

พฤติกรรมนักท่องเที่ยวและแนวโน้มการเติบโตของที่พักเพื่อผู้สูงอายุ The Traveling Behavior and Trends of Aging Accommodation

พีรยา สุขกิจใจ

สาขาการจัดการโรงแรม วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ
มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: pearaya.su@spu.ac.th

บทคัดย่อ

นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุเป็นผู้ที่มีความสามารถในการท่องเที่ยวสูง รวมถึงแนวโน้มการขยายตัวของกลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุของไทยและของโลกสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และในอนาคตอันใกล้ไทยกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มรูปแบบส่งผลให้ตลาดบริการนักท่องเที่ยวสูงวัยมีการเติบโต ทั้งนี้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหลักและสามารถสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ปัจจุบันหลายธุรกิจให้ความสำคัญกับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ เนื่องจากผู้สูงอายุที่มีสภาพร่างกายที่แข็งแรงและมีสุขภาพดี เป็นกลุ่มที่มีความต้องการในการเดินทางท่องเที่ยวสูงเพราะมีเวลาในการพักผ่อนและมีกำลังใช้จ่ายสบาย การพัฒนาศักยภาพของธุรกิจกลุ่มผู้สูงอายุ ที่มีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มมากขึ้น หัวใจสำคัญของผู้ประกอบการ คือการเข้าถึงความต้องการของผู้บริโภคสูงวัยเพื่อตอบโจทย์กลุ่มผู้บริโภคสูงวัยให้ได้มากที่สุด การก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุในไทยเป็นทั้งโอกาสและทดสอบความสามารถของภาคธุรกิจเอกชน ที่ต้องปรับสินค้า-บริการ กิจกรรมต่าง ๆ ชมรม โรงเรียนและการฝึกอบรม ให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มผู้สูงอายุที่กำลังจะกลายมาเป็นกลุ่มประชากรหลักของประเทศในอนาคตอันใกล้ จากการเติบโตดังกล่าวส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศดีขึ้น และจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางสังคมที่มีผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นทำให้ภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงนี้ ความได้เปรียบด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวของไทยจึงเป็นจุดแข็งที่สำคัญที่ทำให้แหล่งท่องเที่ยวของไทยแพร่หลาย รวมถึงการได้การจัดอันดับด้านการท่องเที่ยวในเวทีโลก จำนวนนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่หลากหลาย และต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกที่แตกต่างจากนักท่องเที่ยวทั่วไป การขยายตัวของที่พักสำหรับผู้สูงอายุทำให้ตลาดอสังหาริมทรัพย์เติบโตอย่างต่อเนื่อง ในลักษณะโรงแรม เซอร์วิส อพาร์ทเมนท์ หรือบ้านพัก รวมถึง กิจกรรมสันทนาการต่าง ๆ และสถานรับเลี้ยงผู้สูงอายุ

คำสำคัญ: แนวโน้มการขยายตัวของกลุ่มนักท่องเที่ยวสูงวัย การพัฒนาศักยภาพของธุรกิจกลุ่มผู้สูงอายุ

Abstract

The elderly tourists are the group who has the potential to spend on money and time in travelling and tourism. Expansion of the elderly tourist group are more likely continued to grow. The world is filled with the elderly and the travel industry is an industry that is expanding rapidly particularly in Thailand. Tourism can generate income to the Thailand a lot. Nowadays, many of the current business give priority to modify the elderly market strategy and the most important key of entrepreneurs is to access the needs of elderly consumers and to meet the consumer groups as much as possible.

Becoming an aging society in Thailand, is both an opportunity and a test for hospitality sector, In order to adjust the product service activities, clubs, schools and training. In accordance with the needs of

the elderly who is becoming to be the main future population. According to the elderly growth, it can make the economic and social systems of the country better. And increasing number of elderly makes hospitality industries start to get ready for supporting the changes. Elderly tourists have a variety of tourist behaviors and different needs from the other tourists. Hospitality business is growing up gradually such as hotels and apartments for elderly including recreational activities and nursery for elderly

Keywords: Trends of elderly tourist expansion, Elderly business development potential

1. ที่มาและความสำคัญ

การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างหนึ่งของโลกยุคปัจจุบันเนื่องจากเป็นแหล่งรายได้หลักของประเทศไทย ปัจจุบันมีการคาดการณ์ว่าผู้สูงอายุในสังคมจะมีสัดส่วนต่อประชากรในวัยอื่นมากขึ้นอย่างต่อเนื่องซึ่งก็คือสัดส่วนของประชากรวัยเด็ก และวัยแรงงานมีแนวโน้มลดลง ในขณะที่สัดส่วนของประชากรสูงอายุ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากร้อยละ 13.2 ใน พ.ศ.2553 เป็นร้อยละ 32.1 ใน พ.ศ.2583 (มุลนิธิพัฒนางานผู้สูงอายุ,2558) จากการเปลี่ยนแปลงทางสถิติส่งผลให้ การเติบโตของตลาดนักท่องเที่ยวสูงอายุทั้งกลุ่มที่เดินทางท่องเที่ยวเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่นธุรกิจที่พักเพื่อผู้สูงอายุ ธุรกิจบริการด้านสุขภาพ

ปัจจุบันตลาดผู้สูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) เป็นอีกตลาดหนึ่งที่มีแนวโน้มเติบโตสูงในอนาคต เนื่องจากการพัฒนาทางการแพทย์และสาธารณสุขที่ทำให้ประชากรมีอัตราการเสียชีวิตลดต่ำลง ผู้สูงอายุมีแนวโน้มจะมีอายุยืนยาวขึ้นกว่าในอดีต ซึ่งผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะใช้ชีวิตหลังเกษียณอายุงานประกอบกิจกรรมต่างๆ โดยเฉพาะกิจกรรมสันทนาการและการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน หรือเที่ยวชมศิลปวัฒนธรรมและธรรมชาติ เนื่องจากมีเวลามากกว่านักท่องเที่ยววัยอื่นๆ และมีความพร้อมทางด้านการเงิน การท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุจึงเป็นช่องทางทางการท่องเที่ยวตลาดใหม่เนื่องจากเป็นตลาดที่มีคุณภาพและมีกำลังซื้อในการท่องเที่ยวสูงกว่าตลาดทั่วไป (จิราวัต รัตนไพฑูรย์ชัย,2557)

