

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวแขวงบ่อแก้ว
และแขวงหลวงน้ำทา สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

**Thai Tourists' Satisfaction Toward Tourism in Bokeo
and Luang Namtha Provinces, Lao PDR**

ภูมิภัต มัลเชษฐ์

อีเมล: phumiphatm@outlook.com

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

อาจารย์ ดร.เดชอนันต์ บังกิโล อาจารย์ที่ปรึกษา

อีเมล: dej-anan@mfu.ac.th

สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวแขวงบ่อแก้วและแขวงหลวงน้ำทา สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือนักท่องเที่ยวชาวไทยที่กลับจากการท่องเที่ยวแขวงบ่อแก้วและแขวงหลวงน้ำทา โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ประชากรของส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 51.5) อายุระหว่าง 26-34 ปี (ร้อยละ 51.00) ภูมิลำเนาจากภาคเหนือ (ร้อยละ 48.00) สถานภาพสมรส (ร้อยละ 53.80) ส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 41.00) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท (ร้อยละ 49.50) มีการศึกษาในปริญญาตรี (ร้อยละ 51.00) เหตุผลในการเดินทางท่องเที่ยว ส่วนใหญ่คือ การพักผ่อนหย่อนใจและความสงบทางจิตใจ (ร้อยละ 30.7) รองลงมาคือ การประสานติดต่อธุรกิจ (ร้อยละ 20.8) พื้นที่แหล่งท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่ได้เดินทางไปท่องเที่ยวคือ เมืองห้วยทราย แขวงบ่อแก้ว (ร้อยละ 59.20) รองลงมาคือ เมืองต้นผึ้ง แขวงบ่อแก้ว (ร้อยละ 23.60) แหล่งข้อมูลส่วนใหญ่ที่ใช้ตัดสินใจคือแหล่งข้อมูลจากโทรทัศน์ (ร้อยละ 22.0) รองลงมาคือ ข้อมูลจากWebsite (ร้อยละ 15.5)

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยพบว่า ความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นความพึงพอใจด้านการบริการเพื่อต้อนรับ อยู่ในระดับมาก ส่วนระดับความพึงพอใจ 2 ลำดับสุดท้าย คือ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวผลของการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศอายุระดับการศึกษาและอาชีพที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวแตกต่างกัน ส่วนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีภูมิลำเนาต่างกันจะมีความพึงพอใจด้านการบริการเพื่อต้อนรับแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/นักท่องเที่ยวชาวไทย/แขวงบ่อแก้วและแขวงหลวงน้ำทา

Abstract

The objective of this research is to study Thai tourists' satisfaction toward tourism in Bokeo and Luang Namtha Provinces, Lao PDR. The samples in this research are Thai tourists who returned from tourism in Bokeo and Luang Namtha Provinces. A questionnaire was used to collect data from 400 Thai tourists. Statistics used in data analysis were percentage, frequency, mean, standard deviation and one-way analysis of variance.

The results depicted that slightly more than half of respondents were female (51.5%) and 51% of respondents were between 26-34 years old. Forty-eight percent of respondents resided in northern Thailand and more than half of respondents were married (53.8%). Two fifth of respondents were self-employed (41.0%) and nearly a half of respondents had average monthly income 15,001-30,000 baht (49.5%). Just more than half of respondents obtained a bachelor degree (51.0%). Recreation and relaxation were the purpose most frequently cited by respondents (30.7%), followed by business purposes (20.8%). Huayxai City, Bokeo Province was the main target for Thai tourists (59.2%) and Ton Phueng City, Bokeo Province ranked second (23.6%). More than one fifth of respondents receive information regarding Lao tourism from television (22.0%), followed by searching information from websites (15.5%).

The results of the satisfaction of Thai tourists showed that the sites were highly attraction and they satisfied local hospitality at a high level. However, Thai tourists had a relatively low satisfaction with tourism facilities and accessibility between the attractions. The hypotheses testing results

indicated that Thai tourists' demographics (gender, age, education level and occupation) were related to the satisfaction with tourism facilities and accessibility between the attractions. In addition, Thai tourists' places of origin were related to the satisfaction of local hospitality.

