

นวัตกรรมบริการของโรงแรมที่พักเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย
ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Hotel Service Innovation to meet the needs of the Thai elderly tourists in
Hua Hin, Prachuap Khiri Khan

จารวี รื่นจิตต์^{1*} และมนัสสินี บุญมีศรีสง่า²

¹ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร เพชรบุรี

² สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร เพชรบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความต้องการนวัตกรรมบริการในโรงแรมที่พักของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย 2) เพื่อศึกษานวัตกรรมบริการสำหรับผู้สูงอายุภายในโรงแรมที่พัก และ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมบริการของโรงแรมที่พักเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุชาวไทย ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ บทความวิจัยนี้เป็น การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth interview) ผู้ให้ ข้อมูลหลัก (Key informant) จำนวน 14 คน เป็นผู้สูงอายุ จำนวน 10 คน และผู้จัดการธุรกิจโรงแรมที่พัก จำนวน 4 คน โดยการใช้ บันทึกรายการสังเกตการณ์ (Field Note) เพื่อบันทึกข้อมูลทั่วไป และใช้การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone interview) ประกอบ การวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการนวัตกรรมบริการในโรงแรมที่พักของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยมี 2 ด้าน คือ 1) ด้านสิ่ง อำนาจความสะดวก และ 2) ด้านพื้นที่ใช้สอย และโรงแรมที่พักมีนวัตกรรมบริการเพื่อตอบสนองกับความต้องการของนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุชาวไทย เช่น ภายในห้องน้ำจะต้องแยกพื้นที่แห้งและพื้นที่เปียกออกจากกัน รวบรวมภายในห้องน้ำ ทางลาดสำหรับลูกค้า ผู้สูงอายุที่นั่งรถเข็น และระบบรักษาความปลอดภัยที่ดีและมีการอบรมพนักงานให้มีความรู้เกี่ยวกับการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าสูงอายุได้ อย่างถูกต้องเหมาะสม ซึ่งข้อมูลที่ได้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมบริการในโรงแรมที่พักเพื่อให้ตอบสนองต่อ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้ดังนี้คือ 1) การพัฒนานวัตกรรมบริการของโรงแรมที่พักใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้สูงอายุนั้น ควรเป็นนวัตกรรมที่ช่วยในการทำให้ผู้สูงอายุมีความสะดวกสบายและปลอดภัยตลอดการ เข้าพักที่โรงแรม ทั้งพื้นที่ภายในบริเวณโรงแรมที่พัก พื้นที่ในห้องพัก และพื้นที่ในห้องน้ำ จะต้องตอบสนองและเหมาะสมกับผู้สูงอายุ 2) การพัฒนานวัตกรรมบริการของโรงแรมที่พักในด้านพื้นที่ใช้สอยของผู้สูงอายุ ควรเป็นนวัตกรรมที่ทำให้ผู้สูงอายุสามารถมีพื้นที่ทำ กิจกรรมต่างๆที่ผู้สูงอายุต้องการได้ โดยพื้นที่ทำกิจกรรมส่วนใหญ่ที่ผู้สูงอายุต้องการจะนอกเหนือจากพื้นที่ทำกิจกรรมที่โรงแรม เตรียมไว้ให้ผู้เข้าพักทั่วไป

คำสำคัญ : นวัตกรรม, การบริการ, ผู้สูงอายุ, โรงแรมที่พัก, อำเภอหัวหิน

Abstract

This research aims to study about 1) to study the service innovation of hotel to meet the needs of Thai elderly tourists 2) to study the service innovation for the elderly in the hotel and 3) to provide advice to develop the service innovation of hotel to meet the needs of the Thai elderly in Hua Hin, Prachuap Khiri Khan. This research paper is qualitative research, with in-depth interviews. Key informants are 10 Thai elderly tourists, and 4 hotel managers by using field notes to record general information and using telephone interview to help and support information analysis.

The results show that the needs for hotel service innovation of Thai elderly tourists have 2 parts; 1) the facilities and 2) living space. And the hotel has innovative services to meet the needs of Thai elderly travelers, such as the bathroom must separate dry areas and wet areas. Rail in the bathroom Ramp for senior customers, wheelchair trolley and a good security system and staff training to provide proper knowledge about care for older customers. So these information can guide to develop hotel service innovation to meet the needs of Thai elderly tourists in Hua Hin, Prachuap Khiri Khan. Which are 1) the development of hotel services innovation in the facilities of the elderly should be an innovative way to help older people stay comfortable and safe throughout their stay at the hotel. Which are the area within the hotel, space in the room and space in the bathroom. That must be responsive and suitable for the elderly. 2) The development of hotel services innovation in the area of living space of the elderly should be an innovation that let the elderly to have the space to do activities that the elderly want. Most of the activity areas, that older people want, are apart from the hotel activities that are provided to the general customer.