ในช่วง 6 ปีที่ผ่านมา จำนวนผู้เกษียณอายุต่างชาติในไทยขยายตัวถึงหนึ่งเท่า และส่วนใหญ่ผู้สูงอายุจากยุโรป ซึ่งหลายประเทศที่ขอวีซ่าแบบอยู่ยาว อาทิ สหราชอาณาจักร เยอรมนี สวิสเซอร์แลนด์ ฝรั่งเศส นอร์เวย์ ในเชิงสัดส่วนนักท่องเที่ยวในประเทศไทย เทรนด์สังคมผู้สูงอายุกำลังเกิดขึ้นทั่วโลก สำหรับประเทศไทยอีก 6 ปีข้างหน้า ก็จะก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ คาดว่าจะมีสัดส่วนผู้สูงอายุ 25% ของประชากรทั้งหมด หรือเพิ่มขึ้นกว่าปัจจุบันที่มีอยู่ 10% จากประชากร 66 ล้านคน ทำให้ปัจจุบันตลาดรวมธุรกิจและบริการผู้สูงอายุในไทยมีมูลค่าอยู่ราว 1,000 ล้านบาท หรือมีอัตราการเติบโต 15 % ต่อปี ซึ่งคาดการณ์ไปอีก 6-10 ปีข้างหน้าตลาดนี้น่าจะโตไปถึง 3,000-4,000 ล้านบาท ตลาดนักท่องเที่ยวสูงอายุนิยมใช้ชีวิตหลังเกษียณในไทยส่วนมากมาจากประเทศพัฒนาแล้วโดยมีอัตราการเติบโตราว 18% ต่อปี เนื่องจากภาวะค่าครองชีพที่สูง ส่งผลให้ผู้สูงอายุในกลุ่มประเทศพัฒนาแล้วหันไปใช้ชีวิตบั้นปลายในประเทศที่อัตราค่าครองชีพต่ำกว่า เพื่อให้ได้คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อีกทั้งนโยบายการขยายวีซ่าการพำนักระยะยาวของผู้สูงอายุต่างชาติในไทยมีแนวโน้มเฉลี่ย 21% ต่อปี โดยที่พักส่วนใหญ่จะอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวหลัก เช่น ภูเก็ต เชียงใหม่ พัทยา สอดคล้องกับนโยบายของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ที่ให้ความสำคัญกับนักท่องเที่ยวกลุ่มสูงอายุมากขึ้น เพราะกลุ่มนี้ไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและวันเดินทาง รวมถึงศักยภาพการใช้จ่ายสูงเมื่อเทียบกับนักท่องเที่ยวทั่วไป ซึ่งจะช่วยแก้ปัญหาเรื่องนักท่องเที่ยวไม่กระจายตัวด้านเวลาเดินทางและพื้นที่ที่เดินทางไม่ได้ (ยุทธศักดิ์ สุภสร,2559) การเพิ่มแรงจูงใจและกระตุ้นให้ผู้สูงอายุเดินทางมาท่องเที่ยวในไทยมากขึ้นจำเป็นต้องกำหนดแผนและนโยบายท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุให้ชัดเจนอย่างต่อเนื่อง พัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานหรือสิ่งอำนวยความสะดวกถึงบริการต่าง ๆ ให้มีความพร้อมที่จะรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ การจัดโปรแกรม Slow Tourism ที่เป็นการ

ท่องเที่ยวในลักษณะที่ไม่เร่งรีบ เรียบง่าย ใกล้ชิดธรรมชาติ ปลอดภัย ไม่สร้างมลพิษ เน้นอาหารสะอาดเพื่อสุขภาพ การเตรียมความพร้อมบริการด้านความปลอดภัยจัดให้มีเจ้าหน้าที่นำเที่ยวที่มีความรู้ด้านการปฐมพยาบาล จัดเตรียมพาหนะเดินทางที่เน้นการขึ้นลงสะดวก ตลอดจนเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ กอบกอบาญจน์ วัฒนวรานุกร รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กล่าวถึงสถานการณ์ของประเทศไทยที่กำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์แบบ โครงการพระราชรั้งจึงได้จัดทำโครงการ “Amazing Thai Host” เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุในท้องถิ่นที่มีความสามารถและต้องการสร้างรายได้หลังจากเกษียณอายุปฏิบัติงานดูแลนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวด้วยการสอดส่องดูแลความปลอดภัยเพื่อป้องกันเหตุร้ายในแหล่งท่องเที่ยวในชุมชนของต่างๆโดยโครงการดังกล่าวเป็นโครงการที่เปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุในท้องถิ่นที่มีความสามารถและต้องการสร้างรายได้หลังจากเกษียณอายุปฏิบัติงานดูแลนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวในเขตท้องถิ่นและหรือชุมชนของตัวเอง ซึ่งในต่างประเทศ เช่น แคนาดา จะเรียกผู้ปฏิบัติงานนี้ว่า อาสาสมัครผู้สูงอายุ หรือ White Hat Volunteer ประจำสนามบิน Calgary ส่วนเกาหลีใต้เป็นอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวสำคัญในกรุงโซล หรือ i-Seoul รวมทั้งในญี่ปุ่น และกัมพูชา ต่างก็มีโมเดลนี้อยู่เช่นกัน โดยประโยชน์ที่ผู้สูงอายุจะได้รับมีหลายด้าน ทั้งรายได้จากอาชีพเสริมและมีคุณภาพชีวิตดีขึ้น รองรับนโยบายการดูแลผู้สูงอายุเพื่อเพิ่มกำลังซื้อและสร้างการกระจายรายได้ให้ท้องถิ่นเลยนำมาเป็นโมเดลในประเทศไทย

ส่วนที่พักโรงแรมสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในปัจจุบันมีอัตราการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยโรงแรมผู้สูงอายุจะมีนวัตกรรมมาตอบสนองการให้บริการทำให้มีบทบาทมากขึ้น โดยความต้องการด้านการบริการโรงแรมที่พักสำหรับผู้สูงอายุมี 2 ด้านคือ การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการด้านพื้นที่ใช้สอย (จารวี รื่นจิตต์ และ มรสลินี บุญมีศรีสง่า ,2558) การสร้างโรงแรมที่รองรับผู้สูงอายุหรือผู้พิการได้ดีต้องยอมเสียพื้นที่ใช้สอยมากกว่าโรงแรมทั่วไป เพราะโรงแรมรองรับผู้สูงอายุ ต้องมีทางหนีไฟเอื้ออำนวยกับคนสูงอายุและพิการ มีทางลาดทุกชั้น ซึ่งกินพื้นที่ระหว่างชั้นมากเพราะหากชันมากเกินไปก็อันตราย ชั้นน้อยเกินไปรถเข็นก็ไม่ไหล โรงแรมเก่าจะปรับไม่ได้เพราะติดปัญหาเรื่องความลาดชันของทางขณะเดียวกันในห้องพักต้องทำประตูทางเข้าและประตูห้องน้ำที่กว้างขวางกว่าประตูทั่วไปให้รถเข็นเข้าได้สะดวก ส่วนพื้นที่อื่นโรงแรมต้องรองรับรถเข็นได้ดี (ปริญา นาคปฐม และระชานนท์ ทวีผล,2561)

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาเข้าใจสถานการณ์และแนวโน้มการท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ
2. เพื่อศึกษาการเติบโตและสิ่งอำนวยความสะดวกของธุรกิจการท่องเที่ยวผู้สูงอายุในปัจจุบัน
3. เพื่อศึกษาเข้าใจพฤติกรรมนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ

3. ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 พฤติกรรมนักท่องเที่ยวสูงอายุ

ในทางการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวก็จะถือว่าเป็นผู้บริโภคสินค้าทางการท่องเที่ยว ดังนั้นการที่จะเข้าใจว่านักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมและลักษณะในการท่องเที่ยว ปัจจัยในการท่องเที่ยวซึ่งนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันออกไป ปวีศา สิทธิสาร กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หรือพฤติกรรมนักท่องเที่ยว หมายถึง ปฏิกริยาของบุคคลเกี่ยวข้องโดยตรงกับการได้รับและการใช้สินค้า บริการทางเศรษฐกิจรวมทั้งกระบวนการของการตัดสินใจ ซึ่งเกิดก่อนและเป็นตัวกำหนดปฏิกริยาต่าง ๆ พฤติกรรมจึงเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมที่เกิดขึ้น อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า พฤติกรรมนักท่องเที่ยว หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่เป็นนักท่องเที่ยวซึ่งแสวงหาสถานที่ท่องเที่ยว จัดซื้อสินค้าและบริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวใช้ประโยชน์ และประเมินสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวที่คาดว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้ จาก

การเก็บข้อมูลวิจัยโดยนักศึกษาปริญญาโทสาขาการตลาด วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ปัจจัยภายในที่สร้างแรงจูงใจการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุ อันดับแรกคือ การท่องเที่ยวทำให้รู้สึกสนุก และมีความสุข เนื่องจากได้พบเจอเพื่อนฝูง เพราะหลังจากเกษียณรู้สึกเหมือนตัวคนเดียว อันดับสองคือ การท่องเที่ยวทำให้พบเจอสภาพแวดล้อมที่แปลกใหม่ เพราะได้ออกไปเปิดโลกให้กับตัวเอง ออกไปเรียนรู้อะไรที่เราไม่เคยเห็น และอันดับสาม คือ การท่องเที่ยวทำให้ผู้สูงอายุได้เติมเต็มความฝัน เนื่องจาก ผู้สูงอายุอยากให้อารมณ์ตัวเอง คือว่าตนเองไม่มีภาระแล้ว ปัจจัยภายนอกที่สร้างแรงจูงใจในการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุ ออกไปท่องเที่ยว อันดับแรก คือความเป็นธรรมชาติเพราะว่าการไปท่องเที่ยวตามแหล่งธรรมชาติ จะทำให้รู้สึกผ่อนคลาย ได้สูดอากาศบริสุทธิ์ และเมื่อไปสถานที่สวยๆแล้ว จะถ่ายรูปเพื่อส่งต่อในกลุ่มไลน์ รองลงมาคือ อาหารและวัฒนธรรม เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ได้ลองทานอาหาร และเพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ได้ลองทานอาหาร และสัมผัสวัฒนธรรมสอดคล้องกับ จิราวัต รัตน์ไพฑูรย์ชัย จากสถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา (ITD) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเพิ่มแรงจูงใจและกระตุ้นให้ผู้สูงอายุเดินทางมาท่องเที่ยวในไทยมากขึ้น จำเป็นต้องกำหนดแผนและนโยบายท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุให้ชัดเจนและควรทำอย่างต่อเนื่อง พัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานหรือสิ่งอำนวยความสะดวกรวมถึงบริการต่างๆ ให้มีความพร้อมที่จะรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ เช่น ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว การปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ การจัดโปรแกรมแบบ Slow Tourism ที่เป็นการท่องเที่ยวในลักษณะที่ไม่เร่งรีบ เรียบง่าย ปลอดภัย ปลอดภัย ไม่สร้างมลพิษ เน้นอาหารสะอาดเพื่อสุขภาพ การเตรียมความพร้อมบริการด้านความปลอดภัย จัดให้มีเจ้าหน้าที่นำเที่ยวที่มีความรู้ด้านการปฐมพยาบาล จัดเตรียมพาหนะเดินทางที่เน้นการขึ้นลงสะดวก (พื้นไม่สูง ประตูกว้าง เป็นต้น) ตลอดจนเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บริการรับส่งจากสนามบิน การดูแลยกกระเป๋า รวมถึงบริการตรวจร่างกายในโรงพยาบาล เป็นต้น เพื่อสร้างหลักประกันด้านความปลอดภัย เพิ่มความเชื่อมั่นและสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ (นรินทร์ สังข์รักษา และคณะ, 2559)

กลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุส่วนใหญ่จะอยู่ในเจนเนอเรชั่น เบบี้บูมเมอร์ มีไลฟ์สไตล์ท่องเที่ยวที่แตกต่างและการใช้จ่ายที่สูงกว่ากลุ่มอื่น จากผลสำรวจของ Trip Advisor พบว่านักท่องเที่ยวสูงอายุชื่นชอบการท่องเที่ยวเชิงสันตนาการ และการสัมผัสวิถีชีวิตคนท้องถิ่น เรื่องของราคาไม่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ นอกจากนี้ยังคงใช้สื่อสิ่งพิมพ์ในการค้นคว้าหาข้อมูลการท่องเที่ยวซึ่งตรงกันข้ามกับกลุ่มอื่นที่มักใช้สื่อออนไลน์ในการเปรียบเทียบข้อมูลราคา โดยเฉพาะราคาตั๋วเครื่องบิน ที่พัก นอกจากนี้กลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุให้ความสำคัญกับคุณภาพของการท่องเที่ยว และสามารถเดินทางท่องเที่ยวในช่วงนอกฤดูกาลได้ ซึ่งเป็นโอกาสของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เนื่องจากนักท่องเที่ยวสูงอายุมีเวลาว่างค่อนข้างมาก ทำให้นิยมท่องเที่ยวในช่วงนอกฤดูกาลเพื่อหลีกเลี่ยงความแออัด ซึ่งการท่องเที่ยวในแต่ละครั้งจะเที่ยวในหลายๆ เมืองมีระยะเวลาการเข้าพักนาน และยังให้ความสำคัญกับเรื่องของความสะดวกและความปลอดภัยในการเดินทางสอดคล้องจากการเก็บรวบรวมข้อมูลของ การวิเคราะห์โดย EIC เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2017 จากข้อมูลของกรมการท่องเที่ยวและกรมการกงสุล กระทรวงต่างประเทศ นักท่องเที่ยวสูงอายุมีความพึงพอใจ โดยมีสาเหตุจาก การเดินทางมีความปลอดภัย ได้ดำเนินชีวิตอย่างเรียบง่ายและช้า สามารถผจญภัยได้ สุขภาพอยู่ในเกณฑ์ดีแหล่งท่องเที่ยวมีความพร้อมด้านการแพทย์ ใช้ภาษาสากลในการท่องเที่ยวได้ นวัตกรรมบริการบริการของโรงแรมที่พักเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก นวัตกรรมบริการในมุมมองของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ยังไม่รู้จักนวัตกรรมบริการ การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยส่งเสริมบริการในรูปแบบใหม่ที่ดี และมีคุณภาพเพื่อให้ผู้ที่มาใช้บริการพึงพอใจ ปัจจัยด้านการบริการที่มีผลต่อการเลือกพักโรงแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย ปัจจัยสถานที่ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความต้องการด้านการบริการโรงแรมที่พักเพื่อตอบสนองนักท่องเที่ยวสูงอายุ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณพื้นที่โรงแรม เช่นป้ายบอกทางที่มีขนาดตัวอักษรที่ชัดเจน ทางลาดสำหรับรถเข็น บริเวณพื้น

ทางเดินที่เหมาะสมสำหรับรถเข็นทางลาดชัน การเพิ่มแรงจูงใจและกระตุ้นให้ผู้สูงอายุเดินทางมาท่องเที่ยวในไทยมากขึ้น จำเป็นต้องกำหนดนโยบายท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุให้ชัดเจนให้ผู้สูงอายุให้ชัดเจนและควรทำอย่างต่อเนื่องและพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานหรือสิ่งอำนวยความสะดวกรวมถึงบริการต่าง ๆ ให้มีความพร้อมที่จะรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ เช่น ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว การปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ การจัดโปรแกรมแบบ Slow Tourism ที่เป็นการท่องเที่ยวในลักษณะที่ไม่เร่งรีบ เรียบง่าย ปลอดภัย ปลอดภัย ปลอดภัย ไม่สร้างมลพิษ เน้นอาหารสะอาดเพื่อสุขภาพ การเตรียมความพร้อมบริการด้านความปลอดภัย จัดให้มีเจ้าหน้าที่นำเที่ยวที่มีความรู้ด้านการปฐมพยาบาล จัดเตรียมพาหนะเดินทางที่เน้นการขึ้นลงสะดวก (พื้นไม่สูง ประตูกว้าง เป็นต้น) ตลอดจนเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น บริการรับส่งจากสนามบิน การดูแลยกกระเป๋า รวมถึงบริการตรวจร่างกายในโรงพยาบาล เป็นต้น เพื่อสร้างหลักประกันด้านความปลอดภัย เพิ่มความเชื่อมั่นและสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ (จิราวัต รัตนไพฑูริย์ชัย,2557)

3.2 การเติบโตและสิ่งอำนวยความสะดวกของพักสำหรับผู้สูงอายุ

สถานการณ์และแนวโน้มจำนวนประชากรสูงวัยในญี่ปุ่นอยู่ในภาวะสังคมผู้สูงวัยอย่างเต็มตัว หรือ Super Aged Society หรือการเป็นประเทศที่มีประชากรอายุมากกว่า 65 ปีมากกว่า 20% ของจำนวนประชากรทั้งหมดของประเทศ ตามข้อมูลของกลุ่มบริษัท มิทซูบิชิ เอสเตท กรุ๊ป บริษัทผู้นำด้านการพัฒนาตลาดอสังหาริมทรัพย์ พบว่า แนวโน้มที่ผู้สูงอายุในญี่ปุ่นจำเป็นที่จะต้องดูแลตัวเองเพิ่มมากขึ้น เพราะจำนวนประชากรวัยทำงานที่จะคอยช่วยเหลือและดูแลผู้สูงอายุลดลงเรื่อย ๆ ซึ่งเป็นสาเหตุให้ญี่ปุ่นเริ่มสนับสนุนคนต่างชาติเข้ามาทำงานเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้สาเหตุของการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างรวดเร็วของญี่ปุ่นมาจากสาเหตุหลักคือ อัตราการเสียชีวิตของประชากรทั้งเพศชายและเพศหญิงที่ลดลง จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่พัฒนามากยิ่งขึ้น และอัตราการเกิดต่อจำนวนประชากรที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง (Brand Buffet,2561)