Keywords: Satisfaction /Thai tourists/Bokeo and Luang Namtha Province

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมพื้นฐานที่สำคัญของมนุษย์ก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ ในขณะที่เดียวกันการท่องเที่ยวก็ยังมิมีบทบาทในการสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศทั้งภาครัฐและภาคเอกชน (วิไลลักษณ์ รัตนเพียรธัมมะ, 2558) ปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวชาวไทยให้ความสนใจกับการท่องเที่ยวต่างประเทศมากขึ้นด้วยเหตุผลการตัดสินใจมาจากความต้องการส่วนบุคคลและศักยภาพความพร้อมในการเดินทางไปต่างประเทศ (นาวัน เกตุรวม, 2559) โดยเฉพาะการเดินทางท่องเที่ยวแขวงบ่อแก้วและแขวงหลวงน้ำทา สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยผ่านด่านพรมแดนเชียงของ จังหวัดเชียงราย มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง หลังจากการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเมื่อปี 2558 โดยพบว่าปี 2561 มีการขยายตัวของนักท่องเที่ยวชาวไทยเพิ่มขึ้นจากปี 2560 ร้อยละ 8.87 เนื่องจากแขวงบ่อแก้วและแขวงหลวงน้ำทา มีแหล่งท่องเที่ยวที่ดึงดูดใจมากมาย อีกทั้งมีเส้นทาง R3A เชื่อมผ่านทั้งสองแขวงจึงทำให้แขวงบ่อแก้วและแขวงหลวงน้ำทามีความสำคัญในด้านการท่องเที่ยวและการค้าระหว่างประเทศจีน ลาว และไทย ปัจจุบันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้ส่งเสริมให้ตลาดที่มีจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวร่วมกัน (Single Destination Marketing) ตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวอาเซียน พ.ศ. 2559-2568 ทำให้เกิดการเดินทางระหว่างประเทศได้อย่างเสรี เพื่อการขับเคลื่อนให้เกิดการประสานติดต่อธุรกิจ การเชื่อมโยงวัตถุดิบ และเกิดห่วงโซ่อุปทานทางการผลิตเพิ่มขึ้น

ด้วยเหตุผลนี้ จึงเป็นโอกาสให้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในเรื่องนี้ เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่าการเดินทางท่องเที่ยวประเทศลาวผ่านด่านพรมแดนเชียงของ จังหวัดเชียงราย มีนักท่องเที่ยวชาวไทยเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการขยายตัวในการเดินทางเพื่อเชื่อมโยงด้านการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศ อีกทั้งยังกระตุ้นเศรษฐกิจในพื้นที่จังหวัดเชียงรายด้วย ซึ่งการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปยังประเทศลาว โดยผ่านด่านพรมแดนเชียงของ จังหวัดเชียงราย จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ และหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนด้านการท่องเที่ยวที่จะนำ

ข้อมูลไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์การตลาดและนำไปพัฒนาหรือปรับปรุงองค์ประกอบของการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวแขวงบ่อแก้ว และแขวงหลวงน้ำทา สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการเดินทางท่องเที่ยวแขวงบ่อแก้ว และแขวงหลวงน้ำทา สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

การทบทวนวรรณกรรม

หลักการ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) ได้กล่าวว่า การท่องเที่ยว (Tourism) เป็นเรื่องของการเดินทาง (Travel) ถ้าไม่มีการเดินทาง การท่องเที่ยวก็จะไม่เกิดขึ้นแต่ต้องเป็นการเดินทางเพียงชั่วคราวเกิดขึ้นด้วยความสมัครใจไม่ได้ถูกบังคับหรือเพื่อสินจ้าง โดยเหตุผลของการเดินทาง โดยองค์ประกอบของการท่องเที่ยวที่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ

ทวีศักดิ์ ทิพยมหิษย์ (2544) กล่าวว่า แหล่งท่องเที่ยวเป็นสถานที่สำคัญที่จะสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย 4 As คือ

