

การทดสอบสมมติฐานระหว่างข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์กับความต้องการ ด้านการให้บริการธุรกิจที่พักของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในจังหวัดชุมพร

นรินทร์ ยืนทน^{1,*}, เบญจพร แยมจำเมือง², ภรณ์นภัส เบินท์³, อรณพัฒน์ เหมือนเผ่าพงษ์⁴, ณัฐสินี ขอบตรง⁵

^{1,4}สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและธุรกิจที่พัก วิทยาลัยอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

^{2,3}สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ วิทยาลัยอุตสาหกรรมบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

⁵ครูผู้ช่วยสาขาการท่องเที่ยว วิทยาลัยชุมชนพังงา

Received: 26 August 2020

Revised: 23 March 2021

Accepted: 30 March 2021

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์ 2 ข้อ คือ (1) เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต่อการให้บริการของธุรกิจที่พักในจังหวัดชุมพร และ (2) เพื่อทดสอบสมมติฐานระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์กับความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต่อการให้บริการของธุรกิจที่พักในจังหวัดชุมพร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ชุด ซึ่งใช้สถิติเชิงพรรณนาในการสรุปลักษณะประชากรศาสตร์และพฤติกรรมนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ อีกทั้งใช้สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐานโดยการเปรียบเทียบกับ t-test และ F-test จากการศึกษาพบว่า (1) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 61-70 ปี อยู่ในสถานภาพสมรส ก่อปรกัับมีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท และประกอบอาชีพทำธุรกิจส่วนตัว ในด้านพฤติกรรมนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุส่วนใหญ่เดินทางท่องเที่ยวโดยรถยนต์ส่วนตัว และเลือกพักเป็นระยะเวลา 3 วัน โดยเลือกเดินทางมาในช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์ อีกทั้งเลือกที่พักในระดับราคา 1,001-1,500 บาท และ (2) ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์และความต้องการในการให้บริการของธุรกิจที่พักพบว่า สถานะภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความต้องการในการให้บริการทั้ง 4 ด้านคือ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการห้องพัก ด้านการให้บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการของบุคลากรไม่แตกต่างกัน ขณะที่ความต่างของคุณลักษณะด้านเพศ มีความต้องการที่แตกต่างกันในเรื่องของการให้บริการห้องพัก และด้านการให้บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นเดียวกับคุณลักษณะด้านอายุที่มีความต้องการแตกต่างกันในการให้บริการห้องพัก

คำสำคัญ : ลักษณะประชากรศาสตร์ การให้บริการผู้สูงอายุ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: narin.yu@ssru.ac.th

Hypothesis Testing Between Demography Characteristics and the Need of Elderly Tourists Towards Hotel Services in Chumphon Province

Narin Yuenthon^{1,*}, Benjaporn Yaemjamuang², Pornnapat Berndt³,
Onnapat Muenpaopong⁴, Nutsinee Chobtong⁵

^{1,4}Hotel and Lodging Business Management, College of Hospitality Industry Management,
Suan Sunandha Rajabhat University

^{2,3}Tourism Industry and Hospitality Management, College of Hospitality Industry
Management, Suan Sunandha Rajabhat University

⁵Tourism Program, Phangnga Community College

Received: 26 August 2020

Revised: 23 March 2021

Accepted: 30 March 2021

Abstract

This research study was designed as a quantitative research. The objectives of this research were (1) to study the demographic characteristics and behavior of elderly tourists towards the service of accommodation business in Chumphon Province, and (2) to test the hypothesis between the demographic characteristics and the needs of elderly tourists for the services of accommodation business in Chumphon Province. A questionnaire was used as a research tool to collect data from a total of 400 sample groups. The Data used descriptive statistics to summarize demographic characteristics and elderly tourist behavior, and inferential statistics were used to test the hypothesis using t-test and F-test. The Results found that Most Elderly Tourists were female and aging 61-70 years in the marital status, with education at the secondary level, with monthly income between 10,000-20,000 Baht and engaged in private business. In terms of tourists' behavior, most of the elderly travel by car and choose to stay for 3 days by choosing to come during public holidays, price level 1,001-1,500 Baht. The results of the hypothesis testing between demographic characteristics and service needs of the accommodation business showed that different status, education level, income and occupation had different service needs. There were no differences in the areas of room service management, facility service, equipment and facilities, and personnel service, while gender differences were required, different in terms of room service and location services, equipment and amenities, as well as age features, have different needs in room service.

Keywords: Demography characteristics, Need of elderly Tourists, Hotel service

* Corresponding Author; E-mail: narin.yu@ssru.ac.th

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ชุมพร จังหวัดหนึ่งทางภาคใต้ซึ่งถือว่าเป็นประตูสู่ภาคใต้ มีพื้นที่ครอบคลุม 8 อำเภอ ประกอบด้วย อำเภอเมืองชุมพร อำเภอท่าแซะ อำเภอปะทิว อำเภอหลังสวน อำเภอละแม อำเภอพะโต๊ะ อำเภอสวี และอำเภอทุ่งตะโก ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีความหลากหลายทางด้านทรัพยากรทางการท่องเที่ยว ทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและธรรมชาติทางบกและทางน้ำ จากรายงานสถิติการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในจังหวัดชุมพรของเดือนตุลาคมพบว่า ในปี พ.ศ. 2561-2562 แม้ว่าจะมีอัตราการนักท่องเที่ยวชาวไทยลดลง ขณะที่จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มขึ้น แต่จำนวนรายได้ที่มาจากนักท่องเที่ยวกลับเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.63 ที่มาจากนักท่องเที่ยวชาวไทย และเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.24 ที่มาจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ (Ministry of Tourism and Sports, 2019)

จากสถิติการท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นนั้นเป็นผลพวงมาจากการกระตุ้นเศรษฐกิจทางการท่องเที่ยวของรัฐบาลที่มุ่งเน้นการท่องเที่ยวเมืองรอง โดยชุมพรจัดเป็นหนึ่งในเมืองรองเพื่อการท่องเที่ยวด้วย ทั้งนี้อัตราการท่องเที่ยวเมืองรองและรายได้ที่เกิดขึ้นในเมืองมีการเจริญเติบโตสูงอย่างเห็นได้ชัด อย่างไรก็ตามแม้ว่าจังหวัดชุมพรอาจไม่ได้อยู่ในลำดับต้นๆ จากการจัดอันดับรายได้ในจังหวัดที่เป็นเมืองรองทางการท่องเที่ยว แต่สถิติ การท่องเที่ยวและรายได้ที่เพิ่มขึ้นเป็นเครื่องบ่งชี้ให้เห็นถึงความก้าวหน้าและเจริญเติบโตทางการท่องเที่ยวของจังหวัดชุมพรได้เป็นอย่างดี

