

การทดสอบสมมติฐานของลักษณะประชากรศาสตร์และความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงวัย ในด้านการให้บริการธุรกิจที่พักในจังหวัดระนอง

เบญจพร แยมจำเมือง^{1,*}, นรินทร์ ยืนทน²

^{1,2} คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Received: 07 May 2021

Revised: 20 October 2021

Accepted: 25 October 2021

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การทดสอบสมมติฐานของลักษณะประชากรศาสตร์และความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงวัยในด้านการให้บริการธุรกิจที่พักในจังหวัดระนอง เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาพักแรมในจังหวัดระนอง ทั้งสิ้น 400 ชุด ซึ่งใช้สถิติเชิงพรรณนาในการสรุปลักษณะประชากรศาสตร์และพฤติกรรมนักท่องเที่ยวผู้สูงวัย อีกทั้งใช้สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐานโดยการเปรียบเทียบกับ t-test และ f-test จากการศึกษาพบว่า (1) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุน้อยกว่า 60 ปี อยู่ในสถานภาพสมรส ประกอบกับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท และประกอบอาชีพทำธุรกิจส่วนตัว (2) ในด้านพฤติกรรมนักท่องเที่ยวผู้สูงวัย ส่วนใหญ่เดินทางท่องเที่ยวโดยรถยนต์ส่วนตัว และเลือกพำนักเป็นระยะเวลา 3 วัน โดยเลือกเดินทางมาในช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์ อีกทั้งเลือกที่พักในระดับราคา 1,001–1,500 บาท และ (3) ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์และความต้องการในด้านการให้บริการของธุรกิจที่พักพบว่า สถานะภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพที่แตกต่างกันมีความต้องการในด้านการให้บริการทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ขณะที่ความต่างของคุณลักษณะด้านเพศ มีความต้องการที่แตกต่างกันในเรื่องของการบริหารจัดการ และด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่

คำสำคัญ : การทดสอบสมมติฐาน ความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงวัยด้านการให้บริการธุรกิจที่พักในจังหวัดระนอง

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: benjaporn.ya@ssru.ac.th

Hypothesis Testing between Demography Characteristics with the Desires of Elderly Tourists in Accommodation Service in Ranong Province

Benjaporn Yaemjamuang^{1,*}, Narin Yuenthon²

^{1,2} Faculty of Humanities and Social Sciences, Suan Sunandha Rajabhat University

Received: 07 May 2021

Revised: 20 October 2021

Accepted: 25 October 2021

Abstract

This study was quantitative research using a questionnaire as a research tool to collect data from sample groups. A total of 400 sets of descriptive statistics were used to summarize demographic characteristics and elderly tourist behavior, and inferential statistics used to test the hypothesis were t-test and f-test. The study found that (1) most of the tourists were female. They are under 60 years of age, single status, with bachelor's degree education, self-employed, and earning more than 30,000 baht per month, (2) when choosing to travel during public holidays and choose accommodation in the price range of 1,001-1,500 baht, in the comments section of comfort, sufficiency of accommodation, suitability for accommodation prices and sufficiency of facilities as in, and (3) the results of the hypothesis testing between demographic characteristics and hospitality needs of the accommodation business showed that different ages, status, income, education and occupation had no different requirements for management, service and environment and building. While different gender characteristics have different administrative and environmental needs and the facility, except for the service of the hotel, they are not different.

Keywords: Hypothesis Testing, The Desires of Elderly Tourists in Accommodation Service in Ranong Province

* Corresponding Author; E-mail: benjaporn.ya@ssru.ac.th

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน โลกกำลังเดินเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุไปทุกขณะ จึงทำให้เกิดความท้าทายในหลากหลายมิติ ทั้งในด้านการลดลงของจำนวนแรงงานที่ส่งผลต่อเศรษฐกิจ การออกระบบบำนาญบำนาญ การสร้างความมั่นคงทางการเงินภายหลังเกษียณ ล้วนแต่จำเป็นต้องมีมาตรการเพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรอบด้าน (Pinthong, 2018) ทั้งนี้ในภาคอุตสาหกรรมต่างๆ เช่นเดียวกัน เกิดการตื่นตัวในการรองรับความพร้อม การเข้าสู่ยุคสังคมผู้สูงอายุเป็นอันมาก ดังเห็นได้จากนวัตกรรมและธุรกิจต่างๆ ที่เกิดขึ้น อาทิ Nursing House อุปกรณ์ต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ

ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่มีแนวโน้มประชากรผู้สูงอายุมาตั้งแต่ปี 2548 ซึ่งสำนักงานสถิติแห่งชาติ คาดการณ์ว่า จำนวนผู้สูงอายุของไทยจะมีมากถึง 11.3 ล้านคนจากประชากรทั้งหมด 67.66 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ในปี 2559 และจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุเต็มตัวในปี พ.ศ. 2565 และในปี พ.ศ. 2573 ประเทศไทยจะมีสัดส่วนประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้นอยู่ที่ร้อยละ 26.9 ของประชากรไทย (TCEB, 2019) เหตุนี้กระแสการตื่นตัวในการรองรับกลุ่มผู้สูงอายุในประเทศทำให้เกิดการลงทุนเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในภาคธุรกิจและบริการต่างๆ อาทิ กลุ่มอสังหาริมทรัพย์ที่มีการเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างรองรับกลุ่มดังกล่าว หรือทางด้านสถานพยาบาลที่มีการเตรียมความพร้อมในส่วนของการอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อรองรับกลุ่มผู้สูงอายุเช่นเดียวกัน

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ถือเป็นธุรกิจภาคบริการที่มีการขับเคลื่อนและตื่นตัวในการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเช่นเดียวกัน เนื่องด้วยกำลังเป็นกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญซึ่งหลายๆ องค์กรด้านการท่องเที่ยวเล็งเห็นถึงโอกาสในการสร้างรายได้เข้าประเทศจากกลุ่มนักท่องเที่ยวนี้ เนื่องจากเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้สูงและมีการใช้จ่ายสูงเพราะมีกำลังในการซื้อที่สูงด้วย ทั้งนี้ประเทศไทยให้ความสำคัญเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างมากดังเห็นได้จากการดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อรองรับหรือเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุมากขึ้น ตลอดจนมีการจัดทำมาตรฐานต่างๆ ทางการท่องเที่ยวเพื่อรองรับผู้สูงอายุให้เกิดเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด

ในด้านธุรกิจที่พักถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งในบริบททางด้านการท่องเที่ยวที่ช่วยส่งเสริมหรือเติมเต็มให้เกิดวงจรการท่องเที่ยวที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องของรายได้ที่เข้าสู่ประเทศมากยิ่งขึ้นจากการพักค้างแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ปัจจุบันแม้ว่าภาคธุรกิจบริการจะตระหนักถึงความสำคัญการบริการในการรองรับผู้สูงอายุมากขึ้นก็ตาม แต่ยังคงถือว่าค่อนข้างล่าช้าอยู่ จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาและส่งเสริมการบริการเพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุดังกล่าวในทุกพื้นที่ทางการท่องเที่ยวของประเทศ

ระนอง เป็นจังหวัดทางภาคใต้ที่มีทรัพยากรท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ อาทิ บ่อน้ำร้อน เช่น น้ำพุร้อนรักษะวาริน น้ำพุร้อนทุ่งยอหรือพหลุมพื น้ำพุร้อนบ้านพรุั้ง เป็นต้น ซึ่งล้วนมีสรรพคุณในการบำบัดรักษาทั้งสิ้น โดยได้รับการรับรองจากแพทย์แผนปัจจุบันส่วนใหญ่ในจังหวัด ที่แนะนำคนไข้ให้อาบน้ำแร่อุ่นๆ ตามแหล่งน้ำพุร้อนเหล่านี้เพื่อรักษาโรคและผ่อนคลายความเครียด อีกทั้งยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวของจังหวัดยังมุ่งเน้นการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพซึ่งเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ อีกทั้งยังมุ่งเน้นการพัฒนาเป็นเมืองน่าอยู่เหมาะแก่การพำนักระยะยาว สอดคล้องกับรูปแบบที่พักพำนักระยะยาว หรือ Long Stay ซึ่งมักเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เลือกใช้ ประกอบกับปัจจุบันธุรกิจที่พักและโรงแรมในจังหวัดระนองมีเป็นจำนวนมาก แต่ยังคงขาดในเรื่องของการเตรียมความพร้อมด้านบริการเพื่อผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด

เหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจในการศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่จังหวัดระนอง เพื่อศึกษาและทดสอบสมมติฐานลักษณะประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันที่มีต่อความต้องการในการให้บริการ

ของธุรกิจที่פקแต่ละด้าน เนื่องด้วยผู้สูงอายุมีความต้องการการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ต่างไปจากกลุ่มอื่นๆ ซึ่งเป็นไปตามผลวิจัยของ Nakpathom and Taweephol (2018) ที่กล่าวถึง ผู้ประกอบการควรมีการทบทวนองค์ประกอบการบริการที่มีคุณภาพเพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ซึ่งสามารถที่จะเพิ่มศักยภาพได้โดยเริ่มจากการพัฒนาพนักงานบริการ การออกแบบสถานที่ในการให้บริการ และศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ตลอดจนดำเนินการปรับวิสัยทัศน์ของตนเองในการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับความต้องการกลุ่มเป้าหมาย เช่นเดียวกับ Yaemjamuang et al. (2018) ที่ระบุถึงผลการประเมินด้านศักยภาพของธุรกิจที่פקในพื้นที่ จ.ราชบุรี ซึ่งพบว่าทั้งด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริการและด้านสิ่งแวดล้อมและอาคารสถานที่ยังอยู่ในระดับน้อยและน้อยที่สุด ซึ่งมีแนวทางในการพัฒนาในด้านการบริหารจัดการ โดยกำหนดเกี่ยวกับการให้บริการผู้สูงอายุเป็นลายลักษณ์อักษร ในด้านการบริการ ควรมีการฝึกอบรมให้พนักงานเกี่ยวกับการดูแลนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และด้านสิ่งแวดล้อมและอาคารสถานที่ ควรเพิ่มปุ่มเรียกผู้ช่วยฉุกเฉินตามจุดต่างๆ และที่นั่งสำหรับอาบน้ำในโรงแรม ทั้งนี้จากผลวิจัยดังกล่าวสะท้อนถึงประเด็นปัญหาที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่นำมาซึ่งการค้นคว้าวิจัย เพื่อที่จะได้ข้อมูลความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อการบริการในธุรกิจที่פקของจังหวัดระนอง อันนำไปสู่การหาแนวทางในการพัฒนาธุรกิจดังกล่าวให้สอดคล้องและสัมพันธ์กับความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ต้องการให้บริการของธุรกิจที่פקในจังหวัดระนอง
2. เพื่อทดสอบสมมติฐานระหว่างความแตกต่างทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์กับความต้องการด้านการให้บริการของธุรกิจที่פקของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ต้องการให้บริการของธุรกิจที่פקในจังหวัดระนอง

สมมติฐานการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีเพศแตกต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการของธุรกิจที่פקในพื้นที่จังหวัดระนอง แตกต่างกัน
2. นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการของธุรกิจที่פקในพื้นที่จังหวัดระนอง แตกต่างกัน
3. นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีอายุแตกต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการของธุรกิจที่פקในพื้นที่จังหวัดระนอง แตกต่างกัน
4. นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการของธุรกิจที่פקในพื้นที่จังหวัดระนอง แตกต่างกัน
5. นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการของธุรกิจที่פקในพื้นที่จังหวัดระนอง แตกต่างกัน
6. นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการของธุรกิจที่פקในพื้นที่จังหวัดระนอง แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีแบบแผนของการวิจัยเป็นแบบการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlational study)

ตัวอย่างในการวิจัย

ตัวอย่างในการวิจัย คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เดินทางไปท่องเที่ยวและพักผ่อนในจังหวัดระนอง รวมทั้งกลุ่มนักท่องเที่ยวแบบครอบครัวที่มีการพาผู้สูงอายุเดินทางไปพักผ่อน จำนวน 400 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการเทียบเคียงตารางตามสูตรของ Taro Yamane

