

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

กลุ่มผู้สูงอายุเป็นกลุ่มประชากรที่ จัดว่าเป็นกลุ่มประชากรที่มี สัดส่วนที่สำคัญมากที่สุดของโลกในปัจจุบันและอนาคตอันใกล้เคียง ในด้านการท่องเที่ยวแล้วกลุ่ม ผู้สูงอายุในต่างประเทศนับว่าเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ வருณาพกลุ่มใหญ่ที่สำคัญมาก 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 เสมอว่าเป็ปัญหาการจราจรที่ติดขัดและแออัด 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 ราคาน้ำมันในตลาดโลกที่สูงขึ้นซึ่งส่งผลให้ราคาค่าโดยสารเครื่องบิน 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. ทำให้ทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติที่มีต่อราคาของสินค้าและบริการในประเทศไทยที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติมักจะมีโอกาสในด้านต่อไปนี 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

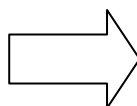
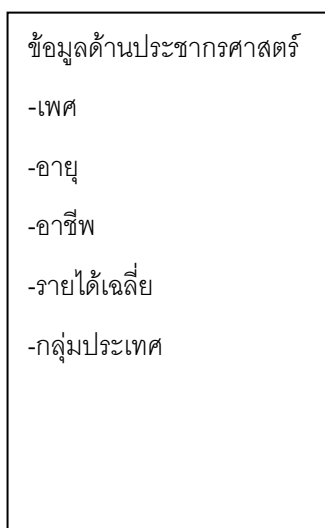
พฤติกรรม หมายถึง พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ได้แก่ ความถี่ในการมาท่องเที่ยวในประเทศไทย จำนวนเวลาที่ใช้ในการท่องเที่ยวแต่ละครั้ง การใช้เวลาทำกิจกรรมอะไรหรือใช้บริการอะไรมากที่สุด การได้รับข้อมูลข่าวสารจากที่ไหนมากที่สุด

ความต้องการ หมายถึง ความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ได้แก่ ความต้องการให้มีบริการอะไร กิจกรรมอะไร และสิ่งอำนวยความสะดวกอะไร

1.9 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติในประเทศไทย

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม

