



พฤติกรรมกับคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยว
ผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Behavior and Service Quality Affecting the Satisfaction to use Hotel Accommodation Among
Thai Elderly Tourists in Hua Hin at Prachuap Khiri Khan Province

เพ็ญพร กลัดหล้า¹ และอริสรา เสยานนท์²

¹ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, phongpiboon_nat@hotmail.com

² อาจารย์ที่ปรึกษา สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, arisara_sey@utcc.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง พฤติกรรมกับคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และเพื่อศึกษาถึงคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยการใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป เคยเดินทางไปท่องเที่ยวและพักแรมในหัวหิน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (ร้อยละage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน หรือ ANOVA (Analysis of variance) ใช้วิธีเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Square Difference) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 214 คน ร้อยละ 53.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 186 คน ร้อยละ 46.50 มีอายุระหว่าง 55-60 ปี จำนวน 271 คน ร้อยละ 67.75 มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 301 คน ร้อยละ 75.25 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 272 คน ร้อยละ 68.00 ทำงานประจำอยู่ จำนวน 370 คน ร้อยละ 92.50 มีอาชีพพ่อแม่บ้านแม่บ้าน จำนวน 129 คน ร้อยละ 32.25 แหล่งที่มาของรายได้จากเบี้ยบำนาญ จำนวน 156 คน ร้อยละ 39.00 ภาวะความรับผิดชอบ คือ ดูแลพ่อแม่ จำนวน 248 คน ร้อยละ 62.00 พฤติกรรมการเข้าพักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุส่วนใหญ่พักโรงแรม จำนวน 217 คน ร้อยละ 54.25 มีผู้ร่วมเดินทาง คือ ครอบครัว/ญาติ จำนวน 263 คน ร้อยละ 65.75 จำนวนผู้ร่วมเดินทางในแต่ละครั้ง 2 คน จำนวน 319 คน คิดเป็นร้อยละ 79.75 ระยะเวลาในการเข้าพักแรมต่อครั้ง 1-2 วัน จำนวน 375 คน คิดเป็นร้อยละ 93.75 ส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งของการท่องเที่ยวในระยะเวลา 1 ปี มากกว่า 6 ครั้ง จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.75 ค่าใช้จ่ายในการเข้าพักต่อครั้งน้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50 มีวิธีการเดินทางมาที่พักรวม ด้วยรถยนต์ส่วนตัว จำนวน 363 คน คิดเป็นร้อยละ 90.75 วิธีการจองห้องพักด้วยการ Walk In เข้ามาจองหน้าเคาน์เตอร์ จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้าพักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน โดยรวม มี



ค่าเฉลี่ย 3.96 และเมื่อพิจารณาคุณภาพการบริการเป็นรายด้าน พบว่า อันดับแรก คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ค่าเฉลี่ย 4.00 ความพึงพอใจในการเข้าพักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหินโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.96 และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการเข้าพักแรมเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรก คือ พื่อใจในอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ทันสมัย และพื่อใจในค่าใช้จ่ายเมื่อเทียบกับสิ่งที่ได้รับ ค่าเฉลี่ย 4.00 โดยสรุปจากสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักรวมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์พบว่า ตัวแปรคุณภาพบริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักรวมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นความสัมพันธ์ในทางบวก กล่าวคือ หากตัวแปรคุณภาพบริการปรับตัวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักรวมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปรับตัวเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

คำสำคัญ : ที่พักรวม, ผู้สูงอายุ, คุณภาพการให้บริการ

ABSTRACT

Research Behavior and service quality affecting the satisfaction of using hotel accommodation of Thai elderly tourists in Hua Hin District Prachuap Khiri Khan Province Is a quantitative research. The objective is to study the behavior of Thai elderly tourists that affect the satisfaction of using the hotel accommodation in Hua Hin District. Prachuap Khiri Khan Province. And to study the service quality that affects the satisfaction of using the accommodation of Thai elderly tourists in Hua Hin District Prachuap Khiri Khan Province By using the sample group of elderly tourists aged 55 years and older, used to travel and stay in Hua Hin Use questionnaires as tools for data collection. The researcher sampling and collecting data by using 400 sets of questionnaires. And then analyze and process the descriptive statistics which are percentage (age percentage), mean (mean) and standard deviation and inferential statistics to test The hypothesis is analyzed by Variance Analysis or ANOVA (Analysis of variance) using the comparison method using LSD (Least Square Difference) and Multiple Regression Analysis. The results of the data analysis are divided into 2 parts as follows: Part 1 Data analysis using descriptive statistics Part 2 Data analysis using inferential statistics.

