

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออำนาจแผ่นดิน เมืองท่าแขก
แขวงคำม่วน สปป ลาว

จันทา ไชยะโวหาน

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2562

**Tourist satisfaction toward Nang-ane cave, Thakaek District,
Khammoune Province, LAO PDR**

Chantha Xaiyavohan

**A Individual Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement
for the Degree of Master of Arts Program in Tourism Management**

Faculty of Tourism and Hospitality,

Dhurakij Pundit University

2019



ใบรับรองสารนิพนธ์

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต


หัวข้อสารนิพนธ์ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตำนานแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน
สปป.ลาว

เสนอโดย นายจันทา ไชยะโวหาน

สาขาวิชา การจัดการการท่องเที่ยว

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ดร.ณัฐกฤษฏี เอกวรรณัง

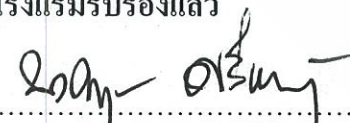
ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว


.....ประธานกรรมการ
(ผศ.ดร.วรรณมา ศิลปอาชา)


.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
(ดร.ณัฐกฤษฏี เอกวรรณัง)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.อัศวิน แสงพิกุล)

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรมรับรองแล้ว


.....คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นงคันทน์ ศรีชนานนท์)

วันที่ ๒๒ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

หัวข้อสารนิพนธ์	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว
ชื่อผู้เขียน	จันทา ไชยะโวหาน
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ณัฐกฤษฎี เอกวรรณัง
สาขาวิชา	การจัดการการท่องเที่ยว
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวลาวและต่างชาติที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวลาวและต่างชาติที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ ถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว และเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวลาวและต่างชาติ ในด้านต่าง ๆ ของแหล่งท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ โดยเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือนักท่องเที่ยวชาวลาว และนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำนวนรวมกันทั้งสิ้น 400 คน

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยข้อมูลประชากรศาสตร์ นักท่องเที่ยวที่มีอายุระหว่าง 21-40 ปี มีมากที่สุด เป็นวัยหนุ่มสาวและวัยทำงาน เนื่องจากเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ มีสัดส่วนเพศชายและหญิงใกล้เคียงกัน ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ปริญญาตรีและต่ำกว่า มีอาชีพหลากหลาย และมีรายได้เฉลี่ยค่อนข้างสูง เดินทางเป็นคู่รักและครอบครัวเป็นส่วนใหญ่ มีนักท่องเที่ยวท้องถิ่นชาวลาวมากที่สุด ร้อยละ 40 นอกนั้นเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ มากรองมาได้แก่ ไทย จีนและเยอรมันนี้ นักท่องเที่ยวชาวลาว มีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยว ด้านต่าง ๆ ทั้งการให้บริการ สถานที่ท่องเที่ยว ร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ถึงอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยในระดับปานกลาง ซึ่งเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวลาวและต่างชาติ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ปัจจัยที่มีผลต่อความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวลาว และต่างชาติที่มีต่อถ้ำนางแอ่น มาจากการตอบสนองของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ความรู้สึก ความคาดหวัง การตอบสนองด้านสภาพแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ และด้านความสะดวกสบายต่อจิตใจเมื่อมาเยี่ยมชม ตลอดจนค่าใช้จ่ายในการมาเยี่ยมชม

การวิจัยนี้ เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ
ของผู้ประกอบการแหล่งท่องเที่ยว และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ของเมืองท่าแขก แขวงคำม่วน
สปป ลาว ในอนาคต ในการสร้างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ
ถ้ำนางแอ่น และอื่น ๆ ใน สปป ลาว



Thematic Paper Title	Tourist satisfaction toward Nang-ane cave, Thakaek District, Khammoune Province, LAO PDR
Author	Chantha Xaiyavohan
Thematic Paper Advisor	Dr.Nathakrit Aekwannang
Department	Tourism Management
Academic Year	2019

ABSTRACT

The study on Tourist satisfaction toward Nang-ane cave, Thakaek District, Khammoune Province, LAO PDR is a descriptive research. This study set 2 objectives; 1) to survey tourist satisfaction of Lao and foreign tourists toward Tham Nang Ane Cave; 2) to compare tourist satisfaction between Lao and foreign tourists toward Tham Nang Ane Cave. The survey is to collect different aspects of tourist satisfaction. The study does sampling 400 questionnaires from Lao and foreign tourists.

The result of population data shows that there is highest number of tourists of 21-40 years old of which are young and working force. Male and female tourists are rather not equal. Level of education is rather good at graduation or lower. There are a diversity of occupation and rather averaged income. They travel in couple or group tour. Lao tourists are highest proportion; 40%, and the remaining are from foreign countries; China, Thailand and Germany. Lao tourists have a moderate satisfaction, but foreign tourists have a most satisfaction. There is a significant difference of tourist satisfaction between Lao and foreign tourists toward Tham Nang Ane Cave (significant level = 0.05). There are some factors influencing tourist satisfaction of Lao and foreign tourists toward this tourist place; perception, response, and expectation and also tourist expenditure.

This study is beneficial to tourism entrepreneurs and relevant tourism agencies of Thakaek district, Khammoune province, Lao PDR in order to improve and develop better natural-based tourism places in the future and to make a better tourism places in Lao PDR.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีในที่สุด ด้วยความกรุณา การสนับสนุนช่วยเหลือ และได้รับคำแนะนำจากบุคคลหลายท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ณัฐกฤษณ์ เอกวรรณัง อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทาง และตรวจสอบ ติดตามความก้าวหน้า แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนในที่สุด ผู้วิจัยสามารถทำให้สารนิพนธ์นี้ มีความถูกต้อง และสมบูรณ์ และสามารถนำไปสู่การนำเสนอและการเผยแพร่ตีพิมพ์ได้ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้กำลังใจอย่างมากจาก รองศาสตราจารย์ ดร.อัศวิน แสงพิกุล ผู้อำนวยการหลักสูตร สาขาการจัดการการท่องเที่ยว ในระหว่างการศึกษาในหลักสูตร จนถึงการจัดทำสารนิพนธ์นี้ด้วยความเมตตาและอดทน สั่งสอนเสมอมา ตั้งแต่วันแรกของการเข้ามาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ และเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์นี้

ความสำเร็จของสารนิพนธ์นี้ จะเกิดขึ้นไม่ได้เลย หากขาดการช่วยเหลือและกำลังใจจากเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ ในหลักสูตรปริญญาโทสาขาการจัดการการท่องเที่ยว ระหว่างการศึกษาในฐานะเป็นนักศึกษาต่างชาติ ผู้วิจัยต้องขอขอบคุณทุกคนอย่างจริงใจในมิตรภาพที่ดี ตลอดการศึกษา จนจบหลักสูตรและสำเร็จการศึกษาสารนิพนธ์นี้

ท้ายสุด ผู้วิจัยขอขอบประโยชน์จากการศึกษาวิจัยสารนิพนธ์แต่ บิดา มารดา และญาติพี่น้องในครอบครัว ทั้งในประเทศ สปป.ลาว และประเทศไทยอันเป็นที่รักยิ่ง และมอบแด่คณาจารย์ทุกท่านที่มีส่วนในการให้ความรู้และสนับสนุนทุกด้านแก่ผู้วิจัยในการศึกษาและจัดทำสารนิพนธ์นี้ จนประสบความสำเร็จอย่างมั่งหวังไว้ ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

จันทา ไชยะโวหาน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๖
กิตติกรรมประกาศ.....	๗
สารบัญตาราง.....	๘
สารบัญภาพ.....	๙
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา.....	4
1.3 ขอบเขตการวิจัย.....	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
1.5 สมมติฐานของการวิจัย.....	6
1.6 นิยามศัพท์.....	6
2. การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว.....	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	11
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์.....	17
2.4 ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของถ้ำนางแอ่น.....	19
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
2.6 สรุปแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	26
3. วิธีการดำเนินการวิจัย.....	27
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	27
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	28
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
3.4 สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	29

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
4.2 ผลการวิเคราะห์.....	35
4.1 การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค.....	41
4.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย.....	45
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	48
5.1 สรุปผล.....	48
5.2 อภิปรายผล.....	52
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	54
บรรณานุกรม.....	55
ภาคผนวก.....	60
ก. แบบสอบถาม.....	61
ประวัติผู้วิจัย.....	73

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 สถิตินักท่องเที่ยวและรายได้การท่องเที่ยว แขวงคำม่วน สปป ลาว ปี 2015-2017.....	3
4.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยว.....	32
4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวลาวที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว ด้านการ ให้บริการ.....	35
4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาว ลาวที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว ด้านสถานที่ ท่องเที่ยว.....	36
4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาว ลาวที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว ด้านร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม.....	37
4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวลาวที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	38
4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวลาวที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว ด้านความ ปลอดภัย.....	39
4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว ด้านการ ให้บริการ.....	40
4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว ด้านสถานที่ ท่องเที่ยว.....	41
4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว ด้าน ร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม.....	42

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	43
4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว ด้านความปลอดภัย.....	44
4.12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว จำแนกตามภูมิลำเนา (ชาวลาวและ ชาวต่างชาติต่าง ๆ ไทย จีน เยอรมันนี).....	45
4.13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว จำแนกตามภูมิลำเนาในการให้บริการ.....	46
4.14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว จำแนกตามภูมิลำเนา ด้านสถานที่ ท่องเที่ยว.....	46
4.15 การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว จำแนกตามภูมิลำเนา ด้านร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม.....	47
4.16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว จำแนกตามภูมิลำเนา ด้านความปลอดภัย.....	47

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์	13
2.2 แขวงคำม่วน สปป ลาว แผนที่ท่องเที่ยวของแขวงคำม่วน ถ้านางแอนเป็นหนึ่งในแหล่งท่องเที่ยว	20
2.3 เมืองท่าแขก และเส้นทางไปถ้านางแอน	20



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญมากต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้ให้กับประเทศในระดับสูง โดยรายได้จากการท่องเที่ยวของ สาธารณรัฐ ประชาธิปไตย ประชาชนลาว (สปป ลาว) ระหว่างปี ค.ศ. 2002 – 2010 โดยเฉลี่ยประมาณ 6.38 ล้านกิบ ซึ่งมาจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ เฉลี่ย 3.40 ล้านกิบ และนักท่องเที่ยวชาวลาว 2.98 ล้านกิบ ซึ่งเป็นมูลค่ามหาศาล และนอกจากนี้ยังก่อให้เกิดการจ้างงาน โดยตรงประมาณ 600,000 คน (กระทรวงการท่องเที่ยวลาว, 2015) จากสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใน สปป ลาว ในปี ค.ศ. 2014 มีจำนวน 4,158,719 คน และสามารถสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวได้ 641,636,543 ดอลลาร์สหรัฐ (กระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรมและท่องเที่ยว สปป ลาว, 2014) เพิ่มขึ้น 10.03% จาก 3.7 ล้านคนในปี ค.ศ. 2013 การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมให้บริการที่มีการเจริญเติบโตสูง และขยายตัวอย่างรวดเร็วใน สปป ลาว ดังนั้น การส่งเสริมการท่องเที่ยวของ สปป ลาว ถือเป็นภาคส่วนที่มีความสำคัญมากต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เนื่องจากมีศักยภาพในการสร้างรายได้ นำเงินตราต่างประเทศเข้ามาในประเทศ และสร้างธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการท่องเที่ยว ทั้งทางตรงและทางอ้อม ได้แก่ ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจที่พักโรงแรม ธุรกิจบริการอาหาร การขนส่งเดินทาง การขายของที่ระลึก และยังคงกระตุ้นการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ ได้แก่ ถนน สนามบิน ตลอดจนสร้างอาชีพให้ประชาชนในภาคส่วนการบริการ และการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น ในที่สุดทำให้เกิดการหมุนเวียนเงินตราในประเทศ สปป.ลาว (องค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว, 2013)

สปป ลาว เป็นประเทศที่ไม่มีทางออกทะเล มีพรมแดนติดและล้อมด้วย 5 ประเทศเพื่อนบ้านคือ ประเทศไทย เวียดนาม เมียร์มาร์ จีน และกัมพูชา ปัจจุบันมีประชากรประมาณ 7,012,995 คน ปี ค.ศ. 2018 (ศูนย์สถิติแห่งชาติ กระทรวงแผนการและการลงทุน สปป ลาว, 2018) ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพกสิกรรมและมีรายได้ค่อนข้างต่ำ แต่ สปป.ลาว มีทรัพยากรธรรมชาติมาก ยังมีป่าไม้ปกคลุมประเทศ ร้อยละ 41 ในปี ค.ศ. 2015 และมีภูมิประเทศเป็นเทือกเขาที่สูงประมาณ 2 ใน 3 ของพื้นที่ประเทศ มีป่าสงวนแห่งชาติ 20 แห่ง ในปี ค.ศ. 2015 (กระทรวงกสิกรรมและป่าไม้, 2015) และป่าสงวนของแขวงและเมืองอีกจำนวนมาก อีกทั้ง

ศิลปวัฒนธรรมและวิถีชีวิตมีความงดงามและน่าสนใจ ด้วยความพิเศษในด้านความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติและศิลปวัฒนธรรมเหล่านี้ทำให้สปป.ลาวมีศักยภาพในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ เพื่อการพัฒนาส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เชิงธรรมชาติและเชิงวัฒนธรรม นับตั้งแต่ประเทศได้ริเริ่มเปิดการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ และการท่องเที่ยวภายในประเทศ จึงมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ดังนั้นหาก สปป.ลาว มีสถานที่ท่องเที่ยวที่สามารถดึงดูดความสนใจและสร้างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว มากขึ้นตามลำดับ จะทำให้รายได้จากการท่องเที่ยวสูงมากขึ้นตามไปด้วยเช่นกัน

แขวงคำม่วน เป็นแขวงหนึ่งของ สปป.ลาว ซึ่งมีชายแดนทางทิศเหนือติดกับแขวงบอลิคำไซ ทิศใต้ติดกับแขวงสะหวันนะเขต ทิศตะวันออกติดกับแขวงฮาติง กวางบิ่ง ประเทศเวียดนาม และทิศตะวันตกติดกับจังหวัดนครพนม ประเทศไทย โดยมีแม่น้ำโขงเป็นพรมแดน แขวงคำม่วนมีเนื้อที่ทั้งหมด 16,315 ตารางกิโลเมตร และมีประชากร 336,935 คน มีทั้งหมด 803 บ้าน ประกอบด้วย 16,505 ครัวเรือน มีทั้งหมด 9 เมือง คือ เมืองท่าแขก หินบูน เซบั้งไฟ หนองบึก มะหาไซ ยมมะลาด นากาย ไชบัวทอง และ บัวละพา แขวงคำม่วนมีป่าสงวนแห่งชาติ 3 แห่ง มีพื้นที่รวม 584,200 เฮกตาร์ ประกอบด้วย 1) ป่าสงวนแห่งชาตินากายน้ำเทิน (352,200 เฮกตาร์), 2) ป่าสงวนแห่งชาติพุนหินหนามหน่อ (82,000 เฮกตาร์), 3) ป่าสงวนแห่งชาติพุนหินบูน (150,000 เฮกตาร์) พื้นที่ป่าไม้โดยเฉพาะป่าสงวนของแขวงคำม่วนมีมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับทุกแขวงของ สปป.ลาว ซึ่งมีรวมทั้งประเทศ 20 แห่ง (กรมโศสนาการท่องเที่ยว, 2559) ดังนั้นจะประจักษ์ชัดเจนว่าแขวงคำม่วนมีความอุดมสมบูรณ์ทางธรรมชาติมากที่สุดแขวงหนึ่งของประเทศ มีความหลากหลายทางชีวภาพ เป็นที่อยู่ของพืชและสัตว์ป่าหายากนานาชนิด เช่น เสือดำ ช้างป่า ขะยู พญาป่าไม้ มีแม่น้ำ สายน้ำต่าง ๆ เช่น แม่น้ำโขง น้ำหินบูน น้ำเทิน น้ำเซบั้งไฟ และน้ำโดน

นอกจากนั้นแขวงคำม่วนยังเป็นแขวงที่มีวัฒนธรรมหลากหลาย และประวัติศาสตร์วิเศษ ซึ่งแสดงออกในการต่อสู้และไม่ยอมจำนน การดำเนินชีวิตของประชาชนบรรดาเผ่าที่ยังรักษาจารีตประเพณีและขนบธรรมเนียมอันดีงาม มีแหล่งปฐมนิยสถานที่น่าสนใจและสวยงาม เช่น พระธาตุสีโครตระบอง ถ้ำกองลอ ถ้ำหนองปลาผา ถ้ำน้ำลอดเซบั้งไฟ น้ำตกตาดสะนาม ขุนน้ำกองแลง กำแพงหินยักษ์ เส้นทางโฮจิมิน และมรดกวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของชาวแขวงคำม่วน เช่น รำมะหาไซ และอื่น ๆ

สำหรับภาพโดยรวมของการท่องเที่ยว แขวงคำม่วนเป็นแขวงหนึ่งที่มีเงื่อนไขเอื้ออำนวยรอบด้านในการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว ในปีที่ผ่านมา ๆ มา แขวงคำม่วนได้เน้นการพัฒนาการท่องเที่ยวและส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างจริงจัง และได้รับผลสำเร็จเป็นอย่างดี สภาพของการท่องเที่ยวของแขวงคำม่วน มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง และดีขึ้นตามลำดับอย่างมี

เสถียรภาพจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งภายในและต่างประเทศเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว แขวงคำม่วน เห็นได้จากสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวเข้าไปยังแขวงคำม่วน ระหว่างปี 2015-2017 ที่รวบรวมโดยแผนกแถลงข่าววัฒนธรรมและท่องเที่ยว แขวงคำม่วน (มิถุนายน 2018) พบว่า มีนักท่องเที่ยวโดยประมาณ 4-5 แสนคนต่อปี ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1.1 สถิตินักท่องเที่ยวและรายได้การท่องเที่ยว แขวงคำม่วน สปป ลาว ปี 2015-2017

