

## บทที่ 1

### บทนำ

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญและมีความเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาพบว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้เจริญเติบโตเป็นอย่างมากเพราะอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถทำรายได้ให้กับประเทศ ทั้งเป็นตัวกระตุ้นในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และยังเป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีบทบาทสูง ในการนำเงินตราต่างประเทศเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งเป็นอันดับหนึ่ง เมื่อเทียบกับสินค้าส่งออกอื่นๆ โดยมี การผลักดันการลงทุนทางธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ทั้งทางตรง และทางอ้อม เช่น ธุรกิจการนำเที่ยว ธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจภัตตาคาร ร้านอาหาร การขนส่ง การผลิตสินค้าของที่ระลึก และอื่นๆ มีการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนนหนทาง สนามบิน ท่าเรือโดยระบบโทรคมนาคม ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น นอกจากนี้ เกิดการสร้างอาชีพ และการจ้างงานมากขึ้นก่อให้เกิดการกระจายไปสู่ประชาชนท้องถิ่นได้อย่างกว้างขวาง ลดปัญหาการว่างงาน และกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาค โดยเพิ่มรายได้ให้กับประชาชนท้องถิ่น และมีระดับมาตรฐานสูงขึ้น ทำให้มีการสะสมเงินตรา และมีการหมุนเวียนเงินตราภายในประเทศได้เป็นอย่างดี เพราะฉะนั้น ในหลายประเทศให้ความสนใจและนำเอาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเข้ามาเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมของประเทศ (กระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรม และท่องเที่ยว, 2012: 1)

สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป. ลาว) เล็งเห็นความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยได้ถือเอาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็น 1 ใน 11 แผนงานบูรณมิติของรัฐบาล เพราะว่าการท่องเที่ยวได้นำรายได้เข้าประเทศ เกิดการสร้างงาน สร้างอาชีพ และการจ้างงานมากขึ้นให้สังคม ซึ่งได้กำหนด และประกาศจัดตั้งปฏิบัติการพัฒนา และส่งเสริมการท่องเที่ยวทางด้านธรรมชาติ ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม เพื่อรองรับให้แก่การท่องเที่ยว และการบริการอื่นๆ ที่มีการขยายตัว นอกจากนี้ยังได้มีการลงทุนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอย่างมาก เช่น การสร้างเส้นทางคมนาคมให้เชื่อมโยงกัน ทั่วประเทศ และเชื่อมกับบรรดาประเทศเพื่อนบ้าน ไม่ว่าจะอยู่ทางภาคเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ อุตสาหกรรม การท่องเที่ยวได้เชื่อมโยงกับทุกแขนงการเศรษฐกิจของประเทศ ทำให้การท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมแห่งชาติ โดยเฉพาะการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบประชาชนมีส่วนร่วม (กระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรม และท่องเที่ยว, 2012: 5)

## ปัญหาการวิจัย

ทางภาครัฐบาลได้กำหนด และจัดตั้งปฏิบัติการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว ทางด้านธรรมชาติ ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม ในปี ค.ศ. 1986 เพื่อรองรับให้แก่การท่องเที่ยว และการบริการอื่นๆ ที่มีการขยายตัว ซึ่งอิงจากข้อมูลของบทรายงานการท่องเที่ยว สาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวใน สาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว มีอัตราการขยายตัวรวดเร็ว และสูงขึ้นในแต่ละปี นับตั้งแต่ ค.ศ. 1990 เป็นต้นมา และมีแนวโน้มขยายตัวอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าในบางช่วงเวลาที่เกิดปัญหา ก่อการร้ายในวันที่ 11 กันยายน ปี ค.ศ. 2001 อยู่ที่ประเทศ สหรัฐอเมริกา และการแพร่ระบาดของ โรคนซาร์สในภูมิภาคเอเชีย ปี ค.ศ. 2003 แต่การท่องเที่ยว ก็ยังเป็นอุตสาหกรรมหลักในการพัฒนา ประเทศเพราะมีนโยบายของรัฐบาลต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติเพิ่มขึ้นในปี ค.ศ. 2011 มีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ 2,723,564 คน สร้างรายได้ จำนวน 406,184,338 ดอลลาร์สหรัฐ ในปี ค.ศ. 2012 มีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ 3,330,072 คน สร้างรายได้จำนวน 506,022,586 ดอลลาร์สหรัฐ ซึ่งมีอัตราเพิ่มขึ้น 22 % ต่อปี (กรมพัฒนาการ ท่องเที่ยวลาว, 2012: 5)

