

# การศึกษาความแตกต่างลักษณะส่วนบุคคลและความสัมพันธ์ระหว่าง ความคาดหวังกับการได้รับการบริการที่มีต่อความพึงพอใจ ในการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร

## The Study of Differences in Demographic Characteristics and the Relationship between Expectation and Service Experience Affecting Satisfaction of Elderly Tourists in Bangkok Metropolitan Area

*สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ, สุดา สุวรรณภิรมย์*

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความแตกต่างลักษณะส่วนบุคคลของผู้สูงอายุที่มีต่อความพึงพอใจในการท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับการได้รับการบริการในการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร และ 3) ศึกษาความคาดหวังและการได้รับการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บรวบรวมจากผู้สูงอายุที่มาใช้บริการสวนสาธารณะ 2 แห่ง ได้แก่ สวนสาธารณะลุมพินี และสวนสาธารณะจตุจักร

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากตารางของ ทาโร่ ยามาเน่ ประชากรไม่จำกัดจำนวนและความคลาดเคลื่อนที่ระดับ  $\pm 5$  ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนเพื่อทำการศึกษาในครั้งนี้ สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เชิงอนุมานที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที่แบบอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและบุคคลที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ความคาดหวังกับการได้รับการบริการในการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

และปัจจัยด้านความคาดหวัง และ ปัจจัยด้านการได้รับการบริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** ความคาดหวังและการได้รับการบริการ, ความพึงพอใจ, นักท่องเที่ยวสูงอายุ

## Abstract

The objectives of this study were (1) to study differences in demographic characteristics of elderly tourists affecting their satisfaction level in Bangkok metropolitan area, (2) to study relationship between expectation and service experience of elderly tourists in Bangkok metropolitan area, and (3) to study the expectation and service experience that affected satisfaction of elderly tourists in Bangkok metropolitan area. The questionnaire technique was used in collecting data from elderly tourists at 2 locations, which were Lumpini Park and Jatujak Park. The sample size, which was determined using the Taro Yamane table with the infinite number of population, and sampling errors of  $\pm 5\%$ , was 400 elderly tourists in Bangkok metropolitan area. Descriptive statistical analysis tools in use included frequency, percentage, mean, and standard deviation, while inferential statistical analysis tools in use included independent t-test, one-way analysis of variance, Pearson product –

moment correlation coefficient, and multiple linear regression.

Results revealed that differences in demographic characteristics of elderly tourists, such as gender, age, status, educational level and family members that stayed with elderly tourists could affect their satisfaction, relationship between their expectation and service experience in Bangkok metropolitan area were at a moderate level, and their expectation and service experience could also affect their satisfaction level at 0.05 statistical significance level.

**Keywords:** The expectation and service experience, satisfaction, elderly tourists

## บทนำ

ปัจจุบันเป็นที่ทราบกันว่าประชากรของประเทศไทยกำลังเข้าสู่สังคมของผู้สูงอายุ โดยประชากรในประเทศไทยมากกว่า 10 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 14.9 ของประชากรทั้งหมด ซึ่งจำนวนตัวเลขดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าประชากรของประเทศไทยกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ในไม่ช้า จากอัตราการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปีของผู้สูงอายุในประเทศไทย โดยอีก 20 ปีข้างหน้า หรือปี พ.ศ. 2564 ผู้สูงอายุจะมีอัตราการเพิ่มขึ้นเป็น 2 เท่าตัว จากจำนวนประชากรของประเทศไทยที่มีจำนวนมากในวัยดังกล่าว หรือประมาณ 1 ใน 4 ของประชากรไทยทั้งหมด ซึ่งเวลานั้นสังคมของผู้สูงอายุจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ และหากมองไปถึงอนาคต ภายในปี พ.ศ. 2578 อัตราร้อยละของผู้สูงอายุจะเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 30 ของประชากรประเทศไทย เมื่อถึงเวลานั้นประเทศไทยจะเป็นประเทศ

ที่เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุระดับสูงมาก ที่รัฐบาลจำเป็นต้องมีมาตรการต่าง ๆ สำหรับผู้สูงอายุในเรื่องของคุณภาพชีวิตที่ต้องอาศัยเงินและงบประมาณในการดูแลเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายในการดูแลเรื่องสุขภาพของผู้สูงอายุ ("วาระแห่งชาติรับมือ "สังคมผู้สูงอายุ", 2559; พวงทอง ไกรพิบูลย์, 2559)

จากการรายงานของ ปิยวรรณ ปนิทานเต (2559) และสมประวิณ มั่นประเสริฐ, สุวนิดา อารยเวชกิจ และจารีย์ ปิ่นทอง (2559) พบว่าในอนาคตผู้สูงอายุมีแนวโน้มว่าจะอาศัยอยู่ลำพังมากขึ้น อันเนื่องมาจากการเข้าสู่การมีบุตรช้าลงและมีจำนวนบุตรประมาณ 1-2 คน แตกต่างจากสมัยก่อนที่มีจำนวนบุตรที่มากกว่านี้ และบางส่วนก็มีแนวโน้มที่ไม่แต่งงาน หรือ แต่งงานแล้วไม่ประสงค์ที่จะมีบุตร ซึ่งหลากหลายต้นเหตุดังกล่าวทำให้ประชากรที่จะเกิดลดลง แต่อัตราการเข้าสู่สังคมผู้สูงวัยมีสัดส่วนที่มากขึ้น ทำให้มีส่วนของการผกผันเมื่อเปรียบเทียบกับในสมัยก่อนที่เข้าสู่การมีบุตรด้วยอายุน้อยและมีบุตรจำนวนหลายคน ทั้งนี้เป็นที่สังเกตได้จากปี พ.ศ. 2537 ที่พบว่า ผู้สูงอายุมีแนวโน้มที่อยู่ตามลำพัง ร้อยละ 3.6 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 10.4 ในปี พ.ศ. 2557 ซึ่งเป็นอัตราที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี ซึ่งหมายถึง ภาระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจะต้องมาจากการเก็บออมของผู้สูงอายุโดยตรง หากไม่มีการเก็บออมดีเท่าที่ควร ภาระการเลี้ยงดูจะเป็นภาระของภาครัฐโดยตรง นอกจากนี้การเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้ทำงานตามความถนัดก็ลดลง อันเนื่องจากผู้ประกอบการไม่ต้องการรับภาระความรับผิดชอบ ในกรณีที่ผู้สูงอายุมิการเจ็บป่วย หรือ เสียชีวิตระหว่างปฏิบัติงาน รวมทั้งกังวลเรื่องคุณภาพและประสิทธิภาพของงานที่เกิดขึ้นจากผู้สูงอายุ ทั้ง ๆ ที่ผู้สูงอายุบางคนยังมีสภาพการทำงานที่ตีเยี่ยมในบางเรื่อง เป็นต้น นอกจากนี้

ชลดรงค์ ทองสง (2558) กล่าวว่าทำให้คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุดีขึ้นอีกประการหนึ่งการ คือ การที่ผู้สูงอายุได้มีโอกาสในการใช้ชีวิตพักผ่อนจากการท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน เพื่อให้ผู้สูงอายุมีความรู้สึกในคุณค่าของความสุขของชีวิตทั้งการทำงานและการพักผ่อน ผลักดันไปสู่ความหมายที่แท้จริงของชีวิต ซึ่งจากประเด็นดังกล่าวข้างต้น รัฐบาลให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก จึงได้จัดตั้ง กรมกิจการผู้สูงอายุ (ผศ.) ภายใต้การดูแลของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) เมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2558 โดยมีหน้าที่ดูแล 5 พันธกิจ คือ 1. การเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างมีคุณภาพ 2. การส่งเสริมผู้สูงอายุที่ยังมีศักยภาพและแข็งแรงออกสู่สังคมทำกิจกรรม 3. การส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ 4. บทบาทกำหนดนโยบายมาตรการและกลไกผ่านคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ และ 5. การตั้งกองทุนผู้สูงอายุเพื่อสวัสดิการของผู้สูงอายุ ในส่วนของพันธกิจทั้ง 5 พันธกิจ ส่งผลต่อการผลักดันตลาดนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเชิงพาณิชย์ (กรมกิจการผู้สูงอายุ, ม.ป.ป.) ซึ่งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2558) รายงานว่า เป็นอีกตลาดหนึ่งที่มีแนวโน้มเติบโตสูงในอนาคต เนื่องจากการพัฒนาด้านการแพทย์และสาธารณสุขที่ทำให้ประชากรมีอัตราการเสียชีวิตลดต่ำลง ผู้สูงอายุมีแนวโน้มจะมีอายุยืนยาวขึ้นกว่าในอดีต ซึ่งผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะใช้ชีวิตหลังเกษียณอายุงานประกอบกิจกรรมต่าง ๆ โดยเฉพาะกิจกรรมสันทนาการและการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน หรือเที่ยวชมศิลปวัฒนธรรมและธรรมชาติ เนื่องจากมีเวลามากกว่านักท่องเที่ยวอื่น ๆ และมีความพร้อมทางด้านการเงิน การท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุจึงเป็นช่องทางทางการท่องเที่ยวตลาดใหม่

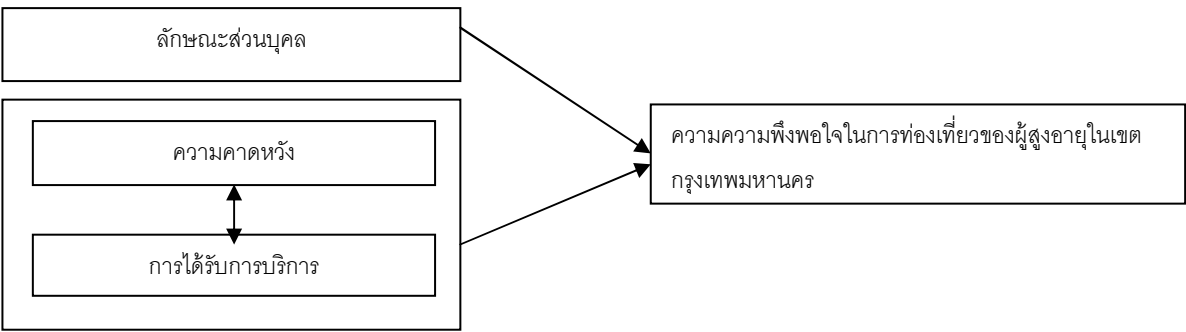
เนื่องจากเป็นตลาดที่มีคุณภาพและมีกำลังซื้อในการท่องเที่ยวสูงกว่าตลาดทั่วไป ตลาดนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็นตลาดใหญ่ที่มีศักยภาพและน่าสนใจมากขึ้นเนื่องจากโครงสร้างของสังคมกำลังจะก้าวสู่สังคมของผู้สูงอายุ แต่ทั้งนี้การส่งเสริมการตลาดนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ จำเป็นต้องทราบประเด็นของลักษณะเฉพาะบุคคลของผู้สูงอายุ ซึ่ง ชลดรงค์ ทองสง (2558) ระบุว่า สำหรับปัจจัยรสนิยมนั้นมีบทบาทเป็นตัวกำหนดสำคัญที่จะบอกให้ทราบว่านักท่องเที่ยวในกลุ่ม อายุ อาชีพ เพศ และภูมิหลังทางสังคม และวัฒนธรรมต่างกัน จะนิยมการท่องเที่ยวประเภทใด และเมื่อโครงสร้างทางเศรษฐกิจและสังคมเปลี่ยนไปจะมีความต้องการแหล่งท่องเที่ยวเปลี่ยนไปอย่างไร เมื่อทราบองค์ประกอบของนักท่องเที่ยวที่มีลักษณะทางสังคมและวัฒนธรรมต่างกัน ก็สามารถจะทราบได้ว่าจะมีอุปสงค์สำหรับบริการต่าง ๆ และสำหรับแหล่งท่องเที่ยวประเภทต่าง ๆ มากหรือน้อยเพียงไร ข้อมูลเช่นนี้จะมีประโยชน์ในการจัดลำดับความสำคัญของแหล่งท่องเที่ยวที่ควรได้รับการพัฒนาในระดับต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับอุปสงค์ที่จะเกิดผลตอบแทนสูงและคุ้มค่าเงินงบประมาณที่จ่ายไป กลุ่มต่าง ๆ ทางสังคมและรสนิยมของนักท่องเที่ยววันนี้ อาจจัดได้ เช่น เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา หรือ ภูมิหลังทางสังคมและวัฒนธรรม เป็นต้น

นอกจากนี้ กวิน วงศ์ลีตี (2554) และจิตร เขียวสิริ จันทวัต, วันดี สุรีย์ บุญญาอนุพงศ์ และกรวรรณ สังขกร (2555) กล่าวว่าควรสร้างความคาดหวังและตอบสนองความต้องการให้สอดคล้องกันเพื่อกระตุ้นให้ผู้สูงอายุเดินทางมาท่องเที่ยวมากขึ้นจึงต้องกำหนดแผนและนโยบายท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุให้ชัดเจนและควรทำอย่างต่อเนื่อง พัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน

หรือสิ่งอำนวยความสะดวกรวมถึงบริการต่าง ๆ ให้มีความพร้อมที่จะรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ เช่น ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว การปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ การจัดโปรแกรมแบบ Slow Tourism ที่เป็นการท่องเที่ยวในลักษณะที่ไม่เร่งรีบ เรียบง่าย ใกล้ชิดธรรมชาติ ปลอดภัย ไม่สร้างมลพิษ เน้นอาหารสะอาดเพื่อสุขภาพ การเตรียมความพร้อมบริการด้านความปลอดภัย จัดให้มีเจ้าหน้าที่นำเที่ยวที่มีความรู้ด้านการปฐมพยาบาล จัดเตรียมพาหนะเดินทางที่เน้นการขึ้นลงสะดวก (พื้นไม่สูง ประตูกว้าง เป็นต้น) ตลอดจนเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น บริการรับส่งจากสนามบิน การดูแลยกกระเป๋า รวมถึงบริการตรวจร่างกายในโรงพยาบาล เป็นต้น เพื่อสร้างหลักประกันด้านความปลอดภัย เพิ่มความเชื่อมั่น และสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ รวมถึงการศึกษาของ วชิรินทร์ เสมามอญ (2556) และภัทรพร พิทักษ์ธรรม และอนุภาค เสาร์เสาวภาคย์ (2558) กล่าวว่า ความพึงพอใจของสูงอายุอาจจะแสดงให้เห็นทั้งทางด้านร่างกาย ด้านอารมณ์และจิตใจ และด้านสังคม แต่ทั้งนี้ อาจจะแตกต่างกันไปบ้าง แล้วแต่สภาพแวดล้อม บทบาทของแต่ละบุคคล หรือการได้รับความสำเร็จหรือไม่สำเร็จในแต่ละลำดับขั้นของความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์ (Maslow) ดังนั้น แนวคิดในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุ จึงต้องเป็นการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในการท่องเที่ยวเพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองในด้านต่าง ๆ อย่างเต็มที่ และสะท้อนออกมาต่อความพึงพอใจที่เกิดขึ้น กล่าวคือ เมื่อกิจกรรมการท่องเที่ยวใดเป็นกิจกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้สูงอายุแล้วก็จะทำให้เกิดแรงจูงใจที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้น ๆ อีกในอนาคต และรู้สึกพึงพอใจ

ในการที่ได้เป็นผู้มีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้น รวมถึง การชักชวนผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ใกล้ชิดมาร่วมกิจกรรม การท่องเที่ยวอื่นอีกด้วย ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงเป็น แนวทางในการส่งเสริมการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุ โดยการศึกษาจากลักษณะส่วนบุคคล ความคาดหวัง

การได้รับการบริการ โดยพิจารณาจากความพึงพอใจ ในการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุในเขต กรุงเทพมหานคร และได้มีการกำหนดกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวทางของกรอบแนวคิด ดังกล่าวข้างต้นเป็นแนวทางในการกำหนดเป็น วัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างลักษณะส่วนบุคคลของผู้สูงอายุที่มีต่อความความพึงพอใจในการท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับการได้รับการบริการในการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับการได้รับการบริการที่มีต่อความความพึงพอใจในการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร

### การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์

สำหรับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดย Tannen (1990) และ Reskin และ Padavic (1994) และ Welbourne (2005) กล่าวว่างานวิจัยทางจิตวิทยาทางธุรกิจหลายเรื่องกล่าวถึง ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันมากในเรื่องของทัศนคติ ค่านิยม และระบบความคิด โดยส่วนมากได้รับผลกระทบจากเงื่อนไขของวัฒนธรรมและสังคมเป็นตัวกำหนดบทบาท และกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน โดยเพศหญิงมักเป็นคนที่มีความใจอ่อนไหว อ่อนโยน ฝอยตาม และละเอียดถี่ถ้วน นอกจากนี้ยังพบอีกว่าเพศหญิงถูกชักจูงได้ง่ายกว่าเพศชาย ส่วนเพศชายมักจะเป็นผู้บงการหรือสั่งการ แข็งแกร่ง

เป็นผู้นำชอบตัดสินใจ โดยได้รับอิทธิพลจากเงื่อนไขของวัฒนธรรมและสังคมเป็นตัวกำหนดบทบาทเช่นเดียวกัน ในเรื่องของอายุถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างกัน จากการศึกษาของ Sanderson และ Scherbov (2007) และ Yeandle (2005) พบว่า ในเรื่องความคิดและพฤติกรรมโดยทั่วไปแล้วคนที่มีอายุน้อยกว่ามักจะมีความคิดเห็นเสรีนิยมยี่ดืออุดมการณ์ใจร้อนและมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่มีอายุมากกว่า ในขณะที่คนที่มีอายุมากกว่าจะมีความคิดอนุรักษนิยมยี่ดือการปฏิบัติระมัดระวังและมองโลกในแง่ร้ายมากกว่าคนที่มีอายุน้อยกว่าสาเหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากคนที่มีอายุมากกว่าจะมีประสบการณ์ในชีวิต ซึ่งเคยผ่านยุคปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ จนมีความผูกพันกับปัญหาและอุปสรรค และมีมุมมองที่หลากหลายทั้งในด้านดีและด้านไม่ดีมากกว่าคนที่มีอายุน้อยกว่าและบางครั้งจะมองโลกในแง่ร้ายมากกว่าคนที่มีอายุน้อยกว่า ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น ส่วนสถานภาพนั้น Cox และ Beale (1997) และ United Nations Population Division (2011) รายงานว่า ผู้ที่เป็นโสดจะมีการตัดสินใจในการเรื่องของทัศนคติ ค่านิยม และระบบความคิด ที่นำไปสู่การพฤติกรรม การตัดสินใจ และความรู้สึกที่พึงพอใจได้มากกว่าผู้ที่มีการแต่งงานหรือมีภาระเรื่องการดูแลทางครอบครัว และจะมีวิธีการพิจารณาที่ค่อนข้างจะซับซ้อนมากกว่าผู้ที่ยังเป็นโสด ซึ่งส่วนหนึ่งได้รับอิทธิพลมาจาก วัฒนธรรมและสังคมเป็นตัวกำหนดบทบาทในรูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านระดับการศึกษา นั้น United Nations Population Division (2011) และ United Nation Population Fund (UNFPA) (2011) พบว่ามีงานวิจัยหลายเรื่องทีกล่าวว่าผู้ที่มีการศึกษาต่างกันจะมีทัศนคติ ค่านิยม ระบบความคิดและ

พฤติกรรมที่แตกต่างกัน เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะมีความสนใจข้อมูลต่าง ๆ และมักจะไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ จะต้องมีหลักฐานหรือเหตุผลสนับสนุนเพียงพอจึงจะเชื่อ หรือผู้มีการศึกษาสูงมักจะใช้ประโยชน์จากเครื่องมือต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับด้านเทคโนโลยีและหนังสือตำรางานวิจัยหรืองานวิชาการต่าง ๆ มาประกอบการพิจารณาในการตัดสินใจ เป็นต้น

2. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยด้านความคาดหวัง สำหรับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยด้านความคาดหวัง นั้น Eccles และ Wigfield (2002) กล่าวว่าความคาดหวัง เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีความคาดหวังและมีความเชื่อมั่นต่อระดับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่บุคคลได้มีการกำหนดไว้แล้ว ทั้งนี้ความคาดหวังของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันตามภูมิหลัง ประสบการณ์และความสนใจ การให้คุณค่าแก่สิ่งนั้น ๆ ทำให้เกิดพฤติกรรมเพื่อนำไปสู่ความคาดหวังเหล่านั้น ทั้งนี้ Iyer (2009) กล่าวว่าความคาดหวังของบุคคลเป็นการตั้งขึ้นเพื่อการตอบสนองต่อความต้องการ ดังนั้น ความต้องการเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกันจนแทบจะแยกไม่ออก เพราะเมื่อมนุษย์เกิดความ ต้องการแล้ว ความคาดหวังก็จะตามมา อย่างไรก็ตามความต้องการของมนุษย์เมื่อเกิดความ ต้องการแล้ว ก็มักจะคาดหวังสูงขึ้นไปอีกตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นตามทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) ที่ได้กล่าวถึงระดับความต้องการเป็นลำดับขึ้น ตั้งแต่ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการ ความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการความรักและการยอมรับ ความต้องการการยกย่องนับถือ ความต้องการที่จะรู้และเข้าใจตนเอง

3. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ

สำหรับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัย ด้านส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ โดย Wilson Zeithaml Bitne และ Gremler (2012) กล่าวว่าจำเป็นจะต้องใช้ส่วนประสมทางการตลาด สำหรับธุรกิจบริการ เนื่องจากการตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการในปัจจุบันไม่สามารถคาดเดาได้ ซึ่งประกอบด้วย

1. ปัจจัยผลิตภัณฑ์ เป็นสิ่งตอบสนองของความต้องการ สำหรับมนุษย์ สิ่งที่คุณผลิตต้องการส่งมอบให้แก่ลูกค้า และลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้นโดยทั่วไปผลิตภัณฑ์แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้ และผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้
2. ด้านราคา เป็นคุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน เปรียบเทียบระหว่างคุณค่าของบริการกับราคาของบริการ ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นการกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการอย่างชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่ต่างกัน
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้า ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการที่นำเสนอ ซึ่งจะต้องพิจารณาในด้านทำเลที่ตั้ง และช่องทางในการนำเสนอบริการ
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการ วัตถุประสงค์เพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อสินค้า
5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน เป็นการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างจากคู่แข่งขึ้นเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการขององค์กร เจ้าหน้าที่ต้องมี

ความสามารถ มีทัศนคติสามารถตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา สามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร 6. ด้านกายภาพและการนำเสนอ เป็นการแสดงถึงลักษณะทางกายภาพและการนำเสนอไปยังลูกค้าให้สัมผัส โดยการสร้างคุณภาพโดยรวม ทั้งทางด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า

ในด้านการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย การเจรจาต้องสุภาพอ่อนโยน และการให้บริการที่รวดเร็ว และ 7. ด้านกระบวนการ เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องและทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ นอกจากนี้ Morrison (2010) กล่าวว่าการประยุกต์ใช้ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ เพื่อนำไปสู่การสร้าง ความประทับใจให้กับลูกค้า เป็นการสร้างภาพลักษณ์และความรู้สึกที่ดีในงานด้านการบริการ หลายองค์กรในอุตสาหกรรมด้านการท่องเที่ยว กำลังมุ่งหน้าสู่แนวทางการตลาดทางภาพลักษณ์และความรู้สึกเพื่อเอาชนะใจลูกค้า ขณะเดียวกันก็ผลักดันให้องค์กรเป็นตัวเลือกแรก ๆ ที่ลูกค้านึกถึง แม้ว่าเรื่องนี้จะเกิดขึ้นมานานแล้ว แต่ในปัจจุบันแนวทางดังกล่าวได้มีการพัฒนาไปข้างหน้าอย่างรวดเร็ว ในขณะที่สูตรสำเร็จทางการตลาดแบบเดิม ๆ จะเน้นย้ำให้เอาชนะคู่แข่งด้วยการนำเสนอคุณลักษณะที่โดดเด่นด้วยตัวสินค้าและการบริการ โดยตรวจสอบความจำเป็น ความต้องการ ตลอดจนความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย และนำเสนอสิ่งที่ต้องการนั้น โดยสร้างความพึงพอใจให้กลุ่มเป้าหมายให้ได้มากกว่าคู่แข่งขึ้น โดยดำเนินการรักษาไว้ซึ่งความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม แนวคิดนี้เป็นแนวคิดที่รักษาความสมดุลระหว่างการทำกำไรของ

องค์กรความต้องการและความพึงพอใจของผู้บริโภคโดยตรง

#### 4. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยด้านความพึงพอใจ

สำหรับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยด้านความพึงพอใจ Moorhead และ Griffin (1995) กล่าวว่า เป็นความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น โดยแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ Rohall Milkie และ Lucas (2014) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ และ Wu Mei และ Chen (2009) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน นอกจากนี้ Halstead และ Page (1992) เสนอแนวคิดการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใด ๆ ที่ให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่จะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ 1. ความพึงพอใจด้านจิตวิทยา เป็นความพึงพอใจที่จะแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจาก

ความทุกข์ใด ๆ 2. ความพึงพอใจเกี่ยวกับตนเอง เป็นการหาความพอใจที่จะแสวงหาความสุขส่วนตัว ไม่มีพันธะผูกมัดกับสิ่งใด ๆ และ 3. ความพึงพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม เป็นความพึงพอใจที่จะแสวงหาความสุข เพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษยหรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์หนึ่งด้วย

#### 6. งานวิจัยด้านการท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

สมยศ วัฒนากมลชัย และเยาวลักษณ์ ยิมอ่อน (2553) กล่าวว่าผู้สูงอายุเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ธุรกิจการท่องเที่ยวไทยไม่ควรมองข้าม โดยเฉพาะในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันผู้สูงอายุจำนวนหนึ่งเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่น่าจะให้ความสำคัญเพราะมีกำลังซื้อ ไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาในการเดินทาง และยังมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องในแต่ละปี ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวจึงควรตระหนักถึงช่องทางการเพิ่มโอกาสทางการตลาดของตนจากกลุ่มคนเหล่านี้ แต่การจะทำธุรกิจการท่องเที่ยวให้ประสบความสำเร็จได้นั้น จำเป็นต้องมีข้อมูลรอบด้านเพื่อช่วยในการตัดสินใจ โดยการนำเสนอข้อมูลทั่วไปและผลงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศที่ผู้ประกอบการท่องเที่ยวควรทราบเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวสูงอายุ เพื่อจะได้สามารถวางแผนการดำเนินงานและจัดบริการทางการท่องเที่ยวที่เหมาะสม และดึงดูดให้ผู้สูงอายุตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว

สุรีย์ บุญญานูพงศ์ และกรวรรณ สังขกร (2555) ได้สำรวจและประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อหาแนวทางการพัฒนาและจัดการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในรูปแบบ Slow Tourism โดยรวบรวมข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวใน 8 จังหวัดภาคเหนือ และทำการคัดกรองคัดเลือกแหล่งท่องเที่ยวเพื่อสำรวจและประเมิน

ศักยภาพและความพร้อมในการรองรับการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ จาก 4 องค์ประกอบหลัก คือ การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว คุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว และสิ่งบริการการท่องเที่ยวในบริเวณใกล้เคียง ซึ่งตัวชี้วัดในแต่ละองค์ประกอบ และเกณฑ์การประเมินได้รับการพิจารณาให้ความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิด้านการจัดการท่องเที่ยว ผลการคัดกรองแหล่งท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบน 681 แห่งในเบื้องต้น พบว่ามีแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพในการจัดการท่องเที่ยวแบบ Slow Tourism สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเพียง 139 แห่ง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นแหล่งท่องเที่ยวประเภทศาสนสถานและประวัติศาสตร์ ตั้งอยู่ในเขตตัวเมือง มีการเข้าถึงสะดวกมีสิ่งบริการและอำนวยความสะดวกค่อนข้างสมบูรณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานพยาบาล ด้านศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวพบว่าแหล่งท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีศักยภาพระดับปานกลาง อย่างไรก็ตาม แหล่งท่องเที่ยวทุกแห่งยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งบริการไม่เพียงพอและไม่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ และยังมีขีดกิจกรรมรองรับการท่องเที่ยวแบบ Slow Tourism ดังนั้น แนวทางการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเดินทางท่องเที่ยวแบบ Slow Tourism สำหรับผู้สูงอายุ จึงต้องมุ่งเน้นการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว เร่งพัฒนากิจกรรมที่จะช่วยให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้ สัมผัส และซึมซับคุณค่าของสิ่งที่มีอยู่ในแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ และการจัดการท่องเที่ยวในรูปแบบที่ไม่เร่งรีบ

สุรชาติ สินวรรณ (2558) ศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวและชุมชนในพื้นที่ตลาดน้ำตลิ่งชัน เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร โดยทำการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวและประชาชนในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวและประชาชนท้องถิ่น เพื่อนำมาออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสมแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและพิจารณาพบว่านักท่องเที่ยวและชุมชนมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันคือควรมีการออกแบบและเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมทางกายภาพเพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและพิจารณาโดยเฉพาะการออกแบบเส้นทางสัญจรสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและพิการในการเดินทางมาท่องเที่ยวตลาดน้ำตลิ่งชันและเส้นทางลาดภายนอกอาคาร ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นนี้ นำไปสู่การออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมทางกายภาพสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและพิการ ดังนี้ เส้นทางสัญจรสำหรับผู้สูงอายุและพิการ ป้ายและสัญลักษณ์สำหรับผู้พิการ ป้ายนำทางแผนที่ อุปกรณ์ประกอบ ตู้โทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้สูงอายุและพิการ ม้านั่งพักผ่อน ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ทางลาดภายนอกอาคารและพื้นผิวทางลาด ซึ่งแนวทางจากการศึกษานี้สามารถนำไปใช้ในการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมทางกายภาพสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและพิการในสถานที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ ได้ เพียงแต่ต้องมีการปรับปรุงรูปแบบและเทคนิคให้เหมาะสมกับสถานที่นั้น ๆ

## ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาความแตกต่างลักษณะส่วนบุคคลและความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับการได้รับการบริการที่มีต่อความพึงพอใจในการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยสอบถามเกี่ยวกับกิจกรรมการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุที่จัดขึ้นในเขตกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2558 ซึ่งใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิด ที่ประกอบด้วยข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้สูงอายุ ด้านความคาดหวังด้านส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ และด้านความพึงพอใจแล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และการหาค่าความเชื่อมั่นของครอนบาร์ค ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.875 และนำไปแจกกับผู้สูงอายุที่มาใช้บริการสวนสาธารณะ 2 แห่ง ได้แก่ สวนสาธารณะลุมพินี และสวนสาธารณะจตุจักร ซึ่งเป็นแหล่งพบปะของผู้สูงอายุมาทำกิจกรรมร่วมกันทั้งตอนเช้าและตอนเย็น และวันหยุด ทั้งนี้ โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรไม่จำกัดจำนวนและความคลาดเคลื่อนที่ระดับ  $\pm 5$  ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยทำการแจกกับผู้สูงอายุที่มีประสบการณ์การท่องเที่ยวมากกว่า 1 ครั้งของกิจกรรมการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุที่จัดขึ้นในเขตกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2558 ในสวนสาธารณะลุมพินี จำนวน 200 คน และสวนสาธารณะจตุจักร จำนวน 200 คน เพื่อทำการศึกษาในครั้งนี้ โดยทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ตั้งแต่เดือน

มกราคม ถึง เดือนเมษายน 2559 และนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีวิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล 2 ส่วน ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ด้วยการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที่ แบบอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ

## ผลการวิจัย

สำหรับผลงานวิจัยนี้สามารถสรุปข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา และข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน ดังนี้ ข้อมูลเชิงพรรณนา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 66.50 อายุอยู่ระหว่าง 60-65 ปี จำนวน 327 คน คิดเป็นร้อยละ 81.75 คน สถานภาพสมรส จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.75 และระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน มีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1: ความแตกต่างลักษณะส่วนบุคคลของผู้สูงอายุด้านเพศมีผลต่อความความพึงพอใจในการท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที่ แบบอิสระต่อกัน (Independent Sample t-Test)

ตารางที่ 1: แสดงการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

ตัวแปร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ค่า t	Sig (P – Value)
ชาย	266	3.60	0.84	1.45	0.000***
หญิง	134	3.66	0.74		

P-Value ≤ 0.05<sup>\*</sup>, 0.01<sup>\*\*</sup>, 0.001<sup>\*\*\*</sup>

จากตารางที่ 1 พบว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกันโดยพบว่า เพศชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2: ความแตกต่างลักษณะส่วนบุคคลของผู้สูงอายุด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระดับรายได้ มีผลต่อความพึงพอใจในการท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน  
การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ตารางที่ 2: แสดงการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

ตัวแปร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	ค่า F	Sig. (P-Value)
อายุ	400	14.936	0.000***
สถานภาพ	400	25.886	0.000***
ระดับการศึกษา	400	22.554	0.000***

P-Value ≤ 0.05<sup>\*</sup>, 0.01<sup>\*\*</sup>, 0.001<sup>\*\*\*</sup>

จากตารางที่ 2 ความแตกต่างลักษณะส่วนบุคคลของผู้สูงอายุ ด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจในการท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3: ความคาดหวังกับการได้รับการบริการในการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กัน  
โดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment of Coefficient Correlation)

ตารางที่ 3: แสดงการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3

ตัวแปร	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง	ค่าความสัมพันธ์ เพียร์สัน	ค่านัยสำคัญ ทางสถิติ	ระดับ ความสัมพันธ์
ปัจจัยด้านความคาดหวังกับการ ด้านการได้รับการบริการ	400	0.423	0.000***	ปานกลาง

P-Value  $\leq 0.05^*$ ,  $0.01^{**}$ ,  $0.001^{***}$ 

จากตารางที่ 3 พบว่าความคาดหวังกับการได้รับการบริการในการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ( $r=0.423$ ,  $p \leq 0.05$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 4: ความคาดหวังและการได้รับการบริการมีผลต่อความพึงพอใจในการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis)

ตารางที่ 4: แสดงการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4

ตัวแปร	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)
1. ปัจจัยด้านความคาดหวัง	-0.620	1.45	0.000***
2. ปัจจัยด้านการได้รับการบริการ	0.876	2.02	0.000***

 $R^2=0.798$ , F-Value = 19.61, n = 400, P-Value  $\leq 0.05^*$ ,  $0.01^{**}$ ,  $0.001^{***}$ 

จากตารางที่ 4 พบว่าปัจจัยด้านความคาดหวัง ( $\beta = -0.620$ ,  $t=1.45$ ,  $\leq 0.05$ ) และ ปัจจัยด้านการได้รับการบริการ ( $\beta = 0.876$ ,  $t=2.02$ ,  $\leq 0.05$ ) มีผลต่อความพึงพอใจในการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## อภิปรายผล

งานวิจัยเรื่องการศึกษาความแตกต่างลักษณะส่วนบุคคลและความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับ

การได้รับการบริการที่มีต่อความพึงพอใจในการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าความแตกต่างลักษณะส่วนบุคคลของผู้สูงอายุด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจในการท่องเที่ยวในกรุงเทพแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Tannen (1990) และ Reskin และ Padavic (1994) และ Welbourne (2005) ที่กล่าวว่าผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันมากในเรื่องของ ทักษะคิด ค่านิยม และระบบความคิด โดยส่วนมากได้รับผลกระทบจากเงื่อนไขของวัฒนธรรม

และสังคมเป็นตัวกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน ในเรื่องของอายุสอดคล้องกับ Sanderson และ Scherbov (2007) และ Yeandle (2005) ที่พบว่าความคิดและพฤติกรรมโดยทั่วไปแล้วคนที่มีอายุน้อยกว่ามักจะมีความคิดเห็นเสรีนิยมยึดถืออุดมการณ์ใฝ่ร้อนและมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่มีอายุมากกว่า ในขณะที่คนที่มีอายุมากจะมีความคิดอนุรักษ์นิยมยึดถือการปฏิบัติระมัดระวัง และมองโลกในแง่ร้ายมากกว่าคนที่มีอายุน้อยกว่า สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากคนที่มีอายุมากกว่าจะมีประสบการณ์ในชีวิต ซึ่งเคยผ่านยุคปัญหาต่าง ๆ มามากกว่า รวมถึงด้านสถานภาพที่ Cox และ Beale (1997) และ United Nations Population Division (2011) รายงานว่าผู้ที่เป็นโสดจะมีการตัดสินใจในการเรื่องของตนคิดค่านิยม และระบบความคิด ที่นำไปสู่การพฤติกรรม การตัดสินใจ และความรู้สึกที่พึงพอใจได้มากกว่าผู้ที่มีภาระทางครอบครัว หรือมีภาระเรื่องการดูแลทางครอบครัว และจะมีวิธีการพิจารณาที่ค่อนข้างจะซับซ้อนมากกว่า และด้านการศึกษาที่ United Nations Population Division (2011) และ United Nation Population Fund (UNFPA) (2011) ได้สรุปว่าผู้ที่มีการศึกษาต่างกัน จะมีทัศนคติ ค่านิยม ระบบความคิดและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะมีความสนใจข้อมูลต่าง ๆ และมักจะไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ จะต้องมีหลักฐานหรือเหตุผลสนับสนุนเพียงพอจึงจะเชื่อจากประเด็นความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลของผู้สูงอายุที่มีผลต่อความพึงพอใจในการท่องเที่ยว ในกรุงเทพแตกต่างกันนั้น สอดคล้องกับวัชรินทร์ เสมามอญ (2556) และภัทรพร พิทักษ์ธรรม และอนุภาค เสาร์สาวภาคย์ (2558) ที่ระบุว่าความพึงพอใจของสูงอายุอาจจะแสดงให้เห็นทั้งทางด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ สังคมและจิตใจ

แต่ทั้งนี้อาจจะแตกต่างกันไปบ้าง แล้วแต่สภาพแวดล้อมและบทบาทของแต่ละบุคคล หรือการได้รับความสำเร็จหรือไม่สำเร็จในแต่ละลำดับขั้นของความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์ (Maslow) ดังนั้น แนวคิดในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุ จึงต้องเป็นการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในการท่องเที่ยวเพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองในด้านต่าง ๆ อย่างเต็มที่ และสะท้อนออกมาต่อความพึงพอใจที่เกิดขึ้น

ด้านความคาดหวังกับการได้รับการบริการในการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างประชากรของประเทศไทยที่จะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่มีความคาดหวังสูง เนื่องจากมีกำลังซื้อที่เกิดจากการออม ในขณะเดียวกันที่รัฐบาลก็ให้การสนับสนุนกับผู้สูงอายุ ให้มีชีวิตที่ดี ทั้งในเรื่องของสุขภาพ ชีวิตความเป็นอยู่และการท่องเที่ยว (“วาระแห่งชาติรับมือ “สังคมผู้สูงอายุ”, 2559) และพวงทอง ไกรพิบูลย์ (2559) ปิยวรรณ ปันทานเต (2559) และสมประวิณ มั่นประเสริฐ, สุวนิดา อารยเวชกิจ และจารีย์ ปิ่นทอง (2559) ชลตรงค์ทองสง (2558) และกรมกิจการผู้สูงอายุ (ม.ป.ป.) ซึ่งเรื่องดังกล่าวทำให้ผู้ประกอบการทางอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว จำเป็นต้องใช้เป็นแนวทางในการคาดคะเนเรื่องของความคาดหวังในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มผู้สูงอายุว่ามีความคาดหวังในเรื่องใดบ้าง ยกตัวอย่างเช่น การจัดโปรแกรมแบบ Slow Tourism ที่เป็นการท่องเที่ยวในลักษณะที่ไม่เร่งรีบ เรียบง่าย ใกล้เคียงธรรมชาติ ปลอดภัย ไม่สร้างมลพิษ เน้นอาหารสะอาดเพื่อสุขภาพ ความปลอดภัย การปฐมพยาบาล หรือการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับ

ยานพาหนะเดินทาง เนื่องจากกลุ่มผู้สูงอายุจะต้องใช้เงินที่เก็บออมมาในการใช้จ่ายกับการท่องเที่ยวให้คุ้มค่า และความคาดหวังเหล่านั้นต้องมีความสัมพันธ์กับการได้รับการบริการในการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุ เพื่อให้กลุ่มผู้สูงอายุมาใช้บริการกับผู้ประกอบการทางอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต่อไปในอนาคต ทั้งนี้ผู้ประกอบการทางอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจำเป็นต้องศึกษาแนวทางกลยุทธ์ของรัฐบาลในการขับเคลื่อนในเรื่องดังกล่าวไปพร้อม ๆ กัน ด้วยเพื่อทำให้การดำเนินกิจกรรมสามารถบรรลุผลได้อย่างเป็นรูปธรรม (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2558) และ ชลตรงค์ ทองสง (2558) และกวิณ วงศ์ลีดี (2554) และจันทรีจิตร เขียรสิริ, ชันทวัต วันดี สุรีย์ บุญญาบุหงศ์ และกรวรรณ สังขกร (2555)

ในส่วนของปัจจัยด้านความคาดหวังและปัจจัยด้านการได้รับการบริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครโดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับ Eccles และ Wigfield (2002) และ Iyer (2009) กล่าวว่าความคาดหวัง เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีความคาดหวังและมีความเชื่อมั่นต่อระดับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่บุคคลได้มีการกำหนดไว้แล้ว ทั้งนี้ความคาดหวังของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันตามภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ การให้คุณค่าแก่สิ่งนั้น ๆ ทำให้เกิดพฤติกรรมเพื่อนำไปสู่ความคาดหวังเหล่านั้น อย่างไรก็ตามความคาดหวังเป็นความต้องการของมนุษย์เมื่อเกิดขึ้นแล้ว ก็มักจะคาดหวังสูงขึ้นไปอีกตามลำดับ ส่วนด้านส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ Wilson Zeithaml Bitne และ Gremler (2012) และ Morrison (2010) กล่าวว่า ในอุตสาหกรรมบริการจำเป็นต้องให้ความสำคัญในประเด็นของปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมด้านบุคคล หรือพนักงาน ด้านกายภาพและการนำเสนอ และด้านกระบวนการ รวมถึงสามารถประยุกต์ใช้ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการเพื่อนำไปสู่การสร้าง ความประทับใจให้กับลูกค้า เป็นการสร้างภาพลักษณ์และความรู้สึก (Image and Emotional Marketing) ที่ดีในงานด้านการบริการ

นอกจากนี้หลายองค์กรในอุตสาหกรรมด้านการท่องเที่ยวกำลังมุ่งหน้าสู่แนวทางการตลาดทางภาพลักษณ์และความรู้สึกเพื่อเอาชนะใจลูกค้า โดยสร้างความพึงพอใจให้กลุ่มเป้าหมายให้ได้มากกว่าคู่แข่ง และรักษาความสัมพันธ์ระหว่างการทำกำไรขององค์กร ความต้องการและความพึงพอใจของผู้บริโภคโดยตรง ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น เป็นความรู้สึกทางบวกที่ทำให้มีความสุข (Moorhead และ Griffin (1995) Rohall Milkie และ Lucas (2014) Wu Mei และ Chen (2009) และ Halstead และ Page (1992)) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมยศ วัฒนาภมลชัย และเยาวลักษณ์ ยิ้มอ่อน (2553) กล่าวว่าผู้สูงอายุเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ธุรกิจการท่องเที่ยวไทยไม่ควรมองข้าม โดยเฉพาะในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน ผู้สูงอายุจำนวนหนึ่งเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่น่าจะให้ความสำคัญเพราะมีกำลังซื้อ ไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาในการเดินทาง และยังมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องในแต่ละปี จึงไม่ควรมองข้ามในเรื่องของความคิดเห็นและพฤติกรรม รวมถึงการศึกษาของ สุรีย์ บุญญาบุหงศ์ และกรวรรณ สังขกร (2555) ได้สำรวจและประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาและจัดการท่องเที่ยว

สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในรูปแบบ Slow Tourism พบว่าต้องมุ่งเน้นการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว เร่งพัฒนากิจกรรมที่จะช่วยให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้ สัมผัส และซึมซับคุณค่าของสิ่งที่มีอยู่ในแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ และการจัดการท่องเที่ยวในรูปแบบที่ไม่เร่งรีบ เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังการได้รับบริการ และความรู้สึกพึงพอใจในการท่องเที่ยว และงานวิจัยของ สุรชาติ สินวรณ์ (2558) ศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวและชุมชนในพื้นที่ตลาดน้ำตลิ่งชัน เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร พบว่านักท่องเที่ยวและชุมชนมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ ควรมีการออกแบบและเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมทางกายภาพเพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและพิการ และควรนำไปสู่การออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมทางกายภาพสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและพิการ เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังและการผู้สูงอายุมีความต้องการที่จะได้รับการบริการ ซึ่งจะส่งผลโดยตรงกับความพึงพอใจในการท่องเที่ยว

ของผู้สูงอายุ และนำมาสู่การการใช้บริการซ้ำต่อไปในอนาคต

### ข้อเสนอแนะ

1. หน่วยงานราชการ เช่น กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สามารถใช้ผลการวิจัยเป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมโครงการในการท่องเที่ยวที่ทำให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตและสุขภาพจิตที่ดี จากการมีส่วนร่วมกับกิจกรรมและโครงการด้านการท่องเที่ยว
2. ผู้ประกอบการด้านอุตสาหกรรมสามารถใช้ผลการวิจัยเป็นการกำหนดกลยุทธ์ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตลาดใหม่ โดยทำความเข้าใจในเรื่องของความคาดหวัง ความรู้สึกคุณค่าจากการได้รับการบริการ และความพึงพอใจของผู้สูงอายุ
3. นักวิชาการ หรือนักวิจัย สามารถใช้ผลการวิจัยเป็นแนวทางในการศึกษาในแง่มุมอื่น ๆ ที่สามารถต่อยอดได้จากการวิจัย เช่น การร่วมมือของหน่วยงานราชการกับหน่วยงานเอกชนในการพัฒนากิจกรรมโครงการด้านการท่องเที่ยวผู้สูงอายุร่วมกัน เป็นต้น

### เอกสารอ้างอิง

- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (ม.ป.ป.). สืบค้นเมื่อ กันยายน 1, 2559, จาก [http://moc.ocsc.go.th/moc/sites/default/files/04\\_1\\_krm\\_khmuul\\_krmkicckhaarphuuuungaayu59.pdf](http://moc.ocsc.go.th/moc/sites/default/files/04_1_krm_khmuul_krmkicckhaarphuuuungaayu59.pdf).
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). *ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558 – 2560*. สืบค้นเมื่อ กันยายน 7, 2559, จาก [http://www.mots.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=7114](http://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=7114).
- กวิน วงศ์ลีตี. (2554). *การศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติในประเทศไทย*. สืบค้นเมื่อ กันยายน 1, 2559, จาก <http://www.ssruir.ssru.ac.th/bitstream/ssruir/552/1/147-54.pdf>.

- จันทร์จิตร เรียงสิริ, ฉันทวัต วันดี, สุรีย์ บุญญานพวงศ์ และกวรรณกร สังขกร. (2555). การประเมินศักยภาพการตลาดท่องเที่ยวแบบไม่รีบเร่งสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ ในภาคเหนือตอนบน วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยพาร์อีสเทอร์น. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยพาร์อีสเทอร์น**, 6(1), 49-62.
- ชลตรงค์ ทองสง. (2558). แนวคิดการพัฒนา Slow Tourism ในประเทศไทย. **วารสารวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา**, 12(2), 1-12.
- ปิยวรรณ ปนิทานเต. (2559). เมื่อความชรา กำลังจะมาเยือน..โลก. **วารสารเทคโนโลยีวิสต์**, 80, 28-31.
- พวงทอง ไกรพิบูลย์. (2556). **ผู้สูงอายุ (Older person)**. สืบค้นเมื่อ กันยายน 15, 2559, จาก <http://haamor.com/>.
- ภัทรพร พิทักษ์ธรรม และอนุภาค เสาร์เสาวภาคย์. (2558). **โครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ**. สืบค้นเมื่อ กันยายน 1, 2559, จาก <http://www.otptransportforall.com/udsfiles/docs/รายงานผลการศึกษาระดับสมบูรณ.pdf>.
- วัชรินทร์ เสมามอญ. (2556). **การมีส่วนร่วมในการพัฒนารูปแบบการจัดกิจกรรมนันทนาการสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดอ่างทอง**. สืบค้นเมื่อ กันยายน 10, 2559, จาก [http://rdi.aru.ac.th/e\\_journal/pdf/158.pdf](http://rdi.aru.ac.th/e_journal/pdf/158.pdf).
- วาระแห่งชาติรับมือ "สังคมผู้สูงอายุ" ส่งเสริมการออม...เพิ่มผลิตภาพแรงงาน. (2556). **ประชาชาติธุรกิจ**. สืบค้นเมื่อ กันยายน 12, 2559, จาก [http://www.prachachat.net/news\\_detail.php?newsid =1376552357](http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid =1376552357).
- สมประวิณ มั่นประเสริฐ, ฐานิดา อารยเวชกิจ และจารีย์ ปิ่นทอง. (2559). **เศรษฐกิจไทยในสังคมชราภาพ: บริบทใหม่ต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจและความเหลื่อมล้ำทางรายได้**. สืบค้นเมื่อ กันยายน 1, 2559, จาก [https://www.pier.or.th/wp-content/uploads/2016/04/aBRIDGEd\\_2016\\_009.pdf](https://www.pier.or.th/wp-content/uploads/2016/04/aBRIDGEd_2016_009.pdf).
- สมยศ วัฒนากมลชัย และเยาวลักษณ์ ยิ้มอ่อน. (2553). นักท่องเที่ยวสูงอายุ: กลุ่มเป้าหมายที่มีศักยภาพสำหรับธุรกิจการท่องเที่ยว. **วารวิชาการปัญญาภิวัฒน์**, 2(1), 95-103.
- สุรชาติ สินวรรณ. (2558). **แนวทางการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมทางกายภาพเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุและพิการ ตลาดน้ำตลิ่งชัน**. **วารสารวิจัย มสส สาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์**, 11(3), 97-116.
- สุรีย์ บุญญานพวงศ์ และกวรรณกร สังขกร. (2555). การจัดการแหล่งท่องเที่ยวแบบ SLOW TOURISM สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภาคเหนือตอนบน. **วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น**, 5(1), 85-100.
- Cox, T. Jr. & Beale, R. L. (1997). *Developing a competency to manage diversity*. San Francisco: Berrett Koehler.
- Eccles, J. S. & Wigfield, A. (2002). Motivational beliefs, values, and goals. *Annual Review of Psychology*, 53, 109-132.

- Halstead D., & Page, Jr. T.J. (1992). The effects of satisfaction and complaining behavior on consumers repurchase behavior. *Journal of Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 5, 1–11.
- Iyer, A. (2009). **Expectancy theory of motivation**. Buzzle Website. Retrieved September 1, 2016, from <http://www.buzzle.com/articles/expectancy-theory-of-motivation.html>
- Moorhead, G., & Griffin, R. W. (1995). **Organizational behavior: Managing people and organizations** (5<sup>th</sup> ed.). Boston: Houghton Mifflin.
- Morrison, A. M. (2010). **Hospitality & travel marketing** (4<sup>th</sup> ed., international ed.). Clifton Park, NY: Delmar Cengage Learning.
- Reskin B., & Padavic I. (1994). **Women and Men at Work**. Thousand Oaks, CA: Pine Forge.
- Rohall, D.E., Milkie, M.A., Lucas, J.W. (2014). **Social psychology: Sociological perspectives**. Boston: Pearson.
- Sanderson, W.C. & Scherbov, S. (2007). A new perspective on population aging. *Demographic Research*, 16(2), 27–5.
- Tannen, D. (1990). **You just don't understand: Women and men in conversation**. N.Y.: Ballantine Books.
- United Nation Population Fund (UNFPA), Country Office in Thailand. (2011). **Impact of demographic change in Thailand**. Bangkok, Thailand: UNFPA.
- United Nations Population Division. (2011). **World population prospects: The 2010 revision**. New York: UNFPA.
- Welbourne, T. (2005). **Women "Take Care," Men "Take Charge:" Stereotyping of U.S. Business Leaders Exposed**. NY: Catalyst.
- Wilson, A., Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2012). **Services marketing: Integrating customer focus across the firm**. UK: McGraw Hill.
- Wu, C., Mei, T., & Chen, L. (2009). **How do positive views maintain life satisfaction**. Springer.
- Yeandle, S. (2005). **Older Workers and Work-Life Balance**. York, UK: York Publishing Services.