หัวข้อวิจัย : นวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น

ผู้วิจัย : นายชฎิล มาตรา

หน่วยงาน : มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตขอนแก่น

ปีที่พิมพ์ : พ.ศ. 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง นวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่นมีวัตถุประสงค์1)เพื่อศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น2)เพื่อวิเคราะห์การให้บริการของโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นที่มีต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่นและ3)เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนารูปแบบนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)โดยการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานบริการโรงแรมซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 12 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นเครื่องมือในการดำเนินการ ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เดินทางมาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น ที่เป็นผู้สูงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปที่เดินทางมาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 360 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling Random) สำหรับข้อมูลที่รวบรวมได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติซึ่งประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) และการวิเคราะห์ในเนื้อหา (Content Analysis)โดยใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ผลการวิจัยพบว่า 1.ความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นโดยภาพรวมความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นอยู่ในระดับ

มาก ได้แก่ ด้านด้านที่พักและบริการ ($\overline{X}$ =3.70) ด้านพนักงานบริการมาก ($\overline{X}$ =3.62) และด้านราคาของห้องพัก /ที่พักตามลำดับ ($\overline{X}$ =3.60) ตามลำดับ

SPU CHONBURI

ระดับความคิดเห็นปานกลางได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\overline{X}$ =3.43) ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ($\overline{X}$ =3.39) ด้านกระบวนการบริหาร ($\overline{X}$ =3.37) และด้านการส่งเสริมการตลาด ($\overline{X}$ =3.34) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ =3.49)

2.การวิเคราะห์การให้บริการของโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นที่มีต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น ด้านการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว ด้านการรองรับด้านการท่องเที่ยวและด้านการบริหารจัดการภาพรวมมระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\overline{X}$ =4.22) ซึ่งเป็นที่พึงพอใจของนักท่องเที่ยว ทั้งนี้เพราะจังหวัดขอนแก่นมีทำเลที่ตั้งเหมาะสมซึ่งถือได้ว่าเป็นศูนย์กลางของภาคอีสานและมีแหล่งท่องเที่ยวหลากหลายแห่งการให้บริการของโรงแรมประทับใจผู้มาเยือนและพนักงานทุกคนคอยให้การบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดียิ่ง ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกอยากกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้ง

3.แนวทางการพัฒนารูปแบบนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่นได้แก่การพัฒนานวัตกรรมการบริการของโรงแรมที่พักในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้สูงอายุ ควรเป็นนวัตกรรมที่ช่วยในการทำให้ผู้สูงอายุมีความสะดวกสบายและปลอดภัยตลอดการเข้าพักที่โรงแรมทั้งพื้นที่ภายในบริเวณโรงแรมที่พัก พื้นที่ในห้องพัก และพื้นที่ในห้องน้ำจะต้องตอบสนองและเหมาะสมกับผู้สูงอายุตลอดจนการพัฒนานวัตกรรมการบริการของโรงแรมที่พักในด้านพื้นที่ใช้สอยของผู้สูงอายุ ควรเป็นนวัตกรรมที่ทำให้ผู้สูงอายุสามารถมีพื้นที่ทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้สูงอายุต้องการได้ โดยพื้นที่ทำกิจกรรมส่วนใหญ่ที่ผู้สูงอายุต้องการจะนอกเหนือจากพื้นที่การทำกิจกรรมที่โรงแรมเตรียมไว้ให้ผู้เข้าพักทั่วไป

คำสำคัญ : นวัตกรรมการบริการ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โรงแรมในจังหวัดขอนแก่น

SPU CHONBURI

Research Tittle : Hotel service innovation to support elderly tourists for Staying at Khon Kaen Province.

Name of Researcher : Mr.Chadil Mattra

Name of Institution : Sripatum University,Khonkaen Campus

Year of Publication : B.E. 2565

ABSTRACT

Research issues " Hotel service innovation to support elderly tourists for Staying at Khon Kaen Province". Aims to 1) study hotel service needs of Thai elderly tourists staying at Khon Kaen province

2) analysis towards hotel using the service of Thai elderly tourists staying at Khon Kaen province and 3) suggest hotel service innovation to support elderly tourists for Staying at Khon Kaen Province.

This research is using mixed method with qualitative research and quantitative research. There collect data from twelve person in-depth Interview by purposive Sampling with qualitative Research and the questionnaire by using 360 cases with Thai elderly tourists staying at Khon Kaen province since age 60 years by Convenience Sampling . The statistics used in the research were percentage, frequency, mean, and standard deviation as well as content analysis.

The results showed that :

1) The hotel service needs of Thai elderly tourists staying at Khon Kaen province found that the most level of comment as : accommodation and services ($\overline{X}$ =3.70), service staff ($\overline{X}$ =3.62) and price ($\overline{X}$ =3.60) respectively. The medium level are physical appearance ($\overline{X}$ =3.43) , location and distribution channels ($\overline{X}$ =3.39), administrative process ($\overline{X}$ =3.37) and marketing promotion ($\overline{X}$ =3.34). The total of this comment as medium level ($\overline{X}$ =3.49).

2) The analysis towards hotel using the service of Thai elderly tourists staying at Khon Kaen province by tourism attraction, tourism support and management are the most level ($\overline{X}$

SPU CHONBURI

=4.22) which Khon Kaen province is suitable center of northeastern region and many tourist attraction. By the way, the hotel service Thai elderly tourists staying at Khon Kaen province attraction with many tourist will visiting again.

3) The suggestions hotel service innovation to support elderly tourists for staying at Khon Kaen Province to development of elderly facilities about comfortable and safety while staying at the hotel such as : area within the hotel, room space and toilet especially, activities area innovation is the different for others touris

SPU CHONBURI

Keywords : Service innovation, elderly tourist , Hotel in Khon Kaen Province