



Online

ครั้งที่

12

วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
การประชุมวิชาการระดับชาติ

25 กุมภาพันธ์ 2565



Strategies for Managing

Social and Technological

Disruption

กลยุทธ์สำหรับการจัดการกับความพลิกผัน
ทางสังคมและเทคโนโลยี



นวัตกรรมบริการของโรงแรมที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

Service innovation of Hotel for Elderly Tourists

เสาวรัตน์ บุษรานนท์*¹ จิฬติกานต์ ต่านวรรณกิจ¹ และ เจริญพร เพ็ชรกิจ¹

Saovarat Bootsaranon¹ Jilatikarn Danwanakit¹ and Jareanporn Petkit¹

อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้¹

Faculty Member, Faculty of Management Science; Southern College of Technology¹

*Corresponding author, e-mail: saovarat.b@sct.ac.th

บทคัดย่อ

เนื่องจากปัจจุบันแนวโน้มประชากรผู้สูงอายุมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ มีความต้องการในการเดินทางท่องเที่ยวและมีกำลังซื้อสูง ใช้เวลาในการท่องเที่ยวยาวนานกว่านักท่องเที่ยวกลุ่มอื่น ๆ เน้นการท่องเที่ยวและรับบริการที่มีคุณภาพดี ซึ่งธุรกิจหลักที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจในด้านการท่องเที่ยว คือ ธุรกิจโรงแรมและที่พัก ธุรกิจโรงแรมจึงจำเป็นต้องมีปรับตัวโดยการประยุกต์ใช้แนวคิด “นวัตกรรมบริการ” ที่สามารถพัฒนา/เพิ่มมูลค่าให้บริการ อาจเป็นในประเด็นการเลือกใช้สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักและบริเวณโรงแรม การพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหารเครื่องดื่ม การพัฒนาผลิตภัณฑ์สำหรับห้องสปาและนวดที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เป็นต้น และนวัตกรรมบริการเชิงการส่งมอบบริการ ซึ่งเป็นการออกแบบการส่งมอบบริการ เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมการประกอบอาหารพื้นถิ่น กิจกรรมการท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวท้องถิ่น การยกระดับความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โดยการทำความร่วมมือกับโรงพยาบาลในการส่งต่อเมื่อไม่สบายหรือเกิดอุบัติเหตุ ตลอดจนการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมและการมีข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

คำสำคัญ: นวัตกรรมบริการ โรงแรม นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

Abstract

The current elderly population trend continues to increase. Most elders with high travel demand and purchasing power spend longer time traveling than other groups of tourists while focusing on good quality travel services. The main business known for its economic impact on tourism is hotel accommodation business which has been urged to adapt and apply the concept of “service innovation” that can improve or add value to their services comprising room and facility renovation, improving food and beverages, improving spa and massage products suitable for the elderly, giving local food cooking demonstrations, organizing local tourism activities, assuring the elderly tourists of reliable medical services in case of illness and accident, providing appropriate technology for accurate information to meet their needs and to build a competitive advantage.

Keywords: Service Innovation, Hotels, Elderly Tourists

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างหนึ่งของโลกและเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่มีการเติบโตทางเศรษฐกิจในสัดส่วนที่มากกว่าภาคอุตสาหกรรมอื่น ๆ ในประเทศภาคการท่องเที่ยวมีบทบาทมากในการช่วยพยุงเศรษฐกิจไทยไว้ โดยรายได้จากการท่องเที่ยวของชาวไทยและต่างชาติในช่วงครึ่งแรกของปี 2562 มีบทบาทสำคัญถึง 17% ของ GDP และการท่องเที่ยวของไทยยังเป็นภาคเศรษฐกิจที่มีศักยภาพสะท้อนจากอันดับในดัชนีชี้วัดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวปี 2562 โดย World Economic Forum ไทยติดอันดับ 31 จาก 140 ประเทศทั่วโลก และเป็นอันดับ 3 ของอาเซียนรองจากสิงคโปร์และมาเลเซีย และมีการคาดการณ์จากองค์การการท่องเที่ยวโลก (UNWTO) ว่าปี พ.ศ. 2573 จะมีนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ มากกว่า 611 ล้านคน โดยนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีอิสระมากกว่านักท่องเที่ยวช่วงวัยอื่น เพราะไม่มีภาระด้านการงานที่จำกัดให้ท่องเที่ยวเฉพาะช่วงเวลารวันหยุดประจำสัปดาห์ หรือช่วงวันหยุดยาวเท่านั้น มีกำลังซื้อจากเงินสะสม และสวัสดิการจากรัฐบาล นักท่องเที่ยวสูงอายุบางคนยังมีผู้ติดตามด้วย ทำให้สามารถสร้างรายได้เพิ่มขึ้นจากค่าใช้จ่ายของผู้ติดตามที่มาท่องเที่ยวด้วยกันกับผู้สูงอายุ ซึ่งนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้สามารถสร้างรายได้ ให้ประเทศไทยสูงถึง 195,891 ล้านบาท โดยเป็นรายได้ที่เกิดจากนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวต่างชาติ 183,869 ล้านบาท และนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทย จำนวน 12,022 ล้านบาท และในปี พ.ศ. 2564 ประเทศไทยจะมีนักท่องเที่ยวสูงอายุสูงถึง 6.2 ล้านคน แต่ด้วยการแข่งขันทางการท่องเที่ยวที่มีมากขึ้นทำให้ภาคการท่องเที่ยวเองต้องปรับตัวและพัฒนากลยุทธ์เพื่อตอบสนองกับสถานการณ์การแข่งขันทางการท่องเที่ยว โดยต้องพยายามคิดค้นกลยุทธ์และสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการใหม่ ๆ เพื่อให้เข้าถึงและตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวให้มากที่สุดโดยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวคุณภาพอย่างกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ปัจจุบันมีการคาดการณ์ว่าผู้สูงอายุในสังคมจะมีสัดส่วนต่อประชากรในวัยอื่นมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยสัดส่วนของประชากรวัยเด็ก และวัยแรงงานมีแนวโน้มลดลง ในขณะที่สัดส่วนของผู้สูงอายุ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และจากผลการสำรวจขององค์การสหประชาชาติ United Nation (2017) พบว่า ในปี ค.ศ. 2017 มีประชากรวัยสูงอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 13 และมีประชากรอายุ 80 ปีขึ้นไป ร้อยละ 1.7 จากจำนวนประชากรทั่วโลก และมีแนวโน้มสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป ในปี ค.ศ. 2050 และ 2100 ร้อยละ 4.5 และ 8.4 ตามลำดับ LPN Wisdom (2564) กล่าวว่า การก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ เป็นโอกาสในการสร้างธุรกิจใหม่ ๆ สำหรับผู้ประกอบการในการพัฒนาสินค้าและบริการให้ตอบโจทย์กับความต้องการของผู้สูงอายุ ที่เป็นประชากรที่มีความต้องการงานบริการที่มีคุณภาพสูงเมื่อเทียบกับประชากรในกลุ่มอื่น ๆ ในขณะเดียวกันผู้สูงอายุที่มีกำลังซื้อเป็นกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 100,000 ถึงมากกว่า 300,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นสัดส่วนประมาณ 17.9% ของจำนวนประชากรผู้สูงอายุโดยเฉลี่ย เป็นกลุ่มเป้าหมายที่น่าสนใจ และประเทศไทยยังเป็นประเทศที่ชาวต่างชาติสูงอายุเดินทางเข้าอยู่อาศัยเป็น Retirement Country ของกลุ่มชาวต่างชาติสูงอายุที่มีกำลังซื้อ