1. สิ่งดึงดูดใจ (Attractions) แหล่งท่องเที่ยวควรมีสิ่งดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวได้ หรือ มีเสน่ห์เอกลักษณ์เฉพาะตัว เช่น แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ, แหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น และการจัดกิจกรรมพิเศษ รวมถึงความสงบของบ้านเมือง ความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศนั้น
2. การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) แหล่งท่องเที่ยวควรมีความสะดวกและปลอดภัยในการเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยว เช่น มีระบบเส้นทางคมนาคมที่ทั่วถึง มีการจับชีพยานพาหนะที่ปลอดภัย และการมีพิธีการเข้าเมืองที่ผ่อนคลายสะดวกรวดเร็ว
3. สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) เป็นบริการขั้นพื้นฐานที่แหล่งท่องเที่ยวจัดไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว รวมทั้งที่พักอาศัย (Accommodation) เช่น ร้านอาหาร ที่พัก โรงแรม โรงพยาบาล ธนาคาร ระบบไฟฟ้า ระบบการสื่อสารที่สะดวกสบาย
4. การบริการเพื่อต้อนรับ (Ancillary Service) เป็นบริการเพิ่มเติมที่นอกเหนือจากบริการขั้นพื้นฐานที่แหล่งท่องเที่ยวจัดสรรบริการเพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว

มายังสถานที่ท่องเที่ยว เช่น การต้อนรับและการให้บริการที่มีมารยาท เป็นมิตร ไมตรีของพนักงานหรือคนในท้องถิ่น การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ

หลักการ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler (1997) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้คุณค่าที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของแต่ละบุคคล ก่อนที่จะใช้หรือได้รับสินค้าและบริการนั้น ๆ

หลักการ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) ได้กล่าวถึงลักษณะด้านประชากรศาสตร์ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ ขนาด และสภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา และภูมิภานา เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนการตลาด ซึ่งลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ สามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พระเวียงชัย แก้ววงศ์ษา (2556) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวเขตนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยศึกษา ลักษณะประชากรศาสตร์และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยแบ่งตามองค์ประกอบของการท่องเที่ยวเป็น 4 ด้าน ได้แก่ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่พักและด้านการบริการ

นาวิน เกตุรวม (2559) ได้ศึกษา แรงจูงใจในการท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวประเทศเมียนมาร์ โดยได้ศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยโดยแบ่งตามองค์ประกอบของการท่องเที่ยวเป็น 4 ด้าน ได้แก่ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวและด้านการบริการ เพื่อต้อนรับ คือด้านสิ่งดึงดูดใจและด้านการบริการเพื่อต้อนรับ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ท่องเที่ยวแขวงบ่อแก้วและแขวงน้ำทา ประเทศลาว ที่ด่านพรมแดนเชียงของ จังหวัดเชียงราย โดยเดินทางกลับเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้วจำนวน 400 คน

การเก็บข้อมูล

ผู้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ด้วย Google Form ที่สามารถเก็บข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามได้อย่างอัตโนมัติ โดยให้สามารถตอบแบบสอบถามผ่านระบบ QR Code ระหว่างเดือนธันวาคม 2561 ถึงเดือน กุมภาพันธ์ 2562

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยใช้การหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. การวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกันใช้การทดสอบค่าที (Independent Simple T-test) และสำหรับกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มตัวอย่างขึ้นไปที่เป็นอิสระต่อกันใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

ผลการวิจัย

ผลวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์และข้อมูลการเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและภูมิลำเนา ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ท่องเที่ยวแขวงบ่อแก้วและแขวงหลวงน้ำทา ประเทศลาว และข้อมูลทั่วไปของการเดินทางท่องเที่ยวโดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-34 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว สถานภาพสมรส มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท ภูมิลำเนาจากภาคเหนือ มีการจัดการเดินทางด้วยตนเอง เดินทางมากับเพื่อนหรือเพื่อนร่วมงาน

