

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชนภูป่าเปาะ ตำบลปวนพ อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย

วันที่ได้รับต้นฉบับบทความ: 4 มิถุนายน 2567
วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ: 22 สิงหาคม 2567
วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ: 8 กันยายน 2567

สุนีย์ แซ่เต็ง *
อังค์วรา ณ สุนทร
คณะสหวิทยาการ

มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชนภูป่าเปาะ ตำบลปวนพ อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวโดยชุมชนภูป่าเปาะ ตำบลปวนพ อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชนภูป่าเปาะให้เหมาะสมกับบริบทของชุมชน เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูล 1) กลุ่มรถแท็กซี่ จำนวน 5 คน 2) นักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 10 คน 3) คณะกรรมการชมรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ภูป่าเปาะ/ผู้นำชุมชน จำนวน 5 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสัมภาษณ์ ผลการวิจัย ด้านผู้ให้บริการพบว่า 1) ด้านความเป็นรูปธรรม มีการให้บริการเป็นระบบมีขั้นตอนที่ดี 2) ด้านการตอบสนอง มีความพร้อมต่อการให้บริการเป็นอย่างดี 3) ด้านความน่าเชื่อถือ ได้รับข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวอย่างถูกต้อง 4) ด้านการให้ความมั่นใจ มีการไว้วางใจในบริการ และ 5) ด้านความใส่ใจ ได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการเป็นอย่างมาก ซึ่งจะเน้นไปที่ด้านการให้บริการรถแท็กซี่ และคอยแนะนำขั้นตอนการใช้บริการ ด้านนักท่องเที่ยวพบว่า 1) ด้านความเป็นรูปธรรม มีเส้นทางเดินทางที่สะดวก มีป้ายบอกระยะทางที่ชัดเจน 2) ด้านการตอบสนอง มีบริการที่ดี และเต็มใจให้บริการ 3) ด้านความน่าเชื่อถือ มีการให้บริการที่คำนึงถึงความปลอดภัยตลอดระยะการเดินทาง 4) ด้านการให้ความมั่นใจ มีการติดป้ายแสดงอัตราค่าบริการที่ชัดเจน แสดงให้เห็นว่ามีความน่าเชื่อถือ โปร่งใส และการให้บริการของคนขับรถแท็กซี่ มีความเชี่ยวชาญ มีทักษะที่ดี และมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที และ 5) ด้านความใส่ใจ มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ ด้านความพึงพอใจ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก และคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกันทุกด้าน การท่องเที่ยวโดยชุมชนภูป่าเปาะ ควรให้คนในชุมชนมีบทบาทในการส่งเสริมด้านการท่องเที่ยว มีการสร้างเอกลักษณ์ และความโดดเด่นของชุมชน ด้วยการให้บริการที่ดี และควรเพิ่มกิจกรรมที่ทำร่วมกันกับนักท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความประทับใจ และดึงดูดใจในการมาท่องเที่ยว

คำสำคัญ: การท่องเที่ยวโดยชุมชนภูป่าเปาะ คุณภาพการบริการ

วิธีการอ้างอิง:

สุนีย์ แซ่เต็ง และอังค์วรา ณ สุนทร. (2567). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชนภูป่าเปาะ ตำบลปวนพ อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย. วารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 6(2), 32-51.

*ผู้ประสานงานหลัก: B_saiteng@hotmail.com

A Guideline for Improving the Quality of Tourism by Phu Pa Po Community, Puan Phu Subdistrict, Nong Hin District, Loei Province

Received: June 4, 2024

Revised: August 22, 2024

Accepted: September 8, 2024

*Sunee Saeteng**

Angwara Na soontorn

Faculty of Interdisciplinary Studies of Khon Kaen University,
Nong Khai Campus

Abstract

This research aimed to examine the quality of community-based tourism services in the Phu Pa Po community of Puan Phu Sub-district, Nong Hin District, Loei Province, investigate tourist satisfaction with the services offered by the community, and propose tailored guidelines for elevating the quality of tourism services within the context of the Phu Pa Po community. The subjects of this qualitative research were 5 rickshaw users, 10 Thai tourists, and 5 leaders from the Phu Pa Po Ecotourism Club Committee/Community. The data were collected by a structured interview. The findings revealed that, in terms of the service providers, there was good system, personnel ready to provide services, reliable tourist attraction information, confidence in consistent and reliable service delivery, and attentiveness to ensure high-quality service, particularly concerning rickshaw transportation. In terms of the tourists, it was found that tourists conceived that there was convenient route delineation with clear distance markers, willingness to response with good services, trustworthiness in reliable services to safety during journeys, transparency with explicit service fee displays indicating credibility and the competence of proficient drivers who efficiently addressed challenges, and attentiveness to service created a satisfying experience for tourists, fostering overall contentment. Service quality cohesively aligned with the identity and values of the Phu Pa Po community-based tourism. It was suggested that the Phu Pa Po community should allow the community members to participate in promoting tourism by cultivating the distinctive identity of the community and delivering exceptional services to attract tourists more effectively.

Keywords: Phu Pa Po community-based tourism, Service quality

Cite this article as:

Saeteng, S., & soontorn, A. N. (2024). A Guideline for Improving the Quality of Tourism by Phu Pa Po Community, Puan Phu Subdistrict, Nong Hin District, Loei Province. *Journal of Management Science Pibulsongkram Rajabhat University*, 6(2), 32-51.

* Corresponding Author: B_saiteng@hotmail.com

บทนำ

องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์ พ.ศ. 2561–2565 ในการเพิ่มศักยภาพ ทักษะ ความรู้ในการบริหารจัดการให้คนในชุมชน ตามแนวคิดการจัดการท่องเที่ยวบนพื้นฐานของความพอเพียง ยกระดับมาตรฐานการท่องเที่ยวของชุมชน เพื่อให้ชุมชนมีความเข้มแข็งและตรงเป้าหมายกับแผนพัฒนายุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ที่มีเป้าหมาย เพื่อการกระจายรายได้และลดความเหลื่อมล้ำในชุมชน (สำนักปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2561) ซึ่งการท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นการส่งเสริมให้ชุมชนมีความเข้มแข็งและสามารถพึ่งพาตนเองได้ โดยมีกระบวนการจัดการภายใต้หลักการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน เพื่อกำหนดทิศทางในการพัฒนาระดับความเป็นอยู่ของชีวิตให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงเชื่อมโยงไปถึงการกระจายรายได้ให้คนในท้องถิ่นเดียวกัน (กรมการท่องเที่ยว, 2561) ซึ่งการท่องเที่ยวโดยชุมชนได้ก่อให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจจากระดับสูงมาสู่ระดับล่าง คือ เกิดรายได้แก่คนในท้องถิ่นทำให้มีชีวิตความเป็นอยู่ดีขึ้น เนื่องจากกิจกรรมที่เกิดขึ้นเป็นอาชีพเสริมที่เข้ามาสนับสนุนอาชีพหลัก และทำให้เกิดการรักษาสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติให้คงอยู่ในสังคม และวิถีชีวิต วัฒนธรรมท้องถิ่นที่ถือปฏิบัติสืบทอดต่อกันมา ดังนั้นการบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่มีระบบ และมีมาตรฐาน เป็นอีกทางเลือกหนึ่งของการท่องเที่ยว ก่อให้เกิดความเป็นอยู่ของคนในชุมชนดีขึ้น คนในชุมชนเกิดการเรียนรู้ ซึ่งรัฐบาลมีส่วนเข้ามาส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนในรูปแบบของการส่งเสริมภายใต้กิจกรรมโครงการต่าง ๆ เช่น 1) โครงการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนในเขตพื้นที่พิเศษ ขององค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) 2) โครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีของกรมการพัฒนาชุมชน 3) โครงการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ดังนั้น การท่องเที่ยวโดยชุมชนจะต้องมีความพร้อมเพื่อนำไปสู่การสร้างเสริมความเข้มแข็ง และพัฒนาการบริหารจัดการการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นไปที่คุณภาพการบริการ ซึ่งคุณภาพการบริการของการท่องเที่ยวโดยชุมชน จะนำไปสู่ความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับกระบวนการเป็นสำคัญที่จะส่งผลไปถึงการตัดสินใจเลือกในการเข้ามาใช้บริการ เนื่องจากผู้มารับบริการต้องการได้คุณภาพการบริการที่ดี และสามารถตอบสนองความต้องการเนื่องจากความคาดหวังที่ตั้งไว้ และคุณภาพการบริการที่ดีสามารถช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ อันจะนำมาสู่การกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

คุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นให้บริการที่ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้จากการเข้ามาใช้บริการ ซึ่งคุณภาพการบริการประกอบด้วย 5 ด้าน มีดังนี้ 1) สิ่งจับต้องได้ (Tangible) 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3) การตอบสนอง (Responsiveness) 4) การเอาใจใส่ (Empathy) และ 5) ความไว้วางใจ (Assurance) (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) คุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญ และมีส่วนสร้างความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากความประทับใจของลูกค้าไม่ว่าจะเป็นบริการที่เหนือจากเป้าหมายที่คิดไว้ ซึ่งคุณภาพการบริการที่ดีจะนำไปสู่การรักษาลูกค้าไว้ในระยะยาว โดยเป้าหมายหลัก คือ ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงสุด

การท่องเที่ยวโดยชุมชนภูป่าเปาะ ตั้งอยู่ที่บ้านผาห้วย หมู่ที่ 3 ตำบลปวนพ อำเภอนองหิน จังหวัดเลย เดิมทีภูป่าเปาะเป็นพื้นที่อยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติและเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าภูค้อ-ภูกระแต ต่อมาได้มีการฟื้นฟูสภาพป่าให้กลับคืนสู่ความอุดมสมบูรณ์ โดยเริ่มพัฒนาจากจุดชมวิว 4 จุด ให้ความสวยงามที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งจุดที่น่าสนใจและเด่นที่สุด คือ จุดชมวิว 360 องศา ที่สามารถมองเห็นความสวยงามของ

ภูหอที่คล้ายกับภูเขาไฟฟูจิยามาประเทศญี่ปุ่นหรือที่เรียกว่า “ฟูจิเมืองเลย” ทำให้เป็นสถานที่ที่น่าสนใจอีกแห่งหนึ่งในจังหวัดเลย เนื่องจากเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีการบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนและชาวบ้านผาห้วยได้รวมกลุ่มกันขึ้น มีการจัดตั้งชมรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ภูปาเปาะขึ้น เพื่อบริหารจัดการทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยว ในปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวจำนวนมากที่รู้จักภูปาเปาะ เนื่องจากภูปาเปาะเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีอากาศที่เย็นสบายตลอดปี ในฤดูหนาวจะมีหมอกปกคลุม ทำให้เกิดทัศนียภาพสวยงาม มีการบริหารจัดการ ดูแล และให้บริการแก่นักท่องเที่ยว จะเห็นได้ว่าการจัดการที่ดีนั้นต้องคำนึงถึงการพัฒนาลังแวดล้อม เศรษฐกิจ และสังคมไปพร้อม ๆ กัน สามารถที่สร้างการเรียนรู้ระหว่างชาวบ้านกับผู้มาเยือน ที่คำนึงถึงการจัดการท่องเที่ยวในด้านสังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมโดยชุมชนเพื่อชุมชน ดังนั้น การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนจึงเชื่อมโยงไปสู่คุณภาพการบริการการท่องเที่ยว และเป็นประเด็นสำคัญที่สามารถนำไปสร้างแนวทางสู่การเพิ่มศักยภาพคุณภาพงานบริการการท่องเที่ยวในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพได้

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นเป็นผลให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญของคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชนภูปาเปาะ ตำบลปวนพ อำเภอนongหิน จังหวัดเลย ซึ่งชมรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ภูปาเปาะได้เข้ามาบริหารจัดการ พบว่าประสิทธิภาพทางด้านการบริหารจัดการ การให้บริการจะก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวมากน้อยเพียงใด ซึ่งวัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชนภูปาเปาะ ตำบลปวนพ อำเภอนongหิน จังหวัดเลย เพื่อค้นพบปัญหาอุปสรรคหรือข้อจำกัดที่เกิดขึ้น และสามารถจัดทำข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงให้แก่ชมรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ภูปาเปาะ นำไปดำเนินการบริหารจัดการในด้านของคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นในด้านของการให้บริการ เพื่อให้เกิดความประทับใจ และกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้ง

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชนภูปาเปาะ ตำบลปวนพ อำเภอนongหิน จังหวัดเลย
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของการท่องเที่ยวโดยชุมชนภูปาเปาะ ตำบลปวนพ อำเภอนongหิน จังหวัดเลย
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชนภูปาเปาะให้เหมาะสมกับบริบทของชุมชน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนวรรณกรรมเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชนภูปาเปาะ ตำบลปวนพ อำเภอนongหินจังหวัดเลย ประกอบไปด้วย 1) การท่องเที่ยวโดยชุมชน 2) แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ 3) แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ และ 4) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีรายละเอียด ดังนี้

1. ความหมายของการท่องเที่ยวโดยชุมชน

พจนานุกรม (2546) กล่าวถึง การท่องเที่ยวโดยชุมชน หมายถึง การท่องเที่ยวที่คำนึงถึงความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม สังคมและวัฒนธรรม กำหนดทิศทางโดยชุมชน จัดการโดยชุมชน เพื่อชุมชนและชุมชนเข้ามามีบทบาท เป็นเจ้าของ มีสิทธิในการจัดการดูแล เพื่อให้เกิดการเรียนรู้แก่ผู้มาเยือน

สถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน (2554) ให้ความหมายไว้ว่า การท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นเครื่องมือในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ วัฒนธรรม ในการสร้างความเข้มแข็งขององค์กรชาวบ้าน โดยใช้การมีส่วนร่วมของคนในชุมชน เพื่อกำหนดแผนการพัฒนาและผลประโยชน์ที่จะได้รับอันเกิดขึ้นจากการท่องเที่ยว องค์ประกอบการท่องเที่ยวโดยชุมชนมี 7 องค์ประกอบ ดังนี้

1. มีองค์กร/กลไก ในการบริหารจัดการท่องเที่ยว
2. มีการจัดระบบการบริหารการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
3. สนับสนุนคุณภาพชีวิตของชุมชนและการพัฒนาเศรษฐกิจ
4. ส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมในชุมชน
5. มีส่วนร่วมกับชุมชนในการดูแลรักษาสีงแวดล้อม
6. สร้างการเรียนรู้
7. มีการบริการที่ดี และปลอดภัย ทั้งด้านที่พัก ยานพาหนะ นักสื่อความหมายท้องถิ่น

เจ้าของบ้าน และการประสานงานที่ีระหว่างกลุ่มในชุมชนเพื่อให้บริการ

จากองค์ประกอบข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การท่องเที่ยวโดยชุมชนมีการบริหารจัดการที่เป็นระบบ และคำนึงถึงคุณภาพชีวิต มีการสร้างการเรียนรู้ในวิถีชีวิต และวัฒนธรรมของคนในชุมชน และนักท่องเที่ยวเพื่อนำไปสู่การท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน

2. แนวคิดคุณภาพการบริการ

Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1990) มีวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการด้วยเครื่องมือ SERVQUAL ในการวัดคุณภาพการบริการ และถูกนำมาใช้ในการวัดเชิงคุณภาพในงานวิจัยในด้านคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวของประเทศไทยอย่างกว้างขวาง (นิทัศน์ บุญมา, 2560; นิลาวัลย์ สว่างรัตน์, 2561; สุธิรา ปานแก้ว, สิริปัญญการ ไกรเทพ และจิระนาถ รุ่งช่วง, 2563; พรศิลป์ บัวงาม และอุทุมพร ศรีโยม, 2564) โดยคำถามจะครอบคลุมมิติทั้ง 5 มิติหลัก ดังนี้ 1) คุณภาพของการบริการที่จับต้องได้ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ และชี้ให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการตรงกับความต้องการที่ไว้ให้กับผู้มารับบริการ ซึ่งการบริการที่ดีทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง และเหมาะสม 3) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง มีการเตรียมความพร้อมที่จะให้บริการ และตอบสนองความต้องการได้อย่างทันท่วงทีแก่ผู้มารับบริการ 4) การได้ความไว้วางใจจากลูกค้า (Assurance) หมายถึง การสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นในการบริการ ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงทักษะความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการด้วยความสุภาพ และ 5) การเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ผู้มารับบริการตลอดจนการให้บริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้มารับบริการที่ความคาดหวัง

3. แนวคิดความพึงพอใจ

Kotler (1997) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความผิดหวังของลูกค้าที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติทางผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า

Parasuraman et al. (1988) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง คุณภาพการให้บริการที่มีการดูแลเอาใจใส่ มีการตอบสนองความต้องการตามความคาดหวัง และนักท่องเที่ยวเกิดการไว้นื้อเชื่อใจที่สามารถส่งผลต่อกระบวนการกลับมาใช้บริการซ้ำ (Repurchase) โดยมีองค์ประกอบของคุณภาพของการบริการสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 มิติ

ดังนี้ (1) การบริการที่จับต้องได้ (2) ความน่าเชื่อถือ (3) การตอบสนองต่อลูกค้า (4) ความไว้วางใจจากลูกค้า และ (5) การเอาใจใส่ลูกค้า.

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยแบ่งเป็น 2 ประเภทดังนี้

1) งานวิจัยในกลุ่มแนวทางการพัฒนา จากงานวิจัยของ นิทัศน์ บุญมา (2560) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ของนักท่องเที่ยวต่างชาติในจังหวัดกาญจนบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ พบว่า การเดินทางเข้ามายังแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ของนักท่องเที่ยวต่างชาติมีระดับความคิดเห็นในระดับดีมากต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการมากที่สุด ส่วนความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ และแหล่งท่องเที่ยว ควรมีการพัฒนาศักยภาพ และส่งเสริมในด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ในด้านศักยภาพของการรองรับนักท่องเที่ยว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริม และพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความหลากหลาย ในส่วนการบริหารจัดการควรมีการพัฒนา และส่งเสริมการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวหลากหลาย และเล็งเห็นความสำคัญของการท่องเที่ยว จากงานวิจัยของ ญัฐกานต์ รองทอง และวงศวิภา โสสุวรรณ์จินดา (2561) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพรูปแบบการท่องเที่ยวชุมชนบ้านสาขลา อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า การสำรวจทรัพยากรด้านการท่องเที่ยว และชุมชนบ้านสาขลา โดยสำรวจตามเกณฑ์องค์ประกอบของการเป็นแหล่งท่องเที่ยว (Five A's of Tourism) ชุมชนมีทรัพยากรการท่องเที่ยวครบตามองค์ประกอบทั้ง 5 เกณฑ์ ได้แก่ 1) แหล่งท่องเที่ยว (Attractions) 2) การเดินทาง (Accessibilities) 3) ที่พัก (Accommodation) 4) สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) และ 5) กิจกรรม (Activities) จากงานวิจัยของจุติมา คูลิการ และคูลิกา ณะเศวตร (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน จังหวัดตรัง สตูลและกระบี่ พบว่า 1) การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดตรัง สตูลและกระบี่ เป็นไปตามเกณฑ์การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนของประเทศ 5 ด้าน ได้แก่ (1) การบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน (2) เศรษฐกิจสังคมและคุณภาพชีวิตที่ดี (3) การอนุรักษ์ และส่งเสริมมรดกทางวัฒนธรรมชุมชน (4) การจัดการทรัพยากรธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบ และยั่งยืน (5) คุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชน 2) แนวทางการพัฒนาศักยภาพของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดตรัง สตูล และกระบี่ ได้แก่ (1) พัฒนาความร่วมมือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (2) บูรณาการทักษะความรู้ (3) การวางแผนและออกแบบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ (4) ระบุกลุ่มเป้าหมายทางการตลาดและพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด และ (5) ดำเนินการและตรวจสอบประสิทธิภาพ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ชุมชนได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวและยังคงไว้ซึ่งอัตลักษณ์ของชุมชน ตลอดจนการอนุรักษ์ทรัพยากรต่าง ๆ จากงานวิจัยของ ทวีสินธุ์ ตั้งเซ่ง (2562) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน 3 จังหวัดชายแดนใต้เชื่อมโยงมาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชนประเทศไทย พบว่า แนวทางการบริหารจัดการสามารถเชื่อมโยงมาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชนประเทศไทย เป็นการสร้างเศรษฐกิจฐานรากให้กับพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนใต้ ภายใต้ความเชื่อมโยงของการพัฒนาคน การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และการบริหารจัดการกลุ่มโดยเริ่มจากการพัฒนาศักยภาพให้กับสมาชิกในชุมชน จากนั้นดำเนินการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้มีความหลากหลายภายใต้อัตลักษณ์ของทรัพยากรชุมชน ถัดไปชุมชนจะต้องดำเนินการสร้างระเบียบ และการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพราะส่งผลต่อความยั่งยืน และสร้างมูลค่าเพิ่มจากการท่องเที่ยวด้วยการยกระดับการให้บริการ และการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง จากงานวิจัยของ อภิชัยธรรมนิยม และพิมพ์ลา คงขาว (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนสู่มาตรฐานการท่องเที่ยวโดย

