



นวัตกรรมการบริการของโรงแรมเชิงสุขภาพเพื่อตอบสนองความต้องการ ของนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทยในกรุงเทพมหานคร

เบญจจรรยา วัฒนกุล¹

บุษบา อุ่อรุณ²

นิกข์นิภา บุญช่วย³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความต้องการนวัตกรรมการบริการในโรงแรมเชิงสุขภาพของนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทย 2) เพื่อศึกษานวัตกรรมการบริการสำหรับผู้สูงอายุภายในโรงแรมเชิงสุขภาพ และ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมการบริการของโรงแรมเชิงสุขภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุชาวไทยในกรุงเทพมหานคร บทความวิจัยนี้เป็นบทความเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth interview)

ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเชิงสุขภาพของนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทย มีความต้องการด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ อาหารเพื่อสุขภาพ พนักงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและต้องมีใบประกาศนียบัตรเท่านั้น ต้องการโปรแกรมการดูแลสุขภาพ แพคเกจสปา ต้องการพื้นที่ใช้สอยสำหรับทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่น โยคะ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้โรงแรมเชิงสุขภาพสามารถนำไปพัฒนาให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้

คำสำคัญ : นวัตกรรมการบริการ โรงแรมเชิงสุขภาพ นักท่องเที่ยวสูงอายุ

¹ ดร.เบญจจรรยา วัฒนกุล อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

² บุษบา อุ่อรุณ อาจารย์สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

³ นิกข์นิภา บุญช่วย อาจารย์คณะบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี



Innovative Wellness hotel services to meet the needs of elderly Thai tourists in Bangkok

Benjatha Wattanakul¹

Busaba Auaroon²

Nicknipar Boonchouy³

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the need for service innovation in health-oriented hotels of Thai elderly tourists; 2) to study service innovations for the elderly in health-oriented hotels. And 3) to suggest guidelines for developing innovative health hotel services to meet the needs of Thai elderly people in Bangkok. This research article is a qualitative research article with data analysis by in-depth interview.

The results showed that the results showed that the demand for health hotel innovations among Thai elderly tourists .There is a need for service marketing mix. Healthy food, knowledgeable staff Proficiency and only a certificate is required. Need a health care program, spa package, need space for activities such as yoga and facilities for the elderly. This information can be used to develop a health hotel to meet the needs of customers.

Keywords: Service innovations, Wellness hotel, elderly tourists

¹Master of Business Administration Faculty of Business, Bangkokthonburi University

²Management branch Faculty of Business, Bangkokthonburi University

³Accounting branch Faculty of Business, Bangkokthonburi University



1. บทนำ

ในปี 2020 ประชากรโลก "เกษียณ" หรือผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60-65 ปีขึ้นไป จะเพิ่มขึ้นราว 3 เท่าตัว หรือประมาณ 700 ล้านคน (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2560) โดยแบ่งกลุ่มผู้สูงอายุได้ 3 กลุ่ม ดังนี้

1. ผู้สูงอายุวัยต้น (อายุ 60-69 ปี) เป็นกลุ่มที่เพิ่งย่างเข้าสู่วัยสูงอายุและมีจำนวนมากที่สุด เป็นช่วงวัยที่ต้องพบกับความเปลี่ยนแปลง โดยเปลี่ยนสถานะจากผู้ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของสังคมมาเป็นกลุ่มคนที่ต้องเข้าสู่ภาวะพึ่งพิงจากสังคม

2. ผู้สูงอายุวัยกลาง (อายุ 70-79 ปี) เป็นกลุ่มที่มีผู้สูงอายุจำนวนรองลงมา เป็นช่วงวัยที่เริ่มมีอาการเจ็บป่วยและมีโรคประจำตัวหรือโรคเรื้อรังที่ต้องระวัง อีกทั้งมีความสามารถในการช่วยเหลือตัวเองลดน้อยลง และมีพฤติกรรมเข้าร่วมกิจกรรมและสังคมน้อยลง

3. ผู้สูงอายุวัยปลาย (อายุ 80 ปีขึ้นไป) เป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความสามารถพึ่งพาตัวเองลดลงและต้องได้รับการดูแลจากลูกหลาน ญาติพี่น้อง พยาบาล หรือผู้ดูแลพิเศษ

