

## 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 มี รายได้ประมาณ \$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 นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติใช้จ่ายมากที่สุดในด้านการเดินทาง ถึงร้อยละ 54 รองลงเป็นค่าใช้จ่ายด้านที่พักและอาหาร 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 เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างในด้านพฤติกรรมกรบริโภค ความต้องการที่แตกต่างกันในด้านสินค้าและบริการ และความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุทั้งสองกลุ่ม

## 5.4 ข้อเสนอแนะในการทำการตลาดการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุชาวต่างชาติ

1. เรื่องอาหารและเครื่องดื่ม พบว่านักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติมีพึงพอใจในรสชาติและความหลากหลายเป็นอันดับแรก เนื่องจากผู้สูงอายุมักมีโรคประจำตัวและภูมิคุ้มกันต่ำ ความสะอาดเรื่องอาหารและเครื่องดื่มจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ ควรมีส่งเสริมมาตรฐานความสะอาดสำหรับอาหารที่จำหน่าย รวมถึงผู้ประกอบการและพนักงานที่ บริการกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติเป็นพิเศษ เช่น การล้างมือก่อนปรุงอาหาร ควรสวมถุงมือและหมวกในการปรุงอาหาร การจัดพื้นที่สำหรับชะล้างที่มีดซิดและถูกสุขลักษณะ 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