ในปี 2563 มีผู้สูงอายุต่างชาติเข้ามาอยู่อาศัยในประเทศไทย ไม่น้อยกว่า 90,000 คน โดยมีอัตราการเติบโตเฉลี่ย 9% ต่อปี มีรายได้เฉลี่ยไม่น้อยกว่า 100,000 บาทต่อเดือน เป็นอีกกลุ่มที่มีกำลังซื้อสูงหลังจากที่รัฐบาลได้อนุมัติให้วีซ่าระยะยาว 10 ปี สำหรับผู้มีเงินฝากไม่น้อยกว่า 3 ล้านบาท ยุทธศักดิ์ สุภสร (2559) พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่นิยมใช้ชีวิตหลังเกษียณในไทยส่วนมากมาจากประเทศพัฒนาแล้ว โดยมีอัตราการเติบโตราว 18% ต่อปี เนื่องจากภาวะค่าครองชีพที่สูงส่งผลให้ผู้สูงอายุในกลุ่มประเทศพัฒนาแล้วหันไปใช้ชีวิตบั้นปลายในประเทศที่อัตราค่าครองชีพต่ำกว่า เพื่อให้ได้คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อีกทั้งนโยบายการขยายวีซ่าการพำนักระยะยาวของผู้สูงอายุต่างชาติในไทยมีแนวโน้มเฉลี่ย 21% ต่อปี โดยที่ทุกส่วนใหญ่จะอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวหลัก เช่น ภูเก็ต เชียงใหม่ พัทยา สอดคล้องกับนโยบายของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ที่ให้ความสำคัญกับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุมากขึ้น เพราะกลุ่มนี้ไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและวันเดินทาง รวมถึงศักยภาพการใช้จ่ายสูงเมื่อเทียบกับนักท่องเที่ยวทั่วไป ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ควรศึกษารูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

จิรวาดิ รัตนไพฑูริย์ชัย (2557) กล่าวว่า เพื่อดึงดูดให้กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเข้ามาท่องเที่ยว จำเป็นต้องเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการขยายตัวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดทางด้านร่างกาย และต้องคัดสรรสินค้าทางการท่องเที่ยวให้ตรงตามความต้องการและรองรับอุปสงค์ของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ โดยเฉพาะกลุ่มธุรกิจที่พักแรม มีอัตราการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง มีการนำนวัตกรรมต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่ม

นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ดังนั้นในบทความฉบับนี้จึงมีวัตถุประสงค์ เพื่อทราบถึงรูปแบบการนำนวัตกรรมบริการของโรงแรมมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ สู่การสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการและเสริมศักยภาพในการแข่งขันเพื่อดึงดูดและตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

พฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

พฤติกรรมของกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เกิดจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่สร้างแรงจูงใจให้เกิดความต้องการท่องเที่ยว ปัจจัยภายในที่สร้างแรงจูงใจการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุ อันดับแรก คือ การท่องเที่ยวทำให้รู้สึกสนุก และมีความสุข เนื่องจากได้พบเพื่อนฝูง เพราะหลังจากเกษียณรู้สึกเหมือนตัวคนเดียว อันดับสอง คือ การท่องเที่ยวทำให้พบสภาพแวดล้อมที่แปลกใหม่ เพราะได้ออกไปเปิดโลกให้กับตัวเอง ออกไปเรียนรู้อะไรที่ไม่เคยเห็น และอันดับสาม คือ การท่องเที่ยวทำให้ผู้สูงอายุได้เติมเต็มความฝัน เนื่องจาก ผู้สูงอายุอยากให้รางวัลแก่ตนเอง คือว่า ตนเองไม่มีภาระแล้ว สำหรับปัจจัยภายนอกที่สร้างแรงจูงใจในการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุออกไปท่องเที่ยว อันดับแรก คือ ความเป็นธรรมชาติเพราะว่าการไปท่องเที่ยวตามแหล่งธรรมชาติ จะทำให้รู้สึกผ่อนคลายได้สูดอากาศบริสุทธิ์ และเมื่อไปสถานที่สวย ๆ แล้ว จะถ่ายรูปเพื่อส่งต่อในกลุ่มไลน์ รองลงมา คือ อาหาร และวัฒนธรรม เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ได้ลองทานอาหาร และสัมผัสวัฒนธรรม สอดคล้องกับ จีราวดี รัตน์ไพฑูริย์ชัย (2557) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของกลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุ การเพิ่มแรงจูงใจและกระตุ้นให้ผู้สูงอายุเดินทางมาท่องเที่ยวในไทยมากขึ้นจำเป็นต้องกำหนดแผนและนโยบายท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุให้ชัดเจนและควรทำอย่างต่อเนื่อง พัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานหรือสิ่งอำนวยความสะดวกรวมถึงบริการต่าง ๆ ให้มีความพร้อมที่จะรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ เช่น ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว การปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ การจัดโปรแกรมแบบ Slow Tourism ที่เป็นการท่องเที่ยวในลักษณะที่ไม่เร่งรีบ เรียบง่าย ใกล้ชิดธรรมชาติ ปลอดภัย ไม่สร้างมลพิษ เน้นอาหารสะอาดเพื่อสุขภาพ การเตรียมความพร้อมบริการด้านความปลอดภัย จัดให้มีเจ้าหน้าที่นำเที่ยวที่มีความรู้ด้านการปฐมพยาบาล จัดเตรียมพาหนะเดินทางที่เน้นการขึ้นลงสะดวก (พื้นไม่สูง ประตูกว้าง เป็นต้น) ตลอดจนเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น บริการรับส่งจากสนามบิน การดูแลยกกระเป๋า รวมถึงบริการตรวจร่างกายในโรงพยาบาล เป็นต้น นรินทร์ สังข์รักษา (2559) รายงานว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุส่วนใหญ่จะอยู่ในเจนเอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ มีไลฟ์สไตล์ท่องเที่ยวที่แตกต่าง และการใช้จ่ายที่สูงกว่ากลุ่มอื่น

จากผลสำรวจของ Trip Advisor พบว่า นักท่องเที่ยวสูงอายุชื่นชอบการท่องเที่ยวเชิงสันตนาการ และการสัมผัสวิถีชีวิตคนท้องถิ่น เรื่องของราคาไม่มีผลต่อการตัดสินใจของ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ นอกจากนี้ยังคงใช้สื่อสิ่งพิมพ์ในการค้นคว้าหาข้อมูลการท่องเที่ยว ซึ่งตรงกันข้ามกับกลุ่มอื่นที่มักใช้สื่อออนไลน์ในการเปรียบเทียบข้อมูลราคา โดยเฉพาะราคาตั๋วเครื่องบิน ที่พัก นอกจากนี้กลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุให้ความสำคัญกับคุณภาพของการท่องเที่ยว และสามารถเดินทางท่องเที่ยวในช่วงนอกฤดูกาลได้ ซึ่งเป็นโอกาสของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เนื่องจากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีเวลาว่างค่อนข้างมาก ทำให้นิยมท่องเที่ยวในช่วงนอกฤดูกาลเพื่อหลีกเลี่ยงความแออัด ซึ่งการท่องเที่ยวในแต่ละครั้งจะเที่ยวในหลาย ๆ เมือง มีระยะเวลาการเข้าพักนาน และยังให้ความสำคัญกับเรื่องของความสะดวกและความปลอดภัยในการเดินทาง สอดคล้องจากการเก็บรวบรวมข้อมูลของ การวิเคราะห์โดย EIC เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2017 จากข้อมูลของกรมการท่องเที่ยวและกรมการกงสุล กระทรวงต่างประเทศ นักท่องเที่ยวสูงอายุมีความพึงพอใจ โดยมีสาเหตุจากการเดินทางมีความปลอดภัย ได้ดำเนินชีวิตอย่างเรียบง่ายและช้า สามารถผจญภัยได้ สุขภาพอยู่ในเกณฑ์ดี แหล่งท่องเที่ยวมีความพร้อมด้านการแพทย์ ใช้ภาษาสากลในการท่องเที่ยวได้ สอดคล้องกับ บุญยสฤษฎ์ อเนกสุข (2560) กล่าวคือ แนวคิดการบริโภคอาหารแบบเน้นช้าที่ผู้บริโภคในฝั่งประเทศตะวันตกต้องการหลีกเลี่ยงวิธีการบริการอาหารจานด่วน (Fast Food) ที่ส่งผลเสียต่อสุขภาพนำไปสู่การเกิดแนวคิดการท่องเที่ยวแบบเน้นช้าที่นักท่องเที่ยวสูงอายุสามารถใช้ระยะเวลานานเพียงพอเพื่อเรียนรู้ และศึกษาความแตกต่างของสถานที่ต่าง ๆ อย่างละเอียดและได้สัมผัสประสบการณ์เชิงลึก โดยมีตัวอย่างของรูปแบบการท่องเที่ยวแบบเน้นช้า คือ การเดินเท้าเพื่อการท่องเที่ยว การขี่จักรยานเพื่อการท่องเที่ยว การเดินทางโดยรถไฟเพื่อการท่องเที่ยว และการได้ลงมือทำอาหารท้องถิ่นตามแบบคุณภาพชีวิตของชาวเมืองที่เดินทางไปท่องเที่ยว และการรักษาพยาบาลแบบธรรมชาติบำบัด จารวี รื่นจิตต์ และมนัสสินี บุญมีศรีสง่า (2560) พบว่า ความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยทางด้านนวัตกรรมบริการ ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ยังไม่รู้จักนวัตกรรมบริการ การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยส่งเสริมการบริการในรูปแบบใหม่ที่ดี และมีคุณภาพเพื่อให้ผู้ที่มาใช้บริการพึงพอใจ ปัจจัยด้านการบริการที่มีผลต่อการเลือกพักโรงแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย ปัจจัยสถานที่ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความต้องการด้านการบริการโรงแรมที่พักเพื่อตอบสนองนักท่องเที่ยวสูงอายุ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณพื้นที่โรงแรม เช่น ป้ายบอกทางที่มีขนาดตัวอักษรที่ชัดเจน ทางลาดสำหรับรถเข็น บริเวณพื้นที่เดินที่เหมาะสมสำหรับรถเข็นทางลาดชัน

ความแตกต่างด้านพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในประเทศไทยของผู้สูงอายุ กรวรรณ สังขกร (2558) ผู้สูงอายุทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมีความแตกต่างกันในบางประการ คือ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ทางการท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนฟื้นฟูร่างกาย และจิตใจ นิยมท่องเที่ยวในประเทศ ใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยว 1-3 วัน นิยมการท่องเที่ยวในช่วงเทศกาล ประเพณี โดยไม่จำกัดว่าจะอยู่ในช่วงฤดูกาลไหนของประเทศ โดยมักเดินทางท่องเที่ยวกับบุตรหลานญาติพี่น้อง หรือคนในครอบครัว นิยมกิจกรรมที่ได้ชมธรรมชาติ ทัศนียภาพงดงาม เช่น ป่าไม้ ภูเขา น้ำตก น้ำพุ ทะเล ซึ่งการท่องเที่ยวจะมีบุตรหลาน ญาติ และคนในครอบครัวเป็นคนหาข้อมูลและจัดการวางแผนการ ท่องเที่ยว ในส่วนของอาหารนั้นชื่นชอบอาหารเพื่อสุขภาพ เน้นการท่องเที่ยวที่มีเวลาพักผ่อนไม่เหนื่อยจนเกินไป พาหนะเดินทางที่ขึ้นลงสะดวก พื้นไม่สูง ประตูมีขนาดกว้างที่พามีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ออกแบบสำหรับผู้สูงอายุ มีลิฟต์ หรืออยู่ชั้นล่าง มีทางลาด มีเจ้าหน้าที่นำเที่ยวที่มีความรู้ให้ข้อมูลสำคัญของแต่ละสถานที่ท่องเที่ยวได้อย่างละเอียด และควรมีความสามารถด้านการปฐมพยาบาล นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ นอกจากนี้ยังพบความแตกต่างจากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในบางประเด็น ผู้สูงอายุกลุ่มชาวต่างชาติ จะมีวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวเพื่อชื่นชมธรรมชาติและภูมิทัศน์ที่สวยงาม ใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยวแต่ละครั้งสูงถึง 8-15 วัน และการท่องเที่ยวมักเดินทางไปกับคู่สมรส โดยวางแผนการเดินทางด้วยตนเอง หรือคู่สมรสเป็นผู้ดำเนินการให้ค้นหาค้นคว้า ข้อมูลการท่องเที่ยวจากแหล่งเว็บไซต์ท่องเที่ยวต่าง ๆ ด้านอาหารนั้นผู้สูงอายุชาวต่างชาติ นิยมบริโภคอาหารท้องถิ่น ในส่วนของพาหนะเดินทางให้ความสำคัญกับเบาะนั่งที่สบายไม่แข็งกระด้าง และมีคำแนะนำว่า การนำเสนอข้อมูลการท่องเที่ยวทางอินเทอร์เน็ตควรมีการจัดแสดงรูปภาพของสถานที่ท่องเที่ยวประกอบคำบรรยาย รวมถึงวีดิทัศน์ที่ให้รายละเอียดของสถานที่ท่องเที่ยว นั้น ๆ ถึงแม้โรงแรมหลายแห่งจะมีการปรับรูปแบบการให้บริการ ปรับรูปแบบพื้นที่ ห้องพัก และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุแล้ว แต่ยังไม่ได้มีการนำนวัตกรรมบริการใหม่ ๆ เข้าประยุกต์ใช้ และอาจยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นทุกปีและมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นในอนาคต

นวัตกรรมบริการ (Service Innovation)

นวัตกรรมบริการ คือ ความสามารถในการสร้างความใหม่ สร้างความแตกต่างให้กับบริการ ซึ่งนวัตกรรมบริการสามารถเกิดขึ้นได้ 2 ลักษณะ คือ นวัตกรรมบริการที่มีพื้นฐานจากผลิตภัณฑ์ และนวัตกรรมบริการที่มีพื้นฐานจากกระบวนการ เนื่องด้วยนวัตกรรมบริการเป็นการยกระดับคุณภาพการบริการ ดังนั้น การคิดออกแบบนวัตกรรมจะต้องคำนึงถึงประเด็นสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อบริการ 4 ประเด็น Cooper (2009) กล่าวคือ 1) ที่ตั้ง บรรยากาศแวดล้อมที่ตั้ง และสิ่งอำนวยความสะดวกทางธุรกิจ ภูมิทัศน์บริการ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพในการให้บริการ การปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า (นักท่องเที่ยว) และพนักงาน และสัมผัสที่ได้รับระหว่างรับบริการ ได้แก่ คิด มอง ได้ยิน สัมผัส ชิม ดม ซึ่งจะมีส่วนมากในการออกแบบ นวัตกรรมบริการเพราะจะส่งผลให้เกิดผลต่อประสบการณ์การรับบริการโดยตรง Den Hertog (2000) กล่าวว่า นวัตกรรมในการบริการโดยทั่วไปนั้น จะเป็นส่วนผสมของแนวคิดระหว่าง แนวคิดด้านการบริการ (Service Concept) ขององค์กรนั้น ๆ ที่องค์กรนั้น ๆ กำหนดขึ้นมา อาจเป็นปรัชญาในการให้บริการหรือค่านิยมด้านการให้บริการ ผสมกับ ระบบการส่งมอบบริการ (Service Delivery System) กับ แนวคิดเรื่อง ภูมิทัศน์บริการ (Servicescape) และหากมีการลงทุนทางเทคโนโลยี ก็อาจจะ ผสมกับการใช้เทคโนโลยี

นวัตกรรมบริการ เป็นเรื่องของ การมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้วยเหตุนี้ในการดำเนินธุรกิจผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีการสร้างสรรคและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่สามารถเพิ่มคุณค่าที่ลูกค้าต้องการ และสามารถต่อยอดคุณค่าให้ลูกค้าจำนวนมากได้ ทั้งนี้หากผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่มีการเพิ่มคุณค่าให้ดีขึ้นแต่ขาดซึ่งนวัตกรรมก็อาจยังไม่เพียงพอที่จะทำให้ผลิตภัณฑ์หรือการบริการนั้นโดดเด่นในตลาดได้และอาจนำมาซึ่งคู่แข่งรายใหม่เข้ามาแข่งขันได้ง่าย

หรือนวัตกรรมใดที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีเป็นหลัก เพียงอย่างเดียวโดยมองข้ามสิ่งที่ลูกค้ายอมรับหรือยินดีจ่ายก็จะไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ สอดคล้องกับงานของ อัญชิสา ชูศรี (2557) กล่าวว่า ความหมายของนวัตกรรมบริการไว้ว่า เป็นแนวคิดที่ตั้งใจจะบริการให้ลูกค้า เพื่อตอบสนองความพอใจแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่ และเพื่อเป็นการปรับปรุงและเพิ่มผลกำไรให้กับธุรกิจ การบริการสามารถอธิบายเป็นขั้นตอนการที่ถูกดำเนินการไปยังลูกค้า และถือเป็นชุดของการโต้ตอบระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า ซึ่งลูกค้ามีอิทธิพลมากต่อการปรับปรุง กระบวนการโดยมีปัจจัยต่าง ๆ ประกอบไปด้วย ด้านข้อมูลสารสนเทศ ด้านกระบวนการ ด้านเทคโนโลยี และด้านสภาพแวดล้อม โดยการประยุกต์นวัตกรรมบริการเข้ากับธุรกิจโรงแรมเป็นการสร้างสรรค์กระบวนการในงานบริการของโรงแรมให้มีความทันสมัย หรือการสร้างสรรค์ความหลากหลายและความสะดวกให้เกิดขึ้นผ่านงานบริการ ซึ่งจะมีการหยิบเทคโนโลยีหรือเปลี่ยนแปลงขั้นตอนกระบวนการดำเนินการให้บริการของทางโรงแรมใหม่ให้มีมูลค่าสูงขึ้น ดังนั้น นวัตกรรมจึงมีความสำคัญต่อการสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขัน ในปัจจุบันผู้บริหารโรงแรมจำนวนมากตัดสินใจใช้กลยุทธ์นวัตกรรมบริการที่นำนวัตกรรมจากอุตสาหกรรมมาปรับใช้เพื่อสร้างมูลค่าในงานบริการและความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจโรงแรมมากยิ่งขึ้น

ปรารธนา หลีกภัย (2557) กล่าวว่า นวัตกรรมบริการสำหรับอุตสาหกรรมโรงแรมสามารถแบ่งออกได้เป็นประเภทต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน และมีความเกี่ยวข้องกัน การจำแนกที่มักพบในการศึกษาด้านนวัตกรรม คือ ระหว่างนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นการสร้างหรือพัฒนานวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการ และตอบคำถามด้านวิธีการดำเนินธุรกิจขององค์กร ซึ่งรวมถึงกระบวนการภายนอกและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ องค์ประกอบของนวัตกรรมบริการ ในงานด้านธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว ได้มีการนำเสนอรูปแบบการมุ่งเน้นที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมที่มีความหลากหลาย ได้แก่

1. การสร้างความสามารถทางนวัตกรรม เป็นการสร้างทิศทางขององค์กรในการหาวิธีที่จะถูกพัฒนาด้วยนวัตกรรมขึ้นมาให้มีประสิทธิภาพสูงมากยิ่งขึ้น
2. การมุ่งเน้นตลาด เป็นการนำนวัตกรรมมาสร้างมูลค่าให้กับธุรกิจเกิดคุณค่าที่เหนือกว่าคู่แข่งอย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้ความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจในตลาด มีความสามารถสูงมากยิ่งขึ้น
3. การมุ่งเน้นการเรียนรู้ เป็นการนำนวัตกรรมมาประยุกต์เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรให้มีศักยภาพที่สูงมากยิ่งขึ้นทั้งในแง่ของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน และการปรับตัวขององค์กรให้เข้ากับนวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้น โดยการเข้ามาของนวัตกรรมจะทำให้กระบวนการทำงาน หรือขั้นตอนการดำเนินงานมีการเปลี่ยนแปลงไป
4. การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ เป็นการปรับปรุงไปถึงโครงสร้างองค์กร สร้างระบบผู้นำและขับเคลื่อนนวัตกรรมให้เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กรให้มีศักยภาพที่ทันสมัย และเข้ากันกับสถานการณ์ปัจจุบันที่นวัตกรรมสามารถนำเสนอการพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. บรรยากาศองค์กร จากองค์ประกอบทั้งหมด บรรยากาศองค์กรจะเป็นสิ่งที่ช่วยให้นวัตกรรมสามารถดำเนินการได้อย่างสะดวก และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นการปรับสภาพแวดล้อมและสร้างความมั่นคงให้กับสมาชิกขององค์กรในการปรับตัวเข้าหานวัตกรรมที่นำมาให้เกิดความเปลี่ยนแปลง การพัฒนานวัตกรรมบริการในโรงแรมที่พักเพื่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

จารวี รื่นจิตต์ และ มรุตสินี บุญมีศรีสง่า (2560) กล่าวว่า แนวทางในการพัฒนานวัตกรรมบริการในโรงแรมที่พักเพื่อตอบสนองต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุไทย ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีดังนี้

