ทิศทางของอุตสาหกรรมโรงแรมปี 2030

Trend of the Hotel Industry in 2030

อนิรุทธิ์ เจริญสุข

Anirut Jaroensuk

สาขาวิชานวัตกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชมงคลตะวันออก เขตพื้นที่จักรพงษภูวนารถ

Department of Innovation in Tourism and Hotel, Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Tawan-Ok: Chakrabongse Bhuvanarth Campus

E-mail: anirut_ja@rmutto.ac.th Tel. 080-1418946

Received 24/10/2566

Revised 28/5/2567

Accepted 18/6/2567

บทคัดย่อ

บทความวิชาการฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและวิเคราะห์ทิศทางของอุตสาหกรรมโรงแรมปี 2030 ขอบเขตในการศึกษา ได้แก่ ความยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมของอุตสาหกรรมโรงแรม ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีของอุตสาหกรรมโรงแรม การเปลี่ยนแปลงความคาดหวังของแขก และความท้าทายในอุตสาหกรรมโรงแรม โดยใช้วิธีศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรมจากแหล่งข้อมูลได้แก่ หนังสือ วิทยานิพนธ์ งานวิจัย บทความทางวิชาการ การสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต นำมาวิเคราะห์ เพื่อเป็นการพยากรณ์ทิศทางของอุตสาหกรรมโรงแรมในอนาคต เพื่อให้ผู้ประกอบการโรงแรมนำไปปรับใช้ ต่อยอดธุรกิจ และเพิ่มผลกำไร ด้วยการทบทวนวรรณกรรมและการวิเคราะห์ข้อมูลอุตสาหกรรมในปัจจุบันอย่างครอบคลุม ตรวจสอบปัจจัยสำคัญที่มีทิศทางที่จะกำหนดรูปแบบอุตสาหกรรมโรงแรมในช่วงทศวรรษหน้า การค้นพบชี้ให้เห็นว่า ความยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมของโรงแรม ความต้องการในด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจะเพิ่มขึ้น โรงแรมจะต้องปรับปรุงและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงลดการปล่อยคาร์บอนและขยะเพื่อเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การใช้เทคโนโลยีในอนาคตจะช่วยให้โรงแรมเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น การเปลี่ยนแปลงความคาดหวังของแขกในโรงแรมในอนาคตมีแนวโน้มที่จะได้รับอิทธิพลจากเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงทางสังคม และความตระหนักเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม และอุตสาหกรรมโรงแรมในอนาคตกำลังเผชิญกับความท้าทายหลายด้านที่ต้องการการปรับตัวและการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ ความท้าทายเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงทางสังคม และปัจจัยทางเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม

คำสำคัญ: ทิศทาง การพัฒนา อุตสาหกรรมโรงแรม

Abstract

This academic article aims to explore and analyze the direction of the hotel industry in 2030. The scope of the study includes the sustainability and environmental responsibility of hotel industry, technological advancements in the hotel industry, changes in guest expectations, and challenges within the hotel industry. The methodology involves a literature review from various sources such as books, theses, research papers, academic articles, and internet searches. The analysis is conducted to forecast the future direction of the hotel industry, providing hoteliers with insights to adapt, develop their businesses, and increase profits. Through a comprehensive review of literature and current industry data analysis, the study examines key factors likely to shape the hotel industry over the next

decade. The findings indicate that sustainability and environmental responsibility will become increasingly important in the hotel industry, driven by the growing demand for sustainable tourism. Hotels will need to enhance resource efficiency and reduce carbon emissions and waste to be environmentally friendly. Future technological advancements will help hotels improve operational efficiency and better ensure customer security and privacy. Changes in guest expectations are expected to be influenced by technology social changes and increased environmental awareness. The future hotel industry faces several challenges that require effective adaptation and resolution. These challenges arise from technological advancements social changes and economic and environmental factors.

Keywords: Trend, Development, Hotel Industry

1. บทนำ

การท่องเที่ยวโลกเป็นอุตสาหกรรมที่เติบโตอย่างรวดเร็วและมีบทบาทสำคัญในเศรษฐกิจโลกและการพัฒนาสังคม (World Tourism Organization, 2023) อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโลกครอบคลุมถึงกิจกรรมต่าง ๆ มากมาย เช่น การขนส่ง ที่พัก อาหารและเครื่องดื่ม และกิจกรรมนันทนาการ (Smith, 2021) การท่องเที่ยวโลกมีส่วนสำคัญต่อเศรษฐกิจโลกโดยสร้างงาน สร้างรายได้ และกระตุ้นการลงทุน (World Travel & Tourism Council, 2022) ในปี 2022 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโลกสร้างงานกว่า 330 ล้านงานทั่วโลก และคิดเป็น 10.4% ของ GDP โลก การท่องเที่ยวโลกยังมีผลกระทบทางสังคมที่สำคัญ เช่น การส่งเสริมความเข้าใจระหว่างวัฒนธรรม การสร้างความตระหนักในเรื่องสิ่งแวดล้อม และการสนับสนุนการพัฒนาชุมชน (Gössling, 2021) อย่างไรก็ตาม การท่องเที่ยวโลกอาจมีผลกระทบเชิงลบ เช่น การแออัด การเพิ่มขึ้นของค่าครองชีพ และการเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อม แนวโน้มในอนาคตการท่องเที่ยวโลกกำลังเผชิญกับแนวโน้มต่าง ๆ มากมายในอนาคต เช่น การเติบโตของการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน และการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี (Euromonitor International, 2023)

อุตสาหกรรมโรงแรมเป็นรากฐานสำคัญของเศรษฐกิจโลก ซึ่งครอบคลุมที่พักหลากหลายประเภท ตั้งแต่รีสอร์ทหรูไปจนถึงโฮสเทลราคาประหยัด อย่างไรก็ตามธุรกิจโรงแรมมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยได้รับแรงหนุนจากความต้องการของผู้บริโภค ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลกระทบอย่างมากต่ออุตสาหกรรมโรงแรม ส่งผลให้อัตราการเข้าพัก การสูญเสียรายได้ และการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานในวงกว้างลดลงอย่างมาก โดยบังคับให้โรงแรมต่าง ๆ ต้องใช้มาตรการด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่เข้มงวด ปรับตัวให้เข้ากับความต้องการการเดินทางที่ลดลง และสำรวจแหล่งรายได้ใหม่ (Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. M. 2020; Sigala, M. 2017) ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในอุตสาหกรรมโรงแรม เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญมากขึ้นในอุตสาหกรรมโรงแรม โดยมีความก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ เช่น การเช็กอินแบบไร้สัมผัส กุญแจห้องเคลื่อนที่ และบริการแขกที่ขับเคลื่อนด้วย AI การใช้เทคโนโลยีกลายเป็นองค์ประกอบสำคัญในการปรับปรุงประสบการณ์ของแขกและปรับปรุงการดำเนินงานของโรงแรม (O'Neill, J. W., & Mattila, A. S. 2020; Huang, L., Banerjee, P., & Deshmukh, A. 2020) ความยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมได้รับความสำคัญอย่างมากในอุตสาหกรรมโรงแรม โรงแรมหลายแห่งนำแนวปฏิบัติที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมาใช้ ซึ่งรวมถึงการอนุรักษ์พลังงาน การลดของเสีย และการออกแบบอาคารสีเขียว เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคที่เพิ่มขึ้นสำหรับที่พักที่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม (Brammer, J., & Walker, H. 2011;Ko, D. W., & Stewart, W. P. 2002) ความคาดหวังของแขกได้พัฒนาไป โดยนักท่องเที่ยวที่มองหาประสบการณ์ที่เป็นส่วนตัวและเป็นส่วนตัวมากขึ้น ซึ่งรวมถึงความต้องการประสบการณ์ในท้องถิ่นที่ไม่เหมือนใคร และการสัมผัสกับวัฒนธรรม (Sigala, M. 2018; Kim, J., & Ritchie, J. B. 2014) ความยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ความยั่งยืนได้กลายเป็นประเด็นหลักในอุตสาหกรรมโรงแรม ในขณะที่ชุมชนทั่วโลกต่อสู้

กับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โรงแรมต่าง ๆ อยู่ภายใต้แรงกดดันที่เพิ่มขึ้นในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ในปี 2030 คาดการณ์ได้ว่าแขกไม่เพียงแต่คาดหวัง แต่ยังต้องการแนวทางปฏิบัติที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและยั่งยืนจากโรงแรมอีกด้วย ซึ่งรวมถึงอาคารประหยัดพลังงาน การจัดการขยะอย่างมีความรับผิดชอบ และการลดการใช้พลาสติกแบบใช้ครั้งเดียว (Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. M. 2020; Brammer, J., & Pavelin, S. 2008)

อุตสาหกรรมโรงแรมของไทยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เป็นผู้นำหลักในตลาดการท่องเที่ยวระดับโลก ในขณะที่อุตสาหกรรมโรงแรมกำลังเฟื่องฟู แต่ก็ไม่ได้ปราศจากความท้าทาย การแข่งขันดุเดือดด้วยตัวเลือกที่พักมากมาย ตั้งแต่รีสอร์ทหรูไปจนถึงโฮสเทลราคาประหยัด (Srinual & Scaglione, 2018) นอกจากนี้ ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ความไม่มั่นคงทางการเมือง และภัยธรรมชาติ ยังเป็นภัยคุกคามต่อเสถียรภาพของอุตสาหกรรมอีกด้วย (Rittichainuwat, 2019) อุตสาหกรรมโรงแรมของไทยยังคงเป็นองค์ประกอบสำคัญของภาคเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวของประเทศ ด้วยการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ความพยายามด้านความยั่งยืน และนวัตกรรมทางเทคโนโลยี ปัญหาที่อุตสาหกรรมโรงแรมกำลังเผชิญในปัจจุบัน ได้แก่ โรงแรมหลายแห่งยังคงประสบกับผลกระทบจากการระบาดของโรค COVID-19 ซึ่งรวมถึงการลดลงของจำนวนผู้เข้าพักและรายได้ และการปรับตัวให้เข้ากับพฤติกรรมการเดินทางที่เปลี่ยนแปลงไป การเพิ่มขึ้นของแพลตฟอร์ม เช่น Airbnb ปัญหาการขาดแคลนแรงงาน และในปัจจุบันถึงแม้ว่าเทคโนโลยีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน แต่การปรับใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ และอุตสาหกรรมโรงแรมต้องมุ่งเน้นความยั่งยืนและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

จากปัญหาและความสำคัญของอุตสาหกรรมโรงแรมดังกล่าว จึงเป็นแนวคิดการบทความวิชาการฉบับนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและวิเคราะห์ทิศทางของอุตสาหกรรมโรงแรมปี 2030 ขอบเขตในการศึกษา ได้แก่ ความยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมของธุรกิจโรงแรม ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีของธุรกิจโรงแรม การเปลี่ยนแปลงความคาดหวังของแขก และความท้าทายในอุตสาหกรรมโรงแรม โดยใช้วิธีศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรมจากแหล่งข้อมูลได้แก่ หนังสือ วิทยานิพนธ์ งานวิจัย บทความทางวิชาการ การสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต นำมาวิเคราะห์ ทิศทางของอุตสาหกรรมโรงแรมในอนาคต ดังนั้นการเตรียมตัวให้พร้อมรับมือกับทิศทางอุตสาหกรรมโรงแรมที่จะเกิดขึ้น จะช่วยให้ธุรกิจโรงแรมเติบโตและประสบความสำเร็จในปี 2030

2. ความยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมของอุตสาหกรรมโรงแรม

ความยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมกลายเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในอุตสาหกรรมโรงแรม ปัจจุบันโรงแรมทั่วโลกมุ่งมั่นที่จะลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้เหลือน้อยที่สุด และมีส่วนร่วมในแนวทางปฏิบัติที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของระบบนิเวศและสังคม การขับเคลื่อนความยั่งยืนในอุตสาหกรรมโรงแรม ได้รับแรงผลักดันจากปัจจัยหลายประการ (Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. M. 2020) เช่น ความต้องการของผู้บริโภค นักท่องเที่ยวกำลังมองหาที่พักที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและยั่งยืนมากขึ้น การศึกษาโดย Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. M. 2020 พบว่าผู้เดินทางมากกว่า 70% คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเมื่อเลือกโรงแรม กฎระเบียบและการรับรองของรัฐบาล เช่น LEED และ Green Key ได้จูงใจให้โรงแรมต่าง ๆ นำแนวปฏิบัติที่ยั่งยืนมาใช้ ความคิดริเริ่มที่ยั่งยืนในโรงแรมกำลังดำเนินโครงการริเริ่มต่าง ๆ เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ประสิทธิภาพการใช้พลังงาน โรงแรมหลายแห่งลงทุนในเทคโนโลยีประหยัดพลังงาน เช่น ไฟ LED และระบบ HVAC เพื่อลดการใช้ไฟฟ้า (Ariffin & Maghzi, 2012) และการลดของเสีย โปรแกรมการจัดการของเสียที่ลดการใช้พลาสติกแบบใช้ครั้งเดียวให้เหลือน้อยที่สุด และส่งเสริมการรีไซเคิลและการทำปุ๋ยหมัก (Brammer & Walker, 2011) ผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจโรงแรม โครงการริเริ่มด้านความยั่งยืนส่งผลต่อการดำเนินงานโรงแรมในด้านต่าง ๆ เช่น การประหยัดต้นทุน แนวทางปฏิบัติในการประหยัดพลังงานและการลดของเสียสามารถนำไปสู่การประหยัดต้นทุนได้อย่างมาก (Huang, Banerjee, & Deshmukh, 2020) และภาพลักษณ์ของแบรนด์ การสนับสนุนความยั่งยืนช่วยเพิ่มภาพลักษณ์ของแบรนด์โรงแรมและดึงดูดนักท่องเที่ยวที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม ซึ่งอาจเพิ่มอัตราการเข้าพัก (Sigala, 2018)

โดยสรุป การดำเนินงานของอุตสาหกรรมโรงแรมสู่ความยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมนั้นคาดว่าจะดำเนินต่อไปและพัฒนาต่อไป ความยั่งยืนไม่ใช่ทางเลือกอีกต่อไปแต่เป็นสิ่งจำเป็น ในขณะที่โรงแรมต่าง ๆ เผชิญกับความท้าทายและใช้ประโยชน์จากโอกาส โรงแรมมีส่วนช่วยในอุตสาหกรรมที่ยั่งยืนและมีความรับผิดชอบมากขึ้น ขณะเดียวกันก็ตอบสนองความต้องการที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อมของนักเดินทางร่วมสมัย การนำหลักปฏิบัติด้านความยั่งยืนมาใช้ในธุรกิจโรงแรมมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในระยะยาว และสอดคล้องกับความพยายามระดับโลกในการจัดการกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม แนวทางในการดำเนินการของอุตสาหกรรมโรงแรมเพื่อความยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

1. การจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การประหยัดพลังงาน ติดตั้งระบบไฟ LED ใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าประหยัดพลังงาน และติดตั้งระบบควบคุมการใช้พลังงานอัตโนมัติในห้องพัก และการประหยัดน้ำ ใช้อุปกรณ์ที่ช่วยลดการใช้น้ำ เช่น ฝักบัวและก๊อกน้ำประหยัดน้ำ การใช้ระบบรีไซเคิลน้ำ และการติดตั้งเครื่องซักผ้าประหยัดน้ำ

2. การลดขยะและการรีไซเคิล การลดการใช้พลาสติก ลดการใช้พลาสติกแบบใช้ครั้งเดียว เช่น ขวดน้ำพลาสติก แก้วกาแฟพลาสติก และใช้วัสดุที่สามารถรีไซเคิลหรือย่อยสลายได้แทน และการรีไซเคิล จัดตั้งสถานีรีไซเคิลภายในโรงแรม ให้การศึกษาและสร้างความตระหนักในพนักงานและผู้เข้าพักเกี่ยวกับการรีไซเคิล

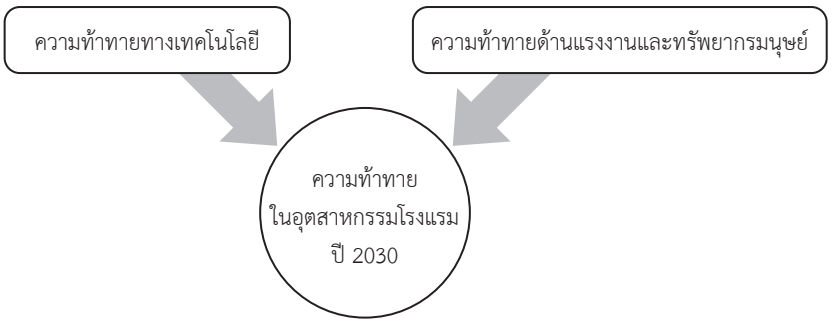
3. การใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาด ใช้ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่ไม่มีสารเคมีอันตรายและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และการจัดหาท้องถิ่นและยั่งยืน เลือกซื้อวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิตที่มีนโยบายความยั่งยืนและจากท้องถิ่นเพื่อลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการขนส่ง

4. การออกแบบและการก่อสร้างที่ยั่งยืน การออกแบบสีเขียว ออกแบบอาคารให้มีการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การใช้แสงธรรมชาติ การระบายอากาศที่ดี และการปลูกพืชในพื้นที่รอบโรงแรม และการใช้วัสดุก่อสร้างที่ยั่งยืน ใช้วัสดุก่อสร้างที่มีความทนทานและสามารถรีไซเคิลได้ เช่น ไม้ที่ได้รับการรับรองจากองค์กรด้านป่าไม้ และวัสดุที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมต่ำ

5. การส่งเสริมและการให้ความรู้ การฝึกอบรมพนักงาน จัดการฝึกอบรมและให้ความรู้กับพนักงานเกี่ยวกับการดำเนินการเพื่อความยั่งยืนและวิธีการปฏิบัติตามแนวทางนี้ในงานประจำวัน และการสร้างความตระหนักรู้แก่ผู้เข้าพัก สร้างความตระหนักรู้และสนับสนุนให้ผู้เข้าพักมีส่วนร่วมในการรักษาสิ่งแวดล้อม เช่น ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการประหยัดพลังงานและน้ำ และการรีไซเคิล

3. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีของอุตสาหกรรมโรงแรม

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้เปลี่ยนวิธีที่โรงแรมดำเนินการและโต้ตอบกับแขก ภายในปี 2030 ปัญญาประดิษฐ์ ความเป็นจริงเสมือน และความเป็นจริงเสริม คาดว่าจะมีบทบาทสำคัญในการยกระดับประสบการณ์ของแขก ห้องอัจฉริยะที่แขกสามารถควบคุมแสง อุณหภูมิ และระบบความบันเทิงด้วยคำสั่งเสียง มีแนวโน้มจะกลายเป็นเรื่องธรรมดาไปแล้ว



ภาพที่ 1 ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีของอุตสาหกรรมโรงแรม
ที่มา: อนิรุทธิ์ เจริญสุข

ตัวขับเคลื่อนความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี แรงผลักดันหลายประการได้กระตุ้นให้เกิดการนำเทคโนโลยีมาใช้ในอุตสาหกรรมโรงแรม เช่น ความคาดหวังของแขก นักเดินทางยุคใหม่คาดหวังประสบการณ์ที่ราบรื่นและใช้เทคโนโลยีขั้นสูง ตั้งแต่การจองไปจนถึงการเช็คเอาท์ (Sigala, 2017) และประสิทธิภาพการดำเนินงาน เทคโนโลยีสามารถปรับปรุงการดำเนินงานของโรงแรม ซึ่งนำไปสู่การประหยัดต้นทุนและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน (O'Neill & Mattila, 2020)

