

บริบทโรงแรมสำหรับรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

Hotel Context for the Elderly Tourists in the Northwest

จุฑามาศ ปลื้มกมล (Chuthamat Plermkamon)* ดร.วิตติกา ทางชัน (Dr.Wittika Thangchan)**

บทคัดย่อ

เนื่องจากปัจจุบันแนวโน้มประชากรผู้สูงอายุในประเทศไทยมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความต้องการในการเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งธุรกิจหลักที่ส่งผลต่อเศรษฐกิจในด้านการท่องเที่ยว คือ ธุรกิจโรงแรมและที่พัก จึงทำให้เกิดคำถามงานวิจัยที่ต้องการศึกษาถึงบริบทโรงแรมสำหรับรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โดยผู้วิจัยทำการศึกษาวิจัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 10 โรงแรม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสังเกตและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าร้อยละ จากการศึกษาบริบทโรงแรมสำหรับรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุตามแนวคิดหลักอารยสถาปัตย์ (Universal Design) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า สิ่งแวดล้อมของโรงแรมมีความพร้อมสำหรับรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โดยเรียงลำดับได้ ดังนี้ 1) ลักษณะสิ่งก่อสร้างภายในอาคารและสภาพแวดล้อม (ร้อยละ 80) 2) ลักษณะสิ่งก่อสร้างภายนอกอาคารและสภาพแวดล้อม (ร้อยละ 72) 3) ด้านลักษณะอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 63.3) 4) ด้านลักษณะสิ่งก่อสร้างภายในห้องพักและห้องน้ำ (ร้อยละ 48.3) 5) ด้านลักษณะระบบรักษาความปลอดภัย (ร้อยละ 30) และ 6) ด้านลักษณะการให้บริการอื่น ๆ (ร้อยละ 20)

ABSTRACT

Nowadays the trend of the elderly population in Thailand has continued to increase. For most of the elderly, there is a need for travel. The main business that affects the economy in tourism is hotel and accommodation. These raise research questions to study the hotel context for elderly tourists. The researcher conducted a research study in the northeastern region of 10 hotels, collected the data by observation and data analysis using descriptive statistics if percentage from the study of hotel context for elderly tourists according to the concept of universal design in the Northeast found that the environment of the hotel is ready for the group of elderly tourists. The sequence can be as follows: 1) Characteristics of the building inside the building and the environment (80%) 2) The characteristics of the buildings outside the building and the environment (72%) 3) Characteristics of equipment and facilities (63.3%) 4) The construction of the rooms and bathrooms (48.3%) 5) the security system (30%) and 6) the other services (20%).

คำสำคัญ: นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ธุรกิจโรงแรมสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

Keywords: Elderly tourist, Hotel business for elderly tourists

*นักศึกษาลำดับสุดท้ายบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

**อาจารย์ สาขาวิชาการโรงแรม คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทนำ

ธุรกิจการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในประเทศไทยสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยถึง 195,891 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 8.66% ของรายได้จากการท่องเที่ยว (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558) โดยคิดเป็นนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศมากถึง 4.8 ล้านคน สามารถสร้างรายได้มากถึง 12 ล้านบาท ด้วยเหตุนี้จึงส่งผลให้รัฐบาลไทยได้ออกนโยบายส่งเสริมพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพระดับสากล เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ รวมถึงการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในระดับภูมิภาคให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562)