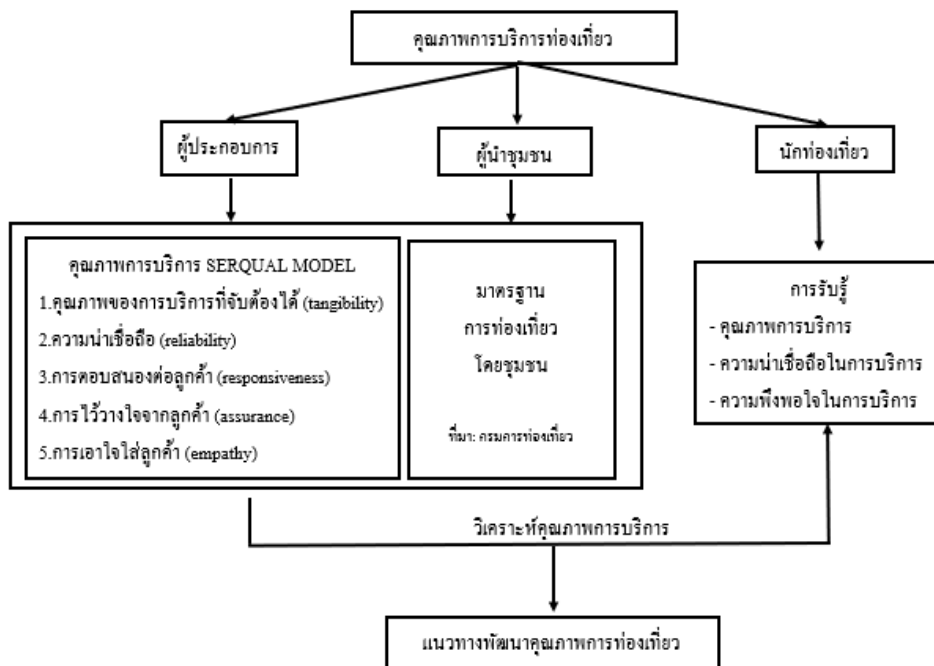
ชุมชนอาเซียน กรณีศึกษา บ้านภู อำเภอบางศรีภูมิ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ชุมชนวัฒนธรรมชาวภู บ้านภู มีผลการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวที่ผ่านเกณฑ์การประเมินการท่องเที่ยว จำนวน 121 เกณฑ์ ไม่ผ่าน จำนวน 50 เกณฑ์จากทั้งหมด 171 เกณฑ์ จุดเด่นด้านการจัดการการท่องเที่ยวของชุมชน ได้แก่ 1) ชุมชนมีการจัดตั้งชมรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน 2) ชุมชนใช้เอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม วิถีชีวิต และความเป็นอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ชุมชน 3) ชุมชนมีความร่วมมือกับชุมชนใกล้เคียง โดยมีการประสานการทำงานร่วมกับหมู่บ้านใกล้เคียงเพื่อนำสินค้ามาวางขายให้แก่นักท่องเที่ยว 4) ชุมชนส่งเสริมให้ผู้สูงอายุ มีส่วนร่วมในการต้อนรับนักท่องเที่ยวและส่งเสริมให้เยาวชนทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์นำชม และให้ข้อมูลต่าง ๆ 5) ชุมชนให้บริการและผลิตภัณฑ์จำหน่ายที่มีอยู่ในท้องถิ่น และ 6) ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านภู ส่งเสริมให้สมาชิกในการชุมชนให้รักษาวิถีชีวิตแบบดั้งเดิม ซึ่งแนวทางการพัฒนาสู่การเป็นการท่องเที่ยวโดยชุมชนตามมาตรฐานอาเซียนชุมชนควรพัฒนาดังนี้ 1) พัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อสร้างความยั่งยืน และการท่องเที่ยวให้กับชุมชน 2) พัฒนาคุณภาพ และความรู้ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น 3) พัฒนาคุณภาพของการท่องเที่ยว และกิจกรรมต่าง ๆ 4) พัฒนาคุณภาพบริการอาหาร และเครื่องดื่ม 5) พัฒนาที่พักในชุมชนให้มีคุณภาพ และ 6) พัฒนาการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการการท่องเที่ยวอย่างเป็นมิตร (Freedom To Operate: FTO) จากวิจัยของ ปุณยวีร์วิเศษสุนทรสกุล, ชมพูนุช จิตติถาวร, และสหพันธ์ ตั้งบุญจสิกุล (2563) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวชุมชน จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ศักยภาพที่โดดเด่นของชุมชนจังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ 1) สิ่งดึงดูดใจ มีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย ทั้งทางธรรมชาติและมนุษย์สร้างขึ้น และได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ 2) ที่พัก มีการอบรมให้ความรู้ เพื่อให้ชุมชนสามารถบริการที่พักแก่นักท่องเที่ยวจากหน่วยงานของรัฐ อย่างไรก็ตามในชุมชนที่ศึกษามีจำนวนน้อย และขาดการบริการที่ดี 3) การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว และความสะดวกในการคมนาคม สามารถเดินทางได้อย่างสะดวกโดยใช้ถนนทางหลวง สำหรับการเดินทางภายในจังหวัดควรปรับปรุงด้านการขนส่งภายในจังหวัดและระหว่างชุมชน 4) กิจกรรมการท่องเที่ยว มีการส่งเสริมให้ความรู้ของแต่ละชุมชนแสดงเอกลักษณ์ของการจัดกิจกรรมและสอดคล้องกับวิถีชีวิตของชุมชน เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวชุมชนมีกิจกรรมอยู่แล้ว แต่ขาดความโดดเด่น และสร้างสรรค์ 5) สิ่งอำนวยความสะดวก ในชุมชนมีสิ่งอำนวยความสะดวกน้อย ควรให้ภาคเอกชนเข้าร่วมสนับสนุนและลงทุน เช่น ร้านอาหาร และเครื่องดื่ม และควรจัดโครงการอบรมให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการด้านบริการ 6) ด้านการจัดการหน่วยงานภาครัฐมีนโยบายสนับสนุนให้การอบรม และให้ความรู้แก่ชุมชน แต่ชุมชนขาดความรู้เรื่องการจัดการ 7) องค์กรชุมชน ชุมชนมีผู้นำเพื่อดำเนินการกิจกรรมต่าง ๆ ชุมชนควรมีการส่งเสริม เรื่องกระบวนการมีส่วนร่วมภายในชุมชนและหน่วยงานภาครัฐ ควรให้การสนับสนุน เพื่อให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็ง และสามารถขับเคลื่อนชุมชนได้ และ 8) การเรียนรู้ ชุมชนมีปราชญ์ชาวบ้าน สามารถถ่ายทอดความรู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่น รวมถึงความเป็นมาของชุมชนได้ แต่กิจกรรมการท่องเที่ยวขาดการสื่อสารไม่ดีพอ มีหน่วยงานภาครัฐให้การสนับสนุนชุมชนในการพัฒนาด้านการสื่อสาร เพื่อการประชาสัมพันธ์ชุมชน และจากงานวิจัยของ พรศิลป์ บัวงาม และอุทุมพรศรีโยม (2564) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวตามเกณฑ์มาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน อำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าแนวทางการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชน อำเภอนบพิตำ ตามเกณฑ์มาตรฐาน 5 ด้านของการท่องเที่ยวโดยชุมชน ดังนี้ 1) ด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน ควรมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย ส่งเสริมการทำบัญชี 2) ด้านการจัดการเศรษฐกิจและสังคมให้มีคุณภาพความเป็นอยู่ที่ดี ควรมีการให้ความรู้และส่งเสริมทักษะในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ในชุมชนให้มีคุณภาพและสร้างอาชีพ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต 3) ด้านการอนุรักษ์มรดก และส่งเสริมวัฒนธรรมของชุมชน ควรมีจัดการข้อมูลทางวัฒนธรรมให้ความสำคัญแก่ปราชญ์ชาวบ้าน ยกย่อง

