

ความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย  
ที่เดินทางไปท่องเที่ยวในเขต นครหลวงเวียงจันทน์  
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

พระเวียงชัย แก้ววงศ์ษา\*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นันทสารี สุขโต\*\*

รองศาสตราจารย์ ยุทธนา ธรรมเจริญ\*\*\*

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวในเขตนครหลวงเวียงจันทน์ ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. ลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวในเขตนครหลวงเวียงจันทน์ ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว 2. พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวในเขตนครหลวงเวียงจันทน์ 3. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวในเขตนครหลวงเวียงจันทน์

การศึกษานี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ในปี พ.ศ. 2556 มีจำนวนทั้งหมด 799,467 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณจากสูตรทางสถิติ ที่ระดับความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 ด้วยความเชื่อมั่น 95% ได้ตัวอย่างจำนวน 400 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือ และวิเคราะห์ผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้คือสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า One Way ANOVA ค่า LSD (Least Significant Difference) และค่าความสัมพันธ์โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของ เพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีอายุ 31-40 ปี มีภูมิลำเนาอยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และมีรายได้โดยเฉลี่ยเดือนละ 20,000-30,000 บาท มีพฤติกรรมการท่องเที่ยว คือ ระยะเวลาท่องเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ น้อยกว่า 1 สัปดาห์ มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวประมาณ 5,000-10,000 บาท เดินทางด้วยรถนำเที่ยว ซื้อทัวร์ผ่านบริษัทนำเที่ยว จอง

\* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

\*\* ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

\*\*\* ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ที่พักผ่านทางบริษัทนำเที่ยว มีวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน และมีเพื่อนเป็นผู้ร่วมเดินทาง การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก ด้านการบริการ และด้านสถานที่ท่องเที่ยว รองลงมา คือ ด้านสถานที่พัก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาท และมีความสำคัญอย่างมากในการสร้างความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจของประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ทั้งนี้เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้สร้างรายได้ให้กับประเทศ และเป็นแหล่งที่มาของเงินตราต่างประเทศนับหลายล้าน ๆ กีบในแต่ละปี รายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีส่วนสำคัญในการช่วยลดปัญหาการขาดดุลการค้าของประเทศ และเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดการลงทุน การจ้างงาน และการกระจายรายได้ไปสู่ภูมิภาคของประเทศได้อย่างรวดเร็ว และกว้างขวาง เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะก่อให้เกิดการลงทุนเพิ่มมากขึ้นในสาขาธุรกิจที่เกี่ยวข้อง และยังมาสนับสนุนธุรกิจท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจการนำเที่ยวธุรกิจโรงแรมที่พัก ร้านอาหาร และสินค้าหัตถกรรมและของที่ระลึก เป็นต้น การขยายกำลังของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะก่อให้เกิดการลงทุนโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนนหนทาง สะพานบินท่าเรือโดยสาร ระบบคมนาคม ไฟฟ้า น้ำประปา และอื่น ๆ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะก่อให้เกิดการสร้างแรงงานเพิ่มมากขึ้น สามารถลดปัญหาการว่างงานภายในประเทศได้ นอกจากการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศแล้ว การเดินทางท่องเที่ยวของคนลาวไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ภายในประเทศก็มีส่วนส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศได้เป็นอย่างดี ซึ่งสามารถสกัดกั้นการไหลออกของเงินตราไปยังต่างประเทศ อีกทั้งยังสร้างจิตสำนึก และความภูมิใจในความเป็นลาวของคนในชาติ อีกนัยหนึ่งด้วย ปัจจุบันหลาย ๆ ประเทศได้ให้ความสนใจในการส่งเสริมให้ประชาชนเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศของตนเองมากขึ้น

นอกจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศดังกล่าวมาแล้ว อุตสาหกรรมท่องเที่ยวยังมีบทบาทที่สำคัญต่อสังคม และวัฒนธรรมของประเทศอีกด้วย เพื่อช่วยการท่องเที่ยวให้มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนฟื้นฟู และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมประเพณีต่าง ๆ ให้คงอยู่ ช่วยเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม มีการแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรม เสริมสร้างสันติภาพ และความเข้าใจอันดีระหว่างเจ้าบ้าน และผู้มาเยือน โดยเฉพาะการท่องเที่ยวในประเทศนั้น ก่อให้เกิดความรัก ความภาคภูมิใจในแผ่นดินเกิด ทำให้เกิดจิตสำนึก ร่วมกันในการทะนุบำรุงรักษาทรัพยากรการท่องเที่ยวแห่งชาติ

นับแต่ปี 1989 เป็นต้นมา ที่รัฐบาลลาว ได้เปิดประตูสู่การท่องเที่ยวระดับสากล อุตสาหกรรมท่องเที่ยวก็ได้มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว และกลายเป็นการไหลเข้าเงินตราต่างประเทศที่มากที่สุด ลาวยังมีคุณสมบัติหลายด้าน เช่น มีความสวยงามทางสภาพแวดล้อมทาง

ธรรมชาติ และประชาชนก็ยังคงปฏิบัติตามวัฒนธรรมดั้งเดิมของชาติ เช่น การแต่งตัว การทักทาย และการอ่อนน้อมถ่อมตนกับผู้ที่มีอายุมากกว่า เป็นต้น รัฐบาลลาวได้ดำเนินการขั้นตอนแรกที่สำคัญในการดำเนินนโยบายด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อมโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการทำงานร่วมกับองค์กรระหว่างประเทศต่าง ๆ และองค์กรพัฒนาเอกชนในการที่จะส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน อย่างไรก็ตามมาตรการเพิ่มเติมที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนของลาว ยังมีสิ่งที่ต้องพัฒนาอีกมาก เช่น บุคลากร ยังขาดทักษะด้านการจัดการ การบริการในธุรกิจท่องเที่ยว ธุรกิจที่เกี่ยวข้อง และการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยว ควบคู่กันไป เพื่อป้องกันปัญหาการบริการท่องเที่ยวที่ขาดคุณภาพ ตลอดจนสามารถลงทุนเพื่อพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยว และบริการทางการท่องเที่ยวให้กว้างขวางยิ่งขึ้น กล่าว คือ ทางด้านบุคลากร ก็ได้มีการวางแผนการดำเนินงาน โดยใช้การฝึกอบรมให้ชำนาญเฉพาะในด้านการท่องเที่ยว เช่น ภาษา และการให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวที่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยว สามารถแก้ปัญหาได้ มีการบริการที่เป็นมิตร เป็นต้น ขณะเดียวกันก็มีการสำรวจศึกษาความเหมาะสม และวางแผนหลักในพื้นที่ต่าง ๆ ที่มีแนวโน้มที่น่าจะสามารถพัฒนาให้ให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวต่อไปได้ในอนาคต นอกจากนั้นยังได้ลงทุนในการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยว และบริการด้านการท่องเที่ยว ตลอดจนการจัดกิจกรรมเทศกาลประเพณีต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างให้การท่องเที่ยวในลาวเป็นที่น่าสนใจ สำหรับนักท่องเที่ยวที่เป็นชาวลาวเอง และนักท่องเที่ยวที่เป็นชาวต่างชาติมากยิ่งขึ้น ทุก ๆ ปี

ปัจจุบันนี้ การท่องเที่ยวของลาวในฐานะหน่วยงานของรัฐบาล ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในเรื่องดังกล่าว จึงได้ดำเนินการวางแผนพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยว โดยการสำรวจสถานที่ท่องเที่ยวทั่วประเทศ เพื่อพัฒนาปกป้องรักษา จากการสำรวจ ศึกษา วางแผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำมาปฏิบัติ โดยเฉพาะในเรื่องปัจจัยพื้นฐานต่าง ๆ ทางด้านการท่องเที่ยวสนับสนุนให้ท้องถิ่นต่าง ๆ อนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว ตลอดจนประเพณี วัฒนธรรมอันดีงาม เพื่อนำมาใช้เป็นปัจจัยดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ท้องถิ่นต่าง ๆ ผลิตสินค้าหัตถกรรมพื้นเมืองที่นักท่องเที่ยวจะใช้จ่ายเงินซื้อเป็นสินค้าที่ระลึก ด้านความปลอดภัย มีตำรวจท่องเที่ยวคอยดูแลความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว รวมทั้งได้ตั้งศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในเรื่องข้อมูลการท่องเที่ยว และเรื่องอื่น ๆ เป็นต้น ซึ่งในปี พ.ศ. 2556 มีนักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางไปท่องเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ จำนวน 799,467 คน (<http://www.tourismlaos.org/>)

จากความสำคัญดังกล่าวมา ทำให้ต้องมีการศึกษาถึงปัจจัยความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนกำหนดนโยบาย และบทบาทในการดำเนินงานของภาครัฐและเอกชน เพื่อพัฒนา แหล่งท่องเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ ต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษา

1. ลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวในเขตนครหลวงเวียงจันทน์ ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
2. พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวในเขตนครหลวงเวียงจันทน์
3. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวในเขตนครหลวงเวียงจันทน์

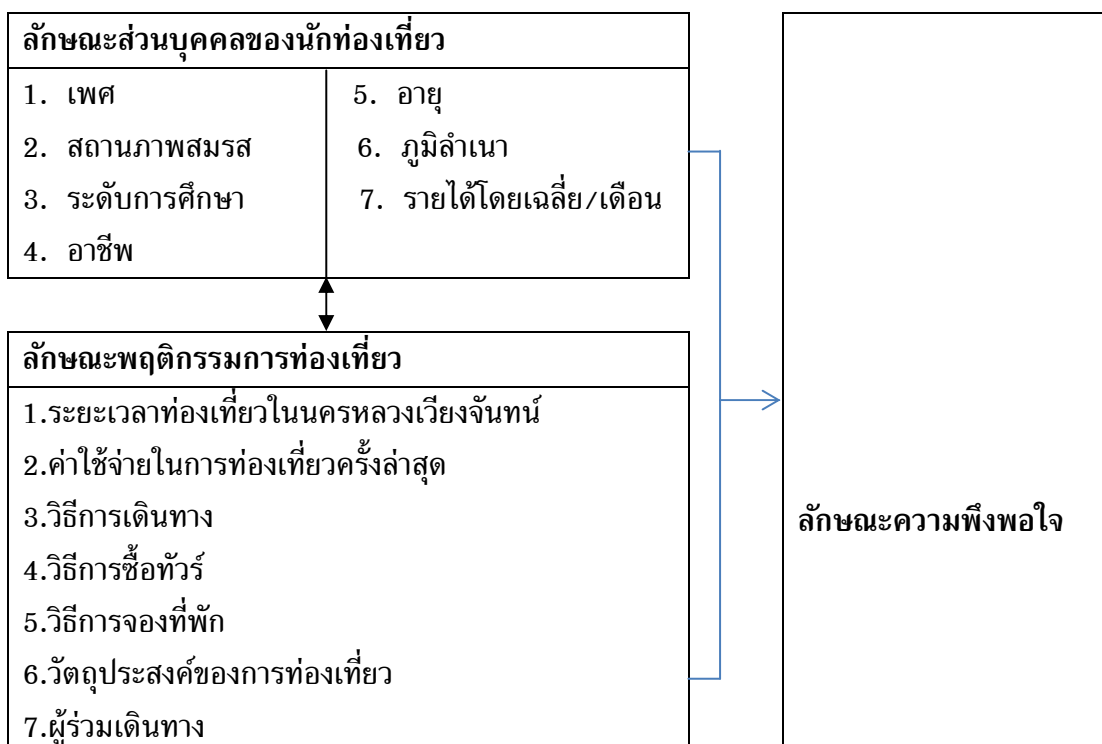
## วิธีดำเนินการวิจัย

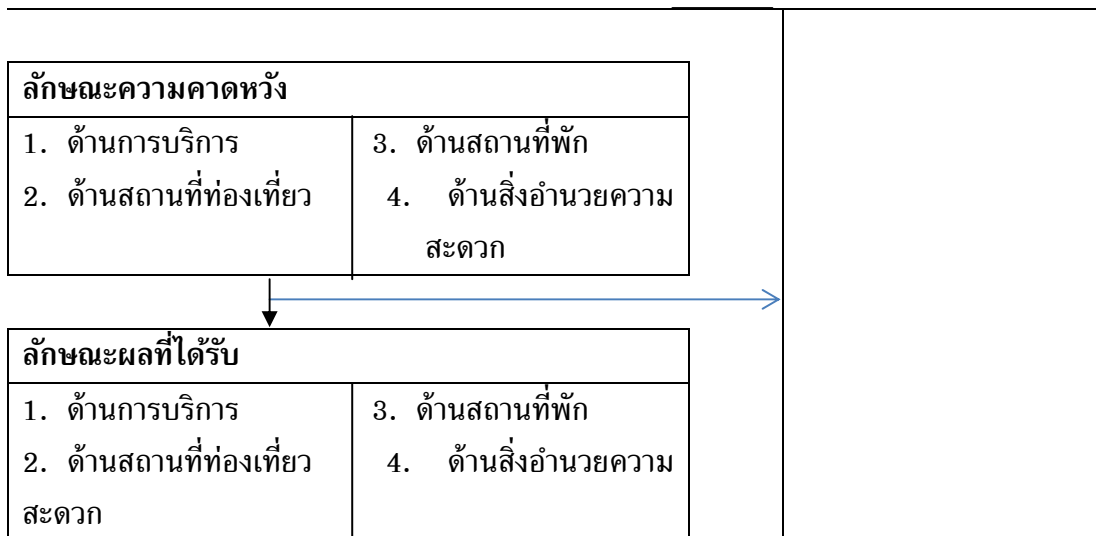
ประชากรคือนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ในปี พ.ศ. 2556 มีจำนวนทั้งหมด 799,467 คนกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณจากสูตรทางสถิติ ที่ระดับความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 ด้วยความเชื่อมั่น 95% ได้ตัวอย่างจำนวน 400 คนเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือและวิเคราะห์ผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้คือสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ตัวแปรอิสระ

### ตัวแปรตาม





### ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

จากแบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวในเขตนครหลวงเวียงจันทน์ โดยนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

ตอนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลของนักท่องเที่ยวชาวไทยโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive) หาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามลักษณะพฤติกรรมนักท่องเที่ยวหาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบ

ตอนที่ 3 เป็นการสอบถามลักษณะความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ได้จากการลบกัันระหว่างลักษณะความคาดหวังกับลักษณะผลที่ได้รับ โดยใช้สถิติอนุมาน (Inferential) หาค่าเฉลี่ย หาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวอย่าง 2 ตัวอย่าง ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent sample t-test) เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวอย่าง 3 ตัวอย่างขึ้นไป (One Way ANOVA) ถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) และหาความสัมพันธ์โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment Correlation Coefficient) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบ

### สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวในเขตนครหลวงเวียงจันทน์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 มีสถานภาพโสด จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 มี

ภูมิลาเนาอาศัยอยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 และมีรายได้โดยเฉลี่ย/เดือน 20,000–30,000 บาท จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวในเขตนครหลวงเวียงจันทน์พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีระยะเวลาท่องเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์น้อยกว่า 1 สัปดาห์ จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวครั้งล่าสุด 5,000–10,000 บาท จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 มีวิธีการเดินทางด้วยรถนำเที่ยว จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 70.3 มีวิธีการซื้อทัวร์ผ่านบริษัทนำเที่ยว จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 มีวิธีจองที่พักผ่านบริษัทนำเที่ยว จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 69.3 มีวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 71.3 และมีผู้ร่วมเดินทางเป็นเพื่อน จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวในเขตนครหลวงเวียงจันทน์ พบว่า โดยรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการเดินทางไปท่องเที่ยวในเขตนครหลวงเวียงจันทน์ อยู่ในระดับ มาก ซึ่งมีค่า ( $\bar{X}$ =0.63) โดยเรียงลำดับจากค่ามากหาค่าน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจมาก ได้แก่ ด้านการบริการ และด้านสถานที่ท่องเที่ยว โดยมีค่า ( $\bar{X}$ =0.73) รองลงมาด้านสถานที่พักโดยมีค่า ( $\bar{X}$ =0.61) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยมีค่า ( $\bar{X}$ =0.45) โดยจะพิจารณาเป็นรายได้ ดังนี้ 1. ผลสำรวจลักษณะความพึงพอใจ ด้านการบริการโดยรวมของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับ มาก ซึ่งมีค่า ( $\bar{X}$ =0.73) โดยเรียงลำดับจากค่ามากหาค่าน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจมาก ได้แก่ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว โดยมีค่า ( $\bar{X}$ =0.87) รองลงมาหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส โดยมีค่า ( $\bar{X}$ =0.82) มีความรู้ความสามารถ โดยมีค่า ( $\bar{X}$ =0.77) มีความสุภาพอ่อนโยน โดยมีค่า ( $\bar{X}$ =0.75) เต็มใจให้ความช่วยเหลือ โดยมีค่า ( $\bar{X}$ =0.64) และให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีค่า ( $\bar{X}$ =0.51) 2. ผลสำรวจลักษณะความพึงพอใจด้านสถานที่ท่องเที่ยวโดยรวมของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับ มาก ซึ่งมีค่า ( $\bar{X}$ =0.73) โดยเรียงลำดับจากค่ามากหาค่าน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจมาก ได้แก่ สะดวกต่อการเดินทาง และมีระบบรักษาความปลอดภัย โดยมีค่า ( $\bar{X}$ =0.85) รองลงมามีแผนที่อำนวยความสะดวกในการเดินทาง โดยมีค่า ( $\bar{X}$ =0.81) มีแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ โดยมีค่า ( $\bar{X}$ =0.79) มีความเป็นเอกลักษณ์ โดยมีค่า ( $\bar{X}$ =0.60) และมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก โดยมีค่า ( $\bar{X}$ =0.45) 3. ผลสำรวจลักษณะความพึงพอใจ ด้านสถานที่พักโดยรวมของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับ มาก ซึ่งมีค่า ( $\bar{X}$ =0.61) โดยเรียงลำดับจากค่ามากหาค่าน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจมาก ได้แก่ ประหยัด/คุ้มค่า โดยมีค่า ( $\bar{X}$ =0.70) รองลงมาที่พักให้เลือกหลายระดับ โดยมีค่า ( $\bar{X}$ =0.68) ปลอดภัย โดยมีค่า ( $\bar{X}$ =0.58) สะอาด โดยมีค่า ( $\bar{X}$ =0.54) และ มีความสบาย โดยมีค่า ( $\bar{X}$ =0.53) 4. ผลสำรวจลักษณะความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับ มาก ซึ่งมีค่า ( $\bar{X}$ =0.45) โดยเรียงลำดับจากค่าสูงสุดหาค่าต่ำสุด ดังนี้ ความพึงพอใจมีค่าสูงสุดได้แก่ มี

ข้อมูลสถานที่พัก และสถานที่ท่องเที่ยว โดยมีค่า ( $\bar{X}=0.54$ ) รองลงมาสามารถจองที่พักได้หลายช่องทาง โดยมีค่า ( $\bar{X}=0.49$ ) มีรถให้บริการหลายรูปแบบ โดยมีค่า ( $\bar{X}=0.47$ ) และมีค่าต่ำสุด มีการให้บริการ Wi-Fi โดยมีค่า ( $\bar{X}=0.28$ )

