

วิธีอ้างอิงบทความนี้ : พลอยปภัส จุฑารัฐเศรษฐ์. (2567). การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยว กลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม. วารสารปฏิบัติการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน, 10(1), 69-81. <https://doi.org/10.53848/jlsc.v10i1.263414>

Received: September 11, 2022
Revised: December 13, 2022
Accepted: November 09, 2023

การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยว กลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม

พลอยปภัส จุฑารัฐเศรษฐ์*

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์การวิจัย 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับนักท่องเที่ยว กลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน 2) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ และผู้พิการของโรงแรม โดยใช้กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และผู้พิการชาวไทยที่เลือกใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน จำนวน 400 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างการวิจัย ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และเลือกโรงแรมเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 แห่ง จากโรงแรมในเขตอำเภอหัวหินทั้งหมด จำนวน 149 แห่ง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.887 ใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ ของโรงแรม 3 อันดับแรก พบว่า 1) ความพึงพอใจต่อพื้นที่สาธารณะในโรงแรม อยู่ในระดับมาก 2) ความพึงพอใจต่อบันไดและราวจับบันได อยู่ในระดับมาก 3) ความพึงพอใจต่อประตูในพื้นที่ส่วนต่างๆ เปิดง่าย ปลอดภัย อยู่ในระดับมาก แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม โดยเพิ่มพื้นที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ปรับพื้นที่ผิวต่างสัมผัสของโรงแรม จัดเตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและการบริการสำรอง จัดเตรียมห้องพักสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและผู้พิการ รวมถึงลิฟท์ ให้เป็นไปตามมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว กลุ่มนี้ ให้กลับมาใช้บริการอย่างยั่งยืนตลอดไป เพื่อสร้างรายได้ต่อธุรกิจที่พักแรม

คำสำคัญ: ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ศักยภาพของโรงแรม
ประเภทบทความ: บทความวิจัย

*ผู้รับผิดชอบงานหลัก

อาจารย์หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม คณะอุตสาหกรรมบริการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล, อีเมล: ploypapas.jut@rmutr.ac.th

A Study of the Satisfaction towards the Facilities for Elderly and Disabled Hotel Guests

Ploypapas Jutarattaset*

Abstract

This research aims to: 1) study the satisfaction towards the facilities for elderly and disabled tourists who are hotel guests in Hua-Hin district. 2) To provide recommendations for prospective growth facilities for elderly and disabled tourists of the hotel. The sample of this study was 400 tourists and hotel guests who were elderly and disabled. The samples were 20 hotels from 149 hotels in the Hua Hin district, selected by purposive sampling. The instrument used for data collection was questionnaires. The value of Cronbach's Alpha was .887. The data were statically analyzed using percentage, frequency, mean and standard deviation. The result of the research showed that the satisfaction with the hotel's facilities for the elderly and disabled tourists in the top three rankings was at a high level as follows: 1) the satisfaction with the public spaces in the hotel, 2) the satisfaction with the stairs and handrails on stairs, 3) the satisfaction with the doors in public areas which were easy to open and very safe. The guidelines for potential development to meet the standard of facilities for elderly and disabled tourists included expanding parking spaces for them, modifying the tactile flooring in hotels, preparing facilities, services, and rooms for them, including elevators, and supporting the tourists of this group to return as repeat customers and boost the revenue of the hotel industry.

Keywords: Satisfaction of facilities, Tourists, Elderly, Disabled persons, Hotel potential

Type of Article: Research Article

*Corresponding author

Lecturer of Bachelor of Arts Program in Hotel, Faculty of Tourism and Hotel industry, Rajamangala University of Technology Rattanakosin, Wang Klai Kangwon Campus, Email: ploypapas.jut@rmutr.ac.th

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

1. บทนำ

สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต คนพิการแห่งชาติ (2560) พบว่า สถิติข้อมูลผู้พิการ ของประเทศไทย พ.ศ.2560 มีคนพิการที่ยังมีชีวิตอยู่จำนวน 1,800,499 ราย จากประชากรประเทศไทยทั้งหมดกว่า 66 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 2.72 และมีผู้สูงอายุ 60 ปี ขึ้นไป กว่า 19 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 28.79 ของประชากรทั้งหมด ทำให้เห็นว่าแนวโน้ม การเพิ่มขึ้นของประชากรผู้สูงอายุ เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร เข้าสู่ภาวะ ประชากรสูงอายุ (Population ageing) หมายถึง ภาวะที่มีประชากรผู้สูงอายุ ในอัตราส่วนที่สูง และเร็วกว่า ในประเทศที่พัฒนาแล้วถึง 3 เท่า โดยคาดว่า ปี พ.ศ. 2567-2572 สัดส่วนผู้สูงอายุ อาจสูงถึง 1 ใน 4 ของประชากร แต่ด้วยสถานการณ์ดังกล่าว ส่งผลให้ ในปี พ.ศ.2558 ประเทศไทยมีรายได้ จากธุรกิจการท่องเที่ยวจากนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 8.66 หรือ คิดเป็นจำนวนเงิน 195,891 ล้านบาท แบ่งเป็นรายได้จำนวน 183,869 ล้านบาท จากกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ จำนวน 3,628,758 คน และสร้างรายได้จำนวนเงิน 12,022 ล้านบาท จากกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย จำนวน 4,810,464 คน และคาดการณ์ว่าประเทศไทย มีนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ถึง 6.2 ล้านคน ในปี พ.ศ.2564 ดังนั้นประเทศไทย จึงมีความจำเป็นในการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยว ที่มีอิทธิพลเพื่อเป็นเป้าหมายปลายทางด้านการท่องเที่ยวที่มีศักยภาพในการท่องเที่ยว อาทิเช่น การท่องเที่ยว เชิงการแพทย์ (Medical tourism) การท่องเที่ยว เชิงสปาและสุขภาพ (Spa and wellness tourism) การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health tourism) การท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการ (Disabled tourism) รวมถึง การท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ (Senior tourism) โดยมีอัตราการเพิ่มขึ้นทุกปี (เบญจพร เชื้อผึ้ง และคณะ, 2561) นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ เป็นนักท่องเที่ยวที่มีกำลังทรัพย์ ในการ

ใช้จ่ายเพื่อการท่องเที่ยว โดยใช้ชีวิตหลังเกษียณอายุ เดินทางท่องเที่ยวพักผ่อน เพราะมีสวัสดิการหรือเงินบำนาญจากรัฐบาล อันเป็นรายได้ที่มั่นคง รวมถึงเงินเก็บส่วนตัว จึงถือว่าเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพในการใช้จ่ายสูง และสามารถพำนักระยะยาวได้ แต่นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ ยังมีความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกจากโรงแรม มากกว่านักท่องเที่ยวทั่วไป เนื่องจากสภาพร่างกาย ที่ต้องการการดูแลมากเป็นพิเศษ (เสาวรัตน์ บุชรานนท์ และสุดารัตน์ สุดสมบูรณ์, 2561) รวมถึงนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ ยังมีความต้องการใช้ชีวิตอย่างอิสระ (Independent living) ไม่ต่างไปจากบุคคลอื่นๆ เช่นกัน จึงนำไปสู่การผลักดัน ให้มีการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อคนพิการเกิดขึ้น (พุทธพร โชวีสูงเนิน และคณะ, 2560) จึงมีการจัดทำกฎกระทรวง กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา พ.ศ. 2548 ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้ สถานประกอบการต่างๆ ได้มีแนวทางการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้สอดคล้องกับ ความต้องการพื้นฐานของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้

การพัฒนาธุรกิจที่พัก เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกด้านการบริการแก่ลูกค้า กลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ เพื่อให้ได้รับการบริการที่เท่าเทียม กับลูกค้ากลุ่มอื่นๆ ซึ่งโรงแรมในประเทศไทย หลายแห่ง มีการดำเนินการปรับปรุงห้องพัก และพื้นที่การบริการในส่วนต่างๆ ของโรงแรม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว กลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ เช่น โรงแรมในเครือเซ็นทารา โรงแรมในเครือแอดคอร์ โฮเทล เป็นต้น (เสาวรัตน์ บุชรานนท์ และสุดารัตน์ สุดสมบูรณ์, 2561) และอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นอำเภอหนึ่งที่มีชื่อเสียงด้านการท่องเที่ยวทางทะเลและชายหาด สำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ มีโรงแรมที่พักหลากหลายรูปแบบให้เลือกพักถึง 149 แห่ง (สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด

ประจวบคีรีขันธ์, 2565) โดยมีสถิติอัตราการเข้าพักสะสมของปี พ.ศ. 2565 ตั้งแต่เดือน มกราคม ถึง เดือนกันยายน 2565 ร้อยละ 56.34 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2565) ดังนั้น หากสถานประกอบการโรงแรมและที่พัก ในอำเภอหัวหิน ให้ความสำคัญกับการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ให้เกิดความสะดวกสบาย และเกิดความประทับใจจากการบริการมากขึ้น ก็จะส่งผลให้โรงแรมที่พัก สามารถสร้างรายได้ จากนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เพิ่มขึ้นด้วย เช่นกัน