ลำดับ	ประเภท นักท่องเที่ยว	ปี 2015	ปี 2016	ปี 2017	หมายเหตุ
1	ท่องเที่ยวภายใน	159,232	163,799	135,516	
2	ท่องเที่ยวต่างชาติ	313,674	374,228	329,008	
	รวมทั้งหมด	472,906	538,029	464,704	
	รายรับเฉลี่ย	280,895,794,000	345,502,776,547	338,303,003,333	กีบ

จากที่กล่าวมาข้างต้นเห็นได้ว่า การท่องเที่ยวในแขวงคำม่วน สปป ลาว มีความสำคัญมากต่อการสร้างรายได้ของ สปป ลาว ความเข้าใจเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเยือนจะช่วยให้สามารถรักษาความสนใจ ความนิยมไว้ได้ ดังนั้น การศึกษานี้จึงให้ความสนใจกับการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติที่สำคัญมากที่สุดแห่งหนึ่งของแขวงคำม่วน สปป ลาว คือ ถ้ำนางแอ่น เหตุผลที่เลือกถ้ำนางแอ่นในการศึกษานี้ เนื่องจาก

- 1) เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ซึ่งเป็นที่นิยมเนื่องจากมีธรรมชาติที่มีความสวยงามทำให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจมากที่สุดแห่งหนึ่งของแขวงคำม่วน ทั้งชาวลาวและชาวต่างชาติ
- 2) นักท่องเที่ยวทุกประเภทสามารถเดินทางไปท่องเที่ยวได้สะดวก จากเมืองท่าแขกรองรับนักท่องเที่ยวได้ทุกระดับรายได้
- 3) มีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว หลายเรื่องในระยะที่ผ่านมา เพื่อสร้างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ทั้งนี้ข้อมูลจากศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการท่องเที่ยวทางธรรมชาติของถ้ำนางแอ่น และให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่ถ้ำนางแอ่น แขวงคำม่วน ในการสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยสอดคล้องกับศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวด้วย

1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวลาวและต่างชาติที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวลาวและต่างชาติที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. การศึกษานี้มุ่งสำรวจความพึงพอใจ ด้านต่าง ๆ คือ 1) ด้านการให้บริการ 2) ด้านสถานที่ท่องเที่ยว 3) ด้านร้านค้าของที่ระลึก 4) ด้านร้านอาหารและเครื่องดื่ม 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 6) ด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวชาวลาวและต่างชาติ ที่มีต่อถ้ำนางแอ่น แขวงคำม่วน สปป ลาว

1.3.2 ด้านประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นนักท่องเที่ยวชาวลาว และต่างชาติ ที่เข้ามาเที่ยวที่ถ้ำนางแอ่น แขวงคำม่วน สปป ลาว ซึ่งมีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่เป้าหมายที่ใช้ในการศึกษานี้ คือพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว ถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน ซึ่งรวมถึงตั้งแต่บริเวณถ้ำนางแอ่น ตำบารที่ไหลผ่านภายในและบริเวณโดยรอบ รวมถึงพื้นที่ป่าไม้ และพื้นที่จัดเพื่อการสันถนาการ และบริการนักท่องเที่ยวโดยรอบถ้ำนางแอ่น แขวงคำม่วน สปป ลาว

ถ้ำนางแอ่น ตั้งอยู่บ้านกวนผาวัง เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน ห่างจากเมืองท่าแขก ประมาณ 18 กิโลเมตร ไปตามทิศตะวันออก ตามถนนเลขที่ 12 มีทางแยกจากถนนเลขที่ 12 เข้าไป ประมาณ 800 เมตร บริเวณสองข้างทางมีป่าไม้ปกคลุมหนาแน่น ร่มรื่น ถ้ำนางแอ่นเป็นแหล่งท่องเที่ยวหนึ่งที่เต็มไปด้วยความสวยงามทางธรรมชาติ ภูเขาป่าไม้ ถ้ำแห่งนี้มีความสูง และลึก 2.5 กิโลเมตร



KHAMMOUANE TOURISM MAP



ถ้ำนางแอ่น



1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยนี้จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวลาวและต่างชาติที่มีต่อถ้ำนางแอ่น ในแขวงคำม่วน สปป ลาว เพื่อประโยชน์ดังนี้

- 1) ผู้ประกอบการธุรกิจบริการท่องเที่ยวที่ถ้ำนางแอ่น สามารถนำเอาข้อมูลผลการศึกษาไปใช้ในการบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
- 2) ข้อมูลและข้อเสนอแนะ ที่ได้สามารถนำไปใช้ในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวถ้ำนางแอ่น ทั้งในด้านการบริการนักท่องเที่ยว ให้สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวมากขึ้น และนำไปสู่การสร้างรายได้มากขึ้น
- 3) ได้รับข้อมูลว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจที่มีต่อถ้ำนางแอ่น ด้านใดบ้าง และมากน้อยแตกต่างกันอย่างไร นำไปสู่การปรับปรุงบริการด้านต่าง ๆ ในอนาคต
- 4) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบกับการท่องเที่ยวของถ้ำนางแอ่น เช่น ห้องกรแถลงข่าววัฒนธรรมและท่องเที่ยว ของแขวงคำม่วน การท่องเที่ยวลาว ประชาชนในพื้นที่ สามารถนำข้อมูลไปใช้ในใช้ในการพัฒนาการท่องเที่ยวถ้ำนางแอ่นให้ดีขึ้น
- 5) ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการทำวิจัยอื่น ๆ ต่อไปได้

1.5 สมมุติฐานของการวิจัย

นักท่องเที่ยวชาวลาวและต่างชาติ มีความพึงพอใจต่อถ้ำนางแอ่น แขวงคำม่วน สปป ลาว ในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย 1) ด้านการให้บริการ 2) ด้านสถานที่ท่องเที่ยว 3) ด้านร้านค้าของที่ระลึก 4) ด้านร้านอาหารและเครื่องดื่ม 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 6) ด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน

1.6 นิยามศัพท์

ในการวิจัยนี้ ให้นิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว หมายถึง ความรู้สึกของนักท่องเที่ยวในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความปลอดภัย

นักท่องเที่ยว หมายถึง นักท่องเที่ยวชาวลาวและนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่เดินทางมาท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ที่ถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว เพื่อการท่องเที่ยวพักผ่อนและสุนทรียภาพ และการพบปะสังสรรค์ หรือวัตถุประสงค์ใด ๆ ที่ไม่ใช่การทำงานประจำ ทั้งที่แบบอิสระและหมู่คณะ

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

2.1.1 ความหมายของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมรูปแบบหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของคนตั้งแต่อดีตจนกระทั่งปัจจุบัน ในอดีตมนุษย์มักเดินทางโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหาที่อยู่อาศัยใหม่และสิ่งแปลกใหม่ เพื่อติดต่อค้าขาย เผยแพร่ศาสนา และเพื่อเชื่อมสัมพันธ์ไมตรีระหว่างประเทศ ปัจจุบันการเดินทางเกิดขึ้นจากหลายวัตถุประสงค์ที่แตกต่างจากอดีตพอสมควร เช่น ไปพักผ่อน หย่อนใจ ผ่อนคลาย ความเพลิดเพลินใจ จากวัตถุประสงค์ที่หลากหลายของการเดินทาง จึงมีผู้ให้คำจำกัดความของการเดินทางและการท่องเที่ยวดังนี้

องค์การสหประชาชาติ (2506) ให้คำจำกัดความ การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางเพื่อความบันเทิงรื่นเริงใจ เยี่ยมญาติ การประชุม แต่มิใช่เพื่อประกอบอาชีพเป็นหลักฐานหรือไปพำนักอยู่เป็นการถาวร พร้อมกับให้ประเทศสมาชิก ใช้คำว่า ผู้มาเยือน แทนคำว่า นักท่องเที่ยวที่ค้างคืน

จริญญา เจริญสุกใส และสุวัฒน์ จูรากรณ์ (2545) ให้ความหมายของการท่องเที่ยวว่า กิจกรรมใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางของบุคคลจากที่อยู่อาศัยปกติ ไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราวเพื่อวัตถุประสงค์ใด ๆ ที่มิใช่เพื่อการหารายได้ ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวก่อให้เกิดปรากฏการณ์และความสัมพันธ์ที่เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เดินทาง

ศรัญญา วรากุลวิชัย (2546) สรุปว่า การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางจากสถานที่อาศัยไปยังสถานที่อื่นเป็นการชั่วคราว ผู้เดินทางด้วยความสมัครใจไม่ถูกบังคับ วัตถุประสงค์ใด ๆ ที่มิใช่เพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้

จากความหมายของการท่องเที่ยวที่กล่าวมาข้างต้น สรุปว่าการท่องเที่ยวจึงเป็นคำที่มีความหมายกว้าง ไม่ได้มีความหมายเพียงการเดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ หรือเพื่อความสนุกสนานเท่านั้น แต่ยังหมายถึงการเคลื่อนย้ายประชากรจากแหล่งหนึ่งไปสู่อีกแหล่งหนึ่ง รวมทั้งการเดินทางภายในประเทศ และเดินทางระหว่างประเทศ การท่องเที่ยวเป็นกระบวนการที่มีความสัมพันธ์ต่อกัน มีกิจกรรมร่วมกัน ได้รับความรู้ ความสนุกสนาน ฉะนั้นการท่องเที่ยวในปัจจุบัน จึงเป็นธุรกิจที่เติบโตอย่างมากและสำคัญ และสามารถสร้างรายได้ให้ประเทศและท้องถิ่น

2.1.2 ความสำคัญของการท่องเที่ยว

ปวีณา โทนแก้ว (2542) กล่าวถึง การท่องเที่ยวจัดเป็นกิจกรรมนันทนาการประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อมนุษย์ได้จำแนกออกเป็นสามด้าน คือ

1) ความสำคัญต่อบุคคล : การท่องเที่ยวเป็นสื่อสร้างสรรค์สำราญให้แก่มนุษย์ เป็นการช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิต เปิดโลกทัศน์ที่กว้างไกล สามารถรับและเข้าใจสถานการณ์ที่เป็นจริง ค้นหาประสบการณ์

2) ความสำคัญต่อสังคม : การท่องเที่ยวก่อให้เกิดการสืบทอดทางวัฒนธรรม ตลอดจนการรักษาเอกลักษณ์ของชาติ นอกจากนี้ยังมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาความเจริญไปสู่ท้องถิ่น ทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น

3) ความสำคัญต่อเศรษฐกิจ : เป็นแหล่งรายได้สำคัญในรูปแบบเงินตราต่างประเทศ เพื่อสร้างเสถียรภาพในด้านการเงิน สร้างงาน สร้างรายได้โดยทางตรงและทางอ้อม ก่อให้เกิดการหมุนเวียนของเงินตรา

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) ได้สรุปความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจของประเทศ ได้ 6 ประการ ดังนี้

- 1) ก่อให้เกิดรายได้ในรูปแบบเงินตราต่างประเทศ
- 2) ช่วยลดปัญหาการขาดดุลการชำระเงินระหว่างประเทศ สร้างเสถียรภาพให้ดุลภาพชำระเงิน
- 3) สร้างอาชีพและการจ้างงาน ในรูปแบบของการต้อนรับและบริการ
- 4) ก่อให้เกิดการกระจายรายได้ ทำให้เกิดการหมุนเวียนของรายได้ ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้น
- 5) ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างเศรษฐกิจของท้องถิ่น มีผลต่อการลงทุนผลิตสินค้าและบริการสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในท้องถิ่นเอง
- 6) กระตุ้นการผลิต ให้เกิดการนำเอาทรัพยากรของประเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากขึ้น

อีกทั้งการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อสังคมและการเมือง สรุปได้ 8 ประการ ดังนี้

- 1) ช่วยยกระดับมาตรฐานการครองชีพของประชาชนในท้องถิ่นให้สูงขึ้น เนื่องจากการกระจายรายได้และการจ้างงานคนในท้องถิ่น
- 2) ทำให้เกิดความเจริญทางสังคมท้องถิ่น ทำให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นมีโอกาสได้รับความสะดวกสบายและบริการต่าง ๆ

3) ช่วยอนุรักษ์ฟื้นฟูวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสม และกระตุ้นความมีจิตสำนึกและความตระหนักในคุณค่าของศิลปวัฒนธรรม ให้เกิดความหวงแหนในทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมของแหล่งที่อยู่

4) ก่อให้เกิดประโยชน์ด้านการศึกษาให้นักท่องเที่ยวได้เปิดโลกทัศน์กว้างขึ้น ได้รับความรู้ประสบการณ์จากสิ่งที่ได้พบเห็นมาด้วยตัวเอง ซึ่งสามารถนำไปปรับใช้กับชีวิตสังคมได้

5) ช่วยลดปัญหาการอพยพของแรงงานเข้าสู่เมืองใหญ่ ในกรณีที่ต้องถิ่นกำเนิดเป็นแหล่งท่องเที่ยว

6) กระตุ้นให้มีการคิดค้นหามาตรัการที่มีค่ารวมถึงทรัพยากรที่มีในท้องถิ่น มาประดิษฐ์เป็นสินค้าหรือเสริมรายได้ให้กับท้องถิ่น

7) ช่วยป้องกันการแทรกซึมบ่อนทำลายจากฝ่ายตรงข้ามเมื่อท้องถิ่นมีอาชีพ ทำให้เข้มแข็งในสังคม

8) ช่วยสร้างสันติภาพและความสามัคคี ย่อมก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน

สรุปได้ว่า การท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อประเทศเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการสร้างรายได้ สร้างงานสร้างอาชีพ การส่งเสริมให้มีการอนุรักษ์ฟื้นฟูศิลปะ วัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่นนั้น ๆ

2.1.3 จุดประสงค์ของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวจะต้องมีการเดินทางโดยสมัครใจ และมีความมุ่งหมาย มีวัตถุประสงค์ใดก็ได้ ที่มีใช้เพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้ Douglas Foster (อ้างถึงใน Cyberclass/มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2561) ได้เขียนหนังสือ Travel and Tourism Management ว่า จุดประสงค์ของการเดินทางแบ่งออกเป็น 9 ประการ คือ

1) การท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนในวันหยุด

เพื่อพักผ่อนจากความเหน็ดเหนื่อยของร่างกายและจิตใจจากการทำงาน บางคนเป็นการฟื้นฟูร่างกายจากการป่วยไข้ เพื่อหลีกเลี่ยงหนีจากชีวิตประจำวัน ต้องการหาประสบการณ์ใหม่

2) การท่องเที่ยวเพื่อวัฒนธรรมและศาสนา

เป็นการเดินทางที่ต้องการเรียนรู้วัฒนธรรมและศาสนาประเทศต่าง ๆ ที่น่าสนใจ เช่น วิถีชีวิต ศิลปะ วัฒนธรรม เพื่อร่วมปฏิบัติศาสนกิจ เป็นต้น

3) การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา

เป็นการเดินทางเพื่อต้องการศึกษาต่อ สอนหนังสือ ฝึกอบรม ดูงาน ทำการวิจัย บรรยาย เช่น ไปฝึกอบรมระยะสั้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในต่างประเทศ เป็นต้น

4) การท่องเที่ยวเพื่อการกีฬาและความบันเทิง

เป็นการเดินทางไปชมการแข่งขันหรือร่วมการแข่งขันกีฬา หรือ การเดินทางเพื่อความสนุกสนาน เช่น การเปลี่ยนบรรยากาศไปยังสถานที่ใหม่ การไปเยี่ยมชมการแสดงคอนเสิร์ต

5) การท่องเที่ยวเพื่อประวัติศาสตร์และความสนใจพิเศษ

เป็นการเดินทางไปชมโบราณสถานที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงทางประวัติศาสตร์ เช่น เมืองเก่าพระนครศรีอยุธยา

6) การท่องเที่ยวเพื่องานอดิเรก

เป็นการเดินทางไปทำงานอดิเรก เช่น การวาดรูป การถ่ายรูป ในสถานที่ใหม่

7) การท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมญาติมิตร

เป็นการเดินทางเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพให้ดีขึ้น เช่น การเยี่ยมเพื่อนและครอบครัวในต่างประเทศ

8) การท่องเที่ยวเพื่อประชุมสัมมนา

เป็นการเดินทางเพื่อร่วมประชุมสัมมนา ปกติผู้จัดประชุมมีรายการนำเที่ยวอย่างน้อย 1 ครั้งในการประชุมหนึ่ง ๆ

9) การท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ

การเดินทางไปทำธุรกิจอยู่คู่กับการเดินทางอยู่เสมอ ซึ่งแบ่งเป็นสองเรื่อง เช่น การเดินทางเพื่อธุรกิจทั่วไป และการท่องเที่ยวเพื่อการประชุมนานาชาติ การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การท่องเที่ยวเพื่อจัดนิทรรศการนานาชาติ

พลอยศรี โปราณานนท์ (2544) ได้อธิบายวัตถุประสงค์ที่ทำให้คนท่องเที่ยว ไว้ 5 ประเภท ดังนี้

1. การท่องเที่ยวเพื่อความเพลิดเพลิน (recreation tourism) เพื่อต้องการพักผ่อนและความเพลิดเพลิน เป็นการพักผ่อนคลายเครียดจากหน้าที่การงาน หรือต้องการหลีกเลี่ยงจากสิ่งแวดล้อมที่เคยชินไปสักระยะหนึ่ง กิจกรรมการท่องเที่ยวมักอยู่ในรูปแบบของการพักผ่อนจริง ๆ เช่น การนอนเล่นริมน้ำ การไปกินดื่ม เพื่อความสนุกสนาน เป็นต้น

2. การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม (cultural tourism) เป็นการท่องเที่ยวโดยมีวัตถุประสงค์ที่ต้องการมีความรู้หรือประสบการณ์ในวัฒนธรรมด้านต่าง ๆ ของแหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ กิจกรรมการท่องเที่ยวมักอยู่ในรูปแบบที่ได้รับความรู้หรือประสบการณ์ด้านวัฒนธรรม พร้อมกับได้รับความเพลิดเพลินอยู่ด้วย เช่น ได้ฟังดนตรีพื้นเมือง การละเล่น การฟ้อนรำ เป็นต้น

