



## รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติในประเทศไทย

The Study of Senior Foreign Tourists' spending Behavior in Thailand

โดย

นายกวิน วงศ์ลิตี

ได้รับทุนอุดหนุนจาก สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๔

# รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติในประเทศไทย  
The Study of Senior Foreign Tourists' spending Behavior in Thailand

โดย

นายกวิน วงศ์ลีดี วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ได้รับทุนอุดหนุนจาก สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๔

### บทคัดย่อ

ชื่อรายงานการวิจัย : การศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ  
ในประเทศไทย  
ชื่อผู้วิจัย : นายกวิน วงศ์ลีดี  
ปีที่ทำการวิจัย : 2554

.....  
การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อ ศึกษา พฤติกรรมการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติในประเทศไทย โดยกำหนดให้ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ กลุ่มประเทศเป็นตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ ส่วนความสำคัญของ ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติในด้านการท่องเที่ยว 5 กลุ่มหลัก ได้แก่ ที่พัก อาหารและเครื่องดื่ม ยานพาหนะในการเดินทาง ค่ากิจกรรม และค่าใช้จ่ายซื้อสินค้าและบริการ เป็นตัวแปรตาม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย สุ่มตัวอย่างจากประชากรผู้ใช้บริการที่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างด้วย t-test one sample group

#### ผลการศึกษาพบว่า

จากกลุ่มตัวอย่าง พบว่านักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 60-65 ปีมากที่สุด และมีรายได้ ระหว่าง 20,000 - 50,000 เหรียญสหรัฐต่อปี เป็นชาวยุโรปมากที่สุด และเป็นชาวเอเชีย น้อยที่สุด นิยมเดินทางมาเป็นคู่หรือกลุ่มเล็ก มีความสนใจด้านความงดงามของธรรมชาติและวัฒนธรรมไทยมากที่สุด ส่วนด้านอาหารไทยไม่มีความสำคัญมากนักกับ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวมักต่ำกว่า 5,000 เหรียญสหรัฐต่อครั้ง การได้รับข้อมูลข่าวสารได้รับข้อมูลการท่องเที่ยวจากอินเทอร์เน็ตมากที่สุด และส่วนใหญ่นิยมใช้เวลาเดินทางท่องเที่ยวประมาณ 1-3 สัปดาห์ เมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีของ Service-Profit Chain ของ (Heskett, Sasser, Schlesinger, 1997:205-208) จึงสรุปได้ว่า เนื่องจากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติมีความพึงพอใจเฉลี่ยในด้านด้านที่พัก ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านยานพาหนะในการเดินทาง ด้านค่ากิจกรรม และ ด้านค่าใช้จ่ายข้อปั้งต่ำกว่า 4.5 จาก Likert 5 Scales อย่างมีนัยสำคัญ จึงสามารถสรุปโดยอ้างทฤษฎีของ (Heskett, Sasser, Schlesinger, 1997:205-208) ว่านักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต่างชาติไม่มีความจงรักภักดี (Brand Loyalty) ต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทย ดังนั้นนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต่างชาติ อาจจะกลับมาเที่ยว หรือไม่กลับมาเที่ยวประเทศไทยก็ได้

### ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากผู้สูงอายุมักมีโรคประจำตัวและภูมิคุ้มกันต่ำ ความสะอาดเรื่องอาหารและเครื่องดื่ม จึงเป็นเรื่องที่สำคัญ ควรมีการส่งเสริมมาตรฐานความสะอาดสำหรับอาหารที่จำหน่าย รวมถึงผู้ประกอบการอาหารและพนักงานที่บริการกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติเป็นพิเศษ เช่น การให้รางวัลสำหรับร้านค้าหรือผู้ประกอบการที่ได้มาตรฐานสูงและมีการประชาสัมพันธ์เป็นภาษาอังกฤษให้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ เนื่องจากผู้สูงอายุมีสายตาที่ไม่ค่อยดี ตัวพิมพ์ในเอกสารต่างๆควรเป็นตัวขนาดใหญ่ และอ่านง่าย
2. เรื่องการคมนาคมขนส่ง ซึ่งได้คะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด อันเนื่องมาจากสภาพการจราจรที่กรุงเทพฯ และแหล่งท่องเที่ยว มักจะ แออัด รถติดนานหลายชั่วโมง นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความทนทานของร่างกายน้อย ดังนั้นการจัดโปรแกรมทัวร์จึงต้องมีการคำนวณระยะทาง ช่วงเวลาที่เหมาะสม และนอกจากนี้ควรมีห้องน้ำสะอาดที่ได้มาตรฐาน เช่น ควรมีการสร้างห้องน้ำที่ใหญ่สำหรับผู้สูงอายุชาวยุโรปซึ่งส่วนใหญ่จะมีรูปร่างสูงใหญ่ น้ำหนักตัวมาก และมีความจำเป็นต้องใช้ห้องน้ำบ่อยครั้ง
3. เนื่องจากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความสนใจในวัฒนธรรมไทยและความงามทางธรรมชาติของไทย และมีความสนใจน้อยมากในด้านการช้อปปิ้งและบริการ และอาหารไทย ควรมีการวางแผนการประชาสัมพันธ์ข้อมูลในด้านประวัติศาสตร์ไทย และท้องถิ่น เกร็ดชีวิตที่น่าสนใจ วิถีชีวิตในอดีตของชาวไทย และมีการให้ข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและธรรมชาติมากขึ้น

## Abstract

Research Title : The Study of Senior Foreign Tourists' spending Behavior in Thailand  
Author : Mr. Kevin Wongleedee  
Year : 2011

.....

The main objective of this research is to study senior foreign tourists' spending behavior in Thailand. While dependent variables are gender, age, income, occupation, and region of country of origin, independent variables are five important areas of senior foreign tourists' spending which are hotel, food & beverage, transportation, activities, and shopping.

The samples used for studying in this research are 400 inbound and outbound foreign passengers who are at the Suvarnabhumi Airport, Thailand. English questionnaires version are used for collecting the data. Descriptive statistics used in this research include percentage, mean, and standard deviation. Also, independent t-test is used for testing data.

### Findings

The findings reveal that the majority of senior foreign tourists age between 60-65 years old. The majority has income in the areas of \$20,000-\$50,000 per year. Most of them are European tourists and only a few senior Asian tourists. Most of them prefer to travel as a couple or small group. Their main interest is about Thai natural beauty and historical site. Shopping and Thai food are not the main reason for coming to Thailand. Their expenses per trip are less than \$5,000. The majority spends time about 1-3 weeks per trip.

When compared with the Service-Profit Chain which is the business model developed by a group of researchers from Harvard University (Heskett, Sasser, Schlesinger, 1997:205-208), it can be concluded that senior foreign tourists do not have a strong brand loyalty for traveling in Thailand since all 5 means of level of satisfaction in various areas were significantly below 4.5 from the Likert five scales of satisfaction. This means senior foreign tourists may choose come back to visit Thailand or may not come back to Thailand.

### Recommendation

1. Since most of senior tourists often have a chronic illness and low immunity to disease, the hygiene of food and beverages are so important to them. There should be a higher standard

for food preparation and food available to senior foreign tourists. The high standard should apply to those who prepare the food and beverage for senior tourists. There should be an award for any food and beverage business owner or restaurant owner who can maintain high standard of hygiene. Also, the food and beverage business owner and restaurant owner can use as a key marketing campaign. Since most of senior tourists have poor eyesight, all document should for them should be in large print or large font that easy for them to read.

2. From the research finding, senior foreign tourists gave the lowest satisfaction to transportation. This is because the traffic in Thailand is very bad and very dangerous. In Bangkok and surrounding provinces, there is traffic congestions everyday and everywhere. Since senior foreign tourists have low tolerant for coping with many hours of traffic jam, the tour program should be short and prepare to stop at gas station that has high standard of toilets. The size of toilet room should be big enough for the large size of European senior tourists.

3. Since most senior foreign tourists express their interest for Thai culture and Thai natural beauty and have less interest in shopping and Thai food, there should be more information to provide to senior foreign tourists in terms of Thai historical site, Thai traditional way of life, Thai beaches and mountains.

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติในประเทศไทย สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้ทำวิจัยขอขอบคุณ ความอนุเคราะห์จากท่าน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กรองทอง ไครรรี ผู้อำนวยการวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และท่าน รองศาสตราจารย์ ฉวีวรรณ แก้วไพโรษะ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่กรุณาให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทาง แสดงความคิดเห็น ที่เป็นประโยชน์ ที่ทำให้งานวิจัยชิ้นนี้มีความสมบูรณ์และถูกต้องยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบคุณ คณะอาจารย์ และพนักงานวิทยาลัยนานาชาติ ที่ช่วยสนับสนุน และให้ความช่วยเหลือด้านเอกสาร ช่วยเหลือในการหาข้อมูลต่างๆ และการเก็บข้อมูลของแบบสอบถาม อีกทั้งให้ความช่วยเหลือในเรื่องความคิดเห็นและความร่วมมือในกระบวนการวิจัย โดยเฉพาะการวัดค่า IOC และช่วยเหลือการดำเนินงานด้านเอกสารต่างๆให้สำเร็จลุล่วงอย่างรวดเร็ว

ขอขอบคุณ นางสาวปิยฉัตร ปานกมล นักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติ สาขาวิชาธุรกิจระหว่างประเทศ นักศึกษามีความสนใจในการวิจัยต้องการฝึกฝนตนเองเป็นผู้ช่วยนักวิจัยรุ่นใหม่ ให้ความช่วยเหลือ เรื่องแก้ไขการพิมพ์ และตรวจสอบแก้ไขเอกสาร ซือบกพร่องต่างๆ ให้ความช่วยเหลือและทดสอบเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้

ท้ายสุดนี้ผู้เขียนขอขอบคุณครอบครัว “วงศ์ลีดี” และ Mr. Danny Wongleedee ที่คอยส่งเสริมความก้าวหน้าและให้กำลังใจและสนับสนุนผู้เขียนเสมอมา

อาจารย์กวิณ วงศ์ลีดี

กรกฎาคม 2554

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	-1-
ABSTRACT	-3-
กิตติกรรมประกาศ	-5-
สารบัญ	-6-
<b>บทที่ 1</b>	<b>บทนำ</b>
	1
1.1	ความสำคัญและที่มาของปัญหา
	1
1.2	วัตถุประสงค์ของการวิจัย
	3
1.3	สมมติฐานการวิจัย
	3
1.4	ขอบเขตของการวิจัย
	4
1.5	ข้อตกลงเบื้องต้น
	4
1.6	ข้อจำกัดของการวิจัย
	4
1.7	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ
	4
1.8	นิยามศัพท์เฉพาะ
	5
1.9	กรอบแนวความคิดในการวิจัย
	6
<b>บทที่ 2</b>	<b>เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>
	7
2.1	ความหมายของนักท่องเที่ยว
	7
2.2	แรงจูงใจในการท่องเที่ยว
	8
2.3	กลุ่มตลาดผู้สูงอายุ
	12
2.4	เหตุผลที่ทำให้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความสำคัญ
	14
2.5	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
	15
<b>บทที่ 3</b>	<b>วิธีการวิจัย</b>
	20
3.1	กำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง
	20
3.2	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
	21



3.3	การเก็บรวบรวมข้อมูล	23
3.4	การวิเคราะห์ข้อมูล	24
<b>บทที่ 4</b>	<b>ผลของการวิจัย</b>	<b>25</b>
4.1	กำหนดสัญลักษณ์	25
4.2.1	ผลของตารางที่ 4.1	27
4.2.2	ผลของตารางที่ 4.2	32
4.2.3	ผลของตารางที่ 4.3	34
4.3	ความเห็นของนักท่งที่เกี่ยวข้องผู้สูงอายุชาวต่างชาติ	37
<b>บทที่ 5</b>	<b>สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	
5.1	สรุปผลการศึกษา	39
5.2	สรุปอภิปรายผล	40
5.3	ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	40
5.4	ข้อเสนอแนะแผนการตลาด	41
<b>บรรณานุกรม</b>		<b>42</b>
<b>ภาคผนวก</b>		<b>44</b>
<b>แบบสอบถามไทย</b>		<b>44</b>
<b>แบบสอบถามภาษาอังกฤษ</b>		<b>47</b>
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>		<b>50</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 2.1 เส้นทางแรงกระตุ้นไปสู่กิจกรรมในการเดินทางท่องเที่ยว	9
ตารางที่ 2.2 เส้นทางแรงจูงใจหลักแรงจูงใจดิ่งในการเดินทางท่องเที่ยว	9
ตารางที่ 3.1 แรงจูงใจหลักและแรงจูงใจดิ่ง	10
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลแสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลประชากรศาสตร์	26
ตารางที่ 4.2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้จ่าย	28
ตารางที่ 4.3 ข้อมูลความภาพรวมความพึงพอใจ	34

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

กลุ่มผู้สูงอายุเป็นกลุ่มประชากรที่ จัดว่าเป็นกลุ่มประชากรที่มี สัดส่วนที่สำคัญมากที่สุดของโลกในปัจจุบันและอนาคตอันใกล้เคียง ในด้านการท่องเที่ยวแล้วกลุ่ม ผู้สูงอายุในต่างประเทศนับว่าเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวคุณภาพกลุ่มใหญ่ที่สำคัญมาก ต่อการท่องเที่ยวสมัยใหม่ เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีเวลาว่างมาก ส่วนใหญ่ไม่ทำงานแล้วหรือทำงานน้อยชั่วโมง และมีรายได้หรือเงินสะสมสูง อีกทั้งยังมีแนวโน้มที่สนใจในการเดินทางท่องเที่ยวมากกว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวอื่นๆ นอกจากนี้ยังมีแนวโน้มที่จะพัก ณ จุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวยาวนานกว่ากลุ่มอื่นๆ ซึ่งถือ กันว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เป็นความหวังอันยิ่งใหญ่สำหรับการเจริญเติบโตของ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของโลก (Tourism Golden Hope) การเดินทางมาของนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุในเมืองไทย บางครั้งพวกนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุเหล่านั้นได้เดินทางมาเที่ยวเพราะ การได้ข้อมูล หรือ ได้ฟังคำบอกเล่าต่อ ๆ กัน จากเพื่อนและญาติมิตร มาว่า ประเทศไทยนั้นน่าอยู่ และประชาชนมีอัธยาศัยดี และมีมิตร ไมตรีต่อนักท่องเที่ยว จนได้รับการขนานนามว่าสยามเมืองยิ้ม (Land of Smiles) ซึ่งเป็นจุดขายที่ดีของประเทศไทย เป็น แหล่งท่องเที่ยวที่มี ต้นทุนต่ำ และได้เปรียบกว่าประเทศอื่นๆในขณะเดียวกัน ประเทศไทย ก็ยังมีธรรมชาติ และชายหาด ที่สวยงาม ทำให้ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุจึงได้หลั่งไหลเข้ามา

