

แนวทางการจัดการทางอารยสถาปัตย์ของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษ

The Universal Design Management Methods of Hotels in Chiang Mai Province in order to Support Special Tourists

จารุณี ศรีบุรี*

Jarunee Sriburi

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องแนวทางการจัดการทางอารยสถาปัตย์ของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษ กำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษาไว้ 3 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษในการเข้าใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาศักยภาพและความพร้อมทางอารยสถาปัตย์ของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษและ 3) เพื่อเสนอแนวทางการจัดการทางอารยสถาปัตย์ของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ นักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งสิ้น 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป ทางสังคมศาสตร์ และผู้บริหารหรือพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งสิ้น 15 คน โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกแล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษมีความต้องการให้โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่เพิ่มการจัดการด้านอารยสถาปัตย์ และงานวิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการจัดการอารยสถาปัตย์สำหรับโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่

คำสำคัญ : อารยสถาปัตย์, ศักยภาพและความพร้อมของโรงแรม, นักท่องเที่ยวพิเศษ

*อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยฟาอีสเทิร์น

Abstract

The purposes of the study of the Universal Design Management Methods of Hotels in Chiang Mai Province in order to Support Special Tourists aim to 1) study the needs of special tourists on using service of hotels in Chiang Mai Province, 2) study the universal design potentials and preparedness of hotel in Chiang Mai Province in order to support special tourists, and 3) propose the universal design management methods of hotels in Chiang Mai Province in order to support special tourists. Samples in this study are 400 special tourists who visit Chiang Mai Province for travel using the Questionnaires as the data collection instruments. Statistics used for data analysis are Percentage, Mean, and Standard Deviation with Social-Science SPSS Program and 15 executives or employees of hotels in Chiang Mai using In-depth Interview. Then, the acquitted data is analyzed using Content Analysis method. The study results revealed that the special tourist have a strong demand to hotels in Chiang Mai to improve their Universal Design Management. The study ends with recommendation for hotels in Chiang Mai to strengthen their Universal Design Management.

Keywords : Universal Design, Hotel, Potentials and Preparedness of, Special Tourists

บทนำ

องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization: WTO) ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า แนวโน้มสถานการณ์การท่องเที่ยวโลกตั้งแต่ พ.ศ.2547 จนถึง พ.ศ. 2563 คาดว่าจะมีจำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศมากถึง 1,600 ล้านคน โดยการท่องเที่ยวระยะไกลจะมีบทบาทและได้รับความนิยมมากขึ้น ภูมิภาคที่มีแนวโน้มว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยม คือ ภูมิภาคเอเชียตะวันออกและแปซิฟิก ซึ่งในช่วงปี พ.ศ. 2533-2553 จะมีนักท่องเที่ยวมากถึง 397 ล้านคน เป็นอันดับ 2 คิดเป็นร้อยละ 25.4 ของส่วนแบ่งทางการตลาด รองลงมาจาก ยุโรปมีอัตราการเติบโตร้อยละ 6.7 ต่อปี ประเทศที่นักท่องเที่ยวนิยมไปเยือน คือ จีน ฮองกง ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ โดยกลุ่มประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เป็นจุดหมายแห่งใหม่ของนักท่องเที่ยวและมีแนวโน้มเติบโตสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (สำนักพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2547: 4)

สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of South East Asian Nations) หรืออาเซียน (ASEAN) ได้ตกลงที่จะจัดตั้งเขตการค้าเสรีอาเซียน (ASEAN Free Trade Area) หรือ AFTA ขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์หลักของอาฟตา คือ การสร้างความสามารถในการแข่งขันให้กับสินค้าอาเซียนในตลาดโลก ซึ่งจะส่งผลให้อาเซียนเป็นแหล่งดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศ และความร่วมมือตกลงด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Tourism Agreement) เพื่อเป็นกรอบความร่วมมือในการส่งเสริมให้อาเซียนเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวเดียว (ASEAN as a Single Destination) (กรมอาเซียน, 2548; ระบบออนไลน์; www.thaingo.org)

ประเทศไทยก็เป็นหนึ่งในประเทศที่เข้าร่วมการเปิดการค้าเสรีนั้นหมายถึงว่าหากประเทศไทยได้มีการเข้าร่วมการเปิดการค้าเสรีขึ้น นั่นก็หมายถึงว่าจะมีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางมาค้าขาย ทำธุรกิจและท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้น ภาคเหนือของประเทศไทยเป็นพื้นที่ยุทธศาสตร์สำคัญเนื่องจากมีแหล่งท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งอารยธรรมล้ำนา ตลอดจนมีความหลากหลายทางสังคมวัฒนธรรมของกลุ่มชาติพันธุ์ต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงประเทศเพื่อนบ้านและมีศักยภาพในการพัฒนาไปสู่ความเป็นศูนย์กลางทางการค้าการลงทุน และการคมนาคมขนส่งเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านและนานาชาติ

