

การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสำหรับการบริการ
นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ
Competencies Development of Tourism Industry Personnel for Senior
Foreign Tourists Service

ปิ่นฤทัย คงทอง*

สาขาการจัดการท่องเที่ยวและนันทนาการ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

*e-mail: krupin_dusit@hotmail.com

Received: November 16, 2017

Revised: January 19, 2018

Accepted: February 3, 2018

Pinruthai Khongthong

Department of Tourism and Recreation, Faculty of Liberal Arts and Management Sciences,
Prince of Songkla University, Suratthani Campus

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอแนวคิดการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้และทักษะของบุคลากรในอุตสาหกรรม
การท่องเที่ยวสำหรับการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ผลการศึกษาวិเคราะห์ พบว่า สมรรถนะที่บุคลากรใน
อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาสำหรับการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ คือ สมรรถนะ
ด้านความรู้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพของผู้สูงอายุ และความรู้ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น สมรรถนะด้านทักษะ ได้แก่
ทักษะทางการสื่อสาร ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทักษะการบริการ ทักษะในการแก้ไขปัญหา และทักษะด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศ

คำสำคัญ: สมรรถนะ บุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

Abstract

This study aims to present the concept of tourism industry personnel competencies development including knowledge and skills aspects in order to serve senior foreign tourists. It is found that the tourism industry personnel competencies needed to be developed in order to serve senior foreign tourists are knowledge and skills competencies. While the knowledge competencies needed to be developed are senior health and first aid, skills competencies needed to be developed are communication skills, interpersonal skills, service skills, problem solving skills and information technology skills.

Keywords: Competencies, Tourism Industry Personnel, Senior Tourists

บทนำ

ปัจจุบันผู้สูงอายุของประชากรโลกมีความสนใจและมีความสามารถในการเดินทาง แสดงให้เห็นถึงโอกาสในการเติบโตที่สำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Le Serre, Legohérel & Weber, 2013) การท่องเที่ยวของกลุ่มผู้สูงอายุได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางเนื่องจากองค์การสหประชาชาติคาดว่าในปี 2050 จะมีประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป เป็นจำนวน 22 เปอร์เซนต์ทั่วโลก (United Nations, 2002) จึงเป็นประเด็นสำคัญในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพราะนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติมีรายได้ที่สามารถใช้จ่ายได้และมีกำลังซื้อมากกว่ากลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า (Alen, Losada & Dominguez, 2016) อีกทั้งมีแนวโน้มในการเดินทางไกลและพักระยะยาวกว่านักท่องเที่ยวกลุ่มอื่น ๆ ทุกกลุ่ม จะส่งผลต่อรายได้ทางการท่องเที่ยวของประเทศที่เป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้

นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักทางการท่องเที่ยวของประเทศไทยเพราะเป็นนักท่องเที่ยวคุณภาพแต่ในขณะเดียวกันนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีความต้องการและมีความชอบเฉพาะเมื่อบริโภคผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและบริการ อีกทั้งผู้สูงอายุมีข้อจำกัดหลายอย่างสำหรับการท่องเที่ยว ปัญหาเรื่องสุขภาพ คือ หนึ่งในอุปสรรคที่สำคัญต่อการเดินทาง (Morgan, Pritchard & Sedgley, 2015) ซึ่งผู้สูงอายุมักอ่อนแอ มีความสามารถที่ลดลงและจำเป็นต้องได้รับการดูแล (Cummings, Adler & Decoster, 2005) และถ้าไม่ได้เดินทางกับกลุ่มแพทย์จะมีความกังวลมาก (Zhang & Cui, 2012) นอกจากนี้ผู้สูงอายุมักจะมีปัญหาด้านภาษาและความยากในการหาที่พักที่เหมาะสม (Huang & Tsai, 2003) เนื่องจากมีข้อจำกัดในการท่องเที่ยว จึงส่งผลต่อการตัดสินใจในการเดินทางพักผ่อนและลดระดับของการมีส่วนร่วมโดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมกลางแจ้งและกิจกรรมเชิงกายภาพ (Son, Mowen & Kerstetter, 2008) นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุโดยทั่วไปจึงต้องการความช่วยเหลือในการเดินทางตลอดจนการบริการ

ที่เป็นมิตร ดังนั้นผู้ประกอบการทางการท่องเที่ยวจึงต้องให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าเพราะการบริการลูกค้า คือ หัวใจหลักของธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ (Chen, Chang & Wu, 2013) และปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการให้บริการลูกค้าผู้สูงอายุ คือ การบริการของพนักงาน (Grougiou & Pettigrew, 2011) เนื่องจากปฏิสัมพันธ์ในการบริการมีความสำคัญกับผู้บริโภคที่เป็นผู้สูงอายุ ซึ่งมีความสามารถทางร่างกายและความรู้ความเข้าใจลดลง จึงควรเน้นคุณภาพของพนักงานผู้ให้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต้องคำนึงถึงสิ่งเหล่านี้ในการพัฒนาการบริการที่มุ่งเน้นสำหรับผู้สูงอายุ

บุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ทำงานอยู่ในธุรกิจการท่องเที่ยวต่าง ๆ ส่วนใหญ่ต้องใช้ความรู้รอบด้านมาประกอบการทำงานในแต่ละตำแหน่ง ซึ่งมีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบแตกต่างกันไป การทำงานในธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีลูกค้าเป็นนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต้องมีการปรับสินค้าและบริการให้มีความยืดหยุ่นและเหมาะสมกับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ซึ่งมีประสบการณ์ชีวิตที่มากกว่านักท่องเที่ยวกลุ่มอื่น ๆ จึงมีความต้องการการบริการและสินค้าที่มีคุณภาพ คำนึงกับเงินที่จ่ายไปเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว เนื่องจากในปัจจุบันบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยยังขาดความพร้อมในการให้บริการ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุหลายด้านโดยเฉพาะสมรรถนะที่จำเป็นในการให้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการควรมีความรู้และทักษะที่สามารถใช้การได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพของผู้สูงอายุเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ ทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศสำหรับการสื่อสารและการให้บริการที่ไม่มีข้อผิดพลาด เนื่องจากปัญหาของการให้บริการส่วนใหญ่จะเกิดจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ถ้าผู้ให้บริการมีทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศที่ดีจะช่วยลดปัญหาเหล่านี้ได้ ทักษะทางด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยเนื่องจากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุใช้เทคโนโลยีเป็นและมีความต้องการการอำนวยความสะดวก

ในการให้บริการทางด้านการท่องเที่ยวผ่านเทคโนโลยีที่ทันสมัย และเหมาะสมกับกลุ่มนี้โดยเฉพาะ

ผู้ที่เกี่ยวข้องจึงจำเป็นต้องมีการวางแผนด้านคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ที่ทำหน้าที่ให้บริการนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เป็นอย่างดี ดังนั้นบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เช่น ผู้จัดการ ผู้นำทัวร์ มัคคุเทศก์และพนักงานของบริษัทนำเที่ยว ที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุควรมีสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ได้แก่ ความรู้ และทักษะในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการให้บริการ การศึกษานี้จึงมีจุดมุ่งหมายเพื่อเสนอแนวความคิดการพัฒนาสมรรถนะ ด้านความรู้ และทักษะแก่บุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุอย่างมีคุณภาพมากที่สุด

สมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สำหรับบริการนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ

การศึกษานี้เน้นการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย ได้แก่ ผู้จัดการ ผู้นำทัวร์ มัคคุเทศก์ และพนักงานของบริษัทนำเที่ยว เพราะนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุนิยมใช้บริการของบริษัทนำเที่ยว เนื่องจากมีข้อจำกัดเรื่องสุขภาพ ต้องการเพื่อนร่วมเดินทางที่เข้าใจกัน ความคุ้มค่าของเงิน และไม่สบายใจที่จะเผชิญกับสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคยในขณะที่เดินทางไปยังสถานที่แปลกใหม่ (Lee, et al., 2012) จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีแนวคิดในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สำหรับบริการนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ (Knowledge) (Tesone & Ricci, 2005; Chung-Herrera, et al., 2003) และด้านทักษะ (Skills) เช่น ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) (Sisson & Adams, 2013; Banupriya, 2011; Mitchell, et al., 2010; Tesone & Ricci, 2005) ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Skills) (Sisson & Adams, 2013; Banupriya, 2011; Huang, Hsu & Chan, 2010) ทักษะในการบริการ (Service Skills) (Tesone & Ricci, 2005; Gursay & Swanger, 2004) และ ทักษะในการแก้ไขปัญหา (Problem Solving Skills) (Huang, Hsu & Chan, 2010; Raybould & Wilkins, 2006) นอกเหนือจากนี้ ปัจจุบันเทคโนโลยีได้พัฒนาอย่างรวดเร็วและนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีการเข้าถึงเทคโนโลยีและสื่อออนไลน์ต่าง ๆ มากขึ้น ดังนั้นจึงควรมีการยกระดับการพัฒนาสมรรถนะในยุค

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หรือ ไอที 4.0 เพื่อสนองความต้องการของผู้สูงอายุที่มีใจยังเป็นวัยรุ่นอยู่และมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยี การพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้และทักษะมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความรู้ (Knowledge) ความรู้เกี่ยวกับผู้สูงอายุที่บุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรจะได้รับ การอบรมเชิงปฏิบัติการ มีดังนี้

1.1 ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพของผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพ (Chu & Chu, 2013) โดยให้บุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้มีความรู้และเข้าใจว่า ผู้สูงอายุมีความสามารถทางร่างกายและความรู้ความเข้าใจลดลง มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายและสุขภาพไปตามวัย เช่น ความสามารถในการเคลื่อนไหวลดลง มีความเสื่อมของเซลล์อย่างต่อเนื่อง ความเจ็บปวด ศักยภาพของปอดและความแข็งแรงของกล้ามเนื้อลดลง ซึ่งผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงสิ่งเหล่านี้เมื่อต้องให้บริการ (Zsarnoczky, David, Mukaev & Baiburive, 2016) ผู้สูงอายุจะมีความเสี่ยงในเรื่องความทรงจำ การตัดสินใจ วิจารณ์ญาณ วิสัยทัศน์และการได้ยิน มักจะลืมบางสิ่งบางอย่างที่สำคัญในระหว่างการเดินทาง ตัดสินใจได้ช้าลงในสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคย บุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถอำนวยความสะดวกและให้บริการที่เหมาะสมได้ (Ericsson, 2003) การที่ผู้ให้บริการได้รับความรู้เรื่องผู้สูงอายุจะส่งผลทางอ้อมต่อความตั้งใจในการให้บริการและมีบทบาทเพิ่มขึ้นในการกำหนดพฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคล (Chu & Chu, 2013)

1.2 การปฐมพยาบาลเบื้องต้น เช่น CPR: Cardiopulmonary Resuscitation มีความสำคัญมากเพราะการเดินทางท่องเที่ยวแต่ละครั้งอาจมีความเสี่ยงที่อาจเป็นอันตรายขึ้นต่อร่างกายของนักท่องเที่ยว เช่น อุบัติเหตุ โรคภัยไข้เจ็บ อันตรายจากสิ่งแวดล้อม สัตว์มีพิษ เป็นต้น ดังนั้นหากบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความรู้และความเชี่ยวชาญเบื้องต้นเพียงพอก็จะสามารถให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้อย่างถูกวิธี ทันเวลาและปลอดภัย

2. ด้านทักษะ (Skills) ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานจริง ได้แก่ ทักษะทางการสื่อสาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การบริการลูกค้า การแก้ไขปัญหา และเทคโนโลยีการสื่อสาร ดังนี้

2.1 ทักษะการสื่อสาร คือ หนึ่งในคุณลักษณะที่สำคัญของหัวหน้าทัวร์ ผู้ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการส่งมอบ

บริการ Esichaikul & Songsonthonwong (2009) ได้เสนอแนะว่า บุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรมีทักษะในการสื่อสาร เช่น มีคุณศัพท์ควรบริการดี ภาษาดี เข้าใจผู้สูงอายุ เน้นการให้ข้อมูลในพื้นที่ เช่น ประวัติสถานที่ วัฒนธรรม ต้นไม้ ผู้คน การตอบข้อซักถามดี เน้นสนุกสนาน เล่นเกม เล่าข่าวขัน เป็นต้น และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Dueraman, et al., (2017) กล่าวว่า บุคลากรโรงแรมส่วนใหญ่ต้องติดต่อสื่อสารกับแขกชาวต่างชาติ จึงควรพัฒนาด้านทักษะภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารให้ได้มากกว่า 2 ภาษา เช่น จีน มาเลเซีย และอินเดีย เป็นต้น

ทักษะในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เกิดขึ้นได้จากการฝึกฝนและฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริงซึ่งจะทำให้บุคลากรได้เรียนรู้วิธีการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุซึ่งมีพฤติกรรมที่แตกต่างจากนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่น ๆ นอกจากนี้ งานวิจัยของ Sujarittanonta & Khemapanya (2014) พบว่า ผู้สูงอายุต้องใช้เวลามากขึ้นในการสนทนากับพนักงานบริการ ต้องการสนทนาเป็นการส่วนตัวมากกว่าการสื่อสารด้วยวาจาตามปกติ Bauer (2012) ได้ระบุว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุอาจมีระดับของการได้ยินลดลงและยากที่จะได้ยินการประกาศที่สำคัญต่าง ๆ หากบุคลากรได้เรียนรู้และฝึกปฏิบัติทักษะการสื่อสารบนพื้นฐานของพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ จะส่งผลให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและป้องกันความผิดพลาดจากการสื่อสารได้

นอกจากนี้บุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยังจำเป็นต้องสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งภาษาอังกฤษและภาษาอื่น ๆ สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย เช่น ภาษาญี่ปุ่น ปัญหาทางด้านภาษาของบุคลากรยังเป็นจุดอ่อนของประเทศไทย Ministry of Tourism & Sports (2017) ระบุว่า ปัญหาด้านความสามารถทางภาษาของบุคลากรด้านการบริการซึ่งจะส่งผลกระทบต่อศักยภาพของการท่องเที่ยวไทยในอนาคต หากยังไม่มีมาตรการด้านการบริหารจัดการอย่างเร่งด่วนเพื่อรักษาระดับขีดความสามารถในการแข่งขันและพัฒนาอย่างยั่งยืน งานวิจัยของ Esichaikul (2012) ระบุว่า ผู้ให้บริการบางรายสื่อสารภาษาอังกฤษได้ไม่คล่องกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวยุโรปและชาติเม็กซิโกที่ท้องถิ่นที่สามารถพูดภาษาที่สามได้ เช่น ภาษาฝรั่งเศส เยอรมัน อิตาลี เป็นต้น ตลอดจนคนในท้องถิ่นไม่ค่อยพูดภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ นอกจากนี้งานวิจัยของ Sujarittanonta & Khemapanya (2014) พบว่า ผู้ให้บริการไทยทั้งผู้จัดการและบุคลากรต่างยอมรับว่าพวกเขาจำเป็นต้องพัฒนาทักษะ

ทางด้านภาษาต่างประเทศและเรียนรู้ภาษาอังกฤษมากกว่าขั้นพื้นฐาน และควรมีการพัฒนาทักษะทางภาษาอื่น ๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ เพราะยังมีนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุจากหลายประเทศที่ไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ เช่น งานวิจัยของ Fukahori, et al., (2011) พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุโดยปกติมักมีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร เช่น ผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นจำนวนมากพูดภาษาอังกฤษและภาษาไทยไม่ได้ จึงนำไปสู่ปัญหาในการสื่อสารเมื่ออยู่ในประเทศไทย ทำให้ผู้ให้บริการในประเทศไทยบางแห่งต้องจ้างบุคลากรที่สามารถพูดภาษาญี่ปุ่นและภาษาจีนได้คล่องมาให้บริการ หากบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีทักษะทางด้านการสื่อสารและสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพจะส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้มากขึ้น

2.2 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Skills) ทั้งความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและความสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เช่น การมีมนุษยสัมพันธ์ การนำเสนอ และการแสดงออก (Huang, Hsu & Chan, 2010) การจัดการความขัดแย้ง และการเจรจาต่อรอง การสื่อสารทางโทรศัพท์ ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานซึ่งต้องเผชิญหน้ากับนักท่องเที่ยวในการให้บริการ ปฏิกริยาของบุคลากรที่แสดงออกต่อนักท่องเที่ยวจึงเป็นสิ่งสำคัญและนำไปสู่คุณภาพของการบริการและจะส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว การวิจัยของ Chu & Chu (2013) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับลูกค้าผู้สูงอายุเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพมาก บุคลากรควรได้รับการอบรมหรือการสนับสนุนเพื่อปรับปรุงสมรรถนะความสามารถในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเมื่อต้องเผชิญหน้ากับแรงกดดันจากการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

2.3 ทักษะการบริการ (Service Skills) Khongharn, Vadhanapakorn & Katekaew (2016) เสนอแนะว่า การให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุควรมุ่งเน้นการบริการในด้านจิตใจ ความเอาใจใส่ในเชิงประจักษ์เพราะลูกค้ากลุ่มนี้ต้องการได้รับการดูแลทางด้านความรู้สึกและด้านจิตใจมากกว่าความต้องการทางด้านกายภาพ งานวิจัยของ Bernard (2010) สนับสนุนว่า จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมพนักงานที่ต้องเผชิญกับนักท่องเที่ยวโดยตรงในทุก ๆ ด้าน ทั้งการขายปลีก ที่พัก การต้อนรับ การขนส่งและการท่องเที่ยว การฝึกอบรมจะมีความสำคัญต่อการเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานระดับหน้างานซึ่งผู้รับผิดชอบควรพิจารณาออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรมให้แก่พนักงานกลุ่มเสี่ยงสำหรับ

การบริการผู้สูงอายุโดยเฉพาะ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการบริการคุณภาพที่ดีขึ้น และมีความเต็มใจในการให้บริการอย่างมีอาชีพทางการท่องเที่ยว (Chu & Chu, 2013) เพราะแรงจูงใจหลักของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ คือ การได้สัมผัสกับความรู้สึกรสชาติของความสะดวกสบาย คุณภาพของการบริการ ส่วนความอยากรู้อยากเห็นในการสำรวจสถานที่ใหม่ ๆ เป็นเพียงเรื่องรองเท่านั้น

2.4 ทักษะในการแก้ไขปัญหา (Problem Solving Skills) อาจพบปัญหาเฉพาะหน้าได้ในขณะปฏิบัติงาน บุคลากรต้องมีความรอบรู้ มีปฏิภาณไหวพริบ ควบคุมอารมณ์ ให้มีความมั่นคงไม่หวั่นไหว มีสติ มีการเตรียมแผนสำรองเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ สามารถควบคุมสติได้ดีเมื่อเกิดปัญหาและสามารถจัดการกับปัญหาได้อย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ

2.5 ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Skills) รัฐบาลมีนโยบายขับเคลื่อนเศรษฐกิจ “ไทยแลนด์ 4.0” ซึ่งจะต้องขับเคลื่อนด้วยการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีและความคิดสร้างสรรค์ ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้มีสมรรถนะสูงสุด เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับการแข่งขันของประเทศ รองรับการพัฒนาทักษะในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจอุตสาหกรรมในอนาคตและเตรียมพร้อมกับการเข้าสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 ดังนั้นการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวในยุคไอที 4.0 จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาของเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ทำให้สื่อสังคมออนไลน์และสมาร์ทโฟนมีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของผู้บริโภคมากขึ้น และส่งผลให้พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเปลี่ยนไปรวมถึงนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุด้วย ดังนั้นบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต้องปรับตัวและมีการเตรียมความพร้อมเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยการพัฒนาสมรรถนะทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

1) การเข้าถึงแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และการบริการ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะ มีความเข้าใจและมีความรู้พื้นฐานเพียงพอเพื่อสร้างความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยี เพราะนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีทางเลือกและวิธีการเข้าถึงข้อมูลมากขึ้น เนื่องจากผู้สูงอายุรุ่นใหม่มีความแตกต่างจากคนรุ่นเดียวกันในสมัยก่อนหลายด้าน หนึ่งในนั้นคือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการหาข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ การค้นหาข้อมูลของนักท่องเที่ยวนั้นจะมีการใช้ข้อมูล

ที่สืบค้นได้จากระบบอินเทอร์เน็ตหลาย ๆ แหล่งที่มาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการเดินทางมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อวางแผนการเดินทางไปต่างประเทศที่อยู่ห่างไกล ทั้งทางด้านภูมิศาสตร์และวัฒนธรรม นักท่องเที่ยวมักจะใช้อินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เป็นการลดความเสี่ยงจากอันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้ในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวและช่วยในการตัดสินใจได้ดีขึ้น จากงานวิจัยของ Thebault, Picard & Ouedraogo (2013) พบว่า ผู้สูงอายุใช้บริการอินเทอร์เน็ตในส่วน of เว็บไซต์ อีเมล และยูทูปซึ่งเป็นที่ยอมรับมาก โดยใช้เว็บไซต์หลักที่เกี่ยวข้องกับสายการบิน รถเช่าและรถไฟ การจองโรงแรม ผู้ผลิตโปรแกรมการท่องเที่ยว ตัวแทนบริษัทท่องเที่ยว เว็บไซต์เปรียบเทียบราคา คู่มือแนะนำเที่ยวออนไลน์ สภาพภูมิศาสตร์ของสถานที่ ข้อมูลที่ต้องการ คือ ราคา สถานที่ท่องเที่ยว ตำแหน่งที่ตั้ง รายการนำเที่ยว และความสะดวกสบาย มีการพูดคุยถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางท่องเที่ยว กับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตอื่น ๆ การอ่านรีวิวจากเว็บ เช่น Pantip เป็นต้น ในขณะที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุส่วนหนึ่งไม่นิยมขอคำแนะนำจากผู้ใช้อินเทอร์เน็ตรายอื่น ๆ ที่ไม่รู้จัก

2) การพัฒนาเว็บไซต์ให้เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เนื่องจากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อช่วยและสนับสนุนการเดินทาง เทคโนโลยีเหล่านี้ควรนำไปสู่ประสบการณ์ที่สนุกสนานและปลอดภัยและทำได้ด้วยตนเอง เช่น การซื้อสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวผ่านอินเทอร์เน็ตได้โดยไม่ต้องขอความช่วยเหลือจากพนักงานขาย การจองผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ที่ช่วยให้การเปรียบเทียบราคาสะดวกขึ้น ดังนั้นการออกแบบเทคโนโลยีต้องระมัดระวังและเข้าถึงง่าย ใช้งานง่าย เมื่ออินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือสำคัญต่อข้อมูลที่ใช้ในการเข้าถึงข้อมูลการท่องเที่ยว ดังนั้นเว็บไซต์ ควรมีโปรแกรมเฉพาะเพื่อตอบสนองความจำเป็นและความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ที่สามารถเลือกโปรแกรมการท่องเที่ยว การขนส่งที่พักและกิจกรรมในเว็บไซต์ได้ด้วยตัวเอง เว็บไซต์ควรใช้ตัวหนังสือที่มีขนาดใหญ่กว่าปกติซึ่งช่วยให้เห็นได้อย่างชัดเจน รวมไปถึงการใช้สีที่ชัดเจน หากบุคลากรมีทักษะทางด้านเทคโนโลยีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว

การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศของนักท่องเที่ยวเกี่ยวข้องกับการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีขั้นสูง เช่น คอมพิวเตอร์ ส่วนบุคคลหรือโทรศัพท์มือถือเพื่อค้นหาข้อมูลและตัดสินใจ

เกี่ยวกับการเดินทาง วิธีการเหล่านี้มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ดังนั้นบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการใช้เทคโนโลยีในวงกว้างของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และต้องตอบสนองความท้าทายนี้โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาเป็นส่วนสำคัญในการให้บริการ

สรุป

บุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นหัวใจหลักในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ดังนั้นบุคลากรจึงควรมีความรู้และทักษะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสำหรับการบริการนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติจึงเป็นเรื่องที่จำเป็น เนื่องจากจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ 1) ภาครัฐ เป็นการยกระดับสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทำให้บุคลากรมีความรู้และทักษะในการบริการนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต่างชาติมากขึ้น เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยในการเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ และดึงดูดนักท่องเที่ยวคุณภาพสูงให้มาเยือนประเทศไทย โดยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวจากประเทศในทวีปยุโรปและญี่ปุ่น เป็นต้น สร้างโอกาสในการเพิ่มรายได้และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ประเทศไทย

2) ผู้ประกอบการทางการท่องเที่ยวและบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ ผู้ประกอบการมีบุคลากรที่มีคุณภาพโดยมีความพร้อมทั้งด้านความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน สามารถบริการนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดปัญหาที่อาจเกิดจากความผิดพลาดของบุคลากรส่งผลให้นักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจในการบริการ และสร้างรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการ ส่วนบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการได้พัฒนาตนเองทำให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจและเป็นการสร้างโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของตน

3) นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หากบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความรู้และทักษะในการบริการนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุโดยเฉพาะ จะส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นขณะที่เดินทางท่องเที่ยวอยู่ในประเทศไทย ช่วยลดความกังวลจากปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการขาดความรู้และทักษะของบุคลากร ทำให้เกิดการบอกต่อและเพิ่มโอกาสในการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ

References

- Alen, E., Losada, N., & Dominguez, T. (2016). The impact of ageing on the tourism industry: An approach to the senior tourist profile. *Social Indicators Research*, 127(1), 303-322.
- Banupriya, D. (2011). *English and soft skills*. Language in India, 11(12), 109-117.
- Bauer, I. (2012). Australian senior adventure travellers to Peru: Maximizing older tourists' travel health experience. *Travel Medicine and Infectious Disease*, 10(2), 59-68.
- Dueraman, B., Petkit, J., Kholon, C., Danvanakit, J., Ariyawongpanit, K., & Panyapijai, P. (2017). Developing competency of 1-3 star-rated hotels personnel in Krabi, Thailand. *Journal of Southern Technology*, 10(2), 239-243.
- Bernard, L. A. (2010). *Analyzing services quality for senior travelers: A mixed research approach investigating the perceptions of satisfaction in this growing tourism market*. Ph.D. Dissertation of Philosophy, James Cook University.
- Chen, K. H., Chang, F. H., & Wu, C. (2013). Investigating the wellness tourism factors in hot spring hotel customer service. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(7), 1092-1114.
- Chu, A. Z., & Chu, R. J. (2013). Service willingness and senior tourists: knowledge about aging, attitudes toward the elderly, and work values. *The Service Industries Journal*, 33(12), 1148-1164.
- Chung-Herrera, B. G., Enz, C. A., & Lankau, M. J. (2003). Grooming future hospitality leaders: a competencies model. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 44(3), 17-25.
- Cummings, S. M., Adler, G., & Decoster, V. A. (2005). Factors influencing graduate-social-work students' interest in working with elders. *Educational Gerontology*, 31(8), 643-655.

- Ericsson, C. (2003). Travelers with pre-existing medical conditions. *International Journal of Antimicrobial Agents*, 21(2), 181-188.
- Esichaikul, R., & Songsonthonwong, C. (2009). *Tourism Promotion for Senior Tourists from Europe to Thailand: Full Research Report*. Sukhothai Thammathirat Open University. [in Thai]
- Esichaikul, R. (2012). Travel motivations, behavior and requirements of European senior tourists to Thailand. *PASOS: Revista de Turismoy Patrimonio Cultural*, 10(2), 47-58.
- Fukahori, H., Baba, Y., Hioki, F., Monkong, S., Intarasombat, P., & Malathum, P. (2011). Healthcare services for Japanese elderly long staying in Thailand from the perspective of the patient and healthcare providers: A survey study. *Archives of Gerontology and Geriatrics*, 53(2), 168-173.
- Grougiou, V., & Pettigrew, S. (2011). Senior customers' service encounter preferences. *Journal of Service Research*, 14(4), 475-488.
- Gursoy, D., & Swanger, N. (2004). An Industry-Driven model of hospitality curriculum for programs housed in accredited colleges of business: Part II. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 17(2), 46-56.
- Huang, L., & Tsai, H. T. (2003). The study of senior traveller behaviour in Taiwan. *Tourism Management*, 24(5), 561-574.
- Huang, S., Hsu, C. H. C., & Chan, A. (2010). Tour guide performance and tourist satisfaction: a study of the package tours in Shanghai. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 34(1), 3-33.
- Khongharn, R., Vadhanapakorn, W., & Katekaw, A. (2016). Service model development in hotel business for foreign retirees tourists. *Journal of Panyapiwat*, 8(3), 122-134. [in Thai]
- Le Serre, D., Legohere, P., & Weber, K. (2013). Seniors' motivations and perceived risks: A cross-cultural study. *Journal of International Consumer Marketing*, 25(2), 61-79.
- Lee, L. Y., Tsai, H., Tsang, N. K. F., & Lo, A. S. Y. (2012). Selection of outbound package tours: the case of senior citizens in Hong Kong. *Journal of China Tourism Research*, 8(5), 450-468.
- Ministry of Tourism & Sports. (2017). *Tourism Development Plan*, Issue 2 (2560 - 2564). Bangkok: The War Veterans Organization of Thailand Publisher. [in Thai]
- Mitchell, G. W., Skinner, L. B., & White, B. J. (2010). Essential soft skills for success in the twenty-first century work force as perceived by business educators. *Delta Pi Epsilon Journal*, 52(1), 43-53.
- Morgan, N., Pritchard, A., & Sedgley, D. (2015). Social tourism and well-being in later life. *Annals of Tourism Research*, 52, 1-15.
- Raybould, M., & Wilkins, H. (2006). Generic skills for hospitality management: A comparative study of management expectations and student perceptions. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 13(2), 177-188.
- Sisson, L. G., & Adams, A. R. (2013). Essential hospitality management competencies: The importance of soft skills. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 25(3), 131-145.
- Son, J.S., Andrew J. M., & Deborah L. K. (2008). Testing alternative leisure constraint negotiation models: An extension of hub bard and mannell's study. *Leisure Sciences*, 30(3), 198-216.
- Sujarittanonta, L., & Khemapanya, V. (2014). Senior tourism promotion in Asia with focus on Thailand: policy comparison and service providers' opinions. *SIU Journal of Management*, 4(1), 44-70.
- Tesone, D. V., & Ricci, P. (2005). Attributes of entry-level employees: Hospitality and tourism managers seeking more than knowledge and skills. *Journal of Applied Management and Entrepreneurship*, 10(2), 3-12.

- Thebault, M., Picard, P., & Ouedraogo, A. (2013). Seniors and tourism: An international exploratory study on the use of the internet for researching recreational Information. *International Business Research*, 6(3), 22-28.
- United Nations. (2002). World Population Ageing 1950-2050. Retrieve June 1, 2017, from www.un.org/en/index.shtml
- Zhang, Q., & Cui, L. (2012). Regional senior tourism marketing strategy research. *Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology*, 5(11), 3087-3091.
- Zsarnoczky, M., David, L., Mukaev, Z., & Baiburive, R. (2016). Silver tourism in the European Union. *Geo Journal of Tourism Geosite*, 2(18), 224-232.