

ความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมของนักท่องเที่ยวสูงอายุ กรณีศึกษาโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

สิริกานต์ ทองพูน*

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมและที่พักของผู้มาใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ นักท่องเที่ยวและผู้มาใช้บริการโรงแรมที่เป็นผู้สูงอายุ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากการศึกษาวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.2 มีอายุระหว่าง 60-64 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.75 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 70.25 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.62 มีอาชีพค้าขายและธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 41.5 รายได้ต่อเดือนมีรายได้ระหว่าง 15,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 59.5 เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม พบว่า ผู้มาใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจต่อการมีทางลาดและลิฟต์อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจที่มีต่อการมีบันไดอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจที่มีต่อทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคาร และทางเชื่อมระหว่างอาคารสำหรับผู้สูงอายุอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจต่อการมีประตูสำหรับผู้สูงอายุอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจที่มีต่อการมีห้องสุขาสำหรับผู้สูงอายุอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจที่มีต่อการมีจุดบริการอื่นๆสำหรับผู้สูงอายุอยู่ในระดับมาก แนวทางการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมสำหรับผู้มาใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุ โรงแรมควรมีการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่ามีการให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมั่นใจว่าจะได้รับความสะดวกและความปลอดภัย รวมถึงโรงแรมควรมีการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงาน เพิ่มทักษะให้มีความรู้ในเรื่องของการบริการด้านการช่วยเหลือผู้สูงอายุหรือผู้พิการที่ต้องการความช่วยเหลือ

คำสำคัญ : โรงแรม, สิ่งอำนวยความสะดวก, ผู้สูงอายุ

*อาจารย์, โครงการจัดตั้งวิทยาเขตสุพรรณบุรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ติดต่อผู้พิมพ์: sirikarn.tho@ku.th

วันที่รับบทความ 7 มิถุนายน, 2020

วันที่แก้ไขบทความ 31 พฤษภาคม 2564

วันที่ตอบรับ 31 พฤษภาคม 2564

A case study of hotels in Maung District, Chaingmai

Sirikarn Thongpoon*

Abstract

The purpose of this research were to study the satisfaction of hotel and accommodation facilities of the guest who are senior citizens. The sample of this study were 400 tourists and hotel guests who are elderly. The instrument used for data collecting was questionnaire. Using quantitative analysis frequency, percentage, mean and standard deviation. The result of the research showed that the majority of the respondents were female 58.2 percent, aged between 60 - 64 years. Most of the respondents were married with 57.75 percent, with the bachelor degree education the most, 58.62 percent, most of them were self-employed and personal businesses. The average monthly income was 15,000 - 20,000 baht, 59.5 percent. When analyzing the satisfaction of elderly service users with hotel facilities ,the results showed that the elderly service users had a high level of satisfaction in all aspects, including the satisfaction with the facility signs. The satisfaction of the respondants also had high level with the lighting of place, having ramps and elevators /Ladders for the elderly, Parking for the elderly, the entrance to the building and walkway between buildings And the connecting route for the elderly, doors for the elderly, toilets for the elderly. The Guidelines for improving hotel and accommodation facilities for elderly guests, hotels should clearly show to the guests that the elderly facilities are complied with the laws and international standards to ensure that the guests will receive convenience and safety. In addition, the hotel should provide staffs training to increase skills to about elderly services and assisting the elderly guests.

Keywords: Hotel, facilities, senior citizens

* lecturer, Suphanburi Establishment Project, Kasetsart University

Corresponding author: E-mail.: sirikarn.tho@ku.th

Received: December 14, 2020

; Revised: June 1, 2021

; Accepted: June 4, 2021

ได้เป็นจำนวนมาก ซึ่งก็ส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เนื่องจากประเทศไทยมีทรัพยากร