เหตุผลในการเดินทางไปยังประเทศลาว จำแนกตามเพศชายและเพศหญิง พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีเหตุผลในการเดินทางเหมือนกัน คือ ส่วนใหญ่เพื่อพักผ่อนหย่อนใจและความสุขสงบทางจิตใจ รองลงมาคือ เพื่อติดต่อประสานงานธุรกิจ และน้อยที่สุด เพื่อเข้าร่วมประชุมหรือสัมมนาหรือศึกษาดูงาน

พื้นที่ที่เดินทางไปท่องเที่ยว จำแนกตามเพศชายและเพศหญิง พบว่า เพศชาย ส่วนใหญ่ไปเมืองห้วยทราย แขวงบ่อแก้ว รองลงมาคือ เมืองดั้นผึ่ง แขวงบ่อแก้ว น้อยที่สุด เท่ากัน 2 เมือง คือ เมืองปากทา แขวงบ่อแก้ว และเมืองนาแล แขวงหลวงน้ำทา สำหรับเพศหญิง ส่วนใหญ่ไป

เมืองห้วยทราย แขวงบ่อแก้ว รองลงมาคือ เมืองต้นผึ้ง แขวงบ่อแก้ว น้อยที่สุด เท่ากัน 3 เมือง คือ เมืองปากทา แขวงบ่อแก้ว เมืองลอง แขวงหลวงน้ำทา และเมืองนาแล แขวงหลวงน้ำทา

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจเดินทาง จำแนกตามเพศชายและเพศหญิง พบว่า เพศชาย และเพศหญิง มีแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจเหมือนกัน คือ ส่วนใหญ่เลือกใช้แหล่งข้อมูลจาก โทรศัพท์ รองลงมาคือ ข้อมูลจากเว็บไซต์ น้อยที่สุด คือ ข้อมูลจาก Line

ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปยังด่านเชียงของ จังหวัด เชียงราย แยกตามองค์ประกอบการท่องเที่ยว 4 ด้าน

1. ด้านสิ่งดึงดูดใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยหัวข้อ ความยังคงไว้ซึ่งเอกลักษณ์ของวัฒนธรรมลาวดั้งเดิม มีค่าเฉลี่ย สูงสุดเท่ากับ 5.33 รองลงมาคือ แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่มีความสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.30 แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ศาสนา โบราณสถาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.28 ความสงบของบ้านเมือง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.27 วิถีชีวิตความเป็นอยู่ของผู้นคนชาวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.25 แหล่งท่องเที่ยว มิโปรแกรมและกิจกรรมในที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.17 และอยู่ในระดับมาก ในหัวข้อ อาหารการกินและของที่ระลึกของประเทศลาว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.12 ตามลำดับ

2. ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย อยู่ในระดับมาก โดยหัวข้อ ขั้นตอนในการ ข้ามด่านพรมแดนเชียงของ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.44 รองลงมาคือ ขั้นตอนในการข้ามด่าน พรมแดนห้วยทราย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 อยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยหัวข้อ ระบบขนส่ง ยานพาหนะโดยสารมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 การจราจรของผู้ขับขี่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 สภาพรถโดยสารอยู่ในสภาพดีและปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 อัตราค่าโดยสารมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย โดยหัวข้อ สภาพถนนตลอดเส้นทางมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 คนขับขี่โดยสารขับขี่ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และสถานีขนส่งผู้โดยสาร มีเชื่อมกันต่อทุกสถานี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ตามลำดับ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึง พพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของนักท่องเที่ยวชาวไทย อยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยหัวข้อ ที่พัก แรมของนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.24 รองลงมาคือ ร้านอาหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ตลาด/ร้านขายของที่ระลึก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 โรงพยาบาล/สถานพยาบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ธนาคาร/ตู้ATM/หน่วยบริการแลกเปลี่ยนเงินตรา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ระบบสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และระบบการสื่อสาร เช่น สัญญาณโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ตามลำดับ