ผลการทดสอบสมมติฐานท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวในเขตนครหลวงเวียงจันทน์พบว่า 1.ลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ อายุ ภูมิสำเนา ยกเว้น รายได้ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว 2.พฤติกรรมการท่องเที่ยวมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวคือปัจจัยด้านระยะเวลาท่องเที่ยว ค่าใช้จ่าย วิธีการเดินทาง วิธีการซื้อทัวร์ การจองที่พัก วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว และผู้ร่วมเดินทาง

### การอภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวในเขตนครหลวงเวียงจันทน์ ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สามารถอภิปรายผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวในเขตนครหลวงเวียงจันทน์ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีอายุ 31-40 ปี มีภูมิลำเนาอาศัยอยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และมีรายได้โดยเฉลี่ย/เดือน 20,000-30,000 บาท ด้วยเหตุผลที่ว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เป็นผู้ชายเข้าถึงได้ง่าย มีความคล่องตัวในการเดินทาง เมื่อจบการศึกษาใหม่ๆอยากเดินทางไปพักผ่อนหย่อนใจ มีข้อจำกัดเรื่องเวลาสำหรับนักท่องเที่ยวที่ทำงานกับบริษัทเอกชนที่จะเดินทางไปไกลซึ่งนครหลวงเวียงจันทน์จึงเหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวเหล่านั้น เป็นวัยที่มีความสนุกสนานอยากเดินทางไปท่องเที่ยวเพื่อเป็นกำไรชีวิตเมื่อทำงานเหนื่อย ซึ่งนครหลวงเวียงจันทน์ไม่ห่างไกลจากภูมิลำเนาของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่อยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความสะดวกสบายในการเดินทาง และมีรายได้ที่เหมาะสมกับค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าอาหารการกิน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ

2. ผลการศึกษาพฤติกรรมกรการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวในเขตนครหลวงเวียงจันทน์ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีระยะเวลาท่องเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์น้อยกว่า 1 สัปดาห์ มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวครั้งล่าสุด 5,000-10,000 บาท มีวิธีการเดินทางด้วยรถนำเที่ยว มีวิธีการจองที่พักผ่านทางบริษัทนำเที่ยว มีวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน และมีผู้ร่วมเดินทางเป็นเพื่อน ด้วยเหตุผลที่ว่า นครหลวงเวียงจันทน์ไม่ห่างไกลจากภูมิลำเนาของนักท่องเที่ยวจึงใช้ระยะเวลาท่องเที่ยวน้อยประกอบด้วยค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวที่ไม่สูงนักเหมาะสมกับเงินเดือนของนักท่องเที่ยว มีความประหยัดและปลอดภัยในการเดินทางไปท่องเที่ยวด้วยรถนำเที่ยว มีความสะดวกสบายในการซื้อทัวร์ผ่านบริษัทนำเที่ยว มี

ความรวดเร็วทันใจในการจองที่พักผ่านบริษัทนำเที่ยว ซึ่งนักท่องเที่ยวเมื่อจบการศึกษาใหม่ ๆ หรือเหนื่อยจากการทำงานอยากเดินทางไปท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนบ้าง และการเดินทางกับบริษัทนำเที่ยวจะมีเพื่อนเดินทางไปด้วยทำให้เกิดความสนุกสนานไปด้วย

3. ผลการศึกษาของมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวในเขตนครหลวงเวียงจันทน์ผู้วิจัยแบ่งการวิจัยออกเป็น 4 ด้าน โดยให้นักท่องเที่ยวเป็นผู้ให้คะแนนความสำคัญของลักษณะความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ซึ่งนักท่องเที่ยวให้ความพึงพอใจมาก ด้านการบริการ และด้านสถานที่ท่องเที่ยวรองลงมาด้านสถานที่พักและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายได้ พบว่า 1) ด้านการบริการให้บริการข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว และสถานที่พักตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว จำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ และพนักงานบริการคนลาวทุกคนที่เป็นผู้หญิงต้องนุ่งผ้าซิ่น ซึ่งเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของผู้หญิงคนลาวที่จะสร้างความแปลกใหม่ให้นักท่องเที่ยวชาวไทยได้เห็น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมากในด้านการบริการ 2) ด้านสถานที่ท่องเที่ยวมีสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักทางชาวลาว และชาวต่างชาติ เช่น พระธาตุหลวงเวียงจันทน์ ประตูชัย ห่อพระแก้ว วัดศรีสะเกศ และวัดเชียงศรี เป็นต้น สถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่งอยู่ในตัวเมืองนครหลวงเวียงจันทน์ ซึ่งสะดวกสบายต่อการเดินทาง 3) ด้านสถานที่พัก มีที่พักเพียงพอต่อการรองรับนักท่องเที่ยวชาวลาว และชาวต่างชาติ สถานที่พักมีความสะอาด ห้องพักมีความเป็นเอกลักษณ์ในการตกแต่งด้วยไม้ทั้งภายใน และภายนอก มีพนักงานต้อนรับในการให้บริการ และมีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย เป็นต้น 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีหนังสือคู่มือการท่องเที่ยวที่เป็นภาษาลาว และภาษาอังกฤษ มีข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว และสถานที่พัก มีรถให้บริการหลายแบบ มีคมนาคมที่ดี มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และมีการให้บริการ Wi-Fi เพื่อความสะดวกในการติดต่อสื่อสารของนักท่องเที่ยว ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของพรทิพย์ บุญเที่ยงธรรม (2555 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยว ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวตลาดน้ำในเขตตลิ่งชัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากในด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว และด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ยกเว้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานลักษณะความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวในเขตนครหลวงเวียงจันทน์ พบว่า ลักษณะที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ อายุ ภูมิสำเนา ระยะเวลาท่องเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวครั้งล่าสุด วิธีการเดินทาง วิธีการซื้อทัวร์ วิธีการจองที่พัก วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว และผู้ร่วมเดินทาง ส่วนลักษณะที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ได้แก่ รายได้เฉลี่ย/เดือน เป็นไปได้ว่า นักท่องเที่ยวที่เป็นผู้ชายที่เดินทางไปท่องเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ เพื่อไป



