Humanities, Social Sciences and arts
Volume 12 Number 6 November – December 2019
Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

แนวทางการสร้างมูลค่าเพิ่มในกระบวนการดำเนินธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ในจังหวัดสุโขทัยและจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

Guidelines in Value Added Creation for Value chain of Small Hotel Business in response to Aged Society in Sukhothai and Phra Nakhon Si Ayutthaya Province.

Received: June 24, 2019
Revised: September 26, 2019
Accepted: October 4, 2019

สุรศักดิ์ บุญประสิทธิ์ (Surasak Boonprasit)*
ปิยพงศ์ เขตปิยรัตน์ (Piyapong Katpiyarat)**
ชัยณรงค์ ศรีรักษ์ (Chainarong Sriruk)**
อนามัย ดำเนตร (Anamai Damnet)**

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางการสร้างมูลค่าเพิ่มในกระบวนการดำเนินธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ในจังหวัดสุโขทัยและจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้วิธีวิจัยแบบผสานวิธี ประกอบด้วยขั้นตอนที่ 1 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ขั้นตอนที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า ปัจจัยทุกด้านในกระบวนการดำเนินธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าพักของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p value < 0.05) และผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า โรงแรมขนาดเล็กมีข้อจำกัดในเรื่องของเงินทุนในการพัฒนาและปรับปรุงด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าผู้สูงอายุ โรงแรมจึงต้องมุ่งเน้นการพัฒนาการบริการของบุคลากรในโรงแรมให้มีความตระหนักอยู่เสมอว่าจะต้องให้บริการแก่ลูกค้าผู้สูงอายุเป็นลำดับแรก และเป็นการบริการที่ทำด้วยความเต็มใจและใส่ใจในเรื่องต่างๆ อย่างรวดเร็วและสอดคล้องตรงตามความต้องการของลูกค้าผู้สูงอายุ ในขณะเดียวกันควรเร่งหาเงินทุนเพื่อทำการพัฒนาและปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าผู้สูงอายุได้มากขึ้น ซึ่งจะเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กต่อไป

คำสำคัญ : การสร้างมูลค่าเพิ่ม ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์

* อาจารย์ ดร.สุรศักดิ์ บุญประสิทธิ์ ประจำคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สัดส่วนทำวิจัย 90%
** อาจารย์ ดร.ปิยพงศ์ เขตปิยรัตน์ ประจำคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สัดส่วนทำวิจัย 5%
อาจารย์ ดร.ชัยณรงค์ ศรีรักษ์ ประจำคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สัดส่วนทำวิจัย 5% ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนามัย ดำเนตร ประจำคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ปรึกษาโครงการวิจัย

Abstract

The objective of this research is to explore the Guidelines in Value Added Creation for Value chain of Small Hotel Business in response to Aged Society in Sukhothai and Phra Nakhon Si Ayutthaya Provinces. The study used Mixed Methods which consisted of quantitative and qualitative research. The quantitative research instruments were questionnaire and data analysis using multiple regression analysis. As for qualitative research, it used a set of questions for in-depth interviews and data analysis using content analysis. The quantitative research results showed that all factors of the small hotel business operations towards its influence on the decision to stay for elderly tourists were at the significant level of 0.05 (p value <0.05). The qualitative research results showed that small hotels had limitations of funding for the development and improvement of place and facilities for elderly customers. Therefore, the hotel has to focus on the development of the personnel services in the hotel to be always aware that it must provide services to elderly customers first with willingness and care in accordance with the needs of the elderly customers. At the same time, it should seek funding for its further development and improvement of place and facilities for the elderly to be able to meet the needs of the elderly customers, which will increase the competitiveness of the small hotel business.

Keywords: Value Added Creation, Small Hotel Business, Aged Society

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยและทั่วโลกกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างประชากรครั้งสำคัญในการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ โดยองค์การสหประชาชาติ (United Nations: UN) คาดว่าสถานการณ์ผู้สูงอายุโลกจะมีแนวโน้มสัดส่วนประชากรเพิ่มเป็น 1 ใน 5 ภายในปี พ.ศ. 2593 (ค.ศ. 2050) ซึ่งสอดคล้องกับการคาดการณ์ขององค์การอนามัยโลก (World Health Organization) ที่คาดการณ์ว่าในปี พ.ศ. 2593 (ค.ศ. 2050) จำนวนประชากรของผู้สูงอายุทั่วโลกจะเพิ่มเป็น 2 พันล้านคน หรือร้อยละ 22 ของประชากรโลก โดยเกณฑ์การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุนั้นองค์การสหประชาชาติได้กำหนดเกณฑ์ไว้ว่า ประเทศใดมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปเป็นสัดส่วนเกินร้อยละ 10 หรืออายุ 65 ปีขึ้นไปเกินร้อยละ 7 ของประชากรทั้งประเทศ ถือว่าประเทศนั้นได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging society) และจะเป็นสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged society) เมื่อสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป เพิ่มเป็นร้อยละ 20 และอายุ 65 ปีขึ้นไป เพิ่มเป็นร้อยละ 14 สำหรับประเทศไทยข้อมูลเดือนธันวาคม พ.ศ. 2560 มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 10,225,322 คน คิดเป็นร้อยละ 15.45 จึงถือว่าประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุแล้ว และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติคาดการณ์ว่าประชากรของไทยจะกลายเป็นสังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ในปี พ.ศ. 2564 การเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างประชากรของประเทศไทยในการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ จึงเป็นประเด็นท้าทายที่ต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก

สำหรับการบริหารจัดการธุรกิจในปัจจุบัน (กรมการปกครอง, 2561; มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2560)

ประชากรผู้สูงอายุที่มีจำนวนมากขึ้นในปัจจุบัน ส่วนหนึ่งมีความต้องการที่จะเดินทางท่องเที่ยวและมีความพร้อมด้านรายได้และเวลา นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุจึงเป็นกลุ่มเป้าหมายใหม่ที่ต้องให้ความสำคัญเพิ่มมากยิ่งขึ้นสำหรับธุรกิจที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ช่วยในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ และเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยในการกระจายรายได้ไปสู่ผู้คนในท้องถิ่นได้เป็นจำนวนมาก แต่กลุ่มผู้สูงอายุจะมีความแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ ในด้านสภาพร่างกายที่ส่วนใหญ่เคลื่อนไหวได้ช้าลง มีความมั่นคงลดลงและเหนื่อยง่าย ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กจึงต้องมีการปรับตัวเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มในกระบวนการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับข้อจำกัดดังกล่าว เช่น การมีสิ่งบริการอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพร่างกายของผู้สูงอายุ เป็นต้น (นรินทร์ สังข์รักษา, สุภาภรณ์ พรหมฤาษี, และธีรังกูล วรบำรุงกุล, 2559; กรวรรณ สังขกร และคณะ, 2558; นงนุช แย้มวงษ์, 2557)

แต่ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กยังขาดองค์ความรู้ในการจัดการเพื่อปรับเปลี่ยนธุรกิจให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มผู้สูงอายุ ด้วยเหตุผลลักษณะการดำเนินธุรกิจของโรงแรมขนาดเล็กที่มักจะเป็นคนในพื้นที่เป็นผู้ลงทุนและเป็นการลงทุนที่ไม่สูงมาก เจ้าของโรงแรมจะเข้ามาบริหารจัดการทุกอย่างในโรงแรมด้วยตนเอง ความชำนาญในการบริหารธุรกิจโรงแรมและมาตรฐานในการบริการในเรื่องต่างๆ จึงมีจำกัด ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กจึงมีความยากลำบากในการปรับเปลี่ยนเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มในกระบวนการดำเนินธุรกิจ ให้สามารถตอบสนองได้ตรงความต้องการของลูกค้ากลุ่มผู้สูงอายุ ด้วยเหตุผลดังกล่าวหากปล่อยให้ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กดำเนินธุรกิจโดยไม่มีแนวทางการพัฒนาที่ชัดเจน จะส่งผลให้ธุรกิจขาดความสามารถในการแข่งขัน และนำไปสู่ผลกระทบเชิงลบต่อการดำเนินธุรกิจ เพราะลูกค้าผู้สูงอายุจะมีความลังเล ไม่แน่ใจ และอาจจะไม่เข้าใช้บริการ ซึ่งจะทำให้ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กไม่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามเป้าหมาย และส่งผลเสียต่อเนื่องถึงเศรษฐกิจของท้องถิ่น ผู้คนในท้องถิ่นจะมีรายได้น้อยลง และจะส่งผลเสียต่อโครงสร้างทางเศรษฐกิจและสังคมต่อไป เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวจึงจำเป็นที่จะต้องทำการศึกษาวิจัย เพื่อหาแนวทางการสร้างมูลค่าเพิ่มในกระบวนการดำเนินธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (วัฒนา ทนงค์แผง และ เชลียง ณ ถลาง, 2560; สมพงษ์ อำนวยเงินตรา, 2559)

