



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พัก จังหวัดพิษณุโลก

Satisfaction in Accommodations in Phitsanulok Province among Elderly
Tourists

โดย รัชพล สนิทยา และคณะ

เมษายน 2553

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พัก
จังหวัดพิษณุโลก

Satisfaction in Accommodations in Phitsanulok Province among Elderly
Tourists

คณะผู้วิจัย		สังกัด
รักษพล	สนิทยา	มหาวิทยาลัยนเรศวร
จิตติพร	สีวันนา	มหาวิทยาลัยนเรศวร
ธราทิพย์	พ่วงเชียง	มหาวิทยาลัยนเรศวร
สุภาพร	เพชรอำไพ	มหาวิทยาลัยนเรศวร
กิตติทัศน์	บุญยสาระนัย	มหาวิทยาลัยนเรศวร

อาจารย์ที่ปรึกษา	สังกัด
ผศ.ดร. ชไมพร กาญจนกิจสกุล	มหาวิทยาลัยนเรศวร

ชุดโครงการ เชื่อมโยงเครือข่ายภาคีประเด็นการท่องเที่ยว ระดับปริญญาตรี

สนับสนุนโดย สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย สกว. ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณสถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวไทย โดยการสนับสนุนของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ที่ได้ให้ทุนสนับสนุนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชไมพร กาญจนกิจสกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิจัย ที่เป็นอาจารย์ต้นแบบในการทำวิจัยของคณะผู้วิจัย ซึ่งคอย แนะนำ ให้คำปรึกษาและให้กำลังใจ ท่วมท้นเวลาให้แก่ลูกศิษย์อย่างไม่เหน็ดเหนื่อย งานวิจัยชิ้นนี้จะ สำเร็จไม่ได้หากไม่มีอาจารย์ที่เชื่อมั่นในศักยภาพของศิษย์ คณะผู้วิจัยซาบซึ้งถึงความกรุณา ดังกล่าว จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

คณะผู้วิจัยได้รับความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร. พุฒิพงศ์ สัตยวงศ์ทิพย์ และ อาจารย์สรพงษ์ เจริญกิตติยาวุฒิ ที่ช่วยตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า และให้ คำแนะนำแก่คณะผู้วิจัย

นอกจากนี้ขอกราบขอบพระคุณผู้อำนวยการ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงาน พิษณุโลก พี่เจ้าหน้าที่สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดพิษณุโลก ที่เอื้อเฟื้อข้อมูลและให้ความ ร่วมมือในการดำเนินการวิจัย รวมทั้งธุรกิจที่พัก ในจังหวัดพิษณุโลกที่ให้ความร่วมมือในการลงเก็บ รวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

ทั้งนี้ขอกราบขอบพระคุณกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบ สัมภาษณ์แก่คณะผู้วิจัยด้วยความยินดี

เหนือสิ่งอื่นใดขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และบุคคลอันเป็นที่รักในครอบครัว ผู้ซึ่งถือเป็นบุคคลสำคัญยิ่งที่สนับสนุนดูแล ช่วยเหลือในทุกๆ สิ่ง จนทำให้การวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สำหรับคุณค่าและประโยชน์อันพึงจะมีจากการวิจัยฉบับนี้ คณะผู้วิจัยขอมอบคุณความดี ทั้งหมดนี้ ให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่าน ตลอดจนคณาจารย์จากมหาวิทยาลัยนเรศวรที่ประสิทธิ์ ประสาทความรู้ให้แก่คณะผู้วิจัย

รักษพล สนิทยา

ฐิติพร สิวันนา

ธราทิพย์ พ่วงเซียง

สุภาพร เพ็ชรอำไพ

กิตติทัศน์ บุญยสาระนัย

เมษายน พ.ศ. 2553

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

หลักการและเหตุผล

ประชากรผู้สูงอายุ เป็นกลุ่มบุคคลที่อยู่ในช่วงวัยเกษียณอายุการทำงาน ทำให้มีเวลาในการเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้น ประกอบกับการมีสวัสดิการหรือเงินบำนาญที่รัฐบาลจ่ายให้เป็นรายเดือนซึ่งเป็นรายได้ที่มั่นคง อีกทั้งยังมีเงินเก็บสะสมส่วนตัว (พิพาภรณ์ ชูข้า, 2551) อันทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีกำลังในการใช้จ่ายเพื่อการท่องเที่ยว ด้วยเหตุนี้ นักท่องเที่ยวสูงอายุ จึงเป็นกลุ่มประชากรเป้าหมายด้านการท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศไทย ซึ่งสถานที่ท่องเที่ยวทางภาคเหนือได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวมากที่สุด ในจำนวนนั้นจังหวัดพิษณุโลกเป็นจังหวัดที่ได้รับความนิยม รองจากจังหวัดเชียงใหม่ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2548) เนื่องจากจังหวัดพิษณุโลกเป็นประตูสู่ภาคเหนือ กล่าวคือ เป็นศูนย์กลางของเส้นทางคมนาคมสู่จังหวัดอื่นๆ ในภาคเหนือ ซึ่งนักท่องเที่ยวมักนิยมแวะพักก่อน ณ จังหวัดพิษณุโลกก่อนการเดินทางสู่จังหวัดอื่น นอกจากนี้ ในจังหวัดพิษณุโลกและจังหวัดใกล้เคียงยังมีสถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ซึ่งเป็นสถานที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวที่จังหวัดพิษณุโลกมากยิ่งขึ้น (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2548) และจากรายงานสถิตินักท่องเที่ยว ในจังหวัดพิษณุโลก พ.ศ. 2550 พบว่า จังหวัดพิษณุโลกมีนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยมาใช้บริการภายในที่พัก ร้อยละ 86.3 ของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาใช้บริการภายในที่พัก ในจังหวัดพิษณุโลก และชาวต่างชาติ ร้อยละ 13.7 (กลุ่มงานฐานข้อมูลการตลาด การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550) ดังนั้น กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในจังหวัดพิษณุโลก จึงเป็นกลุ่มที่มีความน่าสนใจที่จะศึกษาเป็นอย่างยิ่ง

ที่พัก (accommodation) เป็นสถานที่ที่จัดไว้ให้นักท่องเที่ยวได้เข้าพัก อย่างไรก็ตาม ผู้สูงอายุมักมีข้อจำกัดทางกายภาพอันเนื่องมาจากความเสื่อมถอยของสภาพร่างกาย ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคในการท่องเที่ยว (พัชรี แซ่จิ่ง, 2549) ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับที่พักหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยวของประเทศไทย จึงควรต้องให้ความสนใจในการจัดสรรบริการภายในสถานที่พักที่จะเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็นกรณีพิเศษ (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2546)

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่สะท้อนได้ถึงความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ของแต่ละบุคคล

(Wolman, 1973) ดังนั้น ความพึงพอใจในการบริการภายในที่พักจึงเป็นตัวบ่งชี้ถึงการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการเกี่ยวกับการบริการภายในที่พักของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้ในอีกทางหนึ่ง

จากที่กล่าวมาในข้างต้น คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก โดยมีวัตถุประสงค์ใน 2 ประการสำคัญ คือ *ประการแรก* เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก และ*ประการที่สอง* เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก ซึ่งผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนเพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการภายในที่พักของผู้ประกอบการธุรกิจสถานที่พัก ในอันที่จะเตรียมพร้อมในการรองรับและสนองตอบความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในสังคมไทยที่กำลังมีมากขึ้นได้อย่างเหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์ของโครงการ

เพื่อศึกษาความพึงพอใจและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ การเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลคือ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เป็นชาวไทย ที่เดินทางจากถิ่นพำนักถาวรของตนมายังจังหวัดพิษณุโลก โดยมีการคำนวณอย่างน้อย 1 คำนวณจำนวน 105,504 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน โดยใช้เทคนิคการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) จากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพำนัก ณ สถานที่พักในจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 42 แห่ง อันได้แก่ โรงแรมจำนวน 23 แห่ง รีสอร์ทจำนวน 15 แห่ง และเกสต์เฮาส์จำนวน 4 แห่ง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อวิเคราะห์คุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา และสถิติอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก

ผลการศึกษา

ด้านคุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ในส่วนของอายุนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 60 ถึง 64 ปี โดยมีอายุเฉลี่ย 63.21 ปี สำหรับระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ในด้านอาชีพของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว และนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน โดยมีรายได้เฉลี่ย 14,833 บาทต่อเดือน เมื่อพิจารณาถึงลักษณะประเภทที่พัก พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุจะใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมมากที่สุด

ผลการศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการบริการที่พักในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย ด้านอาหาร และด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง และในด้านความสะอาดและความสวยงามของห้องพัก ด้านการบริการของพนักงานอยู่ในระดับสูง

หากพิจารณาแยกเป็นรายข้อ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในพรมกันลื่นในห้องน้ำ ราวจับในห้องน้ำ อยู่ในระดับต่ำ ส่วนการนำร้อนรถเข็น ลิฟต์ แก้วสำหรับผู้สูงอายุ ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ และโทรศัพท์สาธารณะอยู่ในระดับปานกลาง ในการบริการอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ ยังพบอีกว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุยังไม่มี ความพึงพอใจในเรื่องของ เครื่องปรับอากาศภายในห้องพัก โดยระบุว่า เครื่องปรับอากาศควรมีรีโมทปรับอุณหภูมิและทิศทางลมตามความต้องการได้ ในด้านความสะอาดและความสวยงามของห้องพัก พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความพึงพอใจถึงความสะอาดอากาศถ่ายเทได้สะดวก และความสวยงามของห้องพักอยู่ในระดับสูง ในด้านอาหาร พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการบริการที่พักในเรื่องอาหารรองรับสำหรับผู้ที่มีโรคประจำตัวอยู่ในระดับต่ำ ในส่วนอาหารสำหรับผู้มีปัญหาด้านเหงือกและฟันอยู่ในระดับปานกลาง และในเรื่องความสะอาดของอาหารอยู่ในระดับสูง ในด้านความปลอดภัย พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความพึงพอใจที่พักในเรื่องตู้นิรภัย พื้นทางเดินเท้า เบอร์โทรศัพท์แจ้งเหตุฉุกเฉิน ชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น มีถังดับเพลิง/ลูกบิดประตูอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับสูง และในด้านการบริการของพนักงาน พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการบริการที่พักในคุณภาพของพนักงาน ความเอาใจใส่ของพนักงาน ความรวดเร็วในการบริการ พนักงานให้บริการอย่างเท่าเทียม และความสามารถด้านการสื่อสารของผู้ให้บริการอยู่ในระดับสูง

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงอายุในเมื่อแบ่งแยกตามประเภทที่พัก พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของนักท่องเที่ยวสูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมและรีสอร์ทมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนนักท่องเที่ยวสูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทเกสต์เฮาส์มีความพึงพอใจในการบริการภายในที่พักอยู่ในระดับต่ำ

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจกับประเภทที่พักเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวสูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมกับรีสอร์ทมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง โดยนักท่องเที่ยวสูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมมีความพึงพอใจต่อพรมกันลื่นในห้องน้ำ ราวจับในห้องน้ำ อยู่ในระดับต่ำ ส่วนนักท่องเที่ยวสูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทรีสอร์ทมีความพึงพอใจในด้านราวจับในห้องน้ำ ลิฟต์ เก้าอี้สำหรับผู้สูงอายุอยู่ในระดับต่ำ และนักท่องเที่ยวสูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทเกสต์เฮาส์มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบายของที่พักรวมอยู่ในระดับต่ำ โดยมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสบายในด้านอินเทอร์เน็ต กาน้ำร้อน รถเข็น พรมกันลื่นในห้องน้ำ ราวจับในห้องน้ำ ลิฟต์ เก้าอี้สำหรับผู้สูงอายุ ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ และโทรศัพท์สาธารณะ อยู่ในระดับต่ำ

ความพึงพอใจในด้านความสะอาดและความสวยงามของที่พักรวมในแต่ละประเภท พบว่า นักท่องเที่ยวสูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทโรงแรม รีสอร์ท มีความพึงพอใจในด้านความสะอาดและความสวยงามของที่พักรวมอยู่ในระดับสูง ในส่วนที่พักรวมประเภทเกสต์เฮาส์มีความพึงพอใจด้านความสะอาดและความสวยงามของที่พักรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยนักท่องเที่ยวสูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมและรีสอร์ทมีความพึงพอใจต่อความสะอาด อากาศถ่ายเทได้สะดวก ความสวยงามของที่พักรวมอยู่ในระดับสูง ส่วนนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการที่พักประเภทเกสต์เฮาส์มีความพึงพอใจความสะอาด อากาศถ่ายเทได้สะดวก ความสวยงามของที่พักรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจด้านอาหารในที่พักแต่ละประเภท พบว่า นักท่องเที่ยวสูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทโรงแรม และรีสอร์ทมีความพึงพอใจในด้านอาหารอยู่ในระดับปานกลาง โดยนักท่องเที่ยวสูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมมีความพึงพอใจต่ออาหารสำหรับผู้มีปัญหาด้านเหงือกและฟัน อาหารรองรับสำหรับผู้ที่มีโรคประจำตัวอยู่ในระดับต่ำ ส่วนนักท่องเที่ยวสูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทเกสต์เฮาส์ มีความพึงพอใจในด้านอาหารของที่พักรวมอยู่ในระดับต่ำ โดยมีความพึงพอใจต่ออาหารสำหรับผู้มีปัญหาด้านเหงือกและฟัน ความสะอาดของอาหารอยู่ในระดับปานกลาง และอาหารรองรับสำหรับผู้ที่มีโรคประจำตัวอยู่ในระดับต่ำ

ความพึงพอใจด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวสูงอายุในแต่ละประเภทที่พัก พบว่า นักท่องเที่ยวสูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทโรงแรม รีสอร์ทมีความพึงพอใจด้านความปลอดภัย

ของที่พักอยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนนักท่องเที่ยวสูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทเกสต์เฮาส์มีความพึงพอใจในด้านความปลอดภัยของที่พักอยู่ในระดับต่ำ โดยมีความพึงพอใจต่อดูแลรักษา พื้นทางเดินเท้า เบอร์โทร์คัพที่แข็งแรงถูกเงิน ชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น มือจับประตู/ลูกบิดประตู อยู่ในระดับปานกลาง และ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับต่ำ

ความพึงพอใจด้านการบริการของพนักงานของนักท่องเที่ยวสูงอายุในที่พักแต่ละประเภทพบว่า นักท่องเที่ยวสูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทโรงแรม และรีสอร์ท มีความพึงพอใจในการบริการของพนักงานในที่พักอยู่ในระดับสูง ในส่วนนักท่องเที่ยวสูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทเกสต์เฮาส์มีความพึงพอใจการบริการของพนักงานในที่พักอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในเรื่องความสุภาพของพนักงาน ความเอาใจใส่ของพนักงาน ความรวดเร็วในการบริการ พนักงานให้บริการอย่างเท่าเทียม และความสามารถด้านการสื่อสารของผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก พบว่า มี 3 ปัจจัยสำคัญ ได้แก่ นักท่องเที่ยวสูงอายุที่มีระดับการศึกษาสูง ประกอบอาชีพอื่นๆ คือ อาชีพรับจ้าง และใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมและรีสอร์ทจะมีความพึงพอใจในการบริการที่พักที่สูง

อภิปรายผลการศึกษา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงอายุในการบริการภายในที่พัก

1. ผลการศึกษา บ่งชี้ว่า ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวสูงอายุส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่พักในจังหวัดพิษณุโลก กล่าวคือ นักท่องเที่ยวสูงอายุที่มีระดับการศึกษาที่สูงจะมีความพึงพอใจในการบริการที่พักที่สูง ซึ่งการศึกษาค้นครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ พัฒนไชย อินทรโยธา (2551) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการที่พักที่ได้รับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้ใช้บริการที่พักที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีโลกทัศน์ที่สูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับต่ำ จึงทำให้รับรู้ถึงสิทธิและการเข้าถึงการบริการที่มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่า ทำให้ผู้ที่มีระดับการศึกษาที่สูงจะมีความพึงพอใจในการบริการที่พักสูง

2. ผลการศึกษา บ่งชี้ว่า อาชีพของนักท่องเที่ยวสูงอายุส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่พักในจังหวัดพิษณุโลก กล่าวคือ นักท่องเที่ยวสูงอายุที่ประกอบอาชีพอื่นๆ คือ อาชีพรับจ้าง จะมีความพึงพอใจในการบริการที่พักที่สูง เนื่องจากอาชีพรับจ้างเป็นอาชีพที่ไม่ค่อยมีโอกาส เดินทางไปติดต่องาน ไปประชุมสัมมนา หรือใช้บริการภายในที่พักในที่ต่างๆบ่อยครั้ง ซึ่ง

สอดคล้องกับงานศึกษาของ ชัยภาภรณ์ ศิริรัตนวุฒิ (2550) ที่พบว่า ผู้ที่ประกอบอาชีพรับจ้างเข้าใช้บริการภายในที่พักน้อยกว่ากลุ่มอาชีพอื่นๆ ทำให้บุคคลที่ประกอบอาชีพรับจ้างมีความคาดหวังในการบริการน้อยกว่าอาชีพอื่นๆ ซึ่งความคาดหวังของบุคคลเกิดจากหลายๆ องค์ประกอบ อันได้แก่ ประสบการณ์ในอดีต คำบอกเล่าของเพื่อนฝูงและญาติมิตร แหล่งข้อมูลอื่นๆ หรือแม้แต่พันธะสัญญาขององค์กรที่ได้ให้ไว้กับลูกค้า (กัญญลักษณ์ พรวิพิทยาเลิศ, 2551; ศรีนยา ละอองอินทร์, 2546 ; กุณฑลลี รื่นรมย์ และคณะ, 2547 ; ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ, 2547) ดังนั้นเมื่อบุคคลที่มีประสบการณ์ในการเข้าใช้บริการน้อย ย่อมมีความคาดหวังน้อย จึงส่งผลให้บุคคลที่ประกอบอาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจในการบริการภายในที่พักสูง

3. ผลการศึกษา บ่งชี้ว่า ลักษณะประเภทที่พักของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่พักในจังหวัดพิษณุโลก กล่าวคือ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุจะมีความพึงพอใจในการบริการที่พักประเภทโรงแรมที่สูง ซึ่งการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของนิคม จารุมณี (2536) ที่กล่าวถึง ที่พักประเภทเกสต์เฮาส์ว่า ผู้ใช้บริการเกสต์เฮาส์จะเข้ามาใช้บริการเฉพาะเวลากลางคืน จึงทำให้ผู้ใช้บริการที่พักประเภทเกสต์เฮาส์มีเวลาในการรับบริการจากที่พักที่น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่พักประเภทโรงแรม จึงทำให้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการบริการภายในที่พักประเภทโรงแรมสูงกว่าที่พักประเภทเกสต์เฮาส์

ข้อเสนอแนะ

1. ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก อันได้แก่ พรหมกันลื่นในห้องน้ำ และราวจับในห้องน้ำ อยู่ในระดับต่ำ ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักประเภทโรงแรม รีสอร์ท และเกสต์เฮาส์ควรมีการดูแลในด้านดังกล่าว

2. ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่พักในรีสอร์ทและเกสต์เฮาส์มีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก อันได้แก่ ลิฟท์ และเก้าอี้สำหรับผู้สูงอายุอยู่ในระดับต่ำ ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักรีสอร์ทและเกสต์เฮาส์ควรมีการดูแลในด้านดังกล่าว

3. ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่พักในเกสต์เฮาส์มีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก อันได้แก่ ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ อยู่ในระดับต่ำ ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักเกสต์เฮาส์ควรมีการดูแลในด้านดังกล่าว

4. ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่พักในรีสอร์ทและเกสต์เฮาส์มีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก อันได้แก่ โทรศัพท์สาธารณะอยู่ในระดับต่ำ ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักรีสอร์ทและเกสต์เฮาส์ควรมีการดูแลในด้านดังกล่าว

5. ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่พักในโรงแรมมีความพึงพอใจในอาหารสำหรับผู้มีปัญหาด้านเหงือกและฟัน อยู่ในระดับต่ำ ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักโรงแรมควรมีการดูแลในด้านดังกล่าว และยังพบอีกว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่พักในโรงแรมและเกสต์เฮาส์มีความพึงพอใจในอาหารรองรับผู้ที่มีปัญหาโรคประจำตัว อยู่ในระดับต่ำ ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักโรงแรมและเกสต์เฮาส์ควรมีการดูแลในด้านดังกล่าว

6. ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่พักในเกสต์เฮาส์มีความพึงพอใจด้านความปลอดภัย ไม่ว่าจะเป็นการมีตู้นิรภัยสำหรับเก็บสิ่งของมีค่า เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย พื้นทางเดินเท้า เช่น ไม้ลิ้น ไม้ลาดชัน เป็นต้น เบอร์โทรศัพท์แจ้งเหตุฉุกเฉิน เครื่องมือปฐมพยาบาล เบื้องต้น และมีเรื่องมากที่สุด อยู่ในระดับต่ำ ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักเกสต์เฮาส์ควรมีการดูแลในด้านดังกล่าว

7. ผลการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พัก ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจที่พักควรแจ้งถึงสิทธิที่ควรจะได้รับเมื่อเข้ามาพักภายในที่พักให้แก่ผู้เข้ารับบริการอย่างทั่วถึง เพื่อให้ผู้เข้ามาใช้บริการที่พักรู้ถึงสิทธิในการใช้บริการที่พักรู้ถึงสิทธิในการใช้บริการได้อย่างเท่าเทียมกัน

8. ผลการศึกษา พบว่า อาชีพส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พัก อาชีพแต่ละอาชีพมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักควรมีการดูแลในเรื่องของการบริการภายในที่พัก เพื่อสนองต่อความต้องการในการใช้บริการของแต่ละกลุ่มอาชีพ

9. ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ใช้บริการในที่พักประเภทเกสต์เฮาส์มีความพึงพอใจน้อยกว่านักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ใช้บริการในที่พักประเภทโรงแรมและรีสอร์ท ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจเกสต์เฮาส์ควรปรับปรุงการให้บริการภายในที่พัก เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น

10. ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุไม่มีความพึงพอใจในเรื่องของเครื่องปรับอากาศภายในห้องพัก ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจที่พักควรมีการดูแลในเรื่องของรีโมทในการปรับอุณหภูมิ และปรับทิศทางลม

บทคัดย่อ

รหัสโครงการ : TRI/UTLGB52002

ชื่อโครงการ : ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พัก
จังหวัดพิษณุโลก (Satisfaction in Accommodations in Phitsanulok Province
among Elderly Tourists)

ชื่อนักวิจัย : รัชพล สนิทยา, ลลิตพร สี่วันนา, ธาธาทิพย์ พ่วงเซียง,
สุภาพร เพ็ชรอำไพ, กิตติทัศน์ บุญยสาระนัย
มหาวิทยาลัยนเรศวร

E-mail Address: rugsapon_hh@hotmail.com, plaklapong@hotmail.com,
sound_44_18@hotmail.com, suphaphon_may@hotmail.com,
shingettermaster@hotmail.com

ระยะเวลาโครงการ : วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2552 – วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2553

วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการบริการภายในที่พักของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก กลุ่มประชากรเป้าหมาย ได้แก่ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เข้าพักบริการในที่พักจังหวัดพิษณุโลก ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ซึ่งได้จากการทบทวนวรรณกรรม และการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) กับผู้ประกอบการธุรกิจที่พักและกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เข้าพักบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)

ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการบริการในที่พักในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย ด้านอาหาร และด้านความปลอดภัยในระดับปานกลาง ในด้านความสะอาดและความสวยงามของห้องพัก และด้านการบริการของพนักงานมีความพึงพอใจในระดับสูง โดยรวมแล้วนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการบริการในที่พักในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการในที่พักจังหวัดพิษณุโลก พบว่า มี 3 ปัจจัยสำคัญ ได้แก่ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาสูง ประกอบอาชีพรับจ้าง และใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมจะมีความพึงพอใจในการบริการในที่พักที่สูง

ABSTRACT

Project Code : TRI/UTLGB52002

Project Title : Satisfaction in Accommodations in Phitsanulok Province among Elderly Tourists

Investigators : Mr. Rugsapon Sanitya, Miss Tittipon Seewanna, Miss Tharathip Pongchieng, Miss suphaphon Phetampai, Mr. Gittitas Bunyasaranai .
Naresuan University.

E-mail Address : rugsapon_hh@hotmail.com, plaklapong@hotmail.com,
sound_44_18@hotmail.com, suphaphon_may@hotmail.com,
shingettermaster@hotmail.com

Project Duration : August 1, 2009 - March 31, 2010

The objectives of this study were to explore the level of satisfaction in the accommodation among the elderly tourists and to investigate the factors affecting satisfaction in the accommodations in Phitsanulok Province among the elderly tourists. The target population was the elderly tourists who experienced in staying the accommodations in Phitsanulok Province. The samples consisted of 400 cases selected by using the stratified random sampling technique. The research tool was the questionnaires built according to the literature review and in-depth interview from the elderly tourists. Percentage, mean, standard deviation and multiple regression were utilized for the data analysis in this study.

The result indicated that the level of satisfaction in accommodation in Phitsanulok Province in terms of amenity, accommodation decoration, food, and security were moderate; however, that of officers' service and cleanliness were high. The overall satisfaction was moderate.

Furthermore, the finding showed that the significant factors affecting the level of satisfaction in accommodation in Phitsanulok Province consisted of 3 main factors, namely, having higher education, having the occupation in general services and staying in the hotels.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement)	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
บทคัดย่อภาษาไทย	ฅ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ญ
สารบัญ	ฎ
สารบัญตาราง	ฏ
สารบัญภาพ	ฒ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของโครงการ	3
คำถามการวิจัย (Research Question)	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ผลการวิจัยที่คาดว่าจะได้รับ (Output)	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากโครงการ (Outcome)	5
แนวทางในการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์	6
บทที่ 2 บรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
บททวนวรรณกรรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุ	8
ความหมายของผู้สูงอายุ	8
การเปลี่ยนแปลงของผู้สูงอายุ	8
ความหมายของนักท่องเที่ยว	9
ความสำคัญของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ	10
บททวนวรรณกรรมเกี่ยวกับที่พัก	12
ความหมายเกี่ยวกับที่พัก	12
ประเภทธุรกิจบริการที่พัก	12
บททวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจ	15
ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	15

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
ความสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจ	16
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	21
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	22
คำถามการวิจัยข้อที่ 1	22
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	22
การเก็บรวบรวมข้อมูล	25
การวิเคราะห์ข้อมูล	25
คำถามการวิจัยข้อที่ 2	26
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	26
การเก็บรวบรวมข้อมูล	28
การวิเคราะห์ข้อมูล	28
บทที่ 4 ผลการศึกษา และอภิปรายผล	29
ตอนที่ 1 คุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	29
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ	
ในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก	32
ตอนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ	
ในการบริการภายในที่พัก จังหวัดพิษณุโลก	39
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	42
สรุปผล	43
อภิปรายผลการศึกษา	45
ข้อเสนอแนะ	46
บรรณานุกรม	48

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

ภาคผนวก	51
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง	52
ภาคผนวก ข การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	57
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)	61
ภาคผนวก ง รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ	64
ภาคผนวก จ ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์เชิงลึก	66
ภาคผนวก ฉ ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ	76

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 คุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	29
2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวม และแยกรายด้าน	32
3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย แยกรายข้อ	33
4 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก ด้านความสะอาดและความสวยงามของห้องพัก แยกรายข้อ	33
5 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก ด้านอาหาร แยกรายข้อ	34
6 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก ด้านความปลอดภัย แยกรายข้อ	34
7 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก ด้านการบริการของพนักงาน แยกรายข้อ	35
8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงอายุ และประเภทที่พัก	36
9 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในการบริการภายในที่พัก จังหวัดพิษณุโลก	39
10 ผลการประเมินเครื่องมือจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ	58
11 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสัมภาษณ์ (Reliability)	60
12 แสดงประเด็นด้านการบริการภายในที่พักจากทบทวนเอกสารงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องและการสัมภาษณ์เชิงลึก	74
13 ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ	77

สารบัญแผนภาพ

ภาพ

หน้า

1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

21

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปซึ่งถือว่าเป็นประชากรผู้สูงอายุตามคำนิยามขององค์การสหประชาชาตินั้น พบว่า มีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังจะเห็นได้จากรายงานการสำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป มีร้อยละ 6.8 ของประชากรทั้งประเทศ ในปี พ.ศ. 2537 และเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 9.4 และร้อยละ 10.7 ในปี พ.ศ. 2545 และ พ.ศ. 2550 ตามลำดับ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2550) ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ประชากรผู้สูงอายุกำลังทวีความสำคัญมากขึ้นอย่างต่อเนื่องในสังคมไทย

ประชากรผู้สูงอายุ เป็นกลุ่มบุคคลที่อยู่ในช่วงวัยเกษียณอายุการทำงาน ทำให้สามารถใช้เวลาในการเดินทางท่องเที่ยวได้มากขึ้น ซึ่งผู้เกษียณอายุมักมีสวัสดิการหรือเงินบำนาญที่รัฐบาลของตนจ่ายให้เป็นรายเดือนซึ่งเป็นรายได้ที่มั่นคง อีกทั้งยังพอมีเงินเก็บสะสมส่วนตัว (พิพาภรณ์ ชูข้า, 2551) อันทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีกำลังในการใช้จ่ายเพื่อการท่องเที่ยวในยามบั้นปลายของชีวิต ด้วยเหตุนี้ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ จึงเป็นกลุ่มประชากรเป้าหมายด้านการท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศไทย

ในประเทศไทย สถานที่ท่องเที่ยวทางภาคเหนือได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวมากที่สุด ซึ่งจังหวัดพิษณุโลกเป็นจังหวัดท่องเที่ยวยอดนิยม รองจากจังหวัดเชียงใหม่ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2548) แต่เมื่อพิจารณาถึงเส้นทางการคมนาคม พบว่า จังหวัดพิษณุโลกเป็นประตูสู่ภาคเหนือ กล่าวคือ เป็นศูนย์กลางของเส้นทางคมนาคมสู่จังหวัดอื่นๆในภาคเหนือ ซึ่งนักท่องเที่ยวมักนิยมแวะพักผ่อน ณ จังหวัดพิษณุโลกก่อนการเดินทางในวันต่อไป นอกจากนี้ จังหวัดพิษณุโลกและจังหวัดใกล้เคียงยังมีสถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ซึ่งเป็นสถานที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวที่จังหวัดพิษณุโลกมากยิ่งขึ้น (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2548) และจากรายงานสถิตินักท่องเที่ยว ในจังหวัดพิษณุโลก พ.ศ. 2550 พบว่า จังหวัดพิษณุโลกมีนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยมาใช้บริการภายในที่พัก ร้อยละ 86.3 ของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการภายในที่พัก ในจังหวัดพิษณุโลก และชาวต่างชาติ ร้อยละ 13.7 (กลุ่มงานฐานข้อมูลการตลาด การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550) ดังนั้น กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุไทยในจังหวัดพิษณุโลก จึงเป็นกลุ่มที่มีความน่าสนใจที่จะศึกษาเป็นอย่างยิ่ง

ที่พัก (accommodation) เป็นสถานที่ที่จัดไว้ให้นักท่องเที่ยวได้เข้าพักเมื่อมาเดินทาง อย่างไรก็ตาม ผู้สูงอายุมักมีข้อจำกัดทางกายภาพอันเนื่องจากความเสื่อมถอยของสภาพร่างกาย ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคในการท่องเที่ยว (พัชรี แซ่เจ็ง, 2549) ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับที่พัก หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยวของประเทศไทย จึงควรต้องให้ความสนใจในการจัดสรรบริการภายในสถานที่พักที่จะเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็นกรณีพิเศษ ไม่ว่าจะเป็นในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย ด้านความ สะอาดและความสวยงามของห้องพัก ด้านอาหาร ด้านการรักษาความปลอดภัย และด้านการ บริการของพนักงาน ตลอดจนรวมถึงการปฐมพยาบาลเบื้องต้น (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2546)

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่สะท้อนได้ถึงความสำเร็จ ของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่อง หนึ่ง อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ของแต่ละ บุคคล (Wolman, 1973) ดังนั้น ความพึงพอใจในการบริการภายในที่พักจึงเป็นตัวบ่งชี้ถึงการ ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการเกี่ยวกับการบริการภายในที่พักของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้ ในอีกทางหนึ่ง

จากที่กล่าวมาในข้างต้น คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก โดยมีวัตถุประสงค์ใน 2 ประการ สำคัญ คือ ประการแรก เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการ ภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก และประการที่สอง เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก ซึ่งผลการศึกษานี้จะเป็น ประโยชน์ต่อการวางแผนเพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการภายในที่พักของผู้ ประกอบธุรกิจสถานที่พัก ในอันที่จะเตรียมพร้อมในการรองรับและสนองตอบความต้องการของ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในสังคมไทยที่กำลังมีมากขึ้นได้อย่างเหมาะสมต่อไป

คำถามการวิจัย (Research Question)

1. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก เป็นอย่างไร

2. ปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลอย่างสำคัญต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้แก่แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง สำหรับการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลกในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้การประเมินระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับในการบริการภายในที่พักของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเกี่ยวกับการให้บริการภายในที่พักเป็นตัวชี้วัด (indicator) โดยครอบคลุมใน 5 มิติสำคัญ ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย ด้านความสะอาดและความสวยงามของห้องพัก ด้านอาหาร ด้านการรักษาความปลอดภัย และด้านการบริการของพนักงาน ในส่วนของการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านปัจเจกบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ อันได้แก่ รายได้ และปัจจัยด้านประเภทของที่พัก อันได้แก่ ประเภทของที่พัก ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการบริการภายในที่พัก ซึ่งครอบคลุมใน 5 มิติสำคัญ ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย ด้านความสะอาดและความสวยงามของห้องพัก ด้านอาหาร ด้านการรักษาความปลอดภัย และด้านการบริการของพนักงาน

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมาย (target population) ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นบุคคลที่เดินทางจากถิ่นพำนักถาวรของตนมายังจังหวัดพิษณุโลก โดยมีการค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน แต่ไม่เกิน 90 วัน ด้วยความสมัครใจ และด้วยวัตถุประสงค์อัน มิใช่ เพื่อเป็นการประกอบอาชีพหรือหารายได้ ซึ่งบุคคลดังกล่าวเป็นคนไทย โดยการศึกษาจะมีประชากรจำนวน

105,504 คน (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดพิษณุโลก, 2550) มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างอิงใน ชไมพร กาญจนกิจสกุล, 2552) ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน จากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพัก ณ สถานที่พักในจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 42 แห่ง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550) โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาได้แก่ สถานที่พักในจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 42 แห่ง

ขอบเขตด้านระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน ธันวาคม 2552 – กุมภาพันธ์ 2553

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. นักท่องเที่ยว หมายถึง บุคคลที่เดินทางจากถิ่นพำนักถาวรของตนมายังจังหวัดพิษณุโลก โดยมีการค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน แต่ไม่เกิน 90 วัน ด้วยความสมัครใจ และด้วยวัตถุประสงค์อันมิใช่เพื่อเป็นการประกอบอาชีพหรือหารายได้
2. ผู้สูงอายุ หมายถึง ประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นคนไทย
3. นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ หมายถึง ประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นคนไทย ที่เดินทางจากถิ่นพำนักถาวรของตนมายังจังหวัดพิษณุโลก โดยมีการค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน แต่ไม่เกิน 90 วัน ด้วยความสมัครใจ และด้วยวัตถุประสงค์อันมิใช่เพื่อเป็นการประกอบอาชีพหรือหารายได้
4. ที่พัก หมายถึง สถานที่ที่สร้างขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นที่พักค้างคืนสำหรับนักท่องเที่ยว อันได้แก่ ที่พักประเภทโรงแรม ที่พักประเภทรีสอร์ท และที่พักประเภทเกสต์เฮาส์
5. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกยินดีหรือผิดหวังของบุคคลที่เกิดจากการประเมินระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับในการบริการภายในที่พัก ซึ่งครอบคลุมใน 5 มิติสำคัญ ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย ด้านความสะดวกและความสวยงามของห้องพัก ด้านอาหาร ด้านการรักษาความปลอดภัย และด้านการบริการของพนักงาน
6. ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ หมายถึง สัญลักษณ์ อักษร หรือเครื่องหมายแสดงทางไปสู่สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ที่มีความชัดเจน ติดอยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นได้ง่าย และมีแสงส่องสว่างเวลากลางคืน

7. รายได้ต่อเดือน หมายถึง รายรับต่อเดือนของผู้สูงอายุ อันเกิดจากการทำงานหรือเบี้ยบำนาญ

ผลการวิจัยที่คาดว่าจะได้รับ (Output)

ในการดำเนินการศึกษา แบ่งผลที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัยได้ใน 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 (4 เดือนแรก คือ เดือนสิงหาคม – พฤศจิกายน พ.ศ. 2552)

1. ได้รายละเอียดของข้อมูลเกี่ยวกับการจัดบริการภายในที่พักของผู้ประกอบการ
2. ได้รายละเอียดของข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการได้รับบริการภายในสถานที่พักของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
3. ได้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ อันสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการวิจัย

ระยะที่ 2 (4 เดือนหลัง คือ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2552 – มีนาคม พ.ศ. 2553)

1. ได้ข้อค้นพบเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก
2. ได้ข้อค้นพบเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลอย่างสำคัญต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก
3. ได้รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์เพื่อเผยแพร่และนำเสนอต่อแหล่งทุน ตลอดจนถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากโครงการ (Outcomes)

ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการวางแผนและปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการภายในที่พักของผู้ประกอบการธุรกิจสถานที่พัก เพื่อเตรียมพร้อมในการรองรับและสนองตอบความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสม

แนวทางในการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาสามารถนำเสนอต่อสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงาน ภาคเหนือ เขต 3 จังหวัดพิษณุโลก เพื่อการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการภายในที่พักของผู้ประกอบการธุรกิจสถานที่พัก เพื่อเตรียมพร้อมในการรองรับและ

สนองตอบความต้องการของนักท่องเที่ยวยุคสูงวัย เนื่องจากกลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุกำลังมี
แนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษานี้มุ่งศึกษา ความพึงพอใจและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากรอบแนวความคิดในการศึกษาดังกล่าว ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยมีประเด็นในการทบทวนดังนี้

1. ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุ
 - 1.1 ความหมายของผู้สูงอายุ
 - 1.2 การเปลี่ยนแปลงของผู้สูงอายุ
 - 1.3 ความหมายของนักท่องเที่ยว
 - 1.4 ความสำคัญของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
2. ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับที่พัก
 - 2.1 ความหมายเกี่ยวกับที่พัก
 - 2.2 ประเภทธุรกิจบริการที่พัก
3. ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 3.1 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 3.2 ความสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

