

แนวทางการจัดการการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
ชาวไทยที่มาพักแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
Hotel Services Management for Thai Elderly Tourists Staying
at PhraNakhonSi Ayutthaya Province

เบญจพร เชื้อผึ้ง^{*}
Benjaporn Chuapung^{*}
ณัฐพล ประดิษฐ์ผลเลิศ^{**}
Nattapol Praditphonlert^{**}
รัชต วรุณสุขะศิริ^{***}
Ratchata Warusukhasiri^{***}
สันติธร ภูริภักดี^{****}
Santidhorn Pooripakdee^{****}

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มาพักแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มาพักแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 3) เสนอแนวทางการจัดการการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มาพักแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้เครื่องมือคือแบบสอบถามความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่พักแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างคือ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มีอายุ 55 ปี ขึ้นไปที่เดินทางมาท่องเที่ยวและพักค้างคืนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 400 คน โดยมีข้อคำถามเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พฤติกรรมทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ปัจจัยในการเลือกที่พักแรม ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อที่พักแรมและข้อเสนอแนะ จากนั้นลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คำร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีช่วงอายุระหว่าง 55-64 ปี มีสถานภาพสมรส โดยส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ส่วนใหญ่ยังไม่เกษียณ มีรายได้จากการประกอบอาชีพ และมีภาระด้านครอบครัวที่ต้องดูแลครอบครัว

^{*} นิสิตบัณฑิตศึกษา หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยพะเยา

^{*} Ph.D. Candidate, Doctor of Philosophy Program in Tourism Management, College of Management University of Phayao

^{**} อาจารย์ ดร. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา

^{**} Research Advisor College of Management University of Phayao

^{***} อาจารย์ ดร. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา

^{***} Research Advisor College of Management University of Phayao

^{****} อาจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ สาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยศิลปากร

^{****} Research Advisor Faculty of Management Science Silpakorn University

พ่อแม่ ผู้สูงอายุ และดูแลญาติพี่น้อง ด้านพฤติกรรมทางการท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวใช้โอกาสในการเดินทาง ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อที่ได้อยู่ร่วมกับลูกหลานในบรรยากาศใหม่ ๆ ได้พบปะและเยี่ยมเยียนเพื่อนญาติ พี่น้อง ลูกหลาน และเที่ยวชมแหล่งมรดกโลก เดินทางมาท่องเที่ยวที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มากกว่า 3 ครั้ง เดินทางเป็นครอบครัวด้วยรถยนต์ส่วนตัวและค้างคืน 1-3 คืน และเดินทางมาจองที่พักด้วยตนเอง โดยมีค่าใช้จ่ายที่พักเฉลี่ยต่อคืน 501-1,000 บาท และคิดว่าจะกลับมาเที่ยวซ้ำอีกครั้ง และไม่แน่ใจที่จะพักที่พักรั้งเดิม โดยมีปัจจัยในการเลือกที่พักในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา คือใกล้แหล่งท่องเที่ยว ใกล้เมือง แหล่งชุมชน เลือกห้องพักที่มีเตียงนอนขนาด 6 ฟุต จำนวน 1 เตียง หรือเลือกห้องพักที่มีเตียงนอนขนาด 5 ฟุต จำนวน 2 เตียง มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ ที่ประกอบไปด้วย ที่นอนมีความนุ่มพอดีกับสรีระ เตียงนอนมีความสูงที่พอดีกับการลุกนั่ง ขนาดห้องพักที่เหมาะสม ห้องน้ำที่สามารถนำรถเข็นเข้าไปได้และมีราวจับ ประตูห้องน้ำแบบบานเลื่อน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอก ได้แก่ ทางเดิน ทางลาด บันได และลิฟต์ โดยความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต่อที่พักแรม นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ มีความคาดหวังสูงสุดต่อด้านที่พักและบริการ รองลงมาคือ ด้านพนักงานบริการ ด้านราคา ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการบริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ความพึงพอใจต่อที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยมีความพึงพอใจสูงสุดต่อด้านที่พักและบริการ รองลงมาคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านพนักงานบริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านราคา หากเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจแล้วนั้นจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจจะมีคะแนนที่สูงขึ้นเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านราคา ที่ความพึงพอใจลดลง ทั้งนี้ผู้ประกอบการด้านธุรกิจโรงแรมและธุรกิจบริการควรเตรียมความพร้อมและปรับปรุงธุรกิจของตนเองให้สอดคล้องกับพฤติกรรมทางการท่องเที่ยวและเลือกที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย รวมไปถึงความคาดหวังและความพึงพอใจต่อที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยต่อไป

คำสำคัญ : การจัดการบริการ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

Abstract

This research aims to 1) study hotel selection behavior of Thai elderly tourists staying at PhraNakhon Si Ayutthaya province 2) study expectation and satisfaction towards hotel using the service of Thai elderly tourists staying at PhraNakhon Si Ayutthaya province and 3) to propose hotel services management for Thai elderly tourists staying at PhraNakhon Si Ayutthaya province. The data collection tool was the questionnaire on requirements of Thai elderly tourists staying at PhraNakhon Si Ayutthaya province. The sample in this research was 400 Thai elderly tourists above 55 years old who visited and stayed at PhraNakhon Si Ayutthaya province. The questions include general information of the respondents, traveling behaviors of the elderly tourists, factors influencing decision to choose hotels, expectation and satisfaction towards hotels and suggestion. The statistics used in the research were percentage, frequency, mean, and standard deviation as well as content analysis.