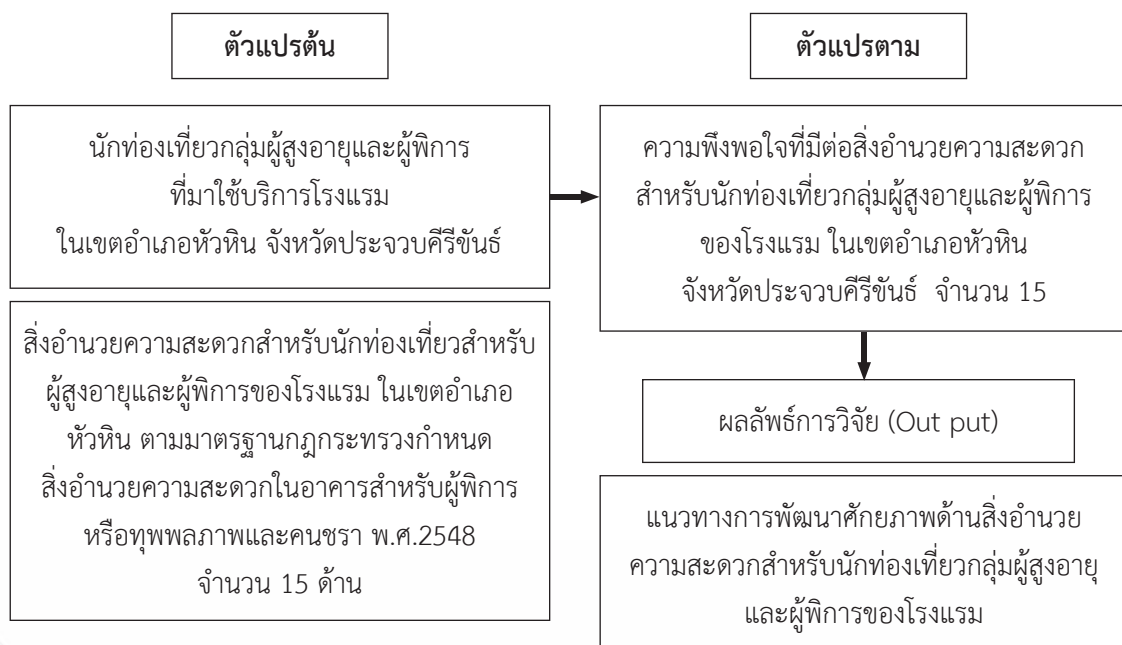
จากประเด็นดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ ของโรงแรม โดยเลือกโรงแรมในอำเภอหัวหิน เป็นพื้นที่การศึกษาและรวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เพื่อนำเสนอแนวทาง

การพัฒนาศักยภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม ให้มีสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยิ่งช่วยดึงดูดนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ให้มาท่องเที่ยวและสร้างรายได้ให้กับการท่องเที่ยวของอำเภอหัวหินอย่างยั่งยืนต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม

3. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

4.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษ คำว่า “Satisfaction” หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด และความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึก ความต้องการในการตอบสนอง ความมีเจตคติที่ดีของบุคคล ตรงกันข้ามหากไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือตามคาดหวัง ความพึงพอใจก็ไม่อาจเกิดขึ้น (สิริวิภา จิรวัฒน์นันต์, 2553)

ความพึงพอใจ ไม่สามารถมองเห็น ไม่สามารถจับต้องได้ เป็นนามธรรมและความรู้สึก เมื่อผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง หากผู้รับบริการไม่ได้รับการบริการตามความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ หรือพึงพอใจแต่อยู่ในระดับน้อย (สุรสิทธิ์ วิเชียร และคณะ, 2561)

ดังนั้น ความพึงพอใจ จึงเป็นความรู้สึกของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อการได้รับการและตอบสนองตามความคาดหวังจากการบริการหรือไม่

4.2 นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ

ผู้สูงอายุ คือ ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป และคนชรา ถือเอาลักษณะทางกายภาพเป็นหลัก อาจจำแนกได้ยากกว่าผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุตอนต้น เป็นกลุ่มที่ยังสามารถดำรงชีวิตโดยอาศัยการพึ่งพาตนเองได้ และ กลุ่มผู้สูงอายุประเภทยี่ มีแนวโน้มเพิ่มจำนวนสูงขึ้น ในประเทศไทย และมีจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์สำหรับอำนวยความสะดวก เพื่อการใช้ชีวิตได้อย่างสะดวก (ภานุวัฒน์ ปลั่งกลาง, 2555)

พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 กล่าวถึงผู้สูงอายุ คือบุคคลที่มีอายุเกิน 60 ปี บริบูรณ์ขึ้นไป ตามพระราชบัญญัติส่งเสริม และพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ตามมาตรา 4 ระบุว่าคนพิการ คือกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในการดำเนินชีวิตประจำวัน การมีส่วนร่วมกิจกรรมทางสังคม ด้วยสาเหตุความบกพร่องความสามารถทางการมองเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร ด้านจิตใจ ด้านอารมณ์ และ

พฤติกรรม ด้านสติปัญญา ด้านการเรียนรู้ หรือด้านอื่นๆ ประกอบกับมีอุปสรรค และมีความจำเป็นพิเศษ ที่ต้องได้รับความช่วยเหลือ ด้านใดด้านหนึ่ง เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตประจำวัน หรือมีส่วนร่วมกิจกรรมทางสังคมได้เหมือนบุคคลทั่วไป

สุรสิทธิ์ วิเชียร และคณะ. (2561) กล่าวว่า นักท่องเที่ยว หมายถึง ผู้ที่เดินทาง มาจากต่างถิ่นและเข้าพักในโรงแรม หรือที่พักร้อยอย่างน้อย 1 คืน

ดังนั้น นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลที่มีอายุเกิน 60 ปีขึ้นไป ทั้งผู้สูงอายุ ที่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ และผู้สูงอายุที่ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต และนักท่องเที่ยว กลุ่มผู้พิการ หมายถึง บุคคลที่มีข้อจำกัดในการดำเนินชีวิตประจำวัน และการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัย ทำการศึกษา ผู้พิการทางกายภาพ ทางารเห็น ทางารได้ยิน หรือการเคลื่อนไหว หรือสูญเสียอวัยวะบางส่วน รวมถึงผู้ทุพพลภาพ ที่ยังสามารถช่วยเหลือตนเองได้บ้าง

4.3 สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ

กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 กล่าวถึง สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ผู้ทุพพลภาพและบุคคลชรา หมายถึง ส่วนประกอบ อุปกรณ์ของอาคาร ที่สร้างขึ้น ทั้งภายนอกและภายในอาคาร เป็นข้อกำหนดให้โรงแรมต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ทุพพลภาพ และบุคคลชรา มีองค์ประกอบทั้งหมด 9 หมวด 1 บทเฉพาะกาล (สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ, 2560)

อาทิทยาพร อรุณพิพัฒน์พงศ์ (2560) กล่าวถึง สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับที่พัก เพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ทางเข้าอาคาร ทางลาด ทางเชื่อมระหว่างระเบียงและอาคาร ประตูทางเข้า-ออก โรงแรม บันได ลิฟท์ ห้องน้ำสาธารณะ สถานที่จอดรถ ห้องพัก ห้องน้ำในห้องพัก

ผู้วิจัยจึงนำข้อกำหนดจากกฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคาร สำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 นำมาเป็นข้อมูลสำหรับการออกแบบแบบสอบถามเพื่อสอบถามความพึงพอใจในการวิจัยครั้งนี้ โดยแยกออกเป็น 15 ด้าน ได้แก่ 1) ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ทางลาด 3) ลิฟท์ 4) บันไดและราวจับบันได 5) ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ 6) ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคาร และทางเชื่อมระหว่างอาคาร 7) ประตูในพื้นที่ส่วนต่างๆ ของโรงแรม 8) ห้องน้ำในพื้นที่สาธารณะ 9) พื้นผิวต่างสัมผัส 10) เคา์เตอร์แผนกต้อนรับ 11) ห้องพักสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ 12) ห้องน้ำในห้องพัก 13) หน้าที่ต่างห้องพัก 14) อุปกรณ์อำนวยความสะดวกบริการสำรอง 15) พื้นที่สาธารณะในโรงแรม

4.4 การพัฒนาศักยภาพด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ

การพัฒนาศักยภาพด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ หากศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะทำให้สามารถเห็นภาพได้ชัดเจนขึ้นว่าทำไม จึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยว และสถานประกอบการที่ให้บริการที่พัก รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกประเภทใดบ้าง ที่ควรได้รับการพัฒนาศักยภาพ เช่น ด้านแหล่งท่องเที่ยวจากกรณีศึกษาความจำเป็นของสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและผู้สูงอายุในพื้นที่ สถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งเป็นพระธาตุบวรารของพระธาตุพนม จังหวัดนครพนม ซึ่งพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความจำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ คือ ที่จอดรถ ป้ายแจ้งข้อมูลและแผนที่ (จักรกฤษณ์ แสนพรม, 2556)

ในด้านสถานประกอบการที่พัก ธุรกิจโรงแรมในปัจจุบัน ควรคำนึงถึงการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและความสะดวกของโรงแรม เพื่ออำนวยความสะดวก

สะดวกสบาย ให้กับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ซึ่งนับว่าเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีกำลังซื้อสูง ดังนั้นหากมีการจัดการบริการสิ่งแวดล้อมและอำนวยความสะดวก เช่น จัดทำทางลาดคู่กับบันไดลิฟท์ภายในห้องพัก สัญญาณเตือนเชื่อมต่อกับโรงพยาบาล จัดให้มี ชุดปฐมพยาบาลในห้องพัก มีรถบริการรับ-ส่ง มีพื้นที่เพื่อสำหรับการทำกายภาพบำบัด หรือสวนสุขภาพ เพื่อบริการนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ที่เข้ามาเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มขึ้น และส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจ ของไทยในอนาคต (सारัตน์ บุชรานนท์ และ สุดารัตน์ สุดสมบูรณ์, 2561) สำหรับแนวทางในการออกแบบสถานที่ และสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสม ให้มีความพร้อม เพื่อให้สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยว มีองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งก่อสร้างภายนอกอาคารและสภาพแวดล้อม ด้านสิ่งก่อสร้างภายใน ด้านห้องพักและห้องน้ำ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านระบบรักษาความปลอดภัย และด้านการให้บริการอื่นๆ (จุฑามาศ ปลื้มกมล และวิจิตา ทางชั้น, 2564)

สถานประกอบการที่พัก ควรมีการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ สาเหตุอันเนื่องมาจากผู้สูงอายุและผู้พิการ อาจมีความเสื่อมถอย การเปลี่ยนแปลง ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย เช่น รูปร่างลักษณะของกระดูก ที่มีผลต่อการเดิน การยืน หรือความผิดปกติ ในการเคลื่อนไหว จึงควรมีการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก ให้เหมาะสมกับบุคคลกลุ่มนี้ ธุรกิจ ที่พักควรเริ่มและเร่งพัฒนาในการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ได้อย่างครบครัน (มนชิตา ทองเกิด, 2562) รวมถึงควรให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้สูงอายุ เพื่อให้มีความมั่นใจในความปลอดภัยและความสะดวกในการบริการ ควรเพิ่มทักษะความรู้การบริการ ด้านการช่วยเหลือผู้สูงอายุและผู้พิการ ให้กับพนักงาน โดยการจัดให้มีการฝึกอบรม เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ

ในการบริการนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มากขึ้นเช่นกัน (สิริกันต์ ทองพูน, 2564)

ดังนั้น หากสถานประกอบการโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน มีการศึกษาเพื่อเป็นการหาข้อมูลความพึงพอใจ จากนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ และนำข้อมูลอันเป็นประโยชน์เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ เพื่อประโยชน์ ด้านการบริการและการสร้างรายได้ของธุรกิจโรงแรม ด้วยเช่นกัน

5. วิธีการดำเนินการวิจัย

5.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ ที่ใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบถึงขนาดของประชากรที่แน่นอนจากโรงแรมในเขตอำเภอหัวหินทั้งหมด จำนวน 149 แห่ง (สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์, 2565)

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ ที่ใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 400 คน จากโรงแรมที่ให้คำแนะนำในการเก็บข้อมูลจำนวน 20 แห่ง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของ Taro Yamane เนื่องจากไม่ทราบค่าจำนวนประชากรที่แน่นอน กำหนดขนาดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนไว้ไม่เกิน 5% (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553)

5.3 เครื่องมือวิจัย

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ประเมินระดับความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มผู้พิการ ที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม โดยวิธีการของลิเคิร์ต (Likert scale) แบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1) ศึกษาเอกสาร ตำรา แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้อง ตามกรอบแนวคิดการวิจัย

2) ดำเนินการสร้างเครื่องมือ ตามกรอบแนวคิดการวิจัย และกำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามให้สอดคล้องกับประเด็นของวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัย

3) จัดทำแบบสอบถาม และนำร่างแบบสอบถามเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผลการวิเคราะห์ความตรงตามเนื้อหา (IOC) ของแบบสอบถามประเมินคำถามรายข้อ ทั้งส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 ข้อที่ 1-15 มีค่าคะแนนความสอดคล้องเท่ากับ 1 ทุกข้อ แปลผลว่า คำถามทุกข้อ มีความสอดคล้องกับเนื้อหา และวัตถุประสงค์การวิจัย จึงสามารถเลือกนำมาใช้เป็นคำถามในแบบสอบถามได้ (ธีระ กุลสวัสดิ์, 2558)

4) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้ว นำไปใช้ทดลองกับกลุ่มประชากร (Try out) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

5) นำแบบสอบถาม ที่ได้จากการทดลองใช้ มาคำนวณหาคุณภาพ โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) เท่ากับ 0.887 อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ มีค่าเกิน 0.80 (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553) สามารถนำแบบสอบถามไปใช้เพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

5.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยในครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1) จัดทำเอกสารเพื่อขอความอนุเคราะห์ เพื่อติดต่อสอบถามความสมัครใจในการอนุญาตให้เข้าเก็บข้อมูล จากโรงแรม ในเขตอำเภอหัวหิน

2) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น จำนวน 400 ชุดลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อนุเคราะห์ให้ข้อมูลการวิจัยจำนวน 20 แห่ง โดยเก็บข้อมูลการวิจัยด้วยตนเอง และนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม

3) นำแบบสอบถามที่ดำเนินการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มผู้พิการ จำนวน 400 ชุด มาดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง

4) บันทึกข้อมูล เพื่อทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

5) นำผลการวิจัยมาทำการสรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

5.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดเกณฑ์การแปลผลโดยรวมและรายด้าน ของระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ ที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม ไว้ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมายค่าเฉลี่ย
1.00-1.80	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
1.81-2.60	มีความพึงพอใจน้อย
2.60-3.40	มีความพึงพอใจปานกลาง
3.41-4.20	พึงพอใจมาก
4.21-5.00	พึงพอใจมากที่สุด

6. ผลการวิจัย

ผลวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 51.25 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 60-70 ปี ร้อยละ 82.25 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 34.25 ผู้สูงอายุ ร้อยละ 92.75 และผู้พิการ ร้อยละ 7.25 อาชีพธุรกิจส่วนตัวและค้าขาย ร้อยละ 48.50 รายได้ต่อเดือน ระหว่าง 5,000-30,000 บาท ร้อยละ 37.00 วัตถุประสงค์การใช้บริการ ส่วนของห้องพัก ร้อยละ 90.50 และมีภูมิลำเนากรุงเทพมหานคร ร้อยละ 31.50

