

แอปพลิเคชันการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันตก

Senior Tourism Application in Western Thailand

พรทรัพย์ พรสวัสดิ์*

วรรณภา พินิตสุภาภมร**

จุรีย์ เจริญธีรบุรณ์***

จงจันทน์ มหาดเล็ก****

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานและความต้องการข้อมูลด้านการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันตกรวมทั้งวิเคราะห์รูปแบบแอปพลิเคชันและพัฒนาฐานข้อมูลบนแอปพลิเคชันสำหรับการท่องเที่ยวที่ไร้ความเร่งรีบสำหรับผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันตกโดยการศึกษาในพื้นที่จังหวัดกาญจนบุรี ราชบุรี เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ การดำเนินการวิจัยประกอบด้วย 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาฐานข้อมูลตามความต้องการของนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในภูมิภาคตะวันตก 4 จังหวัด โดยการวิเคราะห์เอกสารและใช้แบบสอบถามเชิงปริมาณและแบบสอบถามเชิงลึก ขั้นตอนที่ 2 พัฒนาฐานข้อมูลการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันตกโดยการออกแบบและสร้างแอปพลิเคชันร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมทั้งการทดลองใช้แอปพลิเคชันที่พัฒนาขึ้นโดยการอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ มีการประเมินผลการใช้ฐานข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ระดับลึก

ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้สูงอายุจำนวน 402 คนจะทำการสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและเชื่อถือข้อมูลต่าง ๆ ที่สืบค้นคิดเป็นร้อยละ 59.95 จากแหล่งข้อมูลที่ตนมีความเชื่อมั่น โดยสืบค้นข้อมูลการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 43.03 กลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุเป็นผู้ที่เกิดก่อนยุคที่จะมีการพัฒนาคอมพิวเตอร์และโทรศัพท์มือถือ (ก่อน พ.ศ. 2498) แต่ก็ยังมีความสามารถในการเรียนรู้การใช้งานสื่อเทคโนโลยีได้ดีและยังได้แสดงความสนใจในการใช้แอปพลิเคชันเกี่ยวกับการท่องเที่ยวมากถึงร้อยละ 82.59 ในการอบรมการใช้งานแอปพลิเคชัน Western Thailand สำหรับผู้สูงอายุพบว่าผู้เข้าร่วมโครงการอบรมฯ มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านปุ่มคำสั่งในการเลือกและข้อความลิงค์สื่อความหมายได้ชัดเจน เข้าใจง่าย ใช้ตัวอักษรที่เหมาะสม สามารถอ่านได้ง่ายและชัดเจน นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในด้านภาพประกอบต่าง ๆ ที่สื่อความหมายได้ชัดเจนและการจัดองค์ประกอบโดยรวมที่มีความกลมกลืน ดูน่าสนใจและใช้งานง่ายในการประเมินผลฐานข้อมูลโดยการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวจำนวน 12 คนพบว่าแอปพลิเคชันมีประโยชน์มากช่วยทำให้เกิดความสะดวกสบาย ทำให้สามารถเดินทางไปในสถานที่ที่ไม่รู้จักได้ง่ายขึ้น ช่วยให้นักท่องเที่ยวสามารถค้นหาข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวได้ด้วยตนเอง

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภาควิชาคณิตศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

** อาจารย์ ภาควิชาคณิตศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

*** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภาควิชาชีวเภสัชศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

**** อาจารย์ ดร. หน่วยงานมีปัญญาทางเภสัชศาสตร์"ประโชติ เปล่งวิทยา"คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

The objectives of this research were to study the basic information and the need for seniortourist in the western region and to analyze the application forms and develop database on applications for seniorslow tourism inKanchanaburi, Ratchaburi, Phetchaburi, and PrachuapKhiri Khan. The study was conducted on the Research and Development basis. The procedure of the research comprised of 2 steps which were step 1, study and analyze basic information used for developing database according to the need of tourists, entrepreneurs and involving sectors in the western region in the area of 4 provinces and step 2, develop the tourist database for seniors in the western region by designing and building the application with the involving sectors, organized the workshop for senior tourists. The use of database was evaluated by in-depth interview.

The findings showed that questionnaire answerer were 402 seniors. They searched for tourist places information from the reliable information sources they believed 59.95% by which 43.03% of them search for travelling information. The senior tourist group was born before the development of computer and mobile phone (before 1955). However, they could be able to learn to use technological media well and showed the interest in using applications about 82.59%. In the workshop for using Western Thailand application for seniors, the participants were satisfied most with the tool bottom and the link messages were precise, were easy to understand, and used appropriate letters which were easy to read and obvious. Moreover, the satisfaction was at the most level for the illustrations which conveyed the meaning clearly. The composition management was totally harmonious, interesting, and easy to use. The evaluation of database by in-depth interviewing 12 tourists showed that the application is very useful and convenient and helps to travel to the unknown places more easily. The tourists could also search for the information of the tourist places by themselves.

บทนำ

ในสังคมปัจจุบัน พบว่าประเทศต่างๆ ทั่วโลกมีจำนวนสัดส่วนของผู้สูงอายุที่มีอายุมากกว่า 65 ปีต่อเด็กที่มีอายุต่ำกว่า 15 ปีจำนวนร้อยละเพิ่มขึ้นมากกว่าเท่าตัว จากร้อยละ 24 ในปี พ.ศ. 2493 เพิ่มขึ้นร้อยละ 33 ในปี 2543 และมีการคาดการณ์ว่าระหว่างปี พ.ศ. 2543 ถึง 2593 ดัชนีผู้สูงอายุจะเพิ่มสูงมาก โดยเฉพาะเอเชีย ลาตินอเมริกาและแคริบเบียนจะมีดัชนีผู้สูงอายุเพิ่มมากกว่าสี่เท่า (United Nation, 2556 : 15-22) สำหรับประเทศในประชาคมอาเซียน ร้อยละของประชากรผู้สูงอายุ ในปี พ.ศ. 2555 มากที่สุดคือประเทศไทย (ร้อยละ 10.0) รองลงมาได้แก่

สิงคโปร์ (ร้อยละ 9.0) เวียดนาม (ร้อยละ 7.0) อินโดนีเซีย (ร้อยละ 6.0) เมียนมาร์ (ร้อยละ 5.0) และมาเลเซีย (ร้อยละ 5.0) สำหรับประเทศฟิลิปปินส์ กัมพูชา และลาวมีร้อยละของประชากรผู้สูงอายุน้อยที่สุดคือร้อยละ 4.0(สำนักงานส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ, 2555) ในประเทศไทยประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นจาก 1.2 ล้านคนในปี พ.ศ. 2503 เป็นประมาณ 8.5 ล้านคนในปี พ.ศ. 2553 โดยสัดส่วนที่เป็นประชากรผู้สูงอายุในระยะแรก ๆ เพิ่มขึ้นอย่างช้า ๆ และเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วขึ้นนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2523 เป็นต้นมา สัดส่วนของประชากรผู้สูงอายุได้เพิ่มขึ้นจากร้อยละ