ทางธรรมชาติที่สวยงาม มีเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และวิถีชีวิต รวมทั้งยังมีศักยภาพด้านการบริการ ซึ่งถือเป็นโอกาสในการสร้างมูลค่าทางการท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังส่งผลต่อการเติบโตของตลาดแรงงาน และการกระจายความเจริญไปสู่ทุกภูมิภาคของประเทศ และจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางสังคมที่มีผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยมีการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงนี้ โดยการกำหนดกลุ่มเป้าหมายทางการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งมีรูปแบบการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นการสร้างประสบการณ์ที่มีคุณภาพ มีความลึกซึ้งภายในแหล่งท่องเที่ยว ต้องการสัมผัส เรียนรู้ และสร้างคุณค่าทางจิตใจแก่นักท่องเที่ยว ผ่านกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เกี่ยวกับวิถีชีวิต วัฒนธรรม หรือธรรมชาติ

นอกเหนือจากการเติบโตอย่างต่อเนื่องของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการเติบโตของอุตสาหกรรมเกี่ยวเนื่องอย่างอุตสาหกรรมโรงแรมแล้ว ยังมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านสภาพแวดล้อมอื่นๆที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจที่พักแรม เช่น การก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) ซึ่งสำหรับประเทศไทยพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการโรงแรมมีแนวโน้มที่จะเป็นกลุ่มผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นเนื่องจากประชากรในประเทศไทยมีอายุเฉลี่ยสูงขึ้น นิยามของคำว่า ผู้สูงอายุ ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 นั้นมีการให้คำจำกัดความไว้ตามหลักของ กฎหมาย คือ บุคคลที่มีอายุ 60 ปีบริบูรณ์และมีสัญชาติไทย (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2546) อัตราการเพิ่มขึ้นของผู้สูงอายุ ก่อให้เกิดนโยบายเพื่อส่งเสริมให้มีการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและปลอดภัยสำหรับทุกเพศ ทุกวัยในสังคม ได้แก่ เด็ก สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ และคนพิการ ภายใต้แนวคิด “Universal Design” (UD) ที่เป็นส่วนหนึ่งของการสนับสนุนตามนโยบาย “Inclusive Society” ที่มุ่งเน้นให้มีผลิตภัณฑ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมสำหรับทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในพื้นที่สาธารณะหรือองค์กรภาครัฐ และภาคเอกชน(ศิริวรรณ อรุณทิพย์ไพฑูรย์, 2559)

จากข้อมูลสถิตินักท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่าในปี 2561 จังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนผู้เยี่ยมชม (Visitor) ทั้งสิ้น 10.84 ล้านคน เพิ่มขึ้น 0.45 ล้านคน จากปี 2560 หรือคิดเป็นการเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.37 โดยแบ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.55 และนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.95 นอกจากนี้ ในปี 2561 จังหวัดเชียงใหม่มีรายได้จากผู้เยี่ยมชม (Visitor) ทั้งสิ้น 108,013 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 8,943 ล้านบาท จากปี 2560 หรือคิดเป็นร้อยละ 9.03 โดยมีรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวไทยเพิ่มขึ้นร้อยละ 8.22 และ นักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มขึ้นร้อยละ 10.33 ในช่วงปี 2559-2561 อุปทานของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนห้องพักของโรงแรมที่เพิ่มขึ้น โดยในปี 2561 จังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนห้องพักทั้งสิ้น 38,096 ห้อง เพิ่มขึ้น 337 ห้อง จากปี 2560 หรือคิดเป็นการเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.89 อย่างไรก็ตาม อัตราเข้าพัก (Occupancy Rate) ยังคงมีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

โดยในปี 2561 โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่มีอัตราการเข้าพักที่ร้อยละ 76.02 เพิ่มขึ้นจากปี 2560 ที่มีอัตราการเข้าพักที่ร้อยละ 73.93 การท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ในปี 2563 มีแนวโน้มการเติบโตของทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติ โดยมีสัดส่วนของนักท่องเที่ยวชาวไทยมากกว่าชาวต่างชาติ ความต้องการใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่โดยรวมมีแนวโน้มสูงขึ้นเล็กน้อย เพราะแรงหนุนจากแนวโน้มการขยายตัวทางเศรษฐกิจ การฟื้นตัวของการลงทุนภาคเอกชน การเดินทางที่สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น โดยเฉพาะผลจากการเพิ่มเที่ยวบินของสายการบินจากสนามบินเชียงใหม่ไปยังเมืองต่างๆ ทั้งในและนอกประเทศ รวมถึงการพัฒนาการคมนาคมทางบกโดยเฉพาะเส้นทาง ไทย-ลาว-จีนตอนใต้ (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2563)

จากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของผู้สูงอายุ และแนวโน้มการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุในอนาคตที่จะมีผลต่อการปรับตัวของธุรกิจท่องเที่ยวโดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ ธุรกิจโรงแรมและที่พักโดยเฉพาะอย่างยิ่งสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุเพื่อทราบถึงความต้องการและความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ โดยรวบรวมข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ต่อการเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมสำหรับผู้ให้บริการที่เป็นผู้สูงอายุ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสม เพื่อทำให้การบริการในโรงแรมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวของผู้สูงอายุด้วย

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมของผู้มาใช้บริการที่เป็นนักท่องเที่ยวสูงอายุ

วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ที่ใช้บริการที่พักโรงแรม ประเภทโรงแรม โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2558) จึงคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามแนวทางของ Taro Yamane 1973 (ประสพชัย พลสุนนท์, 2553) โดยกำหนดขนาดของค่าความเชื่อมั่น 95 % และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5 % โดยการดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) จากนักท่องเที่ยวสูงอายุที่มาใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้มาใช้บริการ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ ตามกรอบแนวคิดของการวิจัย
2. ดำเนินการสร้างเครื่องมือ ตามกรอบแนวคิดของการวิจัย
3. กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามตามประเด็นสำคัญของวัตถุประสงค์และกรอบการวิจัย
4. จัดทำแบบสอบถาม
5. นำร่างแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คนเพื่อตรวจสอบ ให้ข้อเสนอแนะ หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC) และนำไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรจำนวน 10 คน เพื่อหาจุดบกพร่องด้านภาษาและปรับเปลี่ยน เพื่อให้ได้มาซึ่งแบบสอบถามที่ครอบคลุมและเหมาะสมกับบริบทของกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เป้าหมาย
6. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเหมาะสม ความครอบคลุมเนื้อหาของเครื่องมือวิจัยอีกครั้ง แล้วนำไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากร ก่อนนำแบบสอบถามฉบับปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้วไปให้กลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีการกำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลคะแนนแบบมาตรวัด 5 ระดับ ตามเกณฑ์ของ Likert Scale ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1.00-1.80	พึงพอใจน้อยที่สุด
1.81-2.60	พึงพอใจน้อย
2.60-3.40	พึงพอใจปานกลาง
3.41-4.20	พึงพอใจมาก
4.21-5.00	พึงพอใจมากที่สุด

สรุปผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด โดยมีผลวิจัยดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(1) เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.2 (2) อายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 60-64 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.75 (3) สถานภาพ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 70.25 (4) ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.62 (5) อาชีพ ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขายและธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 41.5 และ (6) รายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 15,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 59.5

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม ได้แก่ ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก ทางลาด และลิฟต์ บันไดอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคาร และทางเชื่อมระหว่างอาคารสำหรับผู้สูงอายุ ประตูสำหรับผู้สูงอายุ ห้องสุขา และจุดบริการต่างๆ สำหรับผู้สูงอายุ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลค่า
1. ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก			
1.1 มีสัญลักษณ์รูปผู้สูงอายุ	4.57	0.58	มากที่สุด
1.2 มีเครื่องหมายแสดงทางไปสู่สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ	4.58	0.59	มากที่สุด
1.3 ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุมีความชัดเจนติดอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม	4.55	0.58	มากที่สุด
รวม	4.57		มากที่สุด

