

แนวทางการพัฒนาการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อนักท่องเที่ยวสูงอายุ
สำหรับโรงแรมกลุ่มพื้นที่เขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันตก*
DEVELOPMENT GUIDELINE OF FACILITIES MANAGEMENT
FOR SENIOR TOURISTS IN THAILAND'S RIVIERA HOTELS

บุษริน วงศ์วิวัฒนา

Busarin Wongwiwattana

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

Faculty of Management Science, Silpakorn University, Bangkok, Thailand

Corresponding author Email: wongwiwattana_b@su.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อนักท่องเที่ยวสูงอายุสำหรับโรงแรมในกลุ่มพื้นที่เขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันตก (หรือ Thailand Riviera) ประกอบด้วย จังหวัดเพชรบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดชุมพร และจังหวัดระนอง ตามลำดับ ทั้งนี้เพื่อพัฒนาโรงแรมในพื้นที่ศึกษาภายใต้หลักการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวสูงอายุทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปที่ได้เคยใช้บริการเข้าพักโรงแรมในกลุ่มพื้นที่เขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันตก จำนวน 400 คน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การวิเคราะห์ตัวแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประกอบด้วย นักท่องเที่ยวสูงอายุเพศหญิง อายุระหว่าง 65 - 69 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส โดยเป็นผู้ที่ถือสัญชาติมาจากประเทศในภูมิภาคยุโรป และ รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 55,001 - 65,000 บาท ตามลำดับ สำหรับผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา พบว่า แนวทางการพัฒนาการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุในพื้นที่ศึกษานั้นจำเป็นต้องดำเนินการภายใต้องค์ประกอบที่สำคัญ ประกอบด้วย 1) องค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการ 2) องค์ประกอบด้านหลักอารยสถาปัตย์ และ 3) องค์ประกอบด้านมาตรฐานโรงแรมและรีสอร์ทประเทศไทย ตามลำดับ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ประกอบการและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องสามารถนำแนวทางดังกล่าวไปประยุกต์ใช้กับการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมและรีสอร์ทเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวสูงอายุได้อย่างเหมาะสม

คำสำคัญ: นักท่องเที่ยวสูงอายุ, การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก, โรงแรมในพื้นที่เขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันตก

Abstract

This research aims to 1) study the development guidelines of facilities management for senior tourists in Thailand Riviera hotels (also known as Thailand Western Seaboard Tourism

* Received 21 August 2024; Revised 19 September 2024; Accepted 21 September 2024

Development Regions Hotels) , which are located in the provinces of Phetchaburi, Prachuap Khiri Khan, Chumphon, and Ranong respectively. The result of study could be a guideline for hotel in order to provide an appropriate facility management for senior tourists. The research methodology used here is quantitative. 400 senior tourists, both Thais and foreigners, who had previously stayed in the Thailand Riviera regions and were 60 years of age and above, made up the sample group. A five - points Likert scale was used as the research instrument. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, and Structural Equation Model (SEM) analysis. According to the general data collected, the majority respondents were senior female tourists, between the ages of 65 - 69, with a bachelor's degree, married status, originating from a European country, and monthly incomes ranging between 55,001 - 65,000 Thai baht. The research findings, in accordance with the objectives, reveals that the following crucial elements must be taken into consideration when developing guidelines for facility management for senior tourists in the study area of: 1) Service quality component, 2) Universal Design component and 3) Thailand Hotel and resort standards components. This is to enable hotel entrepreneurs, hotel front line employees, government and relevant departments to use these guidelines for facility management within hotel in order to serve senior tourists properly.

Keywords: Senior Tourists, Facilities Management, Thailand Riviera Hotels

บทนำ

จากประเด็นยุทธศาสตร์ชาติรวมถึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 ในเรื่องการสร้างความสามารถในการแข่งขันจึงกำหนดแนวทางการพัฒนาที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาภาคขับเคลื่อนเศรษฐกิจเพื่ออนาคตที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มได้ทั้งใน ภาคการเกษตร อุตสาหกรรม รวมถึงการบริการและการท่องเที่ยว เพื่อให้ประเทศสามารถสร้างความหลากหลายด้านการท่องเที่ยว เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวทุกระดับและเพิ่มสัดส่วนของนักท่องเที่ยวที่มี คุณภาพสูง มุ่งพัฒนาธุรกิจด้านการท่องเที่ยวให้มีมูลค่าสูงเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการส่งเสริมการตลาด การดูแลความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม รวมถึงคนพิการและผู้สูงอายุ การใช้ประโยชน์จากการท่องเที่ยว ตามลำดับ (ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561 - 2580) ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2566 - 2570) ซึ่งได้ระบุถึงความเปลี่ยนแปลงของประชากรในโลก การเติบโตของกลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุที่นำไปสู่แผนพัฒนาและเชื่อมโยงโครงสร้างพื้นฐานตลอดจนแนวทางการพัฒนาและยกระดับประสบการณ์นักท่องเที่ยวสูงอายุ ทั้งนี้เพื่อสร้างประสบการณ์และความสามารถในการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวสูงอายุได้ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2567) ทั้งนี้จากการคาดการณ์ขององค์การสหประชาชาติ (UN) ว่าภายในปี พ.ศ. 2593 จำนวนผู้สูงอายุทั่วโลกจะเพิ่มขึ้นเป็นประมาณ 2,092 ล้านคน คิดเป็นสัดส่วนสูงถึง 20% ของประชากรโลก ในขณะเดียวกันเมื่อมองในมุมของนักท่องเที่ยวสูงอายุ พบว่า องค์การการท่องเที่ยวโลก (UNWTO) ได้คาดการณ์ว่าในปี พ.ศ. 2573 จะมีนักท่องเที่ยวสูงอายุสูงถึง 611 ล้านคน ซึ่งถือเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มที่มีศักยภาพและความน่าสนใจสำหรับประเทศไทย (สำนักข่าวสาธิตา, 2567) โดยสำหรับประเทศไทยซึ่งต้อนรับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่มรวมถึงนักท่องเที่ยวสูงอายุซึ่งสำนักงานสถิติแห่งชาติได้เก็บข้อมูลที่น่าสนใจ โดยพบว่า ประเทศไทยมีอัตราการเดินทางของกลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุซึ่งเป็นกลุ่มผู้ที่เกษียณอายุและเดินทางมาเที่ยวในประเทศไทย โดยในปี พ.ศ. 2561 มีจำนวน 1.64 ล้านคน หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 4.3 ของนักท่องเที่ยวทั้งหมด ต่อมาในปี พ.ศ. 2562 มีสัดส่วนร้อยละ 4.7 และในปี พ.ศ. 2563 มีสัดส่วนร้อยละ 6.2 ตามลำดับ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2567) จะเห็นได้ว่าอัตราส่วนมีการเติบโต

อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการสร้าง ความเข้าใจและการวางแผนรองรับนักท่องเที่ยวสูงอายุจึงมีความน่าสนใจและท้าทาย เนื่องจากนักท่องเที่ยวสูงอายุเป็นกลุ่มที่มีลักษณะเฉพาะ มีรูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวด้วยเงื่อนไขพิเศษซึ่งส่งผลกระทบต่อทั้งเชิงบวกและลบ ซึ่งสามารถสรุปประเด็นได้ ดังนี้ 1) มีรูปแบบของการเข้าพักระยะยาวเนื่องจากมีเวลาในการเดินทางพักผ่อนได้มากและโดยมากเป็นผู้ที่เกษียณอายุ โดยประมาณ 15 - 30 วัน (ข้อมูลโดยแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2566 - 2570) 2) เป็นกลุ่มที่สามารถท่องเที่ยวนอกฤดูกาลท่องเที่ยวได้ 3) เป็นกลุ่มที่มีเวลาในการท่องเที่ยว 4) เป็นกลุ่มที่โดยมากมักพักผ่อนในโรงแรมและนิยมใช้สิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมมากกว่าการเดินทางออกไปท่องเที่ยวภายนอก ทั้งนี้ด้วยข้อจำกัดทางด้านสรีระศาสตร์ 5) เป็นกลุ่มที่อำนาจในการใช้จ่ายได้ค่อนข้างสูง 6) เป็นกลุ่มที่มีความต้องการในเรื่องของความความสะดวกสบาย และครบครันของสถานที่พัก อาทิ ห้องพัก สระว่ายน้ำ พื้นที่ตากแดด ห้องอาหาร ห้องสมุดหรือพื้นที่พักผ่อน เป็นต้น และ 7) เป็นกลุ่มที่ให้ความสำคัญกับเรื่องของความปลอดภัยในการท่องเที่ยว ตามลำดับ

จากประเด็นข้างต้นจึงเป็นที่มาของการกำหนดเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุที่ครอบคลุมการแก้ไขอุปสรรคดังกล่าวเพื่อใช้เป็นกรอบการดำเนินงานของทุกภาคส่วนเพื่อให้เกิดการพัฒนาเป็นไปอย่างสอดคล้อง ครอบคลุมและบูรณาการโดยยุทธศาสตร์ฯ ดังกล่าวประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านนโยบายและกฎหมายเกี่ยวกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการคนพิการและผู้สูงอายุ 2) ด้านการปรับปรุงโครงสร้างทางกายภาพสิ่งอำนวยความสะดวกและยานพาหนะสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ 3) ด้านการฝึกอบรมบุคลากรเกี่ยวกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการคนพิการและผู้สูงอายุ 4) ด้านการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้อำนวยความสะดวกแก่คนพิการและผู้สูงอายุ ในขณะเดียวกันตลาดนักท่องเที่ยวสูงอายุเป็นตลาดใหญ่ที่มีศักยภาพและน่าสนใจมากขึ้น ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2566 - 2570) ซึ่งให้ความสำคัญกับการดูแลนักท่องเที่ยวสูงอายุ โดยในแผนยุทธศาสตร์ที่ 2 และ 3 ของการมุ่งเน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ควบคู่กับการยกระดับประสิทธิภาพด้านการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว และโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวสูงอายุที่จะต้องได้รับความปลอดภัยในระหว่างเดินทาง มีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับตลอดเส้นทางและสถานที่พักผ่อน สร้างความเท่าเทียมของการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวสูงอายุ ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากนักท่องเที่ยวสูงอายุนี้อาจเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มคุณภาพสูง ในขณะเดียวกันยังพบว่านโยบายของการท่องเที่ยวต้องการให้เกิดการกระจายตัวไปยังภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศไทย ทั้งนี้เพื่อลดการกระจุกตัวเฉพาะเมืองท่องเที่ยว และยังถือเป็นการส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวทั้งเมืองรองและจังหวัดที่มีศักยภาพอื่น ๆ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแผนการพัฒนาการท่องเที่ยวในพื้นที่เขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันตกหรือ Thailand Riviera อันประกอบด้วย 4 จังหวัดสำคัญ ได้แก่ จังหวัดเพชรบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดชุมพร และจังหวัดระนอง โดยภาครัฐได้ดำเนินการพัฒนาในส่วนโครงสร้างพื้นฐาน ถนนเพื่อเชื่อมโยงการเดินทางไปยังภาคใต้ของประเทศไทย ในขณะเดียวกันองค์ประกอบด้านโรงแรมถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับนักท่องเที่ยว ที่นิยมพักและใช้เวลาในโรงแรมค่อนข้างมาก ดังนั้นผู้ประกอบการจึงควรมีความเข้าใจและพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสถานที่ ห้องพัก ทางลาด ทางเดิน แสงสว่าง ความชัดเจนของป้ายบอกทาง และอุปกรณ์ช่วยยกกำลังกาย เป็นต้น ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ สิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม อย่างไรก็ตามเมื่อศึกษาเพิ่มเติมพบว่าในพื้นที่ดังกล่าวทั้งสี่จังหวัดนั้น พบว่ามีโรงแรมที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานโรงแรมไทยมีจำนวน 20 สถานประกอบการ (สมาคมโรงแรมไทย, 2566)

