

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม:
กรณีศึกษา โรงแรมในแขวงรัชดาภิเษก กรุงเทพมหานคร

Elder Tourist's Satisfaction Of Hotel Facilities:

A Case Study Of Hotels In Ratchadapisek Sub-District, Bangkok

Received 13 August 2021

Revised 20 August 2021

Accepted 31 August 2021

วัชรภรณ์ ละนิล, ปิยภาคย์ ภูมิภมร, ชัญญา อินทร์ประสิทธิ์,
กัญญ์วรา ลอยประดิษฐ์, และพาณิชฐาภรณ์ อภิปัญญากร
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Wassaraporn Lanil, Piyapak Bhumibhamorn,
Chanya Inprasit, Kanwara Loypradit, Paristhaporn Apipatjanakorn
Kasetsart University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมและที่พัก โรงแรม แขวงรัชดาภิเษก กรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุที่มาใช้บริการโรงแรมในแขวงรัชดาภิเษก จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากนั้นทำการประเมินผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 59.8) มีอายุระหว่าง 60-64 ปี (ร้อยละ 33) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 72.8) มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 60.8) มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 43.8) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000-20,000 บาท (ร้อยละ 58.5) ส่วนใหญ่มีภาวะเจ็บป่วยที่ต้องเข้ารับการรักษาเป็นประจำ คือ ปวดหลัง ปวดเอว (ร้อยละ 26.8) และไม่มีการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพเป็นประจำ (ร้อยละ 67.5) ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมในภาพรวมทุกด้าน ($\bar{x} = 4.53$, $SD. = 0.57$) เมื่อเทียบกับสิ่งอำนวยความสะดวกทั้ง 10 ด้าน ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านประตูสำหรับผู้สูงอายุ ($\bar{x} = 4.58$, $SD. = 0.57$) โดยประเด็นที่มีการติดเครื่องหมายหรือแถบสีสังเกตเห็นได้ชัดเจนกรณีประตูเป็นกระจก เป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 4.61$, $SD. = 0.52$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมในภาพรวมคือ ด้านโรงมหรสพ หอประชุม และโรงแรมซึ่งมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.42$, $SD. = 0.57$) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ระบบสัญญาณแจ้งเหตุฉุกเฉิน ($\bar{x} = 4.22$, $SD. = 0.56$)

คำสำคัญ: นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ, ความพึงพอใจ, สิ่งอำนวยความสะดวก, โรงแรม

Abstract

This research aims to study on the satisfaction of the elderly tourist to hotel facilities: a specific case in Ratchadapisek sub-district, Bangkok. The sample in this study were 400 elderly tourists who had stayed in hotels in Ratchadapisek sub-district, Bangkok. All data was collected using questionnaire, then analyzed by SPSS program for the outcomes of frequency, percentage, average and standard deviation. The results revealed that majority of respondents were 60 – 64 year-old women (33% and 59.8% respectively) who had married (72.8%). They mostly had graduated bachelor degree (60.8%), had their own business (43.8%) and earned between 15,000 – 30,000 baht monthly (58.5%). About 26.8% of the samples had health issue on lower back pain, which is the greatest number for those illness. Moreover, up to 67.5% reported the lacking of exercise. An average of satisfaction in general was ($\bar{X}$ = 4.53, SD. = 0.57). The highest satisfaction of respondents on the facilities in hotels was the door for elder person ($\bar{X}$ = 4.58, SD. = 0.57) when compared to the other 10 kinds of facilities, specifically, the obvious labels and marks in case of glass door ($\bar{X}$ = 4.61, SD. = 0.52). The least satisfaction of elderly tourists on hotels' satisfaction was Theaters, auditoriums and hotels which had score in high level ($\bar{X}$ = 4.42, SD. = 0.57). Finally, the lowest satisfaction mean was emergency notification system ($\bar{X}$ = 4.42, SD. = 0.56).

Keywords: Elderly Tourist, Satisfaction, Facilities, Hotel

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ประเทศไทยเป็นหนึ่งในหลายประเทศที่ให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยว ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการสร้างรายได้ให้กับประเทศในอันดับต้น ๆ โดยธุรกิจการท่องเที่ยวในปัจจุบันมีแนวโน้มการเติบโตทางการตลาดโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุที่มีจำนวนมากขึ้นในทุกปี ด้วยเหตุนี้ธุรกิจบริการที่พักประเภทโรงแรมจึงเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวเช่นเดียวกัน ประกอบกับแนวทางการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมยังขาดความพร้อมในการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ เปิดโอกาสให้ทุกความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมีส่วนช่วยเหลือประชากรกลุ่มเปราะบางเหล่านี้ รวมถึงส่งเสริมให้ธุรกิจประเภทโรงแรมและที่พักมีการพัฒนาคุณภาพให้ได้มาตรฐานระดับสากล (วิไลพร ตีรพรชัยศักดิ์, 2555)

อุตสาหกรรมโรงแรมเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวซึ่งจัดเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการนั้นนับเป็นธุรกิจที่ได้เข้ามามีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่ง กล่าวคือเป็นธุรกิจที่อำนวยความสะดวกสบายและให้

การบริการต่าง ๆ แก่ผู้เดินทางและนักท่องเที่ยว โดยที่พักและอาหารเป็น 2 ในปัจจัย 4 ที่จำเป็นต่อมนุษย์ทุกคน แต่สำหรับกลุ่มนักธุรกิจและนักท่องเที่ยวที่ต้องการความสะดวกสบายและการเอาใจใส่ ดังนั้น ที่พักและอาหารต้องมาควบคู่กับการบริการชั้นเลิศ โดยธรรมชาติของบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันทั้งในด้านร่างกาย อารมณ์จิตใจ และความต้องการ ทำให้ธุรกิจโรงแรมมีความหลากหลายเพื่อตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาพักมากที่สุด ผู้บริโภคแต่ละคนมีโอกาที่จะเลือกใช้บริการจากโรงแรมตามความต้องการและความพึงพอใจของตนเอง เนื่องจากธุรกิจโรงแรมมีลักษณะพิเศษแตกต่างจากธุรกิจอื่น ความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมจึงขึ้นอยู่กับคุณภาพของพนักงานที่ให้บริการและการดำเนินงานของโรงแรมที่ต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด และพร้อมบริการแขกผู้มาใช้บริการให้รวดเร็วและมีคุณภาพมากที่สุด (ปัทมนันท์ นิทัศน์สันติกุล, 2553)

