

ความพึงพอใจในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
กรณีศึกษา วัดร่องเสือเต้น

The Satisfaction in Development of Facilities to Accommodate the Elderly
Tourists: A Case Study of Rong Suea Ten Temple

♦ วรัชยา วิมลลักษณ์

นักศึกษาปริญญาตรีสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว สำนักวิชาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
Waratchaya Wimonluck

Undergraduate student of Tourism Management, School of Tourism, Chiang Rai Rajabhat University

E-mail: 611881004@crru.ac.th

♦ วรณฤดี สมศักดิ์

นักศึกษาปริญญาตรีสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว สำนักวิชาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
Wanarudee Somsak

Undergraduate student of Tourism Management, School of Tourism, Chiang Rai Rajabhat University

E-mail: 611881003@crru.ac.th

♦ ศุภากร นันคำ

นักศึกษาปริญญาตรีสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว สำนักวิชาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
Supakorn Nankham

Undergraduate student of Tourism Management, School of Tourism, Chiang Rai Rajabhat University

E-mail: 611881005@crru.ac.th

♦ วิณา ปัญเศษ

นักศึกษาปริญญาตรีสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว สำนักวิชาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
Weena Panset

Undergraduate student of Tourism Management, School of Tourism, Chiang Rai Rajabhat University

E-mail: 611881007@crru.ac.th

♦ CUI QIANQIAN

นักศึกษาปริญญาตรีสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว สำนักวิชาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
CUI QIANQIAN

Undergraduate student of Tourism Management, School of Tourism, Chiang Rai Rajabhat University

E-mail: 611881012@crru.ac.th

♦ ขวัญฤทัย ครองยุติ

อาจารย์ประจำสาขาวิชาการท่องเที่ยว สำนักวิชาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

Khwanruethai Krongyut

Lecturer of Tourism, School of Tourism, Chiang Rai Rajabhat University

E-mail: khwanruethai.kro@crru.ac.th

Abstract

The objective of this research is to study the level of satisfaction in the development of facilities to accommodate the elderly tourists in Rong Suea Ten Temple, Muang District, Chiang Rai Province. The data was collected by distributing a questionnaires of 381 elderly and disabled tourists. Data were analyzed by using the instant statistical analysis program to describe percentage, frequency, standard deviation, and content analysis

The study indicated that the elderly tourists who come to use the facilities in Rong Suea Ten Temple, Mueang District, Chiang Rai Province were mostly female. They are between 60-65 years old, married, and general contractor. Most of the respondents were satisfied with the use of the facilities at Rong Suea Ten Temple in Mueang District, Chiang Rai Province, at a high level. The most satisfied was toilets, ramps and car parks. The manager of Rong Suea Ten Temple can use the result of this research to improve tourist attractions to be more ready to accommodate the elderly tourists who tend to increasingly in the future and creating a good image for tourist attractions. Railing need to be improved in first priority because there is not enough to facilitate elderly tourists, followed by signs or symbols to showing facilities because the temple does not have signboards showing map data within tourist attractions.

Keywords : Satisfaction, Facilities, Elderly tourists, Rong Suea Ten Temple

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุภายในวัดร่องเสือเต้น อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ทำการรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและคนพิการจำนวน 381 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมวิเคราะห์สถิติสำเร็จรูปเพื่อบรรยายค่าร้อยละ ความถี่ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เดินทางมาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในวัดร่องเสือเต้น อำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 60-65 ปี ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป และมีสถานภาพสมรส โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในวัดร่องเสือเต้น อำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ ห้องน้ำ ทางลาด และที่จอดรถ โดยผู้จัดการดูแลวัดร่องเสือเต้นสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงสถานที่ท่องเที่ยวให้มีความพร้อมมากยิ่งขึ้นที่จะรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีแนวโน้มเพิ่มจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ ในอนาคตและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่สถานที่ท่องเที่ยว โดยสิ่งที่จะต้องปรับปรุงอันดับแรก ได้แก่ รวากันตกเนื่องจากมีราวกันตกไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ รองลงมาคือ ป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงสิ่งอำนวยความสะดวกที่เนื่องจากทางวัดยังไม่มีป้ายแสดงข้อมูลแผนที่ภายในสถานที่ท่องเที่ยว

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ สิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ วัดร่องเสือเต้น