การจัดการลงทุนทางวัฒนธรรมตามรูปแบบ 5 CM – MODEL 4) ด้านการจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม อย่างยั่งยืนให้เป็นระบบ ด้วยการสร้างความตระหนักรู้ถึงความสำคัญของทรัพยากรธรรมชาติผ่านการท่องเที่ยว และปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน และ 5) ด้านคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีการให้ความรู้แก่คนในชุมชน ผู้ประกอบการตลอดจนด้านการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกด้วยการทำป้ายสัญลักษณ์ในการสื่อความหมาย หรือมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำจุดท่องเที่ยวที่เสี่ยงอันตราย

2) งานวิจัยในกลุ่มแนวทางการประเมินคุณภาพ จากงานวิจัยของ นิลาวัลย์ สว่างรัตน์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการที่คาดหวังเปรียบเทียบกับบริการที่รับรู้จริง เพื่อพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ และยั่งยืนของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรในจังหวัดระยอง ของประเทศไทย พบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความคาดหวังโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ปานกลางทุกด้าน และระดับการรับรู้จริงโดยรวมอยู่ในเกณฑ์มากทุกด้าน ด้านการประเมินคุณภาพการให้บริการ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังน้อยกว่าการรับรู้จริง ($E < P$) ซึ่งหมายความว่า คุณภาพการให้บริการของ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงเกษตรในจังหวัดระยองของประเทศไทย มีการให้บริการที่เป็นเลิศในคุณภาพ การบริการ ด้านการเปรียบเทียบการให้บริการที่คาดหวังกับการบริการที่รับรู้จริง ผลการทดสอบสมมติฐาน ยอมรับว่าคุณภาพการให้บริการด้านการรับรู้จริง และด้านความคาดหวังมีความแตกต่างกัน ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ จากองค์ประกอบในด้านต่าง ๆ พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการรับรู้จริง และความคาดหวังแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ $\alpha = 0.05$ ทุกด้าน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จากงานวิจัยของ วัชร วรรณกร และเสาวนารถ เล็กเลสินธุ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวใน จังหวัดตรัง งานวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า การประเมินคุณภาพการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวใน จังหวัดตรัง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังนี้ 1) บุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายถึงความสำคัญของ สถานที่ท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดีรองลงมาคือเจ้าหน้าที่เพียงพอนในการดูแลความเรียบร้อย และให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่คนในชุมชน และเยาวชน เพื่อเป็นการขยาย การให้บริการการท่องเที่ยว 2) แหล่งท่องเที่ยว พบว่า มีการทำนุบำรุงรักษาแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ตลอดเวลา และสถานที่ท่องเที่ยวมีความสะอาด และปลอดภัย มีป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำจุดต่าง ๆ ในแหล่งท่องเที่ยว และมีสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับนักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ 3) การขยายโอกาสทางการท่องเที่ยว พบว่า มีการออกบูธประชาสัมพันธ์ในพื้นที่อื่น เพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวจากต่างถิ่นมาท่องเที่ยว และมีเทคโนโลยีช่วย ในการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว เช่น เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ และดึงดูดนักท่องเที่ยว 4) ความร่วมมือระหว่างเครือข่าย พบว่า มีกิจกรรมส่งเสริมให้มีการรวมกลุ่มจัดทำ กิจกรรมระหว่างเครือข่ายท่องเที่ยว และมีการประสานงานระหว่างเครือข่ายในชุมชน เพื่อให้บริการ การท่องเที่ยว และมีการระดมความคิดเห็นของชุมชน และองค์กรต่าง ๆ ให้ความร่วมมือในการวางแผน และ พัฒนา เพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่ จากงานวิจัยของ สุธิรา ปานแก้ว และคณะ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทุนมนุษย์ เพื่อส่งเสริมคุณภาพการบริการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะมุก จังหวัดตรัง พบว่า จากการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ด้านการคุณภาพการบริการของ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะมุก จังหวัดตรัง โดยมีผลต่างเท่ากับ 0.12 ซึ่งอาจวิเคราะห์ได้ว่า นักท่องเที่ยวมีแนวโน้มไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะมุก จังหวัดตรัง และกลุ่มทุนมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรง และโดยอ้อมแบ่งเป็น 4 กลุ่ม 1) กลุ่มธุรกิจ และแรงงาน 2) กลุ่มนักท่องเที่ยว 3) กลุ่มผู้สูงอายุ 4) กลุ่มเยาวชน ปัญหาที่เกี่ยวกับการพัฒนาทักษะใน การทำงาน ทักษะภาษาต่างประเทศ ขาดการพัฒนาอาชีพเสริม ขาดแคลนแรงงานคุณภาพ และแนวทาง

การพัฒนาทุนมนุษย์ เพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจึงควรแบ่งเป็น 3 ระยะ คือ 1) ระยะสั้น มุ่งเน้นการฝึกอบรม 2) ระยะกลาง พัฒนาเครือข่ายองค์กร เพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ 3) ระยะยาว สร้างศูนย์ฝึกอบรม และที่สำคัญที่สุด คือ การพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่น เพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน จากงานวิจัย อีรพันธ์ ทัศนียม, พีรตนย์ ศรีจันทร์ และอรรถพร กักค้ำพลู (2565) ได้ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบศักยภาพ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโดยชุมชนในจังหวัดเชียงราย และจังหวัดน่าน เพื่อรองรับการท่องเที่ยววิถีใหม่ พบว่า ภาพรวมความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโดยชุมชนตามเกณฑ์ มาตรฐาน SHA ของจังหวัดเชียงราย และจังหวัดน่าน มีความต้องการระดับสูง ในมุมมองทางด้านศักยภาพและความพร้อมด้านการบริการและมาตรฐาน SHA ของชุมชนท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีศักยภาพในการรองรับ นักท่องเที่ยวในมิติของการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโดยมีจุดเด่นในเรื่องของการใช้ทรัพยากรท้องถิ่น และมีการจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัยเป็นสำคัญ เช่น การจำกัด จำนวนนักท่องเที่ยว การใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลา และกายภาพด้านการบริการ และมาตรฐาน SHA ในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโดยชุมชนตามเกณฑ์มาตรฐาน SHA ของจังหวัดเชียงรายและจังหวัดน่าน จะเห็นได้ว่ามีมาตรฐานจาก SHA 3 ข้อ ที่จังหวัดเชียงรายและจังหวัดน่านมีความแตกต่างกัน คือ กระบวนการ การทำความสะอาดสถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้อย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะหลักจากมีผู้ใช้บริการทุกครั้ง ให้บริการ เฉพาะผู้ที่สวมหน้ากากอนามัยเข้าใช้บริการเท่านั้น และจัดพื้นที่ให้มีทางเข้า-ออก ทางเดียวกัน ซึ่งในส่วนที่ไม่มีความแตกต่างกัน คือ แต่ละจังหวัดต้องการรักษามาตรฐานการบริการให้มีความพร้อมที่จะรองรับนักท่องเที่ยว ให้เป็นไปตามคุณภาพในแต่ละด้าน

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มเป้าหมายงานวิจัย

1.1 ขนาดกลุ่มเป้าหมายงานวิจัย การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ทำการศึกษาในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนภูปาเปาะ ตำบลปวนพ อำเภอนองหิน จังหวัดเลย เกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการท่องเที่ยว โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ(Key Information) แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้ 1) กลุ่มผู้ใช้รถแท็กซี่ จำนวน 5 คน 2) นักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 10 คน และ 3) คณะกรรมการชมรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ภูปาเปาะ/ผู้นำชุมชน จำนวน 5 คนมาเป็นตัวกำหนดในการสร้างประเด็นคำถาม และนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุง แก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น ซึ่งการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลใช้จำนวนไม่มากและขึ้นอยู่กับความอิ่มตัวของข้อมูล (Saturation of Data) ในการสัมภาษณ์

1.2 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่ไปพิจารณาเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยอาศัยการแนะนำหรือบอกต่อจากกลุ่มหนึ่งไปอีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งกลุ่มเป้าหมายที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เนื่องจากการศึกษากับกลุ่มเป้าหมายจำนวน 3 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มผู้ใช้รถแท็กซี่ 2) คณะกรรมการชมรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ภูปาเปาะ/ผู้นำชุมชน 3) นักท่องเที่ยวชาวไทย โดยผู้วิจัยต้องลงพื้นที่ เพื่อสังเกตการณ์และเลือกกลุ่มตัวอย่างในแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนภูปาเปาะ ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลคุณภาพการให้บริการการท่องเที่ยวในการศึกษาหาข้อมูล เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ผู้ประกอบการเป็นชาวบ้านในชุมชนของแหล่งท่องเที่ยวภูปาเปาะ มีส่วนได้เสียกับการพัฒนา และส่งเสริมการท่องเที่ยวในการให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งการตัดสินใจและการอ้างอิงข้อมูลในครั้งนี้จะช่วยให้ได้ข้อมูลที่ดี และไม่ทำให้เสียเวลาในการจัดทำวิจัย