1.1 ความหมายของผู้สูงอายุ

ความสูงอายุนั้นเป็นการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเริ่มตั้งแต่เกิดและดำเนินต่อเนื่องไปจนสิ้นสุดอายุขัยของชีวิตนั้นๆ (นภเกตุ สุขสมเพียร, 2549) การจะกำหนดว่าใครเป็นผู้สูงอายุนั้นโดยทั่วไปสังคมกำหนดว่าผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป เป็นผู้สูงอายุ แต่ปัจจุบันการป้องกันและการรักษาสุขภาพดีขึ้น ส่งผลให้ผู้มีอายุยังกระฉับกระเฉง ทั้งด้านความคิดสติปัญญา และความคล่องตัวร่างกาย ทำให้บางประเทศให้นับผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไป เป็นผู้สูงอายุ เพราะเป็นวัยที่มีพัฒนาคุณวุฒิภาวะที่ซ้าลง หรือเรียกว่า “วัยแห่งความมียายุ” แต่ส่วนใหญ่ยังคงกำหนดให้วัย 60 ปีขึ้นไป เป็นวัยแห่งความมียายุ (กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2551) แต่ไม่เรียกว่า “คนแก่” หรือ “คนชราภาพ” เพราะเป็นการตอกย้ำความรู้สึกให้หดหู่และสิ้นหวัง (นภเกตุ สุขสมเพียร, 2549) ดังนั้น ชุมชนผู้สูงอายุแห่งประเทศไทย ซึ่งเกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2506 จึงได้บัญญัติคำว่า “ผู้สูงอายุ” ขึ้นโดย อรรถสิทธิ์ สิทธิสุนทร (กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2551) ซึ่งได้กำหนดว่าผู้สูงอายุต้องมีลักษณะเป็นผู้มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป มีความเสื่อมตามสภาพมีกำลังถดถอย เชื่องช้า เป็นผู้ที่ควรให้ความอุปการะ และเป็นผู้ที่มีโรคควรได้รับความช่วยเหลือ

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ผู้สูงอายุ หมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นผู้ที่มีความเสื่อมถอยตามสภาพ มีกำลังถดถอยเชื่องช้า อาจเป็นผู้ที่มีโรคอันควรได้รับความช่วยเหลือและอุปการะ

1.2 การเปลี่ยนแปลงของผู้สูงอายุ

การเปลี่ยนแปลงในวัยสูงอายุเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสามารถเห็นได้อย่างชัดเจนมี 3 ด้าน คือ การเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย การเปลี่ยนแปลงด้านจิตใจ และการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม แต่การเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายเป็นอุปสรรคต่อการท่องเที่ยวและการเข้าพักในที่พักรมากกว่าด้านอื่นๆ

การเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายเป็นตัวบ่งชี้ความมียายุของแต่ละบุคคลซึ่งแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับการดูแลตนเองและสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ลักษณะการเปลี่ยนแปลงนี้จะเป็นการเปลี่ยนแปลงแบบลดอัตราความเร็วลงไปสู่ความเสื่อม การเปลี่ยนแปลงทางร่างกายผู้สูงอายุผู้สูงอายุแต่ละคนจะมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นไม่เท่ากัน ซึ่งความเสื่อมถอยของการทำงานของ

ร่างกาย เช่น ระบบหัวใจและหลอดเลือดที่ทำให้ผู้สูงอายุมีโอกาสเสี่ยงต่อการเป็นเบาหวานมาก คนในวัยอื่น นอกจากนี้ ผู้สูงอายุยังเหนื่อยหอบง่าย โดยเฉพาะเมื่อขึ้นที่สูง หรืออยู่ในภาวะที่ร่างกายต้องการออกซิเจนมากกว่าปกติ ในด้านระบบทางเดินอาหาร คนสูงอายุมักมีปัญหาเรื่องท้องผูกและพุง จึงทำให้กระบวนการย่อยในปากขาดคุณภาพ และการดูดซึมสารอาหารลดต่ำลง รวมทั้งความแข็งแรงและความว่องไวในการเคลื่อนไหวของร่างกายลดน้อยลง จึงทำให้เคลื่อนไหว และการทรงตัวลำบาก (จุไรรัตน์ หงส์เวียงจันทร์, 2541 ; กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2551 ; สุรเดช สำราญจิตต์, 2550)

การเปลี่ยนแปลงด้านร่างกายในวัยสูงอายุที่ได้กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงทางชีววิทยาและสรีรวิทยาที่เริ่มเกิดขึ้นทีละน้อยอย่างต่อเนื่อง จะช้าหรือเร็วขึ้นการดูแลตนเองและสิ่งแวดล้อมบุคคลนั้นๆ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวถือว่าเป็นอุปสรรคต่อการท่องเที่ยว

1.3 ความหมายของนักท่องเที่ยว

จากการทบทวนเอกสารและรายงานการศึกษาที่ผ่านมา พบว่า นักท่องเที่ยว หมายถึง บุคคลที่เดินทางจากถิ่นพำนักถาวรของตนมายังจังหวัดพิษณุโลก โดยมีการค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน แต่ไม่เกิน 90 วัน ด้วยความสมัครใจ และด้วยวัตถุประสงค์อันมิใช่เพื่อเป็นการประกอบอาชีพ หรือหารายได้ (พ.ร.บ.ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 มาตรา 3)

ส่วนความหมายของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ หมายถึง ผู้มาใช้บริการการท่องเที่ยวที่มีอายุ ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานพิษณุโลก, 2550) ซึ่งนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีทั้งเวลาและเงิน เพราะไม่ต้องทำงานอีกต่อไปและได้รับเงินจากการทำงาน บำนาญจากการเกษียณอายุ รวมทั้งยังมีเงินที่สะสมมาทั้งชีวิต จึงทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีแนวโน้มในการท่องเที่ยวสูงที่สุด (พิพาภรณ์ ชูขำ, 2551) แต่ผู้สูงอายุมักมีข้อจำกัดทางกายภาพที่อาจเป็นอุปสรรคในการท่องเที่ยวอันเนื่องมาจากความเสื่อมถอยของสภาพร่างกาย ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับที่พักหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยวของประเทศไทย จึงควรต้องให้ความสนใจในการจัดสรรบริการภายในสถานที่พักที่จะเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็นกรณีพิเศษ ไม่ว่าจะเป็นในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ด้านความสะดวกของห้องพัก ด้านอาหาร ด้านความสามารถในการ

ติดต่อสื่อสารของพนักงาน และด้านการรักษาความปลอดภัย ตลอดจนถึงการปฐมพยาบาลเบื้องต้น (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2546)

สรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวสูงอายุคือ ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่เดินทางจากท้องถิ่นที่อยู่โดยปกติของตนไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจและด้วยวัตถุประสงค์อันมิใช่เพื่อประกอบอาชีพหรือรายได้

1.4 ความสำคัญของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มในการเติบโตทางด้านตลาดการท่องเที่ยว แต่นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีข้อจำกัดทางด้านร่างกาย ดังนั้นธุรกิจที่พึงจึงควรให้ความสำคัญกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1.4.1 สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย

นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มในการเติบโตทางด้านตลาดการท่องเที่ยว แต่นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีข้อจำกัดทางด้านร่างกาย เนื่องจากเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ พัฒนาการทางด้านร่างกายของผู้สูงอายุจะเสื่อมถอยลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งความแข็งแรงและความว่องไวของร่างกายลดน้อยลง จึงทำให้การเคลื่อนไหวและการทรงตัวได้ลำบาก ข้อจำกัดดังกล่าวจึงเป็นอุปสรรคสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเมื่อมาใช้บริการภายในที่พัก ดังนั้น ผู้ให้บริการที่พึงควรตระหนักถึงความสำคัญของกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ด้วยการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีสภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก และการให้บริการที่เหมาะสมแก่ผู้สูงอายุ เพื่อรองรับการเติบโตของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ (สำนักงานการท่องเที่ยว, 2551 ; จุไรรัตน์ หงส์เวียงจันทร์, 2541)

1.4.2 ด้านความสะดวกและความสวยงามของห้องพัก

การเปลี่ยนแปลงในวัยสูงอายุ สิ่งหนึ่งที่สามารถสังเกตได้ชัดเจนคือ ผิวหนัง ผิวหนังของผู้สูงอายุจะมีความชุ่มชื้นลดลง ผิวจะแห้งและเหี่ยวย่น เซลล์สร้างเม็ดสีของผิวหนังลดลง 8-10% ทำให้เกิดการตกกระ ไขมันสะสมใต้ผิวหนังลดลง ทำให้ทนต่อแสงแดด ทนต่อสภาวะอากาศร้อนและเย็นได้ลดลง ง่ายต่อการติดเชื้อ เซลล์หนังกำพร้ามีอัตราการหมุนเวียนลดลง ทำให้ชั้นของผิวหนังบางลงจึงมีผลให้เกิดแผลได้ง่าย การสร้างไวตามินดีจากแสงแดดของเซลล์ผิวหนังลดลง หากสถานที่ที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมาพำนักไม่สะอาด ย่อมส่งผลต่อโอกาสในการรับเชื้อโรคมมากขึ้น นอกจากนี้ ต่อมไขมันใต้ผิวหนังจะลดจำนวนลง ต่อมเหงื่อจะลดการทำงาน สาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากการลดระดับของ GH, IGF-1 และฮอร์โมนเพศ ส่งผลให้การขับเหงื่อน้อยลง และทำให้การระบายความร้อนของร่างกายลดลง (สุรัชย์ ชาติบริรักษ์, 2545) ดังนั้น

ห้องพักนอกจากจะมีความสะอาดแล้ว ห้องพักควรมีความปลอดภัย หรืออากาศถ่ายเทสะดวก บรรยากาศดี

1.4.3 ด้านอาหาร

ผู้สูงอายุจะพบกับปัญหาเกี่ยวกับระบบทางเดินอาหาร เนื่องจากมีปัญหาเรื่องเหงือกและฟัน จึงทำให้กระบวนการย่อยอาหารในปากขาดคุณภาพ และการดูดซึมสารอาหารลดลง นอกจากนี้ผู้สูงอายุจะมีการหลั่งของน้ำย่อย และน้ำลายน้อยลง อาหารที่รับประทานจึงควรเป็นอาหารอ่อนที่เคี้ยวง่าย กลืนง่าย และย่อยง่าย โดยเฉพาะในรายที่ไม่มีฟันหรือใส่ฟันปลอม ผู้สูงอายุอาจต้องรับประทานอาหารเหลว ในการปรุงอาหารเนื้อสัตว์ควรสับหรือบดหรือนำมาตุ๋นจนเปื่อย (จุไรรัตน์ หงส์เวียงจันทร์, 2541) ดังนั้น ผู้ให้บริการที่พักควรมีการดูแลเอาใจใส่ในเรื่องอาหาร เพื่อให้เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่จะเข้ามาใช้บริการ

1.4.4 ด้านการรักษาความปลอดภัย

การบริการที่พักสำหรับนักท่องเที่ยว นั้น นอกจากจะต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสบายแล้ว ยังต้องคำนึงถึงระบบความปลอดภัยภายในสถานที่พักด้วย เพื่อเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ เช่น ทางหนีไฟ เครื่องดับเพลิง รวมถึงระบบการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของลูกค้า (วชิราภรณ์ โลหะชาละ, 2545)

1.4.5 ด้านการบริการของพนักงาน

วัยสูงอายุสำหรับการเปลี่ยนแปลงของร่างกายในทางที่เสื่อมถอยลง ยังผลทำให้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุจำเป็นต้องมีพนักงานคอยดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด ซึ่งพนักงานต้องพร้อมที่จะช่วยเหลือและให้บริการในทันทีเมื่อผู้สูงอายุต้องการความช่วยเหลือ โดยปฏิบัติอย่างสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติต่อผู้สูงอายุ (วีรพงษ์ เณิมจิระรัตน์, 2538)

สรุปได้ว่า การเตรียมความพร้อมของที่พักในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ซึ่งครอบคลุมใน 5 มิติสำคัญ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย ด้านความสะอาดและความสวยงามของห้องพัก ด้านอาหาร ด้านการรักษาความปลอดภัย และด้านการบริการของพนักงาน

2. ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับที่พัก

2.1 ความหมายเกี่ยวกับที่พัก

จากการทบทวนเอกสารและรายงานการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับคำจำกัดความของที่พัก พบว่า ที่พัก หมายถึง ที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวโดยตรงเอาไว้เป็นสถานที่ที่สำหรับพักค้างคืนชั่วคราวในการท่องเที่ยวครั้งหนึ่งๆ (ธัญญา แซ่หุ่, 2542) ซึ่งการประกอบธุรกิจการขายบริการที่พักเพื่อคนเดินทางที่ต้องการพักค้าง อาจมีบริการอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการด้วย ที่พักแรมสำหรับนักเดินทางท่องเที่ยวแบ่งได้หลายประเภทแต่อาจไม่ชัดเจนนัก แต่ส่วนใหญ่แตกต่างกันในภาพลักษณ์ของธุรกิจ เช่น อินน์ (inn) ให้ความรู้สึกอบอุ่นและเป็นกันเอง โมเต็ล (motel) เน้นความสะดวกสบายและผู้มาพักมีที่จอดรถของตนเอง โรงแรม (hotel) ที่เน้นประสิทธิภาพและบริการความสะดวกสบายต่างๆ เป็นต้น (บุญหลิบ พานิชชาติ, 2545)

ความหมายตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2478 มาตรา 3 ให้ความหมายของโรงแรมว่าหมายถึง “บรรดาสถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้น เพื่อรับสินจ้างสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่ประสงค์จะหาที่อยู่ หรือที่พักชั่วคราว” ทั้งนี้ต้องการบริการอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้ที่เข้าพักตามความต้องการได้ด้วยดังในมาตรา 25 กำหนดไว้ว่า “เคหะสถานใด ใช้เป็นบ้านพักดังกล่าวคือใช้เฉพาะเป็นที่รับบุคคลที่ประสงค์จะไปพักอาศัยอยู่ซึ่งระยะเวลาอย่างน้อยหนึ่งคืน โดยผู้มีสิทธิให้ใช้ไม่ได้ขายอาหาร หรือเครื่องดื่มใดๆ แก่ผู้มาพักเป็นปกติธุระหรือแก่ประชาชน ไม่ถือว่าเป็นโรงแรมตามความหมายแห่งพระราชบัญญัตินี้” (พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2478, 2478)

สรุปได้ว่า ที่พัก หมายถึง สถานที่ที่นักท่องเที่ยวสามารถใช้เป็นที่พักค้างคืนชั่วคราว ซึ่งอาจมีบริการอาหารและเครื่องดื่มไว้ให้บริการ ที่พักแรมสำหรับนักท่องเที่ยวสามารถแบ่งได้หลายประเภท ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ที่พัก หมายถึง สถานที่ที่สร้างขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นที่พักค้างคืนสำหรับนักท่องเที่ยว

2.2 ประเภทธุรกิจบริการที่พัก

ประเภทของที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวมีหลากหลายประเภท แต่ในที่นี้จะกล่าวถึงที่พักที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยว (นิคม จารุมณี, 2536) ดังนี้

2.2.1 โรงแรม (Hotels) หมายถึง หลายสิ่งตั้งแต่บ้านพักที่มีเพียง 10 ห้องพัก ไปจนถึงอาคารขนาดใหญ่ที่มีห้องพักนับพันห้อง รวมทั้งห้องประชุมสัมมนาขนาดใหญ่ พร้อมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ สนามกีฬา หรือสถานที่เพื่อการพักผ่อน เช่น สระว่ายน้ำ สนามเทนนิส และห้องพักบริการตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมทั้งภัตตาคารร้านอาหาร และบาร์ที่ให้บริการ ความ

บันเทิงทั้งหลาย โรงแรมยังสามารถจำแนกออกไปเป็นโรงแรมตามประเพณีนิยม โรงแรมสำหรับนักธุรกิจ โรงแรมตามสถานที่พักตากอากาศ และโรงแรมสนามบิน เป็นต้น

2.2.2 มอเตอร์โฮเต็ล (Motor Hotels) เป็นโรงแรมซึ่งจัดให้มีสถานที่จอดรถยนต์โดยไม่คิดมูลค่าแก่แขกที่เข้าพักธุรกิจโรงแรมประเภทนี้ ปกติจะมีห้องพักตั้งแต่ 30-300 ห้อง และมักจะตั้งอยู่ตามเส้นทางหลวงสายสำคัญที่เชื่อมระหว่างเมืองใหญ่ๆ หรือภาคต่างๆ ในสหรัฐอเมริกา มีโรงแรมประเภทนี้อยู่มาก และได้รับความนิยมจากนักเดินทางที่ใช้รถส่วนตัวเป็นอย่างมาก

2.2.3 โมเต็ล (Motels) เป็นอีกรูปแบบหนึ่งของมอเตอร์โฮเต็ล แต่ในด้านอุตสาหกรรมโมเต็ลจะให้บริการแต่เฉพาะพักรแรมเท่านั้น โดยไม่มีการบริการและการอำนวยความสะดวกอื่นใดเพิ่มเติม โมเต็ลจะตั้งอยู่บริเวณริมถนนหลวงสายต่างๆ และมุ่งที่จะให้บริการแก่นักเดินทาง หรือนักท่องเที่ยวที่ต้องการพักแบบประหยัด

2.2.4 โรงแรมเศรษฐกิจ / โรงแรมแบบประหยัด (Budget Motels) เป็นที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการสถานที่พักในราคาถูก สำหรับนักเดินทางที่ต้องการการประหยัด ปราศจากการรบกวน สะอาด และทันสมัย

2.2.5 รีสอร์ท โฮเต็ล (Resort Hotels) มักนิยมสร้างขึ้นเพื่อเป็นที่พักรแรมของนักท่องเที่ยวตามบริเวณที่มีทัศนียภาพสวยงามตามธรรมชาติ ที่พักรประเภทนี้จะไม่ได้รับความนิยมนักเดินทางชั่วคราวระยะเวลานั้นๆ

2.2.6 คอนโดมิเนียมโฮเต็ล (Condominium Hotels) โรงแรมชนิดนี้เป็นการรวมเอาโรงแรมกับห้องชุดเข้าด้วยกัน แทนห้องที่พักรธรรมดาทั่วไป บุคคลที่ซื้อคอนโดมิเนียมจากบริษัทผู้สร้างมีฐานะเป็นผู้ถือกรรมสิทธิ์ในห้องชุดคอนโดมิเนียม ผู้ถือกรรมสิทธิ์จะทำสัญญากับบริษัทผู้ขาย และร่วมดำเนินการคอนโดมิเนียม เพื่อดำเนินธุรกิจโรงแรม หรือเปิดให้นักเดินทางท่องเที่ยวมาเช่าพักร

2.2.7 ที่พักประเภทถือกรรมสิทธิ์ร่วมกัน (Timesharing) เป็นที่พักในรูปแบบพิเศษของเจ้าของกรรมสิทธิ์คอนโดมิเนียม โดยการเฉลี่ยค่าใช้จ่ายร่วมทุนกันซื้ออาคารชุด หรือคอนโดมิเนียม แล้วกำหนดช่วงระยะเวลาที่แต่ละคนไปใช้บริการในแต่ละรอบ หมุนเวียนกันไป หลักการสำคัญของที่พักแบบนี้ คือ (1) การมีสิทธิ์ร่วมกันในการเข้าพักเป็นจำนวนปีๆ ละกี่ครั้ง กำหนดไว้แน่นอน (2) ร่วมกันเฉลี่ยค่าใช้จ่ายซึ่งจะถูกกว่าไปเช่าโรงแรมหรืออาคารชุด (3) ประหยัดเงินลงทุนที่จะไปซื้อ

บ้านหรืออาคารชุดอยู่อาศัยแล้วไม่ได้ใช้มูลค่า (4) สิทธิที่จะแลกเปลี่ยนสิทธิการเข้าพักในที่พักของบุคคลอื่นๆ หรือในแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ได้

2.2.8 เพนชั่น (Pensions) เป็นที่พักซึ่งเจ้าของเป็นผู้ดำเนินกิจการเอง เจ้าของที่พักประเภทนี้จะอาศัยอยู่ภายในอาคารเพนชั่น เนื้อที่ที่แบ่งให้เช่าในเพนชั่นหนึ่ง มีอยู่ไม่มาก