4.6 ในปี พ.ศ. 2503 เป็นร้อยละ 5.5 ในปี พ.ศ. 2523 และร้อยละ 13.2 ในปี พ.ศ. 2553 (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2554 : 8-9) องค์การสหประชาชาติได้ประเมินสถานการณ์ว่าในปี พ.ศ. 2544-2643 จะเป็นศตวรรษแห่งผู้สูงอายุ กล่าวคือ มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรรวมทั่วโลก สำหรับประเทศไทยสำนักงานสถิติแห่งชาติระบุว่าประเทศไทยได้ถูกจัดให้เป็นประเทศที่อยู่ในสังคมผู้สูงอายุมาตั้งแต่ พ.ศ. 2548 ทั้งนี้เนื่องมาจากกระบวนการลดลงของการตายและการเจริญพันธุ์ ทำให้เกิดการเพิ่มจำนวนในส่วนประชากรผู้สูงอายุ (สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2552 : iii) รัฐบาลถือว่าผู้สูงอายุเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีค่า จึงได้กำหนดให้ทุกวันที่ 13 เมษายน เป็นวันผู้สูงอายุ ตั้งแต่ปี 2525 เป็นต้นมา

นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้นับว่ามีส่วนสำคัญต่อรายได้จากการท่องเที่ยวจำนวนมากเนื่องจากความพร้อมในการใช้จ่ายและใช้เวลาท่องเที่ยวเป็นเวลานาน จากจำนวนนักท่องเที่ยวสูงอายุในปี พ.ศ. 2554 ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย พบว่าร้อยละนักท่องเที่ยวมาจากประเทศในแถบอเมริกามากที่สุดเป็นร้อยละ 21 รองลงมาเป็น มาเลเซีย ประเทศในแถบเอเชียเนียบ และลาวคิดเป็นร้อยละ 20, 19, 17 ตามลำดับ การส่งเสริมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวสูงวัยจึงมีความสำคัญที่มีอาจมองข้ามไม่ได้ เนื่องจากนักท่องเที่ยวสูงวัยมีกำลังซื้อสูง ไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาในการเดินทาง นักท่องเที่ยวสูงวัยเป็นกลุ่มตลาดใหม่ที่สร้างความสนใจจากทะเล ชายหาด และแหล่งช้อปปิ้งมาสนใจวัฒนธรรม ธรรมชาติและอาหาร (Bauer, 2012 : 59-68) นักท่องเที่ยวในกลุ่มนี้มีพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่แตกต่างจากนักท่องเที่ยวในกลุ่มอื่น ๆ โดยพฤติกรรมการท่องเที่ยวเกิดจากแรงจูงใจหรือแรงขับภายในที่กระตุ้นให้นักท่องเที่ยวเลือกที่จะไปเที่ยว ณ สถานที่ใดสถานที่หนึ่ง แรงจูงใจสำหรับนักท่องเที่ยวสูงวัย ได้แก่ ต้องการหาประสบการณ์

ใหม่ ๆ เยี่ยมชมสถานที่ใหม่ ๆ ต้องการพักผ่อน ต้องการหลีกเลี่ยงความจำเจ ต้องการมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ต้องการพักผ่อน เยี่ยมเยือนครอบครัวและเพื่อน ต้องการดื่มด่ำกับธรรมชาติที่สวยงาม และต้องการใช้เวลาว่างในการท่องเที่ยว (Lee andTideswell, 2005 : 249-263)

แรงจูงใจมีผลต่อพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเลือกสถานที่ท่องเที่ยว เลือกสถานที่พักผ่อน และการเลือกกิจกรรมที่ทำในระหว่างท่องเที่ยว ในกระบวนการตัดสินใจเลือกของนักท่องเที่ยวข้างต้น มักอาศัยข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ด้วยเชื่อว่าข้อมูลจะช่วยให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจได้ดีขึ้น ทำให้มั่นใจในการตัดสินใจมากขึ้น และช่วยลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการตัดสินใจ แหล่งข้อมูลที่สำคัญสำหรับนักท่องเที่ยวคือประสบการณ์และความจำของนักท่องเที่ยวเอง กระบวนการหาข้อมูลขึ้นอยู่กับสถานการณ์ใช้งาน วัฒนธรรม เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และชั้นทางสังคม นักท่องเที่ยวชาวเยอรมันนิยมหาข้อมูลจากหนังสือนำเที่ยวและมีแนวโน้มที่จะหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตและสำนักงานท่องเที่ยวของรัฐบาลมากกว่านักท่องเที่ยวชาวอังกฤษซึ่งนิยมหาข้อมูลจากบริษัทนำเที่ยว (สวีร์นัสส์, โสภณศิริ, 2554) นักท่องเที่ยวสูงวัยมีแนวโน้มที่จะรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองซึ่งข้อมูลมักแตกต่างกับสื่อภายนอก นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มักได้รับข้อมูลมาจากครอบครัว เพื่อน คนรู้จัก และเพื่อนบ้าน ทั้งนี้ข้อคิดเห็นและกิตติศัพท์ของโรงแรมเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกในกลุ่มของนักท่องเที่ยวสูงวัย (Ananth et al., 1992 : 12-24) ผู้สูงวัยมักอ่านหนังสือมากและชอบฟังวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ และวิทยุจึงเป็นสื่อโฆษณาที่มีประสิทธิภาพในการเข้าถึงนักท่องเที่ยวสูงวัย ในขณะที่เดียวกันข้อมูลในแผ่นพับและแค็ตตาล็อกจากบริษัทท่องเที่ยวมักไม่ได้รับความสนใจจากผู้สูงวัย (Grande, 1993 : 40-57 inAlén, 2555)

ในโลกยุคเครือข่ายไร้สายการค้นหาข้อมูลของผู้สูงวัยเริ่มมีการเปลี่ยนแปลง ผู้สูงวัยหลายท่านมีทักษะและความชำนาญในการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้เป็นอย่างดีจากประสบการณ์ความชำนาญในช่วงวัยทำงาน นอกจากนี้ผู้สูงอายุในยุคปัจจุบันจำนวนไม่น้อยที่เอาเวลาไปนั่งเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้ทันกับกระแสโลกาภิวัตน์(สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, 2552 : iii) ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในสหรัฐอเมริกาที่มีอายุตั้งแต่ 50-64 ปีมีจำนวนเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 4 ในปี พ.ศ. 2551 เป็นร้อยละ 47 และ 60 ในปี พ.ศ. 2553 และ 2556 ตามลำดับ สำหรับผู้ที่มีอายุมากกว่า 65 ปี มีจำนวนเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 1 ในปี พ.ศ. 2551 เป็นร้อยละ 26 และ 43 ในปี พ.ศ. 2553 และ 2556 ตามลำดับ (Pew Research Centre, 2013) จากสถิติผลการสำรวจการใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตในแต่ละกลุ่มอายุระหว่าง พ.ศ. 2553-2555 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า กลุ่มผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 50-59 ปีมีจำนวนเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 7 ในปี พ.ศ. 2553 เป็นร้อยละ 11 และ 12 ในปี พ.ศ. 2554 และ 2555 ตามลำดับ สำหรับผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีจำนวนเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 1 ในปี พ.ศ. 2553 เป็นร้อยละ 2.6 และ 3 ในปี พ.ศ. 2554 และ 2555 ตามลำดับ โดยในปี พ.ศ. 2555 กลุ่มผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 50-59 ปีใช้คอมพิวเตอร์เพื่อความบันเทิงมากที่สุด (ร้อยละ 23) รองลงมาคือท่องอินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 21) หาความรู้ (ร้อยละ 19) และทำงาน (ร้อยละ 18) ส่วนกลุ่มผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีกลับมีการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อทำงานมากที่สุด (ร้อยละ 30) รองลงมาคือ ท่องอินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 22) บันทึ (ร้อยละ 20) และหาความรู้ (ร้อยละ 16) (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2013)จากการสำรวจพฤติกรรมการค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวของ eMarketer(2013) พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะค้นหาข้อมูลจากเว็บไซต์ที่