1.3 กระบวนการคัดเลือก ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายในการสัมภาษณ์ โดยเลือกกลุ่มผู้ให้บริการ และกลุ่มผู้รับบริการ โดยเลือกจากที่ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่ไปพิจารณาเลือกกลุ่มตัวอย่างที่สามารถจะให้ข้อมูลได้แบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.3.1 กลุ่มผู้ให้บริการ เพื่อศึกษาด้านการให้บริการในด้านต่าง ๆ ที่กำหนด ได้แก่ ตัวแทนชุมชนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชนภูปาเปาะ ตำบลปวนพ อำเภอนองหิน จังหวัดเลย ประกอบไปด้วย ผู้ประกอบการท่องเที่ยว หมายถึง กลุ่มผู้ให้บริการรถแท็กซี่ / มัคคุเทศก์ กลุ่มร้านค้า กลุ่มแม่บ้าน และกลุ่มโฮมสเตย์ ซึ่งเป็นองค์กรสวัสดิการของชุมชน และเป็นสมาชิกของชมรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ภูปาเปาะที่ได้มีการจัดตั้งขึ้นมา เพื่อบริหารจัดการ และขับเคลื่อนการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนภูปาเปาะ และผู้นำชุมชนของหมู่บ้านผาห้วย เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความรู้ และประสบการณ์ในการให้บริการมากกว่า 10 ปี สามารถที่จะให้ข้อมูลได้ดีที่สุดในส่วนที่เกี่ยวข้อง

1.3.2 กลุ่มผู้รับบริการ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวภูปาเปาะ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวที่มี เพศชาย และหญิงที่มีอายุตั้งแต่ 18-55 ปี มีความคิดเห็นด้านผู้ให้บริการ รูปแบบการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยคุณภาพการบริการ ได้แก่ การให้บริการด้านการท่องเที่ยว จุดบริการการท่องเที่ยว การติดต่อประสานงานในการบริการ และการบริหารจัดการเส้นทาง การเดินทางท่องเที่ยวในชุมชนของแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนภูปาเปาะ ตำบลปวนพ อำเภอนองหิน จังหวัดเลย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการบริการ

1.4 ข้อคำถาม รายละเอียดของคำถามจะเกี่ยวกับแนวคิดคุณภาพการบริการ SERQUAL MODEL ซึ่งคำถามจะครอบคลุมมิติทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) คุณภาพของการบริการที่จับต้องได้ 2) ความน่าเชื่อถือ 3) การตอบสนองต่อลูกค้า 4) การไว้วางใจจากลูกค้า และ 5) การเอาใจใส่ลูกค้า จะเกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชนภูปาเปาะ และความพึงพอใจของการได้รับบริการของนักท่องเที่ยว ที่นำมาประยุกต์ใช้กับมาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชนของกรมการท่องเที่ยว ที่จะบ่งบอกถึงความไว้วางใจของการท่องเที่ยวโดยชุมชน เพื่อสร้างความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นให้นักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง

1.5 การศึกษานำร่อง ผู้วิจัยได้มีการวางแผน เพื่อที่จะเข้าไปแนะนำตัวกับชุมชน โดยการโทรศัพท์ประสานกับผู้นำชุมชน เพื่อทำการนัดหมาย และทำความรู้จักกับพื้นที่ โดยการทำหนังสือเข้าไปแนะนำตัวผู้วิจัย และรายละเอียดของการวิจัย ซึ่งจะแสดงเนื้อหาเกี่ยวกับงานวิจัย โดยได้นัดหมายวันเข้าสัมภาษณ์ รวมถึงการเข้าไปการศึกษาในพื้นที่ ซึ่งผู้ใหญ่นำได้ แนะนำให้ผู้วิจัยว่าจะควรไปสัมภาษณ์บุคคลใดที่จะได้ข้อมูลครบทุกประเด็นที่สุด (Snowball Sampling) ผู้ใหญ่นำจึงได้แนะนำให้เริ่มไปสัมภาษณ์กลุ่มแรก ๆ กลุ่มร้านค้า กลุ่มแม่บ้านและกลุ่มโฮมสเตย์ โดยแต่ละกลุ่มจะต้องได้รับความยินยอม และได้รับทราบเกี่ยวกับเนื้อหา (Consent) ซึ่งเป็นตัวแทนของชมรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ภูปาเปาะ เพื่อได้เข้าไปทำความรู้จัก และเข้าไปสังเกตการณ์ในพื้นที่เบื้องต้น ทำให้ได้เห็นภาพ และบริบทการทำงานในชุมชน รวมถึงเก็บข้อมูลรอบพื้นที่ก่อนที่จะเข้าไปการศึกษาจริง

1.6 พื้นที่วิจัย ภูปาเปาะ ตั้งอยู่บ้านผาห้วย ตำบลปวนพ อำเภอนองหิน จังหวัดเลย มีจำนวนประชากร 1,179 คน ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวนผู้ให้บริการรถแท็กซี่ มีจำนวน 84 คัน มีร้านขายสินค้า ณ ศูนย์บริการ จำนวน 36 ร้าน และทางมีชาวบ้านในชุมชนบ้านผาห้วย ได้ก่อตั้งเป็นกลุ่มย่อยในการจัดทำผลิตภัณฑ์นำมาขาย เช่น กลุ่มทอผ้า กลุ่มวัฒนธรรม กลุ่มรองเท้าเอี๊ยะที่ทำจากไม้ กลุ่มผักปลอดสารพิษและหน่อไม้ เป็นต้น

1.7 ระยะเวลาดำเนินการ ตั้งแต่วันที่ 4 มกราคม 2565 ไปจนถึง 31 พฤษภาคม 2566 งานวิจัยนี้มีกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลมีขนาดเล็ก ที่สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน เชื่อถือได้ เนื่องจากมีประสบการณ์ในการให้บริการมากกว่า 10 ปี และเป็นการประหยัดเวลา งบประมาณค่าใช้จ่ายในการจัดทำงานวิจัย และสามารถนำข้อมูลจากงานวิจัยนี้ไปเป็นแนวทางปรับปรุงในการพัฒนาคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้ดีขึ้น

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัย การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Information) แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) กลุ่มผู้ให้บริการ คือ คณะกรรมการชมรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ภูปาเปาะ/ผู้นำชุมชน และกลุ่มรถแท็กซี่ / มัคคุเทศก์ กลุ่มร้านค้า กลุ่มแม่บ้านและกลุ่มโฮมสเตย์

2) กลุ่มผู้รับบริการ คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้การสร้างคำถามแบบมีโครงสร้าง (Structured Interviewing Question) โดยกำหนดคำถามที่เกี่ยวกับแนวคิดของคุณภาพการบริการแบบ SERQUAL MODEL ที่จะเชื่อมโยงไปถึงคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชน และการศึกษาความพึงพอใจในการได้รับบริการของนักท่องเที่ยว เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับมาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชนของกรมการท่องเที่ยว

เครื่องมือการตรวจสอบวิจัยเชิงคุณภาพในครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบประเมินความครบถ้วน ถูกต้องของเนื้อหา และโครงสร้างของประเด็นคำถาม

(Content Validity) ให้ครอบคลุมทุกด้าน ชัดเจน และตรงประเด็น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน สามารถตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการสัมภาษณ์โดยใช้คำถามแบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ที่มีการวางแผนในการจัดเตรียมข้อคำถาม เป็นการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-Depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และเป็นจริงของข้อมูลที่ต้องการ โดยผู้วิจัยได้ศึกษากับกลุ่มผู้ให้บริการ คือ คณะกรรมการชมรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ภูปาเปาะ/ผู้นำชุมชน กลุ่มรถแท็กซี่ /มัคคุเทศก์ กลุ่มร้านค้า กลุ่มแม่บ้าน และกลุ่มโฮมสเตย์ ในการสัมภาษณ์ได้พูดคุย และหารือ ซึ่งจะใช้เวลาประมาณ 45-60 นาที ของแต่ละราย ซึ่งการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลขึ้นอยู่กับความอึดตัวของข้อมูล การสัมภาษณ์ที่เข้าถึงผู้ให้คำตอบได้อย่างครบถ้วน ถูกต้องชัดเจน และเชื่อถือได้ของคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชนภูปาเปาะ ตำบลปวนพุ อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย และกลุ่มผู้รับบริการ คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ซึ่งผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ พูดคุยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการของการท่องเที่ยวโดยชุมชนภูปาเปาะ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุง แก้ไขคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นไป

3.1 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1.1 การสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับกลุ่มผู้ให้บริการ และกลุ่มผู้รับบริการ

3.1.2 การสังเกตการณ์อย่างไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) กับกลุ่มผู้ให้บริการ และกลุ่มผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการสังเกตพฤติกรรม และเหตุการณ์อยู่ห่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย

3.2 อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล

3.2.1 เครื่องบันทึกเสียง

3.2.2 กล้องถ่ายรูป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้บริการ และกลุ่มนักท่องเที่ยว จากการสัมภาษณ์ที่ได้ข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เป็นเทคนิคของการวิจัย (Research Technique) เพื่ออธิบายถึงเป้าหมาย และจำนวนเนื้อหาของการสื่อสารที่เห็นเด่นชัดอย่างเป็นระบบที่ทำการอ้างอิงเนื้อหาในหลักฐานทั้งหลายว่าภายใต้สภาพการณ์ เวลา และข้อมูลที่นำเสนอเชื่อถือได้ สามารถนำมาวิเคราะห์ บรรยาย เนื้อหาที่สื่อความหมายของการวิจัยได้ เนื่องจากข้อคำถามเป็นคำถามแบบมีโครงสร้าง ที่มีประเด็นและเนื้อหาที่ชัดเจน ผู้วิจัยต้องมีความชัดเจนในการจัดทำข้อมูลเชื่อถือได้

ในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการเก็บข้อมูลหลายรูปแบบ ให้ได้ผลการวิจัยที่น่าเชื่อถือ ผู้วิจัยจึงได้นำวิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Data Triangulation) เพื่อความถูกต้องของแหล่งข้อมูลและการสังเกตการณ์มีความเหมือนกันหรือไม่ก่อนนำข้อค้นพบไปวิเคราะห์

ผลการวิจัย

1. ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยศึกษาแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนภูปาเปาะ ตำบลปวนพุ อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย โดยสอบถามจากผู้ให้บริการ และนักท่องเที่ยวได้ผล ดังนี้

กลุ่มผู้ให้บริการ

1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) โดยรวมมีการให้บริการที่ดี เป็นระบบ มีขั้นตอน สามารถรับรู้ได้ตั้งแต่เข้ามาใช้บริการ สถานที่ให้บริการกว้างขวางมีป้ายบอกชัดเจน เช่น การเก็บค่าบริการ ป้ายแสดงบอกสถานที่ และมีการให้ข้อมูลนักท่องเที่ยวอย่างถูกต้อง รวมไปถึงการเดินทางที่สะดวก ง่ายต่อการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว มีรถแท็กซี่ เพียงพอต่อการให้บริการกับนักท่องเที่ยว และคนขับรถมีการแต่งกายเรียบร้อย และมีบุคลิกภาพที่ดี

2) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) โดยรวมมีการให้บริการต่อนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี มีการดูแลเอาใจใส่ มีการสอบถามพูดคุยกับนักท่องเที่ยว มีความพร้อม ความเต็มใจ และกระตือรือร้นที่จะให้บริการกับนักท่องเที่ยวตลอดเวลา

3) ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยรวมผู้ให้บริการได้ให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวอย่างถูกต้อง และข้อมูลที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ มีการให้บริการที่มีคุณภาพ ปลอดภัยในการเดินทาง ซึ่งก่อนออกเดินทางคนขับรถได้ตรวจความพร้อมของรถแท็กซี่ และแนะนำให้นักท่องเที่ยวเก็บสัมภาระให้เรียบร้อยก่อนออกเดินทางขึ้นไปบนภูปาเปาะ เพื่อให้เกิดความประทับใจในการบริการที่ดี

4) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) โดยรวมมีการให้บริการที่น่าเชื่อถือ และไว้วางใจในการให้บริการ ทุกวันจะต้องตรวจเช็คสภาพความพร้อมของรถ และคนขับให้เรียบร้อยก่อนการให้บริการ และการให้บริการกับนักท่องเที่ยวจะต้องมีความเชี่ยวชาญ และชำนาญในการใช้เส้นทาง เพื่อคำนึงความปลอดภัยตลอดเวลา

5) ด้านความใส่ใจ (Empathy) โดยรวมได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการเป็นอย่างมาก ซึ่งจะเน้นไปที่ด้านการให้บริการรถแท็กซี่ เมื่อนักท่องเที่ยวมาถึงจะมีคนคอยต้อนรับ กล่าวทักทาย และให้บริการด้วยเต็มใจ และความรวดเร็ว มีการสอบถาม แนะนำขั้นตอนการใช้บริการต่าง ๆ และคอยแนะนำให้นักท่องเที่ยวเก็บสัมภาระให้มิดชิดและเรียบร้อยในระหว่างการเดินทาง เพื่อป้องกันสิ่งของร่วงหล่นได้ และสามารถพูดคุยตอบคำถามนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี

นักท่องเที่ยวชาวไทย

1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) โดยรวมแหล่งท่องเที่ยวมีเส้นทาง การเดินทางไปมาสะดวก มีป้ายบอกระยะทาง และป้ายบอกแสดงสถานที่อย่างชัดเจน พนักงานมีบุคลิกที่ดี แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย คอยให้บริการ และให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามายังแหล่งท่องเที่ยว โดยชุมชนภูปาเปาะ

2) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) พบว่านักท่องเที่ยวที่มายังแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชน ภูปาเปาะ ได้รับการบริการที่ดี สะดวก ปลอดภัย และคนขับมีความสามารถในการบรรยายลักษณะของแหล่งท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี พร้อมทั้งเต็มใจในการให้บริการ

3) ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) พบว่านักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวยัง แหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนภูปาเปาะได้รับการบริการที่ดี เป็นกันเอง มีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจ ตลอดระยะ การเดินทางขึ้นไปบนภูปาเปาะ ได้คำนึงถึงความปลอดภัยในการให้บริการรถแท็กซี่ ระหว่างการเดินทางคนขับ ได้สังเกตูารถแท็กซี่ มีอาการส่าย เนื่องจากล้อรถมีลมยางที่อ่อนลง และคนขับรถได้หยุดรถในขณะนั้น เพื่อเติมลมยาง ก่อนที่จะพานักท่องเที่ยวเดินทางต่อไปยังภูปาเปาะ

4) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) โดยรวมมีการติดป้ายบอกอัตราค่าบริการที่ชัดเจน เป็นสิ่ง ที่แสดงให้เห็นว่าแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนภูปาเปาะ มีความน่าเชื่อถือ มีความโปร่งใส และการให้บริการของ

คนขับรถแท็กซี่ ๑ มีความสุภาพ และมีกิริยามารยาทที่ดีในการให้บริการ มีความเชี่ยวชาญ มีทักษะในการขับรถขึ้นที่ และมีความประทับใจในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที เพื่อไม่ให้เกิดอันตรายต่อนักท่องเที่ยว

5) ด้านความใส่ใจ (Empathy) โดยรวมมีความกระตือรือร้น สนใจในการให้บริการกับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาถึง มีการกล่าวทักทาย สอบถาม และแนะนำข้อมูล ขั้นตอนในการบริการขึ้นไปบนรถเช่าได้เป็นอย่างดี

2. ด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

จากการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชนหมู่บ้าน ตำบลปวนพ อำเภอนงหิน จังหวัดเลย นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ มีความพึงพอใจ และมีความสัมพันธ์กันทั้ง 5 ด้าน ของคุณภาพการบริการ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนอง ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความใส่ใจ และนักท่องเที่ยวมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชนหมู่บ้านสูงกว่าที่คาดหวังไว้ โดยมีความพึงพอใจในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนอง ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความใส่ใจ ในทุกการบริการ

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชนหมู่บ้าน

จากข้อมูลการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้เสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชนหมู่บ้าน ตำบลปวนพ อำเภอนงหิน จังหวัดเลย ซึ่งปัจจุบันการบริหารจัดการภายใต้การดูแลของชมรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์หมู่บ้าน ดังนั้นการท่องเที่ยวโดยชุมชนหมู่บ้าน ควรส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นให้มีบทบาทในการส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน โดยการสร้างเอกลักษณ์ และความโดดเด่นของชุมชนด้วยการให้บริการที่ดีกับนักท่องเที่ยว มีสร้างการรับรู้ที่ดีของการท่องเที่ยวโดยชุมชนหมู่บ้าน ตำบลปวนพ อำเภอนงหิน จังหวัดเลย ด้วยการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวผ่านสื่อออนไลน์ สื่อสิ่งพิมพ์ และจัดทำฐานข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศสถานที่ท่องเที่ยว เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ท่องเที่ยวและควรเพิ่มกิจกรรมที่ทำร่วมกันกับนักท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความประทับใจ และดึงดูดใจในการมาท่องเที่ยว นอกจากนี้การท่องเที่ยวโดยชุมชนหมู่บ้าน ควรได้รับการสนับสนุน และพัฒนาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการพัฒนาคุณภาพการบริการต่อไป

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวโดยการท่องเที่ยวโดยชุมชนหมู่บ้าน ตำบลปวนพ อำเภอนงหิน จังหวัดเลย ผู้ให้บริการได้ให้บริการกับนักท่องเที่ยวในด้านคุณภาพการบริการที่ดีตรงกับ ความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในส่วนของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ มีความพึงพอใจ และมีความสัมพันธ์กันทั้ง 5 ด้าน ของคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อลูกค้า การไว้วางใจจากลูกค้า การเอาใจใส่ลูกค้า ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันตามแนวคิดในการพัฒนาคุณภาพการบริการ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผู้ให้บริการ

การศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชนหมู่บ้าน ตำบลปวนพ อำเภอนงหิน จังหวัดเลย ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิด และทฤษฎีของการประเมินคุณภาพการบริการ

ด้วยเครื่องมือ SERQUAL ของ Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1990) โดยภาพรวมของผู้ให้บริการได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการนักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก จากการวัดคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้านในแต่ละด้านล้วนมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ดังนี้

1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) การท่องเที่ยวโดยชุมชนภูปาเปาะมีการบริหารจัดการโดยชมรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ภูปาเปาะ มีการจัดตั้งกลุ่มรถแท็กซี่ กลุ่มร้านค้า กลุ่มมัคคุเทศก์/นักสื่อความหมายท้องถิ่น กลุ่มแม่บ้าน/ผลิตภัณฑ์ และกลุ่มโฮมสเตย์คอยให้บริการ สอบถาม และให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยว ในส่วนของรายได้จากการให้บริการในแต่ละวันทางชมรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ภูปาเปาะจะหักไว้ 20 % ของรายได้ในแต่ละวัน เก็บไว้เป็นเงินส่วนกลาง เพื่อนำไปเป็นสวัสดิการพัฒนาหมู่บ้าน และสถานที่ท่องเที่ยวโดยชุมชนภูปาเปาะ สอดคล้องกับงานวิจัยของอภิชัย ธรรมนิยม และพิมพ์ลา คงขาว (2562) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนสู่มาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชนอาเซียน กรณีศึกษา บ้านกู่ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ชุมชนวัฒนธรรมชาวภูบ้านกู่ มีผลการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวที่ผ่านเกณฑ์การประเมินการท่องเที่ยวโดยชุมชนอาเซียนจำนวน 121 เกณฑ์ จากทั้งหมด 171 เกณฑ์ โดยมีจุดเด่นด้านการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน คือ ชุมชนมีการจัดตั้งชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านกู่ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของจุติมา บุญมี และศุภิกา ณะเศวตร (2562) ศึกษาเรื่อง การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดตรัง สตูล และกระบี่ พบว่า การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดตรัง สตูล และกระบี่ เป็นไปตามเกณฑ์การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนของประเทศไทย ทั้ง 5 ด้าน โดยนำองค์ประกอบด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน มีการรวมกลุ่มของสมาชิกสร้างกติกากลุ่มในการบริหารจัดการร่วมกัน และด้านการจัดการเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งชุมชนมีการแบ่งปันรายได้และจัดสรรผลประโยชน์ร่วมกัน และการท่องเที่ยวโดยชุมชนภูปาเปาะได้มีการประชาสัมพันธ์ เชิญชวนนักท่องเที่ยวผ่านทางเว็บไซต์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และเพจเฟซบุ๊ก ภูปาเปาะ/พู่เมืองเลย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรกร วรรณการ และเสาวนารถ เล็กเลสินธุ์ (2562) ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง ด้านการขยายโอกาสทางการท่องเที่ยว พบว่า มีการใช้เทคโนโลยีช่วยในการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว เช่น เว็บไซต์สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อประชาสัมพันธ์ และดึงดูดนักท่องเที่ยว

2) ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ร้านค้าที่ขายสินค้าแต่ละประเภท มีการติดป้ายราคาชัดเจน ในส่วนของคนขับรถแท็กซี่ ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่ขึ้นไปบนภูปาเปาะ และเป็นมัคคุเทศก์คอยบรรยายจุดชมวิวทั้ง 4 จุด สอดคล้องกับงานวิจัยของจุติมา บุญมี และศุภิกา ณะเศวตร (2562) ศึกษาเรื่อง การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดตรัง สตูล และกระบี่ พบว่า การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดตรัง สตูล และกระบี่ เป็นไปตามเกณฑ์การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนของประเทศไทย ทั้ง 5 ด้าน โดยนำองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว โดยมีการจัดให้มีผู้นำชม และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในกิจกรรม

3) ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) การให้บริการรถแท็กซี่ ขึ้นไปเพื่อชมความงามบนภูปาเปาะโดยมีการกำหนดค่าบริการ และติดป้ายแสดงค่าบริการให้เห็นอย่างชัดเจน ร้านค้านำผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรที่มีคุณภาพ ปลอดภัยที่ชาวบ้านปลูกเองมาขายในราคาที่ไม่แพง ในส่วนการให้บริการด้านโฮมสเตย์เน้นความสะอาด ความสะอาด และความปลอดภัย ซึ่งนักท่องเที่ยวจะได้พักร่วมกับเจ้าของบ้าน เน้นการให้บริการนักท่องเที่ยวที่จะสัมผัสถึงวัฒนธรรมท้องถิ่น ความเป็นอยู่ของชาวบ้าน ผาห้วย และการให้บริการนักท่องเที่ยวที่จะขึ้นไปเที่ยวชมความสวยงามบนภูปาเปาะ คนขับรถแท็กซี่

ทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์จะอธิบายให้ข้อมูลเกี่ยวกับจุดชมวิวทั้ง 4 จุด ของภูเขาแปะได้อย่างถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับตลอดการเดินทาง ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของวัชร วรรณการ และเสาวนารถ เล็กเลสินธุ์ (2562) ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง ด้านคุณภาพการบริการของบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายถึงความสำคัญของสถานที่ท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี มีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่คนในชุมชน และเยาวชน เพื่อเป็นการขยายการให้บริการการท่องเที่ยว และด้านความร่วมมือระหว่างเครือข่าย พบว่า มีกิจกรรมส่งเสริมให้มีการรวมกลุ่มจัดทำกิจกรรมระหว่างเครือข่ายท่องเที่ยว มีการประสานงานระหว่างเครือข่ายในชุมชน เพื่อให้บริการการท่องเที่ยว และมีการระดมความคิดเห็นของชุมชนและองค์กรต่าง ๆ ให้ความร่วมมือในการวางแผน และพัฒนา เพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่ และสอดคล้องกับงานวิจัยของอภิชัย ธรรมนิยม และพิมพ์ลา คงขาว (2562) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนสู่มาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชนอาเซียน กรณีศึกษา บ้านกู อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ชุมชนวัฒนธรรมชาวภูบ้านกู มีผลการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวที่ผ่านเกณฑ์การประเมินการท่องเที่ยวโดยชุมชนอาเซียน จำนวน 121 เกณฑ์ จากทั้งหมด 171 เกณฑ์ โดยมีจุดเด่นด้านการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน คือ ชุมชนใช้เอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม วิถีชีวิตและความเป็นอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ชุมชน และชุมชนใช้ผลิตภัณฑ์ และบริการที่มีอยู่ในท้องถิ่นเป็นส่วนใหญ่ และสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญยวีร์ วิเศษสุนทรสกุล และคณะ (2563) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชน จังหวัดนครราชสีมา ศักยภาพด้านการเรียนรู้ พบว่า ชุมชนมีปราชญ์ชาวบ้านที่สามารถถ่ายทอดความรู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่น รวมถึงความเป็นมาของชุมชนได้แต่ละกิจกรรมการท่องเที่ยว

4) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) การให้บริการนักท่องเที่ยวขึ้นไปชมความสวยงามบนภูแปะ คนขับรถแดง ๆ ทุกคนจะให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส และให้การดูแลนักท่องเที่ยวดูญาติมิตรและได้ขับรถแดง ๆ ด้วยความระมัดระวัง ใช้ความเร็วต่ำ ไม่มีการขับแข่งกันในขณะที่ให้บริการกับนักท่องเที่ยว เพื่อคำนึงความปลอดภัยตลอดระยะเวลาการเดินทาง และความไว้วางใจในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ในส่วนของโฮมสเตย์จะเน้นในการให้บริการที่สะอาด สะอาด และมีความปลอดภัย โดยจะมีหมายเลขโทรศัพท์ของเจ้าของบ้าน สถานีตำรวจ โรงพยาบาล ผู้ใหญ่บ้าน และกรรมการของชมรมเชิงอนุรักษ์การท่องเที่ยวภูแปะที่สามารถแจ้งเหตุด่วน เหตุร้าย หรือติดต่อขอความช่วยเหลือฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินสามารถติดต่อเจ้าของที่พักโฮมสเตย์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง และสำหรับร้านขายสินค้า การเกษตรของชาวบ้านผาห้วยจะเป็นผลิตผลทางการเกษตรที่ปลอดภัย ผลผลิตที่มีคุณภาพ ปลอดภัยจากสารเคมีที่ก่อให้เกิดอันตรายกับสุขภาพ และในส่วนของร้านอาหารตามสั่ง จะคำนึงถึงความสะอาด ถูกหลักอนามัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวัชร วรรณการ และเสาวนารถ เล็กเลสินธุ์ (2562) ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง ด้านคุณภาพการบริการของบุคลากร พบว่ามีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการดูแลความเรียบร้อย และการให้บริการ

5) ด้านความใส่ใจลูกค้า (Empathy) ทางชมรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ภูแปะ ได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการ โดยจะเน้นไปที่การให้บริการรถแดง ๆ ซึ่งการท่องเที่ยวโดยชุมชนภูแปะจะให้ความสำคัญกับการบริการรถแดง ๆ กับนักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก เมื่อเห็นนักท่องเที่ยวจะมีตัวแทนชมรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ภูแปะ กล่าวทักทาย และคอยต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยความรวดเร็ว เต็มใจในการให้บริการ ในส่วนของคนขับรถแดง ๆ ที่ให้บริการนักท่องเที่ยวขึ้นไปเยี่ยมชมความงามบนภูแปะจะคอยให้คำแนะนำ สอดส่องดูแลนักท่องเที่ยวให้เก็บสัมภาระให้มิดชิดและเรียบร้อย เพราะการเดินทางขึ้นไป

บนภูปาเปาะนั้น อาจจะทำให้สิ่งของหล่นร่วงได้ ในส่วนของการรับฟังข้อเสนอแนะของการให้บริการได้มีกล่องแสดงความคิดเห็นของการให้บริการรถแท็กซี่ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอภิชัย ธรรมนิยม และพิมพิลา คงขาว (2562) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนสู่มาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชนอาเซียน กรณีศึกษา บ้านกู่ อำเภอบางศรีสะเกษ พบว่า มีการประเมินชุมชนวัฒนธรรมชาวภูบ้านกู่ อำเภอบางศรีสะเกษ ตามเกณฑ์มาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชนอาเซียน 8 ด้าน คือ ด้านที่ 5 การให้บริการการท่องเที่ยว และนำเที่ยวที่มีคุณภาพ โดยการคัดเลือกสมาชิกเข้ามาให้ที่มีความรู้ความสามารถ เหมาะสมในด้านของการให้บริการ ก่อนการให้บริการนักท่องเที่ยวจะได้รับข้อมูลกำหนดการท่องเที่ยว ระดับความยากง่าย อันตรายที่อาจมี กฎระเบียบ เพื่อรักษาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ตลอดจนมีการสอบถามความคิดเห็น และความพึงพอใจต่อการบริการ และนำข้อมูลมาปรับปรุงการทำงานต่อไป และด้านที่ 6 การสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการบริการอาหาร และเครื่องดื่ม โดยมีการพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ ฝีมือ และประสบการณ์ในการประกอบอาหารท้องถิ่น ใช้อัตถุติบในการปรุงอาหารจากธรรมชาติ และหาได้ในท้องถิ่น มีการจัดเตรียมอาหาร และให้บริการอย่างถูกสุขลักษณะ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับประทานอาหารที่สะอาด ปลอดภัย และที่สำคัญอร่อยถูกปากนักท่องเที่ยวทุกเพศทุกวัย