หากประเมินจากความเหมาะสมของทรัพยากรท่องเที่ยวและสถิติทางการท่องเที่ยวของจังหวัดแล้วนั้น น่าเชื่อว่าจังหวัดชุมพรมีขีดความสามารถในการรองรับการท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี และมีโรงแรมที่เพียงพอต่อการรองรับนักท่องเที่ยว แต่ทว่าจากการศึกษาเรื่อง การส่งเสริมธุรกิจพักแรมในจังหวัดชุมพร (Sutjaritkulthorn and Na Thalang, 2020) พบว่า ธุรกิจโรงแรมควรมีการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว ทั้งในส่วนของผู้ประกอบการที่ควรมีการให้บริการพิเศษอื่นๆเพิ่มเติม และกำหนดนโยบายสนับสนุนการเพิ่มทักษะเกี่ยวกับการให้บริการในแต่ละแผนก ตลอดจนเน้นวัฒนธรรมการให้บริการ การมีส่วนร่วมและปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ ขณะที่ในด้านผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมที่สร้างความมั่นใจในการบริการอีกด้วย อีกทั้งในด้านความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักแรมในจังหวัดชุมพรพบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับที่พักที่มีความสะอาดสบาย พนักงานให้บริการเพียงพอ มีมารยาทและใจรักบริการ สุภาพและเป็นมิตร มีการแบ่งสัดส่วนพื้นที่สำหรับใช้สอยอย่างลงตัว ตกแต่งอย่างสวยงาม ตลอดจนระบบการรักษาความปลอดภัยและที่จอดรถที่เพียงพอ เหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่ยังต้องพัฒนาในเรื่องของธุรกิจโรงแรมในพื้นที่ รวมทั้งยังสอดคล้องกับมาตรฐานด้านที่พักเพื่อผู้สูงอายุอีกด้วยในบางประเด็น ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาปรับปรุงธุรกิจโรงแรมได้ เนื่องจากธุรกิจโรงแรมในจังหวัดชุมพรยังคงขาดการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ยังคงขาดการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ซึ่งถือได้ว่าเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีโอกาสสูงในการเลือกเดินทางเพื่อการพักผ่อนระยะยาว สอดคล้องกับของประเทศไทยที่มีแนวโน้มเข้าสู่สังคมสูงวัยมาตั้งแต่ปี 2548 และมีการคาดการณ์ว่าจะเข้าสู่สังคมสูงวัยโดยสมบูรณ์ ในปี 2564 และจะกลายเป็นสังคมสูงวัยระดับสุดยอดภายในปี 2578 โดยมีการประมาณการว่าจะมีอัตราประชากรสูงเพิ่มขึ้นร้อยละ 30 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ซึ่งสถานการณ์ดังกล่าวเป็นสิ่งที่ท้าทายทุกภาคส่วนในสังคมที่มีแนวทางในการร่วมมือขับเคลื่อนไปพร้อมๆกันทุกภาคส่วนทั้งในระดับนโยบาย ระดับปฏิบัติและระดับบุคคล (Anantakul, n.d.)

จากงานวิจัยของ Reunjit and Boonmeesrisa-nga (2017) ได้ระบุแนวทางการพัฒนานวัตกรรมการบริการโรงแรมที่พักที่ตอบสนองนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยดังนี้ ควรมีการพัฒนานวัตกรรมการบริการของ

โรงแรมที่พักในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้สูงอายุ ควรเป็นนวัตกรรมที่ช่วยให้ผู้สูงอายุมีความสะดวกสบายและปลอดภัยตลอดการเข้าพักที่โรงแรม ทั้งพื้นที่ภายในบริเวณโรงแรมที่พัก พื้นที่ในห้องพักและพื้นที่ในห้องน้ำ จะต้องตอบสนองและเหมาะสมกับผู้สูงอายุ และควรมีการพัฒนานวัตกรรมบริการของโรงแรมที่พักในด้านพื้นที่ใช้สอยของผู้สูงอายุ ควรเป็นนวัตกรรมที่ผู้สูงอายุสามารถมีพื้นที่ทำกิจกรรมต่างๆที่ผู้สูงอายุต้องการได้ โดยพื้นที่ทำกิจกรรมส่วนใหญ่ที่ผู้สูงอายุต้องการจะนอกเหนือจากพื้นที่การทำกิจกรรมที่โรงแรมเตรียมไว้ให้ผู้เข้าพักทั่วไป ซึ่งสอดคล้องกับ Sukprasert (2015) ที่ได้ศึกษาความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ซึ่งมีความต้องการในภาพรวมเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงความปลอดภัยในชีวิต และความสะดวกต่อผู้สูงอายุในจังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ผู้สูงอายุได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีมีความปลอดภัยจะทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสภาพร่างกายในวัยสูงอายุจะมีความเสื่อมมากกว่าการเติบโต การจัดทำมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุเป็นสิ่งสำคัญ อีกทั้งผู้สูงอายุควรจะได้รับสิทธิในการอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยโดยตรงแก่ผู้สูงอายุ ในด้านอาคาร สถานที่ ยานพาหนะหรือการบริการสาธารณะอื่นตามสิทธิผู้สูงอายุ ในพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ที่ควรจะได้รับอีกด้วย

จากประเด็นปัญหาและแนวคิดที่สำคัญนี้ ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่าการพัฒนาด้านการให้บริการของธุรกิจที่พักเพื่อรองรับผู้สูงอายุนั้น มีลักษณะที่เฉพาะและแตกต่างไปจากการให้บริการกลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่นอย่างชัดเจน ดังนั้นจึงสนใจในการศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการของธุรกิจที่พักในจังหวัดชุมพร โดยทดสอบสมมติฐานด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้สูงอายุกับความต้องการดังกล่าว เพื่อนำไปเป็นฐานข้อมูลเพื่อสามารถวางแผนพัฒนาด้านการให้บริการต่างของธุรกิจที่พักได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ได้อย่างตรงตามความต้องการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต่อการให้บริการของธุรกิจที่พักในจังหวัดชุมพร
2. เพื่อทดสอบสมมติฐานระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์กับความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต่อการให้บริการของธุรกิจที่พักในจังหวัดชุมพร

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีแบบแผนการวิจัยเป็นแบบการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlational study) ตัวแปรต้น คือ ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ ของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ส่วนตัวแปรตาม คือ ความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต่อการให้บริการของธุรกิจที่พักในจังหวัดชุมพร

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากร คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เดินทางไปท่องเที่ยวและพักแรมในจังหวัดชุมพร โดยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ตัวอย่างในการวิจัย คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เดินทางไปท่องเที่ยวและพักแรมในจังหวัดชุมพร

จำนวน 400 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Cochran โดยเน้นการสำรวจกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เดินทางไปท่องเที่ยวและพักผ่อนในจังหวัดชุมพร

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบสอบถามดังกล่าวถูกสร้างขึ้นจากการรวบรวมทฤษฎี และแนวคิดจากเอกสาร ตำรา บทความวิชาการ บทความวิจัย ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นจึงให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรง และจึงนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำผู้เชี่ยวชาญ และค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยเลือกคำถามที่มากกว่า 0.5 มาเป็นข้อคำถาม และได้ทำการ Try out แบบสอบถามทั้งสิ้น 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคที่มากกว่า .95

การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในสถานที่ท่องเที่ยวและที่พักแรมในจังหวัดชุมพร

การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามที่ส่งให้ข้อมูลจากแบบสอบถาม และตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว นำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และนำเสนอโดยใช้สถิติดังนี้ คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ร้อยละ มัชฌิมเลขาคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความถี่ เพื่อสรุปลักษณะประชากรศาสตร์ และพฤติกรรมนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ จากนั้นใช้สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐานโดยการเปรียบเทียบกับ t-test (Independent t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One Way ANOVA) หรือ F-test

ผลการวิจัย

1. ผลวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58 มีอายุระหว่าง 61-70 ปี จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44 สถานภาพสมรส จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 มีรายได้ต่อเดือน อยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท และประกอบอาชีพทำธุรกิจส่วนตัว จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 ส่วนผลวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางท่องเที่ยวโดยรถยนต์ส่วนตัว จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57 และมาพักเป็นระยะเวลา 3 วัน จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49 โดยเลือกเดินทางมาในช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์ จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 อีกทั้งเลือกที่พักในระดับราคา 1,001-1,500 บาท จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 นอกจากนี้ ผลวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการของธุรกิจที่พักในพื้นที่ จ.ชุมพร พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความต้องการการให้บริการของธุรกิจที่พักในพื้นที่ จ.ชุมพร ในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านการบริหารจัดการ และการกำหนดหรือชี้แจงการให้บริการอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร (ค่าเฉลี่ย 7.67) ด้านการให้บริการของบุคลากร และการมีพนักงานคอยดูแลตลอด 24 ชั่วโมงและติดต่อได้ในกรณีฉุกเฉิน (ค่าเฉลี่ย 7.43) ด้านการให้บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกแบบส่วนรวมใช้ อาทิ ลิฟท์ ห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 7.57) และด้านการให้บริการด้านห้องพัก และการจัดสัดส่วนของห้องพักที่ดี รองรับด้านความปลอดภัย และติดตั้งอุปกรณ์ช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉิน อาทิ ปุ่มกดสัญญาณฉุกเฉิน (ค่าเฉลี่ย 7.64)

2. ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์กับความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต่อการให้บริการของธุรกิจที่พักในจังหวัดชุมพร ได้ข้อสรุปดังนี้

2.1 เพศของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่แตกต่างกันมีความต้องการการให้บริการแตกต่างกัน ในด้านการให้บริการห้องพัก และด้านการให้บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 สถานภาพของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่แตกต่างกัน มีความต้องการในการบริหารจัดการด้านการให้บริการบุคลากร ด้านการให้บริการด้านสถานที่และอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการห้องพัก ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 อายุของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่แตกต่างกัน มีความต้องการในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการบุคลากร และด้านการให้บริการด้านสถานที่และอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ขณะที่ความต้องการด้านการให้บริการห้องพัก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่แตกต่างกัน มีความต้องการในการบริหารจัดการด้านการให้บริการของบุคลากร ด้านการให้บริการด้านสถานที่และอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการด้านห้องพัก ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 รายได้ของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่แตกต่างกัน มีความต้องการในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการของบุคลากร ด้านการให้บริการด้านสถานที่และอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการด้านห้องพัก ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.6 อาชีพของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่แตกต่างกัน มีความต้องการในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการของบุคลากร ด้านการให้บริการด้านสถานที่และอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการด้านห้องพัก ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 1 ตารางสรุปผลทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ตัวแปรต้น	สถิติที่ใช้	Sig.	ผลลัพธ์
1	เพศ	t-test	.001	ยอมรับ
1	สถานภาพ	F-test	.462	ปฏิเสธ
1	อายุ	F-test	.011	ยอมรับ
1	ระดับการศึกษา	F-test	.384	ปฏิเสธ
1	รายได้	F-test	.398	ปฏิเสธ
1	อาชีพ	F-test	.450	ปฏิเสธ

อภิปรายผล

ผลวิจัยความต้องการด้านการบริหารจัดการของโรงแรมสอดคล้องกับงานวิจัยของ Charoensuk (2014) ที่ให้ความสำคัญต่อการกำหนดนโยบายด้านการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ และส่งเสริมให้เกิดความชัดเจนและดำเนินการต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นเมืองท่องเที่ยวที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้อย่างสมบูรณ์ เช่นเดียวกับแนวคิดของ Boonyanupong and Sangkakorn (2012) (cited in Kolter and Armstrong, 2006) ที่บ่งชี้ถึง

รูปแบบและพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้เกษียณหรือผู้สูงอายุ ที่เน้นการท่องเที่ยวและบริการ คุณภาพดี คำนึงในการบริการ ต้องการความมั่นใจด้านความปลอดภัย และด้านบริการดูแลสุขภาพที่ดี ตลอดจน กิจกรรมที่เหมาะสมกับวัยและสุขภาพ

ด้านการให้บริการห้องพักเป็นไปตามผลวิจัยของ Yuenthon (2018) ที่กล่าวถึงความสำคัญและความจำเป็น ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในทุกพื้นที่ของโรงแรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนห้องพักและห้องน้ำ ซึ่งเป็นส่วนที่เป็นพื้นที่ส่วนตัวของนักท่องเที่ยว และไกลสายตาจากการดูแลของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับสถิติการเกิดอุบัติเหตุภายใน บ้านพบว่า ผู้สูงอายุราว 1 ใน 3 รายเคยมีประสบการณ์ลื่นล้ม และมากกว่า 25 % เคยล้มมากกว่า 1 ครั้ง ทว่า นอกเหนือจากการลื่นล้มในห้องน้ำทำให้เกิดอุบัติเหตุแล้วนั้น การเปลี่ยนแปลงทางร่างกายยังเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิด อุบัติเหตุร่วมด้วย (Phyathai Hospital, 2019) ทั้งนี้การพลัดตกและหกล้ม การสะดุดหกล้มพื้นต่างระดับ สะดุด หกล้มของที่วางเกะกะ และลื่นหกล้มพื้นที่เปียกน้ำ เป็นสาเหตุหลักที่ทำให้ผู้สูงอายุเกิดอุบัติเหตุอยู่บ่อยครั้ง (Buangam and Nathapintu, 2018) รวมถึงยังเป็นอุบัติเหตุที่นำมาซึ่งการเสียชีวิตเป็นอันดับสองรองจากอุบัติเหตุ บนท้องถนน (นิพา ศรีช้างและลลิตรา กำวิ, ออนไลน์) ตลอดจนยังคงมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีความเสี่ยงสูงกว่าวัยอื่นๆ (Tanuchit, et al., 2019)