1. การพัฒนานวัตกรรมบริการโรงแรมที่พักในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้สูงอายุนั้น ควรจะเป็นนวัตกรรมที่ช่วยในการทำให้ผู้สูงอายุมีความสะดวกสบายและปลอดภัยตลอดการเข้าพักที่โรงแรม ทั้งพื้นที่ภายในบริเวณโรงแรม พื้นที่ในห้องพัก และพื้นที่ในห้องน้ำ จะต้องตอบสนองและเหมาะสมกับผู้สูงอายุ
2. การพัฒนานวัตกรรมบริการของโรงแรมที่พักในด้านพื้นที่ใช้สอยของผู้สูงอายุ ควรเป็นนวัตกรรมที่ทำให้ผู้สูงอายุสามารถมีพื้นที่ทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้สูงอายุต้องการได้ โดยพื้นที่ทำกิจกรรมส่วนใหญ่ที่ผู้สูงอายุต้องการ นอกเหนือจากพื้นที่การทำกิจกรรมที่โรงแรมเตรียมไว้ให้ผู้เข้าพักทั่วไป

สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจพร เชื้อผึ้ง ญัฐพล ประดิษฐ์ผลเลิศ รัชต์ วรณสุขะศิริ และ สันติธร ภูภักดี (2561) กล่าวว่า ด้านที่พักและบริการต้องการให้โรงแรมใส่ใจต่อลูกค้าผู้สูงอายุมากกว่าลูกค้าวัยอื่น ๆ เนื่องจากสภาพทางกายภาพด้านร่างกาย และการเคลื่อนไหวไม่คล่องแคล่ว และต้องการให้โรงแรมจัดห้องน้ำที่มีพื้นผิวขรุขระเพื่อป้องกัน การลื่นล้ม และ

ติดตั้งที่นั่งสำหรับอาบน้ำ และจากผลการศึกษาของเสาวรัตน์ บุชรานนท์และสุดารัตน์ สุดสมบุรณ์ (2561) ยังเป็นการเน้นย้ำว่า โรงแรมควรต้องมีการจัดสถานที่ให้มีความเหมาะสม เพราะนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย และโรงแรมต้องมีความใส่ใจที่จะนำเสนอบริการต่าง ๆ ที่คำนึงถึงสุขภาพที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดี

สิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมที่พักเพื่อผู้สูงอายุ

ปริญญา นาคปฐม และระชานนท์ ทวีผล (2561) การสร้างโรงแรมที่รองรับผู้สูงอายุหรือผู้พิการได้ดีต้องยอมเสียพื้นที่ใช้สอยมากกว่าโรงแรมทั่วไป เพราะโรงแรมรองรับ ผู้สูงอายุต้องมีทางหนีไฟเพื่ออำนวยความสะดวกกับคนสูงอายุและพิการ มีทางลาดทุกชั้น ซึ่งกินพื้นที่ระหว่างชั้นมากเพราะหากชั้นมากเกินไปก็อันตราย ชั้นน้อยเกินไปรถเข็นก็ไม่ไหล โรงแรมเก่าจะปรับไม่ได้เพราะติดปัญหาเรื่องความลาดชันของทาง ขณะเดียวกันในห้องพักต้องทำประตูทางเข้าและประตูห้องน้ำกว้างขวางกว่าประตูทั่วไปให้รถเข็นเข้าได้สะดวก ส่วนพื้นที่อื่นโรงแรมต้องรองรับรถเข็นได้ดี สอดคล้องกับ จารวี รินจิตต์ และ มรัสสิณี ศรีสง่า (2560) ความต้องการของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการให้บริการของโรงแรมที่พัก มี 2 ด้าน คือ การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการด้านพื้นที่ใช้สอย Ananth, DeMicco, Molreo, & Howey (1992) กล่าวว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จากโรงแรมมากกว่านักท่องเที่ยวที่มีช่วงอายุต่ำกว่า เช่น ผ้าห่ม รววจับในห้องน้ำ ขนาดตัวอักษรที่ใหญ่กว่าปกติในเอกสารแสดงข้อมูลหรือป้ายต่าง ๆ ส่วน Sinworn, & Wiriyawat (2015) กล่าวว่า ควรจัดเส้นทางลาดภายนอกอาคาร ป้ายและสัญลักษณ์สำหรับผู้สูงอายุ ม้านั่งพักผ่อน ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ Tanopas, & Tochaiwat (2011) ได้ให้ข้อมูลว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการพื้นที่ใช้สอย พื้นที่สวน เพื่อการบำบัดหรือสวนสุขภาพ พื้นที่สำหรับการสวดมนต์ไหว้พระและนั่งสมาธิ พื้นที่สำหรับการปฐมพยาบาลและช่วยชีวิตเบื้องต้น พื้นที่สำหรับวางแผนโบราณ พื้นที่สำหรับกายภาพบำบัด สิ่งอำนวยความสะดวกในที่พัก ได้แก่ ปุ่มเรียกผู้ช่วยฉุกเฉินตามจุดต่าง ๆ ภายในที่พักและห้องพัก พื้นผิวสัมผัสที่ช่วยลดการเกิดอุบัติเหตุ รววจับในห้องน้ำ ที่นอนสำหรับผู้ดูแลผู้สูงอายุ และรววจับบริเวณทางเดิน กรรรณ สังขกร ไพรัช พิบูลย์รุ่งโรจน์ สุรีย์ บุญญาอนุพงศ์ อาชว์บาร์มี มณีตระกูลทอง และ จิราวิทย์ ญาณจินดา (2558) กล่าวว่า การมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ ที่ประกอบไปด้วย ที่นอนมีความนุ่มพอดีกับสรีระ เตียงนอน มีความสูงที่พอดีกับการลุกนั่ง ขนาดห้องพักที่เหมาะสม ห้องน้ำที่สามารถนำรถเข็นเข้าไปได้ และมีรววจับประตูห้องน้ำแบบบานเลื่อน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอก ได้แก่ ทางเดิน ทางลาด บันได และลิฟต์ และ กรรรณ สังขกร (2558) พบว่า ผู้สูงอายุมีความคาดหวังต่อด้านที่พัก และสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม ได้แก่ ที่นอนมีความนุ่มพอดีกับสรีระ เตียงนอนมีความสูงที่พอดีกับการลุกนั่ง ขนาดห้องพักที่เหมาะสม ห้องน้ำที่สามารถนำรถเข็นเข้าไปได้ และมีรววจับ รวมถึงประตูห้องน้ำแบบบานเลื่อน

จุฑามาศ ปลื้มกมล (2564) รายงานว่า บริบทโรงแรมสำหรับรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามแนวคิดหลักอารยสถาปัตย์ (Universal Design) 6 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านลักษณะสิ่งก่อสร้างภายในอาคารและสภาพแวดล้อมของโรงแรม ร้อยละ 80 ถือว่ามีความพร้อมสำหรับรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ 2) ด้านลักษณะสิ่งก่อสร้างภายนอกอาคารและสภาพแวดล้อมของโรงแรม ร้อยละ 72 ถือว่ามีความพร้อมสำหรับรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ 3) ด้านลักษณะอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม ร้อยละ 63.3 ถือว่ามีความพร้อมสำหรับรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ 4) ด้านลักษณะสิ่งก่อสร้างภายในห้องพักและห้องน้ำของโรงแรม ร้อยละ 48.3 ถือว่าไม่มีความพร้อมสำหรับรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ 5) ด้านลักษณะระบบรักษาความปลอดภัยของโรงแรม ร้อยละ 30 ถือว่าไม่มีความพร้อมสำหรับรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ 6) ด้านลักษณะการให้บริการอื่น ๆ ของโรงแรม 20 ถือว่าไม่มีความพร้อมสำหรับรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ สรุปได้ว่า การนำแนวคิดหลักอารยสถาปัตย์จะมีส่วนที่นำมาสร้างความพร้อมให้กับโรงแรมในด้านลักษณะสิ่งก่อสร้างภายในอาคารและภายนอกอาคาร รวมทั้งสภาพแวดล้อมของโรงแรม จะเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมสำหรับรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้ ดังนั้นการเพิ่มแรงจูงใจและกระตุ้นให้ผู้สูงอายุเดินทางมาท่องเที่ยวในไทยมากขึ้น จำเป็นต้องกำหนดแผนและนโยบายท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุให้ชัดเจนอย่างต่อเนื่อง พัฒนาและปรับปรุง โครงสร้างพื้นฐานหรือสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการขยายตัวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดทางด้านร่างกาย และต้องคัดสรร