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจที่พักในจังหวัดระนอง ตอนที่ 3 แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) ที่มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยให้น้ำหนักและคะแนนเป็น 5 4 3 2 และ 1 ตามลำดับ และตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ทั้งนี้แบบสอบถามดังกล่าวถูกสร้างขึ้น จากการรวบรวมทฤษฎี และแนวคิดจากเอกสาร ตำรา บทความวิชาการ บทความวิจัย ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นจึงให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรง และจึงนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำผู้เชี่ยวชาญ และค่าดัชนีความสอดคล้องโดยเลือกคำถามที่มากกว่า 0.5 มาเป็นข้อคำถาม และได้ทำการ Try out แบบสอบถามทั้งสิ้น 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น และค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบัคที่มากกว่า .95

การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจากกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เดินทางไปท่องเที่ยวและพักผ่อนในจังหวัดระนอง รวมทั้งกลุ่มนักท่องเที่ยวแบบครอบครัวที่มีการพาผู้สูงอายุเดินทางไปพักผ่อน

การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามที่ส่งให้ข้อมูลจากแบบสอบถาม และตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว นำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และนำเสนอโดยใช้สถิติดังนี้ คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ร้อยละและความถี่ เพื่อสรุปลักษณะประชากรศาสตร์ และพฤติกรรมนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ จากนั้นใช้สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐานโดยการเปรียบเทียบด้วย t-test (Independent t-test) และ f-test (One way Analysis of Variance: One Way ANOVA)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการของธุรกิจที่พักในพื้นที่จังหวัดระนอง ผลวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ผลวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 มีอายุน้อยกว่า 60 ปี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 สถานภาพสมรส จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 และมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 144 คิดเป็นร้อยละ 36 และประกอบอาชีพทำธุรกิจส่วนตัว จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36

2. ผลวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางท่องเที่ยวโดยรถยนต์ส่วนตัว จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 และมาพักเป็นระยะเวลา 3 วัน จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 โดยเลือกเดินทางมาในช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์ จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44 อีกทั้งเลือกที่พักในระดับราคา 1,001-1,500 บาท จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52

3. ผลวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงวัยที่มีต่อการให้บริการของธุรกิจที่พักในพื้นที่จังหวัดระนอง

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวผู้สูงวัยมีความต้องการการให้บริการของธุรกิจที่พักในพื้นที่ จ.ระนอง ในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านการบริหารจัดการ นักท่องเที่ยวมีความต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจไว้อย่างบริการผู้สูงอายุ เป็นลำดับแรก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) ส่วนด้านการให้บริการ นักท่องเที่ยวมีความต้องการโรงแรมที่พัก มียาสามัญประจำบ้าน และชุดปฐมพยาบาลที่มีคุณภาพ เป็นลำดับแรก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) ขณะที่ภาพรวมด้านสิ่งแวดล้อมและอาคารสถานที่ นักท่องเที่ยวมีความต้องการในการจัดการห้องน้ำหรือห้องส้วม เป็นลำดับแรก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) และด้านภาพรวมของความต่อนักท่องเที่ยวพบว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการในการบริการ เป็นลำดับแรก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74)

4. จากผลวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์และความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงวัย ที่มีต่อการให้บริการของธุรกิจที่พักในพื้นที่ จ.ระนอง สามารถอธิบายตามสมมติฐานงานวิจัยได้ดังนี้

เพศของนักท่องเที่ยวผู้สูงวัยที่แตกต่างกัน มีความต้องการในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ขณะที่ด้านการบริหารจัดการ (Sig. = .019) และด้านสิ่งแวดล้อมและอาคารสถานที่ (Sig. = .001) แตกต่างกัน อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สถานภาพของนักท่องเที่ยวผู้สูงวัยที่แตกต่างกัน มีความต้องการในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมและอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อายุของนักท่องเที่ยวผู้สูงวัยที่แตกต่างกัน ความต้องการในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมและอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวผู้สูงวัยที่แตกต่างกัน ความต้องการในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมและอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รายได้ของนักท่องเที่ยวผู้สูงวัยที่แตกต่างกัน ความต้องการในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการและด้านสิ่งแวดล้อมและอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อาชีพของนักท่องเที่ยวผู้สูงวัยที่แตกต่างกัน ความต้องการในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการและด้านสิ่งแวดล้อมและอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 1 ตารางสรุปผลทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปร	ด้านการบริหารจัดการ	ด้านการให้บริการ	ด้านสิ่งแวดล้อมและอาคารสถานที่
เพศ	Sig. = .019	Sig. = .468	Sig. = .001
สถานภาพ	Sig. = .820	Sig. = .631	Sig. = .662
อายุ	Sig. = .935	Sig. = .287	Sig. = .338
ระดับการศึกษา	Sig. = .302	Sig. = .536	Sig. = .115
รายได้	Sig. = .769	Sig. = .678	Sig. = .986
อาชีพ	Sig. = .920	Sig. = .237	Sig. = .562

สรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวสูงวัยที่มีปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ แตกต่างกัน จะมีความต้องการด้านการบริหารจัดการ ไม่แตกต่างกัน ขณะที่นักท่องเที่ยวสูงวัยที่มีปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านเพศ แตกต่างกัน จะมีความต้องการด้านการบริหารจัดการ แตกต่างกัน

ส่วนนักท่องเที่ยวสูงวัยที่มีปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านเพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ แตกต่างกัน จะมีความต้องการด้านการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ขณะที่นักท่องเที่ยวสูงวัยที่มีปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ แตกต่างกัน จะมีความต้องการด้านสิ่งแวดล้อมและอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ขณะที่นักท่องเที่ยวสูงวัยที่มีปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านเพศ แตกต่างกัน จะมีความต้องการด้านสิ่งแวดล้อมและอาคารสถานที่ แตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. ผลวิจัยความต้องการด้านการบริหารจัดการของโรงแรมสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yuenthon et al. (2018) พบว่า การพัฒนาด้านบุคลากรของโรงแรมมีความจำเป็นที่ต้องพัฒนาด้านความรู้และความเข้าใจในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ และสามารถที่จะช่วยเหลือ ตลอดจนให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้ เช่นเดียวกับ Yuenthon et al. (2021) พบว่านักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความต้องการในด้านการให้บริการของบุคลากรในธุรกิจที่พัก โดยต้องการให้มีพนักงานดูแลตลอด 24 ชั่วโมง และสามารถติดต่อได้ในกรณีฉุกเฉิน สอดคล้องกับ Jantarakul et al. (2017) พบว่า ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อการบริการในสถานบริการที่พัก ผู้สูงอายุ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ทำงานในบ้านพัก ซึ่งต้องมีจิตใจชอบบริการ สุภาพเรียบร้อย ตลอดจน มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องของผู้สูงอายุอีกด้วย อาจเนื่องด้วยปัจจุบันทั้งตัวผู้สูงอายุเองและครอบครัวที่มีผู้สูงอายุให้ความสำคัญกับสุขภาพและความปลอดภัยของผู้สูงอายุมากยิ่งขึ้น จึงมีโอกาสเลือกที่พักที่มีรูปแบบการบริการเฉพาะทางที่รองรับผู้สูงอายุ สอดคล้องกับ Rojanadhamkul (2020) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ “ชมรมครุฑันมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร” เขตบางเขน กรุงเทพมหานครพบว่า ปัจจัยทางจิตและทางสังคมมีผลต่อการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ

2. ในด้านการให้บริการสัมพันธ์กับผลวิจัยของ Nakpathom and Taweephon (2018) พบว่า ผู้ประกอบการต้องเสริมสร้างศักยภาพทางการท่องเที่ยวได้ โดยเริ่มจากพนักงานบริการ การออกแบบสถานที่ให้บริการ การศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ตลอดจนปรับวิสัยทัศน์ให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้เริ่มจาก