เทคโนโลยีที่เป็นนวัตกรรมในโรงแรม โรงแรมได้นำเอาเทคโนโลยีที่เป็นนวัตกรรมมาใช้มากมาย เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) แชทบอทที่ขับเคลื่อนด้วย AI และเจ้าหน้าที่ดูแลแขกเสมือนช่วยปรับปรุงการบริการของแขกและตอบคำถามได้ทันที (O'Neill & Mattila, 2020) และอินเทอร์เน็ตเพื่อสรรพสิ่ง (IoT) เทคโนโลยี IoT ช่วยให้ห้องอัจฉริยะช่วยให้แขกควบคุมคุณสมบัติต่าง ๆ ของห้องผ่านสมาร์ทโฟนได้ (Buhalis & Sinarta, 2019)

ผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจโรงแรม ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมีอิทธิพลอย่างมากต่อการดำเนินงานของโรงแรม เช่น การลดต้นทุน เทคโนโลยีสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน ลดภาระงานของพนักงาน และลดต้นทุนการดำเนินงาน (Huang, Banerjee, & Deshmukh, 2020) และการปรับเปลี่ยนในแบบของความต้องการของผู้เข้าพัก โรงแรมสามารถใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อปรับแต่งประสบการณ์ของผู้เข้าพัก เพิ่มความพึงพอใจและความภักดีของแขก (Sigala, 2018) แม้ว่าเทคโนโลยีจะให้ประโยชน์มากมาย แต่ก็มีความท้าทายเช่นกัน เช่น ความปลอดภัยทางไซเบอร์ การปกป้องข้อมูลแขกและรับรองความปลอดภัยของระบบเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรก (Pizam & Mansfeld, 2012) และการฝึกอบรมและการปรับตัว พนักงานต้องการการฝึกอบรมเพื่อดำเนินการและแก้ไขปัญหาเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ (Kim & Vogt, 2015)

โดยสรุป ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้กำหนดนิยามใหม่ให้กับอุตสาหกรรมโรงแรม ช่วยให้โรงแรมสามารถยกระดับประสบการณ์ของแขก เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และปรับปรุงความยั่งยืน การเปิดรับเทคโนโลยีที่เหมาะสมและจัดการกับความท้าทายที่เกี่ยวข้องจะเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดอนาคตของธุรกิจโรงแรม การใช้เทคโนโลยีในธุรกิจโรงแรมในอนาคตจะมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ปรับปรุงประสบการณ์ของลูกค้า และตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงไป ได้แก่ ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และการเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning) อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (IoT) ความจริงเสริม (AR) และความจริงเสมือน (VR) เทคโนโลยีการจองและการชำระเงิน และการวิเคราะห์ข้อมูลและ Big Data ดังนั้นการใช้เทคโนโลยีในอนาคตจะช่วยให้โรงแรมสามารถปรับปรุงประสบการณ์ของลูกค้า เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งทั้งหมดนี้จะช่วยให้ธุรกิจโรงแรมสามารถเติบโตและประสบความสำเร็จในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. การเปลี่ยนแปลงความคาดหวังของแขก

ปี 2030 แนวคิดของโรงแรม อาจมีการพัฒนาเพื่อรวมประสบการณ์แบบองค์รวมมากขึ้น นักท่องเที่ยวอาจมองหาที่พักที่ไม่เพียงแต่เป็นสถานที่สำหรับพักผ่อนเท่านั้น แต่ยังเป็นศูนย์กลางของการแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรม สุขภาพ และการสัมผัสกับสภาพแวดล้อมในท้องถิ่น การปรับเปลี่ยนในแบบของผู้เข้าพัก ผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลและคำแนะนำที่ขับเคลื่อนด้วย AI จะมีความสำคัญอย่างยิ่งในการตอบสนองความคาดหวังของแขกที่เปลี่ยนแปลง ตัวขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงความคาดหวังของแขก การเปลี่ยนแปลงความคาดหวังของแขกสามารถนำมาประกอบกับแรงผลักดันสำคัญหลายประการ เช่น เทคโนโลยี การบูรณาการเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วในชีวิตประจำวันได้เพิ่มความคาดหวังสำหรับประสบการณ์ดิจิทัลที่สะดวกและราบรื่นระหว่างการเข้าพักในโรงแรม (Sigala, 2017) และการปรับเปลี่ยนในแบบเฉพาะตัว นักเดินทางยุคใหม่แสวงหาประสบการณ์ที่เป็นส่วนตัวสูง โดยความพึงพอใจและความต้องการของนักท่องเที่ยวที่ได้รับการยอมรับและตอบสนอง (Sigala, 2018) แนวโน้มใหม่ในความคาดหวังของแขก ความคาดหวังของแขกมีการพัฒนาเพื่อตอบสนองต่อแนวโน้มที่เกิดขึ้น เช่น ความยั่งยืน นักท่องเที่ยวมีความตระหนักมากขึ้นเกี่ยวกับผลกระทบ

ต่อสิ่งแวดล้อมจากการเข้าพัก โดยคาดหวังว่าโรงแรมจะนำแนวทางปฏิบัติที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมาใช้ (Gössling, Scott, & Hall, 2020) และประสบการณ์ท้องถิ่น แขกจำนวนมากกำลังมองหาประสบการณ์ท้องถิ่นที่แท้จริง รวมถึงการสัมผัสกับวัฒนธรรมและกิจกรรมที่เป็นเอกลักษณ์ (Hall & Williams, 2008) ผลกระทบต่ออุตสาหกรรมโรงแรม ความคาดหวังของแขกที่เปลี่ยนแปลงไปมีผลกระทบที่สำคัญต่ออุตสาหกรรมโรงแรม เช่น การปรับเปลี่ยนเฉพาะบุคคล เพื่อตอบสนองความต้องการประสบการณ์ที่เป็นส่วนตัว โรงแรมกำลังใช้กลยุทธ์ที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลเพื่อปรับแต่งปฏิสัมพันธ์และบริการของแขก (Buhalis, 2019) และความยั่งยืน โรงแรมต่าง ๆ ปรับใช้แนวปฏิบัติที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกที่ประหยัดพลังงานและโครงการลดของเสีย เพื่อจัดการกับความตระหนักของแขกเกี่ยวกับความยั่งยืน (Brammer & Walker, 2011)

โดยสรุป อุตสาหกรรมโรงแรมจะต้องปรับตัวและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของแขกที่เปลี่ยนแปลงไป การเปลี่ยนแปลงความคาดหวังของแขกในโรงแรมในอนาคต