เที่ยวตามสถานบันเทิง และกาสิโนซึ่งแตกต่างจากนักท่องเที่ยวที่เป็นผู้หญิงที่เดินทางไปท่องเที่ยวเพื่อทำบุญ เพื่อติดต่อธุรกิจ และเพื่อไปหาเพื่อน เป็นต้น ส่วนสถานภาพ เป็นไปได้ว่า นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพสมรส มีครอบครัว มีลูกหลาน ย่อมต้องการท่องเที่ยวที่ใกล้ภูมิลำเนาของตน เพื่อสะดวกต่อการเดินทางกว่านักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพอื่นสามารถเดินทางไปท่องเที่ยวไกลได้ตามความต้องการ ส่วนระดับการศึกษา เป็นไปได้ว่า นักท่องเที่ยวที่จบปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไปย่อมต้องการเดินทางไปท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จัก มีความเป็นเอกลักษณ์ และแปลกใหม่มากกว่านักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ย่อมมีความต้องการเดินทางไปท่องเที่ยวแบบวัยรุ่น จะเดินทางไปท่องเที่ยวตามสถานที่บันเทิง และเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงาม ส่วนอาชีพ เป็นไปได้ว่า นักท่องเที่ยวที่ทำงานในบริษัทเอกชน มีเวลาพักผ่อนน้อยกว่านักท่องเที่ยวที่มีอาชีพอื่น ดังนั้นการเดินทางทางไปท่องเที่ยวในนครหลวง เวียงจันทน์จึงเหมาะสมกับนักท่องเที่ยวที่มีเวลาพักผ่อนน้อยส่วนอายุ เป็นไปได้ว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุมาก มีความต้องการท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวที่แปลกใหม่ มีความสงบแบบธรรมชาติมากกว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อย ส่วนภูมิลำเนา เป็นไปได้ว่า นักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาอยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความสะดวกในการเดินทางมากกว่านักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาอยู่ภาคอื่น ส่วนระยะเวลาท่องเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ เป็นไปได้ว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพทำงานบริษัทเอกชนมีเวลาพักผ่อนน้อยกว่า จึงมีระยะเวลาท่องเที่ยวสั้นกว่านักท่องเที่ยวที่มีอาชีพอื่น ส่วนค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวครั้งล่าสุด เป็นไปได้ว่า นักท่องเที่ยวที่อยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือจะมีค่าใช้จ่ายน้อย นักท่องเที่ยวที่อยู่ภาคอื่น ๆ ซึ่งห่างไกลจากนครหลวงเวียงจันทน์ ส่วนวิธีการเดินทางเป็นไปได้อย่างไร นักท่องเที่ยวใช้รถนำเที่ยวในการเดินทางเพราะมีความสะดวกสบายกว่าใช้รถอื่น ๆ ซึ่งมีความเสี่ยงต่อการเดินทางส่วนวิธีการซื้อทัวร์ เป็นไปได้ว่า นักท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์ มีความรู้ ย่อมเลือกซื้อทัวร์ผ่านเว็บไซต์ และผ่านโทรศัพท์ ส่วนวิธีการจองที่พัก เป็นไปได้ว่า นักท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์ มีความรู้ ย่อมต้องการจองที่พักที่เห็นว่ามีความสะดวกสบาย และประหยัดเวลา เช่น จองที่พักผ่านรถนำเที่ยว และ จองที่พักผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น ส่วนวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว เป็นไปได้ว่า นักท่องเที่ยวแต่ละคนมีเป้าหมายในการเดินทางไปท่องเที่ยวไม่เหมือนกัน เช่น นักท่องเที่ยวบางกลุ่มเดินทางไปเที่ยวเพื่อพักผ่อน และติดต่อธุรกิจ เป็นต้น และมีผู้ร่วมเดินทาง เป็นไปได้ว่า นักท่องเที่ยวที่มีผู้ร่วมเดินทางไม่เหมือนกันขึ้นกับความต้องการของนักท่องเที่ยว เช่น นักท่องเที่ยวบางกลุ่มเดินทางกับ เพื่อน กับแฟน และกับครอบครัว เป็นต้น ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงมล บุญทวีทรัพย์ (2555 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวที่อุทยานแห่งชาติพุเตย จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่ออุทยานแห่งชาติพุเตยแตกต่างกัน และผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

## ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงข้อมูลส่วนบุคคล พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย และระดับความสำคัญที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญในการเดินทางไปท่องเที่ยวในเขตนครหลวงเวียงจันทน์ ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวดังนี้

ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวในเขตนครหลวงเวียงจันทน์ เมื่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเมื่อทราบถึงลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวแล้วควรเอาข้อมูลนำไปกำหนดกลยุทธ์ในด้านต่าง ๆ ให้ตรงกับลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว เช่น ควรมีการปรับปรุงในด้านต่าง ๆ ให้มาก และดีขึ้นกว่าเดิม เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวเหล่านั้นได้เต็มที่ เช่น ควรปรับปรุงการบริการหลายแบบเพื่อสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว ควรพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวให้มากขึ้น ทั้งที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นเอกลักษณ์ แบบธรรมชาติ และควรพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นร้านช้อปปิ้งครบวงจร กาสีโน และสถานบันเทิง เป็นต้น ควรปรับปรุงสถานที่พักให้ได้มาตรฐานในเรื่องการบริการ ราคาที่พัก และความปลอดภัย และควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ควรตั้งศูนย์บริการข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว และสถานที่พักแก่นักท่องเที่ยว ควรปรับปรุงให้มีรถบริการจากสถานที่ท่องเที่ยว และสถานที่พักไปยังสถานที่อื่น ๆ มีร้านค้า ร้านอาหารใกล้สถานที่พัก เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว

ลักษณะข้อมูลพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวในเขตนครหลวงเวียงจันทน์ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเมื่อทราบถึงพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวแล้วควรเอาข้อมูลนำไปกำหนดกลยุทธ์ในด้านต่าง ๆ ให้ตรงกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวเนื่องจากความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละท่านแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ค่านิยม และทัศนคติ ดังนั้นควรมุ่งมั่นพัฒนา รูปร่าง ลักษณะต่างๆ ของผลิตภัณฑ์รวมถึงการบริการที่เกี่ยวข้องที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ด้านราคาที่พักราคาที่กำหนดให้มีมาตรฐานตามระดับของห้องพักเพื่อไม่ให้ผู้ประกอบการเอาเปรียบนักท่องเที่ยว ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวควรมีเว็บไซต์ และวารสารการท่องเที่ยว เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวที่จะดูข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว และข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ด้านบุคคลควรมีการคัดเลือกบุคลากร และผ่านการฝึกอบรมในการบริการให้ได้มาตรฐานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการบริการควรให้บริการด้านข้อมูล และด้านอื่นๆ ตรงต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว และด้านกายภาพ จะเป็นสถานที่การให้บริการ สถานที่ท่องเที่ยว สถานที่พักตลอดถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ควรปรับปรุงให้มากขึ้น และดีกว่าเดิมเพื่อตอบสนองตรงต่อพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวได้เต็มที่

ลักษณะมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวในเขตนครหลวงเวียงจันทน์มีดังนี้ 1) ด้านการบริการ ซึ่งนักท่องเที่ยวชาวไทยให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ในการบริการในเรื่องต่างๆ ที่ได้อยู่แล้ว และควรเสริมในเรื่องที่เห็นว่ายังไม่ดีพอให้ดีขึ้นกว่าเดิมเพื่อทำให้การบริการมีมาตรฐาน และให้ดีกว่า

