



รายงานการวิจัย
เรื่อง

นวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น
Hotel service innovation to support elderly tourists
for staying at Khon Kaen province.

ชฎิล มาตรา

งานวิจัยนี้ ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา 2562

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความเมตตาช่วยเหลืออย่างดียิ่งของอาจารย์ ดร.โอชัญญา บัวธรรม อาจารย์ประจำคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้ทรงคุณวุฒิที่ปรึกษางานวิจัยที่ได้สละเวลาให้คำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงตลอดการดำเนินงานและการเขียนรายงานวิจัยนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ขอนแก่น ที่สนับสนุนทุนการวิจัย โดยได้รับความช่วยเหลือและเป็นพี่เลี้ยงอย่างดีจากสำนักวิจัยและขอขอบคุณคณาจารย์วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตขอนแก่น ทุก ๆ ท่าน ที่ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ของการทำงานวิจัยโดยตลอดมา

ขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและการให้การสัมภาษณ์ จนทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี และความดีอันเกิดจากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบแต่บิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

ผู้วิจัยมีความซาบซึ้งในความกรุณาอันดีจากทุกท่านที่ได้กล่าวมา และขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ชฎิล มาตรา

ผู้วิจัย

หัวข้อวิจัย : นวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัด
 ขอนแก่น
 ผู้วิจัย : นายชฎิล มาตรา
 หน่วยงาน : มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตขอนแก่น
 ปีที่พิมพ์ : พ.ศ. 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง นวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่นมีวัตถุประสงค์1)เพื่อศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น2)เพื่อวิเคราะห์การให้บริการของโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นที่มีต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่นและ3)เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนารูปแบบนวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานบริการโรงแรมซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 12 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นเครื่องมือในการดำเนินการ ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เดินทางมาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น ที่เป็นผู้สูงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปที่เดินทางมาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 360 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling Random) สำหรับข้อมูลที่รวบรวมได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติซึ่งประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ผลการวิจัยพบว่า 1.ความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นโดยภาพรวมความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นอยู่ในระดับ
 มาก ได้แก่ ด้านด้านที่พักและบริการ ($\bar{X} = 3.70$) ด้านพนักงานบริการมาก ($\bar{X} = 3.62$) และด้านราคาของห้องพัก/ที่พักตามลำดับ ($\bar{X} = 3.60$) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นปานกลางได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X}=3.43$) ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X}=3.39$) ด้านกระบวนการบริหาร ($\bar{X}=3.37$) และด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X}=3.34$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.49$)

2.การวิเคราะห์การให้บริการของโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นที่มีต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น ด้านการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว ด้านการรองรับด้านการท่องเที่ยวและด้านการบริหารจัดการภาพรวมระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X}=4.22$) ซึ่งเป็นที่พึงพอใจของนักท่องเที่ยว ทั้งนี้เพราะจังหวัดขอนแก่นมีทำเลที่ตั้งเหมาะสมซึ่งถือได้ว่าเป็นศูนย์กลางของภาคอีสานและมีแหล่งท่องเที่ยวหลากหลายแห่งการให้บริการของโรงแรมประทับใจผู้มาเยือนและพนักงานทุกคนคอยให้การบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดียิ่ง ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกอยากกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้ง

3.แนวทางการพัฒนารูปแบบนวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่นได้แก่การพัฒนานวัตกรรมบริการของโรงแรมที่ฝึกในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้สูงอายุ ควรเป็นนวัตกรรมที่ช่วยในการทำให้ผู้สูงอายุมีความสะดวกสบายและปลอดภัยตลอดการเข้าพักที่โรงแรม ทั้งพื้นที่ภายในบริเวณโรงแรมที่พัก พื้นที่ในห้องพัก และพื้นที่ในห้องน้ำจะต้องตอบสนองและเหมาะสมกับผู้สูงอายุ ตลอดจนการพัฒนานวัตกรรมบริการของโรงแรมที่ฝึกในด้านพื้นที่ใช้สอยของผู้สูงอายุ ควรเป็นนวัตกรรมที่ทำให้ผู้สูงอายุสามารถมีพื้นที่ทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้สูงอายุต้องการได้ โดยพื้นที่ทำกิจกรรมส่วนใหญ่ที่ผู้สูงอายุต้องการจะนอกเหนือจากพื้นที่การทำกิจกรรมที่โรงแรมเตรียมไว้ให้ผู้เข้าพักทั่วไป

คำสำคัญ : นวัตกรรมบริการ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โรงแรมในจังหวัดขอนแก่น

Research Title : Hotel service innovation to support elderly tourists for Staying at Khon Kaen Province.

Name of Researcher : Mr.Chadil Mattra

Name of Institution : Sripatum University,Khonkaen Campus

Year of Publication : B.E. 2565

ABSTRACT

Research issues “ Hotel service innovation to support elderly tourists for Staying at Khon Kaen Province”. Aims to 1) study hotel service needs of Thai elderly tourists staying at Khon Kaen province
2) analysis towards hotel using the service of Thai elderly tourists staying at Khon Kaen province and 3) suggest hotel service innovation to support elderly tourists for Staying at Khon Kaen Province.

This research is using mixed method with qualitative research and quantitative research. There collect data from twelve person in-depth Interview by purposive Sampling with qualitative Research and the questionnaire by using 360 cases with Thai elderly tourists staying at Khon Kaen province since age 60 years by Convenience Sampling . The statistics used in the research were percentage, frequency, mean, and standard deviation as well as content analysis.

The results showed that :

1) The hotel service needs of Thai elderly tourists staying at Khon Kaen province found that the most level of comment as : accommodation and services (\bar{X} =3.70), service staff (\bar{X} =3.62) and price (\bar{X} =3.60) respectively. The medium level are physical appearance (\bar{X} =3.43) , location and distribution channels (\bar{X} =3.39), administrative process (\bar{X} =3.37) and marketing promotion (\bar{X} =3.34). The total of this comment as medium level (\bar{X} =3.49).

2) The analysis towards hotel using the service of Thai elderly tourists staying at Khon Kaen province by tourism attraction, tourism support and management are the most level (\bar{X}

=4.22) which Khon Kaen province is suitable center of northeastern region and many tourist attraction. By the way, the hotel service Thai elderly tourists staying at Khon Kaen province attraction with many tourist will visiting again.

3) The suggestions hotel service innovation to support elderly tourists for staying at Khon Kaen Province to development of elderly facilities about comfortable and safety while staying at the hotel such as : area within the hotel, room space and toilet especially, activities area innovation is the different for others tourists

Keywords : Service innovation, elderly tourist , Hotel in Khon Kaen Province

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามการวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม	7
แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มผู้สูงอายุ	13
แนวคิดผู้สูงอายุ	17
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการด้านการท่องเที่ยว	21
สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ	
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการ	24
3 ระเบียบวิธีวิจัย	29
รูปแบบการวิจัย	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	31
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	32
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	36

สารบัญ (ต่อ)

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	40
การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยว	42
การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว	50
การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์	56
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	70
ความมุ่งหมายของการวิจัย	70
สรุปผลการวิจัย	70
อภิปรายผล	76
ข้อเสนอแนะ	82
บรรณานุกรม	84
ภาคผนวก	91
ภาคผนวก ก เครื่องมือการวิจัย	92
ประวัติย่อผู้วิจัย	103

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานบริการโรงแรม.....	30
2 แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ..... การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภูมิลำเนา	40
3 ตารางแสดงความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น โดยแยกเป็นรายด้านตามส่วนประสมทางการตลาด ด้านที่พักและบริการ	42
4 ตารางแสดงความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น โดยแยกเป็นรายด้านตามส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา	43
5 ตารางแสดงความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น โดยแยกเป็นรายด้านตามส่วนประสมทางการตลาด ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย	44
6 ตารางแสดงความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น โดยแยกเป็นรายด้านตามส่วนประสมทางการตลาด ด้านส่งเสริมการตลาด	45
7 ตารางแสดงความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น โดยแยกเป็นรายด้านตามส่วนประสมทางการตลาด ด้านพนักงานบริการ	46
8 ตารางแสดงความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น โดยแยกเป็นรายด้านตามส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการบริหาร	47
9 ตารางแสดงความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น โดยแยกเป็นรายด้านตามส่วนประสมทางการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
10	ตารางแสดงความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น ตามส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมด้านที่พักและบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานบริการ ด้านกระบวนการบริหาร และด้านลักษณะทางกายภาพ 49
11	ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมการบริการของโรงแรม 50 ด้านการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว
12	ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมการบริการของโรงแรม 52 ด้านการรองรับด้านการท่องเที่ยว
13	ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมการบริการของโรงแรม 53 ด้านการบริหารจัดการ
14	ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมการบริการของโรงแรม 54 เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น โดยรวม ด้านการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยวด้านการรองรับด้านการท่องเที่ยว และด้านการบริหารจัดการ

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการประเมินสถานการณ์ที่มีผลต่อการพัฒนาประเทศไทยในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) จะเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงสำคัญในระดับโลกสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและเชื่อมโยงกันใกล้ชิดกันมากขึ้น การแข่งขันด้านเศรษฐกิจจะเข้มข้นมากขึ้น สังคมโลกจะมีความเชื่อมโยงใกล้ชิดกันมากขึ้น เป็นสภาพไร้พรมแดน การพัฒนาเทคโนโลยีจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และจะกระทบชีวิตความเป็นอยู่ในสังคมและการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจอย่างมาก โดยในแผนฉบับนี้ได้เน้นนำหลัก “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” มาเป็นปรัชญานำทางในการพัฒนาประเทศต่อ เนื่องจากแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9-11 โดยได้จัดทำบนพื้นฐานของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) ซึ่งเป็นแผนแม่บทหลักของการพัฒนาประเทศ และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) (สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560)

ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวจากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในปีที่ พ.ศ. 2562 ถึง 195,891 ล้านบาท หรือร้อยละ 8.66 ของรายได้จากการท่องเที่ยวโดยนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติจำนวน 3,628,758 คน สร้างรายได้ 183,869 ล้านบาท และนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย จำนวน 4,810,464 คน สร้างรายได้ 12,022 ล้านบาท และได้คาดการณ์ว่า ในปี 2564 ประเทศไทย

จะมีนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุสูงถึง 6.2 ล้านคน (สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2563) ประเทศไทยจึงจำเป็นต้องเน้นการทำการตลาดเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวที่เป็นกระแสหลักของประเทศ ที่มีอิทธิพลในการเลือกจุดหมายปลายทางในการท่องเที่ยว มีศักยภาพในการจับจ่าย อาทิ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ (Medical Tourism) สปาการท่องเที่ยวเพื่ออายุวัฒนะ (Spa and Wellness Tourism) การท่องเที่ยวเพื่อคนพิการ (Disabled Tourism) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ (Senior Tourism) ซึ่งมีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นทุกปีในทุกประเทศ แต่ปัญหาในปัจจุบันที่ทุกประเทศต้องเร่งดำเนินการ ก็คือ การเร่งพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของประเทศเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุ (สมยศ วัฒนากมลชัย และเยาวลักษณ์

ยิ้มอ่อน, 2553)

การเพิ่มแรงจูงใจและกระตุ้นให้ผู้สูงอายุเดินทางมาท่องเที่ยวในไทยมากขึ้นจำเป็นต้องกำหนดแผนและนโยบายท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุให้ชัดเจนและควรทำอย่างต่อเนื่องพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานหรือสิ่งอำนวยความสะดวกรวมถึงบริการต่างๆให้มีความพร้อมที่จะรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ เช่น ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว การปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ การจัดโปรแกรมแบบ Slow Tourism ที่เป็นการท่องเที่ยวในลักษณะที่ไม่เร่งรีบ เรียบง่าย ใกล้ชิดธรรมชาติปลอดภัยไม่สร้างมลพิษเน้นอาหารสะอาดเพื่อสุขภาพการเตรียมความพร้อมบริการด้านความปลอดภัยจัดให้มีเจ้าหน้าที่นำเที่ยวที่มีความรู้ด้านการปฐมพยาบาลจัดเตรียมพาหนะเดินทางที่เน้นการขึ้นลงสะดวก (พื้นไม่สูง ประตูกว้าง เป็นต้น) ตลอดจนเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น บริการรับส่งจากสนามบิน การดูแลยกกระเป๋า รวมถึงบริการตรวจร่างกายในโรงพยาบาล เป็นต้น เพื่อสร้างหลักประกันด้านความปลอดภัยเพิ่มความเชื่อมั่นและสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้

นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ทางการท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนฟื้นฟูร่างกายและจิตใจนิยมท่องเที่ยวในประเทศ ใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยว 1-3วันนิยมการท่องเที่ยวในช่วงเทศกาลประเพณี โดยไม่จำกัดว่าจะอยู่ในช่วงฤดูกาลไหนของประเทศ โดยมักเดินทางท่องเที่ยวกับบุตรหลาน ญาติพี่น้อง หรือคนในครอบครัว นิยมกิจกรรมที่ได้ชมธรรมชาติ ทัศนียภาพงดงาม เช่น ป่าไม้ ภูเขา น้ำตก น้ำพุ ทะเล ซึ่งการท่องเที่ยวจะมี บุตรหลาน ญาติ และคนในครอบครัวเป็นคนหาข้อมูลและจัดการวางแผนการท่องเที่ยว ในส่วนของอาหารนั้นขึ้นชอบอาหารเพื่อสุขภาพ เน้นการท่องเที่ยวที่มีเวลาพักผ่อนไม่เหน็ดเหนื่อยเกินไป พาหนะเดินทางที่ขึ้นลงสะดวก พื้นไม่สูง ประตูมีขนาดกว้าง ที่พักมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ออกแบบสำหรับผู้สูงอายุ มีลิฟต์ หรืออยู่ชั้นล่าง มีทางลาด มีเจ้าหน้าที่นำเที่ยวที่มีความรู้ให้ข้อมูลสำคัญของแต่ละสถานที่ท่องเที่ยวได้อย่างละเอียด และควรมีความสามารถด้านการปฐมพยาบาล

นวัตกรรมบริการคือการสร้างความคิดสร้างสรรค์ในการกระบวนการผลิตสินค้าและบริการให้มีความทันสมัยหรือการสร้างความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้นซึ่งการสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าด้วยนวัตกรรมจะเป็นการสร้างมูลค่าให้แก่ธุรกิจเพิ่มมากยิ่งขึ้น (Choosri,A.,2014)กล่าวคือการประยุกต์นวัตกรรมบริการเข้ากับธุรกิจโรงแรมเป็นการสร้างสรรค์กระบวนการในงานบริการของโรงแรมให้มีความทันสมัยหรือการสร้างสรรค์ความหลากหลายและความสะดวกสบายให้เกิดขึ้นผ่านงานบริการซึ่งจะมีเทคโนโลยีหรือเปลี่ยนแปลงขั้นตอนกระบวนการดำเนินการให้บริการของทางโรงแรมใหม่ให้มีมูลค่าสูงมากยิ่งขึ้นและศักยภาพโรงแรมในแง่ของคุณภาพการบริการเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีทำให้สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งสถานการณ์ปัจจุบันตลาดโรงแรมอยู่ในช่วงการแข่งขันที่สูงโรงแรมจำนวน

มากมีมาตรฐานการบริการที่ดีและธุรกิจบริการในประเทศไทยมีชื่อเสียงที่ดีแก่ลูกค้าทั้งไทยและต่างชาติ แต่ในแง่ของรายละเอียดการให้บริการเชิงลึก การสร้างการจดจำในคุณค่าที่โรงแรมนำเสนอในงานบริการแก่ลูกค้า โรงแรมที่มีการปรับตัวด้วยการนำนวัตกรรมมาใช้จะสามารถสร้างมูลค่าที่เป็นที่จดจำได้มากยิ่งขึ้น

ด้านที่พักและโรงแรม จังหวัดขอนแก่นมีศักยภาพด้านการให้บริการโรงแรมเป็นอันดับต้นๆ ของประเทศ โดยมีจำนวนโรงแรมที่สามารถรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวในประเทศปริมาณมาก รวมไปถึงเป็นสถานที่ในการจัดประชุมสัมมนาได้อย่างมีมาตรฐานและครบครันตั้งอยู่ใจกลางเมืองและ

ใกล้กับสนามบินสถานีขนส่งและห้างสรรพสินค้านักท่องเที่ยวสามารถเดินทางเข้าถึงโรงแรมและสามารถเดินทางไปยังสถานที่สำคัญต่าง ๆ ในตัวเมืองจังหวัดขอนแก่นได้อย่างสะดวกสบาย

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเทวีวรรณปทุมพร(2549)ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยความสำเร็จของอุตสาหกรรม การประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลและการแสดงสินค้า/นิทรรศการนานาชาติ(MICE) ในจังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า จังหวัดขอนแก่นมีที่ตั้งอยู่กึ่งกลางของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้เกิดความได้เปรียบในการเชื่อมโยงระหว่างจังหวัดต่างสามารถเป็นเส้นทางหลักในการเชื่อมโยงกับประเทศลุ่มน้ำโขง และมีความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานในการเดินทางสะดวกทั้งทางรถยนต์ รถไฟ และเครื่องบินแต่อย่างไรก็ตามพบปัญหาและอุปสรรคด้านการส่งเสริมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับด้านที่พักและโรงแรมของจังหวัดขอนแก่นพบว่าควรพัฒนาปรับปรุงภูมิทัศน์ ลานจอดรถ ป้ายสื่อความหมาย ทางลาด บันไดเลื่อน ศูนย์ข้อมูลท่องเที่ยว ห้องน้ำรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการให้ได้มาตรฐานตามหลักสากล โดยนำนวัตกรรมบริการรูปแบบใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

จากสถานการณ์ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะดำเนินการวิจัย เรื่อง นวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น โดยการศึกษาพฤติกรรมความต้องการทางการบริการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุทั้งก่อนรับบริการ ระหว่างบริการ และหลังรับบริการ ประเมินความต้องการและความพึงพอใจของผู้สูงอายุ เพื่อเพิ่มแรงจูงใจและกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเดินทางมาท่องเที่ยวและพักแรมโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น เพื่อเป็นการรองรับการขยายตัวทางการท่องเที่ยวจังหวัดขอนแก่นในอนาคต ทั้งนี้หน่วยงานภาครัฐภาคเอกชนสถานประกอบการธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดขอนแก่นสามารถนำเป็นแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมบริการสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดขอนแก่น ได้อีกทางหนึ่ง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อวิเคราะห์การให้บริการของโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นที่มีต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนารูปแบบนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น

คำถามการวิจัย

1. ความต้องการความคิดเห็นและทัศนคติของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยเป็นไปอย่างไรหลังจากที่ได้รับการบริการจากทางโรงแรม
2. ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวมีความพร้อมมากน้อยเพียงใดสำหรับการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น
3. รูปแบบหรือแนวทางหลักของการให้บริการในโรงแรมและการท่องเที่ยวสำหรับการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่นควรเป็นไปอย่างไร

สมมติฐานการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มีลักษณะคุณสมบัติส่วนบุคคลแตกต่างกันย่อมมีความต้องการได้รับการบริการจากทางโรงแรมแตกต่างกัน
2. การให้บริการแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับนวัตกรรมการบริการให้สอดคล้องกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้เป็นไปตามหลักสากลของโรงแรม เพื่อดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ได้ตัดสินใจกลับมาเลือกใช้บริการซ้ำ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง นวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น เป็นการศึกษาถึงความต้องการความคิดเห็นทัศนคติของการได้รับการบริการจากโรงแรมความพร้อมของการให้บริการของทางโรงแรมแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดและทฤษฎีดังต่อไปนี้

1.ความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น โดยเป็นการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541: 340-342)กล่าวไว้ในการศึกษาการบริการ การจัดการ ความแตกต่างทางการแข่งขัน (Managing Competitive Differentiation) งานการตลาดของผู้ขายสินค้าที่เป็นบริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งเป็นการลำบากที่จะสร้างให้เป็นข้อแตกต่างของบริการอย่างเด่นชัดในความรู้สึการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งสามารถทำได้ในลักษณะต่าง ๆ

1.ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เดินทางมาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 360 คน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานบริการโรงแรม จำนวน 12 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

การวิจัย นวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1.2.1 กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ ได้แก่ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปที่เดินทางมาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 360 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling Random) (Krejcie and Morgan, 1970 : 608 – 610)

1.2.2 กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานบริการโรงแรม ได้แก่

ผู้จัดการโรงแรม	จำนวน 2 คน
รองผู้จัดการ	จำนวน 2 คน
ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า	จำนวน 2 คน
ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม	จำนวน 2 คน
ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน	จำนวน 2 คน
พนักงานทั่วไป	จำนวน 2 คน

- พื้นที่ในการวิจัย ใช้พื้นที่โรงแรมระดับ 4 ดาว ภายในจังหวัดขอนแก่น

- ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา 1 ปี

6.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง นวัตกรรมเป็นแนวความคิด การปฏิบัติ หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ที่ยังไม่เคยมีใช้มาก่อนหรือเป็นการพัฒนาตัดแปลงจากของเดิมที่มีอยู่แล้วให้ทันสมัยและใช้ได้ผลดียิ่งขึ้น เมื่อนำนวัตกรรมมาใช้จะช่วยให้งานนั้นได้ผลดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงกว่าเดิม

2. งานบริการ (services) หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้ และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการ โดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2553)

3. นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ (Elderly Tourists) หมายถึง ผู้ที่เดินทางท่องเที่ยวที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป ที่เดินทางมาเข้าพักอาศัยภายในโรงแรมอวานี ขอนแก่น โฮเทล แอนด์ คอนเวนชัน เซ็นเตอร์ และ โรงแรมพูลแมน ขอนแก่น ราชา ออร์คิด

4. โรงแรมในจังหวัดขอนแก่น (Hotel in Khonkaen Province) หมายถึง โรงแรมในเขตจังหวัดขอนแก่น ได้แก่ อวานีขอนแก่นโฮเทลแอนด์คอนเวนชันเซ็นเตอร์ ระดับ 4 ดาว และโรงแรมพูลแมนขอนแก่นราชาออร์คิด ระดับ 4 ดาว

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย นวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น มีการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ
3. แนวคิดและทฤษฎีด้านพฤติกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มผู้สูงอายุ
4. แนวคิดของผู้สูงอายุ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการ

โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม

ความหมายของ “โรงแรม” พระราชบัญญัติโรงแรมปี พ.ศ.2478 มาตรา3 กำหนดไว้ว่า “โรงแรม” หมายถึง “บรรดาสถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับสินจ้างสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่จะต้องการที่อยู่หรือที่พักชั่วคราว” และมาตรา25ระบุว่า “เคหะสถานใดใช้บ้านพักดังกล่าวเป็นที่รับบุคคลที่ประสงค์จะไปพักอยู่อาศัยอยู่ในระยะเวลาอย่างน้อยหนึ่งคืนโดยผู้มีสิทธิให้ใช้มิได้ขายอาหารหรือเครื่องดื่มใด ๆ แก่ผู้มาพักเป็นปกติหรือแก่ประชาชนไม่ถือว่าเป็นโรงแรมตามความหมายแห่งพระราชบัญญัตินี้”

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 กล่าวถึงความหมายของคำว่า “โรงแรม” หมายถึง ที่พักเพื่อคนเดินทางกล่าวคือเป็นที่พักคนเดินทางเพื่อใช้เป็นที่พักนอนชั่วคราว

พระราชบัญญัติผู้ประกอบการโรงแรม พ.ศ. 2499 ได้ให้ความหมายของคำว่า “โรงแรม” หมายถึงสถานที่ประกอบการที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มบริการที่หลับนอนและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ให้แก่นักเดินทาง ซึ่งเป็นผู้เต็มใจจ่ายเงินเพื่อแลกกับบริการต่าง ๆ สถานที่ประกอบการเหล่านี้ไม่นับรวมถึงสถานที่บางประเภท เช่น โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย อพาร์ทเมนต์ หรือ เรือนจำ

สำหรับการปรับปรุงพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโรงแรม พ.ศ.2547 ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “โรงแรม” หมายถึง “สถานที่ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ที่พักชั่วคราวแก่นักเดินทางและได้ค่าตอบแทนแต่ไม่รวมถึงที่พักที่ให้บริการมากกว่าหนึ่งเดือน ”

ดังนั้นสำหรับในประเทศไทยอาจกล่าวได้ว่า โรงแรมกับสถานบริการอื่นมีความแตกต่างกันในเรื่องของระยะเวลาในการเข้าพักหากเป็นสถานประกอบการที่เปิดให้เข้าพักชั่วคราวระยะเวลาไม่เกินหนึ่งเดือนถือเป็นการประกอบกิจการโรงแรม แต่ถ้าใช้ระยะเวลาเกินหนึ่งเดือนจะเป็นลักษณะของสถานบริการด้านที่พักในรูปแบบอื่น อาทิ เซอร์วิส อพาร์ทเมนท์ เป็นต้น จากความหมายดังกล่าวสามารถสรุปลักษณะสำคัญของคำว่า “โรงแรม” ได้ดังนี้

1. ผู้เข้าพักจะต้องจ่ายค่าที่พักเป็นเงินค่าเช่าเป็นค่าตอบแทนให้กับสถานบริการจึงจะสามารถเข้าพักได้ เนื่องจากโรงแรมเป็นสถานประกอบการที่สร้างขึ้นเพื่อรับค่าสินจ้างจากผู้เข้าพัก
2. มีบริการอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้เข้าพัก
3. เป็นที่พักแบบชั่วคราวหรือระยะเวลาในการเข้าพักไม่เกินหนึ่งเดือน
4. เป็นสถานประกอบการที่มีขนาดใหญ่ใช้ต้นทุนและแรงงานมากดังนั้นจึงต้องมีการบริหารจัดการอย่างมีระบบแบบแผนในการดำเนินงานที่ได้มาตรฐานเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ

นอกจากนี้ยังมีสถานบริการด้านที่พักในรูปแบบอื่น ๆ ที่มีความหมายคล้ายคลึงกับคำว่า “โรงแรม” ดังต่อไปนี้

- อินน์ (Inn) หมายถึง ที่พักขนาดเล็กตั้งอยู่บริเวณริมทางชนบทมักไม่มีบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- ทาวเวอร์น (Tavern) หมายถึง ที่พักสำหรับคนเดินทางที่ใช้มาเป็นพาหนะ มีลักษณะคล้ายโรงเตี๊ยม
- เกสต์เฮาส์ (Guest House) หมายถึง สถานที่ให้เช่าโดยเจ้าของบ้านได้แบ่งพื้นที่ส่วนหนึ่งในบ้านให้ผู้เข้าพักเช่ามีลักษณะเป็นห้องโถงห้องน้ำมักรวมกันไม่มีบริการอื่นแต่อาจมีบริการอาหารเช้าและเปิดให้เช่าในราคาถูก

- โมเต็ล (Motel) หมายถึง โรงแรมขนาดเล็กตั้งอยู่บริเวณริมถนนสายสำคัญๆ เพื่อให้บริการสำหรับนักเดินทางที่เดินทางโดยรถยนต์

- ลอดจ์ (Lodge) หมายถึง ที่พักขนาดเล็กมีลักษณะเหมือนบ้านพักส่วนมากตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวชนบทและมีกิจกรรมนันทนาการเฉพาะอย่างให้บริการ

- รีสอร์ท (Resort) เป็นสถานที่พักที่ใช้เป็นสถานที่พักผ่อนมักตั้งอยู่ในบริเวณทำเลที่สมบูรณ์ตามเขตชานเมือง หรือตามแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติมีความเหมาะสมทั้งทิวทัศน์ธรรมชาติสภาพอากาศรวมถึงมีกิจกรรมบันเทิงกีฬากลางแจ้งและบริการอาหารเป็นต้น