Keywords : innovation, service, elder, Hotel, Hua Hin

*ผู้นิพนธ์ประสานงาน j.ruenjitt@gmail.com โทร. 090-1151722

1. บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันมีการคาดการณ์ว่าผู้สูงอายุในสังคมไทยจะมีสัดส่วนต่อประชากรในวัยอื่นมากขึ้นอย่างต่อเนื่องซึ่งก็คือสัดส่วนของประชากรวัยเด็ก และวัยแรงงาน มีแนวโน้มลดลง ในขณะที่สัดส่วนของประชากรสูงอายุ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากร้อยละ 13.2 ในพ.ศ.2553 เป็นร้อยละ 32.1 ในพ.ศ.2583 (มูลนิธิพัฒนางานผู้สูงอายุ ,2558) ซึ่งผู้สูงอายุ หมายถึง ผู้ที่มีอายุ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปจากผลสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ 4 ครั้งที่ผ่านมาพบว่า ประเทศไทยมีจำนวนและสัดส่วนของผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง โดยมีจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 12.2 ในปี 2554 ผลการสำรวจครั้งนี้พบว่า มีจำนวนผู้สูงอายุคิดเป็นร้อยละ 14.9 ของประชากรทั้งหมด (ชายร้อยละ 13.8 และหญิงร้อยละ 16.1) จากจำนวนผู้สูงอายุทั้งสิ้น 10,014,705 คน เป็นชาย 4,514,815 คน และหญิง 5,499,890 คน หรือคิดเป็นชาย ร้อยละ 45.1 และหญิงร้อยละ 54.9 ของผู้สูงอายุทั้งหมด (สำนักงานสถิติแห่งชาติ ,2557) ซึ่งผู้สูงอายุจะมีศักยภาพและมีกำลังซื้อสูง ถึงแม้ส่วนใหญ่จะมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่ำกว่านักท่องเที่ยวทั่วไป แต่การที่เป็นผู้สูงอายุก็สามารถทำรายได้เป็นจำนวนมาก เพราะส่วนมากเป็นผู้เกษียณอายุจากการทำงานจะมีสวัสดิการหรือบำนาญที่รัฐบาลจ่ายให้อันเป็นรายได้ที่มั่นคง อีกทั้งยังไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาในการเดินทาง และยังมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในแต่ละปี จึงทำให้พบว่าตลาดของกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีจำนวนมาก โดยมีผลกระทบทางบวกโดยตรงต่อธุรกิจโรงแรมที่พักที่ต้องเตรียมตัวรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เป็นผู้สูงอายุ

โดยปกติรูปแบบของโรงแรมที่พักจะมีความแตกต่างออกไปตามลักษณะภูมิประเทศ หรือตามลักษณะการมาพักผ่อนและการใช้งานเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว โรงแรมที่พักจะเจาะกลุ่มเป้าหมายแตกต่างกันออกไป แต่ส่วนมากจะรองรับนักท่องเที่ยวทั่วไป ซึ่งอาจจะไม่คำนึงถึงนักท่องเที่ยวบางกลุ่มที่มีความสำคัญเช่นกัน นั่นคือกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เพราะในปัจจุบันประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) ตั้งแต่ปี 2548 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2557) ซึ่งในปัจจุบันนวัตกรรมเริ่มเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในอุตสาหกรรมโรงแรมที่พัก ซึ่งจะเข้ามาทำให้ธุรกิจโรงแรมที่พักได้เปรียบในเรื่องของการการแข่งขัน รวมถึงการที่มีนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นทำให้โรงแรมที่พักมีการเปลี่ยนแปลงและนำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

จากที่กล่าวไว้ข้างต้นคำว่า นวัตกรรม หมายถึงการเปลี่ยนแปลงสู่สิ่งใหม่ หรือการปรับปรุงจากสิ่งเดิมที่เกิดจากการนำความรู้และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ไปพัฒนาให้เกิดคุณค่าต่อลูกค้า องค์กร และสังคม หรือ หมายถึงการทำสิ่งใหม่ที่ดีกว่าเดิม แต่การ