The results showed that the majority of Thai elderly tourists was female, aged between 55-64 years old, and married. Most of the sample are still working and have income from work and also have family burden to take care of the family members. For the traveling

behaviors, it showed that the sample take opportunity to travel in order to be with family members in a new environment and has been to PhraNakhon Si Ayutthayaprovince for more than 3 times with their family members by private car and usually stay for 1-3 nights without reservation done by traveling agencies. The expense used for hotel service is between 501-1,000 baht per night. The sample is looking forward to visiting again but is not sure whether to stay at the same hotel. The factor influencing decision to choose hotels in PhraNakhon Si Ayutthayaprovince is that the hotel is close to tourist attractions or community. The popular room types were 1 single bed room with 6 feet of bed size and twin room with 5 feet of bed size. The facilities required in the room included soft enough bed for elderly physical bodies, high enough bed for easy getting up, appropriate room size, wheelchair accessible restroom with sliding door. The facilities outside required by the sample were slope path, stair, and elevator. For expectations of elderly travelers to stay overnight. Thai elderly tourists have the highest expectations for product and services. Second, is the personal, price, physical evidence, place, process and promotion. For Satisfaction with the accommodation of Thai elderly tourists is highest in terms of accommodation and service. Second, is the physical evidence, personal, process, place, promotion and price. This research made the hotel business operators know the benefits and importance of preparing and improving their business to response to customers' traveling behaviors as well expectation and satisfaction of Thai elderly tourists.

Keywords : Service management, Elderly tourists

บทนำ

ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวจากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในปีที่ พ.ศ.2558 ถึง 195,891 ล้านบาท หรือร้อยละ 8.66 ของรายได้จากการท่องเที่ยว โดยนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติจำนวน 3,628,758 คน สร้างรายได้ 183,869 ล้านบาท และนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย จำนวน 4,810,464 คน สร้างรายได้ 12,022 ล้านบาท และได้คาดการณ์ว่า ในปี 2564 ประเทศไทยจะมีนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุสูงถึง 6.2 ล้านคน (สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2559) ประเทศไทยจึงจำเป็นต้องเน้นการทำการตลาดเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวที่เป็นกระแสหลักของประเทศ ที่มีอิทธิพลในการเลือกจุดหมายปลายทางในการท่องเที่ยว มีศักยภาพในการจับจ่าย อาทิ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ (Medical Tourism) สปาการท่องเที่ยวเพื่ออายุวัฒนะ (Spa and Wellness Tourism) การท่องเที่ยวเพื่อคนพิการ (Disabled Tourism) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการท่องเที่ยวเพื่อผู้สูงอายุ (Senior Tourism) ซึ่งมีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นทุกปีในทุกประเทศ

จากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของผู้สูงอายุ และแนวโน้มการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุในอนาคต ทำให้ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของการวางแผนการจัดการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีมากขึ้น ผู้วิจัยจึงศึกษาพฤติกรรมและการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย และศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มาพักแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อหาแนวทางการจัดการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว

ผู้สูงอายุชาวไทยที่มาพักแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาทั้งนี้จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นจังหวัดที่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจมีความหลากหลายของทรัพยากรการท่องเที่ยว มีความโดดเด่นด้านศิลปวัฒนธรรม โดยเฉพาะอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาเป็นแหล่งมรดกโลกที่สำคัญของชาติ อีกทั้งยังมีโรงแรมหลากหลายรูปแบบให้เลือกพักแต่โรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ยังขาดการวางแผนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ ไม่ว่าจะเป็นด้านกายภาพ และด้านทรัพยากรมนุษย์ หากโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความตื่นตัวที่จะวางแผนต้อนรับและสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกและสร้างความแตกต่างให้กับที่พักของตนเอง จะช่วยดึงดูดนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุจากทุกสารทิศให้เข้ามาพักที่โรงแรมของตนเอง ซึ่งส่งผลดีต่อการสร้างรายได้ในอนาคตและยังเป็นจุดขายของการท่องเที่ยวจังหวัดอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มาพักแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มาพักแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. เสนอแนวทางการจัดการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มาพักแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป ที่เดินทางมาท่องเที่ยวและพักค้างคืนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยอ้างอิงสถิตินักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยจากสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2559) จำนวน 4,810,464 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาร์โยยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 394 ตัวอย่าง แต่เพื่อความสะดวกในการประเมินผลและวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีข้อคำถามด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา การเกษียณอายุจากการทำงาน การประกอบอาชีพก่อนเกษียณ การประกอบอาชีพในปัจจุบัน ภาวะด้านครอบครัว รายได้และแหล่งที่มาของรายได้ ด้านพฤติกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยว จำนวนครั้งที่เดินทาง ลักษณะการเดินทาง พาหนะที่ใช้ในการเดินทาง ระยะเวลาที่พักค้างคืน ด้านปัจจัยในการเลือกที่พักแรม ได้แก่ ช่องทางในการจองที่พัก ค่าใช้จ่ายสำหรับที่พักแรม การกลับมาเที่ยวซ้ำ การกลับมาใช้ที่พักแรมซ้ำ และความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นลักษณะแบบเลือกตอบ (Structured Question) และข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Question)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้ร้อยละความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาพฤติกรรมกรรมการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มาพักแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังตารางที่ 1- 2

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	187	46.75
หญิง	213	53.25
รวม	400	100
อายุ		
อายุ 55-64 ปี	367	91.75
อายุ 65-74 ปี	33	8.25
รวม	400	100
สถานภาพ		
โสด	111	27.75
สมรส	272	68.00
หม้าย/หย่าร้าง	17	4.25
รวม	400	100
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	74	18.50
มัธยมศึกษา/ปวช.	147	36.80
รายการ		
จำนวน (คน)		
ร้อยละ		
อนุปริญญา/ปวส.	80	20.00
ปริญญาตรี	87	21.80
ปริญญาโท	12	3.00
รวม	400	100
การเกษียณอายุจากการทำงาน		
เกษียณแล้ว	127	31.75
ยังไม่เกษียณ	273	68.25
รวม	400	100
อาชีพก่อนเกษียณ		
รับราชการ	27	21.25
พนักงานบริษัท	12	9.45
รับจ้าง/ลูกจ้าง	11	8.66
รัฐวิสาหกิจ	9	7.09
เจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	40	31.50
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	23	18.11
เกษตรกร	5	3.94
รวม	127	100

อาชีพปัจจุบัน		
รับราชการ	15	3.75
พนักงานบริษัท	61	15.25
รับจ้าง/ลูกจ้าง	77	19.25
รัฐวิสาหกิจ	9	2.25
เจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	100	25.00
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	129	32.25
เกษตรกร	9	2.25
รวม	400	100
ภาวะด้านครอบครัว		
ดูแลพ่อแม่/ผู้สูงอายุ	110	27.50
ดูแลครอบครัว(สามี/ลูก)	156	39.00
ดูแลหลาน/ญาติ	50	12.50
ไม่มีภาวะ	84	21.00
รวม	400	100
รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 5,000 บาท	51	12.75
5,001-10,000 บาท	101	25.25
10,001-30,000 บาท	183	45.75
30,001-50,000 บาท	30	7.50
มากกว่า 50,000 บาท	35	8.75
รวม	400	100
แหล่งที่มาของรายได้		
เงินบำนาญ	54	13.50
บุตร/หลาน	77	19.25
รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประกอบอาชีพ	246	61.50
ค่าเช่า/ดอกเบี้ย	23	5.75
รวม	400	100

ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวและพักผ่อนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นชาย ร้อยละ 46.75 เป็นหญิง ร้อยละ 53.25 มีช่วงอายุระหว่าง 55-64 ปี ร้อยละ 91.75 ช่วงอายุระหว่าง 65-74 ปี ร้อยละ 8.25 โดยส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 68.00 โสด ร้อยละ 27.75 และหม้าย/หย่าร้าง ร้อยละ 4.25 มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ร้อยละ 36.80 รองลงมา ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 21.80 และระดับอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังไม่เกษียณอายุจากการทำงาน ร้อยละ 68.30 และเกษียณอายุจากการทำงานแล้ว ร้อยละ 31.80 โดยกลุ่มตัวอย่างมีอาชีพก่อนเกษียณเป็นเจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ 31.50 รองลงมา มีอาชีพรับราชการ ร้อยละ 21.25 และเป็นพ่อบ้าน/แม่บ้าน ร้อยละ 18.11 ตามลำดับ ปัจจุบันกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่แล้วเป็นพ่อบ้าน/แม่บ้าน ร้อยละ 32.25 รองลงมา เป็นเจ้าของธุรกิจ/ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ 25.00 และมีอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง ร้อยละ 19.25 ตามลำดับ

ด้านภาวะทางครอบครัว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภาวะดูแลครอบครัว สามี/ลูก ร้อยละ 39.00 รองลงมา ดูแลพ่อแม่/ผู้สูงอายุ ร้อยละ 27.50 และไม่มีภาวะ ร้อยละ 21.00 โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง

10,001-30,000 บาท ร้อยละ 45.75 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 25.25 และมีรายได้มากกว่า 50,000 บาท ร้อยละ 8.75 โดยส่วนใหญ่มีที่มาของรายได้จากการประกอบอาชีพ ร้อยละ 61.50 รองลงมาจากบุตร/หลาน ร้อยละ 19.25 และเงินบำนาญร้อยละ 13.50