ความสำคัญของอุตสาหกรรมที่พักแรม

ปัจจุบันอุตสาหกรรมที่พักแรมมีการเจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้นลักษณะการดำเนินการจัดการของโรงแรมในอดีตกับปัจจุบันจึงมีความแตกต่างเนื่องจากหลายปัจจัย อาทิ ขนาดของที่พักแรม สถานที่ตั้ง ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เป็นต้น ในอดีตการบริหารในธุรกิจที่พักแรมส่วนมากเจ้าของกิจการจะเป็นผู้ดูแลและบริหารงานเองเนื่องจากคู่แข่งในธุรกิจยังมีน้อยแต่ในปัจจุบันสภาพเหล่านี้เปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากมีโรงแรมขนาดใหญ่จำนวนมากหลายร้อยห้องพักและมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันเกิดขึ้นจำนวนมากจึงจำเป็นต้องมีการระดมเงินทุนจำนวนมากเพื่อสร้างสิ่งดึงดูดใจต่าง ๆ ให้ลูกค้ามาใช้บริการและเกิดความประทับใจ ประกอบกับการเดินทางที่สะดวกสบายมากขึ้นในปัจจุบันส่งผลให้มีการเดินทางระหว่างประเทศอย่างกว้างขวาง ดังนั้นระบบการจัดการในธุรกิจที่พักแรม จึงจำเป็นต้องใช้หลักการบริหารตามมาตรฐานสากลและการบริหารงานอย่างมืออาชีพ

ความสำคัญของธุรกิจที่พักแรมในด้านเศรษฐกิจ

การเจริญเติบโตของกิจการด้านที่พักแรมและการท่องเที่ยวส่งผลให้เกิดรายได้และการจ้างงานภายในประเทศเกิดการกระจายรายได้ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นผู้ที่เป็นแรงงานในธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องเนื่อง ทั้งนี้นอกจากการจ่ายค่าที่พักแรมและบริการอื่น ๆ จากนักท่องเที่ยวแล้ว ยังมีการจับจ่ายใช้สอยในค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ตามมาอีกด้วย เช่น การบริการจัดนำเที่ยวการขนส่งของที่ระลึก ฯลฯ ส่งผลให้อาชีพการบริการในธุรกิจการท่องเที่ยวมีการขยายตัวมากยิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยวความสำคัญของธุรกิจที่พักแรมในด้านเศรษฐกิจสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ทำให้เกิดการสร้างงานและอาชีพให้แก่คนในชุมชน
2. นำรายได้เข้าสู่ประเทศและสร้างเม็ดเงินหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจ
3. เป็นแหล่งรับซื้อสินค้าและผลิตภัณฑ์จากอุตสาหกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอาทิอาหารและเครื่องดื่ม ของที่ระลึก เพอร์นิเจอร์ของประดับตกแต่ง ฯลฯ
4. สนับสนุนกิจกรรมทางการท่องเที่ยวและส่งเสริมการลงทุนในภูมิภาค

ความสำคัญของธุรกิจที่พักแรมในด้านสังคม

จากการที่กิจการที่พักแรมได้ส่งผลให้เกิดการกระจายรายได้และการจ้างงานให้กับคนในชุมชนนั้นย่อมส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นกล่าวคือมีการกระจายรายได้ไปยังส่วนต่าง ๆ ของชุมชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีแหล่งท่องเที่ยวหรือสถานที่สำคัญที่ตั้งอยู่ซึ่งสามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวสนใจเดินทางมาเยี่ยมชมทำให้คนในชุมชนนั้นมีรายได้มากขึ้นช่วยลดปัญหาการว่างงานการอพยพแรงงานจากท้องถิ่นเข้าสู่เมืองใหญ่

ความสำคัญของธุรกิจที่พักแรมในด้านสังคมสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ช่วยยกระดับมาตรฐานความเป็นอยู่ของท้องถิ่นเช่นระบบสาธารณสุขโภชนาการคมนาคมขนส่งความปลอดภัยระบบการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

2.ลดปัญหาการว่างงานและชุมชนแออัดจากการอพยพเข้ามาขายแรงงานในเมืองใหญ่เป็นจำนวนมากอันจะเป็นผลทำให้เกิดปัญหาสังคมต่าง ๆ ตามมา

3. เป็นแหล่งบันเทิงของชุมชนเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ

4.เป็นแหล่งพบปะสังสรรค์และศูนย์รวมกิจกรรมทางสังคมเช่นการจัดประชุมสัมมนาการจัดงานสังสรรค์ต่าง ๆ เป็นต้น

ลักษณะของธุรกิจโรงแรม

เนื่องจากธุรกิจที่พักโรงแรมเป็นธุรกิจที่เน้นขายบริการจึงมีลักษณะงานที่แตกต่างจากธุรกิจอื่นซึ่งวัดได้จากระดับความพึงพอใจจากลูกค้าแต่ละคนซึ่งความรู้สึกดังกล่าวเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนไม่สามารถมองเห็นได้จึงแยกอธิบายถึงลักษณะของงานในโรงแรมเป็นข้อๆเพื่อให้เกิดความเข้าใจได้ดียิ่งขึ้นดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.โรงแรมเป็นสถานที่ให้บริการสิ่งปลูกสร้างที่ไม่สามารถเคลื่อนไหวได้หากลูกค้าต้องการมาใช้บริการก็ต้องเดินทางมายังสถานที่ที่โรงแรมตั้งอยู่เช่นการให้บริการห้องพักอาหารและเครื่องดื่มและบริการอื่น ๆ เนื่องจากโรงแรมไม่สามารถเคลื่อนย้ายการบริการไปยังสถานที่ต่าง ๆ ตามความต้องการของลูกค้าได้ (ยกเว้นการบริการบางอย่างเช่นการรับจัดเลี้ยงนอกสถานที่)

2.โรงแรมเป็นธุรกิจที่ไม่สามารถเก็บค่าบริการต่าง ๆ เอาไว้ได้เนื่องจากเงื่อนไขของเวลาที่จะเกิดความเสียหายต่อทางโรงแรมดังนั้นหากไม่สามารถขายการให้บริการบางอย่างภายในระยะเวลาที่กำหนดตัวอย่าง เช่น หากขายห้องพักได้ไม่หมดทำให้จำนวนห้องพักยังว่างที่ยังขายไม่ได้ในวันนั้นก็เกิดความสูญเสียเปล่าทางรายได้ต่างจากสินค้าอื่นที่ยังสามารถเก็บไว้ขายในวันต่อไปได้และสิ่งนี้อาจเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้โรงแรมประสบปัญหาจากการขาดทุนได้

3.บุคลากรผู้ให้บริการถือว่ามีความสำคัญและจำเป็นต่อธุรกิจโรงแรมอย่างมากเนื่องจากโรงแรมเป็นงานบริการที่เน้นความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญและความพึงพอใจนี้จะต้องอาศัยทักษะและความชำนาญจากการให้บริการจากบุคลากรเป็นหลักดังนั้นบุคลากรจึงถือเป็นทรัพยากรสำคัญที่ทำให้ธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จ

4. ลักษณะการให้บริการของโรงแรม เป็นการให้บริการลูกค้ารายบุคคล จึงถือเป็นการให้บริการแบบเฉพาะตัวดังนั้นระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าแต่ละคนได้รับจากการบริการก็อาจจะมีแตกต่างกันออกไปถึงแม้ว่าจะได้รับการบริการที่เทียบเท่ากับลูกค้าลูกค้าบางคนอาจรู้สึกพึงพอใจแล้ว ในขณะที่ลูกค้าบางคนอาจรู้สึกไม่พึงพอใจจากการรับบริการดังกล่าวทั้งนี้เนื่องมาจากลูกค้าแต่ละคนนั้นมีความต้องการและความหวังที่ต่างกัน

5. โรงแรมเป็นธุรกิจบริการสำหรับสาธารณะชนทั่วไปทุกคนจึงมีสิทธิ์และสามารถเข้าใช้บริการต่าง ๆ ของโรงแรมได้โดยการจ่ายค่าบริการเป็นการตอบแทน

6.โรงแรมเป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยธุรกิจอื่น ๆ เพื่อการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างครบครันได้แก่ธุรกิจท่องเที่ยวสถานบันเทิงธุรกิจการขนส่งธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มรวมถึงร้านขายของที่ระลึกธุรกิจเหล่านี้มีส่วนช่วยให้โรงแรมประสบความสำเร็จได้ทั้งสิ้น

7.โรงแรมเป็นสถานที่ให้บริการแก่ลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง และไม่มีวันหยุดแผนกที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้า โดยตรงจะมีพนักงานคอยให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงโดยการผลัดเปลี่ยนรอบการทำงานเป็น 3 รอบในแต่ละวัน ได้แก่รอบเช้ารอบบ่ายและรอบดึก

8. ธุรกิจโรงแรมเป็นงานที่เน้นความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ ทั้งนี้หัวใจสำคัญอยู่ที่การบริการลูกค้าให้ดีที่สุด โดยเปรียบเสมือนว่า “ลูกค้าคือพระราชา” (Customer is the king) และลูกค้าถูกต้องเสมอ (Customer is Always Right)” เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าและให้กลับมาใช้บริการกับทางโรงแรมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งก็จะส่งผลให้ธุรกิจมีผลการประกอบการที่ดีและอยู่รอดได้

9.ธุรกิจโรงแรมต้องใช้เงินทุนสูงเนื่องจาก ปัจจุบันที่ดินมีราคาแพงโดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริเวณทำเลดีอีกทั้งยังต้องคัดเลือกและสรรหาการบริการที่ดีไว้คอย บริการแก่ลูกค้า ดังนั้นบริการดังกล่าวจึงต้องมีคุณภาพมีความทันสมัยเพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจ ให้กับลูกค้านั่นเอง

10.ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่คำนึงถึงความปลอดภัยของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยทางโรงแรมจะจัดให้มีพนักงานรักษา ความปลอดภัยทำหน้าที่ดูแลด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการตลอด24ชั่วโมงเพื่อ สร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าทุกคน

สินค้าและบริการในโรงแรม

การบริการเป็นกิจกรรมที่เป็นการรับใช้อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าและเอื้อประโยชน์ให้กับทาง โรงแรม ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ ซึ่งในที่นี้ก็คือโรงแรมหรือพนักงานของโรงแรม โดยจะเป็นผู้จัดหาบริการต่าง ๆ มานำเสนอแก่ผู้มารับบริการและผู้รับบริการหมายถึงลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยผู้ให้บริการมุ่งหวังให้ผู้รับบริการเกิด ความพึงพอใจและเต็มใจจ่ายค่าตอบแทนแก่ค่าบริการนั้น ๆ

สินค้าและการบริการในธุรกิจที่พักแรมแบ่งออกเป็น2ประเภทได้แก่

1. สินค้าที่เป็นวัตถุ อาทิ ห้องพักร้านอาหารและเครื่องดื่ม ศูนย์ออกกำลังกาย ห้องประชุมสัมมนา เป็นต้น

2. สินค้าที่เป็นการบริการ อาทิ บริการซักรีดบริการรับจองตั๋วเครื่องบิน เป็นต้น

สินค้าและบริการในธุรกิจที่พักแรมสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การขายห้องพัก (Room Sales) การขายห้องพักของโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่จะมี ห้องพักรูปแบบหลากหลายรูปแบบเพื่อเป็นทางเลือกสำหรับลูกค้า โรงแรมที่มีมาตรฐานสูงในประเทศไทยส่วนใหญ่จะเน้น การทำการตลาดกับกลุ่มลูกค้าต่างประเทศมากกว่ากลุ่มลูกค้าภายในประเทศเนื่องจากลูกค้าชาวต่างชาติมีกำลังซื้อ สูงกว่าทั้งนี้เนื่องจากธุรกิจมีการลงทุนที่สูงมากประกอบกับการคัดสรรบุคคลที่มีคุณภาพเข้ามาดำเนินการทำให้เกิด ต้นทุนทางธุรกิจสูงขึ้น

2. การขายอาหารและเครื่องดื่ม (Food and beverage Sales) แผนกอาหารและเครื่องดื่มใน ธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่สามารถทำรายได้เป็นอันดับสองรองจากการขายห้องพัก โรงแรมบางแห่งมีห้องอาหารไว้

คอยบริการอย่างหลากหลาย ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้ตามความพึงพอใจ อย่างไรก็ตามมิใช่ว่าการขายอาหารและเครื่องดื่มจะมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของแผนกฯเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่การควบคุมต้นทุนในการดำเนินงานของแผนกฯ ก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน ซึ่งจะเป็นการป้องกันการสูญเปล่าของวัตถุดิบที่ไม่จำเป็นได้อีกทางหนึ่ง

3. การขายบริการอื่น ๆ (Service Sales) การขายบริการอื่น ๆ ในธุรกิจโรงแรม ได้แก่

3.1 การบริการด้านการจัดเลี้ยงและการจัดประชุมและสัมมนา เช่น งานแต่งงาน งานวันเกิด งานเลี้ยงรุ่น การจัดประชุมและการจัดสัมมนา เป็นต้น

3.2 บริการซักรีด เป็นบริการหนึ่งที่จัดไว้ให้สำหรับลูกค้าที่เข้าพักในโรงแรม มีทั้งบริการซักแห้งซักน้ำและรีดผ้าทั้งแบบเร่งด่วน และแบบธรรมดา

3.3 ร้านขายสินค้า (Retail Shops) ภายในโรงแรมจะมีร้านขายอาหารสินค้าประเภทต่าง ๆ ไว้ให้บริการแก่ลูกค้าซึ่งอาจเป็นการให้บุคคลภายนอกเข้ามาเช่าดำเนินการ อาทิ ร้านขายสินค้าเบ็ดเตล็ด ร้านขายของที่ระลึก ร้านขายเสื้อผ้า ร้านขายเครื่องประดับ เป็นต้น

3.4 บริการรับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Currency exchange) ซึ่งมักให้บริการที่โต๊ะบริการส่วนหน้าในบริเวณล็อบบี้-บริการจัดนำเที่ยว (Travel Service) ส่วนมากจะให้บริการในโรงแรมขนาดใหญ่หรือในโรงแรมที่ตั้งอยู่ในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญๆ

3.5 บริการเสริมสวยและความงาม (Beauty salon and barber shop) ถือเป็นบริการอีกอย่างหนึ่งที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในเวลาที่เร่งรีบและไม่สะดวกด้านการเดินทางไปเพื่อไปใช้บริการดังกล่าวบริเวณภายนอกโรงแรม

3.6 ศูนย์บริการกีฬา (Sport center) ได้แก่ สนามกีฬา ห้องออกกำลังกาย ห้องเล่นกีฬาประเภทต่าง ๆ ไว้ให้บริการต่าง ๆ แก่ลูกค้า ทั้งกีฬาในร่มและกีฬากลางแจ้ง และให้บริการทั้งลูกค้าที่พักในโรงแรมและลูกค้าจากภายนอก ซึ่งบริการดังกล่าวจะมีพนักงานที่มีความชำนาญคอยให้การดูแลอำนวยความสะดวกและฝึกสอน

3.7 บริการรับเลี้ยงเด็ก (Baby Sitting) ให้กับลูกค้าที่มาเป็นครอบครัว ซึ่งอาจคิดค่าบริการเป็นรายชั่วโมงเพื่อให้ลูกค้าสามารถไปทำธุรกิจต่าง ๆ ได้อย่างไร้กังวล

จากการศึกษาเอกสารเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมสรุปได้ว่าในปัจจุบันโรงแรมไม่ได้เป็นเพียงแค่ว่าที่พักแรมเพียงอย่างเดียวเท่านั้น โรงแรมยังสามารถใช้เป็นสถานที่สำหรับจัดกิจกรรมอย่างหลากหลาย ดังนั้น ธุรกิจโรงแรมมีบทบาทสำคัญยิ่งขึ้นจึงมีการแข่งขันด้านการบริการกันอย่างมากมาย ในขณะที่เดียวกันนานาประเทศรวมทั้งประเทศไทยต่างให้ความสำคัญกับการส่งเสริมธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวซึ่งถือว่าเป็นรายได้หลักของประเทศ

2. แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มผู้สูงอายุ

คาดการณ์ว่าปี พ.ศ. 2563 ประเทศไทยจะเข้าสู่สังคมสูงอายุอย่างสมบูรณ์ (complete aged society) คือผู้สูงอายุจะเพิ่มจำนวนเป็น 11 ล้านคน หรือร้อยละ 17 ของประชากรคนไทยทั้งประเทศ และจะมีประชากรประมาณ 65.1 ล้านคน (ปัทมา ว่าพัฒนางค์ และ ปราโมทย์ ประสาทกุล, 2549: 5) โดยในปี พ.ศ. 2574 ประเทศไทยจะกลายเป็นสังคมผู้สูงวัยระดับสุดยอด (super aged society) เมื่อมีสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปสูงถึงร้อยละ 28 ของประชากรไทยทั้งหมด (สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, 2560: 132) และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2557: 2) ระบุว่า การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรศาสตร์นี้มาจากปัจจัยทางประชากรที่สำคัญ 2 ประการ คือ ประการแรก คนไทยนิยมมีบุตรจำนวนน้อยลง เป็นผลมากจากการวางแผนครอบครัวที่ได้ผลดี จึงทำให้เด็กที่เกิดมาในแต่ละปีมีจำนวนลดลงเรื่อย ๆ และประการที่สอง คือ ความก้าวหน้าและการพัฒนาด้านการแพทย์และสาธารณสุขในช่วงเวลาหลายสิบปีที่ผ่านมาช่วยทำให้คนไทยมีอายุยืนยาวขึ้น ส่งผลให้ประเทศไทยก้าวสู่การเป็น “สังคมผู้สูงอายุ” อย่างเต็มตัว (พีรธร บุนยรัตพันธุ์ และคณะ, 2553) ด้วยเหตุผลนี้จึงทำให้ผู้สูงอายุกลายเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวเป้าหมายแรก ๆ ที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเชื่อว่านักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีศักยภาพและมีกำลังซื้อสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว

ฉะนั้นเมื่อพูดถึงคำว่า นักท่องเที่ยวคุณภาพ (Quality tourist) จะหมายถึงนักท่องเที่ยวที่มีกำลังซื้อสูง สามารถจับจ่ายซื้อสินค้าทางการท่องเที่ยวตามที่ตนเองต้องการได้ และขณะเดียวกันต้องเป็นนักท่องเที่ยวที่ไม่ก่อผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมทั้งด้านธรรมชาติ สังคมและวัฒนธรรม ทำให้กลุ่มนักท่องเที่ยววัยทองหรือ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุนี้เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความสอดคล้องกับความหมายของคำว่านักท่องเที่ยวคุณภาพ ดังที่สามารถ สุวรรณรัตน์ และคณะ (2558) ได้ระบุว่า การท่องเที่ยวแบบคุณภาพคือ การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เนื่องจากเป็นนักท่องเที่ยวที่ไม่เน้นการเร่งรีบ ชอบและปรารถนาการท่องเที่ยวแบบเนิบช้า เน้นการสัมผัส ชิมซับ เรียนรู้ ชื่นชม

ดังนั้นการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุจึงเป็นตลาดใหม่สำหรับการท่องเที่ยวที่เมืองท่องเที่ยวต่าง ๆ ต้องมุ่งเน้นพัฒนาพื้นที่ท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดให้กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเข้ามาท่องเที่ยว เนื่องจากเป็นตลาดที่มีคุณภาพและมีกำลังซื้อในการท่องเที่ยวสูงกว่าตลาดทั่วไป พื้นที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการขยายตัวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดทางด้านร่างกาย และต้องคัดสรรสินค้าทางการท่องเที่ยวให้ตรงกับความต้องการ และรองรับอุปสงค์ของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ เนื่องด้วยพฤติกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเฉพาะตัวโดยมีความสอดคล้องกับทฤษฎีพฤติกรรมการท่องเที่ยวในแต่ละประเภท (Cohen, E., 1979: 179 -201) ดังนี้ คือ

หนึ่ง กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวแบบที่ต้องการได้รับความสำราญ (Recreational tourists) เน้นความสำคัญของกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับการพักผ่อนร่างกาย เน้นความสำราญ

เพลิตเพลิน ดังเช่น การศึกษาของ พิทักษ์ ศิริวงค์ และคณะ (2559) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเน้นการท่องเที่ยวเชิงนันทนาการ นอกจากนี้ยังพบว่านักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยชอบท่องเที่ยวในช่วงเทศกาลประเพณี (กรวรรณ สังขกร และคณะ, 2558) สำหรับแรงจูงใจในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวยุโรปเองก็พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุออกเดินทางท่องเที่ยวก็เพื่อพักผ่อนและคลายเครียดเช่นเดียวกัน (Aswin Sangpikul, 2007; ราณี อิศัยกุล และคณะ, 2552)

สอง กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวมุ่งหาประสบการณ์ (The experiential tourists) หมายความว่า เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางเพื่อแสวงหาประสบการณ์ที่แท้จริง ซึ่งนักท่องเที่ยวประเภทนี้สนใจศึกษาและได้รับประสบการณ์จริงจากแหล่งท่องเที่ยวที่ได้ไปสัมผัส ดังเช่นการศึกษาของ Aswin Sangpikul (2007) ที่พบว่านักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมีความต้องการการเพิ่มพูนความรู้ของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และต้องการค้นหาความแปลกใหม่จากการมาท่องเที่ยว โดยสอดคล้องกับ วาริชต์ มัชฌมบุรุษ (2554) กล่าวว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต้องการได้รับข้อมูลความรู้ในแหล่งท่องเที่ยวที่ละเอียดมากกว่าปกติ เพราะเคยเดินทางมาท่องเที่ยวแล้ว จึงต้องการให้แหล่งท่องเที่ยวควรมีมีคฤเทศก์ที่มีความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว นั้น ๆ รวมถึงแรงจูงใจในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวยุโรปเองก็พบว่า เพื่อเรียนรู้และหาประสบการณ์ใหม่ และเพื่อท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวใหม่เช่นเดียวกัน (ราณี อิศัยกุล และคณะ, 2552) เช่น ในการนำชมสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ต้องให้มีการอธิบายถึงรากเง้ามากกว่าแค่ภาพลักษณ์ภายนอก ควรเน้นประวัติศาสตร์ ผนวกกับวิถีชีวิตความเชื่อและคุณค่าของสถานที่ท่องเที่ยวเข้าไปด้วย (กรวรรณ สังขกร และคณะ, 2558)

สาม กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวแบบต้องการสัมผัสกับคนท้องถิ่น (The experimental tourists) โดยมีลักษณะเด่นคือ ชอบติดต่อกับพูดคุยกับคนท้องถิ่น เพื่อเรียนรู้และทำความเข้าใจในวิถีความเป็นอยู่ มีการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมของคนท้องถิ่น เนื่องจากผู้สูงอายุยังมีความต้องการทางสังคมเป็นผู้ที่อยากมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น และยังต้องการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ให้เหมือนอยู่ในวัยกลางคนให้มากที่สุด ดังที่ (Eliopoulus, 1987: 28, อ้างถึงใน สามารถ สุวรรณรัตน์ และคณะ, 2558: 17) ได้กล่าวว่า สังคมควรให้การสนับสนุนให้มีกิจกรรมที่น่าสนใจและเกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุด้วยกัน และต้องให้มีความเหมาะสมกับกระบวนการ ยกตัวอย่างเช่น เปลี่ยนไปทำกิจกรรมที่ใช้ปัญญาแทนการใช้กำลังกาย

สี่ กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ใช้ชีวิตแบบคนท้องถิ่น (The existential tourists) ซึ่งนักท่องเที่ยวประเภทนี้มีความต้องการผั่งตัวเอง หรือใช้ชีวิตภายใต้วัฒนธรรมและวิถีชีวิตเดียวกับคนท้องถิ่น ชอบใช้เวลาอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวเป็นเวลานาน ดังเช่นการศึกษาของ วาริชต์ มัชฌมบุรุษ (2554) พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเน้นท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง โดยเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถสัมผัสความรู้สึกได้ยาวนานเหมือนการท่องเที่ยวแบบเนิบช้าหรือแบบไม่เร่งรีบ (Slow tourism) สอดคล้องกับ พิทักษ์ ศิริวงค์ และคณะ (2559) ได้ศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุจะมีการใช้ชีวิตท่องเที่ยวแบบไม่เร่งรีบ และจากการศึกษา

ทบทวนเอกสารที่ผ่านมาในอดีตที่นำเสนอเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ จึงพอสรุปพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ได้ดังนี้

1. กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเน้นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงเป็นสิ่งดึงดูดใจต่อการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว นอกจากนี้ต้องเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถสัมผัสความรู้สึกได้ยาวนานเหมือนการท่องเที่ยวแบบเนิบช้าหรือแบบไม่เร่งรีบ และต้องเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก เนื่องจากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุไม่สามารถเดินทางไปตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้รวดเร็วเหมือนนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่น ทำให้การเดินทางมีความล่าช้า (วาริษฐ์ มัธยมบุรุษ, 2554) โดยเป้าหมายประเภทแหล่งท่องเที่ยวที่สนใจมีทั้งแหล่งท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติและวัฒนธรรม รวมถึงเน้นการท่องเที่ยวเชิงนันทนาการ (Recreational tourism) และการใช้ชีวิตท่องเที่ยวแบบไม่เร่งรีบเนื่องมาจากคุณลักษณะพิเศษของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ทำให้ผู้สูงอายุอาจต้องประสบกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการท่องเที่ยวคือ ความเสี่ยงทางการเดินทาง เช่น การเดินทางที่มีระยะทางค่อนข้างไกลและใช้ระยะเวลาอันยาวนาน ซึ่งส่งผลให้เกิดความเมื่อยล้าของร่างกายและจิตใจได้มากกว่านักท่องเที่ยววัยอื่น ๆ (Mengyang, S. and Furong, C., 2009)

2. กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุนิยมเดินทางท่องเที่ยวแบบกลุ่มหรือหมู่คณะ โดยมีครอบครัวหรือญาติร่วมเดินทางและร่วมตัดสินใจ ซึ่งผู้สูงอายุนิยมเดินทางไปเที่ยวกับลูกหลาน ญาติพี่น้อง หรือคนในครอบครัว (พงศ์เสวก อเนกจรรย์พร, 2558) เช่นเดียวกับ Nimrod, G. (2008) ที่พบว่า ข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคต่อการเดินทางของผู้สูงอายุ คือ ไม่สามารถขาดเพื่อนร่วมเดินทาง

3. กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความต้องการความสะดวกสบายในการเดินทางภายในแหล่งท่องเที่ยวมากกว่าความหรูหรา ทั้งการเดินทางโดยทางเท้าและทางรถยนต์ เช่น ถนนต้องมีความ ลาดชันน้อย เรียบ และสามารถใช้รถเข็นได้ นอกจากนี้ระยะทางในการเที่ยวชมสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุไม่ควรเกินครึ่งชั่วโมงต่อรอบด้วยข้อจำกัดทางร่างกายของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ (วาริษฐ์ มัธยมบุรุษ, 2554) เช่นเดียวกับ กรวรรณ สังขกร และคณะ (2558) พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ชาวไทยต้องการโปรแกรมการท่องเที่ยวที่เน้นการพักผ่อน เช่น การแค้มป์เต๊นท์ หรือต้องมีเวลาให้พักก่อนไปอีกสถานที่หนึ่ง นับว่าเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

4. ด้านความปลอดภัย โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความต้องการด้านความปลอดภัยของเมืองท่องเที่ยวที่ตั้งของที่พัก แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ (ราณี อิศัยกุล และคณะ, 2552) และให้ความสำคัญกับการบริการด้านความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่เป็นสำคัญ เช่น เจ้าหน้าที่นำเที่ยวต้องควรมีความรู้ด้านการปฐมพยาบาล มีจุดบริการด้านสุขภาพในสถานที่ท่องเที่ยว มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางการแพทย์ (กรวรรณ สังขกร และคณะ, 2558) ซึ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเน้นการท่องเที่ยวและบริการที่มีคุณภาพดีและคุ้มค่าจากผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยว โดยให้ความสำคัญกับความพึงพอใจเป็นหลัก และมีความยินดีที่จะจ่ายเงินเพิ่มขึ้นเพื่อแลกต่อการบริการที่ดีขึ้นเป็นพิเศษ

5) กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความต้องการอาหารเพื่อสุขภาพ เนื่องจากสุขภาพของผู้สูงอายุจะมีความเสี่ยงในการติดเชื้อทางด้านอาหารและน้ำได้มากกว่านักท่องเที่ยววัยอื่น ๆ (Mengyang, S., Furong, C., 2009) และนอกจากนี้ภายในแหล่งท่องเที่ยวต้องมีการนำเสนอจุดเด่นของอาหารท้องถิ่นที่หลากหลาย รวมทั้งการเลือกซื้อสินค้าระลึกของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุจะเน้นเป็นสินค้าที่สามารถใช้เป็นเครื่องประดับบ้านได้ และราคาไม่แพงแต่ดูดี เพื่อให้เป็นของที่ระลึกแก่บุคคลอื่น และเป็นสินค้าที่ผลิตโดยชุมชน (วาริษฐ์ มัชฌิมบุรุษ, 2554)

จากการศึกษาเอกสารเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีด้านพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของกลุ่มผู้สูงอายุสรุปได้ว่าการเพิ่มแรงจูงใจและกระตุ้นให้ผู้สูงอายุเดินทางมาท่องเที่ยว จำเป็นต้องกำหนดแผนและนโยบายท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุให้ชัดเจนและควรทำอย่างต่อเนื่อง พัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานหรือสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงบริการต่างๆ ให้มีความพร้อมที่จะรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ เช่น ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว การปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ การจัดโปรแกรมแบบ Slow Tourism ที่เป็นการท่องเที่ยวในลักษณะที่ไม่เร่งรีบ เรียบง่าย ใกล้ชิดธรรมชาติ ปลอดภัย ไม่สร้างมลพิษ เน้นอาหารสะอาดเพื่อสุขภาพ การเตรียมความพร้อมบริการด้านความปลอดภัย จัดให้มีเจ้าหน้าที่นำเที่ยวที่มีความรู้ด้านการปฐมพยาบาล จัดเตรียมพาหนะเดินทางที่เน้นการขึ้นลงสะดวก (พื้นไม่สูง ประตูกว้าง เป็นต้น) ตลอดจนเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บริการรับส่งจากสนามบิน การดูแลยกกระเป๋า รวมถึงบริการตรวจร่างกายในโรงพยาบาล เป็นต้น เพื่อสร้างหลักประกันด้านความปลอดภัย เพิ่มความเชื่อมั่นและสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้

3. แนวคิดผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปทั้งชายและหญิง แบ่งผู้สูงอายุเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้สูงอายุตอนต้น และผู้สูงอายุตอนปลาย โดยที่ผู้สูงอายุตอนต้นมีอายุ 60-69 ปี และผู้สูงอายุตอนปลาย หมายถึงบุคคลที่มีอายุ 70 ปี ขึ้นไป (ธมนวรรณ สุวรรณโสม, 2555: 4) ขณะที่ สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ (2553:1) ให้ความหมายของผู้สูงอายุว่า บุคคลที่มีสัญชาติไทย และมีอายุตั้งแต่ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป เช่นเดียวกับ วิไลวรรณ ทองเจริญ (2554: 2) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความสูงอายุเป็นกระบวนการสากลที่เริ่มต้นตั้งแต่เกิด ความสูงอายุที่กำหนดโดยจำนวนปี (Chronological age) นิยมใช้ในการกำหนดการเกษียณอายุหรือหยุดจากงาน โดยประเทศไทยใช้อายุ 60 ปีสำหรับประเทศพัฒนาแล้วส่วนใหญ่ใช้อายุ 65 ปีขึ้นไปเป็นเกณฑ์ในการเรียก “ผู้สูงอายุ” (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย และสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, 2559) กล่าวโดยสรุปว่า ผู้สูงอายุคือผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป เป็นผู้ที่สามารถพูดคุยได้รู้เรื่องอ่านออกเขียนได้โต้ตอบได้ด้วยตนเอง ไม่เป็นผู้พิการและทำงานอยู่ในสถานประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร

ช่วงวัยของผู้สูงอายุสามารถแบ่งได้ 4 ช่วง ได้แก่ 1) ช่วงไม่ค่อยแก่ คืออายุประมาณ 60-69 ปี เป็นช่วงที่ผู้สูงอายุต้องเผชิญกับภาวะเกษียณอายุ สูญเสียตำแหน่งหน้าที่การงาน รายได้ลดลง สูญเสียคนรอบข้าง เป็นช่วงที่ผู้สูงอายุควรเข้ากลุ่ม หรือเข้าสังคมเพื่อทำกิจกรรมให้มาก เพื่อชดเชยกิจกรรมที่เคยทำ 2) ช่วงแก่ปานกลาง อายุประมาณ 70-79 ปี เป็นช่วงที่คนเริ่มเจ็บป่วยสมาชิกในครอบครัวที่มีอายุใกล้เคียงกันเริ่มตายจากไปมากขึ้น

ผู้สูงอายุในช่วงนี้จะเข้ากลุ่มสังคมกับคนอื่นน้อยลง ไม่ค่อยยุ่งเกี่ยวกับกิจกรรมในครอบครัวและสังคม ต้องการ ความสงบ 3) ช่วงแก่จริง อายุประมาณ 80-90 ปี เป็นช่วงวัยที่ต้องการความช่วยเหลือจากคนรอบข้างมากกว่าวัย อื่น เริ่มนึกถึงอดีตมากขึ้น ต้องการความเป็นส่วนตัว แต่ยังต้องการสภาพแวดล้อมที่กระตุ้นสมรรถภาพด้านต่าง ๆ 4) ช่วงแก่มาก ๆ อายุประมาณ 90-99 ปี ผู้สูงอายุมีจำนวนน้อยที่จะอายุถึง 90 ปี เป็นช่วงที่มีปัญหาสุขภาพมาก ต้องทำ

กิจกรรมที่ตนเองพอใจและอยากทำ ผู้สูงอายุกลุ่มนี้ผ่านทั้งเรื่องดีและไม่ดีมามากมาย เป็นช่วงที่ต้องการความสุข สงบพอใจในตนเอง (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2549)

การปรับตัวของผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุต้องมีการปรับตัว 3 ด้าน ประกอบด้วย การปรับตัวด้านร่างกาย เนื่องจากอวัยวะต่าง ๆ เริ่มเสื่อมสภาพ ผู้สูงอายุต้องยอมรับต่อสภาพเหล่านี้ ทำงานที่เหมาะสมกับสภาพร่างกาย เป็นงานที่เพลิดเพลินและสร้างความภาคภูมิใจ เมื่อมีอาการเจ็บป่วยต้องรีบปรึกษาแพทย์ หลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ดี ไม่มี ความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ เลือกรับประทานอาหารที่เหมาะสมกับสภาพร่างกาย ขับถ่ายสม่ำเสมอ ไม่กลั้น ปัสสาวะ อุจจาระ อยู่ในที่อากาศดี ถ่ายเทสะดวก ออกกำลังกายสม่ำเสมอโดยเลือกวิธีการที่เหมาะสมกับอายุและ สภาพร่างกาย เช่น การเดิน วิ่งเหยาะ ๆ นอนหลับให้เพียงพอ ทำงานอดิเรกเพื่อป้องกันอาการเหงา ว้าเหว หรือ เบื่อหน่าย ซึ่งจะช่วยให้ตนเองรู้สึกมีคุณค่า 2) การปรับตัวทางด้านจิตใจ โดยผู้สูงอายุมีอาการน้อยใจได้ง่ายกว่าช่วง วัยอื่น การเสื่อมของร่างกาย บทบาทในชีวิตลดลง รายได้ลดลง ส่งผลให้ผู้สูงอายุเกิดความกังวล ไม่มั่นใจในการอยู่ รอดกลัวถูกทอดทิ้ง รู้สึกน้อยใจได้ง่ายเพราะคิดว่าตนเองไร้ค่า ใครทำอะไรก็ไม่ถูกใจ กลายเป็นคนขี้บ่น จุกจิก ทำ ให้ไม่มีใครต้องการอยู่ใกล้ผู้สูงอายุจึงควรยอมรับความเปลี่ยนแปลงต่าง และความไม่แน่นอนต่าง ๆ ที่สามารถ เกิดขึ้นได้ ฝึกจิตใจตนเองให้อยู่ในหลักธรรม มีความเมตตากับคนรอบข้าง เคารพความคิดเห็นของผู้อื่น ทำสิ่งที่ เป็น ประโยชน์ต่อครอบครัวและสังคม ทำให้ตนเองรู้สึกมีคุณค่านอกจากนี้ควรหาทางเดินทางท่องเที่ยวไปสถานที่ต่าง ๆ ทำให้พบสิ่งใหม่ ๆ เพื่อให้ชีวิตมีความสุข 3) การปรับตัวทางด้านสังคม โดยผู้สูงอายุต้องอยู่บ้านมากขึ้น เนื่องจาก สภาพร่างกาย และปัจจัยด้านเงิน ทำให้ไม่สามารถท่องเที่ยวหรือเดินทางพบปะเพื่อนหรือญาติได้เหมือนอดีต นอกจากนี้คนที่รู้จักทยอยเสียชีวิตไป เพื่อนที่เหลือน้อยมีน้อยลง ประกอบกับบุตรหลานที่อยู่ในบ้านต้องไปทำงาน ภายนอก ยิ่งทำให้ผู้สูงอายุเกิดความรู้สึกเหงา ดังนั้น ผู้สูงอายุต้องเข้าใจผู้อื่นและมองโลกในแง่ดี ปรับตัวเองให้เข้า กับสังคมในยุคปัจจุบัน ไม่ยึดติดกับความคิดเดิม ๆ เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เสมอ ควรออกไปทำกิจกรรมร่วมกับผู้อื่น เช่น การปฏิบัติธรรม การไปทัศนศึกษา การเข้าร่วมกิจกรรมในชมรมต่าง ๆ ตามที่สนใจ เช่น ชมรมไทเก๊ก และในด้าน กฎหมาย ผู้สูงอายุควรเตรียมความพร้อมด้านพินัยกรรมรวมถึงจัดการทรัพย์สินและมรดก การปฏิบัติต่อศพเมื่อ เสียชีวิต เพื่อป้องกันปัญหาและเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตนเองต้องการ (จุฬารักษ์ โสตะ, 2549: 8-10) การ ปรับตัวของผู้สูงอายุจะง่ายหรือยากขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในอดีต และสมรรถภาพทางร่างกายอารมณ์ จิตใจ การ ปรับตัวไม่ยากนักสำหรับบุคคลที่เตรียมตัวเป็นผู้สูงอายุ และผู้ที่เข้าใจธรรมชาติพัฒนาการในยามสูงอายุ

สถานการณ์จำนวนผู้สูงอายุของไทยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น จากข้อมูลคาดประมาณประชากรของไทย พ.ศ. 2553 - พ.ศ. 2583 จะเห็นได้ว่า สัดส่วนของประชากรสูงอายุวัยปลาย (อายุ 80 ปีขึ้นไป) มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น โดยสัดส่วนของผู้สูงอายุวัยปลายจะเพิ่มจากประมาณร้อยละ 12.7 ของประชากรสูงอายุทั้งหมดเป็นเกือบ 1 ใน 5 ของประชากรสูงอายุ ซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นประชากรที่อยู่ในวัยพึ่งพิงทั้งในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และสุขภาพ และประชากรเพศหญิงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น และมีอายุยืนกว่าเพศชาย แนวโน้มที่ประชากรสูงอายุจะอาศัยในเมืองหรือเทศบาล มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นมากกว่าอาศัยในชนบท

ในอาเซียนประเทศที่เข้าสู่สังคมสูงวัยแล้วคือสิงคโปร์ และไทย ส่วนประเทศอื่น ๆ มีแนวโน้มเข้าสู่สังคมสูงวัยเช่นกัน จำนวนผู้สูงอายุที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น มีชีวิตอยู่ยาวนานขึ้น ทำให้ต้องมีค่าใช้จ่ายบริโภคนานขึ้น แต่รายได้ไม่มีหรือลดลง โดยในปี 2557 มีผู้สูงอายุเพียงร้อยละ 5 มีรายได้จากบำเหน็จบำนาญ และร้อยละ 15 จากเบี้ยยังชีพทางราชการ ประกอบกับผู้สูงอายุมีสุขภาพแข็งแรงขึ้น จากผลการศึกษาของทีดีอาร์ไอ พบว่า ผู้สูงอายुर้อยละ 17 ต้องการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ร้อยละ 17 ต้องการงานต่อเพราะสุขภาพยังแข็งแรง ต้องการช่วยเหลือสังคม และร้อยละ 15 ต้องการพึ่งตนเอง (สรารุจ ไพฑูรย์พงษ์, 2559)

จากสถานการณ์การขาดแคลนแรงงานในสถานประกอบการ และจำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้หน่วยงานในหลายภาคส่วนของรัฐกำหนดมาตรการในการสนับสนุนช่วยเหลือให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นสามารถทำงานต่อในสถานประกอบการ มีรายได้เลี้ยงดูตนเองและครอบครัวได้ เช่น พระราชกฤษฎีกาออกตามความในประมวลรัษฎากรว่าด้วยการยกเว้นรัษฎากร(ฉบับที่639) พ.ศ. 2560 ให้สิทธิประโยชน์ยกเว้นภาษีเงินได้ให้แก่ นายจ้างที่เป็นบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลซึ่งรับผู้สูงอายุที่มีอายุหกสิบปีขึ้นไปเข้าทำงานสำหรับเงินได้เป็นจำนวนร้อยละหนึ่งร้อยของรายจ่ายที่ได้จ่ายเป็นค่าใช้จ่ายในการจ้างผู้สูงอายุโดยนายจ้างสามารถใช้สิทธิได้ไม่เกินร้อยละสิบของจำนวนลูกจ้างทั้งหมดสำหรับรอบระยะเวลาบัญชีเริ่มในหรือหลังวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2559 เป็นต้นไปหากผู้สูงอายุทำงานหลายแห่งในเวลาเดียวกันให้บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่รับผู้สูงอายุเข้าทำงานก่อนเป็นผู้ได้รับสิทธิยกเว้นภาษีเงินได้แต่ไม่รวมถึงการจ้างผู้สูงอายุที่มีค่าจ้างเกินกว่าเดือนละ 15,000 บาทต่อคน (กรมสรรพากร, 2560) นอกจากนี้ยังมีโครงการนำร่องสถานประกอบการจ้างงานผู้สูงอายุร่วมกับมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย และสถานประกอบการจำนวน 12 แห่ง ในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และนโยบายการขยายอายุการจ้างแรงงานสูงวัยในสถานประกอบการ การตั้งศูนย์บริการจัดหางานผู้สูงอายุและศูนย์ขึ้นทะเบียนหางานผู้สูงอายุ ณ สำนักงานจัดหางานเขตพื้นที่ และสำนักงานจัดหางานจังหวัดทุกจังหวัด มีการปรับปรุง พ.ร.บ. ประกันสังคม พ.ศ. 2533 ขยายอายุการรับสิทธิประโยชน์กรณีบำนาญชราภาพจากเดิม 55 ปี เป็น 60 ปี ที่จะทำให้เกิดการจ้างงานต่อหลังลูกจ้างอายุ 55 ปี กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน จัดทำโครงการฝึกอบรมแรงงานผู้สูงอายุเพื่อเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ (กองเศรษฐกิจการแรงงาน สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน, 2560) นอกจากนี้ตามมติคณะรัฐมนตรี ในวันที่ 8 พฤศจิกายน 2559 มีมติเห็นชอบ มาตรการรองรับสังคมผู้สูงอายุ ตามที่

กระทรวงการคลังเสนอ ประกอบด้วย 1) การจ้างงานผู้สูงอายุ 2) การสร้างที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุ 3) สินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ (Reverse Mortgage) และ 4) การบูรณาการระบบบำเหน็จบำนาญ(สราวุธ ไพฑูรย์พงษ์, 2559)

เมื่อเปรียบเทียบกับนโยบายจ้างแรงงานสูงอายุในต่างประเทศ มีแนวโน้มขยายการจ้างแรงงานสูงอายุมากขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้ (โยชิฮิโระ ยามาซิตะ, 2016)

1) สหรัฐอเมริกา

ระบบบำนาญ: เมื่อผู้สูงอายุ มีอายุ 66 ปี และจะขยายออกทีละชั้น ปีละ 2 เดือน ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2021 จนถึงอายุ 67 ปี ในปีค.ศ. 2027มาตรการกระตุ้นการจ้างงานผู้สูงอายุ: ห้ามเลือกปฏิบัติทางอายุในการจ้างงาน เช่น ห้ามมิให้นายจ้างที่มีพนักงานมากกว่า 20 คนขึ้นไป ทำการเลือกปฏิบัติลูกจ้างที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป ด้วยเหตุผลเรื่องอายุ และห้ามใช้ระบบเกษียณอายุ ยกเว้นการปฏิบัติงานในบางอาชีพ เช่น นักบิน แนวคิดเรื่องการเกษียณอายุ: ห้ามไม่ให้มีการจัดตั้งระบบเกษียณอายุจำนวนปีที่ทำงานต่อหลังเกษียณ: เฉลี่ยชายหญิง 4.6 ปี โดยเป็นเพศชาย 4.7 ปีและเป็นเพศหญิง 4.5 ปี

2) อังกฤษ

ระบบบำนาญ : เพศชาย อายุ 65ปี เพศหญิง อายุ 62 ปี 5 เดือน สำหรับผู้หญิงจะขยายออกทีละชั้น ตั้งแต่ปีค.ศ. 2010-2018 จนถึงอายุ 65 ปี และทั้งเพศชาย และหญิง จะขยายออกเป็น 66 ปี ภายในปี ค.ศ. 2020 และเป็น 67 ปี ภายในปี ค.ศ. 2028 จนกระทั่งเป็น 68 ปี ภายในปี ค.ศ. 2046 มาตรการกระตุ้นการจ้างงานผู้สูงอายุ: ห้ามเลือกปฏิบัติทางอายุในการจ้างงาน และฝึกอบรม (กฎหมายความเท่าเทียม) และโดยหลักการห้ามใช้ระบบเกษียณอายุ แต่จะอนุโลมให้ใช้ระบบเกษียณอายุได้หากมีเหตุอันควร แนวคิดเรื่องการเกษียณอายุ: ยกเลิกกฎหมายกำหนดอายุเกษียณในปี ค.ศ. 2011 อันเนื่องมาจากการก้าวสู่ความเป็นสังคมสูงอายุ จำนวนปีที่ทำงานต่อหลังเกษียณ: เฉลี่ยชายหญิง 9ปี โดยเป็นเพศชาย 9.2ปี และเป็นเพศหญิง 8.7ปี

3) เยอรมัน

ระบบบำนาญ : อายุ 65 ปี 4 เดือน และขยายออกทีละชั้นตั้งแต่ ปี ค.ศ. 2012-2019 จนถึงอายุ 67 ปีมาตรการกระตุ้นการจ้างงานผู้สูงอายุ:ห้ามเลือกปฏิบัติทางอายุในการจ้างงาน และฝึกอบรม(กฎหมายความเท่าเทียม) สามารถให้เกษียณได้ในกรณีอายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไป อย่างไรก็ตามสามารถเกษียณอายุ ได้ก่อนอายุ 65 ปี บริบูรณ์ ก็สามารทำได้ภายใต้เงื่อนไขคือต้องได้รับความยินยอมเห็นชอบจากพนักงาน (กฎหมายว่าด้วยความเท่าเทียมทางโอกาสในการจ้างงานทั่วไป ค.ศ. 2006)แนวคิดเรื่องการเกษียณอายุ: มีการกำหนดระเบียบการเกษียณอายุที่เกี่ยวข้องกับอายุที่จะเริ่มรับเงินบำนาญจำนวนปีที่ทำงานต่อหลังเกษียณ: เฉลี่ยชายหญิง11.4 ปี โดยเป็นเพศชาย 11.9 ปีและเป็นเพศหญิง 10.8 ปี

4) ฝรั่งเศส

ระบบบำนาญ : อายุ 61 ปี 7 เดือน และขยายออกทีละชั้นจนถึง อายุ 62 ปี ภายในปี ค.ศ. 2017 (แต่ในกรณีของผู้ที่ยังจ่ายเงินสมทบเต็มจำนวนไม่ครบระยะและเริ่มรับเงินบำนาญก่อนอายุ 65 ปี จะถูกลดจำนวนเงินลง) มาตรการกระตุ้นการจ้างงานผู้สูงอายุ: ห้ามเลือกปฏิบัติทางอายุในการจ้างงานและการฝึกอบรม (กฎหมายห้ามเลือกปฏิบัติและประมวลกฎหมายแรงงาน) ห้ามมิให้มีการเลือกปฏิบัติในการจ้างงานโดยอ้างเหตุผลเรื่องอายุ นอกจากนี้ระบบเกษียณอายุสามารถทำได้ในกรณีที่พนักงานมีอายุครบที่จะได้รับเงินบำนาญเต็มจำนวน คืออายุ 65-67 ปี โดยหลักการแล้วจะต้องอายุตั้งแต่ 70 ปีขึ้นไป (ประมวลกฎหมายแรงงาน มาตราที่ L1132-1 ฉบับแก้ไข มกราคม 2010) แนวคิดเรื่องการเกษียณอายุ: มีการกำหนดระเบียบการเกษียณอายุที่เกี่ยวข้องกับอายุที่จะเริ่มรับเงินบำนาญ จำนวนปีที่ทำงานต่อหลังเกษียณ: เฉลี่ยชายหญิง 12.2 ปี โดยเป็นเพศชาย 12.3 ปีและเป็นเพศหญิง 12.2 ปี

5) ญี่ปุ่น

ระบบบำนาญ : อายุ 65 ปี (National Pension System: ระบบบำนาญแห่งชาติ) โดยระบบบำนาญสำหรับลูกจ้าง (Employee Pension System) จะขยายจนถึงอายุ 65 ปี ภายในปี ค.ศ. 2025 สำหรับผู้ชาย และภายในปี ค.ศ. 2030 สำหรับผู้หญิง มาตรการกระตุ้นการจ้างงานผู้สูงอายุ: ห้ามกำหนดข้อจำกัดทางอายุในการรับสมัครงานและจ้างงาน (กฎหมายว่าด้วยมาตรการกระตุ้นการจ้างงาน) ระบบเกษียณอายุสามารถทำได้ในกรณีที่อายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป (กฎหมายว่าด้วยความมั่นคงทางการจ้างงานผู้สูงอายุ) มีการกำหนดหน้าที่ในการปฏิบัติตามมาตรการส่งเสริมความมั่นคงในการจ้างงานผู้สูงอายุ ขยายอายุเกษียณไปจนถึง 65 ปี นำเอาระบบการจ้างงานต่อเนื่องหลังเกษียณมาใช้ หรือยกเลิกระบบเกษียณอายุอย่างใดอย่างหนึ่ง (กฎหมายความมั่นคงด้านการจ้างงานผู้สูงอายุ) แนวคิดเรื่องการเกษียณอายุ: มีการออกกฎหมายกำหนดอายุเกษียณ และจัดเตรียมระบบการจ้างงานใหม่หลังเกษียณอายุจำนวนปีที่ทำงานต่อหลังเกษียณ: เฉลี่ยชายหญิง 11.9 ปี โดยเป็นเพศชาย 13.3 ปีและเป็นเพศหญิง 9.1 ปี

จากการศึกษาเอกสารเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีของผู้สูงอายุสรุปได้ว่า จะเห็นได้ว่าในหลายประเทศทั้งกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้ว และกำลังพัฒนา ปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของสังคมผู้สูงอายุ มีการกำหนดนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นโอกาสที่ดีสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุที่ปรารถนาจะทำงานต่อหลังเกษียณต้องเตรียมความพร้อมทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ ดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรง การมุ่งมั่นพัฒนาศักยภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง เรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) ปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ง่าย มีทัศนคติและความคิดเชิงบวก จะช่วยให้มีโอกาสทำงานต่อหลังเกษียณ ขณะเดียวกันการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีงานทำเป็นการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของผู้สูงอายุให้เพิ่มขึ้น ทำให้ผู้สูงอายุมีรายได้สามารถเลี้ยงดูตนเองโดยไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น ไม่เป็นภาระให้กับสังคมและรัฐบาลในการดูแลสวัสดิการต่าง ๆ นอกจากนี้ในอนาคตผู้สูงอายุจะเป็นกลุ่มบุคคลหนึ่งในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจให้เติบโต

4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการด้านการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึง การมอบการบริการให้ตรงตามความต้องการ หรือเกินกว่าความต้องการของผู้ใช้บริการ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) และเกิดความภักดี (Customer Loyalty) (Lloy-Walker & Cheung, 1998) ซึ่งคุณภาพของการบริการถือว่าเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อการบริการทางการท่องเที่ยว ซึ่งวัดผลจากการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อเป็นการยืนยันศักยภาพของกิจการอีกด้วย (อรทัย เลิศวรรณวิทย์ และณัฏช กุณิสร์, 2554) บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา และ พรภัทรวดี วงศ์ปิ่นทะนัน (2557) ได้ให้นิยาม “คุณภาพการบริการด้านการท่องเที่ยว” ซึ่งในทางธุรกิจ หมายถึง กระบวนการที่คาดคะเนถึงการกลับมาใช้ซ้ำ โดยพิจารณาจาก 3 ปัจจัย ได้แก่ 1) การบริการตามมาตรฐานที่กำหนด 2) การบริการต้องสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร 3) การบริการต้องเน้นต้นทุนในการดำเนินงานที่เหมาะสม และ การบริการต้องส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

คุณภาพการบริการด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ หมายถึง การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้สูงอายุที่มาใช้บริการทางการท่องเที่ยวให้เป็นที่พอใจหรือเกินกว่าความคาดหวัง โดยสามารถตรวจสอบความพึงพอใจซึ่งวัดจากความรู้สึกของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุว่ามีความคุ้มค่าหรือไม่ เมื่อเทียบกับพฤติกรรมค่าใช้จ่ายที่เกิด ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการซื้อบริการด้านการท่องเที่ยว ผู้ให้บริการจำเป็นต้องตรวจสอบข้อผิดพลาดและอุปสรรคในกระบวนการบริการ เพื่อเตรียมความพร้อมในการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการให้ตรงตามความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

การสร้างคุณภาพบริการในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว

การสร้างคุณภาพบริการ ต้องคำนึงถึงความพึงพอใจและมูลค่าที่ลูกค้าได้รับ พิจารณาจาก 6 หลักการ (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2550) ดังนี้ 1) การเป็นมืออาชีพ (Professional: Knowledge & Skill) 2) ทักษะและพฤติกรรม (Attitude & Behavior) 3) การเข้าถึงง่ายและการอำนวยความสะดวก (Position & Facilities) 4) ความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ (Trust & Assurance) 5) การแก้ไขสถานการณ์ให้สู่ภาวะปกติ (Applied) และ 6) ชื่อเสียง (Branding)

การสร้างคุณภาพบริการ เป็นการเสนอแนวทางในการควบคุมกระบวนการปฏิบัติงานให้แก่กิจการสามารถขับเคลื่อนภายใต้นโยบายหรือกฎระเบียบที่ผู้ประกอบการเป็นผู้กำหนด สามารถนำไปเป็นตัวชี้วัดในการปรับคุณภาพบริการในครั้งต่อไป สำหรับการควบคุมมีประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้ 1) การควบคุมวัตถุดิบ 2) การควบคุมเครื่องจักรกลในการผลิต อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ 3) การควบคุมวิธีการผลิต 4) การควบคุมสภาพแวดล้อมในระหว่างการผลิต และ 5) การควบคุมแรงงานและฝีมือการปฏิบัติ ซึ่งการควบคุมในประเด็นต่าง ๆ สามารถช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงานและสินทรัพย์ของกิจการได้

มิติคุณภาพงานบริการทางการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความคาดหวังที่สูงกว่านักท่องเที่ยวกลุ่มอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งความคาดหวังทางคุณภาพ ทางด้านงานบริการที่พึงประสงค์ โดยการวัดมิติคุณภาพบริการมีวิธีการวัดระดับ (SERVQUAL) ประกอบด้วยหลาย ปัจจัย โดยให้ความสำคัญกับมิติที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่

1) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) เป็นคำมั่นสัญญาในมาตรฐานที่ประกาศออกไป มีเงื่อนไขพิจารณาจาก เวลาและความถูกต้อง เพื่อให้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้มั่นใจกับสินค้า และบริการทางการท่องเที่ยว