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ ของโรงแรม ได้แก่ 1) ป้ายและสัญลักษณ์แสดงสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ราวจับและทางลาด 3) ลิฟท์ 4) บันไดและราวจับบันได 5) ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ 6) ทางเข้าอาคารทางเดิน ทางเชื่อมระหว่างอาคาร 7) ประตูในพื้นที่ส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม 8) ห้องน้ำในพื้นที่สาธารณะ 9) พื้นผิวต่างสัมผัส 10) เคาน์เตอร์แผนกต้อนรับ 11) ห้องพักสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ 12) ห้องน้ำในห้องพัก 13) หน้าต่างห้องพัก 14) อุปกรณ์อำนวยความสะดวกและการบริการสำรอง 15) พื้นที่สาธารณะในโรงแรม โดยมีผลการวิจัยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ และผู้พิการของโรงแรม ในเขตอำเภอหัวหิน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	การแปลค่า ความพึงพอใจ	อันดับ
1) ป้ายและสัญลักษณ์แสดงสิ่งอำนวยความสะดวก	3.53	1.47	มาก	6
2) ราวจับและทางลาดและ	3.54	1.48	มาก	5
3) ลิฟท์	3.29	1.65	ปานกลาง	10
4) บันไดและราวจับบันได	3.72	1.31	มาก	2
5) ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ	2.24	2.10	น้อย	14
6) ทางเข้าอาคาร/ทางเดิน/ ทางเชื่อมระหว่างอาคาร	3.48	1.48	มาก	8
7) ประตูในพื้นที่ส่วนต่างๆ ของโรงแรม	3.71	1.26	มาก	3
8) ห้องน้ำในพื้นที่สาธารณะ	3.46	1.56	มาก	9
9) พื้นผิวต่างสัมผัส	2.65	1.93	ปานกลาง	13
10) เคาน์เตอร์แผนกต้อนรับ	3.48	1.46	มาก	8
11) ห้องพักสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	3.20	1.79	ปานกลาง	11
12) ห้องน้ำในห้องพัก	3.49	1.49	มาก	7
13) หน้าต่างห้องพัก	3.67	1.28	มาก	4
14) อุปกรณ์อำนวยความสะดวก บริการสำรอง	3.17	1.80	ปานกลาง	12
15) พื้นที่สาธารณะในโรงแรม	3.91	1.18	มาก	1
รวม	3.37	1.55	ปานกลาง	

7. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการผลการศึกษา สามารถสรุปผลและอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว กลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ ที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก คือ ความพึงพอใจที่มีต่อพื้นที่สาธารณะในโรงแรม เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ความพึงพอใจที่มีต่อบันไดและราวจับบันได และ อันดับ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อประตูในพื้นที่ส่วนต่างๆ ของโรงแรม โดยมีความสอดคล้องผลการวิจัยของ อาทิตยาพร อรุณพิพัฒน์พงศ์ (2560) ที่ได้ศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกของที่พักเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ

ตามเส้นทาง R12 นครพนม-คำม่วน พบว่า มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับกลุ่มผู้สูงอายุ คือ ประตูทาง เข้า-ออก ของโรงแรม สามารถรองรับกลุ่มผู้สูงอายุ เป็นอันดับ 3 เช่นกัน ซึ่งมีความไม่สอดคล้องในบางประเด็น คือ อาทิตยาพร อรุณพิพัฒน์พงศ์ (2560) พบว่า มีการจัดสถานที่จอดรถที่เหมาะสมตามมาตรฐานที่กำหนด อันดับ 1 แต่ผลการวิจัยในครั้งนี้ สถานที่จอดรถมีความพึงพอใจในอันดับสุดท้าย และทางเข้าสู่อาคารเอื้อต่อผู้สูงอายุที่ใช้เก้าอี้รถเข็นและเครื่องช่วยเดิน เป็นอันดับ 2 แต่ผลการวิจัยครั้งนี้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อทางเข้าอาคารอยู่ในอันดับ 8 และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริกานต์ ทองพูน (2564) ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมของนักท่องเที่ยวสูงอายุ กรณีศึกษา

โรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยสอดคล้อง
ในประเด็นที่พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ มีความ
พึงพอใจที่มีต่อประตูสำหรับผู้สูงอายุ เป็นอันดับ 2 โดย
ผลการวิจัยครั้งนี้ความพึงพอใจที่มีต่อประตู จัดอยู่ใน
3 ซึ่งมีอันดับที่ใกล้เคียงกัน แต่ประเด็นที่มีความ
ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริกานต์ ทองพูน (2564)
คือนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อบ้าน
แสดงสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับแรก และความ
พึงพอใจที่มีต่อประตูสำหรับผู้สูงอายุ อยู่ในอันดับ 3
ส่วนความพึงพอใจที่มีต่อบ้านและสัญลักษณ์แสดง
สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในอันดับ 6 และความ
พึงพอใจที่มีต่อที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการอยู่
ในอันดับสุดท้าย หากวิเคราะห์ถึงภาพรวมความ
พึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมของ
นักท่องเที่ยวกลุ่มสูงอายุ กรณีศึกษาโรงแรมในอำเภอ
เมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ถึงมากที่สุด สรุปได้ว่าโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัด
เชียงใหม่ มีความพร้อมสำหรับการบริการและสามารถ
จัดการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่ม
ผู้สูงอายุและผู้พิการ แต่ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ความ
พึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ
และผู้พิการของโรงแรม ในเขตอำเภอหัวหิน อยู่ใน
ระดับน้อยถึงระดับมาก แสดงให้เห็นถึงการจัดการ
สิ่งอำนวยความสะดวก ที่ยังไม่เป็นไปตามมาตรฐาน
สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่ม
ผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม

และผลการวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อพิจารณาจาก
ความพึงพอใจใน 3 อันดับสุดท้าย โดยเรียงลำดับจาก
อันดับสุดท้าย พบว่า อันดับสุดท้าย คือ อันดับ 14
ความพึงพอใจที่มีต่อที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ
อันดับ 13 ความพึงพอใจที่มีต่อพื้นที่ผิวต่างสัมผัส และ
อันดับ 13 ความพึงพอใจที่มีต่ออุปกรณ์อำนวยความสะดวก
บริการสำรอง

ซึ่งจากผลการวิเคราะห์นี้ ควรให้ความสำคัญ
กับการพัฒนาศักยภาพสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ

นักท่องเที่ยว กลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มผู้พิการ โดยควร
พัฒนาศักยภาพที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ
พื้นที่ผิวต่างสัมผัส อุปกรณ์อำนวยความสะดวกบริการ
สำรอง เป็นสิ่งแรก โดยสอดคล้องกับผลวิจัยของ
จักรกฤษณ์ แสงพรหม (2556) ทำการศึกษาความ
จำเป็นของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยว
กลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มผู้พิการ ในพื้นที่กรณีศึกษาสถานที่
ท่องเที่ยว ซึ่งเป็นพระธาตุบวรารของพระธาตุพนม
พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความจำเป็น สำหรับ
นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่ อันดับแรก คือ ที่จอดรถ
อันดับ 2 คือ ห้องน้ำ และอันดับ 3 ความจำเป็นของ
พื้นที่ภายนอก และมีความใกล้เคียงกับผลการวิจัย
ครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจที่มีต่อห้องน้ำในห้องพัก
จัดอยู่ในอันดับ 7 และความพึงพอใจที่มีต่อห้องน้ำ
สาธารณะจัดอยู่ในอันดับ 9 ซึ่งอาจมีความจำเป็นใน
การพัฒนา เช่นกัน แต่ในประเด็นที่แตกต่าง คือ จาก
การวิจัยในครั้งนี้ ควรมีการพัฒนาอุปกรณ์และ
สิ่งอำนวยความสะดวกบริการสำรอง สอดคล้องกับ
ผลวิจัยของ สุรชาติ สินวรรณ และณัฐบดี วิริยวัฒน์
(2558) ในประเด็นนักท่องเที่ยวและชุมชน มีความ
คิดเห็นว่า ควรมีการออกแบบ และควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก
และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เพื่อ
ความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและ
พิการ โดยรวบรวมถึง สถานที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ
และผู้พิการ ควรมีทางลาดภายนอกอาคาร พื้นผิวทาง
ลาด และอุปกรณ์อื่นๆ ประกอบ

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะการนำผลวิจัยไปใช้

ผลการศึกษาในครั้งนี้ ได้มาซึ่งข้อมูลอันเป็น
ประโยชน์ต่อการนำเสนอเพื่อนำไปพัฒนาศักยภาพ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับนักท่องเที่ยว กลุ่ม
ผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม เพื่อให้เป็นไปตาม
มาตรฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยว
กลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มผู้พิการ ซึ่งพบว่า สถานที่

ประกอบการ มีเตรียมจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการได้เป็นอย่างดีใน 3 อันดับแรก แต่ทั้งนี้สถานประกอบการโรงแรมที่พัก ยังจำเป็นต้องมีการรักษามาตรฐานและพัฒนาศักยภาพสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยว กลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ เพื่อความสามารถในการรองรับการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คือ พื้นที่สาธารณะต่างๆ ของโรงแรม บ้านโคและรวจบบันได และประตู ในพื้นที่ส่วนต่างๆ ของโรงแรม

สำหรับด้านที่จำเป็นต้องมีการพัฒนาศักยภาพสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม โดยพิจารณา จากความพึงพอใจระดับน้อย ถึงความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีความจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพ มีจำนวน 5 ข้อ คือ 1) การเพิ่มพื้นที่หรือสถานที่จอดรถ สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ 2) ปรับพื้นผิวทางสัมผัสของพื้นที่ในบริเวณต่างๆ ของโรงแรม 3) จัดเตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพื่อการบริการสำรอง 4) การจัดเตรียมห้องพักสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ และ 5) การจัดให้มีลิฟท์สำหรับรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ

และจากการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำข้อมูลไปใช้ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาศักยภาพด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและผู้พิการในสถานประกอบการโรงแรมและที่พักได้ ทั้งนี้นำไปปรับใช้ให้มีความสอดคล้องและ

