



วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ปีที่ 14 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม 2566

การประยุกต์ใช้แนวคิดการส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม ในธุรกิจโรงแรมสำหรับผู้สูงอายุ

Application of the Concept of Holistic Health Promotion in the Hotel Business for the Elderly

วิวัฒน์ ภัทรธีรกานต์* และ อมรรวณ รังกุล

Vivadh Bhadrathirakanta and Amornwan Rangkoon

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

College of Graduate Study in Management, Khon Kaen University

*Email: vivadhbh@kkumail.com

Received: Aug 31, 2022

Revised: Nov 28, 2023

Accepted: Dec 07, 2023

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาองค์ประกอบของโรงแรมที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกพักของผู้สูงอายุ โดยนำแนวคิดการส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวมมาประยุกต์ใช้ เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้แบบสัมภาษณ์ชนิดกึ่งโครงสร้างกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งมีประสบการณ์เกี่ยวกับโรงแรมหรือการประกอบวิชาชีพไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 25 ราย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา โดยใช้โปรแกรม ATLAS.ti Version 22.0.10.0 ช่วยในการวิเคราะห์ และตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลด้วยวิธีการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของโรงแรมตามแนวคิดการส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวมที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกพักของผู้สูงอายุที่ค้นพบมีทั้งสิ้น 24 องค์ประกอบ แบ่งเป็นองค์ประกอบที่มีความโดดเด่นจำนวน



7 องค์ประกอบ ที่สำคัญได้แก่ 1) ความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย 2) ความรู้สึกปลอดภัย และ 3) ความรู้สึกผ่อนคลาย สบายใจ และองค์ประกอบที่มีความน่าสนใจ จำนวน 17 องค์ประกอบ ที่สำคัญได้แก่ 1) อาหารและเครื่องดื่มที่มีความหลากหลายและเหมาะสมกับวัย 2) สุขภัณฑ์และของใช้ในห้องน้ำที่ใช้งานง่าย และ 3) การให้บริการอย่างมีมาตรฐาน ผลการวิจัยที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจโรงแรมให้สามารถนำเสนอการบริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้ากลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งจะช่วยสร้างความแตกต่างในตลาด ยกย่องความพึงพอใจและเพิ่มยอดขายเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยต่อไป

คำสำคัญ: การส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม ผู้สูงอายุ โรงแรม

Abstract

The purpose of this study was to study the composition of hotels affecting the decision to choose accommodation among the elderly, using the concept of holistic health promotion as an application for the hotel business. The study is qualitative research using in-depth interviews, consisting of a semi-structured interview with 25 key informants having at least 5 years of experience in hotel services or professional practices. The data were analyzed by content analysis using ATLAS.ti version 22.0.10.0 and verified for reliability with the data triangulation approach. The results showed that the composition of hotels based on the concept of holistic health promotion affected the decision to stay for the elderly, including 24 components. It was divided into seven distinctive components; the main ones were: 1) comfort and ease of use; 2) senses of security; and 3) a feeling of relaxation and comfort. In addition, there were 17 interesting



components, and the main ones were: 1) a variety of food and beverages that are suitable for the age; 2) easy-to-use sanitary ware and toiletries; and 3) standardized services. The findings can be used as a guideline for designing and developing a hotel business to offer better services for elderly customers. This will help differentiate the market, increase satisfaction levels and overall sales, and enhance the sustainable growth of the hotel business in Thailand.

Keywords: Holistic health promotion, Elderly, Hotel

1. บทนำ

จากจำนวนประชากรผู้สูงอายุของประเทศไทยในปัจจุบันได้บ่งชี้ว่า ไทยได้ก้าวเข้าสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุแล้ว (Office of the National Economic and Social Development Council, 2019) โดยในปี 2564 ประเทศไทยมีจำนวนประชากรผู้สูงอายุถึงร้อยละ 19 ของจำนวนประชากรทั้งประเทศ (Department of Older Persons, 2021) หากสถานการณ์ยังคงเป็นเช่นนี้จะทำให้ไทยก้าวเข้าสู่การเป็น “สังคมสูงวัยระดับสุดยอด” (Super Aged Society) ที่มีสัดส่วนผู้สูงอายุมากกว่าร้อยละ 28 ในไม่ช้า (National Statistical Office, 2022) ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อเนื่องถึงภาคธุรกิจ ทำให้มีการตื่นตัวในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การลงทุนให้สอดคล้องกับโครงสร้างประชากรใหม่นี้ เพราะทิศทางการเติบโตของตลาดผู้บริโภคนสูงวัย (Silver market) มีแนวโน้มการเติบโตในระดับสูงกว่าช่วงวัยอื่น ๆ (Teerawattanakul, 2018) และกำลังจะกลายเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่มีกำลังซื้อกลุ่มใหญ่แทนที่กลุ่มคนวัยทำงานในอนาคต (Foundation of Thai Gerontology Research and Development Institute, 2020)



สำหรับธุรกิจโรงแรมถือเป็นภาคธุรกิจที่มีการปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง มีมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) ประมาณ 1.03 ล้านล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 6.1 ของ GDP ในปี 2562 (Lunkum, 2021) โดยพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นภูมิภาคที่มีการขยายตัวของธุรกิจโรงแรมมากที่สุดในช่วงสิบปีที่ผ่านมา (National Statistical Office, 2021) จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่ในตลาดได้ดำเนินการปรับปรุงโรงแรมให้เหมาะสมกับการใช้งานทางด้านร่างกายของผู้สูงอายุบ้างแล้ว เช่น การมีทางลาด ราวจับ และการใช้ประตูปานเลื่อน เป็นต้น แต่ยังมีองค์ประกอบอีกหลายส่วนที่มีความสำคัญต่อความสะดวกสบายในการเข้าพัก ซึ่งยังไม่มีการพัฒนาปรับปรุงตามความต้องการของผู้สูงอายุ

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเกิดแนวคิดที่จะศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุที่เข้าพักในโรงแรมให้ครอบคลุมในทุกด้านนอกเหนือจากความสะดวกสบายทางกาย โดยได้ค้นหาแนวคิดที่ช่วยอธิบายพฤติกรรมและความต้องการของผู้สูงอายุในทุกมิติ และพบว่าแนวคิดการส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม (Holistic Health Promotion) ซึ่งเป็นที่รู้จักโดยทั่วไปในวงการแพทย์และสาธารณสุขทั่วโลก เป็นแนวคิดที่มีความน่าสนใจ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบและพัฒนาธุรกิจโรงแรมให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุได้ เนื่องจากมีการมองมนุษย์ในทุกมิติ ประกอบกันเป็นภาพเดียว ทั้งด้านร่างกาย (Physical) จิตใจ (Mental) สังคม (Social) และ จิตวิญญาณ (Spiritual) (Parse, 1999 ; Wase, 2003 refer to Hanucharunkul, 2016) ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ประกอบการสามารถทำความเข้าใจผู้สูงอายุได้อย่างครอบคลุมและตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างเหมาะสมในทุกด้าน ผู้วิจัยจึงต้องการประยุกต์ใช้แนวคิดดังกล่าวเพื่อแสวงหาองค์ประกอบของโรงแรมที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ สำหรับนำไปใช้เป็นแนวทางในการออกแบบ พัฒนา สร้างความแตกต่าง และเพิ่มมูลค่าให้ธุรกิจโรงแรมสำหรับผู้สูงอายุต่อไป

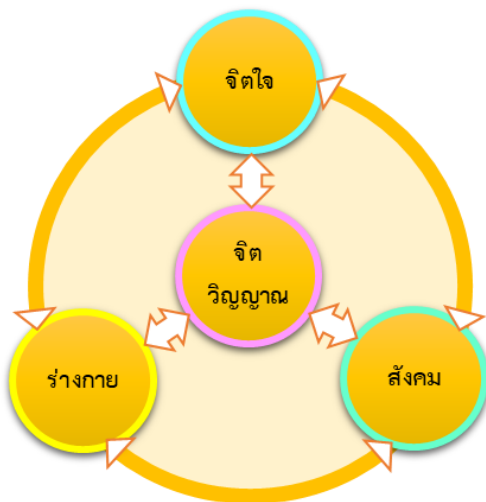


Figure 1 Holistic Health Concept

Source: Adepted from Wase (2003) refer to Hanucharumkul (2016)

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาองค์ประกอบของโรงแรมตามแนวคิดการส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวมที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกพักของผู้สูงอายุ

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ประกอบด้วยการเก็บและรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ในการเก็บข้อมูล เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ถ่ายทอดความรู้และความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ ครบถ้วน และตามจริงมากที่สุด (Chantavanich, 2009) โดยใช้แบบ



สัมภาษณ์ชนิดกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) จำนวน 25 ราย ทั้งนี้เกณฑ์การคัดเลือกจำนวนกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นไปตามเกณฑ์ที่สอดคล้องกับแนวคิดของโทมัส ที แมคมิลแลน (Macmillan, T. T., 1971) ที่มีข้อเสนอว่า หากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีจำนวน 21-25 คน จะเป็นระดับที่ให้ผลของอัตราการลดลงของค่าความคลาดเคลื่อน (Error) อยู่ที่ 0.48-0.46 และคงที่ที่ระดับ 0.02 ซึ่งมีความเหมาะสม ดังแสดงใน Table 1 ดังนี้

Table 1 A decrease in the tolerance

จำนวน ผู้เชี่ยวชาญ	ระดับความคลาด เคลื่อน	อัตราการลดลงของความ คลาดเคลื่อน
1-5	1.20-0.70	0.50
5-9	0.70-0.58	0.12
9-13	0.58-0.54	0.04
13-17	0.54-0.50	0.04
17-21	0.50-0.48	0.02
21-25*	0.48-0.46	0.02
25-29	0.46-0.44	0.02

การสัมภาษณ์ดังกล่าว ได้คัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกดัง Table 2 ดังนี้



Table 2 Specific qualifications by type of key informant for in-depth interviews

ลำดับ	ประเภท	คุณสมบัติเฉพาะ	จำนวน
1.	ผู้สูงอายุ	มีประสบการณ์การใช้บริการ โรงแรมไม่น้อยกว่า 5 ปี ปีละ ไม่น้อยกว่า 3 ครั้ง	10 ราย
2.	ผู้รับบาล	มีประสบการณ์การดูแล ผู้สูงอายุที่ยังสามารถช่วยเหลือ ตัวเองได้ไม่น้อยกว่า 5 ปี	5 ราย
3.	พยาบาลวิชาชีพ	มีประสบการณ์การดูแลหรือให้ การพยาบาลแก่ผู้สูงอายุไม่ น้อยกว่า 5 ปี	4 ราย
4.	สถาปนิก	มีประสบการณ์การออกแบบ อาคารที่เหมาะสมสำหรับทุก คน (Universal Design) ไม่ น้อยกว่า 5 ปี	3 ราย
5.	ผู้ประกอบการธุรกิจ โรงแรม	มีประสบการณ์บริหารธุรกิจ โรงแรมไม่น้อยกว่า 5 ปี	3 ราย
รวม	5 กลุ่ม		25 ราย

จากเกณฑ์การคัดเลือกข้างต้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักสำหรับการจัดเก็บข้อมูลตามคุณสมบัติเฉพาะที่กำหนดไว้ และได้คำนึงถึงองค์ประกอบด้านภูมิสำเนา และเพศ ให้มีการกระจายที่เหมาะสม ได้ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 25 คน ใน 5 ประเภท มีรายละเอียดแสดงใน Table 3 ดังนี้



Table 3 Key Informants in the in-depth interview

ราย ที่	เพศ	อายุ (ปี)	ภูมิลำเนา (จังหวัด)	การศึกษา สูงสุด	ประเภท	รหัส	ประสพ การณ์ (ปี)
1	หญิง	65	อุบลราชธานี	ปริญญาเอก	ผู้สูงอายุ	EL-1	5
2	หญิง	65	ขอนแก่น	ปริญญาตรี	ผู้สูงอายุ	EL-2	5
3	ชาย	67	ขอนแก่น	ปริญญาตรี	ผู้สูงอายุ	EL-3	7
4	หญิง	62	นครราชสีมา	ปริญญาตรี	ผู้สูงอายุ	EL-4	2
5	ชาย	65	บุรีรัมย์	ปวส.	ผู้สูงอายุ	EL-5	5
6	ชาย	70	อุดรธานี	ปริญญาตรี	ผู้สูงอายุ	EL-6	10
7	หญิง	63	เลย	ปวช.	ผู้สูงอายุ	EL-7	3
8	ชาย	62	อุบลราชธานี	ปริญญาตรี	ผู้สูงอายุ	EL-8	2
9	หญิง	66	สกลนคร	ปวส.	ผู้สูงอายุ	EL-9	6
10	หญิง	65	อุดรธานี	ปริญญาตรี	ผู้สูงอายุ	EL-10	5
11	หญิง	38	อุบลราชธานี	ปริญญาตรี	ผู้บริหาร	CT-1	5
12	หญิง	40	ขอนแก่น	ปริญญาตรี	ผู้บริหาร	CT-2	5
13	หญิง	38	นครราชสีมา	ปริญญาโท	ผู้บริหาร	CT-3	2
14	หญิง	40	อุดรธานี	ปวส.	ผู้บริหาร	CT-4	10
15	ชาย	35	สกลนคร	ปวส.	ผู้บริหาร	CT-5	6
16	หญิง	45	ขอนแก่น	ปริญญาโท	พยาบาล วิชาชีพ	NU-1	23
17	หญิง	47	อุบลราชธานี	ปริญญาตรี	พยาบาล วิชาชีพ	NU-2	25



ราย ที่	เพศ	อายุ (ปี)	ภูมิลำเนา (จังหวัด)	การศึกษา สูงสุด	ประเภท	รหัส	ประสพ การณ์ (ปี)
18	ชาย	40	อุดรธานี	ปริญญาตรี	พยาบาล วิชาชีพ	NU-3	18
19	หญิง	42	นครราชสีมา	ปริญญาโท	พยาบาล วิชาชีพ	NU-4	20
20	หญิง	28	ขอนแก่น	ปริญญาตรี	สถาปนิก	AR-1	5
21	ชาย	35	อุดรธานี	ปริญญาตรี	สถาปนิก	AR-2	12
22	ชาย	40	นครราชสีมา	ปริญญาตรี	สถาปนิก	AR-3	17
23	ชาย	47	เลย	ปริญญาตรี	ผู้ ประกอบ การ	HE-1	10
24	ชาย	55	นครราชสีมา	ปริญญาโท	ผู้ ประกอบ การ	HE-2	17
25	หญิง	48	อุบลราชธานี	ปริญญาโท	ผู้ ประกอบ การ	HE-3	12
รวม							25

สำหรับคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เป็นคำถามชนิดปลายเปิด (Open-ended) เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลหลักสามารถตอบได้อย่างอิสระตามประเด็นคำถามนั้นโดยผู้วิจัยได้แบ่งขั้นตอนของการสัมภาษณ์ออกเป็น 3 ช่วง ประกอบด้วย

1) ช่วงเริ่มการสนทนา: เป็นช่วงของการแนะนำตัว วัตถุประสงค์วิธีการในการสัมภาษณ์ และการทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดการส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม (Holistic Health Promotion)



2) ช่วงเข้าสู่ประเด็นที่จะศึกษา: เป็นการพูดคุยสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลตามแบบสัมภาษณ์

3) ช่วงปิดการสนทนา: ผู้วิจัยได้สรุปและทบทวนประเด็นสำคัญที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ แล้วนำเข้าสู่การพูดคุยในเรื่องอื่น ๆ ก่อนจบการสัมภาษณ์

ในระหว่างการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้สังเกตสีหน้า ท่าทาง น้ำเสียงของผู้ให้สัมภาษณ์ว่ามีความสอดคล้องกับเนื้อหาหรือไม่ ร่วมกับการใช้เครื่องบันทึกเสียงในการจัดเก็บข้อมูล โดยได้รับอนุญาตจากผู้ให้สัมภาษณ์แล้ว โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ระหว่างเดือนมิถุนายน - กรกฎาคม พ.ศ. 2564 ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดรหัสของผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อความสะดวกในการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลไว้ ดังแสดงใน Table 4 ดังนี้

Table 4 Key Informants Codes

ลำดับ	ผู้ให้ข้อมูลหลัก	รหัส
1.	ผู้สูงอายุ (Elderly)	EL1 - EL10
2.	ผู้รับบาล (Care Taker)	CT1 - CT5
3.	พยาบาลวิชาชีพ (Nurse)	NU1 - NU4
4.	สถาปนิก (Architecture)	AR1 - AR3
5.	ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม (Hotel Entrepreneur)	HE1 - HE3
รวม		25 ราย

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมและศึกษาข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการเกี่ยวกับโรงแรม ผู้สูงอายุ และแนวทางการส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม (Holistic Health Promotion) เพื่อประกอบการกำหนดรหัสข้อมูล (Code) สำหรับใช้



ร่วมกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ จากนั้นจึงนำข้อมูลทั้งสองส่วนมาวิเคราะห์เนื้อหา ตีความ เชื่อมโยง และสรุปผล

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล ตรวจสอบคุณภาพของแบบสัมภาษณ์โดยผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจโรงแรม วิชาชีพการพยาบาล (ผู้สูงอายุ) และบริหารธุรกิจ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงานไม่น้อยกว่า 10 ปี ช่วยพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามและให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข จนได้แนวคำถามที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์การวิจัยและมีความเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อมองหาใจความสำคัญ (Selvi, 2019 ; Harwood & Garry, 2003) ดังนี้

1) ถอดเทปคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลักแต่ละรายออกมาเป็นบันทึกผลการสัมภาษณ์และนำเข้าโปรแกรม ATLAS.ti version 22.0.10.0

2) คัดเลือกข้อความสำคัญเกี่ยวกับองค์ประกอบของโรงแรมในแต่ละด้านที่ผู้ให้สัมภาษณ์ได้กล่าวถึงออกมาเป็น Quotations

3) จัดกลุ่ม Quotations ด้วย Codes ซึ่งตั้งชื่อให้เป็นตัวแทนของกลุ่ม นั้น ๆ ตามแนวคิดการส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม (Holistic Health Promotion) ซึ่งมี 4 ด้าน คือ ด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ Rawlins, Williams, & Beck, 1993)

4) จัดระเบียบความสัมพันธ์ของ Codes ที่มีค่า Grounded รองรับไม่น้อยกว่าจำนวนของผู้ให้สัมภาษณ์ (n=25) (Chamarat, 2021) เพื่อเป็น Selected Codes หรือองค์ประกอบที่โดดเด่น

5) กำหนด Major Nodes ออกเป็น 4 ด้านตามแนวคิดการส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม ประกอบด้วย 1) ด้านการใช้งานทางร่างกาย (Physical) 2)



ด้านจิตใจ อารมณ์และความรู้สึก (Emotional) 3) ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (Social and Environment) และ 4) ด้านจิตวิญญาณ (Spiritual) (Reed, 1991)

6) เชื่อมโยง Codes และ Major Nodes ดังกล่าว เป็น Network เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบดังกล่าวที่ผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญและมีผลต่อการตัดสินใจเลือกพักของผู้สูงอายุ โดยมีเกณฑ์การแปลผล (Chamarat, 2021) ดังนี้

Table 5 Grounded Value and Meaning

ค่าความถี่ (Grounded : G)	การแปลผล (Meaning)
≥ 25	องค์ประกอบที่โดดเด่น
< 25	องค์ประกอบที่น่าสนใจ

3.4 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ด้วยวิธีการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) (Denzin, 1978 ; Flick, 1992 ; Oppermann, 2000) โดยนำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 5 กลุ่มมาเปรียบเทียบเพื่อดูความสอดคล้องของข้อมูลในแต่ละองค์ประกอบ และตรวจสอบความแน่นอนของข้อมูลในแต่ละองค์ประกอบกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลต่างกลุ่มกัน พบว่า ข้อมูลที่ได้มีความสอดคล้อง เชื่อมโยง และน่าเชื่อถือ จึงนำไปใช้ในการวิเคราะห์ต่อไป



3.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยนี้ได้ศึกษาองค์ประกอบของโรงแรมที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกพักของผู้สูงอายุตามกรอบแนวคิดการส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม (Holistic Health Promotion Concept) ซึ่งมี 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสังคม และด้านจิตวิญญาณ (Parse, 1999 ; Wase, 2003 refer to Hanucharunkul, 2016) โดยขอบเขตการศึกษาด้านร่างกายนั้น มุ่งเน้นที่การใช้งานอาคาร สถานที่ และสิ่งของเครื่องใช้ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในห้องพักและบริเวณโรงแรม การศึกษาด้านจิตใจ มุ่งทำความเข้าใจมิติของอารมณ์และความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้ใช้บริการต่าง ๆ รวมถึงคุณภาพของอาหาร เครื่องดื่มและการบริการที่ได้รับจากพนักงาน ซึ่งมีส่วนสร้างความพึงพอใจและความประทับใจในการเข้าพัก การศึกษาด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ได้ศึกษาบทบาทของระบบนิเวศทางกายภาพและระบบนิเวศทางสังคมของโรงแรมที่ส่งผลต่อความรู้สึกเป็นสุขและมีส่วนช่วยสร้างความอบอุ่นใจของผู้สูงอายุ และการศึกษาด้านจิตวิญญาณ มุ่งเน้นทำความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการเติมเต็มความรู้สึกภายในจิตใจซึ่งช่วยส่งเสริมความภาคภูมิใจในตนเองและรังสรรค์ความสมบูรณ์ในความเป็นมนุษย์แก่ผู้สูงอายุที่ใช้บริการโรงแรม ทั้ง 4 องค์ประกอบนี้มีบทบาทในการส่งเสริมการตัดสินใจของผู้สูงอายุในการเข้าพักโรงแรม ซึ่งอาจมีองค์ประกอบย่อยภายในแต่ละด้านที่ส่งผลมากน้อยแตกต่างกันออกไป ดังแสดงใน Figure 2 ดังนี้

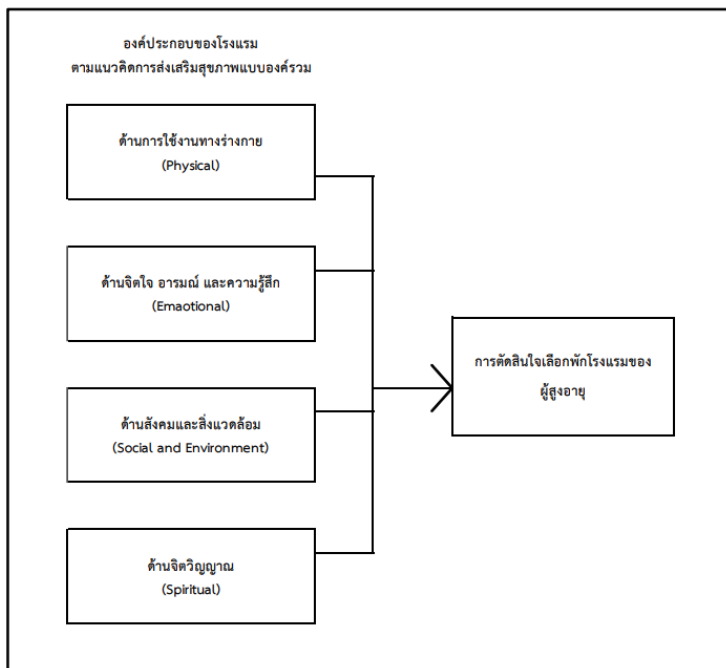


Figure 2 Conceptual Framework

4. ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์เนื้อหา พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้กล่าวถึงองค์ประกอบของโรงแรมในด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกพักของผู้สูงอายุ ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจโรงแรมได้ โดยแบ่งประเภทตามความถี่ในการกล่าวถึงได้ 2 ระดับ คือ องค์ประกอบที่โดดเด่นและองค์ประกอบที่น่าสนใจ ดังนี้

4.1 องค์ประกอบที่โดดเด่น (Distinctive Components)

เป็นองค์ประกอบที่มีการกล่าวถึงมากที่สุดตั้งแต่ 25 ครั้งขึ้นไป ประกอบด้วย

- 1) ความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย (Comfort, Ease of use)
ตัวอย่างเช่น *ด้านอาคารสถานที่* ควรจัดให้มีช่องจอดรถที่มีขนาดความกว้าง



มากกว่าปกติ เพื่อให้จอดและเดินได้โดยสะดวก การกำหนดขนาดทางเดินในอาคารที่กว้างเพียงพอต่อการสวนกันของคนและรถวีลแชร์ ขนาดลูกนอนบันไดที่สามารถเหยียบได้เต็มเท้า ขนาดของป้ายและตัวอักษรที่มีขนาดใหญ่ มองเห็นได้ชัด ขนาดของปุ่มกดโทรศัพท์หรือปุ่มกดต่าง ๆ ภายในห้องพักที่มีขนาดใหญ่กว่าปกติ รวบรวมในจุดสำคัญต่าง ๆ โต๊ะที่สามารถเทียบรถวีลแชร์ได้ เป็นต้น *ด้านบรรยากาศ* เช่น การปรับอุณหภูมิภายในอาคารให้เย็นสบายทุกฤดูกาล การจัดวางตำแหน่งเครื่องปรับอากาศที่เหมาะสมไม่ให้ลมเป่าถูกร่างกายโดยตรง *ด้านการให้บริการ* เช่น การมีรถกอล์ฟหรือพื้นเลื่อนให้บริการในกรณีที่ต้องเดินไกล การรับเช็คคินที่โซฟาแทนการยืนที่เคาท์เตอร์ การมีพนักงานคอยให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ เช่น การยกของการเปิดประตู เป็นต้น

2) ความรู้สึกปลอดภัย (Senses of Security) กลุ่มผู้สูงอายุมีความต้องการทางเดินที่ปลอดภัย ไม่เสี่ยงต่อการสะดุด หกล้ม มีหลอดไฟที่มีความสว่างเพียงพอ ไม่สลับ พื้นห้องน้ำที่ไม่ลื่น ทรงตัวง่าย เพื่อให้เหมาะกับการยืนหรือนั่งอาบน้ำ รวบรวมและกรังขอความช่วยเหลือฉุกเฉิน การบริการอาหารและเครื่องดื่มที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ มีรสชาติและขนาดที่เหมาะสม ไม่เค็ม ไม่หวานมากไป และไม่เสี่ยงต่อการสำลัก การจัดตกแต่งสถานที่ให้มีความสว่างโล่ง ม่านที่สามารถปรับระดับแสงได้ เครื่องทำน้ำอุ่นที่สามารถกำหนดอุณหภูมิของน้ำได้พอดี ไม่ลวกตัว มีพนักงานรักษาความปลอดภัยตลอดเวลา มีเวชภัณฑ์สำหรับการปฐมพยาบาล ฉุกเฉินเตรียมพร้อม การรักษาข้อมูลส่วนตัวและความลับของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ เป็นต้น สำหรับผู้บริบาลเห็นว่า โรงแรมควรมีบริการรับฝากพ่อนั้ระหว่างบุตรหลานไปทำธุระนอกโรงแรม มีของใช้ เช่น ขวดแชมพู หรือครีมอาบน้ำในห้องน้ำที่ใช้แล้วทิ้ง ไม่ใช่แบบเติม มีบริการด้านสุขภาพพิเศษเล็ก ๆ น้อย เช่น เครื่องวัดความดันให้บริการ เป็นต้น ในส่วนของพยาบาลวิชาชีพ เห็นว่า โรงแรมควรออกแบบสิ่งของต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสรีระของผู้สูงอายุ และการจัดวางสิ่งของหรือเฟอร์นิเจอร์ต้องคำนึงถึงเส้นทางการสัญจรภายในอาคาร เพื่อป้องกันผู้สูงอายุชนได้รับบาดเจ็บ มีผู้ช่วยสำหรับให้บริการพิเศษต่าง ๆ ที่ไม่สามารถทำเอง



ได้สะดวก เช่น การหยิบจับจานชามในห้องอาหาร สำหรับสถาปนิกมีความเห็นว่าการให้ความสำคัญกับระยะหรือขอบเขตของสิ่งต่างๆในโรงแรมเป็นเรื่องสำคัญ โดยควรคำนึงถึงลักษณะทางกายภาพของผู้สูงอายุ เพื่อออกแบบสิ่งต่าง ๆ ให้มีความปลอดภัยต่อสภาพร่างกาย เช่น โถงทางเดินที่กว้าง พื้นที่ส่วนกลางที่มีระดับเดียวกัน ลดการไต่ระดับพื้นเพื่อไม่ให้สะดุด การเลือกใช้วัสดุปูพื้นที่มีผิวหยาบทั้งในห้องน้ำ ห้องนอน และตัวอาคาร สำหรับการตกแต่งโรงแรมโดยใช้นวัตกรรมต่าง ๆ ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยควบคู่เสมอ ไม่ร่วนหล่นง่าย ไม่เก็บบักฝุ่น ไม่บาดได้ ความสูงของเฟอร์นิเจอร์ควรเพียงพอต่อการลุกนั่งที่สะดวก เบาะไม่นุ่มเกินไป เลือกใช้วัสดุที่มีความแข็งแรงหลีกเลี่ยงการใช้วัสดุที่ไวต่อความร้อนหรือความเย็น การออกแบบแสงไฟนำทางอัตโนมัติในช่วงกลางคืนที่ต้องลุกไปเข้าห้องน้ำ และการจัดวางตำแหน่งห้องพักที่ไม่อยู่ในทิศทางที่ต้องเผชิญกับลมพายุมากเกินไป ส่วนผู้ประกอบการมีความเห็นว่าการปรับขนาดของห้องน้ำ ทางเดิน และการเลือกใช้สุขภัณฑ์ให้มีขนาดใหญ่ จะช่วยให้ผู้สูงอายุใช้งานสิ่งต่าง ๆ ได้สะดวกและปลอดภัยกว่าเดิม

3) ความรู้สึกผ่อนคลาย สบายใจ (Feeling of Relaxation and Comfort) ผู้ให้ข้อมูลหลักได้กล่าวถึง การตกแต่งอาคารสถานที่ บรรยากาศ และการให้บริการของพนักงาน ดังนี้ *ด้านอาคารสถานที่* ต้องการให้มีการจัดวางผังของอาคารที่ดูเรียบง่ายสบายตา ลงตัว ไม่ขัดแย้งกัน มีการตกแต่งโดยใช้สีที่สบายตา ไม่ฉูดฉาด อาจเลือกใช้โทนสีที่ดูแล้วอบอุ่น สว่าง ช่วยในการมองเห็น ไม่ทำให้อาคารดูมืดสลัว สถานที่ให้บริการส่วนกลาง เช่น ห้องโถง ทางเดิน ห้องอาหาร ต้องไม่แออัด มีการจัดแบ่งเส้นทางการสัญจรที่ช่วยแยกคนที่เร่งรีบและคนที่ต้องการเดินเรื่อย ๆ ออกจากกันได้ เพื่อให้ไม่รบกวนซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ในอาคารก็ต้องมีความสอดคล้องของอุณหภูมิที่ต่อเนื่อง ความร้อนเย็นของอากาศในแต่ละห้องไม่ควรจะแตกต่างกันมากไป เพราะอาจทำให้เกิดการไม่สบายตัวได้ รวมถึงทิศทางการไหลของลมในอาคารทั้งลมธรรมชาติหรือเครื่องปรับอากาศก็ต้องทำให้เกิดความสบายตัวแบบพอดี *ด้านบรรยากาศ* ต้องการให้โรงแรมมีบรรยากาศที่เสมือนได้



ใกล้ชิดกับธรรมชาติ อาจเป็นสิ่งที่มียอยู่แล้วตามธรรมชาติหรือการสร้างขึ้นใหม่ เช่น ต้นไม้ ดอกไม้ น้ำตกก็ได้ อาคารควรมีความโปร่ง โล่ง สบาย มีเสียงดนตรีที่ให้บริการอากาศเฉพาะหรือความเป็นท้องถิ่นที่ช่วยให้เกิดความสุนทรีย์ มีกลิ่นหอมจาง ๆ อย่างเป็นธรรมชาติที่ช่วยสร้างความรู้สึกล้นหลอมคลาย งดเว้นการใช้กลิ่นหอมที่รุนแรงหรือฉุนในอาคาร ทั้งนี้รวมถึงกลิ่นของแชมพูและครีมาบ่าน้ำที่ใช้ในห้องน้ำด้วย ผู้เข้าพักสามารถเลือกกลิ่นของแชมพูที่ใช้ในห้องน้ำในแบบที่ชอบได้ และควรมีการปรับเปลี่ยนกลิ่นแชมพูหรือครีมาบ่าน้ำตามฤดูกาลบ้าง เพื่อให้คนที่มาพักประจำไม่เกิดความรู้สึกจำเจ *ด้านการให้บริการของพนักงาน* ต้องการให้พนักงานมีทักษะการเจรจาที่ทำให้สบายใจ และมีความใกล้ชิดผู้เข้าพักในระดับที่พอเหมาะ ไม่ห่างเหินหรือใกล้ชิดจนกระทบความเป็นส่วนตัวมากเกินไป ควรออกแบบโซนที่มีความเงียบสงบ เพื่อให้ผู้สูงอายุที่ต้องการอยู่กับความเงียบได้นั่งพัก เช่น ล็อบบี้ หรือจุดชมวิว เป็นต้น และอาจมีกิจกรรมที่ช่วยทำให้เกิดความรู้สึกล้นหลอมคลาย สนุกสนาน เช่น การเล่นไฟที่ไม่ใช่การพนัน การร้องเพลงในยุคมัยที่ชอบ เป็นต้น ก็จะช่วยให้การเข้าพักของผู้สูงอายุเกิดความรู้สึกล้นหลอมคลาย สบายใจได้มาก

4) ความพึงพอใจ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีจะช่วยสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้สูงอายุได้ โดยเริ่มตั้งแต่การปรับแต่งบุคลิกภาพของพนักงานในโรงแรมให้มีความเหมาะสมในการเป็นผู้ให้บริการ ทั้งการเลือกสรรเสื้อผ้ารูปแบบการแต่งตัว การอบรมมารยาท ทักษะทางสังคม การเลือกใช้คำพูด ต้องช่วยให้ผู้สูงอายุเกิดความรู้สึกสบายใจ อาจมีการเลือกใช้ภาษาถิ่นเพื่อสื่อสารกับผู้เข้าพักบ้าง เช่น เมื่อมีผู้สูงอายุเริ่มสนทนาด้วยภาษาอีสาน พนักงานที่สามารถสื่อสารได้ก็ตอบกลับด้วยภาษาเดียวกัน เป็นต้น และต้องรู้จังหวะการให้บริการที่เหมาะสมเพื่อรักษาความเป็นส่วนตัวและเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้ดูแลตัวเองตามสมควร โดยพนักงานต้องรอนจนถึงจังหวะการให้บริการที่ควรทำ ก็ค่อยเข้าไปให้บริการด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น นอกจากนี้การใส่ใจในความชื่นชอบพิเศษที่ลูกค้าประจำให้ความสำคัญ เช่น การตกแต่งห้องพักหรือโต๊ะรับประทานอาหารด้วยดอกไม้ การให้บริการผลไม้ หรือการสร้างกลิ่นหอมต่าง ๆ ในห้อง ก็ช่วยทำให้เกิดความรู้สึกพึง



พอใจได้ การสรรหาอาหาร เครื่องดื่ม ขนม ที่เหมาะสมและเป็นที่ต้องการของผู้สูงอายุ หรือการรับคำสั่งอาหารพิเศษได้ ทำให้ผู้สูงอายุมีความสุขและพึงพอใจ อีกเรื่องที่สำคัญ คือ การจัดการน้ำใช้ หากโรงแรมสามารถทำให้ผู้สูงอายุได้อาบน้ำอย่างมีความสุขก็จะช่วยสร้างความพึงพอใจได้มาก เช่น การเลือกใช้ฝักบัวที่ให้น้ำนุ่มนวล ปรับแรงดันน้ำให้พอดี และมีรูปแบบสายน้ำให้เลือกหลากหลายแบบตามความชอบ ให้ผู้สูงอายุได้ใช้เวลากับการอาบน้ำที่เพลิดเพลินอย่างเพลินเพลิน ก็จะทำให้มีความสุข รวมถึงการช่วยดูแลสุขภาพและสร้างความปลอดภัยในโรงแรม เช่น การป้องกันแมลงเมื่อต้องนั่งภายนอกอาคาร เป็นต้น สิ่งเหล่านี้อาจดูเป็นสิ่งเล็กน้อย แต่เป็นสิ่งสำคัญที่ประกอบกันเป็นองค์ประกอบของความพึงพอใจที่ผู้สูงอายุต้องการเมื่อเข้าพักในโรงแรม

5) สิ่งแวดล้อมและบรรยากาศที่ดี (Good Environment and Atmosphere) ครอบคลุมถึงเรื่องอาคารสถานที่ ทางเดิน สวน แสงสว่าง แสงจากธรรมชาติ อุณหภูมิ กลิ่นหอม ผู้คน และการให้บริการของพนักงานโรงแรม ดังนั้น *ด้านอาคารสถานที่* ต้องการให้มีการออกแบบตกแต่งที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น หรือเฉพาะด้านที่เป็นแนวทางของตนเอง สามารถดึงดูดความสนใจ สร้างความประทับใจเมื่อแรกเห็นและเมื่อได้มาพัก โดยเลือกใช้โทนสีที่ดูสบายตา เพื่อสร้างความรู้สึกอบอุ่น สุขใจ ไม่ทำให้รู้สึกหงอยเหงาหรืออ้างว้าง มีการออกแบบเครื่องแต่งกายของพนักงานที่ดูเรียบง่าย สะอาด เป็นมิตร ให้ความสำคัญกับเรื่องของการรักษาความสะอาด การจัดสถานที่ให้มีความสว่าง ความสงบ ไม่จอแจ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย จัดให้มีที่เดินให้ออกกำลังกายในบริเวณโรงแรมบ้าง อาจไม่จำเป็นต้องเป็นที่เดินเฉพาะแต่สามารถใช้เพื่อประโยชน์ในการออกกำลังกายได้เมื่อต้องการ เช่น ทางเดินชมสวน และต้องไม่มีสิ่งที่เป็นอันตราย เช่น แมลงอันตราย หรือการก่อสร้างปรับปรุงอาคารที่ไม่แยกส่วนจากพื้นที่ที่เปิดให้บริการ หรือสิ่งก่อสร้างที่อาจไม่มั่นคงแข็งแรง *ด้านทางเดินและสวน* ต้องมีความสว่าง ปลอดภัย ผู้สูงอายุอยู่ภายในอาคารสามารถมองเห็นทิวทัศน์ภายนอกอาคารได้ พื้นที่สวนไม่จำเป็นต้องมีขนาดใหญ่ แต่ควรมีต้นไม้ ดอกไม้ อ่างน้ำ หรือน้ำตกที่



สวยงาม ได้บรรยากาศแห่งการพักผ่อน มีแสงสว่างจากธรรมชาติส่องเข้ามาในห้องพักหรือในอาคารได้ ในพื้นที่ที่โรงแรมควรมีป้ายบอกข้อมูลสถานที่และที่น่าสนใจ เพื่อไม่ต้องซักถามพนักงานทุกครั้ง เช่น หากมีลำธารไหลผ่านข้าง ๆ ก็ควรมีป้ายบอกชื่อลำธาร ความลึก การใช้ประโยชน์ของคนในพื้นที่เป็นต้น ส่วนของห้องพัก ควรมีพื้นที่ที่พอดีในการเข้าพัก ไม่เล็กหรือใหญ่จนเกินไป มีความสูงจากพื้นถึงเพดานที่เหมาะสม การตกแต่งห้องพักที่ไม่ต้องใช้สิ่งของตกแต่งมาก เพราะผู้สูงอายุอาจเดินชนได้ เฟอร์นิเจอร์ไม่ต้องดูทันสมัยจนเกินไป ให้มีความคุ้นเคยตามช่วงวัยบ้าง *ด้านแสงสว่าง* ควรจัดให้มีหลอดไฟในห้องที่สว่างพอเหมาะ และมีแสงที่เหมาะสมกับการใช้งานในแต่ละจุด *ด้านกลิ่นหอม* ควรใช้น้ำหอมหรือสเปรย์ปรับอากาศแต่พอดี ที่มีกลิ่นน้อย หรือมีกลิ่นอย่างเป็นธรรมชาติ ไม่ฉุนฉุน *ด้านการบริการ* ควรมีที่นั่งพักผ่อนในอาคารที่สะดวกสบาย อาจเป็นมุมนั่งเล่นหรือร้านกาแฟยามเช้าที่ผู้สูงอายุสามารถพบเจอคนรุ่นเดียวกันที่ตื่นเช้าได้ ที่สำคัญในการสร้างองค์ประกอบที่ดีในด้านสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศของโรงแรม คือ การต่อยอดจากจุดแข็งที่แต่ละโรงแรมมี เช่น ธรรมชาติ วัฒนธรรม อาหาร หรือความสะดวกในการเดินทาง เป็นต้น จะช่วยให้ผู้สูงอายุมีความสุขในการได้มาพัก

6) ความเข้าใจ (Understanding) มีทั้งความเข้าใจในข้อจำกัดของสภาพร่างกายที่เสื่อมโทรมลงตามวัยของผู้สูงอายุ และสภาพจิตใจที่มีการเปลี่ยนแปลงตามฮอร์โมนและประสบการณ์ ซึ่งผู้ให้บริการงานโรงแรมต้องศึกษาและฝึกการวิเคราะห์ให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ เพื่อให้บริการได้อย่างเหมาะสม เช่น ข้อจำกัดในการเคี้ยวและการกลืนที่ลดลง โรงแรมก็ต้องจัดสรรอาหารที่เคี้ยวง่ายและไม่เสี่ยงต่อการติดคอให้ผู้สูงอายุได้เลือกร่วมกับอาหารอื่นทั่วไป หรือการสื่อสารที่ต้องมีศิลปะในการทดสอบความเข้าใจว่าผู้สูงอายุมีความเข้าใจในข้อความที่ต้องการสื่อให้ทราบมากนักน้อยเพียงใด เพื่อป้องกันอันตรายที่อาจเกิดจากความไม่เข้าใจหรือความเข้าใจผิดไปคนละประเด็น เช่น การบอกให้ระมัดระวังจุดเสี่ยงในโรงแรม การใช้ปลั๊กไฟในห้องพัก หรือการใช้อุปกรณ์ที่เป็นอัตโนมัติต่างๆ ที่โรงแรมมีให้บริการ เป็นต้น รวมถึงพนักงานที่ให้บริการก็ควรต้องมีความรู้และทักษะที่ดีใน



การปฐมพยาบาลเบื้องต้นเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุได้อย่างทันท่วงทีในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน โดยควรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ เคารพในวัยวุฒิและคุณค่าที่ผู้สูงอายุเคยเป็นหรือเป็นอยู่ รวมถึงความอดทนอย่างเข้าใจในทุกขณะของการให้บริการ จะทำให้พนักงานสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เข้าพักที่เป็นผู้สูงอายุได้มาก เช่น การรับฟังความต้องการที่ซ้ำ ๆ หรือการพูดคุยในเรื่องที่ผู้สูงอายุมีความคุ้นเคย ซึ่งจำเป็นต้องมีการศึกษาและเตรียมตัวมาอย่างดีก่อนการให้บริการ เป็นต้น

7) ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง (Feelings of Self-worth) เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความภาคภูมิใจและความสะดวกใจในการใช้บริการโรงแรมให้แก่ผู้สูงอายุ ซึ่งจะนำไปสู่ความภักดีในตราสินค้า โดยเริ่มต้นจากการยอมรับในความแตกต่าง จะทำให้ผู้ให้บริการเกิดความเข้าใจและเห็นถึงข้อจำกัดและคุณค่าที่ผู้สูงอายุมี สามารถปฏิบัติต่อผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสม เช่น การจดจำในเรื่องราวสำคัญของผู้สูงอายุที่เคยมาพักได้ เช่น วันเกิด วันครบรอบแต่งงานที่เคยมาฉลองที่โรงแรมนี้ เป็นต้น รวมถึงการปฏิบัติตัวเป็นผู้รับการช่วยเหลือหรือการเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้ให้คำแนะนำ หรือความเห็นตามความรู้หรือประสบการณ์ที่มีแก่ผู้ให้บริการ ก็จะช่วยให้ผู้สูงอายุเกิดความรู้สึกได้รับเกียรติและเป็นคนสำคัญ ทั้งนี้ระดับการให้บริการที่เหมาะสมไม่มากหรือน้อยจนเกินไปจนทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกเป็นภาระหรือมีความด้อยทางร่างกายมากกว่าแขกผู้เข้าพักวัยอื่น ๆ ก็จะทำให้รักษาความรู้สึกมีคุณค่าในตัวตนของผู้สูงอายุไว้ได้ โดยเฉพาะผู้สูงอายุเพศชายที่ให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือตัวเองได้ อีกประเด็นที่สำคัญ คือ การออกแบบโรงแรมให้ผู้สูงอายุสามารถช่วยเหลือตัวเองได้สะดวก ก็เป็นสิ่งจำเป็นยิ่งในการรักษาความรู้สึกมีคุณค่าในตัวของตัวเองของผู้สูงอายุไว้ เช่น การมีทางลาดที่สามารถลากกระเป๋ได้เองโดยสะดวก มีราวจับที่พียงตัวในลิฟต์ได้ หรือมีที่นั่งในโถงทางเดินที่อาจไกลจากจุดเช็กอินไปห้องพักเพื่อให้หยุดพักได้ มีโต๊ะหรือสุสานท์ที่สามารถเทียบวีลแชร์ได้ เป็นต้น



4.2 องค์ประกอบที่น่าสนใจ (Interesting Components)

เป็นองค์ประกอบที่มีการกล่าวถึงรองลงมา แต่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกพักของผู้สูงอายุ ประกอบด้วย

1) อาหารและเครื่องดื่มที่หลากหลายและเหมาะสมกับวัย (A variety of Food and Beverages suitable for Ages) เช่น การเสิร์ฟอาหารหรือเครื่องดื่มประจำท้องถิ่นเป็นทางเลือก เพื่อไม่ให้จำเจ การคัดสรรอาหารที่มีรสชาติเหมาะสม ไม่หวาน ไม่เค็มจนเกินไป และมีคุณค่าที่ดีต่อสุขภาพของผู้สูงอายุ เช่น ย่อยง่าย ให้พลังงานพอดี เป็นต้น

2) สุขาภัณฑ์และของใช้ในห้องน้ำที่ใช้งานง่าย (Easy-to-use Sanitary ware and Toiletries) เช่น การใช้ขวดแชมพูแบบกด ซึ่งสะดวกกว่าแบบฝาดมุน

3) การบริการอย่างมีมาตรฐาน (Standardized Services) เช่น การให้บริการของพนักงานที่มีระยะพอดี ไม่สร้างความสนิทสนมหรือห่างเหินจนเกินไป

4) การได้นอนอย่างมีคุณภาพ (Quality Sleeping) เช่น ห้องนอนที่กว้าง เตียงนอนที่นุ่มแน่น ไม่นุ่มหรือแข็งเกินไป ความสูงของเตียงที่สามารถปรับได้

5) การได้ออกกำลังกายอย่างพอเหมาะ (Adequate Exercise) เช่น การมีทางลาดที่ลากกระเป๋าได้ตลอด ใช้แรงน้อย มีลิฟต์ทุกอาคาร การใช้ประตูบานเลื่อน

6) ความสะอาด (Cleanliness) เช่น สีของเครื่องนอนควรใช้สีขาว มีแสงสว่างในห้องที่เพียงพอ บรรยากาศที่ไม่อับ

7) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน (Working facilities) เช่น โต๊ะทำงาน ไฟอ่านหนังสือ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น

8) ความประทับใจ (Impressions) เช่น การใช้ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นในการตกแต่งโรงแรม การเรียกลูกค้าด้วยสรรพนามที่ให้ความสำคัญถึงบทบาทหน้าที่ในอดีต เช่น คุณหมอ อาจารย์ ท่านนายพล



9) ความสดชื่น แจ่มใส (Freshness and be Cheerful) เช่น การมีพื้นที่ส่วนที่เป็นธรรมชาติในโรงแรม การเลือกกลิ่นของแชมพูหรือน้ำยาปรับผ้านุ่มที่มีความหอมแบบนุ่มนวลพอดี การได้มองเห็นวิวทิวทัศน์ภายนอกอาคารที่สวยงาม

10) ความสุขใจ อิ่มเอมใจ (Joy and Contentment) เช่น การเป็นผู้ถูกจดจำได้ การได้ฟังเพลงที่ชอบในห้องอาหาร เป็นต้น

11) การมีปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้าง (Interaction with Other People) เช่น การได้รับการทักทายจากพนักงานอย่างเหมาะสม การออกแบบห้องอาหารหรือร้านอาหารที่เหมาะกับผู้สูงอายุ หรือการออกแบบโรงแรมที่คนทุกวัยใช้ด้วยกันได้แต่ให้ผู้สูงอายุได้ใช้สะดวกขึ้น

12) ความเป็นส่วนตัว (Privacy) เช่น การแยกส่วนสรวายน้ำหรือห้องอาบน้ำสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อให้สบายใจในการใช้บริการ

13) การได้รับเกียรติและการยอมรับ (Being Honored and Accepted) เช่น การเรียกสรรพนามที่ผู้สูงอายุคุ้นเคยและภาคภูมิใจ เช่น อาจารย์

14) การป้องกันสิ่งรบกวน (Preventing Distractions) เช่น การแยกส่วนห้องพักของผู้สูงอายุกับห้องพักของครอบครัวที่มีเด็กซึ่งอาจทำเสียงดังหรือวิ่งเล่นจนเป็นอันตรายกับผู้สูงอายุ

15) การได้ใกล้ชิดธรรมชาติ (Getting close to Nature) เช่น การจัดให้มีธรรมชาติที่สวยงามในโรงแรมอย่างต้นไม้ ดอกไม้ ก้อนหิน หรือสิ่งของประดับตกแต่งจากธรรมชาติ การจัดให้มีอาหารหรือเครื่องดื่มที่ผลิตจากสมุนไพรหรือเป็นผลิตภัณฑ์อินทรีย์

16) การได้รับการตอบสนองต่อความเชื่อ ความศรัทธาทางศาสนา (Being Responsive to Beliefs, Religious Faith) เช่น การให้ความเคารพต่อผู้ที่มีการแต่งกายหรือการปฏิบัติตนที่เฉพาะแตกต่างตามความศรัทธาที่ การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติศาสนกิจที่เหมาะสม หรือการจัดเมนูอาหารที่หลากหลายให้ทุกศาสนิกสามารถเลือกรับประทานได้ เป็นต้น



17) ความสงบ (Peace) เช่น การมีสถานที่ตั้งโรงแรมที่ไม่อยู่ในที่
อึกทึก หรือสามารถจัดเก็บเสียงได้ดี ไม่รบกวนการพักผ่อนของผู้เข้าพัก

โดยองค์ประกอบที่โดดเด่นและองค์ประกอบที่น่าสนใจนี้เป็นเพียง
แนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้ ไม่ได้บ่งบอกถึงระดับความสำคัญว่าสิ่งใดจำเป็น
หรือสำคัญมากกว่าอีกสิ่ง การนำไปใช้ต้องพิจารณาบริบทแวดล้อมของแต่ละ
โรงแรมประกอบเสมอว่าเปิดบริการมาเพื่อวัตถุประสงค์ใด เช่น สำหรับนักเดินทาง
สำหรับนักท่องเที่ยว หรือสำหรับการพักผ่อนระยะยาว แล้วเลือกหยิบองค์ประกอบ
ที่โดดเด่นหรือน่าสนใจที่มีความเหมาะสมกับบริบทนั้น ๆ ไปประยุกต์ใช้

สำหรับค่าความถี่ของการกล่าวถึง (Grounded) ขององค์ประกอบในแต่ละ
ระดับ แบ่งตามความโดดเด่นและน่าสนใจได้ดัง Table 6-9 ดังนี้

Table 6 Physical components that affecting the decision to stay in a
hotel of the elderly

ลำดับ	องค์ประกอบด้านการใช้งานทางร่างกาย (Physical Codes)	ความถี่ (Grounded)	การ แปลผล
1.	ความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย	79	โดดเด่น
2.	ความรู้สึกลดภัย	58	
3.	อาหารและเครื่องดื่มที่หลากหลายและเหมาะสมกับวัย	17	
4.	สุขภัณฑ์และของใช้ในห้องน้ำที่ใช้งานง่าย	16	น่าสนใจ
5.	การบริการอย่างมีมาตรฐาน	15	
6.	การได้นอนอย่างมีคุณภาพ	12	
7.	การได้ออกกำลังกายอย่างพอเหมาะ	12	
8.	ความสะดวก	6	
9.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน	4	



Table 7 Emotional components that affecting the decision to stay in a hotel of the elderly

ลำดับ	องค์ประกอบด้านจิตใจ อารมณ์และความรู้สึก (Emotional Codes)	ความถี่ (Grounded)	การ แปลผล
1.	ความรู้สึกผ่อนคลาย สบายใจ	39	โดดเด่น
2.	ความพึงพอใจ	25	
3.	ความประทับใจ	14	น่าสนใจ
4.	ความสดชื่น แจ่มใส	13	
5.	ความสุขใจ อิ่มเอมใจ	6	

Table 8 Social and Environment components that affecting the decision to stay in a hotel of the elderly

ลำดับ	องค์ประกอบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (Social and Environment Codes)	ความถี่ (Grounded)	การ แปลผล
1.	สิ่งแวดล้อมและบรรยากาศที่ดี	48	โดดเด่น
2.	การมีปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้าง	18	น่าสนใจ
3.	ความเป็นส่วนตัว	17	
4.	การได้รับเกียรติและยอมรับ	16	
5.	การป้องกันสิ่งรบกวน	13	

Table 9 Spiritual components that affecting the decision to stay in a hotel of the elderly

ลำดับ	องค์ประกอบด้านจิตวิญญาณ (Spiritual Codes)	ความถี่ (Grounded)	การ แปลผล
1.	ความเข้าใจ	26	โดดเด่น
2.	ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง	25	
3.	การได้ใกล้ชิดธรรมชาติ	16	น่าสนใจ
4.	การได้รับการตอบสนองต่อความเชื่อ ความศรัทธา ทางศาสนา	16	
5.	ความสงบ	10	



5. สรุปผลการวิจัย

องค์ประกอบของโรงแรมตามแนวคิดการส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวมที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกพักของผู้สูงอายุมีทั้งสิ้น 24 องค์ประกอบ แบ่งเป็น องค์ประกอบที่มีความโดดเด่นและองค์ประกอบที่มีความน่าสนใจ ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาธุรกิจโรงแรมสำหรับผู้สูงอายุได้ สรุปเป็นแผนภาพแสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่โดดเด่นได้ดัง Figure 3 ดังนี้

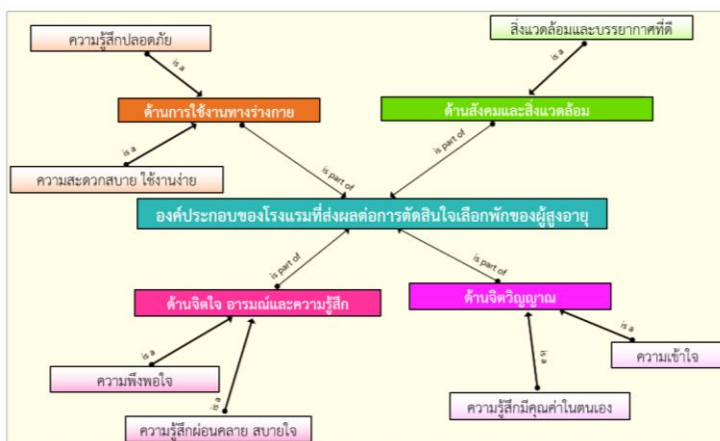


Figure 3 Holistic health promotion components that affect the decision to stay in a hotel for the elderly

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นพบว่า องค์ประกอบด้านการใช้งานทางร่างกายได้รับการกล่าวถึงมากที่สุด รองลงมาเป็นองค์ประกอบด้านจิตใจ อารมณ์และความรู้สึก องค์ประกอบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และองค์ประกอบด้านจิตวิญญาณที่ได้รับการกล่าวถึงเท่ากัน เมื่อพิจารณาองค์ประกอบที่โดดเด่น ในแต่ละด้านพบว่า องค์ประกอบด้านการใช้งานทางร่างกาย องค์ประกอบด้านจิตใจ อารมณ์และความรู้สึก และองค์ประกอบด้านจิตวิญญาณ มีองค์ประกอบที่โดดเด่นด้านละ



2 องค์ประกอบ ส่วนองค์ประกอบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมมีองค์ประกอบที่โดดเด่น 1 องค์ประกอบ เรียงลำดับตามค่าความถี่ (Grounded) ดังนี้

Table 10 Distinctive Components that affecting the decision to stay in the hotel of the elderly

ลำดับ	องค์ประกอบ	ด้าน	ค่าความถี่ (Grounded)
1.	ความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย	การใช้งานทางร่างกาย	79
2.	ความรู้สึกปลอดภัย	การใช้งานทางร่างกาย	58
3.	สิ่งแวดล้อมและบรรยากาศที่ดี	สังคมและสิ่งแวดล้อม	48
4.	ความรู้สึกผ่อนคลาย สบายใจ	จิตใจ อารมณ์และความรู้สึก	39
5.	ความเข้าใจ	จิตวิญญาณ	26
6.	ความพึงพอใจ	จิตใจ อารมณ์และความรู้สึก	25
7.	ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง	จิตวิญญาณ	25

6. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า *ความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย* ได้รับการกล่าวถึงมากที่สุดในฐานะองค์ประกอบสำคัญที่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเห็นว่าผู้สูงอายุควรได้รับการจากการใช้บริการโรงแรมเป็นอย่างแรก สืบเนื่องจากสภาพร่างกายของผู้สูงอายุที่มีความเสื่อมโทรมลงตามวัย ส่งผลให้ความสามารถในการทำหน้าที่ของอวัยวะต่าง ๆ ลดน้อยถอยลง (Boonmatong, 2020) เช่น มือ แขน ขา รวมถึงสายตาและกล้ามเนื้อ ดังนั้นการออกแบบโรงแรมให้ผู้สูงอายุสามารถใช้งานได้ง่ายและสะดวกสบายเหมาะสมกับสภาพร่างกาย จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกพักของผู้สูงอายุ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yookhong (2012) ที่ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าพักโรงแรมอำเภอเมือง จังหวัดระนอง และพบว่านักท่องเที่ยวจะมีความพึงพอใจเมื่อโรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และงานวิจัยของ Yaisamsen &



Peuchthonglang (2020) ที่ทำการศึกษาเรื่อง การบริการของโรงแรมขนาดเล็กในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และพบว่า โรงแรมขนาดเล็กแต่ละแห่งจะมีกลยุทธ์ที่ใช้ในการดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการ คือ การบริการที่ทำให้เกิดความสะดวกสบายแก่ลูกค้า รวมถึงงานวิจัยของ Moonsri, Seede, & Charnkason (2016) เรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมประเภท 3 ดาวในประเทศไทย เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มประชาคมอาเซียน ซึ่งพบว่า โรงแรมมีการสร้างการรับรู้คุณค่าของลูกค้า โดยมีขั้นตอนการบริการที่สะดวก ง่าย จะช่วยสร้างความประทับใจให้ลูกค้า และ *ความรู้สึกปลอดภัย* เป็นอีกองค์ประกอบที่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความสนใจ ซึ่งหมายรวมถึงการมีระบบรักษาความปลอดภัยในอาคารและสถานที่ที่เพียงพอและความปลอดภัยจากการใช้งานสิ่งของต่าง ๆ ในโรงแรมโดยไม่ได้รับอันตราย สอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ โพสาวัง และกนกพร ชัยประสิทธิ์ (Phosawang & Chaiprasit, 2020) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมขนาดใหญ่ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตพื้นที่เขาใหญ่ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการมีระบบรักษาความปลอดภัยอย่างเหมาะสม และการศึกษาของ นิตยา พร้าวราม (Prawram, 2013) ที่ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มอาเซียน: กรณีศึกษา โรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งพบว่า โรงแรมควรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี เชื่อถือได้ และพนักงานก็เป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้เข้าพักมีความรู้สึกปลอดภัย

นอกจากนี้ *ความรู้สึกผ่อนคลายสบายใจ* ยังเป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกพักโรงแรมของผู้สูงอายุ ซึ่งอาจเกิดจากวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ในการเข้าพักโรงแรมของผู้สูงอายุ เพื่อเดินทางพักผ่อนหลังเกษียณ ทำให้มีความคาดหวังที่จะได้รับความรู้สึกผ่อนคลายในการพักผ่อนเป็นสิ่งสำคัญ รวมถึงบรรยากาศแห่งความสบายใจที่จะส่งผลให้การพักผ่อนนั้นเป็นการพักผ่อนที่มีคุณภาพ ทำให้ผู้สูงอายุได้รับประโยชน์จากการใช้บริการโรงแรมตามวัตถุประสงค์



สอดคล้องกับงานวิจัยของเทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ และคณะ (Liemsuwan et al, 2019) เรื่อง รูปแบบของการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวเพื่อรองรับผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นในประเทศไทย: กรณีศึกษาอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ซึ่งพบว่า รูปแบบการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวสำหรับชาวญี่ปุ่นในประเทศไทยควรมีลักษณะมอบความสบายกายและสร้างความสบายใจให้แก่ผู้พำนักร ส่วน *ความพึงพอใจ* สิ่งที่ผู้สูงอายุคาดหวังคือต้องการได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งอาจสะท้อนออกมาในรูปแบบของการได้รับการดูแลที่ดี การได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสม เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kanchanasilanon (2016) เรื่อง การสร้างคุณค่าและความพึงพอใจแก่ลูกค้าในธุรกิจโรงแรม ที่พบว่า นอกจากการสร้างคุณค่าลูกค้าแล้ว ผู้ประกอบการโรงแรมยังต้องสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วย ซึ่งขึ้นอยู่กับผลิตภัณฑ์และการบริการที่มีคุณภาพ ที่จะตอบสนองตามความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่การเป็นลูกค้าประจำในอนาคต

อีกทั้งการมี *สิ่งแวดล้อมและบรรยากาศที่ดี* เป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกพักของผู้สูงอายุ ซึ่งหากพิจารณาแล้วก็จะเห็นได้ว่าสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศนั้น เป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อความสุขต่อการเข้าพักโรงแรมอย่างมาก หากโรงแรมตั้งอยู่ในสถานที่ที่มีความสวยงาม ปลอดภัย และมีบรรยากาศที่ดี ก็จะส่งผลให้ผู้มาพักได้รับความพึงพอใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากเป็นผู้สูงอายุที่ไม่มีภารกิจอื่นใดรับแรงด้วยแล้ว จะทำให้มีความเพลิดเพลินใจในการพักผ่อนอย่างมาก เช่น การได้พักโรงแรมที่อยู่บนภูเขา มีอากาศที่ดี หรือตั้งอยู่ริมทะเล สามารถมองเห็นวิวท้องทะเลและพระอาทิตย์ขึ้นและตกที่สวยงาม เป็นต้น นอกจากนี้ สิ่งแวดล้อมและบรรยากาศที่ดีนี้ ยังหมายรวมถึงการจัดองค์ประกอบหรือการตกแต่งโรงแรมให้น่าพักด้วย เช่น การมีอุณหภูมิ แสงสว่าง กลิ่นหอม หรือรูปลักษณ์ทางกายภาพที่สวยงาม เหมาะสมแก่การพักผ่อน ซึ่งผู้สูงอายุสามารถสัมผัสได้ด้วยตาและความรู้สึก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสวรินทร์ นิลอุทัย (Nilauthai, 2019) เรื่องแนวทางการพัฒนาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมสีเขียว ที่พบว่า ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ หาก



ผู้ประกอบการมีการพัฒนาปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพจะสร้างโอกาสในการเลือกใช้บริการจากผู้เข้าพักได้

สองสิ่งสุดท้าย คือ *ความเข้าใจ* ซึ่งเป็นที่ทราบกันดีว่าผู้สูงอายุเป็นวัยที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ดังนั้น การให้บริการใด ๆ จึงจำเป็นต้องเข้าใจความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ เช่น ข้อจำกัดในการยินยอม การชอบพูดหรืออธิบายแบบซ้ำ ๆ หรือการเคลื่อนไหวร่างกายที่ช้ากว่าปกติ ซึ่ง หากผู้ให้บริการมีความเข้าใจแล้ว จะสามารถให้บริการได้อย่างตรงใจ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้สูงอายุได้ นำมาสู่การกลับมาใช้บริการซ้ำในภายหลัง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Temrat & Boonpalit (2018) เรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่พบว่า การเข้าใจลูกค้า (Empathy) มีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และการศึกษาของ รจิต คงหา, วิสาขา วัฒนปกรณ์ และอรรจนา เกตุแก้ว (Khongham, Vadhanapakorn, & Katekaew, 2016) เรื่อง แนวทางการพัฒนารูปแบบงานบริการในธุรกิจโรงแรมสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติวัยเกษียณ ที่ค้นพบว่าผู้ประกอบการควรมุ่งเน้นการบริการที่มีรูปแบบในการบริการในทิศทางของการบริการในด้านจิตใจ ความเอาใจใส่ในเชิงประจักษ์แก่ลูกค้ากลุ่มนี้ โดยลูกค้ากลุ่มนี้ต้องการบริการที่ได้รับการดูแลทางด้านความรู้สึกและด้านจิตใจมากกว่าความต้องการทางด้านกายภาพ และ *ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง* เป็นองค์ประกอบที่ช่วยเติมเต็มความสมบูรณ์ของชีวิต เป็นขั้นสูงสุดแห่งความต้องการตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Healy, 2016) ซึ่งผู้สูงอายุสามารถสัมผัสได้จากการบริการของพนักงานในโรงแรม นอกจากนี้การได้สัมผัสถึงจิตวิญญาณแห่งการเดินทางของตนผ่านการทวนระลึกถึงอดีตทำให้ผู้สูงอายุเกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง และมีความสุขจากการได้เข้าพักโรงแรม ดังที่ จักรพงษ์ โชติกเสถียร, ปิยะฉัตร ปวงนิยม และนุชนาด โคมลนิตะ (Jotikasthira, Puangniyom & Komolnita, 2020) ได้กล่าวถึงในบทความวิชาการเรื่อง นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุไทยและการทวนระลึกถึงอดีตในโรงแรม ว่า โรงแรมควรสร้างบรรยากาศให้ทวนระลึกถึงอดีตด้วย