สำหรับภาคเหนือของประเทศไทยมีความได้เปรียบเชิงที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ในการติดต่อเชื่อมโยงบกกลุ่มประเทศในอนุภูมิภาคุ่มแม่น้ำโขงตอนบน (สาธารณรัฐแห่งสหภาพพม่า สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวและสาธารณรัฐประชาชนจีน (มณฑลยูนนาน) และต่อเนื่องไปยังกลุ่มประเทศเอเชียใต้ประกอบกับบริเวณแนวพรมแดนระหว่างประเทศในพื้นที่ภาคเหนือได้มีการพัฒนาเขตเศรษฐกิจชายแดนให้หลายพื้นที่ จะเห็นได้ว่านอกจากปัจจัยเรื่องการที่ประเทศไทยเปิดประเทศสู่การค้าเสรีและการท่องเที่ยวที่จะมีขึ้นในอนาคต และอีกทั้งจากสถานการณ์ที่ประเทศไทยกำลังอยู่ในการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรที่มีแต่จะมุ่งไปสู่สภาวะสูงอายุเพิ่มขึ้นจากการศึกษาพบว่าประเทศไทยมีอัตราผู้สูงอายุรวดเร็วที่พัฒนาแล้วถึง 3 เท่า ซึ่งว่ากันว่า ในปี 2567-2572 ประเทศไทยจะมีประชากรผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 25 ของประชากรทั้งหมด 65 ล้านคน หรือประมาณ 16 ล้านคน ที่มีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณ 65 ปีขึ้นไป ทั้งนี้ยังมีคนพิการอีกจำนวนกว่า 1.1 ล้านคน จากบทเรียนที่ผ่านมา การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุของแต่ละหน่วยงานยังขาดหลักเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินงาน ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ธุรกิจการท่องเที่ยวไทยไม่ควรมองข้าม โดยเฉพาะในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน ผู้สูงอายุจำนวนหนึ่งเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่น่าจะให้

ความสำคัญ เพราะมีกำลังซื้อ ไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาในการเดินทาง และยังมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องในแต่ละปี ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวจึงควรตระหนักถึงช่องทางการเพิ่มโอกาสทางการตลาดของตนจากกลุ่มคน จากข้อมูลด้านการท่องเที่ยวพบว่าในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่ขยายตัวสูงถึงปีละ 6 % โดยกลุ่มผู้สูงอายุชาวต่างชาติมีอัตราการขยายตัวเฉลี่ยถึงปีละ 5.33 % นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะเข้ามาพำนักระยะยาว มีค่าใช้จ่ายต่อวันประมาณ 1,500 บาทต่อคน แม้การใช้จ่ายต่อหัวมีสัดส่วนน้อยเมื่อเทียบกับนักท่องเที่ยวทั่วไป แต่เป็นกลุ่มที่สร้างรายได้อย่างต่อเนื่องเพราะเป็นกลุ่มที่มาพำนักระยะยาว โดยในเวลานี้จังหวัดเชียงใหม่ได้กลายเป็นจังหวัดที่กลุ่มผู้สูงอายุจากชาติต่างๆ เข้ามาเยือนครองโดยเฉพาะจากประเทศญี่ปุ่น ผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นมาใช้เป็นจุดหมายปลายทางพักผ่อนเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งจากการคาดการณ์ไว้ว่าในอีก 3 ปีข้างหน้าคือระหว่างปี 2550 - 2553 จะมีชาวญี่ปุ่นเกษียณอายุสูงถึง 7-8 ล้านคนโดยส่วนใหญ่มีความต้องการเดินทางไปใช้ชีวิตในต่างประเทศแถบทั้งสิ้นและหนึ่งในนั้นคือประเทศไทยเชียงใหม่เป็นจังหวัดหนึ่งที่ชาวญี่ปุ่นชื่นชอบมากเพราะมีสภาพอากาศ และสภาพภูมิประเทศที่ใกล้เคียงกับประเทศญี่ปุ่น ขณะเดียวกันก็มีอีกหลายประเทศที่ชาวญี่ปุ่นให้ความสนใจไม่แพ้กัน คือหมู่เกาะฮาวาย สหรัฐอเมริกา แคนาดา ออสเตรเลีย มาเลเซีย ตามลำดับ ดังนั้นในเวลานี้ประเทศไทยจึงต้องเร่งแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นกับชาวญี่ปุ่นต่างๆ เพื่อไม่ให้เป็นอุปสรรคต่อการพำนักระยะยาวในอนาคต