4. ด้านการบริการเพื่อต้อนรับ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการบริการเพื่อต้อนรับของนักท่องเที่ยวชาวไทย อยู่ในระดับมาก โดยหัวข้อ ผู้คนในพื้นที่ให้การต้อนรับเป็นมิตรมีไมตรี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.60 รองลงมาคือ การให้เสรีในการเดินทางท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 เจ้าหน้าที่ราชการของลาวอำนวยความสะดวกในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 การรักษาความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว และศูนย์บริการนักท่องเที่ยวและรับเรื่องร้องเรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 เท่ากัน ตามลำดับ

อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวแขวงบ่อแก้วและแขวงหลวงน้ำทา ประเทศลาว แบ่งตามองค์ประกอบของการท่องเที่ยว 4 ด้าน พบว่า

1. ด้านสิ่งดึงดูดใจ

นักท่องเที่ยวชาวไทยมีภาพรวมของความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ในเรื่อง ความยังคงไว้ซึ่งเอกลักษณ์ของวัฒนธรรมลาวดั้งเดิม การมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ โบราณสถานและศาสนสถานที่สวยงาม การมีความสงบของประเทศ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นาวิณ เกตุรวม (2559) ที่ศึกษาแรงจูงใจและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวประเทศเมียนมาร์ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องสถานที่ทางพุทธศาสนา ยังคงไว้ซึ่งการปฏิบัติที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว สืบทอดจากอดีตจนถึงปัจจุบัน และสอดคล้องกับการศึกษาของ ฟาน เวียน มิง ฮุย (2558) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการบริการท่องเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ตอนกลาง พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจ (แหล่งท่องเที่ยว) มากที่สุด เป็นเพราะสถานที่ท่องเที่ยวเวียดนามมีลักษณะชวนใจ มีเสน่ห์เอกลักษณ์เฉพาะตัว

2. ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวชาวไทยมีภาพรวมของความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับค่อนข้างมาก เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวไทย ยังเห็นว่าสภาพถนนตลอดเส้นทางและคนขับขีรถโดยสารในประเทศลาวยังไม่ปลอดภัย สถานีรับส่งผู้โดยสารมีไม่เชื่อมต่อทุกสถานที่ สอดคล้องกับการศึกษาของ นาวิณ เกตุรวม (2559) ที่ศึกษาแรงจูงใจและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวประเทศเมียนมาร์ พบว่า ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

นักท่องเที่ยวชาวไทยมีภาพรวมของความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับค่อนข้างมาก เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวไทยยังเห็นว่า ที่พักโรงแรม ร้านอาหาร ตลาด/ร้านขายของที่ระลึก ระบบสื่อสาร ระบบสาธารณูปโภค ธนาคาร/ATM โรงพยาบาล/สถานพยาบาล ยังมีไม่เพียงพอและยังมีอุปสรรคในการอำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยว ทั้งนี้เนื่องจากประเทศลาวอยู่กำลังระหว่างพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศประเทศเพื่อรองรับการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นาวิณ เกตุรวม (2559) ที่ศึกษาแรงจูงใจและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวประเทศเมียนมาร์ พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทย มีความพึงพอใจในระดับต่ำที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเช่นระบบสัญญาณสื่อสาร โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต สอดคล้องกับการศึกษาของ พระเวียงชัย แก้ววงศ์ษา (2556) ที่ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวเขตนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กล่าวว่าความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง

4. ด้านการบริการเพื่อต้อนรับ

นักท่องเที่ยวชาวไทยมีภาพรวมความพึงพอใจในด้านการบริการเพื่อต้อนรับอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในเรื่องผู้คนลาวให้การต้อนรับที่เป็นมิตรไมตรี เจ้าหน้าที่ลาวอำนวยความสะดวก มีการรักษาความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว การให้เสรีภาพในการท่องเที่ยวและการมีศูนย์บริการนักท่องเที่ยวและรับเรื่องร้องเรียน พระเวียงชัย แก้ววงศ์ษา (2556) ที่ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวเขตนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า ความพึงพอใจด้านการบริการเพื่อต้อนรับอยู่ในระดับมาก เนื่องนักท่องเที่ยวมีความประทับใจในการต้อนรับของผู้คนท้องถิ่นและมัคคุเทศน์ที่มีอัธยาศัยดี มิตรไมตรี และสอดคล้องกับ ฟาน เวียน มิง สุข (2558) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการบริการท่องเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ตอนกลาง กล่าวว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีระดับความพึงพอใจด้านการบริการเพื่อต้อนรับ อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวแขวงบ่อแก้ว และแขวงหลวงน้ำทา ประเทศลาว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ดังนี้