เป็นแหล่งรวมข้อมูลและมีระบบค้นหาข้อมูล รองลงมาจึงค้นหาข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยวจากเว็บไซต์เฉพาะของสถานที่นั้น ๆ

จากความต้องการข้อมูลทางด้านการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงวัยโดยเฉพาะผู้สูงวัยที่เป็นชาวต่างชาติเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อสินค้าท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็ว ในขณะที่แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในประเทศไทยสำหรับผู้สูงอายุนั้นยังคงมีน้อย (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2013) ข้อมูลมักกระจุกกระจายอยู่ตามแหล่งข้อมูลท่องเที่ยวทั่วไปและมีเนื้อหาที่จำกัดไม่สามารถใช้เป็นข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเพื่อการท่องเที่ยวได้ ทำให้คณะผู้วิจัยเห็นถึงความจำเป็นในการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุเชิงสาธารณะที่ไม่มีจุดมุ่งหมายในเชิงธุรกิจและมีรายละเอียดมากเพียงพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวในภูมิภาคตะวันตกเพื่อรองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจของสหภาพเมียนมาร์ที่มีโครงการทำเรื่อน้ำลึกทวายซึ่งจะส่งผลให้เมืองหน้าด่านทางตะวันตกอย่างจังหวัดกาญจนบุรีกลายเป็นเส้นทางการค้าแห่งใหม่ของโลก นอกจากนี้จังหวัดกาญจนบุรียังถูกกำหนดให้เป็น 1 ใน 5 พื้นที่ที่จะรองรับนักท่องเที่ยวพักระยะยาวที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในระยะแรกโดยคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวพักระยะยาวแห่งชาติ (สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545 : 35 - 43) นอกจากนี้การเชื่อมโยงการท่องเที่ยวจากจังหวัดกาญจนบุรีผ่านทางราชบุรี เพชรบุรีมาจนถึงประจวบคีรีขันธ์ยังสร้างความหลากหลายของกิจกรรมและแหล่งท่องเที่ยว ทั้งป่าเขา น้ำตก แม่น้ำ ทะเล หาดทราย และอุทยานประวัติศาสตร์ ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถเลือกกิจกรรมที่ตรงกับความต้องการได้ รวมถึงการเดินทางสะดวกสามารถเลือกเดินทางได้หลากหลายวิธี ทั้งรถประจำทาง รถยนต์ส่วนบุคคลและรถไฟ

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้เป็นแบบการวิจัยและพัฒนา ประเภทการวิจัยแบบมีส่วนร่วม มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาข้อมูลพื้นฐานและความต้องการข้อมูลด้านการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันตก
2. วิเคราะห์รูปแบบแอฟฟลิเคชันสำหรับการท่องเที่ยวที่ได้รับความเร่งรีบสำหรับผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันตก
3. พัฒนารูปแบบข้อมูลบนแอฟฟลิเคชันด้านการท่องเที่ยวที่ได้รับความเร่งรีบสำหรับผู้สูงอายุในภูมิภาคตะวันตก

สมมติฐานของการวิจัย

จากความจำเป็นของการศึกษาวิจัยที่ได้กล่าวมาข้างต้น เพื่อให้เป็นแนวทางในการหาคำตอบของการวิจัย ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานของการวิจัยดังนี้

1. ฐานข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวบนแอฟฟลิเคชันสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่ที่ศึกษาสามารถช่วยในการตัดสินใจท่องเที่ยวของผู้สูงอายุได้หรือไม่
2. นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความพึงพอใจฐานข้อมูลบนแอฟฟลิเคชันที่นำเสนอเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ร้านอาหารและที่พักอยู่ในระดับใด

ผลการวิจัยและอภิปราย

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพการณ์และความต้องการทางด้านข้อมูลเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 2 ชนิดได้แก่ เครื่องมือเชิงปริมาณและเครื่องมือเชิงคุณภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เครื่องมือเชิงปริมาณ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในภูมิภาคตะวันตก โดยการอ้างอิงจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ในปี 2549 จำนวนรวม 502,593 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา โดยการเปิดตาราง (Krejcie&Morgan, 1970 : 607-610) ได้กลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 384 คน แต่การวิจัยครั้งนี้กำหนด 402 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) แบบสอบถามมี 2 ชุด ประกอบด้วยแบบสอบถามภาษาไทยและแบบสอบถามภาษาอังกฤษในแต่ละชุดแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพ และผู้ร่วมเดินทาง ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการสืบค้นข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยว แหล่งของข้อมูล ประเภทของข้อมูลที่สืบค้น รวมทั้งความเชื่อถือของข้อมูลที่รับทราบ และส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทาง ระยะเวลาที่ใช้ในการท่องเที่ยว ความถี่ในการเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยว ความประทับใจและแรงจูงใจในการเดินทางมาท่องเที่ยว

2. เครื่องมือเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยกำหนดผู้ให้ข้อมูลหลักเชิงคุณภาพโดยการเลือกแบบเจาะจงจากนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทย รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่ได้รับความเร่งรีบ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 14 คน โดยการกำหนดกรอบร่างแนวทางการสัมภาษณ์ ได้แก่ แรงจูงใจในการเลือกแหล่งท่องเที่ยวสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวจุดมุ่งหมายของการเดินทางท่องเที่ยว การแสวงหาและการรับทราบข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งความเชื่อถือในข้อมูลที่ได้รับแหล่งของข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวการใช้สื่อสารสนเทศการท่องเที่ยวปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 1 ผลการสำรวจด้วยเครื่องมือเชิงปริมาณสำหรับการศึกษาในขั้นตอนที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพการณ์และความต้องการทางด้านข้อมูลเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ

สถานภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	199	49.50
หญิง	196	48.76
ไม่ตอบ	7	1.74
2. อายุ		
60-64 ปี	206	51.24
65-69 ปี	94	23.38
70-74 ปี	51	12.69
มากกว่า 74 ปี	45	11.19
ไม่ตอบ	6	1.49
3. สัญชาติ		
ไทย	240	59.70
ต่างชาติ	162	40.30
4. การท่องเที่ยวในครั้งนี้น่าเดินทางมาพร้อมกับใคร		
สามีหรือภรรยา	121	30.10
ลูกหรือหลาน	106	26.37
เพื่อนหรือหน่วยงานต่างๆ	92	22.89
กลุ่มทัวร์	46	11.44
ตามลำพัง	31	7.71
ไม่ตอบ	6	1.49
1. โดยปรกติก่อนการเดินทาง ท่านสืบค้นข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยวหรือไม่		
สืบค้น	203	50.50
ไม่สืบค้น	197	49.00
ไม่ตอบ	2	0.50
2. ในการท่องเที่ยวครั้งนี้ท่านได้ค้นหาข้อมูลมาก่อนหรือไม่		
สืบค้น	215	53.48
ไม่สืบค้น	178	44.28
ไม่ตอบ	9	2.24

สถานภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. ท่านเชื่อถือการสืบค้นข้อมูลหรือไม่		
เชื่อถือ	241	59.95
ไม่เชื่อถือ	24	5.97
ไม่ตอบ	127	31.59
4. หากท่านได้สืบค้นข้อมูลมาก่อน ข้อมูลใดบ้างที่ท่านสืบค้น		
รายละเอียดการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว	173	43.03
แหล่งข้อบ่งชี้ในสถานที่ท่องเที่ยว	37	9.20
สถานที่บริการสุขภาพทางเลือก	10	2.49
สถานที่สำคัญในแหล่งท่องเที่ยว	22	5.47
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ	23	5.72
อื่นๆ	33	8.21
ไม่ตอบ	104	25.87
5. การเดินทางท่องเที่ยวครั้งนี้ท่านมาโดย		
รถยนต์ส่วนตัว	211	52.49
เช่ารถโดยสาร	105	26.12
รถโดยสารสาธารณะ	53	13.18
รถไฟ	9	2.24
อื่นๆ	24	5.97
6. จำนวนวันในการท่องเที่ยวครั้งนี้		
เข้ามา—เย็นกลับ	207	51.49
ค้างแรม	191	47.51
ไม่ตอบ	3	0.75
7. การท่องเที่ยวสถานที่นี้เป็นครั้งที่เท่าใดของท่าน		
ครั้งนี้เป็นครั้งแรก	155	38.56
ครั้งที่ 2	72	17.91
ครั้งที่ 3	37	9.20
ครั้งที่ 4	17	4.23
มากกว่า 4 ครั้ง	120	29.85
ไม่ตอบ	1	0.25

สถานภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
8. ท่านประทับใจอะไรในการท่องเที่ยวครั้งนี้		
สถานที่สวยงาม	225	55.97
คนในท้องถิ่น	37	9.20
อาหาร-ผลไม้	20	4.98
ไหว้พระ-ทำบุญ	38	9.45
แหล่งช้อปปิ้ง	14	3.48
วัฒนธรรม	10	2.49
อื่นๆ	11	2.74
ไม่ตอบ	37	9.20
9. ในการท่องเที่ยวครั้งต่อไปของท่าน ท่านมีความประสงค์		
กลับมาเที่ยวที่นี่	352	87.56
ไม่กลับมาเที่ยวที่นี่อีก	10	2.49
เปลี่ยนไปเที่ยวที่อื่น	36	8.96
ไม่ตอบ	3	0.75
10. ความต้องการของท่านในการท่องเที่ยวครั้งนี้ได้แก่		
ชมวิว	24	5.97
เที่ยววันหยุด	109	27.11
ไหว้พระ-ทำบุญ	60	14.93
พักผ่อน	39	9.70
อื่นๆ เช่นถ่ายภาพ ชมวัฒนธรรม เยี่ยมญาติ เป็น	42	10.45
ไม่ตอบ	128	31.84
11. หากมีแอปพลิเคชันเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ท่านสนใจจะใช้		
สนใจ	332	82.59
ไม่สนใจ	62	15.42
ไม่ตอบ	8	1.99

การวิจัยเชิงสำรวจด้วยเครื่องมือเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ที่มีที่มียายุ 60 ปีขึ้นไปที่มีสุขภาพและความพร้อมในการเดินทาง จำนวน 402 คน นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเหล่านี้เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดกาญจนบุรี ราชบุรี เพชรบุรี และ

ประจวบคีรีขันธ์ จากการวิเคราะห์ผลการสำรวจพบว่านักท่องเที่ยวสูงวัยที่มีอายุระหว่าง 60-64 ปี เดินทางท่องเที่ยวมากที่สุด รองลงมาคือช่วงอายุ 65-69 ปี ส่วนใหญ่แล้วมักเดินทางท่องเที่ยวกับสามีหรือภรรยา รองลงมาเป็นการเดินทางกับลูกหรือหลาน แม้จะมีความกังวลจากผู้ประกอบการบางส่วนที่แสดงความ

คิดเห็นเกี่ยวกับการสืบค้นข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวสูงอายุที่คาดว่าข้อมูลจากแอปพลิเคชันจะไม่มีประโยชน์กับนักท่องเที่ยวสูงอายุเนื่องจากการเดินทางอาศัยลูกหลานเป็นหลัก แต่จากผลการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสูงอายุจำนวน 402 คน จะทำการสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและเชื่อถือข้อมูลต่างๆ ที่สืบค้นคิดเป็นร้อยละ 59.95 จากแหล่งข้อมูลที่ตนมีความเชื่อมั่น โดยสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดในการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 43.03 รวมทั้งจากการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวสูงอายุส่วนใหญ่เดินทางท่องเที่ยวโดยรถยนต์ส่วนตัวคิดเป็นร้อยละ 52.49 นอกจากนี้นักท่องเที่ยวที่ทำการสืบค้นข้อมูลการท่องเที่ยวมักหารายละเอียดการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวสูงอายุส่วนใหญ่เดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัวซึ่งจำเป็นต้องทราบเส้นทางการเดินทางเสียก่อน กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามเหล่านี้เป็นผู้ที่เกิดก่อนยุคที่จะมีการพัฒนาคอมพิวเตอร์และโทรศัพท์มือถือ (ก่อน พ.ศ. 2498) แต่ก็ยังมีความสามารถในการเรียนรู้การใช้งานสื่อเทคโนโลยีได้ดีและยังได้แสดงความสนใจในการใช้แอปพลิเคชันเกี่ยวกับการท่องเที่ยวมากถึงร้อยละ 82.59 ในอีกไม่เกิน 10 ปีนี้คาดการณ์ว่าจะมีผู้สูงอายุที่มาจากยุคเจนเนอเรชั่นเอกซ์ที่ต้องการทราบข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยว รายละเอียดการเดินทางและความต้องการการใช้แอปพลิเคชันที่เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากยุคเจนเนอเรชั่นเอกซ์เป็นยุคเริ่มต้นของระบบดิจิทัลที่มีความตื่นตัวกับเทคโนโลยีทำให้การใช้สมาร์ทโฟนเป็นเรื่องจำเป็นในอนาคต

การวิจัยเชิงลึกด้วยเครื่องมือเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทย รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่ได้รับความเร่งรีบ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 14 คน พบว่าสถานการณ์ทำให้เกิดการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุชาวไทยที่มีความพร้อมในช่วงอายุ 60-65 ปี มักเกิด