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นกลไกหลักในการรักษาเสถียรภาพและขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย ในด้านเศรษฐกิจการท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้ในรูปแบบของเงินตรา การกระจายรายได้ไปยังท้องถิ่นต่างๆ (Pillavas *et al.*, 2013) โดยในปี 2560 ภาคการท่องเที่ยวของไทยก่อให้เกิดประโยชน์ในรูปของรายได้แก่ประเทศและกระจายรายได้ดังกล่าวสู่ภูมิภาคต่าง ๆ รวม 2.754 ล้านล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 9.47 และเกิดการจ้างงาน สร้างอาชีพให้คนในชุมชนหรือคนในท้องถิ่น ก่อให้เกิดการพัฒนาด้านสาธารณูปโภคในชุมชนยกระดับคุณภาพของคนในชุมชนอีกด้วย (Patchimnan, 2017) ทั้งนี้ National Statistical Office (2018) ระบุว่าโลกกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ โดยในปี 2561 ประเทศไทยมีประชากรที่อายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 16.06 % และมีโอกาสเพิ่มขึ้นเป็น 25% ในปี 2573 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าตลาดผู้สูงอายุมีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากการเอาใจใส่ดูแลตัวเองมากขึ้น และด้วยวิวัฒนาการด้านการแพทย์ทำให้อัตราการเสียชีวิตลดต่ำลง โดย Kim *et al.*, (2015) ระบุว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะใช้ชีวิตหลังเกษียณเพื่อประกอบกิจกรรมสันทนาการและเดินทางท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน หรือเที่ยวชมศิลปวัฒนธรรมและธรรมชาติ โดยนักท่องเที่ยวกลุ่มสูงอายุเหล่านี้มีความพร้อมทางการเงิน มีกำลังซื้อสูง อย่างไรก็ตามแหล่งท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการและต้อนรับนักท่องเที่ยวสูงอายุที่อาจมีปัญหาระหว่างการเดินทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว การใช้สิ่งอำนวยความสะดวก และความต้องการได้รับการบริการที่มากกว่าคนธรรมดาทั่วไป (Sangkakorn *et al.*, 2012 ; Utama, 2014 ; Nikjoo & Ketabi, 2015)

จังหวัดเชียงรายจัดอยู่ใน 1 ใน 10 จังหวัดท่องเที่ยวยอดนิยม ปี 2560 ซึ่งมีชื่อเสียงในเรื่องของ ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและธรรมชาติมีการขนานนามให้ว่า “เชียงรายเมืองแห่งศิลปะ” (Kantasak & Kantasak, 2020) นักท่องเที่ยวนิยมมาเที่ยวชมงานพุทธศิลป์ซึ่งแต่ละปีมีนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุทั้ง ชาวไทยและชาวต่างชาติเข้ามาเที่ยวชมความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายควรพัฒนาให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันมากยิ่งขึ้นเพื่อ ตอบสนองและรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในอนาคต โดยจากการศึกษาของ Kueseng *et al* (2012) แสดงให้เห็นว่าแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตกควรปรับปรุงด้านสาธารณูปโภคและความปลอดภัยเพื่อสร้าง ความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยว เช่นเดียวกับ Nikjoo & Ketabi (2015) แสดงให้เห็นว่าสถานที่ท่องเที่ยว ควรเร่งปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากร และการให้บริการเพื่อให้นักท่องเที่ยวพึงพอใจ ใน การท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น โดยความพึงพอใจถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการกลับมาเที่ยวซ้ำหาก นักท่องเที่ยวรู้สึกไม่พึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการแล้วอาจทำให้พวกเขา หลีกเลียงที่จะกลับมาเที่ยวอีกในอนาคต (Boonrangsri & Phasunon, 2018; Sanorup & Chupchuwong, 2020) ทั้งนี้จากการศึกษาของ Krongyut & Worachitsanuphong (2018) พบว่าสิ่ง อำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยวทางพุทธศาสนาในจังหวัดเชียงรายยังไม่สามารถตอบสนอง ความต้องการและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุได้ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึง ความสำคัญดังกล่าวจึงได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ กรณีศึกษา วัดร่องเสือเต้น ตำบลริมกก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เพื่อให้ทราบ ถึงความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่เดินทางมาใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยว โดยจะส่งผลกระทบต่อสถานที่ท่องเที่ยวได้ นำข้อมูลไปปรับใช้และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพิ่มความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยว ที่เข้ามาใช้บริการ และหน่วยงานด้านการท่องเที่ยวสามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางและพัฒนาแหล่ง ท่องเที่ยวอื่นได้ต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกภายในวัดร่องเสือเต้น อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