ในด้านลบแล้ว ประเทศไทย นั้นไม่ว่าส่วนใดของประเทศโดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวต่างๆมักจะได้รับคำบอกเล่าจากนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ เสมอว่า ปัญหาการจราจรที่ติดขัดและแออัด อีกทั้งเป็นการคมนาคมที่อันตรายอย่างมาก นักท่องเที่ยวโดยเฉพาะผู้สูงอายุชาวต่างชาติ มักได้รับการเอาเปรียบจากผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร และบริษัททัวร์ แท็กซี่ และการเดินทางของนักท่องเที่ยวบางครั้ง หน่วยงานราชการยังให้การดูแลไม่ทั่วถึง จึงทำให้เกิดปัญหาอยู่บ่อยครั้ง เช่นการเรียกเก็บค่าอาหารและเครื่องดื่ม ในราคาแพง อาหารไม่สะอาด ไม่ได้มาตรฐาน การบริการค่าโดยสารที่เก็บเป็นสองเท่า สิ่งเหล่านี้ ล้วนเป็นปัญหาที่หน่วยงานราชการเข้าไปดูแลไม่ทั่วถึง และเป็นภาพพจน์ด้านลบที่ทำให้ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ อาจเกิดความเบื่อหน่ายและอาจเลือกไปท่องเที่ยวประเทศเพื่อนบ้านแทน ประเทศไทย การประมาณการในปี 2551 และ 2552 นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติเดินทางเข้ามา

ท่องเที่ยวในประเทศไทยนั้นได้ลดลงเป็นจำนวนมากด้วยเหตุผลหลายประการ เช่น ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำทั่วโลก การเมืองภายในประเทศที่ไม่สงบ ราคาน้ำมันในตลาดโลกที่สูงขึ้นซึ่งส่งผลให้ราคาค่าโดยสาร เครื่องบิน และราคาสินค้าบริการอื่นๆ สูงขึ้น ตามมา อย่างไรก็ตาม กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติก็ยังจัดเป็นกลุ่มที่น่าสนใจมากในด้านการตลาด โดยองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (The Tourism Authority of Thailand) ได้เน้น 3 อย่างที่คิดว่าสำคัญหรือไม่ ได้แก่ 3s (Segment, Size, and Growth) กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติถือว่าเป็นกลุ่มใหญ่และจัดเป็นกลุ่มที่สำคัญที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีรายได้สูง และมีความต้องการด้านการบริการพิเศษ

(Prathurag. 2005) กล่าวถึง 3 R's คือ Rest, Relaxation, and Recuperate เนื่องจากทฤษฎี 3R's เป็นทฤษฎีที่สามารถประยุกต์ใช้ได้ ตามความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ คือ ต้องการพัก พักผ่อนหย่อนใจ และพักผ่อนรักษาตัว ดังนั้น ผู้ประกอบการท่องเที่ยวจึงไม่ควรใช้ทฤษฎี One Size Fits All เพราะว่ามีนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มมีความต้องการที่แตกต่างกันไป การที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยนั้นย่อมมีโอกาสที่จะจับจ่ายใช้สอยสินค้าและบริการต่างๆ รวมทั้งสิ่งที่น่าสนใจ คือ พฤติกรรมการบริโภคของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ ด้วยเหตุนี้จึงได้มีการตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาระบบการวางแผนการตลาดแบบเจาะกลุ่มเป้าหมาย เช่น นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย

การส่งเสริม และสนับสนุนให้มีการพัฒนาระบบการวางแผนทางการตลาดแบบเจาะกลุ่มเป้าหมายขึ้นในประเทศไทย ซึ่งระบบดังกล่าวนี้จะช่วยให้ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเข้าใจความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มได้ดียิ่งขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดการบริการต่อกลุ่มเป้าหมายได้เร็วขึ้น และลดปัญหาการบริการที่ผิดพลาดประสงค์ต่อความต้องการเฉพาะกลุ่มจนทำให้สิ้นเปลืองและเสียเวลาอีกทั้งยังไม่เกิดมูลค่าเพิ่ม ( Value Added) นอกจากนี้ยังช่วยในการจัดเก็บประวัติความต้องการของนักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่มในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ( Electronic Record) โดยมีจุดประสงค์หลักคือ เพื่อพัฒนาคุณภาพและลดต้นทุนด้วยการเอาระบบอิเล็กทรอนิกส์มาทดแทนระบบเก่าอย่างมีประสิทธิภาพ หรือมาทดแทนระบบลองผิดลองถูก (Trial or Error)

แต่ในปัจจุบันเป็นที่น่าเสียดายว่างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ นักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ และความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ยังมีค่อนข้างจำกัด ผู้วิจัยจึงมีความต้องการจะทำโครงการวิจัยในเรื่องนี้ เนื่องจากได้มองเห็นผลประโยชน์ของการวิจัยที่จะนำมาใช้ในการส่งเสริมการวางแผนการตลาดของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เพื่อจะดึงดูดให้นักท่องเที่ยวสูงอายุชาวต่างชาติได้เกิดความมั่นใจที่จะเดินทางเข้ามาในประเทศไทยมากขึ้น และจะเป็นการสร้างรายได้ให้กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมต่อเนื่อง เช่น

บริการสุขภาพของประเทศไทยได้จำนวนมหาศาล ซึ่งจะมีผลต่อการจ้างงานในประเทศและเพิ่ม ผลิตภัณฑ์มวลรวม (GDP) ของประเทศไทยต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยในด้านต่อไปนี้

- 1.1 ที่พัก
- 1.2 อาหารและเครื่องดื่ม
- 1.3 ยานพาหนะในการเดินทาง
- 1.4 ค่ากิจกรรมท่องเที่ยว
- 1.5 ค่าใช้จ่ายด้านการซื้อสินค้าและบริการ

2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและทัศนคติของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติที่มีต่อด้านราคาสินค้าและบริการในประเทศไทย

3. เพื่อศึกษาถึงการรับรู้เกี่ยวกับข้อมูลของสินค้าและบริการอันพึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติในประเทศไทย

4. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในประเทศไทย

## 1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1. ภาพรวมของคะแนนความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ในด้านอาหารและเครื่องดื่มมากกว่า 4.5 จากมาตรวัด Likert 5 Scales

2. ภาพรวมของคะแนนความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ในด้านที่พักมากกว่า 4.5 จากมาตรวัด Likert 5 Scales

3. ภาพรวมของคะแนนความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ในด้านสินค้าและบริการทั่วไปมากกว่า 4.5 จากมาตรวัด Likert 5 Scales

4. ภาพรวมของคะแนนความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ในด้านกิจกรรมและบันเทิงมากกว่า 4.5 จากมาตรวัด Likert 5 Scales

5. ภาพรวมของคะแนนความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ในด้านการคมนาคมขนส่งมากกว่า 4.5 จากมาตรวัด Likert 5 Scales

#### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตด้านพื้นที่ คือ บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิทั้งภายในตัวท่าอากาศยานและบริเวณรอบๆ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา คือ ศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติมี 5 ด้านหลักดังนี้ ด้านที่พัก ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านยานพาหนะในการเดินทาง ด้านกิจกรรมต่างๆ และด้านค่าใช้จ่ายอื่นๆ
3. ขอบเขตด้านประชากร การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตด้านประชากร คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวเอเชีย กลุ่มยุโรป กลุ่มตะวันออกกลาง กลุ่มอเมริกาเหนือ และกลุ่มออสเตรเลีย
4. ขอบเขตด้านเวลา การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตด้านเวลา คือ เก็บตัวอย่างของประชากรนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติจำนวน 400 ตัวอย่าง ใช้ระยะเวลาตั้งแต่ เดือนมกราคม 2554 ถึง เดือนมิถุนายน 2554

#### 1.5 ข้อตกลงเบื้องต้น

กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในช่วงวันที่ผู้วิจัยเข้าไปศึกษานั้น มีความหลากหลายไม่แตกต่างจากกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติในวันอื่นๆ

#### 1.6 ข้อจำกัดของการวิจัย

1. การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติบางกลุ่มที่ไม่สามารถสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลักได้ จึงทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ไม่มีโอกาสที่จะเข้าร่วมเป็นกลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัยครั้งนี้
2. การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า มีนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในระดับสูง (Super VIP) เช่น แยกของสำนักพระราชวัง นักท่องเที่ยวที่เป็นนักการเมืองหรือข้าราชการระดับสูงที่มาประเทศไทยทั้งธุรกิจ และ ท่องเที่ยว แบบเป็นกลุ่มใหญ่แบบเป็นทางการ มีการรักษาความปลอดภัยระดับสูงและเข้มงวด จึงทำให้กลุ่มดังกล่าวนี้ไม่มีโอกาสเข้าร่วมเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้

## 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติที่มีต่อราคาของสินค้าและบริการในประเทศไทยที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติมักจะมีบริโภคในด้านต่อไปนี ด้านโรงแรมและที่พัก ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านยานพาหนะในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายด้านกิจกรรม และด้านค่าใช้จ่ายด้านสินค้าและบริการ
2. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นและทัศนคติของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติที่มีต่อคุณภาพของสินค้าและบริการในประเทศไทย
3. ทำให้ทราบถึงการรับรู้ ข้อมูลของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ และวิธีหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติในประเทศไทย
4. เพื่อนำความรู้ที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการวางแผนทางการตลาด กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย
5. เพื่อนำความรู้ที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการเสริมสร้างฐานข้อมูลสำหรับพัฒนาระบบการวางแผนทางการตลาดของการท่องเที่ยวในประเทศไทย

## 1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ

**นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ** หมายถึง นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ไม่ใช่ชาวไทย และมีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป

**พฤติกรรมการใช้จ่าย** หมายถึง พฤติกรรมการบริโภคสินค้าและบริการระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ

**กลุ่มประเทศ** หมายถึง การแบ่งนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติออกเป็นกลุ่มๆ ดังนี้ กลุ่มนักท่องเที่ยวเอเชีย กลุ่มยุโรป กลุ่มตะวันออกกลาง กลุ่มอเมริกาเหนือ และกลุ่มออสเตรเลีย

**ความพึงพอใจ** หมายถึง กระบวนการที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติมีความคาดหวังกับการบริการและเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่ได้รับ ซึ่งอาจมีผลเชิงบวก เช่น มีระดับการรับรู้ของประสบการณ์จริงสูงกว่าความคาดหวังจึงเกิดความพึงพอใจ หรืออาจมีผลเชิงลบ เช่น มีระดับการรับรู้ของประสบการณ์จริงต่ำกว่าความคาดหวังจึงเกิดความไม่พึงพอใจในการบริการ

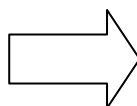
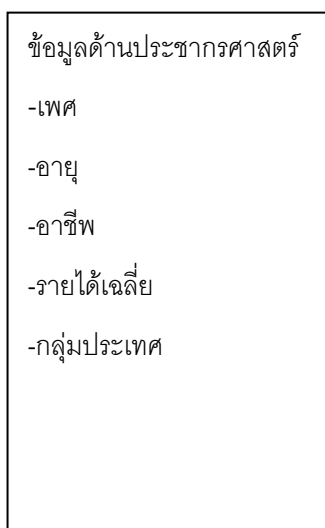
**พฤติกรรม** หมายถึง พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ได้แก่ ความถี่ในการมาท่องเที่ยวในประเทศไทย จำนวนเวลาที่ใช้ในการท่องเที่ยวแต่ละครั้ง การใช้เวลาทำกิจกรรมอะไรหรือใช้บริการอะไรมากที่สุด การได้รับข้อมูลข่าวสารจากที่ไหนมากที่สุด

**ความต้องการ** หมายถึง ความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ได้แก่ ความต้องการให้มีบริการอะไร กิจกรรมอะไร และสิ่งอำนวยความสะดวกอะไร

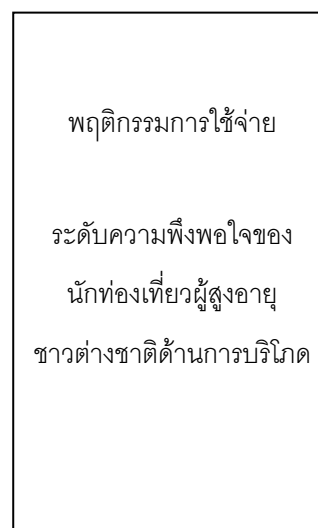
## 1.9 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติในประเทศไทย

### ตัวแปรอิสระ



### ตัวแปรตาม





## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ความหมายของนักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ คือ บุคคลที่เกษียณอายุจากการทำงานแล้วซึ่งมีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป อีกทั้งยังมีเงิน มีเวลา และมีสุขภาพร่างกายแข็งแรงพอที่จะเดินทางท่องเที่ยวได้ ประเทศที่มีผู้สูงอายุมากที่สุด คือ ประเทศอิตาลี ญี่ปุ่น กรีซ และสวิสเซอร์แลนด์ ซึ่งในเขตเอเชียประเทศญี่ปุ่นถือเป็นประเทศที่ให้ ความสำคัญกับสุขภาพร่างกายของประชาชน ดังนั้น กลุ่มผู้สูงอายุในประเทศญี่ปุ่นจึงมีความสำคัญที่สุด และมักจะเป็นกลุ่มบุคคลที่มีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงกว่าผู้สูงอายุประเทศอื่นๆ การศึกษาพฤติกรรมของ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ คือ การศึกษาเพื่อให้ทราบถึงความต้องการ และความจำเป็นของผู้สูงอายุที่จัดเป็น กลุ่มตลาดเป้าหมายที่สำคัญในอนาคต เพื่อวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดให้สามารถตอบสนองของ ความ ต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

การท่องเที่ยว (Tourism) ได้มีผู้นิยามความหมายไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้ องค์การ IUOTO (International Union of Travel Organization) ซึ่งในอดีตมีสถานะภาพคล้ายองค์การชำนาญพิเศษของ องค์การสหประชาชาติได้พิจารณาให้คำนิยาม นักท่องเที่ยว เพราะ ว่า ความหมายของ นักท่องเที่ยว ในแต่ละ ประเทศ มีความและให้ความหมาย ไม่เหมือนกัน ทำให้ เกิดความยุ่ง ยาก ในการนำสถิตินักท่องเที่ยว นานาชาติมาเปรียบเทียบกัน หรือเพื่อใช้ในการเปรียบเทียบข้อมูลต่างๆ ในเรื่อง พิธีการเข้าเมือง อีกทั้งสถิติ ของทางศุลกากรอื่นๆ ฯลฯ ดังนั้น ในปี พ.ศ. 2506 องค์การ IUOTO จึงได้ประกาศนิยามว่า Visitor หรือผู้ มาเยือน โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ประเภทที่หนึ่งคือ Tourist หรือนักท่องเที่ยว หมายถึงผู้เยี่ยมชม เยือนชั่วคราวและมาพักผ่อนอย่างน้อย 24 ชั่วโมงในประเทศที่เยี่ยมชมและมีเหตุจูงใจ ในการมาเยี่ยมชม เยือนสองประการใหญ่ คือ

1.การใช้เวลา ในการท่องเที่ยว เพื่อความเพลิดเพลิน เพื่อความสนุกสนาน เพื่อการพักผ่อน หย่อนใจ เพื่อรักษาสุขภาพร่างกาย เพื่อการศึกษา หาความรู้ด้านต่างๆ เพื่อความสนใจในด้าน ศาสนา และพิธีกรรม และเพื่อการเข้าร่วมในการกีฬา

