

## पश्चिम विदर्भातील पर्यटन स्थळाबाबत पर्यटकांच्या समाधानाचा अभ्यास

### A STUDY OF TOURISTS SATISFACTION ABOUT THE WESTERN VIDRBHA TURISM PLACE

डॉ. प्रसन्नं प्रकाश बगडे

इतिहास विभाग प्रमुख श्री गणेश कला महाविद्यालय, कुंभारी अकोला.

DR. PRASANNA PRAKASH BAGDE

*Head Department of History, Shri Ganesh Arts College, Kumbhari, Akola MS*

सार :

पर्यटन हे उदयोन्मुख सेवा क्षेत्र आहे. पर्यटनाच्या ठिकाणी असलेला पर्यटकांचा ओघ हा पर्यटनाच्या ठिकाणाबाबत पर्यटकांना असलेल्या समाधानावर अवलंबून असतो. पर्यटन व्यवसायाच्या विकासासाठी पर्यटकांचे पर्यटन स्थळाच्या संदर्भात असलेले समाधान खूप महत्वाचे आहे. पर्यटक अशाच पर्यटन स्थळांना वारंवार भेट देतात जिथे त्यांना अधिक समाधान प्राप्त होते. या संशोधनामध्ये पश्चिम विदर्भातील पर्यटन स्थळांच्या संदर्भात असलेले पर्यटकांच्या समाधानाशी संबंधित आहे. या संशोधनामध्ये पर्यटकांकडून प्रश्नावलीद्वारे प्राप्त केलेल्या तथ्यांचा वापर करण्यात आला आहे. पश्चिम विदर्भातील पर्यटन स्थळांच्या संदर्भात पर्यटकांचे असलेले समाधान यासाठी 200 पर्यटकांची निवड वेगवेगळ्या पर्यटन स्थळावरून करण्यात आली. आणि त्यांच्याकडून आवश्यक तथ्यांचे संकलन करण्यात आले. परिकल्पना परिक्षणासाठी कार्ड-स्क्वेअर या सांख्यिकीय तंत्राचा वापर करण्यात आला. या संशोधनामध्ये स्पष्ट करण्यात आले की, पर्यटकांचे पर्यटन स्थळांच्या संदर्भात असलेले समाधान हे संबंधित पर्यटन स्थळांच्या विकासाला प्रोत्साहित करणारे असते.

**प्रस्तावना :**

पर्यटन हा मानवी जीवनाचा एक प्रमुख भाग बनला आहे. शतकानुशतके, पर्यटन व्यवसाय हा आरोग्य, सामाजिक आणि सांस्कृतिक कारणांच्या अनुशंगाने विकसित झाला आहे. आजच्या काळामध्ये लोक कोणत्याही पर्यटन स्थळी प्रामुख्याने विश्रांती आणि आनंद प्राप्त करण्यासाठी जात असल्याचे दिसून येते. महाराष्ट्राला भेट देणाऱ्या एकूण देशी पर्यटकांची संख्या बरीच मोठी आहे पर्यटन हे सदयस्थितीमध्ये उदयोन्मुख सेवा क्षेत्र आहे. हॉटेल व्यवसाय, ट्रॅव्हल एजंट, टूर ऑपरेटर, रेस्टॉरंट्स, हवाई/बस तिकीट बुकिंग एजंट इत्यादी व्यवसाय हे पर्यटन व्यवसायाशी संबंधित आहेत. त्यांचा व्यवसाय हा पर्यटकांवर अवलंबून आहे. पर्यटनाच्या ठिकाणी पर्यटकांचा ओघ पर्यटनाच्या ठिकाणाबाबत पर्यटकांच्या समाधानावर अवलंबून असतो. मोठ्या संख्येने पर्यटकांना आकर्षित करण्यासाठी पर्यटनाच्या ठिकाणी पायाभूत सुविधा, आकर्षकता तसेच इतर पायाभूत सुविधा आवश्यक आहेत. या संशोधनामध्ये संशोधकाने पश्चिम विदर्भातील पर्यटन स्थळांचा अभ्यास केला आहे. या ठिकाणी असलेली नैसर्गिक, ऐतिहासिक, सांस्कृतिक पर्यटन स्थळे दिवसेंदिवस नावारूपास येतांना दिसून येत आहेत. शिवाय या भागामध्ये पर्यटनाच्या विकासाला बराच वाव असल्याचे दिसून येते.

पर्यटन क्षेत्र सदयस्थितीमध्ये प्रमुख विकासात्मक सेवा क्षेत्र म्हणून चांगल्या प्रकारे विकसित होत असल्याचे दिसून येते. शिवाय विकासाचा प्रमुख आधार सुध्दा पर्यटनाला मान्यता प्राप्त होत आहे. अनेक देशांनी त्यांची पर्यटन क्षमता विकसित करून आपल्या अर्थव्यवस्थेचा विकास केल्याची उदाहरणे वैश्विक स्तरावर दिसून येतात. शिवाय यामध्ये सर्वात विशेष म्हणजे पर्यत मोठ्या प्रमाणावर रोजगार निर्माण करण्याची क्षमता या पर्यटन उदयोगामध्ये आहे.

पर्यटनामध्ये एखाद्या प्रदेशाचा आणि भागाचा आर्थिक चेहरा बदलण्याची क्षमता आहे. नियोजित स्वरूपाच्या पर्यटन विकासाचे अनेक पटीने फायदे आहेत. पर्यटनाला प्रोत्साहन दिल्यामुळे लोकांना अनेक प्रकारे प्रत्यक्ष आणि अप्रत्यक्ष लाभ प्राप्त होण्यास मदत होते.

लोक अशा पर्यटन स्थळे असलेल्या भागात प्रवास करणे पसंत करतात शिवाय ज्याठिकाणी सहज पोहोचता येते, सुरक्षित, आरामदायक आणि समाधानकारक आदरातिथ्य सेवा उपलब्ध आहेत, आर्थिकदृष्ट्या श्रेयस्कर स्थळ आहे आणि त्या ठिकाणाची एकंदर प्रसिद्धी यावर त्या पर्यटन स्थळाच्या संदर्भात पर्यटक आकर्षित होतात. याशिवाय पर्यटकांचे मित्र, नातेवाईक पर्यटन संस्थांकडून करण्यात येणाऱ्या तोंडी प्रसिद्धीद्वारे सुध्दा प्रेरित होऊ शकतात. तर, विशिष्ट पर्यटन स्थळाचा संपूर्ण आर्थिक आणि सामाजिक विकास हा संतुलित प्रादेशिक विकासावर अवलंबून असतो, नियोजन संतुलन, नैसर्गिक आणि मानवनिर्मित संसाधनांचा समतोल याचा वापर करून तसेच लोकसहभागातून पर्यटन स्थळांचा विकास होतो आणि त्याचा प्रचार प्रसिद्धी आणि पर्यटन स्थळाच्या ठिकाणी पर्यटकांना प्राप्त होणारे समाधान यावर त्या पर्यटन स्थळाचा आणि पर्यार्याने स्थानिक विकास प्रेरित होतांना दिसून येतो.

## पर्यटनाची संकल्पना :

टूरिझम हा शब्द फ्रेंच शब्द "टूर" वरून आला आहे ज्याचा अर्थ एका ठिकाणाहून दुसऱ्या ठिकाणी प्रवास करणे आहे. व्यक्तीच्या कायमच्या निवास स्थानापासून तात्पुरत्या नवीन गंतव्य स्थानाकडे जाणारी ही औपचारीक हालचाल आहे. काही तज्ञ खालील व्याख्यांच्या मदतीने पर्यटन संकल्पना स्पष्ट करतात.

मॅकिन्टोश आणि गोएल्डनर यांच्या मते, "या पर्यटकांना आणि इतर अभ्यागतांना आकर्षित करण्याच्या प्रक्रियेत पर्यटक, व्यावसायिक पुरवठादार, यजमान सरकार आणि समुदाय यांच्या परस्परसंवादामुळे उद्भवलेल्या घटना आणि त्यामुळे स्थापित झालेल्या संबंधांची बेरीज म्हणजे पर्यटन होय"

जागतिक पर्यटन संघटना ही प्रमाणित पर्यटनाच्या परिभाषेच्या विकासासाठी जबाबदार असलेली प्रमुख संस्था आहे. "एखाद्या व्यक्ती आपल्या नेहमीच्या वातावरणाच्या बाहेर अन्य ठिकाणी कमीतकमी एका रात्रीसाठी स्थालांतरीत होते तसेच हा कालावधी एक वर्षापेक्षा कमी असतो आणि ज्याचा प्रवासाचा मुख्य हेतू मानसिक समाधान, आणि आनंद घेणे हा असतो.

## संशोधनाची आवश्यकता :

पर्यटन हे सदयस्थितीमध्ये उदयोन्मुख सेवा क्षेत्र आहे. हॉटेल व्यवसाय, ट्रॅव्हल एजंट, टूर ऑपरेटर, रेस्टॉरंट्स, एअर/बस तिकीट बुकिंग एजंट इत्यादी पर्यटनाच्या विकासासाठी कार्य करतात. त्यांचा व्यवसाय हा पर्यटकांवर आणि त्यांच्याकडून प्राप्त होणाऱ्या प्रतिसादावर अवलंबून आहे. पर्यटनाच्या ठिकाणी पर्यटकांचा ओघ पर्यटनाच्या ठिकाणी पर्यटकांना प्राप्त होणाऱ्या समाधानावर अवलंबून असतो. पर्यटन व्यवसायाच्या विकासासाठी पर्यटकांचे पर्यटन स्थळाच्या संदर्भात असलेले समाधान खूप महत्वाचे आहे. मोठ्या संख्येने पर्यटकांना आकर्षित करण्यासाठी पर्यटन पायाभूत सुविधा, आकर्षक दृष्टीक्षेप, इतर पायाभूत सुविधा आवश्यक आहेत. पर्यटक अशा पर्यटन स्थळांना वारंवार भेट देणे पसंत करतात जिथे त्यांना अधिक समाधान मिळते. मूलभूत पायाभूत सुविधांची पर्यटकांना अपेक्षा आहे.

## संबंधित संशोधनांचा आढावा :

हॅरिस आणि लीपर. (1995) यांनी पर्यटकांनी निवास, भोजन, करमणूक आणि राष्ट्रीय उद्याने, समुद्रकिनारे आणि निसर्गरम्य स्थळांसारख्या पर्यटन स्थळांना भेट देऊन केलेल्या विविध खर्चातून प्रत्यक्ष मिळणारा महसूल याचा अभ्यास केला आहे.

पियर्स (1996) यांनी "पर्यटन सामुदायिक संबंध" या पुस्तकातील शीर्षकामध्ये पर्यटन स्थळांबद्दल मत व्यक्त केले आहे. या संशोधनामध्ये आकर्षण, वाहतूक, निवास, सहाय्यक सुविधा आणि पायाभूत सुविधा या पाच विस्तृत क्षेत्रांचे स्पष्टीकरण करण्यात आले आहे. विविध आकर्षणे पर्यटकांना विशिष्ट ठिकाणी भेट देण्यासाठी प्रोत्साहित करतात. निवास आणि सहाय्यक सुविधा जसे की दुकाने, बँका, रेस्टॉरंट्स आणि हॉटेल्स यासारख्या सुविधा पर्यटन स्थळी अत्यंत आवश्यक आहेत याशिवाय पायाभूत सुविधांचा विकास खूप महत्वाचा असल्याचे स्पष्ट केले आहे.

सेठ पी. एन. (1997)) यांनी "यशस्वी पर्यटन व्यवस्थापन-पर्यटन पद्धती" या पुस्तकात पर्यटन व्यवस्थापनामध्ये व्यावसायिकतेचे महत्त्व स्पष्ट केले आहे. वाहतुकीच्या विविध पद्धती, रस्ते, रेल्वे आणि जल वाहतुकीच्या समस्यां यांचा अभ्यास केला. निवास स्थानाच्या संकल्पनेचाही त्यांनी अभ्यास केला. हॉटेल उद्योगाच्या विकासात मनुष्यबळाचे प्रशिक्षण कसे आवश्यक आहे याचा अभ्यास यामध्ये करण्यात आला आहे.

सिन्हा पी.सी. (2002) यांनी "पर्यटन वाहतूक आणि प्रवास व्यवस्थापन" नावाचे पुस्तक प्रकाशित केले आहे आणि आधुनिक आंतरराष्ट्रीय पर्यटनाशी संबंधित विविध समस्यांवर चर्चा केली आहे. अभ्यासामध्ये पर्यटकांच्या वाहतूक समस्या, मागणीच्या संदर्भातील विविध समस्या, पर्यटन प्रवास व्यवस्थापनासाठी प्रेरणा यांचे विश्लेषण केले आहे. लेखकाने वाहतुकीच्या विविध पद्धती अर्थात रेल्वे, रस्ता, पाणी आणि हवा यासंदर्भातील विविध समस्यांचा तपशीलवार अभ्यास केला. पर्यटकांच्या वर्तनावर परिणाम करणारे सामाजिक-सांस्कृतिक घटक देखील त्यांनी अभ्यासले आहेत.

शर्मा वि. यांनी पर्यटनाच्या यात्रे दरम्यान उपलब्ध असलेल्या वाहतुकीच्या सुविधेसाठी यात्रेकरूंच्या समाधानाची पातळी मोजणे हा या संशोधनाचे उद्देश होता. तीर्थयात्रेदरम्यान वाहतुकीच्या उपलब्धतेबाबत यात्रेकरूंच्या समाधानाच्या पातळीवर अभ्यास केला आहे. लेखकांनी विविध समस्यांवर लक्ष केंद्रित केले आणि शाश्वत तीर्थक्षेत्र पर्यटन विकसित करण्यासाठी उपाय सुचवले आहेत.

भट्ट एच. आणि बदन बी. एस. (2000) त्यांच्या "शाश्वत पर्यटन" नावाच्या पुस्तकात पर्यटन विकासाचे काळजीपूर्वक व्यवस्थापन करून यशस्वी पर्यटन पद्धतींचे विश्लेषण आणि मूल्यमापन केले आहे जेणेकरून त्याचा समाजाला फायदा होईल आणि नकारात्मक प्रभाव कमी करता येतील. हा संशोधनामध्ये पर्यटन उद्योगाला भेडसावणाऱ्या विविध समस्यांचे सुध्दा केले आहे. संस्थेने आणि व्यक्तींनी पर्यटनस्थळाच्या वापराच्या संदर्भात आचारसंहिता विकसित करण्याची शिफारस या संशोधनामध्ये केली आहे. त्याचा पर्यटनाच्या पर्यावरणावर आणि समाजावर होणाऱ्या आर्थिक परिणामाशी संबंध प्रस्थापित केला आहे.

बीजू एम आर (2006) यांनी टुरिझम मॅनेजमेंटचे नावाचे पुस्तक लिहिले. या पुस्तकात त्यांनी पर्यटन उद्योगाच्या विविध पैलूंचे समीक्षात्मक विश्लेषण केले. या पुस्तकामध्ये पर्यटन क्षेत्राच्या जागतिक, राष्ट्रीय आणि प्रादेशिक उत्क्रांतीचे परीक्षण करण्यात आले आहे. धोरणात्मक व्यवस्थापन, सेवा गुणवत्तेचे वैयक्तिकरण, नैसर्गिक वातावरण आणि पर्यटन उद्योगातील दहशतवादाचा प्रभाव यांचाही अभ्यास या पुस्तकात करण्यात आला आहे. योग्य नियोजन आणि आकर्षक पर्यटनाचा विकास व्यावसायिक दृष्टिकोनातून पर्यटनाचा विकास घडवून आणते.

सिंह केपी आणि अरुण कुमार. (2008) त्यांचे "भारतातील पर्यटन" नावाचे पुस्तक पर्यटन आणि मनोरंजनाशी संबंधित सर्व पैलूंवर प्रकाश टाकते ही बाब भारतातील कोणत्याही पर्यटन स्थळाच्या विकासासाठी उपयुक्त आहेत.

### संशोधनाची उद्दिष्टे:

1. पर्यटनाच्या संकल्पनेचा अभ्यास करणे.

2. पश्चिम विदर्भातील पर्यटन स्थळाबाबत पर्यटकांच्या समाधानाचा अभ्यास करणे.

### संशोधनाची परिकल्पना -

पश्चिम विदर्भातील पर्यटन स्थळांच्या संदर्भात पर्यटकांच्या समाधानामध्ये अंतर नाही.

### गृहितके :

पर्यटन स्थळ आणि पर्यटकाचे समाधान यांच्यात लक्षणीय संबंध आहे.