ดังนั้นจึงเป็นที่มาของการศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อนักท่องเที่ยวสูงอายุสำหรับโรงแรมในกลุ่มพื้นที่เขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันตกทั้ง 4 จังหวัดนี้ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญเบื้องต้นในการดูแลนักท่องเที่ยวสูงอายุในโรงแรม เนื่องจากสิ่งอำนวยความสะดวกถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของ

การสร้างควบคู่กันถึงความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ ในขณะเดียวกันยังเพื่อให้เกิดเป็นโมเดลต้นแบบสำหรับธุรกิจโรงแรมในหนทางของการพัฒนาธุรกิจเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันให้ธุรกิจตนเองรวมถึงเพื่อพัฒนาภาพรวมของธุรกิจโรงแรมและประเทศไทยในที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวสูงอายุสำหรับโรงแรมในกลุ่มพื้นที่เขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันตก

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Method) ภายใต้จุดมุ่งหมายของการศึกษาแนวทางพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวสูงอายุสำหรับโรงแรมในกลุ่มพื้นที่เขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันตก โดยการวิเคราะห์ด้วยวิธีโมเดลสมการโครงสร้าง

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวสูงอายุ ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป (ตามคำจำกัดความโดยคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งเอเชียและแปซิฟิกและกรมกิจการผู้สูงอายุ) (คณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งเอเชียและแปซิฟิก, 2560); (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2566) และ ได้เคยเดินทางเข้าพักโรงแรมภายใต้มาตรฐานโรงแรมไทย (สมาคมโรงแรมไทย, 2566) ในพื้นที่เขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันตก ประกอบด้วย จังหวัดเพชรบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดชุมพร และจังหวัดระนอง (หรือ Thailand Riviera ในภาษาอังกฤษ) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวสูงอายุทั้งชาวไทยและต่างชาติที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปที่เคยเข้าพักโรงแรมภายใต้มาตรฐานโรงแรมไทยในพื้นที่เขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันตก จำนวน 400 คน ตามแนวคิด Cochran, W. G. (Cochran, W. G., 1977) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนที่ ร้อยละ 5 โดยผู้วิจัยได้การกำหนดแบบสอบถามด้วยคำถามเบื้องต้น (Screening Question) สำหรับการยืนยันของการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง และ เพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์สมการโครงสร้างในงานวิจัยเชิงปริมาณ (Kamran, S., 2013); (Hair, J. F. et al., 2010); (Loehlin, J. C., 1992) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ 1) องค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการ ตามแนวคิด Parasuraman, A. et al. (Parasuraman, A. et al., 1988) 2) องค์ประกอบด้านหลักอารยสถาปัตย์ ตามแนวคิด Mace, R. L. (Mace, R. L., 1985) และ 3) องค์ประกอบด้านมาตรฐานโรงแรมและรีสอร์ทประเทศไทย ตามแนวทางของสมาคมโรงแรมไทย (สมาคมโรงแรมไทย, 2566) ตามลำดับ ทั้งนี้เพื่อสกัดตัวแปรของการศึกษา โดยผ่านผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านเพื่อพิจารณาความตรงของเนื้อหา โดยวิธีคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence) รายข้อ ซึ่งมีเกณฑ์ยอมรับได้ที่มากกว่า 0.5 (Rovinelli, R. J. & Hambleton, R. K., 1977) โดยผลการทดสอบพบว่าทุกข้อมีค่าโดยระหว่าง 0.67 - 1.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ จากนั้นดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อทดสอบความเหมาะสม (Pilot Test) จำนวน 30 ชุด และทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.848 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่ 0.70 (Hair, J. F. et al., 2010) แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอนที่สำคัญ ประกอบด้วย ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ และ สัญชาติ และ ตอนที่ 2 ใช้แบบสอบถามแบบปิดสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวสูงอายุที่มีต่อการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ด้านมาตรฐานการโรงแรมและรีสอร์ท ด้านหลักอารยสถาปัตย์ ด้านคุณภาพบริการ และผลลัพธ์ด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วยคำถามแบบปลายปิด โดยมีการกำหนดเกณฑ์