ตารางที่ 2 พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านพฤติกรรมการท่องเที่ยว		
เป็นโอกาสได้อยู่ร่วมกับลูกหลานในบรรยากาศใหม่ๆ	226	56.50
เยี่ยมเยือนเพื่อนญาติ พี่น้อง ลูกหลาน	162	40.50
เป็นโอกาสที่ได้พูดคุยหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนๆในวัยเดียวกัน	75	18.75
เพื่อพักผ่อนและฟื้นฟูสุขภาพร่างกาย/จิตใจ	146	36.50
เพื่อเรียนรู้และทำความเข้าใจวิถีชีวิต/วัฒนธรรม/ความเชื่อของชุมชนและกลุ่มชาติพันธุ์อื่นๆ	75	18.75
เพื่อเที่ยวชมแหล่งมรดกโลก	151	37.75
เพื่อชื่นชมธรรมชาติและภูมิทัศน์ที่สวยงาม	129	32.25
เพื่อแสวงหาช่องทางทำธุรกิจใหม่ หรือแสวงหาสินค้าใหม่ๆ	35	8.75
เพื่อจับจ่ายใช้สอย ซื้อสินค้า ของฝาก ของที่ระลึก	81	20.25
อื่นๆ	3	0.75
จำนวนครั้งที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยเดินทางมายังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา		
ครั้งแรก	36	9.00
ครั้งที่ 2	44	11.00
ครั้งที่ 3	102	25.50
มากกว่า 3 ครั้ง	218	54.50
รวม	400	100
ลักษณะการเดินทางของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย		
มาคนเดียว	30	7.50
มากับคู่สมรส	71	17.75
มากับลูกหลาน/ญาติพี่น้อง/คนในครอบครัว	244	61.00
มากับเพื่อนสนิท	52	13.00
มากับบริษัทนำเที่ยว	3	0.75
รวม	400	100
ยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางท่องเที่ยว		
รถยนต์ส่วนตัว	363	90.75
บริการรถเช่า/รถเหมา/แท็กซี่	22	5.50
รถประจำทางสาธารณะ	12	3.00
ยานพาหนะของบริษัททัวร์	3	0.75
รวม	400	100
ระยะเวลาที่พักค้างคืน		
1-3 คืน	375	93.75
4-6 คืน	23	5.75
1 สัปดาห์	2	0.5
รวม	400	100

การจองที่พักแรม		
ผ่านเว็บไซต์	70	17.50
โทรศัพท์จอง	83	20.75
บริษัททัวร์	11	2.75
เดินเข้ามาจองด้วยตนเอง	177	44.25
ลูก/หลาน/คนในครอบครัวจองให้	53	13.25
เพื่อน/คนอื่นๆจองให้	6	1.50
รวม	400	100
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยสำหรับที่พักต่อคืน		
ต่ำกว่า 500 บาท	31	7.75
501-1,000 บาท	171	42.75
1,001-1500 บาท	150	37.50
1,501-2,000 บาท	27	6.75
2,001-2,500 บาท	9	2.25
มากกว่า 2,500 บาท	12	3.00
รวม	400	100
กลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา		
กลับมา	379	94.75
ไม่กลับมา	10	2.50
ไม่แน่ใจ	11	2.75
รวม	400	100
การเลือกที่พักแรมแห่งเดิม		
เลือก	129	32.25
ไม่เลือก	36	9.00
รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่แน่ใจ	235	58.75
รวม	400	100
ปัจจัยในการเลือกที่พัก		
ใกล้แหล่งท่องเที่ยว/ใกล้เมือง/แหล่งชุมชน	296	74.00
สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ (ที่นอน เตี้ยง ขนาดของห้องพัก ห้องน้ำ ประตู)	172	43.00
สิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกห้องพัก (ทางเดิน ทางลาด บันได ลิฟต์)	134	33.50
สิ่งอำนวยความสะดวกภายในที่พัก (รถเข็น สปา นวด ชาวนา ห้องอาหาร ห้องออกกำลังกาย สระว่ายน้ำฯ)	115	28.75
ที่จอดรถพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ	48	12.00
พนักงานที่สามารถช่วยเหลือผู้สูงอายุได้	47	11.75
ป้ายสัญลักษณ์หน้าที่พักที่บ่งบอกถึงการให้บริการสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ	25	6.25
บริการยานพาหนะสำหรับเคลื่อนย้าย (รถตู้ไฮดรอลิคหรืออื่นๆ)	15	3.75
ห้องที่มีเตียงนอนขนาด 3.5 ฟุต จำนวน 2 เตียง	51	12.75
ห้องที่มีเตียงนอนขนาด 5 ฟุต จำนวน 1 เตียง	11	2.75
ห้องที่มีเตียงนอนขนาด 5 ฟุต จำนวน 2 เตียง	101	25.25
ห้องที่มีเตียงนอนขนาด 6 ฟุต จำนวน 1 เตียง	186	46.50
ราคาห้องพัก/ที่พักถูกกว่าที่อื่น	70	17.50