กลุ่มบ้านพักหรือโรงแรมดูแลผู้สูงวัย (Home/Hotel + Care) เป็นการลงทุนในลักษณะของการให้บริการดูแลผู้สูงวัย ได้แก่ กลุ่ม Independent Living หรือ Assisted Living ในบรรยากาศของบ้านหรือโรงแรม พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถจัดระดับการให้บริการเป็น 5 ดาว 4 ดาว หรือ 3 ดาว โดยมีมาตรฐานการออกแบบภายในเป็น Universal Design ได้แก่ โต๊ะอาหาร และ เครื่องใช้ไฟฟ้า อยู่ในระดับที่มีเอื้อมถึง ทางออกมีความกว้าง พื้นห้องไม่มีขั้นบันได ประตูห้องไม่ใช้ลูกบิด มีระบบเตือน หรือระบบติดต่อเวลาฉุกเฉิน รวมถึงห้องสมุด ห้องคาราโอเกะ ห้องกิจกรรมและสันทนาการ ห้องตรวจสุขภาพ เป็นต้นถ้าในกรณีโรงแรม จะเป็นลักษณะเหมือนการรับฝากผู้สูงวัย เช่น กรณีที่ลูกหลานเดินทางไปต่างจังหวัดหรือต่างประเทศ การลงทุนประเภทนี้ ควรที่จะตั้งอยู่ในชุมชนที่มีความหนาแน่นของผู้สูงอายุ และในกรณีบ้านสามารถออกแบบการตกแต่งห้องนอนของผู้สูงอายุให้มีบรรยากาศคล้ายอยู่บ้าน มีการแบ่งการใช้สอยของห้องต่าง ๆ เช่น ห้องรับประทานอาหาร ห้องดูทีวี ห้องนั่งเล่น โดยการลงทุนบ้านพักลักษณะนี้ควรอยู่ในระยะที่สามารถเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวกถ้ามีเหตุฉุกเฉิน

ผลจากการวิจัยพบว่าผู้สูงวัยยุคใหม่ เป็นกลุ่มคนที่สามารถพึ่งพิงตัวเองได้สูงกว่าในอดีต กลุ่มคนที่ต้องพึ่งพิงลูกหลานก็มีแนวความคิดที่จะแยกออกมาอยู่ด้วยตนเอง เพราะคนกลุ่มนี้มีการงานที่มั่นคงก่อนเกษียณและมีสังคม ทุกคนสามารถดูแลตัวเองได้ และมีไลฟ์สไตล์ สังคมไทยเป็นครอบครัวเล็กลงเรื่อย ๆ ผู้ใหญ่ยุคนี้สามารถตัดสินใจได้เองโดยเฉพาะกลุ่มคนโสด ซึ่งมีสัดส่วนถึง 40% วัตถุประสงค์ของโครงการ ส่วนใหญ่คือ หญิงโสด และหลังจากเปิดให้จอง 1 เดือน มียอดจองสูงถึง 30% ซึ่งเกินความคาดหมาย และยังมีคนที่สนใจมาลงทะเบียนอีกจำนวนหนึ่ง

นอกจากนี้ยังมีกลุ่มวัยกลางคนสนใจโครงการ เฉลี่ยอายุต่ำสุดอยู่ที่ 30 ปี ที่มาจองโครงการ ซึ่งเป็นการวางแผนวัยเกษียณล่วงหน้า บ้านพักอาศัยผู้สูงวัยแบบครบวงจร สร้างเป็นเมืองวัยเกษียณ ที่รังสิต มีโรงพยาบาล ห้างสรรพสินค้า คลับเฮาส์ มีการเอ็นเตอร์เทน เพื่อรองรับกลุ่มผู้สูงวัย ในอนาคตอาจจะทำเป็นโมเดลให้เช่าระยะยาวในกรณีที่ผู้วัยเกษียณบางคน

ไม่มีทายาทและไม่ต้องการยกมรดกให้ใคร ราคาจะลดลงมาอีก 25% ส่วนบ้านปัยยิกาเป็นโครงการบ้านพักส่วนตัวสำหรับผู้สูงอายุ บนพื้นที่ 6 ไร่ ในจังหวัดปทุมธานี เปิดให้บริการผู้สูงอายุทั้งกลุ่มที่ไม่สามารถดูแลตัวเอง และสามารถดูแลตัวเองได้ โดยมีบริการสไตลิสต์ มีสระว่ายน้ำ ฟิตเนส เป็นต้น แต่เพิ่มเติมคือการพาผู้สูงอายุไปทานอาหาร เดินเล่น ทานอาหารนอกสถานที่ รวมถึงพาไปเที่ยวต่างจังหวัดทุกปีมีห้องให้เลือก 2 แบบ คือ 1.ห้องทั่วไปสำหรับผู้ดูแลตัวเองได้ ขนาด 40 ตารางเมตร ราคา 25,000 บาทต่อเดือน และ 2.ห้องพิเศษ สำหรับผู้ดูแลตัวเองไม่ได้ 70 ตารางเมตร ราคา 30,000 บาทต่อเดือน ส่วนผู้ที่ต้องการให้มีพยาบาลดูแลตลอด 24 ชั่วโมง ก็สามารถจ้างพยาบาลพิเศษได้ โดยเพิ่มเงินอีก 15,000 บาท (ประชาชาติธุรกิจ,2017)