ด้านการให้บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sukprasert (2015) ซึ่งพบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความต้องการได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สิ่งอำนวยความสะดวกในด้านความปลอดภัยในชีวิตและความสะดวกของผู้สูงอายุ ซึ่งต้องการให้มีการจัดการ สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สาธารณะแก่ผู้สูงอายุ อาทิ ทางเดิน ห้องสุขา ทั้งนี้เป็นไปตามงานวิจัยของ Reunjit and Boonmeesrisa-nga (2017) ที่กล่าวถึงปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านพื้นที่ใช้สอย ที่โรงแรมควร พัฒนานวัตกรรมที่ช่วยให้ผู้สูงอายุมีความสะดวกสบายและปลอดภัยตลอดการเข้าพักในโรงแรม ทั้งพื้นที่ภายใน โรงแรม ห้องพักและห้องน้ำ

ด้านการให้บริการของบุคลากร มีผลที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yuenthon, et al. (2018) พบว่า ควรมี การพัฒนาบุคลากรในโรงแรมโดยให้ความรู้และความเข้าใจด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ เพื่อให้สามารถช่วยเหลือ และให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการปฐมพยาบาล และการช่วยเหลือเบื้องต้น แก่ผู้สูงอายุเนื่องด้วยมีความเปราะบางในการเกิดอุบัติเหตุ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Yuenthon and Yaemjamung (2019) ที่กล่าวว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการพนักงานที่ความสุภาพและอ่อนน้อมต้องการให้บริการผู้สูงอายุ อีกทั้ง พนักงานควรมีความรู้และความสามารถในการบริการผู้สูงอายุโดยเฉพาะ ทั้งนี้ยังยืนยันได้จากงานวิจัยของ Khongharn, et al. (2016) พบว่า กลุ่มลูกค้าวัยเกษียณมีความต้องการในการบริการที่ได้รับการดูแลด้านความรู้สึกและจิตใจ มากกว่าความต้องการด้านกายภาพ เห็นได้จากความต้องการด้านบุคคลในความไว้วางใจ ด้านความตอบสนองความต้องการ ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ ความมีอัธยาศัย ความรู้สึกปลอดภัย และความต้องการด้านความเข้าใจ และการที่ผู้ให้บริการรู้จักลูกค้า เป็นไปตาม Peanoi, et al. (2018) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพบริการแผนก ผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครพบว่า ผู้รับบริการต้องการให้เจ้าหน้าที่เวรเปล เจ้าหน้าที่เก็บเงินผู้ป่วยนอก และเภสัชกรห้องจ่ายยา พัฒนาการให้บริการที่รวดเร็วขึ้น นอกจากนี้ผู้รับบริการยัง ต้องการให้แพทย์ใช้เวลาในการตรวจผู้ป่วยแต่ละรายที่ทัดเทียมกัน และเจ้าหน้าที่ลงทะเบียนทุกคนควรให้ข้อมูลสิทธิประโยชน์แก่ผู้รับบริการได้ ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยวผู้นั้นย่อมต้องการการบริการจากเจ้าหน้าที่ที่ดี

และได้รับในมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยวที่อยู่นั้นย่อมต้องการการบริการจากเจ้าหน้าที่ที่ดีและได้รับในมาตรฐานเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

ข้อค้นพบที่ได้จากงานวิจัยพบว่าความต้องการในการพัฒนาการให้บริการของธุรกิจที่พักของพื้นที่จังหวัดชุมพรนั้น มุ่งเน้นไปในเรื่องการเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ ที่มุ่งไปยังเรื่องของความปลอดภัยหรือการบริการที่อำนวยความสะดวกกลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้โดยเฉพาะ เนื่องด้วยนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีความเปราะบางในเรื่องของการเดินอุบัติเหตุและอันตรายได้ง่าย

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยครั้งต่อไป หากนักวิจัยสนใจในเรื่องผู้สูงอายุควรศึกษาในประเด็นความต้องการของนักท่องเที่ยวสูงอายุที่มีลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน ยังจะทำให้เกิดแนวทางในการพัฒนาของธุรกิจโรงแรมที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ได้มากยิ่งขึ้น และครอบคลุมทุกลักษณะทางกายภาพของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- Anantakul, A. (n.d.). *Aged Society...The Challenge of Thailand*. Retrieved 15 February 2020 from: <http://www.royin.go.th/wp-content/uploads/2017/12/สังคมสูงวัย3.pdf>. (in Thai)
- Boonyanupong, S. and Sangkakorn, K. (2012). Slow Tourism Management for Elderly Tourists in Upper Northern. *MBA-KKU Journal*, 5 (1), 85 -100, cited in Kolter, P., and Armstrong, G. (2006). *Principles of Marketing*. 11th ed. New Jersey: Pearson.
- Buangam, N. and Nathapintu, K.. (2018). Factors correlated to accidental and health problems in elderly in Pak Nam sub-district, Mueang Samutprakan district, Samutprakan. *Journal of the Office of DPC 7 Khon Kaen*, 25 (2), 46–57. (in Thai)
- Charoensuk, P. (2014). *The Readiness if Pattaya City to Receive Russian Senior Tourists*. Term Paper of The Degree of Bachelor of Arts in Russia Studies Program. Bangkok: Faculty of Liberal Arts, Thammasat University. (in Thai)
- Khongharn, R. et al. (2016). Service Model Development in Hotel Business for Foreign Retirees Tourists. *Panyapiwat Journal*, 8 (3), 122 – 134.
- Ministry of Tourism and Sports. (2019). *Domestic Tourism Statistics (Classify by Region and Province 2019)*. Retrieved 15 February 2020 from: https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=525. (in Thai)
- Peanoi, P. et al. (2018). The Improvement of OPD's Service Quality in Hospital in Bangkok Metropolitan Area. *Journal of Innovation and Management*, 3, 41 – 54. (in Thai)

- Phyathai Hospital. (2019). *Elders slip in the bathroom, Subject to Change Without Notice*. Retrieved 18 March 2020 from: <https://phyathai3hospital.com/home/ผู้สูงอายุลื่นในห้องน้ำ/>. (in Thai)
- Reunjit, J. and Boonmeesrisa-nga, M. (2017). Hotel Service Innovation to Meet the Needs of the Thai Elderly Tourists in Hua Hin , Prachuab Kiri Khan. *The Proceedings of at the 9th Academic Conference of Rajamangala University of Technology and the 8th International Academic Conference of Rajamangala University of Technology*, IMPACT Exhibition Center, 7-9 August 2017, 1325-1332. (in Thai)
- Sukprasert, S. (2015). *Standards Residential and Public Facilities for Seniors*. Nakorn Ratchasima: Suranaree University of Technology. (in Thai)
- Sutjaritkulthorn, S. and Na Thalang, C. (2020). The Promotion of Hotel Business in Chumporn. *Academic Journal of Thailand National Sports University* ,12 (1), 12-22.
- Tanuchit, S. et al. (2019). The Situations of Emergency Medical Services Associated with Elderly Falls in Thailand: Policy Recommendation. *Journal of Professional Routine to Research*, 6, 57-68. (In Thai)
- Yuenthon, N. and Yaemjamung, B. (2019). *Guideline to Develop Accommodation Business in Huahin at Prachuabkirikhan Province Reached to Service Standard for Supporting Elderly Tourist*. Bangkok: Suan Sunandha Rajabhat University. (in Thai)
- Yuenthon, N. et al. (2018). *A Study of Lodging Business Development Plan Potential for Elderly Tourists in Samut Songkhram Amphawa and Bangkontee District Samutsongkram province*. Bangkok: National Research Council of Thailand. (in Thai)