

ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่ใช้บริการ โรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

Expectation and Satisfaction of Elderly Thai Tourists towards the Service Quality of 3 Star
Hotels in Bangkok

อภิญญา ชื่นชำ (Apinya Chuenkum)¹

มณฑกานติ ชุบชวงค์ (Montakan Chubchuwong)²

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่ใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เปรียบเทียบช่องว่างระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ต่อความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่ใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนไม่น้อยกว่า 400 คน ซึ่งนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติโดยทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติแบบ t-test และสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 406 คน พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่ใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุระหว่าง 60-64 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นเงิน 30,001-45,000 บาท นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยส่วนใหญ่มองมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ($\bar{X} = 4.31$) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.26$) และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.25$) ในส่วนของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยส่วนใหญ่มองมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) ผลการเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ต่อความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่ใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ภาพรวมด้านความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ทั้ง 5 ด้าน มีค่า Sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (0.05) จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) กล่าวคือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้แตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความคาดหวังและความพึงพอใจ คุณภาพการบริการ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โรงแรมระดับ 3 ดาว กรุงเทพมหานคร

Abstract

This article aimed to 1) study the expectations and satisfaction of Thai elderly tourists who use 3-star hotels in Bangkok, and 2) compare the gap between demographic characteristics towards

¹ นักศึกษาปริญญาโท คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต E-mail: apinyach12@gmail.com

² อาจารย์คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต E-mail: montakan.chu@dpu.ac.th

expectations and satisfaction with 3-star hotels in Bangkok towards the service quality of Thai elderly tourists who use 3-star hotels in Bangkok. The sample group used in the research was Thai elderly tourists aged 60 years and over who used services at 3-star hotels in Bangkok, totaling at least 400 people. The results were statistically analyzed by testing the hypothesis with a t-test and one-way ANOVA.

The research results from a total sample of 406 people found that most elderly Thai tourists who use 3-star hotels in Bangkok were females, aged between 60-64 years old with a bachelor's degree, and the average income per month was 30,001-45,000 baht. Most Thai elderly tourists had the highest level of expectation for service quality in 3 aspects: 1) service reliability ($\bar{X} = 4.31$), 2) response to the needs of service recipients ($\bar{X} = 4.26$), and 3) customer confidence ($\bar{X} = 4.25$).

As for the satisfaction of the elderly, most Thai tourists are satisfied with the service quality at the highest level. Except for the aspect of understanding and perceiving the needs of service users at a high level ($\bar{X} = 4.17$). The comparative results of the gap between demographic characteristics on expectations and satisfaction with the service quality of Thai elderly tourists who use 3-star hotels in Bangkok found that the overall expectations and satisfaction of the Thai elderly tourists classified by gender, age, education level, income, all 5 aspects had Sig. values less than the statistical significance level (0.05). Therefore, the main hypothesis (H0) was rejected, that is, Thai tourists of different genders, ages, education levels, and incomes had different levels of expectation and satisfaction with the service quality of 3-star hotels in Bangkok

Keywords: Expectation and Satisfaction, Service Quality, Elderly Tourists, 3 Star Hotels, Bangkok

วันที่รับบทความ : 26 มิถุนายน 2566

วันที่แก้ไขบทความ : 18 สิงหาคม 2566

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 21 สิงหาคม 2566

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของงานวิจัย

ประเทศไทยกำลังได้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged society) ภายในปี 2564 ซึ่งหมายถึง สังคมหรือประเทศที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศหรือมีประชากรอายุตั้งแต่ 65 ปี มากกว่าร้อยละ 14 ของประชากรทั้งประเทศ (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2563) จะเห็นได้ว่าตลาดผู้สูงอายุนั้นมีแนวโน้มเติบโตสูงในอนาคต โดยนักท่องเที่ยวสูงอายุจะให้ความสนใจกับการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนเป็นหลัก เลือกกิจกรรมท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับวัยของตน ให้มีความสำคัญกับการท่องเที่ยวที่มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน เน้นคุณภาพของการบริการ เช่น การดูแลสุขภาพ สันทนาการ เป็นต้น รวมถึงมีการวางแผนท่องเที่ยวอย่างรอบคอบต่อเรื่องอาหาร การกิน พาหนะเดินทาง และโรงแรมที่พัก เพื่อป้องกันเหตุไม่คาดฝันที่อาจกระทบแผนการท่องเที่ยว (เว็บไซต์ SALIKA Knowledge sharing space, 2563)

กรุงเทพมหานครเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยว รวมถึงนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุด้วยเช่นกัน เพราะเป็นเมืองหลวงของประเทศไทยและเป็นจุดศูนย์รวมที่หลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีทั้งโบราณสถาน แหล่งช้อปปิ้ง ร้านอาหาร และมีการคมนาคมที่หลากหลายสะดวกต่อการเดินทาง ที่สำคัญยังเป็นศูนย์กลางของ