2.2.9 พาราเดอร์ส (Paradors) เป็นลักษณะที่พักเฉพาะในประเทศสเปน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นปราสาท หรือวังโบราณ โบสถ์หรือสำนักชี ซึ่งได้รับการดัดแปลงเป็นสถานที่พักแรมแก่นักท่องเที่ยว โดยหน่วยงานของรัฐบาลจะเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวเข้าไปเที่ยวชม และพักค้างคืนในสถานที่เหล่านั้น เพื่อแสวงหารายได้มาช่วยเหลืงบประมาณในการบำรุงสถานที่เก่าแก่เหล่านั้นให้มีคุณค่าต่อไปในด้านการท่องเที่ยว

2.2.10 เกสต์เฮาส์ (Guesthouse) เป็นที่พักที่เจ้าของบ้านแบ่งให้นักท่องเที่ยวได้เข้าพักแรม ตามปกติเกสต์เฮาส์จะต้องอยู่ในย่านชุมชน หรือเมืองใหญ่ๆ ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวจะมาเข้าพักค้างแรมเฉพาะในเวลากลางคืน ส่วนกลางวันนั้นจะออกเดินทางท่องเที่ยวชมบ้านเมือง หรือธรรมชาติที่สวยงามต่างๆ ราคาเกสต์เฮาส์อยู่ในระดับที่ค่อนข้างต่ำ มีเตียงสะอาด และห้องน้ำรวมไม่บริการ ปัจจุบันเกสต์เฮาส์ได้พัฒนาคุณภาพดีขึ้นเป็นอย่างมาก

2.2.11 สถานที่พักแรมกลางแจ้ง (Campgrounds) เป็นสถานที่ที่ได้รับความนิยมค่อนข้างสูง สำหรับการพักแรมเพียง 1-2 คืน สถานที่พักแรมกลางแจ้งได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั่วโลก ทั้งในทวีปอเมริกาเหนือ ยุโรปและเอเชีย

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับธุรกิจบริการที่พักในประเด็นของประเภทของที่พักสรุปได้ว่า ประเภทของห้องพักสามารถแบ่งได้เป็น 11 ประเภท อันได้แก่ โรงแรม มอเตอร์โฮเทล โมเต็ล โรงแรมเศรษฐกิจ / โรงแรมแบบประหยัด รีสอร์ท โฮเทล คอนโดมิเนียมโฮเทล ที่พักประเภทถือกรรมสิทธิ์ร่วมกัน เพนชั่นพาราเดอร์ส เกสต์เฮาส์ และสถานที่พักแรมกลางแจ้ง และจากการสำรวจที่พักแรมสำหรับนักท่องเที่ยวในจังหวัดพิษณุโลก พบว่า จังหวัดพิษณุโลกมีที่พักสำหรับนักท่องเที่ยว 3 ประเภทคือ ที่พักประเภทโรงแรม ที่พักประเภทรีสอร์ท และที่พักประเภทเกสต์เฮาส์ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2552) ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาที่พักซึ่งแบ่งประเภทที่พักออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ที่พักประเภทโรงแรม ที่พักประเภทรีสอร์ท และที่พักประเภทเกสต์เฮาส์

3. ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจ

3.1 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการทบทวนเอกสารและเอกสารที่เกี่ยวข้อง พบว่า “ความพึงพอใจเป็นระดับของความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง” ซึ่งลักษณะของความพึงพอใจในการบริการเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกในทางบวกของบุคคล ที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, 2548) นอกจากนี้ ความพึงพอใจ (Satisfaction) ยังเป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ ไม่สามารถวัดความพึงพอใจได้โดยตรง แต่สามารถวัดได้ทางอ้อม คือ วัดจากความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ (นิชาภา พิงรัตน์มงคล และพิมพ์ วิโนทัย, 2550)

ความพึงพอใจยังเป็นระดับความรู้สึกของบุคคลที่แสดงความยินดี หรือผิดหวังอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้สินค้าหรือบริการกับความคาดหวัง ซึ่งความคาดหวังของบุคคลเกิดจากหลายๆ องค์ประกอบ อันได้แก่ ประสบการณ์ในอดีต คำบอกเล่าของเพื่อนฝูงและญาติมิตร แหล่งข้อมูลอื่นๆ หรือแม้แต่พันธะสัญญาขององค์กรที่ได้ให้ไว้กับลูกค้า หากผลจากการใช้สินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวัง บุคคลนั้นก็จะไม่พึงพอใจ และถ้าผลจากการใช้สินค้าหรือบริการเป็นไปตามความคาดหวัง หรือเกินความคาดหวัง บุคคลนั้นก็จะมี ความพึงพอใจมากขึ้น ซึ่งสามารถสังเกตความพึงพอใจของบุคคลได้จากการแสดงออกทางสายตา คำพูด และกริยาท่าทางของบุคคลนั้น (กัญญลักษณ์ พรวิพิทยาเลิศ, 2551, หน้า 24-25 ; ศรีนยา ละอองอินทร์, 2546 ; กุณทลี รื่นรมย์ และคณะ, 2547 ; ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ, 2547)

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกยินดี หรือผิดหวังของบุคคลที่เกิดจากการประเมินระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการใช้สินค้าหรือบริการกับสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกยินดีหรือผิดหวังของบุคคลที่เกิดจากการประเมินระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับในการบริการภายในที่พัก ซึ่งครอบคลุมใน 5 มิติสำคัญ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย ด้านความสะอาดและความสวยงามของห้องพัก ด้านอาหาร ด้านการรักษาความปลอดภัย และด้านการบริการของพนักงาน

3.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

งานบริการหรือธุรกิจในด้านที่มักเป็นธุรกิจที่อำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้เดินทาง และนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการในการพัก ซึ่งที่มักเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการ ดังนั้น ผู้ที่เข้ามาใช้บริการย่อมคาดหวังต่อการบริการที่ได้รับ ด้วยเหตุนี้ ความสำเร็จของงานบริการหรือธุรกิจในด้านที่มักจึงขึ้นอยู่กับความสามารถในการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการเกิดความความพึงพอใจที่ดี (เอนก สุวรรณบัณฑิต, 2548) จึงต้องคำนึงถึงหลักในการให้บริการ ดังต่อไปนี้

3.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายก่อน

3.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์กรธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆ ด้าน ตัวอย่างเช่น อาคารสถานที่อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

3.2.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากงานบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ซึ่งการปฏิบัติงานการบริการจะมีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในการของตน จึงจะทุ่มเทให้กับงาน และเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสุดท้ายจะส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการของกิจการบริการนั้นด้วย

3.2.4 ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้รับการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการ

3.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับการบริการที่ดี เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเอง จากการไปรับบริการต่างๆ เช่น ท่องเที่ยว รับประทานอาหาร พักค้างแรม เป็นต้น ความพึงพอใจที่ได้จากการไปรับบริการนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการบริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มี ทำให้เกิดการแข่งขันนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ผลสุดท้ายก็คือผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพขึ้นไปเรื่อยๆ

3.2.6 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สว่างสรรค์ และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการ สูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้นมีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วางการธุรกิจบริการมากขึ้น ทำให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ และสุดท้ายส่งผลต่อลักษณะการบริการทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

สรุปได้ว่า งานบริการด้านสถานที่พักเป็นงานที่อำนวยความสะดวกสบายให้กับผู้ที่ใช้บริการ ซึ่งที่พักเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้ที่เข้ามาใช้บริการย่อมคาดหวังต่อการบริการที่ได้รับ ด้วยเหตุนี้ ความสำเร็จของงานบริการหรือธุรกิจในด้านที่พักจึงขึ้นอยู่กับความสามารถในการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพึงพอใจที่ดี

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ
นักท่องเที่ยว พบปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ดังนี้

เพศ

นิพนธ์ ชูขำ (2551) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี การศึกษาพบว่า ความแตกต่างระหว่างเพศ ทำให้นักท่องเที่ยวต้องการบริการทางการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน เช่น เพศหญิงต้องการท่องเที่ยวที่ค่อนข้างสะดวกสบาย มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการ คำนึงถึงเรื่องความปลอดภัย และไม่ชอบการท่องเที่ยวที่ต้องผจญภัยหรือผาดโผนมากนัก ซึ่งตรงข้ามกับเพศชาย ที่ชอบการท่องเที่ยวแบบผจญภัยผาดโผน

ดวงพร รัตติสร้อย (2548, อ้างอิงใน นิชาภา พึ่งรัตนะมงคล และคณะ, 2550) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการโรงแรม ปาตองเมอร์ลิน จังหวัดภูเก็ต จากการศึกษาพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 60.52 มีอายุ 36 ถึง 40 ปี ร้อยละ 43.37 มีอาชีพอิสระ ร้อยละ 40.13 มีสัญชาติ(แบ่งตามทวีป) เป็นทวีปยุโรป ร้อยละ 33.98 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรม ปาตองเมอร์ลิน จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านการต้อนรับและบริการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านสถานที่ที่ให้บริการ และด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร

ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรม ปาตองเมอร์ลิน จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุ

พัฒนไชย อินทรโยธา (2551) ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมเจดับบลิวแมริออท ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่อายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องพัก และการใช้บริการดิสโก้เคไม่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจต่อการบริการห้องพัก ประชุมสัมมนาโดยรวมและเป็นระดับไม่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจต่อการบริการใช้ห้องพัก ด้านสถานที่และด้านราคาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดวงพร รัตติสร้อย (2548, อ้างอิงใน นิชาภา พึ่งรัตนะมงคล และคณะ, 2550) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการโรงแรม ปาตองเมอร์ลิน จังหวัดภูเก็ต จากการศึกษาพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 60.52 มีอายุ 36 ถึง 40 ปี ร้อยละ 43.37 มีอาชีพอิสระ ร้อยละ 40.13 มีสัญชาติ(แบ่งตามทวีป) เป็นทวีปยุโรป ร้อยละ 33.98 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรม ปาตองเมอร์ลิน จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านการต้อนรับและบริการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านสถานที่ที่ให้บริการ และด้านการบริการข้อมูลข่าวสารตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรม ปาตองเมอร์ลิน จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษา

นิพนภรณ์ ชูขำ (2551) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี การศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาเป็นองค์ประกอบหนึ่งซึ่งผู้จกการท่องเที่ยวให้ความสนใจเพราะการศึกษาเป็นการเปิดโลกทัศน์ของคน ระดับการศึกษาเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมในการเดินทาง คนที่มีการศึกษาสูงกว่าจะเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวมากกว่าคนที่มิระดับการศึกษาต่ำกว่า เนื่องจากคนที่มีการศึกษาสูงจะมีโลกทัศน์ที่กว้างกว่า ทำให้อยากไปดูหรืออยากไปสัมผัสกับสิ่งที่ตนได้เรียนรู้มา

พัฒนไชย อินทรโยธา (2551) ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมเจดับบลิวแมริออท ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการดิสโก้เคโดยรวมและเป็นระดับไม่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจต่อการบริการใช้ห้องพัก

ด้านของสถานที่และด้านราคาต่างกัน และมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องประชุมสัมมนาโดยรวมและเป็นรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านพนักงานและด้านสถานที่

อาชีพร

นิพนธ์ ชูชา (2551) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี การศึกษาพบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับรายได้และการศึกษา โดยกลุ่มอาชีพที่เดินทางมากที่สุดในปี คือ ผู้มีอาชีพผู้จัดการหรือผู้บริหาร นอกจากนี้ยังมีพวก นักวิชาชีพ และผู้ทำงานทางด้านเทคนิคจัดว่าเป็นกลุ่มคนทำงานที่มีการเดินทางมากด้วย เนื่องจากคนกลุ่มนี้จะต้องเดินทางไป ติดต่องานหรือไปประชุมสัมมนาในที่ต่างๆ บ่อยครั้ง

ชัชฎาภรณ์ ศิริรัตนวุฒิ (2550) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี การศึกษาพบว่า ผู้ที่ประกอบอาชีพรับจ้างเข้าใช้บริการภายในที่พักน้อยกว่ากลุ่มอาชีพอื่นๆ

กิตติยา อรรถสาร และคณะ (2550) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในการเลือกใช้บริการโรงแรม Bangkok Marriott Resort and Spa จากการศึกษา พบว่า ด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในการเลือกใช้บริการโรงแรม Bangkok Marriott Resort and Spa ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจกับปัจจัยการตลาดของโรงแรมโดยรวมในระดับมากที่สุด ซึ่งปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด คือ ปัจจัยทางด้านคุณภาพห้องพัก และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด คือ ปัจจัยทางด้านทำเลที่ตั้งของโรงแรม ด้านปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม Bangkok Marriott Resort and Spa ซึ่งคือปัจจัยทางด้านราคา ด้านคุณภาพการบริการของโรงแรม ด้านความปลอดภัย ด้านที่ตั้งและสภาพแวดล้อม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาในกลุ่มต่างๆ เช่น อาชีพ รายได้ ประเทศที่มา ระยะเวลาที่เข้าพัก พบว่าปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงแรมอยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด คือปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด คือ ปัจจัยทางด้านราคา

รายได้

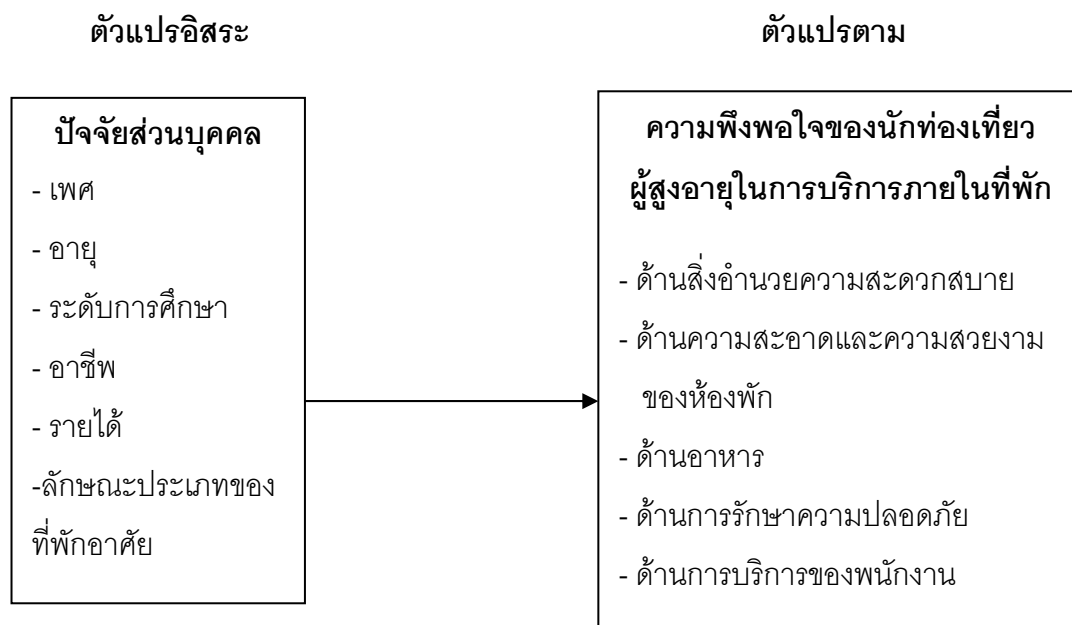
นิพนธ์ ชูชา (2551) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี การศึกษาพบว่า รายได้เป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุดในการกำหนดอำนาจซื้อของผู้บริโภคทางการท่องเที่ยว อำนาจทางการซื้อเป็นปัจจัยหนึ่งที่ผู้จัดการทางด้านการท่องเที่ยวจะต้องพิจารณาตลาดจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อคนมีอำนาจซื้อ

จากการสำรวจของหลายหน่วยงานแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ทางตรงระหว่างรายได้ครอบครัว และการเดินทางยิ่งรายได้มากขึ้นการเดินทางจะยิ่งมากขึ้นตามไปด้วย รวมไปถึงพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง ผู้บริโภคที่มีรายได้สูงมักนิยมเดินทางทางอากาศ ในขณะที่การเดินทางโดยรถประจำทางดึงดูดผู้บริโภคที่มีรายได้ต่ำ

กิตติยา อรรถสาร และคณะ (2550) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในการเลือกใช้บริการโรงแรม Bangkok Marriott Resort and Spa จากการศึกษา พบว่า ด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในการเลือกใช้บริการโรงแรม Bangkok Marriott Resort and Spa ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจกับปัจจัยการตลาดของโรงแรมโดยรวมในระดับมากที่สุด ซึ่งปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด คือ ปัจจัยทางด้านคุณภาพห้องพัก และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด คือ ปัจจัยทางด้านทำเลที่ตั้งของโรงแรม ด้านปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม Bangkok Marriott Resort and Spa ซึ่งคือปัจจัยทางด้านราคา ด้านคุณภาพการบริการของโรงแรม ด้านความปลอดภัย ด้านที่ตั้งและสภาพแวดล้อม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาในกลุ่มต่างๆ เช่น อาชีพ รายได้ ประเทศที่มา ระยะเวลาที่เข้าพัก พบว่าปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงแรมอยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด คือปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด คือ ปัจจัยทางด้านราคา

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมี 5 ปัจจัย อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และลักษณะประเภทของที่พักอาศัย จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นสามารถนำมาสร้างเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

กรอบแนวความคิดในการวิจัย



แผนภาพ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก โดยมีวิธีการศึกษาดังนี้

คำถามวิจัยข้อที่ 1. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลกเป็นอย่างไร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรเป้าหมาย (target population) ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นบุคคลที่เดินทางจากถิ่นพำนักถาวรของตนมายังจังหวัดพิษณุโลก โดยมีการค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน แต่ไม่เกิน 90 วัน ด้วยความสมัครใจ และด้วยวัตถุประสงค์อื่น มิใช่ เพื่อเป็นการประกอบอาชีพหรือหารายได้ ซึ่งบุคคลดังกล่าวเป็นคนไทย โดยการศึกษามีประชากรจำนวน 105,504 คน (กลุ่มงานฐานข้อมูลการตลาด การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550)

กลุ่มตัวอย่าง มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างอิงใน ชไมพร กาญจนกิจสกุล, 2552) ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน จากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพำนักรถ สถานที่พักในจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 42 แห่ง อันได้แก่ โรงแรมจำนวน 23 แห่ง รีสอร์ทจำนวน 15 แห่ง และเกสต์เฮาส์จำนวน 4 แห่ง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550) โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภทสถานที่พัก ดังนี้ โรงแรมจำนวนตัวอย่าง 348 คน รีสอร์ทจำนวนตัวอย่าง 44 คน และเกสต์เฮาส์ตัวอย่าง 8 คน

การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยสร้างจากการศึกษาเอกสารวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังทำการศึกษาเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) กับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและผู้ประกอบการธุรกิจที่พัก เพื่อให้ได้ซึ่งรายละเอียดของข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการได้รับบริการภายในสถานที่พัก

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะเก็บจนกว่าข้อมูลหนึ่งหรืออิมตัว เมื่อผู้วิจัยได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก จากนั้นได้ทำการการถอดเทปจากบทสัมภาษณ์ แล้วนำบทสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อนำไปพัฒนาเป็นเครื่องมือในการศึกษา (รายละเอียดในภาคผนวก จ)

หน่วยในการวิเคราะห์ (unit of analysis) คือ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลกในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้การประเมินระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับในการบริการภายในที่พักของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเกี่ยวกับการให้บริการภายในที่พักเป็นตัวชี้วัด (indicator) โดยครอบคลุมใน 5 มิติสำคัญ ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย ด้านความสะอาดและความสวยงามของห้องพัก ด้านอาหาร ด้านการรักษาความปลอดภัย และด้านการบริการของพนักงานซึ่งระดับความพึงพอใจในการบริการภายในที่พักแบ่งออกเป็น 5 ระดับ และเกณฑ์การให้คะแนน มีดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจ	เกณฑ์การให้คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ความพึงพอใจรวมทุกด้าน ประกอบด้วยรายการข้อคำถามจำนวน 26 ข้อ คะแนนสูงสุดเท่ากับ 130 คะแนน และคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 26 คะแนน แบ่งช่วงความพึงพอใจเป็น 3 ช่วง ดังต่อไปนี้

