

แนวทางการพัฒนาโรงแรมสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ Hotel Development Guidelines for Elderly Tourists

เสาวรัตน์ บุชรานนท์*

สุดาร์ตน์ สุตสมบุญ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้

*e-mail: saovarat_b@hotmail.com

Saovarat Bootsaranon*

Sudarat Sudsomboon

Faculty of Humanities and Social Sciences; Southern College of Technology

บทคัดย่อ

ปัจจุบันโลกเราเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านโครงสร้างอายุของประชากรโลก โดยพบว่า ประชากรผู้สูงอายุมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นและมีแนวโน้มที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีกลุ่มผู้สูงอายุไม่น้อยที่ใช้ชีวิตในช่วงหลังเกษียณอายุ เดินทางท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน และต้องการพักผ่อนในแหล่งท่องเที่ยวที่เดินทางไป การให้บริการที่พักของธุรกิจโรงแรมสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้ แต่อาจยังไม่เหมาะสมกับคนในกลุ่มวัยนี้มากนัก เนื่องจากยังขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น การทำทางลาดคู่กับบันไดและทำราวจับตามทางเดินในโรงแรม การจัดห้องพักให้มีสัญญาณเตือนไปยังโรงพยาบาล กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน หรือบริการต่าง ๆ อาทิ ร้านอาหารเพื่อสุขภาพ ห้องสปา นวดเพื่อสุขภาพ เป็นต้น ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมควรคำนึงถึงความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาโรงแรมให้เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ต่อไป

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนา นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

Abstract

Nowadays, we are dealing with change in age structures of world population which tends to continually increase. Many of the elderly spend their lives travelling for pleasure after retirement or staying in a hotel which can respond to their needs. Yet, most hotels lack suitable facilities for the elderly including ramps for stairs, ramps with handrails along hotel pathways, hotel rooms with an emergency assistance alarm, or other services such as healthy food restaurants, spa, health massage, and so forth. Thus, hotel entrepreneurs should be aware of all these needs in order to provide those elderly tourists with suitable services.

Keywords: Development Guidelines, Elderly Tourists

บทนำ

จากการสำรวจขององค์การสหประชาชาติ (United Nations, 2017) พบว่าในปี ค.ศ.2017 ประชากรโลกมีจำนวนถึง 7.6 พันล้านคน โดยร้อยละ 60 ของประชากรทั่วโลกทั้งหมด อาศัยอยู่ในทวีปเอเชีย จำนวน 4.5 พันล้านคน ร้อยละ 17 อยู่ในทวีปแอฟริกา จำนวน 1.3 พันล้านคน ร้อยละ 10 อยู่ในทวีปยุโรป จำนวน 742 ล้านคน ร้อยละ 9 อยู่ในทวีปละตินอเมริกาและแคริบเบียนจำนวน 646 ล้านคน และประชากรส่วนที่เหลือร้อยละ 6 อยู่ในทวีปอเมริกาเหนือ จำนวน 361 ล้านคน และทวีปโอเชียเนีย จำนวน 41 ล้านคน จากจำนวนประชากรโลกข้างต้น พบว่าเป็นเพศชาย จำนวน 3,808,932 คน ร้อยละ 50.4 และเป็นเพศหญิง จำนวน 3,741,330 คน ร้อยละ 49.6 โดยมีอายุน้อยกว่า 15 ปี ร้อยละ 26 มีอายุระหว่าง 15-59 ปี ร้อยละ 62 และมีอายุ 60 ปี หรือมากกว่า คิดเป็นร้อยละ 13 ตามลำดับ โดย 10 ประเทศที่มีประชากรสูงอายุมากที่สุดในโลก คือ ญี่ปุ่น สเปน โปรตุเกส กรีซ เกาหลีใต้ เขตบริหารพิเศษฮ่องกง สาธารณรัฐประชาชนจีน อิตาลี สิงคโปร์ และโปแลนด์ จากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างอายุของประชากรโลก ส่งผลให้ประชากรผู้สูงอายุมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นตามลำดับ ในปี ค.ศ.2017 มีประชากรวัยสูงอายุ 60 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 13) และมีประชากรอายุ 80 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.7 จากจำนวนประชากรทั่วโลก และมีแนวโน้มสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป ในปี ค.ศ.2050 และ 2100 ร้อยละ 21.5 และ 28.3 ตามลำดับ และสัดส่วนประชากร 80 ปีขึ้นไป ในปี ค.ศ.2050 และ 2100 คิดเป็นร้อยละ 4.5 และ 8.4 ตามลำดับ สำหรับประเทศไทยจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ คือ มีสัดส่วนประชากรผู้สูงอายุ (อายุ 60 ปี ขึ้นไป) เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 20 ในปี พ.ศ. 2561 โดยมีประชากรผู้สูงอายุมากกว่าเด็ก และคิดเป็นสัดส่วนประมาณ 1 ใน 5 ของประชากรทั้งหมด (Pangputtipong, 2017)

นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่สำคัญกลุ่มหนึ่งของโลก เนื่องจากมีอัตราการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และมีกำลังทรัพย์ในการใช้จ่ายด้านการท่องเที่ยว เพราะคนกลุ่มนี้จะใช้ชีวิตช่วงหลังเกษียณอายุเดินทางท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน หรือเที่ยวชม แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ หรือทางศิลปวัฒนธรรม เนื่องจากมีสวัสดิการหรือเงินบำนาญที่รัฐบาลจ่ายให้เป็นรายเดือน อันเป็นรายได้ที่มั่นคง นอกจากนี้ยังมีเงินเก็บสะสมส่วนตัว ซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีศักยภาพในการใช้จ่ายสูง และสามารถพักผ่อนระยะยาวได้ นักวิชาการท่องเที่ยวได้แบ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ ไว้อย่างหลากหลาย เช่น Isichaikun (2010) ได้แบ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็น 3 กลุ่ม คือ (1) นักท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน (2) นักท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนแบบพำนักระยะยาว และ (3) นักท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ Shoemaker (1989) แบ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็น 3 กลุ่มตามลักษณะการเดินทาง คือ (1) กลุ่มเดินทางเพื่อไปเยี่ยมญาติและคนรู้จัก (Family Travelers) (2) กลุ่มที่ชอบวางแผนการเดินทางล่วงหน้าและชอบทำกิจกรรมที่หลากหลายในขณะที่เดินทาง (Active Resters) และ (3) กลุ่มที่นิยมซื้อรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายเบ็ดเสร็จ (Older Set) Lieux, Weaver & McCleary (1994) แบ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุออกเป็น 3 กลุ่ม คือ (1) กลุ่มที่อยู่ในวัยใกล้เกษียณ และมีรายได้ดี นิยมหาประสบการณ์แปลกใหม่ (Novelty Seekers) (2) กลุ่มที่อยู่ในวัยใกล้เกษียณและมีรายได้ดี นิยมเดินทางท่องเที่ยวในเขตที่มีอากาศอบอุ่นและร้อน และใช้ระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยวเป็นเวลานาน (Active Enthusiasts) และ (3) กลุ่มที่อายุมากที่สุดเมื่อเทียบกับสองกลุ่มที่กล่าวมาข้างต้น แต่มีรายได้น้อยกว่าและนิยมเดินทางระยะสั้น (Reluctant Travelers) Backman, Gackman & Silverberg (1999) แบ่งนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุออกเป็น 5 กลุ่มคือ (1) กลุ่มที่ชอบการศึกษาและชมธรรมชาติ (Education/Nature) (2) กลุ่มที่ชอบผจญภัย เดินป่า และ

นอนเต็นท์ (Camping/Tenting) (3) กลุ่มที่เดินทางเพื่อสังสรรค์ (Socialization) (4) กลุ่มที่เดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ (Relaxation) และ (5) กลุ่มที่เดินทางเพื่อศึกษาและเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ (Information) การแบ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวของนักวิชาการจะเห็นได้ว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีจุดประสงค์เพื่อการเดินทางพักผ่อนในระยะยาวสถานที่พักผ่อนหรือโรงแรมจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Tongpang (2011) เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ กรณีศึกษาผู้สูงอายุภาคกลาง” พบว่า ลักษณะความต้องการการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านสุขภาพ (2) ด้านอาหาร (3) ด้านที่พัก และ (4) ด้านการจัดการของบริษัทนำเที่ยวนอกจากนี้ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ พบปัญหาที่สำคัญ 4 ประการ คือ (1) ปัญหาจากสุขภาพของผู้สูงอายุซึ่งขึ้นอยู่กับช่วงวัยรวมทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต (2) ปัญหาจากการขาดสิ่งอำนวยความสะดวก (3) ปัญหาจากทัศนคติที่ยังขาดความเข้าใจลักษณะเฉพาะในการให้บริการกับกลุ่มผู้สูงอายุ และ (4) ปัญหาด้านบริการดูแลสุขภาพ เช่น ด้านอาหาร ด้านที่พัก และด้านการจัดโปรแกรมท่องเที่ยว เป็นต้น Ananth, DeMicco, Moreo & Howey (1992) กล่าวว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จากโรงแรมมากกว่านักท่องเที่ยวที่มีช่วงอายุต่ำกว่า เช่น จำนวนผ้าห่ม ราวจับในห้องน้ำ ขนาดตัวอักษรที่ใหญ่กว่าปกติในเอกสารแสดงข้อมูลหรือป้ายต่าง ๆ ส่วน Sinworn & Wiriyawat (2015) กล่าวว่า ควรจัดเส้นทางลาดภายในอาคาร ป้ายและสัญลักษณ์สำหรับผู้สูงอายุ ม้านั่งพักผ่อน ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ และ Tanopas & Tochaiwat (2011) ได้ให้ข้อมูลว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการพื้นที่ใช้สอย พื้นที่สวน เพื่อการบำบัดหรือสวนสุขภาพ พื้นที่สำหรับการสวดมนต์ไหว้พระและนั่งสมาธิ พื้นที่สำหรับการปฐมพยาบาลและช่วยชีวิตเบื้องต้น พื้นที่สำหรับนวดแผนโบราณ และพื้นที่สำหรับกายภาพบำบัด และสิ่งอำนวยความสะดวกในที่พัก ได้แก่ ปุ่มเรียกผู้ช่วยฉุกเฉินตามจุดต่าง ๆ ภายในที่พักและห้องพัก พื้นผิวสัมผัสที่ช่วยลดการเกิดอุบัติเหตุไม่ลื่น ราวจับในห้องน้ำ ที่นอนสำหรับผู้ดูแลผู้สูงอายุ และราวจับบริเวณทางเดิน

จากข้อมูลข้างต้นพบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จากโรงแรมมากกว่านักท่องเที่ยวกลุ่มอื่น ๆ อันเนื่องมาจากสภาพร่างกายที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ ดังนั้นโรงแรมควรมีการปรับตัว โดยเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่ตอบสนอง

ความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุได้อย่างครบครัน การนำหลักแนวคิดอารยสถาปัตย์ (Universal Design, Friendly Design, Design for All) ในการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อคนทุกเพศ ทุกกลุ่ม ทุกวัย และทุกสภาพร่างกาย ไม่ว่าจะเป็นคนปกติ ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยพักฟื้น สตรีมีครรภ์ เด็ก นับเป็นแนวคิดที่สร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ส่วนรวม Jarurat & Tongart (2014) ได้เสนอหลักการออกแบบที่สำคัญของอารยสถาปัตย์ มี 7 ประการ ได้แก่

1) ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน (Equitable Use) ทุกคนในสังคมใช้งานได้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งแยกและเลือกปฏิบัติ การออกแบบที่สร้างความเท่าเทียมกันในการใช้สอยของผู้ใช้ที่อายุต่างกันและต่างความสามารถ เช่น การออกแบบเคาน์เตอร์ที่มีความสูงต่างระดับ สำหรับให้บริการผู้ที่ใช้รถเข็น (Wheel Chair) หรือ เด็กสามารถใช้งานได้อย่างสะดวก

2) ความยืดหยุ่นในการใช้งาน (Flexibility in Use) สามารถปรับเปลี่ยนการใช้งานได้ การออกแบบรองรับการใช้สอยจากผู้ใช้งานที่หลากหลาย อาจมีหลายทางเลือกที่สามารถใช้งานได้สะดวกทั้งการใช้งานมือขวาหรือมือซ้าย อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนการใช้งานตามการเคลื่อนไหวของตนเอง

3) ใช้ง่าย (Simple Use) ใช้รูปภาพเป็นสัญลักษณ์สากล และสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย การออกแบบเรียบง่าย สามารถใช้งานได้ง่าย โดยไม่ต้องคำนึงถึงประสบการณ์ความรู้ ภาษา หรือระดับความชำนาญของผู้ใช้ เช่น บัตรโทรศัพท์ที่มีรอยเว้า เพื่อให้คนตาบอดสัมผัสผู้ใช้งานจะต้องใส่ด้านไหนเข้าไปในเครื่องโทรศัพท์ หรือเครื่องอ่านบัตร ซึ่งเป็นมาตรฐานของ JIS (Japanese Industrial Standards) และการใช้รูปภาพเพื่อการคัดแยกขยะ เป็นต้น