### संशोधन कार्यप्रणाली:

या संशोधनामध्ये सर्वेक्षण पध्दतीचा वापर करण्यात आला आहे. त्यासाठी संरचित प्रश्नावलीचा वापर करून प्राथमिक तथ्यांचे संकलन करण्यात आले आहे. पश्चिम विदर्भातील 5 जिल्ह्यातून पर्यटन स्थळांची निवड सोयीस्कर नमुना पध्दतीचा वापर करून करण्यात आली. या विभागातील पर्यटन स्थळांवरून साध्या यादृच्छिक नमुने वापरून 200 पर्यटकांची निवड केली गेली. विविध सांख्यिकी तंत्राचा वापर करून तथ्यांचे विश्लेषण करण्यात आले आहे.

### अभ्यासाचे क्षेत्र :

अभ्यासात पश्चिम विदर्भातील अमरावती, यवतमाळ, अकोला, वाशिम आणि बुलढाण या पाच जिल्यातील पर्यटन स्थळांचा समावेश करण्यात आला आहे. या पर्यटन स्थळाला भेट देणाऱ्या पर्यटकांकडून गोळा केलेल्या माहितीचा समावेश आहे. या संशोधनामध्ये पर्यटनाच्या स्थळाबाबत पर्यटकांच्या समाधानावर लक्ष केंद्रित केले आहे. संशोधकाने या संशोधनासाठी पश्चिम विदर्भातील पर्यटन स्थळांची निवड केली आहे.

**तथ्यं विश्लेषण :**

या संशोधनामध्ये पश्चिम विदर्भातील अमरावती, अकोला, यवतमाळ, वाशिम आणि बुलढाणा या पाच जिल्ह्यातील पर्यटन स्थळांवरील 200 पर्यटकांकडून प्राप्त केलेल्या प्राथमिक तथ्यांचे विश्लेषण करण्यात आले आहे

**सारणी क्र. 4.1 पर्यटकांच्या समाधानाचे विवरण दर्शविणारी सारणी**

पर्यटकांच्या समाधानाचे घटक		उच्चं समाधान	सामान्यं समाधान	निम्नं समाधान	एकूण
परिवहन सुविधा	संख्या	120	42	38	200
	% प्रमाण	60.00%	21.00%	19.00%	100%
पर्यटन स्थळाचा परिसर	संख्या	96	80	24	200
	% प्रमाण	48.00%	40.00%	12.00%	100%
पर्यटन स्थळ संस्कृती व इतिहास	संख्या	112	66	22	200
	% प्रमाण	56.00%	33.00%	11.00%	100%
स्थानिक लोकांचा दृष्टीकोण	संख्या	118	62	20	200
	% प्रमाण	59.00%	31.00%	10.00%	100%
पार्किंग व्यवस्था	संख्या	142	26	32	200
	% प्रमाण	71.00%	13.00%	16.00%	100%
पिण्याचे पाणी	संख्या	138	20	42	200
	% प्रमाण	69.00%	10.00%	21.00%	100%
प्रसाधन गृहे	संख्या	134	20	46	200
	% प्रमाण	67.00%	10.00%	23.00%	100%
सुरक्षा व्यवस्था	संख्या	108	48	44	200
	% प्रमाण	54.00%	24.00%	22.00%	100%
स्वच्छता	संख्या	124	16	60	200
	% प्रमाण	62.00%	08.00%	30.00%	100%
मार्गदर्शक सुविधा	संख्या	34	82	84	200
	% प्रमाण	17.00%	41.00%	42.00%	100%
एकूण	संख्या	112.60	46.20	41.20	200
	% प्रमाण	56.30%	23.10%	20.60%	100%

**निष्कर्ष :**

पश्चिम विदर्भातील पर्यटन स्थळांच्या ठिकाणी असलेल्या परिवहन सुविधेच्या संदर्भात 60.00% पर्यटकांचे समाधान उच्च स्वरूपाचे आहे तर सर्वात कमी 19.00% पर्यटकांचे परिवहन सुविधेच्या संदर्भात निम्न समाधान आहे.

पश्चिम विदर्भातील पर्यटन स्थळांच्या परिसराच्या संदर्भात 48.00% पर्यटकांचे समाधान उच्च स्वरूपाचे आहे तर सर्वात कमी 12.00% पर्यटकांचे पर्यटन स्थळांच्या परिसराच्या संदर्भात निम्न समाधान आहे.