ค่าน้ำหนักของความคิดเห็น ใช้ช่วงน้ำหนัก 5 ระดับ (Likert Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนี้ ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนสำคัญ ดังนี้ 1) ดำเนินการติดต่อสมาคมโรงแรมไทยทั้งเรื่องข้อมูลและขอความอนุเคราะห์ในการติดต่อกับโรงแรมภายใต้มาตรฐานโรงแรมไทยในพื้นที่ศึกษา พบว่ามีจำนวน 20 โรงแรม จากนั้น 2) ดำเนินการติดต่อตรงกับโรงแรมดังกล่าวเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการอำนวยความสะดวกสำหรับการเก็บรวบรวมแบบสอบถามในพื้นที่ระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2566 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2567 ทั้งนี้โดยในแบบสอบถามผู้วิจัยได้สร้างข้อคำถามสำหรับการคัดกรองกลุ่มตัวอย่างของแบบสอบถามคือ “ท่านได้เคยเข้าพักโรงแรมตามรายการชื่อดังล่างนี้หรือไม่” ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์เข้าพักและสามารถตอบแบบสอบถามได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษารังนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน โดย 1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยสถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ 2) การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง ภายใต้ประเด็นของตัวแปรของการศึกษา ประกอบด้วย 1) องค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการ 2) องค์ประกอบด้านหลักอารยสถาปัตย์ และ 3) องค์ประกอบด้านมาตรฐานโรงแรมและรีสอร์ทในประเทศไทย ตามลำดับ จากนั้นทำการสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) ด้วยสมมติฐานที่ว่าโมเดลสมการโครงสร้างของการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวสูงอายุในโรงแรมพื้นที่เขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันตกนี้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Hair, J. F. et al., 2010)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 221 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.25 อายุระหว่าง 65 - 69 ปี คิดเป็น ร้อยละ 66 สถานภาพสมรส คิดเป็น ร้อยละ 69 รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนสูงสุดที่ระหว่างเงินเดือน 55,001 - 65,000 คิดเป็น ร้อยละ 46 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ 71.5 และสัญชาติของผู้ตอบส่วนใหญ่มาจากประเทศในทวีปยุโรป คิดเป็น ร้อยละ 57 ตามลำดับ

2. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายของแต่ละตัวแปรของการศึกษา

องค์ประกอบแรก คือ ด้านมาตรฐานโรงแรมและรีสอร์ทประเทศไทย ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบย่อย โดยพบว่า องค์ประกอบย่อยที่ 1 เรื่องสถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม และที่จอดรถ โดยมีภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.38) องค์ประกอบย่อยที่ 2 ในส่วนบริการด้านสนทนา การ และสละวายน้ำ โดยมีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.28) องค์ประกอบย่อยที่ 3 ในส่วนของงานห้องอาหาร คอฟฟี่ชอป และครัว โดยมีภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.36) องค์ประกอบย่อยที่ 4 เรื่องระบบความปลอดภัยในพื้นที่ทั่วไป โดยมีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.20) องค์ประกอบย่อยที่ 5 ภายในห้องพัก โดยมีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$, S.D. = 0.16) และ องค์ประกอบย่อยที่ 6 โถงต้อนรับ ห้องน้ำสาธารณะ ลิฟท์และพื้นที่สัญญาณ โดยมีภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.29) ตามลำดับ

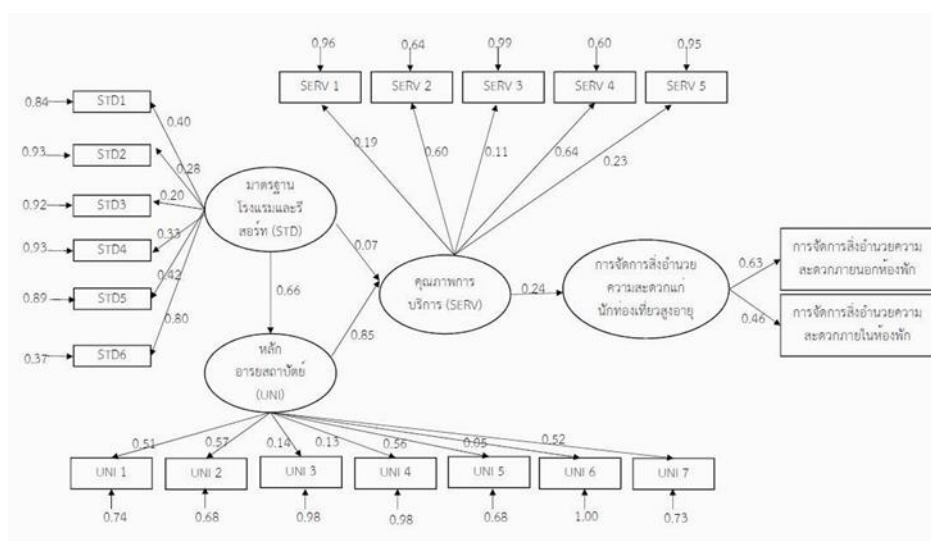
องค์ประกอบที่สอง คือ ด้านหลักอารยสถาปัตย์ ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบย่อย โดยพบว่า องค์ประกอบย่อยที่ 1 ทุกคนใช้ได้อย่างเท่าเทียมกัน โดยมีภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.33) องค์ประกอบย่อยที่ 2 มีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ โดยมีภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.36) องค์ประกอบย่อยที่ 3 ใช้งานง่าย โดยมีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.21) องค์ประกอบย่อยที่ 4 มีการสื่อความหมายที่ง่ายต่อการเข้าใจ โดยมีภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.26) องค์ประกอบย่อยที่ 5 การออกแบบที่เพื่อการใช้งานที่ผิดพลาดได้ โดยมีภาพรวมอยู่ในระดับมาก

($\bar{X}$ = 4.42, S.D. = 0.38) องค์ประกอบย่อยที่ 6 ใช้แรงงานน้อย โดยมีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.21) และ องค์ประกอบย่อยที่ 7 มีขนาดและพื้นที่เหมาะสมกับการเข้าถึงและใช้งานได้ โดยมีภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.30, S.D. = 0.32)