สินค้าทางการท่องเที่ยวให้ตรงกับความต้องการ และรองรับอุปสงค์ของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ เนื่องด้วยพฤติกรรม การท่องเที่ยวของกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเฉพาะตัว

การพัฒนานวัตกรรมบริการสำหรับโรงแรมเพื่อผู้สูงอายุ

ธุรกิจโรงแรมทั้งในและต่างประเทศ มีการตื่นตัวปรับรูปแบบพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุแล้ว ยกตัวอย่าง ประเทศเกาหลีใต้ มีบ้านพักผู้สูงอายุที่มีความทันสมัยและหรูหราเกิดขึ้นมากมาย เพื่อรองรับความต้องการของผู้สูงอายุระดับกลางขึ้นไป ซึ่งมีสิ่งอำนวยความสะดวกมากมาย เช่น ร้านอาหาร สระว่ายน้ำ ฟิตเนส คลินิก ร้านเสริมสวย ซาวน่า ห้องคาราโอเกะ ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องสมุด และอื่น ๆ อีกมากมาย “CARE+Hotel Ichikawa Stay” ในประเทศญี่ปุ่น กลุ่มลูกค้าของโรงแรม คือ ผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตัวเองได้ (Independent Living) เน้นการให้บริการระยะสั้น มีการออกแบบสร้างสรรค์สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักจะมีขนาดค่อนข้างเล็ก มีเตียง โต๊ะเขียนหนังสือ และห้องน้ำภายในห้องพักมีส้วม มีราวจับ ห้องอาบน้ำจัดแยกไว้อีกโซนหนึ่ง ทั้งนี้เพื่อลดความเสี่ยงในการลื่นหกล้มในห้องน้ำ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้กับอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในห้องพัก เช่น อุปกรณ์อาบน้ำอัตโนมัติ เพียงวางตัวในเครื่องนี้ น้ำก็จะฉีดออกมา มีสปูฟอก และเป่าแห้งให้เรียบร้อย เซ็นเซอร์ป้องกันการตกเตียงโดยแผ่นเซ็นเซอร์จะวางไว้ใต้เตียง รวมถึงมีห้องควบคุมและการแจ้งเตือนผ่าน Mobile Application สำหรับผู้สูงอายุที่ต้องใช้รถเข็น ทางโรงแรมมีทางลาดสำหรับรถเข็น มีราวจับสำหรับให้ผู้สูงอายุฝึกเดิน มีห้องอาหาร และทางเดินในอาคารกว้างขวาง

เทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในอุตสาหกรรมโรงแรม ช่วยให้เข้าถึงบริการต่าง ๆ ของโรงแรมได้ง่ายขึ้น รวมถึงการปรับปรุงบริการให้ดีขึ้นสามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้ามากขึ้น แต่ด้วยเทคโนโลยีบางอย่างมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง การจะนำเทคโนโลยีไปใช้เพื่อสร้างนวัตกรรมบริการคงจะต้องพิจารณาในปัจจัยหลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็นขนาดของโรงแรม ราคาห้องพัก และนโยบายการให้บริการของเจ้าของกิจการ รวมทั้งผู้บริหารระดับสูง นอกจากนี้หลังจากมีการนำเทคโนโลยีมาใช้งานในธุรกิจโรงแรมแล้ว ต่อมาจะต้องทำให้มีการใช้ประโยชน์มากที่สุด โดยส่วนใหญ่จะเน้นให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม

ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยหลายแห่ง มีความพร้อมและตื่นตัวในการปรับปรุงห้องพักและบริเวณพื้นที่ส่วนอื่น ๆ ของโรงแรมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ เช่น โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา และโรงแรมในเครือแอดคอร์โฮเทลได้เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าผู้สูงอายุเป็นพิเศษ เช่น ทางเข้าสำหรับรถเข็น แผ่นกันลื่นในห้องน้ำ พรมขนสั้นเพื่อให้อ่างอาบน้ำกับการใช้อุปกรณ์ช่วยเดิน และราวจับในห้องน้ำ เป็นต้น ส่วนห้องอาหารในโรงแรมจะนำเสนออาหารเมนูพิเศษ เพิ่มบริการอาหารเพื่อสุขภาพ โดยเฉพาะโรงแรมโนโวเทล ที่ห้องอาหารมีแนวคิดฟู้ดเอ็กซ์เชนจ์ เน้นคัดสรรวัตถุดิบปลอดภัยมาปรุงอาหารและเสนอเมนูอาหารสุขภาพหลากหลายให้ลูกค้า เช่น อาหารมังสวิรัต อาหารโซเดียมต่ำ และปราศจากกลูเตน เป็นต้น

ประเทศไทยเป็นหนึ่งในตัวเลือกหลักลำดับต้น ๆ ของผู้สูงอายุต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยว อย่างเช่น ชาวจีน มาเลเซีย ญี่ปุ่น รัสเซีย เกาหลีใต้ ซึ่งเป็นเป้าหมายหลัก ในการมาประเทศไทยของผู้สูงอายุ คือ การมาเที่ยว ดึงดูด และมารับการรักษายาบาล นอกจากนี้ในเมืองท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมอย่างกรุงเทพฯ เชียงใหม่ ภูเก็ต พัทยา และหัวหิน สิ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมได้ดำเนินการอยู่แล้วนั้นอาจยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ดังนั้น ผู้เขียนจึงขอเสนอแนวทาง “นวัตกรรมบริการบริการสำหรับโรงแรมเพื่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ” ดังนี้

นวัตกรรมบริการเชิงประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ เป็นการพัฒนา/เพิ่ม หรือเปลี่ยนแปลงประสิทธิภาพผลิตภัณฑ์ คือ

1. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก การเลือกผลิตภัณฑ์ที่ดีต่อสุขภาพและป้องกันการเกิดอุบัติเหตุในห้องพัก เช่น เตียงนอนและหมอนที่ทำจากยางพารา เครื่องช่วยพยุงตัวนั่งชักโครก สำหรับโถสุขภัณฑ์ อ่างอาบน้ำ (Walk-in Bath tub) คือ อ่างอาบน้ำที่สามารถเดินเข้าไปได้ ออกมา เพียงแค่เปิดประตูที่ตัวอ่าง และปิดให้สนิทเมื่อเข้าไปประจำที่ในอ่างเรียบร้อยแล้ว มีรีโมทในการใช้งานอุปกรณ์ไฟฟ้าต่าง ๆ รวมถึง เฟอร์นิเจอร์สำหรับผู้สูงอายุ ไม่ว่าจะเป็น เก้าอี้ไม้เพื่อรองรับศีรษะของผู้สูงอายุ เตียงนอนแบบปรับได้