3. การท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ (Health tourism) เป็นการท่องเที่ยวโดยมีวัตถุประสงค์ด้านสุขภาพเป็นหลัก การท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่ขึ้นชื่อว่าจะสามารถทำให้สุขภาพร่างกายดีขึ้นตามความเชื่อและความนิยม เช่น การเดินทางไปยังสถานที่มีน้ำแร่ บ่อน้ำแร่ เป็นต้น

4. การท่องเที่ยวเพื่อเกมกีฬา (Sport tourism) เป็นการเดินทางหรือท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในด้านการกีฬาเป็นหลัก ซึ่งอาจจะเป็นการไปชมกีฬาหรือไปเล่นกีฬา เป็นต้น

5. การท่องเที่ยวเพื่อการประชุมสัมมนา (Conference tourism) เป็นการเดินทางโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการประชุมสัมมนา แต่ก่อนหรือหลังหรือระหว่างการประชุมสัมมนาอาจจะมีกิจกรรมเชิงท่องเที่ยวเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น การเดินทางไปเที่ยวชมสถานที่สำคัญ เป็นต้น

6. การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ (Historical tourism) เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการมีความรู้หรือประสบการณ์โบราณสถานต่าง ๆ เข้าชมพิพิธภัณฑ์ เป็นต้น

7. การท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ของมนุษย์ (Ethnic tourism) เป็นการท่องเที่ยวโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาหรือต้องการความรู้หรือประสบการณ์เกี่ยวกับชาติพันธุ์ของมนุษย์ในแหล่งท่องเที่ยว เช่น การไปเยี่ยมชมหมู่บ้านชาวเขา การกลับไปเยี่ยมแผ่นดินแม่ เป็นต้น

8. การท่องเที่ยวเพื่อสิ่งแวดล้อม (Environmental tourism) เป็นการท่องเที่ยวโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการสัมผัสหรือได้อยู่กับสิ่งแวดล้อมธรรมชาติ เช่น การท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ ซึ่งนักท่องเที่ยวได้มีโอกาสสัมผัสกับธรรมชาติของป่า สัตว์ป่า และมีกิจกรรมที่สัมผัสกับธรรมชาติ ร่วมอยู่ด้วย

สรุปว่าจุดประสงค์ของการท่องเที่ยวของประชาชนแต่ละคน แตกต่างกันไปตามกาลและโอกาส และความต้องการของแต่ละบุคคล ซึ่งก็มีอยู่ด้วยกันหลายเหตุผลดังกล่าว

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิจัยหลายท่านให้คำจำกัดความของคำว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) ไว้แต่พบว่ามี ความหมายทั่วไปว่า ระดับความรู้สึกของบุคคลในทางบวกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, 2538)

ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

อรธพร (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐาน

การรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อ กิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

สายจิต (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นไปได้ ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุ จุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวก แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวัง ไม่บรรลุจุดมุ่งหมายก็จะเกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจกับความหมายที่กล่าวมา

อเนก สุวรรณบัณฑิต และคณะ (2548) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction) ว่า ความพึงพอใจเป็นระดับของความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดย มีลักษณะความพึงพอใจขอการบริการ เป็นพฤติกรรมการแสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิด จากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์อันใดอันหนึ่ง ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

พิณ ทองพูน (อ้างถึงใน Julkaew W, 2556) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจหรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับ ผลตอบสนองความต้องการ ทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ

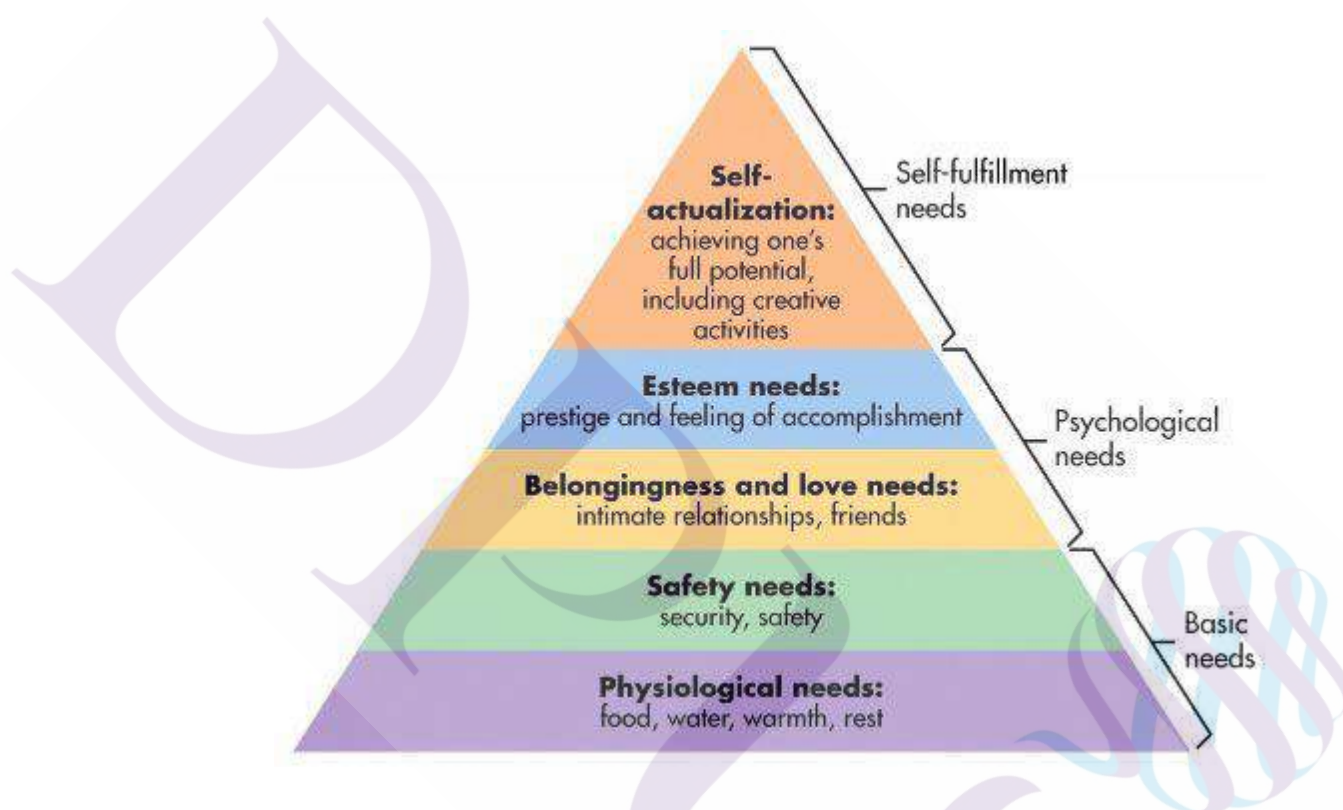
ชรัณี เดชจินดา (อ้างถึงใน Julkaew W, 2556) กล่าวว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ ชอบ หรือพอใจต่อสิ่งใดหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการ ของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลง หรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (ต่อสถานที่ท่องเที่ยว) คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (ต่อสถานที่ท่องเที่ยว) โดยอาจจะเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่าความรู้สึกหรือทัศนคติ นั้นเป็นไปได้ในทางบวกหรือทางลบ ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวก เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อมี ความสุขปราศจากความทุกข์ ได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับ หนึ่งต่อสิ่งนั้น แสดงให้เห็นสภาพของความพึงพอใจในสิ่งนั้นด้วย แต่ถ้าเป็นความรู้สึกที่ปราศจาก ความสุขมีความทุกข์ ได้รับการตอบสนองไม่สมบูรณ์ครบถ้วน หรือไม่บรรลุจุดมุ่งหมายในระดับ หนึ่งต่อสิ่งนั้น ก็จะมีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางลบ แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจต่อ สิ่งนั้น ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงไปได้ตามกาลเวลา และสถานการณ์แวดล้อมอื่น ๆ ที่ เปลี่ยนแปลงไป

2.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

มาสโลว์ (Maslow, 1970 อ้างใน เมลดา ธนิตนนท์, 2560) ได้อธิบายทฤษฎีที่มีชื่อเสียง มากคือ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น ว่าบุคคลใช้การค้นหาเป้าหมายของชีวิต โดยที่มีความ

จำเป็น ความปรารถนา และความอยากได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเองเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ มาสโลว์ยังกล่าวเพิ่มเติมว่า มนุษย์เป็นสัตว์ที่มีความต้องการ เป็นการยากที่จะไปถึงจุดที่เกิดความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ เนื่องจากว่าเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้ว ก็ยังจะเรียกร้องความพึงพอใจอื่นต่อไปไม่จบสิ้น สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด โดยจะมีการจัดเรียงลำดับความต้องการจากขั้นแรกไปสู่ขั้นสูงขึ้นไป โดยมีลำดับขั้นที่อยู่ในขั้นต่ำจะต้องได้รับการเติมเต็มเสียก่อน จึงจะสามารถผ่านพ้นไปสู่ขั้นที่สูงขึ้นตามลำดับดังนี้



ภาพที่ 2.1 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์

ที่มา : www.gotoknow.org

1. ความพึงพอใจด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นสิ่งที่พื้นฐานเพื่อการดำรงชีวิต ได้แก่ ความอยากที่จะมีออกซิเจนหายใจ มีอาหาร มีน้ำสะอาดสำหรับดื่ม ได้นอนหลับ ได้รับการเติมเต็มทางเพศ ได้รับความอบอุ่น โดยสิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องโดยตรงกับความอยู่รอดของร่างกายมนุษย์ ความพึงพอใจที่จะได้รับขั้นนี้จะกระตุ้นให้เกิดความอยากในขั้นตอนที่สูงกว่า

2. ความพึงพอใจด้านการอยากได้รับความปลอดภัย (Safety needs) เมื่อสิ่งต่างๆ ทางด้านร่างกายได้รับการเติมเต็มอย่างเพียงพอแล้ว ก็จะพัฒนาการไปสู่ขั้นสูงขึ้นไป ซึ่งขั้นนี้

เรียกว่าความอยากที่จะได้รับความรู้สึกมั่นคง และความปลอดภัย ซึ่งจะสามารถสังเกตได้ง่ายในเด็กแรกเกิด รวมถึงเด็กเล็ก ๆ ที่ยังต้องขอความช่วยเหลือและต้องพึ่งพาอาศัยผู้ใหญ่ อย่างไรก็ตามการอยากได้รับความปลอดภัยจะยังมีอิทธิพลต่อบุคคลแม้ว่าจะผ่านพ้นวัยเด็กไปแล้ว

3. ความพึงพอใจด้านการอยากได้รับความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love needs) เป็นความต้องการในขั้นที่ 3 จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อสองขั้นก่อนหน้าได้รับการตอบสนองแล้ว คือทางด้านร่างกายและความปลอดภัยได้รับการเติมเต็มเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ความอยากที่จะได้รับความรักของบุคคลจะเป็นไปในลักษณะที่การรู้จักให้ความรักต่อผู้อื่นและรู้จักที่จะได้รับความรักจากคนอื่นรอบตัว มีคนจากสังคมนั้นให้การยอมรับ เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นคนที่มีความสำคัญ ความอยากเติมเต็มขั้นนี้ครอบคลุมไปถึงความรู้สึกไว้วางใจซึ่งกันและกัน นับถือ การให้เกียรติยกย่อง

4. ความพึงพอใจด้านการอยากที่จะได้รับความนับถือยกย่อง (Self-Esteem needs) แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

ก. ที่บุคคลนับถือตัวเอง (self-respect) คือ บุคคลอยากที่จะมีความเชื่อมั่นในตนเอง มีอำนาจ มีความสามารถในตนเองโดยไม่ต้องพึ่งพาอาศัยคนอื่น อีกทั้งยังอยากที่จะมีความเป็นอิสระ ทุกคนต้องการที่จะรู้สึกว่าเขามีคุณค่าและสามารถที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จได้ด้วยตัวเอง

ข. อยากที่จะได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem from others) คือ อยากได้รับการยอมรับ อยากมีชื่อเสียง มีคนมายกย่อง มีเกียรติยศ ได้รับความสนใจ มีสถานภาพทางสังคมที่ดี มีชื่อเสียงเป็นที่จดจำ เป็นที่ชื่นชมยินดี

5. ความพึงพอใจด้านการอยากจะทำใจตนเองอย่างแท้จริง เป็นความพึงพอใจลำดับขั้นสุดท้าย เป็นความปรารถนาจะได้ใช้พลังและความสามารถของตนอย่างเต็มที่กับสิ่งที่ทำ ความสามารถรวมถึงศักยภาพ บุคคลมีความปรารถนาที่จะพัฒนาตนเอง จนเป็นแรงขับเคลื่อนทำให้เกิดการทำสิ่งต่าง ๆ แสดงพฤติกรรมที่ตรงกับสิ่งที่ตนสามารถทำได้ เป็นความอยากด้านหนึ่งของบุคคลที่จะสามารถไปถึงจุดสูงสุดของศักยภาพที่ตนเองมีอยู่ (อ้างถึงใน ดวงกมล บุญทวีทรัพย์, 2555)

McCormick (1980) อธิบายความพึงพอใจโดยใช้ทฤษฎีความคาดหมาย (expectancy theory) ว่าลูกค้าได้มีการตัดสินใจล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของการบริการจากสิ่งทีลูกค้าได้รับเป็นเช่นไร ลูกค้าจึงเลือกเอาบริการที่นำเอาผลลัพธ์เหล่านี้มาให้และในขั้นสุดท้าย เมื่อมีการประเมินการเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่าง ๆ ลูกค้าจะมีความพอใจที่จะเกิดขึ้น โดยแนวคิดทฤษฎีความคาดหมายจะคาดคะเนว่า โดยทั่ว ๆ ไปลูกค้าแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ค่อนข้างชัดเจน หากความพึงพอใจของเขาเกิดจากการให้บริการที่มีคุณภาพ เขาก็จะใช้

บริการนั้นตลอด เพราะเป็นผลลัพธ์ที่เขาปรารถนา ซึ่งหมายความว่า ความหมายนี้เกิดก่อนการบริการ จึงสามารถเป็นเหตุนำไปสู่การมาใช้บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่สำคัญ ประกอบด้วย (จิตตินันท์ เศษะคุปต์, 2545)

1) สถานที่บริการท่องเที่ยว การเข้าถึงการบริการที่สะดวก ก่อให้เกิดความพึงพอใจเพื่ออำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยว

2) การส่งเสริมแนะนำการบริการท่องเที่ยว ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกิดขึ้นได้จาก การได้ยินข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาด้วย

3) ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกันกับผู้ปฏิบัติงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ

4) สภาพแวดล้อมและบรรยากาศการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่ง การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

ฉลองศรี พิมลสมพงษ์ (2531) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคคลตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว ประกอบด้วย 1) เงินหรือค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นสิ่งแรกที่ผู้เดินทางท่องเที่ยวจะต้องคิดเพื่อใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ เช่น ค่าพาหนะ ค่าที่พัก ค่าอาหาร ค่าบริการสำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกและการใช้จ่ายซื้อของ 2) เวลา เป็นสิ่งที่มีความหมายสำคัญสำหรับผู้เดินทางท่องเที่ยว บางคนอาจใช้เวลาสุดสัปดาห์เพื่อการท่องเที่ยวแต่บางคนอาจรอช่วงปิดเทอมหรือใช้เวลาหลังช่วงชีวิตทำงานเพื่อการท่องเที่ยว 3) ความตั้งใจที่จะเดินทางไป ปัจจัยนี้เกิดจากเหตุผลและความรู้สึกส่วนตัวอย่างแท้จริง การมีเงินและมีเวลาคงไม่สามารถกระตุ้นให้เกิดการท่องเที่ยวได้ถ้าไม่ตั้งใจจะไป

จากทฤษฎีข้างต้นสรุปได้ว่า อิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า เกิดจากที่ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ในการมาท่องเที่ยวของสถานที่นั้นมากกว่าอิทธิพลอย่างอื่น

2.2.3 การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ

วิมล เจียมถ้อย (2550) ได้สรุปการวัดความพึงพอใจ ด้วยวิธีต่าง ๆ หลายแบบ ประกอบด้วย

1) การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม ต้องทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ตอบทุกคนมาเป็นแบบแผนเดียวกัน วิธีนี้เป็นที่นิยมใช้กันมากที่สุด รูปแบบของการสอบถามจะใช้มาตรวัดทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีคำตอบแสดงถึงระดับความพึงพอใจ จากมากที่สุดถึงน้อยที่สุด

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องออกไปสอบถามพูดคุย โดยมีการเตรียมและวางแผนล่วงหน้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

3) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน วิธีนี้เป็นวิธีการศึกษาที่มีมานานแล้ว และยังนิยมใช้แพร่หลายจนถึงปัจจุบัน

Millet (2012) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้านดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานของที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการ ผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะ จะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (the right quantity at the geographical) ซึ่ง Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรม ให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจขององค์กรที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากแนวคิดและทฤษฎี ของความพึงพอใจในการบริการที่กล่าวมาแล้ว พอสรุปได้ว่าการบริการหมายถึงกิจกรรมหรือการดำเนินการใด ๆ เพื่อเป็นการให้ความสะดวกแก่บุคคลอื่น ซึ่งกิจกรรมนั้น ไม่สามารถจับต้องได้แต่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับได้ และสามารถทำให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการได้ซึ่งหลักการให้บริการประกอบไปด้วยการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

2.3.1 ความหมายของประชากรศาสตร์

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2542) ได้กล่าวถึงความหมายของประชากรศาสตร์ ว่าหมายถึง ลักษณะประชากรซึ่งประกอบไปด้วยส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลคนหนึ่ง เช่น ลักษณะครอบครัว อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ รายได้ อาชีพ เชื้อชาติ โดยรวมแล้วจะมีผลต่อรูปแบบของความต้องการและปริมาณของผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว

โซลชัย มุขแก้ว (2551) สรุปว่า ประชากรศาสตร์ หมายถึง การหาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมนุษย์ในด้านพฤติกรรมทางประชากรและการเปลี่ยนแปลงปรากฏการณ์ประชากร ซึ่งหมายถึงหมู่คน ประชาชนหรือราษฎร ตรงกับคำว่า people ประชากรศาสตร์ (Demography) เป็นสาขาที่ศึกษาเกี่ยวกับประชากรตามขอบเขตและเนื้อหาที่เป็นการศึกษาถึงขนาด การกระจายตัว และองค์ประกอบของประชากร การเปลี่ยนแปลงทางประชากร และองค์ประกอบของการเปลี่ยนแปลงทางประชากร ซึ่งได้แก่ การเกิด การตาย การย้ายถิ่น การเปลี่ยนแปลงสถานะทางสังคม พอสรุปได้ว่า ประชากรศาสตร์ หมายถึง การศึกษาขนาด หรือ จำนวนของคนที่มีอยู่ในแต่ละสังคม ภูมิภาค และระดับโลก รวมทั้งศึกษาถึงโครงสร้าง การกระจายตัวและการเปลี่ยนแปลงโดยทั่วไปของประชากร

จากทฤษฎีข้างต้นสรุปได้ว่า ประชากรศาสตร์ คือ ลักษณะประชากรซึ่งประกอบไปด้วยส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลคนหนึ่ง เช่น ลักษณะครอบครัว อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ รายได้ อาชีพ เชื้อชาติ ที่มีองค์ประกอบของการเปลี่ยนแปลงทางประชากร ซึ่งได้แก่ การเกิด การตาย การย้ายถิ่น การเปลี่ยนแปลงสถานะทางสังคม

2.3.2 องค์ประกอบของประชากรศาสตร์

องค์ประกอบของประชากรศาสตร์ หมายถึง คุณลักษณะของประชากรในด้านต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ ที่อยู่อาศัย สถานภาพ การศึกษา อาชีพ เชื้อชาติ ภาษาและศาสนา เป็นต้น องค์ประกอบด้านอายุและเพศเป็นองค์ประกอบหรือคุณลักษณะขั้นพื้นฐานของประชากรที่จัดว่ามีความสำคัญกว่าองค์ประกอบอื่น ๆ เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อการเกิด การตาย และการย้ายถิ่น อันเป็นส่วนสำคัญ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านขนาด องค์ประกอบ และการกระจายตัวของประชากร โดยองค์ประกอบของประชากรศาสตร์ แบ่งออกเป็นด้านต่าง ๆ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2550) ดังนี้

- เพศ ความแตกต่างทางเพศ เพศเป็นตัวแปรสำคัญในการแบ่งส่วนตลาด เพราะความแตกต่างระหว่างเพศมีผลต่อพฤติกรรมในการบริโภค รวมถึงการท่องเที่ยวด้วย ดังนั้นจึงต้องศึกษาด้วยอย่างรอบคอบด้วย

- อายุ อายุเป็นตัวแปรที่อาจส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีความต้องการการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ตามอายุ เช่น นักท่องเที่ยวที่มีอายุมากจะยึดถือการปฏิบัติที่นักท่องเที่ยวอายุน้อย เนื่องจากประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน การสร้างความพึงพอใจอาจยากง่ายแตกต่างกันตามอายุ ขึ้นกับกิจกรรมและสถานที่ท่องเที่ยว

- การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ทักษะคิด ค่านิยม พฤติกรรมแตกต่างกัน การศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการรับรู้ข่าวสารที่ดี ในขณะที่คนมีการศึกษาค่ำมักจะใช้สื่อในการรับรู้ข่าวสารได้น้อยกว่า การศึกษาจึงเป็นตัวแปรที่สำคัญต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยว ในการตัดสินใจท่องเที่ยว

- รายได้ เป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดส่วนของตลาดท่องเที่ยว โดยนักท่องเที่ยวที่มีฐานะดีจะมีความสามารถในการใช้จ่ายท่องเที่ยวมากกว่า รายได้จึงมีผลต่อพฤติกรรมในการเลือกการท่องเที่ยว และการตัดสินใจเลือกได้ง่ายกว่านักท่องเที่ยวมีรายได้น้อย และสามารถเลือกบริการท่องเที่ยวที่มีมูลค่าสูงกว่า

- สถานภาพสมรส เป็นปัจจัยในการกำหนดส่วนแบ่งตลาดเช่นเดียวกัน เพราะมีความสัมพันธ์กับรายได้และความสามารถในการจ่ายในการท่องเที่ยว

ยูล เบ็ญจรงค์กิจ (2542) ได้กล่าวถึงแนวความคิดด้านประชากร ว่าเป็นทฤษฎีที่ใช้หลักการของความเป็นเหตุเป็นผล กล่าวคือพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นจากการที่มีแรงบังคับจากภายนอกมากระตุ้น ฉะนั้นคนที่มีคุณสมบัติทางประชากรแตกต่างกันก็มีโอกาสมากที่จะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย ซึ่งแนวความคิดนี้ตรงกับทฤษฎีกลุ่มสังคม ที่อธิบายว่าพฤติกรรม

ของบุคคลเกี่ยวข้องกับลักษณะต่าง ๆ ทางประชากร ซึ่งลักษณะเหล่านี้สามารถจัดจำแนกเป็นกลุ่ม ๆ ได้ บุคคลที่มีลักษณะของพฤติกรรมคล้ายคลึงกันมักจะอยู่ในกลุ่มเดียวกัน

สรุปจากแนวคิด ทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์ สรุปได้ว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ส่งผลต่อพฤติกรรมของ บุคคลที่แตกต่างกัน เนื่องจากปัจจัยแต่ละบุคคลมีลักษณะที่แตกต่างกัน จึงมีรูปแบบในการตัดสินใจและความคิดที่มีเป้าหมายแตกต่างกัน ซึ่งเป็นพื้นฐานในการทำให้เกิด ความพึงพอใจของบุคคลแต่ละคน

2.4 ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของถ้ำนางแอ่น

ตั้งอยู่บ้านกวนผาวัง เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน ห่างจากเมืองท่าแขกประมาณ 18 กิโลเมตร ไปตามทิศตะวันออก ตามถนนเลขที่ 12 มีทางแยกจากถนนเลขที่ 12 เข้าไปประมาณ 800 เมตร บริเวณสองข้างทางมีป่าไม้ปกคลุมหนาแน่น ร่มรื่น ถ้ำนางแอ่นเป็นแหล่งท่องเที่ยวหนึ่ง ที่เต็มไปด้วยความสวยงามทางธรรมชาติ ภูเขาป่าไม้ ถ้ำแห่งนี้มีความสูง และลึก 2.5 กิโลเมตร เมื่อเข้าไปจะพบห้องแรก มีขนาดใหญ่ ภายในถ้ำมีแม่น้ำไหลผ่านยาว 200 เมตร สามารถนั่งเรือชมความสวยงามตามธรรมชาติ หินงอก หินย้อย และต่อไปสามารถเข้าชมห้องที่สอง โดยการเดินเท้า ในห้องที่สองทางทิศตะวันออก มีปากถ้ำมีอากาศเข้าออกและมีจุดชมวิวยานนอกได้ ส่วนทางทิศตะวันตกเป็นถ้ำที่มีอากาศเย็นสบาย ทั้งที่ไม่มีทางเปิดออกภายนอก



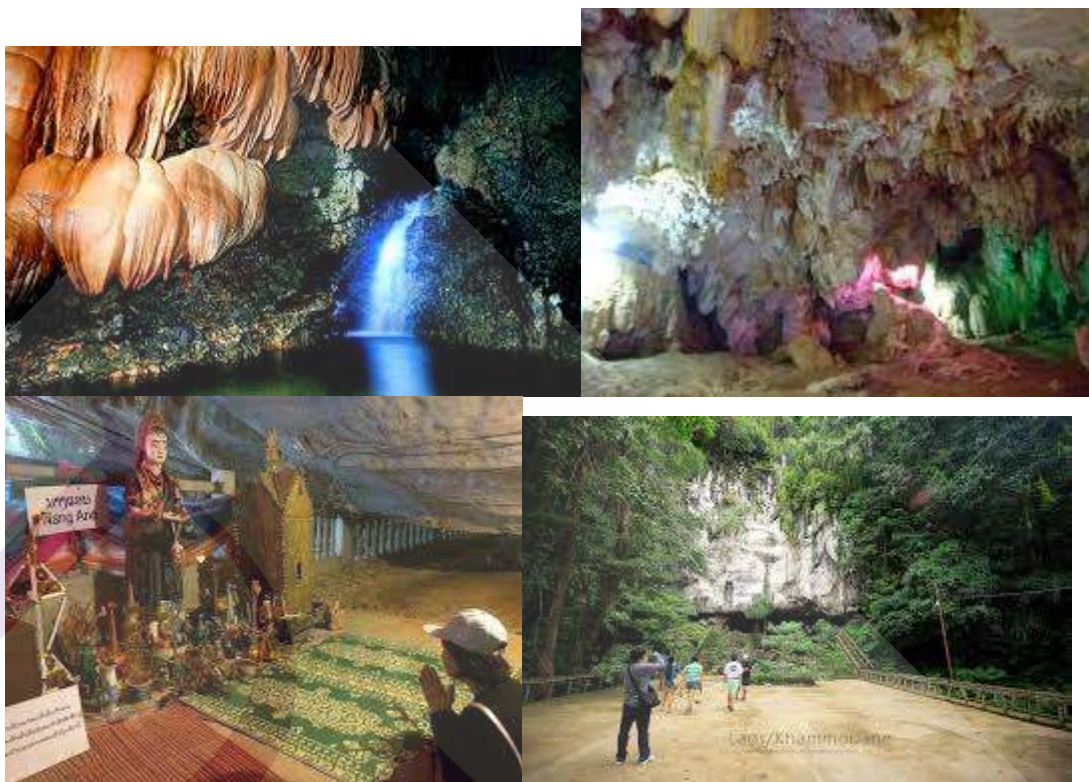
ภาพที่ 2.2 แขวงคำม่วน สปป ลาว แผนที่ท่องเที่ยวของแขวงคำม่วน ถ้ำนางแอนเป็นหนึ่งในแหล่งท่องเที่ยว



ภาพที่ 2.3 เมืองท่าแขก และเส้นทางไปถ้ำนางแอน

ถ้ำนางแอ่นมีเอกลักษณ์เด่นที่สุด คือมีความเย็นธรรมชาติ ออกมาจากในถ้ำ ทำให้นักท่องเที่ยวมาพักผ่อน ได้รับความเย็นและอากาศที่บริสุทธิ์จากธรรมชาติโดยแท้ ถ้ำนี้เย็นตลอดปี เป็นถ้ำที่มีลมพัดออกมาจากภายในถ้ำ ถ้ำนี้มีสองปากถ้ำ ปากด้านหนึ่งอยู่ฝั่งด้านตะวันออก และปากอีกด้านอยู่ด้านตะวันตก ระยะความยาวปากถ้ำ ด้านทิศตะวันออกถึงตะวันตก ยาวประมาณ 1,000 เมตร ในถ้ำมีสายน้ำไหลผ่านตลอดปีโดยน้ำผุดขึ้นมาจากใต้หิน การเดินทางไปที่ชมภายในถ้ำ จากปากถ้ำทางทิศตะวันตก ต้องนั่งเรือพายนำเที่ยวขนาดเล็ก เป็นพาหนะในการนำพาเที่ยวชมความงามในถ้ำ ภายในถ้ำนักท่องเที่ยวจะได้พบหลายสิ่งหลายอย่าง เช่น หินงอก หินย้อย ลวดลายหินต่าง ๆ และความสวยงามตามธรรมชาติของถ้ำ ระยะความยาวของถ้ำประมาณ 700 เมตร ถึงตีนถ้ำด้านตะวันตก แล้วเดินทางต่อด้วยการเดินเท้า ขึ้นไปประมาณ 800 เมตร ถึงปากถ้ำแล้วสามารถมองเห็นภายนอกถ้ำซึ่งมีภูเขาป่าไม้ที่เขียวสวยสดงดงาม ปากถ้ำด้านทิศตะวันตกเป็นปากถ้ำที่กว้างใหญ่อลังการ ในถ้ำมีก้อนหินใหญ่ และหินน้อยจำนวนมากมาย มีนกกนางแอ่น ค้างคาว อาศัยอยู่ภายในถ้ำ มีหินงอกหินย้อยลวดลายต่าง ๆ ที่สวยงาม มีหินพระฤๅษี หินมรกต หินดั้นเทียน หินมังกร หินหยก หินปะการัง หินหัวช้างเผือก หินปี่นใหญ่ หินลายก้นหอย หม้อดินโบราณ หินเต่ากินน้ำ หินพระฤๅษีองค์ใหญ่ และอื่น ๆ อีกมากมาย ที่สวยงามและธรรมชาติสร้างขึ้น ในการเดินทางเที่ยวชมภายในถ้ำ เข้าและกลับออกมา ใช้เวลาประมาณ 3 ชั่วโมง





สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จมาเยี่ยมชมถ้ำนางแอ่น เมื่อวันที่ 13-17 มีนาคม พ.ศ. 2536 พระองค์มาเที่ยวชมพักผ่อนที่ถ้ำนางแอ่นแห่งนี้ ถ้ำนางแอ่นมีประวัติการสำรวจโดยท่านโพมาเช่ จากประเทศฝรั่งเศส ได้มาสำรวจตั้งแต่ปี ค.ศ. 1927 เป็นเวลากว่า 91 ปีมาแล้ว ซึ่งได้สำรวจถ้ำทางทิศตะวันออกไปยังทิศตะวันตก เป็นคนแรก ตามตำนานถ้ำแห่งนี้เป็นสถานที่ซึ่ง เชียงน้อยลูกสาวของฤๅษีได้พบรักกัน ถ้ำแห่งนี้ห่างจากเมืองท่าแขกไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ 18 กิโลเมตร ตามเส้นทางเลขที่ 12

ถ้ำนางแอ่น แต่เดิมหน่วยงานรัฐขึ้นแขวงเป็นผู้ดูแลควบคุมการเข้าออกของสถานที่แหล่งท่องเที่ยว ซึ่งเคยเก็บค่าธรรมเนียมการเข้าพื้นที่ คนละ 5,000 กีบ (20 บาท) แต่ต่อมาได้ให้สัมปทานแก่ผู้ประกอบการธุรกิจเอกชน ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2016 ซึ่งได้ทำการปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวใหม่และเก็บค่าธรรมเนียมนักท่องเที่ยวในปัจจุบัน คนละ 10,000 กีบ (40 บาท) ค่าบริการนำเที่ยวเรือภายในถ้ำคนละ 20,000 กีบ (80 บาท)

ถ้ำนางแอ่นมีระเบียบและข้อห้ามที่ติดประกาศไว้ ดังนี้

1. ห้ามทาบทำลายธรรมชาติ หิน และอื่น ๆ ภายในถ้ำอย่างเด็ดขาด
2. ห้ามไม่ให้เอาวัตถุ หินและอื่น ๆ ออกจากถ้ำอย่างเด็ดขาด
 - ห้ามสร้างความสกปรกที่ก่อให้เกิดความไม่สวยงามโดยเด็ดขาด
 - ห้ามทิ้งวัสดุสิ่งของลงในน้ำและในถ้ำอย่างเด็ดขาด

- จงช่วยกันรักษาความสะอาดและจารีตประเพณีอันดีงาม

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้คัดเลือกเฉพาะงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัยนี้ ทั้งนี้เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัยและเพื่อนำผลงานการวิจัยต่าง ๆ เหล่านี้มาสนับสนุน ดังนี้

เยาวรี เจริญสวัสดิ์ (2543) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้ประโยชน์อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เพื่อนันทนาการ พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อทรัพยากรธรรมชาติในระดับปานกลางร้อยละ 61.3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจอย่างนัยสำคัญทางสถิติคือ อายุ และความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจ โดยกลุ่มที่มีอายุน้อย มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีอายุมาก กลุ่มที่มีความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจสูงมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีความคาดหวังปานกลางและต่ำ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการในระดับปานกลางร้อยละ 51.9

อุดมศักดิ์ แนวจิตร (2544) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กรณีอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังและและความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมอุทยานฯ ด้านพื้นที่และการมีส่วนร่วมในระดับมาก แต่กลับมีความคาดหวังและความพึงพอใจ เพียงปานกลางต่อกิจกรรมเพื่อการศึกษาธรรมชาติ ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ภูมิฐานะและความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ไม่มีผลแต่อย่างใด ต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ทั้งด้านพื้นที่ การจัดการด้านกิจกรรมเพื่อการศึกษาธรรมชาติ และด้านการมีส่วนร่วม พบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ว่ามีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก หรือเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้ง 4 ด้าน

ชัชวาล นิธิพิพัฒน์โกศล (2547) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ได้เดินทางท่องเที่ยวด้านชายแดนไทยพม่า อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวบริเวณด้านชายแดนไทยพม่า พบว่าสถานที่ท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยระดับความพึงพอใจมากในเรื่องประวัติความเป็นมาของสถานที่ท่องเที่ยว และความสวยงามของสถานที่ท่องเที่ยว ด้านการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านประชาชนในท้องถิ่น นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ได้รับไมตรีที่ดีของประชาชนในท้องถิ่น ด้านร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางรวมทั้งด้านโรงแรมที่พัก

สุคนธ์ธาร สุรเดชพิภพ (2549) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อเมืองประวัติศาสตร์เชียงใหม่ อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีนัยสำคัญ ได้แก่ ด้านการคมนาคม ด้านความปลอดภัย ด้านการบริการ ด้านของที่ระลึก และด้านบทบาทของภาครัฐ

ไพศาล ชุ่มวงศ์ (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากอุทยานภูชี้ฟ้า จังหวัดเชียงราย พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านสิ่งดึงดูดใจเพื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านการคมนาคม นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจปานกลาง โดยความพึงพอใจสูงสุด คือการได้รับข้อมูลเส้นทาง การเดินทาง ความสะดวกในการเดินทาง และค่าพาหนะในการเดินทาง ด้านร้านอาหาร นักท่องเที่ยวให้ความพึงพอใจระดับปานกลาง