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยองค์การอนามัยโลก (WHO) ยกให้เป็น “ภาวะการระบาดใหญ่ทั่วโลก (Pandemic)” ส่งผลให้ทั่วโลกประสบกับปัญหาภาวะเศรษฐกิจถดถอย และสถานการณ์การแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงมากขึ้น (เสาวณี จันทะพงษ์, 2563) ซึ่งในหลาย ๆ ธุรกิจทั่วโลกได้มีการปรับกลยุทธ์และพัฒนารูปแบบธุรกิจเพื่อความอยู่รอด และเพื่อให้การดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจให้มีความพร้อม และสามารถรับมือกับสถานการณ์ในปัจจุบัน จากผลกระทบการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 TMB ได้คาดการณ์ว่า ไวรัสโคโรนากระทบต่อรายได้การท่องเที่ยวกว่า 1 แสนล้านบาท และเมื่อคำนวณผลกระทบต่อ 3 ธุรกิจท่องเที่ยวหลัก ได้แก่ ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจค้าปลีก และภัตตาคารหรือร้านอาหาร พบว่า ได้ส่งผลกระทบต่อ 7.2 หมื่นล้านบาท (ศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจทีเอ็มบี, 2563) ซึ่งธุรกิจที่ได้รับผลกระทบมากที่สุด คือ ธุรกิจโรงแรม ซึ่งมีผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมอยู่ในข่ายได้รับผลกระทบกว่า 7,500 รายทั่วประเทศ

โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาคธุรกิจโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ซึ่งพบว่า ในปี 2563 มีแนวโน้มอัตราการเข้าพักที่ยังอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนาที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในภาคธุรกิจ ประกอบกับแหล่งท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือยังไม่เป็นที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวมากนัก อีกทั้งธุรกิจโรงแรมยังต้องเผชิญกับปัญหาการแข่งขันด้านราคาที่รุนแรงขึ้น จากการขยายตัวของธุรกิจที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น (สิริทิพย์ ฉล่อง, 2562) อย่างไรก็ตามเพื่อให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของตลาดกลุ่มผู้สูงอายุ และพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน และเพิ่มระบบรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ (พูนเพิ่ม เสรีวิชัยสวัสดิ์ และวัชรกร มยุรี, 2560) เนื่องจากวัยผู้สูงอายุมีข้อจำกัดด้านสุขภาพกาย (Physical Conditions and Impairment) มากกว่ากลุ่มวัยอื่น ๆ โดยปัญหาที่พบบ่อยในกลุ่มผู้สูงอายุ คือ โรคข้อเข่าเสื่อม (Knee Osteoarthritis) โรคข้อกระดูกอักเสบ (Arthritis) โรคปวดหลัง (Back Problem) ปัญหาสุขภาพจิต (Mental Health) ปัญหาสายตา (Visual Impairments) และปัญหาการได้ยิน เป็นต้น (ดุขฎี เจริญสุข, 2558) ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงต้องคำนึงถึงข้อจำกัดในการบริการการท่องเที่ยวแก่ผู้สูงอายุร่วมด้วย

การพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานประกอบการธุรกิจโรงแรมสำหรับรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ สามารถนำแนวคิดหลักอารยสถาปัตย์ (Universal Design) คือ การออกแบบพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน บริการต่าง ๆ และผลิตภัณฑ์ที่สามารถอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ รวมทั้งผู้ที่มีความสามารถในการใช้ชีวิตประจำวันแตกต่างจากบุคคลทั่วไปด้วยข้อจำกัดทางร่างกาย (ไตรรัตน์ จารุรัตน์ และทิพวัลย์ ทองอาจ, 2557) ดังนั้น สถานประกอบการที่ให้บริการด้านที่พักควรมีการออกแบบสถานที่และสิ่งแวดล้อมให้มีความพร้อม และความเหมาะสมสามารถความดึงดูดความสนใจต่อนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ได้ ซึ่งในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยทำศึกษางานประกอบด้านอารยสถาปัตย์ที่เหมาะสมกับธุรกิจโรงแรม จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะสิ่งก่อสร้างภายนอกอาคารและสภาพแวดล้อม

ด้านลักษณะสิ่งก่อสร้างภายในอาคารและสภาพแวดล้อม ด้านลักษณะสิ่งก่อสร้างภายในห้องพักและห้องน้ำ ด้านลักษณะอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านลักษณะระบบรักษาความปลอดภัย และด้านลักษณะการให้บริการอื่น ๆ