กลุ่ม Retirement Community เป็นการลงทุนสร้างที่พักอาศัย เพื่อรองรับกลุ่มสูงอายุแบบ Independent Living ทั้งในกรณีของการขายหรือให้เช่า เช่น Low Rise Condo เหมือนโครงการที่พักอาศัยโดยทั่วไป แต่จะมีรูปแบบของการออกแบบโดยใช้ Universal Design เพื่อรองรับการใช้ชีวิตของผู้สูงอายุ ทั้งในที่พักและบริเวณพื้นที่ส่วนกลาง รวมถึงการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างสังคมให้ผู้สูงวัยมีโอกาสพบปะสังสรรค์และการจัดกิจกรรมอย่างเหมาะสมเช่น กิจกรรมร้องเพลง/ดนตรี โปรแกรมส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพและจิตใจ หรือกิจกรรมที่ทำให้ผู้อยู่อาศัยรู้สึกตนเองมีคุณค่า เช่น กิจกรรมจิตอาสา รวมถึงการให้บริการดูแลสุขภาพ เช่น การจัดให้มีแพทย์ พยาบาล มาให้บริการยังที่พัก หรือการมีคลินิกสำหรับผู้สูงอายุ โดยสามารถออกแบบเพื่อรองรับกลุ่ม Long Stay โดยสถานที่พำนักที่คนต่างชาตินิยม ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย ชลบุรี และพื้นที่ชายทะเลของไทย (ดร.จริยา บุญยประภัสร,2017)

มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุ ภาพรวมของธุรกิจนี้ พบว่า มีบ้านพักผู้สูงวัยเป็นจำนวนมาก ทั้งแบบขายขาดและให้เช่า อาทิ สว่างคนิเวศ โครงการของสภาการชราไทย โครงการวิลล่ามีสุข เรสซิเดนซ์เชส อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ แสนสราแอทเบค เม้าท์เทน ซีเนียร์ คอมเพล็กซ์ ซึ่งดำเนินการโดยโรงพยาบาลรามธิบดี ในที่ดินของราชพัสดุ กรมธนารักษ์ นอกจากนี้ยังมีโครงการของทางภาครัฐอย่างกรมธนารักษ์ ที่มีโครงการการก่อสร้างใน 20 จังหวัด มีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้สูงวัยที่มีรายได้ไม่สูงมาก โดยกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์(พม.) โครงการต้นแบบสำหรับให้บริการผู้สูงอายุ สว่างคนิเวศ ภายใต้การบริหารของสภาการชราไทย เปิดทำการครั้งแรกในปี 2539 มีทั้งหมด 2 เฟส ประกอบด้วย อาคารชุด 6-8 ชั้น 9 อาคาร รวม 648 ห้องชุด ราคาสนับสนุนห้องพักเริ่มต้น 900,000 บาทขึ้นไป ซึ่งแต่ละห้องสามารถอยู่ได้ห้องละ 2 คน และเมื่อเข้าของห้องเสียชีวิต ห้องจะถูกนำมาเปิดให้จองต่อไป แต่ไม่สามารถโอนสิทธิให้แก่บุคคลอื่นได้ นอกจากสามารถขายตามกฎหมายหรือเงื่อนไขที่โครงการกำหนด โดยผู้ที่จองพักในสว่างคนิเวศได้ ต้องเป็นผู้ที่มีอายุมากกว่า 55 ปี ที่พร้อมเช่าอยู่อาศัยประจำและร่วมกิจกรรมกับทางอาคาร โดยมีค่าส่วนกลาง 2,500 บาทเก็บล่วงหน้า 5 เดือน ค่าไฟฟ้าประปา และบริการอื่น ๆ เช่น ค่ากายภาพบำบัด บริการรถตู้ ค่าอาหาร ของใช้ส่วนตัว และค่ารักษาพยาบาล ภายในปี 2567 ประเทศไทยจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ หรือมีผู้สูงอายุ 65 ปีขึ้นไปคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 14.0 ของประชากรทั้งหมด ทั้งนี้หากดูพฤติกรรมการใช้จ่ายของผู้สูงอายุที่ผ่านมา จากการสำรวจในปี 2557 ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(สสว.) พบว่าค่าใช้จ่ายของผู้สูงอายุ แบ่งออกเป็น เรื่องของสุขภาพ การนัดสไปแพทย์แผนไทย รวมถึงการใช้บริการในสถานดูแลผู้สูงอายุ และอีกกลุ่มหนึ่งคือ เพื่อการผ่อนคลาย การท่องเที่ยวการช้อปปิ้ง (ศูนย์วิจัยกิจการไทย กุมภาพันธ์ 2561) ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอเชียเนอร์สซิ่งโฮม มีผู้ใช้บริการราว 90% ต่อปี จึงมีแผนขยายธุรกิจให้ครอบคลุมทุกเขตในกรุงเทพมหานคร โดยการหาพันธมิตรวางแผนการเติบโตไว้ 3 โมเดล ลงทุนเอง หาผู้ร่วมทุนในพื้นที่ และการพัฒนาร่วมกับเฟรนไชส์ แผนการขยายธุรกิจได้สอดคล้องกับเทรนด์ผู้สูงวัยที่เพิ่มขึ้นสัดส่วนถึง 20%ของจำนวนประชากรภายในไม่กี่ปีข้างหน้า จากปัจจุบันมีสัดส่วนมากกว่า 10% ของจำนวนประชากรทั้งหมด ถูกแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ กลุ่มสีเขียวแข็งแรง สุขภาพดี ต้องการสังคม สัดส่วน 20-25% กลุ่มสีเขียวเจ็บป่วย ใช้รถเข็น ต้องการการดูแล สัดส่วนมากกว่า 20-25% และกลุ่มสีเหลือง นอนติดเตียง ป่วยเรื้อรัง สัดส่วน 50% กลุ่มธุรกิจเนอร์สซิ่งโฮมจับ

กลุ่มผู้ป่วยสี่เหลี่ยมที่นอนติดเตียงที่จะได้รับการดูแลยาวนาน ค่าใช้จ่ายในศูนย์นี้ถือว่าราคาค่อนข้างสูง แต่มีกลุ่มลูกค้ายอมจ่ายเพื่อแลกกับการบริการและมีความหวังรวมถึงมีกำลังทรัพย์ หากเทียบกับเนอร์สซิ่งโฮมราคาต่างกัน 3 เท่าค่าบริการอยู่ที่ เดือนละ 5-8 หมื่นบาทต่อเดือน ในขณะที่เนอร์สซิ่งโฮมอยู่ที่ 18,000 บาทต่อเดือน ธุรกิจนี้เป็นธุรกิจที่ผู้เล่นหน้าใหม่แข่งได้ยากแม้จะมีเงินทุนจุดแข็งอยู่ที่ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง (โปสต์ทูเดย์, 2562) สมชัย รัตนโอภาส ประธานกลุ่มโรงแรมเอ-วัน กรุงเทพฯ และพัทยา เปิดเผยว่า เอ-วันมีโรงแรมที่รองรับผู้สูงอายุและผู้พิการได้ดี 1 แห่ง คือ เอ-วัน พัทยา บีช รีสอร์ท ซึ่งมีห้องพัก 52 ห้อง โดยเริ่มสร้างโรงแรม 4-5 ปีที่แล้ว ในเวลานั้นยังไม่มีผู้ประกอบการรายใดเตรียมการรับผู้สูงอายุลักษณะนี้ การทำโรงแรมรองรับผู้สูงอายุต้องเตรียมการตั้งแต่ขั้นตอนก่อนก่อสร้าง การออกแบบโรงแรม โรงแรมเก่าจะปรับปรุงใหม่ให้รองรับผู้สูงอายุอาจจะทำไม่ได้เต็มที่ ที่ผ่านมาน เอ-วันนำโรงแรมนี้ไปเจาะตลาดลูกค้าสูงวัยต่อเนื่อง ซึ่งตัวแทนจำหน่ายในต่างประเทศเมื่อได้รับทราบข้อมูลสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมที่รองรับรถเข็นได้ทั้งหมดก็จะสนใจมาก ขณะที่ภาพรวมการใช้บริการของนักท่องเที่ยวกลุ่มที่สูงอายุติ่มาก กลุ่มนี้พักนานเป็นสัปดาห์หรือเป็นเดือน เพราะได้รับเงินเกษียณอายุจากต่างประเทศมากสำหรับใช้จ่าย โดยสัดส่วนผู้สูงอายุที่ใช้บริการโรงแรมนี้ปัจจุบันมีกว่า 10% ที่เหลือเป็นนักท่องเที่ยวทั่วไป (รจิต คงหาญและคณะ, 2559)

โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา กล่าวว่า โรงแรมมองเห็นแนวโน้มสังคมผู้สูงอายุที่กำลังมาในไม่ช้า ดังนั้นการวางแผนปรับปรุงโรงแรมเดิมหรือสร้างโรงแรมใหม่ๆ ก็จะนำแนวโน้มนี้เข้ามาประกอบในแผนการออกแบบโรงแรมด้วย อย่างไรก็ตามการเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมที่มีอยู่เพื่อให้รองรับกลุ่มผู้สูงอายุได้ดีขึ้น คงจะเลือกทำกับโรงแรมที่ตั้งอยู่ในทำเลที่มีผู้สูงอายุนิยมไปพักมาก่อน ส่วนจุดหมายที่ผู้สูงอายุอาจไม่สะดวกก็คงยังไม่ได้ทำ แอคคอร์โฮเทลซึ่งเป็นบริษัทรับบริหารโรงแรมมีแบรนด์โรงแรมกับบริการที่หลากหลายเพื่อตอบโจทย์ความต้องการลูกค้าทุกกลุ่มอายุ ซึ่งก็รวมถึงผู้สูงอายุด้วย โดยหลายโรงแรมได้ปรับปรุงห้องพักและบริเวณพื้นที่ส่วนอื่น เช่น ล็อบบี้ ทางเดินหรือห้องอาหารให้เอื้ออำนวยต่อผู้เข้าพักทั้งผู้สูงอายุและผู้พิการแล้ว “โรงแรมใหม่หรือโรงแรมที่กำลังก่อสร้างอยู่ได้เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ เช่น ทางเข้าสำหรับรถเข็น แผ่นกันลื่นในห้องน้ำ พรมขนสั้นเพื่อให้สะดวกกับผู้ใช้อุปกรณ์ช่วยเดิน และบาร์จับในห้องน้ำ เป็นต้น ส่วนห้องอาหารในโรงแรมจะนำเสนออาหารเมนูพิเศษ เพิ่มบริการอาหารเพื่อสุขภาพ โดยเฉพาะโรงแรมโนโวเทล ที่ห้องอาหารจะมีแนวคิดฟู้ด เอ็กซ์เชนจ์ เน้นคัดสรรวัตถุดิบปลอดสารพิษมาปรุงอาหารและเสนอเมนูอาหารสุขภาพหลากหลายให้ลูกค้า เช่น อาหารมังสวิรัต อาหารโซเดียมต่ำ และปราศจากกลูเตน (จารุพันธ์ จิระรัชนิรมย์, 2559)

4. สรุป

การเป็นสังคมผู้สูงอายุเต็มรูปแบบสอดคล้องกับสังคมโลกที่กำลังก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุ ภาคธุรกิจต้องปรับตัวทำสินค้าและบริการให้ตรงกับการใช้งานของกลุ่มผู้สูงอายุซึ่งมีกำลังซื้อสูง กลุ่มผู้สูงวัยเป็นกลุ่มที่มีรายได้จากการเก็บออม และการลงทุนในช่วงวัยทำงาน และรายได้จากการที่ลูกหลานดูแลเรื่องของค่าใช้จ่าย นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จึงมีกำลังซื้อสูงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง กลุ่มนักท่องเที่ยวสูงวัย ต้องการออกไปเที่ยวข้างนอก โดยมีสาเหตุมาจาก การท่องเที่ยวทำให้รู้สึกสนุก และมีความสุขเนื่องจากได้พบเจอเพื่อนฝูง เนื่องจากหลังจากเกษียณรู้สึกเหมือนตัวคนเดียวไม่ได้พบปะสังสรรค์ผู้คน ต่อมาคือ การท่องเที่ยวทำให้พบเจอสภาพแวดล้อมที่แปลกใหม่ เพราะได้ออกไปเปิดโลกให้กับตัวเอง ออกไปเรียนรู้อะไรที่เราไม่เคยเห็น เนื่องจากผู้สูงอายุอยากให้รางวัลแก่ตนเอง คือว่าตนเองไม่มีภาระแล้ว ปัจจัยภายนอกที่สร้างแรงจูงใจในการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุออกไปท่องเที่ยว อันดับแรก คือความเป็นธรรมชาติเพราะว่าการไปท่องเที่ยวตามแหล่งธรรมชาติ จะทำให้ได้รู้สึกผ่อนคลาย ได้สูดอากาศบริสุทธิ์ และเมื่อไปสถานที่สวยๆแล้ว จะถ่ายรูปเพื่อส่งต่อในกลุ่มไลน์ รองลงมาคือ อาหาร และวัฒนธรรม เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ได้ลองทานอาหาร และเพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ได้ลองทานอาหาร และสัมผัสวัฒนธรรม ส่งผลให้ตลาดที่พัก อสังหาริมทรัพย์เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้านที่พักสำหรับผู้สูงวัย นอกจากการออกแบบโรงแรม หรือเซอร์วิส