การออกแบบการบริการที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ 3 ประเภท คือ การบริการส่งเสริมและรักษาสุขภาพฟื้นฟู การบริการการท่องเที่ยวและกิจกรรมนันทนาการ และการบริการอาสาสมัครหรือผู้ดูแลเฉพาะในการช่วยเหลือผู้สูงอายุในการดำเนินกิจกรรมประจำวัน เช่นเดียวกับผลวิจัยของ Yaemjamuang et al. (2019) พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความต้องการให้มีอาสาสมัครประจำบ้านและชุดปฐมพยาบาลในโรงแรมมากที่สุด และยังต้องการพนักงานโรงแรมที่ตอบสนองความต้องการด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานการบริการนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุในข้อกำหนดด้านการให้บริการที่เน้น 5 ตัวชี้วัด คือ การบริการที่ถูกต้อง สุภาพและตอบสนองอย่างรวดเร็ว การให้บริการข้อมูลข่าวสาร การให้บริการเครื่องช่วยอำนวยความสะดวก การให้บริการรักษาพยาบาล และการให้บริการด้านการเดินทาง

3. ด้านสิ่งแวดล้อมและอาคารสถานที่ นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับห้องน้ำและห้องส้วมเป็นอันดับแรก เนื่องด้วยกลุ่มนี้เป็นกลุ่มบุคคลที่สามารถเกิดอุบัติเหตุได้ง่าย จึงจำเป็นต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกเฉพาะ ซึ่งจากสถิติปี 2559-2562 พบว่า มีจำนวนผู้สูงอายุเกิดอุบัติเหตุพลัดตกหรือหกล้มเพิ่มขึ้น โดยมากจะพบอยู่ในช่วงอายุ 60-64 ปี สาเหตุส่วนใหญ่มาจากความถลอมและเสื่อมของร่างกาย อีกทั้งยังเกิดจากสิ่งแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม อาทิ พื้นและบันไดลื่น พื้นต่างระดับ แสงสว่างไม่เพียงพอ (TCIJ, 2019) โดยเฉพาะอย่างยิ่งกว่า 31 % อุบัติเหตุเกิดจากผู้สูงอายุลื่นล้มในห้องน้ำ ดังนั้นห้องน้ำถือเป็นพื้นที่ที่สำคัญ อีกทั้งเป็นพื้นที่ที่เสี่ยงเกิดการลื่นล้มมากที่สุดภายในบ้านถึงขั้นเสียชีวิตได้ (Mogen, 2020) อนึ่งสามารถยืนยันได้จากผลวิจัยของ Thooppoltup (2017) พบว่า อุบัติเหตุที่เกิดกับผู้สูงอายุมักเกิดจากพื้นที่ต่างระดับบริเวณชานบ้าน รองลงมาคือ ห้องน้ำ เพราะพื้นที่ลื่นและมีธรณีประตู ดังนั้นควรมีการจัดพื้นที่อาศัยที่ส่งเสริมผู้สูงอายุ และปรับสภาพให้เหมาะสมกับการดำเนินชีวิต สอดคล้องกับวิจัยของ Chuapung et al. (2018) ที่พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยนิยมเลือกที่พักที่ภายในห้องพักมีเตียงขนาด 6 ฟุต 1 เตียงหรือ 5 ฟุต 2 เตียง มีสิ่งอำนวยความสะดวกพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ ทั้งภายในห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอก เช่นเดียวกับ Madhyamapurush (2011) ผลพบว่าปัจจัยทางด้านร่างกายของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุทำให้นักท่องเที่ยวมีความต้องการมากกว่านักท่องเที่ยวทั่วไป โดยในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต้องการให้มีการจัดการเส้นทางท่องเที่ยวที่เหมาะสม อาทิ ทางลาดชันน้อย เรียบและสามารถใช้รถเข็นได้ นอกจากนี้ยังควรมีห้องพยาบาลและจุดบริการด้านสุขภาพ การปรับปรุงสถานที่จอดรถและเส้นทางไปยังห้องพัก ตลอดจนแสงสว่างที่เพียงพอ ทั้งนี้อุปกรณ์ต่างๆ ที่ติดตั้งทั้งภายในและภายนอกนั้น ต้องเป็นอุปกรณ์ที่มีความปลอดภัยและไม่ยุ่งยากที่จะใช้งานด้วย (Jarutach, 2005)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

ข้อค้นพบที่ได้จากงานวิจัยสามารถนำไปกำหนดเป็นนโยบาย และแนวทางในการจัดการการให้บริการในด้านต่างๆ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุภายในธุรกิจที่พักได้อย่างเหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาถึงบริบทของรูปแบบที่พักแต่ละประเภท จะทำให้ได้ข้อมูลที่ลงรายละเอียดด้านการจัดการการให้บริการที่เหมาะสมกับรูปแบบที่พักลักษณะเฉพาะซึ่งมีปัจจัยและความเป็นไปได้ในการพัฒนาแตกต่างกันไป