จากความต้องการการพักผ่อนร่วมกันกับเพื่อนโดยมักเดินทางท่องเที่ยวในต่างประเทศ ผู้สูงอายุชาวไทยส่วนหนึ่งต้องการเดินทางท่องเที่ยวกับลูกหรือหลาน ซึ่งในกรณีนี้การกำหนดกิจกรรมการท่องเที่ยวจะขึ้นอยู่กับลูกหรือหลานเป็นหลัก ผู้สูงอายุมักไม่มีบทบาทในฐานะนักท่องเที่ยว แต่จะเป็นผู้ดูแลลูกหลานหรือทรัพย์สิน สำหรับกรณีที่นักท่องเที่ยวเลือกจุดหมายการเดินทางด้วยตนเองจะพบว่านักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทยมักชอบเดินทางไปไหว้พระศรัทธาตามเส้นทางที่สามารถเดินทางได้สะดวก ผู้ที่เดินทางไปไหว้หลวงปู่ทวดที่วัดห้วยมงคล ก็จะเดินทางไปไหว้หลวงพ่อดำที่วัดบ้านไร่หรือหลวงพ่อดำที่วัดหนองไผ่ อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี หลวงพ่อทอง วัดเขาตะเครา อ.บ้านแหลม จ.เพชรบุรี รวมทั้งหลวงพ่อดำวัดบ้านแหลม วัดเพชรสมุทรวรวิหาร อ.เมือง จ.สมุทรสงคราม เป็นต้น สำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวต่างชาติมักเลือกแหล่งท่องเที่ยวที่คุ้นเคย และมักพักอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งเป็นเวลานาน จากการสำรวจพื้นที่จังหวัดกาญจนบุรีพบว่านักท่องเที่ยวสูงอายุจากเอเชียเดินทางมาเป็นกลุ่มเพื่อติดอล์ฟเป็นเวลาหลายสัปดาห์ สิ่งสำคัญที่สร้างแรงจูงใจให้ผู้สูงอายุเลือกจุดหมายการเดินทางท่องเที่ยวคือสภาพแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงาม โดยเฉพาะภาพที่สามารถบรรยายความรู้สึกของแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ ได้ จึงจะเป็นที่ดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ นอกเหนือจากบรรยากาศที่สวยงามของแหล่งท่องเที่ยวแล้วสำหรับนักท่องเที่ยวจากสหภาพเมียนมาร์ สิ่งศรัทธาที่นักท่องเที่ยวและแรงงานชาวเมียนมาร์เคารพและศรัทธาจะเป็นแรงจูงใจที่สำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวเลือกเป็นจุดหมายของการท่องเที่ยว ยกตัวอย่าง เช่น นักท่องเที่ยวและแรงงานชาวเมียนมาร์ เดินทางมางานไหว้พระธาตุอินทร์แขวนจำลอง ที่วัดทับศิลา อำเภอไทรโยค จำนวนมากด้วยความเคารพและศรัทธาในพระธาตุที่จำลองมาจากบ้านเมืองของตนนอกเหนือจากนี้นักท่องเที่ยวจากประเทศเมียนมายังสนใจเดินทางเข้ามากราบ

สักการะพระแก้วมรกต พระคู่บ้านคู่เมืองของไทยอีกด้วย ในด้านการใช้สื่อสารสนเทศการท่องเที่ยว แม้ว่าผู้สูงอายุบางส่วนจะไม่เคยใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน รู้สึกว่าการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนเป็นเรื่องลำบาก ยังมีผู้สูงอายุส่วนหนึ่งมีความคุ้นเคยและสามารถใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนได้ดี บางคนสามารถใช้แอปพลิเคชัน Line เพื่อติดต่อกับเพื่อนในรุ่นเดียวกัน บางคนสามารถกำหนดพิกัด GPS เพื่อค้นหาตำแหน่งของสถานที่ได้ ในอนาคตการใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนจะกลายเป็นเรื่องปกติสำหรับผู้สูงอายุ เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของประชากรผู้สูงอายุทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติอย่างต่อเนื่อง

ขั้นตอนที่ 2 ในการศึกษาขั้นตอนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาฐานข้อมูลการท่องเที่ยวโดยการออกแบบและสร้างแอปพลิเคชันร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมทั้งการทดลองใช้แอปพลิเคชันที่พัฒนาขึ้นโดยการอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ มีการประเมินผลการใช้ฐานข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ระดับลึกซึ่งได้ผลการสัมภาษณ์ดังนี้

ในการออกแบบและสร้างแอปพลิเคชันสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยการวิพากษ์ร่างแอปพลิเคชันร่วมกับผู้อำนวยการสำนักงาน ททท. สำนักงานกาญจนบุรี รองผู้อำนวยการสำนักงาน ททท. สำนักงานประจวบคีรีขันธ์ ผู้แทนการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดราชบุรี นักท่องเที่ยวจำนวน 6 คน ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว จำนวน 8 คน รวมทั้งสิ้น 19 คน ข้อมูลเชิงคุณภาพที่เก็บรวบรวมเน้นความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของแอปพลิเคชันที่เหมาะสมกับการท่องเที่ยวที่ไร้ความเร่งรีบสำหรับผู้สูงอายุ ผลการวิจัยพบว่าแอปพลิเคชันควรมีอักษรขนาดใหญ่ หลีกเลียงอักษรสีอ่อน ควรโฟกัสข้อมูลที่จำเป็น และควรมีแหล่งบริการ

นักท่องเที่ยวจำนวนมากและหลากหลาย รูปภาพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับแอปพลิเคชันการท่องเที่ยวมากที่สุด จะต้องจัดรูปที่สวยงาม ชัดเจน และเป็นรูปที่บรรยายบรรยากาศของแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างดี รวมทั้งจะต้องสามารถขยายขนาดได้ด้วยและจำนวนรูปภาพไม่ควรมากหรือน้อยจนเกินไป การออกแบบไอคอนควรใช้ภาพไอคอนที่คมชัดและดึงดูด ไม่กลืนไปกับสิ่งแวดล้อม

เมื่อแอปพลิเคชันที่พัฒนาขึ้นอัปโหลดไว้บน Google Play Store โดยใช้ชื่อแอปพลิเคชัน Western Thailand เป็นที่เรียบร้อยแล้วผู้วิจัยจัดอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับผู้สูงอายุโดยส่งหนังสือถึงกลุ่มตัวอย่างที่เลือกแบบเจาะจง เพื่อขอเชิญเข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้แอปพลิเคชันเพื่อการท่องเที่ยวที่ไร้ความเร่งรีบจำนวน 15 คน ซึ่งมีเพศชายจำนวน 3 คนคิดเป็นร้อยละ 20 และเพศหญิงจำนวน 12 คนคิดเป็นร้อยละ 80 ซึ่งมีอายุระหว่าง 60-64 ปี ร้อยละ 20 อายุระหว่าง 65-69 ปี ร้อยละ 40 และอายุมากกว่า 70 ปี ร้อยละ 40 ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจการใช้งานแอปพลิเคชันและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การประเมินผลแบ่งระดับตามเกณฑ์การให้คะแนนของ Best มี 5 ระดับดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ความพึงพอใจระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ความพึงพอใจระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ความพึงพอใจระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ความพึงพอใจระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

จากผลการประเมินในตารางที่ 2 พบว่า ผู้เข้าร่วมอบรมมีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .585) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้เข้าร่วมโครงการอบรมฯ มีความเห็นว่า แอปพลิเคชัน Western Thailand มีปุ่มคำสั่งในการเลือกและข้อความลิงค์สื่อความหมายได้ชัดเจน เข้าใจง่ายมากที่สุด แอปพลิเคชันมีตัวอักษรที่เหมาะสมสามารถอ่านได้ง่ายและชัดเจน นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในด้านภาพประกอบต่างๆ ที่สื่อความหมายได้ชัดเจนและการจัดองค์ประกอบโดยรวมที่มีความกลมกลืน