การสร้างมูลค่าเพิ่มในกระบวนการดำเนินธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ในประเทศไทย จังหวัดที่มีความจำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาเพื่อพัฒนาและปรับปรุงเร่งด่วนคือจังหวัดสุโขทัยและจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้วยเหตุผลที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความต้องการเดินทางท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและศาสนา กล่าวคือผู้สูงอายุชอบไปวัดหรือสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ เพื่อกราบไหว้พระหรือสิ่งศักดิ์สิทธิ์ รวมทั้งเที่ยวชมโบราณสถานเพื่อศึกษาประวัติศาสตร์ ศิลปะ และวิถีชีวิตที่มีเอกลักษณ์หรืออัตลักษณ์เฉพาะ ซึ่งสอดคล้องกับสถานที่ท่องเที่ยวของจังหวัดสุโขทัยและจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพราะทั้งสองจังหวัดมีแหล่งท่องเที่ยวจำนวนมากที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ยกตัวอย่างเช่น จังหวัดสุโขทัยเป็นราชธานีแห่งแรกของชาติไทย เป็นอาณาจักรเก่าแก่ร่วม 700 ปี สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดสุโขทัย ส่วนมากแล้วล้วนมีประวัติความเป็นมาที่สืบทอดมาอย่างยาวนาน และมีอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ซึ่งได้ถูกประกาศเป็นมรดกโลกโดย

องค์การยูเนสโก (UNESCO) สำหรับจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นเมืองหลวงราชธานีเก่าแก่ยาวนานราว 417 ปี เป็นเมืองหลวงที่มีความเจริญรุ่งเรืองมาตั้งแต่อดีตกาล มีโบราณสถานที่สวยงามมากมาย และมีอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาซึ่งได้ถูกประกาศเป็นมรดกโลกโดยองค์การยูเนสโกด้วยเช่นกัน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2561; นรินทร์ สังข์รักษา, สุภาภรณ์ พรหมฤาษี, และธีรังกูล วรบำรุงกุล, 2559)

จากเหตุผลที่กล่าวมาทั้งหมดผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาแนวทางการสร้างมูลค่าเพิ่มในกระบวนการดำเนินธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ในจังหวัดสุโขทัย และจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเป็นแนวทางสำหรับธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กนำไปสร้างมูลค่าเพิ่มในกระบวนการดำเนินธุรกิจ ซึ่งเป็นการเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ที่จะนำไปสู่การสร้างรายได้ที่เพิ่มขึ้นให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กและผู้เกี่ยวข้องในท้องถิ่นเป็นจำนวนมาก และเป็นการช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ทำให้โครงสร้างทางเศรษฐกิจและสังคมดีขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเพื่อการสร้างมูลค่าเพิ่มในกระบวนการดำเนินธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ในจังหวัดสุโขทัยและจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. หาแนวทางการสร้างมูลค่าเพิ่มในกระบวนการดำเนินธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ในจังหวัดสุโขทัยและจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การทบทวนวรรณกรรม

1. ผู้สูงอายุ

องค์การสหประชาชาตินิยามว่า ผู้สูงอายุ คือ ประชากรทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป โดยเป็นการนับตั้งแต่อายุเกิด สำหรับองค์การอนามัยโลก ยังไม่มีการให้นิยาม ผู้สูงอายุ โดยให้เหตุผลว่าประเทศต่างๆ ทั่วโลกมีการนิยามผู้สูงอายุต่างกัน เช่น ในประเทศที่เจริญแล้วมักจัดผู้สูงอายุ โดยนับจากอายุ 65 ปีขึ้นไป หรือบางประเทศนิยามผู้สูงอายุตามอายุที่กำหนดให้เกษียณงาน สำหรับประเทศไทยนิยามผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 หมายความว่า บุคคลซึ่งมีอายุเกินกว่าหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทย (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2560)

โครงสร้างอายุของประชากรโลกในปี พ.ศ. 2559 ทั้งโลกมีประชากรประมาณ 7,433 ล้านคน ในจำนวนนี้มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป ประมาณ 929 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 12.5 ของประชากรทั้งหมด สถานการณ์ผู้สูงอายุของประชากรอาเซียนในปี พ.ศ. 2559 อาเซียนมีประชากร 639 ล้านคน โดยมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 61 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 9.6 ของประชากรทั้งหมด สำหรับสถานการณ์ผู้สูงอายุของประชากรไทย ข้อมูลเดือนธันวาคม พ.ศ. 2560 จากระบบสถิติทางการทะเบียน สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง มีประชากรไทยทั้งสิ้น 66,188,503 คน มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 10,225,322 คน คิดเป็นร้อยละ 15.45 (กรมการปกครอง, 2561; มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2560)

ผู้สูงอายุส่วนหนึ่งมีความต้องการที่จะทำกิจกรรมต่างๆ ในสังคม เพื่อให้เป็นที่ยอมรับจากสังคม เพราะความต้องการเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิต ความต้องการเกิดขึ้นกับบุคคลไม่มีวันจบสิ้น และเปลี่ยนแปลงได้ทุกขณะ โดยเฉพาะความต้องการในการเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งผู้สูงอายุมีแรงจูงใจในการเดินทางไปท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ ศิลปะ วัฒนธรรมและศาสนา และวิถีชีวิตที่มีเอกลักษณ์หรืออัตลักษณ์เฉพาะ โดยค่านิยมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุส่วนใหญ่มักจะไปเที่ยววัด หรือสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ เพื่อกราบไหว้พระหรือสิ่งศักดิ์สิทธ์ และเที่ยวชมโบราณสถานเพื่อศึกษาประวัติศาสตร์ (นรินทร์ สังข์รักษา, สุภาภรณ์ พรหมฤาษี, และธีรังกูล วรบำรุงกุล, 2559; กรวรรณ สังขกร และคณะ, 2558; นงนุช แย้มวงษ์, 2557)

2. ธุรกิจโรงแรม

ตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 “โรงแรม” หมายความว่า สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน และตามกฎกระทรวงมหาดไทย การกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ.2551 แบ่งโรงแรมเป็น 4 ประเภทดังต่อไปนี้ โรงแรมประเภท 1 คือโรงแรมที่ให้บริการเฉพาะห้องพัก โดยมีห้องพักไม่เกิน 50 ห้อง ห้องพักทุกห้องต้องมีพื้นที่ใช้สอยไม่น้อยกว่า 8 ตารางเมตร โรงแรมประเภท 2 คือโรงแรมที่ให้บริการห้องพักและห้องอาหาร หรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร โดยห้องพักทุกห้องต้องมีพื้นที่ใช้สอยไม่น้อยกว่า 8 ตารางเมตร โรงแรมประเภท 3 คือโรงแรมที่ให้บริการห้องพัก ห้องอาหารหรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร และสถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการหรือห้องประชุมสัมมนา โดยห้องพักทุกห้องต้องมีพื้นที่ใช้สอยไม่น้อยกว่า 14 ตารางเมตร และโรงแรมประเภท 4 คือโรงแรมที่ให้บริการห้องพัก ห้องอาหารหรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร สถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ และห้องประชุมสัมมนา โดยห้องพักทุกห้องต้องมีพื้นที่ใช้สอยไม่น้อยกว่า 14 ตารางเมตร