2) การให้ความมั่นใจ (Assurance) เป็นการแสดงออกถึงศักยภาพหรือสมรรถนะในการบริการ เช่น ใบ ประกอบวิชาชีพ ใบอนุญาตต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ องค์กร หน่วยงานทางการท่องเที่ยว

3) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) เป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เช่น การไม่ปล่อยให้ลูกค้ารอนาน การตอบสนองสิ่งที่นักท่องเที่ยวร้องขอ เป็นต้น

4) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) เป็นการแสดงความห่วงใยและความเอาใจใส่แก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เช่น การไต่ถามหลังการบริการ การจดจำรายละเอียดสำคัญของลูกค้า นำไปสู่การสร้างมูลค่าและต่อยอดกิจการ เป็นต้น

5) ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) เป็นลักษณะทางกายภาพขององค์กร และลักษณะภายนอกของ พนักงาน ตลอดจนการจัดวางอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ท่องเที่ยว

นอกจากนี้ยังมีองค์ประกอบอื่น ๆ อีกหลายประการที่สามารถเป็นองค์ประกอบทางการวัดคุณภาพ ทางการบริการ ได้แก่ การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding) การติดต่อสื่อสาร (Communication) ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) ความปลอดภัย (Security) และความมีอัธยาศัย (Courtesy) เป็นต้น

จากการศึกษาเอกสารเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีคุณภาพของงานบริการด้านการท่องเที่ยว สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุสรุปได้ว่า นอกจากลักษณะเฉพาะมิติคุณภาพการบริการตัวข้างต้นแล้ว คุณลักษณะอื่น ๆ ที่ดียวมช่วยให้งานบริการดีขึ้นอีก หากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังจะเป็นพื้นฐานให้งานบริการสำเร็จด้วยดี และมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ที่จะสร้างความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกจากผู้ที่มาใช้บริการ โดยผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพของงานบริการ (SERVQUAL) เป็นตัววัดคุณภาพนวัตกรรมการบริการสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุของโรงแรมระดับ 4 ดาวในจังหวัดขอนแก่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ความต้องการเครื่องอำนวยความสะดวกและพื้นที่ใช้สอยสำหรับผู้สูงอายุในการเข้าพักโรงแรมและรีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ของ (มนัสสินี บุญมีศรีสง่า และคณะ, 2557) ที่กล่าวว่า 1) เครื่องอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมและรีสอร์ทจะช่วยให้ผู้สูงอายุมีความสะดวกสบายและมีความปลอดภัยในการพักแรม และ 2) พื้นที่ใช้สอยภายในโรงแรมและรีสอร์ทที่ผู้สูงอายุมีความต้องการนั้นแตกต่างจากวัยอื่นค่อนข้างมาก เนื่องจากมีการเคลื่อนที่ที่ลำบาก และมีความชื่นชอบแตกต่างจากสิ่งทีโรงแรมและรีสอร์ททั่วไปมีไว้คอยบริการ

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการ

ความหมาย และนิยามของนวัตกรรมบริการ Schneider (1999) ให้ความหมายนวัตกรรมบริการว่า นวัตกรรมบริการหมายถึง การทำความเข้าใจผลของการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของกระบวนการ (Change Process) หรือ กระบวนการของตัวเอง (Process itself) ด้วยสินค้าที่ถูกผลิตขึ้น จากสิ่งที่ไม่มีความเกิดขึ้น ในขณะที่มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ โดยบูรณาการความแตกต่างจากปัจจัยภายนอกให้เข้ากับลักษณะของปัจจัยภายในที่มีความแตกต่างตามลักษณะและระดับของคนในองค์กร Van Ark (2003) ได้เห็นว่า นวัตกรรมบริการเป็นข้อสรุปใหม่เกี่ยวกับเรื่องการบริหารสำหรับธุรกิจในอนาคตที่จะพัฒนาการสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าในเรื่องระบบการส่งมอบบริการ Drejer (2004) แสดงความคิดเห็นว่านวัตกรรมบริการ หมายถึง การพัฒนาที่สัมฤทธิ์ผลของการบริการใหม่หรือสินค้าใหม่ รวมถึงกิจกรรมที่เป็นนวัตกรรมใหม่ๆ ทุก ระดับที่ต้องอยู่ภายใต้การแก้ไขและพัฒนา Usui (2009) ได้เห็นว่า นวัตกรรมบริการคือ การยกระดับประสิทธิภาพไปพร้อมกับการเพิ่มประสิทธิผลของระดับการบริการและการสร้างมูลค่าเพิ่มอาจกล่าวได้ว่านวัตกรรมบริการหมายถึง ความคิดสร้างสรรค์ในกระบวนการพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ หรือกิจกรรมใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการอันหลากหลายของลูกค้าโดยการบูรณาการศักยภาพการบริหารจัดการขององค์กร รวมถึงการสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อก่อให้เกิดการสร้างคุณค่าของการบริการ

ทฤษฎีนวัตกรรมของ Schumpeter และนวัตกรรมบริการ Schumpeter (1934) เป็นผู้ที่ได้เสนอทฤษฎีนวัตกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาและการเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจเป็นคนแรก โดย Schumpeter ให้ความหมายคำว่า นวัตกรรมว่า นวัตกรรมเป็นสิ่งที่องค์กรควรให้ความสำคัญ ใน 5 เรื่อง ด้วยกัน คือ 1) การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ใหม่ โดยการแนะนำ ผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือปรับเปลี่ยนคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่แล้ว 2) การสร้างหรือแนะนำกระบวนการใหม่ให้เกิดขึ้นในอุตสาหกรรม 3) การสร้างตลาดใหม่ หรือ การเปิดตลาดใหม่ 4) การพัฒนาอุปทานของตลาดใหม่ โดยการดำเนินการด้านการจัดหาวัตถุดิบหรือปัจจัยการผลิตอื่นๆ และ 5) การปรับโครงสร้างหรือการพัฒนาองค์กร ทฤษฎีนวัตกรรมของ Schumpeter ได้รับความสนใจจากนักวิชาการหลายท่านในการนำมาประยุกต์เพื่อใช้ในการศึกษาด้านนวัตกรรม (Drejer, 2004 และ OECD, 2005) รวมถึงการศึกษานวัตกรรมในการท่องเที่ยว (Hjalager, 2010 และ Camisón & Monfort-Mir, 2012) ขณะเดียวกันแนวคิดของ Schumpeter ก็ยังเป็นรากฐานทฤษฎีที่สำคัญของการพัฒนาแนวคิดนวัตกรรมบริการ (Chen, 2009) ตัวอย่างเช่น Hjalager (2002) ได้วิจัยเพื่อแยกประเภทของนวัตกรรมในการบริการ โดยพัฒนาจากแนวคิดของ Schumpeter ระบุถึงนวัตกรรมของการบริการมี 5 ประเภทได้แก่ 1) นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ที่สำคัญต่อการนำเสนอสินค้าหรือบริการใหม่ 2) นวัตกรรมกระบวนการ ซึ่งเป็นเรื่องของกระบวนการส่งเสริมหรือพัฒนาให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่ 3) การจัดการนวัตกรรม ที่มองถึงความสำคัญ ของกระบวนการจัดการองค์กร 4) นวัตกรรมโลจิสติกส์ ซึ่งเป็นเรื่องของเชื่อมโยงเส้นทางการค้ากับภายนอกองค์กร ที่เกิดจากการประยุกต์องค์ประกอบ การสร้างตลาดใหม่ กับ การพัฒนาอุปทานของตลาดใหม่ของ Schumpeter เข้าไว้ด้วยกัน 5) เป็นองค์ประกอบที่มีการ

เพิ่มเติมขึ้นมาใหม่ โดยให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ต่อชุมชน ในการให้ความร่วมมือต่อภาครัฐและภาคเอกชน นอกเหนือจากกิจกรรมทางเศรษฐกิจหลักของบริษัท

Gallouj (2002) ทำการศึกษาเพื่อระบุประเภทของนวัตกรรมในการบริการมี 3 ประเภท ได้แก่ 1) นวัตกรรมเฉพาะ (Ad Hoc Innovation) ซึ่งอธิบายลักษณะเฉพาะของนวัตกรรมบริการว่าเป็นกระบวนการ นวัตกรรมที่จะเกิดขึ้นจากการสร้างปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ 2) นวัตกรรมที่มุ่งหวัง (Anticipatory Innovation) ที่สอดคล้องกับมุมมองของ Schumpeter ว่าเป็นความต้องการใหม่ที่สามารถนำไปสู่ การพัฒนาตลาดใหม่นวัตกรรมประเภทนี้ให้ความสำคัญกับความสามารถขององค์กรเป็นหลัก และ 3) การ เคลื่อนย้ายความรู้ (Transformation of Tacit Knowledge) ที่จะนำไปสู่ความสามารถทางนวัตกรรมที่เพิ่มขึ้น ทฤษฎีนวัตกรรมจึงเป็นเหมือนแนวคิดพื้นฐานของการศึกษานวัตกรรมทั้งในการท่องเที่ยวและการบริการ ซึ่ง นำไปสู่การทำให้นวัตกรรมบริการดียิ่งขึ้น

ประเภทของนวัตกรรม

Schumpeter (1934) ได้แบ่งประเภทของนวัตกรรม สามารถแยกออกได้เป็น 4 ประเภท ('4Ps' of innovation) ได้แก่

1. Product Innovation: การเปลี่ยนแปลงใน “ผลิตภัณฑ์หรือบริการ” ขององค์กร เช่น การพัฒนา คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กให้มีประสิทธิภาพให้รวดเร็วยิ่งขึ้น

2. Process Innovation: การเปลี่ยนแปลงกระบวนการผลิต หรือกระบวนการนำเสนอผลิตภัณฑ์ หรือกระบวนการนำนวัตกรรมสู่ตลาด เช่น Nokia ย้ายฐานการผลิตไปที่จีน หรือการเพิ่มนวัตกรรม PDA สามารถ โทรศัพท์ได้

3. Position Innovation: การเปลี่ยนแปลงรูปแบบของสินค้าหรือบริการ หรือเปลี่ยนตำแหน่ง นวัตกรรมสินค้าหรือบริการที่เคยออกสู่ตลาดมาแล้วให้รับรู้ใหม่ เช่น Orange เคยถูกมองในตำแหน่ง Global Brand เป็น Premium Service แต่ถูกเปลี่ยนมาเป็น ทูรุ่มฟ ซึ่งถูก Repositioning ให้ไปอยู่ตำแหน่ง Lifestyles ครองใจคนเมืองรุ่นใหม่อย่างประสบความสำเร็จ

4. Paradigm Innovation: การมุ่งให้เกิดนวัตกรรมที่เปลี่ยนแปลงกรอบความคิด (Change in Mental Model) เช่น เดิมเชื่อว่า การผลิตรถยนต์ด้วยมือจะมีความประณีต ทั้งยังมีราคาแพง ผู้มีฐานะ ร่ำรวย เท่านั้นที่สามารถมีไว้ครอบครองได้ แต่ต่อมากการผลิตปริมาณมากแบบการผลิตจำนวนมาก ที่มีราคาที่เหมาะสม สามารถ Quality Control รถยนต์ให้มีสมรรถนะที่เท่ากันได้ดีกว่า หรือแม้กระทั่งเราเชื่อว่าการเก็บเงินค่า Average Cost: AC กับประชาชนแบบกินเปล่า เป็นเรื่องที่ดีกับองค์กรแต่เมื่อมีการให้เก็บแบบ Inter Company: IC ตามการใช้งานจริง ทั้งยุติธรรมกับประชาชนแล้วยังทำให้สร้างรายได้เพิ่มมากขึ้นด้วยอีก เป็นต้น

กรอบของนวัตกรรมบริการ Service Research and Innovation Institute (SRII) Asia Summit (2013) ได้ทำการสรุปไว้ว่า การสร้างนวัตกรรมบริการต้องอาศัยกรอบ (Framework) เพื่อใช้เป็นหลักยึดใน

กระบวนการของนวัตกรรมบริการ กรอบดังกล่าวเป็นส่วนประกอบโครงสร้าง หรือ Building Block ของนวัตกรรมบริการที่มี 4 ด้าน ได้แก่

1. ข้อมูลสารสนเทศ (Information) ข้อมูลในบริบทนี้หมายถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของคุณค่า (Value) ที่คาดหวังจากผลงานของนวัตกรรมบริการ รวมทั้งประเด็นเงื่อนไขข้อจำกัด กล่าวโดยย่อ ๆ คือ เป็นโจทย์ที่ต้องการหา Solutions นั้นเอง ตัวอย่างบริการใช้รถยนต์เพื่อเดินทางสัญจรที่ได้ให้มาแล้ว ข้อมูลนี้หมายถึงลักษณะการบริการ เงื่อนไขที่เกี่ยวข้องการให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ที่ต้องรู้ตำแหน่งของรถ สามารถเปิดประตูและสตาร์ทเครื่องยนต์ได้โดยอาศัยกุญแจอิเล็กทรอนิกส์พิเศษ มีระบบการชำระเงินที่สะดวก ฯลฯ อาจถือได้ว่าเป็นคุณลักษณะหรือ Specification ของกลุ่มข้อเสนอที่จะถูกสร้างขึ้น

2. กระบวนการ (Process) กระบวนการในที่นี้ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการในฝั่งผู้ให้บริการ และกระบวนการใช้บริการในฝั่งของผู้ใช้บริการ เป็นส่วนสำคัญของนวัตกรรมบริการ และเป็นทรัพย์สินทางปัญญาที่มีคุณค่ามาก เพราะจะเป็นส่วนที่มาจากแนวความคิดใหม่ ๆ ที่ถือว่าเป็นนวัตกรรม โดยเฉพาะในยุคที่พัฒนาการด้านไอซีที่ได้ก้าวหน้าไปมาก นวัตกรรมบริการมักจะต้องสร้างขึ้นบนพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยเฉพาะบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์พกพาไร้สาย

3. เทคโนโลยี (Technologies) เพื่อสนับสนุนกระบวนการที่เป็นส่วนหนึ่งของข้อเสนอเพื่อสร้างคุณค่า รวมทั้งการเชื่อมโยงทรัพยากรทั้งจากแหล่งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อร่วมกันสร้างข้อเสนอและสร้างคุณค่า จำเป็นต้องอาศัยระบบบริการ (Service System) ที่เป็นระบบไอซีที่สำคัญ ระบบบริการที่เป็นไอซีที่ยังใช้เป็นระบบส่งมอบ (Deliver system) ข้อเสนอให้ลูกค้านำไปสร้างคุณค่า ระบบบริการนี้จะถูกออกแบบให้สัมพันธ์กับข้อเสนอและกระบวนการสร้างคุณค่า การออกแบบระบบบริการถือว่าเป็นส่วนสำคัญอีกส่วนหนึ่งของนวัตกรรมบริการ ตัวอย่างบริการรถยนต์เพื่อเดินทางสัญจร ประกอบด้วยเทคโนโลยีหลายด้าน เช่น เทคโนโลยีการใช้รหัสดาวโหลดลงในบัตรหรือในเครื่องโทรศัพท์เพื่อใช้เป็นกุญแจเปิดรถและสตาร์ทเครื่องยนต์ ระบบรับสัญญาณดาวเทียมเพื่อระบุตำแหน่งของรถยนต์ ระบบชำระเงินออนไลน์ ระบบบริหารข้อมูลของสมาชิก ระบบควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

4. สภาพแวดล้อม (Environment) สภาพแวดล้อมในบริบทนี้ หมายถึงการรับรู้ถึงข้อมูลประวัติและภาวะการณ์ (Profile) ของผู้รับบริการที่จะช่วยให้การสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเป็นลักษณะของการพยายามเข้าใจบริบทต่าง ๆ ของผู้บริโภคเพื่อจะจะสามารถตอบคำถามลูกค้าในบริบทต่าง ๆ ได้ นอกจากนี้ยังอาจหมายถึงสภาพแวดล้อมด้านอื่น ๆ ที่มีนัยสำคัญต่อการออกแบบข้อเสนอ และระบบบริการที่นำไปสู่การสนับสนุนให้ลูกค้าสร้างคุณค่าได้เต็มที่ ตัวอย่างเช่น ในรูปแบบธุรกิจของ IKEA การบริการให้ลูกค้ามีบ้านที่น่าอยู่ มีห้องรับแขกที่สบายตาสบายกาย จำเป็นต้องให้ลูกค้ามีส่วนในการออกแบบและเลือกรูปแบบเฟอร์นิเจอร์ที่เหมาะสมของตนเอง ซึ่งหมายถึงต้องมีสถานที่ที่แสดงการวางตำแหน่งเฟอร์นิเจอร์ลักษณะต่าง ๆ ให้ลูกค้าเกิดความคิด

นอกจากนี้ ในกรณีที่ลูกค้าพาสมาชิกครอบครัวมาร่วมกันเลือกรูปแบบสินค้า หรืออาจมีนักออกแบบภายในมาช่วยกันออกแบบและเลือกเฟอร์นิเจอร์ เพื่อให้เกิดความพอใจแก่ทุกฝ่าย รวมทั้งในบางกรณี ลูกค้าอาจพาลูกหลานตัวน้อยๆ ไปร่วมสนุกด้วย ห้าง IKEA จะต้องจัดสถานที่โชว์รูมที่มีขนาดใหญ่กว่าร้านเฟอร์นิเจอร์ทั่วไป พร้อมเครื่องมือ-เครื่องใช้อำนวยความสะดวกหลายอย่าง ตั้งแต่ร้านอาหาร ที่นั่งเพื่อการปรึกษาหารือ รวมทั้งสถานที่เด็กเล่น ที่จะสนองตอบความต้องการของผู้บริโภคในบริบทที่แตกต่างกันได้ ทั้งหมดนี้ ถือว่าเป็นสภาพแวดล้อมที่นักสร้างนวัตกรรมบริการต้องให้ความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของนวัตกรรมบริการที่มาในรูปแบบของข้อเสนอแบบเบ็ดเสร็จ

จากการศึกษาเอกสารเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสรุปได้ว่า การทำให้เกิดนวัตกรรมบริการที่สามารถนำไปใช้ได้จริง ซึ่งจำเป็นต่อการการสร้างนวัตกรรมอย่างเป็นขั้นเป็นตอน อย่างเป็นระบบ วิทยาการบริการ (Service Science) เป็นศาสตร์สำคัญที่จะช่วยชี้แนะจุดเริ่มต้นที่นำไปสู่การสร้างความคิดที่แตกฉานและหลากหลาย เป็นประโยชน์ต่อการทำให้เกิดนวัตกรรมบริการในยุคใหม่นั้นนวัตกรรมบริการจะสร้างอยู่บนพื้นฐานของเทคโนโลยีไอซีที ทำให้เกิดข้อเสนอในเชิงบริการที่มีคุณค่าอย่างแท้จริงและหลากหลาย นอกจากนี้ การทำให้เกิดนวัตกรรมบริการยังต้องอาศัยกรอบ (Framework) ที่มี 4 ส่วน คือ ข้อมูลสารสนเทศ (Information) กระบวนการ (Process) เทคโนโลยี (Technologies) และสภาพแวดล้อม (Environment) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องความคิดสร้างสรรค์ขององค์กรและนวัตกรรมบริการของโรงแรมบูติกไทย ของ (ทศพร บุญวัชรภักย์ และคณะ, 2559) ที่กล่าวว่า นวัตกรรมบริการเป็นสิ่งเกิดขึ้นจากการออกแบบการบริการ (Service Design) ต่าง ๆ ที่แปลกใหม่และแตกต่างจากคู่แข่งเพื่อสร้างบริการเฉพาะและความประทับใจเหนือ ความคาดหวังให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ นวัตกรรมบริการของโรงแรมที่พักในมุมมองของผู้จัดการโรงแรมที่พัก คือการตอบสนองความต้องการด้านการบริการให้แก่ลูกค้าที่มาเข้าพักหรือเข้ามาใช้บริการ โดยการนำการบริการรูปแบบใหม่ ๆ หรือนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการบริการรวมถึงระบบต่าง ๆ ของโรงแรมเพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุดโรงแรมที่พักมีนวัตกรรมบริการเพื่อตอบสนองกับความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยเช่น ภายในห้องน้ำจะต้องแยกพื้นที่แห้งและพื้นที่เปียกออกจากกันราวจับภายในห้องน้ำทางลาดสำหรับลูกค้าผู้สูงอายุที่นั่งรถเข็นและระบบรักษาความปลอดภัยที่ดีและมีการอบรมพนักงานให้มีความรู้เกี่ยวกับการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าสูงวัยได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การดำเนินการวิจัย เรื่อง นวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น เพื่อวิเคราะห์การให้บริการของโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นที่มีต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพัก

แรมในจังหวัดขอนแก่น และเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนารูปแบบนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น มีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย
6. การเก็บรวบรวมข้อมูล
7. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. รูปแบบการวิจัย

การดำเนินการวิจัย เรื่อง นวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดในการวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ของผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เดินทางมาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 360 คน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานบริการโรงแรม จำนวน 12 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

ผู้วิจัยได้มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

2.2.1 กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานบริการโรงแรม ได้แก่

ผู้จัดการโรงแรม	จำนวน 2 คน
รองผู้จัดการ	จำนวน 2 คน
ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า	จำนวน 2 คน
ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม	จำนวน 2 คน
ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน	จำนวน 2 คน
พนักงานทั่วไป	จำนวน 2 คน

กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพที่ใช้ในการวิจัย เรื่อง นวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 12 คน ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi – Structured Interview) เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In – depth Interview) ซึ่งมีการกำหนดคำถามในการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า และการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการคัดเลือกสัมภาษณ์บุคคลที่สามารถให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น ซึ่งบุคคลดังกล่าวนี้เป็นผู้ที่สามารถให้ข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ได้ บุคคลเหล่านี้ ได้แก่

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานบริการโรงแรม

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ผู้จัดการโรงแรม	2
รองผู้จัดการ	2
ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า	2
ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม	2
ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน	2

พนักงานทั่วไป	2
รวม	12

2.2.2 กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ ได้แก่ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปที่เดินทางมาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 360 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling Random) (Krejcie and Morgan, 1970 : 608 – 610)

2.3 พื้นที่ในการวิจัย ใช้พื้นที่โรงแรมระดับ 4 ดาว ภายในจังหวัดขอนแก่น ได้แก่ อวานี ขอนแก่น โฮเทล แอนด์ คอนเวนชัน เซ็นเตอร์ และโรงแรมพูลแมน ขอนแก่น ราชา ออร์คิด

2.4 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา 1 ปี

3. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง นวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น มีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 กำหนดหัวข้อในการทำวิจัย ประเด็นปัญหาและที่มาของปัญหา

3.2 ศึกษาเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.3 วางแผนการกำหนดการจัดทำเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 สร้างแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure Interview) มีการ

เตรียมคำถามไว้ล่วงหน้าเพื่อใช้เป็นแนวทางการสัมภาษณ์

3.5 นำแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างให้ผู้เชี่ยวชาญหรือที่ปรึกษาวิจัยตรวจสอบเครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บข้อมูล

3.6 หาข้อมูลสถานประกอบการโรงแรมและที่พักที่จดทะเบียนและดำเนินธุรกิจใน

จังหวัดขอนแก่น ซึ่งเป็นโรงแรมระดับ 4 ดาว

3.7 ส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์ไปตามโรงแรมต่าง ๆ ระดับ 4 ดาว ในจังหวัดขอนแก่น ได้แก่ อวานี ขอนแก่น โฮเทล แอนด์ คอนเวนชัน เซ็นเตอร์ ระดับ 4 ดาว และ โรงแรมพูลแมน ขอนแก่น ราชา ออร์คิด

3.8 หลังจากได้รับการตอบรับ ทำการนัดหมายเวลาที่ผู้ให้ข้อมูลหลักสะดวกให้สัมภาษณ์

3.9 เข้าสัมภาษณ์ตามวันและเวลาและสถานที่ที่กำหนด

3.10 นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ข้อมูล โดยจัดหมวดหมู่ตามประเด็นที่ศึกษาและสรุปผลการศึกษาโดยอาศัยวิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Description Analysis)

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi Interview) เป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยดำเนินการ ดังนี้

4.1. ลักษณะของเครื่องมือ

4.1.1. ลักษณะของแบบสอบถาม (Questionnaire)

แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามความมุ่งหมายและกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิดให้เลือกตอบแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยหลังจากที่ได้รับการบริการจากทางโรงแรมตามขั้นตอนพฤติกรรมผู้บริโภคตามส่วนประสมทางการตลาดมีลักษณะเป็นมาตรา

ส่วนประเมินค่า มี 5 ระดับ (Rating Scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดความคิดเห็นนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยหลังจากที่ได้รับบริการจากทางโรงแรม ประกอบด้วย ด้านการบริหารจัดการ ด้านความร่วมมือกับองค์กรภาครัฐและเอกชน และด้านการให้บริการและประชาสัมพันธ์ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า มี 5 ระดับ (Rating Scale)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะและทัศนคติของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยหลังจากที่ได้รับบริการจากทางโรงแรม ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended Question) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

4.1.2. ลักษณะของเครื่องมือสำหรับแบบสัมภาษณ์ (Interview Form)

แบบสัมภาษณ์มีลักษณะแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi – Structured Interview) ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open ended Form) เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงแรมและเสนอแนวทางการพัฒนารูปแบบนวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น พร้อมข้อเสนอแนะต่าง ๆ ได้อย่างอิสระ

5. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย

5.1. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

5.1.1. ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามในการวิจัย โดยศึกษาเอกสารวิชาการและจากงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น โดยมีขั้นตอนดังนี้

- 1) ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2) กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยและสรุปเป็นคำนิยามศัพท์ในการวิจัย

3) สร้างแบบสอบถามจากกรอบเนื้อหาในคำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน

4) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวความคิดเสนออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยเพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้องของการใช้ภาษาและครอบคลุมเนื้อหาการวิจัยแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัย

5) ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของกรวิจัย

6) ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำมาเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาอีกครั้ง

3.1.2 ขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วไปหาคุณภาพของแบบสอบถาม ดังนี้

1) ผู้วิจัยทำการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมของเนื้อหาที่ต้องการศึกษา

จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

1.1) อาจารย์ ดร.โอชัยญา บัชรธรรม อาจารย์ประจำคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

1.2) อาจารย์ ณิชฎกานต์ ต้นมิ่ง รักษาการหัวหน้าสาขาการจัดการการท่องเที่ยวและไมซ์และรักษาการหัวหน้าสาขาการจัดการโรงแรมและไมซ์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ขอนแก่น

1.3) อาจารย์ วนิดา อ่อนละมัย อาจารย์ประจำสาขาการจัดการท่องเที่ยวและไมซ์มหาวิทยาลัยศรีปทุม ขอนแก่น

2) นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วนำมาหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตามวัตถุประสงค์ของข้อคำถาม

3) นำแบบสอบถามมาปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและกรรมการควบคุม

วิทยานิพนธ์ แล้วนำไปทำการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Content Analysis) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ไปปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำมาตรวจคะแนนหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficients) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.98

4) นำแบบสอบถามที่หาค่าความเชื่อมั่นแล้วไปเก็บข้อมูลต่อไป

5.2. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของแบบสัมภาษณ์

5.2.1 ขั้นตอนการสร้างแบบสัมภาษณ์ (Interview Form)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสัมภาษณ์ในการวิจัย โดยศึกษาเอกสารวิชาการและจากงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักผ่อนในจังหวัดขอนแก่น โดยมีขั้นตอนดังนี้

- 1) ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวข้อง จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัย
- 2) กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยและสรุปเป็นคำนิยามศัพท์ในการวิจัย
- 3) สร้างแบบสัมภาษณ์จากกรอบเนื้อหาในคำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย โดยแบ่ง

แบบสัมภาษณ์ออกเป็น 2 ตอน

4) นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว นำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

5) เมื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเรียบร้อยแล้วจึงนำไปสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายต่อไป

5.2.2 ขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพของแบบสัมภาษณ์

นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วไปหาคุณภาพของแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

1) ผู้วิจัยทำการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมของเนื้อหาที่ต้องการศึกษา