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้วยวัตถุประสงค์การท่องเที่ยว มากที่สุดอันดับ 1 ได้แก่ เป็นโอกาสได้อยู่ร่วมกับลูกหลานในบรรยากาศใหม่ ๆ ร้อยละ 56.50 อันดับ 2 ได้แก่ เยี่ยมเยือนเพื่อนญาติ พี่น้อง ลูกหลาน ร้อยละ 40.50 และอันดับ 3 ได้แก่ เพื่อเที่ยวชมแหล่งมรดกโลก ร้อยละ 37.75 ตามลำดับ

จำนวนครั้งที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวมากกว่า 3 ครั้ง ร้อยละ 54.50 เดินทางมาเป็นครั้งที่สาม ร้อยละ 25.50 เดินทางมาเป็นครั้งที่สอง ร้อยละ 11.00 และเดินทางมาเป็นครั้งแรก ร้อยละ 9.00 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่มาท่องเที่ยวกับลูกหลาน/ญาติพี่น้อง/คนในครอบครัว ร้อยละ 61.00 มากับคู่สมรส ร้อยละ 17.75 มากับเพื่อนสนิท ร้อยละ 13.00 มาคนเดียว ร้อยละ 7.50 และมากับบริษัทนำเที่ยว ร้อยละ 0.75 ตามลำดับและนิยมเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว ร้อยละ 90.75 บริการรถเช่า/รถเหมา/แท็กซี่ ร้อยละ 5.50 รถประจำทางสาธารณะ ร้อยละ 3.00 และ ยานพาหนะของบริษัททัวร์ ร้อยละ 0.75 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยนิยมพักค้างคืนจำนวน 1-3 คืน ร้อยละ 93.75-4-6 คืน ร้อยละ 5.751 สัปดาห์ ร้อยละ 0.5 ตามลำดับ โดยทำการจองที่พักแรมด้วยตนเอง ร้อยละ 44.25 โทรศัพท์จอง ร้อยละ 20.75 ผ่านเว็บไซต์ ร้อยละ 17.50 ลูก/หลาน/คนในครอบครัวจองให้ ร้อยละ 13.25 บริษัททัวร์ ร้อยละ 2.75 และเพื่อน/คนอื่น ๆ จองให้ ร้อยละ 1.50 ตามลำดับมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อค่าที่พักต่อคืน ประมาณ 501-1,000 บาท ร้อยละ 42.75 1,001-1500 บาท ร้อยละ 37.50 ต่ำกว่า 500 บาท ร้อยละ 7.75 1,501-2,000 บาท ร้อยละ 6.75 มากกว่า 2,500 บาท ร้อยละ 3.00 และ 2,001-2,500 บาท ร้อยละ 2.25 ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจะกลับมาเที่ยวซ้ำ ร้อยละ 94.75 ไม่น่าใจที่จะกลับมาท่องเที่ยว ร้อยละ 2.75 และไม่กลับมาเที่ยวอีก ร้อยละ 2.50 ตามลำดับและไม่แนใจที่จะเลือกที่พักแรมแห่งเดิม ร้อยละ 58.75 เลือกที่จะพักแรมแห่งเดิม ร้อยละ 32.25 และไม่เลือกที่พักแรมแห่งเดิม ร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

ปัจจัยในการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวอันดับ 1 ใกล้แหล่งท่องเที่ยว/ใกล้เมือง/แหล่งชุมชน ร้อยละ 74 อันดับ 2 ห้องที่มีเตียงนอนขนาด 6 ฟุต จำนวน 1 เตียง ร้อยละ 46.50 และอันดับ 3 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ ร้อยละ 43.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความคาดหวังต่อที่พักแรมและความพึงพอใจต่อที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ส่วนประสมทางการตลาด	ความคาดหวังต่อที่พักแรม			ความพึงพอใจต่อที่พักแรม		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านที่พักและบริการ						
สภาพของห้องพักหรือที่พักเหมาะสมกับผู้สูงอายุ	3.85	.65	มาก	3.88	.73	มาก
ขนาดของห้องพักหรือที่พัก	3.76	.66	มาก	3.84	.75	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก/ที่พักเหมาะสมกับผู้สูงอายุ	3.70	.69	มาก	3.82	.67	มาก
ความสะอาดของห้องพัก/ที่พัก	3.61	.68	มาก	3.74	.66	มาก
สถานที่ตั้ง/ทำเลของที่พักเหมาะสม ใกล้แหล่งท่องเที่ยว/แหล่งธุรกิจ/แหล่งชุมชน/สถานพยาบาล	3.60	.87	มาก	3.62	.76	มาก
รวม	3.70		มาก	3.78		มาก

ด้านราคา						
มีการกำหนดราคาห้องพัก/ที่พักและมีให้เลือกหลากหลาย	3.67	.77	มาก	3.60	.76	มาก
ห้องพัก/ที่พักมีความเหมาะสมกับราคา	3.59	.76	มาก	3.52	.79	มาก
ราคาห้องพัก/ที่พักเหมาะสมกับระยะเวลาที่เข้าพัก	3.61	.80	มาก	3.50	.85	มาก
ราคาห้องพักถูกกว่าโรงแรม/ที่พักอื่น	3.53	.83	มาก	3.52	.78	มาก
รวม	3.60		มาก	3.53		มาก
ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย						
มีข้อมูลเกี่ยวกับห้องพัก/ที่พักให้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุหลากหลายช่องทาง	3.48	.78	มาก	3.59	.85	มาก
มีบริการสำรองห้องพัก/ที่พักทางอินเทอร์เน็ต	3.44	.81	มาก	3.62	.68	มาก
มีบริการสำรองห้องพัก/ที่พักผ่านบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยว(บริษัททัวร์)	3.34	.90	ปานกลาง	3.52	.83	มาก
มีบริการยืนยันการสำรองห้องพัก/ที่พักผ่านอินเทอร์เน็ต	3.30	.85	ปานกลาง	3.71	.79	มาก
รวม	3.39		ปานกลาง	3.61		มาก
ส่วนประสมทางการตลาด	ความคาดหวังต่อที่พักแรม			ความพึงพอใจต่อที่พักแรม		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านการส่งเสริมการตลาด						
มีรายการส่งเสริมการขายตามฤดูกาล	3.25	.91	ปานกลาง	3.47	.78	มาก
มีการจัดแพคเกจสำหรับกลุ่มทัวร์	3.23	.86	ปานกลาง	3.56	.77	มาก
มีส่วนลดให้กับลูกค้าที่มาประจำ	3.38	.89	ปานกลาง	3.59	.81	มาก
มีการลดราคาเมื่อพักระยะยาวหรือพักเป็นหมู่คณะ	3.47	.90	มาก	3.56	.86	มาก
มีบริการรับส่งระหว่างที่พักกับสนามบิน/สถานีขนส่ง	3.34	.76	ปานกลาง	3.58	.77	มาก
มีการบำบัด/ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ (ฟรี/ราคาถูก)	3.39	.72	ปานกลาง	3.52	.81	มาก
มีเมนูอาหารเพื่อสุขภาพฟรี	3.33	.73	ปานกลาง	3.48	.86	มาก
มีบริการรถเข็นและคนดูแลตลอดการเข้าพัก	3.39	.78	ปานกลาง	3.51	.74	มาก
รวม	3.34		ปานกลาง	3.53		มาก
ปัจจัยด้านพนักงานบริการ						
ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใสสุภาพเป็นมิตร	3.97	.76	มาก	3.83	.72	มาก
ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.93	.77	มาก	3.68	.79	มาก
ให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	3.77	.76	มาก	3.75	.70	มาก
มีความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาไทย	3.75	.80	มาก	3.75	.72	มาก

มีความรู้ความเข้าใจในทักษะการบริการ	3.43	.82	มาก	3.48	.79	มาก
มีความรู้ความเข้าใจในการดูแลผู้สูงอายุ	3.42	.90	มาก	3.60	.84	มาก
มีความสามารถให้การแก้ไขปัญหา	3.40	.90	ปานกลาง	3.55	.63	มาก
มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการบริการนักท่องเที่ยว	3.35	.78	ปานกลาง	3.65	.66	มาก
รวม	3.62		มาก	3.65		มาก
ด้านกระบวนการบริการ						
มีช่องทางด่วนพิเศษสำหรับผู้สูงอายุในการ Check In และ Check Out	3.35	.87	ปานกลาง	3.68	.78	มาก
มีบริการให้ข้อมูลตามที่นักท่องเที่ยวต้องการ	3.35	.85	ปานกลาง	3.69	.81	มาก
มีบริการรถเข็นสำหรับผู้สูงอายุ	3.30	.78	ปานกลาง	3.50	.82	มาก
มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการบริการนักท่องเที่ยว	3.52	.78	มาก	3.64	.75	มาก
มีวิธีการในการสำรองที่พักและชำระค่าที่พัก ค่าบริการ หลากหลายวิธี เช่น เงินสด/บัตรเครดิต/โอนเงินผ่านธนาคาร/โอนเงินทางอินเทอร์เน็ต/โอนเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ	3.34	.84	ปานกลาง	3.70	.75	มาก
รวม	3.37		ปานกลาง	3.64		มาก

ส่วนประสมทางการตลาด	ความคาดหวังต่อที่พักแรม			ความพึงพอใจต่อที่พักแรม		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านลักษณะทางกายภาพ						
บรรยากาศในห้องพัก/ที่พัก	3.45	.72	มาก	3.69	.72	มาก
สิ่งปลูกสร้างภายในที่พักที่สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุมีสถานะพร้อมใช้งาน (พื้นที่สาธารณะของที่พัก)	3.34	.67	ปานกลาง	3.69	.72	มาก
มีอุปกรณ์สำหรับอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุในที่พัก/ห้องพัก ที่พร้อมใช้งาน	3.53	.67	มาก	3.69	.77	มาก
ระบบรักษาความปลอดภัยของห้องพัก/ที่พัก ได้มาตรฐาน	3.39	.74	ปานกลาง	3.59	.69	มาก
บรรยากาศและสภาพแวดล้อมโดยรอบอยู่ในเกณฑ์ดี ทุ่งนา/แม่น้ำ/คลอง/วัดฯ	3.47	.80	มาก	3.70	.76	มาก
รวม	3.43		มาก	3.67		มาก

อภิปรายผลวิจัย

แนวทางการจัดการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มาพักผ่อนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กล่าวคือ ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นการวิจัยตามกรอบแนวคิดที่ได้กำหนดไว้ดังนี้

ด้านข้อมูลส่วนบุคคล นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีช่วงอายุระหว่าง 55-64 ปี มีสถานภาพสมรส ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรวรรณ สังขกร และคณะ (2558) ส่วนใหญ่ยังไม่เกษียณจากการทำงาน มีรายได้จากการประกอบอาชีพเป็นส่วนใหญ่ และมีภาระด้านครอบครัวที่ต้องดูแลครอบครัว พ่อแม่ ผู้สูงอายุและดูแลญาติพี่น้อง ด้านพฤติกรรมทางการท่องเที่ยวพบว่า นักท่องเที่ยวใช้โอกาสในการเดินทางท่องเที่ยว เพื่อที่ได้อยู่ร่วมกับลูกหลานในบรรยากาศใหม่ ๆ ได้พบปะและเยี่ยมเยียนเพื่อนญาติ พี่น้อง ลูกหลาน และเที่ยวชมแหล่งมรดกโลก ซึ่งผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม บทความและงานวิจัยทั้งไทยและต่างประเทศและสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ คือ การเดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจในต่างแดนของผู้เกษียณอายุจากการทำงาน หรือผู้ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป โดยเป็นการพักผ่อนที่ชื่นชมศิลปวัฒนธรรม ธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ โบราณสถาน ศาสนสถาน วิถีชีวิตและภูมิปัญญาท้องถิ่น เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ตามความศักยภาพของร่างกายโดยนักท่องเที่ยวที่มีอายุ 80 ปีขึ้นไป จะเคลื่อนไหวร่างกายได้ลำบากทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่ม 80 ปีขึ้นไปอาจไม่ตัดสินใจที่จะท่องเที่ยวเลย ซึ่งต่างจากกลุ่ม 60-79 ปี ความสะดวกสบายเป็นปัจจัยทั้งด้านกายภาพ และปัจจัยด้านจิตวิทยาสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ซึ่งทำให้ปัจจัยด้านความมั่นคงและความปลอดภัย มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวสูงอายุไม่ได้ให้ความสำคัญการเดินทางท่องเที่ยวเพียงคนเดียว เพราะสามารถท่องเที่ยวกับกลุ่มทัวร์ได้ โดยไม่รู้สึกลำบาก โดยเพศหญิงให้ความสำคัญกับด้านความสะดวกมากกว่าเพศชาย และนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุนิยมท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม ต้องการความสะดวกสบายทั้งในแหล่งท่องเที่ยวและที่พัก ต้องการความปลอดภัย และต้องการซื้อสินค้าและบริการซึ่งตรงกับ Anderson and Langmeyer (1982, p. 20-24) ที่กล่าวว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ชอบท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์มากกว่าการท่องเที่ยวแบบอื่น อัศวิน แสงพิบูล (2008, น. 81-94) กล่าวว่า ปัจจัยสำคัญ 4 ประการ ที่นักท่องเที่ยวสูงอายุต้องการ คือ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม การเตรียมการเดินทางสิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรมการซื้อสินค้าและการพักผ่อน และความปลอดภัยและความสะอาด โดยนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มากกว่า 3 ครั้ง เดินทางเป็นครอบครัวด้วยรถยนต์ส่วนตัวและค้างคืน 1-3 คืน และเดินทางมาเองที่พักรด้วยตนเอง โดยมีค่าใช้จ่ายที่พักรเฉลี่ยต่อคืน 501-1,000 ซึ่งตรงกับ Ruys and Wei (2001, p. 412) ที่กล่าวว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาทางการเงินเนื่องจากมีเงินออมมีรายได้ที่สะสมมานาน ซึ่งตรงผลการวิจัยของ จันทรจิตร เจริญศิริ และคณะ (2554) ที่ได้แบ่งนักท่องเที่ยวสูงอายุไว้ 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่มีรายได้แน่นอนและประจำ เป็นกลุ่มที่มีรายได้มาจากเงินเบี้ยหวัดหรือเงินบำนาญ หรือสะสมมาเป็นเวลานาน ซึ่งกลุ่มเหล่านี้จะมีการศึกษาดี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-25,000 บาท ชอบเดินทางท่องเที่ยวปีละ 1-2 ครั้ง มีความสามารถในการจ่ายแต่การใช้จ่ายจะต้องคำนึงถึงความประหยัด และคิดว่าจะกลับมาเที่ยวซ้ำอีกครั้ง และไม่แน่ใจที่จะพักที่พักรแห่งเดิม โดยมีปัจจัยในการเลือกที่พักรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา คือ ใกล้แหล่งท่องเที่ยว ใกล้เมือง แหล่งชุมชน เลือกห้องพักรที่มีเตียงนอนขนาด 6 ฟุต จำนวน 1 เตียง หรือเลือกห้องพักรที่มีเตียงนอนขนาด 5 ฟุต จำนวน 2 เตียง เพื่อความสะดวกสบาย ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กรวรรณ สังขกร และคณะ (2558) การมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักรพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ ที่ประกอบไปด้วย ที่นอนมีความนุ่มพอดีกับสรีระ เตียงนอนมีความสูงที่พอดีกับการลุกนั่ง ขนาดห้องพักรที่เหมาะสม ห้องน้ำที่สามารถนารดชื่นเข้าไปได้ และมีราวจับประตูห้องน้ำแบบบานเลื่อน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอก ได้แก่ ทางเดิน ทางลาด บันได และลิฟต์

โดยความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต่อที่พักแรม นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความคาดหวังต่อด้านที่พักและบริการสูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านพนักงานบริการ ด้านราคา ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านสถานที่ และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการบริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ซึ่งผลการวิจัยได้สอดคล้องกับการวิจัยของ Roger J. Callanand Group (2000, p. 97-118) ในประเด็นของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุจะคาดหวังในคุณภาพการบริการของโรงแรมสูงที่สุด และเน้นความคุ้มค่าของเงินมาเป็นอันดับรองลงมา

ความพึงพอใจต่อที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อด้านที่พักและบริการสูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านพนักงานบริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านสถานที่ และช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านราคา ตามลำดับ หากเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจแล้วจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจ จะมีคะแนนที่สูงขึ้นเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านราคาที่มีความพึงพอใจลดลง

การวิจัยนี้จะสามารถสร้างคุณประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรมต่อการท่องเที่ยวภายในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาครัฐจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงด้านประชากรศาสตร์ และเร่งวางแผนเพื่อสร้างจุดยืนด้านการท่องเที่ยว โดยการวางแผนยุทธศาสตร์จังหวัด ให้เป็นเมืองท่องเที่ยวระดับโลก ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ วางนโยบายการวางผังเมือง เพื่อประโยชน์ต่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ และสร้างความเข้าใจกับภาคเอกชนให้เห็นถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงของนักท่องเที่ยว และร่วมมือกันเพื่อปรับปรุงที่พัก โรงแรม ร้านอาหาร และแหล่งท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด อีกทั้งยังต้องสร้างความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ เพื่อปรับปรุงภูมิทัศน์แล้วปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก ทัศนคติ การเป็นเจ้าบ้านที่ดี เพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการจัดการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มาพักแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นรายได้ ดังนี้

ด้านที่พักและบริการ ต้องการให้โรงแรมใส่ใจต่อลูกค้าผู้สูงอายุมากกว่าลูกค้าวัยอื่น ๆ เนื่องจากด้านร่างกาย และการเคลื่อนไหวไม่คล่องแคล่ว และต้องการให้โรงแรมจัดห้องน้ำที่มีพื้นผิวขรุขระเพื่อป้องกันการลื่นล้ม และติดตั้งที่นั่งสำหรับอาบน้ำ

ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย โรงแรมควรรออธิบายราคา ข้อแตกต่าง รายการส่งเสริมการตลาดอย่างเต็มที่ และเห็นความสำคัญของลูกค้าผู้สูงอายุที่มาติดต่อห้องพักให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว โรงแรมควรมีตราสัญลักษณ์ด้านหน้าโรงแรมเพื่อแสดงให้เห็นว่ามีห้องพักสำหรับผู้สูงอายุหรือผู้พิการทางด้านร่างกาย เหมือนกันสัญลักษณ์ตามสถานีบริการน้ำมัน

ด้านพนักงาน ต้องการให้พนักงานบริการในโรงแรมสามารถปฐมพยาบาล และมีความรู้ด้านการช่วยเหลือชีวิตเบื้องต้นได้

บรรณานุกรม

- กรวรรณ สังขกร. (2558). การเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ.งานวิจัยภายใต้แผนงานวิจัยการบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ. (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนงานวิจัย สกว.
- จันทร์จิตร เอียรศิริ. (2555, มิถุนายน-พฤศจิกายน). การประเมินศักยภาพการตลาดท่องเที่ยวแบบไม่รีเบร่งสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ ในภาคเหนือตอนบน. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยพายัพ* มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 13(1),49-62.
- สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2559). *สถานการณ์ท่องเที่ยวปี 2558 และคาดการณ์ปี 2559*. (รายงาน). กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- Aswin Sangpikul. (2008). Travel motivations of Japanese senior travelers to Thailand *International Journal of Tourism Research*, 10(1),81-94.
- Anderson, B. A. (1982). The Under-50 and Over-50 Traveler: A profile of similarities and differences. *Journal of Travel Research*, 20(4),20-24.
- Bowen, John T., Makens Jame C. Phillip Kotler. (1994). *Marketing management: Analysis planning implementation and control*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Callan, Roger J. & Bowman, L. (2000, March-April). Selecting a hotel and determining salient quality attributes: a preliminary study of mature British travelers. *International Journal of Tourism Research*, 2(2),97-118.
- S. and Ruys, H. Wei. (1 July 2001). The senior drive tour market in Australia. *Journal of Vacation Marketing*, 7(3),209-219.