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลค่า
2. ทางลาดและลิฟท์			

2.1 พื้นผิวดทางลาดที่เป็นวัสดุที่ไม่ลื่น	4.20	0.56	มาก
2.2 พื้นผิวของจุดต่อเนื่องระหว่างพื้นกับ ทางลาดเรียบไม่สะดุด	4.20	0.54	มาก
2.3 ลิฟท์มีปุ่มสัญญาณแจ้งเตือนภัย	4.10	0.56	มาก
รวม	4.16		มาก
3. บันไดอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ			
ผู้สูงอายุ	4.41	0.58	มากที่สุด
3.1 มีความกว้างเหมาะสม	4.52	0.58	มากที่สุด
3.2 มีราวบันไดทั้งสองข้าง	4.19	0.59	มาก
3.3 พื้นผิวของบันไดใช้วัสดุที่ไม่ลื่น			
รวม	4.37		มากที่สุด
4. ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ			
4.1 อยู่บริเวณใกล้ทางออก	4.43	0.59	มากที่สุด
4.2 มีสัญลักษณ์รูปผู้สูงอายุนั่งเก้าอี้ล้ออยู่ บนพื้นที่จอดรถ	4.58	0.56	มากที่สุด
4.3 พื้นที่จอดรถมีพื้นผิวเรียบเสมอกัน	4.54	0.61	มากที่สุด
รวม	4.51		มากที่สุด
5. ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคาร และทางเชื่อมระหว่างอาคาร			
5.1 พื้นต่างระดับมีทางลาดขึ้นลงได้ สะดวก ใกล้ที่จอดรถ	4.12	0.63	มาก
5.2 บริเวณทางแยกหรือทางเลี้ยวมีพื้นผิว ต่างสัมผัส	4.58	0.57	มากที่สุด
รวม	4.35		มากที่สุด

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลค่า
----------------------------	-----------	--------------------------	-----------

6. ประตุสำหรับผู้สูงอายุ

6.1 เปิดปิดง่าย	4.48	0.52	มากที่สุด
6.2 ช่องประตูมีความกว้างเหมาะสม	4.48	0.59	มากที่สุด
6.3 มีการติดเครื่องหมายหรือแถบสีที่สามารถสังเกตเห็นได้ชัดเจน	4.61	0.52	มากที่สุด
รวม	4.52		มากที่สุด

7. ห้องสุขาสำหรับผู้สูงอายุ

7.1 ประตูเป็นบานเปิดออกสู่ภายนอกหรือเป็นแบบบานเลื่อน	4.36	0.58	มากที่สุด
7.2 มีราวจับเพื่อพยุงตัว	4.61	0.59	มากที่สุด
7.3 วัสดุพื้นต้องไม่ลื่น	4.45	0.62	มากที่สุด
รวม	4.47		มากที่สุด

8. จุดบริการต่างๆสำหรับผู้สูงอายุ

8.1 มีเคาน์เตอร์ติดต่อที่ผู้สูงอายุเข้าถึงได้	4.12	0.57	มาก
8.2 มีจุดบริการ ATM ที่ปลอดภัย	4.05	0.57	มาก
8.3 มีจุดบริการอุปกรณ์ช่วยเหลือ เช่น รถเข็นวีลแชร์	4.24	0.53	มากที่สุด
รวม	4.13		มาก

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านจุดบริการต่างๆ รองลงมาเป็นประตูสำหรับผู้สูงอายุ และป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก ทางลาดและลิฟท์ บันไดอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคารและทางเชื่อมระหว่างอาคาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรกฤษณ์ แสนพรหม (2556) ที่มีการประเมินความจำเป็นของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความจำเป็นมากที่สุดคือ การติดตั้งป้ายแจ้งข้อมูลและแผนที่ภายในอาคาร รองลงมาเป็นมีป้ายแจ้งอยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นได้ชัดเจน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรชาติ สีนวรรณ์ และ ณัฐบดี วิริยวัฒน์(2558) ที่พบว่า สิ่งก่อสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ควรมีเพื่อรองรับกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ควรมีมากที่สุดเรียงลำดับตามความสำคัญ ได้แก่ เส้นทางสัญจร ทางลาดภายนอกอาคาร ป้ายและสัญลักษณ์ อุปกรณ์ประกอบ ที่จอดรถ และภูมิทัศน์