อย่างไรก็ตามจังหวัดเชียงใหม่ยังเป็นทางเลือกอันดับหนึ่งของชาวญี่ปุ่นที่เกษียณอายุและอยากมาใช้ชีวิตบั้นปลายเนื่องจากปัจจุบันมีชาวญี่ปุ่นมาพำนักระยะยาวที่จังหวัดเชียงใหม่กว่า 2,000 คน ซึ่งถือว่ามากที่สุดภูมิภาคและมีแนวโน้มว่าจะเพิ่มจำนวนสูงขึ้นทุกปี โดยเฉพาะในปี 2551 เป็นต้นไปมีชาวญี่ปุ่นซึ่งจะครบเกษียณอายุเป็นจำนวนมาก และมีความสนใจเลือกเชียงใหม่เป็นที่พำนัก (“ผู้สูงอายุบุกเชียงใหม่คาดปีหน้าญี่ปุ่นเพิ่มขึ้น 20 %.” สยามรัฐ 25 กุมภาพันธ์ 2551) จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทางการแพทย์และเภสัชกรรมสมัยใหม่ทำให้จำนวนประชากรผู้สูงอายุทั่วโลกได้เพิ่มสูงขึ้นเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะประเทศไทยที่ก้าวเข้าสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) ตั้งแต่ปี พ.ศ.2548 และคาดการณ์ว่าใน 30 ปีข้างหน้าหรือราวปี พ.ศ. 2580 ประเทศไทยจะมีจำนวนผู้สูงอายุถึง 25.9% ของจำนวนประชากรทั้งหมดที่มีราว 62.8 ล้านคน อย่างไรก็ตามการมีประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นทำให้ปัญหาบางประการลดลงได้โดยเฉพาะปัญหาความรุนแรงและอาชญากรรม เป็นต้น แต่ในขณะเดียวกันสังคมก็ต้องมีการปรับแนวคิดในด้านของการออกแบบสภาพแวดล้อมสถานที่และสิ่งของเครื่องใช้เพื่อให้ทุกคนในสังคมสามารถใช้ประโยชน์จากสิ่งเหล่านั้นได้อย่างเต็มที่และเท่าเทียมกัน การออกแบบเพื่อมวลชนเป็นแนวคิดในการออกแบบที่คำนึงถึงการใช้งาน

ความคุ้มค่า สมประโยชน์ ครอบคลุมสำหรับทุกคนและไม่ต้องมีการดัดแปลงพิเศษหรือเฉพาะเจาะจง เพื่อบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งการออกแบบเพื่อมวลชนเป็นการออกแบบโดยเริ่มต้นจากการคิดว่าทำอย่างไรคนประเภทต่างๆ จึงจะมีโอกาสใช้สถานที่ได้อย่างเท่าเทียมกัน เช่น คนสูงอายุ คนป่วย สตรี ตั้งครรภ์ คนแคระ นักท่องเที่ยวที่มีเด็กเล็กที่มาพร้อมกับรถเข็นเด็ก คนพิการประเภทต่างๆทุกประเภทไม่ว่า จะตาบอด หูหนวก แขนขาร่างกายพิการ คนพิการทางปัญญา คนที่อ่านหนังสือไม่ออก เป็นต้น เพื่อให้ เขาสามารถอยู่ในสังคมร่วมกับสังคมได้อย่างปกติสุข (Nicolo Del Castillo, 2009)

ปัจจุบันพบว่าจังหวัดเชียงใหม่มีนักท่องเที่ยวพิเศษเดินทางมาท่องเที่ยวกันมากขึ้นและจะเพิ่ม มากขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งสังเกตได้จากจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนนักท่องเที่ยวสูงอายุที่พำนักอยู่ในจังหวัด เชียงใหม่เป็นระยะเวลานานเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ อีกทั้งจังหวัดเชียงใหม่ยังเป็นศูนย์กลางของการจัดการ แข่งขันกีฬาเพื่อคนพิการแห่งชาติ ครั้งที่ 31 (นครพิงค์เกมส์) ระหว่างวันที่ 15-19 มกราคม 2556 ด้วย หลาย ๆ สาเหตุของการเล็งเห็นว่าเชียงใหม่มีแนวโน้มที่จะเป็นศูนย์กลางของการเดินทางมาท่องเที่ยว พักผ่อนของนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษกลุ่มนี้ โรงแรมถือได้ว่าเป็นสถานที่ที่สะดวกสบายและง่ายต่อการ เลือกใช้บริการของนักท่องเที่ยวกลุ่ม แต่จากการสังเกตเบื้องต้นทำให้ทราบว่าโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ยังไม่มีการเตรียมห้องพิเศษเพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวพิเศษนี้ได้เพียงพอตามความต้องการของ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ แม้กระทั่งโรงแรมขนาดใหญ่ก็มีจำนวนห้องพักสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวพิเศษนี้ไม่ เพียงพอ ดังนั้น เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวพิเศษกลุ่มนี้ปราศจากอุปสรรคในการเข้าพักโรงแรมในจังหวัด เชียงใหม่ ผู้วิจัยจึงอยากสำรวจข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลหรือแนวทางพัฒนาการศักยภาพทางอารยสถาปัตย์ ของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อรองรับการมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวพิเศษเพื่อลดปัญหาที่จะ เกิดขึ้น เพื่อให้ได้แนวทางการให้บริการและเพิ่มศักยภาพการให้บริการกับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้อย่าง เหมาะสม

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษในการเข้าใช้บริการโรงแรมในจังหวัด เชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาศักยภาพและความพร้อมทางอารยสถาปัตย์ของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อ รองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษ

3. เพื่อเสนอแนวทางการจัดการทางอารยสถาปัตย์ของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษ

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตในการวิจัยศักยภาพอารยสถาปัตย์ของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษ มีดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาโดยแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ทำการศึกษาระดับทัศนคติและความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษในการเข้าใช้ระบบอารยสถาปัตย์ของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ และ ศักยภาพและความพร้อมทางอารยสถาปัตย์ของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษ
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ เฉพาะนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ โดยแบ่งพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลเฉพาะ 3 โซน คือ โซนโรงแรมระดับ 3 ดาว โซนโรงแรมระดับ 4 ดาว และ โซนโรงแรมระดับ 5 ดาว
3. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่จะศึกษาแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คนโดยวิธีการแจกแบบสอบถาม และ ผู้บริหารหรือพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 15 คนโดยวิธีการสัมภาษณ์
4. ขอบเขตด้านเวลาที่ศึกษา ระหว่างเดือนมกราคม-มิถุนายน 2556

วิธีดำเนินการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้ใช้การสัมภาษณ์ (Interview) กลุ่มตัวอย่าง 15 คนและใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 400 ชุด ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และข้อมูลทั่วไปของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ สัญชาติ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ สถานที่พักขณะตอบแบบสอบถาม โดยเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบแบบคำตอบเดียว ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบประเภทอัตราส่วน (Ratio Scale) ประเภทนามบัญญัติ (NOMINAL SCALE) และประเภทเรียงลำดับ (ORDINAL SCALE) จำนวน 14 ข้อ แต่ละข้อมีระดับการวัดข้อมูลดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท อัตราส่วน (Ratio Scale)

ข้อที่ 3 สัญชาติ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 4 สถานภาพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 5 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 6 อาชีพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 8 สถานที่พักขณะตอบแบบสอบถาม เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ข้อที่ 9 วัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 10 ประเภทผู้ที่ร่วมเดินทางมาด้วย เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 11 ยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 12 จำนวนครั้งที่เคยมาจังหวัดเชียงใหม่ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio Scale)

ข้อที่ 13 อัตราเฉลี่ยจำนวนคืนในการค้างคืน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 14 จำนวนคืนที่พักรั้งนี้ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นต่อระบบอารยสถาปัตย์เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษของโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ โดยเป็นคำถามกำหนดความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษ เป็นการดูความคิดเห็นของกลุ่มนักท่องเที่ยวพิเศษต่อระบบอารยสถาปัตย์ในโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อการพัฒนาทางอารยสถาปัตย์ในโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ในอนาคต ในส่วนนี้จะใช้คำถามแสดงความเห็นให้นักท่องเที่ยวพิเศษตอบจำนวน 15 คำถาม

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามระดับความต้องการในการเข้าใช้บริการโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ โดยเป็นคำถามให้กำหนดความต้องการของลูกค้าในการเข้าพัก โดยภาพแบ่งเป็น 2 ด้าน คือมิติทางกาย คือ ทางด้านสถานที่ในการเข้าพัก และ มิติทางด้านบุคลากรคือ พนักงานที่ให้บริการลูกค้าในการเข้าพัก ซึ่งเป็นคำถามทางมิติกายภาพ จำนวน 30 ข้อ และคำถามทางมิติบุคลากร จำนวน 20 ข้อ

หลักเกณฑ์การให้คะแนนของแบบประเมินค่าของลิเคิร์ต (Likert's Scale) มีรายละเอียด ดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อระบบอารยสถาปัตย์เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษ ของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ มีทั้งหมด 15 ข้อ โดยมีหลักการให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน

แบบสอบถามส่วนที่ 3 ระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษในการเข้าใช้ระบบ อารยสถาปัตย์ของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ มีทั้งหมด 50 ข้อ โดยแบ่งเป็นระดับความต้องการด้านที่ พักโรงแรม (มิติกายภาพ) 30 ข้อ และระดับความต้องการด้านบุคลากร (มิติทางบุคลากร) 20 ข้อ โดยมี หลักการให้คะแนนดังนี้

ต้องการมากที่สุด	5 คะแนน
ต้องการมาก	4 คะแนน
ต้องการปานกลาง	3 คะแนน
ต้องการน้อย	2 คะแนน
ต้องการน้อยมาก	1 คะแนน

แบบสอบถามส่วนที่ 4 เป็นการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาศักยภาพทาง อารยสถาปัตย์กลุ่มธุรกิจโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ โดยการใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (Individual In-Depth Interview) การใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) จากข้อมูลทุติยภูมิ และการใช้การร่วม สังเกตการณ์การเข้าพักของกลุ่มนักท่องเที่ยวพิเศษ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลที่เป็นเอกสาร ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อทราบถึงบริบทประเด็นที่ศึกษา และกำหนดแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติพรรณนา จากข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากการใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบการจำแนกชนิดข้อมูล (Typological Analysis) การวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบข้อมูล (Constant Comparison) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการจัดระเบียบข้อมูล ทัศนคติ และสรุปผลการศึกษา เพื่อสนับสนุนข้อมูลจากการสำรวจ

โดยการนำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหาพร้อมกับการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อสรุปและเสนอแนะแนวทางในการจัดการทางอารยสถาปัตย์ของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวพิเศษต่อไป

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

นักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษที่เข้าพักแรมในโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งถูกเลือกเป็นตัวอย่างเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 50.75) มากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 49.25) ซึ่งถือว่ามีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน อายุส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างคือ 20-39 ปี เป็นชาติไทยคิดเป็นร้อยละ 66 รองลงมา คือชาวยุโรป สถานภาพสมรสคิดเป็นร้อยละ 51.75 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 55.25 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวคิดเป็นร้อยละ 26.75 โดยมีรายได้ มากกว่าหรือเท่ากับ 40,000 บาทต่อเดือนคิดเป็นร้อยละ 25

นอกจากนี้ในขณะที่ทำแบบสอบถามนักท่องเที่ยวพักอยู่ที่โรงแรม รีสอร์ทคิดเป็นร้อยละ 79.50 มีวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่เพื่อเพื่อท่องเที่ยวหรือพักผ่อนคิดเป็นร้อยละ 52.75 โดยมีการเดินทางกับครอบครัวคิดเป็นร้อยละ 55 และยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่เป็นเครื่องบินคิดเป็นร้อยละ 37 มีจำนวนครั้งในการเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่แล้ว 1 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 22 โดยมีอัตราเฉลี่ยจำนวนคืนในการค้างคืนในจังหวัดเชียงใหม่ 2 คืนต่อครั้งคิดเป็น 33.75 และในการมาเชียงใหม่ในครั้งนี้จะพักมากกว่า 3 คืนคิดเป็นร้อยละ 30.75

2. ความคิดเห็นต่อระบบอารยสถาปัตย์ของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่

นักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษที่เข้าพักแรมในโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งถูกเลือกมีความคิดเห็นต่อระบบอารยสถาปัตย์มีความคิดเห็นด้วยมากที่สุดที่โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีอารยสถาปัตย์ โดยอารยสถาปัตย์ที่นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นด้วยมากที่สุด คือ ควรมีสั่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษภายในโรงแรม เช่น มีประตูกว้างพอให้รถเข็นเข้า มีราวจับภายในอาคาร มีทางลาดสำหรับรถเข็น ลิฟท์ที่เพิ่มสวิตช์กดขึ้นลงในระดับที่ต่ำพร้อมปุ่มสวิตช์ที่มีอักษรเบล และ ความคิดเห็นว่าควรเพิ่มมาตรการความปลอดภัยทางอารยสถาปัตย์ในกรณีฉุกเฉินภายในโรงแรม เช่น ทางหนีไฟ ลิฟท์รางเลื่อน ซึ่งทั้งสองความคิดเห็นนี้มีสัดส่วนค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 4.02 ซึ่งความคิดเห็นทั้งสองข้อนี้เป็นความคิดเห็นทางด้านมิติทางกายภาพ ความคิดเห็นที่มีสัดส่วนค่าเฉลี่ยที่สูงรองลงมาคือ ความคิดเห็นว่าการบริการและการต้อนรับที่อบอุ่นเพื่อให้นักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษสัมผัสได้ถึงความสำเร็จและความรู้สึกไม่แตกต่างจากนักท่องเที่ยวทั่วไปมีส่วนสำคัญในการเลือกพักโรงแรม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.91

3. ระดับความต้องการในการเข้าใช้ระบบอารยสถาปัตย์ของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่

1) มิติทางด้านกายภาพ (ด้านที่พักโรงแรม)

นักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษที่เข้าพักแรมในโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งถูกเลือกมีระดับความคิดเห็นในการเข้าใช้ระบบอารยสถาปัตย์ของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ด้านที่พักแรมโดยมีระดับที่ต้องการมากที่สุด โดยอารยสถาปัตย์ที่นักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษต้องการมากที่สุด คือ มีความต้องการประตูเข้าห้องพักกว้างพอให้รถเข็นเข้าได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 นักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษยังมีความต้องการพื้นห้องน้ำควรมีแผ่นยางกันลื่นโดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 และมีความต้องการประตูกว้างพอสำหรับนำรถเข็นเข้าโรงแรม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.98 จากข้อมูลที่ได้มานักท่องเที่ยวมีความต้องการอารยสถาปัตย์ทางด้านกายภาพมากในทุกๆ ด้านซึ่งค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อค่อนข้างสูงและสัดส่วนไม่ต่างกันมาก

ดังนั้น ทำให้ได้ข้อมูลว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษมีความต้องการอารยสถาปัตย์ที่มีความพร้อมก่อนการเลือกใช้บริการโรงแรม อารยสถาปัตย์ทางด้านกายภาพยังมีความจำเป็นอย่างมากในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้

2) มิติทางด้านบุคลากร (ด้านมาตรฐานบุคลากร)

นักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษที่เข้าพักแรมในโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งถูกเลือกมีระดับความคิดเห็นในการเข้าใช้ระบบอารยสถาปัตย์ของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ด้านที่พักแรมโดยมีระดับที่ต้องการมากที่สุด

โดยอารยสถาปัตย์ที่นักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษต้องการมากที่สุด คือมีความต้องการพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม พุดจาสุภาพให้เกียรติแก่นักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.09 นักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษยังต้องการพนักงานมีทัศนคติต่องานบริการดี ไม่บ้ายเบี่ยงว่าจะเป็นลูกค้ากลุ่มไหน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.07 และมีความต้องการพนักงานสามารถควบคุมสถานการณ์และอารมณ์ได้เป็นอย่างดีเป็นพิเศษ และ มีความต้องการพนักงานควบคุมอารมณ์ได้ดีหากต้องเผชิญกับนักท่องเที่ยวพิเศษที่มีปัญหา ในสัดส่วนที่เท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 และมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.95 มีระดับความต้องการต่อระบบอารยสถาปัตย์ของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ในระดับที่ ต้องการมาก