1. การวางแผนกลยุทธ์

ผู้ประกอบการ หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ สามารถนำผลการวิจัยข้อมูลประชากรศาสตร์และส่วนบุคลคของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวแขวงบ่อแก้วและแขวงหลวงน้ำทา สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยผ่านด่านพรมแดนเชียงของ จังหวัดเชียงราย ประยุกต์สร้างกลยุทธ์การเลือกตลาดเป้าหมาย (STP Marketing) เบื้องต้น เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวเป้าหมาย และตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้มากขึ้น ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงกลยุทธ์ในการเลือกกลุ่มเป้าหมาย (STP Marketing)

กลยุทธ์เลือกกลุ่มเป้าหมาย (STP Marketing)	กลยุทธ์ที่แนะนำ
การแบ่งส่วนตลาด (Segmentation)	กลุ่มที่สนใจเดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ กลุ่มที่เดินทางเพื่อติดต่อประสานธุรกิจและศึกษา เส้นทางโลจิสติกส์ กลุ่มท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม
การเลือกตลาดที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย (Targeting)	กลุ่มที่เดินทางเพื่อติดต่อประสานธุรกิจและศึกษา เส้นทางโลจิสติกส์
การกำหนดตำแหน่งของผลิตภัณฑ์ /บริการ (Positioning)	จัดรูปแบบการท่องเที่ยวเชื่อมโยงธุรกิจระหว่างประเทศสามารถนำนักท่องเที่ยวไปประสานติดต่อธุรกิจได้ พร้อมจัดที่พักผ่อนหย่อนใจใกล้สถานที่ท่องเที่ยวที่ดึงดูดใจ จัดให้มีการบริการต้อนรับของพนักงานต้อนรับชาวลาวยอดเยี่ยม มีการเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวได้สะดวก ปลอดภัย ราคาระดับปานกลาง จนถึงระดับสูง

2. การพัฒนาและปรับปรุงองค์ประกอบของการท่องเที่ยว

หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนสามารถนำข้อมูลไปใช้ประกอบในการดำเนินการทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวอาเซียน พ.ศ. 2559-2568 ที่ส่งเสริมให้มีการทำตลาดที่มีจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวร่วมกัน (Single Destination Marketing) เพื่อให้เกิดความเติบโตทางเศรษฐกิจร่วมกันอย่างยั่งยืน โดยแบ่งข้อมูลตามองค์ประกอบของการท่องเที่ยว 4 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านสิ่งดึงดูดใจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการอนุรักษ์ ดูแลแหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติและแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ศาสนาสถาน โบราณสถาน โบราณวัตถุให้อยู่ในสภาพที่ดีสวยงามเหมาะสมกับการท่องเที่ยวอยู่ตลอดเวลา ควรสร้างแหล่งท่องเที่ยวและ

กิจกรรมการท่องเที่ยวให้มีความหลากหลาย ชวนนักท่องเที่ยวตื่นตาตื่นใจ ควรจัดการรูปแบบและ กิจกรรมการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว เช่น ได้สัมผัสธรรมชาติ วัฒนธรรม ประเพณี มีกิจกรรมร่วมกับผู้คนในท้องถิ่น และยังสามารถได้เชื่อมโยงการค้าการลงทุน ธุรกิจระหว่างประเทศได้ด้วย