เอกสารอ้างอิง

- Chuapung, B. et al. (2018). Hotel Services Management for Thai Elderly Tourists Staying at PhraNakhon Si Ayutthaya Province. *Journal of Information*, 17(2), 71-84. (in Thai)
- Department of Tourism. (2012). *Tourism Service for Disabilities, Senior, Families with Young Children and Pregnant Woman*. Bangkok: Ministry of Tourism and Sports. (in Thai)
- Jantarakul, P. et al. (2017). *Successful Marketing Strategy for Senior Home Services*. [Online]. Retrieved 15 February 2020, from: https://research.dru.ac.th/e-journal/file/2018_06_27_111746.pdf. (in Thai)
- Jarutach, T. (2005). *Minimum Standard of Housing and Environment for the Elderly*. Bangkok: The Thailand Research Fund, National Health Foundation and Thai Health Promotion Foundation. (in Thai)
- Madhyamapurush, W. (2011). Development of tourism route for aging tourists case study the Electricity Generating Authority of Lampang Province. *The Proceedings of International Conference 2011 on "Thailand Rural Development: Foundation for Sustainable Development,"* 27–29 January 2011, 189-193. (in Thai)
- Mogen. (2020). *The Statistic of Slipped Elders in Bathroom more than 31 %*. [Online]. Retrieved 15 February 2020, from <https://www.mogen.co.th/bathrooms-guru-detail/2-24/สถิติผู้สูงอายุลื่นล้มในห้องน้ำกว่า 31%>.
- Pinthong, P. et al. (2018). *Aged Society with the Challenge of Thai Labor Market*. [Online]. Retrieved 15 February 2020, from: <https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/EconomicConditions/AAA/AgePeriodCohort.pdf> (in Thai)
- Nakpathom, P. and Taweephoh, R. (2018). Service Quality Development of Tourism for the Senior Tourists. *Journal of Graduate Studies Valaya Alongkorn Rajabhat University*, 12(1), 255–269. (in Thai)
- Rojanadhamkul, N. (2020). Factors Affecting the Self Health Care Behavior of the Elderly “Kharuratana Senior Instructors Club Rajabhat Phranakhon University” bang Khen Disrict, Bangkok. *Journal of Innovation and Management*, 5 (Supplemental), 115–128. (in Thai)
- TCEB. (2019). *Elderly Population and Future Trend*. [Online]. Retrieved 15 February 2020, from: [https:// intelligence.bussinesseventsthailand.com/th/insight/aging-trends-01-th](https://intelligence.bussinesseventsthailand.com/th/insight/aging-trends-01-th)
- TCIJ. (2019). *Elder “Tumble – Fall” Emergency Hospilization 140 Pax/day Died 3 Pax/Day*. [Online]. Retrieved 15 February 2020, from: <https://www.tcijthai.com/news/2019/12/scoop/9641>.

- Thooppoltup, W. (2017). *Design Guidelines and Improvement of Housing, Building and Outdoor Spaces for the Elderly Living in Crown Property Bureau Areas Located in the Bangkok Urban Area: A Case Study of SUP SIN KAO Community, SUP SIN MAI Community and KHLONG PHLAPPHLA Community, WANG THONGLANG District, Bangkok*. Thesis of the Degree of Master of Housing Development Program in Housing and Real Estate Development. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)
- Yaemjamuang, B. et al. (2018). *Guideline to Develop Accommodation Business at Ratchaburi Province Reached to Service Standard for Supporting Elderly Tourist*. Bangkok: Suan Sunandha Rajabhat University.
- _____. (2019). *Guideline to Develop Accommodation Business at Petchburi Province Reached to Service Standard for Supporting Elderly Tourist*. Bangkok: Suan Sunandha Rajabhat University.
- 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.
- Yuenthon, N. et al (2021). Hypothesis testing between Demography Characteristics and the Need of Elderly Tourists towards Hotel Services in Chumporn Province. *Journal of Innovation and Management*, 6(1), 139–147.