แม้ว่าในปี 2562 สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีอัตราการเติบโตสูงที่สุดเมื่อเทียบกับภาคอื่น ๆ อยู่ที่ 5.24% เมื่อเทียบกับปี 2561 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562) ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาบริบทโรงแรมสำหรับรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมุ่งศึกษาบริบทโรงแรมที่มีอยู่เดิม เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการบริการสำหรับรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่จะเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวหลักที่กำลังเติบโตต่อไปในอนาคต แต่ยังคงมีประเด็นปัญหา เรื่อง อัตราการเข้าพักของโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่อยู่ในระดับต่ำ เพื่อให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และสามารถยกระดับผลการดำเนินการธุรกิจโรงแรมได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาบริบทโรงแรมสำหรับรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

วิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ธุรกิจโรงแรมที่จดทะเบียนประกอบธุรกิจโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ธุรกิจโรงแรมที่จดทะเบียนประกอบธุรกิจโรงแรม จำนวน 10 โรงแรม โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เมืองท่องเที่ยวหลักของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คือ จังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดขอนแก่น เนื่องจากจังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดขอนแก่น เป็นจังหวัดที่มีค่าดัชนีความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในไตรมาสที่ 3/2562 อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานและมีค่าอัตราเงินหมุนเวียนทางเศรษฐกิจอยู่ในลำดับที่ 1 และ 2 ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2662) ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากเว็บไซต์ที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยว จำนวน 4 เว็บไซต์ ได้แก่ Agoda.com Booking.com Tripadvisor.com และ Traveloka.com และเป็นโรงแรมที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวสูงสุด 5 อันดับแรกของแต่ละจังหวัด ประกอบไปด้วย โรงแรมในพื้นที่อำเภอเมืองนครราชสีมา จำนวน 5 โรงแรม ได้แก่ โรงแรมดิอิมพีเรียลไฮเต็ลแอนด์คอนเวนชันเซ็นเตอร์โคราช โรงแรมแคนทารีโคราช โรงแรมร่วมเย็นการ์เดนเพลส โรงแรมสีมาธานี และโรงแรมฟอร์จูน ราชพฤกษ์ โรงแรมในพื้นที่อำเภอเมืองขอนแก่น จำนวน 5 โรงแรม ได้แก่ โรงแรมอวานี ขอนแก่น ไฮเทลแอนด์คอนเวนชันเซ็นเตอร์ โรงแรมพลูแมน ขอนแก่นราชาออร์ติค โรงแรมกลาเซียร์ ขอนแก่น โรงแรมโฆษะ ไฮเต็ล แอนด์ช้อปปิ้งมอลล์ และโรงแรมนาดี 10 รีสอร์ทแอนด์ไฮเทล

2. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสังเกต (Observation Form) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลตามกรอบแนวคิดหลักอารยสถาปัตย์ (Universal Design) ที่เกี่ยวข้องกับบริบทโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการสังเกต และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) คือ ค่าร้อยละ

ผลการวิจัย

บริบทของโรงแรมสำหรับรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุตามแนวคิดหลักอารยสถาปัตย์ (Universal Design) 6 ด้านเรียงตามลำดับความพร้อมได้ ดังนี้

1) ด้านลักษณะสิ่งก่อสร้างภายในอาคารและสภาพแวดล้อมของโรงแรม พบว่า โดยภาพรวมโรงแรมส่วนใหญ่ร้อยละ 80 ถือว่ามีความพร้อมสำหรับรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบของลักษณะสิ่งก่อสร้างภายในอาคารและสภาพแวดล้อมของโรงแรม พบว่า ทุกโรงแรมมีการใช้วัสดุในการตกแต่งภายในให้สัมผัสที่เป็นธรรมชาติและเลือกใช้สีโทนสว่าง มองเห็นชัดเจน (ร้อยละ 100) ส่วนองค์ประกอบที่มีความพร้อมน้อยที่สุด คือ มีทางลาดสะดวกต่อการใช้รถเข็นสัดส่วน 1 : 12 คือ หากพื้นสูง 1 เมตร ทางลาดต้องยาว 12 เมตร และควรติดตั้งราวจับที่มีความสูงประมาณ 80 - 90 ซม. (ร้อยละ 60)