ผุสดี ภูษณาภิรมย์ (2551) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติ กรมศึกษาอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก คือ ด้านความเหมาะสมของอัตราค่าผ่านอุทยานแห่งชาติ ด้านความสะดวกของห้องน้ำและห้องสุขา ด้านความปลอดภัยของสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการสื่อสารสาธารณะ ผลการทดสอบสมมุติฐาน ปรากฏว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติ เอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันด้วย

อรทัย มูลคำ (2551) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติในภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ กรมศึกษาอุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์และอุทยานแห่งชาติดอยสุเทพฯ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 15-22 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ต่ำกว่า 10,000 บาท และมีถิ่นที่อยู่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เดินทางมากับครอบครัว ใช้รถยนต์ส่วนตัวในการเดินทางท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ในช่วงวันหยุดเทศกาล และใช้บ้านพักเป็นที่พักรวม นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับข้อมูลการท่องเที่ยวจากการแนะนำจากบุคคลที่เคยไป บุคคลในครอบครัว เพื่อนอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก ได้แก่ อินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร

ปวีณา ทวีวงศ์โอฬาร (2552) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ปัจจัยด้านโบราณสถานและสภาพแวดล้อม ด้านการคมนาคม ด้านบทบาทของรัฐ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนปัจจัยด้านความปลอดภัย ราคาสินค้าและบริการ ของที่ระลึก และการบริการ ได้รับความพึงพอใจระดับปานกลาง และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจแยกตามลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ในทุกด้าน พบว่าแตกต่างกัน

วัชรกร ชัยมนัสสกุล (2554) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสภาพแวดล้อมเกาะลอย ศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวเห็นด้วยมากที่สุด คือ ด้านการอำนวยความสะดวก เนื่องจากเกาะลอยศรีราชามีการจัดพื้นที่จอดรถ เส้นทางเดินรถอย่างเป็นระบบ และสะดวกในการสัญจรไปมา

เฉลิม กลิ่นนันทนวล (2554) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะช้าง จังหวัดตราด พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสรุปได้ว่า สถานที่ตั้งศูนย์บริการนักท่องเที่ยวและการเก็บค่าธรรมเนียม มีความรวดเร็วและสะดวก

วิธาน จินากักดี (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านความเป็นธรรมชาติ ด้านการจัดการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ พบว่าความพึงพอใจที่มีต่ออุทยานฯ อยู่ในระดับปานกลาง และไม่แตกต่างกันตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ

สว่าง คำโก้ และคำเหวียน (2557) ศึกษาเรื่อง ความต้องการและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างประเทศต่อการบริการการท่องเที่ยวของ สปป ลาว โดยมีจุดประสงค์ศึกษาสิ่งอำนวยความสะดวกทางการบริการท่องเที่ยวของ สปป ลาว พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ท่องเที่ยวธรรมชาติ รองลงมาคือ วัฒนธรรม และนักท่องเที่ยวได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม การบริการบริษัทนำเที่ยว ควรมีคู่มือเงินอัดโนมตีให้เพียงพอ ควรปรับปรุงถนนและสายการบิน

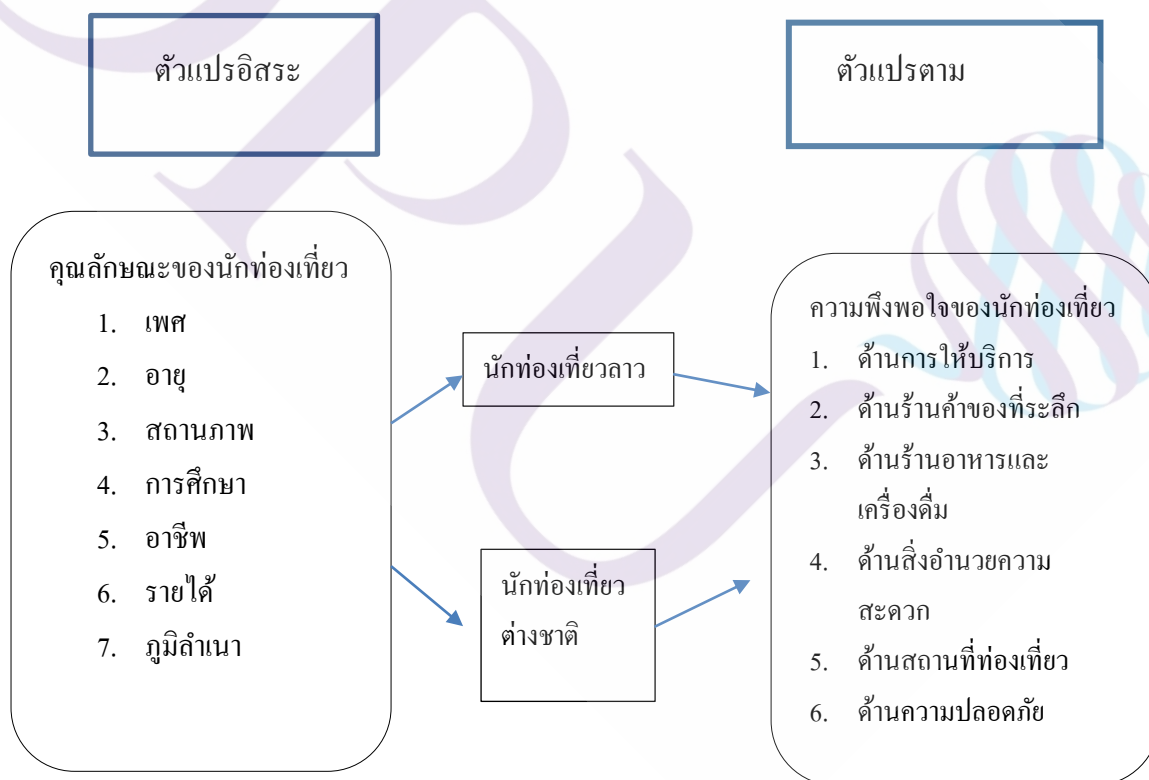
วลัญช์รัช วรวัลย์รัตน์ และ ศศิธร งามพันธ์ (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในรูปแบบโฮมสเตย์ อำเภออำพวา จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนา ระยะเวลาการท่องเที่ยวและพาหนะในการเดินทางที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจ ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด พบว่า ด้านสินค้า ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการจัดการรายการนำเที่ยวและด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจ

2.6 สรุปแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยเข้าใจว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และภูมิลำเนา อาจมีผลต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่เข้ามาเที่ยวชมแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ถ้ำนางแอ่น และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้แก่ การใช้เวลาในการท่องเที่ยว วิธีการเดินทาง สถานที่พัก ค่าใช้จ่ายที่คาดการณ์ไว้ และการได้ข้อมูลท่องเที่ยว ดังนั้นประกอบกับความเข้าใจทฤษฎีและแนวคิดด้านการท่องเที่ยว ด้านความพึงพอใจ ด้านลักษณะประชากรศาสตร์ พร้อมทั้งความเข้าใจแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ถ้ำนางแอ่น ที่เลือกมาเป็นพื้นที่ศึกษาด้วย นำไปสู่การกำหนดกรอบแนวในการวิจัย และการออกแบบการเก็บระเบียบวิธีวิจัยด้วย

2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวลาว และต่างชาติที่มีต่อถ้ำนางแอ่น แขวงคำม่วน สปป ลาว มีกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย ดังนี้



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวลาวและต่างชาติที่มีต่อถ้ำนางแอ่น แขวงคำม่วน สปป ลาว โดยมีรายละเอียดขั้นตอนตามลำดับดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือนักท่องเที่ยวชาวลาวและต่างชาติ ที่มาท่องเที่ยวถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว เนื่องจากไม่มีการเก็บสถิตินักท่องเที่ยว ทำให้ไม่ทราบจำนวนนักท่องเที่ยวที่แน่นอน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากการวิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณด้วยสูตรขนาดตัวอย่าง ไม่ทราบจำนวนประชากร

$$n = \frac{Z^2}{4(e)^2}$$

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

n = ขนาดตัวอย่าง

e = ความคาดเคลื่อน ร้อยละ 5 หรือ 0.05

เมื่อแทนค่าในสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{1.96^2}{4(0.05)^2} \\ &= 384.16 \text{ หรือ } 384 \text{ คน} \end{aligned}$$

ดังนั้น จึงพิจารณากลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมดรวม 400 คน เนื่องจากสถิตินักท่องเที่ยวมาถ้ำนางแอ่น ไม่ทราบสัดส่วนนักท่องเที่ยวลาวและต่างชาติที่แน่นอน แต่จากการสอบถามผู้ได้

สัมปทานใช้พื้นที่ท่องเที่ยวนี้ มีนักท่องเที่ยวลาวมากกว่านักท่องเที่ยวต่างชาติ ประมาณ 70:30 การศึกษาจึงกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง เป็นนักท่องเที่ยวชาวลาว 280 คน และชาวต่างชาติ 120 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวลาวและชาวต่างชาติ ที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแจ้ แขวงคำม่วน สปป ลาว ซึ่งสร้างและออกแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และสอดคล้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา โดยส่วนที่ 1 เป็นคำถามที่มีคำตอบหลายตัวเลือก (multiple choice) ส่วนที่ 2 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้เลือกประมาณค่า (rating scale) และส่วนที่ 3 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความเห็นและให้ข้อเสนอแนะ โดยโครงสร้างแบบสอบถาม ทั้ง 4 ส่วนมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยว

ส่วนนี้ เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิฐานะคำถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (closed-end questionnaire) โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงตัวเลือกเดียว มีทั้งหมด 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ส่วนนี้ เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว คำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตรอันตรภาค แต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก ประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ สำคัญมากที่สุด (5 คะแนน) สำคัญมาก (4 คะแนน) สำคัญปานกลาง (3 คะแนน) สำคัญน้อย (2 คะแนน) และสำคัญน้อยที่สุด (1 คะแนน) ตามลำดับ มีเกณฑ์การให้คะแนน โดยกำหนดความสำคัญของความพึงพอใจตามการจัดชั้นของคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= (5-1)/5 = 0.8 \end{aligned}$$

ซึ่งได้นำมากำหนดเป็นเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงตัวเลือกเดียว มีทั้งหมด 6 ข้อใหญ่ และ 24 ข้อย่อย ดังนี้

1. ด้านการให้บริการ
2. ด้านร้านค้าของที่ระลึก
3. ด้านร้านอาหารและเครื่องดื่ม
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ด้านสถานที่ท่องเที่ยว
6. ด้านความปลอดภัย

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยว
ให้นักท่องเที่ยวแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่น ๆ โดยการระบุ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งข้อมูลออกเป็น 2 ประเภท คือ

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

ใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ชุด โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบโอกาสทางสถิติและทำการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) จากนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วนสปป ลาว

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม จากการศึกษาค้นคว้า เอกสารเผยแพร่ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และวรรณกรรมต่าง ๆ และระบบสืบค้นจากวิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ของนักศึกษาระดับปริญญาโทของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

3.4 สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำไปลงรหัสและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยสถิติที่ใช้ คือ

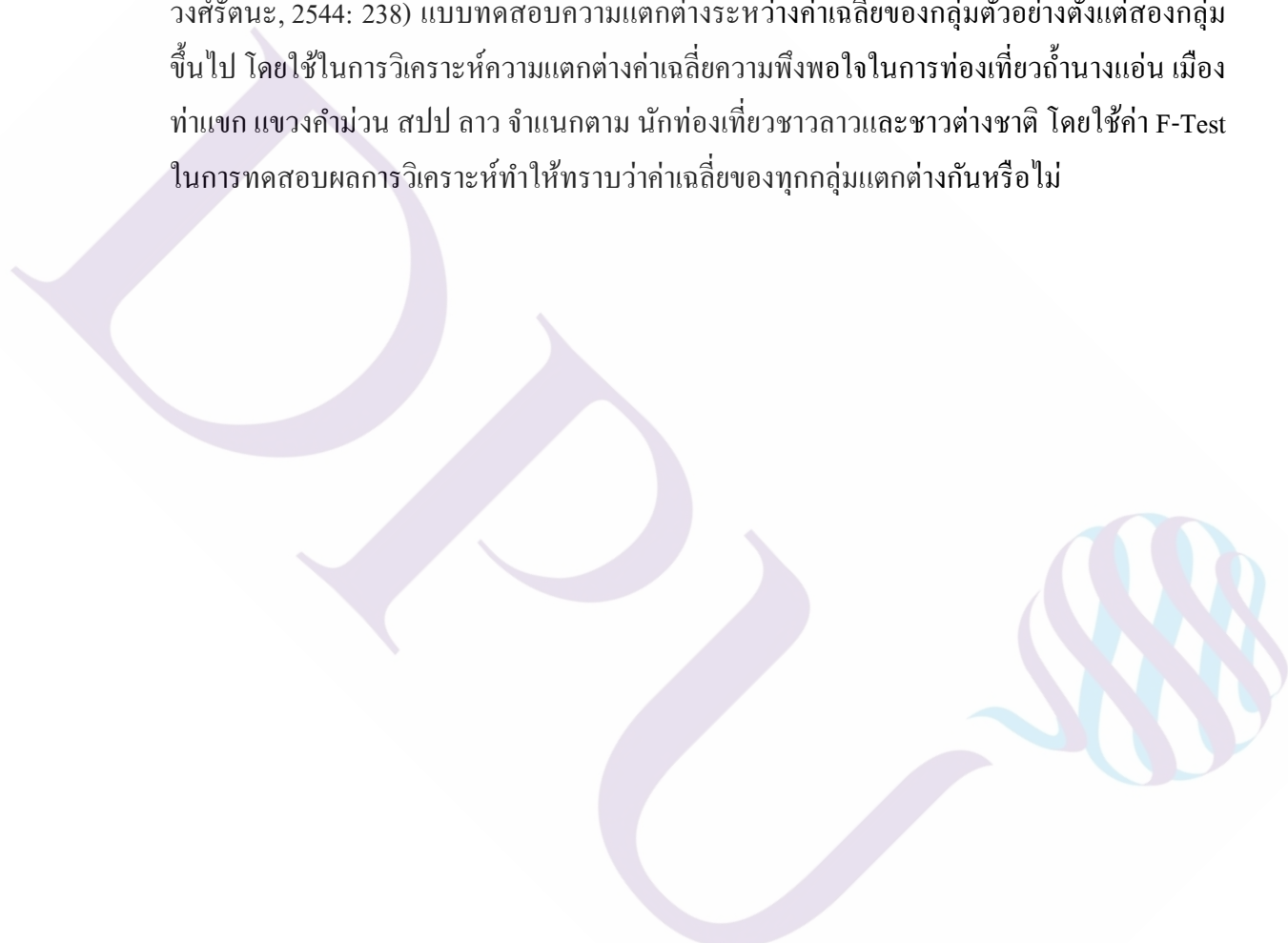
3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ ในส่วนที่ 1 ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิลำเนาและส่วนที่ 2 ด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Interferential statistics)

1) การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มประชากร โดยใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยวจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิภาค โดยจะเป็นการวิเคราะห์ว่า ค่าเฉลี่ยของตัวแปรตามนั้นจะแตกต่างกันในทุกกลุ่มของตัวแปรอิสระหรือไม่

2) การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยมากกว่าสองกลุ่ม (One-way ANOVA) (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2544: 238) แบบทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่สองกลุ่มขึ้นไป โดยใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการท่องเที่ยวถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว จำแนกตาม นักท่องเที่ยวชาวลาวและชาวต่างชาติ โดยใช้ค่า F-Test ในการทดสอบผลการวิเคราะห์ทำให้ทราบว่าค่าเฉลี่ยของทุกกลุ่มแตกต่างกันหรือไม่



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อ 1) สำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวลาวและต่างชาติ และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจในของนักท่องเที่ยวชาวลาวและต่างชาติ ที่มีต่อถ้ำนางแอ่น ในแขวงคำม่วน สปป ลาวโดยนำเสนอผลการวิจัย ด้วยการบรรยายและตาราง ทั้งนี้ได้แบ่งการวิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยว

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวลาวที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{x} = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

S.D. = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

t = ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 ตัวแปร
(t - distribution)

F = ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 ตัวแปร
(F - distribution)

df = ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)

SS = ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)

MS = ค่าเฉลี่ยของผลรวมของคะแนนยกกำลังสอง (Mean of Squares)

Sig. = ค่าความน่าจะเป็น (Probability)

* = ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (95 เปอร์เซ็นต์)

** = ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยว

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยว

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ			
หญิง		192	48.0
ชาย		208	52.0
รวม		400	100.0
2. อายุ			
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี		70	17.5
21-40 ปี		174	43.5
41-60 ปี		106	26.5
61 ปี ขึ้นไป		50	12.5
รวม		400	100.0
3. สถานภาพ			
โสด		114	28.5
สมรส		174	43.5
หย่าร้าง/หม้าย		112	28.0
รวม		400	100.0
4. ระดับการศึกษา			
ต่ำกว่าปริญญาตรี		146	36.5
ปริญญาตรี		151	37.7
ปริญญาโท		67	16.8
ปริญญาเอก		36	9.0
รวม		400	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. อาชีพ		
ค้าขาย นักธุรกิจ	36	9.0
ข้าราชการ พนักงานรัฐ	75	18.8
พนักงานเอกชน	163	40.7
นักเรียนนักศึกษา	79	19.7
ประชาชนทั่วไป	47	11.8
รวม	400	100
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	53	13.3
10,001-20,000 บาท	88	22.0
20,001-30,000 บาท	127	17.8
30,001- 40,000 บาท	103	25.7
40,001-50,000 บาท	56	14.0
มากกว่า 50,000 บาท	29	7.2
รวม	400	100
7. ภูมิลำเนา มาจาก		
ประเทศลาว	160	40.0
ต่างชาติ		
ประเทศไทย	84	21.0
ประเทศจีน	95	23.8
ประเทศเยอรมันนี	61	15.2
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยว ด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ลักษณะการเดินทาง และภูมิลำเนา

จำแนกประเทศลาว และต่างชาติ (ไทย จีน เยอรมัน) ที่เข้ามาท่องเที่ยว ที่ถ้ำนางแอ่น แขวงคำม่วน สปป ลาว สรุปได้ดังนี้