26.0 - 60.6	คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจต่ำ
60.7 - 95.2	คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
95.3 - 130.0	คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจสูง

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย ประกอบด้วยรายการข้อคำถามจำนวน 9 ข้อ คะแนนสูงสุดเท่ากับ 45 คะแนน และคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 9 คะแนน แบ่งช่วงความพึงพอใจเป็น 3 ช่วง ดังต่อไปนี้

9.0 - 21.0	คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจต่ำ
22.0 - 33.0	คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
34.0 - 45.0	คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจสูง

ความพึงพอใจด้านความสะอาดและความสวยงามของห้องพัก ประกอบด้วยรายการข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ คะแนนสูงสุด เท่ากับ 15 คะแนน และคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 3 คะแนน แบ่งช่วงความพึงพอใจเป็น 3 ช่วง ดังต่อไปนี้

3.0 - 7.0	คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจต่ำ
8.0 - 11.0	คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
12.0 - 15.0	คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจสูง

ความพึงพอใจด้านอาหาร ประกอบด้วยรายการข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ คะแนนสูงสุด เท่ากับ 15 คะแนน และคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 3 คะแนน แบ่งช่วงความพึงพอใจเป็น 3 ช่วง ดังต่อไปนี้

3.0 - 7.0	คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจต่ำ
8.0 - 11.0	คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
12.0 - 15.0	คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจสูง

ความพึงพอใจด้านการรักษาความปลอดภัย ประกอบด้วยรายการข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ คะแนนสูงสุด เท่ากับ 30 คะแนน และคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 6 คะแนน แบ่งช่วงความพึงพอใจเป็น 3 ช่วง ดังต่อไปนี้ พึงพอใจสูง พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจต่ำ

6.0 - 14.0	คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจต่ำ
15.0 - 22.0	คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
23.0 - 30.0	คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจสูง

ความพึงพอใจด้านการบริการของพนักงาน ประกอบด้วยรายการข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ คะแนนสูงสุด เท่ากับ 25 คะแนน และคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 5 คะแนน แบ่งช่วงความพึงพอใจเป็น 3 ช่วง ดังต่อไปนี้

5.0 - 11.6	คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจต่ำ
11.7 - 18.2	คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
18.3 - 25.0	คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจสูง

ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือนั้น ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือที่ได้สร้างขึ้นมาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (content validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน (รายละเอียดในภาคผนวก ง) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและประเด็นที่ต้องการทราบ (item objective congruence index - IOC) แล้วปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ (รายละเอียดในภาคผนวก ข) และภายหลังจากปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ดังกล่าวแล้ว ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแล้วไปทดลอง (try out) กับกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุจำนวน 30 ราย แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสัมภาษณ์ โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของ ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (รายละเอียดในภาคผนวก ค) พบว่า

ความเชื่อมั่นของแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างทั้งฉบับ เท่ากับ 0.8675

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้วิจัยจะเป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้เครื่องมือ คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ซึ่งได้สร้างขึ้นและผ่านการตรวจสอบคุณภาพตามหลักวิชาการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2552 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2553

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

คำถามการวิจัยข้อที่ 2. ปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลอย่างสำคัญต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรเป้าหมาย (target population) ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นบุคคลที่เดินทางจากถิ่นพำนักถาวรของตนมายังจังหวัดพิษณุโลก โดยมีการค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน แต่ไม่เกิน 90 วัน ด้วยความสมัครใจ และด้วยวัตถุประสงค์อื่น มิใช่ เพื่อเป็นการประกอบอาชีพหรือหารายได้ ซึ่งบุคคลดังกล่าวเป็นคนไทย โดยการศึกษามีประชากรจำนวน 105,504 คน (กลุ่มงานฐานข้อมูลการตลาด การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550)

กลุ่มตัวอย่าง มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามาเน (Yamane, 1973 อ้างอิงใน ชไมพร กาญจนกิจสกุล, 2552) กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน จากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่พำนัก ณ สถานที่พักในจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 42 แห่ง อันได้แก่ โรงแรมจำนวน 23 แห่ง รีสอร์ทจำนวน 15 แห่ง และเกสต์เฮาส์จำนวน 4 แห่ง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550) โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภทสถานที่พัก ดังนี้ โรงแรมจำนวนตัวอย่าง 348 คน รีสอร์ทจำนวนตัวอย่าง 44 คน และเกสต์เฮาส์ตัวอย่าง 8 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างโดยสร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากการศึกษาเอกสารวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนอกจากนี้ยังทำการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) กับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเพื่อให้ได้ซึ่งรายละเอียดของข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการได้รับบริการภายในสถานที่พัก สำหรับการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมเพื่อให้ได้ซึ่งรายละเอียดของข้อมูลเกี่ยวกับการจัดบริการภายในสถานที่พัก ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากวรรณกรรมและพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ.2478 หน่วยในการวิเคราะห์ (unit of analysis) คือ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก

ตัวแปรต้น ได้แก่

1. เพศ สามารถจำแนกได้ 2 กลุ่ม ได้แก่
 - เพศชาย
 - เพศหญิง
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา สามารถจำแนกได้ 6 กลุ่ม ได้แก่
 - ไม่ได้รับการศึกษา
 - ประถม
 - มัธยม/ปวช./ปวส.
 - ปริญญาตรี
 - สูงกว่าปริญญาตรี
 - อื่นๆ (โปรดระบุ
4. อาชีพ สามารถจำแนกได้ 5 กลุ่ม ได้แก่
 - ข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ
 - พนักงานบริษัทเอกชน
 - ธุรกิจส่วนตัว
 - เกษียณ / ไม่ได้ทำงาน
 - อื่นๆ(โปรดระบุ
5. รายได้ต่อเดือน
6. ประเภทที่พัก สามารถจำแนกได้ 3 กลุ่ม ได้แก่
 - ที่พักประเภทโรงแรม
 - ที่พักประเภทรีสอร์ท
 - ที่พักประเภทเกสท์เฮาส์

ตัวแปรตาม

วัดจากคะแนนระดับความพึงพอใจในภาพรวม ซึ่งครอบคลุมใน 5 มิติสำคัญ ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย ด้านความสะอาดและความสวยงามของห้องพัก ด้านอาหาร ด้านการรักษาความปลอดภัย และด้านการบริการของพนักงาน จากรายการข้อคำถาม 26 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้ คณะผู้วิจัยจะเป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้เครื่องมือ คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างซึ่งได้สร้างขึ้นและผ่านการตรวจสอบคุณภาพตามหลักวิชาการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2552 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2553

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (multiple regression analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก

ตอนที่ 1 คุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 1 คุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	175	43.75
- หญิง	225	56.25
รวม	400	100.00
อายุ		
- 60 ปี ถึง 64 ปี	315	78.75
- 65 ปี ถึง 70 ปี	73	18.25
- ตั้งแต่ 71 ปีขึ้นไป	12	3.00
รวม	400	100.00
ค่าเฉลี่ย (mean)	63.21	
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)	3.31	

ตาราง 1 (ต่อ) คุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
- ประถมศึกษา	94	23.50
- มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	118	29.50
- ปริญญาตรี	173	43.25
- สูงกว่าปริญญาตรี	15	3.75
รวม	400	100.00
อาชีพ		
- ไม่ได้ทำงาน	15	3.75
- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	44	11.00
- พนักงานบริษัทเอกชน	121	30.25
- ธุรกิจส่วนตัว	149	37.25
- เกษียณ	57	14.25
- อื่นๆ (รับจ้าง)	14	3.50
รวม	400	100.00
รายได้		
- ไม่มีรายได้	15	3.75
- ต่ำกว่า 10,000 บาท	148	37.00
- 10,000 บาท ถึง 19,999 บาท	144	36.00
- 20,000 บาท ถึง 29,999 บาท	56	14.00
- ตั้งแต่ 30,000 บาท ถึง 39,999 บาท	25	6.25
- ตั้งแต่ 40,000 บาท ขึ้นไป	12	3.00
รวม	400	100.00
ค่าเฉลี่ย (mean)	14,833.15	
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)	9,805.17	

ตาราง 1 (ต่อ) คุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประเภทที่พัก		
- ที่พักประเภทโรงแรม	348	87.00
- ที่พักประเภทรีสอร์ต	44	11.00
- ที่พักประเภทเกสต์เฮาส์	8	2.00
รวม	400	100.00

คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นผู้สูงอายุเพศหญิง ร้อยละ 56.25 และเพศชาย ร้อยละ 43.75 ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ที่มีอายุระหว่าง 60 ถึง 64 ปี คิดเป็นร้อยละ 78.75 รองลงมาคือ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ที่มีอายุระหว่าง 65 ถึง 70 ปี และผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 71 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 18.25 และ ร้อยละ 3.00 ตามลำดับ โดยอายุเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ คือ 63.21 ปี

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 43.25 รองลงมาคือ สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ ปวช./ปวส. ระดับประถมศึกษา และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 29.5 23.5 และ 3.75 ตามลำดับ ในจำนวนนี้ไม่มีผู้ที่ไม่ได้รับการศึกษา นอกจากนี้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 37.25 รองลงมาคือ ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน เกษียณอายุราชการ ข้าราชการและรัฐวิสาหกิจ ประกอบอาชีพอื่นๆ ได้แก่ รับจ้าง และมีผู้ที่ไม่ได้ทำงาน คิดเป็น ร้อยละ 30.25 14.25 11.00 3.50 และ 3.75 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาถึงระดับรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมาคือ มีรายได้ 10,000 ถึง 19,999 บาทต่อเดือน 20,000 ถึง 29,999 บาทต่อเดือน 30,000 ถึง 39,999 บาท ตั้งแต่ 40,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป และผู้ที่ไม่มียาได้ คิดเป็นร้อยละ 36.0 14.0 6.25 3.00 และ 3.75 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยของรายได้เท่ากับ 14,833.15 บาทต่อเดือน ในส่วนลักษณะประเภทที่พัก พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการที่พักประเภทโรงแรม คิดเป็นร้อยละ 87.00 รองลงมาคือ ใช้บริการที่พักประเภทรีสอร์ต และเกสต์เฮาส์ คิดเป็นร้อยละ 11.00 และ 2.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก

ตาราง 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวม และแยกรายด้าน

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภาพรวม	85.2	18.3	ปานกลาง
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย	25.1	8.7	ปานกลาง
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในด้าน			
ความสะอาดและความสวยงามของห้องพัก	11.8	1.9	สูง
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในด้าน	9.0	3.7	ปานกลาง
อาหาร			
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในด้าน	18.7	5.9	ปานกลาง
ความปลอดภัย			
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในด้านการ	20.3	3.0	สูง
บริการของพนักงาน			

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการบริการที่พักในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย ด้านอาหาร และด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุด้านความสะอาดและความสวยงามของห้องพัก และด้านการบริการของพนักงาน อยู่ในระดับสูง

ตาราง 3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย แยกรายข้อ

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวกสบาย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
อินเทอร์เน็ต	3.39	1.20	สูง
กาน้ำร้อน	3.44	1.38	ปานกลาง
รถเข็น	3.25	1.61	ปานกลาง
พรมกันลื่นในห้องน้ำ	2.14	2.01	ต่ำ
ราวจับในห้องน้ำ	2.19	1.98	ต่ำ
ลิฟต์	2.93	1.83	ปานกลาง
เก้าอี้สำหรับผู้สูงอายุ	2.47	2.02	ปานกลาง
ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ	2.59	1.88	ปานกลาง
โทรศัพท์สาธารณะ	2.77	1.84	ปานกลาง

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก ในด้าน
สิ่งอำนวยความสะดวกสบาย หากพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความ
พึงพอใจในการบริการที่พักในพรมกันลื่นในห้องน้ำ ราวจับในห้องน้ำ อยู่ในระดับต่ำ สำหรับกาน้ำ
ร้อน รถเข็น ลิฟต์ เก้าอี้สำหรับผู้สูงอายุ ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ และ
โทรศัพท์สาธารณะอยู่ในระดับปานกลาง ในการบริการอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ยังพบ
อีกว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุยังไม่มี ความพึงพอใจในเรื่องของ เครื่องปรับอากาศภายในห้องพัก โดย
ระบุว่า เครื่องปรับอากาศควรมีระบบให้สามารถปรับอุณหภูมิได้

ตาราง 4 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก
ด้านความสะอาดและความสวยงามของห้องพัก แยกรายข้อ

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุด้าน ความสะอาดและความสวยงามของห้องพัก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
ความสะอาดของสถานที่พัก	4.00	0.83	สูง
อากาศถ่ายเทได้สะดวก	3.92	0.84	สูง
ความสวยงามของที่พัก	3.89	0.72	สูง

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความสะอาดและความสวยงามของที่พัก หากพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในเรื่อง ความสะอาด อากาศถ่ายเทได้สะดวก และความสวยงามของที่พักอยู่ในระดับสูง

ตาราง 5 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก ด้านอาหาร แยกรายข้อ

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ด้านอาหาร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
อาหารสำหรับผู้มีปัญหาด้านเหงือกและฟัน	2.90	1.88	ปานกลาง
อาหารรองรับสำหรับผู้ที่มีโรคประจำตัว	2.29	2.03	ต่ำ
ความสะอาดของอาหาร	3.85	1.07	สูง

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลกในด้านอาหาร หากพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการบริการที่พัก ในเรื่องอาหารรองรับสำหรับผู้ที่มีโรคประจำตัวอยู่ในระดับต่ำ นอกจากนี้สำหรับผู้ที่มีปัญหาด้านเหงือกและฟันอยู่ในระดับปานกลาง และในเรื่องความสะอาดของอาหารอยู่ในระดับสูง

ตาราง 6 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก ด้านความปลอดภัย แยกรายข้อ

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุด้าน ความปลอดภัย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
ตู้নিরภัยสำหรับเก็บสิ่งของมีค่า	3.39	1.64	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	3.72	1.08	สูง
เส้นทางเดินเท้า	3.40	1.44	ปานกลาง
เบอร์โทรศัพท์แจ้งเหตุฉุกเฉิน	2.98	1.81	ปานกลาง
ชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น	2.35	1.87	ปานกลาง
มือจับประตู/ลูกบิดประตู	2.88	1.65	ปานกลาง

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก ในด้านความปลอดภัย หากพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในที่พักในเรื่อง ตู้নির্য্য พื้นที่ทางเดินเท้า เบอร์โทรศัพท์แจ้งเหตุฉุกเฉิน ชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น มือจับประตู/ลูกบิดประตู อยู่ในระดับปานกลาง และ ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับสูง

ตาราง 7 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก ด้านการบริการของพนักงาน แยกรายข้อ

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุด้าน การบริการของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
ความสุภาพของพนักงาน	4.22	0.69	สูง
ความเอาใจใส่ของพนักงาน	4.12	0.74	สูง
ความรวดเร็วในการบริการ	4.01	0.79	สูง
พนักงานให้บริการอย่างเท่าเทียม	4.02	0.77	สูง
ความสามารถด้านการสื่อสารของผู้ให้บริการ	3.97	0.67	สูง

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก ในด้านการบริการของพนักงาน หากพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในเรื่อง ความสุภาพของพนักงาน ความเอาใจใส่ของพนักงาน ความรวดเร็วในการบริการ พนักงานให้บริการอย่างเท่าเทียม และความสามารถด้านการสื่อสารของผู้ให้บริการอยู่ในระดับสูง

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงอายุและประเภทที่พัก

ประเภทที่พัก ความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ	โรงแรม			รีสอร์ท			เกสต์เฮาส์		
	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ
ภาพรวม	86.08	18.06	ปานกลาง	83.79	15.68	ปานกลาง	52.00	11.53	ต่ำ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	25.89	8.46	ปานกลาง	22.56	7.87	ปานกลาง	8.87	6.33	ต่ำ
อินเตอร์เน็ต	3.39	1.13	ปานกลาง	3.77	1.15	สูง	1.00	1.85	ต่ำ
น้ำร้อน	3.47	1.33	ปานกลาง	3.54	1.53	ปานกลาง	1.62	1.76	ต่ำ
รถเข็น	3.35	1.50	ปานกลาง	2.77	2.04	ปานกลาง	1.37	1.92	ต่ำ
พรมกันลื่นในห้องน้ำ	2.09	2.02	ต่ำ	2.75	1.86	ปานกลาง	0.75	1.38	ต่ำ
ราวจับในห้องน้ำ	2.22	1.98	ต่ำ	2.27	1.90	ต่ำ	0.00	0.00	ต่ำ
ลิฟท์	3.26	1.63	ปานกลาง	0.65	1.56	ต่ำ	1.12	1.55	ต่ำ
เก้าอี้สำหรับผู้สูงอายุ เช่น เก้าอี้ ไม้ที่มีพนักพิง	2.55	2.00	ปานกลาง	1.97	2.14	ต่ำ	1.62	1.76	ต่ำ
ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้สูงอายุ	2.57	1.89	ปานกลาง	3.15	1.55	ปานกลาง	0.00	0.00	ต่ำ
โทรศัพท์สาธารณะ	2.94	1.78	ปานกลาง	1.65	1.86	ต่ำ	1.37	1.59	ต่ำ
ด้านความสะดวกและความ สวยงามของห้องพัก	9.85	1.47	สูง	9.68	0.93	สูง	8.12	0.64	ปานกลาง
ความสะดวกของสถานที่พัก	3.96	0.85	สูง	4.36	0.48	สูง	3.50	0.53	ปานกลาง
อากาศถ่ายเทได้สะดวก	3.88	0.85	สูง	4.31	0.60	สูง	3.62	0.51	ปานกลาง
ความสวยงามของที่พัก	3.85	0.71	สูง	4.25	0.68	สูง	3.50	0.53	ปานกลาง
ด้านอาหาร	9.08	3.74	ปานกลาง	9.47	3.92	ปานกลาง	5.87	3.09	ต่ำ
มีอาหารสำหรับผู้ที่มีปัญหาด้าน เหงือกและฟัน เช่น อาหารอ่อน ย่อยง่าย เป็นต้น	2.92	1.87	ต่ำ	2.79	1.94	ปานกลาง	2.75	1.75	ปานกลาง
มีอาหารรองรับผู้ที่มีปัญหาโรค ประจำตัว เช่น โรคเบาหวาน โรค ไต เป็นต้น	2.29	2.02	ต่ำ	2.68	2.07	ปานกลาง	0.50	1.41	ต่ำ
ความสะดวกของอาหาร	3.86	1.08	สูง	4.00	0.64	สูง	2.62	1.68	ปานกลาง

ตาราง 8 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงอายุและประเภทที่พัก

ประเภทที่พัก ความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ	โรงแรม			รีสอร์ท			เกสต์เฮาส์		
	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับ
ด้านความปลอดภัย	19.04	5.76	ปานกลาง	18.04	5.18	ปานกลาง	9.00	7.52	ต่ำ
มีตู้นิรภัยสำหรับเก็บสิ่งของมีค่า	3.55	1.53	ปานกลาง	2.59	1.84	ปานกลาง	0.75	2.25	ต่ำ
มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	3.79	1.02	สูง	3.45	1.13	ปานกลาง	1.38	1.90	ต่ำ
พื้นทางเดินเท้า เช่น ไม่ลื่น ไม่ลาดชัน เป็นต้น	3.41	1.45	ปานกลาง	3.63	0.99	ปานกลาง	1.37	1.92	ต่ำ
มีเบอร์โทรศัพท์แจ้งเหตุฉุกเฉิน	3.02	1.80	ปานกลาง	2.88	1.80	ปานกลาง	1.75	1.90	ต่ำ
เครื่องมือปฐมพยาบาลเบื้องต้น	2.35	1.89	ปานกลาง	2.52	1.70	ปานกลาง	1.75	1.84	ต่ำ
มีอุจจาระ/ลูกบิดประตู ไม่ลื่น และมีร่องมากที่สุด	2.91	1.64	ปานกลาง	2.95	1.64	ปานกลาง	1.25	1.38	ต่ำ
ด้านการบริการของพนักงาน	20.36	3.16	สูง	20.77	2.25	สูง	17.62	2.38	ปานกลาง
ความสุภาพของพนักงาน	4.22	0.69	สูง	4.31	0.63	สูง	3.62	0.51	ปานกลาง
ความเอาใจใส่ของพนักงาน	4.10	0.75	สูง	4.34	0.56	สูง	3.62	0.51	ปานกลาง
ความรวดเร็วในการบริการ	4.01	0.81	สูง	4.09	0.64	สูง	3.50	0.53	ปานกลาง
พนักงานให้บริการอย่างเท่าเทียม	4.03	0.79	สูง	4.00	0.57	สูง	3.50	0.53	ปานกลาง
ความสามารถด้านการสื่อสารของผู้ให้บริการ	3.98	0.68	สูง	4.02	0.50	สูง	3.37	0.51	ปานกลาง

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงอายุ เมื่อแบ่งแยกตามประเภทที่พัก พบว่า ในภาพรวม นักท่องเที่ยวสูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมกับรีสอร์ทมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และนักท่องเที่ยวสูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทเกสต์เฮาส์มีความพึงพอใจในการบริการภายในที่พักอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจกับประเภทที่พักเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวสูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมกับรีสอร์ทมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง โดยนักท่องเที่ยวสูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสบายในด้านอินเทอร์เน็ต กาน้ำร้อน รถเข็น ลิฟต์ เก้าอี้ สำหรับผู้สูงอายุ ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ และโทรศัพท์สาธารณะอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจต่อพรมกันลื่นในห้องน้ำ ราวจับในห้องน้ำ อยู่ในระดับต่ำ ส่วนนักท่องเที่ยวสูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทรีสอร์ทมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านอินเทอร์เน็ต

อยู่ในระดับสูง และมีความพึงพอใจต่อน้ำร้อน รถเข็น พรมกันลื่นในห้องน้ำ ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในด้านราวจับในห้องน้ำ ลิฟต์ แก้อื้อสำหรับผู้สูงอายุอยู่ในระดับต่ำ และนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทเกสต์เฮาส์มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบายของที่พักรู้ในระดับต่ำ โดยมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสบายในด้านอินเทอร์เน็ต กาชาสน้ำร้อน รถเข็น พรมกันลื่นในห้องน้ำ ราวจับในห้องน้ำ ลิฟต์ แก้อื้อสำหรับผู้สูงอายุ ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ และโทรศัพท์สาธารณะ อยู่ในระดับต่ำ

เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในด้านความสะดวกและความสวยงามของที่พักรู้ในที่พักแต่ละประเภท พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทโรงแรม รีสอร์ท และเกสต์เฮาส์มีความพึงพอใจด้านความสะดวกและความสวยงามของที่พักรู้ในระดับสูง โดยนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมและรีสอร์ทมีความพึงพอใจต่อความสะดวก อากาศถ่ายเทได้สะดวก ความสวยงามของที่พักรู้ในระดับสูง ส่วนนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการที่พักประเภทเกสต์เฮาส์มีความพึงพอใจความสะดวก อากาศถ่ายเทได้สะดวก ความสวยงามของที่พักรู้ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจด้านอาหารในที่พักแต่ละประเภท พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทโรงแรม และรีสอร์ทมีความพึงพอใจในด้านอาหารอยู่ในระดับปานกลาง โดยนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมมีความพึงพอใจต่ออาหารสำหรับผู้มีปัญหาด้านเหงือกและฟัน อาหารรองรับสำหรับผู้ที่มีโรคประจำตัวอยู่ในระดับต่ำ และมีความพึงพอใจในเรื่องความสะดวกของอาหารอยู่ในระดับสูง และนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทรีสอร์ทมีความพึงพอใจต่ออาหารสำหรับผู้มีปัญหาด้านเหงือกและฟัน อาหารรองรับสำหรับผู้ที่มีโรคประจำตัวอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในเรื่องความสะดวกของอาหารอยู่ในระดับสูง ส่วนนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทเกสต์เฮาส์ มีความพึงพอใจในด้านอาหารของที่พักรู้ในระดับต่ำ โดยมีความพึงพอใจต่ออาหารสำหรับผู้มีปัญหาด้านเหงือกและฟัน ความสะดวกของอาหารอยู่ในระดับปานกลาง และอาหารรองรับสำหรับผู้ที่มีโรคประจำตัวในระดับต่ำ

ความพึงพอใจด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวสูงอายุในแต่ละประเภทที่พัก พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทโรงแรม และรีสอร์ทมีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยของที่พักรู้ในระดับปานกลาง โดยนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมมีความพึงพอใจต่อ ตู้นิรภัย พื้นที่ทางเดินเท้า เบอร์โทศัพท์แจ้งเหตุฉุกเฉิน ชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น มือจับประตู/ลูกบิดประตู อยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับสูง ส่วนนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทรีสอร์ทมีความพึงพอใจต่อตู้นิรภัย พื้นที่ทางเดินเท้า เบอร์โทศัพท์แจ้งเหตุฉุกเฉิน ชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น มือจับประตู/ลูกบิดประตู และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนนักท่องเที่ยวสูงอายุที่

ใช้บริการที่พักประเภทเกสต์เฮาส์มีความพึงพอใจในด้านความปลอดภัยของที่พักอยู่ในระดับต่ำ โดยมีความพึงพอใจต่อดูนิรภัย พื้นทางเดินเท้า เบอร์โทรศัพท์แจ้งเหตุฉุกเฉิน ชุดปฐมพยาบาล เบื้องต้น มือจับประตู/ลูกบิดประตู อยู่ในระดับปานกลาง และ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับต่ำ

ความพึงพอใจด้านการบริการของพนักงานของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในที่พักแต่ละประเภทพบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทโรงแรม และรีสอร์ท มีความพึงพอใจในการบริการของพนักงานในที่พักอยู่ในระดับสูง โดยนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทโรงแรม และรีสอร์ทมีความพึงพอใจในการบริการในด้านความสุภาพของพนักงาน ความเอาใจใส่ของพนักงาน ความรวดเร็วในการบริการ พนักงานให้บริการอย่างเท่าเทียม และความสามารถด้านการสื่อสารของผู้ให้บริการอยู่ในระดับสูง ในส่วนนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทเกสต์เฮาส์มีความพึงพอใจการบริการของพนักงานในที่พักอยู่ในระดับปานกลาง นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในเรื่องความสุภาพของพนักงาน ความเอาใจใส่ของพนักงาน ความรวดเร็วในการบริการ พนักงานให้บริการอย่างเท่าเทียม และความสามารถด้านการสื่อสารของผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พัก จังหวัดพิษณุโลก

ตาราง 9 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พัก จังหวัดพิษณุโลก

ตัวแปร	B	SE	t-statistics	p-value
ค่าคงที่ (Constant)	113.527	18.768	6.049	<0.001
เพศ				
- ชาย (กลุ่มอ้างอิง)				
- หญิง	2.061	1.807	1.141	0.255
อายุ				
- .542	.288	-1.881	0.061	
ระดับการศึกษา				
- ประถมศึกษา (กลุ่มอ้างอิง)				
- มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	6.676	2.547	2.621	0.009
- ปริญญาตรี	1.242	2.669	0.465	0.642
- สูงกว่าปริญญาตรี	14.563	5.615	2.594	0.010

ตาราง 9 (ต่อ) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พัก จังหวัดพิษณุโลก

ตัวแปร	B	SE	t-statistics	p-value
อาชีพ				
- ไม่ได้ทำงาน (กลุ่มอ้างอิง)				
- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-.302	5.510	-0.055	0.956
- พนักงานบริษัทเอกชน	4.163	4.933	0.844	0.399
- ธุรกิจส่วนตัว	7.629	4.933	1.547	0.123
- เกษียณ	-.098	5.439	-0.018	0.986
- อื่นๆ (รับจ้าง)	13.808	6.551	2.108	0.036
รายได้	-0.00014	0.00010	-1.393	0.164
ประเภทที่พัก				
- ที่พักประเภทโรงแรม (กลุ่มอ้างอิง)				
- ที่พักประเภทรีสอร์ต	-.325	2.823	-0.115	.908
- ที่พักประเภทเกสต์เฮาส์	-34.938	6.202	-5.633	<0.001
R-Square		0.163		
F-Statistics		5.765		
Standard Error of Estimation		17.04644	(p-value = 0.05)	
Durbin-Watson		1.786		

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ระหว่างคุณลักษณะทั่วไปของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุกับความพึงพอใจในการบริการภายในที่พักของจังหวัดพิษณุโลก โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักของจังหวัดพิษณุโลก พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการภายในที่พักของจังหวัดพิษณุโลก มี 3 ปัจจัย ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทของที่พัก ที่พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. มีระดับคะแนนความพึงพอใจในการบริการภายในที่พักของจังหวัดพิษณุโลก มากกว่านักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา อยู่ 6.676 คะแนน (p-value = 0.009) และนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีจะมีระดับคะแนนความพึงพอใจในการบริการภายในที่พักของจังหวัดพิษณุโลกมากกว่า

นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา อยู่ 14.563 คะแนน ($p\text{-value} = 0.010$) อาชีพ พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ประกอบอาชีพอื่นๆ เช่น รับจ้างมีระดับคะแนนความพึงพอใจในการบริการภายในที่พักของจังหวัดพิษณุโลกมากกว่านักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ไม่ได้ทำงานอยู่ 13.808 คะแนน ($p\text{-value} = 0.036$) และประเภทของที่พัก พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทเกสต์เฮาส์มีระดับคะแนนความพึงพอใจในการบริการภายในที่พักของจังหวัดพิษณุโลกน้อยกว่านักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทโรงแรม อยู่ 34.938 คะแนน ($p\text{-value} = < 0.001$)

สำหรับ เพศ อายุ และรายได้ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการภายในที่พักของจังหวัดพิษณุโลก

เมื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมของแบบจำลองในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวในแบบจำลอง ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทของที่พัก สามารถร่วมกันอธิบายถึงความผันแปรของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักของจังหวัดพิษณุโลก ได้ร้อยละ 16.3

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ประชากรผู้สูงอายุ เป็นกลุ่มบุคคลที่อยู่ในช่วงวัยเกษียณอายุการทำงาน ทำให้สามารถใช้เวลาในการเดินทางท่องเที่ยวได้มากขึ้น ซึ่งผู้เกษียณอายุมักมีสวัสดิการหรือเงินบำนาญที่รัฐบาลของตนจ่ายให้เป็นรายเดือนซึ่งเป็นรายได้ที่มั่นคง อีกทั้งยังพอมีเงินเก็บสะสมส่วนตัว นิพากรณ์ ชูขำ , (2551) อันทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีกำลังในการใช้จ่ายเพื่อการท่องเที่ยวในยามบั้นปลายของชีวิตด้วยเหตุนี้ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุจึงเป็นกลุ่มประชากรเป้าหมายด้านการท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศไทย และจากรายงานสถิตินักท่องเที่ยว ในจังหวัดพิษณุโลก พ.ศ. 2550 พบว่า จังหวัดพิษณุโลกมีนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยมาใช้บริการภายในที่พัก ร้อยละ 86.3 ของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาใช้บริการภายในที่พัก ในจังหวัดพิษณุโลก และชาวต่างชาติ ร้อยละ 13.7 (สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดพิษณุโลก, 2550) ดังนั้น จึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการที่พัก จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนเพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการภายในที่พักของผู้ประกอบการธุรกิจสถานที่พักในการที่จะเตรียมพร้อมในการรองรับและสนองตอบความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่กำลังมีมากขึ้นได้อย่างเหมาะสมต่อไป

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 2 ประการ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจ และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก โดยตัวแปรที่ใช้ในการศึกษานี้ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทที่พัก ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เป็นคนไทย ที่เดินทางจากถิ่นพำนักถาวรของตนมายังจังหวัดพิษณุโลก โดยมีการคำนวณอย่างน้อย 1 คำนวณ 105,504 คน ซึ่งในการศึกษานี้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน ผู้วิจัยใช้เทคนิคการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) จากจากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่พำนัก ณ สถานที่พักในจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 42 แห่ง อันได้แก่ โรงแรมจำนวน 23 แห่ง รีสอร์ท จำนวน 15 แห่ง และเกสต์เฮาส์จำนวน 4 แห่ง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อวิเคราะห์คุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์ความพึงพอใจในการบริการภายในที่พัก สถิติอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก

สรุปผลการวิจัย

ในด้านคุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มากกว่าครึ่งของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็นเพศหญิง ซึ่งมีอายุระหว่าง 60 ถึง 64 ปี โดยมีอายุเฉลี่ย 63.21 ปี ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ในด้านอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน โดยมีรายได้เฉลี่ย 14,833 บาทต่อเดือน เมื่อพิจารณาถึงลักษณะประเภทที่พัก พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใช้บริการที่พักประเภทโรงแรม

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการบริการที่พักในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย ด้านอาหาร และด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในด้านความสะอาดและความสวยงามของห้องพัก และด้านการบริการของพนักงานอยู่ในระดับสูง

หากพิจารณาแยกเป็นรายข้อ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในพรมกันลื่นในห้องน้ำ ราวจับในห้องน้ำ อยู่ในระดับต่ำ ส่วนกาน้ำร้อน รถเข็น ลิฟต์ เก้าอี้สำหรับผู้สูงอายุ ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ และโทรศัพท์สาธารณะอยู่ในระดับปานกลาง ในการบริการอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ยังพบอีกว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุยังไม่มี ความพึงพอใจในเรื่องของ เครื่องปรับอากาศภายในห้องพัก โดยระบุว่า เครื่องปรับอากาศควรมีระบบให้สามารถปรับอุณหภูมิได้ ในด้านความสะอาดและความสวยงามของห้องพัก พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความพึงพอใจถึงความสะอาด อากาศถ่ายเทได้สะดวก และความสวยงามของห้องพักอยู่ในระดับสูง ในด้านอาหาร พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการบริการที่พักในเรื่องอาหารรองรับสำหรับผู้ที่มีโรคประจำตัวอยู่ในระดับต่ำ ในส่วนอาหารสำหรับผู้มีปัญหาด้านเหงือกและฟันอยู่ในระดับปานกลาง และในเรื่องความสะอาดของอาหารอยู่ในระดับสูง ในด้านความปลอดภัย พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความพึงพอใจของที่พักในเรื่องตู้นิรภัย พื้นทางเดินเท้า เบอร์โทรศัพท์แจ้งเหตุฉุกเฉิน ชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น มีจิบประตูลูกบิดประตูลูกอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับสูง

และในด้านการบริการของพนักงาน พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการบริการที่พัก ในความสุภาพของพนักงาน ความเอาใจใส่ของพนักงาน ความรวดเร็วในการบริการ พนักงานให้บริการอย่างเท่าเทียม และความสามารถด้านการสื่อสารของผู้ให้บริการอยู่ในระดับสูง

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงอายุในเมืองแบ่งแยกตามประเภทที่พัก พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของนักท่องเที่ยวสูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทโรงแรม และรีสอร์ทที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และนักท่องเที่ยวสูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทเกสต์เฮาส์มีความพึงพอใจในการบริการภายในที่พักอยู่ในระดับต่ำ

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจกับประเภทที่พักเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวสูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทโรงแรม และรีสอร์ทที่มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง โดยนักท่องเที่ยวสูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมมีความพึงพอใจต่อพรมกันลื่นในห้องน้ำ ราวจับในห้องน้ำ อยู่ในระดับต่ำ ส่วนนักท่องเที่ยวสูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทรีสอร์ทที่มีความพึงพอใจในด้านราวจับในห้องน้ำ ลิฟต์ เก้าอี้สำหรับผู้สูงอายุอยู่ในระดับต่ำ และนักท่องเที่ยวสูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทเกสต์เฮาส์มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบายของที่พักรวมอยู่ในระดับต่ำ โดยมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสบายในด้านอินเตอร์เน็ต กาน้ำร้อน รถเข็น พรมกันลื่นในห้องน้ำ ราวจับในห้องน้ำ ลิฟต์ เก้าอี้สำหรับผู้สูงอายุ ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ และโทรศัพท์สาธารณะ อยู่ในระดับต่ำ

ความพึงพอใจในด้านความสะอาดและความสวยงามของที่พักรวมแต่ละประเภท พบว่า นักท่องเที่ยวสูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทโรงแรม และรีสอร์ทที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง สำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทเกสต์เฮาส์มีความพึงพอใจด้านความสะอาดและความสวยงามของที่พักรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยนักท่องเที่ยวสูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมและรีสอร์ทมีความพึงพอใจต่อความสะอาด อากาศถ่ายเทได้สะดวก ความสวยงามของที่พักรวมอยู่ในระดับสูง ส่วนนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการที่พักประเภทเกสต์เฮาส์มีความพึงพอใจความสะอาด อากาศถ่ายเทได้สะดวก ความสวยงามของที่พักรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจด้านอาหารในที่พักแต่ละประเภท พบว่า นักท่องเที่ยวสูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทโรงแรม และรีสอร์ทที่มีความพึงพอใจในด้านอาหารอยู่ในระดับปานกลาง โดยนักท่องเที่ยวสูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมมีความพึงพอใจต่ออาหารสำหรับผู้มีปัญหาด้านเหงือกและฟัน อาหารรองรับสำหรับผู้ที่มีโรคประจำตัวอยู่ในระดับต่ำ ส่วนนักท่องเที่ยวสูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทเกสต์เฮาส์ มีความพึงพอใจในด้านอาหารของที่พักรวมอยู่ในระดับต่ำ โดยมีความพึงพอใจต่ออาหารสำหรับผู้มีปัญหาด้านเหงือกและฟัน ความสะอาดของอาหารอยู่ในระดับปานกลาง และอาหารรองรับสำหรับผู้ที่มีโรคประจำตัวอยู่ในระดับต่ำ

ความพึงพอใจด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในแต่ละประเภทที่พัก พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทโรงแรม และรีสอร์ทมีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยของที่พักอยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทเกสต์เฮาส์มีความพึงพอใจในด้านความปลอดภัยของที่พักอยู่ในระดับต่ำ โดยมีความพึงพอใจต่อดูหนัง ฟังเพลง เดินเล่น เบียร์ ไวน์ อาหารเช้า ชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น มือจับประตู/ลูกบิดประตู อยู่ในระดับปานกลาง และ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับต่ำ

ความพึงพอใจด้านการบริการของพนักงานของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในที่พักแต่ละประเภท พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทโรงแรม และรีสอร์ท มีความพึงพอใจในการบริการของพนักงานในที่พักอยู่ในระดับสูง ในส่วนนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ใช้บริการที่พักประเภทเกสต์เฮาส์มีความพึงพอใจการบริการของพนักงานในที่พักอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในเรื่องความสุภาพของพนักงาน ความเอาใจใส่ของพนักงาน ความรวดเร็วในการบริการ พนักงานให้บริการอย่างเท่าเทียม และความสามารถด้านการสื่อสารของผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พัก จังหวัดพิษณุโลก พบว่า มี 3 ปัจจัยสำคัญ ได้แก่ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาสูง ประกอบอาชีพอื่นๆ คือ อาชีพรับจ้าง และใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมและรีสอร์ทจะมีความพึงพอใจในการบริการที่พักที่สูง

อภิปรายผลการศึกษา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พัก

1. ผลการศึกษา บ่งชี้ว่า ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก กล่าวคือ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาที่สูงจะมีความพึงพอใจในการบริการที่พักที่สูง ซึ่งการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ พัฒนไชย อินทรโยธา (2551) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการที่พักที่ได้รับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งผู้ใช้บริการที่พักที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีโลกทัศน์ที่สูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำ จึงทำให้รับรู้ถึงสิทธิและการเข้าถึงการบริการที่มากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ทำให้ผู้ที่มีระดับการศึกษาที่สูงจะมีความพึงพอใจในการบริการที่พักที่สูง

2. ผลการศึกษา บ่งชี้ว่า อาชีพของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก กล่าวคือ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ประกอบอาชีพอื่นๆ คือ อาชีพรับจ้าง จะมีความพึงพอใจในการบริการที่พักที่สูง เนื่องจากอาชีพรับจ้างเป็นอาชีพที่ไม่ค่อยมีโอกาส

เดินทางไปติดต่องาน ไปประชุมสัมมนา หรือใช้บริการภายในที่พักในที่ต่างๆบ่อยครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของ ชัชฎาภรณ์ ศิริรัตนวุฒิ (2550) ที่พบว่า ผู้ที่ประกอบอาชีพรับจ้างเข้าใช้บริการภายในที่พักน้อยกว่ากลุ่มอาชีพอื่นๆ ทำให้บุคคลที่ประกอบอาชีพรับจ้างมีความคาดหวังในการบริการน้อยกว่าอาชีพอื่นๆ ซึ่งความคาดหวังของบุคคลเกิดจากหลายๆองค์ประกอบ อันได้แก่ ประสบการณ์ในอดีต คำบอกเล่าของเพื่อนฝูงและญาติมิตร แหล่งข้อมูลอื่นๆ หรือแม้แต่พันธะสัญญาขององค์กรที่ได้ให้ไว้กับลูกค้า (กัญญลักษณ์ พรวิพิทยาเลิศ, 2551; ศรีนยา ละอองอินทร์, 2546 ; กุณฑล ธีรนรมย์ และคณะ, 2547 ; ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ, 2547) ดังนั้นเมื่อบุคคลที่มีประสบการณ์ในการเข้าใช้บริการน้อย ย่อมมีความคาดหวังน้อย จึงส่งผลให้บุคคลที่ประกอบอาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจในการบริการภายในที่พักสูง

3. ผลการศึกษา บ่งชี้ว่า ลักษณะประเภทที่พักของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก กล่าวคือ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุจะมีความพึงพอใจในการบริการที่พักประเภทโรงแรมที่สูง ซึ่งการศึกษาค้นครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของนิคม จารุมณี (2536) ที่กล่าวถึง ที่พักประเภทเกสต์เฮาส์ว่า ผู้ใช้บริการเกสต์เฮาส์จะเข้ามาใช้บริการเฉพาะเวลากลางคืน จึงทำให้ผู้ใช้บริการที่พักประเภทเกสต์เฮาส์มีเวลาในการรับบริการจากที่พักที่น้อยกว่าผู้ใช้บริการที่พักประเภทโรงแรม จึงทำให้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการบริการภายในที่พักประเภทโรงแรมสูงกว่าที่พักประเภทเกสต์เฮาส์

ข้อเสนอแนะ

1. ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก อันได้แก่ พรหมกันลิ้นในห้องน้ำ และราวจับในห้องน้ำ อยู่ในระดับต่ำ ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักประเภทโรงแรม รีสอร์ท และเกสต์เฮาส์ควรมีการดูแลในด้านดังกล่าว

2. ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่พักในรีสอร์ท และเกสต์เฮาส์มีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก อันได้แก่ ลิฟท์ และเก้าอี้สำหรับผู้สูงอายุอยู่ในระดับต่ำ ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักรีสอร์ทและเกสต์เฮาส์ควรมีการดูแลในด้านดังกล่าว

3. ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่พักในเกสต์เฮาส์มีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก อันได้แก่ ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ อยู่ในระดับต่ำ ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักเกสต์เฮาส์ควรมีการดูแลในด้านดังกล่าว

4. ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่พักในรีสอร์ท และเกสต์เฮาส์มีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก อันได้แก่ โทรศัพท์สาธารณะอยู่ในระดับต่ำ ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักเกสต์เฮาส์ควรมีการดูแลในด้านดังกล่าว

5. ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่พักในโรงแรมมีความพึงพอใจในอาหารสำหรับผู้มีปัญหาด้านเหงือกและฟัน อยู่ในระดับต่ำ ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักโรงแรมควรมีการดูแลในด้านดังกล่าว และยังพบอีกว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่พักในโรงแรม และเกสต์เฮาส์มีความพึงพอใจในอาหารรองรับผู้ที่มีปัญหาโรคประจำตัว อยู่ในระดับต่ำ ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักโรงแรม และเกสต์เฮาส์ควรมีการดูแลในด้านดังกล่าว

6. ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่พักในเกสต์เฮาส์มีความพึงพอใจด้านความปลอดภัย ไม่ว่าจะเป็นการมีตู้นิรภัยสำหรับเก็บสิ่งของมีค่า เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย พื้นทางเดินเท้า เช่น ไม้ลิ้น ไม้ลาดชัน เป็นต้น เบอร์โทสต์พท์แจ้งเหตุฉุกเฉิน เครื่องมือปฐมพยาบาล เบื้องต้น และมีรถจักรยาน/ลูกบิดประตู ไม้ลิ้น และมีร่องมากที่สุด อยู่ในระดับต่ำ ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักเกสต์เฮาส์ควรมีการดูแลในด้านดังกล่าว

7. ผลการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พัก ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจที่พักควรแจ้งถึงสิทธิที่ควรจะได้รับเมื่อเข้ามาพักภายในที่พักให้แก่ผู้เข้ารับบริการอย่างทั่วถึง เพื่อให้ผู้เข้าใช้บริการที่พักในกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่างกันสามารถเข้าถึงสิทธิในการบริการได้อย่างเท่าเทียมกัน

8. ผลการศึกษา พบว่า อาชีพส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พัก อาชีพแต่ละอาชีพมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักควรมีการดูแลในเรื่องของการบริการภายในที่พัก เพื่อสนองต่อความต้องการในการใช้บริการของแต่ละกลุ่มอาชีพ

9. ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ใช้บริการในที่พักประเภทเกสต์เฮาส์มีความพึงพอใจน้อยกว่านักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ใช้บริการในที่พักประเภทโรงแรมและรีสอร์ท ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจเกสต์เฮาส์ควรปรับปรุงการให้บริการภายในที่พัก เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น

10. ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุไม่มีความพึงพอใจในเรื่องของเครื่องปรับอากาศภายในห้องพัก ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจที่พักควรมีการดูแลในเรื่องของรีโมทในการปรับอุณหภูมิ และปรับทิศทางลม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวต่างชาติในการบริการภายในที่พัก
2. การศึกษาในเชิงลึกถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงอายุในการบริการภายในที่พัก

บรรณานุกรม

- กนกพร ศิริโรจน์ .(2545).กระบวนการตัดสินใจเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ : กรณีศึกษา สถานที่พักแรมถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.(2550). **พิษณุโลก : สถานที่พักแรม**. สืบค้นเมื่อวันที่ 3 ธันวาคม พ.ศ.2552 .จาก<http://thai.tourismthailand.org/accommodation/phitsanulok-65-0-0-all-4.html>
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2548). **ททท.หาจุดแข็งภาคเหนือ ปรับแผนตลาดท่องเที่ยวปีหน้า**. สืบค้นเมื่อวันที่ 7 มีนาคม 255. จาก <http://www.ryt9.com/s/prg/28785>.
- กิตติยา อรรถสาร.(2550).**ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในการเลือกใช้บริการโรงแรมBangkok Marriott Resort and Spa**. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- กุลยา ตันติผลลาชีวะ. (2551). **สุขกายกับวัยสูงอายุ**. กรุงเทพฯ : เรือนปัญญา.
- กุลยา ตันติผลลาชีวะ. (2551). **สูงวัยด้วยใจสุข**. กรุงเทพฯ : เรือนปัญญา.
- กัญญลักษณ์ พรวิพิทยาเลิศ. (2551). **ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ** . พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์.(2539).**เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จุไรรัตน์ หงส์เวียงจันทร์. (2541). **พฤติกรรมการดูแลตนเองของข้าราชการทหารหลังเกษียณอายุราชการ**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม., เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชัชฎาภรณ์ ศิริรัตนวุฒิ. (2550). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่พักในจังหวัดสระบุรี**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ไทรรัตน์ จารุทัศน์และคณะ. (2550). **มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับที่พักอาศัย และสภาพแวดล้อมของผู้สูงอายุ**. สืบค้นเมื่อ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2552 จาก <http://www.thainhf.org/index.php?module=news&page2=detail&id=11>
- นิชามา พิงรัตน์มงคลและพิมพ์า วิโนทัย. (2550). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของโรงแรม พัทยา ซีแซนด์ชั่น รีสอร์ทแอนด์สปา จังหวัดชลบุรี** . พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.

- นิพนธ์ ชูขำ. (2551). **การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวในการใช้บริการโรงแรมในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- นภเกตุ สุขสมเพียร. (2549). **รูปแบบการจัดการศึกษาหลังเกษียณอายุสำหรับข้าราชการพลเรือนไทย**. วิทยานิพนธ์ กศ.ด., กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปัญญา ศรีสมบัติ. (2550). **บทบาทของครัวเรือนต่อการดูแลผู้สูงอายุ กรณีศึกษาครัวเรือนที่ดูแลผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลนคร จังหวัดพิษณุโลก**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนสังคม ศศ.ม. พิษณุโลก: พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ.2478 .(2478). **ราชกิจจานุเบกษา**.
- พัฒนไชย อินทรโยธา.(2551).**ความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการในโรงแรมเจดับบลิวแมริออท กรุงเทพมหานคร**. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ชไมพร กาญจนกิจสกุล. (2552). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์**. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วชิราภรณ์ โลหะชาละ.(2545).**ความพึงพอใจของชาวต่างชาติในการเลือกใช้บริการที่พักจังหวัดเชียงราย**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วราวัชต์ มัธยมบุรุษ. (2546). **การท่องเที่ยวพำนักระยะยาวของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในจังหวัดเชียงใหม่**. สืบค้นเมื่อวันที่ 7 มีนาคม 2552. จาก <http://gotoknow.org/blog/thaitourism/201814>.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์.(2538). **คุณภาพการให้บริการ**.กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทยญี่ปุ่น.
- ศรินยา ละอองอินทร์. (2546). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวสหราชอาณาจักรต่อโรงแรม อมารีริ้นคำ จังหวัดเชียงใหม่**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุรัชย์ ชาศรีรัตน์. (2545). **การเปลี่ยนแปลงทางสรีระบางประการและการสร้างสุขอย่างยั่งยืนของบุคคลในวัยคุณภาพ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เสาวลักษณ์ เครืออารีย์.(2549).**ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย บริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กลุ่มงานฐานข้อมูลการตลาด การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2550). **สถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศไทย ภาคเหนือ ประจำปี 2550**. พิษณุโลก.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 1 ตุลาคม พ.ศ.2547. **ประชากรโลก : ประชากรไทย 2547**. สืบค้นเมื่อ
วันที่ 24 มีนาคม 2552. จาก http://service.nso.go.th/nso/data/02/wld_pop47.html

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2550). **รายงานการสำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย พ.ศ.
2550**. กรุงเทพฯ.

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. (2551). **การประชุมคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ปราศจากอุปสรรคสำหรับคนทั้งมวล**. สืบค้นเมื่อ วันที่ 29 พฤศจิกายน
พ.ศ. 2552. จาก http://www.tourism.go.th/index.php?option=com_content&task=view&id=2902&Itemid=191.

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์จิ. (2548). **จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพฯ :เพรส แอนด์
ดีไซน์.

Wolman, Benjamin B. (1973). **Dictionary of Behavioral Science**. Van Norstrand: Reinhart.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

6. ลักษณะประเภทที่พัก

1. ที่พักประเภทโรงแรม
2. ที่พักประเภทรีสอร์ท
3. ที่พักประเภทเกสต์เฮาส์

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการสถานที่พัก

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความและใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่าน

- | | | |
|---|---------|----------------------------|
| 5 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |

การบริการภายในที่พัก	ระดับความพึงพอใจ					หมายเหตุ
	5	4	3	2	1	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย						
1. อินเทอร์เน็ต ☐ มี ☐ ไม่มี						
2. กาน้ำร้อน ☐ มี ☐ ไม่มี						
3. รถเข็น มี ☐ ไม่มี ☐						
4. พรหมกันลื่นในห้องน้ำ มี ☐ ไม่มี ☐						
5. ราวจับในห้องน้ำ มี ☐ ไม่มี ☐						
6. ลิฟท์ มี ☐ ไม่มี ☐						
7. เก้าอี้สำหรับผู้สูงอายุ ☐ มี ☐ ไม่มี (เช่น เก้าอี้ไม้ที่มีพนักพิง)						
8. ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ☐ มี ☐ ไม่มี						
9. โทรศัพท์สาธารณะ มี ☐ ไม่มี ☐						

(ต่อ)

การบริการภายในที่พัก	ระดับความพึงพอใจ					หมายเหตุ
	5	4	3	2	1	
ด้านความสะอาดและความสวยงามของห้องพัก						
10. ความสะอาดของสถานที่พัก ☐ มี ☐ ไม่มี						
11. อากาศถ่ายเทได้สะดวก ☐ มี ☐ ไม่มี						
12. ความสวยงามของที่พัก มี ☐ ไม่มี ☐						
ด้านอาหาร						
13. มีอาหารสำหรับผู้มีปัญหาด้าน เหงือกและฟัน เช่น อาหารอ่อนเคี้ยว ง่าย กลืนง่าย ย่อยง่าย เป็นต้น มี ☐ ไม่มี ☐						
14. มีอาหารรองรับสำหรับผู้ที่มี โรคประจำตัว เช่น โรคเบาหวาน โรค ไต เป็นต้น มี ☐ ไม่มี ☐						
15. ความสะอาดของอาหาร มี ☐ ไม่มี ☐						
ด้านความปลอดภัย						
16. มีตู้নিরภัยสำหรับเก็บสิ่งของมีค่า ☐ มี ☐ ไม่มี ☐						
17. มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ☐ มี ☐ ไม่มี ☐						
18. พื้นทางเดินเท้า เช่น ไม่ลาดชัน ไม่ลื่น เป็นต้น ☐ มี ☐ ไม่มี ☐						
19. มีเบอร์โทรศัพท์แจ้งเหตุฉุกเฉิน ☐ มี ☐ ไม่มี ☐						
20. ชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น ☐ มี ☐ ไม่มี ☐						
21. มีข้อจับประตู/ลูกบิดประตู ไม่ลื่น และมีร่องมากที่สุด ☐ มี ☐ ไม่มี ☐						
ด้านการบริการของพนักงาน						
22. ความสุภาพของพนักงาน						
23. ความเอาใจใส่ของพนักงาน						
24. ความรวดเร็วในการบริการ						
25. พนักงานให้บริการอย่างเท่าเทียม						
26. ความสามารถด้านการสื่อสารของผู้ให้บริการ						

ข้อคิดเห็นอื่นๆ

[illegible]

ภาคผนวก ข

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ตาราง 10 ผลการประเมินเครื่องมือจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

ข้อที่	รายการประเมิน	ระดับความสอดคล้อง			IOC
		สอดคล้อง (1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวสบาย				
1.	อินเทอร์เน็ต	3	-	-	1.00
2.	กาน้ำร้อน	3	-	-	1.00
3.	รถเข็น	3	-	-	1.00
4.	พรมกันลื่นในห้องน้ำ	3	-	-	1.00
5.	ราวจับในห้องน้ำ	3	-	-	1.00
6.	ลิฟท์	3	-	-	1.00
7.	เก้าอี้สำหรับผู้สูงอายุ เช่น เก้าอี้ไม้ที่มีพนักพิง	3	-	-	1.00
8.	ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ	3	-	-	1.00
9.	โทรศัพท์สาธารณะ	3	-	-	1.00
	ด้านความสะดวกและความ สวยงามของห้องพัก				
10.	ความสะดวกของสถานที่พัก	3	-	-	1.00
11.	อากาศถ่ายเทได้สะดวก	3	-	-	1.00
12.	ความสวยงามของที่พัก	3	-	-	1.00

ตาราง 10 (ต่อ) ผลการประเมินเครื่องมือจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

ข้อ ที่	รายการประเมิน	ระดับความสอดคล้อง			IOC
		สอดคล้อง (1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	
	ด้านอาหาร				
13.	มีอาหารสำหรับผู้มีปัญหาด้าน เหงือกและฟัน เช่น อาหารอ่อน ย่อย ง่าย มีคุณค่าทางโภชนาการ เป็นต้น	3	-	-	1.00
14.	มีอาหารรองรับผู้ที่มีปัญหาโรค ประจำตัว เช่น โรคเบาหวาน โรคไต เป็นต้น	3	-	-	1.00
15.	ความสะอาดของอาหาร	3	-	-	1.00
	ด้านความปลอดภัย				
16.	มีตู้นิรภัยสำหรับเก็บสิ่งของมีค่า	3	-	-	1.00
17.	มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	3	-	-	1.00
18.	พื้นทางเดินเท้า เช่น ไม่ลื่น ไม่ลาด ชัน	3	-	-	1.00
19.	มีเบอร์โทรศัพท์แจ้งเหตุฉุกเฉิน	3	-	-	1.00
20.	เครื่องมือปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3	-	-	1.00
21.	มือจับประตู/ลูกบิดประตู ไม่ลื่น และมีร่องมากที่สุด	3	-	-	1.00
	ด้านการบริการของพนักงาน				
22.	ความสุภาพของพนักงาน	3	-	-	1.00
23.	ความเอาใจใส่ของพนักงาน	3	-	-	1.00
24.	ความรวดเร็วในการบริการ	3	-	-	1.00
25.	พนักงานให้บริการอย่างเท่าเทียม	3	-	-	1.00
26.	ความสามารถด้านการสื่อสารของผู้ ให้บริการ	3	-	-	1.00

เกณฑ์การแปลความหมายข้อมูล

ค่า IOC น้อยกว่า 0.50 หมายถึง คำถามในแบบสอบถามข้อนี้มีเนื้อหาไม่สอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ ไม่สามารถนำคำถามนี้ไปใช้ได้

ค่า IOC เท่ากับหรือมากกว่า 0.50 หมายถึง คำถามในแบบสอบถามข้อนี้มีเนื้อหาสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ สามารถนำคำถามนี้ไปใช้ได้

ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสัมภาษณ์ (Reliability)

ตาราง 11 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสัมภาษณ์ (Reliability)

ข้อ	ประเด็น	ค่า Corrected item – total correlation
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย		
1.	อินเทอร์เน็ต	.5697
2.	กาน้ำร้อน	.5815
3.	รถเข็น	.5930
4.	พรมกันลื่นในห้องน้ำ	.4498
5.	ราวจับในห้องน้ำ	.6112
6.	ลิฟท์	.2691
7.	เก้าอี้สำหรับผู้สูงอายุ (เช่น เก้าอี้ไม้ที่มีพนักพิง)	.3190
8.	ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกสำหรับผู้สูงอายุ	.5492
9.	โทรศัพท์สาธารณะ	.3868
ด้านความสะดวกและความสวยงามของห้องพัก		
10.	ความสะดวกของสถานที่พัก	.3184
11.	อากาศถ่ายเทได้สะดวก	.0590
12.	ความสวยงามของที่พัก	.2436
ด้านอาหาร		
13.	มีอาหารสำหรับผู้มีปัญหาด้านเหงือกและฟัน เช่น อาหารอ่อน เคี้ยวง่าย กลืนง่าย ย่อยง่าย เป็นต้น	.2374
14.	มีอาหารรองรับสำหรับผู้ที่มีโรคประจำตัว เช่น โรคเบาหวาน โรค ไต เป็นต้น	.4794
15.	ความสะดวกของอาหาร	.1494

ตาราง 11 (ต่อ) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสัมภาษณ์ (Reliability)