2. สิ่งอำนวยความสะดวกที่พื้นที่ใช้สอยและพื้นที่อื่น ๆ สำหรับผู้สูงอายุ เช่น ทางลาด บันได อาจปรับให้มีเครื่องเก้าอี้ลิฟท์ (Stair Lift) วีลแชร์ไฟฟ้า (Electric Wheelchair) ทั้งแบบนั่งและแบบยืนที่สามารถบังคับได้ง่าย เป็นต้น

3. การบริการอาหารที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ โดยเป็นอาหารที่ทำหน้าที่เฉพาะจงมากขึ้น (Functional Food and Healthy Food) โรงแรมควรมีบริการให้ครบครันไม่ว่าจะเป็นร้านอาหารที่มีเมนูอาหารและเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ เช่น อาหารไขมันต่ำ ไม่มีคอเลสเตอรอล น้ำตาลน้อยหรือไม่ใส่เลย ผลิตภัณฑ์ที่ป้องกันหรือช่วยลดความเสี่ยงในการเกิดโรคต่าง ๆ อาทิ โรคหัวใจและหลอดเลือด มะเร็ง เบาหวาน และระบบย่อย เป็นต้น โดยสามารถนำสรรพคุณจากสมุนไพรไทยมาประยุกต์เพื่อประโยชน์ทางโภชนาการและการเพิ่มมูลค่า หรือมีการแปรรูปอาหารให้อยู่ในลักษณะของเยลลี่สำหรับผู้สูงอายุที่มีปัญหาเรื่องการกลืน โดยส่วนผสมทำมาจากสารสกัดจากใบแปะก๊วย ทำให้เลือดไหลเวียนไปเลี้ยงสมองได้ดีขึ้น มีแคลเซียมและโอเมก้า 3 ช่วยลดไขมันไตรกลีเซอไรด์ และมีพรีไบโอติกไฟเบอร์ ช่วยกระตุ้นเรื่องการขับถ่ายได้เป็นอย่างดี โดยเยลลี่มีลักษณะเนื้อนุ่มลื่น กลืนง่าย ซึ่งผู้สูงอายุสามารถใช้ลินด์นให้แตกเพื่อการบริโภค จึงทำให้ลดโอกาสการสำลักอาหารได้

4. การพัฒนาผลิตภัณฑ์สำหรับสปาและนวด ที่เน้นผ่อนคลาย ลดเซลล์ลูไลท์ ลดริ้วรอย โดยเน้นจุดประสงค์หลักเพื่อการชะลอวัย และการเติมเต็มสุขภาพให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงช่วยให้ผู้สูงอายุผ่อนคลายระหว่างที่รอรถหลาน หรือ ให้ผู้สูงอายุทำกิจกรรมอื่น ๆ ภายในโรงแรม จะช่วยทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกสนุกเมื่อใช้เวลาอยู่ในโรงแรมและอยากกลับมาพักใหม่

5. ระบบเซนเซอร์อัจฉริยะ เพื่อการขอความช่วยเหลือฉุกเฉินเทคโนโลยีระบบเซนเซอร์อัจฉริยะเพื่อการขอความช่วยเหลือฉุกเฉิน โดยเฉพาะพื้นที่เสี่ยงต่อการล้ม เช่น ภายในห้องน้ำ ซึ่งระบบนี้เหมาะสำหรับผู้สูงอายุที่ไม่ใช้โทรศัพท์มือถือและไม่ต้องการพกพาอุปกรณ์ติดตัวใด ๆ อยู่ตลอดเวลา เมื่อผู้สูงอายุต้องการขอความช่วยเหลือ เช่น กรณีที่มีการลื่นล้ม ผู้สูงอายุสามารถกด ปุ่มจากอุปกรณ์ที่ติดอยู่ในบริเวณต่าง ๆ ของโรงแรม จากนั้นเครื่องจะส่งสัญญาณไปยังแอปพลิเคชันมือถือของพนักงานที่บันทึกเพื่อขอความช่วยเหลือทันที

6. แอปพลิเคชันสำหรับดูแลผู้สูงอายุ แอปพลิเคชัน Golive ทำงานเชื่อมต่อกันกับเซิร์ฟเวอร์อัจฉริยะตรวจสอบการลื่นล้ม เป็นตัวส่งข้อความขอความช่วยเหลือเมื่อเกิดอุบัติเหตุ ซึ่งจะทำการส่งข้อความไปยังผู้ติดต่อฉุกเฉินทันที เมื่อมีคนใดคนหนึ่งตอบรับ ระบบปฏิบัติการบนมือถือจะทำการเชื่อมต่อและพูดคุยได้ทันทีโดยที่ โดยผู้สูงอายุที่เป็นผู้ใช้งานไม่จำเป็นต้องกดรับโทรศัพท์

นวัตกรรมบริการเชิงการส่งมอบบริการ เป็นการออกแบบส่งมอบบริการ คือ

1. การจัดกิจกรรมประกอบอาหารพื้นถิ่น โดยให้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้ทดลองหรือลงมือทำด้วยตัวเองโดยมีการทำความร่วมมือกับทางโรงพยาบาลให้ผู้ที่มีความรู้เป็นควบคุมดูแลและควบคุมเกี่ยวกับเรื่องคุณค่าทางโภชนาการที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ

2. การยกระดับมาตรฐานการให้บริการทางด้านสุขอนามัย โดยการเข้าร่วมมาตรฐาน SHA SHA Plus และ SHA Extra Plus เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ถือมีความเสี่ยงสูงต่อการรับเชื้อโควิด 19

3. การทำข้อตกลงร่วมกับโรงพยาบาลเกี่ยวกับเรื่องการส่งต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุไม่สบายหรือเกิดอุบัติเหตุ ซึ่งอาจต่อยอดจากการเข้าร่วมมาตรฐาน SHA Extra Plus ที่ทางโรงแรมได้ดำเนินการอยู่แล้ว ในเรื่องของการส่งต่อการให้บริการ

4. จัดกิจกรรมการท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวท้องถิ่น เพื่อให้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้สัมผัสกับวิถีชีวิตพื้นบ้าน และธรรมชาติที่บริสุทธิ์ ซึ่งสามารถอาจดำเนินการเองหรือทำความร่วมมือกับบริษัทนำเที่ยวเพื่อทำกิจกรรมนี้

5. การใช้จุดเด่นของเอกลักษณ์วัฒนธรรมไทยที่มีอยู่ในคนไทย นำมาส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร เพื่อส่งมอบบริการและประสบการณ์ดี ๆ ตลอดการใช้บริการกับโรงแรม และส่งต่อความรู้สึกดี ๆ ไปยังเพื่อน ๆ และคนอื่น ๆ

นอกเหนือจากการนำเทคโนโลยีข้างต้นมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการซึ่งทำให้เกิดนวัตกรรมใหม่ขึ้น เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ แต่ยังมีปัจจัยความสำเร็จอีกอย่างที่ขาดไม่ได้ในการให้บริการของโรงแรม คือ การเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ความเฉพาะเจาะจงสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