ดูน่าสนใจและใช้งานง่าย ซึ่งทำให้ผู้เข้าอบรมสามารถใช้แอปพลิเคชันเพื่อการสืบค้นข้อมูลการท่องเที่ยวเพิ่มเติมได้ด้วยตนเอง นั้นแสดงให้เห็นว่าแอปพลิเคชัน Western Thailand มีประโยชน์ต่อการท่องเที่ยวในภูมิภาคตะวันตกสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายของการพัฒนาแอปพลิเคชันในครั้งนี้ จากการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมอบรมพบว่าผู้สูงอายุบางคนเคยใช้สมาร์ทโฟนมาบ้าง บางคนคุ้นเคยเป็นอย่างดีและให้ความสนใจแอปพลิเคชันเพื่อการท่องเที่ยวอย่างมาก สามารถเรียนรู้ที่จะใช้งานได้ง่าย เข้าใจการสื่อความหมายขององค์ประกอบของแต่ละส่วนได้

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการใช้งานแอปพลิเคชันเพื่อการท่องเที่ยว Western Thailand

ประเด็นความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านองค์ประกอบของแอปพลิเคชัน	4.64	.536	มากที่สุด
1. ภาพประกอบต่าง ๆ สื่อความหมายได้ชัดเจน	4.60	.632	มากที่สุด
2. ภาษาที่ใช้ชัดเจน สามารถสื่อให้ผู้เข้าใจง่าย	4.47	.516	มาก
3. ตัวอักษรเหมาะสม อ่านง่าย ชัดเจน	4.73	.458	มากที่สุด
4. ปุ่มคำสั่งในการเลือกและข้อความลิงค์สื่อความหมายได้ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.80	.414	มากที่สุด
5. การจัดองค์ประกอบโดยรวมมีความกลมกลืนดูน่าสนใจและใช้งานง่าย	4.60	.632	มากที่สุด
ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้ได้จากแอปพลิเคชัน	4.42	.621	มาก
1. สามารถสืบค้นข้อมูลการท่องเที่ยวได้ด้วยตัวเอง	4.33	.724	มาก
2. มีประโยชน์ต่อการสืบค้นเพิ่มเติม	4.53	.516	มากที่สุด
3. ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อการใช้เทคโนโลยี	4.40	.632	มาก
ด้านคุณภาพการในการใช้แอปพลิเคชัน	4.53	.629	มากที่สุด
1. ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้แอปพลิเคชันนี้ในภาพรวม	4.47	.640	มาก
2. ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันในภาพรวม	4.60	.632	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	4.59	.585	มากที่สุด

ในการประเมินผลฐานข้อมูลโดยการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยกำหนดผู้ให้สัมภาษณ์เป็นนักท่องเที่ยวจำนวน 14 คนซึ่งเป็นชาวไทยจำนวน 7 คนและชาวต่างชาติจำนวน 4 คน ที่มีอายุอยู่ระหว่าง 60-80 ปี รวมทั้งผู้จัดการแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ที่ศึกษาจำนวน 3 ราย มีประเด็นการสัมภาษณ์ระดับลึกประกอบด้วย (1) องค์ประกอบของแอปพลิเคชันเป็นอย่างไร (2) ประโยชน์และความสะดวกที่ผู้ใช้ได้จากแอปพลิเคชันมีมากน้อยเพียงใด (3) คุณภาพของแอปพลิเคชันโดยรวมเป็นอย่างไร (4) ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงในการผลิตแอปพลิเคชัน ซึ่งมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของข้อมูลโดยการสอบถามซ้ำ จากการวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลเชิงคุณภาพที่บันทึกด้วยการจดบันทึกภาคสนามพบว่า โดยภาพรวมองค์ประกอบของแอปพลิเคชันมีความเหมาะสม มีปุ่มที่มีขนาดใหญ่ ตัวหนังสือมีขนาดใหญ่ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน เข้าใจได้ง่ายว่ามีแหล่งท่องเที่ยวใดและอยู่ที่ใดบ้างรวมทั้งผู้ใช้สามารถใช้งานได้สะดวก (user-friendly) แต่ในส่วนที่เชื่อมต่อกับแอปพลิเคชันของ google map ยังมีอักษรขนาดเล็กไม่สามารถมองเห็นได้โดยง่าย อีกทั้งนักท่องเที่ยวบางคนยังเห็นว่าแอปพลิเคชันมีภาพประกอบน้อยไป

นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่าแอปพลิเคชันมีประโยชน์มาก ช่วยทำให้เกิดความสะดวกสบาย ทำให้สามารถเดินทางไปในสถานที่ที่ไม่รู้จักได้ง่ายขึ้น ช่วยให้นักท่องเที่ยวสามารถค้นหาข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวได้ด้วยตนเอง แต่สำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยสูงอายุบางส่วนยังรู้สึกไม่คุ้นเคยกับการใช้สมาร์ตโฟนและมักอาศัยลูกหลานในการเดินทางท่องเที่ยว โดยเฉพาะมักเดินทางเป็นครอบครัวซึ่งอาจทำให้ผู้สูงอายุไม่จำเป็นต้องหาข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวด้วยประโยชน์ดังกล่าวนี้ทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้คะแนนคุณภาพของแอปพลิเคชันในระดับดี อีกทั้งยังมีความเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำนวน 1 ราย ที่เปรียบเทียบว่าแอปพลิเคชัน Western

Thailand มีประโยชน์มากกว่า Lonely Planet สำหรับนักท่องเที่ยวร้อยละ 25 ที่ยังใช้งานไม่ค่อยเป็นให้คะแนนคุณภาพในระดับปานกลาง

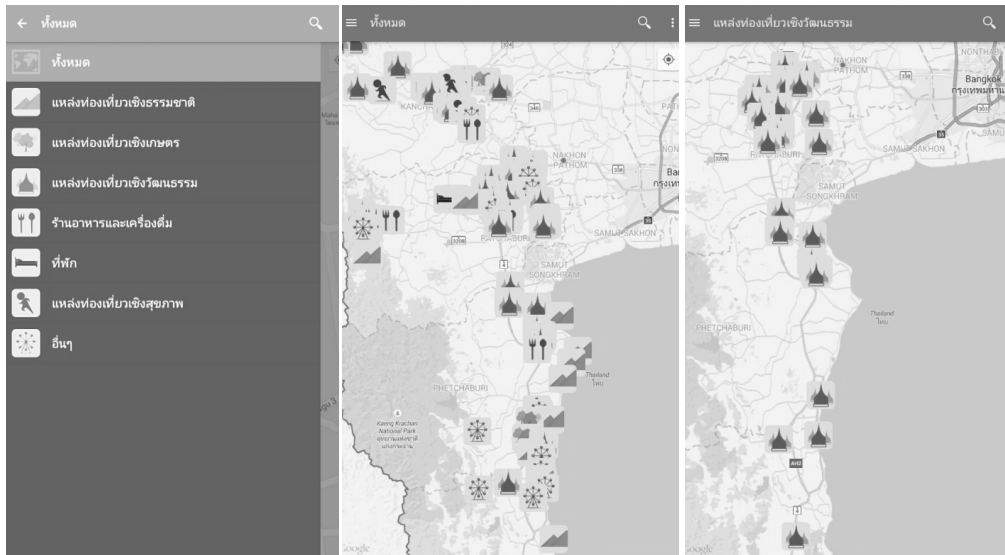
จากผลการประเมินข้างต้นจะพบว่า นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปสามารถใช้แอปพลิเคชัน Western Thailand เพื่อช่วยในการเดินทางท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดกาญจนบุรี ราชบุรี เพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์ ในหัวข้อต่อไปจะได้นำเสนอองค์ประกอบของแอปพลิเคชัน Western Thailand ซึ่งถูกออกแบบขึ้นเพื่อการใช้งานที่เรียบง่ายและสะดวกต่อผู้สูงอายุ