จากข้อมูลที่ได้มา ทำให้ทราบว่านักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษมีความต้องการอารยสถาปัตย์ด้านบุคลากรค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อค่อนข้างสูง ทำให้เกิดข้อมูลว่านักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีความต้องการพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ได้ จึงเกิดข้อมูลว่าผู้ประกอบการควรที่จะพัฒนาอารยสถาปัตย์ทางด้านบุคลากรก่อน หากว่าบุคลากรมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวได้จะทำให้เกิดการพัฒนารายสถาปัตย์ทางด้านอื่น ๆ ตามมาได้

4. ระดับความคิดเห็น และ ระดับความต้องการต่อระบบอารยสถาปัตย์เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่

นักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษที่เข้าพักแรมในโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อระบบอารยสถาปัตย์เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ในระดับที่เห็นด้วยมาก คือ และ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.79 มีระดับความคิดเห็นต่อระบบอารยสถาปัตย์ของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ในระดับที่ เห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ยของความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษในการเข้าใช้ระบบอารยสถาปัตย์ของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านที่พักโรงแรม (มิติทางกายภาพ) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.90 มีระดับความต้องการต่อระบบอารยสถาปัตย์ของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ในระดับที่ ต้องการมาก และ มาตรฐานบุคลากร (มิติทางบุคลากร) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.95 มีระดับความต้องการต่อระบบอารยสถาปัตย์ของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ในระดับที่ ต้องการมาก

ดังนั้น นักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษมีความต้องการอารยสถาปัตย์ที่มาก จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ประกอบการที่พักแรมควรจะมีการสร้าง ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และพัฒนาอารยสถาปัตย์เพื่อให้

ตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษ ซึ่งในอนาคตนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากโครงสร้างของประชากรในอนาคตจะเข้าสู่สังคมคนแก่มากขึ้น (aging) ดังนั้นจึงมีการเตรียมความพร้อมเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษนี้

5. ศักยภาพและความพร้อมทางอารยสถาปัตย์ของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษ

ศักยภาพและความพร้อมทางอารยสถาปัตย์ของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ทั้งระดับ 3 ดาว ระดับ 4 ดาว และระดับ 5 ดาว ส่วนใหญ่อารยสถาปัตย์ยังมีไม่เพียงพอสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษ เป็นเพียงอารยสถาปัตย์ขั้นพื้นฐานเท่านั้นเช่น บริการให้ยืมรถเข็น มีทางลาด มีราวจับ และมีห้องน้ำสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวพิเศษ อย่างไรก็ตามแม้จะยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการสูงสุดทางด้านอารยสถาปัตย์แก่นักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษได้ครอบคลุมมากนักแต่ทุกโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ก็ได้ให้ความสำคัญกับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ไม่ได้แตกต่างจากนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่นเลย ทางโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ยังพยายามที่จะหาห้องปกติให้กับนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษหากว่ามีการเข้าพักแรม และมีการปฏิบัติอย่างเป็นพิเศษสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ ดังนั้น ควรต้องมีการศึกษาทางด้านประชากรศาสตร์ให้มาก เพราะในอนาคตประชากรศาสตร์มีการเปลี่ยนแปลง กล่าวคือ การเกิดลดลง กลุ่มของผู้สูงอายุมากขึ้น และกลุ่มนี้มีกำลังซื้ออย่างมาก ดังนั้นควรจะมีการพัฒนาอารยสถาปัตย์เพื่อตอบสนองให้คนกลุ่มนี้ให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งในการพัฒนานั้นรัฐบาลควรเข้ามาให้การสนับสนุน ต้องใส่ใจและตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาศักยภาพของอารยสถาปัตย์ ไม่ใช่เป็นการช่วยเหลือแบบผิวเผิน ต้องใส่ใจและสร้างแบบแผนในการพัฒนาให้ชัดเจนมากที่สุด และที่สำคัญควรมีการสร้างนโยบายในระดับยุทธศาสตร์อีกด้วย

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาเรื่องแนวทางการจัดการทางอารยสถาปัตย์ของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษ สามารถนำประเด็นที่สำคัญมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษในการใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวมพบว่าความคิดเห็นต่อระบบอารยสถาปัตย์เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่เห็นด้วยต่อระบบอารยสถาปัตย์อยู่ในระดับความต้องการมาก เมื่อพิจารณาด้านรายได้พบว่ารายได้ของนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษมีรายได้ที่ค่อนข้างมาก คือ รายได้มากกว่า 40,000 บาทต่อ

เดือนต่อคน อีกทั้งการศึกษาก็ออยู่ในระดับที่สูงคือปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ ทำให้เล็งเห็นว่านักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษมีอำนาจในการซื้อบริการด้านการท่องเที่ยว จากการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบได้ว่าความต้องการหลัก ๆ ของนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษต่ออารยสถาปัตย์ คือ นักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษต้องการมาตรการความปลอดภัยทางอารยสถาปัตย์ เช่น เครื่องมือเครื่องใช้ให้มีความปลอดภัย เพราะยังไนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษนี้ก็ยังเป็นนักท่องเที่ยวที่ยังไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ร้อยเปอร์เซ็นต์ เป็นเรื่องปกติที่นักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษนี้ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของอารยสถาปัตย์อย่างแน่นอน ดังนั้นผู้ประกอบการโรงแรมและที่พักจึงควรให้ความสำคัญตรงจุดนี้ให้มากกว่าก่อนที่จะมีการสร้าง พัฒนาอารยสถาปัตย์ของธุรกิจที่ดำเนินการอยู่