องค์ประกอบที่สาม คือ ด้านคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบย่อย โดย พบว่า องค์ประกอบย่อยที่ 1 ลักษณะทางกายภาพ โดยมีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.90, S.D. = 0.15) องค์ประกอบย่อยที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจ โดยมีภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.38, S.D. = 0.32) องค์ประกอบย่อยที่ 3 การตอบสนองความต้องการ โดยมีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.83, S.D. = 0.20) องค์ประกอบย่อยที่ 4 การให้ความมั่นใจ โดยมีภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.35, S.D. = 0.34) และ องค์ประกอบย่อยที่ 5 การเอาใจใส่ โดยมีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.88, S.D. = 0.18)

3. ผลการวิเคราะห์แนวทางพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อนักท่องเที่ยวสูงอายุสำหรับโรงแรมกลุ่มพื้นที่เขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันตก

การศึกษาแนวทางพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อนักท่องเที่ยวสูงอายุในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง โดยเป็นโมเดลความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสำหรับการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวสูงอายุ โดยพบว่า ผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลไกโมเดลความสัมพันธ์ของแนวทางการพัฒนาการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อนักท่องเที่ยวสูงอายุสำหรับโรงแรมกลุ่มพื้นที่เขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันตก มีความสอดคล้องกลไกข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าสถิติ ค่าไค - สแควร์ (χ^2) = 116.10, df = 121, P - Value = 0.60 มีค่ามากกว่า .05 แสดงว่ามีความสอดคล้องกันสนิท (Close fit) , ค่าไค - สแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) = 0.96 มีค่าน้อยกว่า 2 , ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลไกเชิงสัมพัทธ์ (CFI) = 1.00, ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 0.97, ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.95 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.000 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า ซึ่งแสดงว่าโมเดลความสัมพันธ์ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกลไกกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เพื่อยืนยันว่าแต่ละองค์ประกอบมีความสัมพันธ์สำหรับการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวสูงอายุในโรงแรมของพื้นที่ศึกษา ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์ของแนวทางการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อนักท่องเที่ยวสูงอายุสำหรับโรงแรมกลุ่มพื้นที่เขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันตก

จากภาพที่ 1 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์ของแนวทางการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อนักท่องเที่ยวสูงอายุสำหรับโรงแรมกลุ่มพื้นที่เขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันตก โดยพบว่า มีลักษณะสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงสรุปได้ว่าทุกตัวแปรศึกษา มีความสัมพันธ์และสร้างเป็นแนวทางของการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุได้อย่างเหมาะสม โดยพบว่า คุณภาพการบริการ มีอิทธิพลรวมต่อ การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยวสูงอายุมากที่สุด รองลงมา คือ หลักการสถาปัตยกรรมของสิ่งอำนวยความสะดวก และมาตรฐานโรงแรมและรีสอร์ทประเทศไทย ตามลำดับ ทั้งนี้จากภาพซึ่งแสดงให้เห็นค่าอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลรวม ต่อการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยวสูงอายุ ถึง 0.24 โดยเมื่อศึกษาเชิงลึกจะพบว่าภายใต้คุณภาพการบริการนั้น มีองค์ประกอบที่สำคัญประกอบด้วย 1) การทำให้ลูกค้ามั่นใจ (SERV 4) 2) การทำให้เกิดความไว้วางใจ (SERV 2) และ 3) การเอาใจใส่ที่ดี (SERV 5) ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าค่าอิทธิพลของตัวแปรแฝง ประกอบด้วย หลักการสถาปัตยกรรมของสิ่งอำนวยความสะดวก และมาตรฐานโรงแรมและรีสอร์ทประเทศไทย โดยพบว่า หลักการสถาปัตยกรรมมีอิทธิพลต่อการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก ถึง 0.20 ซึ่งพบว่าองค์ประกอบที่สำคัญของหลักการสถาปัตยกรรม ประกอบด้วย 1) การมีความยืดหยุ่นสามารถปรับได้ (UNI 2) 2) การออกแบบที่เผื่อการใช้งานที่ผิดพลาด (UNI 5) และ 3) ขนาดและพื้นที่เหมาะสมกับการเข้าถึง (UNI 7) ตามลำดับ สำหรับมาตรฐานโรงแรมและรีสอร์ทที่มีอิทธิพลต่อการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก ถึง 0.15 โดยพบว่าองค์ประกอบที่สำคัญของมาตรฐานโรงแรมและรีสอร์ทที่มีค่าอิทธิพลกับการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย 1) โถงต้อนรับและพื้นที่สาธารณะ (STD 6) 2) ภายในห้องพัก (STD 5) และ 3) สถานที่ตั้ง ที่จอดรถและสภาพแวดล้อม (STD 1) ตามลำดับ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นตัวกำหนดและแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ หรือกล่าวโดยสรุปได้ว่าหากธุรกิจโรงแรมต้องการขับเคลื่อนเพื่อรองรับลูกค้ากลุ่มนักท่องเที่ยวสูงวัยนั้น ประเด็นสำคัญทั้งในเรื่องมาตรฐานโรงแรมและรีสอร์ท ควบคู่กับหลักการสถาปัตยกรรมที่กล่าวมานั้นถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญเบื้องต้นที่จะต้องดำเนินการปรับเปลี่ยน แก้ไขเพื่อให้เหมาะสมและสามารถรองรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ ทั้งนี้ก็เพื่อให้ นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกสบายจากสิ่งอำนวยความสะดวกที่โรงแรมจัดเตรียมไว้ รวมถึงนำไปสู่ความประทับใจ ความพึงพอใจ ที่จะส่งผลกระทบเชิงบวกแก่ธุรกิจให้มากที่สุด

อภิปรายผล

จากการศึกษา พบว่า แนวทางการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุในโรงแรมพื้นที่ศึกษาพบ หลักการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกทั้ง 3 ด้าน โดยสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานโรงแรมและรีสอร์ทแก่นักท่องเที่ยวสูงอายุในโรงแรมพื้นที่เขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันตก พบว่า การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกภายใต้มาตรฐานโรงแรมและรีสอร์ทที่ดี มีผลต่อการรับรู้ของนักท่องเที่ยวสูงอายุได้โดยตรง และพบประเด็นย่อยที่สำคัญภายใต้มาตรฐานโรงแรมไทยโดยเฉพาะในเชิงพื้นที่ ประกอบด้วย 1) องค์ประกอบด้านโถงต้อนรับ ห้องนั่งสาธารณะ ลิฟท์ และพื้นที่สัญจร 2) องค์ประกอบด้านภายในห้องพัก 3) องค์ประกอบด้านห้องอาหาร คอฟฟี่ช็อปและครัว ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสภาพความจริงของนักท่องเที่ยวสูงอายุที่โดยมากมักใช้เวลาส่วนใหญ่ภายในโรงแรม เช่นเดียวกับการศึกษาโดย สิริกานต์ ทองพูน และ เสาวรัตน์ บุชรานนท์ และสุดาร์ตน์ สดสมบุรณ์ซึ่งศึกษาในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ (สิริกานต์ ทองพูน, 2564); (เสาวรัตน์ บุชรานนท์ และสุดาร์ตน์ สดสมบุรณ์, 2561) โดยในงานของ สิริกานต์ ทองพูน ได้ศึกษาความต้องการของลูกค้าสูงอายุและมีประเด็นความต้องการที่สอดคล้องกับมาตรฐานโรงแรม อาทิ ลิฟต์ ทางลาด บันได และที่จอดรถ เป็นต้น (สิริกานต์ ทองพูน, 2564) ดังนั้นจึงอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่าในมุมของการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานโรงแรมและรี

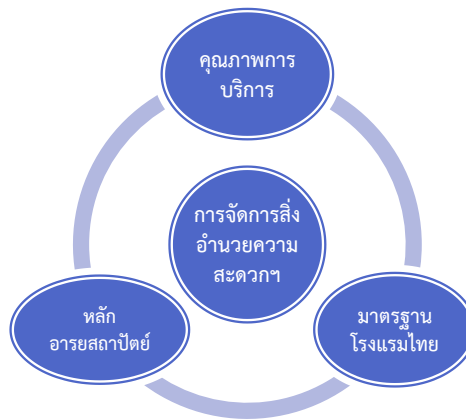
สอร์ทนั้นมีความสำคัญต่อนักท่องเที่ยวสูงอายุ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่สำคัญ ๆ ทั้งสามองค์ประกอบประกอบด้วย ห้องโถงต้อนรับและพื้นที่สาธารณะ ภายในห้องพักของลูกค้า และ พื้นที่ส่วนงานห้องอาหารและภัตตาคาร ตามลำดับ

2. ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามหลักอารยสถาปัตย์ (Universal Design) สำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุในโรงแรมพื้นที่เขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันตก โดยสามารถสรุปประเด็นสำคัญของการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกได้ดังนี้ 1) การมีความยืดหยุ่นสามารถปรับได้ 2) การออกแบบที่เพื่อการใช้งานที่ผิดพลาด และ 3) ขนาดและพื้นที่ที่เหมาะสมกับการเข้าถึง ตามลำดับ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องขององค์ประกอบด้านมีขนาดและพื้นที่ที่เหมาะสมกับการเข้าถึงและใช้งานได้ (ไตรรัตน์ จารุทัศน์, 2558) กล่าวคือ ทั้งภายในและภายนอกห้องพักจะต้องมีความเข้าใจสภาวะทางร่างกายกับการเคลื่อนไหว ดังนั้นขนาดและพื้นที่จะต้องเหมาะสมและมีการจัดวางในตำแหน่งที่อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวสูงอายุ เช่น การมีราวจับภายในห้องพัก ขนาดและความกว้างของประตูสำหรับเก้าอี้เลื่อน (Wheelchair) เป็นต้น ในขณะที่เดียวกันยังต้องคำนึงถึงการออกแบบที่เพื่อการใช้งานที่ผิดพลาดได้ เพื่อลดอันตรายหรืออุบัติเหตุต่าง ๆ อันอาจจะเกิดขึ้น โดยมีการออกแบบ การเตือนอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นไว้ เช่น มีพื้นผิวต่างสัมผัสแบบเตือนอันตราย (Warning Block) ไว้ก่อนถึงทางลาด หรือการออกแบบที่เตรียมอุปกรณ์เพื่อให้เกิดความปลอดภัยไว้ เช่น ราวจับในที่ต่าง สอดคล้องกับงานวิจัยของนักวิจัยหลายท่าน เช่น การศึกษาโดย ชฎิล มาตรา; Meltem, C. et al.; Losada, N. et al. ซึ่งศึกษาที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุภายใต้หลักอารยสถาปัตย์ (ชฎิล มาตรา, 2562); (Meltem, C. et al., 2013); (Losada, N. et al., 2017) อาทิ Losada, A. et al. ซึ่งได้ระบุถึงการเลือกสถานที่โรงแรมสำหรับการพักผ่อนโดยประเด็นสำคัญของการคัดเลือก คือ เรื่องของความปลอดภัย หลักการจัดการอารยสถาปัตย์ที่ดีตามหลักสรีรศาสตร์ และความเข้าใจบริบทของผู้สูงอายุ เป็นต้น (Losada, N. et al., 2017) ดังนั้นจึงอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่าในมุมมองของการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกตามหลักอารยสถาปัตย์ที่สำคัญ ประกอบด้วย การมีความยืดหยุ่นสามารถปรับได้ การออกแบบที่เพื่อการใช้งานที่ผิดพลาด และ ขนาดและพื้นที่ที่เหมาะสมกับการเข้าถึง ตามลำดับ

3. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่เกิดจากสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวสูงอายุในโรงแรมพื้นที่เขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันตก โดยพบว่า ตัวแปรแฝงมาตรฐานโรงแรมและรีสอร์ท และ ตัวแปรแฝงหลักอารยสถาปัตย์ล้วนส่งผลต่อคุณภาพบริการของการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุในโรงแรมพื้นที่เขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันตก และเมื่อเรียงลำดับค่าอิทธิพล สามารถสรุปประเด็นสำคัญของคุณภาพบริการได้ตามองค์ประกอบย่อย ดังนี้ 1) องค์ประกอบด้านการให้ความมั่นใจ 2) องค์ประกอบด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจ และ 3) องค์ประกอบด้านการตอบสนองความต้องการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงาน Wanxia, Y. & Onanong, C. ; Thanasit, S. ซึ่งได้ระบุถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการที่ดีที่นำไปสู่การบริการที่ดีแก่นักท่องเที่ยวสูงอายุในธุรกิจโรงแรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณภาพการบริการกับสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมที่ในบางครั้งมีลักษณะไม่สัมพันธ์กัน ดังนั้นบุคลากรผู้ให้บริการจำเป็นต้องเป็นผู้ให้ความสำคัญและสามารถให้บริการนักท่องเที่ยวสูงอายุในโรงแรมได้ ทั้งนี้ก็เพื่อลดอุบัติเหตุ ช้อร้องเรียนและสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวสูงอายุดังกล่าวได้ (Wanxia, Y. & Onanong, C., 2022); (Thanasit, S., 2020)

องค์ความรู้ใหม่

ผลการวิจัยในเรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวสูงอายุสำหรับโรงแรมกลุ่มพื้นที่เขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันตกพบความสำคัญของสามองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องซึ่งที่ผ่านมายังไม่มี การจัดเรียงความสำคัญและพัฒนาควบคู่ ในขณะที่ความจริงแล้วนั้นองค์ประกอบเหล่านี้สามารถนำมาพัฒนาร่วมกันเพื่อให้เกิดภาพของการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ ดังรูป



ภาพที่ 2 แผนภาพสรุปองค์ความรู้ใหม่ด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก
สำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุในโรงแรม

จากภาพที่ 2 แสดงให้เห็นว่าภายใต้การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวสูงอายุในโรงแรมนั้น จะต้องคำนึงถึงความสำคัญของทั้งสามองค์ประกอบ ประกอบด้วย 1) ด้านมาตรฐานโรงแรมนี้ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลโดยสมาคมโรงแรมไทยสำหรับการพัฒนาและสร้างมาตรฐานสู่สากล 2) ด้านหลักอารยสถาปัตย์ ซึ่งเป็นแนวทางที่สำคัญของความเท่าเทียมและเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลาย และ 3) ด้านคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นดัชนีที่เกิดจากการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกภายใต้มาตรฐานโรงแรมไทยและเป็นไปตามหลักอารยสถาปัตย์ ซึ่งทำให้เกิดการบูรณาการระหว่างแนวทางการจัดการของประเทศไทยคู่ขนานกับหลักสากลของงานด้านอารยสถาปัตย์ ทำให้เกิดคุณภาพการบริการที่ดีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงอายุที่เข้าพักในโรงแรมอันจะนำไปสู่ความสะดวกรวดเร็วยว่ระหว่างเข้าพักทั้งจากสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกห้องพักได้

สรุปและข้อเสนอแนะ

สำหรับการศึกษาแนวทางพัฒนาการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อนักท่องเที่ยวสูงอายุสำหรับโรงแรม พื้นที่เขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันตกนี้ ซึ่งถือเป็นการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกแก่แบบเป็นองค์รวม อันประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ด้านคุณภาพการบริการ ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย ดังนี้ องค์ประกอบด้านการให้ความมั่นใจ องค์ประกอบด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และ องค์ประกอบด้านการตอบสนองความต้องการตามลำดับ 2) ด้านหลักอารยสถาปัตย์ ประกอบด้วยหลักการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวสูงอายุ ในประเด็นทั้งสามเรื่อง ดังนี้ เรื่องการมีความยืดหยุ่นสามารถปรับได้ เรื่องการออกแบบที่เผื่อการใช้งานที่ผิดพลาด และ เรื่องของขนาดและพื้นที่ที่เหมาะสมกับการเข้าถึง ตามลำดับ และ 3) ด้านมาตรฐานโรงแรมไทย ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อยที่จะต้องคำนึงสำหรับการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวสูงอายุโดยเฉพาะในส่วนโถงต้อนรับ ห้องน้ำสาธารณะ ลิฟท์ และพื้นที่สัญญาณ ในส่วนของภายในห้องพัก และในส่วนของห้องอาหาร คอฟฟี่ช็อปและครัว ตามลำดับ ซึ่งจากผลลัพธ์เหล่านี้ถือเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องโดยสามารถสรุปได้ดังนี้ 1) ผู้ประกอบการและบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวกับนักท่องเที่ยวสูงอายุในโรงแรม จะได้มีความเข้าใจที่ถูกต้องรวมถึงสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม ดังนี้ ก) ช่วยให้ผู้ประกอบการเกิดความเข้าใจความสำคัญและผลลัพธ์ ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจเพื่อให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยวสูงอายุซึ่งถือเป็นนักท่องเที่ยวศักยภาพ ข) ช่วยให้ผู้ประกอบการตระหนักในความสำคัญของการปฏิบัติงานของตนเองในหนทางของการ