แอปพลิเคชัน Western Thailand

แอปพลิเคชัน Western Thailand ในระบบแอนดรอยด์สามารถดาวน์โหลดได้จาก Google Play Store ผู้ใช้สามารถสืบค้นแอปพลิเคชันโดยใช้คำค้น Western Thailand แอปพลิเคชัน ถูกออกแบบให้มีความเรียบง่ายและผู้สูงอายุสามารถใช้งานได้สะดวก รายละเอียดของ Western Thailand มีดังนี้

1. หน้าแรก เป็นภาพนิ่งสื่อถึงการท่องเที่ยวในพื้นที่ 4 จังหวัด ได้แก่ กาญจนบุรี ราชบุรี เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ โดยมีภาพการ์ตูนผู้สูงอายุเป็นฉากหน้า พร้อมด้วยข้อความภาษาอังกฤษ Western Thailand ในแถวแรก ซึ่งชื่อนี้จะถูกใช้เป็นชื่อของแอปพลิเคชันด้วย ในแถวที่ 2 เขียนว่า TRAVEL GUIDE และแถวที่ 3 เป็นภาษาไทยเขียนว่า เที่ยวภาคตะวันตก

2. เมนูผู้ใช้งานสามารถเลือกแหล่งท่องเที่ยวได้จากเมนูทางด้านซ้ายของแอปพลิเคชันเมนูประกอบด้วย ทั้งหมด แหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ที่พัก แหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และอื่นๆ (ดูรูปที่ 1(ก)) หากผู้ใช้เลือกเมนู “ทั้งหมด” บนหน้าแสดงผลจะปรากฏไอคอนของแหล่งท่องเที่ยวทั้งหมด ดังแสดงในรูปที่ 1(ข)



(ก)

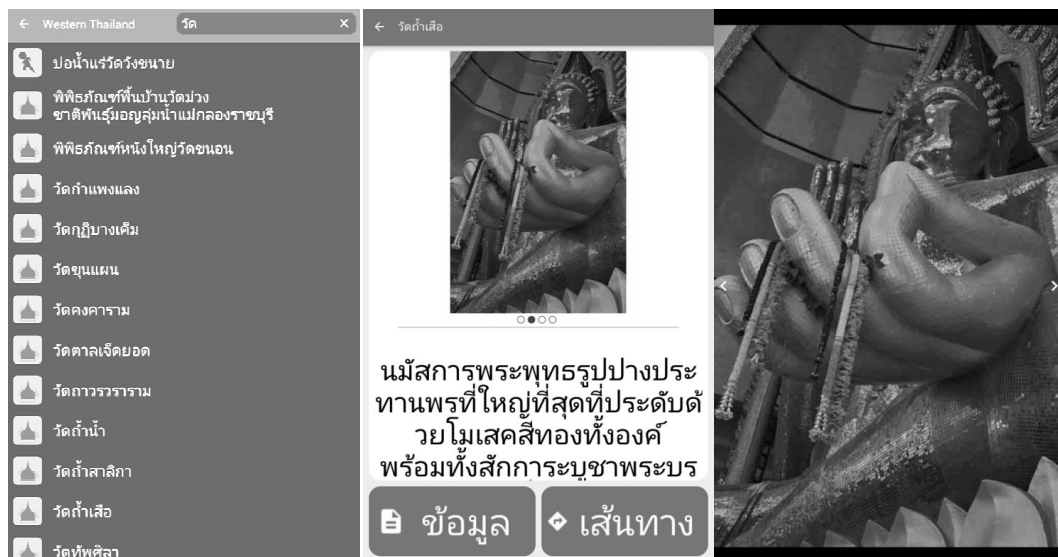
(ข)

(ค)

รูปที่ 1 เมนูของแอปพลิเคชัน Western Thailand

3. หน้าแสดงผล เป็นหน้าจอหลักที่แสดงตำแหน่งของแหล่งท่องเที่ยวบนแผนที่โดยใช้ไอคอนวางบนแผนที่ Google (ดูรูปที่ 1 (ข)) ผู้ใช้สามารถขยายส่วนของหน้าแสดงผลนี้ได้โดยใช้ฟังก์ชันเดียวกันกับสมาร์ทโฟน หรือกดเครื่องหมาย + สำหรับขยาย

หรือเครื่องหมาย – สำหรับย่อหากผู้ใช้เลือกบนแถบเมนูเป็น แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมหน้าแสดงผลจะปรากฏเพียงไอคอนของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเท่านั้นดังแสดงในรูปที่ 1(ค)



(ก)

(ข)

(ค)

รูปที่ 2 การค้นคำ (ก) และข้อมูลของวัดถ้ำเสือ

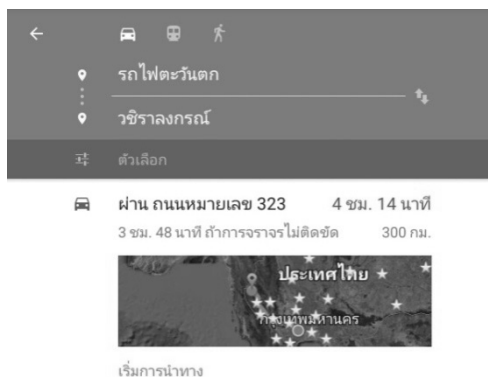
4. แถบค้นหา แถบด้านบนแสดงไอคอนค้นหา ผู้ใช้สามารถกรอกคำค้นหาเพื่อค้นหาแหล่งท่องเที่ยวที่ต้องการ ดังแสดงในรูปที่ 2(ก) เมื่อพิมพ์คำว่า “วัด” แอปพลิเคชันจะแสดงแหล่งท่องเที่ยวที่มีคำว่า “วัด” อยู่ในชื่อแหล่งท่องเที่ยวทั้งหมด

5. ข้อมูลเบื้องต้น หากผู้ใช้เลือกไอคอนที่ใช้แทนแหล่งท่องเที่ยวที่แสดงบนหน้าจอของแอปพลิเคชัน ข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวเบื้องต้น เช่น ชื่อสถานที่ ภาพตัวอย่าง วันและเวลาเปิดบริการ เบอร์โทรศัพท์ เส้นทางและข้อมูลเพิ่มเติมจะแสดงบนหน้าจอด้วยสีเส้นสลายตา เน้นการรับรู้ภาพแสดงแทนข้อความและใช้อักษรที่มีขนาดใหญ่ ดังแสดงในรูปที่ 2(ข) ผู้ใช้สามารถสไลด์ที่รูปเพื่อดูรูปตัวอย่างอื่นๆ นอกจากนี้ผู้ใช้อังยังสามารถขยายรูปให้ใหญ่เต็มหน้า

จอโทรศัพท์ ดังแสดงในรูปที่ 2(ค) รวมทั้งสามารถดูรูปได้ทั้งแนวตั้งและแนวนอน

6. ข้อมูล **๒ ข้อมูล** หากผู้ใช้เลือกสัญลักษณ์ในหน้าข้อมูลเบื้องต้น แอปพลิเคชันจะแสดงคำบรรยายเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ที่ตั้ง ข้อมูลเพิ่มเติมบนอินเทอร์เน็ตหรือสื่อสังคมออนไลน์