The basic analysis of the sample of 400 respondents found that most of the respondents are female, 214 people, 53.50% and 186 male, 46.50%, aged between 55-60 years, 271 people. 67.75 percent, with 301 undergraduate studies, 75.25 percent, most of them having marital status, 272 people, 68.00 percent working full time, 370 people, 92.50 percent, 129 or 32.25 percent being butlers / housewives of the pension income, 156 people are 39.00%. The responsibility is to look after the parents of 248 people, 62.00%. Most of the elderly stay in the hotel with 217 people, 54.25%, with 263 family members / relatives, 65.75%, and 2 people with 319 people, or 79.75%. The duration of the stay is 1-2 times per day, 375 people, representing 93.75%, most of the number of trips in the period of 1 year more than 6 times, a total of 223 people, representing 55.75%. There are 242 people staying less than 5,000 baht per time, accounting for 60.50%. There are ways to travel to stay at the hotel. By private cars, number 363 people, representing 90.75 percent. How to book a room by Walk In to book in front of 162 people,



accounting for 40.50 percent. The quality of service that affects the satisfaction of the stay of the Thai elderly tourists in Hua Hin District is overall average of 3.96 and when considering the service quality in each aspect, it is found that the first is the confidence. The average 4.00 satisfaction with the stay of Thai elderly tourists in Hua Hin in the overall is 3.96 and when considering the satisfaction of staying in each item, it is found that the first is satisfaction in the equipment. Convenient modern And satisfied with the expenses compared to what they received, averaged 4.00. In summary, from the forecasting equation, satisfaction with the use of hotel accommodations for Thai elderly tourists in Hua Hin district Prachuap Khiri Khan province found that The service quality variables have an effect on the satisfaction of using the hotel accommodation of Thai elderly tourists in Hua Hin District. Prachuap Khiri Khan Province Is a positive relationship, that is, if the service quality variable increases by 1 unit, it will result in the satisfaction of using the accommodation of Thai elderly tourists in Hua Hin district Prachuap Khiri Khan Province Rose 0.377 units.

Keywords: Accommodation, Elderly Tourists, Service Quality

1. บทนำ

ในสังคมไทยข้างหน้าที่จะก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ (Aged Society) ปัจจุบันผู้สูงอายุของประชากรโลกมีความสนใจและมีความสามารถในการเดินทาง แสดงให้เห็นถึงโอกาสในการเติบโตที่สำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Le Serre, Legohere & Weber, 2013) การท่องเที่ยวของกลุ่มผู้สูงอายุได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางเนื่องจากองค์การสหประชาชาติคาดว่าในปี 2050 จะมีประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป เป็นจำนวน 22 เบลีร์เซ็นต์ทั่วโลก (United Nations, 2002) จึงเป็นประเด็นสำคัญในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เนื่องจากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุถือเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักทางการท่องเที่ยวของประเทศไทย เพราะเป็นนักท่องเที่ยวคุณภาพ แต่ในขณะเดียวกันนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีความต้องการและมีความชอบเฉพาะที่แตกต่างกันเพราะนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีกำลังซื้อสูง อีกทั้งมีแนวโน้มในการเดินทางไกลและพักระยะยาวกว่านักท่องเที่ยวกลุ่มอื่น ๆ ทุกกลุ่ม ผู้สูงอายุเป็นตลาดที่มีคุณภาพและมีกำลังซื้อในการท่องเที่ยวสูงกว่าตลาดทั่วไป ในพื้นที่ท่องเที่ยวและสถานที่พักต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการขยายตัวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ที่มีข้อจำกัดทางด้านร่างกาย และต้องคัดสรรสินค้าทางการท่องเที่ยวให้ตรงกับความต้องการ และรองรับอุปสงค์ของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเรื่องพฤติกรรมกับคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อศึกษาถึงคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



3. การดำเนินการวิจัย

แหล่งข้อมูลของการศึกษานี้ได้เก็บรวบรวมจากแหล่งต่าง ๆ ดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเครื่องมือ คือแบบสอบถาม โดยทำการแจกแบบสอบถามแบบออนไลน์ผ่านทาง line, facebook, Instagram, twitter เป็นต้น แล้วนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล (Qualitative Research)

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการศึกษาทบทวนวรรณกรรมจากแหล่งข้อมูลที่มีบุคคลอื่นได้ทำการวิจัยมาก่อนหน้า ได้แก่ เอกสารทางวิชาการ รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หรือฐานข้อมูลจากแหล่งที่น่าเชื่อถือทางอินเทอร์เน็ต

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุชาวไทย จำนวน 400 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุชาวไทยที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป เคยท่องเที่ยวและพักผ่อนในหัวหิน และเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนมาก (วสมน บุญรุ่ง, 2550) ทำให้มีความคลาดเคลื่อนตลอดเวลา จึงไม่สามารถทราบจำนวนประชากรที่ชัดเจนได้ เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มากพอที่จะสามารถตรวจสอบความน่าเชื่อถือทางสถิติ และให้มีจำนวนไม่น้อยเกินไปจนมีความคลาดเคลื่อน (ชวิชัย วงพงศธร, 2561) ผู้วิจัยจึงใช้สูตรการคำนวณประชากรของคอกแรน (Cochran, 1977 อ้างถึงใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) ดังนี้

$$n = \frac{z^2}{4e^2}$$

โดยที่

n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

Z คือ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่าเท่ากับ 1.96

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ กำหนดไว้เท่ากับ 0.05 หรือ ร้อยละ 5 แทนค่าสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{(1.96)^2}{(4)(0.05)^2}$$

$$n = 384.16 \text{ หรือ } 384 \text{ ตัวอย่าง}$$

จากขนาดกลุ่มตัวอย่างตามที่คำนวณไว้คือ 384.16 หรือ 384

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง การศึกษาในการวิจัยเชิงปริมาณนี้จะเป็นการศึกษาโดยการเลือกใช้กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 ผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลแบบแจกแบบสอบถามออนไลน์จำนวน 400 ชุด โดยการกระจายแบบสอบถามตามเว็บต่างๆ เช่น facebook, twitter, line, instagram โดยระบุว่าผู้ทำแบบสอบถามจะต้องมีอายุ 55 ปีขึ้นไป เคยท่องเที่ยวและเข้าพักผ่อนในหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตัวแปรการศึกษาวิจัย ตัวแปรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้แบ่งได้เป็น 2 ตัวแปรในการศึกษา คือ ตัวแปรต้น คือ พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และคุณภาพบริการ ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถามเป็นขั้นตอน ดังนี้



1. ทบทวนวัตถุประสงค์ของการศึกษาและตัวแปรที่ศึกษา
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
3. สร้างแบบสอบถามเพื่อถามความคิดเห็นในประเด็นต่อไปนี คือ ข้อมูลส่วนบุคคล พฤติกรรมการเข้าพักผ่อนของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ คุณภาพการบริการต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
4. นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นมาสอดต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบเนื้อหาและเสนอแนะข้อปรับปรุงแก้ไข
5. ทำการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะให้ถูกต้อง
6. นำแบบสอบถามไปทดลองกับตัวอย่างจำนวน 30 รายเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นและนำผลที่ได้เข้าปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา
7. ทำการปรับปรุงแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษานุมัติ ก่อนแจกแบบสอบถาม
8. แจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง

วิธีการเก็บข้อมูล เนื่องจากสถานการณ์ โควิด-19 ผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลแบบแจกแบบสอบถามออนไลน์จำนวน 400 ชุด โดยการกระจายแบบสอบถามตามเว็บต่างๆ เช่น facebook, twitter, line, instagram โดยระบุว่าผู้ทำแบบสอบถามจะต้องมีอายุ 55 ปีขึ้นไป เคยท่องเที่ยวและเข้าพักแรมในหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ สถานะการทำงาน อาชีพ แหล่งที่มาของรายได้ และการระความรับผิดชอบ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเข้าพักผ่อนของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ได้แก่ ประเภทของที่พักรวม ผู้ร่วมเดินทาง จำนวนผู้ร่วมเดินทางในแต่ละครั้ง ระยะเวลาในการเข้าพักผ่อนของท่านต่อครั้ง จำนวนครั้งของการท่องเที่ยวในระยะเวลา 1 ปี ค่าใช้จ่ายในการเข้าพักต่อครั้ง วิธีการเดินทางมาที่พักรวม วิธีการจองห้องพัก

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้าพักผ่อน ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1.ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) 2.ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3.การตอบสนองของพนักงาน (Responsiveness) 4.การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) 5.ความไว้วางใจ (Empathy) เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับแบบ ลิเคิร์ต(Likert Scale) มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง พึงพอใจมาก

ระดับ 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

ระดับ 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด



ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเข้าพักแรม เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของการวิจัย การศึกษาด้านความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (ร้อยละage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน หรือ ANOVA (Analysis of variance) ใช้วิธีเปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Square Difference) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาจำแนกเป็น

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ สถานะการทำงาน อาชีพ แหล่งที่มาของรายได้ และภาระความรับผิดชอบ ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (จำนวน) ค่า ร้อยละ (ร้อยละage)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเข้าพักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (จำนวน) ค่าร้อยละ (ร้อยละ)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้าพักแรม ใช้การวิเคราะห์หา วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเข้าพักแรม ใช้การวิเคราะห์หาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน เป็นการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความพึงพอใจใน การเข้าพักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหินที่มีพฤติกรรมกรเข้าพักแรมที่แตกต่างกัน โดยใช้ การวิเคราะห์ความแปรปรวน หรือ ANOVA (Analysis of variance) ใช้วิธีเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Square Difference) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการ กับความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4. ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาจำแนกเป็น

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ สถานะการทำงาน อาชีพ แหล่งที่มาของรายได้ และภาระความรับผิดชอบ ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (จำนวน) ค่า ร้อยละ (ร้อยละage) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 และเป็น เพศชาย จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 มีอายุระหว่าง 55-60 ปี จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 67.75 การศึกษา ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 75.25 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 272 คน คิดเป็น ร้อยละ 68.00 ทำงานประจำอยู่ จำนวน 370 คน คิดเป็นร้อยละ 92.50 มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน 129 คน คิดเป็น



ร้อยละ 32.25 มีแหล่งที่มาของรายได้จากเบี้ยบำนาญ จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 มีภาระความรับผิดชอบ คือ ดูแลพ่อแม่ จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเข้าพักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (จำนวน) ค่าร้อยละ (ร้อยละ) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พักโรงแรม จำนวน 217 คน (ร้อยละ 54.25) มีผู้ร่วมเดินทาง คือ ครอบครัว/ญาติ จำนวน 263 คน (ร้อยละ 65.75) จำนวนผู้ร่วมเดินทางในแต่ละครั้ง 2 คน จำนวน 319 คน (ร้อยละ 79.75) ระยะเวลาในการเข้าพักแรมต่อครั้ง 1-2 วัน จำนวน 375 คน (ร้อยละ 93.75) จำนวนครั้งของการท่องเที่ยวในระยะเวลา 1 ปีมากกว่า 6 ครั้ง จำนวน 223 คน (ร้อยละ 55.75) มีค่าใช้จ่ายในการเข้าพักต่อครั้งน้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 242 คน (ร้อยละ 60.50) วิธีการเดินทางมาที่พักรวม ด้วยรถยนต์ส่วนตัว จำนวน 363 คน (ร้อยละ 90.75) วิธีการจองห้องพักด้วยการ Walk In เข้ามาจองหน้าเคาน์เตอร์ จำนวน 162 คน (ร้อยละ 40.50)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้าพักแรม คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้าพักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.91	.38
มีที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ โดยเฉพาะ	3.91	.42
มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ เช่น ทางลาด ลิฟต์รถเข็นราวจับ	3.91	.38
มีป้ายแสดงที่ชัดเจน มองเห็นง่าย	3.90	.42
สถานที่โปร่งใส สะอาด สบายตาและทำให้รู้สึกปลอดภัย	3.90	.41
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.93	.28
พนักงานมีความตั้งใจในการแก้ปัญหาให้ท่าน	3.91	.38
พนักงานให้บริการด้วยความจริงใจ ยิ้มแย้ม	3.90	.40
วัสดุอุปกรณ์ของสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมกับผู้สูงอายุ	3.93	.36
มีระบบเรียกยามฉุกเฉิน เพื่อให้ช่วยได้ทันที	3.99	.11
3. ด้านการสนองตอบลูกค้า	3.99	.15
มีบริการยานพาหนะสำหรับเคลื่อนย้าย เช่น รถกอล์ฟ	3.99	.18
พนักงานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว เช่น ผู้สูงอายุเป็นลม	4.00	.17
พนักงานกระตือรือร้นและใส่ใจท่าน	3.99	.18
พนักงานมีความเต็มใจให้บริการและช่วยเหลือท่าน	3.99	.19
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่น	4.00	.15
ภายในห้องพักมีปุ่มสัญญาณเตือนไปยังประชาสัมพันธ์เพื่อติดต่อกรณีฉุกเฉิน	4.00	.17
สิ่งอำนวยความสะดวกใช้งานได้ง่ายและปลอดภัย	4.00	.17
มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี เช่น กล้องวงจรปิด	4.00	.17
พนักงานรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัวของท่าน	4.00	.17

จากตาราง พบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้าพักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.96 และเมื่อพิจารณาคุณภาพการบริการเป็นรายด้าน พบว่า อันดับแรก คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมา คือ ด้านการสนองตอบลูกค้า และด้านความเอาใจใส่ ค่าเฉลี่ย 3.99



เท่ากัน อันดับ 3 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ค่าเฉลี่ย 3.93 และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เป็นลำดับสุดท้าย ค่าเฉลี่ย 3.91 และสามารถอธิบายผลการศึกษาดังกล่าวเป็นรายด้านได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า อันดับแรก คือ มีที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ เช่น ทางลาด ลิฟต์รถเข็นราวจับ ค่าเฉลี่ย 3.91 เท่ากัน รองลงมา คือ มีป้ายแสดงที่ชัดเจน มองเห็นง่าย และสถานที่โปร่งใส สะอาด สบายตาและทำให้รู้สึกปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 3.90 เท่ากัน

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า อันดับแรก คือ มีระบบเรียกขานฉุกเฉิน เพื่อให้ช่วยได้ทันทั่วทั้งค่าเฉลี่ย 3.99 รองลงมา คือ วัสดุอุปกรณ์ของสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมกับผู้สูงอายุ ค่าเฉลี่ย 3.93 อันดับ 2 พนักงานมีความตั้งใจในการแก้ปัญหาให้ท่าน ค่าเฉลี่ย 3.91 และพนักงานให้บริการด้วยความจริงใจ ยิ้มแย้ม ค่าเฉลี่ย 3.90 เป็นลำดับสุดท้าย

3. ด้านการสนองตอบลูกค้า พบว่า อันดับแรก คือ พนักงานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว เช่น ผู้สูงอายุเป็นลม ค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมา คือ มีบริการยานพาหนะสำหรับเคลื่อนย้าย เช่น รถกอล์ฟ, พนักงานกระตือรือร้นและใส่ใจท่าน และพนักงานมีความเต็มใจให้บริการและช่วยเหลือท่าน ค่าเฉลี่ย 3.99 เท่ากัน

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่น พบว่า ภายในห้องพักรับมีปุ่มสัญญาณเตือนไปยังประชาสัมพันธ์เพื่อติดต่อกรณีฉุกเฉิน, สิ่งอำนวยความสะดวกใช้งานได้ง่ายและปลอดภัย, มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี เช่น กล้องวงจรปิด และพนักงานรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัวของท่าน ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน

5. ด้านความเอาใจใส่ พบว่า อันดับแรก คือ มีช่องทางด่วนพิเศษสำหรับผู้สูงอายุในการเช็คอินและเช็คเอาท์, บริการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้สูงอายุ เช่น การบำบัดหรือฟื้นฟูสภาพร่างกายจากการเมื่อยล้า และมีกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ เช่น ออกกำลังกาย ร้องคาราโอเกะ นั่งสมาธิ ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน รองลงมา คือ มีอาหารเพื่อสุขภาพพร้อมกับบรรยากาศที่ดีต่อใจ ค่าเฉลี่ย 3.99

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเข้าพักแรม ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ความพึงพอใจในการเข้าพักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ความพึงพอใจในการเข้าพักแรม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
พอใจในความสะอาดและความปลอดภัย	3.99	.19
พอใจในการบริการของพนักงาน	3.95	.27
พอใจในอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ทันสมัย	4.00	.16
พอใจในค่าใช้จ่ายเมื่อเทียบกับสิ่งที่ได้รับ	4.00	.15
โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจ	3.98	.25
รวม	3.98	.15

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจในการเข้าพักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.96 และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการเข้าพักแรมเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรก คือ พอดีในอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ทันสมัย และพอใจในค่าใช้จ่ายเมื่อเทียบกับสิ่งที่ได้รับ ค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมา คือ พอดีในความสะอาดและความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 3.99 อันดับ 3 โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.98 และพอใจในการบริการของพนักงาน เป็นลำดับสุดท้าย ค่าเฉลี่ย 3.95



ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน

สมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมที่แตกต่างกัน

โดยสรุปจากสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน พบว่าตัวแปรคุณภาพบริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน โดยเป็นความสัมพันธ์ในทางบวก กล่าวคือ หากตัวแปรคุณภาพบริการปรับตัวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหินปรับตัวเพิ่มขึ้น 0.377 หน่วย

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพบริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน

การศึกษาถึงตัวแปรอิสระปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหินว่าปัจจัยใดบ้างที่สามารถพยากรณ์หรือทำนาย ซึ่งเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการพิจารณาตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน โดยนำตัวแปรอิสระมาทดสอบการพยากรณ์ ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) ได้กำหนดสัญลักษณ์แต่ละตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

X1	หมายถึง ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
X2	หมายถึง ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้
X3	หมายถึง ปัจจัยด้านการสนองตอบลูกค้า
X4	หมายถึง ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่น
X5	หมายถึง ปัจจัยด้านความเอาใจใส่
Y	หมายถึง ความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรม
R	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R ²	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (อำนาจพยากรณ์)
Adjusted R ²	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยที่มีการเปลี่ยนจากเดิมเมื่อเพิ่มตัวแปรอิสระทีละตัว
SE.B	หมายถึง ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอย
B	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระในรูปของคะแนนมาตรฐาน
Beta	หมายถึง ค่ามาตรฐานสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การถดถอย



ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักรวมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน

	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	ด้านการสนองตอบลูกค้า	ด้านการให้ความเชื่อมั่น	ด้านความเอาใจใส่	คุณภาพบริการ	ความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักรวม
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	1	.948 [*]	.204 [*]	.213 [*]	.199 [*]	.885 [*]	.070
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	.948 [*]	1	.141 [*]	.157 [*]	.143 [*]	.847 [*]	.081
ด้านการสนองตอบลูกค้า	.204 [*]	.141 [*]	1	.772 [*]	.619 [*]	.567 [*]	.427 [*]
ด้านการให้ความเชื่อมั่น	.213 [*]	.157 [*]	.772 [*]	1	.786 [*]	.606 [*]	.633 [*]
ด้านความเอาใจใส่	.199 [*]	.143 [*]	.619 [*]	.786 [*]	1	.569 [*]	.717 [*]
คุณภาพบริการ	.885 [*]	.847 [*]	.567 [*]	.606 [*]	.569 [*]	1	.377 [*]
ความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักรวม	.070	.081	.427 [*]	.633 [*]	.717 [*]	.377 [*]	1

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักรวมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน ด้วยสถิติค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) พบว่า คุณภาพบริการในภาพรวม และในด้านการสนองตอบลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านความเอาใจใส่ และคุณภาพบริการมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักรวมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคุณภาพบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจไม่มีความสัมพันธ์

ตาราง ANOVA จากการทดสอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุด้วยวิธีแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ของตัวแปรคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักรวมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	5.750	2	2.875	297.432	.000 [*]
Residual	3.828	397	.010		
Total	9.577	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักรวมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับตัวแปรอิสระคุณภาพบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรคุณภาพ



บริการ สามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหินได้ ร้อยละ 57.80 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณได้

แสดง Coefficient ของตัวแปรคุณภาพบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหินโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ ถดถอยเชิงพหุด้วยวิธีแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.453	0.149		3.043	0.003*
ด้านการให้ความเชื่อมั่น (X4)	0.261	0.055	0.232	4.755	0.000*
ด้านความเอาใจใส่ (X5)	0.622	0.052	0.584	11.965	0.000*
R = 0.775					
R ² = 0.578					
Adjusted R ² = 0.598					
SEE = 0.098					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง พบว่า ตัวแปรคุณภาพบริการ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านความเอาใจใส่ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนตัวแปรคุณภาพบริการ 2 ด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการสนองตอบลูกค้า ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน

จึงได้นำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระมาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน โดยใช้คะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 0.453 + 0.261 (X4)^* + 0.622 (X5)^*$$

สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน โดยใช้คะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z} = 0.232 (X4)^* + 0.584 (X5)^*$$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



โดยสรุปจากสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน พบว่าตัวแปรคุณภาพบริการด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านความเอาใจใส่ผลในทางบวก ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ

หากตัวแปรคุณภาพบริการด้านการให้ความเชื่อมั่น ปรับตัวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหินปรับตัวเพิ่มขึ้น 0.232 หน่วย

หากตัวแปรคุณภาพบริการด้านความเอาใจใส่ ปรับตัวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหินปรับตัวเพิ่มขึ้น 0.584 หน่วย

โดยสรุปจากสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน พบว่าตัวแปรคุณภาพบริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน โดยเป็นความสัมพันธ์ในทางบวก กล่าวคือ หากตัวแปรคุณภาพบริการปรับตัวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหินปรับตัวเพิ่มขึ้น 0.377 หน่วย

5. การอภิปรายผล

โดยสรุปจากสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน พบว่าตัวแปรคุณภาพบริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน โดยเป็นความสัมพันธ์ในทางบวก กล่าวคือ หากตัวแปรคุณภาพบริการปรับตัวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหินปรับตัวเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะต่อพฤติกรรมกับคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ คือ สถานที่พักแรมสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต้องการที่พักที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์ความปลอดภัย ตามทาง ภายในห้องพัก และบริเวณโดยรอบ เพื่อให้ผู้สูงอายุรู้สึกปลอดภัยและสบายใจ แม้จะเป็นกลุ่มผู้สูงอายุเหมือนกัน แต่ความสนใจ หรือกิจกรรมที่ชอบทำของแต่ละบุคคล ก็มีความแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง ดังนั้น การทำการตลาดกับกลุ่มผู้สูงอายุ เพื่อศึกษาและทำความเข้าใจความแตกต่างของแต่ละบุคคล ทั้งในด้านทัศนคติ หรือพฤติกรรมต่าง ๆ ที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน จึงจำเป็นต้องมีมาตรฐานในด้านคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคต

1. จากการเก็บข้อมูลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เลือกพักโรงแรมที่ให้ความเชื่อมั่น โดยที่ภายในห้องพักมีปุ่มสัญญาณเตือนไปยังประชาสัมพันธ์เพื่อติดต่อกรณีฉุกเฉิน, สิ่งอำนวยความสะดวก



สะดวกใช้งานได้ง่ายและปลอดภัย, มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี เช่น กล้องวงจรปิด และพนักงานรักษาข้อมูลความ เป็นส่วนตัว ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพของกลยุทธ์ในการส่งเสริมการตลาดของผู้สูงอายุ เช่น ควรมีการปรับการรองรับความปลอดภัย และเพิ่มความสะดวกสบายในการเข้าใช้บริการใน โรงแรม และมีการจัด โปร โมชันเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวสูงอายุ

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้น สำหรับผู้ที่สนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยในหัวข้อที่เกี่ยวกับ วิจัยเรื่องนี้ ควรมีการศึกษาวิจัยเจาะลึกในเชิงคุณภาพ (Qualitative Study) ถึงมูลเหตุที่มีอิทธิพลหรือปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความภักดีต่อสินค้า เป็นต้น เพื่อให้เกิดการค้นพบปัจจัยใหม่ ๆ ที่อาจส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรม ของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

เอกสารอ้างอิง

- กรวรรณ สังขกร. (2558). การบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ. สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ(วช.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย(สกว) ก่อพงษ์ บุญยการ. (2550). ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและปัจจัยในการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการที่ พักในอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.,คณะเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- จิราวดี รัตน์ไพฑูรย์ชัย. (2557, 26 สิงหาคม). รู้เขารู้เราอีสาน. หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ : 1.
- จักรกฤษณ์ แสนพรหม. (2556). ความจำเป็นของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และ ผู้สูงอายุใน กรณีศึกษา สถานที่ท่องเที่ยวซึ่งเป็นพระธาตุบริวารของพระธาตุพนม จังหวัดนครพนม
- จันทร์จิตร เขียวศิริ. (2555, มิถุนายน-พฤศจิกายน). การประเมินศักยภาพการตลาดท่องเที่ยวแบบไม่รีบเร่งสำหรับ นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุในภาคเหนือตอนบน. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยฟาอีสเทิร์น มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์, 13(1),49-62.
- นรินทร์ สังข์รักษาและคณะ. (2559), รูปแบบและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่ไร้ความเร่งรีบของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในภูมิภาคตะวันตกของประเทศไทย. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษย์ศาสตร์และ สังคมศาสตร์.
- ปริญญา นาคปฐมและระชานนท ทีวีผล. (2561, มกราคม-เมษายน). การพัฒนาคุณภาพงานบริการทางการ ท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ, วารสารบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระ บรมราชูปถัมภ์.
- พงศ์เสวก อนุกัจฉานนท์พร. (2558). พฤติกรรมนักท่องเที่ยวของประชากรรุ่นเบบี้บูมในกรุงเทพมหานคร., ศิลปศาส ตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- พรประภา ไชยอนุกุล. (2558), คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวไทยในอำเภอสวนผึ้งจังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการตลาด มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ภูพทุทธิ์ กัณณะและจอมภัก คสังระหัด. (2555). พฤติกรรมนักท่องเที่ยวของผู้สูงอายุในอำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์.,คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร กรุงเทพฯ



- รวีศ กงหาญและคณะ. (2559, กันยายน-ธันวาคม). แนวทางการพัฒนารูปแบบงานบริการในธุรกิจโรงแรมสำหรับ
นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติด้วยเก็ชเชียน, วารสารปัญญาภิวัตน์
- รสสุคนธ์ แซ่เฮีย. (2556). ปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรม คุณภาพการบริการ ส่วนผสมการตลาดบริการ และ
คุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติที่ใช้บริการ โรงแรมระดับห้าดาวแห่งหนึ่งใน
จังหวัดกรุงเทพมหานคร., คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ลัดดา ศรีอัมพรเอกกุลและคณะ. (2561). การท่องเที่ยวคุณภาพแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ. วารสารมนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- เสาวรัตน์ บุษรานนท์และสุดารัตน์ สุดสมบุญ. (2018, July-December). แนวทางการพัฒนาโรงแรมสำหรับ
นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ. **Journal of Southern Technology**
- Jarurat, T., & Tongart, T. (2014). Universal Design: Designed for Use by All People in Society, National
Legislature. [in Thai]
- Pongputtipong, P. (2017). Year 61 Thailand Goes to the Elderly Society. Department of Medicine. Ministry of
Public Health. [in Thai]