นักท่องเที่ยวกกลุ่มพิเศษซึ่งปัจจุบันพบมากขึ้นเนื่องจากประชากรศาสตร์ของโลกมีการเปลี่ยนแปลงกล่าวคือ มีนักท่องเที่ยวสูงอายุเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งปัจจุบันสังคมได้ให้ความสำคัญกับปฏิกณณญาว่าด้วยเรื่องสิทธิมนุษยชน คือ มนุษย์ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันทุกคน ดังนั้น เมื่อนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เดินทางมาท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นความต้องการของนักท่องเที่ยวกกลุ่มนี้ก็มีสิทธิเสมอภาคเท่าเทียมกับนักท่องเที่ยวทั่วไป นั่นคือ เมื่อผลการวิจัยออกมาแล้วว่านักท่องเที่ยวกกลุ่มพิเศษส่วนใหญ่มีความต้องการอารยสถาปัตย์ของโรงแรมเพื่อตอบสนองความต้องการ ดังนั้นผู้ประกอบการโรงแรมและที่พักให้คนจะมีการจัดการ สร้าง และเพิ่มศักยภาพของอารยสถาปัตย์ของโรงแรมที่ตนเองดำเนินการอยู่เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกกลุ่มพิเศษที่จะเพิ่มมากขึ้นในอนาคตอันใกล้

2. ศักยภาพและความพร้อมทางอารยสถาปัตย์ของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกกลุ่มพิเศษ

ในภาพรวมพบว่าทางด้านการโอกาสในการพัฒนาด้านอารยสถาปัตย์ของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ควรมีการพัฒนา เนื่องด้วยการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรที่มุ่งไปสู่สภาวะสูงอายุมากขึ้น การเติบโตทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกชาวจีนและเกาหลี ที่ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวกสูงอายุ รวมถึงการรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี 2558 อย่างไรก็ตาม การตัดสินใจต้องขึ้นอยู่กับอัตราการใช้พักรของนักท่องเที่ยวกกลุ่มนี้ที่ต้องมีขนาดใหญ่ขึ้นในอนาคต สถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจการท่องเที่ยวกของจังหวัดเชียงใหม่ รวมถึงการตัดสินใจและจิตสำนึกต่อสังคมของผู้บริหารโรงแรมด้วยแต่ปัญหาหลักในการพัฒนาอารยสถาปัตย์ที่เห็นได้ชัด คือ ปัญหาทางด้านเงินทุน ซึ่งผู้ประกอบการต้องรับผิดชอบเอง รวมถึงยังขาดหลักเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินการ ขาดความรู้ความเข้าใจในการออกแบบ และข้อกฎหมายเกี่ยวข้อง ทำให้ลักษณะการดำเนินการของแต่ละแห่งเป็นแบบต่างคนต่างทำ

จึงสมควรที่ทั้งภาครัฐและเอกชนควรประชุมการจัดทำแผนสนับสนุนการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวพิเศษและคนในสังคมเข้าถึง และใช้ประโยชน์ว่า ข้อเรียกร้องเกี่ยวกับ อารยสถาปัตย์ รัฐบาลจะมีการดูแลคนพิการและผู้สูงอายุจะได้ใช้สิ่งอำนวยความสะดวกในอารยสถาปัตย์ ขณะเดียวกัน ประเทศไทยเป็นเมืองท่องเที่ยวจะทำให้ประเทศสามารถดูแลนักท่องเที่ยวต่างชาติที่พิการได้ด้วย จึงควรจัดว่าเรื่องการสร้างอารยสถาปัตย์เป็นวาระแห่งชาติที่ควรจะต้องพัฒนาเพื่อเป็นการส่งสัญญาณไปทั่วโลกได้ทราบเบื้องต้นว่าประเทศไทยจะได้ทำการวางยุทธศาสตร์เพื่อให้ผู้พิการได้เห็นว่ภาครัฐได้ร่วมมือกับภาคเอกชนไม่ได้นิ่งนอนใจและเพื่อให้อารยสถาปัตย์ประเทศไทยพัฒนาสู่สากลโลก

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

การศึกษาเรื่องแนวทางการจัดการทางอารยสถาปัตย์ของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางที่จะเกิดประโยชน์แก่หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องดังนี้

1. ผู้ประกอบการโรงแรมและที่พักควรจะมีการพัฒนาอารยสถาปัตย์ของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ให้มากขึ้นกว่าเดิมเนื่องจากว่านักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษมีความต้องการอารยสถาปัตย์เป็นจำนวนมากแต่ปัจจุบันอารยสถาปัตย์ยังมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษ
2. ผู้ประกอบการโรงแรมและที่พักควรนำแนวคิดการพัฒนาต่างๆ มาปรับประยุกต์ใช้กับการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมและที่พักของตนเอง เช่น แนวคิดด้านสิทธิมนุษยชน แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ แนวคิดความต้องการของผู้รับบริการและแนวคิดคุณภาพและการให้บริการเป็นต้นเพื่อให้เกิดการบริหารและจัดการธุรกิจที่เป็นหนึ่งตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวทุกประเภทได้
3. ผู้ประกอบการโรงแรมและที่พักควรสร้างเครือข่ายด้านการท่องเที่ยวเพื่อเชื่อมโยงธุรกิจโรงแรมและที่พักกับธุรกิจท่องเที่ยวประเภทอื่นเพื่อลดปัญหาความไม่พร้อมทางด้านการพักอาศัยภายในโรงแรม เช่น ควรมีการติดต่อประสานงานกับเครือข่ายหน่วยรักษาพยาบาลที่ทำหน้าที่ดูแลนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษ และบริษัทนำเที่ยวที่สามารถดูแลนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษได้ระหว่างใช้บริการนำเที่ยว เป็นต้น
4. ผู้ประกอบการโรงแรมและที่พัก ประชาชนในท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน ควรเข้ามามีส่วนร่วมกันสร้างให้

โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่มีอารยสถาปัตย์ทางด้านโรงแรมมากขึ้นกว่าเดิม ซึ่งจะทำให้จังหวัดเชียงใหม่มีนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษเดินทางมาท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม

5. รัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการกำหนดกฎหมายให้ธุรกิจโรงแรมสร้างอารยสถาปัตย์ขึ้นภายในโรงแรมและที่พัก เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการบริการทางด้านที่พักแรมของจังหวัดเชียงใหม่ให้เป็นที่รู้จักสู่สากลโลก 5.3.6 ควรให้ทุกโรงแรมที่ไปต่อใบอนุญาตดำเนินการโรงแรมหรือขอเปิดโรงแรมใหม่ เขียนแผนการปรับปรุงโรงแรมในส่วนของตนว่าได้ทำห้องพักและสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวพิเศษอย่างไรบ้าง พร้อมกรอบเวลาแล้วเสร็จ ถ้ายังไม่เสร็จตามกำหนด ให้ปรับเป็นเงินหรือยึดเวลาอนุมัติใบอนุญาต

6. ทุกฝ่ายควรเป็นผู้สนับสนุนในการพัฒนาอารยสถาปัตย์ของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ โดยเฉพาะ หน่วยงานภาครัฐและเอกชน สมาคมโรงแรมไทย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ผู้ว่าราชการเชียงใหม่ กองผังเมืองจังหวัดเชียงใหม่ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาในเชิงคุณภาพ โดยวิเคราะห์ปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเข้าพักโรงแรมของนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษ และหาข้อค้นพบในประเด็นเชิงคุณภาพเพื่อนำข้อมูลมากำหนดเป็นแนวทางและกลยุทธ์ด้านต่างๆ สำหรับการส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพในการจัดการทางอารยสถาปัตย์ของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่

2. ควรมีการวิจัยเรื่องกลุ่มตลาดเป้าหมายของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยศึกษาความคิดเห็น ความต้องการ และความคาดหวังต่ออารยสถาปัตย์โรงแรมในระดับการวิเคราะห์เชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนมากขึ้นกว่าเดิมและก่อให้เกิดการพัฒนาขึ้นในอนาคต

3. ควรมีการทำการวิจัยเรื่องเรื่องมาตรฐานของอารยสถาปัตย์ที่ถูกหลักและมีความเหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษใช้บริการโดยศึกษาจากงานวิจัยของประเทศที่พัฒนาทางด้านอารยสถาปัตย์แล้ว เช่น ประเทศญี่ปุ่น เป็นต้น

4. ควรมีการวิจัยด้านการเกิดผลกระทบทางการท่องเที่ยวหากว่าไม่มีการพัฒนาอารยสถาปัตย์ทางด้านโรงแรมให้ดีขึ้นในอนาคต

5. ควรมีการวิจัยเรื่องการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับหลักแนวคิดทางอารยสถาปัตย์ที่มีความสำคัญยิ่งในการประยุกต์ใช้ในการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษ เพื่อให้คนรู้จักอารยสถาปัตย์กันอย่างแพร่หลายและเห็นประโยชน์

เอกสารอ้างอิง

- สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. (2546). รายงานการศึกษาแนวทางส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยว พ. ๖ น. ก. ระยะยาว. กรุงเทพฯ : สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว.
- องค์การสหประชาชาติ. (2541). กฎมาตรฐานว่าด้วยการสร้างความเสมอภาคทางโอกาสให้แก่คนพิการ. ผู้แปล จิราลักษณ์ จงสถิตย์มัน (เอกสารอัดสำเนา). หน้า 10.
- องค์การสหประชาชาติ. (2541). กฎมาตรฐานว่าด้วยการสร้างความเสมอภาคทางโอกาสให้แก่คนพิการ. ผู้แปล จิราลักษณ์ จงสถิตย์มัน (เอกสารอัดสำเนา).
- Nicolo Del Castillo. (2009). ข้อมูลหลักการการออกแบบเพื่อมวลชน ย่อและเรียบเรียงจากเอกสารประกอบการฝึกอบรม เรื่อง *Universal Design*. (ออนไลน์). เข้าถึงเมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2552, จาก http://www.opp.go.th/km/fund/apcd3_7_12_49.pdf
- Schiffman, Leon G., & Kanuk, Leslic L. (2000). *Consumer behavior* (7 th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Verma, B.M. (1986). *Agricultural Service Delivery System in India : Delivery of public Service in Asia Countries : Case in Development Administration*. Bangkok, Thailand.