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากการศึกษาแนวทางการแนวทางการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมที่พักสำหรับผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุ ทางผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม คือ การออกแบบและปรับปรุงโรงแรมต้องยึดหลักการออกแบบเพื่อทุกคน เพื่อให้สามารถใช้งานสิ่งต่างๆภายในอาคาร หรือองค์ประกอบทางกายภาพได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม อำนวยความสะดวกต่อผู้พิการและผู้สูงอายุ เนื่องจากการอยู่ร่วมกันในสังคมล้วนมีความหลากหลายของทั้งเชื้อชาติ ลักษณะกายภาพ และพฤติกรรม

แนวทางการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุ ควรดำเนินการโดยควรควรออกแบบและปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานของกฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 และการปรับปรุงตามความต้องการและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวสูงอายุ (เซตวริน สิ้นธวารกุล, 2558) การสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้สูงอายุอย่างแท้จริง โดยมีการแสดงให้ผู้เข้าพักเห็นอย่างชัดเจนว่าการเข้าพักในโรงแรมที่มีการให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ผู้ใช้บริการจะได้รับความสะดวก และความปลอดภัย นอกจากนี้โรงแรมควรมีการจัดฝึกอบรมพนักงาน เพิ่มทักษะให้มีความรู้ในเรื่องของการบริการด้านการช่วยเหลือผู้สูงอายุ หรือผู้พิการที่ต้องการให้ช่วยพยุงเดิน หรือใช้รถเข็นระหว่างขึ้นลงรถ หรือเดินทางภายในบริเวณโรงแรม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการทำการศึกษาวิจัยโดยทำการเก็บข้อมูลความพึงพอใจเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกของนักท่องเที่ยวต่างชาติ เนื่องจากในปัจจุบันมีชาวต่างชาติมาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มมากยิ่งขึ้น และควรทำการศึกษาวิจัยปัจจัยที่ส่งผลทำให้นักท่องเที่ยวต้องการเดินทางมาเข้าพักโรงแรมหรือที่พักในกรุงเทพมหานครเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของโรงแรม

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2546). พระราชบัญญัติ ผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546.

สืบค้น 3 มีนาคม 2563, จาก http://dep.go.th/sites/default/files/files/law/37_0.pdf

- กัลยา วาณิชบัญชา. (2558). *การใช้ SPSS for Window ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬา
- จักรกฤษณ์ แส่นพรม. (2556). *ความจำเป็นของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและผู้สูงอายุในพื้นที่ กรณีศึกษา สถานที่ท่องเที่ยวซึ่งเป็นพระธาตุบริวารของพระธาตุพนม จังหวัดนครพนม (วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต)*. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- เชตวริน สินธวารกุล. (2558). *แนวทางการออกแบบปรับปรุงพื้นที่ของโรงแรมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและพฤติกรรมการใช้งานของนักท่องเที่ยวสูงอายุ (วิทยานิพนธ์สถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2553). *สถิติธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬา.
- ศิริวรรณ อรุณทิพย์ไพฑูรย์. (2557). *การดำเนินงานด้านผู้สูงอายุของประเทศภายใต้กรอบพันธกรณีองค์การสหประชาชาติ : แผนปฏิบัติการระหว่างประเทศมาดริดว่าด้วยผู้สูงอายุ*. สืบค้น 2 มีนาคม 2563, จาก http://ltc-older.dop.go.th/download/knowledge/knowledge_th_20160403161141_1.pdf
- สุรชาติ สินวรรณ และ ณัฐบดี วิริยวัฒน์. (2558). *แนวทางการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมทางกายภาพเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุและพิการ ตลาดน้ำตลิ่งชัน*. *วารสารวิจัย มสค. สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 11(3), 97-116.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. (2563). *ภาพรวมของภาวะอุตสาหกรรมของธุรกิจการจัดหาผลประโยชน์จากอสังหาริมทรัพย์*. สืบค้น 25 กุมภาพันธ์ 2563, จาก <https://market.sec.or.th/>