วัฒนา ทนงค์แผง และเชลียง ณ ถลาง (2560) แบ่งประเภทของโรงแรมเป็น 3 ขนาด ดังนี้ (1) ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก เป็นธุรกิจโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักไม่เกิน 100 ห้อง ส่วนใหญ่จะเป็นโรงแรมที่ปลูกสร้างอยู่ตามจังหวัดต่างๆ ซึ่งมักจะเป็นคนในพื้นที่เป็นผู้ลงทุนและเป็นการลงทุนที่ไม่สูงมาก (2) ธุรกิจโรงแรมขนาดกลาง เป็นธุรกิจโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักมากกว่าโรงแรมขนาดเล็กแต่ไม่เกิน 300 ห้อง มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบสมบูรณ์ มีมาตรฐานในทุกเรื่อง เพื่อให้บริการกับลูกค้า ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในทุกๆ ด้านตามที่ลูกค้าต้องการ (3) ธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่ เป็นธุรกิจโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักเกินกว่า 300 ห้อง มีมาตรฐานสูงในการให้บริการระดับสากลสำหรับการให้บริการทุกๆ ด้าน ทั้งด้านห้องพัก ห้องอาหาร การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

3. การสร้างมูลค่าเพิ่ม

มูลค่า (Value) หมายถึง การรับรู้ของผู้บริโภคที่ได้จากการประเมินตีค่าสิ่งที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ โดยเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับกับต้นทุนที่เสียไปเพื่อให้ได้สิ่งนั้นมา มูลค่าจึงเป็นส่วนต่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากสินค้าหรือบริการกับสิ่งที่ลูกค้าจ่ายไป การสร้างมูลค่าเพิ่มสามารถทำได้ด้วยการคิดใหม่ ปรับปรุงพัฒนาสินค้าหรือบริการจากที่มีอยู่ให้ตอบโจทย์ลูกค้ามากขึ้น โดยมีกรอบแนวคิดในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าหรือบริการคือ Value Proposition Canvas ซึ่งเป็นเครื่องมือที่จะใช้ในการสร้างมูลค่าเพิ่มของธุรกิจ

ช่วยให้สามารถพัฒนาสินค้าหรือรูปแบบการให้บริการในแนวทางที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการและโดนใจลูกค้า โดยเครื่องมือนี้ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก ได้แก่ ส่วนที่ 1 Customer Segment เป็นการศึกษาทำความรู้จักตัวลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเพื่อค้นหาความต้องการที่แท้จริงของกลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนคือ (1) Customer Job เป็นการศึกษาความต้องการขั้นพื้นฐานของลูกค้า เพื่อระบุสิ่งที่สินค้าหรือบริการจะต้องเติมเต็มทั้งในเชิงกายภาพและอารมณ์ความรู้สึกของลูกค้า (2) Pain เป็นการศึกษาปัญหาความกังวลใจหรือความยุ่งยากที่ลูกค้ากำลังเผชิญ เพื่อระบุสิ่งที่ลูกค้าไม่ชอบหรือไม่ต้องการในการใช้งานสินค้าและบริการ ซึ่งอาจจะเป็นปัญหาหรือประสบการณ์ไม่ดีที่เกิดขึ้นหลังจากใช้งานหรือเข้ารับบริการต่างๆ (3) Gain เป็นการศึกษาความคาดหวังพิเศษอื่นๆ ที่เหนือความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อระบุสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังพิเศษที่ช่วยให้ลูกค้าประทับใจมากยิ่งขึ้น ส่วนที่ 2 Value Proposition คือ แผนภาพแสดงคุณค่าของสินค้าหรือบริการ ซึ่งนำมาใช้ในการออกแบบรูปแบบหลักและทางเลือกเพิ่มเติมของสินค้าหรือบริการ เพื่อกำหนดคุณค่าที่จะส่งมอบไปถึงลูกค้าผ่านสินค้าหรือบริการ ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนคือ (1) Product or Service เป็นการระบุว่าจะใส่คุณค่าอะไรลงไปในสินค้าหรือบริการเพื่อตอบโจทย์ Customer Jobs โดยคำนึงถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการทั้งคุณลักษณะและประโยชน์ (2) Pain Reliever เป็นการระบุสิ่งที่จะมาช่วยแก้ไขปัญหาและความลำบากใจให้กับลูกค้า ซึ่งจะเป็นการตอบโจทย์ Pains ของลูกค้า (3) Gain Creator เป็นการระบุสิ่งที่จะทำให้ลูกค้าประทับใจในสินค้าหรือบริการที่เพิ่มเติมจากคุณประโยชน์พื้นฐาน ซึ่งกิจการสามารถดำเนินการได้เพิ่มเติมเพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณค่าเพิ่มขึ้นไปอีก (Osterwalder, A., Pigneur, Y., Bernarda, G., Smith, A. and Papadakos, T., 2015; กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2561)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่กล่าวมาทั้งหมดนำมาสู่กรอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสานวิธี (Mixed Methods Research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยขั้นตอนที่ 1 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการสร้างมูลค่าเพิ่มในกระบวนการดำเนินธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ประชากรคือ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปที่เข้าพักโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดสุโขทัยและจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน โดยขั้นตอนที่ 1 แบ่งเป็นจังหวัดสุโขทัย 200 ราย และจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 200 ราย ขั้นตอนที่ 2 ใช้การเลือกตัวอย่างตามความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis - MRA) สำหรับขั้นตอนที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาหาแนวทางการสร้างมูลค่าเพิ่มในกระบวนการดำเนินธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ในจังหวัดสุโขทัยและจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประชากรคือ โรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดสุโขทัยและจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 20 ราย ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน โดยขั้นตอนที่ 1 แบ่งเป็นจังหวัดสุโขทัย 10 ราย และจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 10 ราย ขั้นตอนที่ 2 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ด้วยวิธีจับสลาก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย

1. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการสร้างมูลค่าเพิ่มในกระบวนการดำเนินธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ในจังหวัดสุโขทัยและจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เข้าพักโรงแรมขนาดเล็ก

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลแสดงลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n=400)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	177	44.3
	หญิง	223	55.8
อายุ	60 – 64 ปี	331	82.8
	65 – 69 ปี	69	17.3
วุฒิการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	215	53.8
	ปริญญาตรี	163	40.8
	สูงกว่าปริญญาตรี	22	5.5

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	5,000 – 10,000 บาท	152	38.0
	10,001 – 15,000 บาท	151	37.8
	15,001 – 20,000 บาท	67	16.8
	20,001 – 25,000 บาท	17	4.3
	25,001 บาทขึ้นไป	13	3.3
เหตุผลที่ทำให้เลือกพักและใช้บริการที่โรงแรมขนาดเล็ก	การตกแต่งและออกแบบ	30	7.5
	ราคาอยู่ในอัตราที่รับได้	126	31.5
	ทำเลที่ตั้ง	131	32.8
	คุณภาพการบริการ	99	24.8
	การส่งเสริมการตลาด	14	3.5

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด มีอายุระหว่าง 60–64 ปี จำนวน 331 คน คิดเป็นร้อยละ 82.8 รองลงมา คือ กลุ่มที่มีช่วงอายุระหว่าง 65–69 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 เมื่อพิจารณาจำแนกตามวุฒิการศึกษาพบว่า กลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุดมีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาทมากที่สุด จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 และเมื่อพิจารณาเหตุผลที่ทำให้เลือกพักและใช้บริการที่โรงแรมขนาดเล็กพบว่า ส่วนใหญ่เลือกพักและใช้บริการด้วยเหตุผลด้านทำเลที่ตั้ง จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมาคือราคาอยู่ในอัตราที่รับได้ จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5

