านสวนห้อม ผางาม ผาฝ้าย และผาหวาย และได้ใช้ไฟฟ้าใช้จริงๆ ปี พ.ศ. 2530

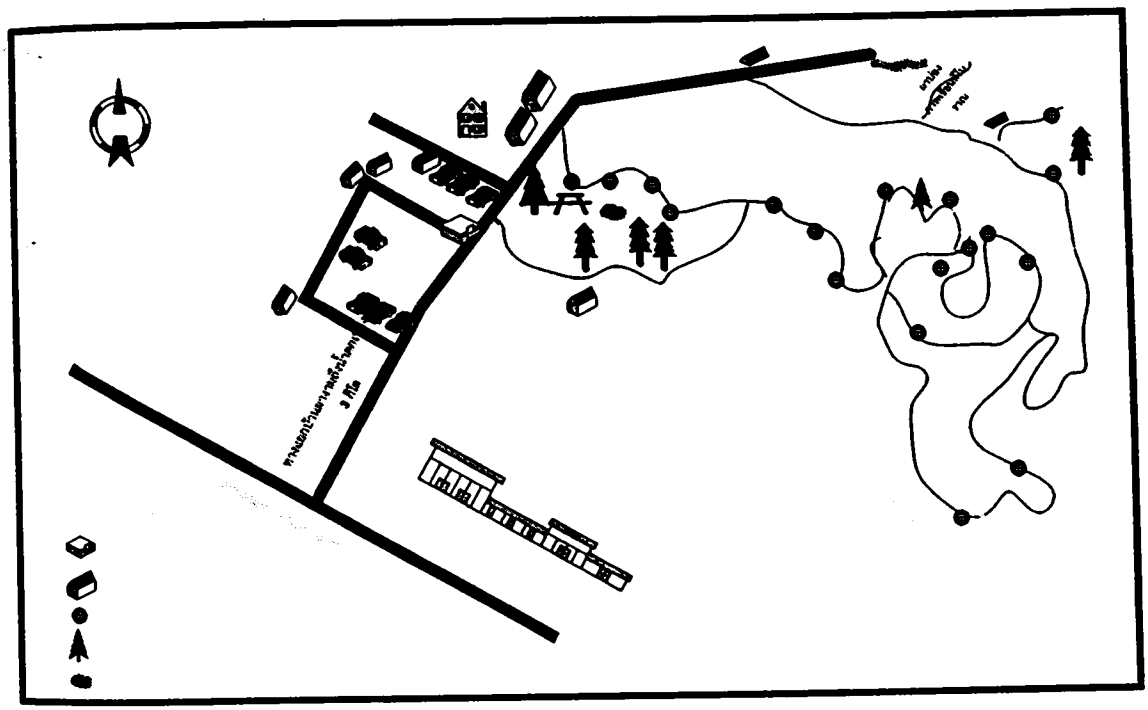
ปี พ.ศ. 2527 นักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำนวน 40 คน มาฝึกงานในเขตอำเภอภูกระดึง และได้ร่วมกันพัฒนาน้ำตกสวนห้อม น้ำตกเพียงดิน ตัดเก็บต้นไม้ตายที่ขวางทางน้ำ ตกแต่งบริเวณรอบๆ น้ำตก

ปี พ.ศ. 2529-2530 นายชีวิน สุทธิสุวรรณ ผู้ว่าราชการจังหวัดเลย ขณะนั้นได้เดินทางมาเยี่ยมราษฎรเขตตำบลปวนพุ พร้อมด้วยนายปริญญา ปานทอง นายอำเภอภูกระดึง ราษฎรได้รายงานให้ทราบว่ามีน้ำตกสวยงาม ซึ่งอยู่ลึกเข้าไปบริเวณเทือกเขา นายชีวิน สุทธิสุวรรณ ได้ของบสนับสนุนการสร้างถนนลูกรังจากเส้นทางสายหลักเข้าสู่บริเวณน้ำตกจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดเลย (นายสุรัตน์ ทิมสุวรรณ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเลย ขณะนั้น) และได้ตั้งชื่อน้ำตกว่า น้ำตกชื่นชีวิน และถนนสายหลักหนองหิน-ผาหวาย และบริเวณผาเรือนหรือสวนธรรมอตัมมยตาราม ราษฎรได้ใช้บริเวณนี้เป็นที่เผาศพ ต่อมาได้มีการร้องขอไม่ให้ใช้และได้ปรับปรุงเป็นลานเอนกประสงค์ ชื่อว่า ลานสิงหขจรวรกุล โดยได้ทำการเปิดถนนและน้ำตกในวันที่ 30 พฤศจิกายน 2530 และเป็นปีที่ราษฎรบริเวณนี้เริ่มมีไฟฟ้าใช้

ประมาณปลายปี 2536 มีพระเดินทางมาปฏิบัติธรรมและพัฒนาขึ้นเป็นสำนักปฏิบัติธรรมใช้ชื่อว่า อตัมมยตาราม หลังจากนั้นได้มีประชาชนเดินทางเข้าไปทำบุญและร่วมปฏิบัติธรรมบริเวณดังกล่าวเพิ่มขึ้น รวมทั้งผู้ว่าราชการจังหวัดเลยแต่ละท่านที่มาดำรงตำแหน่งในจังหวัดเลย และมองเห็นว่าบริเวณนี้มีภูมิทัศน์สวยงาม แปลกตา น่าจะสามารถพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวอีกแหล่งหนึ่งของจังหวัดเลย ปี 2537 – 2538 ได้มีความพยายามสำรวจพื้นที่อย่างต่อเนื่องทั้งโดยเจ้าหน้าที่และประชาชนในพื้นที่เพื่อให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว และพบว่าเริ่มมีนักท่องเที่ยวเข้าไปท่องเที่ยวบริเวณนี้แล้ว ปรากฏร่องรอยนักท่องเที่ยวบางกลุ่มเข้าไปทำลายสภาพแวดล้อม ได้แก่ การทิ้งขยะ การนำสมุนไพรและต้นไม้หายาก ออกนอกพื้นที่การขูดหินเป็นร่องรอยหรืออักษรเป็นต้น การพัฒนาสวนหินผางามใน พ.ศ. 2537-2539 ไม่เกิดความต่อเนื่องและงบประมาณจำกัด รวมทั้งความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับธุรกิจท่องเที่ยวยังไม่เพียงพอ จึงไม่สามารถกำหนดให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวอย่างเป็นทางการได้

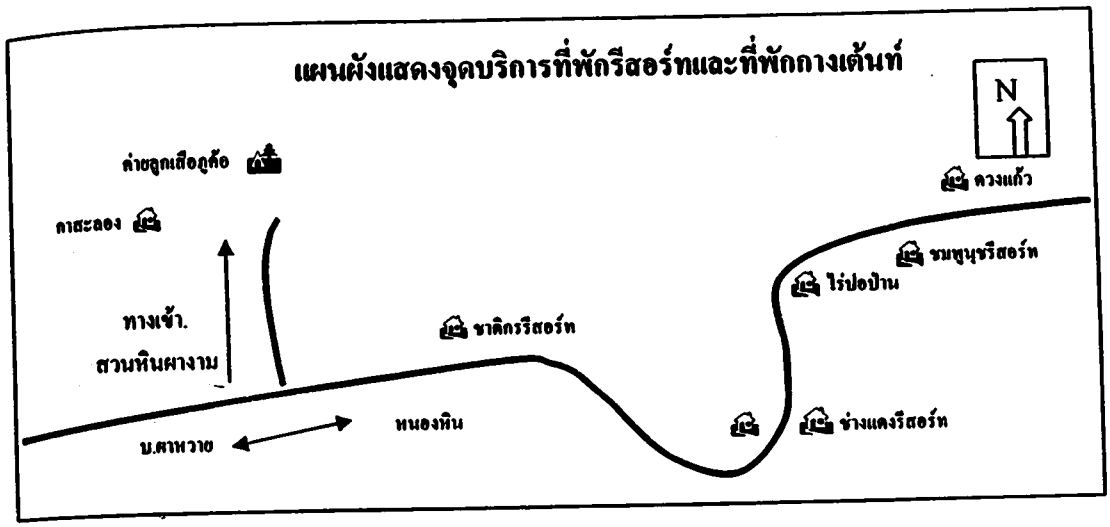
ปี พ.ศ. 2540 วันที่ 1 มิถุนายน 2540 กิ่งอำเภอหนองหิน ได้แยกออกจากอำเภอภูกระดึง จำนวน 3 ตำบล คือ หนองหิน ปวนพุ และตาดข่า โดยมีนายธวัชชัย วีระกุล เป็นปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้ากิ่งอำเภอคนแรก ก่อนเดินทางมารับตำแหน่ง 2 สัปดาห์นายธวัชชัย วีระกุล ได้

เสนอแนวคิดที่จะพัฒนาสวนหินแก่หัวหน้าส่วนราชการระดับอำเภอและราษฎรในพื้นที่ ซึ่งก็ได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีและนายธวัชชัย วีระกุล เคยไปเที่ยวที่คุนหมิง ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน มาก่อนจึงได้ให้ตั้งชื่อว่า คุนหมิงเมืองไทย และในปี พ.ศ. 2540 กิ่งอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย พิจารณาเห็นว่า การท่องเที่ยวน่าจะเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยเหลือ ประชาชนในสภาวะเศรษฐกิจตกต่ำได้ ประกอบกับรัฐบาลได้กำหนดนโยบายปี พ.ศ.2541-2542 เป็นปีการท่องเที่ยวของไทย (Amazing Thailand) ในที่สุดทางราชการและประชาชนในพื้นที่ ได้ร่วมกันพัฒนาจนสามารถเปิดสวนหินผางามให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างเป็นทางการในวันที่ 27 ธันวาคม พ.ศ. 2540 มีการจัดตั้งศูนย์และหน่วยบริการนักท่องเที่ยวให้ประชาชนในหมู่บ้านสมัครเข้ารับการอบรมเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่นรุ่นแรก 28 คน มีการปรับปรุงเส้นทางคมนาคมและทางเดินเท้า จัดสร้างร้านค้า ห้องน้ำที่จอดรถฯลฯ ในระยะเวลาเพียงสองปีเศษ สวนหินผางามจึงเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีผู้รู้จักมากขึ้น มีจำนวนนักท่องเที่ยวมาเที่ยวชมมากขึ้นเรื่อยๆ และสร้างรายได้ให้ชุมชนมากขึ้นจนถึงปัจจุบัน



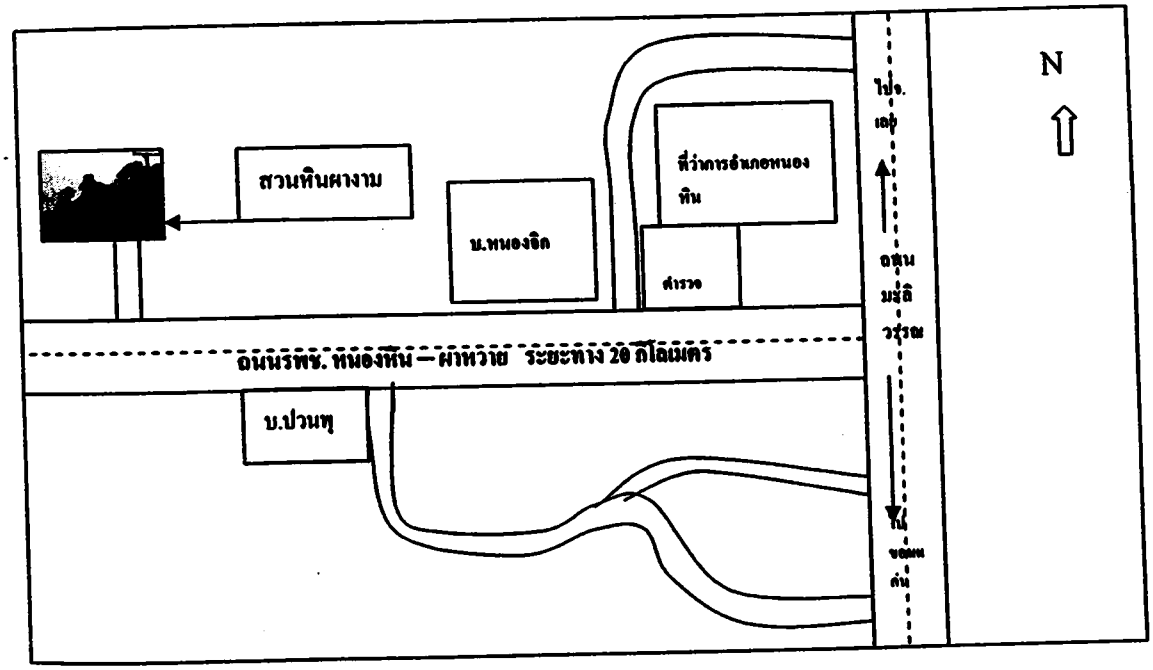
ภาพประกอบที่ 6 สถานที่ตั้งผู้ให้บริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม

ที่มา : ศิริมา พลบูรณ์ (4 ธันวาคม 2550)



ภาพประกอบที่ 7 แสดงที่ตั้งที่พักรีสอร์ท และที่ตั้งกางเต้นท์

ที่มา : ศิริมา พลบูรณ์ (4 ธันวาคม 2550)



ภาพประกอบที่ 8 แสดงเส้นทางการให้บริการรถโดยสารประจำทาง

2.2.ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 ทฤษฎีระบบ (The Systems Theory) คือ แนวคิดที่เชื่อว่าเอกภพแห่งนี้ (The universe) เป็นหนึ่งหน่วยระบบ ซึ่งมีคุณสมบัติประการต่างๆ ตามที่จะกล่าวต่อไป ยกเว้นบางประการที่ยังไม่อาจจะรู้ได้ เพราะเอกภพเป็นหน่วยระบบที่ใหญ่โตเกินกว่าที่เราจะสังเกตและพิสูจน์ได้ครบถ้วนและแม้ส่วนประกอบที่เล็กที่สุดของเอกภพซึ่งนักวิทยาศาสตร์ปัจจุบันเรียกว่า "คว้าร์ก" (Quaek) และเราสังเกตหรือพิสูจน์ได้ยากก็เป็นหน่วยระบบเช่นเดียวกัน แต่อาจมีคุณสมบัติอย่างไม่ครบถ้วน ส่วนสิ่งอื่นๆ ทั้งหลายที่มีขาดระหว่างกลางของสิ่งทั้งสองนี้ ล้วนมีคุณสมบัติของความเป็นหน่วยระบบครบถ้วนทุกประการคุณสมบัติสำคัญเท่าที่ได้ค้นพบแล้วของหน่วยระบบแต่ละหน่วย คือ

1) เป็นหน่วยทำงาน (Working unit) ในที่นี้หมายความว่า หน่วยนี้มิได้อยู่นิ่งเฉย แต่เป็นหน่วยทำงานบางอย่างตามลักษณะงานที่หน่วยระบบนั้นถูกสร้างขึ้นมาเพื่อให้ทำงานซึ่งลักษณะงานเหล่านี้บางอย่างมนุษย์ก็ไม่อาจรู้ได้หรือเข้าใจได้เสมอไป เช่นมนุษย์ไม่รู้ว่าเอกภพถูกสร้างขึ้นมาโดยอะไร หรือโดยผู้ใด แต่มีบางหน่วยระบบที่มนุษย์สามารถรับรู้ได้ เช่น เรารู้ว่าคณะกรรมการสอบคัดเลือกของโรงเรียนถูกสร้างขึ้นโดยอาจารย์ใหญ่ เพื่อทำการสอบคัดเลือกนักเรียนเข้าเรียน เป็นต้น

2) มีขอบเขต (Boundary) ในที่นี้หมายความว่า มีเส้นเขตแดนล้อมรอบเนื้อที่ของหน่วยนี้ ซึ่งแบบแยกเนื้อที่ของหน่วยนี้ ออกจากหน่วยอื่น ทำให้หน่วยอื่นๆ เหล่านั้นมีสภาพเป็นบริบทของหน่วยนี้ เช่น ผิวหนังและปลายผมของคนเป็นแนวแบ่งเขตแดนซึ่งแยกคนหนึ่งออกจากสิ่งอื่นภายนอก

3) มีผลผลิต (Product) ในที่นี้หมายความว่า หน่วยระบบนี้ให้ผลผลิตบางอย่างอันเป็นผลมาจากการทำงานของหน่วยระบบ ผลผลิตดังกล่าวอาจมีมากกว่าหนึ่งรายการก็ได้ และแต่ละรายการเมื่อหลุดออกมาจากหน่วยระบบแล้ว ก็จะเลื่อนไหลไปเป็นปัจจัยนำเข้าของหน่วยระบบอื่นที่เป็นบริบทของหน่วยระบบนี้ต่อไป

4) มีกระบวนการทำงาน (Process) คือ หน่วยระบบนี้มีกระบวนการทำงาน ที่มีลักษณะเป็นแบบแผนชัดเจนและมีความคงที่ในห้วงเวลาหนึ่งสามารถสังเกตได้ และประเมินได้ กระบวนการทำงานนี้คือ การที่ปัจจัยนำเข้าต่างๆ มากระทำปฏิกิริยาต่อกัน จนบังเกิดเป็นผลผลิต

ของหน่วยระบบ กระบวนการอาจจะมีหลายขั้นตอนมีลักษณะเป็นหน่วยระบบในตัวเองอีกด้วย คือ มีคุณสมบัติทุกข้อ ของหน่วยระบบ

5) มีปัจจัยนำเข้า (Input) ในที่นี้หมายความว่า หน่วยนี้ได้รับเอาบางสิ่งบางอย่างเข้ามาในหน่วยระบบ เพื่อนำไปเข้ากระบวนการและแปลงรูปเป็นผลผลิต ปัจจัยนำเข้าเหล่านี้ได้มาจากผลผลิตของหน่วยระบบอื่นๆ ซึ่งเป็นบริบทของหน่วยนี้ มีข้อควรสังเกต คือ หน่วยระบบที่เป็นสิ่งมีชีวิตสามารถคัดเลือกปัจจัยนำเข้า แต่หน่วยระบบที่ไม่มีชีวิต จะไม่สามารถคัดเลือกปัจจัยนำเข้าด้วยตัวเอง เว้นไว้แต่ถูกวางเงื่อนไขหรือโปรแกรมไว้ล่วงหน้า โดยผู้สร้างหน่วยระบบนั้นกิจกรรมการคัดเลือกปัจจัยนำเข้า หรือการปรับกระบวนการภายใน ได้ชื่อว่าเป็นการส่งผลย้อนกลับภายใน (Internal feedback) - ปัจจัยนำเข้าบางตัว เช่น บุคคล สามารถจัดการเลือกสรรปัจจัยนำเข้าตัวอื่นๆ สามารถกำหนด กระบวนการและสามารถกำหนดลักษณะของผลผลิตของหน่วยระบบได้

6) มีบริบท (Context) ในที่นี้หมายความว่ามีหน่วยระบบอื่นๆ จำนวนหนึ่งอยู่นอกเส้นเขตแดนของหน่วยนี้ ซึ่งให้ปัจจัยนำเข้าแก่หน่วยนี้ และรับเอาผลผลิตของหน่วยนี้ หน่วยอื่นๆ เหล่านั้นเมื่อรวมกันแล้วเรียกว่าบริบทของหน่วยนี้ การที่ผลผลิตถูกส่งผ่านบริบทแล้วมีผลกระทบไปถึงปัจจัยนำเข้าขั้นต่อไป เช่นนี้ ได้ชื่อว่าเป็นการส่งผลย้อนกลับภายนอก บริบทมีอิทธิพลต่อหน่วยระบบอย่างมาก อาจเป็นผู้สร้างหน่วยระบบให้เกิดขึ้น และเปลี่ยนแปลงหน่วยระบบก็ได้ ทั้งด้านปัจจัยนำเข้ากระบวนการและผลผลิตของหน่วยระบบ

7) มีผลย้อนกลับ(Feedback) ในที่นี้ คือการที่ผลผลิตตาม ขั้นตอนต่างๆ จากการทำงานของหน่วยระบบถูกส่งให้มีผลกระทบไปถึงขั้น ก่อนหน้านั้น ถ้าผลดังกล่าวถูกส่งผ่านบริบทภายนอกได้ชื่อว่าเป็นการส่งผลย้อนกลับภายนอก และถ้าเป็นการส่งผ่านภายในขอบเขตขอหน่วยระบบเองเรียกว่า การส่งผลย้อนกลับภายใน ดังได้กล่าวแล้วในข้างต้น

8) ประกอบขึ้นจากหน่วยอนุระบบจำนวนหนึ่ง (Being composed of a number of subsystem units) หน่วยระบบนี้เมื่อนำมาวิเคราะห์แยกแยะหาส่วนประกอบจะพบว่าประกอบด้วยอนุระบบย่อยๆ จำนวนหนึ่ง หน่วยอนุระบบดังกล่าว ได้แก่ปัจจัยนำเข้าแต่ละรายการ กระบวนการทำงานแต่ละรายการ และผลผลิตแต่ละรายการ ซึ่งล้วนมีคุณสมบัติเป็นหน่วยระบบในตัวเองทั้งสิ้น

9) เป็นหน่วยระบบหนึ่งของหน่วยอภิระบบหนึ่ง (Being subsystem unit of a super system units) คือ หน่วยระบบนี้เป็นส่วนย่อยของหน่วยอภิระบบอีกหน่วยหนึ่ง ซึ่งมีขนาดใหญ่กว่าหน่วยนี้ หน่วยอภิระบบดังกล่าวนอกจากประกอบขึ้นจากหน่วยอนุระบบนี้แล้วยังประกอบด้วยหน่วยระบบอื่นๆ อีก จำนวนหนึ่ง หน่วยระบบที่เป็นสมาชิกหรือส่วนประกอบ

ทั้งหลายเหล่านี้ จะทำงานประสานกันเพื่อผลผลิตของแต่ละหน่วยอนุระบบรวมกันส่งผลให้เป็นผลผลิตรวมของหน่วยอภิระบบ

10) มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดบนมิติเวลา (Having starting point and ending point on time dimension) หน่วยระบบนี้เกิดขึ้น ฯ เวลาหนึ่งเวลาใด แล้วดำเนินไประยะเวลาหนึ่ง จึงสิ้นสุดความเป็นหน่วยระบบ โดยที่บรรดาอนุระบบของหน่วยระบบนี้ แยกสลายจากกันมิได้ทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดผลผลิตรวมของหน่วยระบบนี้อีกต่อไป บรรดาหน่วยอนุระบบที่แยกสลายจากกันแล้วนั้นต่างหน่วยก็ต่างแยกย้ายกันไปเป็นปัจจัยนำเข้าของหน่วยระบบอื่นๆ ในบริบทหรือในอภิระบบต่อไป

11) มีอยู่และที่ไป (Having past condition, present condition,and future condition) หน่วยระบบแต่ละหน่วยระบบย่อมก่อกำเนิดมาจากเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งก่อนหน้านี้ และมาปรากฏดังในสภาพปัจจุบัน แล้วจึงถึงเวลาในอนาคตที่ไปสู่สภาพอื่น การก่อกำเนิดก็ดีและการดำรงอยู่ก็ดีตลอดจนการเป็นไปในอนาคตก็ดีล้วนมาจากการกระทำของเหตุปัจจัยที่เป็นธรรมชาติหรือเหตุปัจจัยที่เป็นการกระทำของมนุษย์ แต่สัตว์เซลล์เดียว ถูกสร้างขึ้นโดยการกระทำของธรรมชาติ (เฉลียว บุรีภักดี และคณะ,2545:33-37)

จากทฤษฎีระบบ ทำให้ทราบว่าเอกภาพ เป็นหนึ่งหน่วยระบบ ซึ่งมีระบบย่อยที่มีความสำคัญและสัมพันธ์ต่อเนื่องกัน มีที่มาและที่ไป หากสังคมใดมีการดำเนินงานอย่างมีระบบย่อมประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ดังนั้น ระบบแต่ละระบบจึงมีความสำคัญในในตัวอง

ผู้วิจัยจึงนำมากำหนดกรอบแนวคิดเกี่ยว แนวทางการพัฒนาการบริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม ที่มีต่อระบบสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม

การนำแนวความคิดเชิงระบบเข้ามาใช้ในการบริหาร ก็ด้วยเหตุผลที่ว่าในปัจจุบันองค์กรการขยายตัวสลับซับซ้อนมากขึ้น จึงเป็นการยากที่พิจารณาถึงพฤติกรรมขององค์กรได้หมดทุกแง่ทุกมุม นักทฤษฎีบริหารสมัยใหม่ จึงหันมาสนใจการศึกษาพฤติกรรมขององค์การ เพราะคนเป็นส่วนหนึ่งของระบบองค์การ องค์การเป็นส่วนหนึ่งของระบบสังคม(Fiedler,1967)

1) ความหมายระบบในเชิงบริหารหมายถึงองค์กรประกอบหรือปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กันและมีส่วนกระทบต่อปัจจัยระหว่างกันในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

องค์ประกอบพื้นฐานของทฤษฎีระบบ ได้แก่ ปัจจัยการนำเข้า input กระบวนการ Process ผลผลิต Output ผลกระทบ Impact วิธีการระบบเป็นวิธีการที่ใช้หลักตรรกศาสตร์ วิทยาศาสตร์อย่างมีเหตุผล และมีความสัมพันธ์กันไปตามขั้นตอนช่วยกระบวนทั้งหลายดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสามารถช่วยให้การบริหารบรรลุวัตถุประสงค์ไปด้วยวิธีทางวิทยาศาสตร์อย่างถูกต้องและไม่ลำเอียง

2) การจัดการแบบมีส่วนร่วมการบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นการจูงใจให้ผู้ร่วมปฏิบัติงานในองค์การได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจความรับผิดชอบและร่วมมือในองค์พัฒนาปฏิบัติด้วยความเต็มใจแนวความคิดพื้นฐาน(Basic assumption)

จากทฤษฎี การจูงใจของ (Motivation Theory) เชื่อว่า

1) มนุษย์ย่อมมีความต้องการเหมือนๆ กันตราบใดที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้แล้ว ก็จะเกิดปัญหาความต้องการอยู่เรื่อยไป แต่ถ้าความต้องการได้รับความตอบสนอง ก็จะเลิกสนใจ

2) มนุษย์ตอบความต้องการแตกต่างกันทางด้านปริมาณ ความต้องการระดับต่ำค่อนข้างมีขอบเขตจำกัดแต่ความต้อการระดับสูงมักจะไม่มีขอบขีดจำกัด

จากการศึกษาจากพฤติกรรมของมนุษย์ ของ Aravris ได้เผยว่า บุคคลที่มีวุฒิภาวะจะมีบุคลิกภาพที่ต้องการเป็นของตนเอง การบริหารแบบมีส่วนร่วมช่วยให้บุคคลได้พัฒนาบุคลิกภาพของตนในด้านการตัดสินใจ และการควบคุมการทำงาน การแสดงออก ทัศนคติ และการใช้ความสามารถที่จะประสบความสำเร็จได้

องค์การต้องใช้ความสามารถของพนักงานอย่างเต็มที่ เพื่อกระจายอำนาจในการตัดสินใจ และเพื่อตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่มีความไม่แน่นอน และแตกต่างกันอย่างรวดเร็ว เทคนิคการใช้บริหารแบบมีส่วนร่วมมีหลายวิธีดังนี้

- การใช้กลุ่มงานเฉพาะกิจและคณะกรรมการ (Special task forces and committee)
- กรรมการให้คำแนะนำ
- การใช้แนวความคิดของทั้งหมดเชื่อมโยง
- การติดต่อสื่อสารแบบประตู
- การระดมความคิด
- การฝึกอบรมแบบต่างๆ
- การบริหารโดยมีวัตถุประสงค์

วิธีการใช้การบริหารแบบมีส่วนร่วมสมัยใหม่

1) ระดับบุคคลเป็นวิธีการพิจารณาและปรับปรุงบุคคลให้ได้ดีขึ้น3แบบ คือ

(1) การฝึกอบรมให้มีความรู้สึกไว (Sensitivity training) เพื่อ

- ให้เข้าใจ และยอมรับธรรมชาติของมนุษย์
- ให้รู้จักยอมรับ และพัฒนาตนเอง
- ได้เข้าใจและยอมรับผู้อื่นให้มากขึ้น
- ให้มีมนุษย์สัมพันธ์ดีขึ้น

- เพื่อให้มีความสุข มีขวัญ และกำลังใจดีขึ้น
- เพื่อให้มีการงานดีขึ้น

(2) การวิเคราะห์การติดต่อ (Transactional analysis) เป็นวิธีการติดต่อที่แลกเปลี่ยนด้วยภาษาและไม่ใช่ภาษาระหว่างบุคคล (Erio berne) ชี้ให้เห็นว่า การติดต่อระหว่างบุคคล มี 3 แบบ คือ แบบพ่อแม่ (Parent) ผู้ปกครอง ผู้ใหญ่ (Adult) เด็ก (Child)

(3) การนั่งสมาธิแบบควบคุมจิต (Trancendental meditation) คือการนั่งสมาธิเพื่อลดความเครียด และเพื่อความคิดสร้างสรรค์

2.2.2 ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่

แนวความคิด พื้นฐานของสำนักโครงสร้างหน้าที่มองสังคมเป็นระบบ (Systems) และในระบบนั้นจะประกอบไปด้วยระบบย่อย (Subsystem) อันเป็นส่วนประกอบที่ทำให้ระบบใหญ่คงอยู่ ในระบบย่อยแต่ละระบบย่อยจะต้องมีหน้าที่(Function) ในตัวของมันเองในลักษณะโดยเท่าเทียมกัน เมื่อระบบย่อยทั้งหลายต่างมีภารกิจหน้าที่ในตัวของมันเอง ก็จะต้องประพฤติบทบาทหน้าที่ให้เป็นไปตามบทบาทของมันแต่ถ้าระบบย่อยทำหน้าที่โดยไม่ถูกต้องสมบูรณ์(Dysfunction)การเปลี่ยนแปลงที่ก่อให้เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบภายในระบบย่อยส่วนใดส่วนหนึ่ง ก็ย่อมกระทบกระเทือนส่วนอื่นๆ ด้วยเหตุผลก็คือว่าเป็นระบบที่มีปฏิสัมพันธ์(Intersection)ต่อกันสุดท้ายระบบทุกระบบจะต้องมีการปรับตัว (Adaptation) เข้าหากัน ผลของการมีปฏิสัมพันธ์กันและการปรับตัวเข้าหากันในกลไกของระบบทำให้เข้าสู่ภาวะสมดุล(Balance) จะเห็นได้ว่าหลักคิดของสำนักนี้มาจากวิทยาศาสตร์ธรรมชาติ (Biology) และกลไก(Mechanical)

ออกุสท์ คองท์ (Auguste comte อ้างถึงใน สนธยา พลศรี,2545:71)เสนอว่าสังคมประกอบด้วยโครงสร้างต่างๆ หลายส่วน เช่นเดียวกับร่างกายมนุษย์ที่ประกอบด้วยอวัยวะต่างๆ โครงสร้างแต่ละส่วนเหล่านี้จะทำหน้าที่แตกต่างกันออกไปอย่างชัดเจน และประสานกันอย่างเป็นระบบสังคมจึงจะดำรงอยู่ได้อย่างสงบสุขหรือมีดุลยภาพ(Equilibrium)ซึ่งมีความเห็นสอดคล้องกับเฮอร์เบิร์ท สเปนเซอร์ และขยายเพิ่มเติมว่าโครงสร้างของสังคมจะเพิ่มความซับซ้อนมากยิ่งขึ้นทำให้เกิดความหลากหลาย และแตกต่างไปจากโครงสร้างเดิมเสมอแต่จะยังคงเชื่อมโยงประสานไม่ได้แยกออกจากกัน แต่จะรวมกันในลักษณะของการบูรณาการ(Integration) เมื่อสมาชิกของสังคมเพิ่มจำนวนขึ้นก็ยิ่งทำให้เกิดความแตกต่างทางสังคมมากยิ่งขึ้น ทำให้สังคมขาดดุลยภาพสมาชิกจึงต้องปรับตัวในรูปแบบต่างๆ เช่น การแบ่งงานกันทำ การจัดระเบียบสังคม เป็นต้น เพิ่มความซับซ้อนและเกิดความแตกต่างกันเป็นความพิเศษเฉพาะอย่าง(Specialization)แต่สังคมจะมีดุลยภาพเพราะโครงสร้างต่างๆ ได้ปฏิบัติหน้าที่ของตนและประสานสัมพันธ์กับโครงสร้างอื่นๆ ด้วย

โครงสร้าง – หน้าที่นิยม (สัญญา สัญญาวิวัฒน2538:33) สรุปไว้ดังต่อไปนี้

1) สังคมเป็นระบบสังคมอย่างหนึ่ง ระบบนี้มีความต้องการจำเป็นจำนวนหนึ่งที่ระบบจะต้องตอบสนองให้ได้ เพื่อระบบจะสามารถมีชีวิต

2) แม้จะสนในแนวคิดวิวัฒนาการ แต่นักคิดยุคต้นมักจะคิดว่าระบบมีสภาพ "ปกติ" และสภาพ "อมโรค" ซึ่งหมายถึงภาวะสมดุลและภาวะพึ่งพาอาศัยกันระหว่างส่วนต่างๆ (Homeostasis)

3) เมื่อกำหนดสังคมให้เป็นระบบอย่างหนึ่งแล้ว สังคมจะต้องประกอบด้วยส่วนประกอบที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกันจำนวนหนึ่ง การวิเคราะห์ส่วนประกอบที่สัมพันธ์กันนี้จะต้องมุ่งที่การสนองตอบความต้องการจำเป็นของส่วนประกอบเหล่านี้ ซึ่งเมื่อทำเช่นนั้นได้จะเป็นการบำรุงรักษาภาวะปกติหรือภาวะดุลยภาพของระบบ

4) ด้วยการเชื่อมโยงส่วนต่างๆ ที่สัมพันธ์เข้ากับการบำรุงรักษาระบบเช่นนั้นทำให้การวิเคราะห์เชิงเหตุ (Cause analysis) มักจะคลุมเครือกลายเป็นปัญหาซับซ้อนและอันตวิทยาที่ไร้ความชอบธรรมขึ้น

สรุปได้ว่า ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่ การเปลี่ยนแปลงทางด้านระบบเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม และระบบอื่นๆ ทำให้สังคมเปลี่ยนรูปแบบจากสังคมง่ายๆ ไปเป็นสังคมซับซ้อน ทุกระบบย่อมต้องมีความสัมพันธ์กัน ก็เหมือนกับการพัฒนาศักยภาพการรูปแบบการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม เป็นเครื่องช่วยในการพัฒนาหรือแนวทางการพัฒนาการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศจะนำไปสู่ผลสำเร็จที่มีประสิทธิภาพในการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

2.2.3 ทฤษฎีองค์การ

การพัฒนาองค์การนั้นมิได้หมายถึงองค์การที่มีปัญหาเท่านั้นที่ควรพัฒนาส่วนองค์การใดที่ความเจริญอยู่แล้ว ก็ควรพัฒนาให้เจริญยิ่งขึ้น เพราะเมื่อใดที่คิดว่าองค์การของตนพัฒนาดีแล้วหยุดนิ่ง ก็เท่ากับว่ากำลังเดินถอยหลักตลอดเวลาฉะนั้นผู้บริหารที่สนใจพัฒนาองค์การของตนควรอาศัยหลักการดังนี้

1)การกำหนดเป้าหมาย(Goal seting)ในองค์การควรชัดเจนซึ่งขึ้นอยู่กับการเผชิญหน้าและอภิปรายร่วมกันของผู้บริหารและสมาชิกในองค์การอย่างตรงไปตรงมา

2) ความเข้าใจในสถานการณ์(Understand relations)โดยอาศัยความเข้าใจร่วมกันว่าความต้องการของบุคคลจะเป็นตัวอิทธิพลอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมการทำงาน

3) การปรับปรุงสัมพันธ์ภาพ (Improving relations) สัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกันในองค์การจะเป็นผลพลอยได้อยู่ตลอดเวลาของการเปลี่ยนแปลงด้วยวิธี โอ ดี (OD) คือ ทั้งปัญหาและ

ความรู้สึกที่ดีต่อกันของคนในองค์การควรได้เปิดเผยซึ่งกันและกัน ทุกคนเริ่มพอใจจะทำงานรู้ว่าเป็นสิ่งที่มีค่าของการทำงานร่วมกัน

4) การทำงานร่วมกันกับหน่วยงานในสถานการณ์ หมายถึง ให้กลุ่มเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ การแก้ไขปัญหาการตัดสินใจ การให้ความสนับสนุนและความร่วมมือ ทั้งนี้ควรคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานของมนุษย์ขึ้นอยู่กับดุลภาพของงาน (Balance of force) ภายในระบบนั้นเอง

5) การเชื่อมโยง (Linking) แนวยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์การ คือความสามารถในการเชื่อมโยงคนในหน่วยงานเข้าด้วยกันให้มากที่สุด

จากการเปรียบเทียบพฤติกรรมและวัฒนธรรมขององค์การที่อ่อนแอกับองค์การที่แข็งแรงหรือองค์การที่มีสุขภาพดีนั้น สังเกตได้จากค่านิยม และวัฒนธรรมในองค์การ ซึ่งค่านิยมและวัฒนธรรมการทำงานของคนและบรรยากาศของการทำงานร่วมกันนี้ เป็นสิ่งที่มองเห็นได้ยากสำหรับคนในองค์การนั้น แต่บุคคลภายนอกหรือที่เรียกว่า ที่ปรึกษาการพัฒนาองค์การ (AD) จะได้เห็นดีกว่า เพราะมีทัศนะเป็นกลาง กล้าเสนอปัญหาในส่วนที่องค์การไม่กล้าพูด สามารถสอดแทรกวิธีการ OD ได้ชัดเจนและเหมาะสมข้อสำคัญคือ คนในองค์การยอมรับบุคคลภายนอกมากกว่าที่ปรึกษา OD ภายในองค์การเอง เพราะการเปลี่ยนแปลงค่านิยม และวัฒนธรรมในองค์การเป็นกิจกรรมที่ไม่เหมือนกิจกรรมฝึกอบรมและพัฒนาธรรมดา คือ จะต้องทำอย่างระมัดระวังรอบคอบตามขั้นตอนและพัฒนาการเปลี่ยนแปลงในระบบองค์การทุกระบบไปพร้อมๆ กัน ซึ่งประกอบด้วยอนุระบบ 4 ระบบ ประกอบด้วยตัวแปรที่สำคัญดังนี้

- งาน (Tasks)
- โครงสร้าง (Structure)
- คน (People)
- วิธีการ (Technology)

การเปลี่ยนแปลงระบบใดๆ ในองค์การ ย่อมส่งผลกระทบต่อระบบอื่นในองค์การเสมอมีผู้กล่าวว่าประสิทธิภาพของงานจะมุ่งตรงไปสู่ถนนที่ตัดผ่านการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นหากมีการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาการมักมีปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดในสิ่งต่อไปนี้

- เกิดบทบาทและเป้าหมายใหม่ขึ้นในองค์การ
- การประเมินค่าของคนในองค์การสูงขึ้น
- การวินิจฉัยสถานการณ์จะได้มาจากการสังเกตจากคนหลายกลุ่ม
- เกิดจากการแสวงหาการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
- เกิดการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม

- คนทุกคนในองค์การระบายความทุกข์ร้อนใจได้
- เกิดประสบการณ์ใหม่ขึ้น
- มีการประกาศเป้าหมายใหม่
- เริ่มการวางแผนเป็นระยะ
- สมาชิกเริ่มรู้ตัวเองว่า อะไรบ้างที่ตนไม่รู้
- พบเป้าหมายที่เป็นจริงแต่ละคนมีการเสี่ยงมากขึ้น
- สามารถลบล้างระบบเก่า (Un Freezing)กลายเป็นขอบฟ้าใหม่
- สมาชิกงานทุกงานเริ่มต้นภาพโลกใหม่เป็นกระบวนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.4 ทฤษฎีศักยภาพการพัฒนาและการแพร่กระจาย(Development potential diffution theory)

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงทฤษฎีศักยภาพการพัฒนาและการแพร่กระจายนี้ไว้ดังนี้

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2538:14-19) นักสังคมวิทยาและนักวิชาการ ด้านการพัฒนาชุมชนของไทย ได้กล่าวถึงสาระสำคัญของทฤษฎีไว้ว่ามีปัจจัยสำคัญทำให้สังคมพัฒนาของทฤษฎีศักยภาพการพัฒนาและการแพร่กระจาย มี 6 ประการดังนี้

1) ทรัพยากรธรรมชาติ (Natural resource) หมายถึงสิ่งที่มีอยู่ตามธรรมชาติไม่ใช่สิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น ดิน น้ำ แร่ธาตุ ป่า ทองคำ เพชร เป็นต้น ทรัพยากรธรรมชาติเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการพัฒนา เพราะจะนำไปสู่ทรัพยากรธรรมชาติมากก็สามารถยกระดับการพัฒนาได้มาก

2) ทรัพยากรมนุษย์ (Human resource) โดยเฉพาะมนุษย์ในวัยแรงงาน (อายุ 15–59 ปี) เพราะเป็นกำลังแรงงานที่สามารถใช้ประโยชน์ต่อการพัฒนาได้มาก สังคมใดมีประชากรในวัยแรงงานมากก็สามารถยกระดับการพัฒนาได้มาก สังคมใดที่มีประชากรวัยเด็ก (14 ปีลงมา) หรือวัยชรา (60 ปีขึ้นไป) มากก็จะเป็นภาระมากกว่าเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา

3) องค์การทางสังคม(Social organization) หมายถึง กลุ่มคนประเภทต่างๆ ในสังคมมีหน้าที่แตกต่างกันออกไป แต่ต้องมีความสัมพันธ์ทางสังคม มีหน้าที่อย่างใดอย่างหนึ่งมีแบบแผนพฤติกรรมภายใต้กฎหมายทางวัฒนธรรม เช่น กลุ่มทางสังคม ครอบครัว ชุมชน กลุ่มสมาคมต่างๆ ชุมชนสังคมมนุษย์ เป็นต้น องค์การทางสังคมที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนามากคือกลุ่มสมาคมต่างๆ ที่ตั้งขึ้นมาเพื่อร่วมกันดำเนินกิจกรรมเฉพาะอย่างหรือหลายอย่าง เพราะองค์การทางสังคมเหล่านี้ จะช่วยทำให้เกิดพลังหรือศักยภาพในการพัฒนาสังคม สามารถดำเนินกิจกรรม

พัฒนาที่ต้องใช้คนเป็นจำนวนมากได้ และอย่างมีประสิทธิภาพเนื่องจากได้ร่วมช่วยกันคิดร่วมกันพิจารณาอย่างรอบคอบนั่นเอง

4) ภาวะผู้นำ (Leadership) เพราะผู้นำเป็นบุคคลที่มีคุณภาพ สามารถรวมคนในรูปของกลุ่มและองค์กรต่างๆ ได้ทำให้เกิดศักยภาพในการพัฒนามากขึ้น และด้วยท่าทีของผู้นำสามารถทำให้คนกลุ่มและองค์กรเหล่านี้อุทิศตนให้กับกิจกรรมพัฒนาอย่างเต็มที่ ดังนั้นถ้าหากสังคมใดมีผู้นำประเภทต่างๆ มาก ก็จะสามารถยกระดับการพัฒนาได้มาก

5) การติดต่อกับโลกภายนอก (Contact) หมายถึง การที่คนในชุมชนมีการติดต่อกับคนในชุมชนอื่นๆ เพราะการติดต่อกันระหว่างชุมชน ทำให้เกิดการถ่ายทอดการเรียนรู้การรับเอาความรู้ ความชำนาญ สินค้า เทคโนโลยีจากชุมชนที่เจริญก้าวหน้ามาใช้ในชุมชน ทำให้ชุมชนมีความเจริญก้าวหน้าหรือพัฒนาตามไปด้วย ดังนั้น ถ้าหากชุมชนใดมีการติดต่อกับโลกภายนอกมากก็สามารถที่จะยกระดับการพัฒนาได้มาก

6) การฝึกอบรม (Training) การได้รับการศึกษาของประชาชน โดยเฉพาะการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิต เช่น การฝึกอาชีพในด้านต่าง ๆ สหกรณ์ สาธารณสุข การช่าง เป็นต้น โดยเฉพาะการฝึกอบรมเป็นวิธีการให้การศึกษาแก่ชุมชนรูปแบบหนึ่ง การฝึกอบรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติ ทรัพยากรมนุษย์องค์การทางสังคม ผู้นำในสังคม และทำให้เกิดการติดต่อกับชุมชนภายนอกมากยิ่งขึ้น การฝึกอบรมจึงสามารถพัฒนาสังคมได้มาก

สนธยา พลศรี (2545:211) ทฤษฎีศักยภาพการพัฒนาและการแพร่กระจายสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาชุมชนได้ดังนี้

1) ทฤษฎีด้านการพัฒนาสังคมชุมชนเป็นสังคมขนาดเล็กและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม จึงสามารถนำทฤษฎีนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาชุมชนได้เป็นอย่างดี

2) เชื่อว่าปัจจัยสำคัญในการสร้างศักยภาพพลังให้กับการพัฒนา คือ ทรัพยากรธรรมชาติ ทรัพยากรมนุษย์ องค์การสังคมและภาวะผู้นำ ในการพัฒนาชุมชนก็ต้องสร้างศักยภาพให้เกิดขึ้นแก่ชุมชนเช่นเดียวกัน ศักยภาพของทฤษฎีนี้จึงสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาชุมชนได้

3) เชื่อว่าปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาสังคมอีกปัจจัยหนึ่ง คือ การแพร่กระจายของความรู้ เทคโนโลยีและสิ่งต่าง จากชุมชนภายนอกที่เจริญก้าวหน้ากว่าเข้ามาสู่ชุมชน ชุมชนจึงจำเป็นต้องมีการติดต่อกับโลกภายนอก ไม่มีลักษณะเป็นสังคมปิด ในการพัฒนาชุมชนต้องดำเนินการให้มีช่องทางของการแพร่กระจายในลักษณะนี้เช่นเดียวกัน

4) เชื่อว่าการฝึกอบรมทำให้เกิดศักยภาพของการพัฒนาและเกิดการแพร่กระจายไปสู่สังคมขึ้น ในการดำเนินงานพัฒนาชุมชนที่เน้นคนเป็นจุดศูนย์กลางนั้น สามารถนำวิธีการฝึกอบรมไปใช้ได้อย่างดี

สรุปได้ว่า ทฤษฎีศักยภาพการพัฒนาและการแพร่กระจาย ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ศักยภาพการพัฒนา ได้แก่ ทรัพยากรธรรมชาติ ทรัพยากรมนุษย์ องค์การสังคม ภาวะผู้นำและการแพร่กระจาย คือการติดต่อกับโลกภายนอก โดยมีการฝึกอบรมเป็นตัวเชื่อมหรือตัวแปรแทรกซ้อน (Intervening variable) ดังนั้นสังคมจะพัฒนาได้โดยปัจจัย 5 ประการ คือ ทรัพยากรธรรมชาติ ทรัพยากรมนุษย์ องค์การสังคม ภาวะผู้นำ การติดต่อกับโลกภายนอกและการฝึกอบรมถ้าปัจจัยเหล่านี้มีมากเพียงใด การพัฒนาก็ยิ่งมีสูงขึ้นเท่านั้น ผู้วิจัยนำหลักทฤษฎีดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิธีการการจัดการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ สวนหินผางาม

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการการบริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม ที่ได้รวบรวมได้มีดังนี้

กนกวรรณ ธานิสะพงษ์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกรูปแบบการท่องเที่ยวของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยโดยรวมและปัจจัยด้านบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด โดยมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกรูปแบบการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก โดยในด้านบริการเน้นไปที่ความสะดวกสบาย และความปลอดภัย สถานที่จัดไปเที่ยวถูกใจด้านราคา ต้องมีการให้ราคาพิเศษในช่วงโอกาสพิเศษของปี ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ต้องให้นักท่องเที่ยวมีความสะดวกด้านการเดินทาง มีบริการที่ดีของบริษัทนำเที่ยว และด้านการส่งเสริมการตลาดนั้นต้องมีการให้ราคาอัตราพิเศษของห้องพักในโรงแรม และสถาที่พักตากอากาศนอกฤดูกาลท่องเที่ยวซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวมีความพอใจ และอยากไปเที่ยวมากขึ้นประชากรที่มีความต่างกันในเรื่อง เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ เห็นว่าปัจจัยโดยรวมและเป็นร้านด้านทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกรูปแบบการท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน

จะเด็ด ศิริงาม (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตอำเภอภูเรือ จังหวัดเลย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาค

ตะวันออกเฉียงเหนือ การเดินทางนิยมเดินทางมาเป็นหมู่คณะโดยใช้รถส่วนตัวมากกว่ารถโดยสารประจำทางและนักท่องเที่ยวนิยมมาท่องเที่ยวในฤดูหนาวนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก ในปัจจัยด้านความเป็นมิตรไมตรีของผู้คนในท้องถิ่น มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในปัจจัยด้านแหล่งท่องเที่ยว การคมนาคมที่พัก/รีสอร์ท ร้านอาหารและบริการ ธุรกิจจำหน่ายสินค้าพื้นเมือง/ของที่ระลึก มาตรการรักษาความปลอดภัยการประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสาร และมีความพึงพอใจในระดับน้อยในปัจจัยด้านธุรกิจบริการนำเที่ยว และมัคคุเทศก์

จุฑามาศ จิเจริญ (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องบทบาทที่ปฏิบัติจริงและบทบาทที่คาดหวังในการพัฒนาการท่องเที่ยว: การศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดเลย พบว่า ปัญหาสำคัญที่สุดของการพัฒนาการท่องเที่ยว คือ ปัญหาการขาดการบำรุงรักษาแหล่งท่องเที่ยว รองลงมาคือปัญหาเกี่ยวกับความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยว จึงควรได้จัดเตรียมความพร้อมบทบาททุกด้านในการจัดการท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบล โดยการสร้างความรู้ความเข้าใจในบทบาท อำนาจหน้าที่ให้แก่บุคลากร ทั้งสมาชิก อบต. ผู้ปฏิบัติหน้าที่ใน อบต. และประชาชนในท้องถิ่นให้เข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้เกิดศักยภาพในการบริหารจัดการและพัฒนาการท่องเที่ยวในท้องถิ่นได้มากขึ้นด้วย

ประภัสสร เผ่าพงศ์ช่วง (2546:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยจูงใจนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ปัจจัยจูงใจท่องเที่ยวด้านความเป็นมิตรไมตรีของผู้คนในท้องถิ่น ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านสถานที่พัก ด้านร้านอาหาร ด้านคมนาคม ด้านสินค้า ของที่ระลึกและสินค้าพื้นเมือง ด้านมาตรการรักษาความปลอดภัย การโฆษณาประชาสัมพันธ์มีระดับการจูงใจอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านการบริการนำเที่ยวมีระดับการจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง

พิษณุ วัชวุฒิ (2542:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับของนักท่องเที่ยวในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาส่วนประสมการตลาดของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพื่อศึกษาคุณลักษณะของตลาดเป้าหมายที่เป็นชาวต่างประเทศ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับของนักท่องเที่ยวในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทย พบว่า ส่วนประสมการตลาดในด้านผลิตภัณฑ์ (บริการ) นักท่องเที่ยวเห็นด้วยอย่างยิ่งกับการมีกำหนดเส้นทางที่เหมาะสม การให้พักในที่พักที่พอใจ ในด้านราคากับการกำหนดค่าบริการได้อย่างเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย นักท่องเที่ยวเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่งกับสื่อโฆษณาจากแผ่นพับ คู่มือการท่องเที่ยวและรูปเล่ม การขายบริการนำเที่ยวโดยมีพนักงานขายการส่งเสริมการขาย นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเห็นด้วยกับการที่บริษัทมีการประชาสัมพันธ์ที่สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาลูกค้าได้

เพ็ญศรี เจริญวานิช (2540:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการให้บริการของโรงแรมต่อผู้ใช้บริการ โดยเปรียบเทียบโรงแรมในประเทศไทย (หนองคาย) และในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (เวียงจันทน์) ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย และเวียงจันทร์คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ บริการโรงแรมที่มีการใช้บริการส่วนใหญ่คือ บริการห้องพัก บริการห้องอาหารและสถานที่บันเทิงและมาใช้บริการของโรงแรมในช่วงของปี และช่วงของเดือนที่ไม่แน่นอน แต่นิยมมาใช้บริการในวันหยุดสุดสัปดาห์มูลเหตุจูงใจ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมที่หนองคายเวียงจันทร์คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ ทำเลที่ตั้งสะดวก ปลอดภัย บรรยากาศดี ราคาเหมาะสม และมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมคล้ายคลึงกันเช่นเดียวกัน คือ ให้ความสำคัญมากในปัจจัยของบรรยากาศในโรงแรม การบริการดี พนักงานมีกริยาวาจาสุภาพ และระบบความปลอดภัย แต่การตัดสินใจใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทร์จะให้ความสำคัญเรื่องระบบความปลอดภัยมากกว่าที่หนองคาย

ภคนนท์ เอียมเศรษฐี (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษารูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ : กรณีศึกษาสวนหินผางาม ตำบล ปวนพุ กิ่งอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย พบว่า ประชาชนท้องถิ่นได้เข้ามีส่วนร่วมในการลงทุนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว และการมีส่วนร่วมในการให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกแก่นักท่องเที่ยว ตามลำดับ และผลจากการมีส่วนร่วมของประชาชนท้องถิ่น ทำให้มีการกระจายรายได้ในแหล่งท่องเที่ยว มีการกำจัดขยะและดูแลสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ และได้รับผลตอบแทนกลับมาพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวด้วยการทำลายสภาพแวดล้อมเดิม

สุภา นาแซง (2545:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยในการท่องเที่ยวจังหวัดหนองคายของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า นักท่องเที่ยวเห็นว่าปัจจัยด้านแหล่งท่องเที่ยวและการบริการ ด้านทำเลที่ตั้งเป็นปัจจัยจูงใจในการท่องเที่ยวจังหวัดหนองคายอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวและด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์จูงใจในการท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลางโดยมีรายข้อที่มีระดับการจูงใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว บรรยากาศสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว มีอาณาเขตติดต่อกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวและการเดินทางไปจังหวัดอื่นได้ง่าย มีการคมนาคมสะดวกปลอดภัย มีสถานที่พักค้างแรมสะดวกปลอดภัย มีการบริการข่าวสารด้านการท่องเที่ยวที่น่าสนใจนักท่องเที่ยวเห็นว่าแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดหนองคายลำดับแรก คือ การคมนาคม รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว สินค้าของที่ระลึก การควบคุมสินค้าและการบริการในราคาที่ยุติธรรม และการค้นหาพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ ตามลำดับ

โสภา ศิริเกษ (2540:87) ได้ศึกษาเรื่องลักษณะที่ตั้งสัมพันธ์ของรีสอร์ทกับการท่องเที่ยวในจังหวัดเลย ผลการศึกษาพบว่า รีสอร์ทในจังหวัดเลยส่วนใหญ่ตั้งอยู่บริเวณที่มีสภาพธรรมชาติที่สวยงาม การคมนาคมติดต่อกับตัวเมืองสะดวกสะบาย ถึงแม้บางแห่งจะอยู่ห่างไกลจากตัวเมืองก็ตามการก่อสร้างสิ่งก่อสร้างในรีสอร์ทจะเน้นให้กลมกลืนกับธรรมชาติ ขณะเดียวกันก็จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

สุทิน สุขคง และคณะ (2546 : บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่องการพัฒนาระบบมาตรฐานคุณภาพการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ : กรณีแหล่งท่องเที่ยวสวนหิน ผางาม กิ่งอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย (ระยะที่ 1) โดยใช้กระบวนการวิจัยแบบมีส่วนร่วมของ พบว่า ระยะเริ่มต้นนั้นการบริหารจัดการโดยกิ่งอำเภอหนองหินและจังหวัดเลย ต่อมาในปัจจุบันบริหารจัดการโดยองค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ กิจกรรมการท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้ ส่วนใหญ่ได้จากการนำเที่ยวจุดต่างๆ และมีรายได้จากนักท่องเที่ยวซื้ออาหารและของที่ระลึก ปัญหาทั่วไปของการจัดการท่องเที่ยวคือ ประชาชนยังมีส่วนร่วมน้อยกิจกรรมเชิงสร้างรายได้น้อย มัคคุเทศก์ไม่เพียงพอในช่วงเทศกาลสำคัญ ชุมชนไม่เข้าใจและวิตกกับการประกาศจัดตั้งวนอุทยานผางาม น้ำอุปโภคบริโภคไม่เพียงพอในฤดูแล้ง คุณภาพน้ำลดลงเกิดจากน้ำเสียจากขยะสิ่งปฏิกูลที่ซึมลงสู่ชั้นน้ำใต้ดิน จึงควรวิจัยระยะต่อไปโดยการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนามาตรฐานคุณภาพการจัดาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของสวนหินผางามให้เกิดขึ้นและพบว่า การท่องเที่ยวมีความสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ การเรียนรู้ และการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่างๆ รวมทั้งชุมชนและผู้ประกอบการการท่องเที่ยว แต่ยังมีปัจจัยและองค์ประกอบหลายอย่างที่ไม่มีความพร้อมในการสับสนุนการจัดการท่องเที่ยวเท่าที่ควร ทั้งด้านบทบาทของหน่วยงานและกลุ่มผู้เกี่ยวข้อง การเสริมสร้างความรู้ความสามารถในการจัดการท่องเที่ยวทั้งงานบริการ งานดูแลสิ่งแวดล้อมการใช้ศักยภาพและภูมิปัญญาที่มีอยู่ การสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคีทุกฝ่ายอย่างเป็นระบบเหล่านี้ล้วนยังไม่ได้ดำเนินการพัฒนาอย่างจริงจัง จึงควรได้ทำการวิจัยเพื่อค้นหาแบบแผนการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยว และรูปแบบการปฏิบัติการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยใช้กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นการวิจัยที่ตั้งอยู่บนฐานการยอมรับและเคารพซึ่งกันและกันระหว่างนักวิจัย และให้ประชาชนและองค์กรภาคีที่เคยเป็นผู้ถูกวิจัยปรับตัวเป็นนักวิจัยร่วมในท้องถิ่น เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างนักวิจัยผู้มีส่วนร่วมวิจัย เป็นการทดลองสร้างมิติใหม่ของการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยใช้กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ให้เป็นโมเดลหรือรูปแบบของการพัฒนาด้านต่างๆ ต่อไป

สุวารีย์ ศรีปุณะ (2547:84) ได้ศึกษาการส่งเสริมศักยภาพและมาตรฐานการท่องเที่ยวชุมชนชายแดนเชิงนิเวศแบบยั่งยืน กรณีศึกษา: บ้านท่าดีหมี อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ปัจจัย

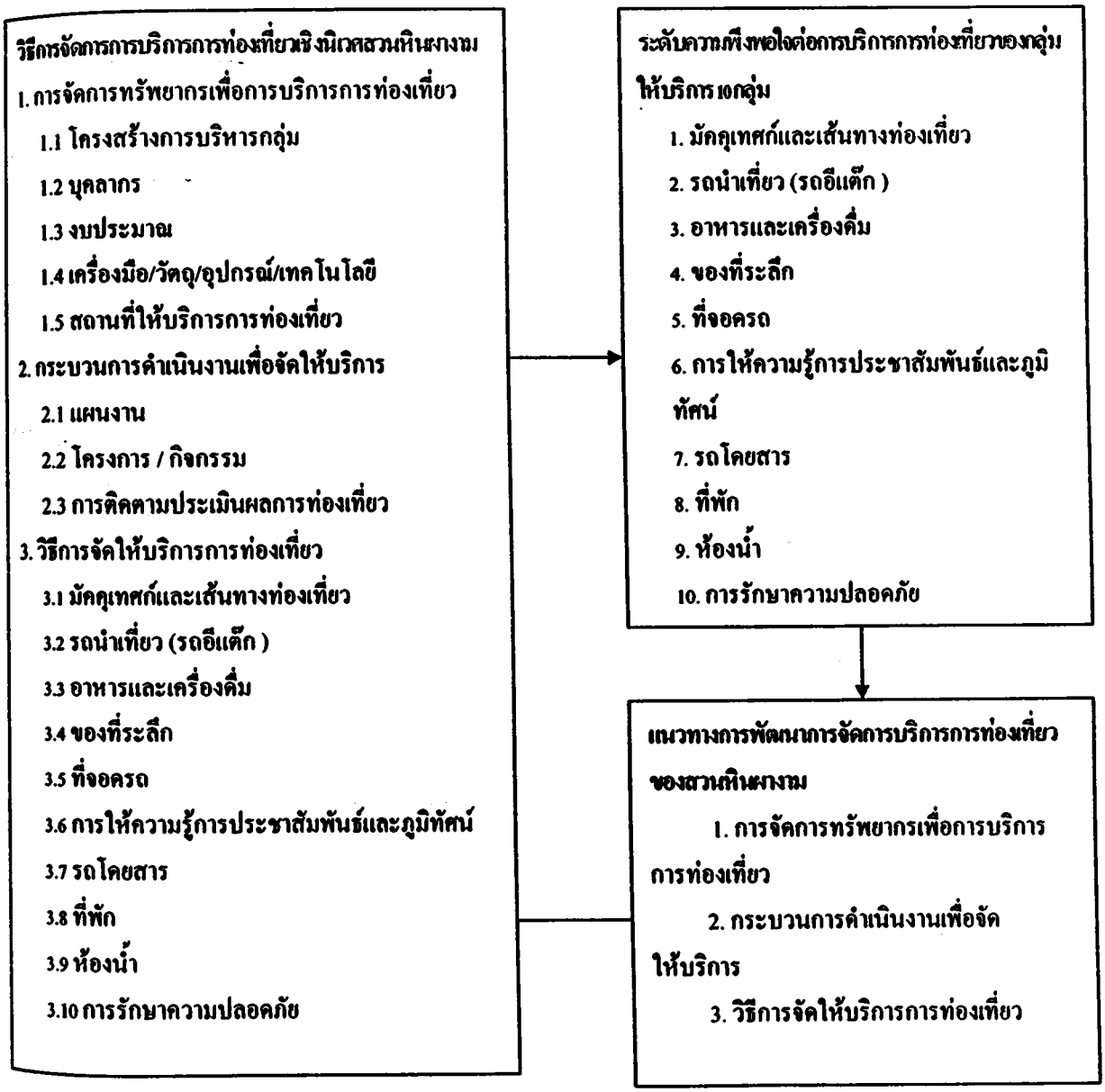
สาธารณูปโภคพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ มีผลต่อการให้บริการการท่องเที่ยว จึงควรต้องปรับปรุงเป็นเบื้องต้น นอกจากนี้ผู้นำชุมชนต้องเห็นคุณค่าและมีจิตสำนึกสาธารณะต่อประโยชน์มหาชน จึงจะพัฒนาการท่องเที่ยวให้ประสบความสำเร็จได้

สุวารีย์ ศรีปุณะ (2548:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการท่องเที่ยวชายแดนลุ่มน้ำเหือง –โขง : กรณีศึกษาแก่งคุดคู้ อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย เพื่อค้นหารูปแบบการปฏิบัติการพัฒนาการท่องเที่ยวให้ได้คุณภาพและมาตรฐาน โดยใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านการบริการ ตามลำดับ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ สถานที่จอดรถ ป้าย สภาพแวดล้อม ร้านอาหาร สินค้าของที่ระลึก สุขา ความปลอดภัย กิจกรรมการท่องเที่ยว และการท่องเที่ยวทางเรือ ปัญหาของการพัฒนาการท่องเที่ยวที่เกิดจากการบริหารจัดการแบบพหุภาคี คือ การขาดผู้นำทางความคิด ดังนั้นรูปแบบการพัฒนาที่เหมาะสม จึงควรเป็นการมอบหมายให้ภาคีที่มีหน้าที่ดูแลแหล่งท่องเที่ยวได้รับผิดชอบต่อพื้นที่และกิจกรรมอย่างเต็มความสามารถ และต้องร่วมกันสร้างเป้าหมายในการพัฒนามาตรฐาน เพื่อให้ภาคีที่เกี่ยวข้องได้ร่วมคิด วางแผน และดำเนินการภายใต้การประสานงานและความช่วยเหลือโดยองค์กรภายนอกเป็นเครือข่าย ในการสนับสนุนเชิงนโยบายและโครงสร้างพื้นฐาน เช่น สถาบันการศึกษา และองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นรูปแบบการพัฒนาการท่องเที่ยวที่เกิดประโยชน์สูงสุดต่อทุกฝ่าย

สรุป จากแนวคิดและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงเห็นว่า การท่องเที่ยวเป็นงานสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ การเรียนรู้ และการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่างๆ รวมทั้งชุมชน และผู้ประกอบการท่องเที่ยว แต่ยังมีปัจจัยและองค์ประกอบหลายอย่างที่ไม่มีความพร้อมในการสนับสนุนการจัดการท่องเที่ยวเท่าที่ควรทั้งด้านบทบาทของหน่วยงานและกลุ่มผู้เกี่ยวข้อง การเสริมสร้างความรู้ความสามารถในการจัดการท่องเที่ยวทั้งงานบริการ งานดูแลสิ่งแวดล้อมการใช้ศักยภาพและภูมิปัญญาที่มีอยู่ การสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคีทุกฝ่ายอย่างเป็นระบบเหล่านี้ล้วนยังไม่ได้ดำเนินการพัฒนาอย่างจริงจัง จึงควรได้ทำการวิจัยหารูปแบบการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยใช้การวิจัยแบบมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นการวิจัยที่ตั้งอยู่บนฐานการยอมรับและเคารพซึ่งกันและกันระหว่างนักวิจัยกับผู้ถูกวิจัย

2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้นำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยกลุ่มผู้ให้บริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม 10 กลุ่ม ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่าง1) มัคคุเทศก์2) รถนำเที่ยว (รถอีแต๊ก) 3) อาหารและเครื่องดื่ม 4) ของที่ระลึก 5) ที่จอดรถ 6) การให้ความรู้การประชาสัมพันธ์ 7) รถโดยสาร 8) ที่พัก 9) ห้องน้ำ 10) การรักษาความปลอดภัยครั้งนี้ ดังนี้



บทที่ 3
วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed methodology) ทั้งวิธีการการวิจัยเชิงคุณภาพ(Qualitative technique)และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative technique) โดยดำเนินการดังนี้

3.1 พื้นที่วิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3 การสร้างเครื่องมือ

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 พื้นที่วิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 พื้นที่วิจัย ได้แก่แหล่งท่องเที่ยวบริเวณวนอุทยานสวนหินผางามที่เปิดให้บริการการท่องเที่ยวมีเนื้อที่ 7,000 ไร่ ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย

3.1.2 ประชากร(Population)ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ประชากรทั้งหมด 3 กลุ่ม ดังนี้

3.1.2.1 ผู้ให้บริการการท่องเที่ยว ประกอบด้วยคณะกรรมการกลุ่มและสมาชิกกลุ่มที่จัดให้บริการการท่องเที่ยวในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวบริเวณวนอุทยานสวนหินผางาม รวม 10 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มมัคคุเทศก์ท้องถิ่น 2) กลุ่มรถนำเที่ยว(รถอีแต๊ก) 3) กลุ่มร้านค้า 4) กลุ่มของที่ระลึก 5) กลุ่มผู้ให้บริการห้องน้ำ 6) กลุ่มผู้ให้บริการที่จอดรถ 7) กลุ่มบริการประชาสัมพันธ์ 8) กลุ่มผู้ให้บริการที่พัก 9) กลุ่มผู้ให้บริการความปลอดภัย 10) กลุ่มผู้ให้บริการรถโดยสาร มีประชากรกลุ่มละ 20-30 คน รวม 275 คน

ตารางที่ 1 จำนวนสมาชิกกลุ่มประกอบด้วยคณะกรรมการกลุ่ม และสมาชิกกลุ่มผู้ให้บริการ

ชื่อกลุ่มผู้ให้บริการ	คณะกรรมการ	สมาชิก	รวมทั้งสิ้น
1) กลุ่มมัคคุเทศก์	3	59	62
2) กลุ่มรถนำเที่ยว(รถอีแต๊ก)	3	30	33
3) กลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม	3	35	38
4) กลุ่มของที่ระลึก	3	40	43
5) กลุ่มให้บริการห้องน้ำ	3	20	23
6) กลุ่มให้บริการที่จอดรถ	3	10	13
7) กลุ่มให้บริการประชาสัมพันธ์	3	16	19
8) กลุ่มให้บริการที่พัก	3	10	13
9) กลุ่มให้บริการรักษาความปลอดภัย	3	4	7
10) กลุ่มให้บริการรถโดยสาร	4	4	4
รวม	30	245	275

3.1.2.2 นักท่องเที่ยว ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวสวนหินผางามโดยเฉลี่ยต่อปี 2549 มีจำนวนทั้งสิ้น 503,000 คน จึงมีนักท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยเดือนละ 41,917 คน ผู้วิจัยจะการศึกษากับนักท่องเที่ยวเฉพาะเดือนสิงหาคมประกอบด้วยจำแนกออกเป็น 2 กลุ่มซึ่งนักท่องเที่ยวที่พักค้างคืน จำนวน 16 คน และไม่พักค้างคืน จำนวน 285 คนโดยใช้เวลาในการเก็บ 8 วัน ต่อจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด ผู้วิจัยจะทำการรวบรวมข้อมูลกับนักท่องเที่ยวพักค้างคืนโดยเฉลี่ยวันละ 2 คนต่อวันและนักท่องเที่ยวไม่พักค้างคืน 34 -35 คนต่อวัน

3.1.2.3 ผู้บริหาร ผู้นำหน่วยงานและผู้นำชุมชนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวสวนหินผางาม จำนวน 39 คน ดังนี้

1) ผู้บริหารงานด้านการท่องเที่ยวระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และระดับองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ผู้บริหารจากหน่วยงานการท่องเที่ยวระดับจังหวัดและระดับอำเภอ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเลย หัวหน้าสำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยวประจำจังหวัดเลย ปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้ากิ่งและหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการท่องเที่ยวของอำเภอหนองหิน และผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ประธานสภา รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ และหัวหน้าฝ่ายที่รับผิดชอบงานส่งเสริมการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ รวมจำนวน 10 คน

2) สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลใน 6 หมู่บ้านที่อยู่รายรอบสวนหินผางาม หมู่บ้านละ 2 คน รวม 12 คน

3) ผู้ดูแลวนอุทยานสวนหินผางาม ได้แก่ หัวหน้าป่าไม้ 1 คนและเจ้าหน้าที่ จำนวน 9 คน รวม 10 คน

4) กำนันและผู้ใหญ่บ้าน 6 หมู่บ้านที่อยู่รายรอบสวนหินผางาม ได้แก่ กำนัน 1 คน ผู้ใหญ่บ้านจำนวน 6 คน รวม 7 คน

3.1.3 กลุ่มตัวอย่าง(Sample size) และการสุ่มตัวอย่าง(Sampling)

- ผู้ศึกษาได้กำหนดจำนวน กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่างตามประชากร 3 กลุ่มดังนี้

3.1.3.1 กลุ่มผู้ให้บริการการท่องเที่ยว ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนกลุ่มที่ให้การบริการจำนวน 10 กลุ่ม กลุ่มละ 4 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างรวม 40 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง(Purposive sampling) โดยให้ประธานกลุ่ม 1 คน ตัวแทนกรรมการกลุ่ม 1 คน และสมาชิกกลุ่ม 2 คน ของทุกกลุ่มกลุ่มละ 4 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลการจัดบริการการท่องเที่ยว(วัตถุประสงค์ข้อ 1) และให้ประธานกลุ่มทุกกลุ่ม 10 กลุ่ม รวม 10 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อเข้าร่วมประชุมการวิเคราะห์ด้วย เทคนิค SWOT

3.1.3.2 กลุ่มนักท่องเที่ยว ผู้วิจัยจะทำการรวบรวมข้อมูลโดยใช้สถิตินักท่องเที่ยวปี 2549 รวมทั้งสิ้น 503,000 คน โดยเฉลี่ยเดือนละ 41,917 คน ผู้วิจัยจึงจะทำการรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวโดยใช้ระยะเวลา 1 เดือน ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ เครซี่และมอร์แกน (Krejcie&Morgan,1970:607-610 อ้างถึง ในองอาจ นัยพัฒน์ 2549:125) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% คลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% และสัดส่วนของประชากรเท่ากับ 0.5 จากประชากร 41,917 คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 301 คน เมื่อแบ่งสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างตามประเภทของนักท่องเที่ยวเป็น 2 กลุ่ม จำแนกเป็นกลุ่มพักค้างคืน จำนวน 16 คนต่อเดือน และกลุ่มไม่พักค้างคืน จำนวน 285 คนต่อเดือน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ(Accidental sampling) สืบเนื่องมาจากการท่องเที่ยวสวนหินผางามเป็นช่วงของนักท่องเที่ยวผู้เข้าชมน้อยที่สุดของปี

ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่าง แบบสัดส่วนในการศึกษาครั้งนี้ จะทำการศึกษารวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวเฉพาะเดือนสิงหาคมของปี 2550 เท่านั้น จำแนกออกเป็น 2 กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวไป-กลับ 285 คน และกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวพักค้างคืน 16 คน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนนักท่องเที่ยวและกลุ่มตัวอย่าง

นักท่องเที่ยวรายปี		ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง	
ไป-กลับ	ค้างคืน	ไป-กลับ	ค้างคืน
41,917	1,750	274	16

3.1.3.3 ผู้บริหาร ผู้นำหน่วยงาน ผู้นำชุมชนที่เกี่ยวข้อง จากประชากรจำนวน 39 คน กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้ 27 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง 2 แบบ 1) สุ่มแบบเจาะจง (Accidental sampling) สำหรับผู้บริหารจากหน่วยงานการท่องเที่ยวระดับจังหวัดและระดับอำเภอ กลุ่มผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล และกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน โดยให้ประชากรทุกคนเป็นกลุ่มตัวอย่าง รวม 18 คน และกลุ่มผู้ดูแลวนอุทยาน(หัวหน้าป่าไม้) 1 คน 2) สุ่มอย่างง่าย(Simple random sampling)ด้วยวิธีการจับสลาก สำหรับกลุ่มสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลจากหมู่บ้านละ 1 คน รวม 6 คน และกลุ่มผู้ดูแล วนอุทยานสวนหินผางาม ในส่วนที่เป็นเจ้าหน้าที่ จำนวน 3 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลแตกต่างกันหลายวิธี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงและชัดเจนดังนี้

3.2.1 การสัมภาษณ์ ใช้เก็บข้อมูลกลุ่มผู้ให้บริการการท่องเที่ยว 10 กลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลวิธีการจัดการบริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม เครื่องมือที่ใช้คือแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi- structured interview)

3.2.2 การสอบถาม ใช้เก็บข้อมูลกลุ่มนักท่องเที่ยวเพื่อให้ได้ข้อมูลความพึงพอใจต่อการจัดบริการการท่องเที่ยวของสวนหินผางาม เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด และตอนท้ายให้มีคำถามปลายเปิดเพื่อให้นักท่องเที่ยวแสดงแนวทางพัฒนาการจัดบริการการท่องเที่ยวให้ดีขึ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

5 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

3 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

1 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

นำผลคะแนนที่ได้ไปหาค่าเฉลี่ยและได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535:100)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.2.3 การจัดเวทีการประชุมด้วยเทคนิค (SWOT analysis) จำนวน 1 ครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม โดยมีผู้เข้าร่วมประชุม 37 คน ประกอบด้วยกลุ่มผู้บริหาร ผู้นำหน่วยงานและผู้นำชุมชนที่เกี่ยวข้อง จำนวน 27 คน และตัวแทนกลุ่มผู้ให้บริการการท่องเที่ยวกลุ่มละ 1 คน รวม 10 คน ใช้เวลาประชุม 1 วัน โดยจะทำการคืนข้อมูลที่วิเคราะห์ได้จากการสัมภาษณ์และแบบสอบถามให้ผู้ร่วมประชุมรับทราบเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบในการนำเสนอแนวทางพัฒนาการให้บริการโดยกำหนดเป็นประเด็นคำถาม

3.2.4 การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง(Semi structured interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการการท่องเที่ยวสวนหินผางามเพิ่มเติมจากการประชุมด้วยเทคนิค SWOT analysis โดยสัมภาษณ์กลุ่มผู้เข้าร่วมประชุมทั้ง 37 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสัมภาษณ์

3.2.5 การสังเกต(Observation) ผู้ศึกษาจะใช้การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วมในการให้บริการการท่องเที่ยวทุกกิจกรรมที่จัดให้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงเสริมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ การสอบถาม และการจัดเวทีการประชุมด้วยเทคนิค (SWOT analysis) เครื่องมือที่ใช้คือประเด็นคำถามในการสังเกต

3.3 การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อ ได้แก่ แบบสำรวจพื้นฐานในรูปแบบการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม ข้อมูลชุมชน ตำราวิชาการ วารสาร หนังสือ เอกสารและวิทยานิพนธ์และ

งานสารนิพนธ์ งานวิจัย และบรรยายสรุปตำบลปวนพุ เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการวางกรอบแนวคิดสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการบริบทชุมชน ฯลฯ

3.3.2 นำตัวแปรที่ได้จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง (Semi structured interview) ให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 จากนั้นสร้างแบบสอบถาม เพื่อให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 และนำมากำหนดประเด็นคำถามในการจัดเวทีประชุมโดยใช้เทคนิค (SWOT analysis) เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการจัดการบริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม ให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3

3.3.3 การจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT analysis) ในการประเมินสภาพปัญหา อุปสรรค จุดอ่อน จุดแข็งและโอกาสของรูปแบบการจัดการท่องเที่ยวสวนหิน ผางาม เพื่อวิเคราะห์สภาพการจัดการบริการท่องเที่ยวสวนหินผางาม สร้างแนวทางการพัฒนาเพื่อให้ได้ทางเลือกที่ดีให้กับแต่ละหน่วยงานหรือกลุ่มและจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม โดยใช้เทคนิคการระดมพลังสร้างสรรค์ ในการระดมความคิด เปิดโอกาส ให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็น สภาพปัญหาและความต้องการเพื่อหาแนวทางแก้ไขพัฒนาอย่างสร้างสรรค์ต่อไปในอนาคต

3.3.4 นำเครื่องมือเสนอให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม เพื่อขอรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติม

3.3.5 นำแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามที่ได้แก้ไขปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try – out) ประชากรที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา

3.3.6 นำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการทดลองใช้ (Try-out) มาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง แล้วนำไปใช้กับประชากรในพื้นที่วิจัย เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ผู้ศึกษา ได้เก็บข้อมูลเป็น 2 ลักษณะ คือ

3.4.1 การสัมภาษณ์ โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi structured interview) เพื่อศึกษาวิธีการจัดการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม

3.4.2 การสอบถาม โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม

3.4.3 การจัดเวทีประชุม โดยใช้เทคนิควิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT analysis) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริการการท่องเที่ยวสวนหินผางามให้ได้คุณภาพการบริการที่ดีขึ้น

3.4.4 การบันทึกภาคสนาม ประกอบการสัมภาษณ์ และการสังเกตการณ์

3.4.5 การใช้กล้องบันทึกภาพ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาจะทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยวิธีการสามเส้า(Triangulation)โดยการสำรวจข้อมูลจากอดีตก่อนการจัดตั้งแหล่งท่องเที่ยวสวนหินผางาม พร้อมสำรวจข้อมูลปัจจุบันมีสภาพอย่างไร และมีการสำรวจการวางแผนการดำเนินการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวมีแนวทางการพัฒนาเป็นอย่างไร พร้อมนำข้อมูลการศึกษาจากการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาวิธีการจัดการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม นำข้อมูลมาศึกษาวิเคราะห์เสนอผลการบรรยายเชิงพรรณนา และการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม นำข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐาน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ก่อนทำการวิเคราะห์ ใช้การตีความข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์ จากการจัดประชุมด้วยเทคนิค SWOT analysis และจากการสังเกต แล้วทำการวิเคราะห์โดยการมองประเด็นหลัก (Major themes) ที่พบเห็นในข้อมูลทั้งหมดก่อน และนำมาแยกเป็นประเด็นย่อย (Sub themes) และหัวข้อย่อย (Categories) แล้วจึงหาข้อสรุปประเด็นตามวัตถุประสงค์การศึกษา และนำเสนอผลการศึกษาโดยใช้วิธีการบรรยายเชิงพรรณนา

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐานวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพผู้ตอบโดยใช้ค่าร้อยละ และใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการบริการการท่องเที่ยวโดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ได้แก่

3.6.1 ค่าร้อยละ (Percentage หรือ %)

3.6.2 ค่าเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{x}$)

3.6.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)