การตกแต่ง การจัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุใช้เวลาอย่างมีคุณค่าเพื่อให้ได้ทวนระลึกถึง ภาพความทรงจำที่จะช่วยสร้างประสบการณ์ที่มีคุณค่าและความประทับใจให้ ต้องการกลับมาพักซ้ำในอนาคต และงานวิจัยของ เกียรติชัย วีระญาณนนท์ (Veerayannon, 2006) เรื่อง กลยุทธ์การพัฒนานวัตกรรมธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุ ที่กล่าวว่า ผู้สูงอายุที่ยังแข็งแรงนั้น ส่วนใหญ่ต้องการทำกิจกรรมเพื่อ ช่วยเหลือสังคม ท่องเที่ยว ทำบุญ อยู่ท่ามกลางสิ่งแวดล้อมที่ดี ต้องการให้คนมอง ว่าเขายังมีคุณค่า เป็นต้น

7. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยที่ค้นพบว่าความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย ความรู้สึกปลอดภัย ความรู้สึกผ่อนคลาย สบายใจ ความพึงพอใจ สิ่งแวดล้อมและบรรยากาศ ที่ดี ความเข้าใจ และความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง มีผลต่อการตัดสินใจเลือกพัก โรงแรมของผู้สูงอายุ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยดังกล่าวไป ประยุกต์ใช้ในธุรกิจโรงแรม ดังนี้

1) การออกแบบอาคาร ทางเดิน ห้องพัก ห้องน้ำ และเฟอร์นิเจอร์ต่าง ๆ ในโรงแรม ควรมีการสร้างต้นแบบที่เหมาะสมให้ผู้สูงอายุมีการทดลองใช้ก่อน นำมาใช้จริง เพื่อให้มั่นใจว่าจะช่วยสร้างความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย และความพึงพอใจให้กับผู้สูงอายุได้ตามที่คาดหวัง

2) การจัดการสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศในโรงแรม ควรให้ความสำคัญกับการสร้างความรู้สึกผ่อนคลายสบายใจ ผ่านการออกแบบองค์ประกอบทางกายภาพและสุนทรียภาพที่ดีทั้งภายใน ภายนอกอาคาร ให้มีความปลอดภัยและช่วยสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ เช่น การใช้ระบบไฟส่องสว่างอัตโนมัติเพื่อสร้างบรรยากาศและเพิ่มความสว่างของพื้นที่ทางเดิน เป็นต้น

3) โรงแรมควรมีการฝึกอบรมพนักงานทุกคนให้มีความเข้าใจในผู้สูงอายุ ซึ่งมีความแตกต่างจากผู้ใช้บริการวัยอื่น ๆ เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างเหมาะสม เป็นที่พอใจ โดยเน้นการรับฟังและให้คำแนะนำช่วยเหลืออย่าง



พอดี เพื่อรักษาคุณค่าและความภาคภูมิใจในตนเอง รวมถึงสร้างความประทับใจที่ดีในการใช้บริการโรงแรมของผู้สูงอายุ

8. ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

1) อาจเลือกองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งที่สนใจ ซึ่งคิดว่ามีโอกาสทางการตลาดสูง นำไปศึกษาในกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ เพื่อต้องการทราบว่าองค์ประกอบนั้นมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกพักของผู้สูงอายุมากน้อยเพียงใด โดยอาจเป็นการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อตอบคำถามการวิจัยที่ต้องการทราบนี้ ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการสามารถเลือกลงทุนได้อย่างถูกต้องแม่นยำมากขึ้น

2) งานวิจัยครั้งนี้ดำเนินการเก็บข้อมูลเฉพาะชาวไทย ดังนั้นผู้ที่สนใจศึกษาเพิ่มเติมอาจทดลองเก็บข้อมูลจากชาวต่างประเทศที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย เพื่อดูว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการโรงแรมที่มุ่งหวังจะต้อนรับลูกค้าที่เป็นผู้สูงอายุชาวต่างชาติเป็นหลัก

References

- Boonmatong, R. (2020). Fall prevention among the elderly living in a community: the nursing role in promotion and prevention of fall. *Christian University Journal*, 26(4), 106-115. (in Thai)
- Chamarat, T. (2021). *Using ATLAS.ti in qualitative data analysis*. https://service.gs.kku.ac.th/training/index_course_detail.php?course=10. (in Thai)
- Chantavanich, S. (2009). *Qualitative research* (17th ed). Bangkok: Chulalongkorn University Printing House. (in Thai)
- Denzin, N. (1978). *The research act*. Chicago: Aldine.



- Department of Older Persons. (2021). *Statistics of the elderly in Thailand 77 provinces as of December 31, 2020*. <https://www.dop.go.th/th/known/side /1/1/335>. (in Thai)
- Flick, U. (1992). Triangulation revisited: strategy of validation or alternative?. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 22(2), 175-197.
- Foundation of Thai Gerontology Research and Development Institute. (2020). *Situation of the Thai elderly 2019*. Nakhon Pathom: Foundation of Thai Gerontology Research and Development Institute, Mahidol University. (in Thai)
- Hanucharunkul, S. (2016). *Holistic health and holistic nursing practice*. <https://slideplayer.in.th/slide/14754772/>. (in Thai)
- Harwood, T. G. & Garry, T. (2003). An overview of content analysis. *The marketing review*, 3(4), 479-498.
- Healy, K. (2016). A theory of human motivation by Abraham H. Maslow (1942). *The British Journal of Psychiatry*, 208(4), 313-313.
- Jotikasthira, C., Puangniyom, P. & Komolnila, N. (2020). Thai senior tourists and nostalgia in hotels. *Research and Development Journal, Loei Rajabhat University*, 16(55), 1-12. (in Thai)
- Kanchanasilanon, C. (2016). Creating customer value and satisfaction in hotel business. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 9(2), 154-168. (in Thai)
- Khongharn, R., Vadhanapakorn, V. & Katekaew, R. (2016). Service model development in hotel business for foreign retirees tourists. *Panyapiwat Journal*, 8(3), 122-134. (in Thai)



- Liemsuwan, T., Arthornurasook, P., Boonyoung, K., & Ogawa, S. (2019). Model of long-stay tourism at Thailand for the Japanese elderly: a case study of Siracha district, Chon Buri province. *Journal of Public Administration and Politics*, 8(3), 71-93. (in Thai)
- Lunkum, P. (2021). *The trend of business/Industry year 2021-2023: hotel business*. <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/Services/Hotels/IO/io-hotel-21>. (in Thai)
- Macmillan, T. T. (1971). The Delphi Technique. *Paper Presented at the annual meeting of the California Junior Colleges Associations Committee on Research and Development* (pp. 3-5). California: Monterey.
- Moonsri, K., Seedee, R. & Charnkason, T. (2016). Service quality development guidelines of three-star hotels entrepreneur in Thailand for Asean tourists. *Rajabhat Chiang Mai Research Journal*, 17(1), 19-32. (in Thai)
- National Statistical Office. (2018). *Hotel business survey*. [http://www.nso.go.th/sites/2014/Pages/Survey/Economicfield/Tourism and sports field/Hotel business survey. asp](http://www.nso.go.th/sites/2014/Pages/Survey/Economicfield/Tourism%20and%20sportsfield/Hotel%20business%20survey.asp). (in Thai)
- National Statistical Office. (2021). *The 2020 accommodation survey*. Bangkok: National Statistical Office. (in Thai)
- Nilauthai, S. (2019). *Approaches to developing factors affecting to selecting green hotel* [Master' s thesis, National Institute Development Administration]. (in Thai)



- Office of the National Economic and Social Development Council.
(2019). *The population projections for Thailand 2010-2040 (revision)*. Bangkok: Office of the National Economic and Social Development Council. (in Thai)
- Oppermann, M. (2000). Triangulation - a methodological discussion.
International Journal of Tourism Research, 2(2), 141-145.
- Parse, R. R. (1999). *Illuminations: The human becoming theory in practice and research*. Burlington: Jones & Bartlett Learning.
- Phosawang, J. & Chaiprasit, K. (2020). Factors which influencing the large hotel accommodation decision of Thai tourists in Khao Yai area, Pak Chong, Nakhon Ratchasima province. *Journal of Rangsit Graduate Studies in Business and Social Sciences*, 7(1), 30-42. (in Thai)
- Prawram, N. (2013). *Guildling for service quality development to support ASEAN tourist: a study of hotel in Hat Yai, Songkhla* [Master's thesis, Prince of Songkhla University]. (in Thai)
- Rawlins, R. P., Williams, S. R. & Beck, C. K. (1993). *Mental health - psychiatric nursing: A holistic life-cycle approach* (3rd ed.). London: Mosby Year Book.
- Reed, P. G. (1991). Spirituality and mental health in older adults: Extant knowledge for nursing. *Family and Community Health*, 14(2), 14-25.
- Selvi, A. F. (2019). Qualitative content analysis. In McKinley, J. & Rose, H. (Eds.), *The Routledge handbook of research methods in applied linguistics* (pp. 440-452). London: Routledge.



- Teerawattanakul, P. (2018). *The future of the S-curve senior Industry*.
<https://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/645522>. (in Thai)
- Temrat, S. & Boonpalit, A. (2018). *Service quality effecting returning guest staying at 5 Stars Hotel in Bangkok* [Master's thesis, Silpakorn University]. (in Thai)
- Veerayannon, K. (2006). *A strategies for developing innovative service business for the elderly* [Doctoral dissertation, Graduate School of Suan Dusit Rajabhat University]. (in Thai)
- Yaisamsen, S. & Peuchthongland, P. (2020). The service of inns in Muang district, Chiangmai province. *Journal of Multidisciplinary in Humanities and Social Sciences*, 3(2), 170-182. (in Thai)
- Yookhong, C. (2012). *Customer satisfactions from domestic tourists of hotel in Ranong province*. Bangkok: Research and Development Institute, Suan Sunandha Rajabhat University. (in Thai)