



การรองรับความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุสำหรับโรงแรมขนาดเล็ก ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

Accommodating the Risks of Elderly Tourists

For small hotels in Mueang Tak District, Tak Province

ศิริศักดิ์ ศักดิ์ศิริคุณ*, กรณ์นันทรัตน์ คะวัติกุล**, พจันพิตตา ศรีสมพงษ์***, และวรัชต์ มัธยมบุรุษ****

Sirisak Saksirikhun, Krantharat Khawatkun, Phatpitta Sreesoompong

and Warach Madhyamapurush

*, **, ***, **** คณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

School of Business and Communication Arts, University of Phayao

Email: clikflip@gmail.com

Received October 1, 2024 Revise December 19, 2024 Accepted December 31, 2024

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการรองรับความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุสำหรับโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก โดยประยุกต์ใช้แนวคิด Importance-Performance Analysis หรือ IPA ในการประเมินระดับความสำคัญของความเสี่ยง โดยคำนึงถึงมุมมองของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็นสำคัญ และในขณะเดียวกันก็พิจารณาถึงการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตากด้วย โดยนำผลที่ได้จากการประเมินฯ มาร่างแนวทางในการรองรับความเสี่ยงนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม จากนั้นร่วมกันพิจารณาหาข้อสรุปข้อเสนอแนะ และระดมความคิดเห็น ผ่านการประชุมกลุ่มย่อยกับกลุ่มผู้ประกอบการโรงแรมโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

ผลการวิจัยเพื่อกำหนดแนวทางพัฒนารูปแบบการจัดการของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับความเสี่ยงนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านห้องพัก ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม และด้านการบริการ ข้อเสนอแนะผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็ก ควรมีอุปกรณ์ CPR เครื่องกระตุ้นหัวใจ (AED) ในกรณีที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเกิดอุบัติเหตุ หรือเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน มีมาตรการป้องกันโรคระบาด และภายในห้องพักควรมีเครื่องกรองอากาศ หรือเครื่องฟอกโอโซนฆ่าเชื้อ และเน้นในเรื่องความสะอาดของห้องพัก หากมีกระบวนการฆ่าเชื้อ เพื่อรับรองว่าไม่มีเชื้อโรคหรือสิ่งปนเปื้อนภายในห้องพักก่อนที่จะให้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเข้าพัก จะช่วยให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้รู้สึกปลอดภัย มีความมั่นใจและตัดสินใจเลือกใช้บริการ รวมถึง ป้ายสื่อความหมายต่าง ๆ อาจจะเปลี่ยนเป็นการใช้รูปภาพแทนตัวอักษร โดยใช้สีและขนาดที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน



คำสำคัญ: โรงแรมขนาดเล็ก, ความเสี่ยง, นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

Abstract

This research article aimed to develop a risk management model for elderly tourists for small hotels in Mueang Tak District, Tak Province by applying the concept of Importance-Performance Analysis (IPA) to assess the level of risk importance, taking into account the perspective of elderly tourists as the main factor and at the same time considering the risk management of small hotels in Mueang Tak District, Tak Province.

The research results to determine the guidelines for developing the management model of small hotels to support the risks of elderly tourists in Mueang Tak District, Tak Province consist of 4 aspects: building, room, environmental health, and service. Recommendations for small hotel operators include CPR equipment, AED in case elderly tourists have an accident or emergency, disease prevention measures, and air filters or ozone sprayers should be installed in the rooms to kill germs. The room should also be clean. If there is a disinfection process to ensure that there are no germs or contaminants in the room before elderly tourists stay, this will help this group of tourists feel safe, confident, and decide to use the service. In addition, various communication signs may be changed to use pictures instead of letters, using colors and sizes that are clearly visible.

Keywords: Small hotel, Risks, Elderly tourists

บทนำ

องค์การสหประชาชาติได้ประเมินสถานการณ์ว่าปี พ.ศ. 2544-2643 (2001-2100) เป็นศตวรรษแห่งผู้สูงอายุ หมายถึง การมีประชากรอายุ 60 ปี ขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรรวมทั่วโลก ส่งผลให้หลายประเทศมีนโยบายการป้องกันและส่งเสริมให้ผู้สูงอายุอยู่อย่างมีสุขภาวะและมีคุณภาพชีวิตที่ดี อย่างไรก็ตามโอกาสทางเศรษฐกิจที่เกิดจากการเจริญเติบโตของสัดส่วนประชากรวัยแรงงาน และฐานะของประชากรผู้สูงอายุ จึงเป็นตัวชี้วัดที่ดีต่อการบริโภคและการลงทุน หากผู้สูงอายุมีความมั่งคั่งและสามารถมีส่วนร่วมทางเศรษฐกิจได้เป็นอย่างดี ผลที่ได้จะส่งผลดีต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ ทำให้ผลิตภัณฑ์มวลรวมต่อบุคคลภายในประเทศสามารถเติบโตไปได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด (กรมอนามัย, 2559) โดยพบว่าทวีปที่มีจำนวนผู้สูงอายุมากที่สุดคือทวีปเอเชีย (Sombatpi boon, U., & Rabob C. (2020). และประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 โดยพบว่ามีประชากรผู้สูงอายุ ร้อยละ 10.4 ของประชากรทั้งประเทศ และในปี พ.ศ. 2565 ที่ผ่านมา ประเทศไทยได้เข้าสู่สังคมสูงอายุอย่างสมบูรณ์ กล่าวคือ สัดส่วนประชากรอายุ 60



ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมดในประเทศ และมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นทุกปี ซึ่งเป็นกลุ่มที่เริ่มเกษียณจากวัยทำงาน มีเงิน มีเวลามากขึ้น นิยมท่องเที่ยว โดยใช้ชีวิตบั้นปลายแสวงหากำไรชีวิตโดยการเดินทางไปท่องเที่ยว (กรวรรณ สังขกร และคณะ, 2558) อีกทั้งยังเป็นประชากรกลุ่มเฉพาะที่มีความเปราะบาง และมีความเสี่ยงสูง (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2562) และด้วยจำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี ส่งผลให้สถิติการเดินทางของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นทุกปีเช่นเดียวกัน ทำให้กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุกลายเป็นกลุ่มตลาดเป้าหมายที่หลายประเทศให้ความสนใจ เนื่องจากคนวัยนี้มีความพร้อมในการจ่าย และเต็มใจใช้จ่ายสูงกว่ากลุ่มนักท่องเที่ยววัยอื่น ๆ (Chulalongkorn University Intellectual Property Institute, 2017)

ธุรกิจที่พักหรือโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีการผันแปรตามการเติบโตของภาคท่องเที่ยว ทั้งยังเป็นการนำเสนอเอกลักษณ์เฉพาะพื้นที่ได้เป็นอย่างดี ส่วนใหญ่โรงแรมที่เน้นการตกแต่งเป็นเอกลักษณ์จะเป็นโรงแรมขนาดเล็กมีลักษณะของห้องพักเป็นแบบธรรมดา มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความจำเป็นพื้นฐาน เช่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ ห้องพักร่วมตัว มีอัตราค่าบริการที่ถูก โรงแรมขนาดเล็กจึงมีการเติบโต เนื่องจากใช้เงินลงทุนไม่สูงนัก และสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ง่าย ส่งผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในแต่ละจังหวัดต้องหาแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่ต้องเผชิญกับการแข่งขันทางธุรกิจมากขึ้น รวมถึงการปรับตัวรับความเสี่ยงต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น(วนิดา รักความสุข. (2562)

จังหวัดตาก เป็นจังหวัดที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ภาคเหนือตอนล่าง มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงาม และมีชื่อเสียง รวมถึงแหล่งท่องเที่ยวประวัติศาสตร์น่าสนใจอยู่มากมายหลายแห่ง ได้แก่ น้ำตกทีลอซู เขื่อนภูมิพล อุทยานแห่งชาติตากสินมหาราช อุทยานแห่งชาติดอยสอยมาลัย-แม่กลายเป็นหิน วัดพระบรมธาตุประดิษฐานพระธาตุประจำปีเกิดของปีมะเมีย ศาลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช และสะพานแขวนสมโภชกรุงรัตนโกสินทร์ 200 ปี และจากสถิตินักท่องเที่ยว ในปี พ.ศ. 2565 พบว่า มีนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 1,662,648 คน และสามารถสร้างรายได้เข้าจังหวัด มากถึง 4,821.24 ล้านบาท (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2566) อย่างไรก็ตาม การเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงดังที่กล่าวมาข้างต้นนั้น มีพื้นที่ตั้งอยู่ห่างไกลกันพอสมควร และอาจต้องใช้เวลาในการเดินทางหลายวัน หรือเป็นการท่องเที่ยวแบบไม่เร่งรีบ ซึ่งเหมาะกับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีเวลาว่างในการเดินทางท่องเที่ยวยาวนานหลายวัน นั่นก็คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป และด้วยขนาดของพื้นที่มากเป็นอันดับ 4 ของประเทศ ประกอบกับมีถนนพหลโยธิน (ทางหลวงหมายเลข 1) ตัดผ่านกลางตัวเมืองตาก ซึ่งเป็นเส้นทางหลักที่ใช้เดินทางไปภาคเหนือของประเทศ ส่งผลให้มีที่พักแรมรองรับสำหรับผู้เดินทางผ่านถนนเส้นนี้เกิดขึ้นจำนวนมาก และจากการสืบค้นข้อมูลในเว็บไซต์ที่ให้บริการจองที่พักแรม และการลงพื้นที่สำรวจด้วยตัวเอง (ข้อมูล ณ วันที่ 9 ธันวาคม 2565) พบว่า ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก มีที่พักมากถึง 39 แห่ง ที่เปิดให้บริการที่พักแรมให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งหลังจากเกิดวิกฤติโรคระบาด ส่งผลให้ที่พักแรมจำนวนหนึ่งต้องปิดกิจการลง โดยเฉพาะโรงแรมขนาดเล็กที่มีจำนวนห้องพักไม่เกิน 30 ห้อง คงเหลือเพียง 28 แห่ง ที่เปิดให้บริการ ด้วยเหตุนี้โรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่ดังกล่าวต้องปรับตัวให้สามารถดำเนินกิจการอยู่ได้ ตามโครงสร้างประชากรส่วนใหญ่ที่เป็นผู้สูงอายุ ดังนั้น



การศึกษาเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในประเด็นการรับรู้ความเสี่ยงในการเข้าพักโรงแรมขนาดเล็กที่เข้าถึงง่าย และมีให้บริการอยู่มากมาย จะช่วยป้องกันหรือการจัดการกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้กับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในระหว่างการเข้าพัก และเป็นแนวทางหนึ่งที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ด้วยเหตุผลข้างต้น ผู้ประกอบการควรปรับตัวอย่างไรให้มีความพร้อมในการรองรับตลาดกลุ่มนี้ และต้องคำนึงถึงประเด็นใดบ้างในการจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นให้อันตรายต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้ตลอดเวลา หรือผู้ประกอบการที่ต้องการปรับปรุงห้องพักให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว และจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความเสี่ยงในโรงแรม ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาในโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ สำหรับการศึกษาการจัดการความเสี่ยงในโรงแรมขนาดเล็กนั้นยังไม่ค่อยมีผู้ที่สนใจทำการศึกษา ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกทำการวิจัยการพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็ก เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ซึ่งผลของการศึกษารั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการต่อยอดความรู้ในเชิงวิชาการ ในมิติของการจัดการความเสี่ยงในการเข้าพักโรงแรมขนาดเล็กของผู้สูงอายุ และยังสามารถนำผลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนพัฒนาเสริมสร้างศักยภาพสถานประกอบการและบุคลากรให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน และมีความปลอดภัย ตลอดจนเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อพัฒนารูปแบบการรองรับความเสี่ยงนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ สำหรับโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษารั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก จำนวน 28 แห่ง ผู้วิจัยทำการคัดเลือกโรงแรมขนาดเล็กทั้งหมด โดยกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลหลักคือ เป็นเจ้าของธุรกิจ หรือเป็นตัวแทนของผู้ประกอบการที่มีอำนาจในการตัดสินใจและมีประสบการณ์การบริหารจัดการโรงแรม อย่างน้อย 5 ปี จำนวนทั้งสิ้น 28 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) การประเมินระดับความสำคัญของความเสี่ยง โดยนำแนวคิด Importance-Performance Analysis หรือ IPA (Martilla, J.A. and James, J.C. (1977) มาประยุกต์ใช้เพื่อประเมินระดับความสำคัญของความเสี่ยง โดยคำนึงถึงมุมมองของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็นสำคัญ และในขณะเดียวกันก็พิจารณาถึงการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็ก ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตากด้วย โดยใช้กราฟแบ่งออกเป็นแกนตั้งและแกนนอนตัดกัน โดยแกนตั้ง (แกน Y) จะบอกถึงระดับการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ส่วนแกนนอน (แกน Y) จะบอกถึงร้อยละจำนวนโรงแรมขนาดเล็กที่มีการจัดการความเสี่ยง หากผลลัพธ์ที่ได้ตกอยู่ในช่องใด ๆ สามารถอธิบายความหมายได้ 4 ลักษณะ ดังในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 การประเมินระดับความสำคัญของความเสี่ยงในการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

ที่มา: Martilla, J.A. and James, J.C. (1977)

A = ต้องมีการจัดการความเสี่ยง (Concentrate Here) หมายถึง ปัจจัยความเสี่ยงที่มีความสำคัญต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ ผู้ประกอบการ ควรมีการจัดการกับความเสี่ยงเหล่านั้น โดยเลือกลงทุน ปรับปรุง เพื่อลดความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

B = พึงพอใจในการจัดการความเสี่ยง (Keep up the good Work) หมายถึง ผู้ประกอบการมีการจัดการความเสี่ยงที่สามารถตอบสนองได้เป็นอย่างดี ในปัจจัยความเสี่ยงที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุให้ความสำคัญมาก ผู้ประกอบการสามารถรักษามาตรฐานโดยการตรวจสอบบำรุงอยู่เสมอ แล้วเลือกลงทุนในปัจจัยเสี่ยงอื่นๆ แทน

C = ความเสี่ยงต่ำและมีความสำคัญน้อย (Low Priority) หมายถึง ปัจจัยความเสี่ยงที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุให้ความสำคัญน้อย ผู้ประกอบการสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อน หรือให้ปรับปรุงในส่วนปัจจัยความเสี่ยงอื่น ๆ แทน

D = มีการจัดการความเสี่ยงที่ดี แต่มีความสำคัญน้อย (Possible Over skill) หมายถึง ผู้ประกอบการมีการจัดการความเสี่ยงมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น ในปัจจัยความเสี่ยงที่มีความสำคัญน้อยต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ผู้ประกอบการสามารถรักษามาตรฐานโดยการตรวจสอบบำรุงอยู่เสมอ

2) การจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อพิจารณาหาข้อสรุป ข้อเสนอแนะ และระดมความคิดเห็น เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับ



นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก โดยมีประเด็นความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านห้องพัก ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม และด้านการบริการ ซึ่งผ่านแบบทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

นำผลที่ได้จากการประเมินระดับความสำคัญของความเสี่ยง มาร่างแนวทางการจัดการของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับความเสี่ยงนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก จากนั้นผู้วิจัยทำการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) กับกลุ่มผู้ประกอบการโรงแรมโรงแรมขนาดเล็ก ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก เพื่อร่วมกันพิจารณาหาข้อสรุป ข้อเสนอแนะ และระดมความคิดเห็นเพื่อกำหนดแนวทางพัฒนารูปแบบการจัดการของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับความเสี่ยงนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม

ตอนที่ 2 วัตถุประสงค์ และเนื้อหาเสนอในการประชุมกลุ่ม

ตอนที่ 3 ผลการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อกำหนดแนวทางพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

ตอนที่ 4 ข้อมูลข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากผู้เข้าร่วมการประชุมกลุ่ม