สร้างสรรค์สิ่งใหม่นั้นก็ไม่จำเป็นต้องขจัดสิ่งที่มีอยู่เดิมออกไปทั้งหมด แต่อาจเป็นการต่อยอดจากสิ่งเดิมที่มีอยู่มาปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับโอกาสและสภาวการณ์ เพื่อให้ได้กระบวนการทำงานใหม่ สินค้าใหม่ การบริการใหม่ หรือรูปแบบของธุรกิจใหม่ ที่สามารถสร้างคุณค่าได้เพิ่มขึ้น เป็นประโยชน์ในทางเศรษฐกิจและสังคม (CP ALL PUBLIC COMPANY LIMITED, 2017) นวัตกรรมแบ่งเป็น 4 ประเภท คือ นวัตกรรมการเปลี่ยนแปลงด้านสินค้าและบริการ (Product innovation), นวัตกรรมการเปลี่ยนแปลงด้านกระบวนการผลิต การทำงานและการส่งมอบ (Process innovation), นวัตกรรมการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของสินค้าหรือบริการ หรือเปลี่ยนตำแหน่งนวัตกรรมสินค้าหรือบริการ (Position innovation), นวัตกรรมการมุ่งให้เกิดนวัตกรรมที่เปลี่ยนแปลงกรอบความคิด (Paradigm innovation) (สุภาพร อ่อนนวล, 2556)

ดังนั้นนวัตกรรมบริการ คือรูปแบบการทำงานใหม่ๆที่ช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจของลูกค้าให้เพิ่มขึ้น และยังทำให้องค์กรได้ประโยชน์ด้วย (S.benjarong, 2015) รูปแบบของนวัตกรรมบริการมี 3 รูปแบบ คือ นวัตกรรมในการบริการ (นวัตกรรมในผลิตภัณฑ์บริการ), นวัตกรรมในกระบวนการบริการ, นวัตกรรมในธุรกิจบริการ องค์กร หรือหน่วยงานอุตสาหกรรม (Prapatsorn Epilogue, 2013)

ถึงแม้โรงแรมที่พักบางแห่งจะมีการปรับรูปแบบพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุแล้ว แต่ยังไม่ได้มีการนำนวัตกรรมบริการใหม่ๆเข้ามาประยุกต์ใช้ และอาจยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุทุกคนไทยที่เพิ่มขึ้นทุกปีและมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นในอนาคต ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความต้องการนวัตกรรมบริการของโรงแรมที่พักของผู้สูงอายุในการเข้าพัก เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างสิ่งเราสำหรับผู้สูงอายุ ทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุมีความสะดวกสบายในการพักผ่อนมากยิ่งขึ้น สามารถใช้ประโยชน์จากการบริการด้านโรงแรมที่พักได้อย่างเท่าเทียมกับทุกคนในสังคม

2.วัตถุประสงค์ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อหาข้อมูลเบื้องต้น เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับนวัตกรรมบริการของโรงแรมที่พักเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความต้องการนวัตกรรมบริการในโรงแรมที่พักของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย
2. เพื่อศึกษานวัตกรรมบริการสำหรับผู้สูงอายุภายในโรงแรมที่พัก
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมบริการของโรงแรมที่พักให้ตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุชาวไทย

3.ขอบเขตการวิจัย

การศึกษา “นวัตกรรมบริการของโรงแรมที่พักเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย” ผู้วิจัยได้ให้ขอบเขตการศึกษาในครั้งนี้ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษานี้ใช้ขอบเขตพื้นที่ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2. ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษานี้ประชากรผู้ให้ข้อมูลหลักคือ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป และผู้จัดการธุรกิจโรงแรมที่พัก

3. ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษานี้ใช้เวลาในการดำเนินงานตั้งแต่ เดือนมีนาคม ถึง เดือนพฤษภาคม 2560

4.วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง นวัตกรรมบริการของโรงแรมที่พักเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) แบบปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenological) คือ การศึกษาประสบการณ์ชีวิตของบุคคลที่ต้องเผชิญกับสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลนั้น

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant)

ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informant) จำนวน 14 คน เป็นผู้สูงอายุ จำนวน 10 คน และผู้จัดการธุรกิจโรงแรมที่พัก จำนวน 4 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวผู้วิจัย เป็นเครื่องมือสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ และวิธีการต่างๆ

3.2 อุปกรณ์ภาคสนาม ประกอบด้วย โทรศัพท์มือถือเพื่อใช้ในการบันทึกเสียง สมุดบันทึกและปากกาเพื่อใช้จดบันทึกการสัมภาษณ์