การแพทย์และโรงพยาบาลที่มีคุณภาพ ในเรื่องการดูแลรักษาสุขภาพ ซึ่งในเขตกรุงเทพมหานครมีที่พักแรมให้เลือกหลากหลายและมีจำนวนมากให้เลือกใช้บริการและมีการเพิ่มขึ้นทุกปี โดยโรงแรมระดับกลางมีจำนวนห้องพักใหม่มากที่สุด 1,338 ห้อง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 57 ของจำนวนห้องพักใหม่ทั้งหมด (พุทธรักษา ลุนคำ, 2562) ในส่วนที่พักรวมสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในปัจจุบันมีอัตราการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยโรงแรมผู้สูงอายุจะมีนวัตกรรมมาตอบสนองการให้บริการทำให้มีบทบาทมากขึ้น ดังนั้นธุรกิจที่พักควรเริ่มต้นจากการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นของผู้สูงอายุ สำคัญ คือ การพัฒนาคุณภาพของบุคลากรรับรองแขกผู้สูงอายุ จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจและเอาใจใส่พฤติกรรมผู้สูงอายุมากกว่านักท่องเที่ยวเจนเนอเรชันอื่น ๆ ยิ่งไปกว่านั้น ควรมีการฝึกอบรมรับมือเหตุการณ์ฉุกเฉิน ผู้ให้บริการต้องมีทัศนคติที่ดีต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและไม่เลือกปฏิบัติ (เว็บไซต์ SALIKA Knowledge sharing space, 2563)

จากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างอายุของประชากรดังกล่าวนี้ ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักควรจะคว้าโอกาสในการพัฒนากลยุทธ์เพื่อรองรับกลุ่มเป้าหมายนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โดยผู้ประกอบการด้านที่พักควรศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในบริการด้านต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ ด้วยคุณภาพบริการถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้โรงแรมประสบความสำเร็จและสามารถแข่งขันกับโรงแรมคู่แข่งได้ ดังนั้นทางโรงแรมระดับ 3 ดาวควรที่จะมีการพัฒนาโรงแรม บุคลากร หรือมีการยกระดับการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจหรือสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เองจะเป็นการเพิ่มชื่อเสียง ทำให้สร้างรายได้จำนวนมาก และเพิ่มฐานลูกค้าให้กับโรงแรม โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุที่เป็นตลาดใหญ่ ซึ่งมีงานวิจัยและบทความที่ทำการศึกษาในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ของโรงแรมระดับ 3 ดาว ในกลุ่มผู้สูงอายุยังมีไม่มากนัก

จากเหตุผลทั้งหมดที่กล่าวมาทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับ 3 ดาว ในการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย โดยคาดว่าผลการศึกษจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการโรงแรมและเป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุชาวไทยได้ในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความคาดหวังและพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มีต่อคุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มีต่อคุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัยโดยการกำหนดประเด็นวิจัย ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัย คือ การศึกษาคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย รูปลักษณ์ทางกายภาพที่สัมผัสได้ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และ การเข้าใจลูกค้า (Empathy)

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มีมาใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ที่มาพักอย่างน้อย 1 คืน ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย คือ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่เลือกโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) เฉพาะนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่การวิจัย คือ โรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตตามรายชื่อโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในปี 2563-2565 โดยสมาคมโรงแรมไทย จำนวนทั้งสิ้น 15 โรงแรม และบริเวณใกล้เคียง (สมาคมโรงแรมไทย, 2563) ดังนี้

1. BANGKOK RAMA HOTEL

2. MALAYSIA HOTEL

- | | |
|---|--|
| 3. S.D. AVENUE HOTEL | 4. ST. JAMES HOTEL |
| 5. ALEXANDER HOTEL BANGKOK | 6. HOLIDAY INN EXPRESS BANGKOK SATHORN |
| 7. IBIS STYLES BANGKOK KHAOSAN VIENGTAI | 8. PINNACLE LUMPINEE HOTEL&SPA BANGKOK |
| 9. Q-BOX HOTEL BANGKOK BLOSSOM | 10. SIRI HERITAGE BANGKOK HOTEL |
| 11. SIRI ORIENTAL BANGKOK HOTEL | 12. SIRI POSHTEL BANGKOK |
| 13. SIRI RATCHADA BANGKOK | 14. TAI-PAN |
| 15. THE PANTIP HOTEL LADPRAO BANGKOK | |

1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา คือ ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมกราคม ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2566 เป็นระยะเวลาประมาณ 3 เดือน ผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลช่วงนี้เพราะเป็นช่วงเทศกาลปีใหม่ ทำให้มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในกรุงเทพเป็นจำนวนมาก

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ของธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

1.4.2 นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

2. แนวคิดทฤษฎี

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับโรงแรม

เอลิซา แก้วสิงทอง (2560) กล่าวว่า มาตรฐานโรงแรม เรียกว่า มาตรฐานดาว เป็นสัญลักษณ์แทนค่ามาตรฐานบริการระดับต่าง ๆ สำหรับโรงแรมไม่ว่าใครก็ตามที่จะเลือกพักโรงแรมระดับไหน โดยมีตั้งแต่ระดับธรรมดาไปจนถึงระดับหรู ก็ใช้สัญลักษณ์ดาวเป็นตัวตัดสินเพื่อแบ่งแยกระดับกันอย่างชัดเจน

โรงแรมหนึ่งดาว (1 Star Hotel) หมายถึง โรงแรมที่มีขนาดเล็ก สิ่งอำนวยความสะดวกและเฟอร์นิเจอร์ มีห้องน้ำในลักษณะของการใช้ร่วมกัน มีบรรยากาศเป็นกันเอง

โรงแรมระดับสองดาว (2 Star Hotel) หมายถึง โรงแรมที่ตกแต่งไว้อย่างดีมีระดับห้องพักสูงกว่าระดับหนึ่งดาว ห้อง พักกว้างขึ้น มีห้องน้ำในตัว อาหารมีครบครันมีบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับแขกภายนอก

โรงแรมระดับสามดาว (3 Star Hotel) หมายถึง โรงแรมที่ตกแต่งไว้อย่างดีห้องพักกว้างขึ้น มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มากขึ้น มีห้องน้ำที่มีอ่างอาบน้ำ มีบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับบุคลภายนอก

โรงแรมระดับสี่ดาว (4 Star Hotel) หมายถึง โรงแรมขนาดใหญ่ ตกแต่งดีเป็นพิเศษ มาตรฐานสูงในด้านบริการ และความสะดวกสบาย มีห้องอาหารมากกว่า 1 ห้อง

โรงแรมระดับห้าดาว (5 Star Hotel) หมายถึง โรงแรมขนาดใหญ่ประเภทหรูหรามีมาตรฐานสากลระดับสูงในทุก ๆ ด้าน คือทั้งด้านห้องพัก ห้องอาหาร การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

ปุนพร บุญรังสี และประสพชัย พสุนนท์ (2561) กล่าวว่านักท่องเที่ยวผู้สูงอายุให้ความสำคัญกับองค์ประกอบด้านระบบความปลอดภัยในพื้นที่ทั่วไป ด้านห้องพัก ด้านบุคลากร และการบริการตามลำดับ ธุรกิจโรงแรมจึงควรออกแบบให้รองรับการบริการสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ ซึ่งนอกจากจะคำนึงถึงความสะดวกแล้ว การออกแบบยังคำนึงถึงความสะดวกและความปลอดภัยในการใช้งาน

ผู้วิจัยได้สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่พักแรม ได้ว่า ธุรกิจที่พักแรมเป็นสถานที่ที่ให้บริการที่พักโดยได้รับเงินจ้างจากนักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือนที่มาใช้บริการที่พักเป็นการชั่วคราว ซึ่งที่พักแรมจะต้องมีบริการอาหาร เครื่องดื่ม และสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีและทำให้เกิดความประทับใจ โดยมีการแบ่งมาตรฐานของโรงแรมตั้งแต่ 1-5 ดาว ตามความต้องการและจุดประสงค์ของผู้ใช้บริการ ซึ่งค่าบริการก็จะสูงตามระดับของที่พัก

แรม การอำนวยความสะดวกและการบริการของโรงแรมควรได้มาตรฐาน โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของงานวิจัยโดยใช้รายชื่อโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร มาใช้ในการกำหนดขอบเขตในงานวิจัยครั้งนี้

2.2 แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

Kris Piroj (2017) คุณภาพการบริการ หรือ Service Quality คือ คุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้านของธุรกิจบริการ ที่ทำให้ลูกค้าสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ลูกค้าจะตัดสินหลังจากใช้บริการด้วยการนำสิ่งที่ได้ระหว่างในการบริการไปเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการ

Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1990) ได้ทำการศึกษาพัฒนาเครื่องมือที่จะใช้เป็นมาตรวัดคุณภาพบริการ เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งเป็นเครื่องมือที่นำมาเป็นตัววัดองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม แม่นยำในทุกจุดของการบริการความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อความต้องการบริการ (Responsiveness) การตอบสนองต่อความต้องการบริการ หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย และ ได้รับความสะดวกจากการบริการ ผู้ให้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการเคารพความเป็นบุคคลของผู้รับบริการ ซึ่งในแต่ละบุคคลก็จะมีความต้องการที่แตกต่างกัน

4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มารับบริการ (Assurance) การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มารับบริการ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้ทักษะการติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ให้ความมั่นใจว่าการบริการที่ให้นั้น ผู้รับบริการจะได้รับสิ่งที่ดีที่สุด

5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ความเห็นอกเห็นใจ หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของแต่ละบุคคล ใส่ใจการรับฟังปัญหาความคิดเห็น มีสัมพันธภาพที่ดีต่อการรับฟังปัญหาของผู้รับบริการจดจำ ผู้รับบริการในสิ่งที่เฉพาะกับบุคคล และการให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพบริการหมายถึงความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจก่อนและหลังการใช้บริการของลูกค้า โดยมีเครื่องมือที่นำมาใช้ประเมินคุณภาพเรียกว่า SERVQUAL (service quality) ซึ่งประกอบไปด้วยการประเมินคุณภาพ 5 ด้าน ดังนี้