แนวโน้มของประชากรโลกในศตวรรษที่ 21 พบว่า ประชากรที่เป็นผู้สูงอายุ จะมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นอย่างมาก (Global Wellness Institute ,2018) ทำให้คนมีอายุขัยยืนยาวมากกว่าเดิม จนทำให้เกิดเศรษฐกิจแบบใหม่ เรียกว่า เศรษฐกิจผู้สูงอายุ (Silver economy) หรือเศรษฐกิจสีดอกลา (Greying economy) ซึ่งสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นอย่างมาก (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2562) พบว่ามูลค่าการท่องเที่ยวมีแนวโน้มที่น่าจะสูงขึ้นหลังจากรัฐบาลมีมาตรการผ่อนคลายและมีการเปิดประเทศ (ผู้จัดการออนไลน์, 2562) โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวเป้าหมายที่ประเทศไทยต้องให้ความสนใจเพิ่มมากขึ้นเพราะจากสถิติ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีการใช้จ่ายใช้สอยที่ค่อนข้างมาก (บุษบา, 2558) การท่องเที่ยวจึงเป็นหนึ่งในนโยบายหลักที่รัฐบาลใช้ในการพัฒนาเศรษฐกิจของ ประเทศ ดังนั้น ประเทศไทยจึงต้องมีการปรับตัว และพัฒนาด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ทันกับสถานการณ์ การเปลี่ยนแปลงของตลาดการท่องเที่ยวและประเทศไทยยังเป็นประเทศที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเป็นอย่างมาก (บุษบา, 2563) นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุจะเน้นการท่องเที่ยวและบริการที่มีคุณภาพดี คำนึงถึงความคุ้มค่าในการซื้อบริการ ต้องการความมั่นใจด้านความปลอดภัย ความมั่นใจด้านบริการ ดูแลสุขภาพที่ดี โดยยินดีจ่ายเงินเพิ่มขึ้น และต้องการกิจกรรมที่เหมาะสมกับวัยและสุขภาพ (Mueller, 2001)

ธุรกิจโรงแรมปี 2564 มีแนวโน้มซบเซาต่อเนื่อง แต่จะทยอยฟื้นตัวในปี 2565-2566 โดยคาดว่าจะต้องใช้เวลาน้อย 4 ปี จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติจึงจะฟื้นตัวกลับมาเท่ากับระดับช่วงก่อน COVID-19 ขณะที่จำนวนนักท่องเที่ยวไทยจะฟื้นตัวเร็วกว่า จากมาตรการกระตุ้นการท่องเที่ยวในประเทศอย่างต่อเนื่อง โดยในช่วงครึ่งหลังของปี 2564 (แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2564-2566, 2564) การผลิตวัคซีนและนำมาใช้ได้ อย่างแพร่หลายจะหนุนให้นักท่องเที่ยวต่างชาติมีจำนวนเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง ซึ่งได้รับปัจจัยหนุนจากภาวะเศรษฐกิจโลกทยอยฟื้นตัว รวมถึงศักยภาพด้าน การท่องเที่ยวของไทยในระยะยาว อย่างไรก็ตาม ภายใต้ฐานวิถี



ชีวิตใหม่หลังวิกฤต COVID-19 ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมควรเร่งปรับตัวเพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้อย่างยั่งยืน อาทิ การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้งานมากขึ้น เน้นการวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างและหลากหลายเพื่อเสนอบริการที่ตอบโจทย์รายบุคคล และการให้ความสำคัญกับความปลอดภัยด้านสุขภาพและอนามัยมากขึ้น (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2562) ท่ามกลางการแข่งขันกันที่สูงมาก ทำให้โรงแรมแต่ละแห่งพยายามหากลยุทธ์และการบริการต่าง ๆ มาเพื่อรองรับและตอบสนองสิ่งที่ลูกค้าต้องการ จึงมีโรงแรมสุขภาพ (health Hotel) เพื่อให้บริการกลุ่มลูกค้าสูงวัย ซึ่งพอจะจัดเป็นหมวดหมู่ได้ ดังนี้

กลุ่มที่ 1 พบได้มากกว่าครึ่งของโรงแรมเชิงสุขภาพ (health Hotel) ได้แก่ มีห้องอบซาวน่า ห้องอบผิวสีแทน ห้องออกกำลังกาย และบริการนวด

กลุ่มที่ 2 พบได้ ประมาณหนึ่งในสามของโรงแรมเชิงสุขภาพ (health Hotel) ได้แก่ มีอ่างน้ำวน ห้องอบไอน้ำ และสระว่ายน้ำ

องค์ประกอบของ health Hotel ประกอบด้วย

1. Know-how หรือ ความรู้ความชำนาญ/ประสบการณ์ในวิธีการหรือเทคนิคการให้บริการ
2. Medical supervision หรือ การให้บริการนั้นได้รับการควบคุมดูแลโดยทางการแพทย์
3. Individualized care หรือ การให้บริการมีการเตรียมหรือเฉพาะสำหรับผู้รับบริการแต่ละราย
4. Information หรือ การมีแหล่งให้ข้อมูลข่าวสารด้าน Wellness โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่จัดไว้และการนำไปใช้ปฏิบัติต่อเมื่อกลับไปบ้านแล้ว รวมถึงคำแนะนำในการเตรียมตัวก่อนเข้าใช้บริการเพื่อให้ได้ประโยชน์หรือความพอใจจากการใช้บริการสูงสุด

5. Relaxation หมายถึง การสร้างความผ่อนคลาย สบายใจให้กับแขกที่มาพัก ได้แก่ สถานที่ตั้งตลอดจนสภาพแวดล้อมรอบๆ โรงแรม และการจัดบรรยากาศภายในโรงแรม ทั้งนี้ยังรวมถึงบริการที่อาจมีไว้เพื่อประโยชน์ในการเสริมให้แขกที่เข้าพัก ในโรงแรมได้รับความผ่อนคลาย

6. Beauty เป็นการดูแลสุขภาพผิวกาย ใบหน้า ผมน ตลอดไปจนถึงเล็บ อาจด้วยการชำระล้างทำความสะอาด หรือบำรุงสภาพด้วยวิธีการต่างๆ

7. Courses หมายถึง โปรแกรมที่มีองค์ประกอบต่างๆ เพื่อให้ได้ผลต่อสุขภาพอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น โปรแกรมลดน้ำหนัก โปรแกรมล้างพิษ หรือแม้แต่การฝึกสอนโยคะ ไทชิ ชี่กง หรือการทำสมาธิ

นวัตกรรมบริการที่ใช้เทคโนโลยี (Technological Innovation) เป็นนวัตกรรมที่สามารถจับต้องได้ และเห็นได้ชัดที่สุด โดยเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญที่จะเป็นตัวปรับเปลี่ยนรูปแบบของการทำธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งรูปแบบเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในธุรกิจโรงแรม (ดาวศุกร์, 2563) ได้แก่ 1. ระบบ Property Management System (PMS) เป็นระบบที่นำมาใช้แผนงานส่วนหน้า (Front Office) ใช้ในการเก็บและค้นหาข้อมูลการเข้าพักของลูกค้าและจะถูกรวบรวมไว้ในระบบฐานข้อมูลแบบรวมศูนย์ (Centralized Database) 2. การใช้เทคโนโลยี Instant Guest Feedback เทคโนโลยีแบบนี้ลูกค้าสามารถให้คำติชมได้ตลอดเวลาตั้งแต่ก่อนการเข้าพัก ระหว่างพัก และหลังการเข้าพัก โดยใช้ระบบ QR Code 3. เทคโนโลยี Keyless Initiatives คือการเข้าพักโดยไม่ต้องใช้กุญแจ



เทคโนโลยีด้านนวัตกรรมบริการจะประสบความสำเร็จได้ต้องอาศัยพนักงานซึ่งถือว่าสำคัญที่สุดในงานบริการ องค์กรที่จะประสบความสำเร็จจะต้องมีการฝึกอบรมพนักงานอยู่เสมอในการเรียนรู้เทคโนโลยี นวัตกรรมใหม่ ๆ ในการบริการ เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์กร

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อหาข้อมูลเพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับนวัตกรรมการบริการของ โรงแรมเชิงสุขภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวสูงวัยชาวไทยในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ดังนี้

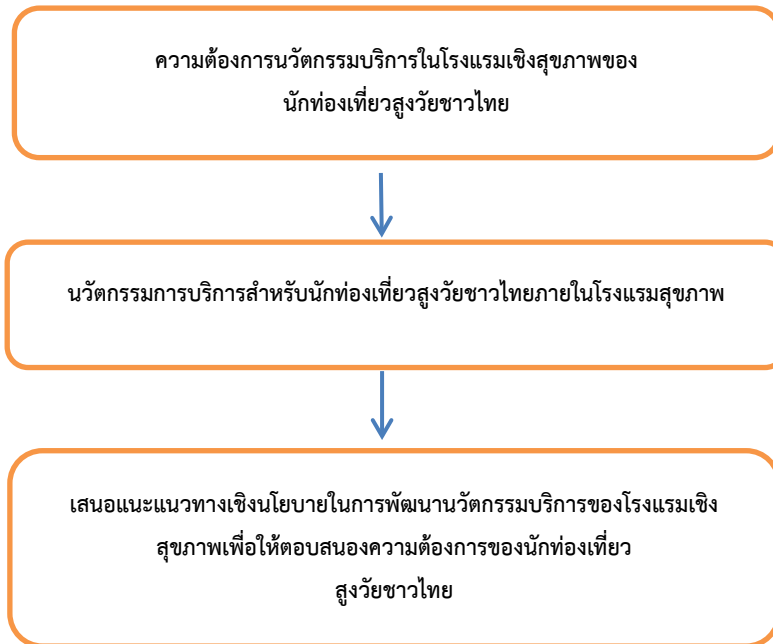
1. เพื่อศึกษาความต้องการนวัตกรรมการบริการในโรงแรมเชิงสุขภาพของ นักท่องเที่ยวสูงวัยชาวไทย
2. เพื่อศึกษานวัตกรรมการบริการสำหรับผู้สูงวัยชาวไทยภายในโรงแรมเชิง สุขภาพ
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมการบริการของโรงแรมเชิง สุขภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าผู้สูงวัยชาวไทย

3. ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเชิงสุขภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของ นักท่องเที่ยวสูงวัยชาวไทยในจังหวัดกรุงเทพมหานคร คณะผู้วิจัยได้ให้ขอบเขตในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้ขอบเขตในจังหวัดกรุงเทพมหานคร
2. ขอบเขตด้านประชากร ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือนักท่องเที่ยวสูงวัยชาวไทยที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป และกลุ่มที่ 2 ผู้บริหารหรือระดับผู้จัดการโรงแรมเชิงสุขภาพ
3. ขอบเขตด้านเวลา การศึกษาวิจัยนี้ใช้เวลาดำเนินงานตั้งแต่ เดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม 2565

4. กรอบแนวคิดการวิจัย



แผนภาพที่ 1: กรอบแนวคิด

ที่มา : ผู้วิจัย (2565)

5. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยวิธีการดำเนินการวิจัย มีรายละเอียด ดังนี้

1. เนื้อหาที่ศึกษา ศึกษาเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการของโรงแรมเชิงสุขภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)
2. การเลือกพื้นที่ศึกษา ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกพื้นที่ศึกษาแบบเจาะจง (Purposive Selective) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และลักษณะของการวิจัยเป็นหลัก คือโรงแรมเชิงสุขภาพในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่าโรงแรมเชิงสุขภาพในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีจำนวนมากที่สุด และมีนักท่องเที่ยวสูงวัยชาวไทยมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก
3. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลและเกณฑ์การคัดเลือก กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ผู้วิจัยสัมภาษณ์และเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ประชากร คือผู้ให้ข้อมูลหลักของโรงแรมเชิงสุขภาพที่จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายและพระราชบัญญัติ ซึ่งเป็นสมาชิกกลุ่มโรงแรมไทยในจำนวน 5 คน และนักท่องเที่ยวสูงวัยชาวไทยที่เคยใช้บริการโรงแรมเชิงสุขภาพในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 คน



6. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยเลือกใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างประเด็นคำถามเพื่อให้เป็นไปตามแนวทางการสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล โดยใช้เครื่องมือสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสร้างแบบสอบถามประเภทกึ่งโครงสร้าง ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้ 1) ศึกษาทฤษฎี แนวคิด หลักการจากหนังสือ ตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2) ศึกษาวัตถุประสงค์ของการวิจัย 3) กำหนดหัวข้อประเด็นหลักและประเด็นย่อยของแนวคำถามการสัมภาษณ์ 4) พิจารณาประเด็นคำถามที่ใช้สัมภาษณ์ 5) ปรับปรุงประเด็นคำถามการสัมภาษณ์ ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

7. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก พร้อมบันทึกเสียงและภาพเคลื่อนไหว และการจดบันทึก ในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยใช้ข้อคำถามที่เตรียมการไว้และเจาะลึกกับคำตอบที่ไม่ชัดเจน เมื่อผู้วิจัยสัมภาษณ์เรียบร้อยแล้ว จะนำข้อมูลจากเครื่องบันทึกเสียงนั้นมาถอดเครื่องบันทึกเป็นข้อมูลเชิงบรรยาย ทบทวนการสัมภาษณ์ ซ้ำอย่างน้อย 2 รอบ ซึ่งหากพบว่าข้อมูลที่ได้ยังไม่ชัดเจนพอจะโทรศัพท์กลับไปสัมภาษณ์ซ้ำหรือส่งข้อความไปถามซ้ำจากช่องทางไลน์หรือส่งข้อความตรงไปยังสื่อโซเชียลมีเดีย เฟสบุ๊ค จนได้คำตอบที่ชัดเจนเข้าใจตรงกัน

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) เพื่อยืนยันความน่าเชื่อถือของข้อมูล ดังนี้ 1. แหล่งที่มาของข้อมูลหลายแหล่งซึ่งมีทั้งแหล่งข้อมูล ทุติยภูมิ และแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ จากหลายมุมมอง ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลได้แก่ นักท่องเที่ยวสูงวัยชาวไทยและผู้บริหารหรือระดับผู้จัดการในโรงแรมเชิงสุขภาพ

8. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) เป็นเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลจากความเป็นจริงโดยไม่เจือปนความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ศึกษาและมองภาพรวมทั้งหมดของข้อมูลโดยไม่แยกส่วน (Holistic) เทคนิคดังกล่าวเป็นเป็นวิธีการตีความ (Interpretation approaches) ของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้เวลาในการวิจัยปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นตามสภาพแวดล้อมในหลากหลายมิติและหลากหลายบริบท ทำให้ผู้วิจัยต้องใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากปรากฏการณ์ที่อาจจะไม่ครอบคลุมทุกหน่วยข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ การสรุปผลอธิบายภายในกรอบที่เฉพาะเจาะจง แต่ถือได้ว่าเป็นตัวแบบที่นำไปใช้ในการขยายผลข้อมูลเพิ่มเติมได้ในอนาคต โดยผู้วิจัยมีความคาดหวังไว้ว่าจะได้นำกรอบแนวคิดทฤษฎีใหม่นำไปสู่แนวทางการสร้างนวัตกรรมบริการโรงแรมเชิงสุขภาพได้



9.สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยนวัตกรรมบริการของโรงแรมเชิงสุขภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวสูงวัยชาวไทยในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก 2 กลุ่ม ผลการศึกษาพบว่า

กลุ่มที่ 1 นักท่องเที่ยวสูงวัยชาวไทย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) พบว่า เป็นเพศชาย 4 คน อายุระหว่าง 60 -67 ปี เพศหญิง 6 คน อายุ 60 -65 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 7 คน และระดับปริญญาโท จำนวน 3 คน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2. ความต้องการนวัตกรรมบริการในโรงแรมเชิงสุขภาพของนักท่องเที่ยวสูงวัยชาวไทย

- ด้านนวัตกรรมบริการในมุมมองของนักท่องเที่ยวสูงวัยชาวไทย พบว่า นักท่องเที่ยวสูงวัยส่วนใหญ่รู้จักกับนวัตกรรมบริการดีพอสมควร และทราบว่านวัตกรรมจะต้องใช้ควบคู่กับเทคโนโลยีจะทำให้การบริการได้รวดเร็ว สะดวกสบาย ตื่นตาและสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวสูงวัยชาวไทยมาก

2. ปัจจัยด้านการบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงแรมเชิงสุขภาพของนักท่องเที่ยวสูงวัยชาวไทย

ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้นำกลยุทธ์การตลาดบริการ (7Ps) มาตั้งเป็นข้อคำถาม

2.1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ในส่วนของผลิตภัณฑ์และบริการของโรงแรมเชิงสุขภาพนั้น พบว่านักท่องเที่ยวสูงวัยชาวไทยให้ความสำคัญมาก ๆ ในด้านการบริการที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวสูงวัยชาวไทย เช่น มีการบริการนวดแบบไทยแท้ ทรีทเมนท์ และสปา (โดยมีอาชีพ) ห้องออกกำลังกายที่มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศที่ได้มาตรฐานสากล มีบริเวณที่จัดกิจกรรมโยคะ และพื้นที่บริการในโรงแรมเชิงสุขภาพนั้นจะต้อง สะอาด โลง สวยงาม การตกแต่งเน้นธรรมชาติ รมรื่น และต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน

2.2. ปัจจัยด้านราคา (Price) ในส่วนของราคา พบว่านักท่องเที่ยวสูงวัยชาวไทย ยินดีจ่ายจ่ายให้กับบริการที่คุ้มค่า คุ้มราคา และมีมาตรฐานกับคุณภาพ การบริการที่ได้รับ

2.3. ปัจจัยด้านสถานที่ (Place) ในส่วนของสถานที่โรงแรมเชิงสุขภาพนั้น พบว่านักท่องเที่ยวสูงวัยชาวไทยให้ความสำคัญในด้านการเดินทางสะดวก มีที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย มีรถไฟฟ้าผ่าน ใกล้ห้างสรรพสินค้า

2.4. ปัจจัยการส่งเสริมการตลาด (Promotion) พบว่านักท่องเที่ยวสูงวัยชาวไทยมีความสนใจเป็นพิเศษกับการจัดแพคเกจทรีทเมนท์และแพคเกจสปา มากเป็นพิเศษ เพราะนักท่องเที่ยวสูงวัยชาวไทยคิดว่าเป็นกิจกรรมที่ผ่อนคลายที่สุด

2.5. ปัจจัยด้านพนักงาน (Personal) ในส่วนของพนักงานนั้น นักท่องเที่ยวสูงวัยชาวไทยพึงพอใจกับความสุภาพ เป็นกันเอง มีมารยาท และต้องมีความเคารพลูกค้าอย่างจริงจัง และนักท่องเที่ยวสูงวัยชาวไทย



ยังให้ความสำคัญกับการบริการที่ดีเยี่ยมของพนักงานในทุกแผนกด้วย เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานรักษาความปลอดภัย

2.6. ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) ในส่วนของกระบวนการนั้น นักท่องเที่ยวสูงวัยชาวไทยให้ความสำคัญกับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว มีการลำดับขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน เป็นธรรมชาติ (เป็นไปตามคิว) และพึงพอใจที่โรงแรมเชิงสุขภาพนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการ และทำให้กระบวนการนั้นสะดวก รวดเร็วขึ้น

2.7. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evident) นักท่องเที่ยวสูงวัยชาวไทยให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่าง ๆ เช่น พื้นห้องน้ำต้องสะอาด ไม่ลื่น มีราวจับพยุงตัวไม่ให้ลื่นล้ม มีป้ายบอกทางขนาดใหญ่

3. ความต้องการด้านการบริการโรงแรมเชิงสุขภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทย

จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) พบว่านักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทยต้องการการบริการในสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

3.1 พนักงานที่บริการจะต้องผ่านการอบรมความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพและมีประกาศนียบัตรรับรอง

3.2 ต้องการบริการอาหาร แบบออแกนิกและเครื่องดีมีสุขภาพ เช่น ดีทีอ็อกซ์

3.3 ต้องการโปรแกรมด้านสุขภาพ และผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติเพื่อสุขภาพ

เฉพาะทาง

3.4 ต้องการแพคเกจเพื่อสุขภาพแบบเร่งด่วนและโปรโมชั่นต่าง ๆ

3.5 ต้องการให้มีการปรับทัศนียภาพ และบรรยากาศท่ามกลางสวนให้เหมาะกับการพักผ่อนหย่อนใจแล้วเหมาะแก่การเข้าพัก

การพักผ่อนหย่อนใจแล้วเหมาะแก่การเข้าพัก

กลุ่มที่ 2 ผู้บริหารหรือผู้จัดการโรงแรมเชิงสุขภาพ จำนวน 5 ท่าน

พบว่าทางโรงแรมเชิงสุขภาพทั้ง 5 แห่ง ลงทุนนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด ในหลาย ๆ แผนก ดังนี้

1. ด้านนวัตกรรมบริการ ผู้บริหารหรือผู้จัดการโรงแรมเชิงสุขภาพได้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้และปรับปรุง แก้ไข เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าจนสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ดี

2. นวัตกรรมบริการของโรงแรมเชิงสุขภาพในมุมมองของผู้บริหารหรือผู้จัดการโรงแรมเชิงสุขภาพ ในมุมมองของผู้บริหารหรือผู้จัดการโรงแรมเชิงสุขภาพ พบว่า ได้นำนวัตกรรมบริการมาใช้ในการบริการกับลูกค้า ตั้งแต่การที่ลูกค้าติดต่อทางโรงแรมเพื่อเข้าพักหรือจองแพคเกจ ลงทะเบียนเข้าพัก การบริการลูกค้าขณะที่อยู่ภายในโรงแรม จนกระทั่งลูกค้าออกจากโรงแรม

3. นวัตกรรมบริการของโรงแรมเชิงสุขภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการ



ของลูกค้ำ เช่น ห้องออกกำลังกายแบบ Functional Studio ที่ใช้งานได้หลากหลายรูปแบบและสามารถผสมผสานการออกกำลังกายแบบกายภาพบำบัดเข้ากับการออกกำลังกายทั่วไปไว้ในห้องเดียวกัน อุปกรณ์ Isokinetic Dynamometer ที่ช่วยทดสอบและเสริมสร้างสมรรถภาพการเคลื่อนไหวและความสมดุลของอวัยวะต่าง ๆ ในร่างกาย

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลของการศึกษานวัตกรรมบริการของโรงแรมเชิงสุขภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวสูงวัยชาวไทยในกรุงเทพมหานคร พบว่านักท่องเที่ยวสูงวัยชาวไทยมีความรู้จึกและคุ้นเคยกับนวัตกรรมบริการพอสมควร ผู้วิจัยคาดว่าเป็นเพราะส่วนใหญ่ของนักท่องเที่ยวชาวไทยสูงอายุนั้นเป็นผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโททั้งหมด สำหรับปัจจัยด้านการบริการที่มีผลต่อการเลือกโรงแรมเชิงสุขภาพนั้น นักท่องเที่ยวสูงวัยชาวไทยให้ความสำคัญกับส่วนผสมทาง การตลาดบริการ (Service Marketing) โดยให้ความสำคัญกับการบริการเชิงสุขภาพ สภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด สงบ ซึ่งสอดคล้องกับ Oscar (Hengxuan) Chi, Chris (Zhe) Ouyang and Christina Chi, 2018 ได้ทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับภาวะสุขภาพ และได้ให้นิยามคำว่า Wellness Hotel ว่า คือโรงแรมที่มุ่งเน้นไปที่ลูกค้าที่มีแรงจูงใจในการรักษาและส่งเสริมสุขภาพ รวมถึงวิถีชีวิตที่ดีโดยโรงแรมให้บริการครอบคลุมความต้องการของลูกค้าทั้งด้านสุขภาพกาย สุขภาพใจ การพักผ่อน อาหารเพื่อสุขภาพ สภาพแวดล้อมที่ดี ด้านความต้องการด้านการบริการโรงแรมเชิงสุขภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวสูงวัยชาวไทย พบว่านักท่องเที่ยวสูงวัยชาวไทยต้องการพนักงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและมีใบประกาศนียบัตรรับรอง ต้องการแพคเกจด้านความงาม และการดูแลสุขภาพจากผู้เชี่ยวชาญซึ่งสอดคล้องกับ มานิตา ผิวจันทร์ และ อนัญญา รัตนประเสริฐ (2562) ภายในโรงแรมมีบริการด้านสปา และการเสริมความงาม เช่น การทำผม แต่งเล็บ ซึ่งโรงแรมประเภทนี้จัดเป็น Wellness Hotel ในระดับเริ่มต้นโรงแรมที่มีสปาพร้อมโปรแกรมการฟื้นฟูสุขภาพ และความงาม (Hotel with Spa and wellness function) รวมถึงสิ่งทีนักท่องเที่ยวสูงวัยชาวไทยให้ความสำคัญอีกประการ คือสิ่งอำนวยความสะดวกและพื้นที่ใช้สอยใน การทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ควรได้รับซึ่งสอดคล้องกับ Susaraporn (2021) จากการวิจัยพบว่า 1) ความต้องการทั้งหมด, สิ่งอำนวยความสะดวก(X2) ($\beta = 0.425$, $\alpha < .01$) และ Staff (X3) ($\beta = 0.417$, $\alpha < .05$) มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อผู้สูงอายุในประเทศไทย จะมีสิ่งอำนวยความสะดวกด้าน wellness ที่มากกว่าแค่สปา รวมถึงมีการจัดโปรแกรมด้านการฟื้นฟูสุขภาพและความงาม

จากการศึกษาวิจัยนวัตกรรมบริการของโรงแรมเชิงสุขภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวสูงวัยชาวไทยในกรุงเทพมหานคร ผู้บริหารหรือผู้จัดการโรงแรมเชิงสุขภาพมีความเข้าใจและต้องการนำนวัตกรรมมาใช้ในองค์กรเพราะทราบดีว่าสามารถนำมาตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี และยังพบว่าคำว่านวัตกรรมไม่จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีเสนอไป อาจเป็นการปรับปรุง แก้ไข พัฒนาแนวความคิดให้เกิดการบริการรูปแบบใหม่ๆ และมีความแตกต่าง



ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้
 - 1.1 โรงแรมเชิงสุขภาพควรเตรียมความพร้อมในการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทย เพราะมีแนวโน้มที่จะมีจำนวนลูกค้าเพิ่มสูงขึ้นมากจากจำนวนการเพิ่มขึ้นของกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มของผู้ที่รักสุขภาพ
 - 1.2 ควรทำกิจกรรมให้หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม เช่น กิจกรรมโยคะ ทรีทเมนท์ แพคเกจสปา
 - 1.3 ควรเตรียมผู้เชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ เช่น นักกายภาพบำบัด แพทย์ทางเลือกที่ให้บริการทางการแพทย์ เช่น การฝังเข็ม ครอบแก้ว เพื่อแก้ปัญหาด้านสุขภาพ และฟื้นฟูร่างกายให้กับผู้ใช้บริการ เช่น นักกีฬา ที่มีอาการบาดเจ็บของกล้ามเนื้อ คนวัยทำงานและผู้สูงอายุ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาเชิงปริมาณกับกลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวต่างชาติเพราะเป็นกลุ่มเป้าหมายของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเพื่อจะได้ศึกษาในประเด็นอื่น ๆ ที่น่าสนใจ เช่น ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพักโรงแรมเชิงสุขภาพในประเทศไทย และควรขยายพื้นที่ในการศึกษาวิจัยไปยังจังหวัดที่มีโรงแรมเชิงสุขภาพ เช่น ภูเก็ต เชียงใหม่ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจโรงแรมเชิงสุขภาพต่อไป

บรรณานุกรม

- กรมกิจการผู้สูงอายุ.(2564). *เทรนด์ท่องเที่ยวที่มาแรงที่สุดในปี 2020*.สืบค้นเมื่อ 28/10/2564. <http://www.dop.go.th/th/gallery/1/3078>
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2562). *การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Medical-tourism) ขยายตัวต่อเนื่องในปี 2561*.สืบค้นเมื่อวันที่ 13 พฤศจิกายน 2562, จาก <https://www.kasikornbank.com/th/personal>, 24 กุมภาพันธ์ 2564.
- ดาวศุกร์ บุญญะสานต์ และ ชงสุดา โตท่าโรง. (2563). นวัตกรรมบริการกับการสร้างคุณค่าในธุรกิจโรงแรม, *NKRAFA Journal of Humanities and Social Sciences*, Year 8 December 2020.
- แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม(2564-2566) : *ธุรกิจโรงแรม* 24 กุมภาพันธ์ 2564.
- บุษบา อู่อรุณ. ภัทรพล ชุ่มมี และปรีชา คำมาตี. (2563). กลยุทธ์การสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้าของธุรกิจโรงแรมระดับ 4- 5 ดาว ในภาคกลางและภาคตะวันออกของประเทศไทย. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*,ปีที่ 23 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-มิถุนายน, 91-100.
- บุษบา อู่อรุณ. 2558. กลยุทธ์การตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาว



จีน กลุ่มผู้สูงอายุที่ใช้บริการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพในประเทศไทย *วารสารวิชาการเซาธ์อีสท์ บางกอก* ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม-ธันวาคม 2561, 46-64.

มานิตา ผิวจันทร์ และ อนัญญา รัตนประเสริฐ .(2562). *แนวโน้มธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทเพื่อสุขภาพ*.งานประชุมวิชาการระดับชาติด้านการท่องเที่ยวกับมนุษยศาสตร์ ครั้งที่ 19-20 ธันวาคม.2562.

รายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุ พ.ศ. 2556 โดย *มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุ ไทย (มส.ผส.)*.

Cbre.(2021).โรงแรมเพื่อสุขภาพยังคงเป็นที่ต้องการในปี 2564. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2564 .From <https://www.cbre.co.th/th/news/demand-for-wellness-accommodation-continues-into-2021>.

Department of Tourism, (2014). *S Global Wellness Institute (2018) Global Wellness Tourism Economy*. November 2018.แผนแม่บท ยุทธศาสตร์ชาติ การท่องเที่ยว .2564. สืบค้นเมื่อ 28/10/2564 ที่ http://nscr.nesdb.go.th/wpcontent/uploads/2021/01/06_NS_05.pdfstandard of tourism service. Bangkok: Ministry of Tourism and Sport. Department of Health Service Support (2016). Summary report of Thailand’s Development policy as an international health center (Medical Hub). Bangkok: Ministry of Public Health.

Global Wellness Institute (2018) *Global Wellness Tourism Economy*. November 2018.แผนแม่บทยุทธศาสตร์ชาติ การท่องเที่ยว .2564. สืบค้นเมื่อ 28/10/2564.จาก http://nscr.nesdb.go.th/wp-content/uploads/2021/01/06_NS_05.pdf

Mueller, H., & Kaufmann, E. L. (2001). Wellness tourism: Market analysis of a Special health tourism segment and implications for the hotel industry. *Journal of Vacation*.

Susaraporn Tangtenglam, Ariya Pongpanich and Chalongsri Pimonsompong.(2021).The Need for Hotel Elderly’s in Thailand. *International Journal of Arts and Social Science*, Volume 4 Issue 3, May-June 2021.