2.2 ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรปรับปรุงและพัฒนา ยานพาหนะ เส้นทางจราจร ถนนหนทาง ตลอดจนทุก ๆ ด้านของการคมนาคมในประเทศลาว ให้มีมาตรฐานและความปลอดภัยตลอดการเดินทาง เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความมั่นใจ รวมถึงการ ขับขี่ของผู้คนในท้องถิ่นให้ปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด พร้อมจัดให้มีการตรวจสอบ ฝึกฝน อบรมทักษะผู้ขับขี่รถโดยสารในการบริการนักท่องเที่ยวให้รักษาคุณภาพที่ดีเสมอ

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว ควรจัดเตรียมที่พักแรมของนักท่องเที่ยว ร้านอาหาร ระบบการสื่อสาร ระบบสาธารณูปโภค ธนาคาร ตู้ ATM /หน่วยบริการแลกเปลี่ยน เงินตรา และโรงพยาบาล/สถานพยาบาลให้เพียงพอ ควรดูแลสุขอนามัยของร้านอาหาร และตลาด ให้ได้มาตรฐาน สะอาดปลอดภัย ควรปรับปรุงแก้ไขระบบสัญญาณการสื่อสารเช่นสัญญาณ โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ให้มีความสะดวกรวดเร็วเชื่อมต่อสัญญาณได้ทุกที่ ปรับปรุงแก้ไขระบบ สาธารณูปโภคเช่นระบบไฟฟ้า และแสงสว่างให้มีตลอดเส้นทางเดินทาง เพื่อให้นักท่องเที่ยว เกิดความมั่นใจและความปลอดภัย

2.4 ด้านการบริการต้อนรับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและประชาชนควรให้การ ต้อนรับ ให้ความช่วยเหลือดูแลนักท่องเที่ยวอย่างเป็นมิตร ไมตรี และดูแลความปลอดภัย นักท่องเที่ยวตลอดการเดินทางเพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดประทับใจ มีความมั่นใจและควรจัดทำป้าย ประชาสัมพันธ์หรือแนะนำนักท่องเที่ยวทุกที่ อีกทั้งควรมีการผ่อนคลายด้านกฎหมาย ข้อบังคับ เพื่อให้เกิดเสรีภาพในการท่องเที่ยวมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาในทัศนะที่กว้างขึ้น โดยผู้วิจัยแนะนำให้มีการทำวิจัยกับกลุ่มนักท่องเที่ยว ต่างชาติ ควรกำหนดตัวแปรให้มากขึ้น เช่น แรงจูงใจ ส่วนผสมทางการตลาด (7 Ps marketing) เป็นต้น และวิธีการเก็บข้อมูลแบบอื่น ๆ ที่อาจจะส่งผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวแขวงบ่อแก้วและแขวง หลวงน้ำทา ประเทศลาว

2. ควรศึกษาวิจัยโดยการสัมภาษณ์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยสอบถามข้อมูลเชิงลึกอันจะส่งผลต่อการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวซ้ำอีกครั้ง เพื่อพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

รายการอ้างอิง

ทวีศักดิ์ ทิพยมหิษย์ (2544). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรีและฉะเชิงเทรา*. ฉะเชิงเทรา: สำนักวิจัยและบริหารวิชาการ สถาบันราชภัฏราชชนครินทร์.

นาวิน เกตุรวม. (2559). *การศึกษาแรงจูงใจ และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวประเทศเมียนมา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ อดุสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*, กรุงเทพฯ: เพชรแอนคัลไชร์ จำกัด.

พระเวียงชัย แก้ววงษ์ษา. (2556). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวในเขต นครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว*. *วารสารบัณฑิตศึกษา*. 4(2). 1-12.

พาน เวียน มิ่ง สุข. (2558). *การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามตอนกลาง*. *วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มข*. 8(1). 75-90.

วิไลลักษณ์ รัตนเพียรธัมมะ. (2558). *การพัฒนาและการปรับตัวของการท่องเที่ยวในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. *วารสารร่วมพฤษ*. 33(1), 57-78.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีระฟิล์มไซเท็กซ์ จำกัด.

Kotler, P. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control* (9th ed). New Jersey: Asimmon and Schuster.