पश्चिम विदर्भातील पर्यटन स्थळांचा इतिहास आणि संस्कृतिच्या संदर्भात 56.00% पर्यटकांचे समाधान उच्च स्वरूपाचे आहे तर सर्वात कमी 11.00% पर्यटकांचे पर्यटन स्थळ संस्कृति व इतिहास यासंदर्भात निम्न समाधान आहे.

पश्चिम विदर्भातील पर्यटन स्थळांच्या ठिकाण्याच्या स्थानिक लोकांचा दृष्टीकोणाच्या संदर्भात 59.00% पर्यटकांचे समाधान उच्च स्वरूपाचे आहे तर सर्वात कमी 10.00% पर्यटकांचे स्थानिक लोकांच्या दृष्टीकोणाच्या संदर्भात निम्न समाधान आहे.

पश्चिम विदर्भातील पर्यटन स्थळांच्या ठिकाणी असलेल्या पार्किंग व्यवस्थेच्या संदर्भात 71.00% पर्यटकांचे समाधान उच्च स्वरूपाचे आहे तर सर्वात कमी 13.00% पर्यटकांचे पार्किंग व्यवस्थेच्या संदर्भात सामान्य समाधान आहे.

पश्चिम विदर्भातील पर्यटन स्थळांच्या ठिकाणी असलेल्या पिण्याच्या पाण्याच्या सुविधेच्या संदर्भात 69.00% पर्यटकांचे समाधान उच्च स्वरूपाचे आहे तर सर्वात कमी 10.00% पर्यटकांचे पिण्याच्या पाण्याच्या संदर्भात निम्न समाधान आहे.

पश्चिम विदर्भातील पर्यटन स्थळांच्या ठिकाणी असलेल्या प्रसाधन गृहाच्या संदर्भात 67.00% पर्यटकांचे समाधान उच्च स्वरूपाचे आहे तर सर्वात कमी 10.00% पर्यटकांचे प्रसाधन गृहाच्या संदर्भात सामान्य समाधान आहे.

पश्चिम विदर्भातील पर्यटन स्थळांच्या ठिकाणी असलेल्या सुरक्षा व्यवस्थेच्या संदर्भात 54.00% पर्यटकांचे समाधान उच्च स्वरूपाचे आहे तर सर्वात कमी 22.00% पर्यटकांचे सुरक्षा व्यवस्थेच्या संदर्भात निम्न समाधान आहे.

पश्चिम विदर्भातील पर्यटन स्थळांच्या ठिकाणी असलेल्या स्वच्छतेच्या संदर्भात 62.00% पर्यटकांचे समाधान उच्च स्वरूपाचे आहे तर सर्वात कमी 08.00% पर्यटकांचे स्वच्छतेच्या संदर्भात निम्न समाधान आहे.

पश्चिम विदर्भातील पर्यटन स्थळांच्या ठिकाणी असलेल्या मार्गदर्शक सुविधांच्या संदर्भात 41.00% पर्यटकांचे समाधान सामान्य स्वरूपाचे आहे तर सर्वात कमी 17.00% पर्यटकांचे मार्गदर्शक सुविधांच्या संदर्भातील समाधान उच्च आहे.

**संदर्भ ग्रंथ सूची :**

1. कारंजकर, भि. दे. अमरावती शहराचा इतिहास. अमरावती : महानगर पालिका शताब्दी ग्रंथ
2. कांबळे उत्तम मंगल देशा. पर्यटन विशेष साप्ताहिक सकार फेब्रुवारी 2010
3. कुलकर्णी शिल्पा महाराष्ट्रातील पर्यटन. पुणे : डायमंड पब्लिकेशन.

4. कुमर अनलल कडररररर पररररररररर गरक डरररररर
5. कलररर शुररररररररररररररर कलररर नरगडूर : डंगेश डुरकशन.
6. नलगरररर अनललकुरडरर पररररररर उदरररगलर कलरनर दररररररररररर उदरररक डुररररर
7. डुररररर, रशुधरर पररररररररर नरर डररू नरगडूर : वलदरर डुरकशन
8. डलरररररर संकड डरररर पररररररररर लुकरररररर डरररर