จำนวน 3 ท่าน โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญชุดเดิม

2) นำแบบสัมภาษณ์ที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องตาม
 วัตถุประสงค์ของข้อคำถาม (Index of Congruence : IOC)

3) นำแบบสัมภาษณ์มาปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์
 แล้วนำไปสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายต่อไป

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

1. การเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

1.1 ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามมีจำนวนเท่ากับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.2 ขออนุญาตราชการจากคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรมมหาวิทยาลัยศรีปทุม เพื่อขอความ
 อนุเคราะห์ขอใช้พื้นที่ในการเก็บข้อมูลการวิจัย โดยส่งไปยังพื้นที่เป้าหมายในการวิจัย ได้แก่ โรงแรมระดับ 4 ดาว
 ในจังหวัดขอนแก่น

1.3 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.4 ดำเนินการเก็บข้อมูลกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักผ่อนในจังหวัดขอนแก่น โ

1.5 นำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสัมภาษณ์

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสัมภาษณ์ตามขั้นตอน ดังนี้

2.1 ขออนุญาตราชการจากคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรมมหาวิทยาลัยศรีปทุม เพื่อขอ
 ความอนุเคราะห์ขอใช้พื้นที่ในการเก็บข้อมูลการวิจัย โดยส่งไปยังพื้นที่เป้าหมายในการวิจัย ได้แก่ โรงแรมระดับ 4
 ดาว ในจังหวัดขอนแก่น เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลหลัก
 (Key Informants) จำนวน 12 คน ได้แก่ ผู้จัดการโรงแรม จำนวน 2 คน รองผู้จัดการ จำนวน 2 คน ผู้จัดการ
 แผนกต้อนรับส่วนหน้า จำนวน 2 คน ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 2 คน และผู้จัดการแผนก
 แม่บ้าน จำนวน 2 คน และพนักงานทั่วไป จำนวน 2 คน

2.2 ทำการนัดหมายวันเพื่อสัมภาษณ์

2.3 ทำการสัมภาษณ์

2.4 นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

7. การจัดการกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการจัดการกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

7.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลหลักมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ (Content Analysis) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) ทำการวิเคราะห์รายการกลุ่มจากคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์โดยจัดกลุ่มประเด็น

สำคัญของคำถามในแต่ละตอนที่ใช้ในการสัมภาษณ์

2) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จากตัวแทนผู้ประกอบการโดยผู้ศึกษาวิจัยจะทำการวิเคราะห์โดยแบ่งตามสถานประกอบการของแต่ละแห่งที่ได้กล่าวมาข้างต้นโดยจัดกลุ่มประเด็นสำคัญของคำถามในแต่ละตอนที่ใช้ในการสัมภาษณ์

3) วิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส ของนวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น จากข้อมูลทุติยภูมิและข้อมูลปฐมภูมิ

7.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น ด้านการบริหารจัดการ โดยใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัยโดยกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม (บุญชม ศรีสะอาด 2545)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น ตามขั้นตอนพฤติกรรมผู้บริโภค 6W1H โดยใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัยโดยกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม (บุญชม ศรีสะอาด 2545)

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้ 5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน

จากการหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยใช้การแปลความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวต่อนวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการเขียนพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

7.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD)

2. สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับโครงสร้างหลักของเนื้อหา (Content Validity) ตามวิธีของโรวินลลีและแฮมเบิลตัน (Rovinelli and Hambleton)

เกณฑ์การให้คะแนนเพื่อหาค่า IOC ของผู้เชี่ยวชาญกำหนดเป็น 3 ระดับ คือ

+1 หมายถึง แน่ใจว่า แบบสอบถามตรงตามวัตถุประสงค์หรือตรงตามเนื้อหา

0 หมายถึง แน่ใจว่า แบบสอบถามตรงตามวัตถุประสงค์หรือตรงตามเนื้อหา

-1 หมายถึง แน่ใจว่า แบบสอบถามตรงตามวัตถุประสงค์หรือตรงตามเนื้อหา

แบบทดสอบหรือข้อสอบที่ถือว่ามีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาในระดับดี สามารถนำไปวัดผลได้ จะต้องมียุทธศาสตร์ IOC ≥ 0.5

2.1 สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

2.1.1 การหาค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation

2.1.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อเป็นการวิเคราะห์ผู้ที่ให้ข้อมูลหลักที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง นวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้ศึกษาและลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลให้มีความสอดคล้องกับความมุ่งหมายของการวิจัย ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น โดยใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับบรรยาย (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น ตามขั้นตอนพฤติกรรมผู้บริโภค 6W1H โดยใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับบรรยาย (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์มีลักษณะแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi – Structured Interview) ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open ended Form) เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงแรมและเสนอแนวทางการพัฒนารูปแบบนวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น พร้อมข้อเสนอแนะต่าง ๆ ได้อย่างอิสระ ข้อมูลที่ได้ใช้วิธีตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ได้แก่ 1) การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูลที่ได้มา (Data Triangulation) 2) การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigation) 3) การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) (พิทักษ์ สิริวงศ์ และคณะ, 2011)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภูมิฐานะ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (n=360)	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	198	55.00
- หญิง	162	45.00
2. อายุ		
- 60 – 65 ปี	112	31.11
- 66 – 70 ปี	128	35.56
- 71 – 75 ปี	80	22.22
- ตั้งแต่ 76 ปี ขึ้นไป	40	11.11
3. สถานภาพ		
- โสด	125	34.72
- สมรส	175	48.61
- หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	60	16.67
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (n=360)	ร้อยละ
4. การศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	150	41.67
- ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	170	47.22
- สูงกว่าปริญญาตรี	40	11.11

5. อาชีพ		
- ข้าราชการ	120	33.33
- พนักงานบริษัทเอกชน	40	11.11
- ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย		22.22
- ลูกจ้าง / รับจ้างทั่วไป	80	
- เกษตรกรรม		5.56
- พนักงานรัฐวิสาหกิจ	20	2.78
- พ่อบ้าน / แม่บ้าน	10	
	70	19.44
		5.56
	20	
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
- น้อยกว่า 5,000 บาท	25	6.94
- 5,000 – 10,000 บาท	60	16.67
- 10,000 – 15,000 บาท		27.78
- 15,000 – 20,000 บาท	100	11.11
- มากกว่า 20,000 บาท		37.5
	40	
	135	
7. ภูมิลำเนา		
- อยู่ในจังหวัดภาคเหนือ	60	16.67
- อยู่ในจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	150	41.67
- อยู่ในจังหวัดภาคกลาง	100	27.78
- อยู่ในจังหวัดภาคใต้	50	13.89

จากตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวยุโรปส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 198 คน คิดเป็น

ร้อยละ 55 โดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 66 – 70 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 35.56 สถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 48.61 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 47.22 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น

ตารางที่ 3 ตารางแสดงความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น โดยแยกเป็นรายด้านตามส่วนประสมทางการตลาด ด้านที่พักและบริการ

ส่วนประสมทางการตลาด	ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของโรงแรม		
	X̄	S.D.	แปลผล
ด้านที่พักและบริการ			
1. สภาพของห้องพักหรือที่พักรวมเหมาะกับผู้สูงอายุ	3.85	.65	มาก
2. ขนาดของห้องพักหรือที่พัก	3.76	.66	มาก
3. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก/ที่พักเหมาะกับผู้สูงอายุ	3.70	.69	มาก
4. ความสะอาดของห้องพัก/ที่พัก	3.61	.68	มาก
5. สถานที่ตั้ง/ทำเลของที่พักเหมาะสม ใกล้แหล่งท่องเที่ยว/แหล่งธุรกิจ/แหล่งชุมชน/สถานพยาบาล	3.60	.87	มาก
รวม	3.70	0.71	มาก

จากตารางที่ 3 ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่นด้านที่พักและบริการ พบว่า มีระดับความต้องการอยู่ใน

ระดับมาก ได้แก่ สภาพของห้องพักหรือที่พักรวมกับผู้สูงอายุ ($\bar{X}=3.85$) รองลงมาคือขนาดของห้องพักหรือที่พักรวมกับผู้สูงอายุ ($\bar{X}=3.76$) มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก/ที่พักรวมกับผู้สูงอายุ ($\bar{X}=3.70$) ความสะอาดของห้องพัก/ที่พักรวมกับผู้สูงอายุ ($\bar{X}=3.61$) และสถานที่ตั้ง/ทำเลของที่พักเหมาะสม ใกล้แหล่งท่องเที่ยว/แหล่งธุรกิจ/แหล่งชุมชน/สถานพยาบาล ($\bar{X}=3.60$) ตามลำดับ สรุปโดยภาพรวมด้านความต้องการที่พักและบริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X}=3.70$)

ตาราง 4 ตารางแสดงความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น โดยแยกเป็นรายด้านตามส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา

ส่วนประสมทางการตลาด	ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของโรงแรม		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านราคา			
1. มีการกำหนดราคาห้องพัก/ที่พักรวมและมีให้เลือกหลากหลาย	3.67	.77	มาก
2. ห้องพัก/ที่พักรวมมีความเหมาะสมกับราคา	3.59	.76	มาก
3. ราคาห้องพัก/ที่พักรวมเหมาะสมกับระยะเวลาที่เข้าพัก	3.61	.80	มาก
4. ราคาห้องพักถูกกว่าโรงแรม/ที่พักรวมอื่น	3.53	.83	มาก
รวม	3.60	0.79	มาก

จากตารางที่ 4 ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่นด้านราคา พบว่า มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการกำหนดราคาห้องพัก/ที่พักรวมและมีให้เลือกหลากหลาย ($\bar{X}=3.67$) รองลงมาคือราคาห้องพัก/ที่พักรวมเหมาะสมกับระยะเวลาที่เข้าพัก ($\bar{X}=3.61$) ห้องพัก/ที่พักรวมเหมาะสมกับราคา ($\bar{X}=3.59$) และราคาห้องพักถูกกว่าโรงแรม/ที่พักรวมอื่น ($\bar{X}=3.53$) ตามลำดับ สรุปโดยภาพรวมด้านราคาอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{X}=3.60$)

ตาราง 5 ตารางแสดงความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมบริการของโรงแรม เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น โดยแยกเป็นรายด้านตามส่วนประสมทางการตลาด ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย

ส่วนประสมทางการตลาด	ความต้องการของ นักท่องเที่ยว ต่อการบริการของโรงแรม		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย			
1. มีข้อมูลเกี่ยวกับห้องพัก/ที่พักให้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุหลากหลายช่องทาง	3.48	.78	ปานกลาง
2. มีบริการสำรองห้องพัก/ที่พักทางอินเทอร์เน็ต	3.44	.81	ปานกลาง
3. มีบริการสำรองห้องพัก/ที่พักผ่านบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยว (บริษัททัวร์)	3.34	.90	ปานกลาง
4. มีบริการยืนยันสำรองห้องพัก/ที่พักผ่านอินเทอร์เน็ต	3.30	.85	ปานกลาง
รวม	3.39	0.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่นด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า มีระดับความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีข้อมูลเกี่ยวกับห้องพัก/ที่พักให้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุหลากหลายช่องทาง ($\bar{X}=3.48$) รองลงมาคือมีบริการสำรองห้องพัก/ที่พักทางอินเทอร์เน็ต ($\bar{X}=3.44$) มีบริการสำรองห้องพัก/ที่พักผ่านบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยว (บริษัททัวร์) ($\bar{X}=3.34$) และมีบริการยืนยันสำรองห้องพัก/ที่พักผ่านอินเทอร์เน็ต ($\bar{X}=3.30$) ตามลำดับ สรุปโดยภาพรวมด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X}=3.39$)

ตาราง 6 ตารางแสดงความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมบริการของโรงแรม เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น โดยแยกเป็นรายด้านตามส่วนประสมทางการตลาด ด้านส่งเสริมการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาด	ความต้องการของ นักท่องเที่ยว ต่อบริการของโรงแรม		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านส่งเสริมการตลาด			
1. มีรายการส่งเสริมการขายตามฤดูกาล	3.25	.91	ปานกลาง
2. มีการจัดแพคเกจสำหรับกลุ่มทัวร์	3.23	.86	ปานกลาง
3. มีส่วนลดให้กับลูกค้าที่มาประจำ	3.38	.89	ปานกลาง
4. มีการลดราคาเมื่อพักระยะยาวหรือพักเป็นหมู่คณะ	3.47	.90	ปานกลาง
5. มีบริการรับส่งระหว่างที่พักกับสนามบิน/สถานีขนส่ง	3.34	.76	ปานกลาง
6. มีการบำบัด/ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ (ฟรี/ราคาถูก)	3.39	.72	ปานกลาง
7. มีเมนูอาหารเพื่อสุขภาพฟรี	3.33	.73	ปานกลาง
8. มีบริการรถเข็นและคนดูแลตลอดการเข้าพัก	3.39	.72	ปานกลาง
รวม	3.34	0.81	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่นด้านส่งเสริมการตลาด พบว่า มีระดับความมีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการลดราคาเมื่อพักระยะยาวหรือพักเป็นหมู่คณะ ($\bar{X}=3.47$) รองลงมาคือมีการบำบัด/ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ (ฟรี/ราคาถูก) และมีบริการรถเข็นและคนดูแลตลอดการเข้าพัก ($\bar{X}=3.39$) มีส่วนลดให้กับลูกค้าที่มาประจำ ($\bar{X}=3.38$) มีบริการรับส่งระหว่างที่พักกับสนามบิน/สถานีขนส่ง ($\bar{X}=3.34$) มีเมนูอาหารเพื่อสุขภาพฟรี ($\bar{X}=3.33$) ตลอดจนมีรายการ

ส่งเสริมการขายตามฤดูกาล ($\bar{X}=3.25$) และมีการจัดแพคเกจสำหรับกลุ่มทัวร์ ($\bar{X}=3.23$) ตามลำดับ
สรุปโดยภาพรวมด้านส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{X}=3.34$)

ตาราง 7 ตารางแสดงความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมบริการของโรงแรม
เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักผ่อนในจังหวัดขอนแก่น โดยแยกเป็นรายด้านตามส่วนประสมทาง
การตลาด ด้านพนักงานบริการ

ส่วนประสมทางการตลาด	ความต้องการของนักท่องเที่ยว ต่อการบริการของโรงแรม		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านพนักงานบริการ			
1. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ เป็นมิตร	3.97	.76	มาก
2. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.93	.77	มาก
3. ให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	3.77	.76	มาก
4. มีความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาไทย	3.75	.80	มาก
5. มีความรู้ความเข้าใจในทักษะบริการ	3.43	.82	ปานกลาง
6. มีความรู้ความเข้าใจในการดูแลผู้สูงอายุ	3.42	.89	ปานกลาง
7. มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา	3.40	.90	ปานกลาง
8. มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการบริการนักท่องเที่ยว	3.35	.78	ปานกลาง
รวม	3.62	0.81	มาก

จากตารางที่ 7 ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมบริการของ
โรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักผ่อนในจังหวัดขอนแก่นด้านพนักงานบริการ พบว่า มี
ระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ เป็นมิตร ($\bar{X}=3.97$) รองลงมาคือ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X}=3.93$) ให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน
($\bar{X}=3.77$) และมีความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาไทย ($\bar{X}=3.75$) ตามลำดับ ความต้องการของ
นักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพัก

แรมในจังหวัดขอนแก่นด้านพนักงานบริการ มีระดับความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีความรู้ความเข้าใจในทักษะบริการ ($\bar{X}=3.43$) มีความรู้ความเข้าใจในการดูแลผู้สูงอายุ ($\bar{X}=3.42$) มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา ($\bar{X}=3.40$) และมีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการบริการนักท่องเที่ยว ($\bar{X}=3.35$) ตามลำดับ กล่าวโดยสรุปภาพรวมด้านพนักงานบริการ อยู่ในระดับมาก ($=3.62$)

ตาราง 8 ตารางแสดงความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น โดยแยกเป็นรายด้านตามส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการบริหาร

ส่วนประสมทางการตลาด	ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของโรงแรม		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านกระบวนการบริหาร			
1. มีช่องทางด่วนพิเศษสำหรับผู้สูงอายุในการ Check In และ Check Out	3.35	.87	ปานกลาง
2. มีบริการให้ข้อมูลตามที่นักท่องเที่ยวต้องการ	3.35	.85	ปานกลาง
3. มีบริการรถเข็นสำหรับผู้สูงอายุ	3.30	.78	ปานกลาง
4. มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการบริการนักท่องเที่ยว	3.52	.78	มาก
5. มีวิธีการในการสำรองที่พักและชำระค่าที่พัก ค่าบริการหลากหลายวิธี เช่น เงินสด/บัตรเครดิต/โอนเงินผ่านธนาคาร/โอนเงินทางอินเทอร์เน็ต/โอนเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ	3.34	.84	ปานกลาง
รวม	3.37	0.82	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่นด้านกระบวนการบริหารพบว่า มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมากได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการบริการนักท่องเที่ยว (\bar{X}

=3.52) ส่วนความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่นด้านกระบวนการบริหารระดับความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีช่องทางด่วนพิเศษสำหรับผู้สูงอายุในการ Check In และ Check Out และมีบริการให้ข้อมูลตามที่นักท่องเที่ยวต้องการ ($\bar{X}=3.35$) รองลงมาคือ มีวิธีการในการสำรองที่พักและชำระค่าที่พัก ค่าบริการ หลากหลายวิธี เช่น เงินสด/บัตรเครดิต/โอนเงินผ่านธนาคาร/โอนเงินทางอินเทอร์เน็ต/โอนเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ ($\bar{X}=3.34$) และมีบริการรถเข็นสำหรับผู้สูงอายุ ($\bar{X}=3.30$) ตามลำดับกล่าวโดยสรุปภาพรวมด้านกระบวนการบริหารอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.37$)

ตาราง 9 ตารางแสดงความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น โดยแยกเป็นรายด้านตามส่วนประสมทางการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ

ส่วนประสมทางการตลาด	ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของโรงแรม		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านลักษณะทางกายภาพ			
1. บรรยากาศในห้องพัก/ที่พัก	3.45	.72	ปานกลาง
2. สิ่งปลูกสร้างภายในที่พักที่สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุมีสถานะพร้อมใช้งาน (พื้นที่สาธารณะของที่พัก)	3.34	.67	ปานกลาง
3. มีอุปกรณ์สำหรับอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุในที่พัก/ห้องพัก ที่พร้อมใช้งาน	3.53	.67	มาก
4. ระบบรักษาความปลอดภัยของห้องพัก/ที่พักได้มาตรฐาน	3.39	.74	ปานกลาง
5. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมโดยรอบอยู่ในเกณฑ์ดี ฟุ้งนา/แม่น้ำ/คลอง/วัด ฯลฯ	3.47	.80	ปานกลาง
รวม	3.43	0.72	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่นด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมากได้แก่ มีอุปกรณ์สำหรับอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุในที่พัก/ห้องพัก ที่พร้อมใช้งาน ($\bar{X}=3.53$) ส่วนความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่นด้านลักษณะทางกายภาพมีระดับความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ บรรยากาศและสภาพแวดล้อมโดยรอบอยู่ในเกณฑ์ดี พุงนา/แม่น้ำ/คลอง/วัด ฯลฯ ($\bar{X}=3.47$) รองลงมาคือ บรรยากาศในห้องพัก/ที่พัก ($\bar{X}=3.45$) ระบบรักษาความปลอดภัยของห้องพัก/ที่พักได้มาตรฐาน ($\bar{X}=3.39$) และสิ่งปลูกสร้างภายในที่พักที่สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุมีสถานะพร้อมใช้งาน (พื้นที่สาธารณะของที่พัก) ($\bar{X}=3.34$) ตามลำดับ กล่าวโดยสรุปภาพรวมด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.43$)

ตารางที่ 10 ตารางแสดงความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น ตามส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมด้านที่พักและบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานบริการ ด้านกระบวนการบริหาร และด้านลักษณะทางกายภาพ

ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านที่พักและบริการ	3.70	0.71	มาก
2. ด้านราคา	3.60	0.79	มาก
3. ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย	3.39	0.83	ปานกลาง
4. ด้านส่งเสริมการตลาด	3.34	0.81	ปานกลาง
5. ด้านพนักงานบริการ	3.62	0.81	มาก
6. ด้านกระบวนการบริหาร	3.37	0.82	ปานกลาง
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.43	0.72	ปานกลาง
รวม	3.49	0.78	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น ตามส่วนประสมทางการตลาด โดยภาพรวม อยู่ใน

ระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมากได้แก่ ด้านที่พักและบริการ ($\bar{X}=3.70$) รองลงมาคือด้านพนักงานบริการ ($\bar{X}=3.62$) และด้านราคา ($\bar{X}=3.60$) ตามลำดับระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X}=3.43$) รองลงมาคือ ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X}=3.39$) ด้านกระบวนการบริหาร ($\bar{X}=3.37$) และด้านส่งเสริมการตลาด ($\bar{X}=3.34$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมบริการของโรงแรม ประกอบด้วย ด้านการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว ด้านรองรับด้านการท่องเที่ยว และด้านการบริหารจัดการ มีดังนี้

ตารางที่ 11 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมบริการของโรงแรม ด้านการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว

การให้บริการของโรงแรม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว			
1.1 ที่ตั้งของโรงแรมที่พักสะดวกในการเดินทาง ผู้คนไม่พลุกพล่าน	4.66	.54	มากที่สุด
1.2 ลานจอดรถสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้ใช้รถเข็น	4.55	.61	มากที่สุด
1.3 ป้ายแสดงทิศทางตำแหน่งโดยใช้อักษรที่ใหญ่มองเห็นชัดเจน	4.51	.62	มากที่สุด
1.4 ทางเดิน Braille Block พื้นเรียบไม่ลื่นผิวขรุขระ/มีทางลาดสำหรับเข็นของผู้สูงอายุ	4.39	.71	มาก
1.5 สถานที่พักผ่อนกลางแจ้ง เช่น สวนสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ ลานเดินเล่นออกกำลังกาย เครื่องออกกำลังกายกลางแจ้ง และมีเก้าอี้สำหรับนั่งพักผ่อน	4.36	.67	มาก

1.6 การบริการยานพาหนะโดยสารรับ-ส่งสำหรับผู้สูงอายุ (รถตุ๋ไอ ดรอลิค หรืออื่น ๆ)	4.27	.78	มาก
1.7 ราคาที่พักมีความเหมาะสมกับการให้บริการ	4.56	.59	มากที่สุด
1.8 ยาม/เจ้าหน้าที่ระบบรักษาความปลอดภัยน่าเชื่อถือได้	4.14	.70	มาก
รวม	4.43	.65	มาก

จากตารางที่ 11 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น ด้านการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว พบว่ามีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ที่ตั้งของโรงแรมที่พักสะดวกในการเดินทาง ผู้คนไม่พลุกพล่าน ($\bar{X} = 4.66$) รองลงมาคือราคาที่พักมีความเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$) สถานจอดรถสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้ใช้รถเข็น ($\bar{X} = 4.55$) ป้ายแสดงทิศทางตำแหน่งโดยใช้อักษรที่ใหญ่มองเห็นชัดเจน ($\bar{X} = 4.51$) ตามลำดับ และระดับความคิดเห็นมาก ได้แก่ ทางเดิน Braille Block พื้นเรียบไม่ลื่นผิวขรุขระ/มีทางลาดสำหรับผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.39$) สถานที่พักผ่อนกลางแจ้ง เช่น สวนสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ ลานเดินเล่นออกกำลังกาย เครื่องออกกำลังกายกลางแจ้ง และมีเก้าอี้สำหรับนั่งพักผ่อน ($\bar{X} = 4.36$) การบริการยานพาหนะโดยสารรับ-ส่งสำหรับผู้สูงอายุ (รถตุ๋ไอดรอลิคหรืออื่น ๆ) ($\bar{X} = 4.27$) และยาม/เจ้าหน้าที่ระบบรักษาความปลอดภัยน่าเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.14$) ตามลำดับ สรุปโดยภาพรวมความคิดเห็นด้านการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$)

ตารางที่ 12 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมการบริการของโรงแรม ด้านการ
รองรับด้านการท่องเที่ยว

การให้บริการของโรงแรม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
2. ด้านการรองรับด้านการท่องเที่ยว			
2.1 วัสดุที่ใช้ในการตกแต่งภายในให้สัมผัสเป็นธรรมชาติและเลือกใช้สีโทนสว่าง มองเห็นชัดเจน	4.27	.78	มาก
2.2 บริเวณล็อบบี้ของโรงแรม (Robby) เหมาะสม ไม่แออัด	4.26	.71	มาก
2.3 จุดบริการในการ check in / check out มีความสะดวก รวดเร็ว	4.56	.59	มากที่สุด
2.4 การให้บริการในการนำกระเป๋าสัมภาระต่าง ๆ เข้าสู่ห้องพัก	4.51	.62	มากที่สุด
2.5 การให้บริการของร้านอาหารภายในโรงแรม			
2.6 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก (ประตู/ที่นอน/เตียง/ขนาดของห้องพัก)	4.26	.71	มาก
2.7 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำ (ราวเหล็กจับบริเวณชักโครก ปุ่มฉุกเฉินเพื่อป้องกันอุบัติเหตุขณะอาบน้ำ)	3.97	.83	มาก
รวม	4.30	.71	มาก

จากตารางที่ 12 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่นด้านการรองรับด้านการท่องเที่ยวเมื่อแยกเป็นรายด้านนั้นพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ จุดบริการในการ check in / check out มีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}=4.56$) รองลงมาคือการให้บริการในการนำกระเป๋าสัมภาระต่าง ๆ เข้าสู่ห้องพัก ($\bar{X}=4.51$) มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุดได้แก่ วัสดุที่ใช้ในการตกแต่งภายในให้สัมผัสเป็นธรรมชาติและเลือกใช้สีโทนสว่าง มองเห็นชัดเจน ($\bar{X}=4.27$) บริเวณล็อบบี้ของโรงแรม (Robby) เหมาะสม ไม่แออัดและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

ภายในห้องพัก (ประตู/ที่นอน/เตียง/ขนาดของห้องพัก) ($\bar{X}=4.26$) สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำ (ราวเหล็กจับบริเวณชักโครก ปุ่มฉุกเฉินเพื่อป้องกันอุบัติเหตุขณะอาบน้ำ) ($\bar{X}=3.97$) ตามลำดับ สรุปโดย ภาพรวมความคิดเห็นด้านการรองรับด้านการท่องเที่ยวของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก \bar{X} (=4.30)

ตารางที่ 13 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมการบริการของโรงแรม ด้านการบริหารจัดการ

การให้บริการของโรงแรม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านการบริหารจัดการ			
3.1 ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวเพื่อให้ข้อมูลและบริการต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ โบรชัวร์ โปสเตอร์ คู่มือ	4.14	.58	มาก
3.2 ที่พักแรม/ห้องพัก ได้มาตรฐานให้บริการแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ	4.29	.61	มาก
3.3 จำนวนเจ้าหน้าที่/พนักงาน ให้บริการด้วยอัธยาศัยอันดีเพียงพอที่สามารถช่วยเหลือผู้สูงอายุได้	4.41	.59	มาก
3.4 การให้บริการส่งต่อผู้ป่วยกรณีฉุกเฉินและมีเจ้าหน้าที่แพทย์พยาบาลประจำที่พัก/โรงแรม	4.27	.60	มาก
3.5 การให้บริการอาหารเพื่อสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ	3.84	.57	มาก
3.6 มีพื้นที่สำหรับการทำกิจกรรมอื่น ๆ ร่วมกันของผู้สูงอายุ เช่น พื้นที่การสวดมนต์หรือนั่งสมาธิ มุมผู้สูงอายุ เป็นต้น	3.98	.65	มาก
3.7 มีอุปกรณ์ดับเพลิงและป้ายบอกเส้นทางหนีไฟไว้อย่างชัดเจน	3.18	.75	ปานกลาง
3.8 คุณภาพการให้บริการของที่พัก/โรงแรมทำให้รู้สึกอยากกลับมาอีกครั้ง	3.41	.62	ปานกลาง
รวม	3.94	.62	มาก