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของอายุประชากรไทยเป็นประชากรสูงวัยเป็นภาวะการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ความท้าทายที่ตามมาคือ จะทำอย่างไรที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุควบคู่ไปกับการพัฒนาประเทศให้ก้าวหน้าต่อไปอย่างยั่งยืน แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545-2565 สัดส่วนของผู้สูงอายุของประเทศไทยเพิ่มขึ้นในอัตราที่รวดเร็วทำให้โครงสร้างประชากรของประเทศไทยกำลังเคลื่อนตัวเข้าสู่ระยะที่เรียกว่า ภาวะประชากรสูงอายุ อันส่งผลกระทบต่อสภาพสังคมสภาวะเศรษฐกิจและการจ้างงานตลอดจนการจัดสรรทรัพยากรทางธรรมชาติและโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้า ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรให้มีความคุณภาพนั้นจำเป็นต้องมีการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชากรทุกเพศ ทุกวัย ไม่จำเพาะเจาะจงแต่ประชากรเด็กและวัยรุ่นเท่านั้น ควรมีการพัฒนาประชากรผู้สูงอายุเช่นกัน โดยการให้ความสนใจและเพิ่มการมีส่วนร่วมกับสังคมให้เหมาะสมกับกำลังสติปัญญาและลักษณะของแต่ละบุคคล เพื่อดำรงไว้ซึ่งคุณค่าแห่งตนและเป็นผลดีแก่สังคม โดยเฉพาะสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและซับซ้อน (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุ, 2559) ปัจจุบันผู้สูงอายุไทยที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวนถึงร้อยละ 17.52 ซึ่งคาดว่าภายในระยะเวลา 3 ปี ประเทศไทยจะเข้าสู่สังคมสูงอายุโดยสมบูรณ์ หรือนับเป็นร้อยละ 20 ของจำนวนประชากรทั้งประเทศ ซึ่งผู้สูงอายุที่มีอายุ 70 ปีขึ้นไป มีจำนวน 4.6 ล้านคน หรือร้อยละ 42.9 ของประชากรสูงอายุทั้งหมด และคาดว่าจะเพิ่มเป็น 5.6 ล้านคนในปี พ.ศ. 2564 (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2562) รัชดาเป็นหนึ่งในย่านศูนย์กลางธุรกิจแห่งใหม่ที่มีความโดดเด่นที่สุดแห่งหนึ่งของกรุงเทพมหานคร เป็นที่ตั้งของโรงแรมมากมายและมีทำเลที่เหมาะสมสำหรับการสร้างโรงแรมแห่งใหม่ ถนนรัชดาภิเษกยังเป็นหนึ่งในถนนสายสำคัญของกรุงเทพมหานครที่เต็มไปด้วยร้านอาหารและสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชีวิตชีวา ด้วยทำเลกลางเมืองอันเป็นข้อได้เปรียบของโรงแรมทำให้อัตราระยะเวลาในการเดินทางของนักท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ซึ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี (ศิริณา จิตต์จรัส, 2559)

คณะผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาข้อมูลด้านสุขภาพของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมและที่พัก กรณีศึกษาโรงแรมในแขวงรัชดาภิเษก

กรุงเทพมหานคร โดยคาดหวังว่าข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยดังกล่าว สามารถนำมารวบรวมข้อมูลและใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมและที่พักสำหรับผู้ให้บริการกลุ่มผู้สูงอายุ กรณีศึกษาโรงแรมในเขตรัชดาภิเษก จังหวัดกรุงเทพฯ เพื่อตอบโจทย์ด้านการอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในโรงแรม โดยสามารถนำผลการวิจัยมาปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสม และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่สามารถเกิดขึ้นระหว่างการท่องเที่ยวอีกด้วย

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์และข้อมูลด้านสุขภาพของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการด้านที่พักในโรงแรมที่ตั้งอยู่ในแขวงรัชดา กรุงเทพมหานคร
2. ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมที่ตั้งอยู่ในแขวงรัชดา กรุงเทพมหานคร

บททวนวรรณกรรม

ผู้สูงอายุกับการท่องเที่ยว

สังคมปัจจุบันทั่วโลกประสบกับปัญหาโครงสร้างประชากรที่เปลี่ยนเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ อันเนื่องมาจากปัจจัยหลายประการ เช่น อัตราการเกิดน้อยลง กระแสการดูแลสุขภาพและนโยบายส่งเสริมสุขภาพซึ่งส่งผลให้อายุขัยเพิ่มขึ้น และความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ลดอัตราการตายจากภาวะความเจ็บป่วยต่าง ๆ (เกษรา โพธิ์เย็น, 2562) จากสถิติในปี พ.ศ. 2559 ของโครงสร้างประชากรในประเทศไทยที่มีประชากรผู้สูงอายุหรือผู้ที่มีอายุไม่น้อยกว่า 60 ปีบริบูรณ์ สูงถึงร้อยละ 16.5 รองจากประเทศสิงคโปร์เมื่อเทียบกับกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน 10 ประเทศ และมีการคาดการณ์ว่า ประเทศไทยจะเปลี่ยนเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ในปี พ.ศ. 2564 ตามคํานิยามที่ว่า สภาวะสังคมที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมด (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2559) และภายในปี พ.ศ. 2578 ประเทศไทยมีแนวโน้มเปลี่ยนเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุระดับสูงสุด ซึ่งมีประชากรผู้สูงอายุมากกว่าร้อยละ 28 ของประชากรทั้งหมด (สุรพงษ์ มาลี, 2561) ด้วยร่างกายที่เสื่อมถอยทำให้ผู้สูงอายุมักจะมีโรคประจำตัวหรือภาวะเจ็บป่วยเรื้อรังที่ส่งผลต่อการใช้ชีวิตประจำวันบางกิจกรรม รวมถึงต้องมีผู้ดูแลใกล้ชิดตลอดเวลา อย่างไรก็ตามปัจจุบันกลับมีผู้สูงอายุสนใจและต้องการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น แม้ว่าจะมีข้อจำกัดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยวและข้อมูลการเดินทาง ซึ่งปัญหาด้านสุขภาพของผู้สูงอายุทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ต้องการการเอาใจใส่ระหว่างการท่องเที่ยวเป็นพิเศษ (สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน, ครินทร์ ฐานันดรสุข และसानนิตย์ เจริญบุญประเสริฐ, 2564) นอกจากปัจจัยด้านการเดินทางแล้วสถานที่พักแรมก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญองค์ประกอบหนึ่งของการท่องเที่ยว การค้างแรม ณ สถานที่ที่ไม่ใช่บ้านซึ่งอาจจะไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเพาะต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุบุคคลนั้น ๆ