2) ด้านลักษณะสิ่งก่อสร้างภายนอกอาคารและสภาพแวดล้อมของโรงแรม พบว่า โดยภาพรวมโรงแรมส่วนใหญ่ร้อยละ 72 ถือว่ามีความพร้อมสำหรับรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบของลักษณะสิ่งก่อสร้างภายนอกอาคารและสภาพแวดล้อมของโรงแรม พบว่า ทุกโรงแรมมีป้ายแสดงทิศทางตำแหน่งโดยใช้ตัวอักษรที่ใหญ่ มองเห็นชัดเจนและมีทางเดิน Braille Block พื้นเรียบไม่ลื่นผิวขรุขระ (ร้อยละ 100) ส่วนองค์ประกอบที่มีความพร้อมน้อยที่สุด คือ ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้ใช้รถเข็น (ร้อยละ 40)

3) ด้านลักษณะอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม พบว่า โดยภาพรวมโรงแรมส่วนใหญ่ร้อยละ 63.3 ถือว่ามีความพร้อมสำหรับรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบของลักษณะอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม พบว่า โรงแรมส่วนใหญ่มีเก้าอี้ในห้องพักมีที่พักแขนช่วยพยุงตัวเวลาลุกขึ้นยืน (ร้อยละ 90) ส่วนองค์ประกอบที่มีความพร้อมน้อยที่สุด คือ มีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีการออกแบบลักษณะเป็นทรงสี่เหลี่ยมหยักจับง่าย และมีหิ้ง โต๊ะ หรือชั้นวางสิ่งของต่ำกว่าปกติความสูงระดับพื้น 80 - 90 ซม. (ร้อยละ 50)

4) ด้านลักษณะสิ่งก่อสร้างภายในห้องพักและห้องน้ำของโรงแรม พบว่า โดยภาพรวมโรงแรมส่วนใหญ่ร้อยละ 48.3 ถือว่าไม่มีความพร้อมสำหรับรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบของลักษณะสิ่งก่อสร้างภายในห้องพักและห้องน้ำของโรงแรม พบว่า โรงแรมส่วนใหญ่มีชนิดลูกบิดประตูเป็นแบบคันโยก และมีหน้าต่างบานเลื่อนขนาดกว้างและต่ำกว่าปกติ (ร้อยละ 60) ส่วนองค์ประกอบที่มีความพร้อมน้อยที่สุด คือ ในห้องน้ำมีปุ่มแจ้งเหตุฉุกเฉิน (ร้อยละ 20)

5) ด้านลักษณะระบบรักษาความปลอดภัยของโรงแรม พบว่า โดยภาพรวมโรงแรมส่วนใหญ่ร้อยละ 30 ถือว่าไม่มีความพร้อมสำหรับรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบของลักษณะระบบรักษาความปลอดภัยของโรงแรม พบว่า โรงแรมส่วนใหญ่มีสวิตช์และปลั๊กไฟฟ้ายูในระดัที่ปลอดภัยและมีความเหมาะสม (ร้อยละ 50)

ส่วนองค์ประกอบที่มีความพร้อมน้อยที่สุด คือ มีเจ้าหน้าที่แพทย์พยาบาลประจำที่พัก และมีหน่วยบริการส่งต่อผู้ป่วยกรณีฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 20)

6) ด้านลักษณะการให้บริการอื่น ๆ ของโรงแรม พบว่า โดยภาพรวมโรงแรมส่วนใหญ่ร้อยละ 20 ถือว่าไม่มีความพร้อมสำหรับรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบของลักษณะการให้บริการอื่น ๆ ของโรงแรม พบว่า โรงแรมส่วนใหญ่มีบริการยานพาหนะโดยสารรับ - ส่ง (ร้อยละ 60) ส่วนองค์ประกอบที่ไม่มีความพร้อมเลย คือ มีพนักงานได้รับการอบรมทักษะด้านการปฐมพยาบาลและดูแลผู้สูงอายุ และไม่มีการจัดบริการพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ เช่น จัดบริการอาหารเพื่อสุขภาพ