ตารางที่ 3 สรุปวิธีการศึกษา

วัตถุประสงค์	ตัวแปร/ประเด็น	วิธีการเก็บข้อมูล	เครื่องมือ	ผู้ให้ข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง	การวิเคราะห์ข้อมูล
1.เพื่อศึกษาวิธีการจัดการบริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม	1.การจัดการทรัพยากรการบริการการท่องเที่ยว - โครงสร้างการบริหารกลุ่ม - บุคลากร - เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี - สถานที่ให้บริการการท่องเที่ยว 2.กระบวนการดำเนินงานเพื่อจัดให้บริการ - แผนงาน - โครงการ/กิจกรรม - การติดตามประเมินผล 3.วิธีการจัดให้บริการการท่องเที่ยว 10 กลุ่ม 1)กลุ่มมัคคุเทศก์ 2)กลุ่มรถนำเที่ยว(รถอีแต๊ก) 3)กลุ่มร้านค้า 4)กลุ่มของที่ระลึก 5)กลุ่มผู้ให้บริการห้องน้ำ 6)กลุ่มผู้ให้บริการที่จอดรถ 7)กลุ่มผู้ให้บริการประชาสัมพันธ์ 8)กลุ่มผู้ให้บริการที่พัก 9)กลุ่มผู้ให้บริการรักษาความปลอดภัย 10)กลุ่มผู้ให้บริการคมนาคม	การสัมภาษณ์	แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง	ตัวแทนกลุ่มผู้ห้บริการการท่องเที่ยว 10 กลุ่ม ประกอบด้วย ประธาน 1 คน รองประธาน 1 คน สมาชิก 2 คน รวม 40 คน	เสนอผลโดยวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) และ การบรรยายเชิงพรรณนา

ตารางที่ 3 (ต่อ) สรุปวิธีการศึกษา

วัตถุประสงค์	ตัวแปร/ประเด็น	วิธีการเก็บข้อมูล	เครื่องมือ	ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง	การวิเคราะห์ข้อมูล
2.เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนทิพางาม	1. การจัดการทรัพยากรการบริการการท่องเที่ยว - โครงสร้างการบริหารกลุ่ม - บุคลากร - เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี - สถานที่ให้บริการการท่องเที่ยว 2. กระบวนการดำเนินงานเพื่อจัดให้บริการ - แผนงาน - โครงการ/กิจกรรม - การติดตามประเมินผล 3. วิธีการจัดให้บริการการท่องเที่ยว	การสำรวจ	แบบสอบถาม	นักท่องเที่ยวจำนวน 301 คน	วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 3 (ต่อ)สรุปวิธีการศึกษา

วัตถุประสงค์	ตัวแปร/ประเด็น	วิธีการเก็บข้อมูล	เครื่องมือ	ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง	การวิเคราะห์ข้อมูล
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของสวนหินผางามให้ได้คุณภาพการบริการดีขึ้น	1. การจัดการทรัพยากรการบริการการท่องเที่ยว - โครงสร้างการบริหารกลุ่ม - บุคลากร - เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี - สถานที่ให้บริการการท่องเที่ยว 2. กระบวนการดำเนินงานเพื่อจัดให้บริการ - แผนงาน - โครงการ/กิจกรรม - การติดตามประเมินผล 3. วิธีการจัดให้บริการการท่องเที่ยว	ประชุมวิเคราะห์แบบมีส่วนร่วม เทคนิค SWOT analysis	ประเด็นคำถามเพื่อใช้ประชุมวิเคราะห์	- ตัวแทนกลุ่มบริการการท่องเที่ยว 10 กลุ่ม - ผู้บริหาร - ผู้นำชุมชน จำนวน 40 คน	วิเคราะห์เนื้อหา (Contant analysis) และเสนอผลการบรรยายเชิงพรรณา

บทที่ 4
ผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ:กรณีศึกษา สวนหินผางาม อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ด้วยแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง(Semi structured Interview)การสังเกตประกอบการสัมภาษณ์การใช้แบบสอบถามและการจัดประชุมแบบมีส่วนร่วมด้วยเทคนิค SWOT analysis ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน กรกฎาคม 2550 ถึง ตุลาคม 2551 รวม 18 เดือน จากกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้แทนผู้ให้บริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม จำนวน 40 คน นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวสวนหินผางาม จำนวน 301 คน แล้วจัดเวทีคืนข้อมูลและค้นหาแนวทางการพัฒนาการบริการท่องเที่ยวใช้เทคนิค SWOT analysis โดยผู้บริหาร หัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและ ผู้แทนกลุ่มผู้ให้บริการการท่องเที่ยว จำนวน 40 คน และทำการวิเคราะห์วิธีการจัดการการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม วิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการจัดการการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม โดยวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) และวิเคราะห์ความพึงพอใจด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการศึกษาตามหัวข้อ ดังนี้

4.1 บริบทของกลุ่มให้บริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม

4.2 วิธีการจัดการการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ สวนหินผางาม อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย

4.3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม

4 4 แนวทางการพัฒนาการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม

4.1 บริบทของกลุ่มให้บริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม

การบริหารจัดการโดยรวมของการท่องเที่ยวสวนหินผางาม ประชาชนในตำบลปวนพุเข้ามามีส่วนการให้บริการการท่องเที่ยวสวนหินผางามซึ่งแบ่งออกเป็นกลุ่มให้บริการในรูปแบบกิจกรรมซึ่งมีทั้งหมด 10 กลุ่มให้บริการคือ 1) กลุ่มให้บริการนำเที่ยวมัคคุเทศก์ 2)กลุ่มให้บริการรถโดยสาร 3)กลุ่มให้บริการสถานที่จอดรถ 4) กลุ่มให้บริการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว 5)กลุ่มให้บริการห้องน้ำ 6)กลุ่มให้บริการรถนำเที่ยวหรือรถอีแต็ก 7)กลุ่มให้บริการของที่ระลึก 8)กลุ่มให้บริการร้านอาหาร 9)กลุ่มให้บริการที่พัก 10)กลุ่มให้บริการรักษาความปลอดภัย สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวสวนหินผางาม ในปี 2549 มีจำนวนรายได้จากการท่องเที่ยวสวนหินผางาม จำนวน 730,440 บาท ,ปี 2550 มีจำนวนรายได้จากการท่องเที่ยวสวนหินผางาม จำนวน 688,600.บาท ,ปี 2551 มีจำนวนรายได้จากการท่องเที่ยวสวนหินผางาม จำนวน 568,200.-บาท สถิตรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ ปี 2552

4.1.1 กลุ่มให้บริการด้านรถโดยสาร

การเดินทางโดยใช้บริการรถโดยสารประจำทาง สาย หนองหิน – ผาหวาย การให้บริการรถโดยสารประจำทาง มีการดำเนินการมานาน 15 ปี ตั้งแต่ปี 2538 มีรถโดยสารประจำทางได้ให้บริการโดยสารประชาชนในหมู่บ้านเดินทางเพื่อการขนส่งสินค้าโดยทั่วไป จากนั้น หลังมีการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวได้มีนักท่องเที่ยวหลายคนได้ให้ความสนใจเข้าเดินทางมาเที่ยวชม โดยการโดยสารรถประจำทาง มาเรื่อยจนถึงปัจจุบัน ผู้ให้บริการด้านรถโดยสารมี ประชาชนในตำบลให้ความสนใจมีการดำเนินการที่ไม่ใช้ลักษณะการบริหารจัดการแบบกลุ่มแต่เป็นลักษณะให้บริการเหมือนกันมีการปรึกษาหารือการให้บริการด้านเวลาที่เดินรถไปมาจัดที่ยวการเดินรถและราคาการให้บริการแต่ละครั้ง

4.1.2 กลุ่มให้บริการสถานที่จอดรถ

เดิมประชาชนในพื้นที่ใช้ที่ดิน มาให้บริการจอดรถ ดูแลความปลอดภัย ให้แก่นักท่องเที่ยว โดยเก็บความบริการสถานที่จอดรถตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ ได้ออกระเบียบการจัดเก็บไว้ รถจักรยานยนต์ คันละไม่เกิน 5 บาท รถยนต์ 4 ล้อ คันละไม่เกิน 10 บาท รถยนต์ 6 ล้อ คันละไม่เกิน 15 บาท รถยนต์เกินกว่า 6 ล้อ ขึ้นไป คันละไม่เกิน 20 บาท การให้บริการสถานที่จอดรถเริ่มมีตั้งแต่ 2541 โดยมีประชาชนให้ความสนใจด้านสถานที่จอดรถ ในการให้บริการดังกล่าวมีการเก็บค่าธรรมเนียมในช่วงหน้าเทศกาลการท่องเที่ยว ที่นักท่องเที่ยวจะเห็นได้ชัดเจน แต่ช่วงเวลาวันธรรมดา จะไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียม ผู้ประกอบการแต่ละรายได้มีการพูดคุยปัญหา และเพื่อเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยการงดเก็บค่าบริการในเวลาธรรมดา เนื่องจากสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ และเป็นการจัดระเบียบการจำหน่ายสินค้า เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว องค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ จึงได้ดำเนินการสร้างลานจอดรถเพิ่ม ในปี 2544 จนกระทั่งเพื่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว ในปี 2545 องค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ จึงไม่ได้เก็บค่าธรรมเนียมที่จอดรถ แก่นักท่องเที่ยว และมีการก่อสร้างลานจอดรถที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

4.1.3 กลุ่มให้บริการห้องน้ำ

ในอดีตการท่องเที่ยวสวนหินผางามยังไม่เป็นที่นิยมมีนักท่องเที่ยวไม่มากมี นายตันฉัตรสุวรรณ นายเสมียน สมพร ได้ให้บริการด้านห้องน้ำ แก่นักท่องเที่ยว และเริ่มมีจำนวนนักท่องเที่ยวมากขึ้นจึงได้เพิ่มปริมาณห้องน้ำให้บริการและลักษณะการสร้างห้องน้ำให้บริการโดยอัตราค่าบริการ 2 บาทต่อคนภายหลังปรับค่าบริการ3 บาท ต่อ จากนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุได้เปลี่ยนแปลงแบบซุ้มร้านค้าให้เป็นห้องน้ำบริเวณลานค้าชุมชนและติดกับบริเวณลานจอด 2 จุด จุดละ 4 ห้อง รวมเป็น 8 ห้อง เพื่อเป็นการกระจายรายได้ให้กับประชาชนจึงเปิดให้ประชาชนที่สนใจจะเข้าบริหารจัดการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว องค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ จึงเปิดการประมูลห้องน้ำปีละครั้ง และได้ออกข้อบัญญัติกำหนดอัตราค่าบริการห้องน้ำ การเปิดอัตราค่าเช่าสถานที่ให้บริการห้องน้ำในสถานที่ท่องเที่ยวได้กำหนดราคากลางต่อจุดบริการห้องน้ำปีละไม่ต่ำกว่า 2,000 บาทต่อปี มีการประชาชนให้

ความสนใจเป็นจำนวนมาก แต่คัดเลือกได้ตามระเบียบว่าด้วยงานพัสดุฯผู้ให้บริการเหมือนกันได้พูดคุย ปัญหา และเพื่อเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยว

4.1.4 กลุ่มให้บริการการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว(ศูนย์บริการท่องเที่ยวสวนหินผางาม)

โดยการกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ เริ่มการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวใน ปี2541และมีเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุเข้ามาให้บริการแก่นักท่องเที่ยวแนะนำลักษณะการเข้าเที่ยวชม มีการแสดงแผนที่การเข้าเที่ยวชมประกอบกับแสดงภาพจุดต่างๆ หรือนักท่องเที่ยวมีความประสงค์ฟังการบรรยายการลักษณะบริหารจัดการการท่องเที่ยวมีวิทยากรจากองค์การบริหารส่วนตำบล เข้าบรรยายให้ความรู้ด้านของการจัดการการท่องเที่ยวพร้อมกับเป็นจุดชำระค่าธรรมเนียมนำเที่ยว และจัดผู้นำเที่ยว (มัคคุเทศก์ท้องถิ่น)ให้แก่นักนักท่องเที่ยว บุคลากรอยู่ในส่วนสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ ค่าธรรมเนียมจากการจัดเก็บค่าธรรมเนียมนำเข้าเป็นรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ

4.1.5 กลุ่มให้บริการนำเที่ยวมัคคุเทศก์ การจัดการกลุ่มผู้ให้บริการด้านนำเที่ยวดำเนินการในลักษณะนี้ตั้งแต่ ปี 2538 และเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการในปี 2540 โดยมีนายหน่าย คำมุงคุณ เป็นประธานกลุ่ม มีการคัดเลือกประธานกลุ่มใหม่ทุกปี สมาชิกในกลุ่มร่วมกันออกระเบียบกฎเกณฑ์การจัดการภายในกลุ่ม ได้รับการพัฒนาศักยภาพจากหน่วยงานและสถาบันต่าง ๆ ทุกปี มีกฎระเบียบรวมกัน มีการกำหนดทบทวนระเบียบทุกปี การให้บริการการท่องเที่ยวนำเที่ยว หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ฯจะแจ้งถึงลักษณะของการท่องเที่ยวโดยจะบรรยายภาพของเส้นทางการเดินทางที่มีลักษณะเขาวงกตและคำนึงถึงความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว พร้อมกับแนะนำให้นักท่องเที่ยวต้องมีมัคคุเทศก์ท้องถิ่นให้บริการนำเที่ยว ตลอดเส้นทางโดยจะต้องชำระค่าธรรมเนียมบริการนำเที่ยวสวนหินผางามโดยองค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุได้ออกกฎระเบียบ เป็นข้อบัญญัติการท่องเที่ยวสวนหินผางาม โดยกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมนักท่องเที่ยวตั้งแต่ 1-10 คน คิดอัตราเป็น 1 คณะ ค่าธรรมเนียมคณะละ 100 บาทต่อคณะ โดยที่ค่าธรรมเนียมบริการนำเที่ยวจะนำส่งเข้าเป็นเงินรายได้จากการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ ในจำนวนเงิน 100 บาท จะนำเงินมาแบ่งส่วนเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 คือจำนวนเงิน 30 บาท ส่งเป็นเงินรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ และนำมาบริหารจัดการในสถานที่ท่องเที่ยว ส่วนที่ 2 คือจำนวนเงิน 70 บาทให้เป็นเงินรายได้และมัคคุเทศก์นำเที่ยว

4.1.6 กลุ่มให้บริการรถนำเที่ยว (รถอีแต๊ก)

เริ่มจากการให้บริการด้านดังกล่าวเป็นการเริ่มต้นพร้อมกับมัคคุเทศก์ ปีพ.ศ. 2538 เพราะเป็นการให้บริการรับนักท่องเที่ยวหลังจากเที่ยวจุดสุดท้ายและเดินลงเขาซึ่งมีระยะทาง 1 กิโลเมตร กลุ่มรถอีแต๊กนี้สมาชิกกลุ่มทุกคนต้องมีรถอีแต๊ก และว่างจากการทำนา ต้องมาให้บริการแก่นักท่องเที่ยว โดยมีนายอุทัย ผ่องแก้ว ประธานกลุ่มนี้ ได้รับการพัฒนามาโดยตลอด การให้บริการรถนำเที่ยว

ค่าบริการรถนำเที่ยว ได้กำหนดไว้ในข้อบัญญัติตำบลปวนพุ ว่าด้วยเรื่องการจัดการ บำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์ในสวนหินผางาม พ.ศ. 2541 (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 1 พ.ศ. 2544) ค่ารถนำเที่ยว (รถอีแต๊ก) อัตราไม่เกิน 10 บาท รายได้ส่วนนี้สมาชิกกลุ่มบริหารจัดการเอง โดยขั้นตอนการดำเนินการในแต่ละวัน หัวหน้ากลุ่ม หรือเหรัญญิก สรุปรายได้จากการให้บริการ แก่สมาชิกกลุ่มฟัง นำเงินที่ได้จากการให้บริการในแต่ละคัน มาเฉลี่ยให้เท่ากัน และส่วนหนึ่งเก็บไว้เป็นกองกลาง เพื่อพัฒนาที่จอดรถอีแต๊ก บริเวณหลังเขา ให้สวยงาม และนำมาทำห้องน้ำ พร้อมกับปรับปรุงห้องน้ำให้กลุ่ม มีการจัดเก็บค่าบริการนี้โดยสมาชิกในกลุ่มรถอีแต๊กนั้นเอง ประธานกลุ่ม ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ตั้งแต่ปี 2540 – 2551

4.1.7 กลุ่มให้บริการร้านอาหาร

เริ่มก่อตั้งพร้อมกับการเปิดตัวการท่องเที่ยวมีประชาชนในความสำคัญการให้บริการด้านอาหารแก่นักท่องเที่ยว ปี 2538 โดยเริ่มจากการจัดการต่างคนต่างทำ ภายหลังเป็นลักษณะกลุ่มแม่บ้านในแหล่งท่องเที่ยว ประชาชนได้ให้ความสนใจให้บริการร้านอาหาร อยู่ 5 ร้าน 1)ร้านเจ้น้อย 2) ร้านลาบเป็ดเมืองอุบล 3) ร้านแม่อนงค์ 4) ร้านแม่ละไม 5) ก๋วยเตี๋ยวหมูตำยำโบราณ มีการกำหนดราคาขายที่เท่ากัน และไม่แพงเกินไป มีการให้ความสำคัญกับนักท่องเที่ยวกับทุกร้าน

4.1.8 กลุ่มให้บริการขายของที่ระลึก

การบริหารจัดการกลุ่มผู้ให้บริการของที่ระลึกผู้วิจัยศึกษากลุ่มผู้ผลิตกระบอกไม้ไผ่ ประธานกลุ่ม นายสมส่า แก้วโวหาร เป็นประธานกลุ่ม และมีสมาชิกกลุ่ม 40 คนสมาชิกกลุ่มมาฝึกงานฝีมือที่บ้านประธานมี เครื่องมือและอุปกรณ์การทำ ผลิตภัณฑ์ เมื่อได้ผลิตภัณฑ์ที่ทุกคนช่วยกันทำนำมาขายให้แก่นักท่องเที่ยว หรือฝากขายร้านค้าในสถานที่ท่องเที่ยว และรายได้ที่ได้นำมาหักค่าใช้จ่ายแล้วเฉลี่ยคืนสมาชิกทุกคนเข้ามาผลิตงานฝีมือ มีการลงชื่อทำงานฝีมือทุกครั้ง และมีการปันผลการดำเนินการแต่ละครั้งให้แก่สมาชิกทุกคน ส่วนหนึ่งมีการนำเงินมาซื้อเครื่องมือ หรือวัตถุดิบการผลิตเพิ่ม หน่วยงานองค์กรที่เกี่ยวข้องได้จัดการอบรมงานฝีการผลิตให้แก่สมาชิกกลุ่มมาโดยตลอด เพื่อพัฒนางานฝีมือให้ดีขึ้น

4.1.9 กลุ่มให้บริการรักษาความปลอดภัย

ภายหลังจากได้มีการเปิดการท่องเที่ยวอย่างเป็นทางการองค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ ได้ขอความอนุเคราะห์ให้ส่งเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว จาก สถานีตำรวจภูธรอำเภอหนองหิน ส่งเจ้าหน้าที่มา 4 นาย ให้จัดเวร ประจำ ทุกวัน วันละ 2 นาย เริ่มให้บริการในปี 2540 จนถึงปัจจุบัน การให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยจัดระเบียบด้านการจราจร และการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว

4.1.10 กลุ่มให้บริการที่พัก

การให้บริการที่พัก เริ่มจากองค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ ได้มีการให้บริการที่พักแรม กางเต้น ในบริเวณสถานที่ท่องเที่ยว ตามข้อบัญญัติตำบลปวนพุว่าด้วย การจัดการ บำรุงรักษา

และการใช้ประโยชน์ในสวนหิน ผางาม พ.ศ. 2541 (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2547) กำหนดอัตราค่าบริการที่พักแรม คนละไม่เกิน 20 บาท โดยรายได้นำเข้าองค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ

ภายหลังได้มีที่พัก ในลักษณะรีสอร์ท มีหลายแห่ง เช่น รีสอร์ทชาติกร รีสอร์ทช่างแดง ชมพูนุชรีสอร์ท และ ไร่ปอป่าน ที่ให้บริการด้านที่พัก มีลักษณะที่ต่างคนต่างทำ แต่มีค่าบริการค่าเช่าห้องเท่ากันห้องนอนได้ 2 คน ราคาต่อห้อง 350-400 บาท ตามขนาดของห้อง ห้องใหญ่ ราคาต่อห้อง 1,500 บาทต่อห้อง นอนได้ 15 คน

4.2 วิธีการจัดการบริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม

ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางามใน 3 ประเด็น การจัดการทรัพยากรเพื่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม กระบวนการดำเนินงานเพื่อจัดให้บริการ วิธีการจัดให้บริการการท่องเที่ยวสวนหินผางามโดยรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi structure Interview) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน ระหว่างวันที่ 2 มกราคม 2551 ถึง 29 กุมภาพันธ์ 2551 ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

4.2.1 ข้อมูลพื้นฐานกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม

ประกอบด้วยจำนวน 10 กลุ่ม กลุ่มผู้ให้บริการมัคคุเทศก์ กลุ่มผู้ให้บริการรถนำเที่ยว(รถอีแต็ก) กลุ่มผู้ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม กลุ่มผู้ให้บริการของที่ระลึก กลุ่มผู้ให้บริการที่จอดรถ กลุ่มผู้ให้บริการประชาสัมพันธ์ กลุ่มผู้ให้บริการรถโดยสาร กลุ่มผู้ให้บริการที่พัก กลุ่มผู้ให้บริการห้องน้ำ กลุ่มผู้ให้บริการรักษาความปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างตัวแทนกลุ่มผู้ให้บริการการท่องเที่ยว โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างปรากฏดังนี้

เพศ กลุ่มผู้ให้บริการการท่องเที่ยวสวนหินผางามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.50 (29 คน)รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ27.50 (11 คน) อายุส่วนใหญ่มีอายุ 41-60 ปี ร้อยละ 47.50 (19 คน)รองลงมาอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ42.50 (17 คน) ส่วนกลุ่มน้อยที่สุดอายุ 60ปีขึ้นไป ร้อยละ 10(4 คน) สถานภาพส่วนใหญ่แต่งงาน ร้อยละ75.00 (30 คน) รองลงมา หย่า ร้อยละ 12.50 (5 คน) และ โสด ร้อยละ 7.50 (3 คน) ส่วนกลุ่มน้อยที่สุด มีสถานภาพ หม้าย ร้อยละ5.00 (2 คน) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างตัวแทนกลุ่มให้บริการการท่องเที่ยว 10 กลุ่ม

ข้อมูลพื้นฐาน		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ			
-ชาย		11	27.5
-หญิง		29	72.5
	รวม	40	100.0
2. อายุ			
- 21-40 ปี		17	42.5
- 41-60 ปี		19	47.5
- 61 ปีขึ้นไป		4	10.0
	รวม	40	100.0
3. สถานภาพ			
- โสด		3	7.5
-แต่งงาน		30	75.0
- หย่า		5	12.5
- หม้าย		2	5.0
	รวม	40	100.0

4.2.2 การจัดการทรัพยากรเพื่อการบริการการท่องเที่ยว

4.2.2.1 โครงสร้างการบริหารกลุ่ม ผู้ศึกษาได้นำประเด็นการศึกษาในครั้งนี้ประกอบด้วย

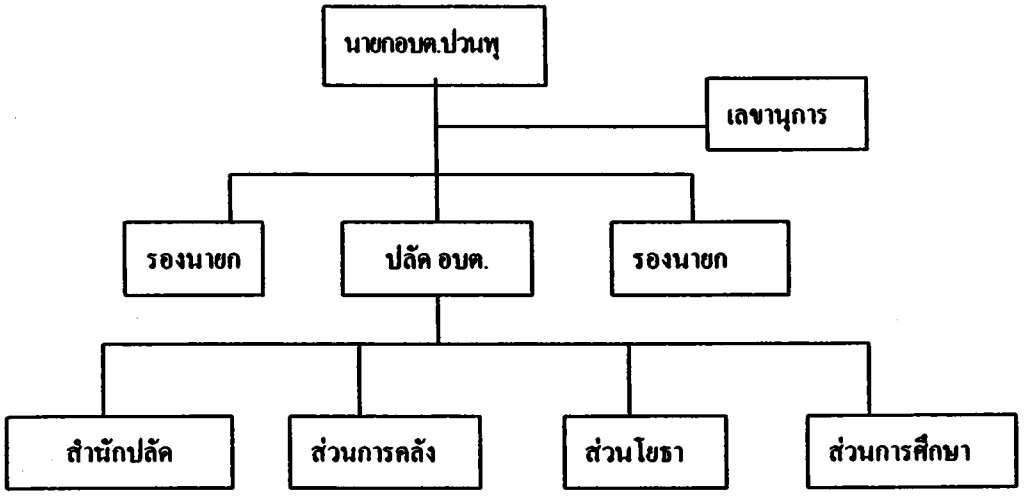
1)โครงสร้างการบริหารกลุ่มให้บริการด้านรถโดยสารไม่มีการดำเนินการจัดแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการให้บริการด้านรถประจำทาง แต่มีการทักทาย ปรึกษา หารือ แก้ไขปัญหาร่วมกัน โครงสร้างการบริหารจัดการด้านรถประจำทาง ไม่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน

2)โครงสร้างการบริหารกลุ่มให้บริการด้านสถานที่จอดรถไม่มีการดำเนินการจัดแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการให้บริการด้านสถานที่จอดรถ แต่มีการทักทาย ปรึกษา หารือ แก้ไขปัญหาร่วมกัน โครงสร้างการบริหารจัดการด้านสถานที่จอดรถ ไม่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน

3)โครงสร้างการบริหารกลุ่มให้บริการด้านบริการห้องน้ำไม่มีการดำเนินการจัดแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการให้บริการด้านที่พัก แต่มีการทักทายปรึกษาหารือ แก้ไขปัญหาร่วมกัน

4)โครงสร้างการบริหารกลุ่มประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว(ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวสวนหินผางาม) และภูมิทัศน์การท่องเที่ยวประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

ปวนพุรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ สำนักปลัด ส่วนคลัง ส่วนโยธา ส่วนการศึกษาปรากฏดังภาพประกอบที่ 9



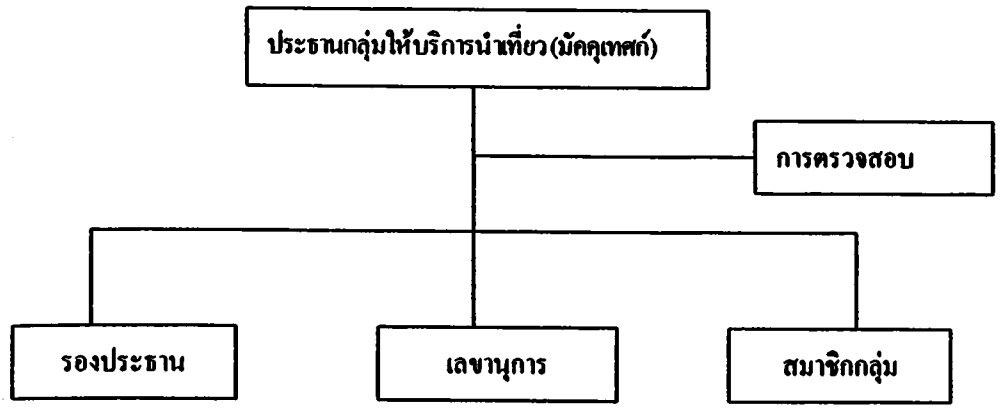
ภาพประกอบที่ 9 โครงสร้างการบริหารกลุ่มประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว

5)โครงสร้างการบริหารกลุ่มมัคคุเทศก์นำเที่ยว

มีการบริหารจัดการแบ่งออก เป็น 2 ส่วน ดังนี้

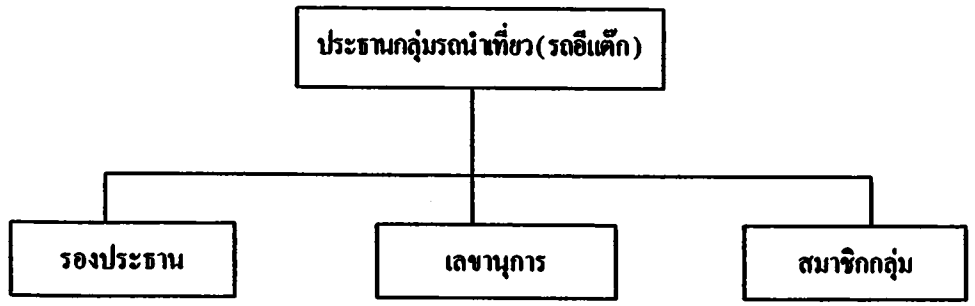
- ส่วนตัวแทนกลุ่มมัคคุเทศก์นำเที่ยว ประกอบด้วย ประธาน รองประธาน เลขานุการ เหรัญญิก ฝ่ายตรวจสอบการดำเนินงานภายในกลุ่ม

- ส่วนหน่วยงานราชการท้องถิ่น ที่เข้ามาดูแลการบริหารจัดการการพัฒนาการให้บริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม ประกอบด้วย รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว ปรากฏภาพรวมดังนี้



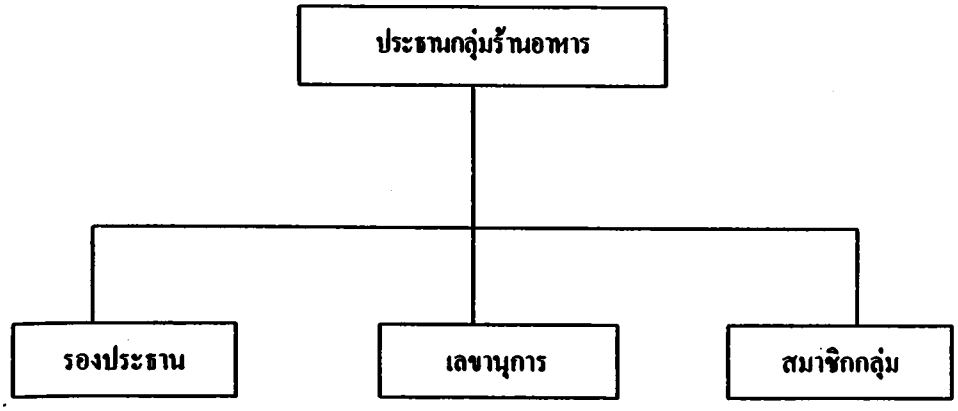
ภาพประกอบที่ 10 โครงสร้างการบริหารกลุ่มมัคคุเทศก์ท้องถิ่น

6)โครงสร้างการบริหารกลุ่มผู้ให้บริการรถนำเที่ยว (รถอีแต๊ก) สมาชิกลุ่ม ประกอบด้วย ประธาน รองประธาน เลขานุการ เหรัญญิก ฝ่ายตรวจสอบ ดังภาพประกอบที่ 11



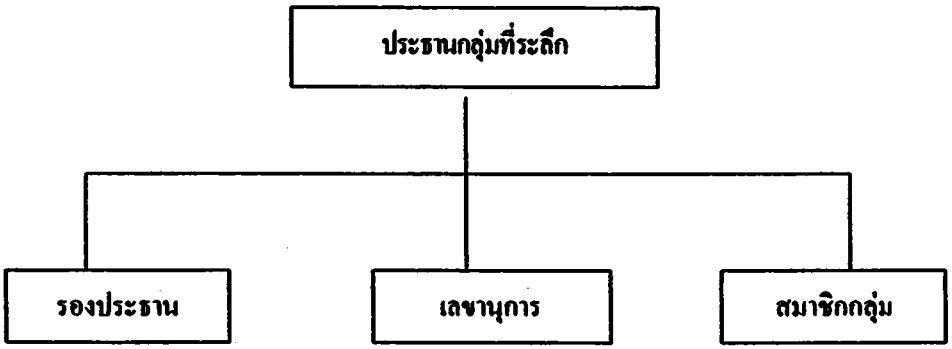
ภาพประกอบที่ 11 โครงสร้างการบริหารกลุ่มให้บริการรถนำเที่ยว (รถอีแต๊ก)

7) โครงสร้างการบริหารกลุ่มผู้ให้บริการ ร้านอาหาร สมาชิกลุ่ม ประกอบด้วย ประธาน รองประธาน เลขานุการ เหรัญญิก ดังภาพประกอบที่ 12



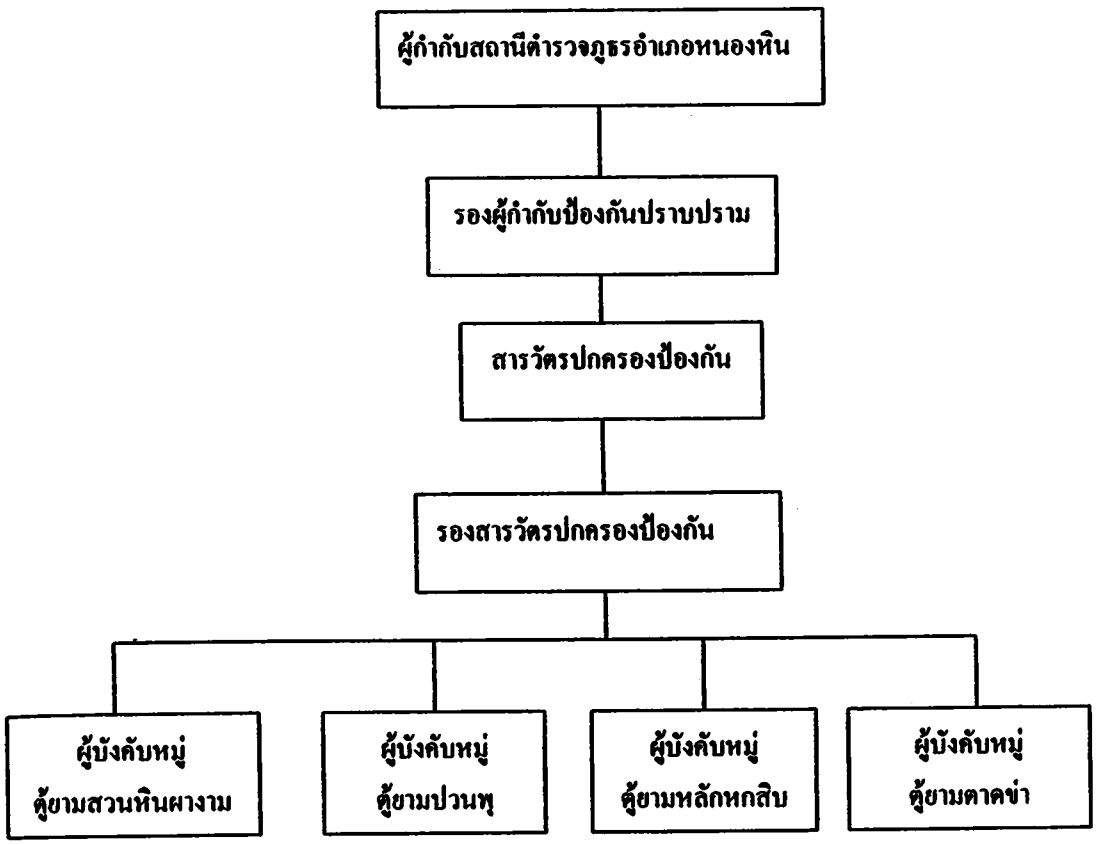
ภาพประกอบที่ 12 โครงสร้างการบริหารกลุ่มผู้ให้บริการร้านอาหาร

8) โครงสร้างการบริหารกลุ่มของที่ระลึก สมาชิกลุ่ม ประกอบด้วย ประธาน รองประธาน เลขานุการ เหรัญญิก ดังภาพประกอบที่ 13



ภาพประกอบที่ 13 โครงสร้างการบริหารกลุ่มของที่ระลึก

9) โครงสร้างการบริหารกลุ่มให้บริการด้านรักษาความปลอดภัยประกอบด้วยผู้กำกับการตำรวจภูธรอำเภอหนองหินรองผู้กำกับการสืบสวนสอบสวนรองผู้กำกับการป้องกันปราบปรามสารวัตรปกครอง รองสารวัตรปกครอง ผู้บังคับหมู่ประจำตู้ยามต่างๆ หรือหัวหน้าตู้ยาม และสมาชิกประจำตู้ยาม



ภาพประกอบที่ 14 โครงสร้างการบริการกลุ่มให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัย

10)โครงสร้างการบริหารกลุ่มให้บริการด้านที่พักไม่มีการดำเนินการจัดแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการให้บริการด้านที่พัก แต่มีการทักทาย ปรึกษา หารือ แก้ไขปัญหาร่วมกัน

4.2.2.2 บุคลากร

1) กลุ่มให้บริการด้านรถโดยสารมีจำนวน 4 คนประกอบด้วยไม่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการ

2) กลุ่มให้บริการด้านสถานที่จอดรถมีจำนวน 4 คนประกอบด้วยไม่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการ

3) กลุ่มให้บริการด้านห้องน้ำ มีจำนวน 5 คน ประกอบด้วย ไม่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการ

4) กลุ่มให้บริการด้านประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวหรือเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการนักท่องเที่ยวสวนหินผางาม มีจำนวน 12 คน ประกอบด้วย

- นายประดิษฐ์	อาจแก้ว	ตำแหน่งนายกฯ
- นายประเวช	คำขัน	ตำแหน่ง รองนายก
- นายสุรนันท์	ฉนอมชีพ	ตำแหน่ง รองนายก

-นายสมัคร คำมุงคุณ ตำแหน่ง เลขานุการ

-นายจรูญ จันทวงษ์ ตำแหน่งปลัดฯ

5) กลุ่มให้บริการด้านนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ มีจำนวน 62 คน ประกอบด้วยตำแหน่งต่างและสมาชิกผู้นำเที่ยว 62 คน กรรมการ 6 คน

- นายหน่าย คำมุงคุณ ตำแหน่ง ประธานมัคคุเทศก์
- นายสุรเนตร ชาวนาแปน ตำแหน่ง รองประธาน
- นายบุญมี เริงรื่น ตำแหน่ง รองประธาน
- นางแจ่มจันทร์ มณีพันธ์ ตำแหน่ง เหรัญญิก
- นายถาวร พวงจันทร์ ตำแหน่งตรวจสอบ

6) กลุ่มให้บริการด้านรถนำเที่ยว หรือรถอีแตก มีจำนวน 21 คน ประกอบด้วยตำแหน่งต่างและสมาชิก

- นายอุทัย ผ่องแก้ว ตำแหน่งประธาน
- นายบัญชา แก้วโวหาร ตำแหน่งรองประธาน
- นายวีระ ดีธัมมา ตำแหน่งรองประธาน

7) กลุ่มให้บริการด้านอาหาร มีจำนวน 11 คน ประกอบด้วย

-นางสราสีนี แคสซิดี้ ตำแหน่งประธาน

-นางวรรณา โทสิงห์ ตำแหน่งรองประธาน

8) กลุ่มให้บริการด้านของที่ระลึก มีจำนวน 14 คน ประกอบด้วย

- นายสมส่า แก้วโวหาร ตำแหน่งประธาน
- นายประยูร พรมดี ตำแหน่งรองประธาน
- นายสมาน พวงจันทร์ ตำแหน่งเลขานุการ

9) กลุ่มให้บริการด้านรักษาความปลอดภัยผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรอำเภอหนองหินสารวัตรป้องกันปราบปราม รองสารวัตรปกครองป้องกัน ผู้บังคับหมู่หรือหัวหน้าตู้ยาม ประจำตู้ยามสวนหินผางาม มีจำนวน4คนประกอบด้วยตำแหน่งผบ.หมู่งานป้องกันปราบปรามและตำแหน่งผบ.หมู่.งานจราจร 1คนทั้ง4คน

- พ.ต.อ.จิรโรจน์ อรุณจันทร์ภักดี ตำแหน่งผกก.อำเภอหนองหิน
- พ.ต.ท.ยุทธวัฒน์ โชคชัย ตำแหน่งรองผกก.ป้องกันปราบปราม
- พ.ต.อ. สิทธิผล แดว้นน้อย ตำแหน่งสารวัตรป้องกันปราบปราม
- ร.ต.ท.ไกคม สถิตค่าย ตำแหน่งรองสารวัตรป้องกันปราบปราม
- ด.ต. สุเทพ อินทรศรี ตำแหน่งหัวหน้าตู้
- ด.ต.พนมเทียน พลโยธา ตำแหน่งรองหัวหน้าตู้

10) กลุ่มให้บริการด้านที่พักมีจำนวน 5 คนประกอบด้วย ไม่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการ

4.2.2.3 งบประมาณ

1) ด้านให้บริการด้านรถโดยสารใช้รถยนต์ของตัวเองมาประกอบการให้บริการด้านนี้เอง

2) ด้านให้บริการด้านสถานที่จอดรถ ผู้ให้บริการด้านนี้เป็นชาวบ้านที่มีที่ดินว่างเปล่า

3) ด้านให้บริการห้องน้ำ องค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุสร้างห้องน้ำไว้ให้บริการ