ประกอบกับความแตกต่างจากนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่นทั้งด้านกายภาพ สุขภาพ สังคม และอารมณ์ การตระหนักถึงสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสถานที่จึงเป็นสิ่งที่สำคัญ สถานที่บริการเหล่านี้ควรเอื้ออำนวยผู้ให้บริการ โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ อ้างอิงตามแนวทางอารยสถาปัตย์ ได้แก่ ความเสมอภาค เท่าเทียมกับบุคคลกลุ่มอื่น ความยืดหยุ่นสำหรับผู้ใช้งานหลายรูปแบบ ใช้งานง่าย มีคำอธิบายประกอบเพียงพอ ขนาดและพื้นที่ที่เหมาะสม ความปลอดภัย และการช่วยฟื้นฟูแรงของสิ่งอำนวยความสะดวก (พูนเพิ่ม เสรีวิชัยสวัสดิ์, 2560)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิลาลินี นิยมไทย (2557) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวในพัทยาเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยจึงมีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวและเข้าพักโรงแรมในพัทยาจำนวน 385 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาวไทยเพศหญิงมีอายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่ำเดือน 10,001-20,000 บาท จากผลการศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างในการท่องเที่ยวและใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวในพัทยาพบว่า ส่วนใหญ่เดินทางมาพัทยาเพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อนพร้อมกับครอบครัวหรือญาติพี่น้อง โดยมีการค้นหาข้อมูลที่พักโรงแรมผ่านทางอินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์ ซึ่งปัจจัยในการเลือกตัดสินใจพักโรงแรมมาจากคนรู้จักแนะนำ และกลุ่มตัวอย่างนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวที่พัทยาในช่วงเดือนเมษายน-มิถุนายน โดยทำการจองห้องพักผ่านทางโทรศัพท์ และใช้ระยะเวลาในการเข้าพัก 2-3 วัน ภาพรวมในการใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวในพัทยา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

พุทธมา อัครวิวัฒน์ (2556) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจด้านปัจจัยการตลาดของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเข้าพักบ้านดินสอบูติกโฮเทล ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้าพักในบ้านดินสอบูติกโฮเทลแสดงด้วยค่าเฉลี่ยร้อยละ (Percentage) พบว่า นักท่องเที่ยวเป็นเพศหญิงและชายสัดส่วนใกล้เคียงกันร้อยละ 48.8 และ 47.5 ตามลำดับ ส่วนใหญ่อายุ 21-30 ปี ร้อยละ 46.3 รองลงมาคือ อายุ 30-40 ปี ร้อยละ 24.8 สัญชาติของนักท่องเที่ยวที่จำแนกตามทวีปส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวจากประเทศในทวีปยุโรปร้อยละ 53.8 รองลงมาคือจากทวีปอเมริการ้อยละ 20 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่คือ ปริญญาตรีร้อยละ 39.8 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรีร้อยละ 34.3 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนร้อยละ 38.8 รายได้ต่อเดือนของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่คือ 1,501-3,000 US\$/เดือน ร้อยละ 38.5 รองลงมาคือ 3,000 US\$/เดือนขึ้นไป ร้อยละ 31.3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมในการเข้าพักบ้านดินสอบูติกโฮเทลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติโดยการใช้ค่าเฉลี่ยร้อยละ (Percentage) พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่งบประมาณที่จะจ่ายในบ้านดินสอบูติกโฮเทล 0-50 ดอลลาร์/วัน ร้อยละ 31.5 ระยะเวลาในการเข้าพักบ้านดินสอบูติกโฮเทล 1-3 วัน ร้อยละ 64.8 และเกือบทั้งหมดมีความต้องการกลับมาพักซ้ำที่บ้านดินสอบูติกโฮเทลหากมีโอกาสกับมาเมืองไทยร้อยละ 88.5

ชลธิณี อยู่คง (2555) ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดระนอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าพักโรงแรมทั้ง 4 แห่งในอำเภอเมือง จังหวัดระนอง เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มประชากรที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าพักโรงแรมทีนิตี ระนอง โรงแรมระนองการ์เด้น โรงแรมจันทร์สมฮอทสเปา และโรงแรมระนองไอเฟลอินน์ จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 25-34 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท ถัดมาได้แก่ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวและข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ตามลำดับ มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาทต่อเดือน และรายได้ในช่วง 15,001-20,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่เข้าพักโรงแรมทีนิตีระนอง รองลงมาคือโรงแรมระนองการ์เด้น โรงแรมจันทร์สมฮอทสเปา และโรงแรมระนองไอเฟลอินน์ ตามลำดับ วัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ของการใช้บริการโรงแรมคือ การเข้าประชุม และพักผ่อนติดต่อธุรกิจ ตามลำดับ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เข้าพักโรงแรมใช้เวลาในการพักจำนวน 1 คืน และ 2 คืน นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ โรงแรมมีจำนวนห้องพักที่เหมาะสม มีการออกแบบตกแต่งโรงแรมได้อย่างสวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ โรงแรมมีการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี

สุพจน์ ประกิจจานุรักษ์ (2554) ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปผลการวิจัย ดังนี้ 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าผลการวิจัยพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุ 31-35 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้าง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-40,000 บาท สถานภาพสมรส ที่พักอาศัยปัจจุบันคือ กรุงเทพมหานคร 2) พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าผลการวิจัยพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาใช้บริการเพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน โดยเดินทางมาคนเดียว มีอัตราค่าห้องพักที่ใช้บริการ 1,501-2,000 บาท/คืน และมีการจองห้องพักก่อนเข้าพัก มีระยะเวลาเข้าพักในการเข้าพัก 1-2 คืน เป็นผู้ตัดสินใจเข้าพักเอง มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการเนื่องจากราคาเหมาะสม 3) ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริการจัดการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านการจัดองค์กร ด้านการควบคุมคุณภาพ ด้านการจูงใจลูกค้า และด้านการวางแผนลูกค้ามีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

อัมพวัลณ์ อยู่จ้อย และนิตยา ทวีชีพ (2554) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริการของโรงแรมสวนดุสิตเพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริการของโรงแรมสวนดุสิตเพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยประชากรในการศึกษาเป็นกลุ่มผู้มาใช้บริการในด้านบริการห้องพัก ด้านอาหารและเครื่องดื่ม และด้านห้องอาหารดุสิตา กลุ่มตัวอย่าง 371 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรมสวนดุสิต

เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผลการวิจัยสรุปได้ว่า 1) ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงแรมสวนดุสิตเพลสมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบริการห้องพัก ด้านอาหารและเครื่องดื่ม และด้านห้องอาหารดุสิตาอยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริการของโรงแรมสวนดุสิตเพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงแรมสวนดุสิตเพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในภาพรวม ด้านบริการห้องพัก ด้านอาหารและเครื่องดื่ม และด้านห้องอาหารดุสิตา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หทัยรัตน์ เดชศักดิ์ (2553) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อตลาดน้ำ 4 ภาค จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อตลาดน้ำ 4 ภาค จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวตลาดน้ำ 4 ภาค จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุดค่าต่ำสุดค่าที่ (Independent sample t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) จากผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 21-30 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ในระดับพอใจอย่างยิ่ง ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อตลาดน้ำ 4 ภาค ด้านความถี่ในการท่องเที่ยว ด้านค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว ด้านแนวโน้มพฤติกรรมนักท่องเที่ยว และแนวโน้มในการบอกต่อบุคคลอื่นให้มาท่องเที่ยวตลาดน้ำ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักท่องเที่ยวในกลุ่มผู้สูงอายุ (มีอายุ 60 ปีขึ้นไป) ที่เดินทางเข้าพักและใช้บริการโรงแรมในแขวงรัชดาภิเษก กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นจำนวนของนักท่องเที่ยวที่ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน โดยผู้วิจัยใช้หลักของ Roscoe, 1969 (วิไลพร ตรีพรชัยศักดิ์, 2555 อ้างถึง Roscoe, 1969)

เมื่อ N = จำนวนประชากรตัวอย่าง

ZC = คะแนน Z ตามระดับความมีนัยสำคัญที่ผู้วิจัยกำหนดให้ (α)

$Z = 1.96$ ที่ระดับความมั่นใจ 95% ($\alpha = .05$)

$Z = 2.58$ ที่ระดับความมั่นใจ 99% ($\alpha = .01$)

em = ค่าความคลาดเคลื่อนมากที่สุดที่ยอมรับได้

σ = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร

ถ้ากำหนดให้ความคลาดเคลื่อนมากที่สุดยอมรับได้เป็น 1/10 ของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร และระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 จากประชากรที่ไม่แน่นอน ผู้วิจัยจะใช้กลุ่มตัวอย่าง กี่คน

$$\begin{aligned} \text{จากโจทย์} \quad Z_c &= 1.96 \\ \text{em} &= \sigma/10 \end{aligned}$$

$$\text{นั่นคือ} \quad \sigma/\text{em} = 10$$

แทนค่าสูตร

$$\begin{aligned} N &= (1.96 \times 10)^2 \\ &= (19.62)^2 \\ &= 384.16 \\ &= 384 \end{aligned}$$

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการเก็บแบบสอบถาม คือ กลุ่มผู้สูงอายุที่เดินทางมาท่องเที่ยวจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมและที่พัก กรณีศึกษาโรงแรมในแขวงรัชดาภิเษก กรุงเทพมหานคร เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้มาใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โรคประจำตัวที่ต้องไปพบแพทย์หรือภาวะเจ็บป่วยที่ต้องเข้ารับการรักษเป็นประจำ การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ การใช้อุปกรณ์ช่วยในการดำเนินชีวิตประจำวัน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมโดยมีหัวข้อหลัก ดังนี้ (1) ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก (2) ทางลาดและลิฟต์ (3) บันได (4) ที่จอดรถ (5) ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคาร และทางเชื่อมระหว่างอาคาร (6) ประตู (7) ห้องสุขา (8) พื้นผิวต่างสัมผัส (9) โรงมหรสพ หอประชุม และโรงแรม (10) จุดบริการต่าง ๆ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

และมีการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุที่เข้าพักโรงแรมในแขวงรัชดาภิเษก กรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน และนำคำตอบที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) (อัศวินแสงพิกุล, 2556) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัคเท่ากับ 0.95

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและใช้สถิติในการวิจัยดังนี้

1. การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) จากตำรา เอกสาร บทความ งานวิจัย และสิ่งตีพิมพ์ที่เกี่ยวข้อง

2. การวิเคราะห์เนื้อหาจากการบันทึกการสำรวจและการสัมภาษณ์กลุ่ม ใช้วิธีการจดบันทึกข้อมูล จากนั้นจึงนำเอาข้อมูลจากการบันทึกมาวิเคราะห์ด้วยกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Miles and Huberman, 1999) เริ่มด้วยการจัดระเบียบข้อมูลให้อยู่ในรูปของเอกสารก่อนจะนำเอาข้อมูลที่แยกตามหัวข้อ และรวบรวมอีกครั้งตามความสัมพันธ์ของข้อมูลซึ่งจะช่วยให้สามารถเรียบเรียงข้อมูลในรูปของการพรรณนาก่อนที่จะหาข้อสรุปและตีความ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ เพื่ออธิบายลักษณะต่าง ๆ ของตัวแปรที่กำลังศึกษา ส่วนคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ได้วัดระดับคะแนนเฉลี่ย ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50	แสดงว่า	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50	แสดงว่า	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50	แสดงว่า	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50	แสดงว่า	มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00	แสดงว่า	มีความพึงพอใจมากที่สุด

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ตารางที่ 1 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

(n = 400)

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	161	40.2
หญิง	239	59.8
อายุ		
60 – 64 ปี	237	59.2
65 – 69 ปี	132	33.0
70 – 74 ปี	31	7.8
75 – 79 ปี	-	-
80 ปีขึ้นไป	-	-
สถานภาพ		
โสด	60	15.0
สมรส	291	72.8
หม้าย/หย่าร้าง	49	12.2
ระดับการศึกษา		

ไม่ได้รับการศึกษา	5	1.2
ระดับประถมศึกษา	1	0.2
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นระดับ	8	2.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย ระดับ	130	32.5
ปริญญาตรี	243	60.8
ระดับสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	13	3.2
การประกอบอาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	100	25.0
เกษตรกร/ทำไร่นา	-	-
ข้าราชการบำนาญ	81	20.2
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	175	43.8
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	44	11.0
อื่นๆ	-	-

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000	54	13.5
5,001 – 10,000 บาท	19	4.8
10,001 – 15,000 บาท	15	3.8
15,001 – 20,000 บาท	234	58.5
มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป	78	19.5

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2 ส่วนใหญ่มีอายุ 60-64 ปี จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 รองลงมาคืออายุ 65 - 69 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 และช่วงอายุ 70- 74 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรส จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 72.8 รองลงมาคือ มีสถานภาพโสด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 และมีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 ตามลำดับ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 ระดับสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ไม่ได้รับการศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 และระดับประถมศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2 ตามลำดับ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพค้าขาย/

ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ต่อมาประกอบอาชีพข้าราชการบำนาญ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 และไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงสุดคือ 15,000-20,000 บาท จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 รองลงมาได้มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 รายได้เฉลี่ยน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 มีรายได้เฉลี่ย 5,001-10,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 และมีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 10,001-15,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ

2. ข้อมูลด้านสุขภาพ

ตารางที่ 2 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพของกลุ่มตัวอย่าง

(n = 400)

ข้อมูลด้านสุขภาพและการรับรู้ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
โรคประจำตัว		
ความดันโลหิตสูง	61	15.2
ปวดหลัง ปวดเอว	107	26.8
ข้อเสื่อม/ไขข้ออักเสบ	64	16.0
โรคหัวใจ	22	5.5
เบาหวาน	42	10.5
โรคตา โรคต่อ	69	17.2
อัมพาต/อัมพฤกษ์	-	-
อื่นๆ	35	8.8
การออกกำลังกาย		
ไม่มีการออกกำลังกาย	270	67.5
มีการออกกำลังกายเป็นประจำ	130	32.5
ประเภทการออกกำลังกาย		
ไม่มีการออกกำลังกาย	270	67.5
เดิน วิ่งเหยาะๆ	46	11.5
ถีบจักรยาน	68	17.0
กายบริหาร	14	3.5
รำกระบอง	-	-
โยคะ	2	0.5
อื่นๆ	-	-
อุปกรณ์ช่วยในการดำเนินชีวิต		

เครื่องช่วยฟัง	2	0.5
รถเข็น	5	1.2
แว่นตา	288	72.0
ไม้เท้า	16	4.0
คอกช่วยเดิน	-	-
อื่นๆ	89	22.2

ด้านโรคประจำตัว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีโรคประจำตัวที่ต้องไปพบแพทย์หรือมีภาวะเจ็บป่วยที่ต้องเข้ารับการรักษาเป็นประจำ โดยมีอาการปวดหลัง ปวดเอว จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 รองลงมาเป็นโรคตา โรคข้อ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 ข้อเสื่อม/ไขข้ออักเสบ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 เป็นความดันโลหิตสูง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 เป็นโรคตา โรคข้อ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 เป็นโรคเบาหวาน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 อื่นๆ (ไม่มีโรคประจำตัว) จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 และเป็นโรคหัวใจ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

ด้านการออกกำลังกาย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามไม่มีการออกกำลังกายเป็นประจำ จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 และมีการออกกำลังกาย จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 ตามลำดับ

ด้านประเภทการออกกำลังกาย พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการออกกำลังกายเป็นประจำมีประเภทของการออกกำลังกายดังนี้ ประเภทกีฬาจักรยาน จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 เดิน วิ่งเหยาะ ๆ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 รองลงมาคือ ประเภทกายบริหาร จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 และประเภทโยคะ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ด้านอุปกรณ์ช่วยในการดำเนินชีวิต พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีการใช้อุปกรณ์ช่วยในการดำเนินชีวิตมากที่สุดคือ แว่นตา จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 รองลงมาคือ อื่นๆ (ไม่มีการใช้อุปกรณ์ช่วยในการดำเนินชีวิต) จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 ไม้เท้า จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 รถเข็น จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 และเครื่องช่วยฟัง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมโดยภาพรวม

(n = 400)

สิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	0.58	มากที่สุด	3
2. ทางลาดและลิฟต์	4.53	0.55	มากที่สุด	5
3. บันไดอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ	4.55	0.58	มากที่สุด	4

4. ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ	4.54	0.58	มากที่สุด	5
5. ทางเข้าสำหรับผู้สูงอายุอาคาร ทางเดินระหว่างอาคารและทางเชื่อมอาคาร	4.56	0.59	มากที่สุด	3
6. ประตูสำหรับผู้สูงอายุ	4.58	0.54	มากที่สุด	1
7. ห้องสุขาสำหรับผู้สูงอายุ	4.57	0.59	มากที่สุด	2
8. พื้นผิวต่างสัมผัส	4.57	0.57	มากที่สุด	2
9. โรงมหรสพ หอประชุม และโรงแรม	4.42	0.57	มาก	7
10. จุดบริการต่าง ๆ	4.44	0.55	มาก	6
ภาพรวมทุกด้าน	4.53	0.57	มากที่สุด	

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมในภาพรวมทุกด้าน ($\bar{x} = 4.58$, $SD. = 0.57$) โดยด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านประตูสำหรับผู้สูงอายุ ($\bar{x} = 4.58$, $SD. = 0.57$) รองลงมาคือ ด้านห้องสุขาสำหรับผู้สูงอายุ ($\bar{x} = 4.57$, $SD. = 0.59$) และด้านพื้นผิวต่างสัมผัส ($\bar{x} = 4.57$, $SD. = 0.57$) สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านโรงมหรสพ หอประชุม และโรงแรม ($\bar{x} = 4.42$, $SD. = 0.55$) และด้านจุดบริการต่าง ๆ ($\bar{x} = 4.44$, $SD. = 0.55$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม

(n = 400)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	$\bar{x}$	SD	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	0.58	มากที่สุด	
1.1 มีสัญลักษณ์รูปผู้สูงอายุ	4.57	0.58	มากที่สุด	2
1.2 มีเครื่องหมายแสดงทางไปสู่สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ	4.58	0.59	มากที่สุด	1
1.3 ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุมีความชัดเจน ติดอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมมีแสงส่องสว่างเป็นพิเศษทั้งกลางวัน และกลางคืน	4.55	0.58	มากที่สุด	3
2. ทางลาด และลิฟต์	4.53	0.55	มากที่สุด	
2.1 พื้นผิวทางลาดเป็นวัสดุที่ไม่ลื่น	4.45	0.56	มาก	3
2.2 พื้นผิวของจุดต่อเนื่องระหว่างพื้นกับทางลาดเรียบไม่สะดุด	4.56	0.54	มากที่สุด	2
2.3 ลิฟต์มีปุ่มสัญญาณแจ้งเตือนภัยสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 900 มิลลิเมตร	4.59	0.56	มากที่สุด	1
3. บันไดอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ	4.55	0.58	มากที่สุด	
3.1 มีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า 1,500 มิลลิเมตร	4.58	0.58	มากที่สุด	1
3.2 มีราวบันไดทั้งสองข้าง	4.56	0.58	มากที่สุด	2

3.3 พื้นผิวของบันไดใช้วัสดุที่ไม่ลื่น	4.51	0.58	มากที่สุด	3
4. ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ	4.54	0.58	มากที่สุด	
4.1 จัดไว้ใกล้ทางเข้าออก	4.54	0.59	มากที่สุด	2
4.2 มีสัญลักษณ์รูปผู้สูงอายุนั่งเก้าอี้ล้ออยู่บนพื้นที่จอดรถ	4.58	0.56	มากที่สุด	1
4.3 พื้นที่จอดรถมีพื้นผิวเรียบเสมอกัน	4.50	0.61	มาก	3

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึง พอใจ	อันดับ
5. ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคาร และทางเชื่อมอาคารทางเข้าอาคาร	4.56	0.59	มากที่สุด	
5.1 พื้นผิวเรียบเสมอกันไม่ลื่นไม่มีสิ่งกีดขวาง	4.57	0.59	มากที่สุด	2
5.2 พื้นต่างระดับมีทางลาดขึ้นลงได้สะดวก ใกล้ที่จอดรถ	4.55	0.63	มากที่สุด	1
5.3 บริเวณทางแยกหรือทางเลี้ยวมีพื้นผิวต่างสัมผัส	4.58	0.57	มากที่สุด	3
6. ประตูสำหรับผู้สูงอายุ	4.58	0.54	มากที่สุด	
6.1 เปิดปิดง่าย	4.57	0.52	มากที่สุด	2
6.2 ช่องประตูมีความกว้างไม่น้อยกว่า 900 มิลลิเมตร	4.57	0.59	มากที่สุด	2
6.3 มีการติดเครื่องหมายหรือแถบสีสังเกตเห็นได้ชัดเจนกรณีประตูเป็นกระจก	4.61	0.52	มากที่สุด	1
7. ห้องสุขาสำหรับผู้สูงอายุ	4.57	0.59	มากที่สุด	
7.1 ประตูเป็นบานเปิดออกสู่ภายนอกหรือเป็นแบบบานเลื่อน	4.55	0.58	มากที่สุด	2
7.2 มีราวจับบริเวณผนังเพื่อพยุงตัวและราวจับเพื่อนำไปสู่สุขภัณฑ์อื่น ๆ	4.61	0.59	มากที่สุด	1
7.3 วัสดุปูพื้นต้องไม่ลื่น	4.55	0.62	มากที่สุด	2
8. พื้นผิวต่างสัมผัส	4.57	0.57	มากที่สุด	
8.1 ผิวสัมผัสที่ไม่ลื่น	4.57	0.58	มากที่สุด	2
8.2 มีสีแตกต่างจากบริเวณอื่นอย่างชัดเจน	4.56	0.60	มากที่สุด	3
8.3 มีป้ายแสดงระวางพื้นผิวต่างสัมผัสที่ชัดเจนมองเห็นได้ง่าย	4.58	0.55	มากที่สุด	1
9. โรงมหรสพ หอประชุม และโรงแรม	4.42	0.57	มาก	
9.1 มีระบบสัญญาณแจ้งเหตุฉุกเฉิน	4.22	0.56	มาก	3
9.2 มีแผนผังแสดงตำแหน่งของห้องพัก บันได ติดไว้ที่กึ่งกลางประตูด้านในตำแหน่งที่มองเห็นชัดเจน	4.45	0.57	มาก	2
9.3 ป้ายสัญลักษณ์ภายในห้องพักมีตัวหนังสือขนาดใหญ่และมองเห็นได้ชัดเจน	4.59	0.58	มากที่สุด	1
10. จุดบริการต่าง ๆ	4.44	0.55	มาก	
10.1 มีเคาน์เตอร์ติดต่อสำหรับผู้สูงอายุเข้าถึงได้	4.40	0.57	มาก	1

10.2 มีตู้บริการATM ที่ปลอดภัย(ผู้สูงอายุที่นั่งวีลแชร์เข้าถึงการใช้งานได้ง่าย)	4.49	0.57	มาก	1
10.3 มีจุดบริการอุปกรณ์ช่วยเหลือ เช่น วีลแชร์ ไม้เท้า แวนตา	4.43	0.53	มาก	2

ด้านป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็น โดยในประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ประเด็นมีเครื่องหมายแสดงทางไปสู่สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ($\bar{x} = 4.58$, SD. = 0.59) รองลงมาคือประเด็นสัญลักษณ์รูปผู้สูงอายุ ($\bar{x} = 4.57$, SD. = 0.58) และป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุมีความชัดเจน ติดอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมมีแสงส่องสว่างเป็นพิเศษทั้งกลางวันและกลางคืน ($\bar{x} = 4.55$, SD. = 0.58)

ด้านทางลาดและลิฟต์ กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดสองประเด็นคือ ประเด็นลิฟต์มีปุ่มสัญญาณแจ้งเตือนภัยสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 900 มิลลิเมตร ($\bar{x} = 4.59$, SD. = 0.56) รองลงมาคือประเด็นพื้นผิวของจุดต่อเนื่องระหว่างพื้นกับทางลาดเรียบไม่สะดุด ($\bar{x} = 4.56$, SD. = 0.54) และประเด็นพื้นผิวทางลาดเป็นวัสดุที่ไม่ลื่น มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 4.45$, SD. = 0.55)

ด้านบันไดอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็น โดยในประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ประเด็นบันไดมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า 1,500 มิลลิเมตร ($\bar{x} = 4.58$, SD. = 0.58) รองลงมาคือประเด็นมีราวบันไดทั้งสองข้าง ($\bar{x} = 4.56$, SD. = 0.58) และพื้นผิวของบันไดใช้วัสดุที่ไม่ลื่น ($\bar{x} = 4.51$, SD. = 0.58)

ด้านที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดสองประเด็นคือ ประเด็นที่จอดรถมีสัญลักษณ์รูปผู้สูงอายุนั่งเก้าอี้ล้ออยู่บนพื้นที่จอดรถ ($\bar{x} = 4.58$, SD. = 0.56) รองลงมาคือประเด็นจัดไว้ใกล้ทางเข้าออก ($\bar{x} = 4.54$, SD. = 0.59) และประเด็นพื้นที่จอดรถมีพื้นผิวเรียบเสมอกันมีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 4.50$, SD. = 0.61)

ด้านทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคาร และทางเชื่อมอาคารทางเข้าอาคาร กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็น โดยในประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ประเด็นทางเข้าอาคารบริเวณทางแยกหรือทางเลี้ยวมีพื้นผิวต่างสัมผัส ($\bar{x} = 4.58$, SD. = 0.57) รองลงมาคือ ประเด็นพื้นผิวเรียบเสมอกันไม่ลื่นไม่มีสิ่งกีดขวาง ($\bar{x} = 4.57$, SD. = 0.59) และพื้นต่างระดับมีทางลาดขึ้นลงได้สะดวก ใกล้ที่จอดรถ ($\bar{x} = 4.55$, SD. = 0.63)

ด้านประตูสำหรับผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็น โดยในประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ มีการติดเครื่องหมายหรือแถบสีสังเกตเห็นได้ชัดเจนกรณีประตูเป็นกระจก ($\bar{x} = 4.61$, SD. = 0.52) รองลงมาคือประตูช่องประตูมีความกว้างไม่น้อยกว่า 900 มิลลิเมตร ($\bar{x} = 4.57$, SD. = 0.59) ประตูเปิดปิดง่าย ($\bar{x} = 4.57$, SD. = 0.52)

ด้านห้องสุขาสำหรับผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็น โดยในประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ประเด็นมีราวจับบริเวณผนังเพื่อพยุงตัวและราวจับเพื่อนำไปสู่สุขภัณฑ์อื่น ๆ ($\bar{x} = 4.61$, $SD. = 0.59$) รองลงมาคือประเด็นวัสดุปูพื้นต้องไม่ลื่น ($\bar{x} = 4.55$, $SD. = 0.62$) และประตูเป็นบานเปิดออกสู่ภายนอกหรือเป็นแบบบานเลื่อน ($\bar{x} = 4.55$, $SD. = 0.58$)

ด้านพื้นผิวต่างสัมผัส กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็น โดยในประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ประเด็นมีป้ายแสดงระวางพื้นผิวต่างสัมผัส ที่ชัดเจนมองเห็นได้ง่าย ($\bar{x} = 4.58$, $SD. = 0.55$) รองลงมาคือประเด็นผิวสัมผัสที่ไม่ลื่น ($\bar{x} = 4.57$, $SD. = 0.58$) และมีสีแตกต่างจากบริเวณอื่นอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.56$, $SD. = 0.60$)

ด้านโรงมหรสพ หอประชุม และโรงแรม กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ประเด็นป้ายสัญลักษณ์ภายในห้องพักมีตัวหนังสือขนาดใหญ่และมองเห็นได้ชัดเจน ($\bar{x} = 4.59$, $SD. = 0.58$) และประเด็นระดับความพึงพอใจมากมีสองประเด็นคือ มีแผนผังแสดงตำแหน่งของห้องพัก บันได ติดไว้ที่กึ่งกลางประตู ด้านในตำแหน่งที่มองเห็นชัดเจน ($\bar{x} = 4.45$, $SD. = 0.57$) และประเด็นมีระบบสัญญาณแจ้งเหตุฉุกเฉิน ($\bar{x} = 4.22$, $SD. = 0.57$)

ด้านจุดบริการต่าง ๆ กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดสามประเด็นคือ มีตู้บริการ ATM ที่ปลอดภัย (ผู้สูงอายุที่นั่งวีลแชร์เข้าถึงการใช้ งานได้ง่าย) ($\bar{x} = 4.59$, $SD. = 0.58$) รองลงมาคือ มีจุดบริการอุปกรณ์ช่วยเหลือ เช่น วีลแชร์ ไม้เท้า แว่นตา ($\bar{x} = 4.45$, $SD. = 0.57$) และประเด็นเคาน์เตอร์ติดต่อที่ผู้สูงอายุเข้าถึงได้ ($\bar{x} = 4.22$, $SD. = 0.57$)

ข้อเสนอแนะที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. อุปกรณ์กันลื่นในพื้นที่ห้องน้ำ เพราะโรงแรมส่วนใหญ่เป็นอ่างอาบน้ำบางครั้งก็ไม่เหมาะกับผู้สูงอายุในการก้าวลงอ่างอาบน้ำ
2. อยากให้มีการพัฒนาในด้านแสงสว่างให้ห้องให้มากกว่านี้เล็กน้อย เพราะการบริการบางโรงแรมไฟไม่สว่าง ทำให้การมองเห็นของคนที่ยาวเยอะไม่ค่อยดี อาจจะทำให้เกิดอุบัติเหตุได้
3. ตามระบบของโรงแรมทั่วไปสิ่งอำนวยความสะดวกมีครบครันแต่ด้วยวัยของผู้เข้าพักที่มีอายุมากมักมีปัญหาสายตาในการมองตัวหนังสือในผลิตภัณฑ์อยากให้ปรับปรุงขนาดของตัวอักษรที่ติดตามสลากในผลิตภัณฑ์ เช่น ขวดสบู่เหลวอาบน้ำ ขวดแชมพูสระผม และขวดครีมนวดผม ที่มักจะหยาบผิดถูกประจำ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.8 มีอายุ 60-64 ปี คิดเป็นร้อยละ 59.2 รองลงมาคืออายุ 65-69 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.0 มีสถานภาพสมรส คิดเป็น

ร้อยละ 72.8 มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.8 ประกอบอาชีพเป็นค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 43.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงสุดคือ 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 58.5 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ มากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 19.5 สอดคล้องกับ พงศ์กฤต นันทนากรณ์ (2564) ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรีส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-30,000 บาท

ข้อมูลด้านสุขภาพ พบว่าส่วนใหญ่มีโรคประจำตัวที่ต้องไปพบแพทย์หรือมีภาวะเจ็บป่วยที่ต้องเข้ารับการรักษาเป็นประจำ โดยเป็นปวดหลัง ปวดเอว (ร้อยละ 26.8) รองลงมาเป็นโรคตา โรคข้อ (ร้อยละ 17.2) ข้อเสื่อม/ไขข้ออักเสบ (ร้อยละ 16.0) ซึ่งสอดคล้องกับ พุทธิพร พิธานธนาณกุล และปัทมา สุริต (2554) ผลการศึกษาพบว่าสูงอายุส่วนใหญ่เป็นโรคในระบบกระดูกและกล้ามเนื้อ ได้แก่ โรคเกาต์โรคข้อเสื่อม โรคกระดูกพรุน โรคข้ออักเสบรูมาตอยด์โรคกระดูกกดทับเส้นประสาท และโรคกระดูกสันหลังเสื่อม การออกกำลังกาย พบว่าส่วนใหญ่ไม่มีการออกกำลังกายเป็นประจำ (ร้อยละ 67.5) และมีการออกกำลังกาย (ร้อยละ 32.5) โดยในจำนวนนี้มีประเภทของการออกกำลังกาย ประเภทที่จักรยานมากที่สุด (ร้อยละ 17.0) เดิน วิ่งเหยาะ ๆ (ร้อยละ 11.5) การใช้อุปกรณ์ช่วยในการดำเนินชีวิตมากที่สุดคือ แว่นตา (ร้อยละ 72.0)

ความพึงพอใจมากที่สุดต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมในภาพรวม 10 ด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมในภาพรวมทุกด้าน ($\bar{x} = 4.58$, $SD. = 0.57$) โดยด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านประตูสำหรับผู้สูงอายุ ($\bar{x} = 4.58$, $SD. = 0.57$) แบ่งออก ดังนี้

ด้านป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็น โดยในประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ประเด็นมีเครื่องหมายแสดงทางไปสู่สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ($\bar{x} = 4.58$, $SD. = 0.59$)

ด้านทางลาดและลิฟต์ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดสองประเด็นคือ ประเด็นลิฟต์มีปุ่มสัญญาณแจ้งเตือนภัยสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 900 มิลลิเมตร ($\bar{x} = 4.59$, $SD. = 0.56$) รองลงมาคือประเด็นพื้นผิวของจุดต่อเนื่องระหว่างพื้นกับทางลาดเรียบไม่สะดุด ($\bar{x} = 4.56$, $SD. = 0.54$)

ด้านบันไดอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็น โดยในประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ประเด็นบันไดมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า 1,500 มิลลิเมตร ($\bar{x} = 4.58$, $SD. = 0.58$)

ด้านที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดสองประเด็นคือ ประเด็นที่จอดรถมีสัญลักษณ์ระบุผู้สูงอายุนั่งเก้าอี้ล้ออยู่บนพื้นที่จอดรถ ($\bar{x} = 4.58$, $SD. = 0.56$)

ด้านทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคาร และทางเชื่อมอาคารทางเข้าอาคาร มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็น โดยในประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ประเด็นทางเข้าอาคาร บริเวณทางแยกหรือทางเลี้ยวมีพื้นผิวต่างสัมผัส ($\bar{x} = 4.58$, $SD. = 0.57$)

ด้านประตูสำหรับผู้สูงอายุ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็น โดยในประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ มีการติดเครื่องหมายหรือแถบสีสังเกตเห็นได้ชัดเจนกรณีประตูเป็นกระจก ($\bar{x} = 4.61$, $SD. = 0.52$)

ด้านห้องสุขาสำหรับผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็น โดยในประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ประเด็นมีราวจับบริเวณผนังเพื่อพยุงตัวและราวจับเพื่อนำไปสู่สุขภัณฑ์อื่น ๆ ($\bar{x} = 4.61$, $SD. = 0.59$)

ด้านพื้นผิวต่างสัมผัส มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็น โดยในประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ประเด็นมีป้ายแสดงระวางพื้นผิวต่างสัมผัส ที่ชัดเจนมองเห็นได้ง่าย ($\bar{x} = 4.58$, $SD. = 0.55$)

ด้านโรงมหรสพ หอประชุม และโรงแรม มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ประเด็นป้ายสัญลักษณ์ภายในห้องพักมีตัวหนังสือขนาดใหญ่และมองเห็นได้ชัดเจน ($\bar{x} = 4.59$, $SD. = 0.58$)

ด้านจุดบริการต่าง ๆ กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดสามประเด็นคือ มีตู้บริการ ATM ที่ปลอดภัย (ผู้สูงอายุที่หนึ่งวีลแชร์เข้าถึงการใช้งานได้ง่าย) ($\bar{x} = 4.59$, $SD. = 0.58$)

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2562). *มาตรการขับเคลื่อนระเบียบวาระแห่งชาติ เรื่อง สังคมผู้สูงอายุ 6 Sustainable 4 Change* (ฉบับปรับปรุง). สืบค้น 13 มีนาคม 2563, จาก http://www.dop.go.th/download/knowledge/th1551432930-155_0.pdf.
- เกษรา โพธิ์เย็น. (2562). สังคมผู้สูงอายุ: โอกาสของธุรกิจที่ยั่งยืนในอนาคต. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 21(1), 201-209.
- ชลธิณี อยู่คง. (2555). *การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมืองจังหวัดระนอง* (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ปัทมนันท์ นิตศันสันติกุล. (2553). *ความต้องการใช้บริการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ของผู้จัดงานแสดงสินค้า* (รายงานผลการวิจัย). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พงศ์ฤต นันทนากรณ์. (2564). *การศึกษาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี กรณีศึกษา วัดขนอนหนังใหญ่*. *วารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ*, 4(1), 168-181.
- พุทธมา อัครวิวัฒน์. (2556). *พฤติกรรมและความพึงพอใจด้านปัจจัยการตลาดของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเข้าพักบ้านดินสอบูติคโฮเทล* (รายงานผลการวิจัย). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.

- พุทธิพร พิธานธนานุกูล และปัทมา สุริต (2554). การจัดการความปวดเรื้อรังของผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในชุมชน. *วารสารสมาคมพยาบาลฯ สาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 29(4), 58-68.
- พูนเพิ่ม เสรีวิชัยสวัสดิ์ และ วัชรกร มยุรี. (2560). การจัดการสภาวะแวดล้อมของโรงแรมที่พักเพื่อรองรับผู้ให้บริการสูงอายุในแนวทางอารยสถาปัตย์. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 11(ฉบับพิเศษ), 293-304.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุ. (2559). สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย. สืบค้น 1 มีนาคม 2563 จาก <https://thaitgri.org>.
- วิลาสินี นิยมไทย. (2557). *ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวในพัทยา* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิไลพร ตีรพรชัยศักดิ์. (2555). *แนวทางปรับปรุงอาคารในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ กรณีศึกษาโรงแรมในเขตกรุงเทพ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริณา จิตต์จรัส. (2559). *เที่ยวทั่วไทยเราใส่ใจดูแล*. สืบค้น 8 กุมภาพันธ์ 2563 จาก <https://www.sawadee.co.th/hotel/?h=620384>.
- สุพจน์ ประกิจจานุรักษ์. (2554). *การบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร* (รายงานผลการวิจัย). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- สุภาภรณ์ ประสงค์พัน, ครินทร์ ฐานันดรสุข, และसानนิตย์ เจริญบุญประเสริฐ. (2564). การท่องเที่ยวผู้สูงอายุ: การสำรวจข้อจำกัดทางการท่องเที่ยว กิจกรรมนันทนาการ และความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยว. *วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก*, 10(1), 119-131.
- สุรพงษ์ มาลี. (2561). เตรียมความพร้อมกำลังคนภาครัฐสู่สังคมสูงอายุอย่างไร? แกะรอยยุทธศาสตร์ชาติและแผนการปฏิรูปประเทศ. *วารสารข้าราชการ*, 60(4), 9-11.
- หทัยรัตน์ เดชศักดิ์. (2553). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อตลาดน้ำ 4 ภาคจังหวัดชลบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- อัมพวัลย์ อยู่จุ้ย และ นิตยา ทวีชีพ. (2554). *ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริการของโรงแรมสวนดุสิตเพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต* (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: สำนักกิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. CA: Sage.