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth interview) โดยสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ เก็บข้อมูลต่อไปจนกว่าจะได้ข้อมูลแบบเดิมหรือที่เรียกว่าทฤษฎีชนพदानหรือทฤษฎีถึงจุดอิ่มตัว (Theoretical Saturation) ผู้วิจัยจึงหยุดการเก็บข้อมูล ใช้บันทึกข้อมูลภาคสนาม (Field Note) เพื่อบันทึกข้อมูลทั่วไป และใช้การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone interview) ประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล

5. การตรวจสอบข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ในการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยแบ่งเป็น 1) การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) คือการพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มานั้นถูกต้องหรือไม่ วิธีการตรวจสอบของข้อมูลนั้นจะต้องตรวจสอบแหล่งที่มา 3 แหล่ง ได้แก่ เวลา สถานที่ และบุคคล 2) การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) คือการตรวจสอบว่าผู้วิจัยแต่ละคนได้ข้อมูลต่างกันอย่างไร แทนการใช้ผู้วิจัยคนเดียวในการเก็บข้อมูลการวิจัยทั้งหมด เป็นการสร้างความน่าเชื่อถือดีกว่าผู้วิจัยเพียงคนเดียว 3) การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) คือการตรวจสอบว่าผู้วิจัยสามารถใช้แนวคิด ทฤษฎีต่างไปจากเดิม ดีความข้อมูลแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด (พิทักษ์ ศิริวงศ์ และคณะ, 2011)

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์โดยใช้โทรศัพท์มือถือบันทึกเสียงประกอบการสัมภาษณ์และถอดข้อมูลเสียงที่ได้ ให้อยู่ในรูปของข้อความ และสร้างแนวคำถามแบบกึ่งโครงสร้างปลายเปิด เพื่อศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการของโรงแรมที่พักเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

5.สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษานวัตกรรมบริการของโรงแรมที่พักเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ผลการศึกษาพบว่า

นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย

1. นวัตกรรมบริการในมุมมองของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังไม่รู้จักนวัตกรรมบริการ แต่มีมุมมองที่คล้ายๆกันเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการว่า เป็นการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยส่งเสริมบริการให้เกิดการบริการในรูปแบบใหม่ที่ดีและมีคุณภาพเพื่อให้ผู้ที่มาใช้บริการพึงพอใจ

“ลุงเคยได้ยินมา แต่ทว่าไม่รู้ว่าคุณหมายจริง ๆ คืออะไร แต่ก็คิดว่ามันน่าจะเป็นการใช้เทคโนโลยีเข้ามารวมกับการบริการ
แหละนะ” (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 1)

2. ปัจจัยด้านการบริการที่มีผลต่อการเลือกพักโรงแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย

2.1 ปัจจัยด้านสถานที่ (place) ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะรักสงบดังนั้นการเลือกโรงแรมที่พักจะต้องตั้งอยู่ในพื้นที่ใกล้ชิตธรรมชาติด
คนไม่พลุกพล่าน มีการเตรียมสถานที่หรือห้องพักให้สะอาดและสวยงามน่าอยู่ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้พร้อมสำหรับการบริการ
แก่ลูกค้าผู้สูงอายุที่จะมาเข้าพัก

“ข้าชอบเลือกไปพักที่โรงแรมที่คนไม่เยอะมาก มันไม่เวียนหัววุ่นวายดี แล้วก็ชอบห้องที่มันดูโล่งๆตา มีต้นไม้เยอะๆ ดูแล้วมัน
สดชื่น” (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 2)

2.2 ปัจจัยด้านราคา (price) ผู้สูงอายุส่วนมากไม่ชอบใช้จ่ายฟุ่มเฟือย จึงทำให้เวลาเลือกใช้บริการต้องคำนึงถึงคุณภาพและ
ราคา ดังนั้นโรงแรมที่พักจะต้องมีการบริการที่ได้มาตรฐานและมีราคาเหมาะสมกับคุณภาพการบริการที่ได้รับ

“ปกติข้าพักแต่ในโรงแรมที่ราคาพอดี ไม่แพงมากเกินไป แต่คุ้มค่าคุ้มราคาแล้วก็มีบริการครบ” (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 3)

2.3 ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (facilities) ผู้สูงอายุจะเลือกเข้าพักในโรงแรมที่มีเครื่องอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับ
ตัวผู้สูงอายุเอง เป็นโรงแรมที่ไม่ทันสมัยเกินไปหรือใช้เทคโนโลยีสูงเกินไปและง่ายต่อการใช้งาน

“บางโรงแรมมันไฮเทคเกินไป บางอย่างลุงใช้ไม่เป็นกึ่งๆ เลยต้องให้พวกลูกหลานมันทำให้” (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 4)

3. ความต้องการด้านการบริการโรงแรมที่พักเพื่อตอบสนองต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

3.1 สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ เป็นสิ่งที่จะทำให้ผู้สูงอายุมีความสะดวกสบายในการเข้าพักที่โรงแรมมากยิ่งขึ้น
แบ่งออกได้ดังนี้

3.1.1 สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณพื้นที่โรงแรม เช่น ป้ายบอกทางที่มีตัวอักษรชัดเจน ทางลาดสำหรับรถเข็นของ
ผู้สูงอายุ บริเวณพื้นทางเดินมีลักษณะไม่เรียบเกินไปเพราะเสี่ยงต่อการลื่นล้ม อีกทั้งพื้นที่ราบยาวไม่มีการทำให้ต่างระดับจะทำให้
ผู้สูงอายุเดินได้สะดวก และมีการเตรียมพร้อมทางการแพทย์สำหรับกรณีฉุกเฉิน

“พื้นในโรงแรมส่วนมากมันใช้กระเบื้องมันๆเงาๆทำให้ลื่นง่าย พื้นต่างระดับบางที่เดินก็สะดุด อยากให้ทำพื้นทางเดินให้ราบๆ
ไปเลย คนแก่ได้เดินเห็นสะดวก” (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 5)

3.1.2 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก เช่น ห้องพักจะต้องมีขนาดกว้างพอสำหรับการเดินหรือพื้นที่ใน
ห้องพักมีความสะดวกในการนำรถเข็นเข้าไปใช้งาน มีแสงไฟที่สว่างเพียงพอต่อการมองเห็นของผู้สูงอายุ เตียงนอนที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ
ไม่นุ่มหรือแข็งจนเกินไป มีเฟอร์นิเจอร์ที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ และมีปุ่มฉุกเฉินบริเวณที่สามารถมองเห็นได้ง่ายไว้สำหรับกรณีที่เกิด
อุบัติเหตุหรือกรณีฉุกเฉิน

“เวลามาเที่ยวเกี่ยวกับลูกๆหลานๆยายต้องนั่งรถเข็นมา เลยอยากให้ในห้องกับประตูทางเข้ามันกว้างๆหน่อยจะได้เข็นรถสะดวก
ส่วนเตียงนอนก็นอนที่ไรปวดหลังทุกที เพราะปกติตอนอยู่บ้านยายนอนที่นอนแบบฟูก” (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 6)

3.1.3 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำ เช่น มีราวเหล็กจับบริเวณชักโครกและห้องอาบน้ำสำหรับผู้สูงอายุ
เพื่อให้สะดวกต่อการอาบน้ำ ภายในห้องน้ำมีพื้นที่กว้างพอสำหรับการนำรถเข็นของผู้สูงอายุเข้าไปได้ และมีปุ่มฉุกเฉินในห้องน้ำไว้
สำหรับเกิดอุบัติเหตุขณะอาบน้ำ

“เมื่อวันก่อนเห็นในทีวี ต่างประเทศเขาทำโรงแรมสำหรับผู้สูงอายุ มีปุ่มฉุกเฉินอยู่ในห้องน้ำเอาไว้กดเรียกคนมาช่วยเวลาเกิด
อุบัติเหตุ ลุงว่ามันก็ดีนะ เลยอยากให้โรงแรมในไทยมีบ้าง” (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 7)

3.2 พื้นที่ใช้สอยสำหรับผู้สูงอายุ กิจกรรมส่วนใหญ่ที่ผู้สูงอายุทำจะนอกเหนือจากพื้นที่ในการทำกิจกรรมที่โรงแรมเตรียมไว้
ให้ผู้เข้าพักทั่วไป ผู้สูงอายุจึงมีความต้องการพื้นที่ใช้สอยเพิ่มเติม ดังนี้

3.2.1 สวนสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ เป็นพื้นที่ที่ให้ผู้สูงอายุได้มีความใกล้ชิดกับธรรมชาติเพราะผู้สูงอายุชื่นชอบการ
เดินเล่นผ่อนคลาย มีเครื่องออกกำลังกายแบบกลางแจ้งสำหรับผู้สูงอายุ และมีเก้าอี้ไว้สำหรับนั่งพักผ่อน

“โรงแรมทั่วไปก็เห็นมีห้องแต่ฟิตเนต คนเข้าไปใช้ก็มีแต่พวกวัยรุ่นวัยทำงาน เลยคิดว่าน่าจะมีที่ออกกำลังกายสำหรับคนสูงอายุบ้าง เป็นสวนเล็กๆไว้เดินเล่นพักผ่อนหรือสวนสาธารณะก็ได้” (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 8)

3.2.2 พื้นที่การสวดมนต์หรือนั่งสมาธิ ผู้สูงอายุเป็นวัยที่ชอบเข้าใกล้ธรรมชาติและชอบสวดมนต์ เมื่ออยู่ใกล้บ้านจึงต้องการที่พึ่งทางใจ ดังนั้นทางโรงแรมควรมีพื้นที่ให้ผู้สูงอายุได้พักผ่อนจิตใจ

“ปกติก็สวดมนต์ทุกวันแหละหนู พอมาเที่ยวแล้วก็มานอนที่โรงแรมมันเลยไม่ค่อยชิน อยากให้มีที่สงบๆไว้ให้ไหว้พระสวดมนต์ซักพักหนึ่ง” (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 9)

ผู้จัดการโรงแรมที่พัก

1. การให้ความหมายของนวัตกรรมบริการ

การเสนอแนวคิดใหม่ๆหรือเทคโนโลยีประกอบกับความต้องการของลูกค้าเข้าด้วยกัน นำมาปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น จนกลายเป็นการบริการในรูปแบบใหม่และเป็นการบริการที่มีความแตกต่าง เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสามารถสร้างความพึงพอใจอย่างสูงสุดให้แก่ลูกค้าได้

“การใช้การบริการในรูปแบบใหม่ๆ อาจจะใช้พวกเทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามาช่วยก็ได้ แต่ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ลูกค้าได้รับประโยชน์แล้วก็มีพึงพอใจสูงสุด” (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 10)

2. นวัตกรรมบริการของโรงแรมที่พักในมุมมองของผู้จัดการโรงแรมที่พัก

เป็นการตอบสนองความต้องการด้านการบริการให้แก่ลูกค้าที่มาเข้าพักหรือเข้ามาใช้บริการ ตั้งแต่การลงทะเบียนเข้าพัก จนถึงลูกค้าออกจากโรงแรมให้มีความสะดวกสบายตลอดการเข้าพักในโรงแรมโดยการนำรูปแบบการบริการใหม่ๆ หรือนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการบริการรวมถึงระบบต่างๆของโรงแรมเพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุด

“คือการใช้บริการในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อเอาไว้บริการลูกค้าที่มาเข้าพักโรงแรมของเรา ให้ลูกค้าสะดวกสบายและรู้สึกมีความสุขตลอดการพักแรมที่โรงแรม อย่างของโรงแรมที่ก็จะมีการร่วมมือกัน มีครุสอนโยคะไว้บริการลูกค้า ประมาณนี้ค่ะ” (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 11)

3. นวัตกรรมบริการของโรงแรมที่พัก เพื่อตอบสนองกับความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย

นวัตกรรมบริการสำหรับผู้สูงอายุจะทำให้ผู้สูงอายุมีความสะดวกสบายและมีความปลอดภัยตลอดการพักแรมมากขึ้น เช่น ภายในห้องน้ำจะต้องแยกพื้นที่แห้งและพื้นที่เปียกออกจากกัน ราวจับสำหรับผู้สูงอายุไว้ในห้องน้ำ มีทางลาดสำหรับลูกค้าผู้สูงอายุที่นั่งรถเข็น มีโทรศัพท์ที่ติดตั้งติดต่อนักงานในกรณีฉุกเฉินติดตั้งไว้ในห้องพักและในบริเวณที่ลูกค้าผู้สูงอายุจะใช้งานสะดวก มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดีและมีการอบรมพนักงานให้มีความรู้เกี่ยวกับการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าผู้สูงอายุได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

“ที่คิดว่าสำหรับการให้บริการลูกค้าผู้สูงอายุ ความสะดวกสบายและความปลอดภัยเป็นสิ่งที่สำคัญมากนะ ในห้องพักของที่นี่ก็จะมีอินเตอร์โฟนไว้ใช้เรียกพนักงานได้ตลอด ส่วนในห้องน้ำก็จะออกแบบให้มีราวจับตรงที่อาบน้ำและชักโครกไว้สำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ” (ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 12)

6.อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

จากผลของการศึกษาความต้องการนวัตกรรมบริการในโรงแรมที่พักของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า นวัตกรรมบริการยังไม่ค่อยเป็นที่รู้จักในกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย ปัจจัยด้านการบริการที่มีผลต่อการเลือกพักโรงแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย คือ ปัจจัยด้านสถานที่ (place) ปัจจัยด้านราคา (price) และปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (facilities) โรงแรมที่พักตั้งอยู่ใกล้ชายหาดธรรมชาติ คนไม่พลุกพล่าน ห้องพักระบายและสวยงามน่าอยู่ มีราคาที่เหมาะสม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมสำหรับการบริการแก่ลูกค้าผู้สูงอายุที่จะมาเข้าพัก ความต้องการด้านการบริการโรงแรมที่พักเพื่อตอบสนองต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ มี 2 ด้าน คือ การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการด้านพื้นที่ใช้

สอย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ความต้องการเครื่องอำนวยความสะดวกและพื้นที่ใช้สอยสำหรับผู้สูงอายุในการเข้าพักโรงแรมและรีสอร์ต จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ของ (มนัสสินี บุญมีศรีสง่า และคณะ, 2557) ที่กล่าวว่า 1) เครื่องอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมและรีสอร์ตจะช่วยให้ผู้สูงอายุมีความสะดวกสบายและมีความปลอดภัยในการพักผ่อน และ 2) พื้นที่ใช้สอยภายในโรงแรมและรีสอร์ตที่ผู้สูงอายุมีความต้องการนั้นแตกต่างจากวัยอื่นค่อนข้างมาก เนื่องจากมีการเคลื่อนที่ที่ลำบาก และมีความชื่นชอบแตกต่างจากสิ่งทีโรงแรมและรีสอร์ตทั่วไปมีไว้คอยบริการ

จากผลของการศึกษานวัตกรรมบริการสำหรับผู้สูงอายุภายในโรงแรมที่พัก ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ผู้จัดการในโรงแรมที่มีการให้ความหมายเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการว่า เป็นการนำแนวคิดใหม่ๆ ประกอบกับความต้องการของลูกค้า นำมาปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา จนกลายเป็นการบริการในรูปแบบใหม่และมีความแตกต่าง เพื่อให้ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ความคิดสร้างสรรค์ขององค์กรและนวัตกรรมบริการของโรงแรมบูติกไทย ของ (ทศพร บุญวัชรภักย์ และคณะ, 2559) ที่กล่าวว่า นวัตกรรมบริการเป็นสิ่งเกิดขึ้นจากการออกแบบการบริการ (Service Design) ต่างๆ ที่แปลกใหม่และแตกต่างจากคู่แข่งเพื่อสร้างบริการเฉพาะและความประทับใจเหนือความคาดหมายให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ นวัตกรรมบริการของโรงแรมที่พักในมุมมองของผู้จัดการโรงแรมที่พัก คือการตอบสนองความต้องการด้านการบริการให้แก่ลูกค้าที่มาเข้าพักหรือเข้ามาใช้บริการ โดยการนำการบริการรูปแบบใหม่ๆ หรือนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการบริการรวมถึงระบบต่างๆ ของโรงแรมเพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุด โรงแรมที่พักมีนวัตกรรมบริการเพื่อตอบสนองกับความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย เช่น ภายในห้องน้ำจะต้องแยกพื้นที่แห้งและพื้นที่เปียกออกจากกัน ราวจับภายในห้องน้ำ ทางลาดสำหรับลูกค้าผู้สูงอายุที่นั่งรถเข็น และระบบรักษาความปลอดภัยที่ดีและมีการอบรมพนักงานใหม่มีความรู้เกี่ยวกับการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า สูงวัยได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

เมื่อทราบถึงความต้องการนวัตกรรมบริการในโรงแรมที่พักของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย และนวัตกรรมบริการสำหรับผู้สูงอายุภายในโรงแรมที่พักแล้ว ข้อมูลที่ได้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมบริการในโรงแรมที่พักเพื่อให้ตอบสนองต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้ดังนี้