สรุปได้ว่าบริบทโรงแรมสำหรับรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความพร้อมสำหรับรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในด้านลักษณะสิ่งก่อสร้างภายในอาคารและสภาพแวดล้อมของโรงแรม และด้านลักษณะสิ่งก่อสร้างภายนอกอาคารและสภาพแวดล้อมของโรงแรม

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาบริบทโรงแรมสำหรับรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือครั้งนี้ พบว่า โรงแรมที่มีความพร้อมในด้านสิ่งแวดล้อมของโรงแรมที่มีความเหมาะสมสำหรับรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความได้เปรียบในการเข้าถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีคุณภาพ และมีทุนทรัพย์สำหรับการใช้จ่ายเพื่อการท่องเที่ยวค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับกลุ่มนักท่องเที่ยวอื่น ๆ (จิราวดี รัตนไพฑูริย์ชัย, 2557)

สำหรับด้านลักษณะสิ่งก่อสร้างภายในอาคารและสภาพแวดล้อมของโรงแรม พบว่า สอดคล้องกับการวิจัยของพูนเพิ่ม เสรีวิชัยสวัสดิ์ และวัชรกร มยุรี (2560) ที่พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมตามแนวคิดอารยสถาปัตย์ที่คำนึงถึงการออกแบบ 7 ด้าน ได้แก่ 1) ความเสมอภาค 2) ความยืดหยุ่น 3) ความง่ายในการใช้งาน 4) ความปลอดภัย 5) ขนาดพื้นที่ 6) ความเข้าใจ และ 7) ช่วยฟื้นฟูแรง โดยสิ่งแวดล้อมภายในโรงแรมที่เหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ คือ ทางลาดที่รองรับการใช้รถเข็น ขนาดของทางเดินห้องพัก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ เสาวรัตน์ บุชรานนท์ และสุดารัตน์ สุตสมบูรณ์ (2561) ที่ศึกษา การจัดการสิ่งแวดล้อมในโรงแรมเพื่อความสะดวกสบายของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โดยการนำแนวคิดอารยสถาปัตย์มาใช้ ซึ่งพบว่า การทำทางลาดคู่กับบันได มีลิฟต์ให้บริการภายในที่พัก สามารถตอบสนองต่อความต้องการและการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจโรงแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ซึ่งผู้สูงอายุมีความต้องการด้านกายภาพ ด้านสุขภาพ ด้านสังคม และด้านอารมณ์ รวมถึงการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เบญจพร เชื้อผึ้ง, ณัฐพล ประดิษฐ์ผลเลิศ, รัชต วรณสุขะศิริ, และสันติธร ภูริภักดี (2561) ที่พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความคาดหวังสูงสุดต่อด้านที่พักและบริการ ซึ่งประกอบไปด้วยสภาพแวดล้อมภายในที่พักเหมาะสมกับผู้สูงอายุ ได้แก่ ทางเดิน ทางลาด บันได และลิฟต์

โดยด้านลักษณะสิ่งก่อสร้างภายนอกอาคารและสภาพแวดล้อมของโรงแรม พบว่า สอดคล้องกับผลการวิจัยของเบญจพร เชื้อผึ้ง และคณะ (2561) ที่พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความคาดหวังด้านสถานที่ตั้ง/ทำเลของที่พักเหมาะสมใกล้แหล่งท่องเที่ยว/แหล่งธุรกิจ /แหล่งชุมชน/สถานพยาบาล ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทยมากที่สุด ซึ่งลักษณะสิ่งแวดล้อมด้านนี้สามารถนำไปพัฒนาเพื่อระบบการบริหารจัดการของธุรกิจโรงแรมให้มี

ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับการวิจัยของ เสาวรัตน์ บุษรานนท์ และสุดารัตน์ สุดสมบูรณ์ (2561) ที่พบว่า การจัดสิ่งแวดล้อมซึ่งคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอก ได้แก่ ทางเดิน ทางลาด บันได และที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุจะช่วยให้อุปทานการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

