



ความพร้อมของสถานประกอบการโรงแรม เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
กรณีศึกษา โรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในจังหวัดภูเก็ต

A STUDY OF HOTEL ESTABLISHMENTS' PREPAREDNESS
TO ACCOMMODATE ELDERLY TOURIST: A CASE STUDY
OF FOUR-TO FIVE-STAR HOTELS IN PHUKET

วีรภัทร์ โชติวิริยะกุล

Weeraphat Chotiviriyakul

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

Phuket Rajabhat University

E-mail: weeraphat.c@pkru.ac.th

Received February 1, 2024; Revised August 2, 2024; Accepted August 26, 2024

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อ 1) ศึกษาสภาพการณ์ปัจจุบันในการเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างโรงแรม เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ 2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างโรงแรม และ 3) เสนอแนวทางการปรับปรุงความพร้อมด้านโครงสร้างโรงแรม เก็บข้อมูลโดยใช้แบบบันทึกและแบบสำรวจ โรงแรม 4-5 ดาว จังหวัดภูเก็ต ทั้ง 3 อำเภอ รวม 6 โรงแรม และสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เจ้าของหรือตัวแทนผู้จัดการโรงแรม จำนวน 12 คน

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการณ์ปัจจุบันโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในจังหวัดภูเก็ต เตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างโรงแรมค่อนข้างพร้อม ได้แก่ ทางลาด ราวจับ ที่จอดรถ และประตูที่มีการเตรียมแต่ยังมีปัญหาการใช้งาน ได้แก่ ลิฟท์ บันได ทางเข้าออกอาคารและทางเชื่อมอาคาร ห้องส้วม ห้องพัก ที่อาบน้ำและอ่างอาบน้ำ ที่ไม่มีการเตรียมเลย คือ บ้าย และพื้นผิวต่างสัมผัส โรงแรมสร้างก่อนปี พ.ศ. 2548 มีความพร้อมน้อยกว่าโรงแรมที่สร้างหลัง พ.ศ.2548 2) ปัญหาและอุปสรรคในการเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างโรงแรม สรุปได้ว่า ทำเลที่ตั้งโรงแรมทกลาดชันพื้นที่จำกัด ก็จะยากในการจัดเตรียม เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ห้องส้วม ทางเดินและทางเชื่อมอาคาร พื้นผิวต่างสัมผัส ผู้บริหารขาดความรู้ความเข้าใจในรายละเอียดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ การปฏิบัติตามข้อบังคับตามกฎหมาย ทำเพียงให้เป็นไปตามข้อบังคับเท่านั้นไม่คำนึงถึงว่าใช้งานได้จริงหรือไม่ และความตระหนักของผู้ประกอบการ มองว่าผู้สูงอายุยังไม่ใช่กลุ่มลูกค้าสำคัญ 3) แนวทางการปรับปรุงความพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโครงสร้างโรงแรม เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ควรดำเนินการสร้างการรับรู้ สร้างแรงจูงใจให้สถานประกอบการ ส่วนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสร้างมาตรฐานและให้การรับรอง ปรับปรุงกฎหมายให้ทันสมัย

คำสำคัญ: ความพร้อม, โครงสร้างโรงแรม, สิ่งอำนวยความสะดวก, นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ



Abstract

This research is a qualitative study aimed at 1) examining the current situation in preparing hotel structures to accommodate elderly tourists, 2) identifying problems and obstacles in preparing hotel structures, and 3) proposing improvements for hotel structure preparedness. Data were collected using record forms and surveys from 4-5 star hotels in Phuket, covering all three districts, totaling 6 hotels. In-depth interviews were conducted with 12 hotel owners or managers.

the objectives of the project were 1) the current status of 4-5 star hotels in Phuket Province shows a relatively prepared infrastructure, including ramps, handrails, parking lots, and doors. However, there are operational issues such as elevators, stairs, building entrances and exits, connecting pathways, restrooms, guest rooms, showers, and bathtubs that lack preparation, notably older hotels constructed before 2005 are less prepared than those built afterward. 2) Challenges in preparing the hotel infrastructure include difficulties due to limited terrain, such as providing accommodations, bathrooms, restrooms, walkways, and connecting buildings. Managers lack understanding of the details of facilities for the elderly, focus on legal compliance rather than actual usability, and may overlook the importance of the elderly as a customer demographic. 3) Guidelines for improving hotel facilities to accommodate elderly tourists include creating awareness, motivation, and incentives for businesses, relevant organizations to establish standards and certification, and updating laws to be contemporary.

Keywords: Preparedness, Hotel Structural, Facilities, Elderly Tourists

บทนำ

World Population Prospects 2022 รายงานว่าปี 2022 ทั่วโลกคนอายุ 65 ปีขึ้นไปมี 771 ล้านคน คาดว่าปี 2030 ผู้สูงอายุจะถึง 994 ล้านคน และ 1.6 พันล้านคน ภายในปี 2050 (United Nations, 2022) ปี 2563 ประเทศไทยมีประชากร 66.5 ล้านคน เป็นผู้สูงอายุ 12 ล้านคน (สถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (มส.ผส.), 2563) มีอัตราการเสียชีวิตต่ำลง เป็นผลจากการพัฒนาทางการแพทย์และสาธารณสุข หลังเกษียณผู้สูงอายุยังคงมีกำลังกายและทรัพย์สินเดินทางท่องเที่ยวพักผ่อน และทำงาน (Nielsen, 2014) จุดเด่นของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ คือ มีศักยภาพการใช้จ่ายสูง โดยเฉพาะจากประเทศที่มีบ้านญาติให้กับผู้เกษียณ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ให้ความสำคัญเรื่องความสะดวกปลอดภัย พร้อมจ่ายสิ่งที่สามารถช่วยให้มีสุขภาพแข็งแรง บริการที่อำนวยความสะดวกสบาย สามารถเข้าพักใช้จ่ายค่าที่พักและบริการอื่น ๆ ในโรงแรมได้ระยะยาว จากการศึกษาตลาดการท่องเที่ยว



ผู้สูงอายุที่เดินทางในประเทศไทย พบว่า ส่วนใหญ่พักในโรงแรมระดับ 4 ดาวขึ้นไป เนื่องจากตอบสนองการใช้ชีวิตได้ดีกว่า เช่น พื้นทางลาดสำหรับรถเข็น ที่จับบริเวณทางเดิน ราวบันได ห้องน้ำ แสงโถงทางเดินและห้องเพียงพอสำหรับผู้สูงอายุ (Lertkulprayad, 2011) ให้ความสำคัญกับที่พักที่ตอบสนองความต้องการ มีที่จอดรถเพียงพอและสะดวกต่อการใช้บริการ มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ การพัฒนาและปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้มีความพร้อมรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ (ทินกร ทิบบินทา และคณะ, 2563) ประเทศไทยมีการออกกฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 และแก้ไขฉบับที่ 2 พ.ศ. 2564 ให้สถานที่สาธารณะซึ่งมีโรงแรมรวมอยู่ด้วย จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับผู้สูงอายุ โรงแรมที่มีความพร้อมทางกายภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุได้ จะเพิ่มขีดความสามารถรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และปัจจัยที่นำไปสู่ความพร้อมคือสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโครงสร้าง อย่างไรก็ตามโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ยังมีการมุ่งกลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุน้อยมาก แต่ในระยะเวลาอันใกล้ จากสถิติจำนวนผู้สูงอายุที่จะเพิ่มมากขึ้นเป็นเท่าตัว หากโรงแรมมีการปรับเปลี่ยนให้สามารถรองรับผู้สูงอายุได้ ก็จะเพิ่มโอกาสให้กับโรงแรม แต่พบว่าบางโรงแรมได้ปฏิบัติและบางโรงแรมยังไม่ได้ปฏิบัติตาม มีความพร้อมหรือไม่พร้อมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างเสมอ เช่น บางโรงแรมมีความพร้อมของทางลาด แต่ห้องน้ำสาธารณะไม่พร้อม หรือบางโรงแรมห้องน้ำมีความพร้อมแต่ลิฟท์ไม่มีความพร้อม หลายหมวดขาดการปฏิบัติขาดความพร้อมรองรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ

ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาว่าโรงแรมในระดับ 4-5 ดาว ในจังหวัดภูเก็ตนั้น มีความพร้อมด้านโครงสร้างโรงแรม รองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้หรือไม่ ประเด็นใดดำเนินการไปแล้ว ประเด็นใดดำเนินการน้อยมาก เป็นเพราะเหตุใด ผลการวิจัยจะช่วยให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และสถานประกอบการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในจังหวัดภูเก็ต ปรับปรุงด้านโครงสร้างต่าง ๆ และหากประเด็นใดไม่สามารถเตรียมความพร้อมได้เป็นเพราะเหตุใด หน่วยงานหรือการสนับสนุนใดจะสามารถชักนำให้โรงแรมต่าง ๆ เตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างไว้ให้พร้อมรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการณ์ปัจจุบัน ในการเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างโรงแรม เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ กรณีศึกษา โรงแรมระดับ 4-5 ดาว จังหวัดภูเก็ต
2. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างโรงแรม เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ กรณีศึกษา โรงแรมระดับ 4-5 ดาว จังหวัดภูเก็ต
3. เสนอแนวทางการปรับปรุงความพร้อมด้านโครงสร้างโรงแรม เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ กรณีศึกษา โรงแรมระดับ 4-5 ดาว จังหวัดภูเก็ต



การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดงานวิจัยพัฒนาจากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุกับธุรกิจโรงแรม องค์การการท่องเที่ยวโลก (UNWTO) ประมาณการว่าในปี 2573 ทั่วโลกจะมีนักท่องเที่ยวสูงอายุมากถึง 611 ล้านคน (Salika, 2022) มีเวลาและความพร้อมด้านการเงินมากกว่านักท่องเที่ยววัยอื่น International Living's Annual Global Retirement Index 2023 สำรวจ 10 ประเทศนำอยู่หลังเกษียณประจำปี 2023 ปรากฏว่าไทยเป็นประเทศเดียวในแถบเอเชียที่ติด 1 ใน 10 ของผลสำรวจนี้ (ไทยโพสต์, 2565) นักท่องเที่ยวสูงอายุมีรูปแบบและพฤติกรรมท่องเที่ยวต่างจากนักท่องเที่ยวทั่วไป คือ เป็นนักท่องเที่ยวที่ใช้เวลาในการท่องเที่ยวนาน เนื่องจากมีเวลา ให้ความสำคัญกับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ มีศักยภาพในการใช้จ่ายสูง ให้ความสนใจกับสถานที่พักผ่อนระหว่างเดินทางท่องเที่ยว (รชพร จันทรสว่าง, 2565) เน้นบริการที่คุ้มค่า คุณภาพดี ตัดสินใจซื้อด้วยเหตุผลมากกว่าอารมณ์ ใช้เวลาพักนาน มีความสามารถในการจับจ่าย คำนึงถึงความปลอดภัย เช่น เลือกพักโรงแรมระดับสี่ถึงห้าดาว เพื่อรับความสะดวกสบายและบริการที่ดี เนื่องจากผู้สูงอายุมักมีข้อจำกัดในการเดินทางมากกว่าวัยหนุ่มสาว ความต้องการด้านการบริการโรงแรมที่พักเพื่อตอบสนองความต้องการ เช่น ป้ายบอกทางที่มีขนาดตัวอักษรที่ชัดเจน ทางลาดสำหรับรถเข็น พื้นทางเดินเหมาะสำหรับรถเข็นห้องพักที่ให้ความสบาย เตียงนอน ห้องน้ำที่เหมาะสม คือ พื้นแห้ง สุขภัณฑ์แข็งแรง จัดวางเครื่องใช้ในห้องน้ำได้สัดส่วน และมีระบบลิฟต์ระบบรักษาความปลอดภัย ฉะนั้น โรงแรมที่พักใดมีกลุ่มเป้าหมายผู้เข้าพัก ที่เป็นผู้สูงอายุจึงจำเป็นต้องจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกดังกล่าวไว้รองรับ เพื่อให้นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุเหล่านั้นได้เลือกเข้าพักอย่างมั่นใจว่าจะมีความสะดวกสบายและปลอดภัยตลอดระยะเวลาที่เข้าพักในโรงแรม

2. การเตรียมความพร้อม ตามความหมายของราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2556 ความครบครันมีครบทุกอย่างแล้ว การเตรียมความพร้อม หมายถึง การดำเนินกิจกรรมบางอย่างเพื่อให้เกิดความมั่นใจ ตั้งใจปฏิบัติกิจกรรมให้สำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ การศึกษาความพร้อมของสถานประกอบการโรงแรม ในจังหวัดภูเก็ตนั้น ศึกษาการเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างของโรงแรมให้พร้อมบริการ เพื่อบริการนักท่องเที่ยวสูงอายุ ตั้งแต่เตรียมเป็นการเฉพาะว่ามีมาก-น้อยเพียงใด มีองค์ประกอบสำคัญ สองประการ คือ (1) ความสามารถ (Ability) ของโรงแรม ว่าสามารถจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโครงสร้างของโรงแรม อาศัยความรู้ (Knowledge) ประสบการณ์ (Experience) และทักษะ (Skill) ว่ามีอะไร และกฎหมายกำหนดให้มีอะไรบ้าง และ (2) ความเต็มใจ (Willingness) หรือแรงจูงใจที่กระทำให้สำเร็จ หากมีความเต็มใจครบ โรงแรมจะมีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านั้น ให้มีความพร้อมเพื่อบริการนักท่องเที่ยวสูงอายุได้อย่างครบถ้วน

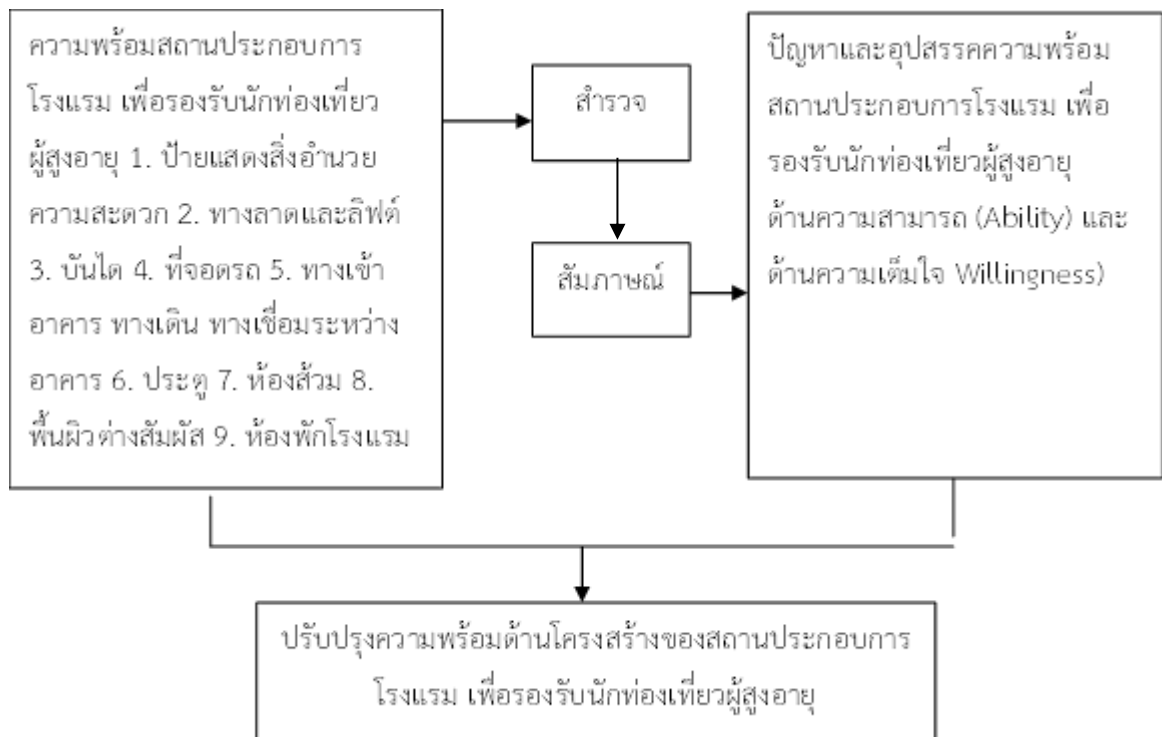
3. ข้อกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 แก้ไข พ.ศ. 2564 ให้อาคารหรือพื้นที่อาคารที่เปิดให้บริการบุคคลทั่วไปเกิน 2,000 ตารางเมตร ต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุทั้งภายในและนอกอาคาร แบ่งเป็น 9 หมวด 1) ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก

2) ทางลาดและลิฟต์ 3) บันได 4) ที่จอดรถ 5) ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคารและทางเชื่อมระหว่างอาคาร 6) ประตู 7) ห้องส้วม 8) พื้นผิวต่างสัมผัส 9) ห้องพักโรงแรม (สถาบันนิติบัญญัติ, 2564)

ผู้วิจัยศึกษาสภาพการณ์ปัจจุบันการเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างโรงแรม เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ จึงทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับกฎกระทรวงดังกล่าวเพื่อออกแบบสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกตามที่กฎหมายกำหนดภายในโรงแรม สรุปให้ทราบถึงความพร้อมหรือไม่พร้อมด้านโครงสร้างโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว หมวดใดมีความพร้อมและหมวดใดไม่มีความพร้อม มีปัญหาและอุปสรรคอย่างไร นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาแนวทางให้สถานประกอบการได้มีการปรับปรุงต่อไป

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ กำหนดกรอบแนวคิดดังนี้



แผนภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาความพร้อมของสถานประกอบการโรงแรม เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ กรณีศึกษา โรงแรมระดับ 4-5 ดาว จังหวัดภูเก็ต เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกโรงแรมที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทย ในจังหวัดภูเก็ต ระดับ 4-5 ดาว มี 39 โรงแรม เลือกอำเภอละ 2 โรงแรม ทั้ง 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง กะทู้



และกลาง จำนวน 6 โรงแรม และทำการสัมภาษณ์เจ้าของหรือผู้จัดการโรงแรม จำนวน 12 คน คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก คำนึงถึงการเข้าถึงข้อมูลเป็นหลัก เนื่องจากต้องใช้วิธีสำรวจและสัมภาษณ์ศึกษาพื้นที่อย่างละเอียด โดยผู้วิจัยติดต่อผู้จัดการทั่วไปโรงแรมที่มีรายชื่อเป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทย ระดับ 4-5 ดาว ในจังหวัดภูเก็ตทั้ง 3 อำเภอทางโทรศัพท์ โรงแรมใดสะดวกก็ในวันเวลาเข้าสำรวจและสัมภาษณ์ ส่วนโรงแรมใดปฏิเสธก็ติดต่อโรงแรมอื่น ๆ ต่อไป จนครบจำนวนตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ คือ

2.1 แบบบันทึกข้อมูลเบื้องต้นโรงแรมที่ศึกษา เช่น ปีที่สร้างโรงแรม จำนวนห้องพักมาตรฐานระดับดาว และจำนวนชั้นของตัวอาคาร

2.2 แบบสำรวจความพร้อมด้านโครงสร้างโรงแรม เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้สูงอายุภายใต้กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 (ปรับปรุง พ.ศ. 2564) 9 หมวด ได้แก่ 1) ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ทางลาดและลิฟท์ 3) บันได 4) ที่จอดรถ 5) ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคารและทางเชื่อมระหว่างอาคาร 6) ประตู 7) ห้องส้วม 8) พื้นผิวต่างสัมผัส 9) ห้องพักโรงแรม

2.3 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) ประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างโรงแรม เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวสูงอายุทั้งด้านความสามารถ (Ability) และความเต็มใจ (Willingness) เพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุง

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ การสร้างเครื่องมือวิจัย สร้างแบบสอบถามมีขั้นตอนดังนี้

3.1 ศึกษาตำรา เอกสาร แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดขอบเขตการวิจัย

3.2 สร้างแบบบันทึกและแบบสำรวจความพร้อมหรือไม่พร้อม ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้อง หาค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงเนื้อหา (IOC: Index of Item-Objective Congruence) ทุกข้อคำถาม เมื่อวิเคราะห์แล้ว แบบสำรวจข้อใดมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5-1.00 จึงคัดเลือกไว้ ที่มีค่าต่ำกว่า 0.50 พิจารณาปรับปรุงแก้ไข

3.3 ผู้วิจัยส่งโครงการวิจัยขอรับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยและจรรยาบรรณการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต เอกสารรับรองเลขที่ COA No.): PKRU2565/29

3.4 แก้ไขแบบบันทึกและแบบสำรวจตามข้อเสนอแนะและนำไปทดลองเก็บข้อมูลกับโรงแรมระดับเดียวกันแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ระหว่างผู้วิจัยไปเป็นกรรมการตรวจประเมินมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว จำนวน 3 โรงแรม

4. เก็บรวบรวมบันทึกข้อมูล ผู้วิจัยเชิญผู้เชี่ยวชาญงานวิศวกรรมเชิงเทคนิคร่วมเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสังเกต ใช้อุปกรณ์วัดสัดส่วน ขนาด ระยะ ตามแบบสำรวจ

5. วิเคราะห์ข้อมูลโรงแรมตามแบบบันทึก และแบบสำรวจ สรุปเป็นสภาพการณ์ปัจจุบันว่าโรงแรมเตรียมหรือขาดความพร้อมรองรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ หรือไม่อย่างไร



6. นำผลการวิเคราะห์ความพร้อมและไม่พร้อมด้านโครงสร้างของโรงแรม สัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าของโรงแรม หรือผู้แทน ประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างโรงแรม เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ ทั้งด้านความสามารถ (Ability) และความเต็มใจ (Willingness) ถอดความเป็นความเรียงเพื่อนำไปวิเคราะห์

7. สรุปสาเหตุแห่งการบกพร่องหรือขาดความพร้อมของโรงแรม ตามหมวดต่าง ๆ ว่ามีปัญหาและอุปสรรคใด นำมาสรุปแนวทางให้โรงแรมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปปรับปรุงให้โรงแรมจัดเตรียมความพร้อม เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวสูงอายุต่อไป

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาสภาพการณ์ปัจจุบันในการเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างโรงแรม เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ วัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า

1. ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก ทุกโรงแรมไม่มีการเตรียมความพร้อม

2. ทางลาดและลิฟท์ โรงแรมที่สร้างหลัง พ.ศ.2548 มีความพร้อมของทางลาดและราวจับใช้วัสดุไม่ลื่น พื้นผิวที่เพียงพอสำหรับเก้าอี้ล้อ และราวจับส่วนใหญ่มั่นคงแข็งแรงไม่ลื่น สะดวกใช้งาน ยกเว้นที่สร้างก่อน พ.ศ. 2548 มีทางลาดทั้งพร้อมและไม่พร้อมใช้

ลิฟท์โรงแรมผู้สูงอายุใช้ร่วมกับผู้เข้าพักทั่วไป กว้างและสูงเพียงพอสำหรับผู้ที่ใช้เก้าอี้ล้อ มีระบบป้องกันไม่ให้ประตูลิฟท์หนีบผู้โดยสาร ส่วนใหญ่ภายในตัวลิฟท์มีราวจับทั้ง 3 ด้าน มีบ้างที่มีราวจับด้านเดียวหรือสองด้าน มีป้ายหมายเลข แสงไฟบอกชั้น หากมีเหตุฉุกเฉินหรือลิฟท์ขัดข้อง มีโทรศัพท์ไว้ติดต่อขอความช่วยเหลือ หากระบบไฟฟ้าขัดข้อง ไฟสำรองจะนำลิฟท์ไปยังชั้น 1 หรือชั้นที่ใกล้ที่สุดแล้วเปิดออก แต่บางโรงแรมปุ่มกดอยู่สูงไม่สะดวกสำหรับผู้นั่งเก้าอี้ล้อ หน้าลิฟท์ไม่มีพื้นผิวต่างสัมผัสและตัวลิฟท์ไม่มีกระจกใสบริเวณระหว่างภายนอกและภายใน

4. บันได โรงแรมส่วนใหญ่ผู้สูงอายุสามารถใช้เข้าถึงที่ต่าง ๆ ได้ ถึงแม้บางจุดจะมีความชันมาก แต่สังเกตว่ามีเส้นทางอื่นที่สามารถเดินทางถึงจุดให้บริการได้ แต่อาจเป็นเส้นทางอ้อมกว่าเส้นทางเดิม

5. ที่จอดรถ ทุกโรงแรมมีความพร้อม มีสัญลักษณ์ปรากฏบนพื้นที่จอด อยู่ใกล้กับตัวโรงแรม แต่เมื่อพิจารณาจำนวนที่จอดรถกับจำนวนห้องพักของโรงแรม ยังไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด และบางโรงแรมพื้นที่จอดรถมีขนาดยังเล็กกว่ามาตรฐาน

6. ทางเข้าอาคาร ทางเดินและทางเชื่อมระหว่างอาคาร ส่วนใหญ่มีขนาดกว้างเพียงพอ พื้นผิวไม่ลื่น มีผนังและราวกันตก ยกเว้น ทางเชื่อมชั้นหนึ่ง หากเป็นทางเชื่อมไปพื้นที่อื่นในโรงแรม เช่น ห้องอาหาร ห้องจัดเลี้ยง สระว่ายน้ำ ส่วนใหญ่ไม่ได้เตรียมทางลาดและราวจับ บันไดที่มีความลาดชัน บางจุดที่เป็นพื้นที่ต่างระดับไม่ได้ทำทางลาด เพื่อให้ผู้ใช้เก้าอี้ล้อสัญจรได้อย่างสะดวก

7. ประตู โรงแรมส่วนใหญ่เปิดโล่ง ไม่มีประตู ที่เป็นประตูมีความกว้างตามมาตรฐาน บานประตูเป็นแบบผลักเข้าออก มีจำนวนหนึ่งเป็นประตูบานเลื่อนมีราวจับตามแนวนอน และแนวตั้ง ประตูกระจกติดเครื่องหมายแสดงชัดเจน อุปกรณ์เปิดปิดเป็นชนิดก้านบิด



8. ห้องส้วม โรงแรมที่สร้างหลัง พ.ศ. 2548 มีความพร้อมของพื้นที่ แก้อี้อสามารถหมุนตัวกลับได้ ประตูเป็นแบบบานเลื่อน มีสัญลักษณ์ติดหน้าประตู โถส้วมเป็นแบบนั่งราบ มีราวจับ ความสูงและขนาดเป็นไปตามกำหนด แต่ไม่มีราวจับไปสู่สุขภัณฑ์อื่น และส่วนใหญ่ติดตั้งระบบสัญญาณฉุกเฉิน

โรงแรมที่สร้างก่อน 2 กันยายน พ.ศ. 2548 มีการปรับปรุงห้องส้วมให้เป็นไปตามมาตรฐานสำหรับผู้สูงอายุ ทั้งหมดอยู่บริเวณเดียวกับห้องส้วมบุคคลทั่วไป แต่ประตูการเปิดปิดโดยวิธีผลักเข้าออกพื้นที่ใต้เคาน์เตอร์อ่างล้างหน้า มีความกว้างไม่เพียงพอรองรับแก้อี้อได้ และถึงแม้มีราวจับพยุงตัว แต่ขนาดห้องส้วมค่อนข้างแคบ ยากลำบากในการใช้งาน ปุ่มฉุกเฉินแจ้งเหตุไม่มีการติดตั้งแต่อย่างใด

9. พื้นผิวต่างสัมผัส ไม่มีโรงแรมใดเตรียมความพร้อมพื้นผิวต่างสัมผัสไม่ว่าจะเป็นทางขึ้นทางลง ทางลาด หรือบันได พื้นที่ยื่นหน้าและหลังประตู ทางเข้าออกอาคาร พื้นที่หน้าประตูห้องส้วมหน้าลิฟท์ และบริเวณที่มีสิ่งกีดขวางทุกที่ โรงแรมใช้พรมดักฝุ่นวางบริเวณดังกล่าวดักฝุ่นและใช้กันลื่นได้

10. ห้องพักโรงแรม ส่วนใหญ่จัดห้องพักผู้สูงอายุไว้ชั้นหนึ่งใกล้ลิฟท์ และบันไดหนีไฟทุกห้องมีแผนผังแสดงตำแหน่งของห้องพักติดไว้กึ่งกลางบานประตูด้านใน ไม่มีการติดสัญลักษณ์รูปผู้พิการไว้หน้าประตู ห้องอาบน้ำกว้างเพียงพอใช้งาน แต่มีจำนวนหนึ่งไม่มีที่นั่งอาบน้ำ ไม่มีราวจับแนวนอนอ่างอาบน้ำส่วนใหญ่มีราวจับ สิ่งของเครื่องใช้มีอุปสรรคใช้งาน เช่น ตาแมว ราวงูม่าน ราวแขวนผ้า มินิบาร์ ติดตั้งสูงเกินกว่าคนนั่งแก้อี้อใช้งานได้

ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างโรงแรม เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โรงแรมระดับ 4-5 ดาว จังหวัดภูเก็ต วัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า

1) ทำเลที่ตั้ง ลักษณะทางกายภาพ โรงแรมที่ตั้งอยู่พื้นที่เนินเขาลาดชัน เนื้อที่จำกัด สิ่งอำนวยความสะดวกบางหมวดสามารถรองรับได้ ส่วนที่ยังไม่พร้อมและยากจัดเตรียมให้พร้อมเรียงลำดับ ดังนี้ 1) ห้องพัก 2) ห้องน้ำในห้องพัก 3) ห้องส้วม 4) ทางเดินและทางเชื่อมอาคาร 5) พื้นผิวต่างสัมผัส

2) ความรู้ความเข้าใจ เจ้าของโรงแรมหรือผู้บริหารโรงแรม ทราบว่ามีกฎหมายบังคับให้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ แต่ไม่ทราบรายละเอียด เช่น ความกว้าง ยาว สูง ความชันหรือขนาด สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมนั้น สร้างเสร็จโดยสถาปนิกและช่างรับเหมาตั้งแต่เริ่มก่อสร้างโรงแรม ดำเนินการให้ถูกต้องตามกฎหมาย แต่โรงแรมสร้างก่อนปี พ.ศ.2548 สิ่งอำนวยความสะดวกมีลักษณะไม่ถูกต้องตามมาตรฐาน ไม่สามารถใช้งานได้จริง ผู้สูงอายุที่ยังแข็งแรงเท่านั้นที่ใช้งานได้สะดวก หากผู้สูงอายุมีข้อบกพร่องทางสรีระจะไม่สามารถใช้งานได้สะดวก

3) การปฏิบัติตามข้อบังคับทางกฎหมาย ส่วนใหญ่เตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างโรงแรมรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ตามข้อบังคับของกฎหมายเท่านั้น โรงแรมสร้างหลังปี พ.ศ. 2548 ส่วนใหญ่จัดเตรียมความพร้อมไว้แล้ว แต่ถึงกระนั้น บางโรงแรมมีลักษณะที่ไม่สามารถใช้งานได้จริง เช่น ทางลาด บันได ห้องส้วม ส่วนมากหากไม่ถูกบังคับตามกฎหมายก็จะไม่จัดเตรียม หรือหากมีก็ไม่ครบถ้วน หรือมีอุปสรรคในการใช้งาน



4) ความตระหนักของผู้ประกอบการโรงแรม หรือผู้รับผิดชอบ ที่ยังมองว่านักท่องเที่ยวสูงอายุยังไม่ใช่กลุ่มลูกค้ากลุ่มใหญ่ ถึงแม้จะทราบว่าอนาคตอันใกล้ จะเพิ่มมากขึ้น ถึงตอนนั้นค่อยจัดเตรียม ปัญหาและอุปสรรคหลัก ๆ ของการจัดเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างของโรงแรม เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ คือขาดความตระหนัก ยังไม่เต็มใจดูแลเรื่องนี้เพื่อให้เป็นผู้นำตลาดผู้สูงอายุ เนื่องจากความเต็มใจมาพร้อมกับการลงทุน หากต้องลงทุนส่วนใหญ่จะมีความรู้สึกว่าจะเอาไว้อีกก่อน

ผลการศึกษา แนวทางการปรับปรุงความพร้อมด้านโครงสร้างโรงแรม เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โรงแรมระดับ 4-5 ดาว จังหวัดภูเก็ต ตามวัตถุประสงค์ที่ 3 พบแนวทาง ดังนี้

1. สร้างความรู้เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ (Awareness to Action) ให้สถานประกอบการรับรู้ข้อมูลทางการตลาด เพื่อให้เห็นขนาดกำลังซื้อตลาดนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในอนาคต มีกำลังซื้อสูง ทำให้สถานประกอบการรับรู้ข้อมูลที่ชัดเจน เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับผู้สูงอายุ ต้องมีอะไรบ้าง ควรทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่าย และมีการเผยแพร่โดยทั่วไป

2. สร้างแรงจูงใจด้านภาษี (Create tax incentives) หน่วยงานภาครัฐ ช่วยเหลือด้านภาษีสำหรับโรงแรมที่จัดเตรียมความพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โรงแรมจะได้รับสิทธิประโยชน์อย่างไร โรงแรมจะรู้สึกว่าจะต้องมีการเตรียมความพร้อมเพื่อให้เข้าตลาดได้ ทำความคุ้นเคยกับการบังคับใช้กฎหมาย และประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุทราบถึงความพร้อมของโรงแรม เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งสื่อโทรทัศน์ สื่อโซเชียล

3. สร้างมาตรฐานและรับรอง (Standard certification) เช่นเดียวกับมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว (Hotel Standard) มาตรฐานโรงแรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Hotel) มาตรฐานสถานที่จัดงานประเทศไทย (Thailand MICE Venue Standard: TMVS) และมาตรฐานสถานที่จัดงานอาเซียน (ASEAN MICE Venue Standard: AMVS) เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) หรือ สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (สสปน.) หรือ TCEB ประชาสัมพันธ์ทำการตลาด ให้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุทราบและตัดสินใจเลือกเข้าพักโรงแรมที่ได้รับการรับรอง หรือบริษัททัวร์ (Tour Agent) นำโรงแรมที่มีมาตรฐานเหล่านั้นไปเสนอขายแก่ลูกค้าผู้สูงอายุ

4. ปรับปรุงกฎหมาย (Improve the law) กฎกระทรวงกำหนดให้โรงแรมจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้ผู้พิการ ทูพพลภาพและคนชรา ผู้ประกอบการจึงจัดเตรียมความพร้อมตามกฎหมายกำหนดขั้นต่ำเท่านั้น ควรปรับปรุงกฎหมายให้เป็นข้อกำหนดเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุ เล็งเห็นความสำคัญของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ จะได้มีการจัดเตรียมความพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโครงสร้างโรงแรม สำหรับผู้สูงอายุได้ง่ายกว่าและเต็มใจมากกว่า



อภิปรายผล

สภาพการณ์ปัจจุบันของโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในจังหวัดภูเก็ต ที่ค่อนข้างมีความพร้อม ไม่มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ได้แก่ ทางลาด ราวจับ ที่จอดรถ และประตู ซึ่งแตกต่างกับ จุฬามาต ปลื้มกมล และคณะ (2564) ที่ศึกษาโรงแรมสำหรับรองรับ กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ทางลาด ราวจับมีความพร้อมน้อยที่สุด ส่วนที่มีการเตรียมความพร้อมไว้แต่ยังมีปัญหาการใช้งานอยู่บ้าง เช่น ลิฟท์ บันได ทางเข้าออก อาคารและทางเชื่อมอาคาร ห้องส้วม ห้องพัก ที่อาบน้ำ และอ่างอาบน้ำ ส่วนที่ขาดการเตรียมความพร้อม คือ บ้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก และพื้นผิวต่างสัมผัส ซึ่งแตกต่างจาก สิริกานต์ ทองพูน (2564) ที่ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ กรณีศึกษาโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และวัศราภรณ์ ละนิต และคณะ (2021) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม ที่พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกและพื้นผิวต่างสัมผัสอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ผลการวิจัยสอดคล้องกับ พลอยปภัส จุฬารัฐเศรษฐ์ (2567) ที่พบว่า พื้นผิวต่างสัมผัส และห้องพัก ยังต้องมีการพัฒนา สังเกตเห็นว่าโรงแรมที่สร้างภายหลังกฎกระทรวงกำหนด สิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 บังคับใช้ จัดเตรียมได้พร้อมกว่าโรงแรมที่สร้างก่อน พ.ศ. 2548 โดยเฉพาะโรงแรม 5 ดาว เช่นเดียวกับที่ Abdul Rahim (2010) ศึกษา Accessible Built Environment for the Elderly and Disabled in Malaysia: Hotels as Case Studies พบว่า โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอโดยเฉพาะผู้ที่ใช้รถเข็น ทางลาด และห้องนอน ยังไม่มีห้องสำหรับการเข้าถึงของรถเข็น ยากต่อการเข้าถึง จะเห็นได้ว่าโรงแรมส่วนใหญ่ยังไม่ได้เตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างโรงแรม เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุอย่างเต็มที่ แต่อย่างไรก็ตาม หากจัดลำดับสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่พร้อมและมีความยากในการจัดเตรียม ได้แก่ 1) ห้องพักโรงแรม 2) ห้องน้ำภายในห้องพักโรงแรม 3) ห้องส้วม 4) ทางเดินและทางเชื่อมอาคาร 5) พื้นผิวต่างสัมผัส ที่ไม่พร้อมมากที่สุดคือ ปุ่มแจ้งเหตุฉุกเฉินในห้องน้ำ จัดเตรียมไว้น้อยมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ จุฬามาต ปลื้มกมล และคณะ (2564) ก็พบว่า ปุ่มแจ้งเหตุฉุกเฉินในห้องพัก เป็นองค์ประกอบที่มีความพร้อมน้อยที่สุด จากความพร้อมและไม่พร้อมดังกล่าว เกิดจากปัญหาและอุปสรรค สรุปได้ว่า

1) ที่ตั้งของโรงแรม หากลาดชัน มีพื้นที่จำกัด สิ่งอำนวยความสะดวกบางหมวดสามารถจัดเตรียมความพร้อมได้ แต่บางหมวดยากในการจัดเตรียม ได้แก่ 1) ห้องพัก 2) ห้องน้ำในห้องพัก 3) ห้องส้วม 4) ทางเดินและทางเชื่อมอาคาร และ 5) พื้นผิวต่างสัมผัส

2) ผู้บริหารโรงแรม ขาดความรู้เข้าใจรายละเอียดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ เช่น ความกว้าง ยาว ความชัน ความสูงหรือขนาด โดยเฉพาะโรงแรมที่สร้างก่อน พ.ศ.2548 พบว่า มีลักษณะที่ไม่ถูกต้องตามมาตรฐาน ไม่สามารถใช้งานได้จริง เช่นเดียวกับ สิริกานต์ ทองพูน (2564) ก็พบว่าส่วนใหญ่ไม่รับทราบข้อมูล กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคาร



3) ปฏิบัติตามข้อบังคับทางกฎหมายเท่านั้น หากไม่ถูกบังคับตามกฎหมายจะไม่มี การจัดเตรียม โรงแรมที่สร้างหลังปี พ.ศ. 2548 ส่วนใหญ่เตรียมความพร้อมไว้ แต่บางโรงแรมสิ่งอำนวยความสะดวกบางอย่างไม่สามารถใช้งานได้จริง

4) ความตระหนักของผู้ประกอบการโรงแรม เห็นว่านักท่องเที่ยวผู้สูงอายุยังไม่ใช้ลูกค้า กลุ่มใหญ่ และมีเห็นว่าหากมีนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเข้ามามากค่อยจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก เหล่านั้น

แนวทางการปรับปรุงความพร้อมด้านโครงสร้างโรงแรม เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ กรณีศึกษา โรงแรมระดับ 4-5 ดาว จังหวัดภูเก็ต ควรดำเนินการต่าง ๆ ดังนี้

1. สร้างความรู้ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ ให้รับรู้ขนาดของตลาดนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น มีกำลังซื้อสูง ดังที่ วิวัฒน์ ภัทรธีรกานต์ และคณะ (2566) กล่าวว่า โรงแรมที่พัก ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกปลอดภัย การออกแบบโรงแรมให้ผู้สูงอายุสามารถใช้งานได้ง่ายและ สะดวกสบาย เหมาะสมกับสภาพร่างกายเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักของผู้สูงอายุ ดังที่ เบญจพร เชื้อผึ้ง และคณะ (2561) ได้กล่าวว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุคาดหวังสูงที่สุดต่อด้านที่พัก เมื่อสถานประกอบการรับรู้ก็จะนำไปสู่การปฏิบัติ รับรู้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ ที่สถานประกอบการโรงแรมสามารถเข้าถึง ไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์หรือข้อมูลหน่วยงานและ บุคลากรที่ให้คำแนะนำได้อย่างสะดวก จูงใจให้สถานประกอบการโรงแรมปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโครงสร้างโรงแรม ให้มีความพร้อมรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต่อไป

2. สร้างแรงจูงใจ ทั้งด้านภาษี ส่งเสริมการตลาด แสดงให้เห็นว่าโรงแรมที่มีความพร้อม จะได้รับสิทธิประโยชน์เข้าถึงตลาดที่สำคัญ เช่น ตลาดจีน ญี่ปุ่น เกาหลี ยุโรป ที่มีกลุ่มผู้สูงอายุ จำนวนมาก ดังที่ พลอยปภัส จุฬารัฐเศรษฐ์ (2567) กล่าวว่า หากสถานประกอบการโรงแรมและ ที่พักให้ความสำคัญกับการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก ต้อนรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ สะดวกสบาย ประทับใจจากการบริการ ก็จะส่งผลให้โรงแรมที่พักสามารถสร้างรายได้ จากนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ เพิ่มขึ้นด้วย ควรส่งเสริมให้ความรู้กับโรงแรมที่ยังไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก ให้สามารถทำได้ หรือให้เห็นความสำคัญว่าธุรกิจได้ประโยชน์อย่างไรบ้าง ให้ปรับกลยุทธ์ มุมมองกลุ่มลูกค้าให้ทันยุคสมัย ผู้สูงอายุชาวต่างชาติที่เกษียณอายุ มองหาสถานที่พำนักระยะยาว หน่วยงานภาครัฐต้องสนับสนุน ด้านการตลาดอย่างจริงจัง เป็นเจ้าภาพประชาสัมพันธ์โรงแรมสำหรับผู้สูงอายุโดยตรง โรงแรมก็จะต้อง เตรียมความพร้อมเพื่อเข้าตลาดได้ ควบคู่กับการบังคับใช้กฎหมาย ภาครัฐมองเห็นว่าตลาดนี้เป็นตลาด ที่มีศักยภาพของประเทศไทย

แนวทางข้างต้น สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีความพร้อมของ เฮอร์เชย์ และบรันชาร์ด (Hersey & Blanchard, 1993) ที่กล่าวว่า ความพร้อมมีองค์ประกอบหลัก 2 ด้าน คือ 1) ความสามารถ (Ability) ประกอบด้วยความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและประสบการณ์ โรงแรมจะได้นำไปเตรียมความพร้อม ด้านโครงสร้างว่ามีสิ่งสำคัญอะไรบ้าง และ 2) ความเต็มใจ (Willingness) หากสถานประกอบการโรงแรม



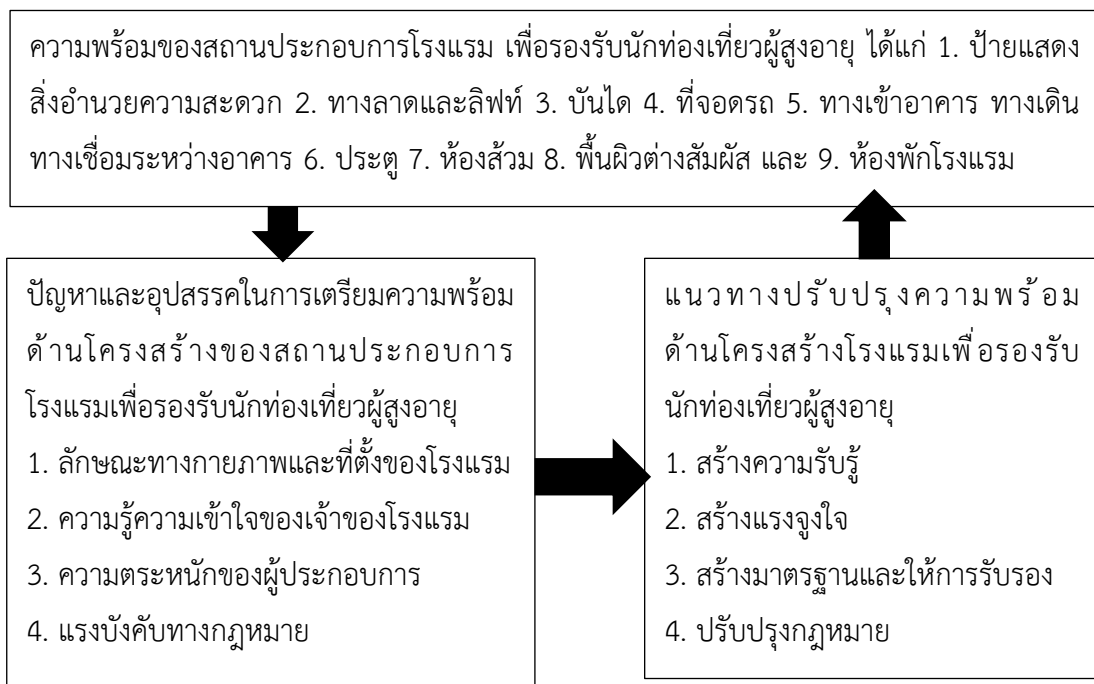
มีความเต็มใจครบ โรงแรมจะมีการเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างโรงแรม รองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้อย่างครบถ้วน

3. สร้างมาตรฐานและให้การรับรอง สถานประกอบการที่มีการเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างโรงแรม รองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ จัดทำมาตรฐานเพิ่มเติมเฉพาะ และมีหน่วยงานตรวจประเมิน เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการทำการตลาด นำไปประชาสัมพันธ์ต่อ

4. ปรับปรุงกฎหมาย ให้เป็นข้อกำหนดเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุ ทำให้ผู้ประกอบการโรงแรมที่เล็งเห็นความสำคัญของนักท่องเที่ยวสูงอายุ ได้จัดเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างโรงแรมสำหรับผู้สูงอายุได้ง่ายกว่าและเต็มใจมากกว่า

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

การศึกษาความพร้อมด้านโครงสร้างของสถานประกอบการโรงแรม เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ กรณีศึกษา โรงแรมระดับ 4-5 ดาว จังหวัดภูเก็ต ได้ข้อค้นพบที่สำคัญดังแสดงในแผนภาพ



แผนภาพที่ 2 แสดงความพร้อมด้านโครงสร้างเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

จากแผนภาพที่ 2 แสดงให้เห็นปัญหาและอุปสรรคในการเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างโรงแรม เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเกิดจาก 1) ลักษณะทางกายภาพ ที่ตั้งของโรงแรม 2) เจ้าของหรือผู้บริหารโรงแรม ขาดความรู้ความเข้าใจในรายละเอียด 3) ความตระหนักของผู้ประกอบการโรงแรม 4) แรงบังคับทางกฎหมาย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสถานประกอบการโรงแรมควรให้ความสำคัญกับ 1. การสร้างความรู้ 2. สร้างแรงจูงใจ 3. สร้างมาตรฐานและให้การรับรอง



4. ปรับปรุงกฎหมาย หากแก้ปัญหาและอุปสรรคและดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว สถานประกอบการโรงแรมจะมีการเตรียมความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้ดีขึ้น

สรุป

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเตรียมความพร้อมเกิดจาก ที่ตั้งของโรงแรม แรงบังคับทางกฎหมาย ผู้บริหารโรงแรมขาดความเข้าใจรายละเอียดและขาดความตระหนัก ถึงความสำคัญของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและโรงแรมควรให้ความสำคัญกับการสร้างความรับรู้และแรงจูงใจ ควรสร้างมาตรฐานและให้การรับรอง ควบคู่ไปกับการปรับปรุงกฎหมาย โรงแรมจะมีการเตรียมความพร้อมรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเป็นสองหัวข้อ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารโรงแรมขาดความเข้าใจและขาดความตระหนัก ถึงความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการท่องเที่ยว การประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้และแรงจูงใจให้สถานประกอบการในการจัดเตรียมความพร้อม

1.2 ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างโรงแรม พบว่า ส่วนหนึ่งมาจากลักษณะทางกายภาพ ที่ตั้งของโรงแรมและแรงบังคับทางกฎหมาย หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ สมาคมโรงแรมไทย จัดทำข้อมูลคู่มือการเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ มีตัวชี้วัดและให้การรับรองโรงแรมที่มีความพร้อม เผยแพร่ให้นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุทราบและตัดสินใจเลือกโรงแรม กระทรวงมหาดไทย เสนอปรับปรุงหรือขยายกฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคาร สำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา ให้มีบทเฉพาะกาลรายละเอียดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุเป็นการเฉพาะ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 จากผลการวิจัยเป็นการค้นพบความพร้อมของสถานประกอบการโรงแรม เพื่อรองรับ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเพียงประเด็นการเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างโรงแรมเท่านั้น ดังนั้นควรศึกษา ประเด็นการให้บริการและอาหารสำหรับผู้สูงอายุภายในโรงแรมเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดประโยชน์โรงแรม จะได้นำไปเป็นแนวทางปรับปรุงให้มีความพร้อมรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในทุก ๆ ด้านต่อไป



เอกสารอ้างอิง

- จุฑามาศ ปลื้มกมลและวิตติกา ทางชั้น. (2564). บริบทโรงแรมสำหรับรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา แห่งชาติ ครั้งที่ 22 มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (น. 292-299).
- ทินกร ทิบบินคา และภคมาศ ชัยรัตน์. (2020). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักในเชียงใหม่ของ นักท่องเที่ยวสูงอายุ. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 14(3), 512-525. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/journaldtdc/article/view/245542>
- ไทยโพสต์. (2565). ประเทศไทยติดอันดับ 5 เมืองที่น่าใช้ชีวิตหลังวัยเกษียณ. สืบค้น 12 มกราคม 2567. จาก <https://www.thaipost.net/hi-light/75042/>.
- เบญจพร เชื้อผึ้ง และคณะ. (2561). แนวทางการจัดการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุชาวไทยที่เข้าพักแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารสารสนเทศสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา*, 17(2), 71-72.
- พลอยปภัส จุฑารัฐเศรษฐ. (2567). การศึกษาความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม. *วารสารปฏิบัติการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน*, 10(1), 69-81. <https://doi.org/10.53848/jlsc.v10i1.263414>.
- รชพร จันท์สว่าง, ยงยุทธ แก้วอุดม และราณี อิศัยกุล. (2022). รูปแบบการดำเนินชีวิตและพฤติกรรม การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทยที่มีการใช้จ่ายสูง. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัย หอการค้าไทย*, 42(2). 1-21.
- วิสรภรณ์ ละนิต, ปิยภาคย์ ภูมิภมร, ชัญญา อินทร์ประสิทธิ์, กัญญ์วรา ลอยประดิษฐ์, และพาริษฐาภรณ์ อภิปัญญากร. (2021). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม: กรณีศึกษา โรงแรมในแขวงรัชดาภิเษก กรุงเทพมหานคร. *วารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ*, 4(2). 476-494.
- วิวัฒน์ ภัทรธีรกานต์ และอมรรวรรณ รังกุล. (2566). ความเต็มใจจะจ่ายค่าที่พักของผู้สูงอายุสำหรับ โรงแรมที่ประยุกต์ใช้แนวคิดการส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *Journal of Modern Learning Development*, 8(3). 32-50.
- สถาบันนิติบัญญัติ. (2564). *กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา (ฉบับที่ 2)*. สืบค้น 10 ตุลาคม 2564. จาก <https://dl.parliament.go.th/backoffice/viewer2300/web/viewer.php>.
- สถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (มส.ผส.). (2563). *สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ.2563*. สืบค้น 10 ตุลาคม 2564. จาก <https://thaitgri.org/?p=39772>.
- สิริกานต์ ทองพูน. (2564). ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ กรณีศึกษาโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารสุขศึกษา พลศึกษาและสันตนา การ*, 47(1), 268-277.



- Abdul Rahim, A. (2010). Accessible Built Environment for the Elderly and Disabled in Malaysia: Hotels as Case Studies. *Journal Of Construction In Developing Countries, Vol. 15(2)*.
- Hersey, Paul and Kenneth H. Blachard. (1993). *Management of Organization Behavior*. (6th ed). New Jersey: A Simon & Schuster Company.
- Lertkulprayad, L. (2011). Tourism Marketing for Elderly Inbound Tourists Traveling in Thailand. *Fine Arts International Journal Srinakharinwirot University, 15(1)*, 52-59.
- Nielsen, K. (2014). Approaches to seniors' tourist behaviour. *Tourism Review, 69(2)*, 111-121. doi: 10.1108/tr-05-2013-0021.
- Salika. (2022). แชร์ไอเดียพัฒนาการท่องเที่ยวให้พร้อมสำหรับ 'นักท่องเที่ยวสูงวัย' หัวใจพร้อมลุย. สืบค้น 14 มกราคม 2567. จาก <https://www.salika.co/2022/09/18/idea-for-aging-society-tourism/>.
- United Nations. (2022). *World Population Prospects 2022*. Retrieved Jan 23, 2024 from chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.un.org/development/desa/pd/sites/www.un.org.development.desa.pd/files/wpp2022_summary_of_results.pdf.