2.การจัดดำเนิน ด้านการติดต่อและทำธุรกรรมทาง ธุรกิจ การปฏิบัติเกี่ยวกับครอบครัว การปฏิบัติเกี่ยวกับ งานและภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และการประชุมสัมมนาทางวิชาการต่างๆ

ส่วนประเภทที่สองคือ Excursionist หรือนักทัศนาจร หมายถึง ผู้เยี่ยมชมเยือนชั่วคราวที่เข้าไปอยู่ในประเทศน้อยกว่า 24 ชั่วโมง โดยมีได้พักค้างคืน เช่นพวกที่มีเพื่อเปลี่ยนเครื่องบิน หรือถูกระหว่างชั่วคราว

(บุญเลิศ จิตตั้งวิทยา, 2548: หน้า 11) ได้สรุปคำนิยามเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวว่า ต้องมีอย่างน้อย 3 ประการ คือ ต้องเป็นผู้เยี่ยมชมลักษณะชั่วคราว มิใช่ถาวรหรือระยะยาว ต้องเป็นการสมัครใจของผู้เยี่ยมชมเยือนมิได้ถูกบังคับ และต้องมีค่าใช้จ่ายหรือไปเพื่อการศึกษาหรือระยะยาว

องค์การสหประชาชาติได้จัดประชุมว่าด้วยการเดินทางและการท่องเที่ยวระหว่างประเทศขึ้น ณ กรุงโรม ประเทศอิตาลี เมื่อปี พ.ศ. 2506 ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า การท่องเที่ยวหมายถึงการเดินทาง (Travel) โดยมีเงื่อนไข 3 ประการดังนี้คือ

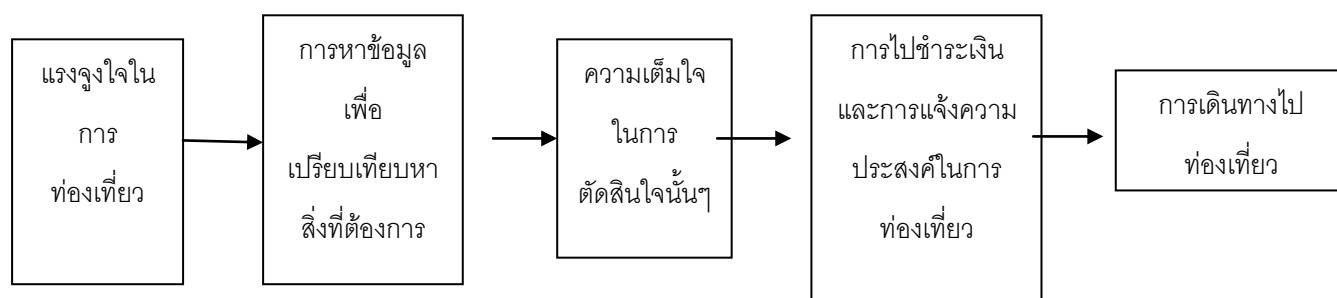
1.การเดินทาง (Travel) หมายถึง การเดินทางที่ไม่ได้ถูกบังคับ ชูเชิญ หรือเพื่ออามิส สิ้นจ้าง โดยมี การวางแผนเดินทางจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง และมีการใช้ยานพาหนะนำไปเป็นระยะทางไกล หรือระยะทางไกลก็ได้

2.จุดหมายปลายทาง (Destination) หมายถึง มีจุดหมายปลายทางที่จะไปอยู่เป็นการชั่วคราวแล้ว ต้องเดินทางกลับที่อยู่เดิมหรือภูมิลำเนาเดิม โดยเป็นสถานที่ที่นักท่องเที่ยวเลือกอย่างเสรีมิได้ถูกบังคับ

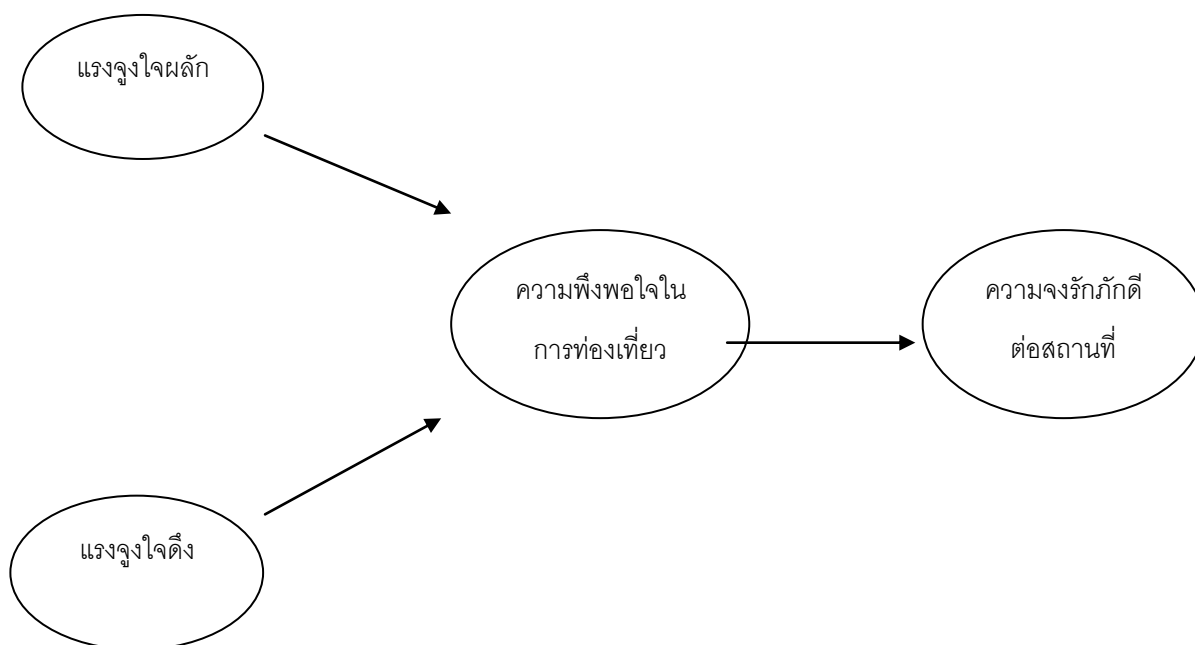
## 2.2 แรงจูงใจในการท่องเที่ยว

(Crompton and McKay, 1997) อธิบายว่า ความสำคัญในการเข้าใจแรงจูงใจของนักท่องเที่ยว มีสามประการดังนี้ หนึ่งคือ จะช่วยให้ผู้ประกอบการท่องเที่ยวสามารถสร้างสินค้าและบริการให้ตรงตาม ความต้องการของลูกค้าหรือนักท่องเที่ยว สองคือ สามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวใน ด้านประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวของลูกค้าทำให้นักท่องเที่ยวกลับมาท่องเที่ยวยังสถานที่นั้นๆ อีกหลาย ครั้ง และต้องการที่จะแนะนำให้เพื่อน ญาติมิตรมาท่องเที่ยวที่ นักท่องเที่ยวมีความประทับใจและพึงพอใจ สามคือ ความเข้าใจในความต้องการของลูกค้านำไปสู่การวางแผนทางการตลาดเฉพาะกลุ่มที่มี

ประสิทธิภาพสูง ถูกใจนักท่องเที่ยว จากมุมมองของนักจิตวิทยาการท่องเที่ยว แรงจูงใจที่ทำให้ นักท่องเที่ยวเดินทางออกไปท่องเที่ยวคือ ความพยายามที่จะสร้างประสบการณ์ที่น่าจดจำและ ประสบการณ์นั้นๆ มักจะเกี่ยวข้องกับสังคม จิตวิทยา และเศรษฐกิจ Heckhausen's theory of intention volition กล่าวว่า แรงกระตุ้นจะต้องผ่านการพิจารณาตรรกะข้อดีและข้อเสียของกิจกรรมนั้นๆ ความ ตั้งใจและความเต็มใจที่จะกระทำกิจกรรมนั้นๆ การทดลองกิจกรรมนั้นๆ และนำไปสู่การกระทำกิจกรรมนั้นๆ อย่างเต็มรูปแบบ เส้นทางการท่องเที่ยวเริ่มจาก แรงจูงใจ หาข้อมูล การตัดสินใจ ข้าราชการ และท้ายที่สุดคือ การเดินทางไปท่องเที่ยว ดัง ตารางที่ 2.1



ตาราง 2.1 เส้นทางการท่องเที่ยวจากแรงกระตุ้นไปสู่กิจกรรมในการเดินทางท่องเที่ยว



## ตาราง 2.2 เส้นทางแรงจูงใจผลักและแรงจูงใจดึงในการเดินทางท่องเที่ยว

จากงานวิจัยของ (Crompton and McKay, 1997) สามารถสรุปแรงจูงใจผลัก และแรงจูงใจดึงในการท่องเที่ยวได้ดังนี้

### ตารางที่ 2.3 แรงจูงใจผลัก (Push Factors) แรงจูงใจดึง (Pull Factors)

แรงจูงใจผลัก (Push Factors)	แรงจูงใจดึง (Pull Factors)
1.ความมั่นคงด้านการเงิน	1.ความปลอดภัยในประเทศที่ท่องเที่ยว
2.สุขภาพที่แข็งแรง	2.มีกิจกรรมเหมาะสมกับวัย
3.มีเวลาว่าง	3.ได้รับข้อมูลเรื่องประเทศที่ท่องเที่ยว
4.การสนับสนุนจากครอบครัวให้มาเที่ยว	4.การเดินทางสะดวก
5.ต้องการลองสิ่งแปลกใหม่	5.การบริการดูแลเอาใจใส่พิเศษ
6.ต้องการเป็นนักผจญภัย	6.สินค้าและบริการราคาถูก
7.ต้องการเรียนสิ่งใหม่ๆ	7.ค่าใช้จ่ายโดยรวมถูก
8.หลบหนีชีวิตประจำวัน	8.เทศกาลต่างๆ ของประเทศที่ท่องเที่ยว
9.พักผ่อนต่างแดน	9.แหล่งท่องเที่ยวหลากหลาย
10.เรียนรู้วัฒนธรรมแปลกๆ ใหม่ๆ	10.มีสถานที่แหล่งวัฒนธรรม
11.ต้องการประสบการณ์ต่างแดน	11.ท่องเที่ยวยามราตรี
12.ความสนุกสนานในชีวิต	12.สภาพแวดล้อมทางสังคม

13.เพื่อนไปมาแล้วแนะนำต่อ	13.ระยะทางของการเดินทาง
14.ต้องการลองอาหารแปลกๆ	14.มีระบบดูแลสุขภาพ
15.ชื่นชอบวัฒนธรรมแปลกๆ	15.การเจรจาสื่อสาร

อุกฤษฏ์ ทรงชัยสงวน (2543 : 157-161) อธิบายว่า ทฤษฎีที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม ความต้องการ ความพึงพอใจมีแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจหลักๆ 4 ทฤษฎี ดังนี้

1.ทฤษฎีจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory motivation) เป็นทฤษฎีที่แบ่งความพึงพอใจไว้เป็น 5 ระดับ ได้แก่ ชั้นแรกคือความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ทั่วไปที่เป็นความต้องการเพื่อที่จะอยู่รอด ชั้นที่สองคือมีความต้องการทางสังคม และชั้นที่สามคือความต้องการให้ตนเองเป็นที่ยอมรับหรือเป็นที่รักจากผู้อื่น และชั้นที่สี่คือความสำเร็จและตำแหน่งหน้าที่การงานต่างๆ และชั้นสุดท้ายคือทำตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น หรือพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งทฤษฎีของมาสโลว์นี้เป็นการเรียงลำดับความต้องการของมนุษย์ที่เริ่มจากพื้นฐานไปจนถึงขั้นสูงๆ ขึ้นเรื่อยๆ ไม่มีที่สิ้นสุด

2.ทฤษฎีการจูงใจของ (Herz berg) ซึ่งเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับการบำรุงรักษาด้านความพึงพอใจ โดยมีปัจจัยต่างๆ ดังนี้ ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้าในชีวิต ความสำเร็จ ฯลฯ ดังจะเห็นได้ว่าทั้งหมดที่กล่าวมานั้นล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลอื่นทำตามหรือปฏิบัติตาม

3.ทฤษฎีของ (McClland) ซึ่งให้ความเห็นเกี่ยวกับทฤษฎีแรงจูงใจไว้ว่า ความต้องการของคนเราแบ่งออกเป็น 3 ประเภทดังนี้ หนึ่งคือต้องการมีความสำเร็จในทุกๆ ด้านของชีวิต สองคือต้องการมีอำนาจหรือต้องการความเป็นใหญ่ให้บุคคลอื่นๆ เกรงขาม และสุดท้ายคือความต้องการความสัมพันธ์กับบุคคลทั่วไป ซึ่งประเภทแรกเรียกว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ผู้ใดมีความต้องการเกี่ยวกับความสำเร็จสูงสุดก็มักจะทำในสิ่งนั้นๆ ได้สำเร็จลุล่วงไปตามความปรารถนาของแต่ละบุคคล

Kozak (2001 : 398) เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างนักท่องเที่ยวประเทศอังกฤษและประเทศเยอรมัน ต่อแหล่งท่องเที่ยวในตุรกี ซึ่งพบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวอังกฤษและชาวเยอรมันขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 อย่าง ดังนี้

1. ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการของแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยที่พนักงานมีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าดีทั้งการต้อนรับ บริการห้องพัก รวมไปถึงรถรับ-ส่ง อีกทั้งพนักงานยังพูดจาไพเราะกับแขกที่มาใช้บริการ

2. ปัจจัยด้านคุณภาพของสินค้า เช่น ความสะอาดและคุณภาพของเครื่องใช้ต่างๆ ที่ดีมีมาตรฐาน และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่แขกทุกๆ คนได้

3. ระดับราคาของสินค้าและบริการ เช่น ราคาต้องมีความสัมพันธ์กับคุณภาพของสินค้าและบริการนั้นๆ

### 2.3 กลุ่มตลาดผู้สูงอายุ

การเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างของประชากรโลกหลังจากสงครามโลกครั้งที่ 2 ซึ่งมีภาวะการเกิดของทารกสูงมาก (Baby Boom) โดยเฉพาะประเทศทางอเมริกา ยุโรป และเอเชีย กลุ่มทารกที่เกิดหลังจากสงครามโลกครั้งที่ 2 ตอนนี้ได้กลายเป็นกลุ่มผู้สูงอายุกลุ่มใหญ่ ( Senior Boom) (จากสำนักงานสถิติแห่งชาติ , 2542) พบว่า ในปีพ.ศ.2543 มีจำนวนประชากรโลกทั้งหมด 6 , 500 ล้านคน แต่มีประชากรผู้สูงอายุเพียง 300 ล้านคน และคาดการณ์ว่าในปี พ.ศ. 2568 จะมีประชากรทั้งสิ้น 8 , 200 ล้านคน และในจำนวนนี้จะเป็นประชากรผู้สูงอายุจำนวน 1,100 ล้านคน

กลุ่ม Baby Boom หรือวัยที่เกิดหลังสงครามโลกครั้งที่สอง ซึ่งเริ่มเข้าสู่วัยสูงอายุทำให้การท่องเที่ยวต้องตระหนักถึงศักยภาพของกลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุกลุ่มนี้ โดยนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ถือเป็นกลุ่มที่ใหญ่ที่สุด ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่มย่อยๆ ดังนี้

กลุ่มแรก คือ Young Senior หรือกลุ่มที่เกิดระหว่าง พ.ศ. 1946-1960 ซึ่งกลุ่มนี้ส่วนใหญ่เพิ่งเริ่มที่จะใกล้วัยเกษียณ แต่ยังไม่เกษียณอายุทำงาน ดังนั้นนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จึงมีรายได้สูงเนื่องจากมีตำแหน่งหน้าที่การงานดี มีความมั่นคง อีกทั้งยังมีสุขภาพแข็งแรง

กลุ่มสอง คือ Middle Senior หรือกลุ่มที่เกิดระหว่าง พ.ศ. 1930-1946 ซึ่งคนกลุ่มนี้ส่วนใหญ่จะเกษียณอายุการทำงานแล้วจึงมีเวลาว่างมาก ดังนั้น รายจ่ายส่วนใหญ่ของคนกลุ่มนี้จึงหมดไปกับค่าหมอ ค่ายาหรือค่าพยาบาล อีกทั้งคนกลุ่มนี้ยังชอบเดินทางท่องเที่ยวในสถานที่ต่างๆ ที่มีความปลอดภัยสูง

กลุ่มสาม คือ Old Senior หรือกลุ่มที่เกิดก่อน พ.ศ. 1930-1946 ซึ่งคนกลุ่มนี้ล้วนแล้วแต่มีอายุมาก จึงไม่ค่อยเดินทางท่องเที่ยวมากนัก ส่วนใหญ่มักต้องการการดูแลเอาใจใส่จากบุคคลรอบข้างเป็นพิเศษ หรือต้องการอยู่ใกล้ชิดหมอกับพยาบาล (ในกรณีป่วย)

ดังนั้น กลุ่มเป้าหมายที่สำคัญที่สุดของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ คือ กลุ่มแรก ( Young Senior หรือกลุ่มที่เกิดระหว่าง พ.ศ. 1946-1960) และกลุ่มที่สอง ( Middle Senior หรือกลุ่มที่เกิดระหว่าง พ.ศ. 1930-1946) กลุ่มลูกค้านักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติในปัจจุบันถือได้ว่าเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญกลุ่มใหญ่ในการแข่งขันในด้านการท่องเที่ยวระดับนานาชาติ ซึ่งในขณะที่ผู้สูงอายุของประเทศที่ด้อยพัฒนา เช่น อินเดีย อินโดนีเซีย แอฟริกา เป็นต้น กลุ่มประเทศเหล่านี้เป็นกลุ่มที่ยากจน ไม่มีงาน ไม่มีรายได้ ไม่มีเงินเก็บหรือเงินจากการเกษียณอายุ ในทางตรงกันข้าม กลุ่มผู้สูงอายุจากประเทศที่พัฒนาแล้วเป็นกลุ่มที่มีเงิน มีรถยนต์ มีบ้านเป็นของตัวเอง และส่วนใหญ่มักจะมีเงินเก็บประมาณ 500,000 - 1,000,000 เหรียญสหรัฐ

การที่ผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นมีสาเหตุมาจาก  
 หนึ่งคือ กลุ่มทารกที่เกิดหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 กลายเป็นกลุ่มใหญ่ หรือภาวะประชากรผู้สูงอายุในปัจจุบันและในอนาคตอันใกล้  
 สองคือ ความก้าวหน้าทางการแพทย์และสาธารณสุข การพัฒนาทางเทคโนโลยีและทางการแพทย์ที่ใช้ในการบำบัดโรคมีความทันสมัยมากขึ้น อัตราการตายลดลง คนมีอายุยืนขึ้นโดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้ว

สามคือ ความสงบสุขที่ปราศจากสงครามใหญ่ในประเทศที่เจริญแล้ว สงครามมักเกิดขึ้นในประเทศที่ด้อยพัฒนา เติ้ลจักร ความแตกต่างด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับศาสนา หรือความรุนแรงทางด้านการเมือง ดังนั้นโครงสร้างของประชากรกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้วจึงแตกต่างกับประเทศด้อยพัฒนา

ความเสี่ยง 5 ประการของการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุ  
 (Mengyang, S., Furong, C., 2009 : 222) ได้อธิบายถึงความเสี่ยง 5 ประการของการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุ ดังนี้

หนึ่ง คือ ความเสี่ยงทางด้านอาหาร เนื่องจากผู้สูงอายุจะมีความเสี่ยงในการติดเชื้อโรคทางด้านอาหารและน้ำมากกว่านักท่องเที่ยววัยอื่นๆ

สอง คือ ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในการท่องเที่ยว เนื่องจากผู้สูงอายุมีร่างกายและความจำที่เสื่อมลง อีกทั้งความสามารถทางสายตาและการได้ยินที่มีประสิทธิภาพต่ำลงจึงเกิดความเสี่ยงต่อการหกล้ม การถูกขโมยหรือการฉกชิงวิ่งราว และการฉวยโอกาสของผู้ประกอบการ

สาม คือ ความเสี่ยงในการเดินทาง เนื่องจากผู้สูงอายุมักจะประสบความเสี่ยงในการเดินทาง เช่น การปรับตัวให้เข้ากับอุณหภูมิที่แตกต่าง หรือการเดินทางที่มีทางไกลและใช้ระยะเวลาอันยาวนาน ซึ่งอาจจะทำให้เกิดความเมื่อยล้าของร่างกายและจิตใจอันจะนำไปสู่โรคภัยไข้เจ็บ

สี่ คือ ความเสี่ยงในด้านการเลือกซื้อสินค้า (Shopping) โดยมักจะถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการโดยเฉพาะประเทศที่ด้อยพัฒนาในด้านสินค้าที่ต่ำกว่ามาตรฐาน อัตราการแลกเปลี่ยนทางด้านการเงิน เป็นต้น

ห้า คือ ความเสี่ยงในด้านความบันเทิงในสถานที่ต่างๆ ตัวอย่างของสถานที่หรือกิจกรรมที่ผู้สูงอายุไม่ควรเข้าร่วม ได้แก่ การขี่ม้า การปีนเขา หรือการทำกิจกรรมที่ทำให้มีผลกระทบต่อร่างกายและโรคประจำตัวต่างๆ ของผู้สูงอายุ เช่น โรคหัวใจ เป็นต้น

## 2.4 เหตุผลที่ทำให้กลุ่มผู้สูงอายุมีความสำคัญ

1. เนื่องจากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็นกลุ่มใหญ่ที่มีการเจริญเติบโตรวดเร็ว และจัดเป็นกลุ่มที่สำคัญที่สุดภายในระยะเวลา 10 ปีนี้
2. เนื่องจากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็นกลุ่มที่ร่ำรวยที่สุด จึงมักมีฐานะทางการเงินที่ดี และมั่นคง
3. เนื่องจากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็นกลุ่มที่ลูกค้าส่วนใหญ่มีความต้องการมากที่สุด ( Best Senior) เพราะนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็นกลุ่มที่ต้องการการบริการชนิดพิเศษตลอดเวลา เช่น ห้องน้ำพิเศษ หรืออาหารพิเศษ เป็นต้น
4. เนื่องจากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็นกลุ่มที่ต้องการความปลอดภัยมากที่สุด ( Safety is number one) ทั้งด้านสุขภาพร่างกาย และความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ฯลฯ
5. เนื่องจากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็นกลุ่มที่ไม่ชอบท่องเที่ยวคนเดียว จึงมักเดินทางมาเป็นกลุ่มที่ต้องการมีผู้ดูแล หรือมาแบบเป็นครอบครัว สมาคม เป็นต้น

ผู้สูงอายุชาวต่างชาติเป็นกลุ่มตลาดที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทยเป็นอย่างยิ่งโดยเหตุผลหลายประการ คือ



1. ผู้สูงอายุชาวอเมริกันและชาวยุโรปมีจำนวนมากถึงร้อยละ 10 ของประชากรทั้งหมด 300 ล้านคน เท่ากับ 30 ล้านคน
2. มีเงินได้จาก ( Retirement Benefits) การเกษียณอายุสูงมาก และยังมีเงินเหลือไว้ใช้ในการท่องเที่ยวมาก
3. กลุ่มที่ร่ำรวยและต้องการท่องเที่ยว ซึ่งสังคมฝรั่งผู้สูงอายุจะอยู่อย่างโดดเดี่ยว ไม่อยู่กับลูกหลาน จนกระทั่งช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ และจากนั้นจึงจะถูกส่งเข้าไปอยู่ในบ้านพักคนชรา
4. ต้องการการเอาใจใส่เป็นพิเศษ ซึ่งเหมาะกับงานบริการและวัฒนธรรมของประเทศไทยที่มีการดูแลผู้สูงอายุ ให้เกียรติ และเคารพผู้สูงอายุ
5. ความต้องการความดูแลด้านสุขภาพไปพร้อมกับการท่องเที่ยว โดยเน้นการท่องเที่ยวที่ต้องไม่เร่งรีบ แต่เป็นการท่องเที่ยวแบบที่เน้นคุณภาพของการบริการในด้านต่างๆ

เนื่องจากตัวเลขผู้สูงอายุชาวอเมริกันมีตัวเลขสูงมาก แต่กลับเดินทางมาเที่ยวในประเทศไทยน้อย เมื่อเทียบกับจำนวนผู้สูงอายุชาวยุโรปและชาวญี่ปุ่น ดังนั้น หากประเทศมีการนำด้านการตลาดของการท่องเที่ยวมาใช้ให้ถูกวิธีกับกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวอเมริกัน ประเทศไทยก็จะได้ผลประโยชน์จากการท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งจะมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาที่ประเทศไทยเพิ่มมากขึ้นและนำรายได้สู่ประเทศที่สูงขึ้น อะไรคือสาเหตุที่ทำให้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ตัดสินใจมาท่องเที่ยวที่ประเทศไทย ปัจจัยทางการตลาดที่สำคัญที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติได้ตรงประเด็นตรงกับเป้าหมายและความต้องการ

จึงมีความจำเป็นต้องศึกษาว่าผู้สูงอายุเหล่านี้ กินอะไร ต้องการข้อมูลแบบไหน มีพฤติกรรมการใช้จ่ายอย่างไร และสิ่งที่กลุ่มนี้คาดหวังคืออะไร จึงจะสามารถตัดสินใจมาท่องเที่ยวที่ประเทศไทยแทนที่จะเป็นประเทศสิงคโปร์ ประเทศมาเลเซีย หรือประเทศเวียดนาม ข้อมูลนี้จึงมีความจำเป็นอย่างมากสำหรับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียของการท่องเที่ยวที่ต้องทราบ เพื่อนำมาประกอบการวางแผนกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์ เพื่อดึงดูดลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่สำคัญนี้

จากประโยชน์ที่จะได้จากกลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ที่จะมาท่องเที่ยวที่ประเทศไทยเป็นแรงจูงใจให้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวที่ประเทศไทยของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ผลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนและสร้างความพอใจให้กับกลุ่มลูกค้าพิเศษที่สำคัญในปัจจุบันและอนาคตอันใกล้ คือกลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุการวิจัยครั้งนี้เน้น สร้างนวัตกรรมในการใช้มุมมองของ Regression Analysis มาใช้กับ

การท่องเที่ยว โดยการวิจัยการท่องเที่ยวส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่สนใจเพียงความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ ต้องการสร้างแบบสมการคณิตศาสตร์ที่สามารถตอบโจทย์ได้ว่า ปัจจัยใดมีอิทธิพลมากแค่ไหนต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงวัยชาวต่างชาติ ที่เดินทางมาท่องเที่ยวยังประเทศไทย

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

(ราณี อธิชัยกุล และคณะ , 2552: หน้า 5-10) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การส่งเสริมการท่องเที่ยวผู้สูงอายุจากทวีปยุโรปสู่ประเทศไทยฉบับนี้ ใช้การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพโดยเก็บจากนักท่องเที่ยวชาวยุโรปที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (1.) ศึกษาสภาพการท่องเที่ยวผู้สูงอายุต่างประเทศในประเทศไทย (2.) ศึกษาวิเคราะห์พฤติกรรมนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุจากทวีปยุโรป (3.) ศึกษาวิเคราะห์แรงจูงใจในการท่องเที่ยว และความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุจากทวีปยุโรปต่อองค์ประกอบทางการท่องเที่ยว 5 ด้าน ได้แก่ การคมนาคม สถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก สาธารณูปโภค รวมทั้งสิ่งที่อำนวยความสะดวกต่างๆ (4.) ศึกษาวิเคราะห์ความสามารถของประเทศไทยในการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุจากทวีปยุโรปต่อองค์ประกอบทางการท่องเที่ยวทั้ง 5 ด้าน

ผลการสำรวจจากแบบสอบถามจำนวน 430 ชุดพบว่า สภาพการท่องเที่ยวผู้สูงอายุต่างประเทศในประเทศไทยมีสัดส่วนการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวที่ประเทศไทยเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ และมีอัตราการเจริญเติบโตจากปีที่ผ่านมา (พ.ศ.2550) ร้อยละ 17.87 และร้อยละ 15.6 หากพิจารณาจากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุทวีปยุโรปจะพบว่า ประเทศสหราชอาณาจักรมีจำนวนนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมากที่สุด โดยมีประเทศเยอรมัน ประเทศสวีเดน และประเทศฝรั่งเศสรองลงมา ดังนั้น กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุจึงกลายเป็นกลุ่มตลาดเป้าหมายใหม่ที่มีศักยภาพในการเจริญเติบโตเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ เฉลี่ยร้อยละ 20 จากการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแล้วพบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุโดยรวมเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวที่ประเทศไทยเป็นครั้งแรกมากที่สุด ร้อยละ 41.40 ส่วนใหญ่ท่องเที่ยวเป็นเวลา 15 วันขึ้นไป ร้อยละ 58.37 เดินทางมาท่องเที่ยวพร้อมกับสามีหรือภรรยา ร้อยละ 54.42 ชอบท่องเที่ยวที่กรุงเทพมหานครมากที่สุด ร้อยละ 59.77 รองลงมาคือจังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 40.93 และเหตุผลที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย เพราะว่าคนไทยมีความเป็นมิตรและมีไมตรีมากที่สุด ร้อยละ 72.79 กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวที่ประเทศไทยในช่วงเดือนมกราคม ร้อยละ 33.49 และสุดท้ายกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีการวางแผนที่จะกลับมาท่องเที่ยวที่ประเทศไทยอีกมากที่สุดถึง ร้อยละ 52.32

ความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต่อองค์ประกอบทางการท่องเที่ยวโดยภาพรวมมี 3 ปัจจัยที่มีความสำคัญ คือ ความปลอดภัยของเมืองท่องเที่ยว สถานที่ตั้งของที่พักร และแหล่งท่องเที่ยว

ทางธรรมชาติตามลำดับ ดังนั้น ภาครัฐทั้งภาครัฐและภาคเอกชนควรร่วมมือเพื่อเร่งดำเนินมาตรการปรับปรุงสิ่งต่างๆ ที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมากที่สุด เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุจากยุโรปสู่ประเทศไทยให้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น อันจะนำไปสู่รายได้ของประเทศที่เพิ่มมากขึ้นในอนาคตตามลำดับ

วาริชาติ มัชฌิมบุรุษ และอภิชาติ ไตรแสง (2551) ศึกษาเรื่อง องค์ประกอบของส่วนท้องถิ่นกับการท่องเที่ยวพำนักระยะยาวสำหรับนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในจังหวัดเชียงใหม่ งานวิจัยเรื่ององค์ประกอบของส่วนท้องถิ่นกับการท่องเที่ยวพำนักระยะยาวสำหรับนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นการท่องเที่ยวพิเศษที่ผสมผสานรูปแบบการท่องเที่ยวและกิจกรรมต่างๆ เข้าด้วยกัน ซึ่งจังหวัดเชียงใหม่ถือเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพในการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของภาคเหนือ ที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลายและถือเป็นเมืองเศรษฐกิจที่สามารถสร้างรายได้เข้าประเทศได้มากมายไม่แพ้จังหวัดอื่นๆ โดยปกติแล้วนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ หรือประเทศต่างๆ จะพักอยู่ที่ประเทศนั้นๆ ได้ไม่เกิน 30 วัน ดังนั้น องค์ประกอบของส่วนท้องถิ่นจึงมีบทบาทในการตอบสนองและสร้างมาตรฐานการบริการแก่นักท่องเที่ยวเพื่อให้กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นพำนักอยู่ที่ประเทศไทยเป็นเวลานานๆ

จากผลการวิจัยพบว่า จังหวัดเชียงใหม่จัดเป็นจังหวัด 1 ใน 5 ที่มีนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นเลือกพำนักระยะยาว (ถึงร้อยละ 98) และเหตุผลหลักที่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นพำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่มี 6 ด้าน ดังนี้ (1.) ด้านภูมิศาสตร์เนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่มีสภาพแวดล้อมและสภาพอากาศที่เอื้อต่อการท่องเที่ยว (2.) ด้านเศรษฐกิจ เพราะค่าครองชีพถูก และสามารถแลกเปลี่ยนเงินตราได้สะดวก (3.) ด้านสังคมและวัฒนธรรม พบว่าผู้คนมีอัธยาศัยดี บรรยากาศของเมืองดี ไม่วุ่นวาย ไม่เครียด (4.) ด้านการดำรงชีวิต เพราะหาซื้อของรับประทานได้ง่าย (5.) ด้านการท่องเที่ยว พบว่ามีสถานที่ท่องเที่ยวที่หลากหลายและเดินทางสะดวกสบาย และ(6.) ด้านอื่นๆ เช่น เรื่องการยื่นวีซ่าเข้าประเทศมีความสะดวกสบายและง่าย พร้อมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ รวมทั้งมีชุมชนชาวญี่ปุ่นอาศัยอยู่ด้วย ส่วนสิ่งที่ดึงดูดความสนใจที่ทำให้ให้นักท่องเที่ยวพำนักอยู่ที่จังหวัดเชียงใหม่ระยะยาวมี 3 อย่าง คือ รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ (ร้อยละ 40) รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งวัฒนธรรม (ร้อยละ 40) และรูปแบบการท่องเที่ยวที่ให้ความสนใจพิเศษ (ร้อยละ 20) โดยชาวญี่ปุ่นที่พำนักในประเทศไทยระยะยาว ตั้งแต่ 90 วันจนถึง 1 ปี มีจำนวน 387 คน เนื่องจากส่วนใหญ่ได้รับวีซ่า o-A จากสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เพราะวีซ่า o-A มีอายุ 1 ปี ในขณะที่วีซ่าปกติมีอายุเพียง 1-3 เดือนเท่านั้น

ท้ายที่สุดการท่องเที่ยวพำนักระยะยาวของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นในจังหวัดเชียงใหม่มีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้น หน่วยงานต่างๆ ทั้งที่เกี่ยวข้องควรร่วมมือกันอย่างจริงจัง เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลและความต้องการต่างๆ ของนักท่องเที่ยว ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพและศักยภาพในการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่พำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่ และเป็นหน่วยงานที่ประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่จะสร้างมาตรฐานการบริการแก่นักท่องเที่ยวเพื่อให้กลุ่มนักท่องเที่ยวพำนักอยู่ที่ประเทศไทยเป็นเวลานานๆ

น้ำทิพย์ อุชชิน. 2552. ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นบริเวณรอบเกาะรัตนโกสินทร์กรณีศึกษา : วัดพระศรีรัตนศาสดาราม วัดพระเชตุพนวิมลมังคลาราม ราชวรมหาวิหาร และวัดอรุณราชวราราม การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์ดังต่อไปนี้ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของชาวญี่ปุ่นบริเวณรอบเกาะรัตนโกสินทร์ 2) เพื่อศึกษาสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นบริเวณรอบเกาะรัตนโกสินทร์ที่ชาวญี่ปุ่นไปท่องเที่ยว 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น และ 4) เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นบริเวณรอบเกาะรัตนโกสินทร์

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ได้แก่ ชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวบริเวณรอบเกาะรัตนโกสินทร์ในพื้นที่ 3 แห่ง คือ วัดพระศรีรัตนศาสดาราม วัดพระเชตุพนวิมลมังคลาราม ราชวรมหาวิหาร และ วัดอรุณราชวราราม โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นส่วนใหญ่เดินทางมา เพราะค่าใช้จ่ายถูก ระยะเวลาในการเดินทางมาท่องเที่ยวน้อยกว่า 3 วัน และมักไปชมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีมาก คือ ผู้ที่มีทักษะด้านภาษาญี่ปุ่น และแผ่นพับภาษาญี่ปุ่น โดยที่ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพนักเรียน/นักศึกษา เป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มเข้ามาท่องเที่ยวมากที่สุด (ร้อยละ 45) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มาท่องเที่ยวเองมี (ร้อยละ 69) มากับแพ็คเกจทัวร์ที่มีเวลาอิสระ (ร้อยละ 31) และรายได้ต่อเดือนมีความแตกต่างกันในด้านพฤติกรรมการท่องเที่ยว แต่มีเพียงอายุเท่านั้นที่เป็นปัจจัยในด้านความแตกต่างทางด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นบริเวณรอบ

เกาะรัตนโกสินทร์ ท้ายที่สุด คือ ปัญหาที่นักท่องเที่ยวพบในการเดินทางครั้งนี้มากที่สุด คือ การถูกลอกหลวงจากคนขับรถแท็กซี่และรถตุ๊กๆ

อย่างไรก็ตาม ข้อมูลทางวิชาการเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวญี่ปุ่นว่ามีพฤติกรรมการท่องเที่ยวรอบเกาะรัตนโกสินทร์ค่อนข้างน้อย และเพื่อที่ประเทศไทยจะสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นให้เข้ามาท่องเที่ยวให้มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นว่ามีพฤติกรรมเช่นไร เพื่อที่จะได้นำมาสร้างกลยุทธ์ในการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยว และยังเป็นการรักษาฐานนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นเก่า และขยายเพิ่มฐานนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นใหม่ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น ทั้งนี้ผู้วิจัยจะมุ่งเน้นการศึกษา เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดของข้อมูลต่างๆ ที่สำคัญและเป็นประโยชน์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้

(ศรินยา ละอองอินทร์ , 2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ สหราชอาณาจักรต่อโรงแรม อมารีริณคำ จังหวัดเชียงใหม่ การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุสหราชอาณาจักรในด้านต่างๆ ที่มีต่อโรงแรม อมารีริณคำ จังหวัดเชียงใหม่ พร้อมทั้งเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไข โดยทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 250 ชุด ผลจากการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวสหราชอาณาจักรส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงมากที่สุดถึงร้อยละ 71 มีสถานภาพแต่งงานแล้ว และมีรายได้ 35,001-45,000 บาทต่อเดือน ซึ่งส่วนใหญ่เช่าพักที่โรงแรมอมารีริณคำ จังหวัดเชียงใหม่ มากกว่า 6 คืน และมีการสำรองห้องพักผ่านบริษัทนำเที่ยว ส่วนระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุสหราชอาณาจักรต่อโรงแรมอมารีริณคำ จังหวัดเชียงใหม่ นั้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากสำหรับทุกปัจจัย และการให้บริการ ในทุกๆ ด้านของโรงแรม เช่น สถานที่ตั้งห้องพัก ห้องอาหาร การบริการของพนักงาน ฯลฯ สำหรับผู้สูงอายุที่แต่งงานแล้วมีความพึงพอใจด้านทำเลที่ตั้งของโรงแรมอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านบรรยากาศโรงแรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับผู้ที่มาพักมากกว่า 6 คืน และในส่วนของกรให้บริการต่างๆ ของโรงแรมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น สระว่ายน้ำ สนามเทนนิสและอื่นๆ พบว่านักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวสหราชอาณาจักรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ดังนั้น ในส่วนของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวสหราชอาณาจักรได้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรมี Health & Spa และห้องออกกำลังกายไว้รองรับนักท่องเที่ยวชาวอื่นๆ ที่เดินทางมาพักที่โรงแรม อมารีริณคำ จังหวัดเชียงใหม่ด้วย อีกทั้งควรเพิ่มห้องสนามเทนนิส ห้องน้ำภายในห้อง รับแขก และการให้บริการข้อมูลต่างๆ ยังไม่ชัดเจน ซึ่งโรงแรมอมารีริณคำ จังหวัดเชียงใหม่ควรมีการแก้ไขในบางส่วนและปรับปรุงบางส่วนเพื่อให้ผู้ใช้บริการต่างๆ มีความพึงพอใจสูงสุดเมื่อเข้าพักที่โรงแรม

### บทที่ 3

#### วิธีการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ดำเนินศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนดังนี้

กำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 กำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ คือ กลุ่มคนที่ใช้บริการทำอากาศยาน สุวรรณภูมิที่อาคารผู้โดยสาร คือ ผู้โดยสารชาวต่างชาติทั้งขาเข้าและขาออก ซึ่งจากตัวเลขของทำอากาศยาน สุวรรณภูมิ รายงานว่าทำอากาศยานสุวรรณภูมิสามารถรับรองผู้โดยสารได้มากกว่า 15 ล้านคนต่อปี

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชากรนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิในอาคารผู้โดยสารปี 2553 โดยประมาณร้อยละ 15 ของนักท่องเที่ยวทั้งหมด จำนวน 15 ล้านคน ดังนั้น จึงประมาณการได้ว่านักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมีจำนวน 2.25 ล้านคน จึง ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ( Taro Yamane. 1973) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

กำหนดให้  $n$  = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากรที่ศึกษา

$e$  = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดระดับความเชื่อมั่น 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05

$$n = \frac{2,250,000}{1 + 2,250,000(0.05)^2}$$

$$\cong 399.92 \text{ ตัว} = 400 \text{ ตัวอย่าง}$$

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

### 3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. กระบวนการออกแบบเครื่องมือวิจัย การเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อศึกษาพฤติกรรม การใช้จ่าย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามแบบ (Questionnaire) นอกจากนี้ยังมีการเน้นที่จะถาม (Comments) จากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติที่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยปัญหา และอุปสรรคที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติโดยละเอียด

2. การออกแบบสอบถาม แบบสอบถามสำหรับงานวิจัยชิ้นนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนใหญ่ๆ ดังนี้ ส่วนที่หนึ่ง คือ ข้อมูลทั่วไปของ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติที่ ท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ กลุ่มประเทศของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และส่วนที่สอง เพื่อ หาข้อมูลด้านพฤติกรรม การใช้จ่าย และความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติที่ ท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ ซึ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ 5 ด้าน ได้แก่

1. ที่พัก
2. อาหารและเครื่องดื่ม
3. ยานพาหนะในการเดินทาง
4. กิจกรรมท่องเที่ยว
5. ค่าใช้จ่ายด้านสินค้าและบริการ

แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert Scale) 5 ระดับ

- 5 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง หรือเฉยๆ
- 2 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่สาม เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความรู้สึก แสดงความเห็นอย่างอิสระ ความต้องการ สิ่งที่ทำให้พอใจและสิ่งที่ไม่พอใจ

3. การตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยต้องการทราบว่าคำถามในแบบสอบถามตรงตาม วัตถุประสงค์หรือไม่ จึง ได้ขอคำแนะนำจาก อาจารย์ ผู้ทรงคุณวุฒิของวิทยาลัยนานาชาติ 3 ท่านอ่าน แบบสอบถามและทำการหาค่า IOC จนกว่าจะได้ค่า IOC มากกว่า 0.5 ทุกข้อ และได้ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง เพื่อเพิ่มข้อมูลหรือปัจจัยต่างๆ ให้ครอบคลุม

IOC= Index of Item Objective Congruence

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

โดยให้ R = ผลรวมคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ (N=3)

ต้องการ  $IOC \geq 0.5$

การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม ( IOC) Item-objective Congruency Index หรือ (Index of Consistence) โดยให้อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ 3 คนช่วยในการตรวจสอบโดยให้เกณฑ์ในการ ตรวจสอบพิจารณาข้อคำถามดังนี้

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์



ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อความวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อความไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

เสร็จแล้วก็นำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 คนมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตรโดยใช้เกณฑ์ดังนี้

1. ข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 ให้ถือว่ามีค่าที่ตรงใช้ได้

2. ข้อที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ให้ถือว่าต้องปรับปรุงและยังใช้ไม่ได้

ผู้วิจัยได้หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ตรวจสอบแก้ไขจนได้คะแนน IOC มากกว่า 0.5

ใน ทุกข้อ หรืออีกนัยหนึ่งผู้วิจัยจะเลือกคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปเท่านั้น

หลังจากที่ได้ดำเนินการออกแบบสอบถาม และหาค่า IOC เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ทำ Pilot Study โดยนำแบบสอบถามไปทดลองกับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติจำนวน 20 คน และได้พบปัญหาต่างๆ คือ คำถามบางคำถามอ่านแล้วไม่เข้าใจหรือสับสนในเวลาอันสั้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการแก้ไขคำ (Wording) ให้เข้าใจง่ายขึ้น

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 วิธีคือ

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างรวมทุกลักษณะทุกอย่างของประชากร วิธีการสุ่มแบ่งเป็นขั้นตอนดังนี้

1) ต้องการดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม 400 ชุด

2) แบ่งกลุ่มประชากรเป็น 5 กลุ่มตามกลุ่มประเทศต่างๆ ของนักท่องเที่ยวดังนี้

- กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวเอเชีย
- กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวยุโรป
- กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวตะวันออกกลาง
- กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวอเมริกาเหนือ
- กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวออสเตรเลีย

3) กำหนดให้ชั้นภูมิที่มีขนาดใหญ่ เช่น กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวเอเชียถูกเลือกมาเป็นตัวอย่างมากและชั้นภูมิที่มีขนาดเล็ก เช่น กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวอเมริกาเหนือถูกเลือกเป็นตัวอย่างน้อย

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ทำการเก็บข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากวิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ หนังสือ เอกสารของ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท) และเอกสารและรายงานสถิติ ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รวมทั้งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

3. ระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งเป็นช่วงๆ มีความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดของการวิจัยครั้งนี้มีวิธีการจัดทำข้อมูล 3 วิธี

วิธีที่ 1 คือ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจำนวน 20 ชุดจาก Pilot study จากนั้นจึงได้แก้ไข ปรับปรุง เนื้อหาแบบสอบถาม และได้ทำการเก็บข้อมูลทั้งหมดจำนวน 400 ชุด

วิธีที่ 2 คือ การลงรหัส (Coding) ผู้วิจัยได้ลงรหัสข้อมูลจากแบบสอบถาม ลง (Program SPSS) เช่น เพศชาย=1 เพศหญิง=2

วิธีที่ 3 คือ การประมวลข้อมูล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั้งหมดที่ลงรหัสและตรวจสอบข้อมูลแล้วมาทำการประมวลผล โดยใช้โปรแกรมเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistic Package for Social Sciences) For Window Version 17

2. วิเคราะห์เชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐาน

วิธีที่ 1 คือ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ( Descriptive statistic) อธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค่าร้อยละ ( Percentage) ค่าเฉลี่ย ( Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( Standard deviation) อธิบายข้อมูลจากแบบสอบถามในตอนต้นที่ 1 เรื่องลักษณะประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ รายได้ ใช้สถิติเชิงอนุมาน ( Inferential statistic) อาชีพใช้สถิติเชิงพรรณนา ( Descriptive statistic) และข้อมูลตอนต้นที่ 2 ข้อ 10 ความพึงพอใจใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

วิธีที่ 2 คือ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ( Inferential statistic) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน

## บทที่ 4

### ผลของการวิจัย

การนำเสนอผลข้อมูลวิจัยนี้ ประกอบไปด้วยผลการวิเคราะห์ข้อมูล 4 ส่วน ได้แก่

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ โดยจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และกลุ่มประเทศของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พฤติกรรมการใช้จ่าย ของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติที่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติที่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบ t-test independent one sample

#### 4.1 กำหนดสัญลักษณ์

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยข้างต้น และได้มีการกำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ เพื่อใช้ในการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีความหมายดังนี้

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในพิจารณาใน t-Distribution

LSD แทน Least Significant Difference

Sig. แทน ค่า Significant หรือค่า P-value

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ ชาวต่างชาติจำนวน 5 ข้อ

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์และพฤติกรรมทั่วไปของ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ (Variables)	จำนวน (คน) (Frequency)	ร้อยละ (Valid Percentage)
<b>1.เพศ</b>		
ชาย	240	60
หญิง	160	40
<b>รวม</b>	400	100%
<b>2.อายุ</b>		
60 -65 ปี	294	73.4
66 - 70 ปี	91	22.8
มากกว่า 70 ปี	15	3.8
<b>รวม</b>	400	100%
<b>3.สถานภาพการสมรส</b>		
โสด	131	32.8
แต่งงาน	230	57.4
หย่าร้าง	39	9.8
<b>รวม</b>	400	100%

<b>4.ระดับการศึกษา</b>		
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย	78	19.5
ระดับปริญญาตรี	258	64.5
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	64	16
<b>รวม</b>	400	100%
<b>5.จำนวนรายได้ของท่านต่อปี</b>		
ต่ำกว่า \$20,000	76	19
\$20,000 – \$50,000	184	46
\$50,001 – \$100,000	107	26.8
มากกว่า \$100,000	33	8.2
<b>รวม</b>	400	100%

#### 4.2.1 ผลของการศึกษาดารางที่ 4.1

จากการศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างพบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ชาวต่างชาติ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60 และเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 40 ส่วนเรื่องอายุ พบว่านักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง 60 – 65 ปี มากถึงร้อยละ 73.4 รองลงมา มีอายุระหว่าง 66 – 70 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.8 และนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติที่อายุมากกว่า 70 ปีมี น้อยมากคิดเป็นร้อยละ 3.8 ส่วนในด้านสถานภาพการสมรส พบว่า ส่วนใหญ่แต่งงานแล้วมากถึงร้อยละ 57.4 รองลงมาคือเป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 32.8 และที่มีน้อยที่สุดคือ หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 9.8 ในด้าน ระดับการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี คิด เป็นร้อยละ 64.5 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 19.5 ส่วน นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 16 ส่วนในเรื่องจำนวนรายได้ต่อปีของ

นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติส่วนใหญ่ พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อปี ระหว่าง 20 ,000 – 50,000 เหรียญสหรัฐต่อปี รองลงมาคือรายได้ต่อปี ระหว่าง 50 ,000 – 100,000 เหรียญสหรัฐต่อปี คิดเป็นร้อยละ 26.8 นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติที่มีรายได้ต่อปีต่ำกว่า 20 ,000 เหรียญสหรัฐต่อปี คิดเป็นร้อยละ 19 กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติที่มีรายได้ต่อปีมากกว่า 100 ,000 เหรียญสหรัฐต่อปี คิดเป็นร้อยละ 8.2 เท่านั้น

**ตารางที่ 4.2** ข้อมูลด้านพฤติกรรมกาใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติในประเทศไทยจำนวน 10 ข้อ

ข้อมูล ด้านพฤติกรรมกาใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติในประเทศไทย (Variables)	จำนวน (Frequency)	ร้อยละ (Valid Percentage)
<b>1. ท่านเดินทางมาจากกลุ่มประเทศใด</b>		
กลุ่มประเทศเอเชีย	34	8.5
กลุ่มประเทศยุโรป	197	49.3
กลุ่มประเทศตะวันออกกลาง	12	3
กลุ่มประเทศอเมริกาเหนือ	76	19
กลุ่มประเทศออสเตรเลียและนิวซีแลนด์	68	17
อื่นๆ	13	3.2
<b>รวม</b>	400	100%
<b>2. ท่านเดินทางมาประเทศไทยกี่ครั้ง</b>		
ครั้งแรก	131	32.8

2 – 3 ครั้ง	149	37.2
หลายครั้ง	78	19.5
เดินทางมาเป็นประจำ	42	10.5
รวม	400	100%
<b>3. สิ่งใดที่ดึงดูดให้ท่านเดินทางมาท่องเที่ยวที่ประเทศไทย (โปรดเลือกข้อที่ท่านคิดว่าสำคัญที่สุด 1 ข้อ)</b>		
ความสวยงามด้านธรรมชาติ	109	27.2
การท่องเที่ยวที่ใช้ต้นทุนต่ำ	55	13.8
ได้รับการแนะนำจากเพื่อนและญาติมิตร	54	13.5
อาศัยอยู่ในประเทศใกล้เคียง	10	2.5
สนใจในวัฒนธรรมและประเพณี	86	21.5
อาหารไทย	36	9
อื่นๆ	50	12.5
รวม	400	100%
<b>4. ท่านเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยจำนวนกี่วัน</b>		
2 -3 วัน	63	15.8
1 สัปดาห์	105	26.3
2 – 3 สัปดาห์	136	34
1 เดือน	55	13.8
มากกว่า 1 เดือน	41	10.3

<b>รวม</b>	400	100%
<b>5. ท่านเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยกับใคร</b>		
มาคนเดียว	117	29.3
มาเป็นคู่	132	33
มาเป็นกลุ่มเล็ก	118	29.5
มาเป็นกลุ่มใหญ่	33	8.2
<b>รวม</b>	400	100%
<b>6. จำนวนค่าใช้จ่ายของท่านต่อครั้งในการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย</b>		
ต่ำกว่า \$5,000	199	49.8
\$5,000 - \$10,000	129	32.2
\$10,001 - \$20,000	57	14.2
มากกว่า \$20,000	15	3.8
<b>รวม</b>	400	100%
<b>7. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประเทศไทยจากแหล่งใดเป็นหลัก</b>		
หนังสือพิมพ์	26	3.5
เพื่อนและญาติมิตร	106	26.5
อินเทอร์เน็ต	148	37
โทรทัศน์	10	2.5



นิตยสารการท่องเที่ยว	44	11
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	20	5
อื่นๆ	46	11.5
<b>รวม</b>	400	100%
<b>8. ท่านใช้จ่ายในกิจกรรมได้มากที่สุดในการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย</b>		
ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	216	54
ค่าใช้จ่ายในด้านอาหารและเครื่องดื่ม	65	16.2
ค่าใช้จ่ายในด้านที่พัก	66	16.5
ค่าใช้จ่ายในด้านสินค้าและบริการ	14	3.5
ค่าใช้จ่ายในด้านกิจกรรมบันเทิง	28	7
อื่นๆ	11	2.8
<b>รวม</b>	400	100%
<b>9. ท่านมีความประสงค์จะกลับมาเที่ยวที่ประเทศไทยอีกหรือไม่</b>		
มีความประสงค์	373	93.2
ไม่มีความประสงค์	6	1.5
ไม่แน่ใจ	21	5.3
<b>รวม</b>	400	100%
<b>10. ท่านมีความประสงค์จะแนะนำให้เพื่อนและญาติมิตรมาเที่ยวที่ประเทศไทยหรือไม่</b>		

มีความประสงค์	369	92.2
ไม่มีความประสงค์	13	3.3
ไม่แน่ใจ	18	4.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>

#### 4.2.2 ผลของการศึกษาตารางที่ 4.2

ผลของการศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้านพฤติกรรมและการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติในประเทศไทย พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นชาวยุโรป คิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงมาเป็นนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวอเมริกันเหนือ คิดเป็นร้อยละ 19 มีนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุจากกลุ่มประเทศออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ คิดเป็นร้อยละ 17 มีนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุจากกลุ่มประเทศเอเชียค่อนข้างน้อย คิดเป็นร้อยละ 8.5 ส่วนนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวตะวันออกกลาง คิดเป็นร้อยละ 3 และอีกร้อยละ 3 มาจากประเทศอื่นๆ เช่น แอฟริกา

เรื่องการเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทย พบว่านักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติเคยเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทย ประมาณ 2 – 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 37.2 รองลงมาคือมาท่องเที่ยวประเทศไทยเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 32.8 เดินทางมาประเทศไทยหลายๆครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.5 ที่น้อยที่สุดคือนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ที่เดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยเป็นประจำ คิดเป็นร้อยละ 10.5

สิ่งที่มีอิทธิพลดึงดูดให้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติเดินทางมายังประเทศไทย อันดับแรกคือ ความสวยงามด้านธรรมชาติ คิดเป็นร้อยละ 27.2 รองลงมาคือ ความสนใจในวัฒนธรรมและประเพณีไทย คิดเป็นร้อยละ 21.5 ต่อมาเป็น การท่องเที่ยวที่ใช้ต้นทุนต่ำ คิดเป็นร้อยละ 13.8 การได้รับคำแนะนำจากญาติมิตร คิดเป็นร้อยละ 13.5 ส่วนอาหารไทยเป็นปัจจัยดึงดูด เพียงร้อยละ 9 อาศัยอยู่ในประเทศเพื่อนบ้านที่ใกล้เคียง คิดเป็นร้อยละ 2.5 และอื่นๆคิดเป็นร้อยละ 12.5

เรื่องจำนวนวันที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติเดินทางมายังประเทศไทย พบว่า ส่วนใหญ่นิยมเดินทางมาเป็นเวลา 2 – 3 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมาคือ 1 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 26.3 ส่วนการ

เดินทาง 2 – 3 วัน คิดเป็นร้อยละ 15.8 ต่อมาการเดินทาง 1 เดือน คิดเป็นร้อยละ 13.8 ที่น้อยที่สุดคือการเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยมากกว่า 1 เดือน คิดเป็นร้อยละ 10.3

เรื่องการเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยกับใคร พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาตินิยมเดินทางมาเป็นคู่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33 รองลงมาคือ การเดินทางเป็นกลุ่มเล็กคิดเป็นร้อยละ 29.5 ต่อมาเป็น การเดินทางมาคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 29.3 ที่น้อยที่สุดคือ การเดินทางเป็นกลุ่มใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 8.2 เท่านั้น

เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทย ของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ พบว่าส่วนใหญ่ใช้จ่ายต่ำกว่า 5,000 เหรียญสหรัฐ คิดเป็นร้อยละ 49.8 รองลงมาคือ การใช้จ่ายระหว่าง 5,000 – 10,000 เหรียญสหรัฐ การใช้จ่ายระหว่าง 10,000 – 20,000 เหรียญสหรัฐ คิดเป็นร้อยละ 14.2 และ การใช้จ่ายมากกว่า 20,000 เหรียญสหรัฐมีน้อยมาก คิดเป็นร้อยละ 3.8

เรื่องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวประเทศไทยเป็นหลัก พบว่านักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 37 รองลงมาคือ จากเพื่อนและญาติมิตร คิดเป็นร้อยละ 26.5 มีการได้รับข้อมูลข่าวสารจากที่อื่นๆ เช่น CD คิดเป็นร้อยละ 11.5 จากนิตยสารการท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 11 จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยน้อยมาก เพียงร้อยละ 5 จากหนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 3.5 จากโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 2.5

เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยวในประเทศไทย ของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้เงินไปกับ ค่าเดินทางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54 รองลงมาเป็นค่าใช้จ่ายในด้านที่พัก คิดเป็นร้อยละ 16.5 ค่าใช้จ่ายต่อมาที่ใกล้เคียงกันคือ ค่าใช้จ่ายด้านอาหารและเครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 16.2 ต่อมาเป็นค่าใช้จ่ายด้านซื้อสินค้าและบริการ คิดเป็นร้อยละ 14 กิจกรรมบันเทิง คิดเป็นร้อยละ 7 และ การใช้จ่ายในด้านอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 2.8

เรื่องความประสงค์ของนักท่องเที่ยวที่กลับมาเที่ยวประเทศไทยอีกหรือไม่ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติส่วนใหญ่ ร้อยละ 93.2 ตอบว่ามีความประสงค์ ร้อยละ 5.3 ตอบว่า ไม่แน่ใจ ส่วนร้อยละ 1.5 ตอบว่าไม่มีความประสงค์ที่กลับมาประเทศไทยอีก

เรื่องความประสงค์ที่จะแนะนำให้เพื่อนและญาติมิตรมาเที่ยวประเทศไทย นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติส่วนใหญ่ ร้อยละ 92.2 ตอบว่ามีความประสงค์ ร้อยละ 4.5 ตอบว่า ไม่น่าใจ ส่วนร้อยละ 3.3 ตอบว่าไม่มีความประสงค์ที่จะแนะนำให้เพื่อนและญาติมิตรมาเที่ยวประเทศไทย

**ตารางที่ 4.3** ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติหลังจากที่ใช้จ่ายในห้าด้านหลัก หลังจากเดินทางมาการท่องเที่ยวในประเทศไทย

ข้อความ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	t-value	P-value
1. ด้านอาหารและเครื่องดื่ม	4.36	.77391	มีความพึงพอใจมาก	-6.066	.000
2. ด้านที่พัก	4.29	.68419	มีความพึงพอใจมาก	-9.041	.000
3. ด้านสินค้าและบริการทั่วไป	4.17	.78989	มีความพึงพอใจมาก	-8.364	.000
4. ด้านกิจกรรมและความบันเทิง	4.15	.76317	มีความพึงพอใจมาก	-3.424	.001
5. ด้านการคมนาคมขนส่ง	3.87	.79319	มีความพึงพอใจมาก	-13.092	.000
รวม	4.16	.7900	มีความพึงพอใจมาก		

#### 4.2.3 ผลของการศึกษาตารางที่ 4.3

1. ภาพรวมของคะแนนความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ในด้านอาหารและเครื่องดื่มมากกว่า 4.5 จากมาตราวัด Likert 5 Scales

สมมุติฐานการวิจัยข้างต้นสามารถนำมาเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติ ดังนี้

Ho : คะแนนความพอใจรวมเฉลี่ยในด้านอาหารและเครื่องดื่ม  $\leq 4.5$

H1 : คะแนนความพอใจรวมเฉลี่ยในด้านอาหารและเครื่องดื่ม  $> 4.5$

เนื่องจากค่า t-value ติดลบ -6.066 จึงไม่สามารถปฏิเสธ  $H_0$  ได้ นั่นคือ คะแนนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ในด้านอาหารและเครื่องดื่มน้อยกว่า 4.5 จากมาตราวัด Likert 5 Scales ที่ระดับนัยสำคัญ .05

2. ภาพรวมของคะแนนความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ในด้านที่พักมากกว่า 4.5 จากมาตราวัด Likert 5 Scales

สมมุติฐานการวิจัยข้างต้นสามารถนำมาเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติ ดังนี้

$H_0$  : คะแนนความพอใจรวมเฉลี่ยในด้านที่พัก  $\leq 4.5$

$H_1$  : คะแนนความพอใจรวมเฉลี่ยในด้านที่พัก  $> 4.5$

เนื่องจากค่า t-value ติดลบ -9.041 จึงไม่สามารถปฏิเสธ  $H_0$  ได้ นั่นคือ คะแนนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ในด้านที่พักน้อยกว่า 4.5 จากมาตราวัด Likert 5 Scales ที่ระดับนัยสำคัญ .05

3. ภาพรวมของคะแนนความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ในด้านสินค้าและบริการทั่วไปมากกว่า 4.5 จากมาตราวัด Likert 5 Scales

สมมุติฐานการวิจัยข้างต้นสามารถนำมาเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติ ดังนี้

$H_0$  : คะแนนความพอใจรวมเฉลี่ยในด้านสินค้าและบริการทั่วไป  $\leq 4.5$

$H_1$  : คะแนนความพอใจรวมเฉลี่ยในด้านสินค้าและบริการทั่วไป  $> 4.5$

เนื่องจากค่า t-value ติดลบ -8.364 จึงไม่สามารถปฏิเสธ  $H_0$  ได้ นั่นคือ คะแนนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ในด้านสินค้าและบริการทั่วไปน้อยกว่า 4.5 จากมาตราวัด Likert 5 Scales ที่ระดับนัยสำคัญ .05

4. ภาพรวมของคะแนนความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ในด้านกิจกรรมและบันเทิงมากกว่า 4.5 จากมาตราวัด Likert 5 Scales

สมมุติฐานการวิจัยข้างต้นสามารถนำมาเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติ ดังนี้

$H_0$  : คะแนนความพอใจรวมเฉลี่ยในด้านกิจกรรมและความบันเทิง  $\leq 4.5$

$H_1$  : คะแนนความพอใจรวมเฉลี่ยในด้านกิจกรรมและความบันเทิง  $> 4.5$

เนื่องจากค่า t-value ติดลบ -3.424 จึงไม่สามารถปฏิเสธ  $H_0$  ได้ นั่นคือ คะแนนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ในด้านกิจกรรมและความบันเทิงน้อยกว่า 4.5 จากมาตรวัด Likert 5 Scales ที่ระดับนัยสำคัญ .05

5. ภาพรวมของคะแนนความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ในด้านการคมนาคมขนส่งมากกว่า 4.5 จากมาตรวัด Likert 5 Scales

สมมุติฐานการวิจัยข้างต้นสามารถนำมาเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติ ดังนี้

$H_0$  : คะแนนความพอใจรวมเฉลี่ยในด้านคมนาคมขนส่ง  $\leq 4.5$

$H_1$  : คะแนนความพอใจรวมเฉลี่ยในด้านคมนาคมขนส่ง  $> 4.5$

เนื่องจากค่า t-value ติดลบ -13.092 จึงไม่สามารถปฏิเสธ  $H_0$  ได้ นั่นคือ คะแนนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ในด้านการคมนาคมขนส่งน้อยกว่า 4.5 จากมาตรวัด Likert 5 Scales ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ผลของการศึกษา ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติหลังจากที่ใช้จ่ายในห้าด้าน หลังจากการเดินทางมาการท่องเที่ยวในประเทศไทย พบว่า ทั้งห้าด้านมีคะแนนความพึงพอใจระดับ “มีความพึงพอใจมาก” และสามารถเรียงลำดับโดยใช้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ อันดับหนึ่งคือ ความพึงพอใจในด้านอาหารและเครื่องดื่ม  $\bar{x} = 4.36$  อันดับสองคือ ความพึงพอใจในด้านที่พัก  $\bar{x} = 4.29$  อันดับสามคือ ความพึงพอใจด้านสินค้าและบริการทั่วไป  $\bar{x} = 4.17$  อันดับสี่คือ ความพึงพอใจในด้านกิจกรรมและความบันเทิง  $\bar{x} = 4.15$  และอันดับห้าคือ ความพึงพอใจในด้าน การคมนาคมขนส่ง  $\bar{x} = 3.87$  และคะแนนรวมเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งห้าด้าน คือ  $\bar{x} = 4.16$

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับด้านค่าใช้จ่ายที่นักท่องเที่ยวในประเทศไทยทั้งหมดห้าด้าน ต่ำกว่า 4.5 อย่างมีนัยสำคัญเนื่องจากค่า t-value เป็นค่าลบทั้งหมด และค่า p-value น้อยกว่า 0.05 ทั้งหมด อย่างมีนัยสำคัญ จึงสามารถสรุปโดยอ้างทฤษฎีของ ( Heskett, Sasser,

Schlesinger, 1997:205-208) ว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติไม่มีความจงรักภักดีต่อการมาท่องเที่ยวประเทศไทย อาจจะกลับมาเที่ยวหรือไม่กลับมาเที่ยวอีกก็เป็นได้

(Heskett, Sasser, Schlesinger, 1997:205-208) จากมหาวิทยาลัย Harvard University ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความจงรักภักดีของลูกค้า และพบว่า ลูกค้าที่มีความพึงพอใจ 9 คะแนนจาก 10 คะแนน หรือ 4.5 คะแนน จาก 5 คะแนนของ Likert Scale เท่านั้นจึงจะมีความจงรักภักดีต่อสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ดังนั้น คะแนนมากกว่าหรือเท่ากับ 4.5 ขึ้นไป จึงเรียกว่า Zone of Loyalty นั้นหมายความว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะกลับมาบริโภคซ้ำ ส่วนคะแนนตั้งแต่ 2 – 4 คะแนน จะอยู่ใน Zone of Indifference นั้นหมายความว่า ลูกค้า รู้สึกเฉย ๆ กับสินค้าหรือบริการ อาจจะมีการบริโภคซ้ำหรือไม่มีการบริโภคซ้ำก็ได้

#### 4.3 ความเห็นจากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ

1. Too much traffic and too noisy.
2. I love Thailand.
3. Thailand is awesome.
4. Thailand is rich culture and a peaceful country.
5. Thailand has changed a lot.
6. Taxi is tricky.
7. Thailand has a variety of tourism.
8. Thai people are very friendly and honest, except taxi.
9. It has been amazing.
10. Nice people in Thailand.
11. No special entertainment.
12. Thailand is number one.
13. A great peaceful country.
14. A wonderful country. Police should be nice to foreigners.

15. Traffic is a major problem.
16. Food is great and people are nice.
17. Thai food is delicious.
18. Beaches are very beautiful.
19. Thai people are very nice.
20. Too much traffic and too much bad drivers in Bangkok.

โดยสรุปความเห็นของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ส่วนใหญ่ ชมคนไทยว่าดี อ่อนน้อม เป็นมิตร ประเทศไทยมีธรรมชาติที่สวยงาม อาหารอร่อย แต่ก็ติเรื่อง แท็กซี่ว่าเขาเปรียบชาวต่างชาติ และ การจราจรที่ติดขัด



## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

จากผลวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ชาวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 60 และเพศหญิงร้อยละ 40 นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ชาวต่างชาติส่วนใหญ่ร้อยละ 73.4 มีอายุระหว่าง 60-65 ปี ร้อยละ 22.8 มีอายุระหว่าง 66-70 ปี มีเพียงส่วนน้อยร้อยละ 3.8 ที่มีอายุมากกว่า 71 ปีขึ้นไป และพบว่านักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ส่วนใหญ่แต่งงานถึงร้อยละ 57.4 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีประมาณร้อยละ 64.5 มีรายได้ประมาณ \$20,000 – \$50,000 เหรียญต่อปี และพบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ส่วนใหญ่มาจากกลุ่มประเทศยุโรป ประมาณร้อยละ 49 และกลุ่มอเมริกาเหนือ ร้อยละ 19 และพบว่า เป็นกลุ่มผู้สูงอายุชาวเอเชีย้อยมากเพียงร้อยละ 8.52

ข้อมูลด้านพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ชาวต่างชาติส่วนใหญ่มาประเทศไทยแล้ว 2-3 ครั้ง ประมาณ 37.2 % และส่วนใหญ่มาเที่ยวประเทศไทย เพราะสนใจความสวยงามด้วยธรรมชาติร้อยละ 27.2 และในวัฒนธรรมประเพณีไทยร้อยละ 21.5 ส่วนอาหารไทยมีความสำคัญเพียงร้อยละ 9 เท่านั้น ส่วนใหญ่นิยมเดินทางเป็น เวลา 2-3 สัปดาห์และ นิยมเดินทางมาเป็นคู่หรือกลุ่มเล็ก ถึงร้อยละ 62.5 เรื่องค่าใช้จ่ายนั้นพบว่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ต่ำกว่า \$5,000 ต่อการท่องเที่ยวแต่ละครั้ง การได้รับข้อมูลข่าวสารจากอินเทอร์เน็ตมากถึงร้อยละ 37 จาก เพื่อนและญาติมิตรถึงร้อยละ 26.5 นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติใช้จ่ายมากที่สุดด้านการเดินทาง ถึงร้อยละ 54 รองลงมาเป็นค่าใช้จ่ายด้านที่พักและอาหาร และใช้จ่ายด้านช้อปปิ้งน้อยที่สุด เพียงร้อยละ 3.5

ข้อมูลด้านภาพรวมความพึงพอใจนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ พบว่า ความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายที่มาท่องเที่ยวในประเทศไทยสามารถเรียงลำดับ โดยดูจากค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้ อันดับหนึ่งคือ ด้านอาหารและเครื่องดื่ม อันดับสองคือ ด้านที่พัก อันดับสามคือด้านสินค้าและบริการทั่วไป อันดับสี่คือด้านกิจกรรมความบันเทิง อันดับห้าคือ ด้านการคมนาคมขนส่ง

จากตารางที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับด้านค่าใช้จ่ายที่มาท่องเที่ยวในประเทศไทยทั้งหมดห้าด้าน ต่ำกว่า 4.5 อย่างมีนัยสำคัญเนื่องจากค่า t-value เป็นค่าลบทั้งหมด และค่า p-value น้อยกว่า 0.05 ทั้งหมด สำคัญ จึงสามารถสรุปโดยอ้างทฤษฎีของ ( Heskett, Sasser, Schlesinger, 1997:205-208) ว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติไม่มีความจงรักภักดีต่อการมาท่องเที่ยวประเทศไทย อาจะกลับมาเที่ยวหรือไม่กลับมาเที่ยวอีกก็เป็นได้

## 5.2 สรุปอภิปรายผล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุส่วนใหญ่อยู่ในวัยหลังการเกษียณงาน ซึ่งมีอายุในช่วงระหว่าง 60-65 ปีเป็นส่วนใหญ่อ้อยละ 73.4 และมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสูงที่มีอายุมากกว่า 71ปีเพียงร้อยละ 3.8 เท่านั้น เหตุผลคงเป็นเพราะว่า สุขภาพและเรื่องงบการท่องเที่ยว กลุ่มผู้สูงอายุที่เริ่มเกษียณใหม่ๆ จะมีสุขภาพที่ยังแข็งแรงและมีเวลาและงบประมาณในการท่องเที่ยว พอมีอายุมากขึ้นก็เริ่มมีปัญหาเรื่องสุขภาพ และใช้เวลาและเงินทองส่วนใหญ่ในปัญหาเรื่องสุขภาพมากกว่าการท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติชาวยุโรปจะออกเดินทางท่องเที่ยวมากกว่านักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวเอเชีย เหตุผลคงเป็นเพราะว่านักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติชาวยุโรปมีรายได้ของประชากรชาติต่อหัวสูงกว่าและมีวัฒนธรรมในความกล้าในการผจญภัยสูงกว่านักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวเอเชีย และนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวเอเชียมักชอบเดินทางกลับครอบครัวและบุตรหลานมากกว่าที่จะเดินทางเดี่ยวหรือเดินทางเป็นคู่

เรื่องอาหารไทยซึ่งมักจะเป็นจุดขายที่สำคัญของการท่องเที่ยวไทย ผลของการศึกษาครั้งนี้พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความสนใจด้านอาหารน้อยมาก อาหารไทยไม่ใช่จุดดึงดูด แม้ว่าความพึงพอใจด้านอาหารและเครื่องดื่มก็อยู่ในระดับสูง คงเนื่องมาจากผู้สูงอายุมักจะระมัดระวังในการทำงานอาหารมาก และสนใจในอาหารเพื่อสุขภาพมากกว่าเรื่องความแปลกและอร่อย แต่จุดขายที่สำคัญของการท่องเที่ยวของจุดขายที่สำคัญของการท่องเที่ยวไทยคือ เรื่องความงามของธรรมชาติและวัฒนธรรมของชาวไทย

## 5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไปที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เช่น การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวยุโรปและกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวเอเชีย ซึ่งเป็นสองกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ใหญ่ที่สุดและมีความสำคัญมากที่สุดต่อการท่องเที่ยวของประเทศไทย เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างในด้านพฤติกรรมการบริโภค ความต้องการที่แตกต่างกันในด้านสินค้าและบริการ และความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุทั้งสองกลุ่ม