เหมาะสมกับบริบทหรือรูปแบบของสถานประกอบการโรงแรม ที่พัก แต่ละพื้นที่หรือประเภทของที่พัก

8.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป ผู้วิจัยขอเสนอการพัฒนาวិธีการดำเนินงานวิจัยเพื่อให้มีความเหมาะสมและหลากหลาย และได้มา ซึ่งผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนี้

1. ศึกษาและเก็บข้อมูลจากกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและผู้พิการชาวต่างชาติ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลของตัวแทนกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยว ที่มีประสิทธิภาพต่อผลการวิจัย

2. ศึกษาและดำเนินการเก็บข้อมูลเชิงลึก เช่น การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม จากผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อการวิเคราะห์ ทั้งในเชิงอุปนัยและนิรนัย เพื่อให้ได้แนวทาง เพื่อนำไปพัฒนาศักยภาพสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยว กลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ

3. ศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านการบริการนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ ในสิ่งที่พึงประสงค์ด้านจิตใจ ร่วมกับการศึกษาทางกายภาพ

9. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ ทูสนันสนุนโครงการวิจัย จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เงินงบประมาณรายได้ ประจำปี 2560 เรื่อง แนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม ในเขตอำเภอหัวหิน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2565). สรุปสถานการณ์การท่องเที่ยวในประเทศไทยรายจังหวัด ปี 2565. ค้นเมื่อ 28 ตุลาคม 2565, จาก: <https://www.mots.go.th/news/category/657>.
- จักรกฤษณ์ แส่นพรหม. (2556). ความจำเป็นของสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และผู้พิการในพื้นที่ กรณีศึกษาสถานที่ท่องเที่ยวซึ่งเป็นพระธาตุบวรารของพระธาตุพนม จังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- จุฑามาศ ปลื้มกมล และวิตติกา ทางชั้น. (2564). บริบทโรงแรมสำหรับรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 22, วันที่ 25 มีนาคม 2564, 293-299.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2553). การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ธีระ กุลสวัสดิ์. (2558). การหาคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย การจัดการความรู้ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา 1. ค้นเมื่อ 19 พฤศจิกายน 2565, จาก: <https://km.buu.ac.th/public/backend/upload/article/file/document144620064347362700.pdf>.
- เบญจพร เชื้อผึ้ง, ญัฐพล ประดิษฐ์ผลเลิศ, รัชต์ วรณสุขะศิริ และสันติธร ภูริภักดี. (2561). แนวทางการจัดการ การบริการของโรงแรม เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มาพักแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาม, 17(2), 71-84.
- พุทธร ไขว้สูงเนิน, วราภรณ์ เต็มแก้ว และอภิรดา นามแสง. (2560). การพัฒนารูปแบบของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง. วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรมพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 8(1), 55-61.
- ภาณุวัฒน์ ปลั่งกลาง. (2555). การสำรวจและการจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุในอาคารศาลากลางจังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- มนิศา ทองเกิด. (2562). การพัฒนาธุรกิจที่พักตามแนวทางอารยสถาปัตย์. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 13(2), 359-373.
- สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. (2565). รายชื่อโรงแรมอำเภอหัวหิน. ค้นเมื่อ 28 ตุลาคม 2565, จาก: http://province.m-culture.go.th/prachuapkhirikhan/?page_id=3384.
- สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ. (2560). คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการและคนทุพพลภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 4 ฉบับปรับปรุง. กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.

- สิริกานต์ ทองพูน. (2564). ความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมของนักท่องเที่ยวสูงอายุ กรณีศึกษาโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารสุขศึกษา พลศึกษา และนันทนาการ*, 47(1), 268-277.
- สิริวิภา จิรวัฒน์อนันต์. (2553). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่ม MICE ต่อการใช้บริการโรงแรมใน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุรชาติ สินวรรณ และณัฐบดี วิริยาวัฒน์. (2558). แนวทางการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม ทางกายภาพ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุและพิการ ตลาดน้ำตลิ่งชัน. *วารสารวิจัย มสค สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 11(3), 97-116.
- สุรสิทธิ์ วิเชียร, นัทที แท่นอินทร์, พิไลวรรณ พลาวุฒิ, ธัญญภรณ์ คงกระพันธ์ และวีรวัลย์ ปิ่นชุมพลแสง. (2561). การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการเข้าพักโรงแรมและรีสอร์ทในอำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์. *วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 1(1), 13-24.
- เสาวรัตน์ บุชรานนท์ และสุภารัตน์ สุตสมบูรณ์. (2561). แนวทางการพัฒนาโรงแรมสำหรับนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ. *วารสารเทคโนโลยีภาคใต้*, 11(2), 229-234.
- อาทิตย์พร อรุณพิพัฒน์พงศ์ (2560). แนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกของที่พักรเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้สูงอายุ ตามเส้นทาง R12 นครพนม-คำม่วน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี*, 9(2), 56-63.