เดิมเพื่อสร้างความประทับใจในการบริการให้แก่นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ในอนาคตให้มีความพึงพอใจมากกว่าขึ้นกว่าเดิม 2) ด้านสถานที่ท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวไทยให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกับด้านบริการ ดังนั้นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรรักษาสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นเอกลักษณ์ และเป็นธรรมชาติไว้อันเป็นที่นิยมชมชอบของนักท่องเที่ยวอยู่แล้ว เช่น พระธาตุหลวง ประตู่ชัย หอพระแก้ว วัดศรีสะเกศ และวัดเชียงควร เป็นต้น และควรพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวให้มีความหลากหลายมากขึ้น เช่น กาสีโน ร้านช้อปปิ้งครบวงจร และร้านบันเทิง เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในอนาคตที่มีความต้องการแตกต่างกันอีกด้วย 3) ด้านสถานที่พัก ซึ่งนักท่องเที่ยวชาวไทยให้ความพึงพอใจในลำดับรองลงมา ดังนั้นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรปรับปรุงในด้านที่ยังไม่ดีพอให้ดีกว่าเดิม เช่น ควรกำหนดมาตรฐานราคาห้องพักให้มีหลายระดับ ให้มีความสะอาด มีความปลอดภัย มีความสวยงาม มีคมนาคมที่ดี สถานที่พักอยู่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว ถนนใหญ่ หรือสถานีขนส่ง มีรถบริการรับ-ส่งไปยังสถานที่อื่น ๆ และมีช่องทางการจองที่พักหลายช่องทาง บนเว็บไซต์ และในวารสารการท่องเที่ยว เป็นต้น 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งนักท่องเที่ยวชาวไทยให้ความพึงพอใจในลำดับสุดท้าย ดังนั้นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรปรับปรุงเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้มาก และดีขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว เช่น ควรพัฒนาคมนาคมให้เชื่อมโยงกันกับสถานที่ท่องเที่ยว และสถานที่อื่น ๆ สร้างเว็บไซต์การท่องเที่ยวที่ได้มาตรฐาน จัดทำคู่มือการท่องเที่ยว สร้างที่พักที่ได้มาตรฐาน มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และมีรถให้บริการหลายแบบ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวในอนาคตได้เต็มที่

ผลการทดสอบสมมติฐานลักษณะความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวในเขตนครหลวงเวียงจันทน์ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรมีการสนับสนุน และพัฒนาด้านการบริการให้ตรงต่อความต้องการด้านสถานที่ท่องเที่ยวควรพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวให้มีความหลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ด้านสถานที่พักควรพัฒนาสถานที่พักให้มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว มีให้เลือกหลายระดับ และมีช่องทางการจองที่พักที่หลากหลาย และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรพัฒนาคมนาคม เพิ่มเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และจัดทำคู่มือการท่องเที่ยวให้มีหลากหลายภาษาเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวทุกเพศทุกวัย และทุกประเทศได้ในอนาคต

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคต

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวในเขตนครหลวงเวียงจันทน์ ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในการวิจัยครั้งต่อไปควรวิจัย

1. ควรมีการวิจัยพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติเพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวนำไปปรับปรุงในส่วนที่ยังไม่ดีพอจะเป็นการบริการของบุคลากรหรือสถานที่ท่องเที่ยว และสถานที่พัก เป็นต้น

2. ควรมีการวิจัยโดยทำการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวต่างชาติและผู้ประกอบการด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว บริษัทนำเที่ยว ตลอดจนถึงชุมชนที่อยู่ในสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อทราบถึงความต้องการที่แท้จริง เพื่อพัฒนา ปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว และการบริการให้ได้มาตรฐาน
3. ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบคุณลักษณะของแหล่งท่องเที่ยว และการบริการในนครหลวงเวียงจันทน์กับแหล่งท่องเที่ยว และการบริการในจังหวัดอื่นๆ เพื่อหาจุดเด่น จุดด้อย เพื่อนำไปปรับปรุง และพัฒนาต่อไป

## บรรณานุกรม

### หนังสือ

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545.). การใช้ SPSS For Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ  
มหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประวัติ นครหลวงเวียงจันทน์ แลสถานที่ท่องเที่ยว [ออนไลน์] เข้าถึง เมื่อ วันที่ 1 มิถุนายน 2558  
<http://www.asiatravelroutes.com/th/laos/tourist-attractions/vientiane.html>)
- สถิติการท่องเที่ยวในนครหลวงเวียงจันทน์ พ.ศ. 2556[ออนไลน์] เข้าถึง เมื่อ วันที่ 1 มิถุนายน  
2558 <http://www.tourismlaos.org>
- การร่วมมือการท่องเที่ยวระหว่างไทย – ลาวตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 – ปัจจุบัน [ออนไลน์] เข้าถึง เมื่อ  
วันที่ 1 มิถุนายน 2558 [http://cuir.car.chula.ac.th/dspace/handle/123456789/  
31204](http://cuir.car.chula.ac.th/dspace/handle/123456789/31204)
- พรทิพย์ บุญเที่ยงธรรม. (2555) “การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยว ความ  
คาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวตลาดน้ำในเขต  
ตลิ่งชัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร” ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยว  
คณะศิลปศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์,
- ดวงมล บุญทวีทรัพย์. (2555). “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่  
เดินทางมาเที่ยวที่อุทยานแห่งชาติพุเตย จังหวัดสุพรรณบุรี” ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาการจัดการการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจ  
บัณฑิตย์.
- ฉลองศรี พิมพ์สมพงษ์. (2548). การวางแผน และพัฒนาการตลาดการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ-  
มหานคร. พิมพ์ครั้งที่ 5. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมคิด บางโม. (2545). องค์การ และการจัดการ. สำนักพิมพ์วิทย์พัฒน์. กรุงเทพฯ:สุชาติ  
สุวรรณรักษ์.
- ไพฑูริย์ เจริญพันธุ์วงศ์. (2530). พฤติกรรมองค์กรและการบริการ. กรุงเทพฯ. โอเดียนสโตร์.