7. เส้นทาง **๒ เส้นทาง** ผู้ใช้สามารถค้นข้อมูลการเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัวได้โดยเลือกในหน้าข้อมูลเบื้องต้น แอปพลิเคชันจะคำนวณเส้นทางจากตำแหน่งปัจจุบันไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่ผู้ใช้เลือกผ่านแอปพลิเคชัน Google Map ดังแสดงในรูปที่ 3(ก) หากผู้ใช้เคลื่อนที่ที่ แอปพลิเคชันจะแสดงตำแหน่งที่เปลี่ยนแปลงไปพร้อมกับการเคลื่อนที่ของผู้ใช้ ทั้งนี้เฉพาะการใช้งานในส่วนนี้ที่แอปพลิเคชันจะต้องเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (ดูรูปที่ 3(ข))



(ก)



(ข)

รูปที่ 3 การแสดงเส้นทางในแอปพลิเคชัน Western Thailand

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ควรพิจารณาประเด็นต่างๆ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ ดังนี้

1. จากแอปพลิเคชัน Western Thailand ที่มีการวางสัญลักษณ์ไว้บนแผนที่และความสามารถของแอปพลิเคชัน Western Thailand ในการเลือกแสดงเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวตามประเภทที่ต้องการ

โดยเฉพาะอย่างยิ่งแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมทำให้นักท่องเที่ยวสามารถออกแบบการเดินทางตามกิจกรรมที่สนใจโดยเฉพาะการไหว้พระ 9 วัด ด้วยคุณสมบัตินี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารท้องถิ่นควรเร่งจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมในท้องถิ่นที่อยู่ในเส้นทางไหว้พระที่สำคัญเพื่อส่งเสริมให้ผู้สูงอายุใช้เวลาในพื้นที่นานขึ้น

2. จากผลการวิจัยที่พบว่าผู้สูงอายุบางคนมีทักษะการใช้สมาร์ทโฟนได้ดี บางคนสามารถใช้แอปพลิเคชัน Line เพื่อติดต่อกับเพื่อนในรุ่นเดียวกัน บางคนสามารถกำหนดพิกัด GPS เพื่อค้นหาตำแหน่งของสถานที่ได้ หน่วยงานภาครัฐควรมีการส่งเสริมการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีหรืออุปกรณ์สื่อสารให้แก่ผู้สูงอายุในวงกว้างและทั่วถึง ควรมีการจัดกิจกรรมในเชิงรุกเข้าถึงผู้สูงอายุในชุมชนโดยผ่านเครือข่ายชุมชนที่มีอยู่แล้วและสามารถใช้แอปพลิเคชัน Western Thailand เป็นการเรียนรู้อีกหัวข้อหนึ่งเนื่องจากแอปพลิเคชันนี้มีอักษรขนาดใหญ่ เนื้อหาไม่มีความซับซ้อน ผู้สูงอายุที่เพิ่งเริ่มใช้สมาร์ทโฟนสามารถเรียนรู้ได้ง่าย

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดกาญจนบุรี ราชบุรี เพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์ ควรสนับสนุนเผยแพร่ให้นักท่องเที่ยวได้นำแอปพลิเคชัน Western Thailand ไปใช้ประโยชน์ได้อย่างทั่วถึง

4. จากผลการวิจัยที่ได้แอปพลิเคชัน Western Thailand ที่มีการวางสัญลักษณ์ไวบนแผนที่และความสามารถของแอปพลิเคชัน Western Thailand ในการเลือกแสดงเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวตามประเภทที่ต้องการทำให้นักท่องเที่ยวสามารถออกแบบการเดินทางตามกิจกรรมที่สนใจ เช่น การไหว้พระ 9 วัด การสักการะสิ่งศักดิ์สิทธิ์ตามความเชื่อของนักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ที่สนับสนุนทุนวิจัยในปีงบประมาณ 2557 สัญญาเลขที่ RDG 5750064 รวมทั้งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานกาญจนบุรีและสำนักงานประจวบคีรีขันธ์ สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครปฐมและจังหวัดราชบุรีที่ช่วยให้โครงการวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2556). Senior Travel in Thailand [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 8 กันยายน 2556. จาก www.tourismthailand.org/See-and-Do/Theme-Travel/Senior-Travel-in-Thailand

สวีร์ณัส ใสภณศิริ. (2554). การวิเคราะห์พฤติกรรมนักท่องเที่ยว. สำนักพิมพ์อินทนิล กรุงเทพฯ สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2545). รายงานการวิจัยเรื่องแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวพำนักระยะยาว : กรณีศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวอายุ 50 ปี ขึ้นไปที่เดินทางมาเพื่อการพักผ่อน กรุงเทพฯ.

มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. (2554). สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ.2554. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 8 กันยายน 2556. จาก www.oppo.opp.go.th/info/Report_OlderSituation54-TH.pdf

สำนักงานส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ. (2555). ร้อยละของประชากรผู้สูงอายุในประชาคมอาเซียน อายุ 65 ปีขึ้นไป. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 8 กันยายน 2556. จาก www.oppo.opp.go.th/info/StatP_Asian55.xls

- สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. (2552). รายงาน การประชุมระดมความคิดเพื่อกำหนด กรอบการวิจัย เรื่อง สังคมผู้สูงอายุ : แนวทางและมาตรการรองรับปัญหาใน อนาคต. ส่วนกรรมการบริหารสภาวิจัยแห่ง ชาติองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, กรุงเทพฯ
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2556). **กระทรวงเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร**. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 8 กันยายน 2556. จาก service.nso.go.th /nso/nso_center/project/search_center/23project-th.htm
- Alén, E., Domínguez, T., and Losada, N. (2012). **New Opportunities for the Tourism Market: Senior Tourism and Accessible Tourism.** Murat Kasimoglu (a cura di) Visions for Global Tourism Industry-Creating and Sustaining Competitive Strategies, In Tech, Open Access Publisher
- Ananth, M., DeMicco, F.J., Moreo, P.J. and Howey, R.M. (1992). **Marketplace lodging needs of mature travelers.** The Cornell Hotel Restaurant Administration Quarterly, August, 12-24.
- Bauer, I. (2012). Australian senior adventure travellers to Peru :Maximising older tourists' travel health experience. **Travel Medicine and Infectious Disease**10(2) : 59-68.
- eMarketer (2013). **Smartphones take off in urban Thailand.** [Online]. Retrieved January 2014, from www.emarketer.com/Article/Smartphones-Take-Off-Urban-Thailand/1010194
- Grande, I. (1993). **El comportamiento de los consumidorespor grupos de edad.** Implicaciones sobre el diseo del mix de marketing. **Distribucin y Consumo**12 : 40-57, ISSN 1132-0176.
- Lee, S. H. and Tideswell, C. (2005). Understanding attitudes towards leisure travel and the constraints faced by senior Koreans. **Journal of Vacations Marketing.**11(3) : 249-263.
- Pew Research Centre. (2013). **Senior Internet Usage On Rise.** [Online]. Retrieved September 2013, from blog.kidsgomobile.com/post/57747970151/seniors-are-the-fastest-adopters-of-the-internet
- United Nation.(2013). **World Population Aging 1950-2050, DESA, Population Division,** [Online]. Retrieved September 2013, from www.un.org/esa/population/publications /worldageing19502050/pdf /81chapteriii .pdf