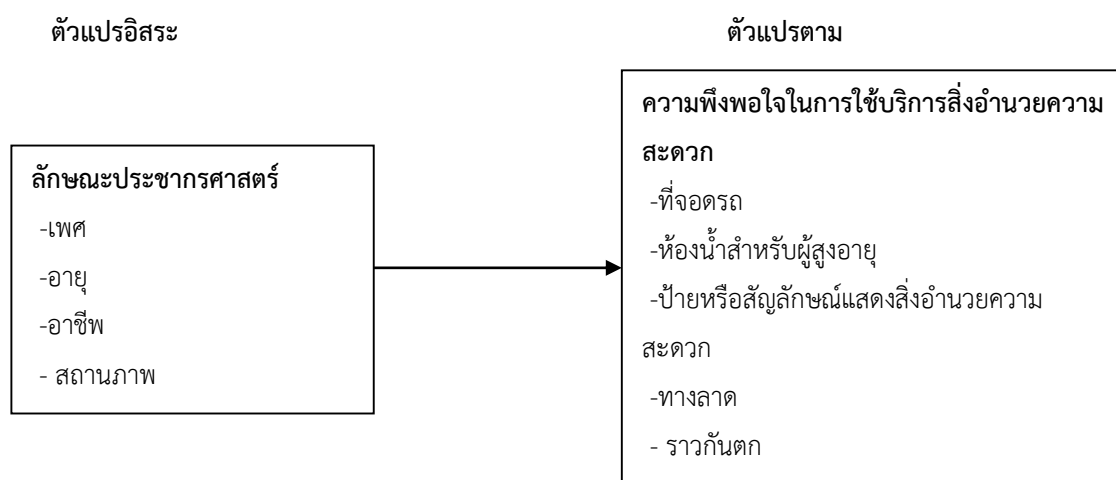
ขอบเขตเนื้อหา ครอบคลุมการศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกภายในวัดร่องเสือเต้น อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ขอบเขตประชากร นักท่องเที่ยวที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางไปเที่ยวและใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในวัดร่องเสือเต้น อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ขอบเขตสถานที่ วัดร่องเสือเต้น อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ขอบเขตระยะเวลา ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย 6 เดือน คือระหว่าง เดือน มิถุนายน – เดือนพฤศจิกายน 2562

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

นิยามศัพท์

นักท่องเที่ยว หมายถึง นักท่องเที่ยวที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางไปเที่ยวและใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในวัดร่องเสือเต้น อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ความพึงพอใจหมายถึง การให้ค่าความรู้สึกของนักท่องเที่ยวจากการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในวัดร่องเสือเต้น อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Czeplle & Rosenberg (1977). กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งนั้น นอกจากนี้ Oliver (1999) ยังได้ขยายความของความพึงพอใจว่าเป็น การตอบสนองที่แสดงถึงความต้องการของลูกค้าซึ่งเป็น

วิจารณ์ฐานของลูกค้ายที่มีต่อสินค้าและบริการ ประกอบกับ Horayangkura (2006) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกและมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม โดยแต่ละคนจะให้ค่าความรู้สึกต่อสภาพแวดล้อมแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม Cadotte *et al* (1982) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับประสบการณ์ที่เป็นไปในเชิงของการกระทำ (Performance) เมื่อประสบการณ์ดังกล่าว มีความแตกต่างในทางลบจากความคาดหวังจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ในมุมมองด้านการท่องเที่ยวความพึงพอใจมักจะหมายถึงการเปรียบเทียบความคาดหวังต่าง ๆ ที่มีก่อนการเดินทาง (Pre-travel expectations) และประสบการณ์ที่ได้รับภายหลังจากการเดินทาง เช่นเดียวกับ Pizam & Calantone (1987) ซึ่งกล่าวจากมุมมองในด้านความคาดหวังและประสบการณ์ว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเป็นผลลัพธ์ที่ได้จากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่นักท่องเที่ยวต้องการได้รับจากแหล่งท่องเที่ยวกับประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวได้รับจริงจากการไปเยือน โดยจะประมวลผลออกมาเป็นความรู้สึกได้ทั้งในทางบวกและลบ และสุดท้าย Hughes (1991) ยังระบุว่าความพึงพอใจที่นักท่องเที่ยวมีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวประกอบด้วยหลายมิติ เช่นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ที่พัก ร้านอาหาร การเดินทาง ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อม ทิวทัศน์ ความสวยงาม ความสะอาด บริสุทธิ์ ความพึงพอใจต่อการบริการต่างๆ ซึ่งจะถูกแยกออกมาวิเคราะห์ในแต่ละมิติ

ทั้งนี้ Ekinci & Riley (2001) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้บริโภคมีผลอย่างมากต่อการวางแผนการตลาดเนื่องจากความพึงพอใจมีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าและการใช้บริการของผู้บริโภคในอนาคต โดยในงานวิจัยของ Jang & Feng (2007) ชี้ให้เห็นว่าความพึงพอใจมีผลต่อการตัดสินใจกลับมาเที่ยวซ้ำในแหล่งท่องเที่ยวเดิม ดังนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาการจัดการแหล่งท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักท่องเที่ยวที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางไปเที่ยวและใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในวัดร่องเสือเต้น อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

กลุ่มตัวอย่างคือ นักท่องเที่ยวที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางไปเที่ยวและใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในวัดร่องเสือเต้น อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน ทั้งนี้เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Infinite population) จึงคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามแนวทางของ Taro Yamane 1973 (ปฤษฎางค์ และ ประสพชัย, 2561) โดยกำหนดขนาดของค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเป็นรายบุคคลเพื่อให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว โดยเนื้อหาประกอบด้วย 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานะภาพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด ชนิดตอบเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 ของแบบสอบถาม มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert Scale) 5 ระดับ (Joshi *et al*, 2015) ดังนี้

- | | | |
|---|---------|----------------------------|
| 5 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ความกว้างของอันตรภาคชั้นของค่าเฉลี่ยที่มีค่าเท่ากับ 0.5 ซึ่งได้ค่ามาจากการคำนวณโดยใช้สมการทางคณิตศาสตร์ (Prajansha, 2012) ดังนี้

เกณฑ์ที่ใช้ในการแปรผล คือ

- 4.51-5.00 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด”
- 3.51-4.50 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก”
- 2.51-3.50 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ปานกลาง”
- 1.51-1.50 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “น้อย”
- 1.00-1.50 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ “น้อยที่สุด”

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ทบทวนวรรณกรรมและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ และค้นคว้าข้อมูลจากเครือข่ายเพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดและสร้างแบบสอบถาม

2. เตรียมแบบสอบถามเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย โดยนำแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเสนอผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) 0.706

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปตรวจสอบความเชื่อมั่น (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างใกล้เคียงของการวิจัยจำนวน 30 คน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ครอนบาคอัลฟา (α) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.875

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยจำนวน 400 คน จากนั้นทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) โดยจำแนกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

- 1) วิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล นำเสนอในรูปแบบค่าความถี่ (Frequency และค่าร้อยละ (Percentage)
- 2) วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว นำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติซึ่งประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย และสรุปผลการวิจัย

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา ซึ่งประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย และสรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

ผู้ศึกษาได้รวบรวมผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลให้มีความถูกต้องสมบูรณ์จากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุดโดยแบ่งผลของการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	189	47.7
หญิง	211	52.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 189 คนคิดเป็นร้อยละ 47.7

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
60-65 ปี	231	57.8
65-70 ปี	83	20.8
70-75 ปี	56	14.0
75-80 ปี	16	4.0
80-85 ปี	11	2.8
86 ปีขึ้นไป	3	0.6
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 60-65 ปี จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 รองลงมาคือช่วงอายุ 65-70 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 ช่วงอายุ 70-75 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ช่วงอายุ 75-80 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ช่วงอายุ 80-85 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 และ อายุ 86 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับจ้างทั่วไป	222	55.5
ค้าขาย	83	20.8
เกษตรกรกรรม	62	15.5
รับราชการ	33	8.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 รองลงมาประกอบอาชีพค้าขายจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และรับราชการ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
สมรส	241	60.2
หม้าย	75	18.8
โสด	63	15.8
หย่าร้าง	21	5.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.2 รองลงมาสถานภาพหม้าย จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 สถานภาพโสดจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 และสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในวัดร่องเสือเต้น

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต่อการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในวัดร่องเสือเต้น

ความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก วัดร่องเสือเต้น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ที่จอดรถ				
1.1 ที่จอดรถมีขนาดความกว้างและยาวเพียงพอต่อการใช้ช่วยเหลือตนเองแก่ผู้สูงอายุ	3.66	1.143	มาก	3
1.2 มีป้ายแสดงสัญลักษณ์ที่จอดรถผู้สูงอายุ/ผู้พิการชัดเจน	2.19	1.215	ปานกลาง	5
1.3 ที่จอดรถมีพื้นผิวเรียบ เสมอกัน ไม่ขรุขระหรือเป็นเนิน	3.65	1.103	มาก	4
1.4 ที่จอดรถมีความสะอาดและเหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวผู้พิการหรือผู้สูงอายุ	3.79	1.088	มาก	2
1.5 ที่จอดรถสามารถเข้าถึงได้ง่ายในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน	3.95	1.108	มาก	1
ด้านที่จอดรถโดยรวม	3.45	0.804	มาก	
2. ห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุ				
2.1 พื้นกว้างภายในห้องน้ำเพื่อให้เก้าอี้ล้อสามารถหมุนตัวกลับได้	4.36	0.992	มาก	5
2.2 ประตูของห้องน้ำเป็นแบบบานเปิดออกสู่ภายนอกและสามารถเปิดค้างได้	4.37	0.945	มาก	4
2.3 มีโถส้วมชนิดนั่งราบ สูงจากพื้น มีพนักพิงหลังที่ให้ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราที่ไม่สามารถนั่งทรงตัวได้เองใช้พิงได้	4.42	0.759	มาก	2
2.4 ห้องน้ำสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราอยู่ในตำแหน่งที่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก	4.45	0.903	มาก	1
2.5 มีราวจับบริเวณด้านที่ขีดผนังเพื่อช่วยในการพยุงตัว	4.36	0.883	มาก	6

ความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก วัดร่องเสือเต้น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
2.6 มีจำนวนห้องน้ำสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและผู้พิการเพียงพอต่อการใช้บริการ	4.31	0.792	มาก	7
2.7 ห้องน้ำผู้สูงอายุโดยรวมมีความสะอาด	4.40	0.914	มาก	3
2.8 มีจุดนั่งพักหรือรอให้นั่งนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุหรือผู้พิการนั่งรอขณะรอญาติหรือรอใช้บริการห้องน้ำ	4.30	0.766	มาก	8
ด้านห้องน้ำโดยรวม	4.37	0.653	มาก	
3. ป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีป้ายเครื่องหมายแสดงทางไปสู่สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ	3.48	1.060	มาก	1
3.2 มีสัญลักษณ์ หรือตัวอักษรแสดงประเภทของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ	2.40	1.293	มาก	4
3.3 มีป้ายแจ้งข้อมูลและแผนที่ภายในวัดที่มองเห็นได้ชัดเจนทั้งกลางวันและกลางคืน	2.61	1.058	มาก	3
3.4 ป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงสิ่งอำนวยความสะดวกตั้งอยู่ในจุดที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน	3.02	0.968	มาก	2
3.5 มีป้ายเตือนจุดอันตรายหรือทางที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุหรือผู้พิการไม่สามารถเข้าถึงจุดนั้นได้	2.17	1.183	ปานกลาง	5
3.6 มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำในการเดินทางท่องเที่ยวตามจุดต่างๆภายในสถานที่ท่องเที่ยว	2.03	1.218	ปานกลาง	6
ด้านป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม	2.62	0.744	ปานกลาง	
4. ทางลาด				
4.1 มีพื้นผิวต่างสัมผัสเตือนก่อนถึงทางลาด	4.08	1.195	มาก	2
4.2 มีการใช้วัสดุปูพื้นที่ไม่ลื่นในการทำทางลาด	4.09	1.216	มาก	1
4.3 ทำด้วยวัสดุผิวเรียบ มีความมั่นคงแข็งแรงไม่เป็นอันตราย	4.02	1.096	มาก	3
4.4 ใช้สีแสดงความแตกต่างของทางลาดอย่างเห็นได้ชัดเจน	3.60	1.079	มาก	5
4.5 มีป้ายแสดงทิศทางและตำแหน่งทางลาดชัดเจน	3.50	1.040	มาก	8
4.6 มีพื้นที่ด้านหน้าทางลาดกว้าง 1.5 เมตรขึ้นไป และไม่มีสิ่งกีดขวาง	3.66	1.094	มาก	4
4.7 ทางลาดมีความกว้างอย่างน้อย 900 มิลลิเมตร เพื่อป้องกันการพลิกคว่ำของเก้าอี้เข็นนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุหรือผู้พิการ	3.55	0.992	มาก	6

ความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก วัดร่องเสือเต้น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
4.8 ทางลาดมีความชันไม่เกิน 1 : 12 และมีความยาวแต่ละข้างไม่เกิน 6 เมตร	3.50	1.052	มาก	7
ด้านทางลาดโดยรวม	3.75	0.970	มาก	
5.ราวกันตก				
5.1 ราวกันตกมีความยาวต่อเนื่อง ไม่มีสิ่งกีดขวาง	1.69	0.955	ปานกลาง	1
5.2 มีการติดตั้งราวจับเพิ่มอีก 1 ราว สำหรับบันไดที่มีความกว้างเกิน 3 เมตร	1.66	0.997	น้อย	2
5.3 ราวกันตกทำจากวัสดุอย่างดี แข็งแรงและปลอดภัย	1.65	1.058	น้อย	3
5.4 มีราวกันตกอยู่ในจุดที่เข้าถึงลำบากหรือจำเป็นต้องเดินเข้าไป	1.61	1.066	น้อย	4
5.5 มีราวจับอยู่ข้างบันไดทั้ง 2 ข้าง และควรเป็นแบบกลม หรือ มน	1.52	1.240	น้อย	5
5.6 มีราวจับในบริเวณที่มีกิจกรรมเพื่อให้ผู้สูงอายุหรือ ผู้พิการสามารถร่วมกิจกรรมได้	1.39	0.812	น้อย	7
5.7 ราวจับของบันไดมีส่วนยื่นออกมาทั้งด้านบนสุดและล่างสุดของราวไม่น้อยกว่า 300 มิลลิเมตร และไม่เกิน 400 มิลลิเมตร	1.42	0.773	น้อย	6
5.8 ราวจับสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 800 มิลลิเมตร และไม่เกิน 900 มิลลิเมตร	1.38	0.808	น้อย	8
ด้านราวจับโดยรวม	1.54	0.818	น้อย	
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม	3.15	0.435	มาก	