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุระหว่าง 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมา 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.5 ต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.5 และ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.5 ตามลำดับ

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 48.0 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.0 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สมรส จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมา โสด คิดเป็นร้อยละ 28.5 และหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 28.0 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปริญญาตรี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36.5 ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 16.8 และปริญญาตรีเอก คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมา นักเรียนนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 19.8 ข้าราชการ พนักงานรัฐ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 ประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 11.8 และค้าขาย นักธุรกิจ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 รองลงมา 30,001- 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.8 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.0 40,001-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.0 ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.3 และมากกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.2 ตามลำดับ

ลักษณะการเดินทาง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เดินทางกับคู่รัก จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมา เดินทางกับครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 24.5 เดินทางกับเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 10.8 และเดินทางคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

ภูมิลำเนา มาจาก พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาจากประเทศลาวจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมา ประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 23.8 ประเทศจีน คิดเป็นร้อยละ 21.0 และประเทศเยอรมัน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวลาวที่มีต่ออำนาจ آهن เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวลาวที่มีต่ออำนาจ آهن เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว ด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. สถานที่พักแรม	2.99	1.049	ปานกลาง	4
2. ร้านอาหารและเครื่องดื่ม	3.15	1.034	ปานกลาง	1
3. ให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว	3.10	.990	ปานกลาง	2
4. การให้บริการของพนักงานนำเที่ยว	2.99	1.012	ปานกลาง	5
5. ด้านความปลอดภัยในพื้นที่ท่องเที่ยว	3.05	1.057	ปานกลาง	3
6. ด้านการเดินทางท่องเที่ยว	2.88	1.054	ปานกลาง	6
รวม	3.02	.916	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวลาวที่มีต่ออำนาจ آهن เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว ด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ความพึงพอใจมากที่สุด อันดับที่ 1 คือร้านอาหารและเครื่องดื่มอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$) อันดับที่ 2 คือ การให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$) ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด อันดับที่ 6 คือ ด้านการเดินทางท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.88$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวลาวที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว ด้านสถานที่ท่องเที่ยว

ด้านสถานที่ท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.00	.996	ปานกลาง	1
2. ความน่าสนใจและดึงดูดใจ	2.90	1.018	ปานกลาง	2
3. การจัดสรรพื้นที่	2.86	1.111	ปานกลาง	3
4. ความสวยงามและร่มรื่นตามธรรมชาติ	2.84	1.191	ปานกลาง	4
รวม	2.90	.995	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวลาวที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว ด้านสถานที่ท่องเที่ยว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ นักท่องเที่ยวชาวลาวมีความพึงพอใจสูงสุดอันดับที่ 1 คือ ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$) และส่วนด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุด อันดับที่ 4 คือ ด้านความสวยงามและร่มรื่นตามธรรมชาติ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.84$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวลาวที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว ด้านร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม

ด้านร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ความสะอาด	2.78	1.126	ปานกลาง	2
2. ความเหมาะสมของราคา	2.72	1.206	ปานกลาง	4
3. ความหลากหลายของอาหารและเครื่องดื่ม	2.78	1.109	ปานกลาง	3
4. ความเพียงพอของปริมาณสินค้าอาหารและเครื่องดื่ม	2.72	1.163	ปานกลาง	1
รวม	2.75	1.084	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวลาวที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว ด้านร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด อันดับที่ 1 คือ ความเพียงพอปริมาณสินค้าอาหารและเครื่องดื่ม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.72$) ส่วนด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ลำดับที่ 4 คือ ความเหมาะสมของราคา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.72$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวลาวที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. สถานที่จอดรถ เพียงพอ	2.69	1.232	ปานกลาง	5
2. ห้องสุขา สะอาด เพียงพอ	2.95	1.150	ปานกลาง	2
3. ป้ายบอกจุดท่องเที่ยวในพื้นที่นอกและในถ้ำ	2.82	1.158	ปานกลาง	4
4. แผนที่บอกตำแหน่งและการใช้พื้นที่	2.87	1.058	ปานกลาง	3
5. โต๊ะ เก้าอี้และพื้นที่พักผ่อน	3.21	1.145	ปานกลาง	1
รวม	2.90	.905	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวลาวที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อันดับที่ 1 คือ โต๊ะ เก้าอี้และพื้นที่พักผ่อน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$) ส่วนด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ลำดับที่ 5 คือ สถานที่จอดรถ เพียงพอ ($\bar{X} = 2.69$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวลาวที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว ด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. มีป้ายเตือนให้ระมัดระวังอันตรายและเขตหวงห้าม	3.10	1.223	ปานกลาง	1
2. มีอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัย เสื้อชูชีพ	3.02	1.221	ปานกลาง	2
3. มีแสงสว่างเพียงพอในถ้ำ	2.88	1.174	ปานกลาง	3
รวม	2.99	.960	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวลาวที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว ด้านความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.99$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ลำดับที่ 1 คือ มีป้ายเตือนให้ระมัดระวังอันตรายและเขตหวงห้าม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$) ส่วนด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด อันดับที่ 3 คือ มีแสงสว่างเพียงพอในถ้ำ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.88$)

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่ออำนาจอ่อน เมืองท่าแขก แขวง
คำม่วน สปป ลาว

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ
ที่มีต่ออำนาจอ่อน เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว ด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. สถานที่พักแรม	4.11	.367	มาก	5
2. ร้านอาหารและเครื่องดื่ม	3.79	.344	มาก	6
3. ให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว	4.41	.313	มากที่สุด	3
4. การให้บริการของพนักงานนำเที่ยว	4.51	.362	มากที่สุด	1
5. ด้านความปลอดภัยในพื้นที่ท่องเที่ยว	4.39	.436	มากที่สุด	4
6. ด้านการเดินทางท่องเที่ยว	4.46	.404	มากที่สุด	2
รวม	4.44	.261	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
ต่างชาติที่มีต่ออำนาจอ่อน เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว ด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่
ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ การ
ให้บริการของพนักงานนำเที่ยวอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) ส่วนด้านที่ได้รับความพึงพอใจ
น้อยที่สุด คือ ร้านอาหารและเครื่องดื่มอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว ด้านสถานที่ท่องเที่ยว

ด้านสถานที่ท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.48	.557	มากที่สุด	1
2. ความน่าสนใจและดึงดูดใจ	4.42	.632	มากที่สุด	2
3. การจัดสรรพื้นที่	4.37	.600	มากที่สุด	3
4. ความสวยงามและร่มรื่นตามธรรมชาติ	4.35	.717	มากที่สุด	4
รวม	4.41	.313	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว ด้านสถานที่ท่องเที่ยว โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$) ลำดับสุดท้าย คือ ความสวยงามและร่มรื่นตามธรรมชาติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว ด้านร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม

ด้านร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ความสะอาด	4.62	.598	มากที่สุด	2
2. ความเหมาะสมของราคา	4.37	.538	มากที่สุด	4
3. ความหลากหลายของอาหารและเครื่องดื่ม	4.49	.694	มากที่สุด	3
4. ความเพียงพอของปริมาณสินค้าอาหารและเครื่องดื่ม	4.65	.580	มากที่สุด	1
รวม	4.51	.362	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว ด้านร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ความเพียงพอปริมาณสินค้าอาหาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) ส่วนด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความเหมาะสมของราคา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. สถานที่จอดรถ เพียงพอ	4.23	.627	มากที่สุด	5
2. ห้องสุขา สะอาด เพียงพอ	4.37	.622	มากที่สุด	2
3. ป้ายบอกจุดท่องเที่ยวในพื้นที่นอกและในถ้ำ	4.25	.646	มากที่สุด	4
4. แผนที่บอกตำแหน่งและการใช้พื้นที่	4.32	.621	มากที่สุด	3
5. โต๊ะ เก้าอี้และพื้นที่พักผ่อน	4.49	.730	มากที่สุด	1
รวม	4.39	.436	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ โต๊ะ เก้าอี้และพื้นที่พักผ่อน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$) ส่วนด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ สถานที่จอดรถ เพียงพออยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว ด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. มีป้ายเตือนให้ระมัดระวังอันตรายและเขตหวงห้าม	4.59	.596	มากที่สุด	1
2. มีอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัย เสื้อชูชีพ	4.42	.564	มากที่สุด	2
3. มีแสงสว่างเพียงพอในถ้ำ	4.38	.565	มากที่สุด	3
รวม	4.46	.404	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว ด้านความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีป้ายเตือนให้ระมัดระวังอันตรายและเขตหวงห้าม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) ส่วนด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีแสงสว่างเพียงพอในถ้ำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$)

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน : ภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน มีผลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว

H_0 : ภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน มีผลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน มีผลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว จำแนกตามภูมิลำเนา (ชาวลาวและชาวต่างชาติต่าง ๆ ไทย จีน เยอรมันนี)

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	20.854	6.951	8.762	.000*
	ภายในกลุ่ม	396	314.176	.793		
	รวม	399	335.030			
2. ด้านสถานที่ท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	3	23.882	7.961	8.481	.000*
	ภายในกลุ่ม	396	371.704	.939		
	รวม	399	395.586			
3. ด้านร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	3	23.376	7.792	6.918	.000*
	ภายในกลุ่ม	396	446.060	1.126		
	รวม	399	469.436			
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3	9.187	3.062	3.815	.000*
	ภายในกลุ่ม	396	317.897	.803		
	รวม	399	327.084			
5. ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	3	22.432	7.477	8.574	.000*
	ภายในกลุ่ม	396	345.341	.872		
	รวม	399	367.773			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	18.776	6.249	8.325	.000*
	ภายในกลุ่ม	396	297.688	.752		
	รวม	399	316.464			

* Sig.<0.05 มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว จำแนกตามภูมิลำเนา มาจากโดยใช้การทดสอบทางสถิติ F-test เพื่อการทดสอบสมมติฐาน เนื่องจากค่า Sig. < 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จึงสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวที่มาจากภูมิลำเนา (ประเทศต่าง ๆ กัน ชาวลาว และชาวต่างชาติ) มีความพึงพอใจต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว จำแนกตามภูมิลำเนาในการให้บริการ

(n =400)

ภูมิลำเนา มาจาก (I)	ภูมิลำเนา มาจาก (J)			
	ประเทศลาว (I-J)	ประเทศไทย (I-J)	ประเทศจีน (I-J)	ประเทศเยอรมันนี (I-J)
ประเทศลาว	-	-3.883*	-2.247*	-9.110*
ประเทศไทย		-	.208	.810
ประเทศจีน			-	.223
ประเทศเยอรมันนี				-

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว จำแนกตามภูมิลำเนาในด้านการให้บริการพบว่านักท่องเที่ยวจากประเทศลาวมีความพึงพอใจแตกต่างกันกับนักท่องเที่ยวจากประเทศไทย ประเทศจีน และ ประเทศเยอรมันนี

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว จำแนกตามภูมิลำเนา ด้านสถานที่ท่องเที่ยว

(n =400)

ภูมิลำเนา มาจาก (I)	ภูมิลำเนา มาจาก (J)			
	ประเทศลาว (I-J)	ประเทศไทย (I-J)	ประเทศจีน (I-J)	ประเทศเยอรมันนี (I-J)
ประเทศลาว	-	-8.52*	-1.123*	-9.51*
ประเทศไทย		-	.753	.756
ประเทศจีน			-	.149
ประเทศเยอรมันนี				-

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว จำแนกตามภูมิลำเนา ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ประเทศลาว แตกต่างกับกับประเทศไทย ประเทศจีน และประเทศเยอรมันนี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว จำแนกตามภูมิลำเนา ด้านร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม

(n =400)

ภูมิลำเนา มาจาก (I)	ภูมิลำเนา มาจาก (J)			
	ประเทศลาว (I-J)	ประเทศไทย (I-J)	ประเทศจีน (I-J)	ประเทศเยอรมันนี (I-J)
ประเทศลาว	-	-.249*	-.329*	-.335*
ประเทศไทย		-	.248	.647
ประเทศจีน			-	.257
ประเทศเยอรมันนี				-

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว จำแนกตามภูมิลำเนา ด้านร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ประเทศลาว แตกต่างกับกับประเทศไทย ประเทศจีน และประเทศเยอรมันนี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว จำแนกตามภูมิลำเนา ด้านความปลอดภัย

(n =400)

ภูมิลำเนา มาจาก (I)	ภูมิลำเนา มาจาก (J)			
	ประเทศลาว (I-J)	ประเทศไทย (I-J)	ประเทศจีน (I-J)	ประเทศเยอรมันนี (I-J)
ประเทศลาว	-	-.710*	-.123*	-.725*
ประเทศไทย		-	.852	.645
ประเทศจีน			-	.302
ประเทศเยอรมันนี				-

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว จำแนกตามภูมิลำเนา มาจาก ด้านความปลอดภัย ประเทศลาว แตกต่างกับกับประเทศไทย ประเทศจีน ประเทศเยอรมันนี ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวลาวและต่างชาติที่มีต่อถ้ำนางแอน ในแขวงคำม่วน สปป ลาว มีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อ 1) สํารวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวลาวและต่างชาติ และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวลาวและต่างชาติ ที่มีต่อถ้ำนางแอน ในแขวงคำม่วน สปป ลาว ได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ซึ่งสรุปผลการวิจัยออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยว

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวลาวที่มีต่อถ้ำนางแอน เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อถ้ำนางแอน เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

5.1 สรุปผล

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยว

ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยว จากแบบสอบถามสามารถสรุปได้ดังนี้

1) นักท่องเที่ยวที่มีอายุระหว่าง 21-40 ปี มีสัดส่วนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.5 เป็นวัยหนุ่มสาวและวัยทำงาน เป็นส่วนใหญ่ และรองลงมาเป็นช่วงอายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.5 มีเยาวชนอายุ ต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.5 และวัยสูงอายุ 61 ปีขึ้นไป น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.5 ทั้งนี้เนื่องจากเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ เป็นถ้ำที่คนวัยหนุ่มสาวและวัยทำงานนิยมมาท่องเที่ยวมากกว่าวัยอื่น ๆ

2) นักท่องเที่ยวชายและหญิง ไม่ว่าจะชาวลาวและชาวต่างชาติ มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน ผู้ชายมาเที่ยวมากกว่าผู้หญิงเล็กน้อย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 48.0 ส่วนเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.0 ทั้งนี้แสดงความนิยมของแหล่งท่องเที่ยวนี้ทั้งนักท่องเที่ยวชายและหญิง

3) สถานภาพสมรส นักท่องเที่ยวที่มีครอบครัว สมรสแล้ว มีสัดส่วนสูงกว่าสถานภาพโสด และหย่าร้าง อย่างชัดเจน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สมรส คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมา โสด คิดเป็นร้อยละ 28.5 และหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 28.0 แสดงว่านักท่องเที่ยวที่มา ในลักษณะการท่องเที่ยวครอบครัว มีค่อนข้างมาก และมีนักท่องเที่ยวที่เดินทางคนเดียว รองลงไป

4) ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยว ค่อนข้างดีมาก พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 37.8 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36.5 และปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 16.8 และปริญญาตรีเอก มากถึง ร้อยละ 9.0 แสดงว่าคุณภาพของนักท่องเที่ยวที่มีเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวแห่งนี้ ค่อนข้างดี และ น่าจะมีความคาดหวังและความต้องการที่สร้างคามพึงพอใจในระดับสูง เหมาะสมกับระดับการศึกษา ทั้งนี้เนื่องจากมีนักท่องเที่ยวต่างชาติ ค่อนข้างมาก

5) อาชีพของนักท่องเที่ยวมีหลากหลายอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมา นักเรียนนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 19.8 ข้าราชการ พนักงานรัฐ คิดเป็นร้อยละ 18.8 นอกจากนี้ยังเป็นประชาชนทั่วไป ไม่ระบุอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 11.8 และประกอบอาชีพค้าขาย นักธุรกิจ เล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 9.0 แสดงว่าแหล่งท่องเที่ยวดึงดูดนักท่องเที่ยวทุกอาชีพ และที่ยังไม่ทำงานด้วย

6) นักท่องเที่ยวมีรายได้ต่อเดือน กระจายไปในระดับปานกลาง ซึ่งมีมากที่สุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 127คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 รองลงมา 30,001- 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.8 รายได้ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.0 รายได้ 40,001-50,000 บาท ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.3 แลที่มีรายได้สูง มากกว่า 50,000 บาท มีเพียงร้อยละ 7.2 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีกำลังในการซื้อบริการของแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ อาหาร เครื่องดื่ม บริการนำเที่ยว ตลอดจนค่าเดินทาง

7) ลักษณะการเดินทางของนักท่องเที่ยว ว่ามาคนเดียวหรือมากับใครนั้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เดินทางกับคู่รัก คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมา เดินทางกับครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 24.5 เดินทางกับเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 10.8 และเดินทางคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 1.8 ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวมาเป็นคณะและเป็นคู่ มากกว่าการมาคนเดียว เนื่องจากสถานที่ท่องเที่ยวสามารถดึงดูดการมาพักผ่อนเป็นหมู่คณะ ที่เที่ยวชม และพักผ่อนได้อย่างดี

8) นักท่องเที่ยวที่มา ณ แหล่งท่องเที่ยวนี้ มาจากภูมิลำเนา ประเทศต่าง ๆ อย่างไรก็ตามนักท่องเที่ยวท้องถิ่นชาวลาว มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมา เป็นนักท่องเที่ยวจากประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 23.8 ตามด้วยจากประเทศจีน คิดเป็นร้อยละ 21.0 และประเทศเยอรมันนี คิดเป็นร้อยละ 15.3 แสดงว่า แหล่งท่องเที่ยวดึงดูดนักท่องเที่ยวที่ต้องเดินทางจาก

ภูมิลาเนาทั้งที่อยู่ใกล้ ๆ ใน สปป ลาว และจากประเทศเพื่อนบ้าน ไทยและจีน และถึงแม้ว่าจะไกลจากประเทศในยุโรป ก็มึนักท่องเที่ยวที่สนใจแหล่งธรรมชาติเวมาเยี่ยมเยือนด้วย