2. นักท่องเที่ยวชาวไทย

จากการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชนภูปาเปาะ ตำบลปวนพ อำเภอนองหิน จังหวัดเลย ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของการท่องเที่ยวโดยชุมชนภูปาเปาะ ตำบลปวนพ อำเภอนองหิน จังหวัดเลย พบว่า นักท่องเที่ยวที่มารับบริการมีความพึงพอใจ และมีความสัมพันธ์กันทุกด้านของคุณภาพการบริการ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) และด้านความใส่ใจ (Empathy) ในการเดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนภูปาเปาะ ตลอดระยะทางมีป้ายบอกเส้นทางเข้าไอย่างชัดเจน เมื่อเข้ามาถึงหมู่บ้านผาห้วย จะเจอกับป้ายบริเวณลานจอดรถของจุดบริการนักท่องเที่ยว เมื่อจอดรถจะมีเจ้าหน้าที่ของชมรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ภูปาเปาะกล่าวทักทายและแนะนำการให้บริการ และนักท่องเที่ยวมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชนภูปาเปาะสูงกว่าที่คาดหวังไว้ โดยมีความพึงพอใจในด้านในทุก ๆ ด้านของการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของบุญวีร์ วิเศษสุนทรสกุล และคณะ (2563) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชน จังหวัดนครราชสีมาในด้านศักยภาพการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว และความสะดวกในการคมนาคม สามารถเดินทางได้อย่างสะดวก โดยใช้ถนนทางหลวง ในด้านการบริการคนขับรถแท็กซี่ ที่พาขึ้นไปชมความงามบนภูปาเปาะ จะทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์หรือนักสื่อความหมายได้เป็นอย่างดีในการบรรยายลักษณะจุดชมวิว 4 จุด มีการดูแลนักท่องเที่ยวดูภูมิทัศน์ คนขับรถแท็กซี่ มีความเชี่ยวชาญในการใช้เส้นทางและคำนึงความปลอดภัยตลอดระยะการเดินทาง มีทักษะในการขับที่ดี มีไหวพริบ ช่างสังเกต และสามารถแก้ไขสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที เพื่อที่จะได้ไม่เกิดอันตรายกับนักท่องเที่ยวในการเดินทาง ซึ่งนักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจอย่างมากในการให้บริการที่ดี และอยากให้นักขับรถแท็กซี่ คงรักษาคุณภาพในการให้บริการแบบนี้กับนักท่องเที่ยวต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของวัชร วรรณิกั และเสาวนารถ เล็กเลสินธุ์ (2562) ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายถึงความสำคัญ

ของสถานที่ท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการดูแลความเรียบร้อย และให้บริการ มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และให้บริการนักท่องเที่ยว

จากการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชนภูเขาเปาะ ตำบลปวนพ อำเภอนงหิน จังหวัดเลย ผู้วิจัยได้เสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชนภูเขาเปาะ ตำบลปวนพ อำเภอนงหิน จังหวัดเลย ปัจจุบันการท่องเที่ยวโดยชุมชนภูเขาเปาะ มีการบริหารจัดการภายใต้การดูแลของชมรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ภูเขาเปาะ ดังนั้นการท่องเที่ยวโดยชุมชนภูเขาเปาะ ควรส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นให้มีบทบาทในการส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน โดยการสร้างเอกลักษณ์ และความโดดเด่นของชุมชนด้วยการให้บริการที่ดีกับนักท่องเที่ยว มีสร้างการรับรู้ที่ดีของการท่องเที่ยวโดยชุมชนภูเขาเปาะ ตำบลปวนพ อำเภอนงหิน จังหวัดเลย ด้วยการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวผ่านสื่อออนไลน์ สื่อสิ่งพิมพ์ และจัดทำฐานข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศสถานที่ท่องเที่ยว เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ท่องเที่ยว และควรเพิ่มกิจกรรมที่ร่วมกันกับนักท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความประทับใจ และดึงดูดใจในการมาท่องเที่ยว สอดคล้องกับงานวิจัยของนิทัศน์ บุญมา (2560) ศึกษาเรื่อง แนวทางการส่งเสริมคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกาญจนบุรี ในด้านการพัฒนาศักยภาพและส่งเสริมในด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว และสอดคล้องกับงานวิจัยของปัญญวิทย์ วิเศษสุนทรสกุล และคณะ (2563) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชน จังหวัดนครราชสีมาในด้านศักยภาพด้านกิจกรรม โดยชุมชนควรพัฒนาชุมชนให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ตลอดปี นอกจากนี้การท่องเที่ยวโดยชุมชนภูเขาเปาะ ควรได้รับการสนับสนุน และพัฒนาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชนต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ผู้ให้บริการ

1.1 การท่องเที่ยวโดยชุมชนภูเขาเปาะ ควรมีการประสานหน่วยงานภาครัฐ ให้ส่งเสริม และสนับสนุนในเรื่องของงบประมาณ ในการอบรม และเพิ่มทักษะความรู้แก่สมาชิกของกลุ่มต่าง ๆ ของแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนภูเขาเปาะ เพื่อนำมาพัฒนาในคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชนต่อไป

1.2 การท่องเที่ยวโดยชุมชนภูเขาเปาะ ควรมีการฝึกอบรมเยาวชนรุ่นใหม่ ในการเป็นมัคคุเทศก์ เพื่อเพิ่มเสน่ห์ให้กับบริการ

2. นักท่องเที่ยวชาวไทย

2.1 การท่องเที่ยวโดยชุมชนภูเขาเปาะ ควรเพิ่มกิจกรรมที่ได้ทำร่วมกันกับนักท่องเที่ยว เช่น กิจกรรมปลูกป่าบริเวณด้านบนภูเขาเปาะ เพื่อเป็นการสร้างจิตสำนึกให้กับนักท่องเที่ยวให้อนุรักษ์ธรรมชาติ

2.2 ในด้านของการให้บริการห้องน้ำ ชุมชนควรจัดเวรทำความสะอาดวันละ 3 ครั้ง คือ เช้า กลางวัน และเย็น เพื่อสุขอนามัยของนักท่องเที่ยวและชาวบ้านทุกคนที่ได้เข้ามาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) ในรูปแบบของการท่องเที่ยวโดยชุมชนภูเขาเปาะ ตำบลปวนพ อำเภอนงหิน จังหวัดเลย ที่สื่อให้เห็นและสะท้อนความเป็นอยู่ของคนในชุมชน เกิดการเรียนรู้ต่อผู้มาเยือน เพื่อสร้างความประทับใจและดึงดูดใจในคุณภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมการท่องเที่ยว. (2561). *มาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จุติมา บุญมี และศุภิกา ธนะเศวตร. (2562). การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดตรัง สตูล และกระบี่. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย*, 11(3), 491-503.
- ณัฐกานต์ รองทอง, และวงศวิภา โสสุวรรณจินดา. (2561). แนวทางการพัฒนาศักยภาพรูปแบบการท่องเที่ยวชุมชนบ้านสาขลา อำเภอยะรังสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 14(1), 109-129.
- ทวีสินธุ์ ตั้งแข็ง. (2562). แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน 3 จังหวัดชายแดนใต้ เชื่อมโยงมาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชนประเทศไทย. *วารสารการพัฒนาชุมชนและคุณภาพชีวิต*, 9(2), 183-193.
- ธีรพันธ์ ทศนิยม, พีรณัย ศรีจันทร์, และอรรคมพร กีก้างพลู. (2565). การเปรียบเทียบศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโดยชุมชนในจังหวัดเชียงรายและจังหวัดน่าน. *วารสารสิทธิปริทัศน์*, 36(4), 20-36.
- นิทัศน์ บุญมา. (2560). *แนวทางการส่งเสริมคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกาญจนบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). พะเยา: มหาวิทยาลัยพะเยา.
- นิลาวัลย์ สว่างรัตน์. (2561). การประเมินคุณภาพการให้บริการที่คาดหวังเปรียบเทียบกับบริการที่รับรู้จริงเพื่อพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงคุณภาพและยั่งยืนของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงเกษตรในจังหวัดระยองของประเทศไทย. *วารสารดุสิตปริทัศน์ทางสังคมศาสตร์*, 8(3), 53-66.
- บุญยวีร์ วิเศษสุนทรสกุล, ชมพูนุช จิตติถาวร, และสทนต์ ตั้งเบญจสิริกุล. (2563). แนวทางพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวชุมชน จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, 10(3), 22-33.
- พจนา สอนศรี. (2546). *คู่มือการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน*. กรุงเทพฯ: โครงการท่องเที่ยวเพื่อชีวิตและธรรมชาติ.
- พรศิลป์ บัวงาม และอุทุมพร ศรีโยม. (2564). แนวทางพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวตามเกณฑ์มาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน อำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 15(41), 230-241.
- วัชรกร กรณิการ์ และเสาวนารถ เล็กเลสินธุ์. (2562). การประเมินคุณภาพการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 5(1), 114-126.
- สถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน. (2554). *การท่องเที่ยวโดยชุมชน*. สืบค้น 17 กันยายน 2563, จาก <https://cbtyouth.wordpress.com/cbt-youth/cbt/>
- สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2561). *แผนการปฏิบัติการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์ พ.ศ. 2561 – 2565*. สืบค้น 17 กันยายน 2563, จาก <https://secretary.mots.go.th/views/1481>
- สุธิดา ปานแก้ว, สิริปัญญการ ไกรเทพ และจิระนาถ รุ่งช่วง. (2563). *การพัฒนาทุนมนุษย์ เพื่อส่งเสริมคุณภาพการบริการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะมุก จังหวัดตรัง* (รายงานการวิจัย). สงขลา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย.
- อภิชัย ธรรมนิยม, และพิมพ์ลา คงขาว. (2562). การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนสู่มาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชนอาเซียน กรณีศึกษา บ้านกู่ อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ*, 13(3), 108-117.

-
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall International.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.