ผลการวิจัย

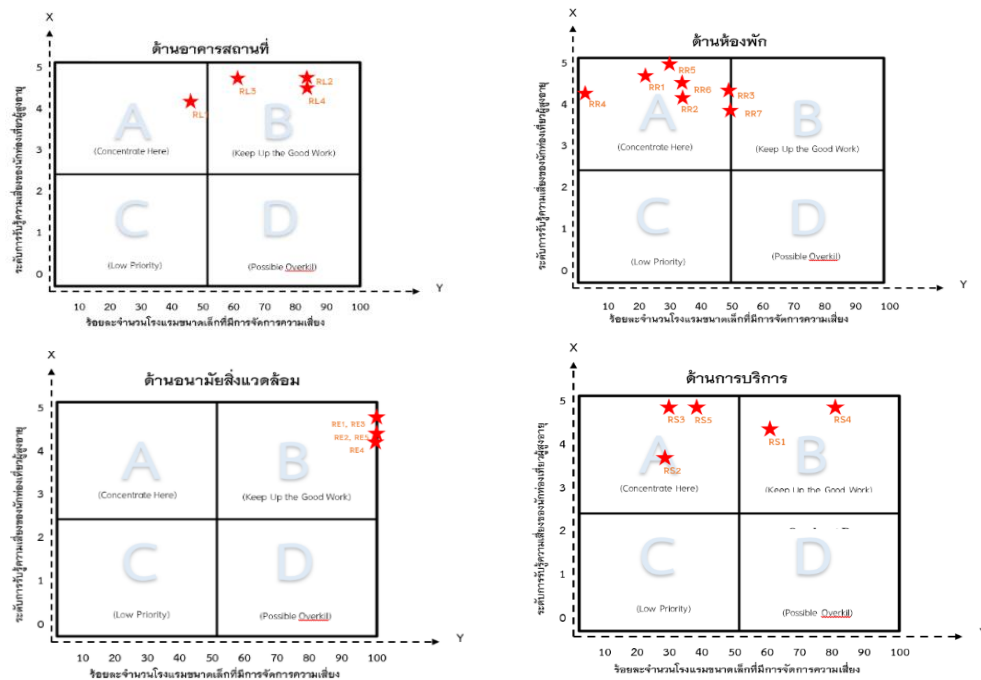
การพัฒนารูปแบบการรองรับความเสี่ยงนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ สำหรับโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก พบว่าการสังเคราะห์ข้อมูลและนำมาจัดทำร่างแนวทางการจัดการความเสี่ยง เพื่อใช้เป็นประเด็นซักถามในการจัดประชุมกลุ่มย่อย ร่วมกับผู้ประกอบการในการหาข้อสรุป ข้อเสนอแนะ และระดมความคิดเห็นเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนารูปแบบการจัดการของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับความเสี่ยงนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก สามารถสรุปได้ ดังนี้

ในการดำเนินการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) มีผู้เข้าร่วมทั้งหมด 28 คน ประกอบด้วยผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์การบริหารจัดการโรงแรมโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักในการดำเนินการวิจัย ในการระดมความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

เนื้อหาเสนอ ร่างแนวทางการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับความเสี่ยงนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านอาคารสถานที่ 2) ด้านห้องพัก 3) ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม และ 4) ด้านการบริการ

ผลประชุมกลุ่มย่อยเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

ผลการศึกษาพบว่า วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ วิธีการลดความเสี่ยง ซึ่งมีรายละเอียดวิธีการจัดการความเสี่ยงในแต่ละด้าน ดังนี้



ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและร้อยละจำนวนโรงแรมขนาดเล็กที่มีการจัดการความเสี่ยง ด้านอาคารสถานที่ ด้านห้องพัก ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม และด้านการบริการ

1) **ด้านอาคารสถานที่** พบว่า ปัจจัยราวจับภายในทางเดินเข้าอาคาร วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง เป็นการปรับปรุงหรือจัดให้มีบริการ ดังนั้น ผู้ประกอบการควรเลือกลงทุนเพื่อลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ สำหรับวิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง โดยผู้ประกอบการควรจัดให้มีราวจับภายในทางเดินเข้าอาคาร การเพื่อลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ สำหรับปัจจัยวัสดุปูพื้นทางเดินเข้าอาคาร ปัจจัยการทำสัญลักษณ์ป้ายบอกชี้ทาง และปัจจัยพื้นผิวทางเดินเข้าอาคาร ไม่เรียบ ขรุขระ ในสามปัจจัยจะอยู่ในส่วนของ "พึงพอใจในการจัดการความเสี่ยง (Keep Up the Good Work)" แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของโรงแรมขนาดเล็กส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยความเสี่ยงเกี่ยวกับวัสดุปูพื้นทางเดินเข้าอาคาร การทำสัญลักษณ์ป้ายบอกชี้ทาง และพื้นผิวทางเดินเข้าอาคาร ดังนั้น ผู้ประกอบการสามารถมองข้ามในเรื่องนี้ได้และควรไปปรับปรุงในเรื่องอื่นๆ แทน สำหรับวิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง โดยผู้ประกอบการต้องคอยตรวจสอบบำรุงอยู่เสมอ เพื่อลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

2) **ด้านห้องพัก** พบว่า ปัจจัยความต่างระดับระหว่างพื้นห้องพักกับภายนอกหรือมีธรณีประตู วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง โดยผู้ประกอบการควรจัดให้มีสติ๊กเกอร์สีสะท้อนแสง หรือป้ายสื่อความหมาย ที่เป็นข้อความแจ้งเตือน เพื่อลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ปัจจัยราวจับบริเวณชักโครกและที่อาบน้ำภายในห้องน้ำ วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การ

ลดความเสี่ยง เป็นการปรับปรุงหรือควรถัดให้มีบริการ ดังนั้น ผู้ประกอบการ ควรเร่งลงทุนเพื่อปรับปรุง ทั้งนี้ ผู้ประกอบการ อาจจะเริ่มที่ 1-2 ห้องก่อน ปัจจัยสัญญาณเตือนภัยไฟไหม้ภายใน ผู้ประกอบการ อาจเลือกไม่ลงทุนเพิ่มในเรื่องนี้ แต่หากพิจารณาในภาพรวมควรลงทุนเพื่อรักษามาตรฐานที่ดีในภาพรวมไว้ ปัจจัยสัญญาณเตือนภัยไฟไหม้ภายในห้องพัก ผู้ประกอบการ อาจเลือกไม่ลงทุนเพิ่มในเรื่องนี้ แต่หากพิจารณาในภาพรวมควรลงทุนเพื่อรักษามาตรฐานที่ดีในภาพรวมไว้ ปัจจัยลักษณะโครงสร้างของเครื่องเรือนภายในห้องพัก ผู้ประกอบการ ควรเลือกลงทุนเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในภาพรวม ในขณะที่เดียวกันจะช่วยรักษามาตรฐานเฉพาะปัจจัยไปด้วย ทั้งนี้ ผู้ประกอบการ อาจจะเริ่มที่ 1-2 ห้องก่อน และปัจจัยพื้นผิวของวัสดุปูพื้นห้องน้ำ ผู้ประกอบการควรเลือกลงทุน โดยจัดให้มีแผ่นรองกันลื่นภายในห้องน้ำ

3) ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม พบว่า ทุกปัจจัยจะอยู่ในส่วนของ "พึงพอใจในการจัดการความเสี่ยง (Keep Up the Good Work)" แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของโรงแรมขนาดเล็กส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยความเสี่ยงด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม ดังนั้น ผู้ประกอบการ สามารถมองข้ามในเรื่องนี้ไปได้และควรไปปรับปรุงในเรื่องอื่น ๆ แทน สำหรับวิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง โดยผู้ประกอบการต้องคอยตรวจสอบบำรุงอยู่เสมอ เพื่อลดความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในประเด็นเกี่ยวกับ การป้องกันและกำจัดแมลงหรือสัตว์นำโรค ผู้ประกอบการต้องดูแลความสะอาดทั้งภายในและภายนอกห้องพัก รวมถึงพื้นที่ใกล้เคียงไม่ให้มีเศษขยะหรือเศษอาหารที่อาจก่อให้เกิดสัตว์นำโรค และควรมีกระบวนการฆ่าเชื้อโรคหรือสิ่งปนเปื้อนภายในห้องพัก ทั้งนี้ ผู้ประกอบการสามารถยกระดับมาตรการความสะอาดหรือความปลอดภัยด้านสุขอนามัย โดยยื่นขอตราสัญลักษณ์ SHA

4) ด้านการบริการ พบว่า ปัจจัยความรู้หรือทักษะการดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุของพนักงาน และจำนวนพนักงานที่ให้บริการ อยู่ในส่วนของ "พึงพอใจในการจัดการความเสี่ยง (Keep Up the Good Work)" วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง ดังนั้น ผู้ประกอบการควรถัดให้มีพนักงานเพียงพออยู่เสมอ เพื่อรักษามาตรฐานที่ดีไว้ ปัจจัยความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ของพนักงาน วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง เป็นการลดโอกาสของความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น โดยผู้ประกอบการควรถัดให้มีโบว์ชัวร์แหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่และพื้นที่ใกล้เคียงไว้ให้บริการ ปัจจัยความพร้อมในการทำงานของพนักงาน วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง โดยผู้ประกอบการอาจติดป้ายแสดงการปฏิบัติตนให้กับพนักงานทราบ หรืออาจจะมอบโบว์ชัวร์พิเศษ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้กับพนักงาน ปัจจัยการให้บริการการแจ้งเหตุหรือการเตือนภัย วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง เป็นการปรับปรุงหรือควรถัดให้มีบริการ ดังนั้น ผู้ประกอบการควรให้พนักงานมีความพร้อมในการทำงานอยู่เสมอ เพื่อรักษามาตรฐานที่ดี และเนื่องจากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุส่วนใหญ่เริ่มมีปัญหาในการได้ยินจากความเสี่ยงของร่างกาย จึงทำให้พนักงานที่ให้บริการจะต้องใช้เสียงดังในการสนทนาจึงอาจถูกมองว่าใช้กริยาวาจาไม่สุภาพ ดังนั้นผู้ประกอบการอาจติดป้ายแจ้งว่า “ขออนุญาตใช้เสียง” เพื่อให้แขกท่านอื่นที่เข้าพักทราบ

สรุป ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและร้อยละจำนวนโรงแรมขนาดเล็กที่มีการจัดการความเสี่ยง ด้านอาคารสถานที่ ด้านห้องพัก ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม และด้านการ

บริการ 1) ด้านอาคารสถานที่กล่าวคือปัจจัยราวจับภายในทางเดินเข้าอาคาร วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม 2) ด้านห้องพักกล่าวคือปัจจัยความต่างระดับระหว่างพื้นห้องพักกับภายนอกหรือมีธรณีประตู วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม 3) ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมกล่าวคือ ทุกปัจจัยจะอยู่ในส่วนของ "พึงพอใจในการจัดการความเสี่ยง (Keep Up the Good Work)" แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของโรงแรมขนาดเล็กส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยความเสี่ยงด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม 4) ด้านการบริการ กล่าวคือ ปัจจัยความรู้หรือทักษะการดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุของพนักงาน และจำนวนพนักงานที่ให้บริการ อยู่ในส่วนของ "พึงพอใจในการจัดการความเสี่ยง (Keep Up the Good Work)" วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง ดังนั้น ผู้ประกอบการควรจัดให้มีพนักงานเพียงพออยู่เสมอ เพื่อรักษามาตรฐานที่ดีไว้ ปัจจัยความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ของพนักงาน วิธีการจัดการความเสี่ยงที่

อภิปรายผล

รูปแบบการจัดการของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับความเสี่ยงนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1) ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ปัจจัยราวจับภายในทางเดินเข้าอาคาร วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง เป็นการปรับปรุงหรือจัดให้มีบริการ ดังนั้น ผู้ประกอบการควรเลือกลงทุนเพื่อลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ สำหรับวิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง โดยผู้ประกอบการควรจัดให้มีราวจับภายในทางเดินเข้าอาคาร การเพื่อลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ สำหรับปัจจัยวัสดุปูพื้นทางเดินเข้าอาคาร ปัจจัยการทำสัญลักษณ์ป้ายบอกชี้ทาง และปัจจัยพื้นผิวทางเดินเข้าอาคาร ไม่เรียบ ขรุขระ ทั้ง 3 ปัจจัยข้างต้น จะอยู่ในส่วนของ "พึงพอใจในการจัดการความเสี่ยง (Keep Up the Good Work)" แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของโรงแรมขนาดเล็กส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยความเสี่ยงเกี่ยวกับวัสดุปูพื้นทางเดินเข้าอาคาร การทำสัญลักษณ์ป้ายบอกชี้ทาง และพื้นผิวทางเดินเข้าอาคาร ดังนั้น ผู้ประกอบการสามารถมองข้ามในเรื่องนี้ไปได้และควรไปปรับปรุงในเรื่องอื่นๆ แทน สำหรับวิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง โดยผู้ประกอบการต้องคอยตรวจสอบบำรุงอยู่เสมอ เพื่อลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ยงยุทธ สุพจน์งามกุล (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ความสำคัญและผลปฏิบัติงาน (Importance–Performance Analysis) เพื่อประเมินปัจจัยที่มีผลต่อการอยู่อาศัยในอาคารชุดพักอาศัย (คอนโดมิเนียม) สำหรับผู้สูงอายุ ผลการวิจัยพบว่า การออกแบบและเลือกใช้วัสดุภายในห้องพักที่ช่วยให้เกิดความปลอดภัย ทางเดินที่ใช้เข้าอาคารมีความสะดวกและปลอดภัย และการจัดสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในบริเวณที่อยู่อาศัย รวมถึง การจัดให้มีแสงสว่างและสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณทางเข้าอาคารอย่างเหมาะสม เนื่องจากผู้สูงอายุเห็นว่าสิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับผู้สูงอายุ สอดคล้องกับรายงานวิจัยของ ภัทรพร ชัยพุทธรพันธ์ และราณี อิศัยกุล. (2557). ได้จำแนกกลุ่มรูปแบบการดำเนินชีวิตของนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวอาเซียนและชาวไทยที่มีการใช้จ่ายสูง ซึ่งหนึ่งในนั้นมียุคกลุ่มนักท่องเที่ยวสุขภาพและความปลอดภัย (Safe

Traveler) จะเห็นได้ว่าในกรณีนี้โรงแรมมีการปรับปรุงพัฒนาความปลอดภัยของอาคารสถานที่ที่จะช่วยให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มั่นใจและมีความต้องการเลือกใช้บริการโรงแรม

2) ด้านห้องพัก พบว่า ปัจจัยความต่างระดับระหว่างพื้นห้องพักกับภายนอกหรือมีธรณีประตู วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง โดยผู้ประกอบการควรจัดให้มีสติกเกอร์สีสะท้อนแสง หรือป้ายสื่อความหมาย ที่เป็นข้อความแจ้งเตือน เพื่อลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ ปัจจัยราวจับบริเวณชักโครกและที่อาบน้ำภายในห้องน้ำ วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง เป็นการปรับปรุงหรือควรจัดให้มีบริการ ดังนั้น ผู้ประกอบการ ควรเร่งลงทุนเพื่อปรับปรุง ทั้งนี้ ผู้ประกอบการ อาจจะเริ่มที่ 1-2 ห้องก่อน ปัจจัยสัญญาณเตือนภัยไฟไหม้ภายใน ผู้ประกอบการ อาจเลือกไม่ลงทุนเพิ่มในเรื่องนี้ แต่หากพิจารณาในภาพรวมควรลงทุนเพื่อรักษามาตรฐานที่ดีในภาพรวมไว้ ปัจจัยราวจับบริเวณชักโครกและที่อาบน้ำภายในห้องน้ำ วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง เป็นการปรับปรุงหรือควรจัดให้มีบริการ ดังนั้น ผู้ประกอบการ ควรเลือกลงทุนเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในภาพรวม ในขณะเดียวกันจะช่วยรักษามาตรฐานเฉพาะปัจจัยไปด้วย ทั้งนี้ ผู้ประกอบการ อาจจะเริ่มที่ 1-2 ห้องก่อน ปัจจัยสัญญาณเตือนภัยไฟไหม้ภายในห้องพัก ผู้ประกอบการ อาจเลือกไม่ลงทุนเพิ่มในเรื่องนี้ แต่หากพิจารณาในภาพรวมควรลงทุนเพื่อรักษามาตรฐานที่ดีในภาพรวมไว้ ปัจจัยลักษณะโครงสร้างของเครื่องเรือนภายในห้องพัก ผู้ประกอบการ ควรเลือกลงทุนเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในภาพรวม ในขณะเดียวกันจะช่วยรักษามาตรฐานเฉพาะปัจจัยไปด้วย ทั้งนี้ ผู้ประกอบการ อาจจะเริ่มที่ 1-2 ห้องก่อน และปัจจัยพื้นผิวของวัสดุปูพื้นห้องน้ำ ผู้ประกอบการควรเลือกลงทุน โดยจัดให้มีแผ่นรองกันลื่นภายในห้องน้ำ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ยงยุทธ สุพจน์งามกุล (2557) ผลการวิจัยพบว่าการใช้วัสดุที่ช่วยให้เกิดความปลอดภัยในห้องน้ำภายในห้องพัก เป็นสิ่งที่ผู้สูงอายุให้ความสำคัญ

3) ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม พบว่า ทุกปัจจัยจะอยู่ในส่วนของ "พึงพอใจในการจัดการความเสี่ยง (Keep Up the Good Work)" แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของโรงแรมขนาดเล็กส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยความเสี่ยงด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม ดังนั้น ผู้ประกอบการ สามารถมองข้ามในเรื่องนี้ไปได้และควรไปปรับปรุงในเรื่องอื่น ๆ แทน สำหรับวิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง โดยผู้ประกอบการต้องคอยตรวจสอบบำรุงอยู่เสมอ เพื่อลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในประเด็นเกี่ยวกับ การป้องกันและกำจัดแมลงหรือสัตว์นำโรค ผู้ประกอบการต้องดูแลความสะอาดทั้งภายในและภายนอกห้องพัก รวมถึงพื้นที่ใกล้เคียงไม่ให้มีเศษขยะหรือเศษอาหารที่อาจก่อให้เกิดสัตว์นำโรค และควรมีกระบวนการฆ่าเชื้อโรคหรือสิ่งปนเปื้อนภายในห้องพัก ทั้งนี้ ผู้ประกอบการสามารถยกระดับมาตรการความสะอาดหรือความปลอดภัยด้านสุขอนามัย โดยยื่นขอตราสัญลักษณ์ SHA ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อรรถพร กีก้างพลู และ กนกกานต์ แก้วนุช (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานแหล่งท่องเที่ยวชุมชนขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยเสนอแนะแนวทางการพัฒนาส่งเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานแหล่งท่องเที่ยวชุมชนขนอม ควรพัฒนาส่งเสริมทางด้านความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก ที่พัก และ แหล่งท่องเที่ยว เป็นลำดับแรก



4) ด้านการบริการ พบว่า ปัจจัยความรู้หรือทักษะการดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุของพนักงาน และจำนวนพนักงานที่ให้บริการ อยู่ในส่วนของ "พึงพอใจในการจัดการความเสี่ยง (Keep Up the Good Work)" วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง ดังนั้น ผู้ประกอบการควรจัดให้มีพนักงานเพียงพออยู่เสมอ เพื่อรักษามาตรฐานที่ดีนี้ไว้ ปัจจัยความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ของพนักงาน วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง เป็นการลดโอกาสของความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น โดยผู้ประกอบการควรจัดให้มีโบว์ชัวร์แหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่และพื้นที่ใกล้เคียงไว้ให้บริการ ปัจจัยความพร้อมในการทำงานของพนักงาน วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง โดยผู้ประกอบการอาจติดป้ายแสดงการปฏิบัติตนให้กับพนักงานทราบ หรืออาจจะมีโบว์ชัวร์พิเศษ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้กับพนักงาน ปัจจัยการให้บริการการแจ้งเหตุหรือการเตือนภัย วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง เป็นการปรับปรุงหรือจัดให้มีบริการ ดังนั้น ผู้ประกอบการควรให้พนักงานมีความพร้อมในการทำงานอยู่เสมอ เพื่อรักษามาตรฐานที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ยงยุทธ สุพจน์งามกุล (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ความสำคัญและผลปฏิบัติงาน (Importance–Performance Analysis) เพื่อประเมินปัจจัยที่มีผลต่อการอยู่อาศัยในอาคารชุดพักอาศัย (คอนโดมิเนียม) สำหรับผู้สูงอายุ ผลจากการวิเคราะห์ความสำคัญและผลปฏิบัติงานในภาพรวม พบว่า ควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงเป็นอันดับแรก ได้แก่ เรื่องคุณภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยผู้ประกอบการที่จะพัฒนาคอนโดมิเนียมสำหรับผู้สูงอายุควรมีการบริหารจัดการที่ดีในเรื่องการบริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ การเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ประจำให้สามารถช่วยเหลือผู้สูงอายุได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของอภิญา ชื่นข้า (2565) ที่พบว่านักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ จากผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบความต้องการผู้สูงอายุในด้านการบริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้าพักโรงแรมส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจกลับมาใช้บริการโรงแรมซ้ำ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กสามารถนำข้อมูลไปพัฒนาปรับปรุง เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นได้กับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และเป็นการเตรียมความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสม โดยอาจจะเริ่มลงทุนที่ 1-2 ห้อง ในช่วงแรก พร้อมประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวทราบ
2. ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็ก ควรมีอุปกรณ์ CPR เครื่องกระตุ้นหัวใจ (AED) ในกรณีที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเกิดอุบัติเหตุ หรือเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน มีมาตรการป้องกันโรคระบาด และภายในห้องพักควรมีเครื่องกรองอากาศ หรือเครื่องฟอกโอโซนฆ่าเชื้อ และเน้นในเรื่องความสะอาดของห้องพัก หากมีกระบวนการฆ่าเชื้อ เพื่อรับรองว่าไม่มีเชื้อโรคหรือสิ่งปนเปื้อนภายในห้องพักก่อนที่จะให้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ



เข้าพัก จะช่วยทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้รู้สึกปลอดภัย มีความมั่นใจและตัดสินใจเลือกใช้บริการ รวมถึง ป้ายสื่อความหมายต่าง ๆ อาจจะเปลี่ยนเป็นการใช้รูปภาพแทนตัวอักษร โดยใช้สีและขนาดที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน

3. ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็ก ควรมีพนักงานที่ให้บริการเพียงพอต่อปริมาณควรมีใจบริการ และควรมีทักษะพื้นฐานในการดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุ ดังนั้น พนักงานจึงควรมีทักษะในการดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุได้ ในกรณีฉุกเฉิน และพนักงานควรแต่งการสะอาด และสวมหน้ากากอนามัยทุกครั้งเมื่อสนทนา ทั้งนี้ ผู้ประกอบการโรงแรม สามารถยกระดับมาตรการความสะอาดหรือความปลอดภัยด้านสุขอนามัย ซึ่งจะได้รับตราสัญลักษณ์ SHA (Amazing Thailand Safety & Health Administration) ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยเครื่องหมาย SHA นั้น เป็นตราที่จะช่วยสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาการสื่อสารทางการตลาดในการสร้างการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการตลาด เพื่อดึงให้นักท่องเที่ยวพำนักร้างคืนในพื้นที่
2. ควรศึกษาความพึงพอใจในการบริการของพนักงานในด้านทักษะพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้สูงอายุ ในกรณีฉุกเฉิน
3. ผู้ประกอบการควรศึกษาเกี่ยวกับเพิ่มมาตรฐานความสะอาดหรือความปลอดภัยด้านสุขอนามัย รวมถึงการบริหารจัดการโรงแรมเล็กอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุกลับมาใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2566). **ปีท่องเที่ยวไทย 2566**. สืบค้นเมื่อ 3 ธันวาคม 2566, จาก [https://thai.tourismthailand.org/ Articles/ปีท่องเที่ยวไทย-2566](https://thai.tourismthailand.org/Articles/ปีท่องเที่ยวไทย-2566)
- กรวรรณ สังขกร และคณะ (2558). **การเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ**. งานวิจัยภายใต้แผนงานวิจัยการบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ. (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนงานวิจัย สกว.
- ภัทรพร ชัยพุทธนพันธ์ และราณี อธิชัยกุล. (2557). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมบูติกขนาดเล็ก ในเขตกรุงเทพมหานคร**. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ยงยุทธ สุพจน์งามกุล. (2557). **การวิเคราะห์ความสำคัญและผลปฏิบัติงาน (Importance–Performance Analysis) เพื่อประเมินปัจจัยที่มีผลต่อการอยู่อาศัยในอาคารชุดพักอาศัย (คอนโดมิเนียม) สำหรับผู้สูงอายุ**.



- วนิดา รักความสุข. (2562). **แนวทางการจัดการความเสี่ยงและการบริหารจัดการอย่างยั่งยืนของธุรกิจโฮสเทลในเขตจังหวัดชลบุรี**. ชลบุรี: วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2562). **สถานการณ์ของผู้สูงอายุ ในปี 2562**. ThaiHealth. สืบค้นเมื่อ 3 ธันวาคม 2566, จาก https://web.facebook.com/thaihealth/posts/1015637433433106/?_rdc=1&_rdr
- สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กรมอนามัย. (2559). **การเก็บรวบรวม และประมวลผลข้อมูล พร้อมทั้งจัดทำรายงาน รวมถึง กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินสภาพแวดล้อมในที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทย**. รายงานฉบับสมบูรณ์.
- อรรถพร กีก้างพลู และกนกกานต์ แก้วนุช. (2560). **แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานแหล่งท่องเที่ยวชุมชนชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช**. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 11(ฉบับพิเศษ), 139-157. <https://dtdc.ac.th/research/dtdcjournal11special/>
- อภิญา ชื่นข้า (2565). **ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่ใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร**. ปีที่ 25 ฉบับที่ 2 (2566): วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์.
- Chulalongkorn University Intellectual Property Institute. (2017). **Industry and technology trend analysis report: Tourism industry, good income and health tourism. Intellectual Property and Innovation Entrepreneur Development Project**. Bangkok: Author. (in Thai)
- Sombatpiboon, U., & Rabob C. (2020). Logistics management in health promotion tourism for elderly tourists in Samutprakarn Province. **Journal of Social Synergy**, 11(2), 25-36. (in Thai)
- Martilla, J.A. and James, J.C. (1977). Importance-Performance Analysis. **Journal of Marketing**, 41, 77-79.