และด้านลักษณะอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม พบว่า สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กรวรรณ สังขกร (2558) ที่พบว่า ผู้สูงอายุมีความคาดหวังต่อด้านที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม ได้แก่ ที่นอนมีความนุ่มพอดีกับสรีระ เตียงนอนมีความสูงที่พอดีกับการลุกนั่ง ขนาดห้องพักที่เหมาะสม ห้องน้ำที่สามารถนำรถเข็นเข้าไปได้ และมีราวจับ รวมถึงประตูห้องน้ำแบบบานเลื่อน

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี ทั้งนี้เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์อย่างดียิ่งจาก ดร. วิตติกา ทางชั้น อาจารย์ประจำสาขาการโรงแรม คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น และเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ท่านได้กรุณาให้คำแนะนำ ความรู้ แนวคิด คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ในทุกขั้นตอนและตรวจสอบความบกพร่องในการทำวิทยานิพนธ์จนการวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- กรวรรณ สังขกร. (2558). การเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ. งานวิจัยภายใต้แผนงานวิจัยการบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ. (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนงานวิจัย สกว.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ.2558-2560. ค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2563, จาก https://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=7114
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). สถิติการท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2561-2562. ค้นเมื่อ 10 พฤษภาคม 2563, จาก <https://www.mots.go.th/News-link.php?nid=13040>
- จิราวดี รัตนไพฑูรย์ชัย. (2557). ตลาดนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ: โอกาสใหม่ไทยเติบโตรับ AEC. ค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2563, จาก <http://www.itd.or.th/th/%E0%B8%95%E0%B8%A5%E0%B8>
- ดุขฎี เจริญสุข. (2558). ผู้สูงอายุกับการส่งเสริมสุขภาพในชุมชน. วารสารพยาบาลตำรวจ, 7(2), 280-295.
- ไตรรัตน์ จารุรัตน์ และทิพวัลย์ ทองอาจ. (2557). Universal Design: การออกแบบเพื่อการใช้งานของคนทุกกลุ่มในสังคมสันติบัญญัติแห่งชาติ. ค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2563, จาก https://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive_journal/july_sep_10/pdf/aw12.pdf
- เบญจพร เชื้อผิ้ง, ญัฐพล ประดิษฐ์ผลเลิศ, รัชต วรณสุขะศิริ, สันติธร ภูภักดี. (2561). แนวทางการจัดการการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มาพักแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารสารสนเทศ, 17(2), 71-84.

- พูนเพิ่ม เสรีวิชัยสวัสดิ์ และวัชรกร มยุรี. (2560). การจัดการสภาวะแวดล้อมของโรงแรมที่พักเพื่อรองรับผู้ใช้ บริการ
สูงอายุในแนวทางอารยสถาปัตยกรรม. **วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 11**, 293-304.
- สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2562). **ดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการท่องเที่ยวในประเทศไทย.**
ค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2563, จาก www.thailandtourismcouncil.org
- สิริทิพย์ ฉลอง. (2562). **ธุรกิจโรงแรม.** ค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2563, จาก https://www.gsbresearch.or.th/wp-content/uploads/2020/01/IN_hotel_12_62_detail-1.pdf
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2562). **นโยบายรัฐบาลด้านการท่องเที่ยว คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี พลเอกประยุทธ์
จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีแถลงต่อรัฐสภา.** ค้นเมื่อ 16 มีนาคม 2563, จาก
https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/elaw_parcy/ewt_dl_link.php?nid=2412
- เสาวณี จันทะพงษ์. (2563). **ผลกระทบวิกฤต COVID-19 กับเศรษฐกิจโลก: This Time is Different.** ค้นเมื่อ 10
กันยายน 2563, จาก <https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/>
- เสาวรัตน์ บุชรานนท์ และสุดารัตน์ สุดสมบูรณ์. (2561). แนวทางการพัฒนาโรงแรมสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ. **วารสาร
เทคโนโลยีภาคใต้, 11(2)**, 229-234.
- TMB Analytics. (2563). **เจาะลึกพิษ “ไวรัสโคโรนา” จุดท่องเที่ยวไทยเท่าไรกัน.** ค้นเมื่อ 10 กันยายน 2563, จาก
https://media.tmbbank.com/uploads/analytics_comm/file/media/502_file_th.pdf