ข้อ	ประเด็น	ค่า Corrected item – total correlation
ด้านความปลอดภัย		
16.	มีตู้নিরภัยสำหรับเก็บสิ่งของมีค่า	.5082
17.	มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	.6578
18.	เส้นทางเดินเท้า เช่น ไม่ลาดชันไม่ลื่น เป็นต้น	.3091
19.	มีเบอร์โทรศัพท์แจ้งเหตุฉุกเฉิน	.6466
20.	ชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น	.5815
21.	มีข้อจับประตู/ลูกบิดประตู ไม่ลื่น และมีร่องมากที่สุด	.5366
ด้านการบริการของพนักงาน		
22.	ความสุภาพของพนักงาน	.3335
23.	ความเอาใจใส่ของพนักงาน	.3236
24.	ความรวดเร็วในการบริการ	.3255
25.	พนักงานให้บริการอย่างเท่าเทียม	.4375
26.	ความสามารถด้านการสื่อสารของผู้ให้บริการ	.4173

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 26

Alpha = .8675

ภาคผนวก ง

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

- | | |
|------------------------------------|--|
| 1. รศ.ดร. พุฒิพงศ์ สัตยวงศ์ทิพย์ | อาจารย์ประจำคณะเภสัชศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม |
| 2. ผศ.ดร. ชไมพร กาญจนกิจสกุล | อาจารย์ประจำคณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยนเรศวร |
| 3. อาจารย์ สรพงษ์ เจริญกิตติยาวุฒิ | - อดีตอาจารย์ประจำคณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยนเรศวร
- อาจารย์พิเศษคณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยนเรศวร |

ภาคผนวก จ

ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์เชิงลึก

การสร้างเครื่องมือและการพัฒนาเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือและการพัฒนาเครื่องมือ เพื่อให้ได้ซึ่งรายละเอียดของข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการได้รับบริการภายในที่พัก และข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการภายในที่สถานที่พัก ผู้วิจัยใช้การศึกษาเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ จำนวน 19 คน และผู้ประกอบการที่พัก จำนวน 3 คน ผลการศึกษา พบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการให้สถานที่พักบริการเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย ด้านความสะอาดและความสวยงามของห้องพัก ด้านอาหาร ด้านการรักษาความปลอดภัย และด้านการบริการของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของผู้ประกอบการที่พักที่พบว่า สถานที่พักส่วนใหญ่ให้บริการ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย ด้านความสะอาดและความสวยงามของห้องพัก ด้านอาหาร ด้านการรักษาความปลอดภัย และด้านการบริการของพนักงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย

ผู้สูงอายุมีพัฒนาการเสื่อมถอยทางด้านร่างกาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเคลื่อนไหวและการทรงตัว ถือว่าเป็นอุปสรรคสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ทำให้ผู้สูงอายุมีความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ตนเอง อาทิเช่น ลิฟท์ พรมกันลื่น รถเข็น แก้วสำหรับผู้สูงอายุ กาต้มน้ำ ดังคำให้สัมภาษณ์ที่ว่า

“อย่างโรงแรมที่มันมีหลายชั้น ก็อยากให้มีลิฟท์ ให้เดินขึ้นเองมันก็ไม่ไหว ปวดแข้ง ปวดขา หรือไม่ก็จัดให้เราพักอยู่ห้องล่างๆ จะได้ไม่ต้องเดินขึ้นลง”

(นายวัณ (นามสมมุติ), อายุ 64 ปี)

“อยากให้มีพรมกันลื่นไว้ในห้องน้ำ เพราะเราก็ก้าวลื่นเหมือนกัน และอยากให้มีพวงรถเข็น หรือมีแก้วสำหรับผู้สูงอายุด้วยก็จะดี”

(กมล (นามสมมุติ), อายุ 66 ปี)

“อยากให้ทางโรงแรมมีกาต้มน้ำอยู่ในห้องพักด้วยเผื่อไว้กินอะไร อื่นๆอย่างป้าไม่กินน้ำเย็นกินแล้วไอ เลยอยากให้มีกาต้มน้ำร้อนไว้

กินน้ำอุ่น แล้วถ้ามีโทรศัพท์สาธารณะในโรงแรมด้วยก็จะดีเลย
เพื่อเกิดเหตุฉุกเฉินจะได้ช่วยตัวเองได้ทัน”

(ลำดวน (นามสมมุติ), อายุ 61 ปี)

การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานที่พัก เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้วยเหตุนี้ ผู้ให้บริการจึงให้ความสำคัญต่อการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานที่พัก โดยคำนึงถึงการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการที่พัก ได้จัดการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานที่พัก อันได้แก่ การให้บริการอินเทอร์เน็ต พร้อมกันลิ้นในห้องน้ำ รวบรวมในห้องน้ำ ลิฟท์ และโทรศัพท์สาธารณะ ดังบทสัมภาษณ์ที่ว่า

“โรงแรมเรามีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็น
ลิฟท์ โทรศัพท์สาธารณะ... หรือจะเป็นจุดบริการอินเทอร์เน็ตไว้
สำหรับบริการลูกค้า”

(พิจิตร (นามสมมุติ), อายุ 46 ปี)

“กลุ่มลูกค้าสูงอายุและคนพิการ จัดว่าเป็นกลุ่มลูกค้าที่ไม่ค่อยได้
เข้ามาพักที่นี้เท่าไร ส่วนใหญ่ลูกค้าสูงอายุจะมากับ Group
Tour มากกว่า แต่ทางเราก็มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้รองรับ เช่น
ลิฟท์ พร้อมกันลิ้น และรวบรวมในห้องน้ำ”

(ดุษฎี (นามสมมุติ), อายุ 50 ปี)

ด้านความสะดวกและความสวยงามของห้องพัก

การเปลี่ยนแปลงในวัยสูงอายุทำให้เชื้อโรคเข้าสู่ร่างกายได้โดยง่าย หากสถานที่ที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมาพักไม่สะอาด ย่อมส่งผลต่อโอกาสในการรับเชื้อโรคมากขึ้น พบว่ากลุ่มผู้สูงอายุมีความต้องการให้ห้องพักมีความสะอาด อากาศถ่ายเทได้สะดวก รวมไปถึงมีบรรยากาศของสถานที่พักที่ดีด้วย ดังบทสัมภาษณ์ที่ว่า

“สิ่งแรกที่ต้องดูเลย เรื่องของสถานที่ต้องสะอาด อากาศถ่ายเทได้
สะดวก กลัวฝุ่นละออง เชื้อโรคเพราะไม่ค่อยแข็งแรงอยู่แล้วด้วย”

(มยุรี (นามสมมุติ), อายุ 64 ปี)

“ความสะอาดต้องมาก่อนอย่างแรกนะ ห้องนี้ต้องไม่อับทึบ
อากาศถ่ายเทสะดวก แล้วก็บรรยากาศรอบๆ ต้องน่าเข้าพัก”

(ทวี (นามสมมุติ), อายุ 67 ปี)

ผู้ประกอบการสถานที่พักให้ตระหนักและให้ความสำคัญในด้านความสะอาดและ
ความสวยงามของห้องพักมาก เนื่องจากส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ นอกจากนี้ ยัง
คำนึงถึงความสวยงาม และการถ่ายเทของอากาศในสถานที่พักด้วย ดังบทสัมภาษณ์ที่ว่า

“เรื่องความสะอาดกับความสวยงามของที่พัก เป็นเรื่องสำคัญที่
จะดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาใช้บริการใช้โรงแรมของเรา โดยทาง
โรงแรมต้องใส่ใจความสะอาดอยู่แล้ว แต่นอกจากเรื่องความ
สะอาดแล้ว เรายังเน้นในการจัดแต่งภายในให้เกิดความสวยงาม
อีกด้วย ”

(พิจิตร (นามสมมุติ), อายุ 46

ปี)

“รีสอร์ทสิ่งสำคัญนอกจากความสวยงามของสถานที่ และ
บรรยากาศแล้ว ความสะอาดในห้องพักก็สำคัญเช่นกัน เพราะ
การถึงแม้เรามีสถานที่หรือบรรยากาศดี แต่ขาดความสะอาด
ลูกค้าก็ไม่เลือกที่จะเข้ามาพักได้”

(วิมล (นามสมมุติ), อายุ 53 ปี)

ด้านอาหาร

ผู้สูงอายุจะพบกับปัญหาเกี่ยวกับระบบทางเดินอาหาร เนื่องจากมีปัญหาเรื่องเหงือก
และฟัน จึงทำให้กระบวนการย่อยอาหารในปากขาดคุณภาพ และการดูดซึมสารอาหารลดลง

ซึ่งจากผลการศึกษา พบว่า ผู้สูงอายุต้องการให้สถานที่พักบริการเกี่ยวกับอาหารอ่อนที่เคี้ยวง่าย และมีความอร่อย รวมทั้ง อาหารสำหรับผู้ป่วยเกี่ยวกับโรคที่ต้องระวังเรื่องอาหาร อาทิเช่น โรคไต เบาหวาน ดังคำให้สัมภาษณ์ที่ว่า

“คือ อาหารที่โรงแรมนี้ ไม่ค่อยมีอาหารอ่อนๆ เทาไหน มีแต่ ข้าวต้ม แต่มันก็ไม่อร่อย อยากให้โรงแรมมีอาหารอ่อน มากกว่านี้ให้เลือกด้วย”

(จรัส (นามสมมุติ), อายุ 70 ปี)

“ผมต้องระวังเรื่องอาหาร อย่างอาหารที่หวานไป หรือเค็มไป ผมก็ทานไม่ได้ ผมต้องการให้ที่พักมีอาหารสำหรับผู้ที่ต้อง ระวังในการรับประทาน”

(นิพล (นามสมมุติ), อายุ 62 ปี)

การให้บริการด้านอาหารของสถานที่พักนั้น ผู้ประกอบการส่วนใหญ่คำนึงถึงความสะดวกของอาหารเป็นสิ่งสำคัญ และเน้นความหลากหลายของอาหาร เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด ดังคำให้สัมภาษณ์ที่ว่า

“อาหารเป็นเรื่องที่ทางเราเน้นมาก ว่าจะต้องสะอาด เพราะ ลูกค้าที่เข้ามาพักส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความสะอาด มาก หากทางเราละเลยในเรื่องนี้ อาจทำให้ลูกค้าตัดสินใจไม่ เข้าพักครั้งหน้า”

(พิจิตร (นามสมมุติ), อายุ 46 ปี)

ด้านการรักษาความปลอดภัย

การบริการที่พักสำหรับนักท่องเที่ยว นั้น นอกจากจะต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสบายแล้ว ยังต้องคำนึงถึงระบบความปลอดภัยภายในสถานที่พักด้วย จากผลการศึกษา พบว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการให้ที่พักมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดี เพื่อให้เกิดความมั่นใจในชีวิต และทรัพย์สิน รวมทั้งการบริการในที่พักที่ก่อให้เกิดความปลอดภัย ดังคำให้สัมภาษณ์ที่ว่า

“อยากให้ที่พัสดุแลและรับผิดชอบเกี่ยวกับทรัพย์สินของเราที่อยู่ในห้องด้วย ถ้าเรายังไม่ได้ย้ายออกแล้วมีพนักงานเข้ามาตอนเราไม่อยู่ แล้วย้ายของออกจากห้องให้ปรากฏว่าทำแว่นตาดำไปทางพนักงานก็ไม่รับผิดชอบ”

(นารี (นามสมมุติ), อายุ 62 ปี)

“ในทางเดินไม่ทำให้มันลื่น เพราะกลัวว่าถ้าเราลื่นแล้วเป็นอะไรขึ้นมาใครจะรับผิดชอบ”

(จรัส (นามสมมุติ), อายุ 70 ปี)

“ถ้าเกิดเรื่องเร่งด่วนในห้องควรติดเบอร์โทรศัพท์แจ้งเหตุฉุกเฉินไว้ด้วย”

(วรรณ (นามสมมุติ), อายุ 66 ปี)

“ตรงประตูอยากให้ลูกบิดมันจับง่าย ๆ ”

(จรี (นามสมมุติ), อายุ 68 ปี)

การบริการที่พักสำหรับนักท่องเที่ยว นั้น นอกจากจะต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสบายแล้ว ยังต้องคำนึงถึงระบบความปลอดภัยภายในสถานที่พักด้วย จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการให้ตระหนักถึงมีระบบการรักษาความปลอดภัยผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น มีตู้นิรภัยสำหรับเก็บสิ่งของมีค่า มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ดังคำให้สัมภาษณ์ที่ว่า

“ความปลอดภัยของลูกค้ายเป็นเรื่องที่สำคัญมาก หากลูกค้าไม่มั่นใจว่าทรัพย์สินของมีค่าต่างๆ หรือตัวเค้าเองจะไม่ได้รับความปลอดภัยเค้าก็ไม่เข้าพัก ที่นี่มีระบบการรักษาความปลอดภัยทั้งในส่วน of เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ตู้นิรภัยสำหรับเก็บสิ่งของมีค่า”

(วิมล (นามสมมุติ), อายุ 53 ปี)

ด้านการบริการของพนักงาน

วัยสูงอายุมีการเปลี่ยนแปลงของร่างกายในทางที่เสื่อมถอยลง ยังผลทำให้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุจำเป็นต้องมีพนักงานคอยดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด จากการศึกษา พบว่า ผู้สูงอายุต้องการให้พนักงานปฏิบัติต่อตนเองอย่างสุภาพอ่อนโยนและให้เกียรติ พร้อมทั้งปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกับผู้มาใช้บริการทุกคน ดังคำให้สัมภาษณ์ที่ว่า

“พนักงานเวลาขอให้ช่วยอะไร ก็ทำเหมือนว่าเราไปรบกวนอะไรมากมาย ทำหน้าทำตาเหมือนไม่อยากจะช่วย เลยอยากให้พนักงานเวลาขอให้ช่วยอะไรก็พูดดีๆ หรือทำหน้าให้มันรู้สึกอยากช่วยหน่อย ไม่ได้ทำเพราะหน้าที่”

(นางลัดขันธ์ (นามสมมุติ), อายุ 60 ปี)

“อยากให้พนักงานยิ้มแย้ม เวลาขอความช่วยเหลือ เพราะเหมือนทำเพราะหน้าที่ ถ้าทำอย่างนั้นมันไม่ได้ใจจากคนที่มาพักอย่างพวกเราหรอก”

(มยุรี (นามสมมุติ), อายุ 64 ปี)

“เวลาโทรมาขอความช่วยเหลือนะ ถ้าพูดภาษาไทยพนักงานกว่าจะมานี่รอนานมาก แต่ถ้าพูดภาษาอังกฤษพนักงานก็พูดเพราะเสียแล้วมาเร็วกว่า อยากให้ที่พักปฏิบัติต่อลูกค้าเท่าเทียมกัน”

(ประไพ (นามสมมุติ), อายุ 63 ปี)

ผู้ประกอบการตระหนักถึงการให้บริการของพนักงานว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ดังนั้นจึงมีการจัดการ และวางรูปแบบการบริการโดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการจะมีการอบรมพนักงานก่อนเข้ามาปฏิบัติงาน และกำหนดให้พนักงานเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ ดังคำให้สัมภาษณ์ที่ว่า

“ธุรกิจโรงแรม เป็นธุรกิจที่เน้นในเรื่องของการให้บริการอยู่
แล้ว ดังนั้นพนักงานของที่นี่ทุกคนได้รับการฝึกอบรมเรื่องการ
ให้บริการลูกค้าก่อนเข้าทำงาน เน้นให้พนักงานให้บริการ
อย่างสุภาพ เอาใจใส่ลูกค้า และตอบสนองความต้องการของ
ลูกค้าด้วยความเต็มใจ ”

(ดุชนันท์ (นามสมมุติ), อายุ 50 ปี)

ตาราง 12 แสดงประเด็นด้านการบริการภายในที่พักจากทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและการสัมภาษณ์เชิงลึก

ประเด็นด้านการบริการภายในที่พัก	ทบทวนวรรณกรรม	การสัมภาษณ์เชิงลึก	
		นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ	ผู้ประกอบการที่พัก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย			
1. อินเทอร์เน็ต	✓		✓
2. กาน้ำร้อน		✓	
3. รถเข็น		✓	
4. พรหมกันลื่นในห้องน้ำ	✓	✓	✓
5. ราวจับในห้องน้ำ	✓		✓
6. ลิฟท์	✓	✓	✓
7.เก้าอี้สำหรับผู้สูงอายุ (เช่น เก้าอี้ไม้ที่มีพนักพิง)	✓	✓	
8. ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ	✓		
9.โทรศัพท์สาธารณะ	✓		✓
ด้านความสะอาดและความสวยงามของห้องพัก			
10.ความสะอาดของสถานที่พัก	✓	✓	✓
11.อากาศถ่ายเทได้สะดวก	✓	✓	✓
12.ความสวยงามของที่พัก		✓	✓
ด้านอาหาร			
13. มีอาหารสำหรับผู้มีปัญหาด้านเหงือกและฟัน เช่น อาหารอ่อนเคี้ยวง่าย กลืนง่าย ย่อยง่าย เป็นต้น	✓	✓	
14. มีอาหารรองรับสำหรับผู้ที่มีโรคประจำตัว เช่น โรคเบาหวาน โรคไต เป็นต้น		✓	
15. ความสะอาดของอาหาร	✓	✓	✓

ตาราง 12 (ต่อ) แสดงประเด็นด้านการบริการภายในที่พักจากทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและการสัมภาษณ์เชิงลึก

ประเด็นด้านการบริการภายในที่พัก	ทบทวนวรรณกรรม	การสัมภาษณ์เชิงลึก	
		นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ	ผู้ประกอบการที่พัก
ด้านความปลอดภัย			
16. มีตู้นิรภัยสำหรับเก็บสิ่งของมีค่า	✓		✓
17. มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	✓		✓
18. พื้นทางเดินเท้า เช่น ไม่ลาดชัน ไม่ลื่น เป็นต้น	✓	✓	
ด้านความปลอดภัย			
19. มีเบอร์โทรศัพท์แจ้งเหตุฉุกเฉิน	✓	✓	
20. ชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น	✓		✓
21. มีोजับประตู/ลูกบิดประตู ไม่ลื่น และมีร่องมากที่สุด	✓	✓	
ด้านการบริการของพนักงาน			
22. ความสุภาพของพนักงาน	✓	✓	✓
23. ความเอาใจใส่ของพนักงาน	✓		✓
24. ความรวดเร็วในการบริการ	✓		
25. พนักงานให้บริการอย่างเท่าเทียม		✓	
26. ความสามารถด้านการสื่อสารของผู้ให้บริการ		✓	

จากตารางข้างต้นได้แสดงถึงความสอดคล้องของประเด็นด้านการบริการภายในที่พัก ระหว่างการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและการสัมภาษณ์เชิงลึก นอกจากนี้ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกยังพบประเด็นใหม่ๆ นอกเหนือจากวรรณกรรม เพื่อนำผลการสัมภาษณ์เชิงลึกไปพัฒนาแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการบริการภายในที่พักจังหวัดพิษณุโลก”

ภาคผนวก จ

ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ

ตาราง 13 ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ

		เพศ	อายุ(ปี)	ระดับการศึกษา สูงสุด	อาชีพ	รายได้	ประเภทที่พัก
เพศ	Pearson Correlation	1	-.024	-.189(**)	.090	-.044	-.046
	Sig. (2-tailed)		.628	.000	.073	.382	.357
	N		400	400	400	400	400
อายุ(ปี)	Pearson Correlation		1	-.125(*)	.094	.029	-.052
	Sig. (2-tailed)			.012	.059	.565	.302
	N			400	400	400	400
ระดับการศึกษาสูงสุด	Pearson Correlation			1	-.258(**)	.411(**)	.012
	Sig. (2-tailed)				.000	.000	.816
	N				400	400	400
อาชีพ	Pearson Correlation				1	-.153(**)	-.011
	Sig. (2-tailed)					.002	.826
	N					400	400
รายได้	Pearson Correlation					1	-.083
	Sig. (2-tailed)						.098
	N						400
ประเภทที่พัก	Pearson Correlation						1
	Sig. (2-tailed)						
	N						

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).