1. ความคาดหวังเกี่ยวกับเทคโนโลยี การเข้าถึงเทคโนโลยีทันสมัย แขกจะคาดหวังว่าห้องพักจะมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น Wi-Fi ความเร็วสูง สมาร์ททีวี และอุปกรณ์ IoT สำหรับควบคุมแสง อุณหภูมิ และอุปกรณ์ไฟฟ้าอื่น ๆ ผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟน และการบริการแบบอัตโนมัติ ระบบเช็กอินและเช็กเอาท์อัตโนมัติ การใช้แชทบอทในการตอบคำถามและการบริการลูกค้า รวมถึงการสั่งอาหารและบริการต่าง ๆ ผ่านแอปพลิเคชัน

2. ความยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม การดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน แขกจะคาดหวังว่าโรงแรมจะมีการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้พลังงานสะอาด การรีไซเคิลขยะ การลดการใช้พลาสติก และการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ยั่งยืนและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมรักษาสิ่งแวดล้อม แขกบางกลุ่มอาจต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่รักษาสิ่งแวดล้อม เช่น การปลูกต้นไม้ การทำความสะอาดชายหาด หรือการสนับสนุนโครงการชุมชน

3. ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย ความเป็นส่วนตัว การรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคลจะเป็นสิ่งสำคัญ แขกจะคาดหวังว่าโรงแรมจะมีมาตรการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่เข้มงวด และความปลอดภัยทางกายภาพ แขกจะคาดหวังว่าโรงแรมจะมีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวด เช่น ระบบกล้องวงจรปิด การเข้าถึงห้องพักด้วยการสแกนใบหน้าหรือการสแกนลายนิ้วมือ

4. ประสบการณ์ที่เป็นส่วนบุคคล การปรับแต่งบริการ แขกจะคาดหวังว่าโรงแรมจะสามารถปรับแต่งบริการให้ตรงกับความต้องการและความชอบของแต่ละคน เช่น การเตรียมเมนูอาหารที่ตรงกับข้อจำกัดทางอาหาร การแนะนำกิจกรรมที่ตรงกับความสนใจ หรือการจัดเตรียมห้องพักให้เหมาะสมกับความต้องการพิเศษ และการตอบสนองที่รวดเร็ว แขกจะคาดหวังว่าการตอบสนองต่อคำร้องขอและข้อเสนอแนะจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

5. การผสมผสานการทำงานและการพักผ่อน (Workation) พื้นที่ทำงานที่เหมาะสม เนื่องจากการทำงานจากระยะไกลกลายเป็นเรื่องธรรมดามากขึ้น แขกจะคาดหวังว่าโรงแรมจะมีพื้นที่ทำงานที่เหมาะสมและเงียบสงบ รวมถึงการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการประชุมออนไลน์ และการจัดโปรแกรมสำหรับ Workation โรงแรมอาจต้องพัฒนาโปรแกรมที่ผสมผสานการทำงานและการพักผ่อน เช่น แพ็คเกจที่รวมที่พักและการใช้บริการพื้นที่ทำงานร่วมกัน (Co-Working Space)

5. ความท้าทายในอุตสาหกรรมโรงแรม

อุตสาหกรรมโรงแรมเผชิญกับความท้าทายในปี 2030 รวมถึงผลกระทบของเหตุการณ์ระดับโลก เช่น การระบาดใหญ่และการชะลอตัวของเศรษฐกิจ รวมถึงการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงขึ้น ความท้าทายทางเศรษฐกิจอุตสาหกรรมโรงแรมมีความอ่อนไหวอย่างมากต่อความผันผวนทางเศรษฐกิจ และความท้าทายทางเศรษฐกิจก็มีความสำคัญท่ามกลางความกังวล เช่น ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ภาวะเศรษฐกิจถดถอยและวิกฤตการณ์ทางการเงินอาจทำให้การเดินทางลดลง ส่งผลให้อัตราการเข้าพักและรายได้ลดลง (Kim & Vogt, 2015) และแรงกดดันด้านราคา การแข่งขันด้านราคาที่เพิ่มขึ้นจากตัวแทนการท่องเที่ยวออนไลน์ (OTA) และที่พักทางเลือก (Choi & Kim, 2021)



ภาพที่ 2 ความท้าทายในอุตสาหกรรมโรงแรม
ที่มา: อนิรุทธิ์ เจริญสุข

ความท้าทายทางเทคโนโลยี ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่รวดเร็วทำให้เกิดทั้งโอกาสและความท้าทายสำหรับอุตสาหกรรมโรงแรม เช่น ความปลอดภัยทางไซเบอร์ การดูแลความปลอดภัยของข้อมูลแขกและการดำเนินงานโรงแรมในยุคดิจิทัลเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง (Pizam & Mansfeld, 2012) และเทคโนโลยีสำหรับผู้เข้าพัก การปรับตัวให้เข้ากับความคาดหวังของแขกที่เปลี่ยนไปเกี่ยวกับการเช็กอินแบบไร้การสัมผัส การเข้าห้องพักแบบไร้กุญแจ และบริการเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแบบดิจิทัล (O'Neill & Mattila, 2020)

ความท้าทายด้านแรงงานและทรัพยากรมนุษย์ อุตสาหกรรมโรงแรมมีการใช้แรงงานอย่างสูง ซึ่งก่อให้เกิดความท้าทายด้านทรัพยากรมนุษย์หลายประการ เช่น การขาดแคลนแรงงาน อุตสาหกรรมเผชิญกับความยากในการดึงดูดและรักษาพนักงานที่มีทักษะ (Chai & Lorenzo-Romero, 2012) และการฝึกอบรมและการพัฒนา พนักงานได้รับการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดีและสามารถปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่และความคาดหวังของแขกได้ (Kim & Vogt, 2015)

โดยสรุปความท้าทายที่อุตสาหกรรมโรงแรมต้องเผชิญนั้นมีความหลากหลาย เพื่อให้อยู่รอดในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันเช่นนี้ โรงแรมจะต้องนำแนวทางเชิงรุกมาใช้ โดยมุ่งเน้นไปที่กลยุทธ์ ได้แก่ การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม การลงทุนในเทคโนโลยีใหม่ ความปลอดภัยทางไซเบอร์ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและความคาดหวังของลูกค้า การแข่งขันที่เพิ่มขึ้น และการขาดแคลนแรงงาน การเผชิญหน้ากับความท้าทายดังกล่าวต้องการการวางแผนและการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าในอนาคต

6. บทสรุป

บทความทางวิชาการเรื่อง ทิศทางธุรกิจโรงแรมในปี 2030 เป็นการพยากรณ์ทิศทางของอุตสาหกรรมโรงแรมในอนาคต เพื่อให้ผู้ประกอบการโรงแรมนำไปปรับใช้ ต่อยอดธุรกิจ และเพิ่มผลกำไร ดังนี้

1. ความยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมของอุตสาหกรรมโรงแรม ความต้องการในด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจะเพิ่มขึ้น โรงแรมจะต้องปรับปรุงและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงลดการปล่อยคาร์บอนและขยะเพื่อเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม แนวทางที่โรงแรมนำไปปรับใช้ ได้แก่ การประหยัดพลังงาน ติดตั้งระบบไฟ LED ใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าประหยัดพลังงาน และติดตั้งระบบควบคุมการใช้พลังงานอัตโนมัติในห้องพัก การประหยัดน้ำ ใช้อุปกรณ์ที่ช่วยลดการใช้น้ำ เช่น ฝักบัวและก็อกน้ำประหยัดน้ำ การใช้ระบบรีไซเคิลน้ำ และการติดตั้งเครื่องซักผ้าประหยัดน้ำ การลดการใช้พลาสติก ลดการใช้พลาสติกแบบใช้ครั้งเดียว เช่น ขวดน้ำพลาสติก แก้วกาแฟพลาสติก และใช้วัสดุที่สามารถรีไซเคิลหรือย่อยสลายได้แทน จัดตั้งสถานีรีไซเคิลภายในโรงแรม ให้การศึกษาและสร้างความตระหนักในพนักงานและผู้เข้าพักเกี่ยวกับการรีไซเคิล ใช้ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่ไม่มีสารเคมีอันตรายและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เลือกซื้อวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิตที่มีนโยบายความยั่งยืนและจากท้องถิ่นเพื่อลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์

จากการขนส่ง ออกแบบอาคารให้มีการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การใช้แสงธรรมชาติ การระบายอากาศที่ดี และการปลูกพืชในพื้นที่รอบโรงแรม ใช้วัสดุก่อสร้างที่มีความทนทานและสามารถรีไซเคิลได้ เช่น ไม้ที่ได้รับการรับรองจากองค์กรด้านป่าไม้ และวัสดุที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมต่ำ จัดการฝึกอบรมและให้ความรู้กับพนักงานเกี่ยวกับการดำเนินการเพื่อความยั่งยืนและวิธีการปฏิบัติตามแนวทาง

2. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีของอุตสาหกรรมโรงแรม การใช้เทคโนโลยีในอนาคตจะช่วยให้โรงแรมเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น แนวทางการใช้เทคโนโลยีของโรงแรมที่มีบทบาทสำคัญ ได้แก่ ใช้ AI เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าและปรับแต่งประสบการณ์การเข้าพักให้เหมาะสมกับความต้องการและความชอบของแต่ละคน เช่น การแนะนำกิจกรรมหรือเมนูอาหารที่ตรงกับความสนใจ ใช้แชทบอทและระบบตอบรับอัตโนมัติในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นของลูกค้า เช่น การจองห้องพักหรือการขอข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม ติดตั้งอุปกรณ์ IoT ในห้องพักเพื่อควบคุมแสงสว่าง อุณหภูมิ และเครื่องใช้ไฟฟ้าอื่น ๆ ผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟน หรือการสั่งงานด้วยเสียง เช่น Amazon Alexa หรือ Google Assistant ใช้เซ็นเซอร์และระบบ IoT เพื่อตรวจสอบและควบคุมการใช้พลังงานในโรงแรมอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดค่าใช้จ่ายและรักษาสิ่งแวดล้อม ใช้ AR และ VR เพื่อให้ลูกค้าสามารถชมภาพสามมิติของห้องพัก สถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียง หรือการจัดงานภายในโรงแรมก่อนการจอง ใช้ VR ในการฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับการบริการและสถานการณ์จำลอง เพื่อเพิ่มทักษะและความชำนาญในสถานการณ์ต่าง ๆ พัฒนาระบบการจองที่ใช้งานง่ายและรวดเร็ว รวมถึงการจองผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือที่มีฟีเจอร์การจอง การชำระเงิน และการเช็คอินเช็คเอาท์อัตโนมัติ รองรับการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันมือถือและแพลตฟอร์มการชำระเงินดิจิทัลต่าง ๆ เช่น Apple Pay, Google Wallet หรือการชำระเงินด้วยสกุลเงินดิจิทัล (Cryptocurrency)

3. การเปลี่ยนแปลงความคาดหวังของแขก การเปลี่ยนแปลงความคาดหวังของแขกในโรงแรมในอนาคตมีแนวโน้มที่จะได้รับอิทธิพลจากเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงทางสังคม และความตระหนักเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ความคาดหวังของแขกและแนวทางที่โรงแรมนำไปปรับใช้ ได้แก่ แขกจะคาดหวังว่าห้องพักจะมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น Wi-Fi ความเร็วสูง สมาร์ททีวี และอุปกรณ์ IoT สำหรับควบคุมแสง อุณหภูมิ และอุปกรณ์ไฟฟ้าอื่น ๆ ผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟน ระบบเช็กอินและเช็กเอาท์อัตโนมัติ การใช้แชทบอทในการตอบคำถามและการบริการลูกค้า รวมถึงการสั่งอาหารและบริการต่าง ๆ ผ่านแอปพลิเคชัน แขกจะคาดหวังว่าโรงแรมจะมีการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้พลังงานสะอาด การรีไซเคิลขยะ การลดการใช้พลาสติก และการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ยั่งยืน แขกบางกลุ่มอาจต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่รักษาสิ่งแวดล้อม เช่น การปลูกต้นไม้ การทำความสะอาดชายหาด หรือการสนับสนุนโครงการชุมชน โรงแรมอาจต้องพัฒนาโปรแกรมที่ผสมผสานการทำงานและการพักผ่อน เช่น แพ็คเกจที่รวมที่พักและการใช้บริการพื้นที่ทำงานร่วมกัน (Co-Working Space) แขกจะคาดหวังว่าโรงแรมจะมีบริการที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม เช่น ครอบครัว นักท่องเที่ยวเดี่ยว และกลุ่มผู้สูงอายุ โดยมีบริการที่ตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละกลุ่ม

4. ความท้าทายในอุตสาหกรรมโรงแรม อุตสาหกรรมโรงแรมในอนาคตกำลังเผชิญกับความท้าทายหลายด้านที่ต้องการการปรับตัวและการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ ความท้าทายเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงทางสังคม และปัจจัยทางเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม แนวทางการรับมือกับอนาคตที่จะเกิดขึ้นอุตสาหกรรมโรงแรม ได้แก่ การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมโรงแรมจะต้องลงทุนในเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น AI, IoT และระบบอัตโนมัติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและประสบการณ์ของลูกค้า การอัพเกรดเทคโนโลยีต้องใช้ค่าใช้จ่ายสูงและต้องการการฝึกอบรมพนักงาน การป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเป็นความท้าทายที่สำคัญ ความปลอดภัยของข้อมูลและการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อรักษาความไว้วางใจจากลูกค้า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและความคาดหวังของลูกค้า ได้แก่ ลูกค้ามีความต้องการที่สูงขึ้นในเรื่องความยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม โรงแรมต้องปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ลูกค้ามีความคาดหวังในการได้รับการบริการที่ปรับแต่งได้ตามความต้องการส่วนบุคคล การใช้ข้อมูลลูกค้าในการปรับปรุงบริการเป็นสิ่งที่จำเป็นแต่ต้องระมัดระวังในเรื่องความเป็นส่วนตัว ในอนาคตการแข่งขันจากแพลตฟอร์มที่พักแบบแชร์ การเพิ่มขึ้นของ