1.2 ระดับการให้ความสำคัญในกระบวนการดำเนินธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ตารางที่ 2. ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้ความสำคัญในกระบวนการดำเนินธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ประเด็นประเมิน	Mean	S.D.	ความหมาย
การบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้า	4.64	0.57	มากที่สุด
การบริการของแผนกแม่บ้าน	4.67	0.56	มากที่สุด
การบริการของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม	4.65	0.56	มากที่สุด
ห้องพักของโรงแรม	4.61	0.62	มากที่สุด
ห้องน้ำของโรงแรม	4.60	0.63	มากที่สุด
ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม	4.56	0.67	มากที่สุด
ทางลาดของโรงแรม	4.61	0.65	มากที่สุด
ลิฟต์ของโรงแรม	4.64	0.57	มากที่สุด
ที่จอดรถของโรงแรม	4.60	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ประเด็นที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.67 มีการกระจายตัวของข้อมูลเท่ากับ 0.56 คือ การบริการของแผนกแม่บ้าน รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 มีการกระจายตัวของข้อมูลเท่ากับ 0.56 คือ การบริการของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ส่วนประเด็นที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.56 มีการกระจายตัวของข้อมูลเท่ากับ 0.67 คือ ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม สำหรับค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในกระบวนการดำเนินธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กอยู่ระหว่าง 0.56 - 0.67 แสดงว่านักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความคิดเห็นในทุกประเด็นไปในทิศทางเดียวกัน

1.3 การวิเคราะห์กระบวนการดำเนินธุรกิจภายในโรงแรมขนาดเล็กที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าพักของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ตารางที่ 3. ผลการวิเคราะห์กระบวนการดำเนินธุรกิจภายในโรงแรมขนาดเล็กที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าพักของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ประเด็นประเมิน	B	Beta	t	Sig.
การบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้า	.132	.143	4.308	.000
การบริการของแผนกแม่บ้าน	.133	.119	3.681	.000
การบริการของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม	.169	.178	6.557	.000
ห้องพักของโรงแรม	.136	.136	4.264	.000
ห้องน้ำของโรงแรม	.091	.105	3.530	.000
ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม	.090	.087	2.381	.018
ทางลาดของโรงแรม	.072	.087	2.589	.010
ลิฟต์ของโรงแรม	.109	.117	3.568	.000
ที่จอดรถของโรงแรม	.079	.086	3.006	.003

R Square = .931, F = 585.279, $p < 0.05$

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยทุกด้านในกระบวนการดำเนินธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าพักของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p value < 0.05) การพัฒนาและปรับปรุงจึงต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยทุกด้านในกระบวนการดำเนินธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด (R Square =.931) พบว่า การบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้า การบริการของแผนกแม่บ้าน การบริการของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ห้องพักของโรงแรม ห้องน้ำของโรงแรม ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม ทางลาดของโรงแรม ลิฟต์ของโรงแรม และที่จอดรถของโรงแรม ส่งผลต่อตัวแปรตามคือ การตัดสินใจเข้าพักของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ รวมร้อยละ 93.1 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 6.9 มาจากปัจจัยด้านอื่นๆ เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม พบว่า การบริการของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยสูงที่สุดเท่ากับ 0.178 รองลงมาคือ การบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้า และห้องพักของโรงแรม มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.143 และ 0.136 ตามลำดับ

1.4 คุณสมบัติขั้นพื้นฐาน ความยุ่งยากหรือประสบการณ์ไม่ดี และความคาดหวังพิเศษ ของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อกระบวนการดำเนินธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก

ส่วนที่ 1 การบริการของพนักงานในโรงแรมขนาดเล็ก

1.4.1 การบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต้องการคุณสมบัติขั้นพื้นฐานด้านการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ (1) ความรวดเร็วในการให้บริการแก่ลูกค้าผู้สูงอายุด้านการรับชำระค่าใช้จ่ายและการรับคืนกุญแจห้องพัก (2) การบริการแก่ลูกค้าผู้สูงอายุในการรับสำรองห้องพัก การรับลงทะเบียนเข้าพักและการกำหนดหมายเลขห้องพักมีความสะดวก รวดเร็ว (3) การให้ข้อมูลแก่ลูกค้าผู้สูงอายุเกี่ยวกับการบริการต่างๆ ที่มีอยู่ในโรงแรมได้อย่างชัดเจนและครบถ้วน สำหรับความยุ่งยากหรือประสบการณ์ไม่ดีของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุคือ การบริการของพนักงานในการรับลงทะเบียนเข้าพักและการกำหนดหมายเลขห้องพักบางโรงแรมยังไม่รวดเร็วพอ เพราะมีพนักงานแค่คนเดียว เมื่อมีลูกค้าเข้ามาพร้อมๆ กัน ทำให้ต้องรอคิว ในส่วนนี้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุอยากจะให้มีการพัฒนาโดยให้บริการนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุก่อนเป็นลำดับแรกเสมอ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้เข้าห้องพักเร็วๆ และสำหรับความคาดหวังพิเศษลำดับแรกของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ คือ ความเอาใจใส่ของพนักงานในการรับเรื่องร้องเรียนและช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ให้กับลูกค้าผู้สูงอายุอย่างรวดเร็ว

1.4.2 การบริการของแผนกแม่บ้าน นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต้องการคุณสมบัติขั้นพื้นฐานด้านการบริการของแผนกแม่บ้านสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ (1) การตรวจสอบอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกห้องพักเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอันตรายหรืออุบัติเหตุกับผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ (2) การทำความสะอาดภายในห้องพักและบริเวณสาธารณะต่างๆ ในโรงแรมให้มีความสะอาดถูกสุขลักษณะสำหรับผู้สูงอายุอยู่เสมอ (3) การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักสำหรับผู้สูงอายุอย่างครบครันและพร้อมใช้งาน สำหรับความยุ่งยากหรือประสบการณ์ไม่ดีของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุคือ การทำความสะอาดภายในห้องพักบางโรงแรมยังไม่ถูกสุขลักษณะ กล่าวคือ เมื่อเปิดประตูเข้าห้องพักในครั้งแรกจะมีกลิ่นอับ ในส่วนนี้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุอยากจะให้มีการพัฒนาโดยการปรับปรุงให้มีกลิ่นหอมแบบธรรมชาติ เช่น มีกลิ่นหอมของดอกมะลิ เป็นต้น และสำหรับความคาดหวังพิเศษลำดับแรกของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ คือ การดูแลด้านการจัดและตกแต่งสถานที่ภายในโรงแรมให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและน่าสนใจสำหรับผู้สูงอายุอยู่เสมอ

1.4.3 การบริการของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต้องการคุณสมบัติขั้นพื้นฐานด้านการบริการของแผนกอาหารและเครื่องดื่มสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ (1) มีการบริการอาหารและเครื่องดื่มภายในโรงแรม (2) มีการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มบนห้องพักแขกสำหรับผู้สูงอายุ (3) มีการบริการอาหารที่มีโภชนาการครบถ้วนสำหรับผู้สูงอายุ สำหรับความยุ่งยากหรือประสบการณ์ไม่ดีของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุคือ บางโรงแรมไม่มีการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มบนห้องพัก และไม่อนุญาตให้นำอาหารไปรับประทานบนห้องพัก ในส่วนนี้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุอยากจะให้มีการพัฒนาโดยมีการให้บริการ และอนุญาตให้นำอาหารไปรับประทานบนห้องพัก และสำหรับความคาดหวังพิเศษลำดับแรกของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ คือ มีบริการอาหารสำหรับผู้สูงอายุที่มีโรคประจำตัว เช่น โรคเบาหวาน ความดัน เป็นต้น