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในวัดร่องเสือเต้น โดยรวมมีระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.15 ตามลำดับ

ด้านที่จอดรถ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่จอดรถภายในวัดร่องเสือเต้น โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.45 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ รองลงมา คือ ที่จอดรถมีความสะอาดและเหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวผู้พิการหรือผู้สูงอายุ มีค่าเฉลี่ย 3.79 ที่จอดรถมีขนาดความกว้างและยาวเพียงพอต่อการใช้ช่วยเหลือตนเองแก่ผู้สูงอายุ มีค่าเฉลี่ย 3.66 ที่จอดรถมีพื้นผิวเรียบ เสมอกัน ไม่ขรุขระหรือเป็นเนิน มีค่าเฉลี่ย 3.65 และมีป้ายแสดงสัญลักษณ์ที่จอดรถผู้สูงอายุ/ผู้พิการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.19 ตามลำดับ

ด้านห้องน้ำผู้สูงอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้ห้องน้ำผู้สูงอายุภายในวัดร่องเสือเต้น โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.37 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มี

ระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ห้องน้ำสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราอยู่ในตำแหน่งที่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมาคือมีโถส้วมชนิดนั่งราบสูงจากพื้น มีพนักพิงหลังที่ให้ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราที่ไม่สามารถนั่งทรงตัวได้เองใช้พิงได้ มีค่าเฉลี่ย 4.42 ห้องน้ำผู้สูงอายุโดยรวมมีความสะอาด มีค่าเฉลี่ย 4.40 ประตูของห้องน้ำเป็นแบบบานเปิดออกสู่ภายนอกและสามารถเปิดค้างได้ มีค่าเฉลี่ย 4.37 พื้นที่ว่างภายในห้องน้ำเพื่อให้เก้าอี้ล้อสามารถหมุนตัวกลับได้ มีค่าเฉลี่ย 4.36 มีราวจับบริเวณด้านที่ติดผนังเพื่อช่วยในการพยุงตัว มีค่าเฉลี่ย 4.36 มีจำนวนห้องน้ำสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและผู้พิการเพียงพอต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.31 และมีจุดนั่งพักหรือรอให้แก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุหรือผู้พิการนั่งรอขณะรอญาติหรือรอใช้บริการห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 4.30 ตามลำดับ

ด้านป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้อาคารหรือสัญลักษณ์แสดงสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในวัดร่องเสือเต้น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.62 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีป้ายเครื่องหมายแสดงทางไปสู่สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ มีค่าเฉลี่ย 3.48 รองลงมา คือ ป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงสิ่งอำนวยความสะดวกตั้งอยู่ในจุดที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนทั้งกลางวันและกลางคืน มีค่าเฉลี่ย 3.02 มีป้ายแจ้งข้อมูลและแผนที่ภายในวัดที่มองเห็นได้ชัดเจนทั้งกลางวันและกลางคืน มีค่าเฉลี่ย 2.61 มีสัญลักษณ์ หรือตัวอักษรแสดงประเภทของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ มีค่าเฉลี่ย 2.40 มีป้ายเตือนจุดอันตรายหรือทางที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุหรือผู้พิการไม่สามารถเข้าถึงจุดนั้นได้ มีค่าเฉลี่ย 2.17 และมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำในการเดินทางท่องเที่ยวตามจุดต่างๆภายในสถานที่ท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 2.03 ตามลำดับ

ด้านทางลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้อาคารหรือสัญลักษณ์แสดงสิ่งอำนวยความสะดวกภายในวัดร่องเสือเต้น โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการใช้วัสดุปูพื้นที่ไม่ลื่นในการทำทางลาด มีค่าเฉลี่ย 4.09 รองลงมาคือ มีพื้นผิวต่างสัมผัสเตือนก่อนถึงทางลาด มีค่าเฉลี่ย 4.08 ทำด้วยวัสดุผิวเรียบ มีความมั่นคงแข็งแรง ไม่เป็นอันตราย มีค่าเฉลี่ย 4.02 มีพื้นที่ด้านหน้าทางลาดกว้าง 1.5 เมตรขึ้นไปและไม่มีสิ่งกีดขวาง มีค่าเฉลี่ย 3.66 ใช้สีแสดงความแตกต่างของทางลาดอย่างเห็นได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.60 ทางลาดมีความกว้างอย่างน้อย 900 มิลลิเมตร เพื่อป้องกันการพลิกคว่าของเก้าอี้เข็นนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุหรือผู้พิการ มีค่าเฉลี่ย 3.55 ทางลาดมีความชันไม่เกิน 1 : 12 และมีความยาวแต่ละข้างไม่เกิน 6 เมตร มีค่าเฉลี่ย 3.50 และมีป้ายแสดงทิศทางและตำแหน่งที่มีทางลาดชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