แขวงหลวงพระบางเป็นหนึ่งในบรรดาจำนวน 17 แขวง ของสาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว ซึ่งตั้งอยู่ทางภาคเหนือ โดยมีภูเขาสลับซับซ้อน มีภูมิอากาศที่ ค่อนข้างหนาวเย็นและมีภูมิทัศน์ที่สวยงาม ห่างจากนครหลวงเวียงจันทน์ ระยะทางประมาณ 397 กิโลเมตร ประกอบด้วย 12 เมือง ซึ่งเมืองหลวงพระบางเป็นหนึ่งในบรรดาจำนวน 12 เมือง ของ แขวงหลวงพระบาง มีเนื้อที่ทั้งหมด 818 ตารางกิโลเมตร มีประชากรทั้งหมด 81,994 คน มี จำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 115 หมู่บ้าน โดยได้รับการจดทะเบียนเป็น “เมืองมรดกโลก” (World Heritage Site) อย่างเป็นทางการขององค์การยูเนสโก เมื่อวันที่ 2 ธันวาคม ปี ค.ศ. 1995 เป็นต้นมา เนื่องจากว่ามีความโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ เป็นเมืองที่ได้รับการรักษาดูแลดีที่สุดแห่งหนึ่งในเอเชีย ตะวันออกเฉียงใต้

เมืองหลวงพระบางมีความอุดมสมบูรณ์ทางด้านทรัพยากร ธรรมชาติ ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม ประเพณีที่โดดเด่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว มี กิจกรรมการท่องเที่ยวมากมาย ซึ่งทางภาครัฐบาลให้ความสำคัญอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็น อย่างมาก ในช่วงระยะ 30 กว่าปีที่ผ่านมา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้เจริญเติบโตเป็นอย่างมาก สร้างผลประโยชน์โดยตรง ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมของประเทศโดยรวม ทางภาครัฐบาล และ ประชาชนได้หันมาให้ความสำคัญต่อการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว มีนโยบายต่างๆ จาก

ภาครัฐและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยสร้างกลไกทางการตลาดและการโฆษณาประชาสัมพันธ์ภายในประเทศ และต่างประเทศ เพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว แขวงหลวงพระบาง ซึ่งให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยแสดงให้เห็นจากตัวเลขสถิติของนักท่องเที่ยวสากล ในปี ค.ศ. 2012 มีจำนวนนักท่องเที่ยว 294,213 คน มีอัตราเพิ่มขึ้น 7 % ต่อปี และสามารถสร้างรายรับได้กว่า 75,902,400 ดอลลาร์สหรัฐ ซึ่งในอนาคตมีแนวโน้มที่นักท่องเที่ยวจะเพิ่มมากขึ้นเป็นจำนวนมาก (แผนกแถลงข่าว วัฒนธรรม และท่องเที่ยว แขวงหลวงพระบาง, 2012: 4) ดังนั้น เพื่อนำข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ที่ได้มีการกระทำหรือแสดงออกของนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจของผู้ซื้อสินค้าทางการท่องเที่ยว เพื่อตอบสนองกับความต้องการ และนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยวของเมืองหลวงพระบาง โดยมีการส่งเสริมทางการตลาดการท่องเที่ยวให้มีความสนใจมากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยว เมืองหลวงพระบาง แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ยังไม่ได้มีการศึกษาวิจัย และสังเคราะห์ออกมา ทราบถึงความต้องการของลูกค้าและตลาดในปัจจุบันได้ เพื่อก่อให้เกิดการมาท่องเที่ยวซ้ำอีกครั้ง ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวนี้เป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับผู้บริหารแผนกแถลงข่าว วัฒนธรรม และท่องเที่ยว แขวงหลวงพระบาง ผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้อำนวยการหน่วยงานด้านการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ในการนำข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ไปใช้ในการวางแผนพัฒนาปรับปรุงแก้ไขผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวได้สอดคล้องกับความต้องการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยว เมืองหลวงพระบาง จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้วิจัยศึกษา พฤติกรรมนักท่องเที่ยวและความคิดเห็นที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดการท่องเที่ยว เมืองหลวงพระบาง แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

### วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมนักท่องเที่ยวและความคิดเห็นที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดการท่องเที่ยว เมืองหลวงพระบาง แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งหมายหาคำตอบมีดังนี้

1. เพื่อสำรวจบริบทแหล่งท่องเที่ยว เมืองหลวงพระบาง แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

2. เพื่อระบุพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยว เมืองหลวงพระบาง แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

3. เพื่อประเมินส่วนประสมทางการตลาดการท่องเที่ยว เมืองหลวงพระบาง แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. หัวหน้าและเจ้าหน้าที่แผนกแถลงข่าว วัฒนธรรม และท่องเที่ยว แขวงหลวงพระบาง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ สามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงส่วนประสมทางการตลาดการท่องเที่ยว โดยเป็นแนวทางในการทำแผนและกำหนดนโยบาย ส่งเสริมพัฒนาการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน ที่เมืองหลวงพระบาง แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

2. ผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว สามารถนำผลวิจัยเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการพัฒนาสินค้าและบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติ และเป็นแนวทางในการกำหนดกลุ่มเป้าหมายการตลาดของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่เดินทางมาท่องเที่ยว เมืองหลวงพระบาง แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

3. ผู้อำนวยการหน่วยงานด้านการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐ และเอกชนทราบถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติ สามารถนำข้อมูลที่ได้ เข้าในการวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยว เมืองหลวงพระบาง แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมนักท่องเที่ยวและความคิดเห็นที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดการท่องเที่ยวเมืองหลวงพระบาง แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสำรวจบริบทแหล่งท่องเที่ยว และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว รวมทั้งการประเมินส่วนประสมทางการตลาดการท่องเที่ยว เมืองหลวงพระบาง แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่วิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ เมืองหลวงพระบาง แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
2. ขอบเขตด้านเนื้อหาที่วิจัยครั้งนี้ มุ่งวิจัยถึง บริบทแหล่งท่องเที่ยวเมืองหลวงพระบาง และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่เดินทางมาท่องเที่ยว เมืองหลวงพระบาง นอกจากนี้ยังมีการประเมินส่วนประสมทางการตลาดการท่องเที่ยว 4 ด้านคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด
3. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยว เมืองหลวงพระบาง แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยการใช้การสุ่มคัดเลือกกลุ่มตัวแทน ด้วยการสุ่มแบบบังเอิญ (accidental sampling) ซึ่งนำใช้สูตรการคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน (แผนกแถลงข่าววัฒนธรรม และท่องเที่ยวแขวงหลวงพระบาง, 2012: 4)
4. ขอบเขตด้านเวลาในการวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลา 1 ปี โดยเริ่มตั้งแต่ 1 พฤษภาคม 2556 ถึง 30 มิถุนายน 2557 ซึ่งรวมถึงการวิจัยเอกสาร การเก็บข้อมูลภาคสนาม เมืองหลวงพระบาง แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

### นิยามศัพท์

พฤติกรรมนักท่องเที่ยว หมายถึง พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการกระทำหรือการแสดงออกของนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าทางการท่องเที่ยว โดยเริ่มจากการค้นหา การซื้อ การใช้ การประเมิน และการดำเนินการเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและสภาพแวดล้อมอื่นๆ เช่นการบริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเดินทางไปเยือน โดยคาดหวังว่าสิ่งเหล่านั้นจะสามารถตอบสนองความต้องการของคนได้ (Moutinho, 1996 อ้างในชมพูท โมราชาติ, 2548: 30)

ส่วนประสมทางการตลาดการท่องเที่ยว หมายถึง การวางแผนปฏิบัติงานในอนาคตที่คาดหวัง เป็นการวางแผนทางวิธีปฏิบัติในการจัดการด้านการท่องเที่ยว ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด (ฉัตรยาพร เสมอใจ, 2548: 52-56)

การท่องเที่ยวเมืองหลวงพระบาง หมายถึง การท่องเที่ยวที่มีความอุดมสมบูรณ์ทางด้านธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ และวัฒนธรรมประเพณี ประกอบอุปนิสัยของคนลาวอันดั้งเดิม มีความสวยงาม สะอาด ปลอดภัย และมีศักยภาพด้านแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นปัจจัยดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเยือน (แผนกแถลงข่าว วัฒนธรรม และท่องเที่ยว แขวงหลวงพระบาง, 2012: 3)