- | | |
|---|---|
| 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ | 2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ |
| 3. การตอบสนองต่อความต้องการบริการ | 4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มารับบริการ |
| 5. ด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ | |

2.3 แนวคิดและทฤษฎีความคาดหวัง

Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1990) ได้กล่าวว่า ความคาดหวังคือความต้องการหรือทัศนคติของมนุษย์ที่ลูกค้าคาดหวังไว้ในบริการนั้น ๆ ที่พวกเขาจะได้รับเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และลูกค้าจะมีการประเมินผลการบริการนั้นจากทัศนคติของลูกค้าที่คาดหวังไว้ ซึ่งองค์ประกอบที่จะทำให้อุณหภูมิเกิดความคาดหวังนั้นมีทั้งหมด 4 องค์ประกอบด้วยกันดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 การบอกเล่าแบบปากต่อปาก เช่น เมื่อลูกค้าได้ยินเพื่อนบอกว่าโรงแรมแห่งนี้มีบริการที่ดีและราคาไม่แพงอยากให้ลองเข้าไปพัก เช่นนั้นแล้วลูกค้าก็จะเกิดความคาดหวังตามมาว่าจะได้รับบริการที่ดีในราคาที่ไม่แพงถ้าไม่ได้เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวังเอาไว้ก็อาจจะทำให้อุณหภูมิเกิดความไม่พึงพอใจได้

องค์ประกอบที่ 2 ความต้องการส่วนบุคคล เช่นเมื่อลูกค้ามีความต้องการที่จะเข้าพักที่โรงแรมแห่งนี้และคาดหวังว่าจะได้รับการในแบบที่ตนเองต้องการ แต่เมื่อไม่ได้รับการในแบบที่ตนเองต้องการหรือมีความคาดหวังไว้ ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจได้

องค์ประกอบที่ 3 ประสบการณ์ในอดีต เมื่อลูกค้าเคยเข้าพักโรงแรมแห่งนี้แล้วได้รับประสบการณ์ที่ดีในการได้รับบริการที่ดีจากทางโรงแรมลูกค้าก็จะอยากที่จะกลับเข้าไปใช้บริการอีกครั้ง

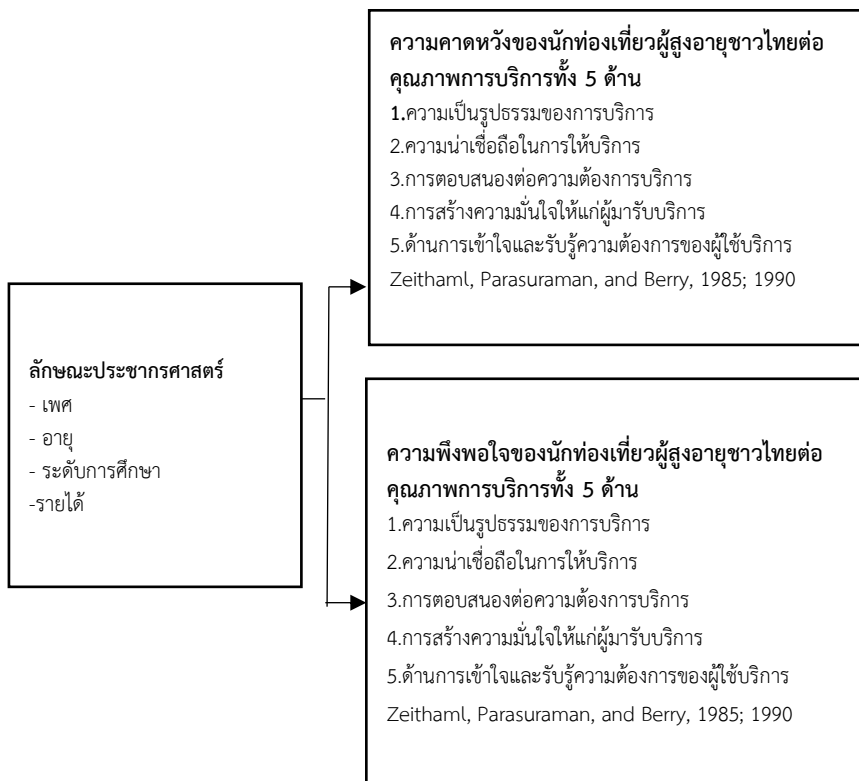
องค์ประกอบที่ 4 การสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์ไปสู่ลูกค้า เมื่อลูกค้าได้รับข่าวสารต่าง ๆ จากการประชาสัมพันธ์ที่ดีแล้วลูกค้าก็จะเกิดความคาดหวังว่าต้องเป็นไปตามที่ตนเองได้รับข้อมูลข่าวสารมาตามที่ตนเองอ่านแต่ถ้าเมื่อเข้าไปใช้บริการแล้วไม่เป็นไปตามที่ได้รับข้อมูลข่าวสารมาก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจขึ้นได้