ด้านราวจับ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้อาคารหรือสัญลักษณ์แสดงสิ่งอำนวยความสะดวกภายในวัดร่องเสือเต้น โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.54 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ราวกันตกมีความยาวต่อเนื่อง ไม่มีสิ่งกีดขวาง มีค่าเฉลี่ย 1.69 รองลงมาคือ มีการติดตั้งราวจับเพิ่มอีก 1 ราว สำหรับบันไดที่มีความกว้างเกิน 3 เมตร มีค่าเฉลี่ย 1.66 ราวกันตกทำ

จากวัสดุอย่างดี แข็งแรงและปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 1.65 มีราวกันตกอยู่ในจุดที่เข้าถึงลำบากหรือจำเป็นต้องเดินเข้าไป มีค่าเฉลี่ย 1.61 มีราวจับอยู่ข้างบันไดทั้ง 2 ข้าง และควรเป็นแบบกลม หรือ มน มีค่าเฉลี่ย 1.52 ราวจับของบันไดมีส่วนยื่นออกมาทั้งด้านบนสุดและล่างสุดของราวไม่น้อยกว่า 300 มิลลิเมตร และไม่เกิน 400 มิลลิเมตร มีค่าเฉลี่ย 1.42 มีราวจับในบริเวณที่มีกิจกรรมเพื่อให้ผู้สูงอายุ หรือ ผู้พิการสามารถร่วมกิจกรรมได้ มีค่าเฉลี่ย 1.39 และราวจับสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 800 มิลลิเมตร และไม่เกิน 900 มิลลิเมตร มีค่าเฉลี่ย 1.38 ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในที่มีต่อการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในวัดร่องเสือเต้นพบว่าอยู่ในระดับมากโดยเฉพาะในการให้บริการห้องน้ำ, ทางลาด และที่จอดรถของวัด ซึ่งมีการปรับปรุงตามหลักการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล ทั้งนี้งานวิจัยของ Pongpanich & Pimonsompong (2020). ระบุว่านักท่องเที่ยวสูงอายุจะมีความต้องการเรื่องความปลอดภัย และมีความระมัดระวังมากในการใช้บริการต่างๆ ดังนั้นหากนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องน้ำ ทางลาด และที่จอดรถภายในวัดร่องเสือเต้นในระดับมากแสดงให้เห็นว่าวัดร่องเสือเต้นมีความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็นอย่างดี อย่างไรก็ตามในประเด็นความพึงพอใจที่ด้านราวกันตกและป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงสิ่งอำนวยความสะดวกยังคงมีค่าความพึงพอใจในระดับปานกลางและน้อยแสดงให้เห็นว่าวัดร่องเสือเต้นจำเป็นต้องเร่งปรับปรุงและติดตั้งราวกันตกในจุดที่เสี่ยงต่อการเกิดอันตรายแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ รวมถึงติดตั้งป้ายและสัญลักษณ์เพื่อให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุโดยเฉพาะในประเด็นของป้ายเตือนจุดอันตราย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Saenphrom (2013) ที่ชี้ให้เห็นว่าผู้สูงอายุต้องการป้ายแจ้งข้อมูลและแผนที่ภายในวัดซึ่งต้องอยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นได้ชัดเจนทั้งกลางวันและกลางคืน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. วัดร่องเสือเต้นควรมีการปรับปรุงราวกันตกให้เพียงพอต่อความต้องการใช้บริการเพื่อเพิ่มความมั่นใจและความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
2. วัดร่องเสือเต้นควรมีการติดตั้งป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อแสดงข้อมูลแผนที่ภายในแหล่งท่องเที่ยวให้ชัดเจนและง่ายต่อการใช้งาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาแนวทางในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการและผู้สูงอายุที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมและสถาปัตยกรรมของแหล่งท่องเที่ยวทางศาสนา
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการและผู้สูงอายุในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย

เอกสารอ้างอิง

- Boonrangsri, P. & Phasunon, P. (2018). Factors affecting the choice of hotel service among Thai tourists in Bangkok. *Journal of Humanities and Social Sciences Thonburi University*, 12 (29), 193-205.
- Cadotte, E. R., Woodruff, R. B., & Jenkins, R. L. (1987). Expectations and norms in models of consumer satisfaction. *Journal of marketing Research*, 24(3), 305-314.
- Czepllel, J. A., & Rosenberg, L. J. (1977). Consumer satisfaction: concept and measurement. *Journal of the academy of Marketing Science*, 5(3), 403-411.
- Ekinici, Y., & Riley, M. (2001). Validating quality dimensions. *Annals of Tourism Research*, 28(1), 202–223.
- Horayangkura, V. (2006). *Human Behavior and Environment: A Behavioral Basis for Design and Planning*. Bangkok: Chulalongkorn University
- Hughes, K. (1991). Tourist satisfaction: A guided “cultural” tour in North Queensland. *Australian Psychologist*, 26(3), 166-171.
- Jang, S. S., & Feng, R. (2007). Temporal destination revisit intention: The effects of novelty seeking and satisfaction. *Tourism management*, 28(2), 580-590.
- Joshi, A., Kale, S., Chandel, S., & Pal, D. K. (2015). Likert scale: Explored and explained. *Current Journal of Applied Science and Technology*, 396-403.
- Kantasak, M. & Kantasak, A. (2020). The Power of Art: The Process of Creating Social Well-Being: A Case Study of Four Ears and Five Eyes Mang in Chiang Rai. *Journal of Buddhist Studies*, 11(1). 252 – 267.
- Kim, H., Woo, E., & Uysal, M. (2015). Tourism experience and quality of life among elderly tourists. *Tourism management*, 46, 465-476.

- Krongyut, K. & Worachitsanuphong, W. (2018). The Expectation of the Elderly and Disabled Towards Facilities and Utilities at Buddhist Tourist Attractions in Mueang District, Chiang Rai, Thailand. *Research Journal of Social Sciences*. 11(3): 9-16
- Kueseng, T., Sriram, Y. and Buaparot, W. (2012). Tourists' Expectation and Satisfaction Regarding On-Site Environment Management in Sai Khao Waterfall. Yala Rajabhat University.
- National Statistical Office. (2018). Aging society and demographic dividend. Retrieved 17 July 2020, from <https://www.nso.go.th/sites/2014/Lists/Infographic/Attachments/51>
- Nikjoo, A. H., & Ketabi, M. (2015). The role of push and pull factors in the way tourists choose their destination. *Anatolia*, 26(4), 588-597.
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty?. *Journal of marketing*, 63(4_suppl1), 33-44.
- Patchimnan, A. (2017). Report on 2017 Tourism Economy in each quarter. Office of Research and Consulting Center of Thammasat University. Bangkok.
- Pillavas, T., Dockthaisong, B., Banchirdrit, S., & Chitlaoarporn, C. (2013). The Tourism Industry Strategies for Community Economy Development in the Andaman Triangle. *Humanity and Social Science Journal*, 19(2), 21-32.
- Pizam, A., & Calantone, R. (1987). Beyond psychographics—values as determinants of tourist behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 6(3), 177-181.
- Pongpanich, A., & Pimonsompong, C. (2020). The Development of Universal Service Design for Senior Tourists in Major Departments of Accommodation Sector. *Journal of MCU Peace Studies*, 8 (6), 2283-2298.
- Prajansha, P. (2012). *Advanced Statistics for Research and Evaluation*. Phitsanulok: Naresuan University.
- Saenphrom, J. (2013). Necessity of facilities for elderly tourists and elderly people in the area. A case study of tourist attractions, which are the relics of Phra That Phanom, Nakhon Phanom Province .Doctoral dissertation, Civil Engineering Department School of Engineering. Suranaree University of Technology.

Sangkakorn, K., Boonyanupong, S., Thiensiri, J., & Wandee, C. (2012). Potential of Tourist Attractions for the Elderly Tourists in Upper Northern, Thailand. National Research Council of Thailand.

Sanorup, R., & Chupchuwong, M. (2020). 16. A Study of Destination Satisfaction Influencing Repeat Visitation to Fang Hot Springs Doi Pha Hom Pok National Park, Chiangmai. Santapol College Academic Journal, 7(1), 136-146.

Utama, I. G. B. R. (2014). The motivation and satisfaction of elderly tourists visiting Bali tourism destination Indonesia. Journal of Economics and Sustainable Development, 5(18), 1700-2222.



Waratchaya Wimonluck, B.A. (Tourism Management)
Undergraduate student of Tourism Management, School of Tourism,
Chiang Rai Rajabhat University



Wanarudee Somsak, B.A. (Tourism Management)
Undergraduate student of Tourism Management, School of Tourism,
Chiang Rai Rajabhat University



Supakorn Nankham, B.A. (Tourism Management)
Undergraduate student of Tourism Management, School of Tourism,
Chiang Rai Rajabhat University



Weena Panset, B.A. (Tourism Management)
Undergraduate student of Tourism Management, School of Tourism,
Chiang Rai Rajabhat University



Cui Qianqian, B.A. (Tourism Management)

Undergraduate student of Tourism Management, School of Tourism,
Chiang Rai Rajabhat University



Khwanruethai Krongyut, M.S. (Park, Recreation, and Tourism)

Lecturer of Tourism, School of Tourism,
Chiang Rai Rajabhat University