สรุป

การให้บริการของธุรกิจโรงแรมแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ มีหลายปัจจัยที่จะต้องคำนึงถึง ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีลักษณะพฤติกรรมและความต้องการเฉพาะตัว การปรับตัวของธุรกิจโรงแรมโดยการสร้างนวัตกรรมทางด้านบริการและการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้นั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมาก นวัตกรรมช่วยให้ผู้ประกอบการค่อย ๆ ก้าวนำคู่แข่งออกไปได้ ซึ่งหากโรงแรมใดไม่สามารถคิดค้นนวัตกรรมได้ในขณะที่โรงแรมอื่นหรือคู่แข่งอื่นมีการนำนวัตกรรมมาใช้เปลี่ยนแปลงและปรับปรุงกระบวนการดำเนินการต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา จะทำให้เกิดความเสี่ยงต่อผลการดำเนินงานขององค์กรได้ ผู้ประกอบการโรงแรมจึงพยายามนำเอานวัตกรรมและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการสร้างคุณค่าของงานบริการ แน่ใจว่าต่อไปในอนาคตรูปแบบของเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลง จุดเด่นของภาคบริการจึงอยู่ที่การเร่งหาแนวคิดใหม่ ๆ ช่วงชิงความได้เปรียบในการแข่งขัน ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสร้างคุณค่าของงานบริการ แต่จะเป็นไปในทิศทางใดนั้น ผู้ประกอบการต้องมีข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำในเรื่องความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ในอนาคตนักท่องเที่ยวสูงอายุจะมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีทั้งเงินและเวลาในการเข้าถึง การท่องเที่ยว ผู้ประกอบการโรงแรมจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ให้มากขึ้น โดยการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ การนำนวัตกรรมด้านอุตสาหกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ เช่น อุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในห้องพัก ห้องน้ำ (รีโมทเปิดปิดอุปกรณ์ เครื่องสุขภัณฑ์อัตโนมัติ) และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกบริเวณโรงแรม (บันไดลิฟท์ วิลแชร์ไฟฟ้า เครื่องออกกำลังกาย) ภายในโรงแรมของตนเองให้สอดคล้องกับความต้องการ และเป็นไปตามมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว รวมถึงการคำนึงถึงด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว ทั้งนี้ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ ซึ่งจะช่วยเพิ่มสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว และส่งผลให้ทางโรงแรมมีผลการประกอบการที่ดีขึ้นด้วย

เอกสารอ้างอิง

กรวรรณ สังขกร, ไพรัช พิบูลย์รุ่งโรจน์, สุรีย์ บุญญานุพงศ์, อาชว์บารมี มณีตระกูลทอง, และ จิราวิทย์ ญาณจินดา. (2558).

การเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว (รายงานการวิจัย).

กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนงานวิจัย.

กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2564). *เทคโนโลยีในอนาคตสำหรับผู้สูงอายุ*. ค้นเมื่อ 25 มกราคม 2565 จาก

<https://www.dop.go.th/th/know/15/361>.

จารวี รื่นจิตต์ และ มรุตสินี บุญมีศรีสง่า. (2560). นวัตกรรมบริการโรงแรมเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว

ผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. ใน *การประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลครั้งที่ 9* (หน้า 1325-1332). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

จิราวดี รัตนไพฑูรย์ชัย. (2557). *ตลาดนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ: โอกาสใหม่ไทยเติบโตรับ AEC*. ค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2563 จาก

<http://new.itd.or.th/th/>.

จุฑามาศ ปลื้มมกล. (2564). บริบทโรงแรมสำหรับรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ใน

การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 22 (หน้า 293-299). มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

นรินทร์ สังข์รักษา. (2559). รูปแบบและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่ได้รับความเร่งรีบของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุใน

ภูมิภาคตะวันตกของประเทศไทย. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย*, 36(2), 1-19.

บุญยสฤกษ์ เอนกสุข. (2560). การท่องเที่ยวแบบแนวซ้า : นิยามและแนวคิด. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์,*

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 8(1), 26-47.

- เบญจพร เชื้อผึ้ง, ณิชกุล ประดิษฐ์ผลเลิศ, รัชต์ วรณสุขะศิริ, และ สันติธร ภูภักดี. (2561). แนวทางการจัดการบริการของ
โรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มาพักผ่อนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา*, 17(2), 71-84.
- ปริญญา นาคปฐม และ ระชานนท์ ทวีผล. (2561). การพัฒนาคุณภาพงานบริการทางการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยว
ผู้สูงอายุ. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์*. 12(11), 255-268.
- ปรารถนา หลีกภัย. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถทางนวัตกรรมของธุรกิจโรงแรมในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดนของ
ประเทศไทย. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 12(1), 11-21.
- ยุทธศักดิ์ สุภสร. (2559). *แนวโน้มการเจริญเติบโตของธุรกิจการท่องเที่ยว*. ค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2563. จาก
<http://www.thansettakij.com/content/92864>.
- วลัยลักษณ์ รัตนวงศ์, ณิชชิตา สุวรรณโน, และ ชีรศักดิ์ จินดาบท. (2557). การวัดนวัตกรรมบริการของธุรกิจท่องเที่ยวไทย:
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 31(1), 119-143.
- สมยศ วัฒนากมลชัย และเยาวลักษณ์ ยิ้มอ่อน. (2553). นักท่องเที่ยวสูงอายุ: กลุ่มเป้าหมายที่มีศักยภาพสำหรับธุรกิจ
การท่องเที่ยว. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*. 2(1), 95-103.
- เสาวรัตน์ บุขรานนท์ และสุดารัตน์ สุดสมบูรณ์. (2561). แนวทางการพัฒนาโรงแรมสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ.
วารสารเทคโนโลยีภาคใต้, 11(2), 229-234.
- อัญชิสา ชูศรี. (2557). *นวัตกรรมบริการ การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และการตลาดแบบปากต่อปากที่ส่งผลต่อการ
ตัดสินใจเข้ารับบริการของผู้ป่วย โรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา
มหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- Ananth, M., DeMicco, F. J., Moreo, P.J., & Howey, R. M. (1992). Marketplace lodging needs of mature
travelers. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 33(4), 12-24.
- Cooper, M. (2009). Health and well spa tourism environment. In: Erfurt-Cooper, P., & Cooper, M. (Eds.).
Health and Wellness Tourism (156-180). Bristol, UK: Channel View Publications.
- Den Hertog, P. (2000). Knowledge-intensive business services as co-producers of innovation. *International
Journal of Innovation Management*, 4, 491-528.
- Henderson, R.M., & Clark, K.B. (1990). "Architectural Innovation: The Reconfiguration of Existing Product
Technologies and the Failure of Established Firms". *Administrative Science Quarterly*, 35, 9-30.
- LPN window. (2563). 4 นวัตกรรม สินค้า - บริการ เจาะ "สังคมผู้สูงอายุ" มูลค่าแสนล้าน. ค้นเมื่อ 25 มกราคม
2565. จาก <https://www.thansettakij.com/property/473014>.
- United Nations. (2017). *World Population Ageing: the 2017 Revision*. Retrieved April 1, 2018,
from [https://www.un.org/development/desa/ageing/wpcontent/uploads/sites/24/2017/05/WPA-2017-
Launch-to-the-IDOP-5-October-2017.pdf](https://www.un.org/development/desa/ageing/wpcontent/uploads/sites/24/2017/05/WPA-2017-Launch-to-the-IDOP-5-October-2017.pdf).