อพาร์ทเมนต์ที่ต้องสามารถตอบสนองในการออกแบบทางกายภาพ เช่น พื้นทางลาดสำหรับรถเข็น การเลือกกระเบื้องพื้นในห้องน้ำ การทำที่จับบริเวณทางเดินราวจับได้ เป็นต้น การลงทุนของโรงแรมต้องคำนึงกิจกรรมที่จะรองรับกลุ่มผู้สูงอายุ กิจกรรมสันทนาการ การวาดภาพ ปลูกต้นไม้ การพาเที่ยวชมธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรมการแสดง เป็นต้น การพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ไว้เพื่อขาย ทั้งภาครัฐบาลและเอกชนเติบโตอย่างต่อเนื่อง กลุ่มผู้สูงอายุในปัจจุบัน มีกำลังพอที่จะใช้จ่ายเพื่อตนเองได้และ บุตรหลานเป็นผู้ดูแล ที่พ่อกี้มีทั้งลักษณะเป็นโครงการเมืองใหม่ ขยายขาดการถือครองกรรมสิทธิ์ และการถือสิทธิ์ โดยมีช่วงระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งข้อดีของการซื้ออสังหาริมทรัพย์ประเภทนี้ช่วยให้คนที่มียารได้ไม่มากสามารถซื้อได้ และสามารถได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิด ทั้งการปฐมพยาบาล อาหาร กิจกรรมสันทนาการ และการดูแลรักษาเบื้องต้น

ปัจจุบันประเทศไทยได้เริ่มเข้าสู่ภาวะผู้สูงอายุอยู่ในอัตราที่สูงและอัตราการเกิดที่ต่ำส่งผลให้คนกลุ่มวัยทำงานมีปริมาณลดน้อยลงในขณะที่ผู้สูงอายุในอนาคตจะมีอำนาจในการการใช้จ่ายใช้สอยเพิ่มมากขึ้นทำให้ภาคธุรกิจเร่งเพิ่มการลงทุนในกลุ่มตลาดนี้มากขึ้นเห็นได้จากการเติบโตของโรงแรมที่พักที่เอื้อสำหรับการเข้าพักของกลุ่มผู้สูงอายุอีกทั้งอสังหาริมทรัพย์ในรูปแบบต่างๆที่เกิดขึ้นด้วย

5. ข้อเสนอแนะ

ปัญหาของสังคมผู้สูงอายุในประเทศไทยยังขาดการดูแลอย่างต่อเนื่องเนื่องจากในอนาคตอันใกล้นักท่องเที่ยวสูงอายุมีจำนวนสูงขึ้น ผู้ประกอบการจำเป็นต้องทำการปรับตัวและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในโรงแรมของตนเองให้สอดคล้องกับสังคมที่เปลี่ยนไป

6. บรรณานุกรม

กวรรณ สันขกร (2558).**การบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ.**

สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ(วช.) และ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

นรินทร์ สังข์รักษาและคณะ (2559), **รูปแบบและพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่ไร้ความเร่งรีบของ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ**

ในภูมิภาคตะวันตกของประเทศไทย,วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ปริญญา นาคปฐมและ ระชานนท์ ทวีผล (2561),**การพัฒนาคุณภาพงานบริการทางการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ,**

วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน2561

ลัดดา ศรีอัมพรเอกกุล และคณะ (2561).**การท่องเที่ยวคุณภาพเพื่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ.วารสารมนุษยศาสตร์และ**

สังคมศาสตร์ ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

วิราพรณ วิโรจน์รัตน์และคณะ.(2557).**การพัฒนากระบวนการบริการสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุที่ต้องพึ่งพาผู้อื่น.วารสารสภา**

การพยาบาล.29 (3),104-115

พูนเพิ่ม เสรีวิชัยสวัสดิ์ และคณะ (2561).**การจัดการสภาวะแวดล้อมของโรงแรมที่พักเพื่อรองรับผู้ใช้บริการสูงอายุใน**

แนวทางอารยสถาปัตย์.วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี ปีที่11ฉบับพิเศษเดือนพฤษภาคม 2560

เสาวรัตน์ บุขรานนท์ และ สุดารัตน์ สุดสมบุรณ์ (2018).**แนวทางการพัฒนาโรงแรมสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ.Journal**

of Southern Technology Vol.11No.2 July-December 2018

รวิต คงหาญ และคณะ (2559),**แนวทางการพัฒนารูปแบบงานบริการในธุรกิจโรงแรมสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติวัย**

เกษียณ,วารสารปัญญาภิวัฒน์ ปีที่ 8 ฉบับที่ 3 ประจำเดือนกันยายน-ธันวาคม2559

จิราวดี รัตน์ไพฑูรย์ชัย (2557).**หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ Section : ASEAN+ปีที่ 3 ฉบับที่ 153 วันอังคารที่ 26 สิงหาคม**

2557 หน้า 1 คอลัมน์ “รู้เขา รู้เรา รู้อาเซียน“