จากตารางที่ 13 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่นด้านการบริหารจัดการเมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า มี

ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ จำนวนเจ้าหน้าที่/พนักงาน ให้บริการด้วยอัธยาศัยอันดีเพียงพอที่สามารถช่วยเหลือผู้สูงอายุได้ ($\bar{X}=4.41$) รองลงมาคือ ที่พักแรม/ห้องพัก ได้มาตรฐานให้บริการแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ($\bar{X}=4.29$) มีการให้บริการส่งต่อผู้ป่วยกรณีฉุกเฉินและมีเจ้าหน้าที่แพทย์พยาบาลประจำที่พัก/โรงแรม ($\bar{X}=4.27$) ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวเพื่อให้ข้อมูลและบริการต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ โบรชัวร์ โปสเตอร์ คู่มือ ($\bar{X}=4.14$) มีพื้นที่สำหรับการทำกิจกรรมอื่น ๆ ร่วมกันของผู้สูงอายุ เช่น พื้นที่การสวดมนต์หรือนั่งสมาธิ มุมผู้สูงอายุ เป็นต้น ($\bar{X}=3.98$) และมีการให้บริการอาหารเพื่อสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ ($\bar{X}=3.84$) ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลางคือ คุณภาพการให้บริการของที่พัก/โรงแรมทำให้รู้สึกอยากกลับมาอีกครั้ง ($\bar{X}=3.41$) และมีอุปกรณ์ดับเพลิงและป้ายบอกเส้นทางหนีไฟไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X}=3.81$)ตามลำดับ สรุปโดยภาพรวมด้านการบริหารจัดการของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.94$)

ตารางที่ 14 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น โดยรวม ด้านการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว ด้านการรองรับด้านการท่องเที่ยว และด้านการบริหารจัดการ

การให้บริการของโรงแรมโดยภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว	4.43	.65	มาก
2. ด้านการรองรับด้านการท่องเที่ยว	4.30	.71	มาก
3. ด้านการบริหารจัดการ	3.94	.62	มาก
รวม	4.22	.66	มาก

จากตารางที่ 14 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ($\bar{X}=4.43$) รองลงมาคือด้านการรองรับด้านการท่องเที่ยว ($\bar{X}=4.30$) และด้านการบริหารจัดการ ($\bar{X}=3.94$) ตามลำดับ จากความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ด้านการตั้งจุดใจด้านการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ที่ตั้งของ โรงแรมที่พักสะดวกในการเดินทาง ผู้คนไม่พลุกพล่าน ราคาที่พักมีความเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$) ลานจอดรถสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้ใช้รถเข็น ($\bar{X} = 4.55$) ป้ายแสดงทิศทางตำแหน่งโดยใช้อักษรที่ใหญ่มองเห็นชัดเจน ($\bar{X} = 4.51$) ตามลำดับ และระดับความคิดเห็นมาก ได้แก่ ทางเดิน Braille Block พื้นเรียบไม่ลื่นผิวขรุขระ/มีทางลาดสำหรับผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.39$) สถานที่พักผ่อนกลางแจ้ง เช่น สวนสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ ลานเดินเล่น ออกกำลังกาย เครื่องออกกำลังกายกลางแจ้ง และมีเก้าอี้สำหรับนั่งพักผ่อน ($\bar{X} = 4.36$) การบริการ ยานพาหนะโดยสารรับ-ส่งสำหรับผู้สูงอายุ (รถตู้ไฮดรอลิกหรืออื่น ๆ) ($\bar{X} = 4.27$) และยาม/เจ้าหน้าที่ระบบรักษาความปลอดภัยน่าเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.14$) ตามลำดับ สรุปโดยภาพรวมความคิดเห็นด้านการตั้งจุดใจด้านการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$)

2. ด้านการรองรับด้านการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า จุดบริการในการ check in / check out มีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.56$) มีการให้บริการในการนำกระเป๋าสัมภาระต่าง ๆ เข้าสู่ห้องพัก ($\bar{X} = 4.51$) ภายในห้องพักวัสดุที่ใช้ในการตกแต่งภายในให้สัมผัสเป็นธรรมชาติและเลือกใช้สีโทนสว่าง มองเห็นชัดเจน ($\bar{X} = 4.27$) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก (ประตู/ที่นอน/เตียง/ขนาดของห้องพัก) พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำ (ราวเหล็กจับบริเวณชักโครก ปุ่มฉุกเฉินเพื่อป้องกันอุบัติเหตุขณะอาบน้ำ) บริเวณล็อบบี้ของโรงแรม (Robby) เหมาะสม ไม่แออัด) สรุปโดยภาพรวมความคิดเห็นด้านการรองรับด้านการท่องเที่ยวของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$)

3. ด้านการบริหารจัดการ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า จำนวนเจ้าหน้าที่/พนักงาน ให้บริการด้วย อัจฉริยะอันดีเพียงพอที่สามารถช่วยเหลือผู้สูงอายุได้ ($\bar{X} = 4.41$) ที่พักแรม/ห้องพัก ได้มาตรฐานให้บริการแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.29$) มีการให้บริการส่งต่อผู้ป่วยกรณีฉุกเฉินและมีเจ้าหน้าที่แพทย์พยาบาลประจำที่พักรักษา ($\bar{X} = 4.27$) ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวเพื่อให้ข้อมูลและบริการต่าง ๆ เช่น แผนที่ โบรชัวร์ โปสเตอร์ คู่มือ ($\bar{X} = 4.14$) มีพื้นที่สำหรับทำกิจกรรมอื่น ๆ ร่วมกันของผู้สูงอายุ เช่น พื้นที่การสวดมนต์หรือนั่งสมาธิ มุมผู้สูงอายุ เป็นต้น ($\bar{X} = 3.98$) และมีการให้บริการอาหารเพื่อสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 3.84$) ตลอดจนคุณภาพการให้บริการของที่พัก/โรงแรมทำให้อุทิศกลับมาอีกครั้ง ($\bar{X} = 3.41$) และมีอุปกรณ์ดับเพลิงและป้ายบอกเส้นทางหนีไฟไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.81$) สรุปโดยภาพรวมด้านการบริหารจัดการของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$)

กล่าวโดยสรุปภาพรวมระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X}=4.22$)

อย่างไรก็ตาม ยังมีความต้องการและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น ที่อยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการให้บริการของโรงแรมเพื่อรองรับการท่องเที่ยวยุคอื่นอีกหลายด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และช่องทางจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานบริการ ด้านกระบวนการบริหาร ด้านลักษณะทางกายภาพ เป็นต้น

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

เป็นแบบสัมภาษณ์ชนิดกึ่งโครงสร้าง (Semi – Structured Interview) ใช้สัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้สัมภาษณ์ ส่วนที่ 2 ข้อมูลสถานการณ์ด้านการให้บริการของโรงแรม ณ ปัจจุบัน ส่วนที่ 3 แนวทาง/นวัตกรรมการให้บริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่เดินทางมาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงแรมและเสนอแนวทางการพัฒนารูปแบบนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น พร้อมข้อเสนอแนะต่าง ๆ ได้อย่างอิสระ แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการเขียนพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้สัมภาษณ์

กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการโรงแรม ได้แก่

1. ผู้จัดการโรงแรม	จำนวน 2 คน
2. รองผู้จัดการ	จำนวน 2 คน
3. ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า	จำนวน 2 คน
4. ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม	จำนวน 2 คน
5. ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน	จำนวน 2 คน
6. พนักงานทั่วไป	จำนวน 2 คน
รวมทั้งสิ้น	จำนวน 12 คน

พื้นที่ในการวิจัย ใช้พื้นที่โรงแรมระดับ 4 ดาว ภายในจังหวัดขอนแก่นได้แก่ อวานี ขอนแก่น โฮเทลแอนด์คอนเวนชันเซ็นเตอร์ และโรงแรมพูลแมนขอนแก่นราชาออร์คิด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสถานการณ์ด้านการให้บริการของโรงแรม ณ ปัจจุบัน

จากการศึกษาบริบทและสถานการณ์การให้บริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เดินทางมาพักแรมในจังหวัดขอนแก่นและแนวโน้มการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุในอนาคต จากการลงพื้นที่สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง ทำให้ทราบประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

สถานการณ์ด้านการให้บริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เดินทางมาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น ณ ปัจจุบันเพราะจังหวัดขอนแก่นเป็นแหล่งรวมสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย การเดินทางสะดวกและมีโรงแรมสถานที่พักเพียงพอต่อการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการเข้าพักแรมค้างคืน ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง ดังนี้

“..... สถานการณ์ด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดขอนแก่นมีแนวโน้มไปในทางที่ดีขึ้น โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เดินทางมาท่องเที่ยวยังจังหวัดขอนแก่นของเรา เนื่องจากจังหวัดของเราเป็นศูนย์กลางในหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านการเดินทางคมนาคม ด้านการค้าและเศรษฐกิจ แหล่งท่องเที่ยวหลากหลาย หรืออาจกล่าวได้ว่า เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดขอนแก่นเสมือนท่องเที่ยวได้ครบจบในที่เดียว คุ่มค่าคุ้มราคา ในส่วนของการให้บริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวก็มีหลายด้าน ได้แก่ การจัดโปรแกรมส่งเสริมการท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ การปรับปรุงภูมิทัศน์ ตลอดจนการพัฒนาบุคคลด้านการให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความพร้อมในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดความประทับใจและเดินทางกลับมาเที่ยวอีกครั้ง”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 1)



ภาพประกอบ 1 แสดงการสัมภาษณ์ผู้จัดการโรงแรม

ที่มา : ชฎิล มาตรา

นอกจากนี้ จากการเกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) คงปฏิเสธไม่ได้ว่ามีผลกระทบโดยตรงต่อการท่องเที่ยวในภาพรวม เกี่ยวกับในประเด็นนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และสะท้อนได้อย่างน่าสนใจ ดังนี้

“..... ณ ปัจจุบันเราคงหลีกเลี่ยงต่อการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)ไปได้ยากมาก โดยเฉพาะการท่องเที่ยวที่ต้องมีการติดต่อกับผู้คนมากมาย รัฐบาลได้มีนโยบายเปิดประเทศเพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยว แต่อย่างไรก็แล้วแต่ ทางโรงแรมของเราได้ยึดหลักการรักษามาตรการความปลอดภัยตามขั้นตอนของกระทรวงสาธารณสุขอย่างเคร่งครัดและการได้รับวัคซีนเพื่อป้องกันโรคของพนักงานทุกคน ดังนั้นจึงมั่นใจได้ว่าการติดเชื้อจากการระบาดของเชื้อโคโรนา 2019 (โควิด -19) คงจะป้องกันได้ในระดับหนึ่ง กอปรกับทางโรงแรมของเราได้มีแผนเผชิญเหตุที่วางไว้ให้ปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์ติดเชื้อเพื่อรองรับให้ทันท่วงที ขอให้นักท่องเที่ยวทุกท่านได้เดินทางมาท่องเที่ยวได้อย่างมั่นใจค่ะ”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 2)



ภาพประกอบ 2 แสดงการสัมภาษณ์รองผู้จัดการโรงแรม

ที่มา : ชฎิล มาตรา

ในส่วนของการบริหารจัดการด้านบุคคลของโรงแรม ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าได้ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า

“..... ในช่วงระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) พวกเราทุกคนต้องร่วมมือกันฝ่าฟันอุปสรรคเหล่านี้ไปได้ เพื่อให้การท่องเที่ยวกลับมาเป็นเหมือนเดิมให้เร็วที่สุดสำหรับการต้อนรับในส่วนหน้า การปฏิบัติตามมาตรการของกระทรวงสาธารณสุขคือสิ่งที่สำคัญและจำเป็นที่พวกเราทุกคนต้องช่วยกันค่ะ

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 3)



ภาพประกอบ 3 แสดงการสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า

ที่มา : ชวิไล มาตรา

ด้านแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่มให้สัมภาษณ์ไปในแนวเดียวกันว่า

“..... จากมาตรการของกระทรวงสาธารณสุขที่กำหนดเวลาในการดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์และห้ามออกนอกเคหสถาน (เคอร์ฟิว) ทำให้รายได้จากการจำหน่ายเครื่องดื่มประเภทที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์ซึ่งเป็นรายได้หลักรองลงมาจาก การเข้าพักของนักท่องเที่ยวลดลงอย่างน่าใจหาย แต่ในบรรดานักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เข้ามาพักแรมในโรงแรมของเราคงไม่มีผลกระทบมากนัก เพราะนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุไม่นิยมในการดื่มเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์ แต่ในทางตรงกันข้าม การรับประทานอาหารเพื่อสุขภาพ

กลับมียอดจำหน่ายเพิ่มสูงขึ้น ทั้งนี้เพราะนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้ใส่ใจในสุขภาพของตนเองและเลือกรับประทาน
เมนูอาหารที่มีประโยชน์ต่อสุขภาพตนเอง

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 4)



ภาพประกอบ 4 แสดงการสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

ที่มา : ชฎิล มาตรา

“..... ปัจจุบันโรงแรมของเราค่อนข้างเจียบเหงาไม่เหมือนแต่ก่อนเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค
ติดเชื้อไวรัส 2019 (โควิด - 19) ส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีจำนวนลดลงอย่างเห็นได้ชัด แต่ถึงแม้จะไม่ค่อยมี
นักท่องเที่ยวหน้าทีของเราจะต้องทำให้ดีที่สุดและปลอดภัยที่สุดก่อนเป็นลำดับแรก เราก็หวังเพียงว่าในระยะเวลา
อันใกล้นี้ สถานการณ์คงจะดีขึ้นตามลำดับและทำให้การท่องเที่ยวคึกคักเช่นเดิม เราหวังเช่นนั้น

ผู้จัดการแผนกแม่บ้านกล่าว

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 5)



ภาพประกอบ 5 แสดงการสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน

ที่มา : ชฎิล มาตรา

นอกจากนี้ พนักงานทั่วไปของพื้นที่ในการวิจัยจากการลงพื้นที่การสัมภาษณ์ ได้ให้การสัมภาษณ์ที่น่าฟังพอใจ ดังนี้

“..... ในส่วนของพนักงานทั่วไปจะต้องดูแลความเรียบร้อยของโรงแรมตั้งแต่พื้นที่บริเวณโรงแรม บริเวณล็อบบี้ของโรงแรม ห้องพัก บริการขนของสัมภาระต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยว และบริการอื่น ๆ ตามที่นักท่องเที่ยวร้องขอ เป็นต้น ดังนั้น การสร้างความมั่นใจ เชื่อใจในการให้บริการจึงถือเป็นความสำคัญอันดับแรกที่เราทุกคนต้องสร้างให้เกิดขึ้นกับตัวเราเอง ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ต้องระลึกอยู่เสมอว่า “ลูกค้าสำคัญที่สุด” จึงต้องเกิดขึ้นกับพวกเราทุก ๆ คน”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 6)



ภาพประกอบ 6 แสดงการสัมภาษณ์พนักงานทั่วไป
ที่มา : ชฎิล มาตรา

จากผลการดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องสถานการณ์ด้านการให้บริการของโรงแรม ณ ปัจจุบัน สามารถสรุปได้ว่า

มูลเหตุจูงใจสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเดินทางมาท่องเที่ยวยังจังหวัดขอนแก่นเพราะจังหวัดขอนแก่นเป็นแหล่งรวมสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย การเดินทางสะดวกและมีโรงแรมสถานที่พักเพียงพอต่อการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการเข้าพักแรมค้างคืน ภายใต้สภาวะการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) คงปฏิเสธไม่ได้ว่ามีผลกระทบโดยตรงต่อการท่องเที่ยวในภาพรวม แต่อย่างไรก็ตามโรงแรม/สถานที่พักแรมได้ยึดหลักการรักษามาตรการความปลอดภัยตามขั้นตอนของกระทรวงสาธารณสุขอย่างเคร่งครัดและการได้รับวัคซีนเพื่อป้องกันโรคของพนักงานทุกคน ดังนั้นจึงมั่นใจได้ว่าการติดเชื้อจากโรคระบาดของเชื้อโคโรนา 2019 (โควิด -19) คงจะป้องกันได้ในระดับหนึ่งและมีแผนเผชิญเหตุที่วางไว้ให้ปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์ติดเชื้อเพื่อรองรับให้ทันท่วงที ทั้งนี้การปฏิบัติตามมาตรการของกระทรวงสาธารณสุขคือสิ่งที่สำคัญและจำเป็นที่สุด

นอกจากนี้ การจำหน่ายเครื่องดื่มประเภทที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์ไม่มีผลกระทบต่อนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เพราะนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุไม่นิยมในการดื่มเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์ แต่ในทาง

ตรงกันข้าม การรับประทานอาหารเพื่อสุขภาพกลับมียอดจำหน่ายเพิ่มสูงขึ้น ทั้งนี้เพราะนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้ใส่ใจในสุขภาพของตนเองและเลือกรับประทานเมนูอาหารที่มีประโยชน์ต่อสุขภาพตนเอง กอปรกับจำนวนของนักท่องเที่ยวในช่วงนี้มีจำนวนไม่มากเท่าที่ควร ทำให้การเอาใจใส่ดูแลของพนักงานได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ สร้างความมั่นใจให้แก่นักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น

ส่วนที่ 3 แนวทาง/นวัตกรรมการให้บริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เดินทางมาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น

จากการลงพื้นที่เพื่อทำการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับแนวทางการนำนวัตกรรมการให้บริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เดินทางมาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น ซึ่งผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่

1) ผู้จัดการโรงแรม 2) รองผู้จัดการโรงแรม 3) ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า 4) ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม 5) ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน และ 6) พนักงานทั่วไป ดังนี้

1) ผู้จัดการของโรงแรม

“..... ผู้จัดการของโรงแรมต้องมีวิสัยทัศน์ที่ดีเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการ เจ้าของกิจการและผู้บริหารของโรงแรมจะต้องมีวิสัยทัศน์ มีความรู้ความเข้าใจและเห็นความสำคัญของนวัตกรรมบริการ และต้องกำหนดออกมาเป็นนโยบายหรือกลยุทธ์ที่ชัดเจนและสื่อสารทำความเข้าใจกับพนักงานของโรงแรมให้เข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน พร้อมทั้งจะสนับสนุนให้เกิดการนำนวัตกรรมมาใช้ในโรงแรมโดยเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมเปิดโอกาสให้พนักงานในระดับปฏิบัติการเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนวคิด นวัตกรรม ปัญหาจากการทำงาน และวิธีการแก้ไขปัญหา เพื่อปรับปรุงให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 1)

“..... ถ้าในความคิดของพี่นะ นวัตกรรมบริการก็น่าจะเป็นสิ่งใหม่ ๆ ที่นำมาเพิ่มเติมในส่วนของการบริการซึ่งเราก็นำมาใช้ในการบริการของเรา เมื่อเรานำมาใช้แล้ว ก็จะมีการติดตามผลว่าเป็นไปตามที่เราตั้งใจไว้หรือเปล่า มีการประเมินและมีการติดตามผล ก็น่าจะเป็นเรื่องของเทคโนโลยีใหม่ ๆ ด้วยที่เรานำมาใช้”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 1)

ข้อเสนอแนะแนวทาง/นวัตกรรมการให้บริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เดินทางมาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น ของผู้จัดการของโรงแรมสรุปได้ว่า นวัตกรรมที่มีความสำคัญได้มุ่งไปที่วิสัยทัศน์ของผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการและต้องกำหนดออกมาเป็นนโยบายหรือกลยุทธ์ที่ชัดเจนและสื่อสารทำความเข้าใจกับ

พนักงานของโรงแรมให้เข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน พร้อมทั้งจะสนับสนุนให้เกิดการนำนวัตกรรมมาใช้ในโรงแรมโดยเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วม เปิดโอกาสให้พนักงานในระดับปฏิบัติการเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนวคิด นวัตกรรม ปัญหาจากการทำงานและวิธีการแก้ไขปัญหา เพื่อปรับปรุงให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

2) รองผู้จัดการโรงแรม

“.....นวัตกรรม ก็คือการนำสิ่งใหม่ ๆ เข้ามาทำให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุงให้มันดีขึ้น มีความแปลกใหม่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ตอบสนองความต้องการให้ลูกค้า ทำให้เราทำงานได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับปรุงเพื่อมาเสริมสร้างศักยภาพของการบริการให้ดีขึ้น ลดในส่วนของเวลา ขั้นตอนแรงงาน อะไรอย่างนี้ โดยรวมเนี่ยทำให้งานมันดีขึ้น ถ้าโรงแรมของเราไม่พัฒนาเรื่องของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการ คู่แข่งของเราจะล่าหน้าเรา ทำให้เราก้าวตามเขาไม่ทัน ณ ปัจจุบันนี้ไม่อาจปฏิเสธได้ว่าธุรกิจทางการค้าจะประสบผลสำเร็จได้ต้องพึ่งพาเทคโนโลยีเป็นสำคัญ.....”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 2)

“.....จุดเริ่มต้นที่คิดว่ามาจากปัญหา เมื่อเกิดปัญหาเราก็จะเริ่มค้นหาวิธีว่าทำอย่างไรจะไม่เกิดปัญหาขึ้นอีก บางทีก็เป็นเรื่องความผิดพลาดจากตัวบุคคลหรืออาจจะระบบเก่ามันรวน เราต้องพยายามหาอะไรที่มันมีศักยภาพที่ดีกว่า ส่วนตัวที่คิดว่ามันเกิดมาจากปัญหาเป็นอันดับแรก แล้วเราก็มาหาวิธี เมื่อวิธีเสร็จแล้ว เราเริ่มทำ เมื่อเราลงหนึ่งแล้วมันยังมีข้อบกพร่องอะไรอยู่รึเปล่า ถ้ามีเราก็ต้องหาวิธี ขั้นตอนแก้ไข ธุรกิจโรงแรมมันก้าวไปตลอด มันอยู่กับที่ไม่ได้ ตอนนั้นเราก็ประชุมกันแล้วว่าปีหน้าเราจะทำอะไรมาตอบสนองลูกค้าของเรา ถ้าจะให้ขยายความจริง ๆ มันก็น่าจะเป็นการทำให้การบริการทันต่อความต้องการของลูกค้าในยุคปัจจุบัน โดยนำเอาวิธีการหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้เพื่อให้งานบริการออกมามีมาตรฐานเดียวกัน.....”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 2)

มุมมองของรองผู้จัดการโรงแรมสะท้อนออกมาว่าสนใจว่า จุดเริ่มต้นของการพัฒนานวัตกรรมหรือการนำนวัตกรรมมาใช้ในการบริการของโรงแรมเกิดจากการพบปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงาน เมื่อพบปัญหาจึงหาหนทางที่จะแก้ไขปัญหาเหล่านั้นโดยใช้เทคนิค กระบวนการต่าง ๆ ในการคิดค้นพัฒนาเครื่องมือเพื่อแก้ไขปัญหาเหล่านั้นให้หมดไปและส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ตอบสนองความต้องการให้ลูกค้า และเพื่อดึงดูดใจให้ลูกค้ากลับมาพักที่โรงแรมของตนเองอีกครั้ง

3) ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า

“.....โรงแรมของเรามีการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารกับลูกค้าพร้อมการใช้ระบบบริหารจัดการห้องพักเพื่อจัดเก็บประวัติการเข้าพักและทำให้ขั้นตอนการ รับลงทะเบียนเข้าพักสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น พนักงานจะต้องมีความคิดสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมในการเสนอ แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการ และหมั่นสังเกตในการให้บริการลูกค้าว่าลูกค้าของโรงแรมต้องการอะไร

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 3)

“.....การให้บริการแผนกต้อนรับส่วนหน้าด้วยการใช้เครื่องอ่านชิพข้อมูลจากบัตร ประจำตัวประชาชนของลูกค้า ช่วยลดขั้นตอน เวลา เพิ่มความรวดเร็วในการรับลงทะเบียนเข้าพักและลดความ ผิดพลาดในการออกใบกำกับภาษี นอกจากนี้ทางโรงแรมเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมกับการนำนวัตกรรม บริการมาใช้ในการบริการโดยใช้เทคนิคใหม่ ๆ เช่น การสนทนาผ่านช่องทางไลน์ ซึ่งทำให้การประสานงานกับ แผนกต่าง ๆ เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น.....”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 3)

กล่าวโดยสรุปของผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าได้ว่า นวัตกรรมที่ใช้ในแผนกต้อนรับส่วนหน้า ได้แก่ การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารกับลูกค้าพร้อมการใช้ระบบบริหารจัดการห้องพักเพื่อจัดเก็บประวัติการเข้าพัก การใช้เครื่องอ่านชิพข้อมูลจากบัตรประจำตัวประชาชนของลูกค้า ทำให้ขั้นตอนการรับลงทะเบียนเข้าพักสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น การสื่อสารของพนักงานแต่ละคน แต่ละแผนกจะใช้ เทคนิคใหม่ ๆ เช่น การสนทนาผ่านช่องทางไลน์ ซึ่งทำให้การประสานงานกับแผนกต่าง ๆ เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น ทั้งนี้ในการพัฒนานวัตกรรมในการบริหารจัดการและการนำมาใช้ เจ้าหน้าที่ หัวหน้าแผนก พนักงาน ทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินการเสนอกรอบแนวคิด เทคนิคใหม่ ๆ ต่อฝ่ายบริหาร และร่วมกันกำหนดมาตรการ ในการนำมาใช้ในงานต่อไป

4) ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

“..... เรามีระบบการสั่งรายการอาหารผ่านแอปพลิเคชันของระบบบริหารจัดการ ห้องอาหารคือออสจากสมาร์ตโฟนพร้อมทั้งการใช้เครื่องรูตบตรเครดิตผ่านสมาร์ตโฟนทำให้ไม่ต้องไปรูดชำระที่ เคาน์เตอร์บริการ สามารถรูดชำระที่โต๊ะอาหารของลูกค้าได้เลย ในส่วนเมนูอาหารได้มีการลงข้อมูลรายการอาหาร พร้อมรูปภาพประกอบเพื่อให้ลูกค้าเห็นภาพตัวอย่าง

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 4)

“.....ในส่วนการให้บริการของเราใช้โปรแกรมสำเร็จรูปด้านการบริหารจัดการห้องอาหารมาจัดเก็บข้อมูลการขายอาหารและเครื่องดื่ม การออกแบบการให้บริการอาหารเข้าให้ลูกค้าสามารถใช้สิทธิรับประทานอาหารเช้าได้ตลอดทั้งวัน ลูกค้าสามารถเลือกรับประทานเวลาใดก็ได้ที่ห้องอาหารเปิดทั้งเลือกรับประทานอาหารได้ที่ห้องอาหารหรือภายในห้องพักส่วนตัว และเลือกเวลารับประทานอาหารได้ตั้งแต่เวลา 08.00 – 11.00 น.”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 4)

จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม สรุปได้ว่า มีการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการบริการโดยมีระบบการสั่งรายการอาหารผ่านแอปพลิเคชันของระบบบริหารจัดการห้องอาหารคือสจากสมาร์ตโฟนพร้อมทั้งการใช้เครื่องรูตเตอร์เครดิตผ่านสมาร์ตโฟน ลูกค้าสามารถใช้สิทธิรับประทานอาหารเช้าได้ที่ห้องอาหารเปิด ทั้งเลือกรับประทานอาหารได้ที่ห้องอาหารหรือภายในห้องพักส่วนตัว และเลือกเวลารับประทานอาหารได้ตั้งแต่เวลา 08.00 – 11.00 น.

5) ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน

“.....มีการติดตั้งการใช้โทรศัพท์มือถือที่เรียกว่า “แฮนดี โฟน” ในทุกห้องพักของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าสามารถติดต่อพนักงานต้นห้องได้ตลอด 24 ชั่วโมง และสามารถประชาสัมพันธ์ข้อมูลรายการส่งเสริมการขายได้ทันทีผ่านหน้าจอของแฮนดีโฟน พร้อมทั้งจัดทำตารางการทำความสะอาดของห้องพักประชาสัมพันธ์ไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้แขกผู้เข้าพักได้ทราบถึงเวลาในการจัดทำทำความสะอาดและบริการอื่น ๆ ตามที่ผู้รับบริการร้องขอ”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 5)

“..... นอกจากการให้บริการตามหน้าที่ของแผนกแม่บ้านแต่ละบุคคลแล้ว โรงแรมของเราได้เน้นย้ำให้พนักงานทุกคนมี Service Mind คือการบริการด้วยความตั้งใจ จิตสำนึกในการให้บริการการบริการด้วยใจ ให้บริการด้วยความตั้งใจและเต็มใจ มีจิตใจในการให้บริการ หัวใจบริการจิตใจไปบริการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นนวัตกรรมเด่นจากทางโรงแรมของเราค่ะ”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 5)

นวัตกรรมของผู้จัดการแผนกแม่บ้านที่ได้รับการสัมภาษณ์เน้นไปที่ Service Mind คือการบริการด้วยจิตสำนึกการให้บริการซึ่งเป็นคุณสมบัติของแผนกแม่บ้านทุกคนและมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการผ่าน

การใช้โทรศัพท์มือถือที่เรียกว่า “แฮนด์ โฟน” เพื่อให้การบริการลูกค้าให้เกิดความคล่องตัว รวดเร็ว ตลอดระยะเวลาในการเข้าพักของลูกค้าและมีบริการอื่น ๆ ตามที่ลูกค้าร้องขอ

6) พนักงานทั่วไป

พนักงานทั่วไปภายในโรงแรมที่เป็นผู้ให้บริการและมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง ทำให้พบเห็นปัญหาจากการทำงานและได้รับข้อร้องเรียนจากลูกค้าอยู่เสมอ พนักงานจึงมีความต้องการที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน เพื่อให้การทำงานมีความราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น พนักงาน ผู้ให้บริการจะต้องหมั่นสังเกต เก็บรวบรวมข้อมูลความต้องการของลูกค้าและต้องคิดค้นพัฒนาปรับเปลี่ยนรูปแบบผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงขั้นตอน กระบวนการทำงานใหม่ ๆ ออกมาเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่ไม่สิ้นสุดของลูกค้าและสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริการของโรงแรมมากที่สุด จากการสัมภาษณ์พนักงานทั่วไป ดังผลดังนี้

“.....โรงแรมจะต้องเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและความคิดสร้างสรรค์ในการจะออกแบบผลิตภัณฑ์หรือบริการและกระบวนการทำงานใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และพัฒนาการทำงานของตนเองให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น พนักงานของเรามีส่วนร่วมเป็นอย่างมากคือ ในแต่ละแผนกจะมีหัวหน้าแผนกดูแลแผนกของตัวเองว่าในแผนกของตัวเองต้องการอะไรบ้าง ทำอย่างนั้นดีกว่า ทำอย่างนี้จะดีกว่า แต่สุดท้ายแล้วเราจะต้องมาปรึกษาผู้จัดการโรงแรม เพราะจริง ๆ แล้วผู้จัดการโรงแรมก็จะบอกว่าจะทำอย่างนั้นดี อย่งนี้ดีกว่า ลองดูตรงนี้ก่อนไหม แล้วก็ให้นำเอากลับมาปรับ มาปรึกษากันเพื่อหาอะไรที่มันลงตัว”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 6)

“..... การลงมือปฏิบัติ เป็นขั้นตอนในการปฏิบัติตามแผนที่จะนำนวัตกรรมบริการมาใช้ ในขั้นตอนนี้ อาจจะมีการสอนงานให้พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการลูกค้า เพื่อให้มีการบริการลูกค้าเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มาตรฐานเดียวกัน โรงแรมอาจเลือกนวัตกรรมบริการที่เป็นการต่อยอด เป็นการปรับปรุง พัฒนาจากของเดิมที่โรงแรมมีอยู่โดยไม่ต้องลงทุนในเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่มีต้นทุนหรือใช้งบประมาณในการลงทุนสูง แต่บางครั้งก็มีการต่อต้านจากพนักงานบางกลุ่มที่ไม่เข้าใจในการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากเข้าใจว่าการนำนวัตกรรมบริการหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ทำให้ยุ่งยาก โดยเฉพาะในช่วงแรกของการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นวิธีการแก้ปัญหาต้องให้ผู้บริหารเข้ามาให้ความรู้ ความเข้าใจ พยายามอธิบายถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการเปลี่ยนแปลง

และให้ผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบเข้ามาฝึกอบรมถึงวิธีการใช้งาน และคุณประโยชน์หลังจากใช้งานอย่างค่อยเป็นค่อยไป จนท้ายที่สุดเกิดการยอมรับจากพนักงานที่ต้องใช้วัตรกรรมนั้นในการให้บริการลูกค้า.....”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 6)

กล่าวโดยสรุป พนักงานทั่วไปได้ค้นพบวัตรกรรมในการให้บริการจากปัญหาจากการทำงานซึ่งการที่จะให้บริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจนั้นต้องลงมือปฏิบัติเป็นขั้นตอนตามแผนการดำเนินงาน ดังนั้น การออกแบบการดำเนินงาน โรงแรมจะต้องเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและความคิดสร้างสรรค์ในการจะออกแบบผลิตภัณฑ์หรือบริการและกระบวนการทำงานใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และพัฒนาการทำงานของตนเองให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น เมื่อการออกแบบงานโดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานในช่วงแรก ๆ จะต้องมีการสอนงานให้พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการลูกค้าเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มาตรฐานเดียวกันเพื่อลดปัญหาที่จะเกิดตามมา ส่งผลให้การให้บริการลูกค้ามีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

จากผลการดำเนินงานกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทำให้ทราบถึงแนวทางการพัฒนานวัตรกรรมการให้บริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เดินทางมาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น ดังนี้

1. นวัตรกรรมที่มีความสำคัญได้มุ่งไปที่วิสัยทัศน์ของผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการและต้องกำหนดออกมาเป็นนโยบายหรือกลยุทธ์ที่ชัดเจนและสื่อสารทำความเข้าใจกับพนักงานของโรงแรมให้เข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน พร้อมทั้งจะสนับสนุนให้เกิดการนำวัตรกรรมมาใช้ในโรงแรมโดยเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วม เปิดโอกาสให้พนักงานในระดับปฏิบัติการเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนวคิด นวัตรกรรม ปัญหาจากการทำงานและวิธีการแก้ไขปัญหา เพื่อปรับปรุงให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นโดยนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

2. การพัฒนานวัตรกรรมหรือการนำวัตรกรรมมาใช้ในการบริการของโรงแรมเกิดจากการพบปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงาน เมื่อพบปัญหาจึงหาหนทางที่จะแก้ไขปัญหาเหล่านั้นโดยใช้เทคนิค กระบวนการต่าง ๆ ในการคิดค้นพัฒนาเครื่องมือเพื่อแก้ไขปัญหาเหล่านั้นให้หมดไปและส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ตอบสนองความต้องการให้ลูกค้า และเพื่อดึงดูดใจให้ลูกค้ากลับมาพักที่โรงแรมของตนเองอีกครั้ง

3. นวัตรกรรมที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า ได้แก่ การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารกับลูกค้า โดยผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ จากระบบของสมาร์ทโฟน ซึ่งมีความสะดวก รวดเร็ว พนักงานทุกระดับสามารถเข้าถึงและใช้งานได้ง่าย นอกจากนี้แล้ว ตัวบุคคลของ

พนักงานทุกคนต้องมี Service Mind คือการบริการด้วยจิตสำนึกการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย คำว่า “Service” แยกอักษรและใส่ความหมายดังนี้

S = Smile แปลว่า ยิ้มแย้ม

E = enthusiasm แปลว่า ความกระตือรือร้น

R = rapidness แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

V = value แปลว่า มีคุณค่า

I = impression แปลว่า ความประทับใจ

C = courtesy แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน

E = endurance แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์

คำว่า “Mind” แยกอักษรและใส่ความหมายดังนี้

M = make believe แปลว่า มีความเชื่อ

I = insist แปลว่า ยืนยัน/ยอมรับ

N = necessitate แปลว่า การให้ความสำคัญ

D = devote แปลว่า อุทิศตน

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. (2555). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น โดยผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ 1. กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ ได้แก่ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปที่เดินทางมาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 360 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling Random) (Krejcie and Morgan, 1970 : 608 – 610) 2. กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานบริการโรงแรม ได้แก่ ผู้จัดการโรงแรม จำนวน 2 คน รองผู้จัดการ จำนวน 2 คน ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า จำนวน 2 คน ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 2 คน ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน จำนวน 2 คน และพนักงานทั่วไป จำนวน 2 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi Interview) จากผลการศึกษาผู้วิจัยสามารถสรุปและมีประเด็นในการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อวิเคราะห์การให้บริการของโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นที่มีต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนารูปแบบนวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องนวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น โดยใช้เครื่องมือจากแบบสอบถาม ดังปรากฏผลดังนี้

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบจากสอบถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น ดังนี้

1.1.1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 66 – 70 ปี สถานภาพสมรสแล้ว ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท และมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1.1.2 ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น ตามส่วนประสมทางการตลาด แบ่งเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านที่พักและบริการ มีระดับความต้องการมาก ทั้งนี้เพราะสภาพของห้องพักหรือที่พักเหมาะสมกับผู้สูงอายุ ขนาดของห้องพักหรือที่พักมีความเหมาะสมกับผู้สูงอายุและมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก ห้องพักสะอาดเรียบร้อยและสถานที่ตั้งหรือทำเลของที่พักเหมาะสม ใกล้แหล่งท่องเที่ยว แหล่งธุรกิจ แหล่งชุมชนและสถานพยาบาล

ด้านราคาของห้องพัก/ที่พัก มีระดับความต้องการมาก เพราะโรงแรมที่พักมีการกำหนดราคาห้องพัก/ที่พักและมีให้เลือกหลากหลาย ราคาห้องพัก/ที่พักเหมาะสมกับระยะเวลาที่เข้าพัก ที่พัก/ที่พักมีความเหมาะสมกับราคา และที่สำคัญราคาห้องพักถูกกว่าโรงแรม/ที่พักอื่น

ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการจองห้องพักหรือที่พักให้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีหลากหลายช่องทาง เช่นการสำรองห้องพัก/บริการยืนยันสำรองห้องพักที่พักรางอินเทอร์เน็ต การสำรองผ่านบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยว (บริษัททัวร์) เป็นการดำเนินการที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุไม่มีความพร้อมในการใช้งานมากนัก

ด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เดินทางมาพักแรมในจังหวัดขอนแก่นยังมีความวิตกกังวลกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส 2019 (โควิด – 19) กอปรกับมาตรการการเฝ้าระวังของกระทรวงสาธารณสุขที่มีผลบังคับใช้ ถึงแม้ทางโรงแรมจะมีการลดราคาเมื่อพักระยะยาวหรือพักเป็นหมู่คณะ มีส่วนลดให้กับลูกค้าที่มาประจำ มีบริการรับส่งระหว่างที่พักกับสนามบิน/สถานีขนส่ง มีการบำบัด/ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ (ฟรี/ราคาถูก) มีเมนูอาหารเพื่อสุขภาพฟรี มีบริการรถเข็นและคนดูแลตลอดการเข้าพัก หรือแพ็คเกจต่าง ๆ เพื่อเป็นการดึงดูดใจนักท่องเที่ยวก็ตาม

ด้านพนักงานบริการ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ พนักงานให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ เป็นมิตร ให้บริการด้วยความรวดเร็วให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน มีความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาไทย มีความรู้ความเข้าใจในทักษะบริการ มีความรู้ความเข้าใจในการดูแลผู้สูงอายุ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและมีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการบริการนักท่องเที่ยว

ด้านกระบวนการบริหาร อยู่ในระดับมาก เพราะมีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการบริการนักท่องเที่ยว พร้อมให้ข้อมูลตามที่นักท่องเที่ยวต้องการโดยเฉพาะช่องทางด่วนพิเศษสำหรับผู้สูงอายุในการ Check In และ Check Out มีวิธีการในการสำรองที่พักและชำระค่าที่พัก ค่าบริการ หลากหลายวิธี เช่น เงินสด/บัตรเครดิต/โอนเงินผ่านธนาคาร/โอนเงินทางอินเทอร์เน็ต/โอนเงินผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือและมีบริการรถเข็นสำหรับผู้สูงอายุ

ด้านลักษณะทางกายภาพ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะบรรยากาศในห้องพัก/ที่พักที่สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุมีสถานะพร้อมใช้งานได้มาตรฐานสิ่งปลูกสร้างภายใน มีอุปกรณ์สำหรับอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุและบรรยากาศและสภาพแวดล้อมโดยรอบอยู่ในเกณฑ์ดี

สรุปโดยภาพรวมความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านด้านที่พักและบริการ ด้านพนักงานบริการ และด้านราคาของห้องพัก/ที่พักมี ตามลำดับ ระดับความคิดเห็นปานกลาง ได้แก่ ด้านด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการบริหาร และด้านการส่งเสริมการตลาด เมื่อพิจารณาเป็นรายรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2. การวิเคราะห์การให้บริการของโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นที่มีต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมบริการของโรงแรม ประกอบด้วย ด้านการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว ด้านรองรับด้านการท่องเที่ยว และด้านการบริหารจัดการ ดังนี้

ด้านการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เดินทางมาพักแรมในจังหวัดขอนแก่นได้ให้ความสำคัญของที่ตั้งของโรงแรมที่พักสะดวกในการเดินทาง ผู้คนไม่พลุกพล่าน พร้อมกับราคาที่พักมีความเหมาะสมกับการให้บริการ มีลานจอดรถสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้ใช้รถเข็นและป้ายแสดงทิศทางตำแหน่งโดยใช้อักษรที่ใหญ่มองเห็นชัดเจน มาเป็นลำดับต้น ๆ นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับทางเดิน Braille Block พื้นเรียบไม่ลื่นผิวขรุขระ/มีทางลาดสำหรับเข็นของผู้สูงอายุ มีสถานที่พักผ่อนกลางแจ้ง เช่น สวนสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ ลานเดินเล่นออกกำลังกาย เครื่องออกกำลังกายกลางแจ้ง และมีเก้าอี้สำหรับนั่งพักผ่อน มีการบริการยานพาหนะโดยสารรับ-ส่งสำหรับผู้สูงอายุ (รถตู้เอตโวลีหรืออื่น ๆ) และมียาม/เจ้าหน้าที่ระบบรักษาความปลอดภัยน่าเชื่อถือได้ตลอดระยะเวลาที่พักอยู่ในโรงแรม

ด้านการรองรับด้านการท่องเที่ยว

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่นด้านการรองรับด้านการท่องเที่ยวที่ประทับใจ

นักท่องเที่ยว ได้แก่ มีจุดบริการในการ check in / check out มีความสะดวก รวดเร็ว มีการให้บริการในการนำกระเป๋าสัมภาระต่าง ๆ เข้าสู่ห้องพัก วัสดุที่ใช้ในการตกแต่งภายในให้สัมผัสเป็นธรรมชาติและเลือกใช้สีโทนสว่างมองเห็นชัดเจน บริเวณล็อบบี้ของโรงแรม (Robby) เหมาะสม ไม่แออัดและมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก (ประตู/ที่นอน/เตียง/ขนาดของห้องพัก) มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำ (ราวเหล็กจับบริเวณชักโครก ปุ่มฉุกเฉินเพื่อป้องกันอุบัติเหตุขณะอาบน้ำ) ตามลำดับ

ด้านการบริหารจัดการ

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่นด้านการบริหารจัดการ พบว่าจำนวนเจ้าหน้าที่/พนักงาน ให้บริการด้วยอัธยาศัยอันดีเพียงพอที่สามารถช่วยเหลือผู้สูงอายุได้ ที่พักแรม/ห้องพัก ได้มาตรฐาน ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ มีการให้บริการส่งต่อผู้ป่วยกรณีฉุกเฉินและมีเจ้าหน้าที่แพทย์พยาบาลประจำที่พักร/โรงแรม มีศูนย์บริการนักท่องเที่ยวเพื่อให้ข้อมูลและบริการต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ โบรชัวร์ โปสเตอร์ คู่มือ มีพื้นที่สำหรับการทำกิจกรรมอื่น ๆ ร่วมกันของผู้สูงอายุ เช่น พื้นที่การสวดมนต์หรือนั่งสมาธิ มุมผู้สูงอายุ เป็นต้น และมีการให้บริการอาหารเพื่อสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ การให้บริการของที่พัก/โรงแรมทำให้รู้สึกอยากกลับมาอีกครั้ง และมีอุปกรณ์ดับเพลิงและป้ายบอกเส้นทางหนีไฟไว้อย่างชัดเจน ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกอบอุ่นใจในการให้บริการ

กล่าวโดยสรุป การให้บริการของโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นที่มีต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น ภาพรวมระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งเป็นที่พึงพอใจของนักท่องเที่ยว ทั้งนี้เพราะจังหวัดขอนแก่นมีทำเลที่ตั้งเหมาะสมซึ่งถือได้ว่าเป็นศูนย์กลางของภาคอีสานและมีแหล่งท่องเที่ยวหลากหลายแห่ง การให้บริการของโรงแรมประทับใจผู้มาเยือนและพนักงานทุกคนคอยให้การบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีเยี่ยม ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกอยากกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้ง

3. แนวทางการพัฒนารูปแบบนวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น

ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนารูปแบบนวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น ได้จากกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพที่ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 12 คน ได้แก่ 1) ผู้จัดการโรงแรม 2) รองผู้จัดการโรงแรม 3) ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า 4) ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม 5) ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน และ 6) พนักงานทั่วไป โดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่ง

โครงสร้าง (Semi – Structured Interview) เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In – depth Interview) ซึ่งมีการกำหนดคำถามในการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า และการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการคัดเลือกสัมภาษณ์บุคคลที่สามารถให้ข้อมูลสำคัญ ปรากฏผลดังนี้

1. ผู้จัดการโรงแรม

ข้อเสนอแนะแนวทาง/นวัตกรรมการให้บริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เดินทางมาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น ของผู้จัดการของโรงแรมสรุปได้ว่า นวัตกรรมที่มีความสำคัญได้มุ่งไปที่วิสัยทัศน์ของผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการและต้องกำหนดออกมาเป็นนโยบายหรือกลยุทธ์ที่ชัดเจนและสื่อสารทำความเข้าใจกับพนักงานของโรงแรมให้เข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน พร้อมทั้งจะสนับสนุนให้เกิดการนำนวัตกรรมมาใช้ในโรงแรมโดยเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วม เปิดโอกาสให้พนักงานในระดับปฏิบัติการเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนวคิด นวัตกรรม ปัญหาจากการทำงานและวิธีการแก้ไขปัญหา เพื่อปรับปรุงให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นโดยนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

2. รองผู้จัดการโรงแรม

มุมมองของรองผู้จัดการโรงแรมสะท้อนออกมาน่าสนใจว่า จุดเริ่มต้นของการพัฒนานวัตกรรมหรือการนำนวัตกรรมมาใช้ในการบริการของโรงแรมเกิดจากการพบปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงาน เมื่อพบปัญหาจึงหาหนทางที่จะแก้ไขปัญหาเหล่านั้นโดยใช้เทคนิค กระบวนการต่าง ๆ ในการคิดค้นพัฒนาเครื่องมือเพื่อแก้ไขปัญหาเหล่านั้นให้หมดไปและส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า ตอบสนองความต้องการให้ลูกค้า และเพื่อดึงดูดใจให้ลูกค้ากลับมาพักที่โรงแรมของตนเองอีกครั้ง

3. ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า

นวัตกรรมที่ใช้ในแผนกต้อนรับส่วนหน้า ได้แก่ การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารกับลูกค้าพร้อมการใช้ระบบบริหารจัดการห้องพักเพื่อจัดเก็บประวัติการเข้าพัก การใช้เครื่องอ่านชิพข้อมูลจากบัตรประจำตัวประชาชนของลูกค้า ทำให้ขั้นตอนการรับลงทะเบียนเข้าพักสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น การสื่อสารของพนักงานแต่ละคน แต่ละแผนกจะใช้เทคนิคใหม่ ๆ เช่น การสนทนาผ่านช่องทางไลน์ ซึ่งทำให้การประสานงานกับแผนกต่าง ๆ เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น ทั้งนี้ในการพัฒนานวัตกรรมในการบริหารจัดการและการนำมาใช้ เจ้าหน้าที่ หัวหน้าแผนก พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินการเสนอกรอบแนวคิด เทคนิคใหม่ ๆ ต่อฝ่ายบริหาร และร่วมกันกำหนดมาตรการในการนำมาใช้ในงานต่อไป

4. ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม สรุปได้ว่า มีการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการบริการโดยมีระบบการสั่งรายการอาหารผ่านแอปพลิเคชันของระบบบริหารจัดการห้องอาหารคือสจากสมาร์โฟนพร้อมทั้งการใช้เครื่องรูดบัตรเครดิตผ่านสมาร์โฟน ลูกค้าสามารถใช้สิทธิรับประทานอาหารเช้าได้ที่ห้องอาหารเปิด ทั้งเลือกรับประทานอาหารได้ที่ห้องอาหารหรือภายในห้องพักส่วนตัว และเลือกเวลารับประทานอาหารได้ตั้งแต่เวลา 08.00 – 11.00 น.

5. ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน

นวัตกรรมของผู้จัดการแผนกแม่บ้านที่ได้รับการสัมภาษณ์เน้นไปที่ Service Mind คือการบริการด้วยจิตสำนึกการให้บริการซึ่งเป็นคุณสมบัติของแผนกแม่บ้านทุกคนและมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการผ่านการใช้โทรศัพท์มือถือที่เรียกว่า “แฮนดี โฟน” เพื่อให้การบริการลูกค้าให้เกิดความคล่องตัว รวดเร็ว ตลอดระยะเวลาในการเข้าพักของลูกค้าและมีบริการอื่น ๆ ตามที่ลูกค้าร้องขอ

6. พนักงานทั่วไป

พนักงานทั่วไปได้ค้นพบนวัตกรรมในการให้บริการจากปัญหาจากการทำงานซึ่งการที่จะให้บริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจนั้นต้องลงมือปฏิบัติเป็นขั้นตอนตามแผนการดำเนินงาน ดังนั้น การออกแบบการดำเนินงาน โรงแรมจะต้องเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและความคิดสร้างสรรค์ในการจะออกแบบผลิตภัณฑ์หรือบริการและกระบวนการทำงานใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และพัฒนาการทำงานของตนเองให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น เมื่อการออกแบบงานโดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานในช่วงแรก ๆ จะต้องมีการสอนงานให้พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการลูกค้าเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มาตรฐานเดียวกันเพื่อลดปัญหาที่จะเกิดตามมา ส่งผลให้การให้บริการลูกค้ามีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

กล่าวโดยสรุป แนวทางการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เดินทางมาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น ดังนี้

1. นวัตกรรมที่มีความสำคัญได้มุ่งไปที่วิสัยทัศน์ของผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการและต้องกำหนดออกมาเป็นนโยบายหรือกลยุทธ์ที่ชัดเจนและสื่อสารทำความเข้าใจกับพนักงานของโรงแรมให้เข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน พร้อมทั้งจะสนับสนุนให้เกิดการนำนวัตกรรมมาใช้ในโรงแรมโดยเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วม เปิดโอกาสให้พนักงานในระดับปฏิบัติการเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนวคิด นวัตกรรม ปัญหาจากการทำงานและวิธีการ

แก้ไขปัญหามา เพื่อปรับปรุงให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นโดยนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

2. การพัฒนานวัตกรรมหรือการนำนวัตกรรมมาใช้ในการบริการของโรงแรมเกิดจากการพบปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงาน เมื่อพบปัญหาจึงหาหนทางที่จะแก้ไขปัญหาเหล่านั้นโดยใช้เทคนิค กระบวนการต่าง ๆ ในการคิดค้นพัฒนาเครื่องมือเพื่อแก้ไขปัญหาเหล่านั้นให้หมดไปและส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเพื่อดึงดูดใจให้ลูกค้ากลับมาพักที่โรงแรมของตนเองอีกครั้ง

3. นวัตกรรมที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า ได้แก่ การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารกับลูกค้า โดยผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ จากระบบของสมาร์ทโฟน ซึ่งมีความสะดวก รวดเร็ว พนักงานทุกระดับสามารถเข้าถึงและใช้งานได้ง่าย นอกจากนี้แล้ว ตัวบุคคลของพนักงานทุกคนต้องมี Service Mind คือการบริการด้วยจิตสำนึกการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย คำว่า “Service” แยกอักษรและใส่ความหมายดังนี้ S = Smile แปลว่า ยิ้มแย้ม

E = enthusiasm แปลว่า ความกระตือรือร้น R = rapidness แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

V = value แปลว่า มีคุณค่า I = impression แปลว่า ความประทับใจ C = courtesy แปลว่า มีความสุภาพ

อ่อนโยน E = endurance แปลว่า ความอดทน เกื้ออาทรณ์ คำว่า “Mind” แยกอักษรและใส่ความหมายดังนี้

M = make believe แปลว่า มีความเชื่อ I = insist แปลว่า ยืนยัน/ยอมรับ N = necessitate แปลว่า การให้ความสำคัญ และ D = devote แปลว่า อุทิศตน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยแนวทางการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เดินทางมาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น เมื่อได้ทำการวิเคราะห์ผลจากข้อมูลความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ความคิดเห็นของบุคลากรของโรงแรมที่เกี่ยวข้องการท่องเที่ยวแล้ว สามารถที่จะเสนอแนะและอภิปรายตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

1. จากการศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 66 – 70 ปี สถานภาพสมรสแล้ว ระดับ

การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันท์จิตร เถียรสิริ และคณะ (2554) ที่ได้แบ่งนักท่องเที่ยวสูงอายุไว้ 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่มีรายได้แน่นอนและประจำ เป็นกลุ่มที่มีรายได้มาจากเงินเบี้ยหวัดหรือเงินบำนาญ หรือสะสมมาเป็นเวลานาน ซึ่งกลุ่มเหล่านี้จะมีการศึกษาดี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000

ถึง 25,000 บาท ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านที่พักและบริการ ด้านพนักงานบริการ และด้านราคาของห้องพัก/ที่พัก ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการบริหาร และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจารวี รื่นจิตต์ และมนัสสินี บุญมีศรีสง่า (2557) ที่พบว่า ปัจจัยด้านการบริการที่มีผลต่อการเลือกพักโรงแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย คือ ปัจจัยด้านสถานที่ (place) ปัจจัยด้านราคา (price) และปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (facilities) โรงแรมที่พักตั้งอยู่ใกล้ชิตธรรมชาติ ผู้คนไม่พลุกพล่าน ห้องพักสะอาด สวยงาม น่าอยู่ มีราคาที่เหมาะสม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมสำหรับบริการลูกค้าผู้สูงอายุที่จะเข้ามาพัก

2. การวิเคราะห์การให้บริการของโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นที่มีต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น พบว่า ด้านการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก เพราะนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ที่ตั้งของโรงแรมที่พักสะดวกในการเดินทาง ผู้คนไม่พลุกพล่าน ราคาที่พักมีความเหมาะสมกับการให้บริการ มีลานจอดรถสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้ใช้รถเข็นและป้ายแสดงทิศทางตำแหน่งโดยใช้อักษรที่ใหญ่มองเห็นชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Choi and Chu (2000 : 93) พบว่า ลูกค้าที่จะเข้าพักแรมจะมีการวัดความพึงพอใจในเรื่องของความคุ้มค่าด้านราคาและสอดคล้องกับคุณภาพของห้องพักแต่ละประเภท และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดใจ ขอเสริมศรี (2550 : 94) พบว่า ผู้บริหารต้องกำหนดราคาให้สอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการ หากราคาที่กำหนดมีความเหมาะสม จะส่งผลให้กลุ่มลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการทำให้อุปกรณสามารถดำรงอยู่รอดในการแข่งขัน และสามารถเติบโตอย่างยั่งยืนทัดเทียมคู่แข่ง