2.4 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

Michael Beer (1964) ได้กล่าวไว้ว่า ทัศนคติของมนุษย์ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นจะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่เกิดความพึงพอใจ ดังนั้นแรงจูงใจของบุคคลต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ไม่สามารถมองเห็นหรือจับต้องได้ แต่จะรู้สึกได้ต่อเมื่อผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตามที่ตนคาดหวังไว้ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่เมื่อไม่เป็นอย่างที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดความผิดหวังและจะเกิดความรู้สึกไม่พอใจได้ ซึ่งตัวแปรที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจนั้นมีหลายปัจจัย ไม่ใช่แค่ในส่วนของผู้ให้บริการอย่างเดียว รวมถึงบรรยากาศ สิ่งอำนวยความสะดวก ความสวยงาม เป็นต้น ลูกค้าที่มีความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการจากผู้ขายสินค้าหรือบริการจะส่งผลให้ลูกค้ามีความต้องการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในอนาคต

2.5 กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

ที่มา : อภิญา ชื่นชำ (2566)

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประเภทงานวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมุ่งเน้นศึกษาด้านคุณภาพการให้บริการกับนักท่องเที่ยวสูงอายุ (60 ปีขึ้นไป) ที่มาใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มาใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ที่มาพักอย่างน้อย 1 คืน ในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล โดยเก็บแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยคำนวณกลุ่มตัวอย่างกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรของ W.G. Cochran (1977) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 คน เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดผู้วิจัยจึงสำรวจไว้ 400 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือวิจัย โดยแบบสอบถามนี้สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาสรุปเพื่อสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบ Check list ที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-End Question) จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จากปัจจัยคุณภาพการให้บริการ 5 มิติตามทฤษฎี SERVQUAL 5 Dimensions ดังนี้

- | | |
|--|--|
| 1.ความเป็นรูปธรรมของการบริการ | 2.ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ |
| 3.การตอบสนองต่อความต้องการบริการ | 4.การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มารับบริการ |
| 5.ด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ | |

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ แก่ผู้สูงอายุ ใช้แบบสอบถามปลายเปิด (Opened-response Question)

3.4 การสร้างเครื่องมือและตรวจคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ ดังนี้

3.4.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแบบสอบถาม

3.4.2 สร้างแบบสอบถามที่ถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.4.3 นำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาดูตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา และความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

3.4.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์มาปรับปรุงแก้ไขและเสนอมหาวิทยาลัยที่ปรึกษาอีกครั้ง นำแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์มาปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำไปดำเนินการทดลองเก็บข้อมูล (Pre - test) จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มประชากรศึกษา แต่มีสภาพคล้ายคลึงกัน เพื่อหาข้อบกพร่องก่อนนำไปใช้จริง

3.4.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการวัดหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ไม่ต่ำกว่า 0.7 ให้อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ให้ความเห็นชอบแล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านความเห็นชอบไปใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำไปวิเคราะห์เพื่อหาผลสรุปต่อไป

4. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามเชิงสำรวจโดยใช้การสุ่มตัวอย่างตามสะดวก ทำการแจกแบบสอบถามบริเวณโรงแรมระดับ 3 ดาวและบริเวณใกล้เคียงในเขตกรุงเทพมหานคร โดยระบุว่าผู้ทำแบบสอบถามต้องมีอายุ 60 ปีขึ้นไป โดยช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือช่วงเดือน มกราคม-มีนาคม พ.ศ. 2566 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่ใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามที่เก็บได้มีทั้งหมด 406 ชุด จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (statistical Package for the social Sciences)

4.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้ว่ามีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 406 คน พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่ใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุระหว่าง 60-64 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นเงิน 30,001-45,000 บาท

ตารางที่ 1 สรุปผลข้อมูลระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยต่อคุณภาพการบริการ

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	$\bar{X}$	ระดับความคาดหวัง	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ
1.ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.10	มาก	4.23	มากที่สุด
2.ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	4.31	มากที่สุด	4.21	มากที่สุด
3.ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.26	มากที่สุด	4.23	มากที่สุด
4.ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.25	มากที่สุด	4.22	มากที่สุด
5.ด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.20	มาก	4.17	มาก
การรวม	4.22	มากที่สุด	4.21	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 สามารถสรุปผลข้อมูลระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้ ผู้วิจัยได้จำแนกออกเป็น 5 ด้าน สามารถเขียนอธิบายได้ ดังต่อไปนี้

1) ด้านความเป็นรูปธรรม

ภาพรวมของระดับความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุคาดหวังในเรื่อง สถานที่ปลอดภัย สะอาด สบายตา และทำให้รู้สึกปลอดภัยมากที่สุด

ภาพรวมของระดับความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ก็อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุพึงพอใจเรื่องการแต่งกายของผู้ให้บริการเรียบร้อยสวยงามมากที่สุด แต่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในที่พักเหมาะกับนักท่องเที่ยว น้อยที่สุด

2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

ภาพรวมของระดับความคาดหวัง ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งนักท่องเที่ยวคาดหวังในเรื่องผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ทำให้รู้สึกสบายใจในการใช้บริการมากที่สุด

ภาพรวมของระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ก็อยู่ในระดับมากที่สุด เช่นกัน ซึ่งนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในเรื่องผู้ให้บริการมีความรู้และเชี่ยวชาญในด้านการให้บริการที่ดีและด้านบริการทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสมและมีความสม่ำเสมอมากที่สุด แต่พึงพอใจในเรื่องพนักงานสามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยของท่านได้อย่างถูกต้อง น้อยที่สุด

3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ภาพรวมของระดับความคาดหวังด้าน การตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งนักท่องเที่ยวให้ความคาดหวังในเรื่องผู้ให้บริการสามารถเข้าใช้บริการต่าง ๆ ได้ง่าย สะดวก ไม่ยุ่งยากมากที่สุด

ภาพรวมของระดับความพึงพอใจด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เช่นกัน ซึ่งนักท่องเที่ยวพึงพอใจในเรื่องผู้ให้บริการบริการด้วยความสุภาพ ให้เกียรติผู้มาใช้บริการ มีสัญญาณให้ความช่วยเหลือในห้องพัก และพนักงานรักษาความปลอดภัยคอยดูแลมากที่สุด

4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ภาพรวมของระดับความคาดหวังด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดด้านผู้ให้บริการบริการด้วยความสุภาพให้เกียรติผู้มาใช้บริการมากที่สุด

ภาพรวมของระดับความพึงพอใจด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด แต่พึงพอใจในเรื่องเรื่องการเรียนรู้และทำความเข้าใจผู้ใช้บริการผู้สูงอายุที่มาพักในโรงแรม น้อยที่สุด

5) ด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ

ภาพรวมของระดับความคาดหวังด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความคาดหวังในเรื่องการให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการสูงอายุอย่างใส่ใจและสุภาพมากที่สุด

ภาพรวมของระดับความพึงพอใจด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เช่นกัน ซึ่งนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในเรื่องผู้ให้บริการมีความเอื้ออาทรต่อผู้ใช้บริการสูงอายุแต่ละคนมากที่สุด แต่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในประเด็นเรื่องการเรียนรู้และทำความเข้าใจผู้ใช้บริการผู้สูงอายุที่มาพักในโรงแรม น้อยที่สุด

สรุปผลการวิเคราะห์ พบว่า การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยส่วนใหญ่ค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ ยกเว้นด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งอาจวิเคราะห์ได้ว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ อาจเป็นเพราะว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร เพราะนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีกำลังซื้อสูง และมีอำนาจในการตัดสินใจซื้อ สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ และคุ้มค่าที่สุด ซึ่งในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครนั้น มีตัวเลือกที่หลากหลาย และมีจำนวนมาก ทำให้ก่อนที่จะเลือกใช้บริการจึงมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการสูง ทำให้ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความคาดหวังมากกว่าระดับความพึงพอใจ เพราะโรงแรมระดับ 3 ดาวนั้นเป็นโรงแรมระดับเล็กและมีข้อจำกัดหลายอย่าง เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ พนักงานไม่เพียงพอ ความยุ่งยากและล่าช้าของระบบ หรือ ความรู้และการให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวยังไม่ดีพอ ทางโรงแรมต้องมีการปรับปรุงทั้งด้านตัวสถานที่และพนักงาน โดยเฉพาะการอบรมให้ความรู้แก่ในการเรียนรู้พฤติกรรมและการเตรียมความพร้อมในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เพื่อสร้างความประทับใจและตอบสนองต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้ในอนาคต

5. อภิปรายผล

5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1. เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทยที่มีต่อคุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

5.1.1 ด้านความคาดหวัง

จากการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยคาดหวังในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการสูงสุด รองลงมาคือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ

งานวิจัยของคุจดรินทร์ คำขำ (2564) ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจโรงแรมในอำเภอสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยส่วนใหญ่มีความคาดหวัง ต่อคุณภาพการให้บริการ ของธุรกิจโรงแรมในทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการสูงที่สุด ในส่วนของการรับรู้ของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย

5.1.2 ด้านความพึงพอใจ

จากการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้น ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และ ด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยมีความพึงพอใจด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการสูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ Kris Piroj (2017) กล่าวว่า SERVQUAL และความพึงพอใจของลูกค้า เป็นสิ่งที่ธุรกิจต้องตอบสนองให้มากกว่าความคาดหวังของลูกค้า เพื่อทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เพราะผลลัพธ์ของการให้บริการหลักจากที่ลูกค้าเกิดการเปรียบเทียบจะมีอยู่ 2 กรณีคือ พึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ถ้าสิ่งที่ได้รับจากการบริการมากกว่าสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าก็จะพึงพอใจ แต่ ถ้าสิ่งที่ได้รับการบริการต่ำกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจได้