แพลตฟอร์มเช่น Airbnb และ VRBO ทำให้การแข่งขันในอุตสาหกรรมที่พักมีความเข้มข้นมากขึ้น โรงแรมต้องพัฒนาความสามารถในการแข่งขันและสร้างความแตกต่างในการบริการ การเปลี่ยนแปลงทางตลาดและความต้องการของลูกค้าที่ไม่แน่นอน เช่น การเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมการท่องเที่ยวและการทำงานจากระยะไกล ทำให้โรงแรมต้องปรับตัวอย่างรวดเร็วและปัญหาการขาดแคลนแรงงาน อุตสาหกรรมโรงแรมประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงานที่มีคุณภาพ การดึงดูดและรักษาพนักงานที่มีความสามารถเป็นความท้าทายที่สำคัญ การเตรียมพนักงานให้มีทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็วต้องใช้การฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและการพัฒนาทักษะใหม่ ๆ

ข้อเสนอแนะ

ทิศทางของอุตสาหกรรมโรงแรมในปี 2030 จะถูกกำหนดโดยความสามารถในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง สร้างสรรค์ และตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของแขก ในขณะที่โรงแรมคาดการณ์และปรับตัวตามแนวโน้มที่เปลี่ยนแปลง ดังต่อไปนี้

1. พัฒนาโรงแรมให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติที่ยั่งยืนและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในอุตสาหกรรมโรงแรมในปี 2030 นำเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อมมาใช้ในการลดการใช้พลังงานและทรัพยากรธรรมชาติ เช่น การใช้ระบบอัตโนมัติในการควบคุมการใช้ไฟฟ้าและน้ำ การใช้ระบบอัตโนมัติในการควบคุมอุณหภูมิในห้องพักเพื่อประหยัดพลังงาน ลดการใช้พลาสติกและวัสดุที่มีผลต่อสิ่งแวดล้อมโดยการใช้วัสดุทดแทน ส่งเสริมการใช้พาหนะสาธารณะหรือการขนส่งที่มีผลต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การส่งเสริมการใช้รถไฟหรือการใช้บริการรถเมล์สาธารณะ สร้างระบบการใช้พลังงานทดแทน เช่น การใช้พลังงานแสงอาทิตย์เพื่อการผลิตไฟฟ้าหรือการใช้ระบบการทำความเย็นแบบอัดฉีดน้ำ ส่งเสริมการใช้สินค้าและบริการท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจในพื้นที่และลดการขนส่งสินค้าที่เกิดมลพิษ ฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติที่ยั่งยืนและการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างความตระหนักรู้และเพิ่มความเข้าใจในการปฏิบัติ และโรงแรมควรสร้างแผนการปรับปรุงที่ต่อเนื่องในด้านความยั่งยืนและการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อให้โรงแรมมีความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอนาคต

2. เทคโนโลยีและโรงแรมแห่งอนาคต ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่จะกำหนดรูปแบบธุรกิจโรงแรมในปี 2030 รวมถึงหุ่นยนต์อาจถูกนำเข้ามาใช้ในการช่วยทำงานที่ต้องการความแม่นยำและความเร็ว เช่น การทำความสะอาดห้องพัก ใช้เซนเซอร์และอุปกรณ์อัจฉริยะในการเชื่อมต่อและควบคุมสิ่งต่าง ๆ ในโรงแรม เช่น ระบบควบคุมอัตโนมัติสำหรับไฟสว่าง แอร์ และระบบความปลอดภัย ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการทำงานเชิงวิเคราะห์และการตัดสินใจ เช่น ระบบการจัดการการจองห้องพัก การจัดการการเช็คอิน และการให้คำแนะนำสำหรับลูกค้า ใช้เทคโนโลยี VR และ AR เพื่อสร้างประสบการณ์ในการจองห้องพักและการท่องเที่ยวที่มีความสมจริงมากขึ้น หรือใช้ในการฝึกอบรมพนักงาน ใช้เทคโนโลยี Blockchain เพื่อเพิ่มความปลอดภัยและความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ เช่น ใช้ในการจัดการการชำระเงิน การยืนยันตัวตนของลูกค้า หรือการจัดการข้อมูลส่วนตัว ออกแบบและใช้งานห้องพักที่มีเทคโนโลยีอัจฉริยะ เช่น ระบบควบคุมอัตโนมัติสำหรับแสง อุณหภูมิ และการเข้าถึงอุปกรณ์อื่น ๆ ในห้อง และใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการดำเนินการชำระเงิน เช่น การใช้ Cryptocurrency การใช้ระบบการชำระเงินแบบมือถือ หรือการใช้ระบบการชำระเงินออนไลน์ที่ปลอดภัย

3. ความท้าทายทางเศรษฐกิจที่อาจเกิดขึ้นที่อุตสาหกรรมโรงแรมจะเผชิญในปี 2030 ตลาดโรงแรมอาจเผชิญกับความผันผวนที่มากขึ้นในการควบคุมค่าใช้จ่ายและราคาห้องพัก ซึ่งอาจมีผลต่อกำไรของอุตสาหกรรมโรงแรม การเพิ่มมูลค่าและการปรับตัวของสถานที่พักทางเลือกอื่น ๆ เช่น บริการการเช่าอพาร์ตเมนต์ อาจทำให้โรงแรมต้องพิจารณาการให้บริการและความสะดวกสบายให้มากขึ้นเพื่อให้แขกมีเหตุผลที่จะเลือกพักที่โรงแรม รวมถึงการตกต่ำทางเศรษฐกิจและการแข่งขันด้านราคา

4. ศึกษาหลักปฏิบัติด้านความยั่งยืน สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับโรงแรมในปี 2030 วิเคราะห์ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมของการนำความคิดริเริ่มที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมาใช้ เช่น โรงแรมควรใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างระมัดระวังและมีประสิทธิภาพ ใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พัฒนานโยบายและกระบวนการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและสังคม พัฒนาแผนธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพ การลด

ความเสี่ยง และการเติบโตที่ยั่งยืน ฝึกอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มความเข้าใจและการกระทำต่อการปฏิบัติที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และการพัฒนาความสามารถในการแก้ไขปัญหาเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความยั่งยืนในอุตสาหกรรมโรงแรม และส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการสนับสนุนโครงการท้องถิ่น การให้การศึกษาและการพัฒนาในชุมชน และการสนับสนุนภารกิจการกุศล

5. ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างการนำเทคโนโลยีมาใช้และความพึงพอใจของแขกในโรงแรม เช่น สำรวจความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในโรงแรม สามารถทำได้โดยการสำรวจลูกค้าที่เข้าพักในโรงแรมหรือผ่านการสอบถามออนไลน์ ใช้เครื่องมือเชิงสำรวจเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของแขกต่อการใช้เทคโนโลยีในโรงแรม สามารถทำได้โดยการส่งแบบสำรวจหรือทำการสัมภาษณ์กับลูกค้าที่เข้าพัก วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีและความพึงพอใจของแขก การวิเคราะห์ข้อมูลอาจจะเน้นไปที่แนวโน้มที่ชัดเจนและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ นำข้อมูลที่ได้รับมาใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการนำเทคโนโลยีมาใช้และความพึงพอใจของแขก หากพบว่ามีความผันผวนหรือปัญหาบางประการ ก็ควรปรับปรุงแผนการใช้เทคโนโลยีหรือการบริการเพื่อปรับปรุงความพึงพอใจของแขก ติดตามและวัดผลการปรับปรุงที่ทำตามข้อมูลที่ได้รับเพื่อให้แน่ใจว่ามีความพึงพอใจที่ดีขึ้นหรือไม่ การประเมินผลเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดแผนการปรับปรุงต่อไป

6. การจัดหาพนักงานและทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโรงแรมในปี 2030 โรงแรมอาจพบว่ามีขาดแคลนแรงงานในตำแหน่งที่ต้องการความสามารถพิเศษหรือทักษะเฉพาะ เช่น บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญในเทคโนโลยีสารสนเทศการตลาด หรือการบริหารจัดการ โรงแรมที่มีชื่อเสียงและทรัพยากรที่ดีสามารถดึงดูดแรงงานที่มีความสามารถมาทำงานได้ การสร้างและรักษาบรรยากาศที่ดีในที่ทำงานและโอกาสพัฒนาอาชีพอาจเป็นวิธีในการดึงดูดผู้ทำงานที่มีความสามารถ พัฒนาทักษะใหม่ในพนักงานปัจจุบันและการฝึกอบรมพนักงานใหม่ในทักษะที่สอดคล้องกับเทคโนโลยีและแนวโน้มใหม่ ๆ เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้โรงแรมมีความยืดหยุ่นในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เช่น ระบบการจัดการความเสี่ยงแรงงาน ระบบการวางตำแหน่งงานอัตโนมัติ หรือการใช้ AI ในการคัดเลือกพนักงาน และสร้างพันธมิตรกับสถาบันการศึกษาเพื่อสนับสนุนการฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะของนักศึกษาหรือบุคคลที่มีความสนใจในอุตสาหกรรมโรงแรม

7. เอกสารอ้างอิง

Ariffin, A. A. M., & Maghzi, A. (2012). An overview of the potential benefits of green information technology and systems in the hospitality industry. **Procedia Technology, 1**, 160-163.

Brammer, J., & Pavelin, S. (2008). Factors influencing the quality of corporate environmental disclosure. **Business Strategy and the Environment, 17**(2), 120-136.

Brammer, J., & Walker, H. (2011). Sustainable procurement in the public sector: An international comparative study. **International Journal of Operations & Production Management, 31**(4), 452-476.

Buhalis, D., & Sinarta, Y. (2019). Real-time co-creation and nowness in tourism: The smartphone as a networked camera in smart tourism experiences. **Tourism Management, 75**, 311-320.

Choi, M., & Kim, W. G. (2021). The impact of the Airbnb boom on hotels: A comparative analysis of price-performance trade-offs. **International Journal of Hospitality Management, 95**, 102926.

Chai, A., & Lorenzo-Romero, C. (2012). Competing successfully in the hotel industry: A case study of strategic human resource management. **International Journal of Hospitality Management, 31**(2), 473-482.

Euromonitor International. (2023). **Global Travel Trends: 2023**. London: Euromonitor International.

Gössling, S. (2021). **The Routledge Handbook of Tourism and Sustainability**. London: Routledge.

Ko, D. W., & Stewart, W. P. (2002). A structural equation model of residents' attitudes for tourism development. **Tourism Management, 23**(5), 521-530.

Kim, J. S., Lee, C. K., & Vogt, C. A. (2015). The influence of mega-events on host destination sustainability. **Sustainability, 7**(8), 11260-11274.

Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. M. (2020). Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19. **Journal of sustainable tourism, 29**(1), 1-20.

Huang, L., Banerjee, P., & Deshmukh, A. (2020). Research on information technology in the hospitality industry: A review and analysis. **International Journal of Contemporary Hospitality Management, 32**(1), 33-70.

Hall, C. M., & Williams, A. M. (2008). **Tourism and innovation**. Routledge.

Kim, J., & Ritchie, J. B. (2014). Cross-cultural traveler behavior: A preliminary study. **Tourism Management, 40**, 45-56.

Kim, J. S., Lee, C. K., & Vogt, C. A. (2015). The influence of mega-events on host destination sustainability. **Sustainability, 7**(8), 11260-11274.

O'Neill, J. W., & Mattila, A. S. (2020). Hotel guest service robots: Will the promise ever be realized? **International Journal of Hospitality Management, 91**, 102591.

Pizam, A., & Mansfeld, Y. (2012). Consumer perceptions of hotel safety. **International Journal of Hospitality Management, 31**(1), 99-110.

Rittichainuwat, B. N. (2019). **Tourism crises and disaster recovery in Southeast Asia: Impacts, responses, and opportunities**. In Tourism in Southeast Asia (pp. 61-74). Routledge.

Sigala, M. (2017). The impact of web 2.0 on the future of the tourism and hospitality industries Tourism. **Management, 29**(3), 461-471.

Sigala, M. (2018). Customer engagement: A key differentiator for customer experience management. **Journal of Service Management, 29**(4), 484-508.

Srinual, N., & Scaglione, M. (2018). A comparative analysis of hotel prices in Thailand. **Journal of Travel & Tourism Marketing, 35**(9), 1114-1124.

Smith, A. (2021). **Tourism: Principles and Practice**. London: Routledge.

World Tourism Organization. (2023). **Tourism Highlights 2023**. Madrid: World Tourism Organization.

World Travel & Tourism Council. (2022). **Economic Impact Report 2022**. London: World Travel & Tourism Council.