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวลาวที่มีต่อถ้านางแอน เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว

1) ด้านการให้บริการ : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวลาวที่มีต่อถ้านางแอน เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.02$)

2) ด้านสถานที่ท่องเที่ยว : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวลาวที่มีต่อถ้านางแอน เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว ด้านสถานที่ท่องเที่ยว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.90$)

3) ด้านร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวลาวที่มีต่อถ้านางแอน เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.75$)

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวลาวที่มีต่อถ้านางแอน เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.90$)

5) ด้านความปลอดภัย : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวลาวที่มีต่อถ้านางแอน เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.99$)

โดยสรุปนักท่องเที่ยวชาวลาว มีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวถ้านางแอน เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว ในทุกด้าน ทั้งการให้บริการ สถานที่ท่องเที่ยว ร้านค้า ร้านอาหาร และเครื่องดื่ม สิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัย ในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตาม นักท่องเที่ยวชาวลาวมีความพึงพอใจด้านการให้บริการ และความปลอดภัยสูงกว่าด้านอื่น ๆ ทั้งนี้ สาเหตุ น่าจะมาจากความคุ้นเคยกับแหล่งท่องเที่ยวนี้ ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวท้องถิ่น ซึ่งอาจเปรียบเทียบกับแหล่งท่องเที่ยวท้องถิ่นอื่น ๆ ใกล้เคียง ของแขวงคำม่วน และแขวงใกล้เคียง ซึ่งมีอีกหลายแหล่งท่องเที่ยวที่อาจมีความพึงพอใจมากกว่า แต่พบว่านักท่องเที่ยวชาวลาวยังมีมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว

1) ด้านการให้บริการ : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$)

2) ด้านสถานที่ท่องเที่ยว : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$)

3) ด้านร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$)

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$)

5) ด้านความปลอดภัย : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$)

โดยสรุปนักท่องเที่ยวต่างชาติ (กลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวจากไทย จีน และเยอรมัน) มีความพึงพอใจต่อถ้ำนางแอ่น แขวงคำม่วน สปป ลาว ในระดับมากที่สุด ทั้งด้านการให้บริการ สถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหารและเครื่องดื่ม สิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัย ซึ่งด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านร้านอาหารและเครื่องดื่ม และด้านความปลอดภัย ทั้งนี้สาเหตุอาจมาจาก การตอบสนองบริการนักท่องเที่ยวต่างชาติ ของผู้ให้บริการแหล่งท่องเที่ยวนี้ มีคุณภาพดี การดูแลนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่มีเที่ยวได้รับการต้อนรับดี จัดการบริการตอบสนองนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ระดับดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาได้ทดสอบสมมติฐานว่า ภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน ของนักท่องเที่ยวชาวลาวและต่างชาติ มีผลความพึงพอใจต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว แตกต่างกันหรือไม่ พบว่า ความพึงพอใจทุกด้านที่ศึกษา ประกอบด้วย ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านร้านค้าและเครื่องดื่ม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านความปลอดภัย โดยการทดสอบทางสถิติ F-test มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว จำแนกตามภูมิลำเนาในด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านร้านค้าและเครื่องดื่ม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความปลอดภัย พบว่านักท่องเที่ยวในประเทศไทย ประเทศจีน และประเทศเยอรมันนี และนักท่องเที่ยวต่างชาติ มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนนักท่องเที่ยวชาวลาว มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

5.2 อภิปรายผล

ผลการวิจัยสำหรับวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวลาวและต่างชาติที่มีต่อถ้ำนางแอ่น ในแขวงคำม่วน สปป ลาว มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-40 ปี สถานภาพสมรส ที่ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีลักษณะการเดินทางกับคู่รัก และมีภูมิลำเนาจากประเทศไทย จากกลุ่มประชากรที่มีความพึงพอใจในการเดินทางให้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) เรื่อง องค์ประกอบของประชากรศาสตร์ หมายถึง คุณลักษณะของประชากรในด้านต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ ที่อยู่อาศัย สถานภาพ การศึกษา อาชีพ เชื้อชาติ ภาษาและศาสนา เป็นต้น องค์ประกอบด้านอายุและเพศเป็นองค์ประกอบหรือคุณลักษณะขั้นพื้นฐานของประชากรที่จัดว่ามีความสำคัญว่า องค์ประกอบอื่น ๆ เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อ การเกิด การตาย และการย้ายถิ่น อันเป็นส่วนสำคัญ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านขนาด องค์ประกอบ และการกระจายตัวของประชากร โดยองค์ประกอบของประชากรศาสตร์ แบ่งออกเป็นด้านต่าง ๆ และยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2542) ได้กล่าวถึงแนวความคิดด้านประชากร ว่าเป็นทฤษฎีที่ใช้หลักการของความเป็นเหตุเป็นผล กล่าวคือ พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นจากการที่มีแรงบังคับจากภายนอกมากระตุ้น ฉะนั้นคนที่มีคุณสมบัติทางประชากรแตกต่างกันก็มีโอกาสมากที่จะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย ซึ่งแนวความคิดนี้ตรงกับทฤษฎีกลุ่มสังคม ที่อธิบายว่าพฤติกรรมของบุคคลเกี่ยวข้องกับลักษณะต่าง ๆ ทางประชากร ซึ่งลักษณะเหล่านี้สามารถจัดจำแนกเป็นกลุ่ม ๆ ได้ บุคคลที่มีลักษณะของพฤติกรรมคล้ายคลึงกันมักจะอยู่ในกลุ่มเดียวกัน ทั้งนี้เรื่องความพึงพอใจในการเดินทางท่องเที่ยวซึ่ง ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2542) ได้กล่าวถึงแนวความคิดด้านประชากร ว่าเป็นทฤษฎีที่ใช้หลักการของความเป็นเหตุเป็นผล กล่าวคือ พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นจากการที่มีแรงบังคับจากภายนอกมากระตุ้น ฉะนั้นคนที่มีคุณสมบัติทางประชากรแตกต่างกันก็มีโอกาสมากที่จะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไป

ด้วย ซึ่งแนวความคิดนี้ตรงกับทฤษฎีกลุ่มสังคม ที่อธิบายว่าพฤติกรรมของบุคคลเกี่ยวข้องกับลักษณะต่าง ๆ ทางประชากร ซึ่งลักษณะเหล่านี้สามารถจัดจำแนกเป็นกลุ่ม ๆ ได้ บุคคลที่มีลักษณะของพฤติกรรมคล้ายคลึงกันมักจะอยู่ในกลุ่มเดียวกัน ทำให้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สายจิตร (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวก แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวัง ไม่บรรลุจุดมุ่งหมายก็จะเกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจกับความหมายที่กล่าวมา ทำให้ทราบถึงความรู้สึกที่มีต่อการเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับ อเนก สุวรรณบัณฑิต และคณะ (2548) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction) ว่า ความพึงพอใจเป็นระดับของความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยมีลักษณะความพึงพอใจของการบริการ เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์อันใดอันหนึ่ง ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น พิณ ทองพูน (อ้างถึงใน Julkaew W, 2556) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจหรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับผลตอบสนองความต้องการ ทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และชรัณี เดชจินดา (อ้างถึงใน Julkaew W, 2556) กล่าวว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ หรือพอใจต่อสิ่งใดหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง

ผลการวิจัยสำหรับวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เรื่อง การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวลาวและต่างชาติที่มีต่อถ้ำนางแอ่น ในแขวงคำม่วน สปป.ลาว มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวลาวและต่างชาติ ในการศึกษาวิจัยนี้ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ขณะที่นักท่องเที่ยวชาวลาว มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อถ้ำนางแอ่น เท่านั้น มีสาเหตุมาจากปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ด้านต่าง ๆ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2545) ได้สรุปไว้ ได้แก่ การให้บริการสถานที่บริการท่องเที่ยว การเข้าถึงที่สะดวก การได้รับข่าวสารแนะนำบริการท่องเที่ยว การสนองความต้องการนักท่องเที่ยว ตลอดจนสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของแหล่งท่องเที่ยว ทำให้เกิดความพึงพอใจมาก สอดคล้องกับ ฉลองศรี พิมลสมพงษ์ (2531) ที่อธิบายปัจจัยที่ทำให้เกิดการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว ว่าประกอบด้วย ค่าใช้จ่าย เวลา และความตั้งใจที่จะเดินทางไป เป็น

สาเหตุทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติ (ไทย จีนและเยอรมัน) ตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวถึง ถ้ำนางแอ่น สปป ลาว ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยวถ้ำนางแอ่น ไม่สูงมากนักเนื่องจากมี ระยะห่างจากเมืองท่าแขก เพียงประมาณ 10 กิโลเมตร ทำให้ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไม่สูง และ สะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวนี้

5.3 ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยนี้ มีดังนี้

1.1) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่าง มีหลายชาติและภาษา การเก็บข้อมูลภาคสนาม โดย แบบสอบถามมีข้อควรระมัดระวัง ในการเก็บข้อมูล ในการใช้คำถามต่าง ๆ เนื่องจากบริบทความ เข้าใจภาษาและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ควรมีการทดสอบแบบสอบถาม ทั้งภาษาท้องถิ่นและ ภาษาต่างประเทศ ว่าสามารถใช้ในการสื่อสารความเข้าใจได้ตรงตามคำถาม อย่างถูกต้องหรือไม่

1.2) ผลการวิจัยที่ได้สำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวลาว และต่างชาติ นำไป สรุปรูปให้ผู้ประกอบการท่องเที่ยวต่าง ๆ ในแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนหน่วยงานองค์กรรับผิดชอบ ด้านการท่องเที่ยวของแขวงคำม่วน นำไปพิจารณาปรับปรุงการบริการที่ยังไม่ได้รับความ พึงพอใจสูง เพื่อให้ ถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สามารถรักษาความนิยมเป็นแหล่ง ท่องเที่ยวท้องถิ่นที่ดีต่อไป

1.3) ผลการวิจัยทำให้เข้าใจความแตกต่างของความพึงพอใจที่มาจากภูมิฐานะต่างกัน เปรียบเทียบกัน และทำให้การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้เป็นที่ยอมรับทั้งภายในประเทศและ ต่างประเทศ สมควรต้องปรับปรุงด้านอะไรบ้าง ในอนาคต

2) ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัย ในอนาคต ควรพิจารณา ดังนี้

2.1) ทำการศึกษาแบบการสัมภาษณ์โดยตรงเพื่อให้ได้ข้อมูลประกอบอย่างสมบูรณ์ ว่า มีความสอดคล้องหรือแตกต่างจากผลการศึกษาฉบับนี้มากน้อยเพียงใด

2.2) นำเอาผลการศึกษาด้านการสำรวจความพึงพอใจ ไปวิจัยด้านพฤติกรรมของ นักท่องเที่ยว เพื่อเข้าใจสาเหตุของความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวลาว และต่างชาติ



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กระทรวงกลาโหมและป่าไม้. (2015). ข้อมูลพื้นที่ป่าไม้ของประเทศ สปป ลาว. สืบค้น 16 กุมภาพันธ์ 2562, จาก www.maf.gov.la
- กระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรมและท่องเที่ยวลาว. (2015). *Lao Cultural Profile สถิตินักท่องเที่ยวเข้ามาประเทศ สปป ลาว News for Southeast Asia's Travel Planners*. สืบค้น 16 กุมภาพันธ์ 2562, จาก www.micat.gov.la
- กระทรวงแผนการและการลงทุน. (2018). *ศูนย์สถิติแห่งชาติ*. สืบค้น 16 กุมภาพันธ์ 2562, จาก www.investlaos.gov.la
- การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว. (2013). *Lao National Administration*. สืบค้น 16 กุมภาพันธ์ 2562, จาก www.tourismlaos.gov.la
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2545). *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ ในเอกสารการสอนชุดจิตวิทยาการบริการ*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ฉลองศรี พิมลสมพงษ์. (2531). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว งานวิชาการคณะมนุษยศาสตร์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฉลองศรี พิมลสมพงษ์. (2542). *การวางแผนและการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- เฉลิม กลิ่นนิ่มนวล. (2554). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติห้วยเกาช้าง จังหวัดตราด (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์N.
- ชรณี เดชจินดา. (2556). *ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์กำจัดกากอุตสาหกรรม แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล
- ชัชวาล นิธิพิพัฒน์ โกลส. (2547). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวบริเวณด้านชายแดนไทย พม่า อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย. (การศึกษาระดับปริญญาโท)*. เชียงราย: มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.

- โชคชัย มุขแก้ว. (2551). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรมกรซื้อเครื่องเขียนของนักเรียน นักศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพังงา* (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ดวงกมล บุญทวีทรัพย์. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่อุทยานแห่งชาติห้วยขาแข้ง จังหวัดสุพรรณบุรี*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). *การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน*. กรุงเทพฯ: แอนด์ ดีไซน์
- ปวีณา ทวีวงศ์โอฬาร. (2552). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปวีณา โทณแก้ว. (2542). *ปัจจัยที่กำหนดรูปแบบการใช้จ่ายในการท่องเที่ยวภายในประเทศของคนไทย*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สุสดี ภูษณาภิรมย์. (2551). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติ: กรณีศึกษา อุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี* (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พลอยศรี โปราณานนท์. (2544). *ผลกระทบจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิณ ทองพูน. (2556). *ความพึงพอใจที่มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประถมนศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดชายแดนภาคใต้*. สงขลา: ม.ป.ป.
- ไพศาล ชุ่มวงศ์. (2550). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยววนอุทยานภูชี้ฟ้า อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย* (การศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- เมตตา ธนิตนนท์. (2560). *การศึกษาแรงจูงใจและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวบ้านบางเขน* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2542). *การวิเคราะห์ผู้รับสาร*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เยาวรี เจริญสวัสดิ์. (2543). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้ประโยชน์อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เพื่อนันทนาการ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วัลัญชรัช วรวัลย์รัตน์ และ ศศิธร ง้วนพันธ์. (2557). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในรูปแบบโฮมสเตย์ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- วัชรกร ชัยมนัสสกุล. (2554). *พฤติกรรมองค์การ*. นนทบุรี: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

- วิชาน จินากัดดี. (2555). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตก
เอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิมล เขียมถ้อย. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: เสนาการพิมพ์.
- ศรัณยู วรากุลวิชัย. (2546). ปฐมนิเทศอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: สามลดา
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). การโฆษณาและส่งเสริมการตลาด. กรุงเทพฯ: เอส.เอ็ม.เซอร์คิตเพรส.
- สว่าง คำโก้ และคำเหวียน. (2557). ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ:
ทิพย์วิสุทธิ์.
- สายจิตร สิงหนเสนี. (2546). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูศูนย์การศึกษา
นอกโรงเรียนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุคนธ์ธาร สุระเดชพิภพ. (2549). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวเมือง
ประวัติศาสตร์ เชียงแสน อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย (การค้นคว้าแบบอิสระ
ปริญญาโทมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุวัฒน์ จุฑากรณ์ และจริญญา เจริญสุกใส. (2552). แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว (เอกสารการสอน)
ชุดวิชาเบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และคณะ. (2548). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- อรทัย มูลคำ. (2551). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่ง
ประเทศไทย จังหวัดชลบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อรรถพร คำคม. (2546). การให้บริการสินค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์: ศึกษาจากความคิดเห็น
ของผู้ใช้บริการฝ่ายกิจการสาขากรุงเทพและปริมณฑล (วิทยานิพนธ์ปริญญา
โทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุดมศักดิ์ แนวจิตร. (2544). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจให้นักท่องเที่ยวชาวไทยเลือกเดินทาง
ท่องเที่ยวภายในประเทศ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). เชียงใหม่:
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ภาษาต่างประเทศ

McCormick. (1980). A Multilevel Investigation of Relationships Between Australian Teachers' Career Stages and Locus of Control. *Journal of Educational Administration*. 46(1), 9-10.

Millet. (2012). *Management in the Public Service*. New York: McGraw-Hill. pp. 397-400.