4) ด้านให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว (ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวสวนหินผางาม) ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากองค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ ไม่เสียค่าบริการด้านการขอข้อมูลโดยส่วนมากที่เข้าฟังบรรยายสรุปเป็นนักท่องเที่ยวที่มาเป็นคณะเพื่อศึกษาดูงาน

5) ด้านให้บริการด้านนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ จากการศึกษาพบว่า สมาชิกกลุ่มได้ลงทุนในการเข้าสมัครเป็นสมาชิกโดยมีค่าใช้จ่าย คือเงินค่าสมัครครั้งแรก 100 บาท ยื่นการสมัครสมาชิกต้องยื่นเอกสารและชำระค่าธรรมเนียมให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ เท่านั้น

6) ด้านผู้ให้บริการรถนำเที่ยว (รถอีแต๊ก) สมาชิกลุ่ม มีการลงทุนเป็นวัสดุอุปกรณ์ คือ รถไถนาเดินตามที่ตนมีอยู่ นำมาดัดแปลงบางส่วน ซึ่งก็ยังคงใช้งานทางการเกษตรได้ด้วย นอกจากนี้ยังมีการเสียค่าสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มจำนวน 500 บาท ต่อหนึ่งปี ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ โดยยื่นหลักฐานการสมัครเช่นเดียวกับ กลุ่มผู้นำทางบริการนักท่องเที่ยว อีกทั้งยังมีเงินในการซื้อน้ำมันมาปฏิบัติงานในแต่ละวัน ซึ่งเป็นการลงทุนส่วนตัว

7) ด้านผู้ให้บริการร้านอาหาร จากการสัมภาษณ์ มีการมีหน่วยงานเข้าให้การสนับสนุน และอบรม ในการนี้หลังจากการเข้ารับการอบรมสมาชิกกลุ่ม จำนวน 10 คน ได้ค่าอบรมคนละ 500บาท จึงนำเงินจำนวนเงินดังกล่าวมารวมกันเป็นทุนขั้นต้นในการประกอบการ 5,000 บาท ซึ่งถือเป็นหุ้นในการลงทุนครั้งแรก นอกจากนี้ยังมีเงินยืม อพป. จำนวน 4,000 บาท ในส่วนของวัสดุในการก่อสร้างสมาชิกช่วยกันจัดหามาเอง นอกจากนี้อุปกรณ์การจัดซื้ออาหารมาเป็นวัตถุดิบในแต่ละวันจะประกอบด้วยอาหารแห้งและเครื่องดื่มต่างๆ จะใช้งบประมาณ ที่รวมกันลงทุนจำนวน9,000 บาท เป็นเงินทุนหมุนเวียน

8) ด้านให้บริการของที่ระลึก การวัตถุดิบ จากการลงทุน ค่าเครื่องมือจำพวกเครื่องขัดเงา มีราคาค่อนข้างแพงอยู่ในราว 2,000 – 5,000 บาท

9) ด้านให้บริการรักษาความปลอดภัย ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานราชการสถานีตำรวจภูธรอำเภอหนองหิน จังหวัดเลยผู้ให้บริการด้านที่พักเป็นการให้บริการมีที่ชาวบ้านต้องมีทุนในการประกอบการที่พักของ

10)ด้านให้บริการที่พัก ได้ใช้ทุนจากผู้ให้ความสนใจด้านการบริการด้านที่พักซึ่งใช้ทุนของตัวเองในการก่อสร้างสถานที่พักและการจัดหาทุนซื้อต้นมาให้เช่าบริการ โดยมีพื้นที่ดินเป็นของตัวเองและมีพื้นที่ของราชการโดยการดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ

4.2.2.4 เครื่องมือวัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยี

1)ด้านให้บริการด้านรถโดยสาร ผู้ให้บริการด้านนี้ต้องใช้รถยนต์ของผู้ให้บริการด้านรถโดยสารมาให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

2)ด้านให้บริการด้านสถานที่จอดรถ ผู้ให้บริการด้านนี้ใช้ที่ดินของตนเองให้บริการจอดรถชั่วคราวแก่นักท่องเที่ยว ส่วนหนึ่งเป็นขององค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ เช่าที่ดินเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวสวนหินผางาม จอดรถฟรี

3)ด้านให้บริการด้านห้องน้ำ ใช้สถานที่ห้องน้ำขององค์การบริหารส่วนตำบลได้สร้างไว้ให้ และเปิดให้ประชาชนเข้ามาบริหารจัดการโดยคัดประมูลการให้บริการด้านนี้ มีทั้งหมด 3 จุด ให้บริการให้มีสะอาดปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว เหมาะแก่การให้บริการ และมีในส่วนของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวจะเปิดให้บริการฟรีแก่นักท่องเที่ยว

4)ด้านให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว (ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวสวนหินผางาม) ใช้หลักการบริการนักท่องเที่ยวโดยการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวและการแนะนำลักษณะของการเที่ยวสวนหินผางาม ให้แก่นักท่องเที่ยว ที่ประสงค์จะเที่ยวชม และให้บริการด้านข้อมูลการท่องเที่ยวพร้อมกับบรรยายสรุปการท่องเที่ยวได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากองค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ

5)ด้านให้บริการด้านมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ใช้หลักการให้บริการแนะนำสถานที่และเส้นทางการเที่ยวชมแก่นักท่องเที่ยว บริเวณสวนหินผางาม

6)ด้านให้บริการด้านรถนำเที่ยว (รถอีแต๊ก) ใช้หลักการให้บริการใช้รถไถนาเดินตามประกอบเป็นรถสำหรับบรรทุกนักท่องเที่ยว เพื่อรับนักท่องเที่ยวจากหลังเดินทางเที่ยวชม เสร็จส่งนักท่องเที่ยวมายังศูนย์บริการนักท่องเที่ยวสวนหินผางาม

7)ด้านให้บริการด้านร้านอาหาร ใช้การบริการด้านการประกอบอาหารพื้นบ้านอาหารประเภทท้องถิ่น ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เช่น ข้าวเหนียว ส้มตำ ไก่ย่าง ปลาเผา ขนมจีนร้อนลาบ ก๋วยเตี๋ยว และอาหารตามสั่งอื่นๆ

8)ด้านให้บริการของที่ระลึก ใช้งานฝีมือโดยภูมิปัญญาท้องถิ่น มาร่วมกันผลิตของที่ระลึกประจำท้องถิ่นและได้ใช้วัตถุดิบจากท้องถิ่น อุปกรณ์ใช้ในการผลิต เครื่องขัดเงา นอกจากนี้เตาเผา ใช้ในการอบ เลื่อย สี แลกเกอร์ หรือ ห่วง สำหรับทำพวงกุญแจ สายไฟ หลอดไฟ สวิทย์ ใช้ให้การทำโคมไฟ กระปุกออมสินไม้ไผ่ งานฝีมือถักทอไหมพรม ใช้ไหมพรมเคมี ประกอบงานฝีมือแม่บ้านผลิตผ้าพันคอ ผ้าคลุมไหล่ หมวก ที่มีความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น

9) ด้านให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัย เป็นการบริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอหนองหิน จัดส่งเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว รักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกด้านการจราจร ให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวพร้อมให้ข้อมูลเส้นทางเชื่อมต่อสถานที่ท่องเที่ยว

10) ด้านให้บริการที่พัก เป็นการให้บริการด้านที่พักค้างคืน โดยจะมี 2 แบบคือ แบบกางเต้นท์ และบ้านพักรีสอร์ท ส่วนมาผู้ที่ให้บริการด้านนี้ต้องมีสถานที่มีอุปกรณ์พร้อมให้บริการส่วนให้เช่าเต้นท์ เป็นการให้บริการเฉพาะเต้นท์และเครื่องนอนเพื่อกางเต้นท์บริเวณค่ายลูกเสือภูค้อ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุจัดสถานที่ให้บริการด้านที่พักกางเต้นท์

4.2.1.5 สถานที่ให้บริการกลุ่มผู้ให้บริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม

1)กลุ่มให้บริการด้านรถโดยสารจอดรอรับผู้โดยสารบริเวณที่จอดรถโดยสารอำเภอหนองหิน และสถานที่จอดรถ บริเวณลานจอดรถ องค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ จากนั้นออกให้บริการตามเส้นทางถนนหนองหินผาหวาย ภาพประกอบที่ 8

2)กลุ่มให้บริการสถานที่จอดรถเอกชนใช้ที่ดินบริเวณที่ใกล้แหล่งท่องเที่ยวเป็นสถานที่ให้บริการด้านสถานที่จอดรถ

3)กลุ่มให้บริการห้องน้ำมีการให้บริการบริเวณสถานที่จอดรถขององค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ 2 จุด คือบริเวณตามร้านค้า ลานจอดรถเอกชนและร้านขายของที่ระลึก

4)กลุ่มให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวสวนหินผางาม ใช้พื้นที่บริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยวสวนหินผางามเป็นสถานที่ให้บริการด้านข้อมูลการท่องเที่ยวและระเบียบการเที่ยวชมสวนหินผางาม และห้องประชุมสวนหินผางามเพื่อการบรรยายสรุปการท่องเที่ยว

5)กลุ่มให้บริการด้านมัคคุเทศก์ ใช้บริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยวสวนหินผางาม เป็นจุดรวมตัวมัคคุเทศก์และบริเวณสถานที่เที่ยวชมจุดต่างๆ เป็นการให้บริการมัคคุเทศก์จนถึงจุดสุดท้าย

6)กลุ่มให้บริการรถนำเที่ยว(รถอีแต๊ก) รอรับให้บริการด้านหลังจากเมื่อสิ้นสุดการเดินเที่ยวชมแต่ละจุดรับช่วงต่อจากมัคคุเทศก์ นักท่องเที่ยวนั่งรถไถนา(รถอีแต๊ก) กลับศูนย์บริการนักท่องเที่ยว

7)กลุ่มให้บริการด้านร้านอาหารมีการให้บริการด้านอาหารส่วนมากมีร้านค้าของแต่ละคน รอให้บริการด้านอาหารบริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว

8)กลุ่มให้บริการของที่ระลึกใช้ลานค้าชุมชนเป็นสถานที่จำหน่ายสินค้าของที่ระลึก

9)กลุ่มให้บริการรักษาความปลอดภัยตู้ยามสวนหินผางามอยู่บริเวณสถานที่จอดรถขององค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ พื้นที่การทำงานทั้งบริเวณแหล่งท่องเที่ยวและพื้นที่หมู่บ้าน 4 หมู่บ้านบ้านผาหวาย บ้านผาฝ้าย บ้านผางาม บ้านสวนห้อม แต่เน้นการให้บริการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ดังภาพประกอบภาพที่ 6

10)กลุ่มให้บริการด้านที่พักมีการกระจายที่พักออกตามพื้นที่ต่างๆ แต่พื้นที่กางเต้นท์พักแรมบริเวณค่ายลูกเสือภูค้อ ดังภาพประกอบที่ 7

4.2.3 กระบวนการดำเนินงานเพื่อจัดให้บริการ

4.2.3.1 แผนงาน

จากการสัมภาษณ์โดยส่วนมาก แต่ละกลุ่มให้บริการไม่มีการจัดทำเป็นแผนงาน แต่มีการวางแผนไว้ช่วงเดือนใดมีการดำเนินการให้บริการในลักษณะใด จึงจะเตรียมการต้อนรับนักท่องเที่ยวได้ตลอดเช่น

1) กลุ่มให้บริการรถโดยสาร มีการวางแผนพัฒนารถให้มีความทันสมัยน่าใช้บริการ

2) กลุ่มให้บริการสถานที่จอดรถ สถานที่จอดรถในช่วงเทศกาลที่จอดรถไม่เพียงพอต่อการให้บริการเท่าที่ควร เพราะฉะนั้นควรมีการขยายที่จอดรถ ในช่วงเทศกาลการท่องเที่ยว

3) กลุ่มให้บริการห้องน้ำมีการปรับปรับห้องน้ำให้น่าใช้บริการปรับปรุงห้องน้ำดีขึ้น

4)กลุ่มให้บริการประชาสัมพันธ์และภูมิทัศน์ มีการวางแผนปรับปรุงภูมิทัศน์โดยจัดทำเป็นแผนพัฒนาตำบลปวนพุ และการวางนโยบายด้านการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มากขึ้นทุกปี

5)กลุ่มให้บริการมัคคุเทศก์ท้องถิ่น มีการวางแผนการหารายได้จากการนำเที่ยวช่วงที่นักท่องเที่ยวมากก็จะมาให้บริการเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น เมื่อถึงช่วงนักท่องเที่ยวน้อย ก็จะไปประกอบอาชีพต่างจังหวัดเพื่อหาเงินแก่ครอบครัว

6) กลุ่มให้บริการรถนำเที่ยว(รถอีแต๊ก)ช่วงฤดูไถนา ฤดูฝน เอารถมาประกอบเป็นรถไถนา เมื่อแล้วเสร็จจากงานก็นำรถไถมาประกอบในบริการแก่นักท่องเที่ยว

7) กลุ่มให้บริการร้านค้าอาหาร มีการวางแผนการจัดเตรียมอาหารในแต่ละวันเพื่อรับรองนักท่องเที่ยว ให้ได้รับประทานอาหารและเพียงพอแก่นักท่องเที่ยวในแต่ละเดือนเพื่อให้ถนะสมไม่ขาดทุน

8)กลุ่มให้บริการของที่ระลึก มีการวางแผนไว้ว่าควรมีการผลิตของที่ระลึกจากกระบอกไม้ไผ่ส่งขายตลาดอย่างไร ทำอย่างไรจะหาวัสดุได้ทันเวลาที่กำหนด

9)กลุ่มให้บริการการรักษาความปลอดภัย มีการพัฒนาปรับปรุงตู้ให้มีข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวให้มากขึ้น เพราะนักท่องเที่ยวส่วนมาสอบถามเส้นทางการท่องเที่ยวมาก แต่ขาดข้อมูลเช่น แผนที่เชื่อมการท่องเที่ยวแจกให้แก่นักท่องเที่ยว

10) กลุ่มให้บริการที่พักมีการพัฒนาด้านประชาสัมพันธ์ที่พักให้มากขึ้น

4.2.3.2 โครงการ/กิจกรรม

ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์โครงการกิจกรรมในแต่ละกลุ่มปรากฏดังนี้

1)กลุ่มให้บริการรถโดยสารมีโครงการและกิจกรรมร่วมกันดังนี้ โครงการพัฒนาปรับปรุงภูมิทัศน์เส้นทางการท่องเที่ยวสวนหินผางามเป็นต้น

2)กลุ่มให้บริการสถานที่จอดรถ ผู้ให้บริการมีโครงการพัฒนาสถานที่จอดรถ ให้เพียงพอแก่การต้อนรับนักท่องเที่ยว

3)กลุ่มให้บริการห้องน้ำมีโครงการและกิจกรรมร่วมกันเช่น ได้จัดทำโครงการพัฒนาห้องน้ำ

4)กลุ่มให้บริการประชาสัมพันธ์และภูมิทัศน์ มีโครงการและกิจกรรมร่วมกันเช่น โครงการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว การประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวโดยการแสดงภาพการท่องเที่ยว การจัดการแถลงข่าวการท่องเที่ยวประจำปีทุกปี

5)กลุ่มให้บริการมัคคุเทศก์ท้องถิ่น มีโครงการและกิจกรรมร่วมกันเช่น โครงการอบรมพัฒนาศักยภาพการให้บริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม และโครงการพัฒนาปรับปรุงภูมิทัศน์การท่องเที่ยว บริเวณสถานที่ท่องเที่ยว มีพิธีทางศาสนาทำบุญร่วมกันทุกปี

6)กลุ่มให้บริการรถนำเที่ยว (รถอีแต๊ก) มีโครงการและกิจกรรมร่วมกันเช่น โครงการพัฒนาปรับปรุงภูมิทัศน์สถานที่จอดรถนำเที่ยว (รถอีแต๊ก) พร้อมพัฒนาสถานที่จอดรถอีแต๊กบริเวณสถานที่รอรับนักท่องเที่ยว

7)กลุ่มให้บริการร้านค้าอาหารโครงการอาหารปลอดภัยมีโครงการและกิจกรรมร่วมกันเช่น โดยเข้าร่วมโครงการพัฒนาด้านสาธารณสุข และทำความสะอาดบริเวณร้านอาหาร

8)กลุ่มให้บริการของที่ระลึก มีโครงการและกิจกรรมร่วมกันเช่น โครงการฝึกอบรมพัฒนาฝีมือผลิตภัณฑ์ OTOP เข้าร่วมการอบรมพัฒนาฝีมือ ด้านการผลิตผลิตภัณฑ์

9)กลุ่มให้บริการการรักษาความปลอดภัย มีโครงการพัฒนาตู้ตำรวจให้เป็นแหล่งข้อมูลการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว

10) กลุ่มให้บริการที่พัก มีโครงการและกิจกรรม เช่นโครงการพัฒนาภูมิทัศน์ที่พัก

4.2.3.3 การติดตามประเมินผล

1) กลุ่มให้บริการรถโดยสารมีการติดตามประเมินผลโดยการให้คำติชมไว้เพื่อการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

2) กลุ่มให้บริการสถานที่จอดรถ มีการติดตามประเมินผลโดยการให้คำติชมไว้เพื่อการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

3) กลุ่มให้บริการห้องน้ำมีการติดตามประเมินผลโดยการให้คำติชมไว้เพื่อการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

4) กลุ่มให้บริการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวสวนหินผางาม มีการติดตามประเมินผลการให้บริการ โดยการใช้แบบกรอกแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ ติดตามประเมินผลทุกปี โดยให้นักท่องเที่ยวเป็นคนกรอกแบบสอบถามและนำผลมาวิเคราะห์และนำมาแก้ไขปรับปรุงการให้บริการด้านการให้บริการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวสวนหินผางาม

5) กลุ่มให้บริการมัคคุเทศก์ท้องถิ่นมีการติดตามประเมินผลการให้บริการ โดยการใช้แบบกรอกแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ ติดตามประเมินผลทุกปี โดยให้นักท่องเที่ยวเป็นคนกรอกแบบสอบถามและนำผลมาวิเคราะห์และนำมาแก้ไขปรับปรุงการให้บริการด้านการให้บริการมัคคุเทศก์นำเที่ยว

6) กลุ่มให้บริการรถนำเที่ยว (รถอีแต๊ก) มีการติดตามประเมินผลการให้บริการด้านรถนำเที่ยว โดยการฝากคำติชม มาต่อๆ เรื่อยๆ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาที่พบเห็นให้มีการพัฒนาที่ดีขึ้น

7)กลุ่มให้บริการร้านค้าอาหารมีการติดตามประเมินผลโดยการให้คำติชมไว้เพื่อการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

8) กลุ่มให้บริการของที่ระลึกมีการติดตามประเมินผลโดยการให้คำติชมไว้เพื่อการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

9) กลุ่มให้บริการการรักษาความปลอดภัยมีการติดตามประเมินผลโดยการให้คำติชมไว้เพื่อการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

10) กลุ่มให้บริการที่พักมีการติดตามประเมินผลโดยการให้คำติชมไว้เพื่อการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

4.2.4 วิธีการจัดให้บริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม

จากการสัมภาษณ์กลุ่มให้บริการการท่องเที่ยวประกอบด้วยกลุ่มให้บริการการท่องเที่ยวจำนวน 10 กลุ่ม โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง สัมภาษณ์รายกลุ่ม พบว่า

1) กลุ่มให้บริการผู้ให้บริการรถโดยสารได้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวโดยใช้เส้นทางหมายเลข 2 รอรับอยู่บริเวณที่จอดรถโดยสาร โดยจะให้บริการ 3 ช่วงเวลา คือตอนเช้าเวลา 07.00-09.00 น.ตอนเที่ยงเวลา 12.00- 14.00 น. และตอนเย็น เวลา 16.00-18.00 น อัตราค่าโดยสารรถจาก หนองหิน ถึงสวนหินผางาม อัตราค่าบริการคนละ 30 บาท ผู้ให้บริการรถโดยสาร เดิม มีจำนวน 4 เมื่อผู้ให้บริการด้านรถโดยสารส่งนักท่องเที่ยวถึงสถานที่ท่องเที่ยวเป็นการสิ้นสุดการให้บริการด้านนี้

2) กลุ่มให้บริการสถานที่จอดรถหากนักท่องเที่ยวนำรถส่วนตัวเดินทางมาเองนักท่องเที่ยวนำรถส่วนตัวเข้าใช้บริการในสถานที่จอดรถ การให้บริการสถานที่จอดรถมี 2 แบบ คือการให้บริการของประชาชนในบริเวณการท่องเที่ยวจะใช้ที่ดินเปล่ามาให้บริการจอดรถ พร้อมกับการดูแลรถให้ด้วยคิดอัตราค่าให้บริการคันละ 10 บาท และอีกส่วนหนึ่งคือส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ เปิดให้บริการแก่นักท่องเที่ยวฟรี เพื่อให้จำนวนนักท่องเที่ยวในแต่ละปีมีจำนวนมากขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลจึงจัดสรรงบประมาณสร้างลานจอดรถ การดำเนินการบริการดังกล่าวอยู่ภายใต้การดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุกำหนดกฎระเบียบข้อบังคับเรื่อง การจัดการบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์ในสวนหินผางามพุทธศักราช 2541 (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2547) ระบุค่าบริการไว้ ภายหลังเพื่อให้มีจำนวนนักท่องเที่ยวมีจำนวนเพิ่มขึ้น จึงให้บริการที่จอดรถฟรี ในช่วงรถโดยสารการนำเที่ยวและเส้นทางการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางมาจากจุดเริ่มต้นจังหวัดเลยถึงอำเภอหนองหิน ระยะทางการเดินทาง 40 กิโลเมตร หากนักท่องเที่ยวมีรถส่วนตัว สามารถเดินทางเข้าสู่เส้นทางมีอยู่3 เส้นทาง คือ เส้นทางหมายเลข 1 ออกจากเส้นถนนมะลิวรรณ แยกเข้าทางเข้าอำเภอหนองหินไปตามเส้นทาง เส้นทางหมายเลข 2 ออกจากเส้นถนนมะลิวรรณ แยกเข้าสถานีตำรวจหนองหิน ตามถนนรพช.หนองหิน ถึงผาหวาย และเส้นทางหมายเลข 3 ออกจากเส้นถนนมะลิวรรณ แยกเข้าทางเข้าบ้านหลักหกสิบ ตามเส้นทาง ไปของหมู่บ้าน ถนนรพช. จากบ้านหลักหกสิบถึงบ้านปวนพุ และแยกเข้าสู่ถนนหนองหินผาหวาย ตามภาพแสดงเส้นทางการเดินทาง ดัง ภาพประกอบที่ 13 ในช่วงวันหยุดผู้ให้บริการสถานที่จอดรถจะเก็บค่าบริการเป็นส่วนใหญ่จะพบเห็นในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว เช่น เทศกาลปีใหม่ เทศกาลสงกรานต์ นอกจากเวลานั้นแล้ว นักท่องเที่ยวจะจอดรถบริเวณลานจอดรถของทางราชการจัดไว้ให้ ส่วนการให้บริการมีการคิดอัตราค่าจอดรถรถจักรยานยนต์ คันละ ไม่เกิน 5 บาท รถยนต์ 4 ล้อคันละไม่เกิน10 บาท รถยนต์ 6 ล้อ คันละไม่เกิน 15 บาท รถยนต์เกินกว่า 6 ล้อ คันละไม่เกิน 20 บาท เมื่อนักท่องเที่ยวถึงลานจอดรถ นักท่องเที่ยวจะได้ยินเสียงประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจากศูนย์บริการนักท่องเที่ยวพร้อมกับป้ายประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวจะทราบถึงระเบียบการท่องเที่ยวได้

3) กลุ่มให้บริการห้องน้ำ นักท่องเที่ยวสามารถใช้จากกลุ่มผู้ให้บริการห้องน้ำ ในช่วงปี 2540 ถึงปี 2547 เปิดให้ใช้บริการคนละ 2 บาทและได้ปรับค่าบริการในปี 2547 จนถึงปัจจุบัน คนละ 3 บาท สถานที่เปิดให้บริการ มี 4 จุด จนในปี 2548 องค์การบริการส่วนตำบลปวนพุ ได้สร้างห้องน้ำไว้บริการ บริเวณลานจอดรถ 2 จุด และเปิดให้ประชาชนที่สนใจมาดำเนินการจัดการด้านบริการห้องน้ำสะอาด มีเปิดการประมูลห้องน้ำ แสดงแผนผังห้องน้ำบริเวณสถานที่ มี 2 ลักษณะ คือ 1)การให้บริการโดยกลุ่มให้บริการเพื่อหารายได้จากการให้บริการด้านนี้โดยตรง 2) การให้บริการฟรีโดยองค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ ได้จัดไว้รองรับนักท่องเที่ยวโดยตรง บริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยวสวนหินผางาม

4) กลุ่มให้บริการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวสวนหินผางามนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าศูนย์บริการนักท่องเที่ยวเพื่อรับฟังข้อมูลการท่องเที่ยวแห่งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุได้จัดบุคลากรมาให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการท่องเที่ยว จำนวน 5 คน ในการเดินทางก่อนเข้าชมธรรมชาติ เจ้าหน้าที่จะเตรียมห้องเพื่อบรรยายลักษณะการท่องเที่ยวแก่คณะที่มีความสนใจที่จะศึกษา หรือนักท่องเที่ยวจะเข้าฟังข้อมูลจากมัคคุเทศก์ท้องถิ่นก็ได้ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวเปิดทำการตั้งแต่วันที่ 27 ธันวาคม 2540 จนถึงปัจจุบันนี้ ภายในศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ได้จัด แสดงภาพและเส้นทางการเดินทางเข้าชมธรรมชาติ พร้อมกับอธิบายลักษณะการจัดคณะการท่องเที่ยว เมื่อนักท่องเที่ยว

มีความประสงค์จะชมสถานที่ท่องเที่ยวสวนหินผางาม นักท่องเที่ยวแสดงความจำนงได้ที่ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวสวนหินผางาม และเข้าชมภาพประกอบก่อนการเที่ยวชม ฟังบรรยายสรุปและระเบียบการเที่ยวชมสวนหินผางาม อัตราค่าบริการนำเที่ยว คิดเป็นคณะ คณะละไม่เกิน 10 คน คิดอัตราค่าธรรมเนียมบริการนำเที่ยวคณะละ 100 บาท จะนำเงินที่ได้มาแบ่งเป็น 2 ส่วน 70 บาท ผู้ให้บริการนำเที่ยวได้จากการนำเที่ยว ส่วน 30 บาทนำส่งเป็นรายได้จากการท่องเที่ยวสวนหินผางาม เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการจัดมัคคุเทศก์ให้แก่คณะนักท่องเที่ยว การให้ความรู้การประชาสัมพันธ์และภูมิทัศน์ ในการดำเนินการจัดการความรู้ประชาสัมพันธ์เป็นหน้าที่หลักขององค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ ในการพัฒนาการให้ความรู้และประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวให้อย่างทั่วถึงประกอบกับการปรับปรุงภูมิทัศน์ เป็นหน่วยงานราชการที่ให้ความสำคัญและจัดสรรงบประมาณเพื่อให้การปรับปรุงภูมิทัศน์การท่องเที่ยว หน่วยงานที่เป็นภาคีที่เกี่ยวข้องเช่น วนอุทยานสวนหินผางาม (กรมป่าไม้) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัดเลย สำนักงานจังหวัดเลย สำนักงานอำเภอหนองหิน องค์การบริหารจังหวัดเลย องค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ และได้รับการสนับสนุนงบประมาณและ การให้ความรู้เชิงวิชาการจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ

5) กลุ่มให้บริการนำเที่ยว (มัคคุเทศก์ท้องถิ่น)ในการนำเที่ยวและเส้นทางการท่องเที่ยว การนำเที่ยว(มัคคุเทศก์)มีวิธีการคิดค่าธรรมเนียมนำเที่ยว มัคคุเทศก์ 1 คน ต่อ นักท่องเที่ยว 1 คณะ คณะ 1 ไม่เกิน 10 คน อัตราค่าชำระค่าธรรมเนียม คณะละ 100 บาท การจัดเก็บค่าธรรมเนียม 100 บาท จะแบ่งออก เป็น 2 ส่วนคือ ส่วน 1 ร้อยละ 30 จะจัดเก็บเป็นรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ปวนพุ เพื่อเป็นการปรับปรุง บำรุงรักษา และการส่งเสริมการท่องเที่ยว ให้ดีขึ้น และส่วนที่ 2 ร้อยละ 70 ให้ แก่มัคคุเทศก์ท้องถิ่น เพื่อเป็นการกระจายรายได้ให้แก่ประชาชนในตำบลได้มีรายได้จากการท่องเที่ยว จากนั้นเจ้าหน้าที่จัดลำดับคิวการให้บริการนำเที่ยว มัคคุเทศก์ของแต่ละคน การจัดลำดับมัคคุเทศก์ที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ในแต่ตั้งละวัน มัคคุเทศก์ทุกคนที่พร้อมจะทำงานจะต้องมาลงชื่อเพื่อให้บริการช่วงก่อนเวลา 08.30 น.ของแต่ละวัน จากนั้นจะมารวมกันที่ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวเพื่อรอรับการให้บริการในแต่ละวัน เมื่อนักท่องเที่ยวประสงค์จะเที่ยวชมธรรมชาติ จะต้องชำระค่าธรรมเนียมบริการนำเที่ยว แก่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุได้แต่งตั้งให้สามารถออกใบเสร็จได้ เมื่อเจ้าหน้าที่ออกใบเสร็จ มัคคุเทศก์จะรับใบเสร็จที่เป็นสำเนาและนักท่องเที่ยวจะได้รับใบเสร็จฉบับจริง และมัคคุเทศก์จะเริ่มให้บริการ โดยจะเริ่มจากการแนะนำตัวเองและการกล่าวทักท้ายนักท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดความคุ้นเคยกับคณะนักท่องเที่ยว และเดินทางตามเส้นทางการท่องเที่ยวเริ่มจากจุดที่ 1 จุดไดโนเสาร์ เดินทางตามมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่แนะนำสถานที่ต่างๆในแต่ละจุดให้กับนักท่องเที่ยวและเป็นผู้สร้างความรู้สึกเพลิดเพลินให้แก่นักท่องเที่ยวก่อให้มีความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว การเที่ยวชมปรากฏการธรรมชาติมีความหลากหลายชวนให้เที่ยวชมตลอดจนการจิตนาการความงามการแต่งเติมของธรรมชาติ เมื่อหลังจากการเดินเที่ยวชมนักท่องเที่ยวจะพบกับการรอรับนักท่องเที่ยวบริเวณทางลงเขา คือจุดที่ 19 ตามแผนภาพประกอบที่ 6

6) กลุ่มให้บริการรถนำเที่ยว (รถอีแต๊ก) นำรถไถนา มาดัดแปลงเป็นรถบรรทุกเพื่อรับนักท่องเที่ยวที่เดินชมสถานที่ท่องเที่ยวครบทุกจุด ลงจากทางลง รอรับนักท่องเที่ยวจากหลังเขา มาส่งถึงศูนย์บริการนักท่องเที่ยวสวนหินผางาม อัตราค่าบริการคนละ 10 บาท อีกแบบหนึ่งที่จัดให้บริการในกรณีพิเศษ คือ กรณีผู้สูงอายุไม่สามารถเดินเข้าที่ชมได้ เจ้าหน้าที่จะแนะนำโดยการใช้บริการรถนำเที่ยว (รถอีแต๊ก) เข้าไปด้านหลังเขา และให้มัคคุเทศก์ท้องถิ่นพาเดินเข้าไปจุดชมวิว จุดเดียว คือจุดที่มีความงามที่คล้ายกับคุนหมิงเมืองจีน ในการให้บริการเช่นนี้ นักท่องเที่ยวต้องชำระค่าบริการรถอีแต๊ก คนละ 15 บาท และค่าธรรมเนียมนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นคณะละ 100 บาท เมื่อเสร็จสิ้นจากการท่องเที่ยวเมื่อนักท่องเที่ยวลงจากรถจะแวะชมผลิตภัณฑ์สินค้าของที่ระลึก

7) กลุ่มให้บริการของที่ระลึก นำผลิตภัณฑ์สินค้าของที่ระลึกมาจำหน่ายบริเวณลานค้าชุมชนใกล้สถานที่จอดรถ ราคาจำหน่ายผลิตภัณฑ์แบ่งเป็นงาน ที่มีความละเอียด และลักษณะความยากง่ายของสินค้าเช่นกระบอกไม้ไผ่ออมสิน ขนาดใหญ่ 50-60 บาท ขนาด กลาง 30-40 บาท ขนาดเล็ก 15-20 บาท และยังมีผลิตภัณฑ์อื่นอีกมากมาย

8) กลุ่มให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ให้บริการด้านการเตรียมอาหารเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ประเภทอาหารพื้นบ้าน อาหารตามสั่ง มีอัตราค่าบริการเท่ากันทุกร้านมีกลุ่มผู้ให้บริการร้านอาหารเครื่องดื่ม กลุ่มแม่บ้านได้เข้ามาดำเนินการให้บริการด้านอาหาร เป็นประธานกลุ่มร้านอาหาร สมาชิกกลุ่มร้านค้าอาหารมี 20 คนได้ใช้พื้นที่ร้านอุบลลาบเป็นกลุ่มให้บริการเมื่อมีลูกค้าเข้ามาจองรับบริการ กลุ่มจัดคณะทำงานเข้ามาให้บริการวันละ 3 - 5 คนเข้ามาให้บริการ ด้านอาหารเป็นรายการอาหารพื้นบ้าน ส้มตำ ไก่ยางตัวละ 80 – 100 บาท ขนมจีนร้อน ชุดละ 20 บาทอาหารตามสั่ง กลุ่มแม่บ้านเปิดให้บริการในช่วงวัน เสาร์ – อาทิตย์

9) กลุ่มให้บริการรักษาความปลอดภัย เป็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรอำเภอหนองหิน กำกับดูแลความปลอดภัย แก่นักท่องเที่ยว ตลอดจนอำนวยความสะดวกด้านการจราจร และนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาพักกางเต้นท์ บริเวณค่ายลูกเสือภูค้อ (จุดชมวิว)นักท่องเที่ยวมีจำนวนมากขึ้นทุกปีจึงจัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (ตำรวจ) จำนวน 2 คน สถานีตำรวจภูธรอำเภอหนองหิน ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก

10)กลุ่มให้บริการด้านที่พัก การให้บริการด้านที่พัก มี 2 ลักษณะ คือ 1) พักรีสอร์ท 2) พักกางเต้นท์ นักท่องเที่ยวสามารถของรับการบริการได้ทั้งสองลักษณะ ซึ่งมีการให้บริการที่พักกางเต้นท์บริเวณค่ายลูกเสือภูค้อ ในส่วนของที่พักรีสอร์ท พักได้ตามแผนที่แสดงที่ตั้งของรีสอร์ทแต่ละที่ (ภาพตารางที่ 12) หากนักท่องเที่ยวประสงค์จะพักค้างคืนที่สวนหินผางาม มีบริการที่พัก 2 แบบ คือแบบพักกางเต้นท์ และพักรีสอร์ท ในการพักกางเต้นท์ องค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ จัดสถานที่ให้แก่นักท่องเที่ยว อยู่บริเวณ ภูค้อ โดยมีอาคารอเนกประสงค์ 2 อาคาร มีห้องน้ำไว้บริการ ทั้งหมด 16 ห้อง ค่าบริการเช่าพักแรมคนละ 20 บาท และส่วนค่าเช่าเต้นท์ มีบริการจากกลุ่มผู้ให้บริการด้านที่พัก เช่าวัน

ละ 100-150 บาท พร้อมกับอุปกรณ์เครื่องนอน สามารถนอนได้ 2 คน หรือประสงค์จะพักรีสอร์ทได้ มีกลุ่มผู้ให้บริการด้านที่พักรีสอร์ท บริเวณหมู่บ้านมีจำนวน 6 แห่ง มี 1) ชมพูนุชรีสอร์ท สามารถรับรองนักท่องเที่ยวได้ จำนวน 38 คน บ้านหลังเล็ก 4 หลัง อัตราค่าบริการวันละ 400 บาท และหลังใหญ่ จำนวน 2 หลัง ให้บริการได้ 15 คน อัตราค่าบริการ 1,500 บาท 2) รีสอร์ทปอป่าน สามารถรับรองนักท่องเที่ยวได้ จำนวน วันละ 6-10 คน 3 หลัง หลังละ 2 คน อัตราค่าบริการ 500-700 บาท 3) ช่างแคงรีสอร์ท สามารถรับรองนักท่องเที่ยวได้ จำนวน 40 คน มีบ้าน 2 หลังใหญ่ อัตราค่าบริการ ต่อหลัง 1,500 บาท หากนักท่องเที่ยวมีจำนวนน้อย คิดเป็นรายคน ตั้งแต่ 4 – 5 คน คิด คนละ 100 บาท และหากเป็นหลังใหญ่คิดอัตราคนละ 150 บาท 4) ชาติกรรีสอร์ท สามารถรับรองนักท่องเที่ยวได้ 12 คน อัตราค่าบริการ หลังเล็ก วันละ 500 บาท สามารถนอนได้ หลังละ 2-3 คน หลังใหญ่ วันละ 900 บาทสามารถนอนได้ 4 คน 5) กาสะลองรีสอร์ท สามารถรับรองนักท่องเที่ยวได้ 2 หลัง สามารถนอนได้หลังละ 2 คน อัตราค่าบริการ 500 – 700 บาท (ดังภาพประกอบที่ 7 แผนผังแสดงจุดบริการที่พักรีสอร์ทและที่พักกางเต้นท์)

4.3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม

จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวสวนหินผางามโดยใช้แบบสอบถามรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 301 คนเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 2 มกราคม 2551ถึง 29 กุมภาพันธ์ 2551 ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

4.3.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวสวนหินผางาม พบว่า ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวเป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.10รองลงมาเป็นเพศชายร้อยละ 44.90 ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 51.20 รองลงมาอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 24.30 และอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 11.60 ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวระดับการศึกษา เป็นระดับประถมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 29.60 รองลงมาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 19.60 และระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 19.30 ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 55.80 รองลงมามีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 25.60 และมีรายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการสวนหินผางามประกอบอาชีพส่วนใหญ่ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจร้อยละ 47.50 รองลงมาเป็นนักเรียนหรือนักศึกษา ร้อยละ 37.50 และประกอบอาชีพ เกษตรกรหรือการประมง ร้อยละ 6.30 ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวเดินทางมาใช้บริการการท่องเที่ยวในช่วงเวลาหลังเวลาราชการ ร้อยละ 51.20 รองลงมามาใช้บริการช่วงเวลา 08.30 – 12.00 น. ร้อยละ 24.30 และในช่วงเลา 13.00-16.00 น. ร้อยละ 16.60จำนวนครั้งในการมาใช้บริการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการครั้งที่ 2-4 ครั้ง ร้อยละ 51.20 รองลงมาเคยมาใช้บริการครั้งที่แรก ร้อยละ 24.30 ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว

รายการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	135	44.9
หญิง	166	55.1
รวม	301	100.0
2.อายุ		
ต่ำกว่า 20ปี	73	24.3
21-30 ปี	35	11.6
31-40 ปี	154	51.2
41-50ปี	12	4.0
51 – 60ปี	12	4.0
มากกว่า60ปีขึ้นไป	15	5.0
รวม	301	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	26	8.6
มัธยมศึกษาตอนต้น	72	23.9
มัธยมศึกษาตอนปลาย	18	6.0
อนุปริญญา/ปวส.	17	5.6
ปริญญาตรี	41	13.6
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	127	42.2
รวม	301	100.0

ตารางที่ 5 (ต่อ) ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว

รายการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	77	25.6
5,000–10,000 บาท	40	13.3
10,001- 15,000 บาท	168	55.8
15,001- 20,000 บาท	12	4.0
20,001- 25,000 บาท	1	0.3
สูงกว่า 25,001 บาท	3	1.0
รวม	301	100.0
5. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	143	47.5
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	9	3.0
นักเรียน/นักศึกษา	113	37.5
ค้าขาย	11	3.7
รับจ้าง	4	1.3
เกษตรกร / ประมง	1	0.3
ธุรกิจส่วนตัว	19	6.3
อื่นๆ	1	0.3
รวม	301	100.0
6. เวลาที่มาใช้บริการ		
08.30 - 12.00 น.	73	24.3
13.00 – 16.30 น.	50	16.6
ก่อนเวลาราชการ	24	8.0
หลังเวลาราชการ	154	51.2
รวม	301	100.0

ตารางที่ 5 (ต่อ) ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว

รายการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
7. จำนวนครั้งในการมาใช้บริการการท่องเที่ยว		
เคยมาครั้งแรก	73	24.3
เคยมาใช้บริการครั้งที่ 2 – 4 ครั้ง	154	51.2
เคยมาใช้บริการครั้งที่ 5 – 6 ครั้ง	24	8.0
เคยมาใช้บริการครั้งที่ 7 ครั้งขึ้นไป	50	16.6
รวม	301	100.0

4.3.2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม เมื่อแยกเป็นรายด้านปรากฏดังนี้

4.3.2.1 ด้านการนำเที่ยว พบว่าโดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก($\bar{x}$ = 4.17, S.D.=0.69)เมื่อพิจารณารายด้านพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากใน 5 ด้าน ได้แก่ 1)ความสุภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น($\bar{x}$ =4.46,S.D.=0.73) 2)การให้ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{x}$ =4.24, S.D.=0.67) 3) การกล่าวแนะนำและการให้บริการของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ($\bar{x}$ =4.20, S.D.=0.73) 4)การแต่งกายของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น($\bar{x}$ =4.10, S.D.=0.68) 5)การสื่อสารและภาษาในการพูด $\bar{x}$ =4.09,S.D.=0.64)ตามลำดับ ยกเว้นด้านค่าธรรมเนียมในการให้บริการการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ($\bar{x}$ =3.97, S.D.=0.70) โดยด้านนี้มีคะแนนสูงกว่าด้านอื่น คือ ด้านความสุภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น และการให้ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว (ดังปรากฏในตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการนำเที่ยว (มัคคุเทศก์ท้องถิ่น)

ด้านการนำเที่ยว (มัคคุเทศก์ท้องถิ่น)	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยว		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การกล่าวคำแนะนำ/การให้บริการของมัคคุเทศก์	4.20	.739	มาก
2. การให้ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว	4.24	.674	มาก
3. ค่าธรรมเนียมในการให้บริการการท่องเที่ยว	3.97	.707	ปานกลาง
4. การสื่อสาร/ภาษาในการพูด	4.09	.642	มาก

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการนำเที่ยว (มัคคุเทศก์ท้องถิ่น)

ด้านการนำเที่ยว (มัคคุเทศก์ท้องถิ่น)	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยว		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
5.การแต่งกายของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น	4.10	.684	มาก
6.ความสุภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น	4.46	.732	มาก
รวม	4.17	.696	มาก

4.3.2.2 ด้านการบริการด้านประชาสัมพันธ์(ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว)พบว่าโดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง($\bar{x}$ =3.94,S.D.=0.96)เมื่อพิจารณารายด้านพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากในด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อย($\bar{x}$ =4.24S.D.=0.78)นอกนั้นนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจระดับปานกลางโดยด้านที่มีคะแนนสูงกว่าด้านอื่นคือ ด้านการแนะนำสถานที่ทุกด้าน (ดังปรากฏในตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ (ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว)

ด้านการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ (ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว)	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยว		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวสวนหินผางามจาก(แผ่นพับ,ป้าย,สื่อต่างๆ)	3.87	1.083	ปานกลาง
2.การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวบริเวณศูนย์บริการ นักท่องเที่ยว แผนที่และการแสดงแผนที่และการแสดงแผ่นภาพท่องเที่ยว	3.90	.988	ปานกลาง
3.การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการผู้รับผิดชอบ	3.86	.994	ปานกลาง
4.บริเวณศูนย์บริการการท่องเที่ยวมีความเหมาะสมเพียงใดและการรักษาความสะอาด	3.86	.971	ปานกลาง
5.ความเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.24	.785	มาก
รวม	3.946	.964	ปานกลาง

4.3.2.3ด้านการบริการรักษาความปลอดภัยพบว่าโดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง($\bar{x}$=3.82,S.D.=1.03)เมื่อพิจารณารายด้านพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจระดับมากในด้านการดูแลรักษาความสงบภายในสถานที่ท่องเที่ยว($\bar{x}$=4.13,S.D.=0.93)นอกนั้นมีความพึงพอใจระดับปานกลางทั้งหมด(ดังปรากฏในตารางที่ 7)

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัย

ด้านการให้บริการรักษาความปลอดภัย	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยว		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการผู้รับผิดชอบ	3.98	1.245	ปานกลาง
2. ความสุภาพเรียบร้อย	3.99	1.166	ปานกลาง
3. ความรวดเร็ว / ทันเหตุการณ์การบริการ	3.59	1.097	ปานกลาง
4. การดูแลรักษาความสงบภายในสถานที่ท่องเที่ยว	4.13	.934	มาก
5. จำนวนเจ้าหน้าที่รักษาความสงบและความปลอดภัยต่อจำนวนพื้นที่รับผิดชอบมีความเหมาะสมหรือไม่	3.39	.725	ปานกลาง
รวม	3.82	1.033	ปานกลาง

4.3.2.4 ด้านการบริการด้านของที่ระลึก พบว่าโดยภาพรวม นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง($\bar{x}$=3.77,S.D.=0.78) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมากเพียงด้านเดียวคือในด้านความเป็นเอกลักษณ์ของสินค้า($\bar{x}$=4.02,S.D.=0.98)นอกนั้นพึงพอใจในระดับปานกลาง (ดังปรากฏในตาราง ที่ 9)

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านของที่ระลึก

ด้านการให้บริการของที่ระลึก	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยว		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ชนิด/ประเภทของสินค้าที่ระลึก	3.66	.840	ปานกลาง
2. ความหลากหลายและความเหมาะสมรูปแบบสินค้า	3.76	.674	ปานกลาง
3. ราคาขายสินค้าของที่ระลึก	3.69	.758	ปานกลาง
4. ความเป็นเอกลักษณ์ของสินค้า	4.02	.985	มาก
5. คุณภาพของสินค้า	3.73	.706	ปานกลาง
6. ความเพียงพอของสินค้าต่อความต้องการ	3.78	.752	ปานกลาง
รวม	3.77	.786	ปานกลาง

4.3.2.5 ด้านการบริการที่พักมี 2 ลักษณะ คือ แบบรีสอร์ท และพักกางเต้นท์

1) ที่พักรีสอร์ทพบว่าโดยภาพรวมนักท่องเที่ยวความพึงพอใจต่อการบริการด้านที่พักรีสอร์ทในระดับปานกลาง($\bar{x}$ =3.80,S.D.= 1.01)เมื่อพิจารณารายด้านพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมากเพียงด้านเดียวคือด้านการแสดงการต้อนรับ($\bar{x}$ =4.27,S.D.=0.78)นอกนั้นนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ(ดังปรากฏในตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านที่พักรีสอร์ท

ด้านการให้บริการที่พักรีสอร์ท	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยว		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การแสดงการต้อนรับ	4.27	.789	มาก
2. ความเพียงพอของที่พัก	3.86	1.256	ปานกลาง
3. สถานที่พักการรักษาความสะอาดความเป็นระเบียบ	3.87	.969	ปานกลาง
4. การให้บริการด้านสาธารณูปโภค	3.59	1.024	ปานกลาง
5. ราคาที่พัก / ห้อง	3.56	.973	ปานกลาง
6. การให้บริการด้านอาหารในที่พักความสะอาด	3.63	1.065	ปานกลาง
รวม	3.80	1.012	ปานกลาง

2) ที่พักกางเต้นท์ พบว่าโดยภาพรวม นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง($\bar{x}$ =3.60,S.D.=1.188)เมื่อพิจารณารายด้านพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้งหมด (ดังปรากฏในตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านการที่พักกางเต้นท์

ด้านการให้บริการที่พักกางเต้นท์	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยว		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. สถานที่พัก การรักษาความสะอาดและความปลอดภัย	3.53	1.367	ปานกลาง
2. การให้บริการด้านสาธารณูปโภค เช่น น้ำไฟฟ้าที่พักผ่อน	3.25	.943	ปานกลาง
3. ราคาเช่าเต้นท์	3.85	1.273	ปานกลาง
4. การจัดเก็บค่าธรรมเนียมการพักค้างคืน	3.80	1.172	ปานกลาง
รวม	3.60	1.188	ปานกลาง

4.3.2.6 ด้านการบริการด้านสถานที่จอดรถพบว่าโดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง($\bar{x}$ =3.54,S.D=0.926)เมื่อพิจารณารายด้านพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจปานกลางทุกด้าน(ดังปรากฏในตาราง ที่ 12)

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสถานที่จอดรถ

ด้านการให้บริการสถานที่จอดรถ	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยว		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	3.29	1.122	ปานกลาง
2. ความเหมาะสมพื้นที่จอดรถกับการให้บริการ	3.77	.805	ปานกลาง
3. ความสะอาด / ความเป็นระเบียบ	3.37	1.052	ปานกลาง
4. ราคาให้บริการ	3.48	.686	ปานกลาง
5. ความเหมาะสมของราคาที่จอดรถต่อคัน	3.80	.965	ปานกลาง
รวม	3.54	0.926	ปานกลาง

4.3.2.7 ด้านการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มพบว่าโดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง($\bar{x}$=3.57,S.D.=0.675)เมื่อพิจารณารายด้านพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจปานกลางทั้งหมด(ดังปรากฏในตาราง ที่ 13)

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม

ด้านการให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยว		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการ/การกล่าวต้อนรับ	3.71	.752	ปานกลาง
2. การแต่งกาย/มารยาท	3.71	.673	ปานกลาง
3. สถานที่ประกอบอาหาร/รสชาติอาหาร	3.44	.717	ปานกลาง
4. ลักษณะอาหาร/การรักษาความสะอาด	3.49	.614	ปานกลาง
5. ราคาอาหาร	3.50	.620	ปานกลาง
รวม	3.57	.675	ปานกลาง

4.3.2.8 ด้านการบริการรถนำเที่ยว (รถอีแต๊ก) พบว่าโดยภาพรวม นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง($\bar{x}$ = 3.48, S.D.=0.663)เมื่อพิจารณารายด้านพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจปานกลางทุกด้าน (ดังปรากฏในตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านรถนำเที่ยว (รถอีแต๊ก)

ด้านการให้บริการด้านรถนำเที่ยว (รถอีแต๊ก)	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยว		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การแนะนำในการให้บริการ	3.41	.709	ปานกลาง
2. ความสุภาพเรียบร้อยของผู้ให้บริการ	3.56	.663	ปานกลาง
3. ราคาการให้บริการ	3.47	.624	ปานกลาง
4. สภาพของรถที่ให้บริการในแต่ละครั้ง	3.49	.656	ปานกลาง
รวม	3.48	.663	ปานกลาง

4.3.2.9 ด้านการบริการห้องน้ำ พบว่าโดยภาพรวม นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.087, S.D.= 0.954) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจปานกลางทุกด้าน (ดังปรากฏในตาราง ที่15)

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านห้องน้ำ

ด้านการให้บริการด้านการให้บริการห้องน้ำ	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยว		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ	2.80	.822	ปานกลาง
2. ความเพียงพอ/จำนวนห้องให้บริการ	3.14	1.023	ปานกลาง
3. ความสะอาด	3.13	.990	ปานกลาง
4. ราคาให้บริการ	3.28	.981	ปานกลาง
รวม	3.087	.954	ปานกลาง

4.3.2.10 ด้านการบริการด้านรถโดยสาร พบว่าโดยภาพรวม นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง($\bar{x}$ =3. 08, S.D.=0.611) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจปานกลาง 4 ด้าน ยกเว้น 2 ด้านที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจน้อย ได้แก่ ด้านสภาพเส้นทางจราจรมายังสวนหินผางาม ($\bar{x}$ = 2.75, S.D.=0.562) และด้านความสุภาพของผู้ขับขี่ ($\bar{x}$ = 2.79, S.D.=0.646) ตามลำดับ (ดังปรากฏในตาราง ที่ 16)

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านรถโดยสารและการคมนาคม

ด้านการให้บริการด้านรถโดยสารและการคมนาคม	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยว		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการโดยสารรถประจำทาง	3.42	.671	ปานกลาง
2. ความเพียงพอของจำนวนรถโดยสาร	3.03	.528	ปานกลาง
3. ราคาการให้บริการ	3.40	.633	ปานกลาง

ตารางที่ 16 (ต่อ) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านรถโดยสาร

ด้านการให้บริการด้านรถโดยสารและการคมนาคม	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยว		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
4. คุณภาพการให้บริการเช่น คุณภาพรถ, ความสะอาด ความเหมาะสมการให้บริการ	3.09	.626	ปานกลาง
5. สภาพเส้นทางจราจรมายังสวนหินผางาม เช่น สภาพพื้นผิวถนน การให้บริการสัญจร	2.75	.562	น้อย
6. ความสุภาพของผู้ขับขี่	2.79	.646	น้อย
รวม	3.08	0.611	ปานกลาง

สรุปผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม

นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวสวนหินผางาม ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวเพศหญิงรองลงมาเป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี รองลงมามีอายุต่ำกว่า 20 ปี ระดับการศึกษาเป็นระดับประถมศึกษาตอนต้น รองลงมาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,000 บาท รองลงมามีรายได้ต่ำกว่า 5,000บาท นักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ รองลงมาเป็นนักเรียนหรือนักศึกษา ส่วนใหญ่เดินทางมาในช่วงเวลา 08.30-12.00 น. รองลงมา 13.00-16.00 น. จำนวนครั้งที่มาใช้บริการการท่องเที่ยวส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการครั้งที่ 2-4 รองลงมาเคยมาใช้บริการเป็นครั้งแรก ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางามโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่าด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมากมีเพียงด้านเดียวคือด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ นอกนั้นนักท่องเที่ยวความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกด้านทั้ง 9 ด้าน สรุปผลได้ดังนี้

1) ด้านการนำเที่ยว(มัคคุเทศก์ท้องถิ่น) มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนสูงกว่าด้านอื่นคือ ความสุภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น รองลงมาการให้ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว

2) ด้านการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์(ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวสวนหินผางาม) มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนสูงกว่าด้านอื่นคือ การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวบริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว แผนที่และการแสดงแผ่นภาพท่องเที่ยว รองลงมา การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวสวนหินผางามจาก(แผ่นพับ,ป้าย,สื่อต่างๆ)

3) ด้านการบริการรักษาความปลอดภัย มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนสูงสุดกว่าด้านอื่นคือการดูแลรักษาความสงบภายในสถานที่ท่องเที่ยวรองลงมา ความสุภาพเรียบร้อย

4)ด้านการบริการด้านของที่ระลึก มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนสูงกว่าด้านอื่นคือ ความเป็นเอกลักษณ์ของสินค้า รองลงมาความเพียงพอของสินค้าต่อความต้องการ

5) ด้านการบริการที่พัก แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ซึ่งได้ศึกษาระดับความพึงพอใจ ทั้ง 2 รูปแบบคือที่พักกางเต้นท์ และที่พักรีสอร์ท ด้านที่พักกางเต้นท์มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนสูงสุดกว่าด้านอื่นคือ ราคาที่เช่าเต้นท์ รองลงมา การจัดเก็บค่าธรรมเนียมพักค้างคือ ด้านที่พักรีสอร์ทมีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนสูงสุดกว่าด้านอื่น สถานที่พักการการรักษาความสะอาดความเป็นระเบียบ รองลงมาความเพียงพอของที่พัก

6) ด้านการให้บริการสถานที่จอดรถ มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนสูงสุดกว่าด้านอื่นคือ ความเหมาะสมของราคาที่จอดรถต่อคัน รองลงมาคือ ความเหมาะสมพื้นที่จอดรถกับการให้บริการ

7) ด้านอาหารและเครื่องดื่ม มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนสูงสุดกว่าด้านอื่นคือ ด้านการให้บริการการกล่าวต้อนรับ รองลงมา ด้านการแต่งกายและมารยาท

8) ด้านการบริการรถนำเที่ยว (รถอีแต๊ก) มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนสูงสุดกว่าด้านอื่นคือความสุภาพเรียบร้อยของผู้ให้บริการ รองลงมา สภาพของรถที่ให้บริการในแต่ละครั้ง

9) ด้านการบริการห้องน้ำ มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนสูงสุดกว่าด้านอื่นคือ ราคาให้บริการรองลงมาความเพียงพอ/จำนวนห้องให้บริการ

10) ด้านการบริการรถโดยสารและการคมนาคม มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการท่องเที่ยวที่มีคะแนนสูงสุด กว่าด้านอื่น คือ การให้บริการโดยสารรถประจำทาง รองลงมา ราคาการให้บริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการการท่องเที่ยวโดยภาพรวมดังกล่าวพบว่าส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆอยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงด้านเดียวที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือ ด้านการให้บริการด้านนำเที่ยว (มัคคุเทศก์ท้องถิ่น) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ารายการที่มีความพึงพอใจมากมีเพียง 9 รายการ และมีรายการที่มีความพึงพอใจน้อย 2 รายการ จากทั้งหมด 56 รายการ ที่เหลืออีก 45 รายการ ซึ่งนับเป็นส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าการจัดบริการการท่องเที่ยวควรได้รับการปรับปรุงโดยส่วนใหญ่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรเร่งปรับปรุงสภาพเส้นทางจราจรมายังสวนหินผางาม และความสุภาพของผู้ขับขี่ ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุต้องเป็นหน่วยงานหลักที่ควรจัดทำแผนพัฒนาต่อไป

4.4 แนวทางการพัฒนาการบริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม

ผู้ศึกษาได้จัดประชุมแบบมีส่วนร่วมด้วย เทคนิค SWOT analysis เพื่อวิเคราะห์1จุดแข็ง (Strength=S) 2 จุดอ่อน(Weakness=W) 3 โอกาส (Opportunities=O) 4 อุปสรรค(Treats=T) ข้อมูลที่ได้ในส่วนนี้ใช้การพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive analysis) เพื่อค้นหาปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม จัดประชุมครั้งนี้ จัดขึ้นในวันที่ 20 ตุลาคม 2551 เวลา08.00 – 16.00 รวม 8 ชั่วโมงน. ณ ห้องประชุมสวนหินผางาม อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย มีภาคีที่เกี่ยวข้องกับสวนหินผางาม ทั้งภาคส่วนราชการและผู้ให้บริการการท่องเที่ยวสวนหินผางามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน ประกอบด้วย นายอำเภอหนองหิน ศูนย์ประสานงานการท่องเที่ยวจังหวัดเลย ศูนย์การท่องเที่ยวกีฬาและนันทนาการสถานีตำรวจภูธรหนองหิน คณะกรรมการพัฒนาการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม องค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ หัวหน้าวนอุทยานแห่งชาติสวนหินผางาม สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุผู้ใหญ่บ้าน โดยแยกจำนวนตามกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ตารางที่ 17 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ประชุมแบบมีส่วนร่วมด้วย SWOT analysis

ลำดับที่	ผู้เข้าร่วมประชุมแบบมีส่วนร่วม	จำนวนผู้เข้าร่วมประชุม (คน)
1	ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเลย	4 คน
2	ผู้นำชุมชน	6 คน
3	ตัวแทนด้านให้บริการการท่องเที่ยว 10 ด้าน	10 คน
4	ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ	1 คน
5	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ	1 คน
6	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ	2 คน
7	นายอำเภอหนองหิน	1 คน
8	หัวหน้าวนอุทยานแห่งชาติสวนหินผางาม	1 คน
9	สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ	12 คน
10	ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ	1 คน
11	หัวหน้าส่วนองค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ	1 คน
	รวม	39 คน

ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม จากการจัดประชุมแบบมีส่วนร่วมด้วย SWOT analysis ผู้ศึกษาได้เสนอผลการวิเคราะห์แยกเป็น จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค ได้ แนวทางการพัฒนาการจัดการบริการการท่องเที่ยว โดยนำจุดแข็งมารวมกับโอกาส เป็นแนวทางการพัฒนาเชิงรุกจากนั้นจึงนำจุดอ่อนมารวมกับอุปสรรค เป็นแนวทางการพัฒนาเชิงรับ โดยวิเคราะห์ประเด็นดังต่อไปนี้

1) การจัดการทรัพยากรเพื่อการบริการการท่องเที่ยวประกอบด้วยประเด็นดังต่อไปนี้

(1) โครงสร้างการบริหารกลุ่ม

(2) บุคลากร

(3) งบประมาณ

(4) เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี

2) กระบวนการดำเนินงานเพื่อจัดให้บริการ

(1) แผนงาน

(2) โครงการ/ กิจกรรม

3) วิธีการจัดให้บริการการท่องเที่ยว

(1) การให้ความรู้การประชาสัมพันธ์และภูมิทัศน์

(2) การนำเที่ยวและเส้นทางท่องเที่ยว

(3) ที่พัก อาหารและของที่ระลึก

(4) สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย

4.4.1 ผลการวิเคราะห์สภาพการจัดการบริการท่องเที่ยวด้วย SWOT analysis ปรากฏผลดังนี้

4.4.1.1 จุดแข็ง (Strength=S) ของการบริการท่องเที่ยวสวนหินผางามมีปัจจัยภายในของผู้ให้บริการการท่องเที่ยว พบว่า

1) การจัดการทรัพยากรเพื่อการบริการการท่องเที่ยว

(1) ด้านโครงสร้างการบริหารกลุ่ม จากการศึกษาผลปรากฏว่า โครงสร้างการบริหารกลุ่มที่มีด้านการให้บริการมัคคุเทศก์นำเที่ยว ประกอบด้วย ประธาน ทำหน้าที่ ควบคุมดูแลระเบียบวินัยของสมาชิกตามข้อระเบียบข้อบังคับของกลุ่มมัคคุเทศก์ ตลอดจนด้านการแต่งกาย โดยการทำงานร่วมกันระหว่างประธานและรองประธาน เลขานุการมีหน้าที่นำแนวทางและนโยบายการทำงานของประธานที่ร่วมประชุมแต่ละครั้งมาดำเนินการ เช่นมีสมาชิกที่ได้ทำผิดระเบียบ ตักเตือนสมาชิกจนถึงทำโทษสมาชิก โดยเสียค่าปรับรายวัน เหรัญญิกมีหน้าที่ เช็คจำนวนยอดมัคคุเทศก์ที่มาลงเวลาการทำงานแต่ละวันและสามารถจัดมัคคุเทศก์เพื่อทำงานตามลำดับพร้อมทั้งตรวจสอบยอดเงินรายได้ของแต่ละคน และนำส่งเงินรายได้ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ และกรรมการฝ่ายตรวจสอบการ

บริหารกลุ่ม ทำหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน จากนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการนำเที่ยว ผู้ให้บริการด้านรถนำเที่ยว (รถอีแต๊ก)ประกอบด้วย ประธานทำหน้าที่กำกับดูแลการให้บริการและ ควบคุมดูแลระเบียบวินัยของสมาชิกตามข้อระเบียบข้อบังคับของกลุ่ม ตลอดจนด้านการแต่งกาย โดยการทำงานร่วมกันระหว่างประธานและรองประธาน เลขานุการมีหน้าที่นำแนวทางและนโยบายการทำงานของประธานที่ร่วมประชุมแต่ละครั้งมาดำเนินการ เช่นมีสมาชิกที่ได้ทำผิดระเบียบ ตักเตือนสมาชิก จนถึงทำโทษสมาชิก โดยเสียค่าปรับรายวัน เหรัญญิกมีหน้าที่ เช็คจำนวนยอดนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการในแต่ละวัน สามารถจัดให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้ทุกวัน และตรวจสอบยอดเงินรายได้ของแต่ละคัน ผู้ให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัย(ตู้ยามตำรวจ)โดยสถานีตำรวจภูธรอำเภอหนองหิน ได้มีส่วนร่วมในการให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัยและจัดเจ้าหน้าที่ประกอบด้วย หัวหน้าตู้ยามทำหน้าที่จัดเจ้าหน้าที่ดูแลและรักษาความสงบมีจำนวนทั้งหมด 4 คน ทุกวันวันละ 2 คน ด้านการให้บริการศูนย์บริการนักท่องเที่ยวสวนหินผางาม โดยองค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ ภายใต้การดูแลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ ได้จัดเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว 1 อัตรา เข้ามาให้บริการด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว ตลอดจนการจัดแผ่นภาพแสดงสถานที่การท่องเที่ยวและการบรรยายสรุปการท่องเที่ยวให้บริการแก่นักท่องเที่ยว พร้อมกับออกใบเสร็จรับเงินให้แก่นักท่องเที่ยว โดยมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ

(2) บุคลากร (Man) ผู้ที่มีหน้าที่ในการให้บริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม 10 ด้าน คือ ครอบครัว องค์กร และชุมชน ซึ่งเป็นหน้าที่ของทุกคน ทุกฝ่ายที่ต้องให้บริการการท่องเที่ยว ในแต่ละด้านการให้บริการ

(3) งบประมาณ (Money) การท่องเที่ยวสวนหินผางาม ไม่ได้ตั้งงบประมาณด้านนี้ แต่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากภาคีหน่วยอื่นๆ มาสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และมีจำนวนนักท่องเที่ยวจำนวนมาก ก่อให้เกิดการให้บริการแต่ละด้าน และสร้างรายได้แก่ชุมชน โดยการให้บริการท่องเที่ยวเชิงนิเวศจำแนกลักษณะ ด้านการให้บริการทั้ง 10 ด้าน

(4) เครื่องมือ วัตถุดิบ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี (Material) ด้านการให้บริการของที่ระลึก พื้นที่ยังคงมีความอุดมสมบูรณ์มีสมุนไพร พรรณไม้ และมีวัตถุดิบที่สามารถนำมาผลิตผลิตภัณฑ์งานฝีมือหรือของที่ระลึกได้อย่างสวยงามและภูมิปัญญาชาวบ้าน

(5) สถานที่ให้บริการ มีสถานที่จัดให้จำหน่ายผลิตภัณฑ์ จัดการแสดงผลิตภัณฑ์สินค้า ตามสถานที่ต่างๆ หน่วยงานจัดสถานที่ไว้ให้บริการ

2) กระบวนการดำเนินงานเพื่อจัดให้บริการ

(1) แผนงาน ด้านการให้บริการศูนย์บริการนักท่องเที่ยวได้ดำเนินการจัดทำแผนการส่งเสริมการท่องเที่ยวสวนหินผางาม ไว้เป็นการจัดงบประมาณเพื่อพัฒนาการส่งเสริมการท่องเที่ยวให้ดีขึ้น และการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการท่องเที่ยว

(2) โครงการและกิจกรรม ด้านการให้บริการรถนำเที่ยว(รถอีแต๊ก)ได้คิดกิจกรรมการจัดทำสวนลานจอดรถอีแต๊ก เพื่อรอนักท่องเที่ยวสวนหินผางามและได้ร่วมมือจัดทำปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณลานจอดรถ

3) วิธีการจัดให้บริการการท่องเที่ยว

(1) ด้านการบริการรถโดยสารมีการจัดลำดับการให้บริการเป็นช่วงเวลาและผู้ขับรถ มีอัธยาศัยดี มีความตรงเวลา ขับรถปลอดภัย

(2) ด้านการบริการสถานที่จอดรถ มีการจัดพื้นที่เตรียมให้บริการจอดรถแก่นักท่องเที่ยว จัดระเบียบการจอดรถในช่วงเทศกาลการท่องเที่ยว มีอัตราค่าบริการที่เท่ากันกับทุกที่

(3) ด้านการบริการห้องน้ำ มีการทำความสะอาดห้องน้ำไว้ก่อนเปิดให้บริการทุกครั้ง มีอัตราค่าบริการห้องน้ำที่เท่ากันกับทุกที

(4) ด้านการบริการการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว มีการทำความสะอาดก่อนการให้บริการทุกวัน ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส

(5) ด้านการบริการนำเที่ยว (มัคคุเทศก์ท้องถิ่น) มีการลงเวลาจัดลำดับเพื่อให้บริการการนำเที่ยวในแต่ละครั้ง มัคคุเทศก์ท้องถิ่นมีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส อารมณ์ขัน มีการชวนคุยเพื่อให้เพลินเพลิดต่อการเดินเข้าชมสถานที่ต่างๆ ตามเส้นทางการเดินชมธรรมชาติที่มีความหลากหลาย และสวยงาม พร้อมทั้งพืชพันธ์ไม้ที่หายาก ในปัจจุบัน มีบรรยายลักษระของต้นไม้ที่มีความแปลกประหลาดตามเส้นทางการท่องเที่ยว ให้นักท่องเที่ยวมีความสึกไม่เหนื่อยต่อการเดินทาง ชมธรรมชาติสวนหินผางาม

(6) ด้านการบริการรถนำเที่ยว (รถอี๊แต๊ก) มีการลงเวลาจัดลำดับเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ผู้ขับรถมีอัธยาศัยดี

(7) ด้านการบริการอาหาร มีการประกอบอาหารประเภทอาหารพื้นบ้านและอาหารตามสั่ง ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว แม่ค้ามีอัธยาศัยดี

(8) ด้านการบริการของที่ระลึก มีผลิตภัณฑ์ที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น เช่น การผลิตสินค้าของที่ระลึกจากกระบอกไม้ไผ่ ผ้าถกทอไหมพรม และอื่นๆ อีกมากมาย

(9) ด้านการบริการรักษาความปลอดภัย มีความพร้อมในการให้บริการรักษาความปลอดภัยต่อนักท่องเที่ยว มีอัธยาศัยดี

(10) ด้านการบริการที่พัก มีความพร้อมต่อการให้บริการที่พัก มี 2 รูปแบบ ประกอบด้วยรีสอร์ท และที่พักกางเต้นท์ มีบรรยากาศที่หนาวเย็นและสามารถสัมผัสบรรยากาศที่บริสุทธิ์ได้ที่ภูค้อ ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส

4.4.1.2จุดอ่อน (Weakness=W) ของการบริการท่องเที่ยวสวนหินผางามมีปัจจัยภายในของผู้ให้บริการการท่องเที่ยว

1)การจัดการทรัพยากรเพื่อการบริการการท่องเที่ยว

(1) บุคลากร ผู้นำเที่ยว (มัคคุเทศก์ท้องถิ่น) ไม่เพียงพอในช่วงการท่องเที่ยวนอกจากนั้นแล้ว มีการแต่งกายที่ไม่เป็นเอกลักษณ์และเหมาะสมกับท้องถิ่น

(2) งบประมาณ สวนหินผางาม ยังขาดงบประมาณที่จัดปรับปรุงพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยว

(3) เครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/เทคโนโลยี ยังคงใช้ไม้ไผ่ และอดีตไม้ไผ่หาตามท้องไร่ท้องนาได้เพื่อทำผลิตภัณฑ์ ปัจจุบันนี้ต้องหาซื้อไม้ไผ่จากต่างถิ่น

(4) สถานที่ให้บริการ ร้านค้าของที่ระลึกและร้านอาหารเครื่องดื่ม ยังมีบางส่วนขายในที่บดบังภูมิทัศน์

2) กระบวนการดำเนินงานเพื่อจัดให้บริการ

(1) กิจกรรมหรือโครงการ การท่องเที่ยวแห่งนี้หากมีการจัดกิจกรรมที่หลากหลายสำหรับนักท่องเที่ยวขาดสิ่งดึงดูดใจแก่นักท่องเที่ยว เช่น การเล่นกีฬา การชมธรรมชาติ กิจกรรมลักษณะผจญภัย ตามเส้นทางการเดินป่าทั้งวัน

3) วิธีการจัดให้บริการการท่องเที่ยว

(1) ด้านการบริการรถโดยสารสวนหินผางามมีเส้นทางการคมนาคมยังไม่สะดวก เช่นมีรถโดยสารที่วิ่งผ่านสวนหินผางาม ถนนค่อนข้างชำรุด ทรุดโทรม ควรได้รับการพัฒนาปรับปรุงถนนสองข้างทาง มีถนนชำรุด ทรุดตัวลง ไหล่ทางไม่มี ฤดูฝนมีน้ำไหลผ่านถนน

(2) ด้านการบริการสถานที่จอดรถ พื้นที่จอดรถไม่เพียงพอต่อการให้บริการโดยเฉพาะช่วงเทศกาลการท่องเที่ยว ไม่มีสถานที่จอดรถ

(3) ด้านการบริการห้องน้ำ หากได้รับการปรับปรุงห้องน้ำให้มีราวจับทางขึ้นลงห้องน้ำเพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุของนักท่องเที่ยว และมีการรักษาทำความสะอาดให้เพิ่มจำนวนครั้งมากขึ้น

(4) ด้านการบริการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว (ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวสวนหินผางาม) หากมีการปรับปรุงระบบการให้บริการโดยจัดชุดฟอร์มที่แสดงให้ทราบว่าเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ริการนักท่องเที่ยว หากมีการประชาสัมพันธ์ที่สม่ำเสมอ ไม่มีเทคโนโลยีการสื่อสารโดยตรง ไม่มีหมายเลขโทรศัพท์สามารถติดต่อได้โดยตรง

(5) ด้านการบริการมัคคุเทศก์ท้องถิ่นสมาชิกบางคนยังคงมีการพูดคุยที่เสียงเบาและบางคนขาดการแนะนำที่ดี หากมีการแต่งกายที่มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะกลุ่มจะทำให้ดูดีขึ้น

(6) ด้านการบริการรถนำเที่ยว (รถอีแต๊ก)การแต่งกายยังไม่มีความเป็นเอกลักษณ์ของกลุ่มให้บริการด้านนี้

(7) ด้านการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ควรมีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการด้านอาหารให้มีความสะอาดน่ารับประทาน

(8) ด้านการให้บริการของที่ระลึก ควรมีการพัฒนาฝีมือให้มีความทันสมัยและมีค่าความนิยมตามตลาดการท่องเที่ยว เพื่อการพัฒนาฝีมือการผลิตสินค้าของที่ระลึก

(9) ด้านการให้บริการรักษาความปลอดภัย ควรมีการพัฒนาตู้ยามให้มีข้อมูลการท่องเที่ยวให้มากขึ้น ทั้งในรูปแบบการนำเสนอแผนที่การเดินทางท่องเที่ยวภายในจังหวัด หรือแนะนะสถานที่ท่องเที่ยวอื่นๆ ให้มีความทันสมัย

(10) ด้านการให้บริการที่พัก ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่พักให้มากขึ้น ในแต่ละรูปแบบให้นักท่องเที่ยวได้มีการรับทราบการเข้าพักในแต่ละที่ เพื่อให้มีการวางแผนการท่องเที่ยวในแต่ละครั้ง

4.4.1.3 โอกาส (Opportunities=O) ของการบริการท่องเที่ยวสวนหินผางามมีปัจจัยภายนอกของผู้ให้บริการการท่องเที่ยว พบว่า

1) การจัดการทรัพยากรเพื่อการบริการการท่องเที่ยวสวนหินผางามเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง ทำให้หลายหน่วยงานที่มาสนับสนุน เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัดเลย สนับสนุนถนนเส้นทางเข้าน้ำตกเพียงดิน(ถนนสุทธิสุวรรณ)ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย องค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ สื่อมวลชน สถานีตำรวจภูธรอำเภอหนองหิน และหน่วยงานเอกชาน บริษัททัวร์ต่าง ๆ สวนหินผางาม เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่นายมานิตย์ มกรพงษ์ ผู้ว่าราชการจังหวัดเลย เน้นให้สวนหินผางาม อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย เป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดเลยในปี 2552

2) กระบวนการการดำเนินงานเพื่อจัดให้บริการ

การให้บริการได้รับงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายด้านปรากฏดังต่อไปนี้

(1) ด้านการให้บริการมัคคุเทศก์ท้องถิ่นได้รับงบประมาณจากองค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ ดำเนินการตามโครงการแผนงานตามสมาชิกได้ขอรับงบประมาณทุกปีงบประมาณ

(2) ด้านการให้บริการรถอีแต๊ก ได้รับงบประมาณพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวบริเวณลาดจอดรถอีแต๊ก

(3) ด้านการให้บริการอาหาร ได้ดำเนินงานโครงการอาหารปลอดภัย ของหน่วยงานสาธารณสุขอำเภอเข้ามาให้การสนับสนุน และดูแลความปลอดภัยการบริโภคอาหารในบริเวณสถานที่ท่องเที่ยว

(4) ด้านการให้บริการของที่ระลึก ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอหนองหิน พัฒนาฝีมือการผลิตสินค้าของที่ระลึก รวมทั้งให้ความรู้ด้านการตลาดแก่สมาชิกผู้ที่เข้าร่วมโครงการ

(5) ด้านการให้บริการสถานที่จอดรถ ได้รับการพัฒนาสถานที่จอดรถให้มีจำนวนมากขึ้นและปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงามขึ้น

(6) ด้านการให้บริการรถโดยสาร ได้รับการพัฒนาเส้นทางการเดินทางจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดเลยพัฒนาปรับปรุงถนนให้มีความสะดวกต่อการเดินทางมากขึ้น

(7) ด้านการให้บริการรักษาความปลอดภัย ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากองค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ และสถานีตำรวจภูธรอำเภอหนองหิน

(8) ด้านการให้บริการห้องน้ำ ได้รับการพัฒนาปรับปรุงห้องน้ำไว้ให้บริการ

(9) ด้านการให้บริการที่พัก ยังไม่มีหน่วยงานใดเข้ามาให้การสนับสนุน

(10) ด้านการให้บริการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว (ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวสวนหินผางาม) ได้รับการพัฒนาศูนย์จากสถานบันการศึกษา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก

4.4.1.4 อุปสรรค (Treats = T) ของการบริการท่องเที่ยวสวนหินผางามมีปัจจัยภายนอกของผู้ให้บริการการท่องเที่ยว พบว่า

1) การจัดการทรัพยากรเพื่อการบริการการท่องเที่ยวสวนหินผางามจากการมีหน่วยงานภายนอกเข้ามาจำนวนมาก ซึ่งส่วนใหญ่เข้ามาภายในระยะเวลาสั้นๆ ในการพัฒนาการท่องเที่ยวของสวนหินผางามอย่างจริงจังเช่น หน่วยงานที่มีบทบาทหน้าที่ในการพัฒนาปรับปรุงเข้ามาปรับปรุงถนนเท่าที่ประชาชนได้แจ้งไปหลายครั้ง สนับสนุนงานประเพณีเช่น สงกรานต์ ออกพรรษา ลอยกระทง ส่งเสริมการท่องเที่ยวสวนหินผางามอย่างจริงจัง ร้านค้าบดบังภูมิทัศน์ จัดวางไม่เป็นระเบียบ หน่วยงานของ

ภาครัฐมาช่วยดูแลถนนตลอดจนถึงบ้านผาหวาย ให้ได้มาตรฐาน และน่าเดินทางเข้าถึงบริเวณสวนหินผางาม หน่วยงานเข้ามาปรับปรุงถนนล้าช้า การดำเนินงานของหน่วยงานทำให้นักท่องเที่ยวยังไม่ยอมรับ และความร่วมมือเช่นสิ่งปลูกสร้างไม่สัมพันธ์กับทัศนียภาพ ภูมิทัศน์ ที่สวยงาม เช่น เสาไฟฟ้า การสร้างร้านค้า การวางสินค้าจำหน่าย ขาดการประชาสัมพันธ์ไปยังจุดท่องเที่ยวอื่นๆ เช่นน้ำตกเพียงดิน สวนสวรรค์ การพักแรมค้างคืนค่ายลูกเสือภูค้อ และจุดอื่นๆ

2) กระบวนการการดำเนินงานเพื่อจัดให้บริการ

(1) แผนงาน มีการวางแผนแต่ขาดการดำเนินงานตามแผนงานขาดปัจจัยการดำเนินงานตามแผนงานที่ได้ตั้งไว้ในแต่ละกลุ่ม

4.4.2 ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการบริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม

ผู้วิจัยนำผลการจัดประชุมแบบมีส่วนร่วมด้วย SWOT analysis นำมาสังเคราะห์เพื่อค้นหาปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม โดยเสนอแนวทางการพัฒนาด้วยการเสนอแนวทางการพัฒนาเชิงรุกโดยนำข้อมูลจุดแข็งรวมกับโอกาสและเสนอแนวทางการพัฒนาเชิงรับโดยนำข้อมูลจุดอ่อนรวมกับอุปสรรค และนำผลประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม เป็นรายกลุ่มวิเคราะห์ผลได้ดังนี้

1) ด้านการนำเที่ยว(มัคคุเทศก์ท้องถิ่น) มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนสูงกว่าด้านอื่นคือ ความสุภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น เป็นจุดแข็งของกลุ่มให้บริการนำเที่ยว แต่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดกว่าด้านอื่นคือ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการท่องเที่ยว เป็นจุดอ่อนของการให้บริการ

2) ด้านการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์(ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวสวนหินผางาม) มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนสูงกว่าด้านอื่นคือ การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวบริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยวแผนที่และการแสดงแผ่นภาพท่องเที่ยว เป็นจุดแข็งของกลุ่มให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ แต่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดกว่าด้านอื่นคือ ด้านบริเวณศูนย์บริการการท่องเที่ยวมีความเหมาะสมเพียงใดและการรักษาความสะอาด เป็นจุดอ่อนของการให้บริการด้านนี้