4) ระบบป้องกันอันตราย (Tolerance for Error) มีระบบป้องกันความผิดพลาดในการใช้งาน/มีผลก่อให้เกิดอันตรายน้อยที่สุด การออกแบบควรลดอันตราย หรืออุบัติเหตุที่เกิดขึ้นได้โดยไม่ตั้งใจ หรือเตรียมอุปกรณ์เพื่อให้เกิดความปลอดภัยไว้ เช่น กรรไกรที่มีบล็อกสวมแต่สามารถตัดกระดาษ และใช้งานได้ตามปกติ พื้นผิวต่างสัมผัสก่อนถึงทางลาด ราวจับ เป็นต้น

5) ใช้แรงน้อย (Low Physical Effort) สะดวกและไม่ต้องออกแรงมาก เช่น เครื่องช่วยถอดและเสียบปลั๊กซึ่งเพียงแค่บีบหรือกดที่ปลายของอุปกรณ์ก็จะช่วยให้ดันปลั๊กได้ง่าย เป็นต้น

6) ขนาดและพื้นที่ใช้งานที่เหมาะสมกับการเข้าถึงและใช้สอย (Size and Space for Approach and Use)

มองเห็นได้ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็น ยืน หรือนั่งบนรถเข็น สะดวกในการใช้งานทั้งการเอื้อม การจับ โดยปราศจากเงื่อนไขว้ของข้อจำกัดทางร่างกายหรือการเคลื่อนไหว เช่น ขนาดของห้องน้ำที่เหมาะสมกับคนพิการ ออกแบบให้เหมาะสมต่อการใช้รถเข็น มีขนาดพื้นที่เพียงพอสำหรับหมุน หรือกลับรถเข็นได้ภายในห้องน้ำ เป็นต้น

7) ความเข้าใจ (Understanding) การใช้คำอธิบายประกอบที่เพียงพอต่อการใช้งาน หรือคำอธิบายเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว นั้น ๆ

จะเห็นว่าแนวคิดอารยสถาปัตย์เป็นสิ่งสำคัญ มีความจำเป็นในโลกยุคปัจจุบัน โดยเฉพาะสำหรับกลุ่ม “ผู้สูงอายุ” เพราะปัจจุบันหลายประเทศทั่วโลก รวมถึงประเทศไทยได้เข้าสู่ความเป็นสังคมผู้สูงอายุ มนุษย์จะมีอายุยืนยาวขึ้นและต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จะก่อให้เกิดความสะดวก และปลอดภัยในการดำเนินชีวิตประจำวันมากขึ้น ซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ นั้น ผู้สูงอายุสามารถใช้ได้เช่นเดียวกับกับกลุ่มอื่น ๆ และถ้าธุรกิจที่พักแรมหรือโรงแรมสามารถนำแนวคิดอารยสถาปัตย์มาใช้ก็จะตอบโจทย์ความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ทุกกลุ่ม รวมถึงกลุ่มผู้สูงอายุด้วย ถือว่าเป็นการลงทุนที่คุ้มค่า ดังสุภาษิตไทย “ยิงปืนนัดเดียวได้นกสองตัว”

การปรับตัวของธุรกิจโรงแรมรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ประเทศที่มีจำนวนประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เช่น ประเทศญี่ปุ่นเป็นประเทศที่เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มตัว มีจำนวนประชากรผู้สูงอายุมากที่สุดในโลก และมีความตื่นตัวเรื่องของผู้สูงอายุมานานแล้ว โดยมีการจัดบ้านพักให้กับผู้สูงอายุทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน และมีบางส่วนที่ผู้ประกอบการมองเห็นโอกาสทางธุรกิจด้วยการสร้างโรงแรมผู้สูงอายุขึ้น เช่น “CARE+Hotel Ichikawa Stay” ตั้งอยู่ที่เมืองชิบะ กลุ่มลูกค้าของโรงแรม คือ ผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตัวเองได้ (Independent Living) เน้นการให้บริการระยะสั้น มีการออกแบบสร้างสรรค์สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก จะมีขนาดค่อนข้างเล็ก มีเตียง โต๊ะเขียนหนังสือ และห้องน้ำมีส้วม มีราวจับ ห้องอาบน้ำจัดแยกไว้อีกโซนหนึ่งเพื่อลดความเสี่ยงในการลื่นหกล้มในห้องน้ำ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้กับอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในห้องพัก เช่น อุปกรณ์อาบน้ำอัตโนมัติ เพียงวางตัวในเครื่องนี้ น้ำก็จะฉีดออกมา มีสบู่นอก และเป่าแห้ง เช่น เซอร์ป้องกันกรตกเตียงโดยแผ่นเซ็นเซอร์จะวางไว้ใต้เตียง รวมถึงมี

ห้องควบคุมและการแจ้งเตือนผ่าน Mobile Application สำหรับผู้สูงอายุที่ต้องใช้รถเข็น โรงแรมมีทางลาดสำหรับรถเข็น มีราวจับสำหรับผู้สูงอายุฝึกเดิน มีห้องอาหารและทางเดินในอาคารกว้างขวาง

ในประเทศไทยโรงแรมที่รองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ มีผู้ประกอบการบางส่วนได้ดำเนินการไปแล้ว เช่น โรงแรม เอ-วัน พัทยา บีช รีสอร์ท เป็นโรงแรมอาคาร 8 ชั้น มีจำนวนห้องพักรวม 52 ห้อง เป็นห้องดีลักซ์ (Deluxe) ทั้งหมด มีการสร้างสรรค์สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมากมาย เช่น เตียงนอนที่มีขนาดกว้างและใหญ่ พุกที่นอนที่ไม่อ่อนและแข็งจนเกินไป หมอนหนุนและผ้าปูที่นอนที่นุ่มลื่น ขนาดของประตูที่กว้างและสูงขึ้น ในส่วนของห้องน้ำภายในห้องพักที่มีขนาดใหญ่มีห้องอาบน้ำ 2 ส่วน คือ แบบฝักบัวและแบบอ่างอาบน้ำ เป็นต้น สำหรับผู้สูงอายุที่ต้องใช้รถเข็น โรงแรมมีการออกแบบเพื่อให้สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ เช่น การออกแบบทางหนีไฟให้เป็นทางลาดเอียง การออกแบบลิฟต์ที่มีขนาดใหญ่พิเศษ มีปุ่มตัวอักษรและตัวใหญ่ เพื่อรองรับผู้พิการทางสายตาและผู้สูงอายุที่มีปัญหาเรื่องการมองเห็น (A-ONE, 2009)

โรงแรมในประเทศไทยหลายแห่ง มีความพร้อมและตื่นตัวในการปรับปรุงห้องพักและบริเวณพื้นที่ส่วนอื่น ๆ ของโรงแรมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ เช่น โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา และโรงแรมในเครือแอคคอร์โฮเทลได้เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าผู้สูงอายุเป็นพิเศษ เช่น ทางเข้าสำหรับรถเข็น แผ่นกันลื่นในห้องน้ำ พรหมขนสั้นเพื่อให้สะดวกกับการใช้อุปกรณ์ช่วยเดิน และราวจับในห้องน้ำ เป็นต้น ส่วนห้องอาหารในโรงแรมจะนำเสนออาหารเมนูพิเศษ เพิ่มบริการอาหารเพื่อสุขภาพ โดยเฉพาะโรงแรมโนโวเทล ที่ห้องอาหารมีแนวคิดฟู้ดเอ็กซ์เชนจ์ เน้นคัดสรรวัตถุดิบปลอดสารพิษมาปรุงอาหารและเสนอเมนูอาหารสุขภาพหลากหลายให้ลูกค้า เช่น อาหารมังสวิรัติ อาหารโซเดียมต่ำ และปราศจากกลูเตน เป็นต้น

การให้บริการโรงแรมสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ควรสอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุและแนวคิดอารยสถาปัตย์ เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและผู้ประกอบการ ดังนั้น ผู้เขียน จึงขอเสนอ “โรงแรมสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ” ควรมีการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกแยกออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การใช้สอยต่าง ๆ ของอาคารโรงแรม

1) การทำทางลาดคู่กับบันไดและทำราวจับตามทางเดินในโรงแรม โดยเริ่มตั้งแต่ทางเข้าโรงแรม ผู้สูงอายุบางคนอาจจะเดินไม่ค่อยไหว และมีรถเข็นส่วนตัว

มาเอง หน้าท้องโรงแรมก็ คือ ทำทางลาดคู่กับบันไดเอาไว้ เพื่ออำนวยความสะดวก และสำหรับผู้สูงอายุที่ยังเดินไหวอยู่ แต่ก็ต้องการพักบ้าง เดินติดกันนาน ๆ ไม่ได้ ก็ต้องทำราวจับตามทางเดินไว้ เพื่อช่วยผ่อนแรงเวลาเดิน หรือควรมีม้านั่งระหว่างทาง

2) ต้องมีลิฟต์ให้บริการ สำหรับการเดินทางขึ้น-ลงอาคาร หากอาคารมีหลายชั้น แน่นอนว่าการขึ้นลงบันไดบ่อย ๆ คงจะทำให้ผู้สูงอายุเหนื่อย และหมดสนุกก่อนไปท่องเที่ยวสถานที่ต่าง ๆ การใช้ลิฟต์ช่วยไม่ทำให้ผู้สูงอายุเหนื่อยเกินไป

3) ร้านอาหารเพื่อสุขภาพ เนื่องจากคนกลุ่มนี้ต้องใช้เวลามากอยู่ในโรงแรมค่อนข้างนานกว่าวัยอื่น ๆ ดังนั้น โรงแรมควรมีบริการให้ครบครัน ไม่ว่าจะเป็นร้านอาหารที่มีเมนูอาหารและเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของสมุนไพร หรือ เมนูสุขภาพ มีที่นั่งทานสบาย ๆ บรรยากาศดี ๆ

4) ห้องสปา นวดเพื่อสุขภาพช่วยให้ผู้สูงอายุผ่อนคลายระหว่างที่รอรถหลาน หรือ ให้ผู้สูงอายุทำกิจกรรมอื่น ๆ ภายในโรงแรม จะช่วยทำให้รู้สึกสนุกเมื่อใช้เวลาอยู่ในโรงแรมของอยากกลับมาพักใหม่

5) ควรอยู่ใกล้ระบบขนส่งสาธารณะหรือมีรถรับ-ส่ง สิ่งสำคัญ คือ จะต้องอยู่ใกล้ระบบขนส่งสาธารณะ เพื่อให้สามารถเดินทางไปยังที่ต่าง ๆ ได้ไม่ลำบาก หรือโรงแรมควรมีบริการรถรับ-ส่ง ไปยังสนามบิน เพื่ออำนวยความสะดวกในกรณีสำหรับผู้สูงอายุไม่มีรถยนต์ส่วนตัว

ส่วนที่ 2 การใช้สอยในห้องพัก

1) ห้องพักควรมีสัญญาณเตือนไปยังโรงพยาบาล ในกรณีที่ฉุกเฉิน ควรจะมีสัญญาณแจ้งเตือนไปที่โรงพยาบาลโดยตรง แต่ก็ต้องออกแบบให้ดี ป้องกันการก่อกวน

2) ห้องพักควรมีชุดปฐมพยาบาลเหล่านี้รวมอยู่ด้วย เช่น ยาหม่อง แก้วรอยฟกช้ำ แผลงัดต้อย พลาสเตอร์ยา ยารักษาอาการเวียนศีรษะ เมารถหรือเมาเรือ ยาแก้ปวดเมื่อย คลายกล้ามเนื้อ (ทั้งใช้ภายนอกและภายใน) เป็นต้น

3) ห้องพักควรมีรีโมทคอนโทรลที่ใช้เปิดปิดอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในห้อง รวมถึงการเปิดปิดประตู

4) การนำเทคโนโลยีหุ่นยนต์พยาบาล (Robotic Nurses) เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างคนไข้กับผู้สูงอายุ กับแพทย์หรือพยาบาลแบบเรียลไทม์ โดยผู้สูงอายุสามารถพูดคุยกับแพทย์หรือพยาบาลได้จริงผ่านทางจอภาพบนตัวหุ่นยนต์

5) มีการนำเทคโนโลยีมาใช้กับอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในห้องพัก เช่น อุปกรณ์อาบน้ำอัตโนมัติ เพียงวางตัวในเครื่องนี้ น้ำก็จะฉีดออกมา มีสบู่นอก และเป่าแห้งให้เรียบร้อย เซ็นเซอร์ป้องกันการตกเตียงโดยแผ่นเซ็นเซอร์จะวางไว้ใต้เตียง

สรุป

ธุรกิจโรงแรมในยุคปัจจุบัน ต้องคำนึงถึงการจัดการสิ่งแวดล้อมความสะดวกในโรงแรมเพื่อความสะดวกสบายของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีกำลังซื้อสูง ประเด็นที่ทางโรงแรมต้องนำมาพิจารณา คือ การคำนึงถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ที่แตกต่างจากนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่น ๆ คือ มีความต้องการด้าน กายภาพ สุขภาพ สังคมและอารมณ์ และการจัดการสิ่งแวดล้อม ความสะดวกจากการนำแนวคิดอารยสถาปัตย์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ และสามารถตอบสนองนักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม มีหลักการในการออกแบบ 7 ประการ คือ 1) ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน 2) ความยืดหยุ่นในการใช้งาน 3) ใช้งานง่าย 4) ระบบป้องกันอันตราย 5) ใช้แรงน้อย 6) ขนาดและพื้นที่ใช้งานที่เหมาะสมกับการเข้าถึงและใช้สอย และ 7) ความเข้าใจ นอกจากนี้โรงแรมควรจัดบริการสิ่งแวดล้อมและอำนวยความสะดวกในประเด็นต่อไปนี้ด้วย เช่น ทำทางลาดคู่กับบันได ลิฟต์ ภายในห้องพัก มีสัญญาณเตือนไปยังโรงพยาบาล มีระบบรีโมทหรือเทคโนโลยีหุ่นยนต์ มีชุดปฐมพยาบาลภายในห้องพัก มีรถบริการรับ-ส่ง ร้านอาหาร ห้องสปา และมีพื้นที่เพื่อการบำบัดหรือสวนสุขภาพ การสวดมนต์ไหว้พระ นั่งสมาธิ นวดแผนโบราณ และการทำกายภาพบำบัด เพื่อรองรับการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ลี้ภัยเข้ามาเที่ยวในประเทศไทยเป็นจำนวนมากและจะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องซึ่งจะส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของไทยในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ควรมีการดำเนินการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สมาคมโรงแรมไทย สมาคมบริหารโรงแรมไทย ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม เป็นต้น โดยอาจมีการจัดเวทีเสนอความคิดเห็นและกำหนดมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

References

- Ananth, M., DeMicco, F. J., Moreo, P.J., & Howey, R. M. (1992). Marketplace lodging needs of mature travelers. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 33(4), 12-24.
- A-ONE. (2009). Luxury Hotel launches “First Wheelchair Friendly Resort” first in Thailand. Retrieved from <http://www.a-onehotel.com/bangkok-pattaya/march-april-promotion/coverstory>. Retrieved March 22, 2018, from <http://www.womenhealth.or.th/downloads/doucmentresource/document-21pdf>.
- Backman, K., Gackman, S., & Silverberg, K. (1999). Investigation into the psychographics of senior nature-based travelers. *Tourism Recreation Research*, 24(1), 13-22.
- Isichaikun, R. (2010). Tourism promotion for senior tourists from Europe to Thailand. *Journal of Thai Hospitality and Tourism*, 5(1), 50-66. [in Thai]
- Jarurat, T., & Tongart, T. (2014). *Universal Design: Designed for Use by All People in Society*, National Legislature. [in Thai]
- Lieux, E. M., Weaver, P. A., & McCleary, K.W. (1994). Lodging preferences of the senior tourism market. *Annals of Tourism Research*, 21(4), 712-728.
- Pongputtipong, P. (2017). *Year 61 Thailand Goes to the Elderly Society*. Department of Medicine. Ministry of Public Health. [in Thai]
- Shoemaker, S. (1989). Segmentation of the senior pleasure travel market. *Journal of Travel Research*, 27(3), 14-21.
- Sinworn, S., & Wiriawat, N. (2015). Design guidelines for facilities and the physical environment to enhance tourism of disabled and elderly tourists at the Taling Chan floating market. *SDU Research Journal Humanities and Social Sciences*, 11(3), 97-116. [in Thai]
- Tanopas, W., & Tochaiwat, K. (2011). *Alternative: Necessary Usable Areas and Facilities for Elderly Resorts* (Research Report). Thammasat University. [in Thai]
- Tongpang, P. (2011). Development of tourism business for the elderly. *Journal of Srivanalai Research*, 1(2), 70-75. [in Thai]
- United Nations. (2017). World Population Prospects: the 2017 Revision. Retrieved April 1, 2018, from https://esa.un.org/unpd/wpp/publications/Files/WPP2017_KeyFindings.pdf.