## 5.4 ข้อเสนอแนะในการทำการตลาดการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุชาวต่างชาติ

1. เรื่องอาหารและเครื่องดื่ม พบว่านักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติมีพึงพอใจในรสชาติและความหลากหลายเป็นอันดับแรก เนื่องจากผู้สูงอายุมักมีโรคประจำตัวและภูมิคุ้มกันต่ำ ความสะอาดเรื่องอาหารและเครื่องดื่มจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ ควรมีส่งเสริมมาตรฐานความสะอาดสำหรับอาหารที่จำหน่าย รวมถึงผู้ประกอบการและพนักงานที่ บริการกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติเป็นพิเศษ เช่น การล้างมือก่อนปรุงอาหาร ควรสวมถุงมือและหมวกในการปรุงอาหาร การจัดพื้นที่สำหรับชะล้างที่มีติดและถูกสุขลักษณะ การให้รางวัลสำหรับร้านค้าหรือผู้ประกอบการที่ได้มาตรฐานและมีการประชาสัมพันธ์เป็นภาษาอังกฤษให้นักท่องเที่ยวได้ทราบ เพื่อใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

2. เรื่องการคมนาคมขนส่ง ซึ่งได้คะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด อันเนื่องมาจากสภาพการจราจรที่แออัด รถติดนานหลายชั่วโมง นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความทนทานของร่างกายน้อย ดังนั้นการจัดทัวร์จึงต้องมีการคำนวณระยะทาง ช่วงเวลาที่เหมาะสมและมีห้องน้ำสะอาดที่ได้มาตรฐานเช่น ควรมีการสร้างห้องน้ำที่ใหญ่สำหรับผู้สูงอายุชาวยุโรปที่ซึ่งส่วนใหญ่จะมีรูปร่างใหญ่

3. เนื่องจากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความสนใจในวัฒนธรรมไทยและความงามทางธรรมชาติของไทย และมีความสนใจน้อยมากในด้านการช้อปปิ้ง ควรมีการวางแผนการประชาสัมพันธ์ในทางข้อมูลด้านสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและธรรมชาติให้มากขึ้นในด้านข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เช่น มีข้อมูลภาษาอังกฤษเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ เรื่องเล่าที่สนุกสนาน แง่คิดที่แปลกๆ ที่เป็นภาษาอังกฤษที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย นอกจากนี้ ควรมีบริการ Call Center ที่บริการช่วยเหลือและให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติในด้านต่างๆรวมทั้งด้านสุขภาพด้วย

### บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545. การวิเคราะห์สถิติ สำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพมหานคร :  
 โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- \_\_\_\_\_. 2544. การวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวด้วย SPSS for Windows. กรุงเทพมหานคร :  
 โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- \_\_\_\_\_. 2548. การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows. กรุงเทพมหานคร :  
 โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2547. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 8.  
 กรุงเทพมหานคร : จามจุรี โปรดักท์.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. 2543. วิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : พีเอ็นการพิมพ์.
- ราณี อธิสันกุล และ คณะ. 2552. การวิจัยเรื่องการส่งเสริมการท่องเที่ยวผู้สูงอายุจากทวีปยุโรปสู่  
 ประเทศไทย. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมวิราช.
- อุกฤษฏ์ ทรงชัยสงวน. 2543. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหาร  
 จัดการโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง  
 จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- น้ำทิพย์ อุษชิน. 2552. พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นบริเวณรอบเกาะรัตนโกสินทร์  
 กรณี ศึกษา : วัดพระศรีรัตนศาสดาราม วัดพระเชตุพนวิมลมังคลารามและวัดอรุณราชวราราม  
 สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์เสนอบัณฑิตวิทยาลัย ศศ.ม. สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการ  
 ท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ศรินยา ละอองอินทร์. 2550. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงอายุสหราชอาณาจักรต่อโรงแรมมารีนคำ  
 จังหวัดเชียงใหม่. ศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต (การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว).  
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วราชาติ มัชฌมบุรุษ และอภิชาติ ไตรแสง. 2551. ศึกษาเรื่ององค์ประกอบส่วนท้องถิ่นกับการ  
 ท่องเที่ยว ฟันกระยะยาวของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- Cronbach, Lee. 1974. Essential of Psychological Testing. 3<sup>rd</sup> ed. New York: Harper &  
 Row Publisher. P. 161.
- Heckhausen, H. 1980. Motivation and Action. New York, NY: Springer-Verlag.

Kotler,Phillips. 1997. Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control. 9 th ed. Englewood cliffs : Prentice Hall International.

Kotler, Phillips, 2000. Marketing Management,10<sup>th</sup> ed. United States of America : Prentice Hall: New York.

Kozak, M. 2001. "Comparative assessment of tourist satisfaction with destinations across two nationalities", Tourism Management, Vo.22.

Mengyang, S., Furong, C. 2009. The researches on senior tourism security service criterions. Tourism Institute of Beijing Union University. P.R.China.

Yamane, Taro. 1976. Statistic: An Introduction Analysis. 2<sup>nd</sup> edition. New York: Harper and Row.



## แบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจข้อมูลในด้านต่างๆ ของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ โดยจะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อทำวิจัยหาข้อแก้ไข ปรับปรุง และเสนอสิ่งที่จะตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ข้อมูลนี้จะถูกเก็บเป็นความลับ โดยไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่าน หากผิดพลาดประการใดก็ขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่1** ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ

**ส่วนที่2** พฤติกรรมการใช้จ่ายระหว่างการท่องเที่ยวภายในประเทศไทย ของนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุชาวต่างชาติ

**ส่วนที่3** ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวสูงอายุชาวต่างชาติในประเทศไทย

**ส่วนที่1** ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ

**คำชี้แจง** กรุณาใส่เครื่องหมาย  ลงใน  ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1.เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

2.อายุ

- 1) 60-65 ปี  2) 65-70 ปี  3) 71 ปี ขึ้นไป

3.สถานภาพ

- 1) โสด  2) สมรส  3) แยกกันอยู่

4.ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี  2) ปริญญาตรี  3) สูงกว่าปริญญาตรี



7. ท่านรู้จักสถานที่ต่างๆ ในประเทศไทยจากที่ใด

- 1) หนังสือพิมพ์                       2) เพื่อน/คนรู้จัก                       3) อินเทอร์เน็ต  
 4) สื่อโฆษณาทางโทรทัศน์                       5) นิตยสารการท่องเที่ยว                       6) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย  
 7) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. ท่านใช้เงินกับสิ่งใดที่รู้สึกคุ้มค่าที่สุดในประเทศไทย

- 1) การเดินทาง     2) อาหารและเครื่องดื่ม  
 3) ค่าที่พักกิจกรรมต่างๆ     4) สินค้าและบริการ  
 5) ค่านันทนาการ     6) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

9. หากท่านมีโอกาส ท่านจะกลับมาที่ประเทศไทยอีกหรือไม่

- 1) กลับมา     2) ไม่กลับมาอีก     3) ไม่แน่ใจ

10. ท่านจะแนะนำให้เพื่อนหรือสมาชิกในครอบครัวมาเที่ยวประเทศไทยหรือไม่

- 1) กลับมา     2) ไม่กลับมาอีก     3) ไม่แน่ใจ

**ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวสูงอายุชาวต่างชาติในประเทศไทย**

**คำชี้แจง** กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

กรุณาระบุระดับความสำคัญตามความคิดเห็นของท่าน ต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในประเทศไทย

ระดับความพึงพอใจของท่านหลังจากที่ได้ใช้จ่ายในกิจกรรมต่างๆ ดังนี้	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ด้านที่พัก					
2.ด้านกิจกรรมนันทนาการ					
3.ด้านสินค้าและบริการ					
4.ด้านอาหารและเครื่องดื่ม					
5.ด้านการคมนาคมขนส่ง					

ข้อเสนอแนะ.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ





## Senior Foreign Tourist Survey

### The Study of Senior Foreign Tourists' spending Behavior in Thailand

The Study of Foreign Senior Tourists' spending Behavior in Thailand is an academic research to gather and study views of foreign senior tourists visiting Thailand. The purpose of this research is to study foreign senior tourists' spending behavior in Thailand and level of satisfaction after their spending in the areas of accommodation, entertainment activities, product & services, food & beverage, and transportation. The results of this research will be share to tourism stakeholders in Thailand such as TOT, government official, hotel industry, and etc.

For researcher only

Copy No.....

#### Part 1 General information for foreign senior tourists

Direction: Please mark ✓ on  that correctly represents your information

##### 1. Gender

- 1) Male                       2) Female

##### 2. What is your age?

- 1) 60-65 Years old     2) 66-70 Years old                       3) More than 70 years old

##### 3. Status

- 1) Single                       2) Married                       3) Divorced

##### 4. What is the level of your education?

- 1) High school                       2) College/University                       3) Graduate school

##### 5. What is your approximate total household income before taxes (per year)?

- 1) Less than \$20,000                       2) \$20,000 - \$50,000  
 3) \$50,001 - \$100,000                       4) More than \$100,000

**Part 2** Spending behavior of foreign senior tourists in Thailand

For researcher only

Direction: Please mark ✓ on  that correctly represents your information

1. Where are you from?

- |   |   |                       |
|---|---|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) Asia                  | <input type="checkbox"/> 2) Europe (EU)   | <input type="radio"/> |
| <input type="checkbox"/> 3) Middle East           | <input type="checkbox"/> 4) North America |                       |
| <input type="checkbox"/> 5) Australia/New Zealand | <input type="checkbox"/> 6) Others.....   |                       |

2. How often have you been to Thailand?

- |  |   |                       |
|--|---|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) First time | <input type="checkbox"/> 2) A few times | <input type="radio"/> |
| <input type="checkbox"/> 3) Many times | <input type="checkbox"/> 4) Regularly   |                       |

3. What drawn you to travel in Thailand? (Choose one best answer)

- |  |   |                       |
|--|---|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) Beautiful scenery                      | <input type="checkbox"/> 2) Low cost of traveling       | <input type="radio"/> |
| <input type="checkbox"/> 3) Recommendation from friends and family | <input type="checkbox"/> 4) Live in neighboring country |                       |
| <input type="checkbox"/> 5) Interesting culture and tradition      | <input type="checkbox"/> 6) Thai food                   |                       |
| <input type="checkbox"/> 7) Others.....                            |   |                       |

4. How many days are you traveling in Thailand?

- |  |   |   |                       |
|--|---|---|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) A few days | <input type="checkbox"/> 2) A week              | <input type="checkbox"/> 3) A few weeks | <input type="radio"/> |
| <input type="checkbox"/> 4) A month    | <input type="checkbox"/> 5) More than one month |   |                       |

5. How many are in your party?

- |   |   |                       |
|---|---|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) By myself   | <input type="checkbox"/> 2) Couple      | <input type="radio"/> |
| <input type="checkbox"/> 3) Small group | <input type="checkbox"/> 4) Large group |                       |

6. What is your average spending per trip in Thailand?

- |   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) Less than \$5,000   | <input type="checkbox"/> 2) \$5,000 - \$10,000 | <input type="radio"/> |
| <input type="checkbox"/> 3) \$10,001 - \$20,000 | <input type="checkbox"/> 4) More than \$20,000 |                       |

7. How do you get the information about tourism in Thailand?

- |  |   |                       |
|--|---|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) Newspaper        | <input type="checkbox"/> 2) Friends and family            | <input type="radio"/> |
| <input type="checkbox"/> 3) Internet         | <input type="checkbox"/> 4) Television                    |                       |
| <input type="checkbox"/> 5) Tourism magazine | <input type="checkbox"/> 6) Tourism authority of Thailand |                       |
| <input type="checkbox"/> 7) Others.....      |   |                       |

8. What part of activities you spent most of your budget on?

- |  |  |                       |
|--|--|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) Travelling expenses    | <input type="checkbox"/> 2) Food & Beverage expenses | <input type="radio"/> |
| <input type="checkbox"/> 3) Accommodation expenses | <input type="checkbox"/> 4) Shopping expenses        |                       |
| <input type="checkbox"/> 5) Entertainment expenses | <input type="checkbox"/> 6) Others.....              |                       |

For researcher only



9. Would you like to come back to visit Thailand again?

- 1) Yes                       2) No                       3) Not sure



10. Would you recommend your friends and family to visit Thailand?

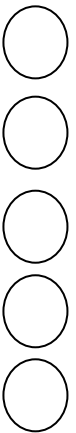
- 1) Yes                       2) No                       3) Not sure



**Part 3** Level of satisfaction of foreign senior tourists in Thailand

Direction: Please mark ✓ that correctly represents your level of satisfaction

What is your level of satisfaction after spending your money in these areas?	Level of Satisfaction				
	Very Satisfy	Satisfy	OK	Dissatisfy	Very Dissatisfy
1. Accommodation					
2. Entertainment activities					
3. Goods and services					
4. Food & Beverage					
5. Transportation					



Comment.....

.....

.....

Thank you for your cooperation in completing this questionnaire!

## ประวัติผู้วิจัย

1. นายกวิน วงศ์ลีดี (Mr. Kevin Wongleedee)
2. เลขบัตรประชาชน 3 570 900 514 23 0
3. ตำแหน่งในปัจจุบัน คือ Lecturer of International Business Program, SSRU
4. สถานที่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก คือ วิทยาลัยนานาชาติ อัครศาสตร์จุฑาภา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เลขที่ 1 คู่งนอก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300 Mobile Phone: 087-102-8285 โทร 02-160-1195, Fax 02-160-1199 Cell Phone: 087-102-8285 E-mail: [scharoenchai@hotmail.com](mailto:scharoenchai@hotmail.com)

5. ประวัติการศึกษา (ปริญญาตรี-เอก; สาขา และสถาบัน)

ระดับ	สาขา	สถาบัน
ปริญญาตรี	...BBA... (Marketing)	Assumption University, Thailand
ปริญญาโท	...MPA, MBA... (Administration)	Arkansas State University, USA
ปริญญาเอก	...Ph.D... (Innovative Management)	SSRU (Work in Progress)

6. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ International Business and Economics

7. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ

7.1 หัวหน้าโครงการวิจัย: ความต้องการทางบุคลากรสายธุรกิจการบิน 2552

7.2 งานวิจัยที่สำเร็จแล้ว:

1. ความต้องการทางบุคลากรสายธุรกิจการบิน ปีที่พิมพ์ 2552

2. ผลของการจัดการเรียนการสอนโดยใช้วิธีเพื่อนสอนเพื่อนที่มีต่อการ เรียนรู้เนื้อหาและ คำศัพท์ใหม่ของนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติระดับปริญญาตรี ปีที่พิมพ์ 2553

3. การสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย 2554

7.3 งานวิจัยที่กำลังทำ:

1. การศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในประเทศไ ทยแหล่งเงินทุน จาก สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติประจำปีงบประมาณ 2554

2. ความพึงพอใจ ด้านปัจจัยการตลาด ที่ทำให้นักท่องเที่ยวอเมริกันตัดสินใจที่กลับมาเที่ยว ประเทศไทยอีกครั้ง แหล่งเงินทุน จากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 2554