1. การพัฒนานวัตกรรมบริการของโรงแรมที่พักในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้สูงอายุนั้น ควรเป็นนวัตกรรมที่ช่วยในการทำให้ผู้สูงอายุมีความสะดวกสบายและปลอดภัยตลอดการเข้าพักที่โรงแรม ทั้งพื้นที่ภายในบริเวณโรงแรมที่พัก พื้นที่ในห้องพัก และพื้นที่ในห้องน้ำ จะต้องตอบสนองและเหมาะสมกับผู้สูงอายุ
2. การพัฒนานวัตกรรมบริการของโรงแรมที่พักในด้านพื้นที่ใช้สอยของผู้สูงอายุ ควรเป็นนวัตกรรมที่ทำให้ผู้สูงอายุสามารถมีพื้นที่ทำกิจกรรมต่างๆ ที่ผู้สูงอายุต้องการได้ โดยพื้นที่ทำกิจกรรมส่วนใหญ่ที่ผู้สูงอายุต้องการจะนอกเหนือจากพื้นที่การทำกิจกรรมที่โรงแรมเตรียมไว้ให้ผู้เข้าพักทั่วไป

7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง นวัตกรรมบริการของโรงแรมที่พักเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยทำให้เห็นว่าผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ ทางโรงแรมที่พักต่างๆ ควรเตรียมความพร้อมที่จะรับมือกับการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุโดยการเพิ่มการใช้นวัตกรรมบริการภายในโรงแรมที่พักเพื่ออำนวยความสะดวกในการพักผ่อนของผู้สูงอายุ เช่น ปุ่มฉุกเฉินติดตั้งในบริเวณภายในห้องพักและห้องน้ำไว้สำหรับเหตุฉุกเฉินขณะที่ผู้สูงอายุกำลังพักผ่อน และเพิ่มกิจกรรมหรือเวิร์คชอปสำหรับผู้สูง เช่น การพาไปไหว้พระแก้ววัด หรือนวัตกรรมด้านการจัดโปรแกรมขึ้นสำหรับลูกค้ากลุ่มผู้สูงอายุ

8. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยเห็นว่าควรขยายพื้นที่ในการศึกษาให้กว้างขึ้น เช่น ขยายกลุ่มที่ศึกษาไปยังจังหวัดหรือภูมิภาคอื่นๆ รวมถึงการสอบถามหรือสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาโรงแรมที่พัก และควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพักโรงแรมที่พักและรีสอร์ทของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจโรงแรมที่พักหรือรีสอร์ทต่อไป

9. เอกสารอ้างอิง

- [1] มูลนิธิพัฒนางานผู้สูงอายุ, 2558, “โครงการส่งเสริมความมั่นคงทางรายได้,” <https://fopdev.or.th/โครงการส่งเสริมความมั่นคงทางรายได้> [26 เมษายน 2560].
- [2] สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2557, “ประชากรศาสตร์ ประชากร และเคหะ,” <http://www.nso.go.th/sites/2014/Pages/สำรวจ/ด้านสังคม/ประชากรและสังคม/ประชากรสูงอายุ.aspx> [30 เมษายน 2560].
- [3] CP ALL PUBLIC COMPANY LIMITED, 2017, “นวัตกรรม,” <https://www.cpall.co.th/Corporate/นวัตกรรม> [3 เมษายน 2560].
- [4] สุภาพร อ่อนนวล, 2556, “ประเภทนวัตกรรม,” <https://www.gotoknow.org/posts/513986> [28 เมษายน 2560].
- [5] S.benjarong, 2015, “ลงทุนแบบ STARTUP นวัตกรรมบริการSERVICE INNOVATION.” <http://www.propertytoday.in.th/marketing/startup-นวัตกรรมบริการ> [26 เมษายน 2560].
- [6] Prapatsorn Epilogue, 2013, “นวัตกรรมบริการ (Service Innovation),” <https://prezi.com/ugxzjtcljzob/service-innovation/> [28 เมษายน 2560].
- [7] พิทักษ์ ศิริวงศ์ และคณะ, 2011, “การให้ความหมาย ที่มาของความหมาย รูปแบบ และกลยุทธ์การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน),” Veridian E- journal. SU Vol.4 No.2 September – December 2011
- [8] มนัสสินี บุญมีศรีสง่า และคณะ, 2557, “ความต้องการเครื่องอำนวยความสะดวกและพื้นที่ใช้สอยของผู้สูงอายุในการเข้าพักโรงแรมและรีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.มหาวิทยาลัยศิลปากร,” การประชุมวิชาการระดับชาติศึกษาศาสตร์วิจัย ครั้งที่1,
- [9] ทศพร บุญวัชรารักษ์ และคณะ, 2559, “ความคิดสร้างสรรค์ขององค์กรเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการในโรงแรมบูติกไทย,” วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่ ปีที่ 9 ฉบับที่2, 134.