ส่วนที่ 2 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมขนาดเล็ก

1.4.4 ด้านห้องพักของโรงแรม นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต้องการคุณสมบัติขั้นพื้นฐานด้านห้องพักของโรงแรมสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ (1) ห้องพักสำหรับผู้สูงอายุอยู่ใกล้บันได หรือบันไดหนีไฟ หรือลิฟต์ดับเพลิง (2) มีสัญลักษณ์รูปผู้สูงอายุติดไว้ที่ประตูด้านหน้าห้องพักสำหรับผู้สูงอายุ (3) ภายในห้องพักมีสัญญาณบอกเหตุหรือเตือนภัยทั้งสัญญาณที่เป็นเสียงและแสงในกรณีเกิดอัคคีภัยหรือเหตุอันตรายอย่างอื่น เพื่อให้ผู้สูงอายุที่อยู่ภายในห้องพักทราบ สำหรับความยุ่งยากหรือประสบการณ์ไม่ดีของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุคือ บางโรงแรมไม่มีการจัดห้องพักให้ผู้สูงอายุพักอยู่ใกล้บันได หรือลิฟต์ ทำให้ต้องเดินไกล ไม่สะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ในส่วนนี้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุอยากจะให้มีการพัฒนาโดยมีการจัดห้องพักให้ผู้สูงอายุพักอยู่ใกล้บันได หรือลิฟต์เพื่อความสะดวก และสำหรับความคาดหวังพิเศษลำดับแรกของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ คือ มีปุ่มกดหรือปุ่มสัมผัสติดตั้งบริเวณที่นอนเพื่อให้สัญญาณทำงานแจ้งเหตุหรือเรียกหาผู้ช่วยที่อยู่ภายนอก ในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน

1.4.5 ด้านห้องน้ำของโรงแรม นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต้องการคุณสมบัติขั้นพื้นฐานด้านห้องน้ำของโรงแรมสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ (1) พื้นห้องน้ำเป็นวัสดุที่พื้นผิวไม่ลื่น (2) ด้านข้างของโถส้วมมีราวจับที่มั่นคงแข็งแรง (3) มีปุ่มกดหรือปุ่มสัมผัสไว้ในห้องน้ำเพื่อให้สัญญาณทำงานแจ้งเหตุหรือเรียกหาผู้ช่วยที่อยู่ภายนอกในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน สำหรับความยุ่งยากหรือประสบการณ์ไม่ดีของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุคือบางโรงแรมไม่มีราวจับด้านข้างของโถส้วม ทำให้ไม่สะดวกสำหรับผู้สูงอายุในการนั่งและลุกขึ้นจากโถส้วม ในส่วนนี้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุอยากจะให้มีการพัฒนาโดยมีการจัดให้มีราวจับด้านข้างของโถส้วมเพื่อความสะดวกของผู้สูงอายุ และสำหรับความคาดหวังพิเศษลำดับแรกของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ คือ มีที่นั่งสำหรับอาบน้ำและมีราวจับด้านข้างที่มั่นคงแข็งแรง

1.4.6 ด้านป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต้องการคุณสมบัติขั้นพื้นฐานด้านป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ (1) มีป้ายแสดงตำแหน่งหรือหมายเลขชั้นของอาคารที่ชัดเจน มองเห็นได้ง่าย (2) มีสัญลักษณ์ หรือตัวอักษรแสดงประเภทของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ (3) มีเครื่องหมายแสดงทางไปสู่สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ สำหรับความยุ่งยากหรือประสบการณ์ไม่ดีของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุคือ บางโรงแรมไม่มีป้ายแสดงตำแหน่งที่ชัดเจน เช่น ป้ายห้ามสูบบุหรี่ หรือป้ายแสดงตำแหน่งที่สามารถสูบบุหรี่ได้ ทำให้ไม่มีความชัดเจน จึงมีการสูบบุหรี่รบกวนบุคคลอื่น ในส่วนนี้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุอยากจะให้มีการพัฒนาโดยมีการจัดให้มีป้ายแสดงตำแหน่งที่

ชัดเจนในเรื่องของป้ายห้ามสูบบุหรี่ หรือป้ายแสดงตำแหน่งที่สามารถสูบบุหรี่ได้ และสำหรับความคาดหวังพิเศษลำดับแรกของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ คือ ป้ายมีแสงส่องสว่างเป็นพิเศษทั้งกลางวันและกลางคืน

1.4.7 ด้านทางลาดของโรงแรม นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต้องการคุณสมบัติขั้นพื้นฐานด้านทางลาดของโรงแรมสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ (1) ทางลาดมีราวจับที่มั่นคงแข็งแรง ไม่เป็นอันตรายในการจับและไม่ลื่น (2) พื้นผิวทางลาดของโรงแรมใช้วัสดุที่ไม่ลื่น (3) พื้นผิวของจุดต่อเนื่องระหว่างพื้นกับทางลาดมีความเรียบไม่สะดุด สำหรับความยุ่งยากหรือประสบการณ์ไม่ดีของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุคือ บางโรงแรมยังไม่มีทางลาด และบางโรงแรมมีทางลาดแต่ไม่มีราวจับ ในส่วนนี้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุอยากจะให้มีการพัฒนาโดยให้ทุกโรงแรมมีทางลาด และมีราวจับที่มั่นคงแข็งแรง และสำหรับความคาดหวังพิเศษลำดับแรกของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ คือ มีทางลาดในทุกบริเวณที่เป็นพื้นที่ต่างระดับ เพื่อความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ

1.4.8 ด้านลิฟต์ของโรงแรม นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต้องการคุณสมบัติขั้นพื้นฐานด้านลิฟต์ของโรงแรมสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ (1) มีลิฟต์ให้บริการเพื่อความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ (2) ประตูลิฟต์มีระบบป้องกันไม่ให้ประตูหนีบผู้โดยสาร (3) มีโทรศัพท์แจ้งเหตุฉุกเฉินภายในลิฟต์ซึ่งสามารถติดต่อกับภายนอกได้ สำหรับความยุ่งยากหรือประสบการณ์ไม่ดีของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุคือ บางโรงแรมไม่มีลิฟต์ให้บริการลูกค้า ในส่วนนี้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุอยากจะให้มีการพัฒนาโดยให้ทุกโรงแรมมีลิฟต์ให้บริการเพื่อความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ และสำหรับความคาดหวังพิเศษลำดับแรกของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ คือ มีราวจับโดยรอบภายในลิฟต์

1.4.9 ด้านที่จอดรถของโรงแรม นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต้องการคุณสมบัติขั้นพื้นฐานด้านที่จอดรถของโรงแรมสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ (1) จัดที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุไว้ใกล้ทางเข้าออกอาคารมากที่สุด (2) ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุมีพื้นผิวเรียบ มีระดับเสมอกัน (3) ขนาดของที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุควรมีความกว้างมากกว่าปกติเพื่อความสะดวกในการขึ้นลงจากรถ สำหรับความยุ่งยากหรือประสบการณ์ไม่ดีของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุคือ บางโรงแรมไม่มีการจัดที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุไว้ใกล้ทางเข้าออกอาคารมากที่สุด ในส่วนนี้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุอยากจะให้มีการพัฒนาโดยให้ทุกโรงแรมมีการจัดที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุไว้ใกล้ทางเข้าออกอาคารมากที่สุดเพื่อความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ และสำหรับความคาดหวังพิเศษลำดับแรกของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ คือ ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุมีสัญลักษณ์เฉพาะติดอยู่บนพื้นของที่จอดรถและมีป้ายแสดงที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุในตำแหน่งที่เห็นได้ชัดเจน

2. แนวทางการสร้างมูลค่าเพิ่มในกระบวนการดำเนินธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ในจังหวัดสุโขทัยและจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ส่วนที่ 1 การบริการของพนักงานในโรงแรมขนาดเล็ก

2.1 การบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้า การพัฒนาและปรับปรุงเพื่อตอบโจทย์ความต้องการขั้นพื้นฐาน และช่วยแก้ไขปัญหาหรือความลำบากใจให้กับลูกค้าผู้สูงอายุ โรงแรมมุ่งเน้นการให้บริการแก่ลูกค้าผู้สูงอายุเป็นลำดับแรกเสมอ ซึ่งเป็นการบริการด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษ และบริการช่วยถือกระเป๋าให้กับลูกค้าผู้สูงอายุ ยกตัวอย่างเช่น ในกรณีที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามองเห็นว่าลูกค้าที่จะเข้ามาพักที่โรงแรมเป็นผู้สูงอายุ พนักงานจะรีบไปรับที่รถและช่วยถือกระเป๋าหรือช่วยพยุงเข้ามาภายในโรงแรม รวมทั้งให้บริการส่งลูกค้าจนถึงห้องพัก เป็นต้น นอกเหนือจากการดำเนินการดังกล่าว โรงแรมบางแห่งที่มีศักยภาพสูงจะมีการดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อให้ลูกค้าประทับใจและเห็นคุณค่ามากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นความเอาใจใส่ของพนักงานในการให้บริการ

ช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ให้กับลูกค้าผู้สูงอายุอย่างรวดเร็ว เช่น ในกรณีที่ลูกค้าผู้สูงอายุมีข้อซักถามต่างๆ จะมีการให้ข้อมูลและตอบข้อสงสัยดังกล่าวในทันทีด้วยความละเอียดและชัดเจน หรือในกรณีที่จะต้องให้ลูกค้าผู้สูงอายุรอรับการบริการ จะมีการแจ้งระยะเวลาที่ชัดเจนว่าจะต้องรอนานแค่ไหน และจัดสถานที่นั่งพักที่สะดวกสบายและเครื่องดื่มให้กับลูกค้าผู้สูงอายุ

2.2 การบริการของแผนกแม่บ้าน การพัฒนาและปรับปรุงเพื่อตอบโจทย์ความต้องการขั้นพื้นฐาน และช่วยแก้ไขปัญหาหรือความลำบากใจให้กับลูกค้าผู้สูงอายุ โรงแรมมีการทำความสะอาดห้องพักให้ถูกสุขลักษณะ ตรวจสอบอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในห้องพักให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานก่อนส่งมอบให้ลูกค้าเสมอ รวมทั้งมีการทำความสะอาดพื้นหรือทางเดินของโรงแรมอยู่ตลอดเพื่อป้องกันการลื่นล้มของผู้สูงอายุ นอกเหนือจากการดำเนินการดังกล่าว โรงแรมบางแห่งที่มีศักยภาพสูงจะมีการดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อให้ลูกค้าประทับใจและเห็นคุณค่ามากยิ่งขึ้น โดยมีการดูแลตกแต่งสถานที่ภายในโรงแรมให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและน่าสนใจอยู่เสมอ เช่น ในช่วงเทศกาลต่างๆ ช่วงเทศกาลสงกรานต์ เทศกาลปีใหม่ หรือเทศกาลอื่นๆ จะมีการจัดตกแต่งสถานที่ให้สอดคล้องกับเทศกาลนั้นๆ เป็นต้น

2.3 การบริการของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม การพัฒนาและปรับปรุงเพื่อตอบโจทย์ความต้องการขั้นพื้นฐาน และช่วยแก้ไขปัญหาหรือความลำบากใจให้กับลูกค้าผู้สูงอายุ โรงแรมมีการบริการอาหารและเครื่องดื่มภายในโรงแรมให้กับลูกค้า และหากลูกค้าผู้สูงอายุมีความต้องการอาหารที่มีโภชนาการครบถ้วนหรือเคี้ยวง่าย โรงแรมบางแห่งที่มีศักยภาพสูงจะมีการจัดเป็น Set ให้ลูกค้าตามที่ลูกค้าต้องการ หรือในกรณีที่ลูกค้าผู้สูงอายุต้องการให้จัดบริการอาหารและเครื่องดื่มบนห้องพัก โรงแรมบางแห่งที่มีศักยภาพสูงจะมีบริการจัดส่งให้บนห้องพักตามที่ลูกค้าต้องการ นอกเหนือจากการดำเนินการดังกล่าว โรงแรมบางแห่งที่มีศักยภาพสูงจะมีการดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อให้ลูกค้าประทับใจและเห็นคุณค่ามากยิ่งขึ้น โดยจะมีการจัดบริการอาหารและเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุตามที่ลูกค้าต้องการ เช่น อาหารมังสวิรัติ เครื่องดื่มน้ำสมุนไพร หรือเครื่องดื่มน้ำตาลน้อย เป็นต้น

ส่วนที่ 2 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมขนาดเล็ก

2.4 ห้องพักของโรงแรม การพัฒนาและปรับปรุงเพื่อตอบโจทย์ความต้องการขั้นพื้นฐาน และช่วยแก้ไขปัญหาหรือความลำบากใจให้กับลูกค้าผู้สูงอายุ โรงแรมขนาดเล็กมีข้อจำกัดในเรื่องของเงินทุน โรงแรมจึงมีการดำเนินการโดยการจัดห้องพักให้ลูกค้าผู้สูงอายุตามที่ลูกค้าต้องการ เช่น จัดห้องพักให้ผู้สูงอายุพักที่ชั้น 1 หรือจัดห้องพักให้ผู้สูงอายุพักอยู่ใกล้บันไดหรือลิฟต์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้สูงอายุไม่ต้องเดินไกล นอกเหนือจากการดำเนินการดังกล่าว โรงแรมบางแห่งที่มีศักยภาพสูงจะมีการดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อให้ลูกค้าประทับใจและเห็นคุณค่ามากยิ่งขึ้น โดยการจัดให้มีโทรศัพท์และเบอร์โทรฉุกเฉินไว้ภายในห้องพัก ซึ่งลูกค้าผู้สูงอายุสามารถเรียกหาผู้ช่วยที่อยู่ภายนอกในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินได้ หรือสามารถโทรหาพนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งทางโรงแรมได้เน้นย้ำการบริการของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าให้มีความพร้อมในการให้บริการลูกค้าตลอดเวลา และช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ให้กับลูกค้าผู้สูงอายุอย่างรวดเร็ว

2.5 ห้องน้ำของโรงแรม การพัฒนาและปรับปรุงเพื่อตอบโจทย์ความต้องการขั้นพื้นฐาน และช่วยแก้ไขปัญหาหรือความลำบากใจให้กับลูกค้าผู้สูงอายุ โรงแรมขนาดเล็กมีข้อจำกัดในเรื่องของเงินทุน แต่มีการพัฒนาและปรับปรุงในด้านนี้โดยทำการปรับปรุงพื้นห้องน้ำให้เป็นพื้นผิวหยาบเพื่อป้องกันการลื่นล้ม มีการแยกส่วนเปียกและส่วนแห้งรวมทั้งมีผ้าเช็ดเท้าแยกส่วนด้วยเช่นกัน นอกเหนือจากการดำเนินการดังกล่าว โรงแรมบางแห่งที่มีศักยภาพสูงจะมีการดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อให้ลูกค้าประทับใจและเห็นคุณค่ามากยิ่งขึ้น โดยมีเก้าอี้สำหรับนั่งอาบน้ำไว้เพื่อบริการลูกค้าผู้สูงอายุเมื่อลูกค้าต้องการ

2.6 ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม การพัฒนาและปรับปรุงเพื่อตอบโจทย์ความต้องการขั้นพื้นฐาน และช่วยแก้ไขปัญหาหรือความลำบากใจให้กับลูกค้าผู้สูงอายุ โรงแรมมีการปรับปรุงป้ายสัญลักษณ์หรือตัวอักษรให้มองเห็นได้ง่ายและชัดเจน และโรงแรมบางแห่งที่มีศักยภาพสูงจะมีป้ายแสดงพื้นที่เฉพาะ เช่น พื้นที่สูบบุหรี่ เป็นต้น นอกเหนือจากการดำเนินการดังกล่าว โรงแรมบางแห่งที่มีศักยภาพสูงจะมีการดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อให้ลูกค้าประทับใจและเห็นคุณค่ามากยิ่งขึ้น โดยบริเวณที่มีป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม จะมีแสงส่องสว่างเป็นพิเศษทั้งกลางวันและกลางคืน

2.7 ทางลาดของโรงแรม การพัฒนาและปรับปรุงเพื่อตอบโจทย์ความต้องการขั้นพื้นฐาน และช่วยแก้ไขปัญหาหรือความลำบากใจให้กับลูกค้าผู้สูงอายุ โรงแรมบางแห่งที่มีศักยภาพสูงจะมีการปรับปรุงพื้นต่างระดับบริเวณด้านหน้าทางเข้าโรงแรมบางส่วนให้เป็นทางลาด โดยทำพื้นผิวทางลาดให้หยาบๆ และมีราวจับเพื่อป้องกันการลื่นล้มของผู้สูงอายุ รวมทั้งพื้นผิวของจุดต่อเนื่องระหว่างพื้นกับทางลาดมีความเรียบ ไม่สะดุด นอกเหนือจากการดำเนินการดังกล่าว โรงแรมบางแห่งที่มีศักยภาพสูงจะมีการดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อให้ลูกค้าประทับใจและเห็นคุณค่ามากยิ่งขึ้น โดยพัฒนาให้มีทางลาดในทุกบริเวณที่เป็นพื้นที่ต่างระดับเพื่อความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ

2.8 ลิฟต์ของโรงแรม การพัฒนาและปรับปรุงเพื่อตอบโจทย์ความต้องการขั้นพื้นฐาน และช่วยแก้ไขปัญหาหรือความลำบากใจให้กับลูกค้าผู้สูงอายุ โรงแรมบางแห่งที่มีศักยภาพสูงจะมีลิฟต์ให้บริการ โดยประตูลิฟต์นั้นจะมีระบบป้องกันไม่ให้ประตูหนีบผู้โดยสาร และมีโทรศัพท์แจ้งเหตุฉุกเฉินภายในลิฟต์ซึ่งสามารถติดต่อกับภายนอกได้ แต่โรงแรมบางแห่งจะมีข้อจำกัดในเรื่องของเงินทุนจึงทำให้ไม่มีลิฟต์สำหรับให้บริการลูกค้า โรงแรมจะมีการแก้ไขปัญหานี้ให้กับลูกค้าผู้สูงอายุโดยการจัดห้องพักให้ผู้สูงอายุพักที่ชั้น 1 นอกเหนือจากการดำเนินการดังกล่าว โรงแรมบางแห่งที่มีศักยภาพสูงจะมีการดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อให้ลูกค้าประทับใจและเห็นคุณค่ามากยิ่งขึ้น โดยภายในลิฟต์จะมีราวจับอยู่ด้านในของตัวลิฟต์

2.9 ที่จอดรถของโรงแรม การพัฒนาและปรับปรุงเพื่อตอบโจทย์ความต้องการขั้นพื้นฐาน และช่วยแก้ไขปัญหาหรือความลำบากใจให้กับลูกค้าผู้สูงอายุ โรงแรมมีการจัดที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุไว้ใกล้ทางเข้าออกอาคารมากที่สุด และโรงแรมบางแห่งที่มีศักยภาพสูงจะมีขนาดของที่จอดรถที่มีความกว้างมากกว่าปกติ มีพื้นผิวเรียบ มีระดับเสมอกันเพื่อความสะดวกในการขึ้นลงจากรถ นอกเหนือจากการดำเนินการดังกล่าว โรงแรมบางแห่งที่มีศักยภาพสูงจะมีการดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อให้ลูกค้าประทับใจและเห็นคุณค่ามากยิ่งขึ้น โดยจะมีพนักงานให้บริการอำนวยความสะดวกในการจอดรถ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ

การพัฒนาและปรับปรุงการบริการของพนักงานในโรงแรมขนาดเล็กเพื่อตอบโจทย์ความต้องการขั้นพื้นฐาน และช่วยแก้ไขปัญหาหรือความลำบากใจให้กับลูกค้าผู้สูงอายุ (1) แผนกต้อนรับส่วนหน้าควรเน้นการให้บริการแก่ลูกค้าผู้สูงอายุเป็นลำดับแรกเสมอและเป็นการบริการด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษ (2) แผนกแม่บ้านควรทำความสะอาดห้องพักให้ถูกสุขลักษณะ ตรวจสอบอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในห้องพักให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานก่อนส่งมอบให้ลูกค้าเสมอ รวมทั้งมีการทำความสะอาดพื้นหรือทางเดินของโรงแรมอยู่ตลอดเพื่อป้องกันการลื่นล้มของผู้สูงอายุ (3) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ควรมีการบริการอาหารและเครื่องดื่มภายในโรงแรมให้กับลูกค้าผู้สูงอายุ

สำหรับโรงแรมบางแห่งที่มีศักยภาพสูงอาจมีการพัฒนาและปรับปรุงการบริการของพนักงานในโรงแรมขนาดเล็กเพิ่มเติมเพื่อให้ลูกค้าประทับใจและเห็นคุณค่ามากยิ่งขึ้นโดย (1) แผนกต้อนรับส่วนหน้าควรเน้นความเอาใจใส่ของพนักงานในการให้บริการช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ให้กับลูกค้าผู้สูงอายุอย่างรวดเร็ว (2) แผนกแม่บ้าน ควรมีการดูแลตกแต่งสถานที่ภายในโรงแรมให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและน่าสนใจอยู่เสมอ (3) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ควรมีการจัดบริการอาหารและเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุตามที่ลูกค้าต้องการ

การพัฒนาและปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมขนาดเล็กเพื่อตอบโจทย์ความต้องการขั้นพื้นฐาน และช่วยแก้ไขปัญหาหรือความลำบากใจให้กับลูกค้าผู้สูงอายุ (1) ห้องพักของโรงแรม ควรมีการจัดห้องพักให้ลูกค้าผู้สูงอายุตามที่ลูกค้าต้องการ เช่น จัดห้องพักให้ผู้สูงอายุพักอยู่ใกล้บันไดหรือลิฟต์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้สูงอายุไม่ต้องเดินไกล (2) ห้องน้ำของโรงแรม ควรปรับปรุงพื้นห้องน้ำให้เป็นพื้นผิวหยาบเพื่อป้องกันการลื่นล้ม มีการแยกส่วนเปียกและส่วนแห้ง และมีผ้าเช็ดเท้าแยกส่วนด้วยเช่นกัน (3) ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม ควรทำการปรับปรุงป้าย สัญลักษณ์ หรือตัวอักษร ให้มองเห็นได้ง่ายและชัดเจน (4) ทางลาดของโรงแรม โรงแรมที่มีศักยภาพสูงควรทำการปรับปรุงพื้นต่างระดับบริเวณด้านหน้าทางเข้าโรงแรมบางส่วนให้เป็นทางลาด โดยทำพื้นผิวทางลาดให้หยาบๆ และมีราวจับเพื่อป้องกันการลื่นล้มของผู้สูงอายุ (5) ลิฟต์ของโรงแรม สำหรับโรงแรมบางแห่งที่ไม่มีลิฟต์สำหรับให้บริการลูกค้า ควรจัดห้องพักให้ผู้สูงอายุพักที่ชั้น 1 แต่สำหรับโรงแรมที่มีลิฟต์ให้บริการ ควรจะมีระบบป้องกันไม่ให้ประตูหนีบผู้โดยสาร และมีโทรศัพท์แจ้งเหตุฉุกเฉินภายในลิฟต์ซึ่งสามารถติดต่อกับภายนอกได้ (6) ที่จอดรถของโรงแรม ควรมีการจัดที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุไว้ใกล้ทางเข้าออกอาคารมากที่สุด

สำหรับโรงแรมบางแห่งที่มีศักยภาพสูงอาจมีการพัฒนาและปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมขนาดเล็กเพิ่มเติมเพื่อให้ลูกค้าประทับใจและเห็นคุณค่ามากยิ่งขึ้นโดย (1) ห้องพักของโรงแรมควรมีการจัดให้มีโทรศัพท์และเบอร์โทรฉุกเฉินไว้ภายในห้องพัก เพื่อลูกค้าผู้สูงอายุสามารถเรียกหาผู้ช่วยที่อยู่ภายนอกในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินได้ รวมทั้งมุ่งเน้นการบริการของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าให้มีความพร้อมในการให้บริการลูกค้าตลอดเวลา และช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ให้กับลูกค้าผู้สูงอายุอย่างรวดเร็ว (2) ห้องน้ำของโรงแรมควรมีเก้าอี้สำหรับนั่งอาบน้ำไว้เพื่อบริการลูกค้าผู้สูงอายุเมื่อลูกค้าต้องการ (3) ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม ควรทำการปรับปรุงบริเวณที่มีป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมให้มีแสงส่องสว่างเป็น