3) ด้านการบริการรักษาความปลอดภัย มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนสูงสุดกว่าด้านอื่นคือการดูแลรักษาความสงบภายในสถานที่ท่องเที่ยวเป็นจุดแข็งของกลุ่มให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัย แต่มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนน้อยกว่าด้านอื่นคือ ด้านจำนวนเจ้าหน้าที่รักษาความสงบและความปลอดภัยต่อจำนวนพื้นที่รับผิดชอบ เป็นจุดอ่อนต่อการให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัย

4)ด้านการบริการด้านของที่ระลึก มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนสูงกว่าด้านอื่นคือ ความเป็นเอกลักษณ์ของสินค้า เป็นจุดแข็งของการให้บริการด้านนี้ แต่มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่นคือ ด้านชนิด ประเภทของสินค้าที่ระลึก เป็นจุดอ่อนต่อการให้บริการด้านของที่ระลึก

5) ด้านการบริการที่พัก แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ซึ่งได้ศึกษาระดับความพึงพอใจทั้ง 2 รูปแบบคือที่พักกางเต้นท์ และที่พักรีสอร์ท

- ด้านที่พักกางเต้นท์มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนสูงสุดกว่าด้านอื่นคือ ราคาที่เช่าเต้นท์เป็นจุดแข็งของการให้บริการด้านนี้ แต่มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่น

คือด้านการให้บริการด้านสาธารณูปโภค เช่น น้ำ ไฟฟ้า ที่พักผ่อน เป็นจุดอ่อนต่อการให้บริการด้านที่พักกางเต้นท์

- ด้านที่พักรีสอร์ท มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนสูงสุดกว่าด้านอื่นคือด้านสถานที่พักการการรักษาความสะอาดความเป็นระเบียบ เป็นจุดแข็งของการให้บริการด้านนี้ แต่มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่นคือ ราคาที่พัก/ห้องเป็นจุดอ่อนต่อการให้บริการด้านที่พักรีสอร์ท

6) ด้านการให้บริการสถานที่จอดรถ มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนสูงสุดกว่าด้านอื่นคือความเหมาะสมของราคาที่จอดรถต่อคัน แต่มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่นคือความเพียงพอของสถานที่จอดรถ เป็นจุดอ่อนต่อการให้บริการด้านสถานที่จอดรถ

7) ด้านอาหารและเครื่องดื่ม มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนสูงสุดกว่าด้านอื่นคือด้านการให้บริการการกล่าวต้อนรับ แต่มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่นคือด้านลักษณะอาหาร/การรักษาความสะอาด เป็นจุดอ่อนต่อการให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม

8)ด้านการบริการรถนำเที่ยว(รถอีแต๊ก)มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนสูงสุดกว่าด้านอื่นคือความสุภาพเรียบร้อยของผู้ให้บริการ แต่มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่นคือด้านการแนะนำในการให้บริการรถนำเที่ยว ซึ่งเป็นจุดอ่อนต่อการให้บริการด้านรถนำเที่ยว(รถอีแต๊ก)

9) ด้านการบริการห้องน้ำ มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนสูงสุดกว่าด้านอื่นคือราคาให้บริการแต่มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่นคือ ด้านความสะอาด ซึ่งเป็นจุดอ่อนของการให้บริการด้านห้องน้ำ

10) ด้านการบริการรถโดยสารและการคมนาคม มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการท่องเที่ยวที่มีคะแนนสูงสุด กว่าด้านอื่น คือ การให้บริการโดยสารรถประจำทาง แต่มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่นคือ สภาพเส้นทางจราจรมายังสวนหินผางาม เป็นจุดอ่อนของการให้บริการด้านการบริการรถโดยสารและการคมนาคม

4.4.2.1 แนวทางการพัฒนาการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม

1)แนวทางการพัฒนาการบริการการท่องที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม โดยนำความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศด้านมีคะแนนสูงมารวมกับแนวทางการพัฒนาเชิงรุกโดยนำจุดแข็งรวมกับโอกาสรวมกันได้แนวทางการพัฒนาการจัดการการบริการการท่องที่ยวสวนหินผางามดังนี้

(1) ด้านการนำเที่ยวมัคคุเทศก์นำเที่ยวมีความสุภาพ แจ่มใส อัธยาศัยดี

(2) ด้านการประชาสัมพันธ์ (ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวสวนหินผางาม) เจ้าหน้าที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

(3) ด้านการบริการรักษาความปลอดภัย มีความคล่องตัวในการดูแลรักษาความสงบภายในสถานที่ท่องเที่ยว

(4) ด้านการบริการด้านของที่ระลึก มีความเป็นเอกลักษณ์ของสินค้าของที่ระลึก

(5) ด้านการบริการที่พัก

- ที่พักรีสอร์ท มี การแสดงการต้อนรับเป็นอย่างดี

- ที่พักกางเต้นท์ มีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการพักค้างคืนที่เหมาะสม

(6) ด้านการบริการสถานที่จอดรถ มีความเหมาะสมในด้านราคาที่จอดรถต่อคัน

(7) ด้านการให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มมีการให้บริการและการกล่าวต้อนรับ

(8) ด้านการบริการรถนำเที่ยว (รถอีแต๊ก) มีความสุภาพเรียบร้อยของผู้ให้บริการ

(9) ด้านการบริการห้องน้ำ มีความเหมาะสมด้านราคาให้บริการ

(10)ด้านการบริการรถโดยสารและการคมนาคมมีการให้บริการโดยสารรถประจำทาง

สวนหินผางามมีทัศนียภาพที่มีความโดนเด่นด้านสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติบรรยายที่สวยงาม สวนหินผางามยังจัดเป็นยุทธศาสตร์ของจังหวัดเลย ได้รับความสนใจในการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก ในช่วงเดือนพฤศจิกายน ของทุกปี มีดอกไม้ที่สวยงามทั้งสองข้างทาง บรรยากาศดี บริสุทธิ์ อากาศเย็นในช่วงเดือนพฤศจิกายน ถึง เดือน กุมภาพันธ์ น้ำตกเพียงดิน มีน้ำไหล เย็น ตลอดทั้งปี มีเส้นทางการศึกษาธรรมชาติเหมาะสำหรับเป็นแหล่งเรียนรู้ธรรมชาติ

2) แนวทาการพัฒนาการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม โดยนำความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ด้านมีคะแนนต่ำสุดในแต่ละด้านมารวมกับแนวทางการพัฒนาเชิงรับโดยนำจุดอ่อนรวมกับอุปสรรครวมกันได้แนวทางการพัฒนาการจัดการการบริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม ดังนี้

(1) ด้านการนำเที่ยว(มัคคุเทศก์ท้องถิ่น) มีระดับมีระดับความพึงพอใจต่ำสุดกว่าด้านอื่นคือ ควรได้รับการพัฒนาในด้านอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการท่องเที่ยว

(2) ด้านการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์(ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวสวนหินผางาม) มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดกว่าด้านอื่นคือควรได้รับการพัฒนาใน ด้านบริเวณศูนย์บริการการท่องเที่ยวมีความเหมาะสมเพียงใดและการรักษาความสะอาด

(3) ด้านการบริการรักษาความปลอดภัย มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนน้อยกว่าด้านอื่นคือ ด้านจำนวนเจ้าหน้าที่รักษาความสงบและความปลอดภัยต่อจำนวนพื้นที่รับผิดชอบ

(4)ด้านการบริการด้านของที่ระลึก มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่นคือควรได้รับการพัฒนาในด้านชนิด ประเภทของสินค้าที่ระลึก

(5) ด้านการบริการที่พัก แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ซึ่งได้ศึกษาระดับความพึงพอใจ ทั้ง 2 รูปแบบคือที่พักกางเต้นท์ และที่พักรีสอร์ท

- ด้านที่พักกางเต้นท์มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่นคือควรได้รับการพัฒนาในด้านการให้บริการด้านสาธารณูปโภค เช่น น้ำ ไฟฟ้า ที่พักผ่อน

- ด้านที่พักรีสอร์ท มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่นคือควรได้รับการพัฒนาในด้าน ราคาที่พัก/ห้อง

(6) ด้านการให้บริการสถานที่จอดรถ มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่นคือควรได้รับการพัฒนาในด้านความเพียงพอของสถานที่จอดรถ

(7) ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่นคือด้านลักษณะอาหาร/การรักษาความสะอาด

(8) ด้านการบริการรถนำเที่ยว (รถอีแต๊ก) มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่นคือควรได้รับการพัฒนาในด้านการแนะนำในการให้บริการรถนำเที่ยว

(9) ด้านการบริการห้องน้ำ มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่นคือควรได้รับการพัฒนาในด้านความสะอาดห้องน้ำให้ดีขึ้น

(10) ด้านการบริการรถโดยสารและการคมนาคม มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่นคือควรได้รับการพัฒนาในด้านสภาพเส้นทางจราจรมายังสวนหินผางาม

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed methodology) ทั้งวิธีการเชิงคุณภาพ (Qualitative technique) และเชิงปริมาณ (Quantitative technique)เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม ตำบลปวนพุ อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการจัดการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม และศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของสวนหินผางามให้ได้คุณภาพการบริการดีขึ้น เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi structured interview) แบบสอบถาม และการจัดเวทีประชุมแบบมีส่วนร่วมโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT analysis) ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิเคราะห์โดยวิธีการพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive analysis) ส่วนข้อมูลที่เป็นตัวเลขวิเคราะห์โดยสถิติพื้นฐาน คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ซึ่งขั้นตอนการดำเนินการวิจัยมีดังต่อไปนี้

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

5.3 วิธีดำเนินการวิจัย

5.4 สรุปผลการวิจัย

5.5 อภิปรายผลการวิจัย

5.6 ข้อเสนอแนะ

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.1.1 พื้นที่ศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ศึกษาแหล่งท่องเที่ยวบริเวณอุทยานสวนหินผางามที่เปิดให้บริการการท่องเที่ยว มีเนื้อที่ 7,000 ไร่ ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย และกลุ่มบริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม ให้บริการในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวสวนหินผางาม ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มให้บริการ 10 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มมัคคุเทศก์ท้องถิ่น 2) กลุ่มรถนำเที่ยว(รถอีแต๊ก) 3) กลุ่มร้านค้า 4) กลุ่มของที่ระลึก 5) กลุ่มผู้ให้บริการห้องน้ำ 6) กลุ่มผู้ให้บริการที่จอดรถ 7) กลุ่มบริการประชาสัมพันธ์ 8) กลุ่มผู้ให้บริการที่พัก 9) กลุ่มผู้ให้บริการความปลอดภัย 10) กลุ่มผู้ให้บริการรถโดยสาร

5.1.2 ประชากร (Population)

ประชากรที่จะศึกษาในครั้งนี้ ประกอบด้วยตัวแทนกลุ่มผู้ให้บริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม นักท่องเที่ยว ผู้บริหาร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำหน่วยงานและผู้นำชุมชนที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจำแนกได้ดังต่อไปนี้

5.1.2.1 ผู้แทนกลุ่มผู้ให้บริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม ประกอบด้วย คณะกรรมการกลุ่มและสมาชิกกลุ่มที่จัดให้บริการการท่องเที่ยวในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวบริเวณวนอุทยานสวนหินผางาม รวม 40 คน ประกอบด้วย 10 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มมัคคุเทศก์ท้องถิ่น 2) กลุ่มรถนำเที่ยว(รถอีแต๊ก) 3) กลุ่มร้านค้า 4) กลุ่มของที่ระลึก 5) กลุ่มให้บริการห้องน้ำ 6) กลุ่มให้บริการที่จอดรถ 7) กลุ่มบริการประชาสัมพันธ์ 8) กลุ่มให้บริการที่พัก 9) กลุ่มให้บริการความปลอดภัย 10) กลุ่มให้บริการรถโดยสาร มีประชากรกลุ่มละ 20-30 คน รวมทั้งสิ้น 275 คน

5.1.2.2 นักท่องเที่ยว ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวสวนหินผางามโดยเฉลี่ยต่อปี 2549 มีจำนวนทั้งสิ้น 503,000 จึงมีนักท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยเดือนละ 41,917 คน ผู้วิจัยจะทำการศึกษากับนักท่องเที่ยวเฉพาะเดือนสิงหาคมประกอบด้วยจำแนกออกเป็น 2 กลุ่มซึ่งนักท่องเที่ยวที่พักค้างคืน จำนวน 16 คน และไม่พักค้างคืน จำนวน 285 คนโดยใช้เวลาในการเก็บ 8 วัน ต่อจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด ผู้วิจัยจะทำการรวบรวมข้อมูลกับนักท่องเที่ยวพักค้างคืนโดยเฉลี่ยวันละ 2 คนต่อวันและนักท่องเที่ยวไม่พักค้างคืน 34 -35 คนต่อวัน รวมทั้งสิ้น 301 คน

5.1.2.3 ผู้บริหาร ผู้นำหน่วยงานและผู้นำชุมชนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวสวนหินผางาม จำนวน 39 คน ดังนี้

1) ผู้บริหารงานด้านการท่องเที่ยวระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และระดับองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ผู้บริหารจากหน่วยงานการท่องเที่ยวระดับจังหวัดและระดับอำเภอ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเลย หัวหน้าสำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยวประจำจังหวัดเลย ปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้ากิ่งและหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการท่องเที่ยวของกิ่งอำเภอหนองหิน และผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่วนพุ รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่วนพุ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ประธานสภา รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลป่วนพุ และหัวหน้าฝ่ายที่รับผิดชอบงานส่งเสริมการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนตำบลป่วนพุ รวมจำนวน 10 คน

2) สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลใน 6 หมู่บ้านที่อยู่รายรอบสวนหินผางาม หมู่บ้านละ 2 คน รวม 12 คน

3) ผู้ดูแลวนอุทยานสวนหินผางาม ได้แก่ หัวหน้าป่าไม้ 1 คนและเจ้าหน้าที่ จำนวน 9 คน รวม 10 คน

4) กำนันและผู้ใหญ่บ้าน 6 หมู่บ้านที่อยู่รายรอบสวนหินผางาม ได้แก่ กำนัน 1 คน ผู้ใหญ่บ้านจำนวน 6 คน รวม 7 คน รวมทั้งสิ้น 40 คน

5.1.3 กลุ่มตัวอย่าง (Samples size) และการสุ่มตัวอย่าง (Sampling)

ผู้ศึกษาได้กำหนดจำนวน กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่างตามประชากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ประกอบด้วยตัวแทน3 กลุ่มดังนี้

5.1.3.1 กลุ่มผู้ให้บริการการท่องเที่ยว ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนกลุ่มที่ให้การบริการจำนวน 10 กลุ่ม กลุ่มละ 4 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างรวม 40 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง(Purposive sampling) โดยให้ประธานกลุ่ม 1 คน ตัวแทนกรรมการกลุ่ม 1 คน และสมาชิกกลุ่ม 2 คน ของทุกกลุ่มกลุ่มละ 4 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลการจัดบริการการท่องเที่ยว(วัตถุประสงค์ข้อ 1) และให้ประธานกลุ่มทุกกลุ่ม 10 กลุ่ม รวม 10 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อเข้าร่วมประชุมการวิเคราะห์ด้วย SWOT(เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 3)

5.1.3.2 กลุ่มนักท่องเที่ยว ผู้วิจัยจะทำการรวบรวมข้อมูลโดยใช้สถิตินักท่องเที่ยว ปี 2549 รวมทั้งสิ้น 503,000 คน โดยเฉลี่ยเดือนละ 41,917 คน ผู้วิจัยจึงจะทำการรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวโดยใช้ระยะเวลา 1 เดือน ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ เครซี่และมอร์แกน (Krejcie&Morgan,1970:607-610 อ้างถึง ในองอาจ นัยพัฒน์,(2549:100-125) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% คลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% และสัดส่วนของประชากรเท่ากับ 0.5 จากประชากร 41,917 คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 301 คน เมื่อแบ่งสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างตามประเภทของนักท่องเที่ยวเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วยกลุ่มพักค้างคืน จำนวน 16 คนต่อเดือน และกลุ่มไม่พักค้างคืน จำนวน 285 คนต่อเดือน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)สืบเนื่องมาจากการท่องเที่ยวสวนหินผางามเป็นช่วงของนักท่องเที่ยวผู้เข้าชมน้อยที่สุดของปี

ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่าง แบบสัดส่วนในการศึกษาครั้งนี้ จะทำการศึกษารวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวเฉพาะเดือนสิงหาคมของปี 2550 เท่านั้น จำแนกออกเป็น 2 กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย กลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวไป-กลับ 301 คน และกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวพักค้างคืน 16 คน

5.1.3.3 ผู้บริหาร ผู้นำหน่วยงาน ผู้นำชุมชนที่เกี่ยวข้อง จากประชากรจำนวน 39 คน กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้ 27 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง 2 แบบ 1) สุ่มแบบเจาะจง(Accidental sampling) สำหรับผู้บริหารจากหน่วยงานการท่องเที่ยวระดับจังหวัดและระดับอำเภอ กลุ่มผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล และกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน โดยให้ประชากรทุกคนเป็นกลุ่มตัวอย่าง รวม 18 คน และกลุ่มผู้ดูแลวนอุทยาน(หัวหน้าป่าไม้) 1 คน 2) สุ่มอย่างง่าย(Simple random sampling)ด้วยวิธีการจับสลาก สำหรับกลุ่มสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลจากหมู่บ้านละ 1 คน รวม 6 คน และกลุ่มผู้ดูแล วนอุทยานสวนหินผางาม ในส่วนที่เป็นเจ้าหน้าที่ จำนวน 2 คน

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลแตกต่างกันหลายวิธี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงและชัดเจนดังนี้

5.2.1 แบบการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi structured interview)

ศึกษาการวิธีการจัดการการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม โดยสร้างแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi structured interview) โดยสร้างแบบสัมภาษณ์ให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ และเป็นไปในลักษณะยืดหยุ่นได้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดยิ่งขึ้น เครื่องมือประกอบด้วยคำถาม 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวผู้ให้สัมภาษณ์การให้บริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม ประธานตัวแทน สมาชิกผู้ให้บริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม มีจำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลการให้บริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม มีจำนวน 43 ข้อ

5.2.2 แบบสอบถาม

ศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการการท่องเที่ยวของสวนหินผางาม เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด และตอนท้ายให้มีคำถามปลายเปิดเพื่อให้นักท่องเที่ยวเสนอแนวทางพัฒนาการจัดบริการการท่องเที่ยวให้ดีขึ้น เครื่องมือประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดการบริการการท่องเที่ยวมีจำนวน 55 ข้อ

ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาการจัดการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม

5.2.3 การจัดเวทีประชุมเพื่อค้นหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

การจัดเวทีประชุมโดยใช้เทคนิค (SWOT analysis) ในการประเมินสภาพปัจจัยในและภายนอก เพื่อค้นหา จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค โดยใช้ประเด็นคำถามเพื่อหาแนวทางการพัฒนาการการจัดการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม 3 ด้าน คือ 1) ด้านการจัดการทรัพยากรเพื่อการบริการการท่องเที่ยว 2) ด้านกระบวนการดำเนินงานเพื่อจัดให้บริการ และ 3)ด้านวิธีการจัดให้บริการการท่องเที่ยวให้ได้แนวทางการพัฒนาการบริการการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพการบริการดีขึ้น

5.3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed methodology) โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ(Quantitative technique) ในการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการการท่องเที่ยวสวนหินผางามด้วยแบบสอบถาม และใช้วิธีการเชิงคุณภาพ (Quantitative

technique) วิธีการจัดการการบริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม โดยใช้แบบสัมภาษณ์เพื่อศึกษาวิธีการการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและใช้การประชุมแบบมีส่วนร่วมด้วย SWOT analysis เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม ผู้ศึกษาได้ดำเนินการ ดังนี้

1) การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อ ได้แก่ แบบสำรวจพื้นฐานในรูปแบบการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม ข้อมูลชุมชน ตำราวิชาการ วารสาร หนังสือ เอกสารและวิทยานิพนธ์และงานสารนิพนธ์ งานวิจัย และบรรยายสรุปตำบลปวนพุ เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการวางกรอบแนวคิดสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการบริบทชุมชน ฯลฯ

2) นำตัวแปรที่ได้จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง (Semi structured interview) ให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 จากนั้นสร้างแบบสอบถาม เพื่อให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 และนำมากำหนดประเด็นคำถามในการจัดเวทีประชุมโดยใช้เทคนิค (SWOT analysis) เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการจัดการบริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม ให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3

3) การจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT analysis) ในการประเมินสภาพปัญหา อุปสรรค จุดอ่อน จุดแข็งและโอกาส ของรูปแบบการจัดการท่องเที่ยวสวนหิน ผางาม เพื่อวิเคราะห์สภาพการจัดการบริการท่องเที่ยวสวนหินผางาม สร้างแนวทางการพัฒนาเพื่อให้ได้ทางเลือกที่ดีให้กับแต่ละหน่วยงานหรือกลุ่มและจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม โดยใช้เทคนิคการระดมพลังสร้างสรรค์ ในการระดมความคิด เปิดโอกาส ให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็น สภาพปัญหาและความต้องการเพื่อหาแนวทางแก้ไขพัฒนาอย่างสร้างสรรค์ต่อไปในอนาคต

4) นำเครื่องมือเสนอให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม เพื่อขอรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติม

5) นำแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามที่ได้แก้ไขปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try – out) ประชากรที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา

6) นำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการทดลองใช้ (Try-out) มาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง แล้วนำไปใช้กับประชากรในพื้นที่วิจัย เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

5.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ผู้ศึกษา ได้เก็บข้อมูลเป็น 3 ลักษณะ คือ

5.3.1.1 การสัมภาษณ์ โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง(Semi structured interview) เพื่อศึกษาวิธีการจัดการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม

5.3.1.2 การสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม

5.3.1.3 การจัดประชุมแบบมีส่วนร่วมโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ด้วย SWOT analysis เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของสวนหินผางามให้ได้คุณภาพการบริการที่ดีขึ้น

5.3.1.4 การบันทึกภาคสนาม ประกอบการสัมภาษณ์ และการสังเกต

5.3.1.5 การใช้กล้องบันทึกภาพ

5.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาจะทำการตรวจสอบข้อมูลที่ได้ จากการสัมภาษณ์ และการประชุมแบบมีส่วนร่วมโดยใช้เทคนิค SWOT analysis เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องตามความเป็นจริง นำข้อมูลที่ได้จัดหมวดหมู่ และแยกประเภทตามวัตถุประสงค์และขอบเขตที่ศึกษาแล้วจึงหาข้อสรุปในแต่ละประเด็นโดยนำเสนอผลการศึกษาด้วยวิธีการพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive analysis) ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณได้ตรวจสอบความครบถ้วนด้วยข้อมูลแล้วทำการลงรหัสและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

5.3.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจได้ใช้ สถิติพื้นฐานวิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ % (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

5.4 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวสวนหินผางาม ตำบลปวนพุ อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ แบบสอบถาม และการประชุมแบบมีส่วนร่วมด้วย SWOT analysis

5.4.1.1 กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสัมภาษณ์วิธีการจัดการการบริการการท่องที่ยวสวนหินผางาม

ในการศึกษาวิธีการจัดการการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาประเด็นย่อยประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับที่สำเร็จการศึกษา สถานภาพผู้ตอบ รายได้ จำนวน 5 ข้อ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ประธานกลุ่ม 1 คน ตัวแทนกรรมการกลุ่มผู้ให้บริการ 1 คน ตัวแทนกลุ่มผู้ให้บริการ 2 กลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive analysis) ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

1 เพศ เป็นเพศชาย ร้อยละ27.5 จำนวน 11 คน เพศหญิง ร้อยละ 72.50 จำนวน 29 คน

2 อายุ มีอายุ 21-40 ปี ร้อยละ 42.50 จำนวน 17 คน อายุ 41-60 ปี ร้อยละ 47.50 จำนวน 19 คน อายุ 61 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 47.50 จำนวน 19 คน

3 สถานภาพ เป็นโสด ร้อยละ 7.50 จำนวน 3 คน แต่งงาน ร้อยละ 75.00 จำนวน 30 คน หย่า ร้อยละ 12.50 จำนวน 5 คน หม้าย ร้อยละ 5.00 จำนวน 2 คน

5.4.1.2 กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวสวนหินผางาม

นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวสวนหินผางาม พบว่า ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวเป็นเพศหญิงร้อยละ 55.10รองลงมาเป็นเพศชายร้อยละ 44.90 ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 51.20 รองลงมาอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 24.30 และอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 11.60 ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวระดับการศึกษา เป็นระดับประถมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 29.60 รองลงมาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 19.60 และระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 19.30 ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 55.80 รองลงมามีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 25.60 และมีรายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการสวนหินผางามประกอบอาชีพส่วนใหญ่ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจร้อยละ 47.50 รองลงมาเป็นนักเรียนหรือนักศึกษา ร้อยละ 37.50 และประกอบอาชีพ เกษตรกรหรือการประมง ร้อยละ 6.30 ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวเดินทางมาใช้บริการการท่องเที่ยว ในช่วงเวลาหลังเวลาราชการ ร้อยละ 51.20 รองลงมามาใช้บริการช่วงเวลา 08.30 – 12.00 น. ร้อยละ 24.30 และในช่วงเวลา13.00-16.00 น. ร้อยละ 16.60 จำนวนครั้งในการมาใช้บริการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการครั้งที่ 2-4 ครั้ง ร้อยละ 51.20 รองลงมาเคยมาใช้บริการครั้งที่แรก ร้อยละ 24.30

5.4.1.3 กลุ่มตัวอย่างผู้ร่วมประชุมแบบมีส่วนร่วมด้วย SWOT analysis

ผู้เข้าร่วมเวทีประชุมในวันที่ 20 ตุลาคม 2551 เป็นเพศหญิง จำนวน 22 คน ร้อยละ 56.40เพศชาย จำนวน 17 คน ร้อยละ 43.64 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 13 คน ร้อยละ 33.30 มีอายุระหว่าง 41- 50 ปี จำนวน 10 คน ร้อยละ 25.60 มีอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน ร้อยละ 25.60

5.4.2 ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการบริการท่องเที่ยวสวนหินผางาม

จากผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการบริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม โดยวิเคราะห์ตามประเด็นเนื้อหา ปรากฏผลดังนี้

5.4.2.1 วิธีการจัดการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

1) การจัดการทรัพยากรเพื่อการบริการท่องเที่ยว

(1)โครงสร้างการบริหารกลุ่มให้บริการ โดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งมีลักษณะแยกออกเป็น 2 แบบ

- กลุ่มที่มีลักษณะโครงสร้างการบริหารกลุ่มจริง เป็นระบบกลุ่ม เช่น กลุ่มให้บริการมัคคุเทศก์ท้องถิ่น มีหน้าที่ให้บริการนำเที่ยว กลุ่มให้บริการรถนำเที่ยว (อีแต๊ก)มีหน้าที่รับนักท่องเที่ยวจากหลังการเดินชมแล้วกลับถึงศูนย์บริการนักท่องเที่ยว มีการให้บริการที่มีการบริหารจัดการแบบกลุ่มตามลักษณะกลุ่มให้บริการ

- กลุ่มที่มีลักษณะกลุ่มเทียมเป็นกลุ่มให้บริการของที่ระลึก มีหน้าที่ผลิตของที่ระลึกเพื่อจำหน่ายแก่นักท่องเที่ยว กลุ่มผู้ให้บริการร้านค้าอาหารและเครื่องดื่มมีหน้าที่เตรียมอาหารเครื่องดื่มไว้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว กลุ่มให้บริการที่จอดรถมีหน้าที่เตรียมพื้นที่ไว้ให้บริการจอดรถแก่นักท่องเที่ยวที่เดินทาง กลุ่มให้บริการรถโดยสารมีหน้าที่ให้บริการรถโดยสารรับส่งนักท่องเที่ยว กลุ่มให้บริการที่พักมีหน้าที่ให้บริการที่พักแก่นักท่องเที่ยว กลุ่มให้บริการห้องน้ำมีหน้าที่ให้บริการห้องน้ำ ซึ่งมีลักษณะการให้บริการที่คล้ายกัน มีการปรึกษาหารือกันในการตั้งราคาที่มีราคาในแนวทางเดียวกัน

นอกจากนั้นมีกลุ่มให้บริการที่เป็นหน่วยงานราชการมีส่วนร่วมการให้บริการการท่องเที่ยวในด้านการรักษาความปลอดภัย มีหน้าที่ให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว และกลุ่มให้บริการด้านการการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวทำหน้าที่ให้บริการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวทุกรูปแบบการบริการร่วมทั้งการปรับปรุงภูมิทัศน์การท่องเที่ยว

(2) บุคลากร

จากการศึกษาการวิธีการจัดการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม พบว่า การท่องเที่ยวสวนหินผางาม มีความสอดคล้องกันทุกด้าน ซึ่งวิธีการจัดการบริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม มาจากสมาชิกภายในกลุ่มแท้ ที่มีการบริหารจัดการลักษณะกลุ่มจริง คือกลุ่มมัคคุเทศก์ท้องถิ่น และกลุ่มรถอีแต๊ก แต่ในขณะเดียวกันการให้บริการบางกลุ่มที่เป็นลักษณะการจัดการกลุ่มแบบเทียมมีการรวมตัวกันในบางครั้ง แต่มีการจัดการภายในกลุ่มที่หลอมๆ แต่ละด้านมีความพร้อมให้บริการที่มีหน้าที่แตกต่างกันและมีความสอดคล้องในกระบวนการให้บริการการท่องเที่ยวแห่งนี้ ซึ่งผู้ศึกษาพบว่า นอกจากการให้บริการทั้ง 10 ด้านแล้วยังมีการให้บริการด้านการเข้าค่ายเพื่อให้การเรียนรู้และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ หรือค่ายลูกเสือภูค้อ เพิ่มขึ้นอีกหนึ่งกลุ่ม ที่เปิดให้บริการแก่นักเรียนนักศึกษา ที่มีความสนใจเข้าศึกษาทรัพยากรธรรมชาติในแหล่งท่องเที่ยวแห่งเพื่อเป็นการศึกษาหาความรู้เพิ่ม จากการศึกษาพบว่าประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวมีการจัดการการบริการที่อาศัยพื้นที่บริเวณแหล่งท่องเที่ยวสวนหินผางามที่มีความสวยงามและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติให้คงไว้ เพื่อให้มีปริมาณนักท่องเที่ยวมากขึ้นและสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการท่องเที่ยวสวนหินผางามต่อไป

2)กระบวนการดำเนินงานเพื่อจัดให้บริการ

(1) วางแผนจากการศึกษาพบว่ามีการจัดทำแผนงานโดยเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ การจัดทำแผนงานเพื่อการท่องเที่ยวเป็นแผนพัฒนาตำบลในด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

(2) โครงการและกิจกรรมจากการศึกษาพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ ได้จัดทำโครงการกิจกรรมพัฒนาตามแผนงานที่วางไว้ โดยองค์การบริหารส่วน

ตำบลปวนพุ และหน่วยงานราชการให้การสนับสนุนงบประมาณเพื่อการพัฒนาการบริการการท่องเที่ยวในแต่ละด้านการบริการให้อย่างเหมาะสม

3) วิธีการจัดให้บริการการท่องเที่ยว

(1) ด้านการให้บริการรถโดยสาร จัดลำดับการลงเวลาเดินรถโดยสารในแต่ละวัน จากนั้นให้บริการตามเวลาที่จัดให้บริการ โดยเก็บค่าบริการคนละ30 บาท ต่อเที่ยว เดินทางเริ่มจากทางแยก ถนนมะลิวรรณ์ แยกตามถนนสายหนองหิน – ผาหวาย ระยะทาง 19 กิโลเมตร ถึงแหล่งท่องเที่ยวสวนหินผางาม

(2) ด้านการให้บริการสถานที่จอดรถ กลุ่มผู้ให้บริการจะจัดสถานที่ให้ให้บริการด้านสถานที่จอดรถแก่นักท่องเที่ยว พื้นที่ในการให้บริการมี 2 รูปแบบ พื้นที่ของกลุ่มผู้ให้บริการ(เอกชน)จะเก็บค่าบริการเก็บค่าบริการคันละ 10 บาท และในส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุจะเปิดให้บริการฟรี

(3) ด้านการให้บริการห้องน้ำ โดยจัดห้องน้ำไว้ให้บริการห้องน้ำโดยมีห้องน้ำที่ได้มาจากการประมูลเข้ามาให้บริการโดยใช้ห้องน้ำขององค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุและในส่วนของประชาชนได้ก่อสร้างห้องน้ำไว้ให้บริการห้องน้ำโดยเฉพาะ ในลักษณะการให้บริการห้องน้ำจึงมีทั้งในส่วนของพื้นที่ของหน่วยงานราชการและส่วนของเอกชน แต่มีคิดอัตราค่าบริการ 3 บาท เท่ากันทุกราย

(4) ด้านการให้บริการประชาสัมพันธ์ (ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวสวนหินผางาม) การท่องเที่ยวสวนหินผางาม อยู่ภายใต้การดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ ส่งเสริมสนับสนุนการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวให้เป็นที่รู้จักกันทั่วหลาย โดยการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวโดยผ่านสื่อต่าง ๆ หรือการบรรยายสภาพความสมบูรณ์ธรรมชาติที่มีความงามที่โดดเด่น และการปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงามและเหมาะสำหรับแหล่งท่องเที่ยว โดยให้ความรู้แก่ผู้เที่ยวชม กันอย่างแพร่หลาย รวมทั้งการจัดลำดับการให้บริการของกลุ่มให้บริการนำเที่ยว(มัคคุเทศก์ท้องถิ่น) และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการนักท่องเที่ยวมีหน้าที่จัดห้องบรรยายสรุปการเดินทางในการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวสวนหินผางาม และแผนที่แสดงเส้นทางการเดินชมสถานที่ท่องเที่ยว และแสดงภาพกิจกรรมการท่องเที่ยวจุดต่างๆ

(5) ด้านการให้บริการนำเที่ยว (มัคคุเทศก์ท้องถิ่น) ทำหน้าที่อธิบายกฎระเบียบการเข้าเที่ยวชมว่าจะจัดเป็นคณะโดย 1 คณะมีจำนวน 2-10 คนคิดอัตราค่าธรรมเนียม 100 บาท ต่อคณะ โดยเจ้าหน้าที่จะออกเป็นใบเสร็จค่าบริการนำเที่ยว แก่นักท่องเที่ยว และมัคคุเทศก์ท้องถิ่นรับการจัดลำดับคิวในการให้บริการนำเที่ยว มัคคุเทศก์จะแนะนะตัวเองและทักทายนักท่องเที่ยวและแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวตามจุดสถานที่ท่องเที่ยวทั้งหมด 19 จุด ซึ่งมีระยะทางการนำเที่ยว 1 กิโลเมตร ใช้เวลาในการนำเที่ยว 1 ชั่วโมง เมื่อมัคคุเทศก์ท้องถิ่นได้นำนักท่องเที่ยวชมจนถึงจุดสุดท้าย จะแนะนำนักท่องเที่ยวให้เลือกการให้บริการรถอีแต๊ก

(6) ด้านการให้บริการรถนำเที่ยว (รถอีแต๊ก) ทำหน้าที่รอรับนักท่องเที่ยวมาขึ้นรถอีแต๊ก มาส่งที่บริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยวสวนหินผางาม โดยมีอัตราค่าบริการคนละ 10 บาท หรือมีวิธีการให้บริการในอีกรูปแบบหนึ่งคือรับนักท่องเที่ยวจากศูนย์บริการนักท่องเที่ยวโดยมีมัคคุเทศก์นำเที่ยวตามคณะมานำเที่ยวพาเดินชมจุดนำเที่ยวที่เรียกว่า คุณหมิงเมืองไทย เพียงจุดเดียว อัตราค่าบริการ 15 บาทต่อคนและรอรับกลับมายังศูนย์บริการนักท่องเที่ยวสวนหินผางาม

(7) ด้านการให้บริการร้านอาหาร กลุ่มให้บริการด้านอาหารจะมีการให้บริการด้านอาหารพื้นบ้านมีประเภทอาหารส้มตำ ไก่ย่าง ซึ่งมาราคาที่เท่าๆ กัน ไม่ต่างกัน การให้บริการจะมีราคาประเภทอาหารติดป้ายไว้ให้บริการทุกร้าน

(8) ด้านการให้บริการของที่ระลึก ลักษณะการให้บริการของที่ระลึกได้มีการผลิตสินค้าที่มีความหลากหลายประเภท เช่น ประเภทถักทอไหมพรม ประเภทงานกระบอกไม้ไผ่ ประเภทงานผลิตภัณฑ์จากกะลามะพร้าว ประเภทผลิตภัณฑ์งานพวงกุญแจ และประเภทอื่นๆ ซึ่งชาวบ้านได้ให้ความสำคัญกับการผลิตสินค้าประเภทของที่ระลึกเป็นจำนวนมา ได้มีการประชุมกันและร่วมกันปรึกษาหารือแนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความหลากหลาย

(9) ด้านการให้บริการรักษาความปลอดภัย เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวบริเวณสวนหินผางามและการจัดระบบจราจร

(10) ด้านการให้บริการที่พัก ลักษณะการให้บริการสถานที่พักรีสอร์ทมีการให้บริการที่พักรีสอร์ทจำนวน 6 แห่ง และการให้บริการที่พักกางเต้นท์มีจำนวน 1 แห่ง ตามภาพประกอบที่ 10

5.4.2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยว

1) ด้านการบริการรถโดยสาร มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการท่องเที่ยวที่มีคะแนนสูงสุด กว่าด้านอื่น คือ การให้บริการโดยสารรถประจำทาง แต่มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่นคือ สภาพเส้นทางจราจรมายังสวนหินผางาม เป็นจุดอ่อนของการให้บริการด้านการบริการรถโดยสาร

2) ด้านการให้บริการสถานที่จอดรถ มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนสูงสุดกว่าด้านอื่นคือความเหมาะสมของราคาที่จอดรถต่อคัน แต่มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่นคือความเพียงพอของสถานที่จอดรถ เป็นจุดอ่อนต่อการให้บริการด้านสถานที่จอดรถ

3) ด้านการบริการห้องน้ำ มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนสูงสุดกว่าด้านอื่นคือ ราคาให้บริการแต่มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่นคือ ด้านความสะอาด ซึ่งเป็นจุดอ่อนของการให้บริการด้านห้องน้ำ

4) ด้านการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์(ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวสวนหินผางาม) มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนสูงกว่าด้านอื่นคือ การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวบริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยวแผนที่และการแสดงแผ่นภาพท่องเที่ยว เป็นจุดแข็งของกลุ่มให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ แต่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดกว่าด้านอื่นคือ ด้านบริเวณศูนย์บริการการท่องเที่ยวมีความเหมาะสมเพียงใดและการรักษาความสะอาด เป็นจุดอ่อนของการให้บริการด้านนี้

5) ด้านการนำเที่ยว(มัคคุเทศก์ท้องถิ่น) มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนสูงกว่าด้านอื่นคือ ความสุภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น เป็นจุดแข็งของกลุ่มให้บริการนำเที่ยว แต่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดกว่าด้านอื่นคือ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการท่องเที่ยวเป็นจุดอ่อนของการให้บริการ

6) ด้านการบริการรถนำเที่ยว (รถอีแต๊ก) มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนสูงสุดกว่าด้านอื่นคือความสุภาพเรียบร้อยของผู้ให้บริการ แต่มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่นคือด้านการแนะนำในการให้บริการรถนำเที่ยว ซึ่งเป็นจุดอ่อนต่อการให้บริการด้านรถนำเที่ยว (รถอีแต๊ก)

7) ด้านการบริการด้านของที่ระลึก มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนสูงกว่าด้านอื่นคือ ความเป็นเอกลักษณ์ของสินค้า เป็นจุดแข็งของการให้บริการด้านนี้ แต่มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่นคือ ด้านชนิด ประเภทของสินค้าที่ระลึก เป็นจุดอ่อนต่อการให้บริการด้านของที่ระลึก

8) ด้านอาหารและเครื่องดื่ม มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนสูงสุดกว่าด้านอื่นคือ ด้านการให้บริการการกล่าวต้อนรับ แต่มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่นคือด้านลักษณะอาหาร/การรักษาความสะอาด เป็นจุดอ่อนต่อการให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม

9) ด้านการบริการรักษาความปลอดภัย มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนสูงสุดกว่าด้านอื่นคือการดูแลรักษาความสงบภายในสถานที่ท่องเที่ยวเป็นจุดแข็งของกลุ่มให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัย แต่มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนน้อยกว่าด้านอื่นคือด้านจำนวนเจ้าหน้าที่รักษาความสงบและความปลอดภัยต่อจำนวนพื้นที่รับผิดชอบ เป็นจุดอ่อนต่อการให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัย

10) ด้านการบริการที่พัก แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ซึ่งได้ศึกษาระดับความพึงพอใจ ทั้ง 2 รูปแบบคือที่พักกางเต้นท์ และที่พักรีสอร์ท

- ด้านที่พักกางเต้นท์มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนสูงสุดกว่าด้านอื่นคือ ราคาที่เช่าเต้นท์เป็นจุดแข็งของการให้บริการด้านนี้ แต่มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่นคือด้านการให้บริการด้านสาธารณูปโภค เช่น น้ำ ไฟฟ้า ที่พักผ่อน เป็นจุดอ่อนต่อการให้บริการด้านที่พักกางเต้นท์

- ด้านที่พักรีสอร์ท มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนสูงสุดกว่าด้านอื่นคือด้านสถานที่พักการการรักษาความสะอาดความเป็นระเบียบ เป็นจุดแข็งของการให้บริการด้านนี้ แต่มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่นคือ ราคาที่พัก/ห้องเป็นจุดอ่อนต่อการให้บริการด้านที่พักรีสอร์ท

ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการการท่องเที่ยวโดยภาพรวมพบว่าส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆอยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงด้านเดียวที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือ ด้านการให้บริการด้านนำเที่ยว(มัคคุเทศก์ท้องถิ่น) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ารายการที่มีความพึงพอใจมากมีเพียง 9 รายการ และมีรายการที่มีความพึงพอใจน้อย 2 รายการ จากทั้งหมด 56 รายการ ที่เหลืออีก 45 รายการ ซึ่งนับเป็นส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าการจัดบริการการท่องเที่ยวควรได้รับการปรับปรุงโดยส่วนใหญ่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรเร่งปรับปรุงสภาพเส้นทางจราจรมายังสวนหินผางาม และความสุภาพของผู้ขับขี่ ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุต้องเป็นหน่วยงานหลักที่ควรจัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวตำบลปวนพุ สืบเนื่องต่อไป

5.4.2.3 แนวทางการพัฒนาการจัดการการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของสวนหินผางามให้ได้คุณภาพการบริการดีขึ้น

โดยการร่วมประชุมแบบมีส่วนร่วม SWOT analysis จำนวน 1 กลุ่ม กลุ่มละ 40 คน ผลการศึกษาดังนี้

1) แนวทางการพัฒนาการจัดการการบริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม เชิงรุก

(1) ด้านการนำเที่ยวมัคคุเทศก์นำเที่ยวมีความสุภาพ แจ่มใส อัธยาศัยดี

(2) ด้านการประชาสัมพันธ์ (ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวสวนหินผางาม) เจ้าหน้าที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

(3) ด้านการบริการรักษาความปลอดภัย มีความคล่องตัวในการดูแลรักษาความสงบภายในสถานที่ท่องเที่ยว

(4)ด้านการบริการด้านของที่ระลึกมีความเป็นเอกลักษณ์ของสินค้าของที่ระลึก

(5) ด้านการบริการที่พัก

- ที่พักรีสอร์ท มีการแสดงการต้อนรับเป็นอย่างดี

-ที่พักภาษาเต้นท์มีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการพักค้างคืนที่เหมาะสม

(6)ด้านการบริการสถานที่จอดรถมีความเหมาะสมในด้านราคาที่จอดรถต่อคัน

(7)ด้านการให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มมีการให้บริการและการกล่าวต้อนรับ

(8) ด้านการบริการรถนำเที่ยว (รถอีแต๊ก) มีความสุภาพเรียบร้อยของผู้ให้บริการ

(9) ด้านการบริการห้องน้ำ มีความเหมาะสมด้านราคาให้บริการ

(10) ด้านการบริการรถโดยสารและการคมนาคม มีการให้บริการโดยสารรถประจำทาง

สวนหินผางามมีทัศนียภาพที่สวยงามและมีความโดนเด่นด้านปรากฏการณ์ธรรมชาติ สวนหินผางามยังจัดเป็นยุทธศาสตร์ของจังหวัดเลย ได้รับความสนใจในการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก ในช่วงเดือนพฤศจิกายน ของทุกปีมีดอกไม้ที่สวยงามทั้งสองข้างทาง บรรยากาศดี บริสุทธิ์ อากาศเย็นในช่วงเดือนพฤศจิกายน ถึงเดือน กุมภาพันธ์ น้ำตกเพียงดิน มีน้ำไหล เย็น ตลอดทั้งปี มีเส้นทางการศึกษาธรรมชาติเหมาะสำหรับเป็นแหล่งเรียนรู้ธรรมชาติ

2) แนวทางการพัฒนาเชิงรับ

(1) ด้านการนำเที่ยว(มัคคุเทศก์ท้องถิ่น) มีระดับมีระดับความพึงพอใจต่ำสุดกว่าด้านอื่นคือ ควรได้รับการพัฒนาในด้านอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการท่องเที่ยว

(2) ด้านการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์(ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวสวนหินผางาม) มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดกว่าด้านอื่นคือควรได้รับการพัฒนาใน ด้านบริเวณศูนย์บริการการท่องเที่ยวมีความเหมาะสมเพียงใดและการรักษาความสะอาด

(3) ด้านการบริการรักษาความปลอดภัย มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนน้อยกว่าด้านอื่นคือ ด้านจำนวนเจ้าหน้าที่รักษาความสงบและความปลอดภัยต่อจำนวนพื้นที่รับผิดชอบ

(4)ด้านการบริการด้านของที่ระลึก มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่นคือควรได้รับการพัฒนาในด้านชนิด ประเภทของสินค้าที่ระลึก

(5) ด้านการบริการที่พัก แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ซึ่งได้ศึกษาระดับความพึงพอใจ ทั้ง 2 รูปแบบคือที่พักกางเต้นท์ และที่พักรีสอร์ท

- ด้านที่พักกางเต้นท์มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่นคือควรได้รับการพัฒนาในด้านการให้บริการด้านสาธารณูปโภค เช่น น้ำ ไฟฟ้า ที่พักผ่อน

- ด้านที่พักรีสอร์ท มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่นคือควรได้รับการพัฒนาในด้าน ราคาที่พัก/ห้อง

(6) ด้านการให้บริการสถานที่จอดรถ มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่นคือควรได้รับการพัฒนาในด้านความเพียงพอของสถานที่จอดรถ

(7) ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่นคือด้านลักษณะอาหาร/การรักษาความสะอาด

(8) ด้านการบริการรถนำเที่ยว (รถอีแต๊ก) มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่นคือควรได้รับการพัฒนาในด้านการแนะนำในการให้บริการรถนำเที่ยว

(9) ด้านการบริการห้องน้ำ มีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่นคือ ควรได้รับการพัฒนาในด้านความสะอาดห้องน้ำให้ดีขึ้น

(10)ด้านการบริการรถโดยสารและการคมนาคมมีระดับความพึงพอใจที่มีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่นคือควรได้รับการพัฒนาในด้านสภาพเส้นทางจราจรมายังสวนหินผางาม

5.5 อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์การแนวทางการพัฒนาการจัดการการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กรณีศึกษาสวนหินผางาม ตำบลป่วนพุ อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย ซึ่งใช้แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการแนวคิดเกี่ยวกับการบริการการท่องเที่ยว แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยว โดยพิจารณาศึกษาภายใต้บริบทของทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาดังกล่าวมาแล้วในบทที่ 2 โดยสวนหินผางาม เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีประชาชนในตำบลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามามีบทบาทในการให้บริการท่องเที่ยว ในเดือนธันวาคม 2541 จนถึงปัจจุบัน

5.5.1 วิธีการจัดการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ สวนหินผางาม อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย

5.5.1.1 การจัดการทรัพยากรเพื่อการบริการการท่องเที่ยว

1) โครงสร้างการบริหารกลุ่ม

การจัดการการบริการแห่งนี้ ดำเนินการในรูปแบบการจัดการแบบกลุ่ม ในรูปแบบของกลุ่มที่มีความพร้อมให้บริการร่วมกันให้บริการเช่นกลุ่มมัคคุเทศก์และกลุ่มรถนำเที่ยว (รถอีแต๊ก) มีระบบรูปแบบเป็นในลักษณะกลุ่มแท้ มีการบริหารจัดการโดยสมาชิกกลุ่ม มีระเบียบกฎเกณฑ์ภายในกลุ่ม มีการบริหารจัดการโดยสมาชิกกลุ่ม และสมาชิกภายในกลุ่มร่วมในการให้บริการทุกคน มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะกลุ่มในด้านการให้บริการการท่องเที่ยว แต่ในกลุ่มที่เป็นการจัดการที่กลุ่มเทียมคือกลุ่มร้านค้า กลุ่มของที่ระลึก กลุ่มให้บริการห้องน้ำ กลุ่มที่ให้บริการจอดรถ กลุ่มบริการที่พัก กลุ่มรถโดยสาร เป็นลักษณะมีการสนทนาปรึกษาหารือ มีการประชุมกันปีละครั้ง ถึง สองครั้งต่อปี เพื่อให้มีการจัดการการให้บริการที่เหมือนกัน แต่ในการดำเนินการต่างคนต่างทำเพื่อความเหมาะสมสำหรับการบริหารจัดการในส่วนนี้ มีความสอดคล้องกับ (โรเบอร์ต เค เมอร์ตันอ้างถึงในดุสิต เทพไพฑูรย์,2008)องค์ประกอบของกลุ่ม1) ความสนใจร่วมกัน (Shared interests) สมาชิกกลุ่ม จะมีความคิดเห็นคล้อยตามกันในระดับหนึ่งเกี่ยวกับค่านิยม บรรทัดฐาน เป้าหมาย 2) การกระทำระหว่างกัน (Interaction) คือการติดต่อสื่อสาร โต้ตอบกันและกันในฐานะสมาชิกของกลุ่ม3) ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน (Identity) 4) มีโครงสร้างหรือการจัดระเบียบ (Structure) ในกลุ่มจะประกอบด้วยโครงสร้างของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสถานภาพต่างๆ กัน อาจจะเป็นโครงสร้างทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ อาจจะเป็นโครงสร้างที่ปรากฏชัดหรือไม่ปรากฏชัดก็ได้ (ดุสิต เทพไพฑูรย์,2008)

ลักษณะกลุ่มที่ดี มีความเป็นกลุ่มจริง กลุ่มอาชีพเทียม เกณฑ์การพิจารณากลุ่มอาชีพ พิจารณากลุ่มอาชีพ

2) บุคลากรเข้ามามีบทบาทการจัดการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม จำแนกเป็นดังนี้

(1)เจ้าหน้าที่ของรัฐ ประกอบด้วย ผู้ว่าราชการ ปลัดจังหวัด นายอำเภอ ปลัดอำเภอ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล นายกองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล กำนันตำบล และผู้ใหญ่บ้าน โดยทำหน้าที่ในการสนับสนุน ส่งเสริมและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และปรับปรุงภูมิทัศน์การท่องเที่ยว

(2) นักวิชาการ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเขต 5 อุดรธานี เจ้าหน้าที่จากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหิน อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยทำหน้าที่เกี่ยวกับ การอบรม สัมมนา ให้ความรู้ในส่วนที่มีความชำนาญแต่ละด้านการให้บริการการท่องเที่ยว

(3) ประชาชนในตำบลปวนพุประกอบไปด้วย ผู้ที่มีภูมิลำเนาพักอาศัยอยู่ในตำบลปวนพุ ที่เข้ามามีบทบาทการให้บริการการท่องเที่ยวสวนหินผางามจากบุคลากรที่มีบทบาทในกลุ่มต่างๆ ภายในแหล่งท่องเที่ยว การริเริ่มเกิดจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นผู้สนับสนุนให้ประชาชนในท้องถิ่นให้เห็นความสำคัญของแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งได้ชักชวนและแนะนำประชาชนในท้องถิ่นให้มีบทบาทในภายหลัง โดยทำหน้าที่ในการให้ความรู้ จัดอบรม สัมมนา เพื่อเตรียมความพร้อมให้เห็นความสำคัญการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ รวมทั้งการให้แนวคิดโครงการส่งเสริมและการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (2545:5) ที่ว่า การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หมายถึง การท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบในแหล่งธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น และแหล่งวัฒนธรรมที่เกี่ยวกับระบบนิเวศ และการเรียนรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้องภายใต้การจัดการอย่างมีส่วนร่วมของท้องถิ่น เพื่อมุ่งให้เกิดจิตสำนึกต่อการรักษา ระบบนิเวศอย่างยั่งยืน ผู้ให้บริการการท่องเที่ยวประกอบด้วยคณะกรรมการกลุ่มและสมาชิกกลุ่มที่จัดให้บริการการท่องเที่ยวในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวบริเวณอุทยานสวนหินผางาม รวม 10 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มมัคคุเทศก์ท้องถิ่น 2) กลุ่มรถนำเที่ยว(รถอีแต๊ก) 3) กลุ่มร้านค้า 4) กลุ่มของที่ระลึก 5) กลุ่มผู้ให้บริการห้องน้ำ 6) กลุ่มผู้ให้บริการที่จอดรถ 7) กลุ่มบริการประชาสัมพันธ์ 8) กลุ่มผู้ให้บริการที่พัก 9) กลุ่มผู้ให้บริการความปลอดภัย 10) กลุ่มผู้ให้บริการรถโดยสาร มีความสอดคล้องกับ ฉลองศรี พิมลสมพงษ์ (2544:34) ที่กล่าวว่าการบริการท่องเที่ยวไว้ว่า เป็นงานที่ไม่สามารถจับต้องได้ การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน มีรูปแบบตามคุณลักษณะของผู้ให้บริการท่องเที่ยวในช่วงเวลานั้น การตัดสินหรือวัดคุณภาพการบริการท่องเที่ยวขึ้นอยู่กับความพอใจของผู้รับบริการ และเป็นงานที่ไม่มีผลงานไม่สามารถเก็บสะสมผลงานไว้ได้นอกจากนี้ และประกอบกับสอดคล้องกับแนวคิดของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (อ้างถึงในสมภพ เจิมขุดทดและ

คณะ,2547:36-37) ต้องประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือองค์ประกอบด้านจิตสำนึก ในการอนุรักษ์ทรัพยากรของแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมและกระบวนการ ด้านความพึงพอใจ และด้านการมีส่วนร่วม รวมไปถึงความมีมิตรไมตรีด้วยสำนึกของความเป็นเจ้าของบ้านที่ดี ตามประเพณีการต้อนรับของแต่ละท้องถิ่นหรือแต่ละกลุ่มชาติพันธุ์ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความสะดวกสุขอนามัยที่ดีของแหล่งท่องเที่ยว และเพื่อสนับสนุนให้นักท่องเที่ยวจะมีต่อสถานที่ ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวและการบริการที่ได้รับ

5.5.1.2 กระบวนการดำเนินงานเพื่อจัดให้บริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม

มีแผนงานโครงการที่มีการดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐได้ดำเนินการตามหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานจัดทำแผนเป็นแผนงานกิจกรรมการพัฒนาการท่องเที่ยวสอดคล้องกับแนวคิดของ สุวารีย์ ศรีปูณะ(2548) พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านการบริการ ได้แก่ สุขา ปัญหาของการพัฒนาการท่องเที่ยวที่เกิดจากการบริหารจัดการแบบพหุภาคี คือ การขาดผู้นำทางความคิด

5.5.1.3 วิธีการจัดให้บริการการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวสวนหินผางามมีวิธีการจัดให้บริการที่มีทั้งหมด 10 ด้าน

(1) ด้านการให้บริการรถโดยสาร สวนหินผางาม ได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการด้านรถโดยสารเพื่อบริการนักท่องเที่ยวมาตลอดเพื่อให้อำนวยความสะดวกต่อนักท่องเที่ยว

(2) ด้านการให้บริการสถานที่จอดรถ มีการมีการพัฒนาสถานที่จอดรถและอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการสถานที่จอดรถมาโดยตลอดจนพัฒนาให้มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอต่อการให้บริการ

(3) ด้านการให้บริการห้องน้ำ มีการให้บริการห้องน้ำแก่นักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอต่อการให้บริการและพัฒนาห้องน้ำให้เพียงพอต่อการให้บริการด้านห้องน้ำ

(4) ด้านการให้บริการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว(ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวสวนหินผางาม) ได้มีการพัฒนาโดยการจัดทำแผ่นพับ โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ และวีดีทัศน์ให้ทราบเกี่ยวกับการท่องเที่ยวสวนหินผางาม

(5) ด้านการให้บริการนำเที่ยว(มัคคุเทศก์ท้องถิ่น) มีการจัดระเบียบการให้บริการนำเที่ยว(มัคคุเทศก์ท้องถิ่น) และการแนะนำเส้นทางการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวที่เดิน

(6) ด้านการให้บริการรถนำเที่ยว(รถอีแต๊ก) มีการให้บริการด้านการบริการรถรับส่งนักท่องเที่ยวในบริเวณสถานที่ท่องเที่ยวมีการพัฒนาปรับปรุงการรูปแบบการให้บริการ

(7) ด้านการให้บริการร้านอาหาร มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านอาหารและเข้าร่วมโครงการอาหารปลอดภัย

(8) ด้านการให้บริการของที่ระลึก ได้รับการพัฒนาฝีมือด้านผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกให้มีความแปลกใหม่ และมีความหลากหลายรูป ด้านการพัฒนาสู่ตลาดการค้าสินค้าได้มีผู้ค้าขายสินค้าได้รับผลิตภัณฑ์สินค้าจากชาวบ้านกลุ่มต่างๆ ไปจำหน่ายในตลาดที่อื่น

(9) ด้านการให้บริการรักษาความปลอดภัย มีการเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

(10) ด้านการให้บริการที่พัก มีการเตรียมสถานที่เพื่อการให้บริการที่พักแก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวสวนหินผางาม

ในแต่ละด้านการให้บริการมีความสอดคล้องกับแนวคิดของกนกวรรณ ธานิสะพงษ์(2547) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกรูปแบบการท่องเที่ยวของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ ปัจจัยโดยรวมและปัจจัยด้านการบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด โดยมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกรูปแบบการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก โดยในด้านการบริการเน้นไปที่ความสะดวกสบาย และความปลอดภัย และสอดคล้องกับแนวคิดของ จะเด็ด ศิริงาม (2545) ที่กล่าวว่า แนวทางการพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตอำเภอภูเรือ จังหวัดเลย นักท่องเที่ยวสนใจจะเดินทางรถเดินทางเป็นหมู่คณะโดยใช้รถส่วนตัวมากกว่ารถโดยสารประจำทางและนักท่องเที่ยวนิยมมาท่องเที่ยวในฤดูหนาวนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในปัจจัยด้านแหล่งท่องเที่ยว การคมนาคมที่พัก / รีสอร์ท ร้านอาหารและบริการ ธุรกิจจำหน่ายสินค้าพื้นเมือง/ของที่ระลึก มาตรการรักษาความปลอดภัยการประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสาร และมีความพึงพอใจในระดับน้อยในปัจจัยด้านธุรกิจบริการนำเที่ยว สอดคล้องกับแนวคิดของ ประภัสสร เผ่าพงศ์ช่วง(2546)ปัจจัยจูงใจนักท่องเที่ยวด้านความเป็นมิตรไมตรีของผู้คนในท้องถิ่น ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านสถานที่พัก ด้านร้านอาหาร ด้านคมนาคม ด้านสินค้าของที่ระลึกและสินค้าพื้นเมือง ด้านมาตรการรักษาความปลอดภัย การประชาสัมพันธ์มีระดับการจูงใจอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านการบริการนำเที่ยวมีระดับการจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับแนวคิดของสุวารีย์ ศรีปุณะ (2547) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านการบริการ การประชาสัมพันธ์ สถานที่จอดรถ ป้าย สภาพแวดล้อม ร้านอาหาร สินค้าของที่ระลึก สุขา ความปลอดภัย และกิจกรรมการท่องเที่ยว

5.51.4 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม

ในการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม โดยสรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการการท่องเที่ยวโดยภาพรวมดังกล่าวพบว่าส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆอยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงด้านเดียวที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือ ด้านการให้บริการด้านนำเที่ยว (มัคคุเทศก์ท้องถิ่น) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ารายการที่มีความพึงพอใจมากมีเพียง 9 รายการ และมีรายการที่มีความพึงพอใจน้อย 2 รายการ จากทั้งหมด 56 รายการ ที่เหลืออีก 45 รายการ

ซึ่งนับเป็นส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าการจัดบริการการท่องเที่ยวควรได้รับการปรับปรุงโดยส่วนใหญ่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรเร่งปรับปรุงสภาพเส้นทางคราจรมายังสวนหินผางาม และความสุภาพของผู้ขับขี่ ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุต้องเป็นหน่วยงานหลักที่ควรจัดทำแผนพัฒนาต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของจิตตินันท์ เดชะคุปต์,(2543 : 20)คือ1) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรองกับความคาดหวังที่มีอยู่ 2) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปราบปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดี เนื่องจากไม่ได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวัง องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของบุคคลนั้น จะต้องประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ หลายปัจจัยด้วยกัน การวัดความพึงพอใจจึงสามารถวัดได้จากปัจจัยต่างๆ เหล่านั้น

5.5.1.5 แนวทางการพัฒนาการจัดการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

จากการจัดเวทีประชุมแบบมีส่วนร่วมโดยเทคนิควิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT analysis) แนวทางการพัฒนาการจัดการพัฒนาการจัดการการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ สรุปได้ดังนี้

1) แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางามพัฒนาเชิงรุก

(1)มีสภาพแวดล้อมที่คล้ายกันกับคุณหมิงประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน

(2) ได้รับการสนับสนุนงบประมาณเพื่อปรับปรุงภูมิทัศน์ และการจัดการบริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม ด้านการปรับปรุงห้องน้ำ

2) แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางามพัฒนาเชิงรับ

(1)พัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการนำเที่ยว(มัคคุเทศก์ท้องถิ่น)ประจำทุกปี

(2) พัฒนาการจัดการน้ำเสีย บริเวณสวนหินผางามยังขาดระบบการระบายน้ำเสียที่ไหลออกมาจากแหล่งน้ำใต้ดินบริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว หากได้รับการปรับปรุงระบบระบายน้ำที่ดีจะช่วยแก้ไขปัญหาน้ำท่วมบริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยวได้ดี

(3) พัฒนาการให้ความรู้และจัดโครงการกิจกรรมด้านการศึกษาแหล่งการทรัพยากรธรรมชาติ

(4) พัฒนาแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลการท่องเที่ยวเช่น จัดวารสารข่าวสารการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวในแต่ละปี ให้มากขึ้น

(5) พัฒนาด้านอาหารถูกสุขลักษณะปรับปรุงสถานที่ประกอบอาหารให้ดูสะอาดสวยงาม และก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดี

(6) ปรับปรุงซ่อมแซมระบบการให้บริการห้องน้ำ ให้สะอาด เป็นระเบียบ บริเวณทางขึ้นห้องน้ำควรมีราวบันไดและในห้องน้ำควรมีราวจับเพื่อจะได้ไม่เกิดอันตรายแก่ผู้สูงอายุ

(7) จัดงบประมาณมาพัฒนาการจัดการบริการการท่องเที่ยวในลักษณะปรับปรุงพื้นที่การท่องเที่ยวให้มีความสวยงาม

(8) ปรับปรุงถนนสายหนองหินผาหวาย ให้มีความปลอดภัยต่อการใช้สัญจรไปมา และขยายถนน เพื่อให้การท่องเที่ยวมีถนนที่สวยงาม

(9) พัฒนาด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายเช่นการจัดกิจกรรมเดินป่า ปีนหน้าผา เป็นต้น

(10)พัฒนาบริเวณป้ายชื่อ สถานที่ท่องเที่ยว แต่ละจุดที่สวยงาม และควรมีป้ายนิเทศจุดให้ความรู้ต่างๆ เช่น ป้ายบอกลักษณะต้นไม้และประโยชน์ในทางการแพทย์ เป็นต้น

ตารางที่ 18 สรุปผลการศึกษา

สภาพการให้บริการ	ผลรวมจุดแข็งรวมกับโอกาส	ผลรวมจุดอ่อนรวมกับอุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
1 ด้านการให้บริการรถโดยสาร	1 ผู้ขับรถโดยสารมีอัธยาศัยดี ร่าเริง แจ่มใส และตรงเวลา	1 เส้นทางการคมนาคมยังไม่สะดวก ถนนค่อนข้างทรุดโทรม	1 ควรมีการปรับปรุงถนนที่ชำรุด
2 ด้านการให้บริการสถานที่จอดรถ	2 มีสถานที่ให้บริการที่แก่นักท่องเที่ยว	2 สถานที่จอดรถค่อนข้างไม่เพียงพอต่อการให้บริการช่วงเทศกาล	2 ควรจัดระบบสถานที่จอดรถให้พร้อมต่อการให้บริการ
3 ด้านการให้บริการห้องน้ำ	3 มีการให้บริการด้านห้องน้ำแก่นักท่องเที่ยว	3 ยังขาดการพัฒนาดูแลและปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาด	3 ควรมีการพัฒนาปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาด
4 ด้านการให้บริการประชาสัมพันธ์	4 มีการเตรียมสถานที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวสวนหินผางามและแผนที่ประกอบการบรรยายภาพเส้นทางท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี	4 ยังขาดการประชาสัมพันธ์เช่นการมีศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดเลย ที่สามารถบอกสถานที่ท่องเที่ยวอื่นได้อีก	4 ควรมีการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว อย่างทั่วถึง และมีการพัฒนาศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยวทันสมัย

ตารางที่ 18 (ต่อ) สรุปผลการศึกษา

สภาพการให้บริการ	ผลรวมจุดแข็งรวมกับโอกาส	ผลรวมจุดอ่อนรวมกับอุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
5 ด้านการให้บริการนำเที่ยว	5 มัคคุเทศก์มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส และได้รับงบประมาณสนับสนุนพัฒนาศักยภาพการให้บริการนำเที่ยว ทุกปี	5 ช่วงฤดูฝนมัคคุเทศก์ไม่สามารถให้บริการนำเที่ยวได้	5 จัดกิจกรรมการท่องเที่ยวในรูปแบบใหม่ช่วงฤดูฝน
6 ด้านการให้บริการรถนำเที่ยว(รถอีแต๊ก)	6 มีการให้บริการที่มีความเป็นเอกลักษณ์ของการให้บริการ โดยนำรถไถนามาทำเป็นรถอีแต๊ก และรับงบประมาณพัฒนาสถานที่จอดรถบริเวณลานจอดรถอีแต๊ก เพื่อพัฒนาปรับปรุงภูมิทัศน์การท่องเที่ยว	6 สภาพเส้นทางที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเป็นถนนขุรขระมีฝุ่นและเกิดอุบัติเหตุได้ในช่วงฤดูฝน	6 ควรหาแนวทางการพัฒนาเส้นทางการให้บริการที่ดีและสะดวกต่อการเดินทาง
7 ด้านการให้บริการร้านอาหาร	7 ประเภทอาหารพื้นบ้านที่อร่อย มีนักท่องเที่ยวได้ให้ความสนใจในอาหารพื้นบ้านเป็นจำนวนมากและไม่เพียงพอต่อการให้บริการด้านอาหาร	7 สภาพร้านค้าอาหารมีบางร้านชำรุดทรุดโทรม	7 ควรหาแนวทางการพัฒนาระบบร้านค้าอาหารที่สวยงาม
8 ด้านการให้บริการของที่ระลึก	8 มีผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกที่สวยงามและมีความหลากหลายด้านผลิตภัณฑ์มีความสวยงามและทันสมัย	8 งานผลิตภัณฑ์สินค้าของที่ระลึกมีจำนวนมาก ควรมีการให้ความรู้เรื่องหลักการตลาดการค้า	8 ให้ความรู้ด้านการตลาดการค้าให้มากขึ้น

ตารางที่ 18 (ต่อ) สรุปผลการศึกษา

สภาพการให้บริการ	ผลรวมจุดแข็งรวมกับโอกาส	ผลรวมจุดอ่อนรวมกับอุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
9 ด้านการให้บริการรักษาความปลอดภัย	9 เจ้าหน้าที่มีความพร้อมด้านการให้บริการรักษาความปลดภัยในแหล่งท่องเที่ยว และมีอัธยาศัยดียิ้มแย้ม แจ่มใส	9 สถานที่หรือตู้ยามสวนหินผางามขาดข้อมูล ข่าวสารการการท่องเที่ยวเชื่อมต่อภายในจังหวัดการท่องเที่ยวได้	9 จัดข้อมูลด้านการท่องเที่ยวไว้เพิ่มที่ตู้ยามตำรวจเพื่อประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว
10 ด้านการให้บริการที่พัก	10 ผู้ให้บริการมีความยิ้มแย้มแจ่มใจ อัธยาศัยดี สถานที่พักอยู่ในบรรยายที่ดี อากาศเย็น สดชื่น	10 มีการประชาสัมพันธ์ ด้านที่พักน้อยและมีห้องพักไม่เพียงพอต่อการให้บริการในช่วงเทศกาลการท่องเที่ยว	10 จัดป้ายประชาสัมพันธ์หรือแผ่นพับประชาสัมพันธ์ด้านที่พัก

5.6 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการจัดการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม ตำบลปวนพุ อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย ผู้วิจัยพบว่า วิธีการจัดการบริการการท่องเที่ยว ควรมีการดูแลและพัฒนาการให้บริการแต่ละด้านให้มีศักยภาพที่ดีขึ้น พร้อมกับให้เป็นแนวทางการพัฒนาการจัดการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ปรับใช้และบรรจุให้แผนพัฒนาการการท่องเที่ยวอีกต่อไป ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ ให้มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร จึงมีขอเสนอแนะดังนี้

5.6.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการพัฒนาการท่องเที่ยว โดยเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ ควรมีนโยบายสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาด้านการบริการการท่องเที่ยวให้มากขึ้นทุกด้าน

2)องค์การบริหารส่วนจังหวัดควรปรับปรุงถนนการท่องเที่ยวสายหนองหินผาหวายและถนนสุทธิสุวรรณ มีบางช่วงที่เป็นหลุม ชุรขระควรปรับปรุงให้มีความสวยงาม สะดวกปลอดภัย แก่การเดินทางการท่องเที่ยว

5.6.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1) ควรมีการเพิ่มศักยภาพการให้บริการการท่องเที่ยวสวนหินผางามให้จัดอบรมพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการการท่องเที่ยวของชุมชน

2) ควรเน้นกิจกรรมการท่องเที่ยวที่หลากหลาย เช่นการจัดเที่ยวชมสถานที่ถ่ายทำภาพยนตร์องคบาก 2 และแนะนำสถานที่เที่ยวน้ำตกต่างๆ

3) ควรสร้างความร่วมมือระหว่างผู้ทำหน้าที่ให้บริการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐภาคเอกชนและภาคชุมชนที่เน้นการอนุรักษ์ธรรมชาติให้ยั่งยืน

4) ควรจัดให้มีห้องน้ำให้บริการโดยเฉพาะขององค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้บริการอย่างเพียงพอต่อนักท่องเที่ยว

5) ควรจัดระบบระบายน้ำเสีย บริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยวถนนนักท่องเที่ยวบริเวณรอบๆ สวนหินผางาม

5.6.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1)ควรมีการวิจัยสภาพแวดล้อมการท่องเที่ยวสวนหินผางามวิจัยเชิงคุณภาพอีกต่อไป

2)ควรมีการวิจัยการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกการท่องเที่ยวสวนหินผางาม

3)ควรวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อยกระดับความสามารถในการจัดการกลุ่มบริการการท่องเที่ยวให้เป็นกลุ่มบริการที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืน

บรรณานุกรม

กนกวรรณ ธานิสะพงษ์. (2547). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกรูปแบบการท่องเที่ยวของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา.**การศึกษาปัญหาพิเศษ บธ.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย(2006) . **การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ.**ค้นเมื่อ 14 พฤศจิกายน 2006, จาก http//:www2.tat.or.th/stat/web/static_index.php

_____. (2006). **การท่องเที่ยวเชิงนิเวศจากค้นเมื่อ** 14 พฤศจิกายน 2006 , จาก http://service.nso.go.th/nso/data/data23/stat_23/toc_16/16.4-8(8 January 2006)

_____ . (2006). **การท่องเที่ยวเชิงนิเวศจากค้นเมื่อ** 14 พฤศจิกายน 2006 , จาก http://service.ndo.go.th/nso/data/data23/stat_23/toc_16/16.1-1 (8 January 2006)

_____ . (2006). **การท่องเที่ยวเชิงนิเวศจากค้นเมื่อ** 14 พฤศจิกายน 2006 , จาก http://tat.or.th/e-journal/article-07_4-49-p2.html2549(10 January 2006)

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย,กองวางแผนโครงการ . (2540). **นโยบายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ.** กรุงเทพมหานคร : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

การดำเนินงานเรื่อง Ecotourism ในประเทศไทย.กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อมรินทร์.

แผนแม่บท : โครงการศึกษาเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งชาติ. (กรกฎาคม 2540). **นิตยสารเชิงข่าว-วิเคราะห์รายเดือน ธุรกิจท่องเที่ยว**14 (7) : 7-13.

แขนงวิชาอุทยานและการพัฒนาการ ภาควิชาอนุรักษ์วิทยา. (2538). **การสำรวจออกแบบเส้นทางเดินเท้าศึกษาธรรมชาติอุทยานแห่งชาติน้ำหนาวจังหวัดเพชรบูรณ์.** มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์เกษตรศาสตร์.

จะเด็ด ศิริงาม. (2545). **แนวทางการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวในเขตอำเภอภูเรือ จังหวัดเลย.**ปริญญานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

จุฑามาศ จิเจริญ. (2545). **บทบาทที่ปฏิบัติจริงและบทบาทที่คาดหวังในการพัฒนาการท่องเที่ยว : ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดเลย.**วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา สำนักงานบัณฑิตศึกษา สถาบันราชภัฏเลย.

จันทร์เพ็ญ ดูเทศานันท์. (2542). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานธนานุบาล ในประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). **จิตวิทยาการบริการ.** พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2544). **การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว.**พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เฉลียว บุรีภักดี. (2545). **ความหมายการมีส่วนร่วมของชุมชนในชุดวิชาการวิจัย.** กรุงเทพฯ : เอส อาร์.

ฌรงค์ นวลมีชื่อ. (ตุลาคม - ธันวาคม 2540). Ecotourism ทางออกฤาเพียงแค่กระแส. **ททท.จุลสารการท่องเที่ยว** 16 : 56.

ดุสิต เทพไพฑูรย์. (2551). **ลักษณะกลุ่มอาชีพที่ดี.**ค้นเมื่อวันที่20 ตุลาคม 2551 จาก http://cddweb.cdd.go.th/cdregion03/s_ecol.php16.

ดรรชนี เอมพันธุ์. (2547). **คู่มือการจำแนกเขตการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ.** กรุงเทพมหานคร : เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัลพับลิเคชั่น.

ธีรารัตน์ สังขวาสี. (2545). **การกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับการท่องเที่ยวและกลยุทธ์การตลาดในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว.** นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ธีรศักดิ์ คำบรรณารักษ์. (กันยายน-ตุลาคม2541). จิตที่คิดจะให้ย่อมสุขกว่าจิตที่คิดจะรับ. **Fly High.** : 20.

นภาวรรณ ฐานะกาญจน.(2545).**การท่องเที่ยวเชิงนิเวศทางเลือกของการอนุรักษ์หรือแค่กระแสสังคม.** กรุงเทพมหานคร.สำนักพิมพ์กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม:6.

ปรีชา แดงโรจน์. (2544). **อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสู่ศตวรรษที่ 21.** กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย.

ปรีชา เปี่ยมพงศ์สานต์. (2540). **นิเวศเศรษฐศาสตร์และนิเวศวิทยาการเมือง.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประภัสสร เผ่าพงศ์ช่วง. (2546). **พฤติกรรมและปัจจัยจูงใจนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี.** มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

พระธรรมปิฎก(ป.อ.ปยุตโต). (2539). **การพัฒนาที่ยั่งยืน. พิมพ์ครั้งที่ 2.** กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิพุทธธรรม.

พิษณุ วัยวุฒิ. (2542). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการยอมรับของนักท่องเที่ยวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยบัณฑิต.

เพ็ญศรี เจริญวานิช. (2540). **ศึกษาการเปรียบเทียบของโรงแรมไทย (หนองคาย) และในกำแพงนครเวียงจันทร์.**ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ภคนนท์ เอี่ยมเศรษฐี. (2544). **รูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ : กรณีศึกษาสวนหินผางาม ตำบลปวนพุ กิ่งอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา สำนักงานบัณฑิตศึกษา สถาบันราชภัฏเลย.

ภราเดช พยัฆวิเชียร. (2539). **พัฒนาท่องเที่ยวไทยในทิศทางที่ยั่งยืน. จุลสารการท่องเที่ยว**15 (2).

มนัสวี ธาดาสีห์. (2545). **บริการท่องเที่ยวอย่างมีคุณภาพ.กรุงเทพฯ : แมกซิมัมโปรดักติวิตี้ คอนซัลแตนท์.**

ราณี อิสิชัยกุล. (2545). **เอกสารการสอนวิชากลยุทธ์การตลาดในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว.** นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

รำไพพรรณ แก้วสุริยะ. (2543). **การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ. ในเอกสารประกอบการสัมมนาเรื่อง** มาตรฐานการจัดกท่องเที่ยวเชิงนิเวศ. ห้องประชุมชั้น 2 อาคารICC ศูนย์แสดงสินค้านานาชาติอิมเพ็ค เมืองทองธานี จังหวัดนนทบุรี, 24 พฤศจิกายน 2543

_____(2544). การท่องเที่ยวชมวิถีชีวิตชนบทอย่างยั่งยืน . ในเอกสารประกอบการบรรยาย เรื่องการจัดการท่องเที่ยวชนบท. ณ ห้องประชุมใหญ่ อาคารสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน.กรุงเทพฯ : 2544. (อัดสำเนา)

_____(2545). บทบาทและพันธกิจของชุมชน(ประชาคม)ต่องานพัฒนาการท่องเที่ยว. **อนุสาร อ.ส.ท.**43(8) :118.

จดหมายข่าว สป.มท.(มิถุนายน 2545).**วารสารจดหมายข่าว** 15(138) : 25-27.

วัฒนา เพชรวงศ์.(2542)**พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ** 13. กรุงเทพมหานคร. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

วรรณา วงษ์วานิช.(2539).**ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว.**กรุงเทพมหานคร:โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์.(2543).**คุณภาพในการบริการ.**พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย – ญี่ปุ่น).

วิมล จิโรจพันธุ์.(2548).**การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ.** กรุงเทพฯ : พิมพ์แสงดาว.

ศูนย์วิจัยป่าไม้. (2541).**คู่มือพัฒนาและออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยวแบบการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์.**กรุงเทพฯ : คณะวนศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สัญญา สัญญาวิวัฒน์.(2538).**ทฤษฎีสังคมวิทยาเนื้อหาและแนวการใช้ประโยชน์เบื้องต้น.**พิมพ์ครั้งที่ 6.กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สถิติด้านเศรษฐกิจ(2004) **สถิติการท่องเที่ยว** : ค้นเมื่อ 17 พฤษภาคม 2547.จาก http://www.worldtourism.org/statistics/consultancy/consultomey.html (Access date: May 17,2004)

สุดาภรณ์ ชุตินธรานนท์.(เมษายน-มิถุนายน 2542). การท่องเที่ยวกับธุรกิจการบริการ.**จุลสารการท่องเที่ยว ททท.** 18(2):15.วิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย,สถาบัน (2540).**รายงานผลการดำเนินการเพื่อกำหนดนโยบายการท่องเที่ยวเพื่อรักษาระบบนิเวศ.** กรุงเทพมหานคร : กองบริหารการที่ปรึกษา ศูนย์บริการวิชาการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย.

สุทิน สุขคง และคณะ.(2546).**รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ เรื่องการพัฒนาระบบมาตรฐานคุณภาพการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ: กรณีศึกษาแหล่งท่องเที่ยวสวนหินผางาม กิ่งอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย** : สำนักงานสถาบันราชภัฏเลย.สถาบันราชภัฏเลย

สนธยา พลศรี.(2545).**ทฤษฎีและหลักการพัฒนาชุมชน.** กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส.พริ้นติ้งเฮ้าส์.

สมภพ เจิมขุนทด และคณะ. (2547).**การวิจัยและพัฒนารูปแบบมาตรฐานคุณภาพการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืน : กรณีศึกษา เทือกเขาพระ-เขาสูง อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์.** นครสรรค์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

สุภา นาแซง.(2545).**การศึกษาปัจจัยจูงใจในการท่องเที่ยวจังหวัดหนองคายของนักท่องเที่ยวชาวไทย.** มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สุรเชษฎ์ เชษฐมาส.การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ : วิถีการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน.**จุลสารการท่องเที่ยว** 14(4):25-28.

สุวารีย์ ศรีปุณะ และคณะ. (2548).**การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการท่องเที่ยวชายแดนลุ่มน้ำเหือง-โขง:กรณีศึกษา แก่งคุดคู้ อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย.** เลย: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

_____(2547). **การส่งเสริมศักยภาพและมาตรฐานการท่องเที่ยวชุมชนชายแดนเชิงนิเวศแบบยั่งยืน: กรณีศึกษา บ้านท่าดีหมี อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย.เลย** : มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

สุวิมล ติรกานันท์. (2547).**การประเมินโครงการ: แนวทางสู่การปฏิบัติ.** พิมพ์ครั้งที่ 5: กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

โสภา ศิริเกษ. (2540).**การศึกษาลักษณะและที่ตั้งสัมพันธ์ของรีสอร์ทกับการท่องเที่ยวจังหวัดเลย.** มหาสารคาม:บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยสารคาม.

องค์การบริหารส่วนตำบลป่วนพุ. (2548). **สำนักงานสวนหินผางาม คุนหมิงเมืองไทย.เลย:** รุ่งแสง การพิมพ์.(แผ่นพับ).

องอาจ นัยพัฒน์.(2549). **วิธีวิทยาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ.**สามลดา : กรุงเทพฯ.

Chettamart,Surachet.(2003).**Concepts and Models for Ecotourism Development in Thailand. Powerpoints presented at Malaysia-Thailand Technology and Business partnership Dialogue,** Malaysia : Langkawi.

Collier,Alan and Sue Harraway. (1997)**The New Zealand Tourism Industry.**Auckland : Longman.

Corson,Walter H.,ed.(1990).**The Global Ecology Handbook.**Boston:Beacon Press.

Eagles, P.J.(1992). The travel motivations of Canadian ecotourists. **Journal of Travel Research** 31(2):3-7.

Fennell,D.A.,and Eagles,P.F.J.(1990). Ecotourism in Costa Rica : a conceptual framework.**Journal of Park and recreation Administration** 8(1):23-24.

Hvenegaard,G.T.(1994).Ecotourism:a status report and conceptual framework. **The Journal of Tourism Studies** 5(2):24-34.

Kellert,S.R. (1985). Birdwatching in American society. **Leisure Sciences** 7(3): 243-360

Krejcie,R.V.,and Margan,D.W.(1970).Determining sample sixe for research activities.**Educational and Psychological Measurement** 30,607-610.

London,M.M.and Bitta,J.R.(1993).**Consumer Behavior.**4th ed.New York:Mc Graw-Hill.

Mill.Robert Christie.(1990).**Tourism The International Business.** New Jersey: Prentice Hall.

Mclntosh,Robert W and Charles R.Goeldner.(1986). **Tourism Principle Practices Philosophies.** 5th ed.New York:John Wiley and Sons.

Millims ,J.D.(1985).**Mangement and Organizational Behaviour.** London: Pitnan.

Vroom,W.H. (1970).**Work and Motivation,**New York : John Wilcy& Sons.

Wauer,R.H. (1980). The average birder is not a little old lady in tennis shoes. **Birding.**12.

Yamane,T.(1967).**Statistics:An introductory analysis .**2nd ed..New York:Harper and Row.

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรสวรรค์ สุวรรณศรี

วุฒิการศึกษา ค.ด.(พัฒนาศึกษา)

ตำแหน่งปัจจุบัน ผู้ช่วยศาสตราจารย์
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชมพูนุช วราศิระ

วุฒิการศึกษา กศ.ด.(การอุดมศึกษา)

ตำแหน่งปัจจุบัน ผู้ช่วยศาสตรจารย์
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

ผู้ช่วยศาตราจารย์ ดร.รัชดาภรณ์ เบญจวัฒนานนท์

วุฒิการศึกษา วท.ด.ชีววิทยาสิ่งแวดล้อม

ตำแหน่งปัจจุบัน ผู้ช่วยศาสตรจารย์
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

ภาคผนวก ข

หนังสือขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

ที่ ศธ 0541/0299

มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
ถนนเลย-เชียงคาน ต.เมือง อ.เมือง
จ.เลย 42000

30 มกราคม 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชมพูนุช วราศิระ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ

ด้วย นางศิริมา พลบูรณ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการและการประเมินโครงการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **แนวทางพัฒนาการจัดการการบริหารการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กรณีศึกษาสวนหิน-ผางาม ตำบลปวนพุ กิ่งอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย** ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้จำเป็นต้องให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์ตรงตรงกับวิทยานิพนธ์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยดังกล่าว มหาวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงจะได้รับความอนุเคราะห์และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์อร สดเอี่ยม)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 0-4281-1663
โทรสาร. 0-4281-1663

ที่ ศธ. 0541/ 0298

มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
ถนนเลย-เชียงคาน ต.เมือง อ.เมือง
จ.เลย 42000

30 มกราคม 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรสวรรค์ สุวรรณศรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ

ด้วย นางศิริมา พลบูรณ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการและการประเมินโครงการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง แนวทางพัฒนาการจัดการการบริหารการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กรณีศึกษาสวนหิน-ผางาม ตำบลปวนพุ กิ่งอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้จำเป็นต้องให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์สอดคล้องกับวิทยานิพนธ์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยดังกล่าว มหาวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงจะได้รับความอนุเคราะห์และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์อร สดเอี่ยม)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 0-4281-1663
โทรสาร. 0-4281-1663

ที่ ศธ. 0541/ ว.300

มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
ถนนเลย-เชียงคาน ต.เมือง อ.เมือง
จ.เลย 42000

30 มกราคม 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบแบบสอบถาม

เรียน ดร.รัชดาภรณ์ เบญจวัฒนานนท์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ

ด้วย นางศิริมา พลบูรณ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการและการประเมินโครงการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง แนวทางพัฒนาการจัดการการบริหารการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กรณีศึกษาสวนหิน-ผางาม ตำบลปวนพุ กิ่งอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้จำเป็นต้องให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์สอดคล้องกับวิทยานิพนธ์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยดังกล่าว มหาวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงจะได้รับความอนุเคราะห์และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์อร สดเอี่ยม)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 0-4281-1663
โทรสาร. 0-4281-1663

ภาคผนวก ค

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

หมายเลข.....

ชุดที่ 1

แบบสัมภาษณ์ผู้ให้การบริการการท่องเที่ยว
แนวทางการพัฒนาการจัดการการบริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม
: กรณีศึกษา สวนหินผางาม อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย

****

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์นี้ใช้สัมภาษณ์ตัวแทนกลุ่มการให้บริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม อำเภอเมือง จังหวัดเลย มีคำถาม ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ข้อมูลการให้บริการการท่องเที่ยว

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์จะใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น จึงขอให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ข้อมูลที่เป็นจริง เพื่อประโยชน์ทางวิชาการในการวางแผนพัฒนาการจัดการการบริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม ให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น

ขอขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่าน

ศิริมา พลบูรณ์
สาขาการจัดการและประเมินโครงการ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
พฤศจิกายน 2550

ผู้ให้สัมภาษณ์.....
บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....
อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย หมายเลขโทรศัพท์.....
ผู้สัมภาษณ์.....
สัมภาษณ์วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
เริ่มสัมภาษณ์เวลา.....เสร็จเวลา.....
สถานที่สัมภาษณ์.....

แบบสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้บริการการท่องเที่ยว

แนวทางการพัฒนาการจัดการการบริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม

: กรณีศึกษา สวนหินผางาม อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวผู้ให้สัมภาษณ์

1. เพศ

☐ หญิง ☐ ชาย

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21-40 ปี

☐ 41 – 60 ปี ☐ 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับที่สำเร็จการศึกษา

☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา

☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี ระบุ.....สาขา.....

3. สถานภาพผู้ตอบ

☐ โสด ☐ แต่งงาน

☐ หย่า ☐ หม้าย

4. ประสบการณ์ในการให้บริการ.....ปี

ตอนที่ 2 ข้อมูลการให้บริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม

5. กลุ่มของท่านจัดบริการการท่องเที่ยวด้านใด

☐ ให้บริการนำเที่ยว(มัคคุเทศก์ท้องถิ่น)

☐ ให้บริการรับนักเที่ยว (รถอีแต๊ก)

☐ ให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม

☐ ให้บริการด้านของที่ระลึก

☐ ให้บริการที่จอดรถของนักท่องเที่ยว

☐ ให้บริการด้านการให้ความรู้ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวและภูมิทัศน์

☐ ให้บริการรถโดยสารแก่นักท่องเที่ยว

☐ ให้บริการด้านที่พัก

☐ ให้บริการห้องน้ำแก่นักท่องเที่ยว

☐ ให้บริการเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย

6. ความเป็นมาของกลุ่มมีพัฒนาการอย่างไร เริ่มก่อตั้งขึ้นเมื่อไร และมีพัฒนาการจนถึงปัจจุบันอย่างไร เริ่มปีก่อตั้งมีสมาชิกกี่คน จัดการบริการท่องเที่ยวอย่างไร และมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไร จนปัจจุบัน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

7. เมื่อนักท่องเที่ยวมาติดต่อท่านมีขั้นตอนและวิธีการในการจัดบริการอย่างไร

7.1 ขั้นแรกทำอย่างไร

.....

.....

.....

7.2 ขั้นที่สองทำอย่างไร

.....

.....

.....

7.3 ขั้นสุดท้าย

.....

.....

.....

8. โครงสร้างการบริหารกลุ่มมีลักษณะอย่างไร ประกอบด้วยส่วนงานและตำแหน่งอะไรบ้าง (โครงสร้างการบริหารงาน โครงสร้างสายงาน /โครงสร้างตำแหน่งงาน)

.....

.....

.....

8.1 ผู้บริหารงานของกลุ่มในแต่ละตำแหน่งมีกี่คน ปัจจุบันมีใครบ้าง

(1) ประธานกลุ่ม ชื่อ.....สกุล .....

(2) รองประธาน

1. ชื่อ.....สกุล .....

2. ชื่อ.....สกุล .....

7.3. เหรัญญิก ชื่อ..... สกุล .....

7.4. สมาชิก มีจำนวน.....คน

8.2 ในแต่ละปีมีจำนวนสมาชิกเพิ่มขึ้นมากน้อยอย่างไร ปัจจุบันมีทั้งหมดกี่คน

.....

.....

8.3 ผู้บริหารงานของกลุ่มมีการเปลี่ยนแปลงมาแล้วกี่คน(ตั้งแต่อดีตจนปัจจุบัน)

.....

.....

8.4 มีการพัฒนาขีดความสามารถของสมาชิกในกลุ่มอย่างไร

.....

.....

8.5 ได้รับการสนับสนุนเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ หรือได้รับการช่วยจากไหน มีอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

9 งบประมาณในการดำเนินงานของกลุ่ม มาจากไหน มากน้อยเพียงใด กับการจัดสรรอย่างไร มีกำไร ขาดทุนเพียงใด (จากอดีต – ปัจจุบัน) แบ่งสรรอย่างไร จัดสรรผลประโยชน์อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

10 เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยี มีอะไรบ้าง มากน้อยเพียงใด ได้มาอย่างไร

10.1 เครื่องมือ

.....

.....

10.2 วัสดุ อุปกรณ์

.....

.....

10.3 เทคโนโลยี

.....

.....

11 สถานที่ดำเนินงานและบริการ

11.1 สถานที่ดำเนินงาน

.....

.....

.....

.....

11.2 ขนาดพื้นที่ (มีขนาดเท่าไร แบ่งการใช้พื้นที่อย่างไร)

.....

.....

.....

.....

11.3 องค์ประกอบ (อาคาร สำนักงานใครสนับสนุน)

.....

.....

11.4 การปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ (ทำป้าย สถานที่ แผนChat VCD)

.....

.....

12. กระบวนการดำเนินงานเพื่อจัดให้บริการอย่างไร

12.1 มีแผนงานในการจัดให้บริการหรือไม่ ถ้ามีวางแผนไว้อย่างไร และคาดหวังอะไร

.....

.....

.....

1.) แผนระยะสั้น

.....

.....

2.) แผนระยะยาว

.....

.....

12.2 โครงการในการให้บริการท่องเที่ยวนั้นมีการดำเนินงานอย่างไร

.....

.....

.....

12.3 โครงการ/กิจกรรม ที่จัดให้บริการการท่องเที่ยวมีอย่างไร หรือไม่อย่างไร

.....

.....

- โครงการ (วางแผนไว้อย่างไร)

.....

.....

- กิจกรรม (ทำได้เลย อย่างไร)

.....

.....

12.4 มีการติดตามผลและประเมินผลการให้บริการการท่องเที่ยวหรือไม่ (ถ้ามี) มีการดำเนินอย่างไร ใครดำเนินการ ผลเป็นอย่างไร

.....

.....

12.4.1. การติดตามผล

.....

.....

.....

12.4.2. การประเมินผล

.....

.....

.....

13. วิธีการจัดให้บริการการท่องเที่ยว

13.1 การให้ความข้อมูลเบื้องต้นก่อนออกเดินทางหรือไม่

1) การให้ความรู้ (สาระ)

.....

.....

.....

.....

.....

2) การประชาสัมพันธ์ (ข่าวสาร)

.....

.....

3.)ภูมิทัศน์ (ความสวยงาม ,การปรับ , ลดภาวะสิ่งแวดล้อม)

.....

.....

.....

13.2 มีการนำเที่ยวกี่รูปแบบ แต่ละรูปแบบมีวิธีนำเที่ยวอย่างไรบ้างใครผู้นำเที่ยว ใช้อุปกรณ์นำเที่ยวมีอย่างไรบ้าง.....

.....

13.3 มีเส้นทางการท่องเที่ยวกี่เส้นทาง แต่ละเส้นทางมีสภาพอย่างไร (มีระยะทาง, ข้อกำหนดในการเดินทาง ,ข้อห้าม, ข้อปฏิบัติ, ความรู้เชิงนิเวศ ในแต่ละเส้น ,ใช้เวลาในการเดินทางให้บริการท่องเที่ยวแต่ละครั้งนานเท่าไร มีค่าใช้จ่ายในการใช้เส้นทางเท่าไร หรือค่าบริการนำเที่ยวแต่ละเท่าไรต่อครั้ง

.....

.....

.....

13.4 มีที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวมีกี่รูปแบบมากน้อยเพียงใด แหล่งที่พักมีระยะทางไกล – ใกล้ เท่าไร สภาพอย่างไร ราคาต่อห้องเท่าไร

.....

.....

.....

13.5 มีการให้บริการด้านอาหารแหล่งท่องเที่ยวอย่างไร (กี่ร้าน)

.....

.....

.....

- มีการรักษาความสะอาดภายในร้านอย่างไร

.....

.....

.....

.....

- สภาพร้านค้ามีความสอดคล้องกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศหรือไม่

.....

.....

13.6 มีการให้บริการของที่ระลึกอย่างไรบ้าง (กี่คน / กี่ร้าน)

.....

.....

.....

13.7 มีสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยอย่างไรบ้าง มีความพอสำหรับให้บริการอย่างไร ได้มาอย่างไร ใช้เพื่อการบริการอย่าง

- ห้องน้ำ (แบบอย่างไร ค่าบริการ)

.....

.....

- ที่นั่งพัก

.....

.....

- ป้าย (เขียนด้วย ภาษาไทย /ภาษาอังกฤษ)

.....

.....

- ความสะดวกปลอดภัยของเส้นทางเดินเช่น บันได ราวจับ ที่กั้นขอบทาง ครบถ้วน และแข็งแรงหรือไม่

.....

.....

- ถังขยะ และการดูแลรักษาความปลอดภัย

.....

.....

- โทรศัพท์สาธารณะ การติดต่อสื่อสารการประชาสัมพันธ์

.....

.....

หมายเลข.....

ชุดที่ 2

แบบสอบถาม

แนวทางการพัฒนาการจัดการการบริการการท่องเที่ยว

: กรณีศึกษา สวนหินผางาม อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย

<u>คำชี้แจง</u>

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการและการประเมินโครงการ
2. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ
    1. ศึกษาวิธีการจัดการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ สวนหินผางาม
    2. ศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ สวนหินผางาม
    3. ศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการบริการการท่องเที่ยว สวนหินผางาม ให้ได้คุณภาพการบริการดีขึ้น
3. แบบสอบถามฉบับนี้มี 3 ส่วน ประกอบด้วย

    ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

    ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดการบริการการท่องเที่ยว

    ส่วนที่3 แนวทางการพัฒนาการจัดการการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม
4. วิธีตอบแบบสอบถาม

    4.1 โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ลงใน ☐ ซึ่งตรงกับความคิดเห็นของท่าน

    4.2 ขอให้เติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดให้
5. คำตอบของท่านจะถูกปิดเป็นความลับและถูกนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูง ที่ท่านกรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นางศิริมา พลบูรณ์

นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการและการประเมินโครงการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่อง ☐ ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2. 21-30 ปี

☐ 3. 31-40 ปี ☐ 4. 41-50 ปี

☐ 5. 51-60 ปี ☐ 6. 61 ปีขึ้นไป (ระบุ) .....

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษา ☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ 4. อนุปริญญา/ปวส.

☐ 5. ปริญญาตรี ☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี(ระบุ) .....

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)

☐ 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 2. 5,001-10,000 บาท

☐ 3. 10,001-15,000 บาท ☐ 4. 15,001-20,000 บาท

☐ 5. 20,001-25,000 บาท ☐ 6. สูงกว่า 25,001บาท (ระบุ).....

5. อาชีพ

☐ 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 2. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน

☐ 3. นักเรียน/นักศึกษา ☐ 4. ค้าขาย

☐ 5. รับจ้าง ☐ 6. เกษตรกร/ประมง

☐ 7. ธุรกิจส่วนตัว ☐ 8. อื่น ๆ (ระบุ).....

6. เวลาที่มาใช้บริการ

☐ 1. 08.30 - 12.00 น. ☐ 2. 13.00 - 16.30 น.

☐ 3. ก่อนเวลาราชการ (ระบุเวลา) ..... ☐ 4. หลังเวลาราชการ (ระบุเวลา).....

7. จำนวนครั้งในการมาใช้บริการการท่องเที่ยว

☐ 1. เคยมาครั้งแรก

☐ 2. เคยมาใช้ครั้งที่ 2 - 4 ครั้ง

☐ 3. เคยมาใช้บริการ 5 - 6 ครั้ง

☐ 4. เคยมาใช้บริการ 7 ครั้งขึ้นไป (ระบุ) .....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความอย่างละเอียดแล้วตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่เป็นระดับความพึงพอใจให้ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

การบริการการท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านมัคคุเทศก์ท้องถิ่น					
8.การกล่าวแนะนำ / การให้บริการของมัคคุเทศท้องถิ่น					
9. การให้ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว					
10. ค่าธรรมเนียมในการให้บริการการท่องเที่ยว					
11.การสื่อสาร / ภาษาในการพูด					
12.การแต่งกายของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น					
13. ความสุภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น					
2. ด้านรถบริการนำเที่ยว (รถอีแต๊ก)					
14. การแนะนำในการให้บริการ					
15. ความสุภาพเรียบร้อยของผู้ให้บริการ					
16. ราคาการให้บริการ					
17. สภาพของรถที่ให้บริการในแต่ละครั้ง					
3. ด้านอาหารและเครื่องดื่ม					
18. ด้านการให้บริการ/ การกล่าวต้อนรับ					
19. การแต่งกาย/ มารยาท					
20. สถานที่ประกอบอาหาร / รสชาติอาหาร					
21. ลักษณะอาหาร / การรักษาความสะอาด					
22. ราคาอาหาร					
4. ด้านของที่ระลึก					
23. ชนิด/ประเภทของสินค้าที่ระลึก					

การบริการการท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
24. ความหลากหลายและความเหมาะสมรูปแบบสินค้า					
25. ราคาขายสินค้าของที่ระลึก					
26. ความเป็นเอกลักษณ์ของสินค้า					
27. คุณภาพของสินค้า					
28. ความเพียงพอของสินค้าต่อความต้องการ					
5. ด้านผู้ให้บริการห้องน้ำ 29. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ					
30. ความเพียงพอ/ จำนวนห้องให้บริการ					
31. ความสะอาด					
32. ราคาให้บริการ					
6. ด้านผู้ให้บริการที่จอดรถ					
33. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ					
34. ความเหมาะสมพื้นที่จอดรถกับการให้บริการ					
35. ความสะอาด / ความเป็นระเบียบ					
36. ราคาให้บริการ					
37. ความเหมาะสมของราคาที่จอดรถต่อคัน					
7. ด้านเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว (ความเหมาะสมผู้ให้ความรู้ในการประชาสัมพันธ์ ภูมิทัศน์ มีความสวยงามหรือไม่)					
38. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว สวนหินผางามจาก(แผ่นพับ ,ป้าย,สื่อต่างๆ)					
39. การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวบริเวณศูนย์บริการการท่องเที่ยว แผนที่และการแสดงแผ่นภาพท่องเที่ยว					
40. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการผู้รับผิดชอบ					
41. บริเวณศูนย์บริการการท่องเที่ยว มีความเหมาะสมเพียงใด และการรักษาความสะอาด					

การบริการการท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
42. ความเป็นระเบียบ					
8. ด้านที่พัก **8.1 ด้านบริการที่พัก/รีสอร์ท** 43. การแสดงการต้อนรับ					
44. ความเพียงพอของที่พัก					
45. สถานที่พัก การรักษาความสะอาดความเป็นระเบียบ					
46. การให้บริการด้านสาธารณูปโภค					
47. ราคาที่พัก / ห้อง					
48 . การให้บริการด้านอาหารในที่พัก ความสะอาด					
8.2 ด้านบริการที่พัก/กางเต้นท์					
49. สถานที่พัก การรักษาความสะอาดและปลอดภัย					
50. การให้บริการด้านสาธารณูปโภคเช่น น้ำ ไฟฟ้า ที่พักผ่อน เป็นต้น					
51. ราคาเช่าเต้นท์					
52. การจัดเก็บค่าธรรมเนียมการพักค้างคืน					
9.ด้านรักษาความปลอดภัย(จนท.ตำรวจ) 53. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการผู้รับผิดชอบ					
54. ความสุภาพเรียบร้อย					
55. ความรวดเร็ว / ทันเหตุการณ์การบริการ					
56. การดูแลรักษาความสงบภายในสถานที่ท่องเที่ยว					
57.จำนวนเจ้าหน้าที่รักษาความสงบและความปลอดภัยต่อจำนวนพื้นที่รับผิดชอบมีความเหมาะสมหรือไม่					
10.ด้านรถโดยสารและการคมนาคม 58. การให้บริการโดยสารรถประจำทาง					
59. ความเพียงพอของจำนวนรถโดยสาร					
60. ราคาการให้บริการ					

การบริการการท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
61. คุณภาพการให้บริการเช่น คุณภาพรถ ,ความสะอาด ความเหมาะสมการให้บริการ					
62. สภาพเส้นทางจราจรมายังสวนหิน ผางาม เช่น สภาพพื้นผิวถนน การให้บริการสัญจร					
63. ความสุภาพของผู้ขับขี่					

ส่วนที่ 4 ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการจัดการบริการการท่องเที่ยวสวนหินผางามมีอะไรบ้าง

ด้าน	ปัญหา	แนวทางการแก้ไข
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
		.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ชุดที่ 3

ประเด็นคำถามปัญหาและแนวทางการพัฒนาการจัดการบริการท่องเที่ยว

คำชี้แจงเพื่อค้นหาการจัดการบริการสวนหินผางามโดยใช้ SWOT analysis เพื่อค้นหาจุดอ่อน จุดแข็ง ที่เกิดขึ้นจากปัจจัยภายในสวนหินผางาม และดำเนินงานของกลุ่มอย่างไร และมีอุปสรรคและโอกาส ที่เกิดขึ้นจากปัจจัยภายนอกในด้านต่อไปนี้อย่างไรบ้าง จึงกำหนดประเด็นคำถามดังนี้

ด้านการจัดการการบริการการท่องเที่ยวสวนหินผางาม

1. การจัดการทรัพยากรเพื่อการบริการการท่องเที่ยว

ประกอบด้วย

- **1.1 โครงสร้างการบริหารกลุ่ม**
- **1.2 บุคลากร**
- **1.3 งบประมาณ**
- **1.4 เครื่องมือ / วัสดุอุปกรณ์ / เทคโนโลยี**
- **1.5 สถานที่ให้บริการ**
- **1.6 อื่น ๆ**

2. ด้านกระบวนการดำเนินงานเพื่อจัดให้บริการท่องเที่ยวที่ดีขึ้นอย่างไร

ประกอบด้วย

- **2.1 แผนงาน**
- **2.2 โครงการ / กิจกรรม**
- **2.3 การติดตามและประเมินผล**

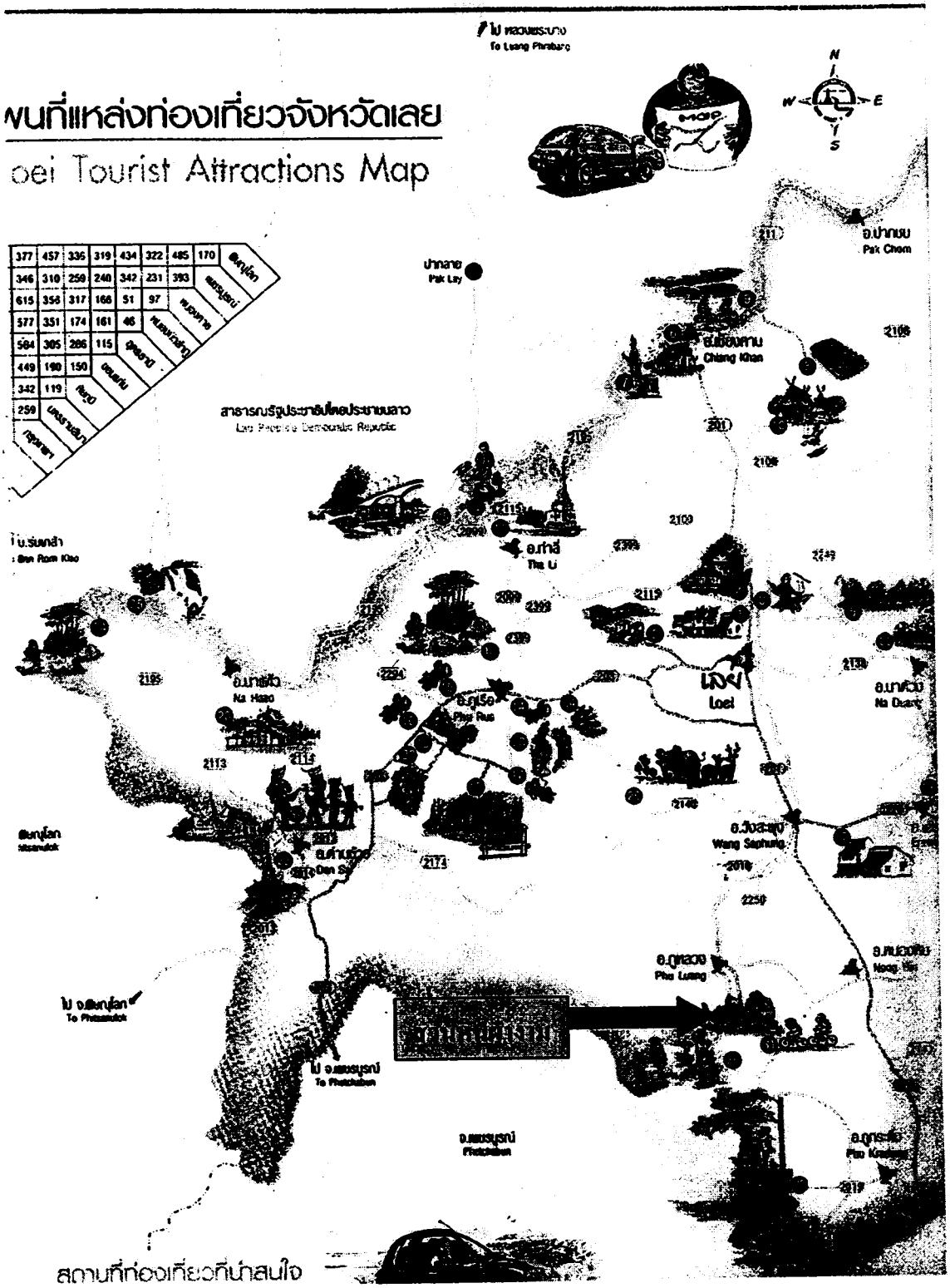
3. วิธีการจัดการทรัพยากรเพื่อการบริการการท่องเที่ยว

- **3.1 การให้ความรู้การประชาสัมพันธ์ และภูมิทัศน์**
- **3.2 การนำเที่ยวและเส้นทางท่องเที่ยว**
- **3.3 ที่พัก อาหารและของที่ระลึก**
- **3.4 สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย**

ภาคผนวก ง

แผนที่ท่องเที่ยวจังหวัดเลย

แผนที่แสดงสถานที่ท่องเที่ยวจังหวัดเลย



ภาคผนวก จ

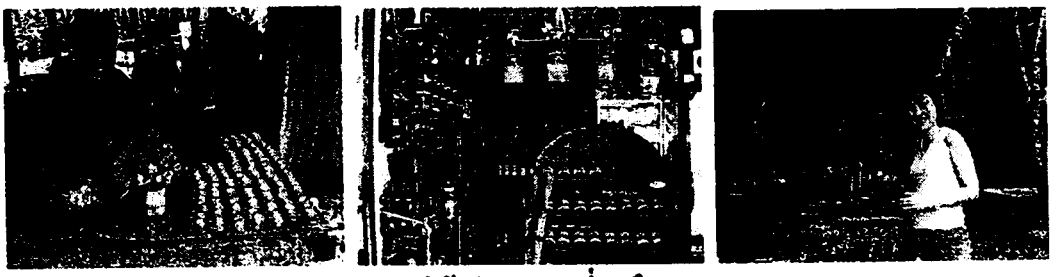
รายชื่อผู้เข้าร่วมการจัดเวทีประชุมโดยใช้เทคนิค SWOT analysis

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	หมายเหตุ
1	นายประดิษฐ์ อาจแก้ว	นายกอบต.	
2	นายจรูญ จันทวงษ์	ปลัดอบต.	
3	นางวราภรณ์ ภูมลี	ประธานกลุ่ม	
4	นางทองยุ่น ศรีบุญมี	ร้านค้า	
5	น.ส.พรสุรางค์ สุวรรณเสนธิ์	ร้านค้า	
6	น.ส.สันต์หทัย สังเพชร์	ร้านค้า	
7	นางอารยา เจดีย์	ร้านอาหาร	
8	นายทองสา ฉัตรสุวรรณ	ประชาชน	
9	ค.ต.สุเทพ อินทศรี	หัวหน้าตู้ยามผางาม	
10	นายสมศักดิ์ ผ่องพันธ์ศรี	ประชาชน	
11	นายเสด็จ ทุ่มจันทร์	ประชาชน	
12	นายอุทัย ผ่องแก้ว	ประธานกลุ่มอีแต๊ก	
13	นายตัน ฉัตรสุวรรณ	ให้บริการด้านห้องน้ำ	
14	นายวีระพงษ์ ประสงค์	ผู้แทนให้บริการ	
15	นางเหลา สนธิพงษ์	ผู้แทนให้บริการ	
16	นายเสมียน สมพร	ผู้แทนให้บริการ	
17	นายหมั่น ช่างเรือง	ผู้แทนให้บริการ	
18	นายเสรีพงษ์ พรมคี	ผู้แทนให้บริการ	
19	นายสมัคร คำมุงคุณ	เลขานุการ	
20	นายฉลอง พิลาฤทธิ์	ผู้แทนให้บริการ	
21	นางปราณี คณะแพง	ผู้แทนให้บริการ	
22	นางทองวัน ธรรมรัง	ผู้แทนให้บริการ	
23	นางลำพอง ธรรมรัง	ผู้แทนให้บริการ	
24	น.ส.วีระนันท์ แก้วโวหาร	ผู้แทนให้บริการ	
25	น.ส.พนิดา เยี่ยมจิต	ผู้แทนให้บริการ	
26	น.ส.สุพรรณี แสนพิลา	ผู้แทนให้บริการ	
27	นางสาววิมาลิ อินไชย	ผู้แทนให้บริการ	

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	หมายเหตุ
28	นางโกศล พรมดี	ผู้แทนให้บริการ	
29	นางเอมอร เคหัง	ผู้แทนให้บริการ	
30	นางพิสมัย ขำชาลี	ผู้แทนให้บริการ	
31	น.ส.กรรณิกา คำมงคุณ	ผู้แทนให้บริการ	
32	นายสมส่า แก้วโวหาร	ผู้ใหญ่บ้าน	
33	นางโนรี มุ่งลือ	ผู้แทนให้บริการ	
34	นางรัตนาแสนพ้อ	ผู้แทนให้บริการ	
35	นางเสวียน บับภาเอก	ผู้แทนให้บริการ	
36	นางบังอง แจ้งภูเขียว	ผู้แทนให้บริการ	
37	นางลัดดาวัลย์ พิมพุฒ	ผู้แทนให้บริการ	
38	นายประเวช คำขัน	รองนายก	
39	นายเขียว ฉัตรสุวรรณ	ผู้แทนให้บริการ	
40	นางวรรภา โทสิงห์	ผู้แทนให้บริการ	

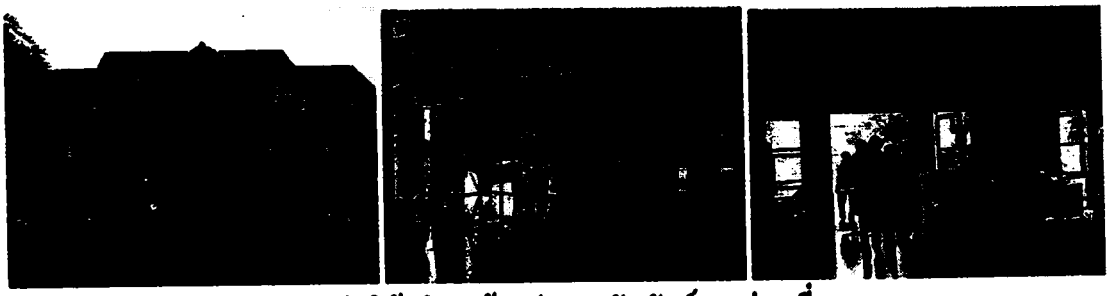
ภาคผนวก ฉ

ภาพกลุ่มให้บริการการท่องเที่ยวสวนหินผางามและกิจกรรมการจัดเวที SWOT analysis

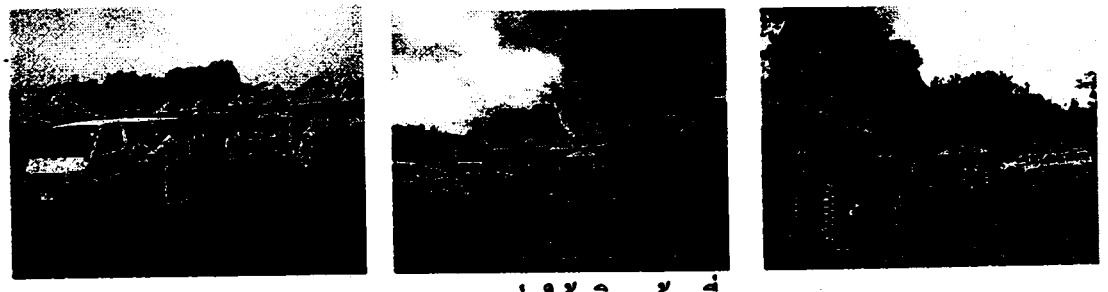


1. กลุ่มให้บริการของที่ระลึก

2. กลุ่มให้บริการที่พัก



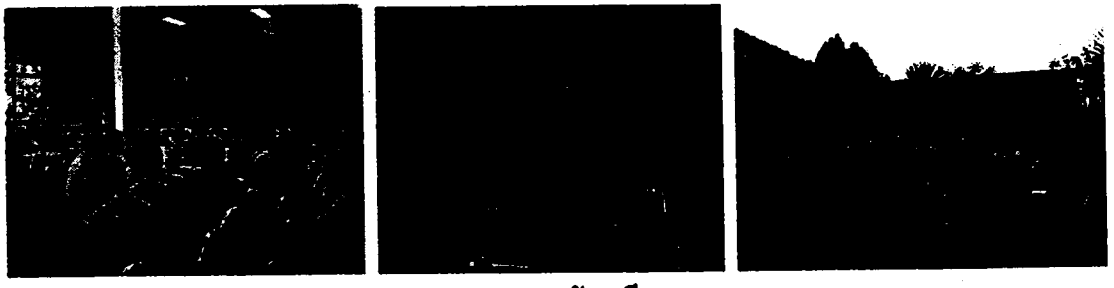
3. กลุ่มให้บริการด้านประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว



4. กลุ่มให้บริการด้านที่จอด

5. กลุ่มให้บริการด้านรถอีแต๊ก (รถไถนา)

6. กลุ่มให้บริการนำเที่ยว (มัคคุเทศก์ท้องถิ่น)



บรรยายกาศการจัดเวที SWOT analysis

ภาคผนวก ช

ตารางแสดงวิธีการศึกษาและแผนปฏิบัติการจัดทำ

ตารางแสดงวิธีการศึกษา

วัตถุประสงค์	ตัวแปร/ประเด็น	เครื่องมือ	ผู้ให้ข้อมูล/กลุ่มตัวอย่าง	การวิเคราะห์ข้อมูล
1.ศึกษาวิธีการการจัดการการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม ตำบลปวนพุ อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย	1. การจัดการทรัพยากรเพื่อการบริการการท่องเที่ยว 2.กระบวนการดำเนินงานเพื่อจัดให้บริการ 3.วิธีการจัดให้บริการการท่องเที่ยว	แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง	ตัวแทนกลุ่มบริการการท่องเที่ยว 10 กลุ่ม - ประธาน 1 คน - รองประธาน 1 คน - สมาชิก 2 คน	วิเคราะห์เนื้อหา Content analysis
2. ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	1 การจัดการทรัพยากรเพื่อการบริการการท่องเที่ยว 2 กระบวนการดำเนินงานเพื่อจัดให้บริการ 3 วิธีการจัดให้บริการการท่องเที่ยว	แบบสอบถามแบบRating scale 5 ระดับ	นักท่องเที่ยวใช้จำนวน 301 กลุ่มตัวอย่าง	วิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐาน - ค่าเฉลี่ย - ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3.ศึกษาแนวทางพัฒนาการจัดการการบริการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสวนหินผางาม ตำบลปวนพุ อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย	1.การจัดการทรัพยากรเพื่อการบริการการท่องเที่ยว 2.กระบวนการดำเนินงานเพื่อจัดให้บริการ 3.วิธีการจัดให้บริการการท่องเที่ยว	ประเด็นคำถามใช้ประชุมแบบมีส่วนร่วมด้วย SWOT analysis	ตัวแทนกลุ่มบริการการท่องเที่ยว 10 กลุ่ม ผู้บริหาร/ผู้นำชุมชน รวม 40 คนจัดประชุมเป็น 1 กลุ่ม กลุ่มละ 40 คน	วิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ สกุล	นางศิริมา พลบูรณ์
วัน เดือน ปี	2 มกราคม 2518
สถานที่เกิด	อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	37 หมู่ 5 บ้านน้ำใส ตำบลหนองหิน อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย รหัสไปรษณีย์ 42190
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2538 มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนศรีสงครามวิทยา จังหวัดเลย พ.ศ.2539 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาการบัญชี โรงเรียนพาณิชยการขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พ.ศ.2540 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการบัญชี โรงเรียนพาณิชยการขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พ.ศ.2542 ปริญญา บริหารธุรกิจ (บธ.บ การบัญชี) มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น พ.ศ.2551 ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการและการประเมินโครงการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย จังหวัดเลย
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ระดับ 5 สำนักปลัด สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	องค์การบริหารส่วนตำบลปวนพุ เลขที่ 141 หมู่ 15 อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย รหัสไปรษณีย์ 42190