5.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2. เปรียบเทียบช่องว่างระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มีต่อคุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

5.2.1 จำแนกตามเพศ

จากการศึกษาพบว่า เพศต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการส่วนใหญ่ แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ ของภาพรวมด้านความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย จำแนกตามเพศ ทั้ง 5 ด้าน มีค่า Sig. เท่ากับ .003 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (0.05) จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) กล่าวคือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ซึ่งนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเพศหญิงมีความคาดหวังมากกว่านักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเพศชายในทุกด้าน เหตุที่เป็นเช่นนั้นอาจเป็นเพราะว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเพศหญิงมีความอ่อนไหวและมีความต้องการในการดูแลมากกว่าเพศชาย ทำให้มีความคาดหวังมากกว่า โรงแรมควรที่จะใส่ใจและให้การดูแลนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุให้มากขึ้น โดยเฉพาะด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ที่มีความคาดหวังสูงที่สุด โดยมีปัจจัยที่ควรได้รับการพัฒนาในด้านนี้คือ 1.พนักงานสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของท่านได้อย่างถูกต้อง 2.ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ทำให้รู้สึกสบายใจในการใช้บริการ 3.ผู้ให้บริการมีความรู้และเชี่ยวชาญในด้านการให้บริการที่ดี 4.บริการทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสมและมีความสม่ำเสมอ 5.ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ดี ซึ่งถ้าผู้ประกอบการโรงแรมสามารถจัดอบรมพนักงานในเรื่องความรู้ในการดูแลผู้สูงอายุ ก็จะสามารถตอบสนองความคาดหวังและเพิ่มระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้นได้

5.2.2 จำแนกตามอายุ

จากการศึกษาพบว่า อายุต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ ของภาพรวมด้านความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย จำแนกตามอายุ ทั้ง 5 ด้าน มีค่า Sig. เท่ากับ .000 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (0.05) จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) กล่าวคือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน โดยส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีอายุระหว่าง 60-64 ปี จะมีความคาดหวังสูงสุดในทุกด้าน ยกเว้นด้าน การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยนักเที่ยวที่มีอายุระหว่าง 70-74 ปี มีความคาดหวังในด้านนี้สูงที่สุด เหตุที่เป็นเช่นนั้นอาจเป็นเพราะว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีอายุระหว่าง 60-64 ปี เป็นวัยที่พึ่งเกษียณอายุและยังมีร่างกายที่แข็งแรง เลยทำ

ให้ได้การเดินทางท่องเที่ยว และใช้บริการที่พักแรมมากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ จึงทำให้มีความคาดหวังมาก ส่วนช่วงอายุ 70-74 ปีที่มีความคาดหวังในด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด อาจเป็นเพราะว่า ด้วยร่างกายและจิตใจที่อ่อนไหวเพราะอายุที่มาก ทำให้มีความต้องการในการดูแลเอาใจใส่ตลอดเวลาและพนักงานต้องเตรียมความพร้อมเมื่อเกิดเหตุไม่คาดคิดเสมอ ซึ่งปัจจัยในด้านนี้ประกอบไปด้วย 1.ผู้ให้บริการสามารถเข้าใช้บริการต่าง ๆ ได้ง่าย สะดวก ไม่ยุ่งยาก 2.การให้บริการของโรงแรม มีความพร้อม รวดเร็ว และ ตรงตามต้องการของผู้ใช้บริการ 3.พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ 4.การมีประชาสัมพันธ์ให้ผู้ให้บริการสามารถสอบถามข้อมูลได้ตลอดเวลา 5.มีพนักงานบริการดูแลตลอด 24 ชั่วโมง ถ้าผู้ประกอบการให้ความใส่ใจและเตรียมความพร้อมทั้งระบบ และตัวพนักงาน จะทำให้เกิดความไว้วางใจและสามารถตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้

5.2.3 จำแนกตามระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการส่วนใหญ่ แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ ของภาพรวมด้านความคาดหวังของนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทย จำแนกตามระดับการศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ .001.และด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทย มีค่า Sig. เท่ากับ .000 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (0.05) จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) กล่าวคือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน โดยนักท่องเที่ยวสูงอายุที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความคาดหวังสูงที่สุดในทุกด้าน เหตุที่เป็นเช่นนั้นอาจเป็นเพราะว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาที่สูงอาจมีความรู้ความเข้าใจ และประสบการณ์ในการเดินทาง และได้ใช้บริการโรงแรมที่หลากหลาย ทำให้เห็นถึงข้อแตกต่างและสิ่งที่ควรคาดหวังในแต่ละโรงแรม ทำให้สามารถนำมาเปรียบเทียบและเกิดความคาดหวังที่สูงกว่า ผู้ประกอบการควรที่จะเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก และสร้างข้อแตกต่างในการอบรมพนักงานให้มีความพร้อมด้านการบริการ และการรองรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ

5.2.4 จำแนกตามรายได้

จากการศึกษาพบว่า รายได้ต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกันจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ ของภาพรวมด้านความคาดหวังของนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทย จำแนกตามรายได้ ทั้ง 5 ด้าน มีค่า Sig. เท่ากับ .000 และด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทย มีค่า Sig. เท่ากับ .004 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (0.05) จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) กล่าวคือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้แตกต่างกันมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน เหตุที่เป็นเช่นนั้นอาจเป็นเพราะว่า นักท่องเที่ยวสูงอายุที่มีรายได้สูงทำให้มีอำนาจในการเลือกและตัดสินใจได้มากกว่า และมีประสบการณ์ในการเลือกใช้บริการที่พักที่หลากหลาย ทำให้มีความคาดหวังสูงกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า ซึ่งนักท่องเที่ยวสูงอายุที่มีรายได้ 60,000 ขึ้นไปนั้น มีความคาดหวังในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการสูงที่สุด ซึ่งปัจจัยในด้านนี้ประกอบไปด้วย คือ 1.โรงแรมอยู่ในเครือโรงแรมที่มีชื่อเสียง และเป็นที่รู้จัก 2.ผู้ให้บริการบริการด้วยความสุภาพให้เกียรติผู้มาใช้บริการ 3.ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการผู้สูงอายุ 4.มีสัญญาณให้ความช่วยเหลือในห้องพัก และพนักงานรักษาความปลอดภัยคอยดูแล ซึ่งมีความสำคัญใน การสร้างความมั่นใจนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดทั้งในเรื่องความปลอดภัยและการดูแลต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทางโรงแรมควรให้ความสำคัญ เพราะนักท่องเที่ยวสูงอายุมีความต้องการในเรื่องของความพร้อมในการดูแลและความปลอดภัยใน การเข้าพัก ด้วยร่างกายที่อ่อนแอและอารมณ์ที่อ่อนไหวง่าย ทำให้การสร้างความมั่นใจนั้นทั้งในเรื่องความพร้อมใน การบริการและความปลอดภัยจึงเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการต้องสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ โดยการสร้างชื่อเสียงผ่านการรีวิว หรือ การที่มีการอบรมและตรวจสอบความปลอดภัยภายในโรงแรมอยู่เสมอ

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะ

6.1.1 โรงแรมควรให้ความสำคัญกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันด้านประชากรศาสตร์ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด โดยความคาดหวังในคุณภาพการบริการของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคาดหวังในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และ ด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญและมีการพัฒนาบุคลากรให้สามารถตอบสนองต่อความต่อความคาดหวังแก่ผู้มาใช้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้มากที่สุด

6.1.2 โรงแรมควรมีการจัดอบรมพนักงานให้มีความรู้สร้างความเข้าใจในการดูแลและการให้บริการผู้สูงอายุ เพื่อให้มีความเข้าใจและเตรียมความพร้อมในการบริการแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุให้ดีที่สุด

6.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

6.2.1 ควรศึกษาเพิ่มเติมในเชิงคุณภาพซึ่งเป็นการสัมภาษณ์หรือเก็บข้อมูลจากผู้บริหารของโรงแรมเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในการรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

6.2.2 ควรขยายพื้นที่ในการศึกษาวิจัยเพื่อเปรียบเทียบมิติด้านคุณภาพการบริการในจังหวัดอื่น ๆ

7. เอกสารอ้างอิง

- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2563). เทรนด์ท่องเที่ยวที่มาแรงที่สุดในปี 2020. ค้นเมื่อ 5 มิถุนายน 2565, จาก <http://www.dop.go.th>.
- ดุจดรินทร์ คำขำ. (2564). ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
- บุญพร บุญรังษี และประสพชัย พสุนนท์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยธนบุรี, 12(29), 193-205.
- เว็บไซต์ SALIKA Knowledge sharing space. (2563). แอร์โฮเตียพัฒนาการท่องเที่ยวให้พร้อมสำหรับ ‘นักท่องเที่ยวสูงวัย’ หัวใจพร้อมลุย. ค้นเมื่อ 11 สิงหาคม 2566, จาก <https://www.salika.co/2022/09/18/idea-for-aging-society-tourism/>
- เอลิษา แก้วสิงทอง. (2560). มาตรฐานโรงแรม 1-5 ดาว. ค้นเมื่อ 11 สิงหาคม 2566, จาก <https://www.alisa.net/topic/2024>
- Kris Piroj. (2017). Service Quality. Retrieved September 11, 2023, from <https://greedisgoods.com/author/admin/>
- Michael Beer. (1964). **Human resource Management: a general manager's Perspective: text and case.** New York: Free Press
- Cochran, W.G. (1977). Sampling Techniques. (3d ed.). New York: John Wiley and Sons.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1990). **Delivery quality service: balancing customer perceptions and expectations.** New York: A Division of Macmillan.