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป.ลาว

ข้าพเจ้า นายจันทา ไชยโหวาน เป็นนักศึกษาปริญญาโท คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม สาขาการจัดการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มีวัตถุประสงค์ในการจัดทำแบบสอบถาม เพื่อประกอบการเก็บข้อมูลการศึกษาจัดทำสารนิพนธ์ในหัวข้อ การศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อถ้ำนางแอ่น แขวงคำม่วน สปป.ลาว

ดังนั้น จึงได้จัดทำแบบสอบถามนี้ มาเพื่อขอข้อมูลและความคิดเห็นจากท่าน ทุกคำตอบจะมีผลหรือไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด แต่เป็นการช่วยให้ข้าพเจ้า ประสบผลสำเร็จในการศึกษาสารนิพนธ์ครั้งนี้

วิธีการตอบแบบสอบถาม กรุณาเติมเครื่องหมาย (✓) ลงใน ที่ท่านคิดว่าถูกต้องที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยว

1. เพศ 1) หญิง 2) ชาย
2. อายุ

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20 ปี	<input type="checkbox"/> 20-40 ปี
<input type="checkbox"/> 41-60 ปี	<input type="checkbox"/> 61 ปี ขึ้นไป
3. สถานภาพ

<input type="checkbox"/> โสด	<input type="checkbox"/> สมรส	<input type="checkbox"/> หย่าร้าง
------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------
4. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> ปริญญาโท	<input type="checkbox"/> ปริญญาเอก <input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ.....
5. อาชีพ

<input type="checkbox"/> ค้าขาย นักธุรกิจ	<input type="checkbox"/> ข้าราชการ พนักงานรัฐ
<input type="checkbox"/> พนักงานเอกชน	<input type="checkbox"/> นักเรียนนักศึกษา
<input type="checkbox"/> ประชาชนทั่วไป	<input type="checkbox"/> อื่น (ระบุ).....
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

<input type="checkbox"/> ไม่เกิน 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 10,001-20,000 บาท
<input type="checkbox"/> 20,001-30,000 บาท	<input type="checkbox"/> 30,001- 40,000 บาท
<input type="checkbox"/> 40,001-50,000 บาท	<input type="checkbox"/> มากกว่า 50,000 บาท

7. ภูมิลำเนา มาจาก

- ลาว
- จีน
- อื่น ๆ ระบุ.....
- ไทย
- เยอรมันนี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อถ้ำนางแอ่น เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว

คำแนะนำ : กรุณาอ่านข้อมูลข้างล่างแล้วใช้เครื่องหมาย √ ใ้ในช่องที่ท่านคิดว่าจะมีความพึงพอใจต่อตัวท่านเอง จากมากที่สุดถึงน้อยที่สุด ด้วยระดับคะแนนความสำคัญดังนี้

- ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนน 5
- ระดับความพึงพอใจมาก คะแนน 4
- ระดับความพึงพอใจปานกลาง คะแนน 3
- ระดับความพึงพอใจน้อย คะแนน 2
- ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คะแนน 1

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ	คะแนนระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านการให้บริการ					
1) ที่พัก					
2) ร้านอาหารและเครื่องดื่ม					
3) ให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว					
4) การให้บริการของพนักงานนำเที่ยว					
5) ด้านการเดินทางท่องเที่ยว					
2. ด้านร้านค้าของที่ระลึก					
1) ความเหมาะสมราคา					
2) ความหลากหลายของสินค้า					
3) ความสวยงาม					
3. ด้านร้านอาหารและเครื่องดื่ม					
1) ความสะอาด					

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ	คะแนนระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2) ความเหมาะสมของราคา					
3) ความหลากหลายของอาหารและเครื่องดื่ม					
4) ความเพียงพอ ปริมาณสินค้า อาหารและเครื่องดื่ม					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1) สถานที่จอดรถ เพียงพอ					
2) ห้องสุขา สะอาด เพียงพอ					
3) ป้ายบอกจุดท่องเที่ยวในพื้นที่นอกและในถ้ำ					
4) แผนที่บอกตำแหน่งและการใช้พื้นที่					
5) โต๊ะ เก้าอี้และพื้นที่พักผ่อน					
5. ด้านสถานที่ท่องเที่ยว					
1) ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย					
2) ความน่าสนใจและดึงดูดใจ					
3) การจัดสรรพื้นที่					
4) ความสวยงามและร่มรื่นตามธรรมชาติ					
6. ด้านความปลอดภัย					
1) มีป้ายเตือนให้ระมัดระวังอันตรายและเขตหวงห้าม					
2) มีอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัย เสื้อชูชีพ					
3) มีแสงสว่างเพียงพอในถ้ำ					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยว

ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม อย่างไร ต่อถ้ำนางแอ่น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณอย่างสูงในความกรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถาม

Questionnaire Survey

Tourist Satisfaction to Nang-an Cave, Thakeak district, Khammoune Province, Lao PDR

My name is Chantha Xaiyavohan. I am a graduate student of Dhurakit Bandit University; Faculty of tourism and hospitality Tourism Management Department. This questionnaire is a part of my thesis study on “Incentives of Tourists Coming to Visit Khammoune province, Lao PDR. It help collect tourists’ information and views regarding to tourism. Your replies and views will not have any negative impacts at all. It will help me to complete this research study.

Instruction:

Kindly mark your reply (✓) into the box for the item which you select.

Part 1 : General Information of tourists

1. Sex Female Male
2. Age

<input type="checkbox"/> below 20 years	<input type="checkbox"/> 20-40 years
<input type="checkbox"/> 41-60 years	<input type="checkbox"/> above 61 years
3. Marital status

<input type="checkbox"/> Single	<input type="checkbox"/> Married	<input type="checkbox"/> Divorced
---------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------
4. Education

<input type="checkbox"/> Technical diploma	<input type="checkbox"/> Bachelor degree
<input type="checkbox"/> Master degree	<input type="checkbox"/> above Master degree
<input type="checkbox"/> Others (specify).....	
5. Profession

<input type="checkbox"/> Businessman	<input type="checkbox"/> Government
<input type="checkbox"/> Private	<input type="checkbox"/> Student
<input type="checkbox"/> others (specify).....	
6. Income per year

<input type="checkbox"/> below 10,000 baht	<input type="checkbox"/> 10,001-20,000 baht
<input type="checkbox"/> 20,001 -30,000 baht	<input type="checkbox"/> 30,001-40,000 baht
<input type="checkbox"/> 40,001 -50,000 baht	<input type="checkbox"/> above 50,000 baht

7. Where you come from:

- Thailand China PRC
 Germany Russia Other (specify)

Part 2 : Information on tourists' satisfaction

Information regarding to tourism incentives coming to visit Khammoune province

Instruction : Kindly consider each item carefully and score by marking \surd in corresponding cell according to a degree of satisfaction as follows;

- Highest satisfaction 5 score
- High satisfaction 4
- Moderate satisfaction 3
- Low satisfaction 2
- Lowest satisfaction 1

Tourist's satisfaction	Level of Satisfaction				
	5	4	3	2	1
1. Services					
1.1 Accommodation service					
1.2 Restaurant and beverage service					
1.3 Tourism information service					
1.4 Tour guide service					
1.6 Travel service					
2. Souvenir shop					
2.1 Price					
2.2 Goods choices					
2.3 Beauty					
3. Commercial store, restaurant and beverages					
3.1 Cleanliness					
3.2 Price					
3.3 Choices					
3.4 Sufficiency					

Tourist's satisfaction	Level of Satisfaction				
	5	4	3	2	1
4. Facility					
4.1 Car parking (space)					
4.2 Toilet					
4.3 Tourism information board and sign					
4.4 Tourism map and direction					
4.5 Bench, table and chair					
5. Tourism place					
5.1 Cleanliness and tidiness					
5.2 Attraction and Interests					
5.3 Tour zoning					
5.4 Beauty and Natural condition					
6. Safety					
6.1 Warning and restricted areas					
6.2 Safety protection equipment					
6.3 Light and illumination					

Part 3: Additional comments and suggestions

If any, Kindly provide comments, views and suggestion regarding incentives to promote tourism at Nang-ann cave, Khammuane province

.....

Finally, Please accept my gratitude for your time to reply the questionnaire

ແບບສອບຖາມ

ຂ້າພະເຈົ້າ ທ້າວ ຈັນທາ ໄຊຍະໂວຫານ ແບ້ນນັກສຶກສາປະລິນຍາໂທ
 ຄະນະສີລະປະສາດ ສາຂາການຈັດການການທ່ອງທ່ຽວ
 ມະຫາວິທະຍາໄລ ທຸຣະກິດບັນດິດ(ປະເດໄທ)ມີວັດຖຸປະສົງເຮັດ
 ແບບສອບຖາມເພື່ອປະການເກັບກຳຂໍ້ມູນໃນການສຶກສາ
 ປະກອບເຂົ້າໃນການເຮັດສາລະນິພົນໃນຫົວຂໍ້ການສຶກສາຄວາມ
 ເພິ່ງພໍໃຈຂອງນັກທ່ອງທ່ຽວທີ່ມີຕໍ່ ຖ່ານາງແອ່ນ ແຂວງຄຳມ່ວນ
 ສປປ ລາວ
 ດັ່ງນັ້ນຈຶ່ງໄດ້ເຮັດແບບສອບຖາມສະບັບນີ້ມາເພື່ອຂໍຂໍ້ມູນ ແລະ
 ຄວາມຄິດເຫັນນຳທຸກທ່ານ
 ທຸກຄຳຖາມຕອບຈະມີຜົນຫລືບໍ່ມີຜົນກະທົບຕໍ່ທ່ານແຕ່ປະການ
 ໃດ ແຕ່ເປັນການເປັນການເຮັດໃຫ້ຂ້າພະເຈົ້າປະສົບຜົນສຳເລັດ
 ໃນການສຶກສາສາລະນິພົນຄັ້ງນີ້
 ວິທີການຕອບແບບສອບຖາມກະລຸນາຕື່ມເຄື່ອງຫມາຍ (✓) ລົງໃນ
 ທີ່ທ່ານຄິດວ່າຖືກຕ້ອງທີ່ສຸດ

ສ່ວນທີ 1 ຂໍ້ມູນດ້ານບປະຊາກກອນສາດຂອງນັກທ່ອງທ່ຽວ

- 1 ເພດ ຍິງ ຊາຍ
- 2 ອາຍຸ
 - ອາຍຸຕໍ່າກວ່າ20 ປີ 21-40 ປີ
 - 40-60 ປີ 61 ປີຂຶ້ນໄປ
- 3 ສະຖານະພາບ
 - ໂສດ ແຕ່ງງານ ຫມ່າຍ/ແຍກກັນຢູ່
- 4 ລະດັບການສຶກສາ
 - ຕໍ່າກວ່າປະລິນຍາຕີ ປະລິນຍາຕີ
 - ປະລິນຍາໂທ ປະລິນຍາເອກ
 - ອື່ນໆ (ລະບຸ).....

5 ອາຊີບ

- ຄ້າຂາຍ ນັກທຸລະກິດ
- ພະນັກງານລັດວິສາຫະກິດ
- ນັກຮຽນນັກສຶກສາ
- ອື່ນໆ (ລະບຸ).....
- ພະນັກງານລັດ
- ພະນັກງານເກາະຊົນ
- ປະຊາຊົນທົ່ວໄປ

6 ລາຍໄດ້ສະເລ່ຍຕໍ່ເດືອນ

- ບໍ່ເກີນ 10.000 ບາດ
- 10.001-20.000 ບາດ
- 20.001-30.000 ບາດ
- 30.001-40.000 ບາດ
- ຫລາຍກວ່າ 50.000 ບາດ

7 ພູມລຳເນົາມາແຕ່ໃສ່(ແຂວງ ເມືອງ ບ້ານ ຫາກຢູ່ໃນປະເທດລາວ)

- ປະເທດໄທ
- ປະເທດຈີນ
- ປະເທດເຢຍລະມັນ
- ປະເທດລັດເຊຍ
- ອື່ນໆ.....

ສ່ວນທີ 2 ພຶດຕິກຳຂອງນັກທ່ອງທ່ຽວ

1 ການໃຊ້ເວລາໃນການທ່ອງທ່ຽວ

- ບໍ່ເກີນ 2 ຊົ່ວໂມງ
- 2-5 ຊົ່ວມື້
- ຫລາຍກວ່າ 5 ຊົ່ວໂມງ

2 ຮູບແບບຂອງການທ່ອງທ່ຽວ

- ໄປຕອນເຊົ້າແລະ ຕອນແລງກັບ
- ໄປຄ້າງຄືນ
- ມາແວ່(ທາງຜ່ານ)
- ອື່ນໆ.....

3 ວິທີຂອງການເດີນທາງ

- ດ້ວຍລົດໂດຍສານ
- ດ້ວຍລົດສ່ວນໂຕ
- ມາກັບທົ່ວ
- ອື່ນໆ.....

4 ທ່ານເຄີຍມາສະຖານທີ່ນີ້ຈັກເທື່ອແລ້ວບໍ່ນັບລວມມາເທື່ອນີ້

- ບໍ່ເຄີຍມາ
- ເຄີຍມາເທື່ອ 1
- ເຄີຍມາ 2 ເທື່ອ
- ເຄີຍມາຫລາຍກວ່າ 3 ເທື່ອຂຶ້ນໄປ

5 ທ່ານໄດ້ຮັບຂໍ້ມູນສະຖານທີ່ທ່ອງທ່ຽວນີ້ໄດ້ແນວໃດ

- ຈາກຫມູ່ບຸກຄົນທີ່ສະຫນິດ
- ສື່ສັງຄົມອອນລາຍ ຢູ່ທູບ ເຟດສບຸກ.....
- ຮູ້ນຳບໍລິສັດ ແລະ ໄກ້ນຳທ່ຽວ
- ຫມູ່ທີ່ເຄີມມາແລ້ວບອກຕໍ່
- ອື່ນໆ(ລະບຸ).....

6 ຜູ້ຮ່ວມເດີນທາງມານຳ

- ມາຄົນດຽວ
- ຫມູ່ ຫມູ່ເຮັດວຽກນຳກັນ
- ຄູ່ອບຄົວ ພີ່ນ້ອງ
- ຄົນຮັກ
- ອື່ນໆ(ລະບຸ).....

7 ຄ່າໃຊ້ຈ່າຍທັງຫມົດໃນການທ່ອງທ່ຽວເທື່ອນີ້ (ສະເລ່ຍຕໍ່ຄັ້ງຕໍ່ຫົວຄົນ)

- ບໍ່ເກີນ 1000ບາດ
- 1001-2000ບາດ
- 2001-3000ບາດ
- 3001-ຂຶ້ນໄປ

ສ່ວນທີ 3 ຂໍ້ມູນດ້ານຄວາມພິ່ງພໍໃຈຂອງນັກທ່ອງທ່ຽວທີ່ມີຕໍ່ຖ້ຳ

ນາງແອ່ນ ເມືອງ ທ່າແຂກ ແຂວງ ຄຳມ່ວນ ສປປ ລາວ

ຄຳແນະນຳ ກະລຸນາອ່ານຂໍ້ມູນດ້ານລຸ່ມແລ້ວໃຊ້ເຄື່ອງຫມາຍ ✓ ລົງໃສໃນຊ່ອງທີ່ທ່ານຄິດວ່າມີຄວາມພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ທ່ານເອງຈາກຫລາຍຫາຫນ້ອຍສຸດດ້ວຍລະດັບຄວາມສຳຄັນດັ່ງນີ້

- ລະດັບຄວາມພິ່ງພໍໃຈຫລາຍທີ່ສຸດ ຄະແນນ 5
- ລະດັບຄວາມພິ່ງພໍໃຈຫລາຍ ຄະແນນ 4
- ລະດັບຄວາມພິ່ງພໍໃຈບານກາງ 3
- ລະດັບຄວາມພິ່ງພໍໃຈຫນ້ອຍ 2
- ລະດັບຄວາມພິ່ງພໍໃຈຫນ້ອຍສຸດ 1

ຄວາມຟຶ້ງພໍໃຈຂອງນັກທ່ອງທ່ຽວໃນດ້ານ ຕ່າງໆ	ຄະແນນລະດັບ ຄວາມຟຶ້ງພໍໃຈ				
	5	4	3	2	1
1. ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການ					
1) ບ່ອນພັກເຊົາ					
2) ຮ້ານອາຫານ ແລະເຄື່ອງດື່ມ					
3) ໃຫ້ຂໍ້ມູນແຫວ່ງທ່ອງທ່ຽວ					
4) ການໃຫ້ບໍລິການຂອງພະນັກງານນໍາ ທ່ຽວ					
5) ດ້ານຄວາມປອດໄພຂອງສະຖານທີ່ທ່ອງ ທີ່ທ່ອງທ່ຽວ					
6) ດ້ານການເດີນທາງທ່ອງທ່ຽວ					
2. ດ້ານສະຖານທີ່ທ່ອງທ່ຽວ					
1) ຄວາມສະອາດແລະຄວາມເປັນ ລະບຽບຮຽບຮ້ອຍ					
2) ຄວາມຫນ້າສົນໃຈແລະດຶງດູດໃຈ					
3) ການຈັດສັນພື້ນທີ່					
4) ຄວາມງາມແລະບັນຍາກາດຂອງ ສະຖານທີ່					
3. ດ້ານຮ້ານຄ້າ ຮ້ານອາຫານແລະເຄື່ອງດື່ມ					
1) ຄວາມສະອາດ					
2) ຄວາມເຫມາະສົມຂອງລາຄາ					
3) ຄວາມຫລາກຫລາຍຂອງອາຫານແລະ ເຄື່ອງດື່ມ					
4) ສິນຄ້າອາຫານແລະເຄື່ອງດື່ມພຽງພໍກັບ ຄວາມຕ້ອງການ					
4. ດ້ານສິ່ງອ່ານວຍຄວາມສະດວກ					
1) ບ່ອນຈອດລົດພຽງພໍ					
2) ຫ້ອງນໍ້າ ສະອາດ ພຽງພໍ					
3) ບ້າຍບອກແຕ່ລະຈຸດທ່ອງທ່ຽວທາງ ນອກແລະທາງໃນຖ້ຳ					

ຄວາມພຶງພໍໃຈຂອງນັກທ່ອງທ່ຽວໃນດ້ານ ຕ່າງໆ	ຄະແນນລະດັບ ຄວາມພຶງພໍໃຈ				
	5	4	3	2	1
4) ແຜນທີ່ບຸກຄຳແຫນ່ງແລະການໃຊ້ ສະຖານທີ່					
5) ໂຕະຕັ້ງບ່ອນນັ່ງພັກຜ່ອນ					
5. ດ້ານຄວາມປອດໄພ					
1) ມີບ້າຍເຕືອນໃຫ້ລະມັດລະວັງ ອັນຕະລາຍແລະເຂດຫວງຫ້າມ					
2) ອຸປະກອນຮັກສາຄວາມປອດໄພ					
3) ມີດອກໄພໃຫ້ຄວາມແຈ້ງພຽງພໍຢູ່ໃນຖ້ຳ					

ສ່ວນທີ 4 ຄວາມຄິດເຫັນ ແລະ ຂໍ້ສະເຫນີຂອງນັກທ່ອງທ່ຽວ
ທ່ານມີຄວາມຄິດເຫັນແລະຂໍ້ສະເຫນີເພີ່ມເຕີມແນວໃດຕໍ່ຖ້ຳນາງ
ແອ່ນ

.....

.....

.....

.....

ຂ້າພະເຈົ້າຂໍຂອບໃຈເປັນຢ່າງສູງທີ່ທ່ານໃຫ້ຄວາມຮ່ວມມືແລະ
ເສຍສະລະເວລາຕອບແບບສອບຖາມ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

จันทา ไชยะโวหาน

ประวัติการศึกษา

ค.ศ. 1997-2002 โรงเรียน ม ส ท่าแขก

ค.ศ. 2002-2008 โรงเรียน ม ส ท่าแขก

ค.ศ. 2008-2013 มหาวิทยาลัยจำปาสัก สปป ลาว

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

255 หมู่บ้าน โพนสะหนาม เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน

สปป ลาว