ดูแลนักท่องเที่ยวสูงอายุในโรงแรมทั้งเพื่อสร้างความประทับใจและความปลอดภัยได้ และ 2) หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะสามารถนำแนวทางดังกล่าวไปปรับใช้ทั้งในเชิงนโยบายและข้อบังคับต่าง ๆ ได้ดังนี้ ก) จัดกิจกรรมอบรมการให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการและบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความตระหนักรู้และให้บริการได้อย่างถูกต้อง ข) การออกแนวทางเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวสูงอายุ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเมืองรองเพื่อลดการกระจุกตัวเฉพาะจังหวัดท่องเที่ยวหลักเป็นต้น เช่น การลดภาษี เป็นต้น ค) กำหนดมาตรฐานหรือกฎระเบียบข้อบังคับของการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกฯ เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวสูงอายุสำหรับโรงแรมกลุ่มพื้นที่เขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันตก” ซึ่งได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย นวัตกรรมและการสร้างสรรค์ ประจำปี 2566 จากคณะกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

เอกสารอ้างอิง

- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2566). สถิติข้อมูลผู้สูงอายุชาวไทย ประจำปี 2565. เรียกใช้เมื่อ 14 สิงหาคม 2566 จาก <https://www.dop.go.th/th/know/side/1/1/1159>
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2567). แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2566 - 2570). เรียกใช้เมื่อ 15 สิงหาคม 2567 จาก https://secretary.mots.go.th/more_news.php?cid=60
- คณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งเอเชียและแปซิฟิก. (2560). Aging in the Asia and The Pacific Overview. เรียกใช้เมื่อ 6 มกราคม 2566 จาก <https://www.unescap.org/sites/default/files/SDD%20Ageing%20Fact%20Sheet%20Overview.pdf>
- ชฎิล มาตรา. (2562). นวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น. ใน รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ไตรรัตน์ จารุทัศน์. (2558). Universal Design Guide Book: คู่มือการออกแบบเพื่อทุกคน: หน่วยปฏิบัติการวิจัยสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุและคนพิการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมาคมโรงแรมไทย. (2566). โรงแรมที่จดทะเบียนและได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวโดยสมาคมโรงแรมไทย (THA) ปี 2023. เรียกใช้เมื่อ 9 มกราคม 2566 จาก <https://www.thaihotels.org/>
- สำนักข่าวสาลิกา. (2567). แอร์โฮเตียพัฒนาการท่องเที่ยวให้พร้อมสำหรับ "นักท่องเที่ยวสูงวัย" หัวใจพร้อมลุย. เรียกใช้เมื่อ 8 กันยายน 2567 จาก <https://www.salika.co/2022/09/18/idea-for-aging-society-tourism>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2567). สถิตินักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาประเทศไทย. เรียกใช้เมื่อ 8 กันยายน 2567 จาก https://ittdashboard.nso.go.th/preview.php?id_project=85
- สิริกานต์ ทองพูน. (2564). ความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมของนักท่องเที่ยวสูงอายุ กรณีศึกษาโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วารสารสุขศึกษา พลศึกษา และสันทนาการ, 47(1), 268-277.
- เสาวรัตน์ บุชรานนท์ และสุภารัตน์ สุดสมบูรณ์. (2561). แนวทางการพัฒนาโรงแรมสำหรับนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ. วารสารเทคโนโลยีภาคใต้, 11(2), 229-234.
- Cochran, W. G. (1977). Sampling Techniques. (3rd Edition), New York: John Wiley & Sons.

- Hair, J. F. et al. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspectives*. Upper Saddle River. New Jersey: Pearson Education, International.
- Kamran, S. (2013). Heuristics for Sample Size Determination in Multivariate Statistical Techniques. *World Applied Sciences Journal*, 27(2), 285-287.
- Loehlin, J. C. (1992). *Latent Variable Models: An introduction to factor, path and structural analysis*. (2nd Ed), New Jersey: Hillsdale.
- Losada, N. et al. (2017). Senior Tourist's Accommodation Choices. *International Journal of Hospitality Management*, 66(2017), 24-34.
- Mace, R. L. (1985). "Universal design, barrier-free environments for everyone." . Los Angeles: Designers West, 33(1), 147-152.
- Meltem, C. et al. (2013). Does the importance of hotel attributes differ for senior tourists? A comparison of three markets. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 26(4), 610-628.
- Parasuraman, A. et al. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Rovinelli, R. J. & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Tijdschrift voor Onderwijsresearch*, 2(2), 49-60.
- Thanasit, S. (2020). Service Quality Improvement for Senior Tourists at Hotels and Resorts in the Perception of Service Providers: Nakhon Ratchasima, Thailand. *The EUrASEANs: journal on global socio-economic dynamics*, 6(25), 56-61.
- Wanxia, Y. & Onanong, C. (2022). The Evaluation of Tourism Services Quality for the Senior Tourists in Xishuangbanna China: An Investigation Using the SERVPERF Model. *Science, Technology, and Social Sciences Procedia*, 2022(2), 3-26.