พิเศษทั้งกลางวันและกลางคืน (4) ทางลาดของโรงแรม ควรพัฒนาให้มีทางลาดในทุกบริเวณที่เป็นพื้นที่ต่างระดับเพื่อความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ (5) ลิฟต์ของโรงแรม ภายในลิฟต์ควรจะมีราวจับอยู่ด้านในของตัวลิฟต์ (6) ที่จอดรถของโรงแรม ควรมีพนักงานให้บริการอำนวยความสะดวกในการจอดรถ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผลของการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงแนวทางการสร้างมูลค่าเพิ่มในกระบวนการดำเนินธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ในจังหวัดสุโขทัยและพระนครศรีอยุธยา การวิจัยในอนาคตที่จะช่วยเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวให้ดียิ่งขึ้น สามารถทำได้โดยการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างกันทางด้านวัฒนธรรมและค่านิยมของคนในสังคมในประเทศอื่นๆ ซึ่งผลของงานวิจัยจะช่วยต่อยอดองค์ความรู้ในเรื่องดังกล่าวได้มากยิ่งขึ้น

Refereces

Amnuaingœntra, S. (2016) . kānsāng munlakhā phœ̄m thurakit rongrǣm dūai konlayut Blue Ocean . wārasān Mahāwitthayālai Sinlapākoṇ chabap phāsā Thai , sāmsiphok (nưng) , nưng - 23.

Bunyanuphong, S. , læ Sangkhakon, K . (2012) . kānčhatkān lǣng thoṇgthīeo bǣpSlowTourism samrap nakthoṇgthīeo phū sung‘āyu nai phāk nưa toṇ bon . wārasān witthayālai bandit suksā kānčhatkān mahāwitthayālai Khoṇ Kǣn,ha (nưng) .

Chaiphutthanaphan, P. , læ Isichaikun, R . (2011) . patčhai thī mī khwāmsamphan kap khwāmsamret nai kānprakoṓp thurakit rongrǣm būtik khanāt lek nai khēt Krung Thēp Mahā Nakhoṇ . wārasān kānčhatkān samai mai , kao (soṇng) .

Chentrakunrot, W. , Phængkesorn, A. , læ Bunpalit, A .(2017) . nǣothāng kān‘oṇkbǣp rīsoṭ thī pen mit kap singwǣtoḷm . Veridian E - Journal , Silpakorn University , sip (sām) .

Inklam, S. (2017) . saphāwa khoṇng sathānprakoṓpkān rongrǣm læ phattākhān khanāt yoṃ læ khanāt lek nai čhangwat Trang čhangwat Krabī læ čhangwat phū ket . wārasān kān boṛikān læ kānthoṇgthīeo Thai , sipsoṇng (soṇng) .

Kanthongthieo hæng Prathet Thai . (2018) . khoṃūn khāosān ‘ilekthroṇnik khoṇng ratchakān . supkhon nưng Kumphāphan Phoṛ.Soṛ. 2561, čhāk https :/ /thai . tourism - thailand . org

Khasai, P. , læ Bunsathon, W . (2018) . patčhai hǣng khwām rak læ phalang khapkhlūan nai ngān toṛ phruttikam sāngsan nawattakam : koṛanī suksā rongrǣm khanāt lek nai prathēt Thai . wārasān witthayālai Dusit thānī , sipsoṇng (nưng).

Khemthong, S., læ Ngamwichaikit, A . (2018) . kānphatthanā sakkayaphāp bukkhalākoṇ dān kān boṛikān nai thurakit rongrǣm khanāt lek : koṛanī suksā rongrǣm nai čhangwat lœī . wārasān wichākān boṛihān thurakit , čhet (nưng) .

Khongthawisap, S. (2017) . patčhai thī song phon toṛ khwāmsamret khoṇng thurakit rongrǣm khanāt lek læ khanāt klang thī damnœ̄n kān doī khroṓpkhrūa nai mūang Phatthaya . wārasān witthayālai Dusit thānī , sip‘et (nưng) .

Krasuangmahatthai . (2008) . kot krasūng kamnot praphēt læ lakkēn kānprakoṓp thurakit rongrǣm Phoṛ.Soṛ. 2551. supkhon nưng Kumphāphan Phoṛ.Soṛ. 2561, čhāk http : / / download . asa . or . th / sām media / sī law / ha / mr 51. Pdf

Krom phatthana thurakit kankha .(2018) . khūmū kānphatthanā munlakhā phœ̄m (Value Creation Handbook) . supkhon pǣt Kumphāphan Phoṛ.Soṛ. 2561, čhāk https : / / www . dbd . go . th / download / article / article % 20161103115457. Pdf

Krommakan pokkhrong . (2018) . chamnuan prachakon yaek rai ‘ayu . supkhon yisiphok Mesayon Pho.So. 2561, chak http : / / stat . dopa . go . th / stat / statnew / upstat % age % disp . php

Munnithi sathaban wichai lae phatthana phu sung‘ayu Thai . (2017) .sathanakan phu sung‘ayu Thai 2559. supkhon paet Kumphaphan Pho.So. 2561, chak http:/ /www . thaitgri . org

Osterwalder, A., Pigneur, Y., Bernarda, G., Smith, A. and Papadakos, T. (2015). Value Proposition Design. *Journal of Business Models, 3*(1), 81-92.

Phraratchabanyat phu sung‘ayu Pho.So. 2546. (2018) . supkhon paet Kumphaphan Pho.So. 2561, chak http : / / www . dop . go . th / download / laws / regulation % th % % 1. pdf

Phraratchabanyat rongraem Pho.So. 2547. (2018) . supkhon paet Kumphaphan Pho.So. 2561, chak http : / / web . krisdika . go . th / data / law / law song / ko ka C samroisisipkao / ko ka C samroisisipkao - yisip - songphanharoisisipchet - a 0001. pdf

Sangkhakon, K. , Bunyanuphong, S., Piboonrungrot, P. , Manitrakunthong, A. , lae Yanchinda, C. (2015) . kan chuam yong huang so ‘uppathan kanthongthieo nai phaknuaton bon phua rong rap nakthongthieo phu sung‘ayu.(rainganphonkanwichai) . Krung Thep... : samnakngan kongthun sanapsanun nganwichai

Sangraksa, N. , Promruesee, S., lae Worabamrungkun, N . (2016) . rupbaep lae phruttikam kanthongthieo thi rai khwamreng rip khong nakthongthieo phu sung‘ayu nai phumiphak tawantok khong prathet Thai . warasan wichakan mahawitthayalai hokankha Thai , samsiphok (song)

Saokham, P. (2016) . konlayut kanborihan chatkan phainai rongraem : korani suksa rongraem khanat lek nai khet ‘amphoe muang changwat chiang rai . warasan witthayalai Dusit thani , sip (nung) .

Suksut, T. (2012) . khwamkhatwang lae naeothang kankaekhai panha khong phuchai borikan rongraem khanat lek su kan yok radap mattrathan . (raingan phon kanwichai) . Krung Thep... : mahawitthayalairatchaphat suansunantha

Thanaphat, W. , lae Uon, W. (2018) . patchai het lae phon khong khwam daipriap thangkan khaengkhan khong rongraem khanat lek nai prathet Thai . warasan มทร. ‘lsan chabap manutsayasatlae sangkhommasat , ha (song) .

Thapthimcharun, N. (2018) . kānprakop̣ thurakit rongræm khanāt lek nai yuk sētthakit dichithan phūa rop̣ng rap Prosumer 4.0. Panyapiwat Journal , sip (nưng) 261- 278.

Thonphæng, W. , læ Na Thalang, C. (2017) . rūpbæp kānboṛihān chatkān thurakit rongræm khanāt lek khēt phūnthi changwat trāt .wārasān witthayālai dusitthānī , sip ʻet (sām) .

Yæmwong, N. (2014) . khunnaphāp chīwit læ khwāmsāmāt nai kāntham kitchawat prachham wan khop̣ng phū sūng ʻāyu thīmā rap boṛikān nai rongphayāban sūn kānphæt somdet phra thēp ... . Journal of Medicine and Health Sciences , yīsip ʻet (nưng) .