ด้านการรองรับด้านการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า จุดบริการในการ check in / check out มีความสะดวก รวดเร็ว มีการให้บริการในการนำกระเป๋าสัมภาระต่าง ๆ เข้าสู่ห้องพัก ภายในห้องพัก วัสดุที่ใช้ในการตกแต่งภายในให้สัมผัสเป็นธรรมชาติและเลือกใช้สีโทนสว่าง มองเห็นชัดเจน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก (ประตู/ที่นอน/เตียง/ขนาดของห้องพัก) พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำ (ราวเหล็กจับบริเวณชักโครก ปุ่มฉุกเฉินเพื่อป้องกันอุบัติเหตุขณะอาบน้ำ) บริเวณล็อบบี้ของโรงแรม (Robby) เหมาะสม ไม่แออัด ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กรวรรณ สังขกร และคณะ (2558) การมีสิ่งอำ

นวยความสะดวกภายในห้องพักพิเศษสำหรับผู้สูงอายุที่ประกอบไปด้วยที่นอนมีความนุ่มพอดีกับสรีระ เตียงนอนมีความสูงที่พอดีกับการลุกนั่ง ขนาดห้องพักที่เหมาะสม ห้องน้ำที่สามารถนำรถเข็นเข้าไปได้ และมีราวจับประตูห้องน้ำแบบบานเลื่อน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอก ได้แก่ ทางเดิน ทางลาด บันได และลิฟต์

ด้านการบริหารจัดการ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า จำนวนเจ้าหน้าที่/พนักงาน ให้บริการด้วยอัธยาศัยยินดีเพียงพอที่สามารถช่วยเหลือผู้สูงอายุได้ ที่พักแรม/ห้องพัก ได้มาตรฐานให้บริการแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ มีการให้บริการส่งต่อผู้ป่วยกรณีฉุกเฉินและมีเจ้าหน้าที่แพทย์พยาบาลประจำที่พัก/โรงแรม มีศูนย์บริการนักท่องเที่ยวเพื่อให้ข้อมูลและบริการต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ โบรชัวร์ โปสเตอร์ คู่มือ มีพื้นที่สำหรับการทำกิจกรรมอื่น ๆ ร่วมกันของผู้สูงอายุ เช่น พื้นที่การสวดมนต์หรือนั่งสมาธิ มุมผู้สูงอายุ เป็นต้น และมีการให้บริการอาหารเพื่อสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ ตลอดจนคุณภาพการให้บริการของที่พัก/โรงแรมทำให้รู้สึกอยากกลับมาอีกครั้ง และมีอุปกรณ์ดับเพลิงและป้ายบอกเส้นทางหนีไฟไว้อย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุวัฒน์ วัฒนสมบูรณ์ชัย (2555 : 57-58) กล่าวถึง กลยุทธ์ด้านบุคคลหรือพนักงานว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับด้านอัธยาศัยและมารยาทของพนักงานมากที่สุด เนื่องจากธุรกิจประเภทโรงแรม เป็นธุรกิจประเภทบริการ พนักงานจึงเป็นผู้พบกับผู้ใช้บริการ การสร้างความประทับใจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง นอกจากนี้ยังต้องมีการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง หากมีการพัฒนากลยุทธ์นี้ได้อย่างต่อเนื่อง จะสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้

กล่าวโดยสรุปภาพรวมระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งนี้เพราะจังหวัดขอนแก่นมีทำเลที่ตั้งเหมาะสมซึ่งถือได้ว่าเป็นศูนย์กลางของภาคอีสานและมีแหล่งท่องเที่ยวหลากหลายแห่ง การให้บริการของโรงแรมประทับใจผู้มาเยือนและพนักงานทุกคนคอยให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดียิ่ง ทั้งนี้เพราะผู้ประกอบการหรือผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ เอาใจใส่ในการดูแลลูกค้าหรือนักท่องเที่ยว ความประทับใจในการให้บริการแก่ลูกค้าจะเป็นการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวรู้จักจังหวัดขอนแก่นดียิ่งขึ้นและทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกอยากกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้ง

3. แนวทางการพัฒนารูปแบบนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น

จากการศึกษาเรื่องนวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น แสดงให้เห็นถึงประเภทของนวัตกรรมบริการที่สำคัญของโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น จากการที่โรงแรมในจังหวัดขอนแก่นมีนวัตกรรมบริการ ส่งผลให้โรงแรมมีผลการดำเนินงานที่ดีทั้งในแง่ของประสิทธิภาพของการให้บริการและการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Tang, Wang & Tang, 2013 นวัตกรรมบริการถูกใช้เพื่อสร้างความได้เปรียบกว่าคู่แข่ง

ทั้งในแง่ของต้นทุนและคุณภาพการให้บริการ ช่วยลดค่าใช้จ่าย ทำให้มีต้นทุนต่ำ เสริมสร้างคุณภาพของการให้บริการ ทำให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เพิ่มขีดความสามารถและทำให้ภาพลักษณ์ของโรงแรมดูทันสมัย จากผลการศึกษานำประเด็นที่สำคัญมาใช้ในการอภิปรายได้ ดังนี้

1. ประเภทของนวัตกรรมบริการที่ใช้ในโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น จากผลการศึกษาพบว่า นวัตกรรมบริการที่ใช้ให้บริการลูกค้าของโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น ได้ให้ความสำคัญที่วิสัยทัศน์ของผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการและต้องกำหนดออกมาเป็นนโยบายหรือกลยุทธ์ที่ชัดเจนและสื่อสารทำความเข้าใจกับพนักงานของโรงแรมให้เข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน พร้อมทั้งจะสนับสนุนให้เกิดการนำนวัตกรรมมาใช้ในโรงแรมโดยเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วม เปิดโอกาสให้พนักงานในระดับปฏิบัติการเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนวคิด นวัตกรรม ปัญหาจากการทำงานและวิธีการแก้ไขปัญหา เพื่อปรับปรุงให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นโดยนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเป็นการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมจากอุตสาหกรรมอื่นที่เกี่ยวข้องมาใช้เพื่อสร้างความพึงพอใจของลูกค้า สอดคล้องกับแนวคิดของ วไลลักษณ์ น้อยพยัคฆ์ (2551) ที่พบว่า นวัตกรรมที่ใช้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นการใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมที่มาจากอุตสาหกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และนวัตกรรมบริการจะถูกใช้ในงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้า

ในมุมมองของรองผู้จัดการโรงแรมสะท้อนออกมาน่าสนใจว่า จุดเริ่มต้นของการพัฒนานวัตกรรมหรือการนำนวัตกรรมมาใช้ในการบริการของโรงแรมเกิดจากการพบปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงาน เมื่อพบปัญหาจึงหาหนทางที่จะแก้ไขปัญหาเหล่านั้นโดยใช้เทคนิค กระบวนการต่าง ๆ ในการคิดค้นพัฒนาเครื่องมือเพื่อแก้ไขปัญหาเหล่านั้นให้หมดไปและส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ตอบสนองความต้องการให้ลูกค้า และเพื่อดึงดูดใจให้ลูกค้ากลับมาพักที่โรงแรมของตนเองอีกครั้ง

นวัตกรรมที่ใช้ในแผนกต้อนรับส่วนหน้า ได้แก่ การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารกับลูกค้าพร้อมการใช้ระบบบริหารจัดการห้องพักเพื่อจัดเก็บประวัติการเข้าพัก การใช้เครื่องอ่านชีพ ข้อมูลจากบัตรประจำตัวประชาชนของลูกค้า ทำให้ขั้นตอนการรับลงทะเบียนเข้าพักสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น การ

สื่อสารของพนักงานแต่ละคน แต่ละแผนกจะใช้เทคนิคใหม่ ๆ เช่น การสนทนาผ่านช่องทางไลน์ ซึ่งทำให้การประสานงานกับแผนกต่าง ๆ เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น ทั้งนี้ในการพัฒนานวัตกรรมในการบริหารจัดการ และการนำมาใช้ เจ้าหน้าที่ หัวหน้าแผนก พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินการเสนอรอบแนวคิด เทคนิคใหม่ ๆ ต่อฝ่ายบริหาร และร่วมกันกำหนดมาตรการในการนำมาใช้ในงานต่อไป สอดคล้องกับแนวคิดของ วไลลักษณ์ น้อยพยัคฆ์, (2551) ที่พบว่านวัตกรรมที่ใช้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นการใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมที่มาจากอุตสาหกรรม อื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่อง และนวัตกรรมบริการจะถูกใช้ในงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้าด้านงานบริการส่วนหน้าว่า งานด้านงานบริการส่วนหน้ามีการใช้สื่อสังคมออนไลน์เข้ามาเป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์เพื่อการติดต่อประสานงานภายในองค์กร สร้างความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารมากยิ่งขึ้น การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการบริหารจัดการเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ เพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลแล้วนำไปใช้วิเคราะห์ เพื่อออกแบบสินค้าและบริการของโรงแรมต่อไป

การนำนวัตกรรมเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โดยมีระบบการสั่งรายการอาหารผ่านแอปพลิเคชันของระบบบริหารจัดการห้องอาหารคือออกจากสมาร์ตโฟน พร้อมทั้งการใช้เครื่องรูดบัตรเครดิตผ่านสมาร์ตโฟน ลูกค้าสามารถใช้สิทธิรับประทานอาหารเวลาใดก็ได้ที่ห้องอาหารเปิด ทั้งเลือกรับประทานอาหารได้ที่ห้องอาหารหรือภายในห้องพักส่วนตัว และเลือกเวลารับประทานอาหารได้ตั้งแต่เวลา 08.00 – 11.00 น. สอดคล้องกับแนวคิดของ วไลลักษณ์ น้อยพยัคฆ์, (2551) ที่พบว่า งานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มมีการออกแบบรูปแบบการให้บริการอาหารเข้าให้มีความยืดหยุ่นทั้งด้านเวลาและรายการอาหารมากขึ้น ทำให้ลูกค้ารู้สึกสะดวกสบายไม่รู้สึกจำเจ สร้างความแปลกใหม่มากขึ้น โดยการนำเอาเทคโนโลยีการสั่งอาหารให้มีความสะดวกรวดเร็วและลดความผิดพลาด นำโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการบริหารจัดการห้องอาหารมาใช้เพื่อเก็บข้อมูลด้านการขาย เมนูอาหารขายดี แล้วนำไปสร้างเป็นฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ห้ออกแบบรายการอาหารและบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้

นวัตกรรมที่เหมาะสมและใช้ในการบริหารจัดการของโรงแรมในแผนกแม่บ้าน ได้แก่ Service Mind คือ การบริการด้วยจิตสำนึกการให้บริการซึ่งเป็นคุณสมบัติของแผนกแม่บ้านทุกคนและมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการผ่านการใช้โทรศัพท์มือถือที่เรียกว่า “แฮนด์ โฟน” เพื่อให้การบริการลูกค้าให้เกิดความคล่องตัว รวดเร็ว ตลอดระยะเวลาในการเข้าพักของลูกค้าและมีบริการอื่น ๆ ตามที่ลูกค้าร้องขอ โดยเจ้าของโรงแรมหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจัดให้มีการอบรม แนะนำ

การปฏิบัติตนของบุคลากรภายในแผนกพร้อมทั้งแนะนำการใช้เทคนิคใหม่ ๆ แก่แผนกแม่บ้านอยู่เสมอเพื่อให้เกิดความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติจริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมชาติ กิจยรรยง (2543) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ให้บริการต้องมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ และปัญหาที่สำคัญ คือ ผู้ให้บริการควรจะทำอย่างไรให้สามารถล่วงรู้ถึงความต้องการของผู้ใช้บริการได้ การรู้จักวิธีการติดต่อสื่อสารที่ดีมีมารยาท มีความรับผิดชอบ ความสามารถในการรอบรู้ เพราะความรู้ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี การทำตัวให้มีความน่าเชื่อถือ การเป็นผู้มีสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตที่ดี และการจัดบรรยากาศให้สะอาด ปลอดภัยและเป็นระเบียบ สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่พนักงานจะต้องมีความรู้ เพื่อสร้างความประทับใจ ความพอใจในการให้บริการกับผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

ด้านพนักงานทั่วไป ได้ให้ความสำคัญในการลงมือปฏิบัติ เป็นขั้นตอนในการปฏิบัติตามแผนที่จะนำนวัตกรรมบริการมาใช้ ในขั้นตอนนี้จะมีการสอนงานให้พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการลูกค้า เพื่อให้มีการบริการลูกค้าเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มาตรฐานเดียวกัน โรงแรมอาจเลือกนวัตกรรมบริการที่เป็นการต่อยอดเป็นการปรับปรุง พัฒนาจากของเดิมที่โรงแรมมีอยู่โดยไม่ต้องลงทุนในเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่มีต้นทุนหรือใช้งบประมาณในการลงทุนสูง แต่บางครั้งก็มีการต่อต้านจากพนักงานบางกลุ่มที่ไม่เข้าใจในการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากเข้าใจว่าการนำนวัตกรรมบริการหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ทำให้ยุ่งยาก โดยเฉพาะในช่วงแรกของการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นวิธีการแก้ปัญหาต้องให้ผู้บริหารเข้ามาให้ความรู้ ความเข้าใจ พยายามอธิบายถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการเปลี่ยนแปลง และให้ผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบเข้ามาฝึกอบรมถึงวิธีการใช้งาน และคุณประโยชน์หลังจากใช้งานอย่างค่อยเป็นค่อยไป จนท้ายที่สุดเกิดการยอมรับจากพนักงานที่ต้องใช้นวัตกรรมนั้นในการให้บริการลูกค้า ซึ่งถือได้ว่าบุคคลคือหัวใจของการดำเนินงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภานุวัฒน์ วัฒนสมบูรณ์ชัย (2555 : 57-58) กล่าวถึง กลยุทธ์ด้านบุคคลหรือพนักงานว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับด้านอัยาศัยและมารยาทของพนักงานมากที่สุด เนื่องจากธุรกิจประเภทโรงแรมเป็นธุรกิจประเภทบริการ พนักงานจึงเป็นผู้พบกับผู้ใช้บริการ การสร้างความประทับใจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงใจและกลับมาใช้บริการ นอกจากนี้ยังต้องมีการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง หากมีการพัฒนากลยุทธ์นี้ได้อย่างต่อเนื่อง จะสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้

เมื่อทราบถึงความต้องการนวัตกรรมบริการในโรงแรมที่พักของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่นแล้ว ข้อมูลที่ได้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมบริการในโรงแรมที่พักของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น เพื่อให้ตอบสนองต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น ได้ดังนี้

1. การพัฒนานวัตกรรมการบริการของโรงแรมที่พักในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้สูงอายุนั้น ควรเป็นนวัตกรรมที่ช่วยในการทำให้ผู้สูงอายุมีความสะดวกสบายและปลอดภัยตลอดการเข้าพักที่โรงแรม ทั้งพื้นที่ภายในบริเวณโรงแรมที่พัก พื้นที่ในห้องพัก และพื้นที่ในห้องน้ำ จะต้องตอบสนองและเหมาะสมกับผู้สูงอายุ

2. การพัฒนานวัตกรรมการบริการของโรงแรมที่พักในด้านพื้นที่ใช้สอยของผู้สูงอายุ ควรเป็นนวัตกรรมที่ทำให้ผู้สูงอายุสามารถมีพื้นที่ทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้สูงอายุต้องการได้ โดยพื้นที่ทำกิจกรรมส่วนใหญ่ที่ผู้สูงอายุต้องการจะนอกเหนือจากพื้นที่การทำกิจกรรมที่โรงแรมเตรียมไว้ให้ผู้เข้าพักทั่วไป

ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัย และการอภิปรายผลการวิจัยดังที่ได้กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1.1 เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติมเกี่ยวกับนวัตกรรมการบริการ ควรทำการศึกษาและวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่มควบคู่ไปกับแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น

1.2 ควรศึกษาเพิ่มเติมว่ามีปัจจัยใดที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวกับการตัดสินใจเข้าพักของผู้ใช้บริการในโรงแรม เพื่อที่จะสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์และใช้ในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อช่วยในการรักษาลูกค้ารวมถึงขยายฐานลูกค้าใหม่ต่อไปในอนาคต

2. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากผลการวิจัยทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวกับการตัดสินใจเข้าพักของผู้ใช้บริการโรงแรมและการพัฒนานวัตกรรมของโรงแรมเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เข้ามาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น ซึ่งจากผลการวิจัยดังกล่าว ผู้ประกอบการสามารถนำไปประยุกต์ใช้หรือนำไปเป็นข้อมูลสนับสนุนในการวางแผน เพื่อพัฒนากลยุทธ์และสร้างความได้เปรียบในแข่งขันสำหรับการให้บริการต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดีขึ้นอีกทั้งยังสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการต่อไป

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือการวิจัย



ชุดที่.....

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

นวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น

Hotel service innovation to support elderly tourists for Staying at Khon Kaen Province.

.....

..

คำชี้แจง :

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษานวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น แบ่งออกเป็น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยหลังจากที่ได้รับการบริการจากทางโรงแรม

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยหลังจากที่ได้รับการบริการจากทางโรงแรม

ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่าน กรุณาตอบแบบสอบถามนี้

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะเก็บไว้เป็นความลับ

และจะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

จึงโปรดกรอกข้อมูลตามความเป็นจริงและครบถ้วนทุกข้อ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามการวิจัยมา ณ โอกาสนี้

ชฎิล มาตรา

.....

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ () ชาย () หญิง

2. อายุ () 60 – 65 ปี () 66-70 ปี

() 71-75 ปี () ตั้งแต่ 76 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส

() โสด () สมรส () หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. การศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

() สูงกว่าปริญญาตรี () อื่น ๆ

5. อาชีพ

() ข้าราชการ/ข้าราชการบำนาญ () พนักงานบริษัทเอกชน

() ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย () ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป

() เกษตรกรรม () พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() พ่อบ้าน/แม่บ้าน () อื่น ๆ

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() น้อยกว่า 5,000 บาท () 5,000 – 10,000 บาท () 10,000 – 15,000 บาท

() 15,000 - 20,000 บาท () มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป () อื่น ๆ

7. ภูมิภาค

- () อยู่ในจังหวัดภาคเหนือ () อยู่ในจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- () อยู่ในจังหวัดภาคกลาง () อยู่ในจังหวัดภาคใต้
-

ตอนที่ 2

แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยหลังจากที่ได้รับการบริการจากทาง

โรงแรม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความต้องการที่สอดคล้องกับท่านมากที่สุด

ระดับความต้องการมากที่สุด	กำหนดให้ 5 คะแนน
ระดับความต้องการมาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
ระดับความต้องการปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
ระดับความต้องการน้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
ระดับความต้องการน้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน

ส่วนประสมทางการตลาด	ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของโรงแรม				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านที่พักและบริการ					
1. สภาพของห้องพักหรือที่พักระหว่างที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ					
2. ขนาดของห้องพักหรือที่พักมีความเหมาะสม					
3. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก/ที่พักที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ					
4. ความสะอาดของห้องพัก/ที่พัก					

5. สถานที่ตั้ง/ทำเลของที่พักเหมาะสม ใกล้แหล่ง ท่องเที่ยว/แหล่งธุรกิจ/แหล่งชุมชน/ สถานพยาบาล					
รวม					
ด้านราคา					
1. มีการกำหนดราคาห้องพักที่ชัดเจน					
2. ห้องพักหรือที่พักมีรูปแบบให้เลือกหลากหลาย					
3. ราคาห้องพักถูกกว่าโรงแรม/ที่พักอื่น					
รวม					

ส่วนประสมทางการตลาด	ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อ การบริการของโรงแรม				
	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
การจัดจำหน่ายด้านสถานที่และช่องทาง					
1. มีข้อมูลเกี่ยวกับห้องพัก/ที่พักให้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุหลากหลายช่องทาง					
2. มีบริการสำรองห้องพัก/ที่พักทางโทรศัพท์					

3. มีบริการสำรองห้องพัก/ที่พักผ่านบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยว (บริษัททัวร์)					
4. มีบริการสำรองห้องพัก/ที่พักผ่านอินเทอร์เน็ต หรือแอปพลิเคชัน					
รวม					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. มีรายการส่งเสริมการขายตามฤดูกาล					
2. มีการจัดแพคเกจสำหรับกลุ่มทัวร์					
3. มีส่วนลดให้กับลูกค้าที่มาประจำ					
4. มีการลดราคาเมื่อพักระยะยาวหรือพักเป็นหมู่คณะ					
5. มีบริการรับส่งระหว่างที่พักกับสนามบิน/สถานีขนส่ง					
6. มีการบำบัด/ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ เช่น ห้องออกกำลังกาย ห้องอบซาวน่า (ฟรี/ราคาถูก)					
7. มีเมนูอาหารเพื่อสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุฟรี					
8. มีบริการรถเข็นและคนดูแลตลอดการเข้าพัก					
รวม					

ส่วนประสมทางการตลาด	ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของโรงแรม				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านบริการ					
1. พนักงานให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ เป็นมิตร					
2. พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
3. พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน					
4. พนักงานสามารถในการสื่อสารได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
5. พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในทักษะบริการ					
6. พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการดูแลผู้สูงอายุ					
7. พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า					
8. โรงแรมมีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ					
รวม					
ด้านกระบวนการบริหาร					
1. มีช่องทางด่วนพิเศษสำหรับผู้สูงอายุในการ Check In และ Check Out					
2. มีบริการให้ข้อมูลตามที่นักท่องเที่ยวต้องการ					

3. โรงแรมมีบริการรถเข็นสำหรับผู้สูงอายุอย่างเพียงพอและบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอ					
4. โรงแรมมีการจัดตารางเวลาให้บุคลากรที่มีความสามารถในการดูแลผู้สูงอายุทำงานในทุกช่วงเวลา					
5. มีวิธีการในการสำรองที่พักและชำระค่าที่พัก ค่าบริการ หลากหลายวิธี เช่น เงินสด/บัตรเครดิต/โอนเงินผ่านธนาคาร/โอนเงินทางอินเทอร์เน็ต/โอนเงินผ่านแอปพลิเคชันมือถือ					
รวม					
ส่วนประสมทางการตลาด	ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของโรงแรม				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านลักษณะทางกายภาพ					
1. บรรยากาศในห้องพัก/ที่พัก					
2. พื้นที่สาธารณะภายในที่พักที่สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ และมีสถานะพร้อมใช้งาน					

3. มีอุปกรณ์สำหรับอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุในที่พัก/ห้องพัก ที่พร้อมใช้งาน					
4. ระบบรักษาความปลอดภัยของห้องพัก/ที่พักได้มาตรฐาน					
5. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมโดยรอบโรงแรม					
รวม					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ถ้ามี)

ท่านคิดว่าควรมีการปรับปรุงการให้บริการของที่พัก/โรงแรม ในด้านใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยหลังจากที่ได้รับการบริการจากทางโรงแรม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด

การให้บริการบริการของโรงแรม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านดึงดูดใจการท่องเที่ยว					
1.1 ที่ตั้งของโรงแรมที่พักสะดวกในการเดินทาง					
1.2 มีลานจอดรถสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้ใช้รถเข็น					
1.3 ป้ายแสดงทิศทางหรือตำแหน่งใช้อักษรที่ใหญ่มองเห็นชัดเจน					
1.4 ทางเดิน Braille Block พื้นเรียบไม่ลื่นผิวขรุขระ/มีทางลาดสำหรับเข็นของผู้สูงอายุ					
1.5 มีสถานที่พักผ่อนกลางแจ้งแก่ผู้สูงอายุ เช่น สวนสุขภาพ ลานเดินเล่นออกกำลังกาย เครื่องออกกำลังกายกลางแจ้ง และมีเก้าอี้สำหรับนั่งพักผ่อน					
1.6 มีการบริการยานพาหนะโดยสารรับ-ส่งสำหรับผู้สูงอายุ (รถตู้ไฮดรอลิคหรืออื่น ๆ)					
1.7 ราคาที่พักมีความเหมาะสมกับการให้บริการ					
1.8 เจ้าหน้าที่ระบบรักษาความปลอดภัยน่าเชื่อถือ					
2. การรองรับด้านการท่องเที่ยว					
2.1 วัสดุที่ใช้ในการตกแต่งภายในให้สัมผัสเป็นธรรมชาติและเลือกใช้สีโทนสว่าง มองเห็นชัดเจน					

2.2 บริเวณล็อบบี้ของโรงแรม (Robby) เป็นสัดส่วนไม่แออัด					
2.3 จุดบริการในการ check in / check out มีความสะดวก รวดเร็ว					
2.4 มีการให้บริการในการนำกระเป๋าสัมภาระต่าง ๆ เข้าสู่ห้องพัก					
2.5 การให้บริการของร้านอาหารภายในโรงแรม					
2.6 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก (ประตู/ที่นอน/เตียง/ขนาดของห้องพัก)					
2.7 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำ (ราวเหล็กจับบริเวณชักโครก ปุ่มฉุกเฉินเพื่อป้องกันอุบัติเหตุขณะอาบน้ำ)					
การให้บริการบริการของโรงแรม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3. ด้านการบริหารจัดการ					
3.1 ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวมีเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลและบริการต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ โบรชัวร์ โปสเตอร์ คู่มือ					
3.2 ที่พักแรม/ห้องพัก ได้มาตรฐานการบริการแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ					
3.3 จำนวนเจ้าหน้าที่/พนักงาน ที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยอันดีสามารถช่วยเหลือผู้สูงอายุได้					
3.4 มีการให้บริการส่งต่อผู้ป่วยกรณีฉุกเฉินและมีเจ้าหน้าที่แพทย์พยาบาลประจำที่ พัก/โรงแรม					

3.5 มีพื้นที่ภายในโรงแรมสำหรับการทำกิจกรรมอื่น ๆ ร่วมกันของผู้สูงอายุ เช่น พื้นที่การสวดมนต์หรือนั่งสมาธิ มุมผู้สูงอายุ เป็นต้น					
3.6 มีอุปกรณ์ดับเพลิงและป้ายบอกเส้นทางหนีไฟไว้อย่างชัดเจน					
3.7 คุณภาพการให้บริการของที่พักร/โรงแรมทำให้รู้สึกอยากกลับมาอีกครั้ง					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ถ้ามี)

ท่านคิดว่าควรมีการปรับปรุงการให้บริการของที่พักร/โรงแรม ในด้านใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุก ๆ ท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม



แบบสัมภาษณ์ชนิดกึ่งโครงสร้าง (Semi – Structured Interview)

เรื่อง นวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น

Hotel service innovation to support elderly tourists for Staying at Khon Kaen Province.

.....

คำชี้แจง :

แบบสัมภาษณ์ชุดนี้มีทั้งหมด 3 ส่วน

ใช้สัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานบริการโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสถานการณ์ด้านการให้บริการของโรงแรม ณ ปัจจุบัน

ส่วนที่ 3

แนวทาง/นวัตกรรมการให้บริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่เดินทางมาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้สัมภาษณ์

- 1. ชื่อ - นามสกุล.....
- 2. ตำแหน่งปัจจุบัน
- 3. สถานที่ทำงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสถานการณ์ด้านการให้บริการของโรงแรม ณ ปัจจุบัน

2.1 ท่านคิดว่าสถานการณ์ด้านการให้บริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่เดินทางมาพักผ่อนในจังหวัดขอนแก่น ณ ปัจจุบันเป็นอย่างไร

.....
.....
.....
.....
.....

ส่วนที่ 3

แนวทาง/นวัตกรรมการให้บริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่เดินทางมาพั

รมในจังหวัดขอนแก่น

3.1 ท่านคิดว่าแนวทาง/นวัตกรรมการให้บริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่เดินทางมาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น เป็นไปอย่างไร

.....
.....
.....
.....
.....
.....

3.2 ท่านคิดว่าแนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการให้บริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทยที่เดินทางมาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น ควรเป็นเช่นใด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

เครื่องมือประกอบการสัมภาษณ์

1. ผู้สัมภาษณ์วันที่สัมภาษณ์.....
2. เครื่องมือที่ใช้ชุดที่.....

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	นายชฎิล มาตรา
วัน เดือน ปี เกิด	13 กันยายน 2530
สถานที่เกิด	มหาสารคาม
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	122 หมู่ที่ 9 ตำบลหนองจิก อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	อาจารย์ประจำวิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ขอนแก่น
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	มหาวิทยาลัยศรีปทุม ขอนแก่น
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ การโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปริญญาโทศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ การ ท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม