

การจัดการสภาวะแวดล้อมของโรงแรมที่พักเพื่อรองรับผู้ให้บริการสูงอายุในแนวทางอารยสถาปัตย์

Facilities Management of Hotel Environment to Accommodate Senior Citizen by the way of Universal Design

♦ พูนเพิ่ม เสรีวิชยสวัสดิ์

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ สำนักวิชาบริหารธุรกิจและศึกษาทั่วไป วิทยาลัยดุสิตธานี

Poonperm Serivichayaswadi

Lecturer, Business Administration Department, Business Administration and General

Education Office, Dusit Thani College, E-mail: poonperm.se@dtc.ac.th

♦ วัชรกร มยุรี

อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการโรงแรมและรีสอร์ท คณะการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว วิทยาลัยดุสิตธานี

Wacharakorn Mayuree

Lecturer, Hotel and Resort Management, Faculty of Hotel and Tourism Management,

Dusit Thani College, E-mail: wacharakorn.ma@dtc.ac.th

Abstract

Nowadays, senior tourists are considered to be a high potential tourist group in term of time and money spending for their travelling. Therefore, entrepreneurs should pay more attention on this matter in order to meet the most of their needs; both for physical, wellbeing, emotion and social. This article was aimed to state issues regarding to facilities management in hotel for senior tourists. A-one Pattaya Beach Resort was selected to be analyzed according to the concept of Universal Design. Also together with a comparison by an accommodation standard for tourism (hotel) set up by Department of Tourism, Thailand. To create a guideline and support hotel entrepreneurs to reach their capability in order to response to the need of this tourist segment in others hotel.

Keywords: Facilities Management, Needs of Senior Tourists, Universal Design, Accommodation Standard for Tourism (Hotel)

บทคัดย่อ

นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุเป็นผู้ที่มีศักยภาพด้านเวลาและการใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยว ดังนั้น โรงแรมต่าง ๆ ควรให้ความสำคัญกับความต้องการของนักท่องเที่ยวในกลุ่มนี้ให้มากขึ้น ซึ่งประกอบด้วย 1) ความต้องการด้านกายภาพ 2) ความต้องการด้านสุขภาพ และ 3) ความต้องการด้านสังคมและอารมณ์ บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอประเด็นทางการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุ โดยเลือกโรงแรมเอวัน พัทยา บีช รีสอร์ท ที่ให้ความสำคัญกับการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ โดยใช้การวิเคราะห์ตามแนวคิดอารยสถาปัตย์ และเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรม ระดับ 1-5 ดาว ที่กำหนดขึ้นโดยกรมการท่องเที่ยว เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมที่รองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุให้กับโรงแรมอื่น ๆ ต่อไป

คำสำคัญ : การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก ความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ อารยสถาปัตย์ มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรม

บทนำ

จากการคาดการณ์ขององค์การสหประชาชาติระบุว่า จำนวนประชากรโลกในอนาคตกำลังก้าวสู่สังคมของผู้สูงอายุ โดยสถิติจะเพิ่มสูงขึ้นจาก 687.9 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2549 เป็น 1,968 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2593 ซึ่งประชากรผู้สูงอายุในทวีปเอเชียจะมีจำนวนมากที่สุด (สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2557) สำหรับในประเทศไทย ผู้สูงอายุจะมีจำนวนเพิ่มขึ้นเป็น 14.1 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2566 เท่ากับว่าประเทศไทยจะกลายเป็น “สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์” (สำนักงานสถิติแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2541)

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีการขยายตัวสูง และสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศไทยเป็นจำนวนมาก จากการเติบโตดังกล่าวส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เนื่องจาก ประเทศไทยมีทรัพยากรทางธรรมชาติที่สวยงาม มีเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และวิถีชีวิต รวมทั้งยังมีศักยภาพด้านการบริการ ซึ่งถือเป็นโอกาสในการสร้างมูลค่าทางการท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังส่งผลต่อการเติบโตของตลาดแรงงาน และการกระจายความเจริญไปสู่ทุกภูมิภาคของประเทศ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) และจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางสังคมที่มีผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น ทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยมีการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงนี้ โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายทางการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งมีรูปแบบการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นการสร้างประสบการณ์ที่มีคุณภาพ มีความลึกซึ้งภายในแหล่งท่องเที่ยว ต้องการสัมผัส เรียนรู้ และสร้างคุณค่าทางจิตใจแก่นักท่องเที่ยว ผ่านกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เกี่ยวกับวิถีชีวิต วัฒนธรรม หรือธรรมชาติ (สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2557)

นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่สำคัญกลุ่มหนึ่งของโลก เนื่องจากมีอัตราการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และมีกำลังทรัพย์ในการใช้จ่ายด้านการท่องเที่ยว หากพิจารณาการแบ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุแล้ว สมยศ วัฒนากมลชัย และ เยาวลักษณ์ ยิ้มอ่อน (2553) ได้ให้ข้อมูลการแบ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุไว้อย่างหลากหลาย เช่น ภาณี อธิชัยกุล (2552) ได้แบ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) นักท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน 2) นักท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนแบบพำนักระยะยาว และ 3) นักท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ Shoemaker (1989) แบ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุออกเป็น 3 กลุ่มตามลักษณะการเดินทาง คือ 1) กลุ่มที่เดินทางเพื่อไปเยี่ยมญาติและคนรู้จัก (Family Travelers) 2) กลุ่มที่ชอบวางแผนการเดินทางล่วงหน้า และชอบทำกิจกรรมที่หลากหลายในขณะที่เดินทาง (Active Resters) และ 3) กลุ่มที่นิยมซื้อรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายเบ็ดเสร็จ (Older Set) Lieux, Weaver และ McCleary (1994) แบ่งกลุ่มของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มที่อยู่ในวัยใกล้เกษียณ และมีรายได้ดี นิยมหาประสบการณ์แปลกใหม่ (Novelty Seekers) 2) กลุ่มที่อยู่ในวัยใกล้เกษียณและมีรายได้ดี นิยมเดินทางท่องเที่ยวในเขตที่มีอากาศอบอุ่น และร้อน และใช้ระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยวเป็นเวลานาน (Active Enthusiasts) และ 3) กลุ่มที่อายุมากที่สุดเมื่อเทียบกับสองกลุ่มที่กล่าวมาข้างต้น แต่มีรายได้น้อยกว่า และนิยมเดินทางระยะสั้น (Reluctant Travelers) Backman, et al. (1999) แบ่งนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มที่ชอบการศึกษา และชมธรรมชาติ (Education/Nature) 2) กลุ่มที่ชอบผจญภัย เดินป่า และนอนเต็นท์ (Camping/Tenting) 3) กลุ่มที่เดินทางเพื่อสังสรรค์ (Socialization) 4) กลุ่มที่เดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ (Relaxation) และ 5) กลุ่มที่เดินทางเพื่อศึกษาและเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ (Information)

จากข้อมูลงานวิจัยของ ปิยฉัตร ทองแพง (2554) เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ กรณีศึกษาผู้สูงอายุภาคกลาง” พบว่า ลักษณะของความต้องการการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุแบ่งออกเป็น 4 ด้านได้แก่ 1) ด้านสุขภาพ 2) ด้านอาหาร 3) ด้านที่พัก และ 4) ด้านการจัดการของบริษัทนำเที่ยว นอกจากนี้ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ พบปัญหาที่สำคัญ 4 ประการ คือ 1) ปัญหาจากสุขภาพของผู้สูงอายุซึ่งขึ้นอยู่กับช่วงวัยรวมทั้งสุขภาพกาย และสุขภาพจิต 2) ปัญหาจากการขาดสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ปัญหาจากทัศนคติที่ยังขาดความเข้าใจลักษณะเฉพาะในการให้บริการกับกลุ่มของผู้สูงอายุ และ 4) ปัญหาด้านการบริการดูแลสุขภาพ เช่น ด้านอาหาร ด้านที่พัก และด้านการจัดโปรแกรมท่องเที่ยว

ปัญหาที่สำคัญด้านหนึ่งของการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุคือ ปัญหาการขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ดังนั้น ผู้เขียนจึงมุ่งประเด็นความสำคัญไปที่สิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โดยมุ่งเน้นที่สิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมตามแนวคิดอารยสถาปัตย์ (Universal Design) ที่ให้ความสะดวก ปลอดภัย ทั้งถึง และเท่าเทียม สำหรับคนทุกเพศทุกวัย ทุกสภาพร่างกาย (พรวิฑู ใควัฒาภรณ์, 2557) ให้สามารถดำเนินชีวิตประจำวันได้อย่างเป็นปกติ นอกจากนี้ การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกดังกล่าว

ยังต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรมในระดับ 1-5 ดาว ของกรมการท่องเที่ยว (2557) ด้วย

บทความวิชาการเรื่อง “อารยสถาปัตย์กับมุมมองการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมตามความต้องการของนักท่องเที่ยวสูงอายุ” มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอประเด็นทางการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุ โดยวิเคราะห์ตามแนวคิดอารยสถาปัตย์ และเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรมในระดับ 1-5 ดาว ผ่านกรณีศึกษาโรงแรมเอวัน พัทยา บีช รีสอร์ท ที่ออกแบบเพื่อรองรับการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับโรงแรมอื่น ๆ ต่อไปในอนาคต

ความต้องการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้สูงอายุ

Robinson, et. al. (2016) ให้ข้อมูลว่า การวางแผนด้านที่พักสำหรับผู้สูงอายุ (Senior Housing Options) ประกอบด้วยความต้องการ 5 ด้าน คือ 1) ความต้องการด้านกายภาพ (Physical Needs) ซึ่งมุ่งเน้นการทำให้ทุกกิจกรรมที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันกลายเป็นเรื่องปกติ ไม่ว่าจะเป็นการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค (Shopping) การทำความสะอาด การทำอาหาร การเคลื่อนไหว หรือแม้กระทั่งการกิน เป็นต้น 2) ความต้องการด้านสุขภาพ (Medical Needs) ที่มุ่งเน้นการดูแลเอาใจใส่เป็นพิเศษ เช่น ผู้ที่มีโรคประจำตัวอย่างโรคหัวใจ ความดันโลหิต หรือมีอาการเสี่ยงอื่น ๆ เป็นต้น 3) ความต้องการในการดูแลรักษาที่พัก (Home Maintenance) ต้องมีต้นทุนต่ำลง เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้น เช่น ค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษาสุขภาพ 4) ความต้องการด้านสังคมและอารมณ์ (Social and Emotional Needs) จากการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่ทำให้เพื่อนหรือสมาชิกในครอบครัวอยู่ห่างไกลกัน ดังนั้นความต้องการด้านสังคมและอารมณ์ ที่พักต้องอยู่ใกล้กับกิจกรรมสาธารณะ หรือต้องมีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนและสมาชิกในครอบครัวได้ง่าย และ 5) ความต้องการด้านการเงิน (Financial Needs) ต้องมีการบริหารจัดการอย่างสมดุลทางการเงินในระยะยาว เพราะต้องใช้จ่ายเงินทั้งในเรื่องของการปรับปรุงที่พักและการดูแลรักษาตนเอง นอกจากนี้ ยังพบว่าบางรัฐในสหรัฐอเมริกาต้องมีการออกใบอนุญาตพิเศษสำหรับผู้ให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ ในที่พักต้องมีการให้บริการอาหาร 3 มื้อ บริการซักรีด บริการขนส่ง สถานที่ให้ความช่วยเหลือด้านสุขภาพ เบอร์ติดต่อฉุกเฉิน การรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง กิจกรรมการออกกำลังกายสำหรับผู้สูงอายุ มีพนักงานที่มีความรู้คอยให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่เกินความคาดหมาย เป็นต้น

นอกจากนี้ Ananth, et. al. (1992) กล่าวว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จากโรงแรมมากกว่านักท่องเที่ยวที่มีช่วงอายุต่ำกว่า เช่น จำนวนผ้าห่ม ราวจับในห้องน้ำ ขนาดตัวอักษรที่ใหญ่กว่าปกติในเอกสารแสดงข้อมูลหรือป้ายต่าง ๆ

จากข้อมูลข้างต้นพบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุมีความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมมากกว่านักท่องเที่ยวกลุ่มอื่น ๆ อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพของสภาพร่างกายที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ การเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์และสภาพสังคมที่ห่างไกลกัน ทำให้เกิดความต้องการติดต่อสื่อสารกับ

เพื่อนและสมาชิกในครอบครัวมากขึ้น ดังนั้นโรงแรมควรมีการปรับตัว โดยเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่ตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุได้อย่างครบถ้วน

การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกทางแนวคิดอารยสถาปัตย์

แนวคิดอารยสถาปัตย์ เกิดขึ้นเป็นครั้งแรกเนื่องจากจำนวนคนพิการมีมากขึ้นในสหรัฐอเมริกา และสิ่งของเครื่องใช้ที่มีอยู่ก็เป็นอุปสรรคสำหรับคนเหล่านั้น ในปี ค.ศ. 1990 สภาคนมาตฐานแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา จึงได้ออกกฎหมายคนพิการ (The American Disabilities Act) ขึ้น เพื่อกำจัดอุปสรรคที่มีต่อคนพิการโดยรับรองสิทธิของคนพิการให้ทัดเทียมกับคนทั่วไป แต่กฎหมายนี้ยังใช้ไม่ได้กับสินค้าหรือบริการทุกประเภท ผู้ริเริ่มแนวคิดการออกแบบเพื่อคนจำนวนมาก คือ Ronald L. Mace ศาสตราจารย์จากมหาวิทยาลัยนอร์ทแคโรไลนา ประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นคนพิการ ได้เริ่มต้นทดลอง ออกแบบ ดัดแปลงของใช้ส่วนตัวของตนเอง หลังจากนั้นได้นำหลักการนี้มาใช้ในการพัฒนาออกแบบผลิตภัณฑ์สำหรับคนพิการ (พรวิฑู ไคว์ชชาภรณ์, 2557) โดยแนวคิดการออกแบบลักษณะทางกายภาพของผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับการใช้งานของคนทุกกลุ่ม เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็ก และบุคคลธรรมดาทั่วไป เป็นต้น ให้ใช้งานได้อย่างสะดวกสบายเท่าเทียมกัน (สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2557) โดยคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ ได้แก่

1. ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Equitability) การออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้สามารถใช้ได้ทุกกลุ่ม
2. ความยืดหยุ่น (Flexibility) สามารถปรับเปลี่ยนไปตามการใช้งาน ไม่ว่าผู้ใช้นั้นจะสูงหรือเตี้ย ถนัดซ้ายหรือขวา ก็สามารถใช้งานได้สะดวกสบาย
3. ความง่าย (Simplicity) ลักษณะการใช้งานง่าย ลักษณะเป็นสากลและไม่ซับซ้อน หรืออาจมีรูปอธิบายประกอบลำดับการใช้งาน
4. ความเข้าใจ (Understanding) การใช้คำอธิบายประกอบที่พอเพียงต่อการใช้งาน หรือคำอธิบายเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว นั้น ๆ
5. ขนาดและพื้นที่ (Size and Space) การออกแบบและพื้นที่การใช้งาน เช่น ห้องน้ำที่มีความกว้างขวางสำหรับ ผู้ที่ต้องนั่งรถเข็น เป็นต้น
6. ความปลอดภัย (Safety) อุปกรณ์ที่มีความทนทานต่อการบกร่องจากการใช้งานที่ผิดพลาด เช่น ระบบชำระอัตโนมัติของฝาส้วกในห้องน้ำ หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ เป็นต้น
7. ช่วยทุ่นแรง (Low Physical Effort) การออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยทุ่นแรง เช่น การใช้ประตูบานเลื่อนแทนประตูเปิดปิด หรือ ก๊อกน้ำระบบอินฟาเรด เป็นต้น

มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรม ระดับ 1-5 ดาว

กรมการท่องเที่ยว (2557ข) ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรมระดับ 5 ดาว ไว้ทั้งสิ้น 12 หมวด 45 เกณฑ์ 499 ตัวชี้วัด คือ หมวดที่ 1 สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไป และที่จอดรถ หมวดที่ 2 โถงต้อนรับ ห้องน้ำสาธารณะ ลิฟต์ และทางสัญจรภายในอาคาร หมวดที่ 3

ห้องพักแบบ Standard (รวมการเดิน ระเบียง และห้องน้ำ) หมวดที่ 4 ห้องพักแบบ Suite และ Executive Floor หมวดที่ 5 ห้องอาหาร คอฟฟี่ช็อป บาร์ และครัว หมวดที่ 6 ส่วนบริการด้านสันตนาการและสรวายน้ำ หมวดที่ 7 ส่วนบริการด้านธุรกิจ (ห้องประชุมและ Business Center) หมวดที่ 8 บุคลากรและการบริการ หมวดที่ 9 ระบบความปลอดภัย ในพื้นที่ทั่วไป หมวดที่ 10 ทรัพยากรและชุมชนแวดล้อม และส่วนสนับสนุน การบริการ หมวดที่ 11 ส่วนของพนักงาน และหมวดที่ 12 คุณลักษณะเสริมอื่น ๆ

กรมการท่องเที่ยว (2557ก) ได้การกำหนดเกณฑ์การประเมินมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภท โรงแรม ระดับ 1-4 ดาว โดยใช้มาตรฐานเดียวกันกับโรงแรมระดับ 5 ดาว แต่จำนวนเกณฑ์การประเมินจะ ลดหลั่นกันลงไปตามความเหมาะสม คือ โรงแรมระดับ 4 ดาว จะใช้เกณฑ์การประเมิน 12 หมวด 45 เกณฑ์ 365 ตัวชี้วัด ในขณะที่โรงแรมระดับ 3 ดาว จะใช้เกณฑ์การประเมินเพียง 9 หมวด 33 เกณฑ์ 232 ตัวชี้วัด โดยจะไม่มี หมวดที่ 4, 6 และ 7 ส่วนโรงแรมระดับ 2 ดาว จะใช้เกณฑ์การประเมินเพียง 8 หมวด 29 เกณฑ์ 168 ตัวชี้วัด โดยจะไม่มี หมวดที่ 4, 6, 7 และ 12 และในกลุ่มสุดท้ายโรงแรมระดับ 1 ดาว จะใช้เกณฑ์การ ประเมินเพียง 8 หมวด 28 เกณฑ์ 154 ตัวชี้วัด

จากเกณฑ์การประเมินทั้งหมด สามารถกำหนดประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมในโรงแรมที่เกี่ยวข้อง กับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุได้ดังนี้

1. มีที่จอดรถรับ-ส่งผู้เข้าพัก พร้อมทางลาดที่สะดวก ปลอดภัย ภายใต้สิ่งปกคลุม (ในกรณีโรงแรมระดับ 5 ดาว กำหนดให้มีทางลาดและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในการเข้าถึงโถงต้อนรับ)
2. มีห้องน้ำซึ่งมีองค์ประกอบและอุปกรณ์ที่เหมาะสมสำหรับคนพิการ/ผู้สูงอายุอย่างน้อย 1 ห้อง (ยกเว้นโรงแรมที่สร้างก่อน 2 ก.ย. 48)
3. มีแผนกलिฟต์สำหรับคนพิการทั้งด้านหน้าลิฟต์ ภายในลิฟต์ ปุ่มกดให้สูงจากพื้นระหว่าง 0.90-1.20 เมตร มีอักษรเบรลล์กำกับไว้ (บังคับใช้กับโรงแรมที่สร้างหลัง 1 ก.ย. 48 ซึ่งมีจำนวนห้องมากกว่า 100 ห้อง) (ใน กรณีโรงแรมระดับ 5 ดาว กำหนดเป็นข้อยกเว้น กรณีโรงแรมไม่มีความจำเป็นต้องใช้ลิฟต์สำหรับคนพิการ)
4. ห้องน้ำสาธารณะ ขนาดของห้องสุขากว้างไม่น้อยกว่า 0.90 เมตร และมีพื้นที่ไม่น้อยกว่า 1.20 ตารางเมตร
5. ทางเดินหรือระเบียงนอกห้องพักทุกชั้น มีความกว้างไม่น้อยกว่า 1.50 เมตร
6. ห้องพักแบบ Standard มีพื้นที่ไม่น้อยกว่า 40 ตารางเมตร (รวมห้องน้ำ แต่ไม่รวมระเบียง)
7. พื้นที่ห้องน้ำในห้องพัก เมื่อรวมพื้นที่ใช้งานทุกส่วนแล้ว ต้องมีพื้นที่ไม่น้อยกว่า 6 ตารางเมตร
8. ห้องพักแบบ Suite มีพื้นที่ไม่น้อยกว่า 60 ตารางเมตร (รวมห้องน้ำ แต่ไม่รวมระเบียง)
9. มีห้องพักซึ่งมีองค์ประกอบ เฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ที่เหมาะสมสำหรับคนพิการอย่างน้อย 1 ห้อง (ยกเว้นโรงแรมที่สร้างก่อน 2 ก.ย. 48)
10. สถานที่ทำงานที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป ต้องมีชุดปฐมพยาบาล (First Aids)
11. สถานที่ทำงานที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 200 คนขึ้นไป ต้องมีชุดปฐมพยาบาล ห้องพยาบาล พร้อมเตียง 1 เตียง พยาบาลประจำ 1 คน แพทย์ 1 คน เพื่อตรวจรักษาเป็นครั้งคราว

12. สถานที่ทำงานที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1,000 คนขึ้นไป ต้องมีชุดปฐมพยาบาล ห้องพยาบาล พร้อมเตียง 2 เตียง พยาบาลประจำ 2 คน แพทย์ 2 คน ประจำในเวลากำหนดในช่วงของเวลาทำงาน อย่างน้อย 2 ชั่วโมง พร้อมพาหนะใช้งาน ในการนำส่งสถานพยาบาล

สำหรับการกำหนดความกว้างของทางเดิน ขนาดของห้องน้ำสาธารณะ และพื้นที่ใช้สอยภายในห้องพักแบบ Standard และ Suite หากพิจารณาความเหมาะสมสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุแล้ว สามารถรองรับความต้องการได้ในระดับหนึ่ง ในส่วนของระบบรักษาความปลอดภัยทั่วไป การกำหนดให้มีชุดปฐมพยาบาล ห้องพยาบาล พร้อมเตียง พยาบาลและแพทย์ประจำสำหรับพนักงาน สามารถรองรับความต้องการของผู้สูงอายุในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินได้เช่นเดียวกัน

สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในโรงแรมกรณีศึกษา

โรงแรมกรณีศึกษาที่ให้ความสนใจกับแนวคิดการสร้างฐานลูกค้าใหม่ที่เป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ ตัวอย่างหนึ่งคือ โรงแรมเอวัน พัทยา บีช รีสอร์ท ซึ่งเป็นโรงแรมมาตรฐานระดับ 4 ดาว เลียบชายหาด พัทยา กลุ่มลูกค้าที่ทางโรงแรมให้ความสนใจ คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีกำลังซื้อสูงและผู้พิการที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ หรือผู้ที่ต้องใช้รถเข็น (Wheel Chair) รวมไปถึงกลุ่มข้าราชการหลังเกษียณอายุการทำงานที่มีความพึงพอใจต่อการเดินทางไปพักผ่อนท่องเที่ยวตามสถานที่ต่าง ๆ

A-ONE (2552) ให้ข้อมูลว่า โรงแรมแห่งนี้เป็นอาคาร 8 ชั้น มีจำนวนห้องพักรวม 52 ห้อง เป็นห้องพักแบบดีลักซ์ (Deluxe) ทั้งหมด มีระเบียงชมวิวทิวทัศน์อันสวยงามของทะเลพัทยา รูปแบบของห้องพักแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ 1) ห้องพักแบบโอเชียนวิว รีสอร์ท (Ocean view Resort) จำนวน 8 ห้อง และ 2) ห้องพักแบบ บีช ดีลักซ์ (Beach Deluxe) จำนวน 44 ห้อง จากความเป็นโรงแรมที่มีความหรูหรา (Luxury Hotel) จึงได้ออกแบบและสร้างสรรค์สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักให้มีความพิเศษกว่าห้องพักดีลักซ์แบบมาตรฐานทั่วไป เช่น ขนาดของห้องเตียงนอนที่มีขนาดกว้างและใหญ่ขึ้น พูกนอนที่ไม่อ่อนหรือแข็งจนเกินไป หมอนหนุนและผ้าปูที่นอนที่นุ่มลิ้น ขนาดของประตูที่กว้างและสูงขึ้น เพอร์นิเจอร์ โต๊ะ เก้าอี้ โซฟา สิ่งทำขึ้นมาใหม่เป็นพิเศษ สีสันทอนแบบให้มีความอบอุ่น นุ่มนวล แนวเอิร์ธโทน (Earth Tone) และสีโอ๊ค ที่มองดูแล้วสบายตาผ่อนคลาย ในส่วนของห้องน้ำภายในห้องพักมีขนาดใหญ่ มีส่วนอาบน้ำ 2 ส่วนคือ แบบฝักบัว (Shower) และแบบอ่างอาบน้ำ มีที่บังตาและมู่ลี่ที่สามารถปรับหรือเปิด-ปิดจากนอกห้อง และฟังเสียงโทรทัศน์ระหว่างอยู่ในห้องน้ำได้ด้วย

สำหรับผู้เข้าพักที่เป็นผู้สูงอายุหรือผู้พิการที่ต้องใช้รถเข็น (Wheel Chair) ทางโรงแรมมีการออกแบบเพื่อให้สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ เช่น การออกแบบทางหนีไฟให้เป็นทางลาดเอียง ซึ่งมีความแตกต่างจากโรงแรมอื่น ๆ ที่มีลักษณะเป็นขั้นบันได การออกแบบลิฟต์ขึ้นลงที่มีขนาดใหญ่พิเศษ มีปุ่มเป็นตัวอักษรและตัวใหญ่มากเพื่อรองรับผู้พิการทางสายตาและผู้สูงอายุที่มีปัญหาด้านการมองเห็น ซึ่งช่วยให้ผู้ที่มีสายตาไม่ปกติสามารถสัมผัสและช่วยเหลือตนเองได้

การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบแนวคิดการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในโรงแรมเอวัน พัทยา บีช รีสอร์ท ตามแนวคิดอารยสถาปัตย์และมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรม ระดับ 1-5 ดาว ที่มีความเหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ

จากข้อมูลของโรงแรมเอวัน พัทยา บีช รีสอร์ท สามารถนำมาวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบแนวคิดการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกตามแนวคิดอารยสถาปัตย์ และมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรม ระดับ 1-5 ดาวที่มีความเหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมเอวัน พัทยา บีช รีสอร์ท

สิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมเอวัน พัทยา บีช รีสอร์ท	แนวคิดอารยสถาปัตย์	มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรม ระดับ 1-5 ดาว ที่มีความเหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ
ขนาดของห้อง เตียงนอนที่มีขนาดกว้างและใหญ่ขึ้น	ขนาดและพื้นที่กว้างขวาง	พื้นที่ห้องน้ำในห้องพัก เมื่อรวมพื้นที่ใช้งานทุกส่วนแล้ว ต้องมีพื้นที่ไม่น้อยกว่า 6 ตารางเมตร
พูกนอนที่ไม่อ่อนหรือแข็งจนเกินไป		
หมอนหนุนและผ้าปูที่นอนที่นุ่มลิ้น		
ขนาดของประตูที่กว้างและสูงขึ้น	ขนาดและพื้นที่กว้างขวาง	
เฟอร์นิเจอร์ โต๊ะ เก้าอี้ โซฟา สั่งทำขึ้นมาใหม่เป็นพิเศษ สีสันทอนแบบให้มีความอบอุ่น นุ่มนวล แนวเอิร์ทโทน (Earth Tone) และสีโอ๊ค ที่มองดูแล้วสบายตาผ่อนคลาย		ห้องพักซึ่งมีองค์ประกอบเฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ที่เหมาะสมสำหรับคนพิการอย่างน้อย 1 ห้อง
ห้องน้ำภายในห้องพักมีขนาดใหญ่ มีส่วนอาบน้ำ 2 ส่วนคือ แบบฝักบัว (Shower) และแบบอ่างอาบน้ำ มีที่บังตาและมู่ลี่ที่สามารถปรับหรือเปิด-ปิดจากนอกห้อง และฟังเสียงโทรทัศน์ระหว่างอยู่ในห้องน้ำได้	ขนาดและพื้นที่กว้างขวาง ความยืดหยุ่น ความเท่าเทียม ช่วยทุ่นแรง	มีห้องน้ำซึ่งมีองค์ประกอบและอุปกรณ์ที่เหมาะสมสำหรับคนพิการ/ผู้สูงอายุ
การออกแบบทางหนีไฟให้เป็นทางลาดเอียง	ความยืดหยุ่น ความเท่าเทียม	มีที่จอดรถรับ-ส่งผู้เข้าพัก พร้อมทางลาดที่สะดวก ปลอดภัย ภายใต้สิ่งปกคลุม
การออกแบบลิฟต์ขึ้นลงที่มีขนาดใหญ่พิเศษ	ขนาดและพื้นที่กว้างขวาง	
การออกแบบปุ่มกดภายในลิฟต์มีปุ่มเป็นตัวอักษร ใหญ่และมีขนาดใหญ่มาก	การใช้งานง่าย ความเท่าเทียม	มีแผงกดลิฟต์สำหรับคนพิการทั้งด้านหน้าลิฟต์ ภายในลิฟต์ ปุ่มกดให้สูงจากพื้นระหว่าง 0.90-1.20 เมตร มีอักษรเบรลล์กำกับไว้

สิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมเอวัน พัทยา บีช รีสอร์ท	แนวคิดอารยสถาปัตย์	มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรม ระดับ 1-5 ดาว ที่มีความเหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ
มีทางลาดรองรับรอบ ๆ โรงแรม	ความยืดหยุ่น ความเท่าเทียม	มีที่จอดรถรับ-ส่งผู้เข้าพัก พร้อมทางลาดที่สะดวก ปลอดภัย ภายใต้สิ่งปกคลุม
ออกแบบให้อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพักตั้งแต่ลูกบิดประตู ตู้เสื้อผ้า เตียงนอน อ่างอาบน้ำ-ล้างหน้า อยู่ในตำแหน่งลดต่ำลงกว่าปกติ	ความยืดหยุ่น ความเท่าเทียม	มีห้องพักซึ่งมีองค์ประกอบเฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ที่เหมาะสมสำหรับคนพิการอย่างน้อย 1 ห้อง

จากตารางที่ 1 สามารถอธิบายได้ว่า สิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมเอวัน พัทยา บีช รีสอร์ท ที่ออกแบบมาเพื่อรองรับความต้องการของผู้สูงอายุและผู้พิการมีความสอดคล้องกับแนวคิดอารยสถาปัตย์ และมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรม ระดับ 1-5 ดาว ที่มีความเหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุในประเด็นต่อไปนี้

1. ขนาดของห้อง เตียงนอนที่มีขนาดกว้างและใหญ่ขึ้น
2. ห้องน้ำภายในห้องพักมีขนาดใหญ่ มีส่วนอาบน้ำ 2 ส่วนคือ แบบฝักบัว (Shower) และแบบอ่างอาบน้ำ มีที่บังตาและมู่ลี่ที่สามารถปรับหรือเปิด-ปิดจากนอกห้อง และฟังเสียงโทรทัศน์ระหว่างอยู่ในห้องน้ำได้
3. การออกแบบทางหนีไฟให้เป็นทางลาดเอียง
4. มีทางลาดรองรับรอบ ๆ โรงแรม
5. การออกแบบปุ่มกดภายในลิฟต์มีปุ่มเป็นตัวอักษรนูนและมีขนาดใหญ่มาก
6. ออกแบบให้อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพักตั้งแต่ลูกบิดประตู ตู้เสื้อผ้า เตียงนอน อ่างอาบน้ำ-ล้างหน้า อยู่ในตำแหน่งลดต่ำลงกว่าปกติ

จากประเด็นที่กล่าวมาข้างต้น สิ่งที่โรงแรมควรพิจารณาเป็นประเด็นหลัก ควรเป็นเรื่องการออกแบบห้องพัก ห้องน้ำ ตลอดจนประตูเข้าออกทั้งสองห้องต้องมีขนาดใหญ่กว่ามาตรฐานทั่วไป นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงคุณลักษณะการใช้งาน เช่น ลูกบิดประตู ราวจับในห้องน้ำ และสุขภัณฑ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมที่สามารถทำให้ผู้สูงอายุสามารถช่วยเหลือตัวเองได้ตลอดการพักในโรงแรม ตามที่โรงแรมตัวอย่างได้นำเสนอ สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักนั้นได้คำนึงถึงหลักการออกแบบตามแนวคิดอารยสถาปัตย์ และอุปกรณ์อื่น ๆ เช่น เฟอร์นิเจอร์ โต๊ะ เก้าอี้ โซฟา เป็นต้น สิ่งที่เป็นพิเศษ ให้มีสีสนออกแบบให้มีความอบอุ่น นุ่มนวล แนวเอิร์ทโทน (Earth Tone) ที่มองดูแล้วสบายตาผ่อนคลายตามมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรม ระดับ 1-5 ดาว และสิ่งที่โรงแรมคำนึงถึงมากกว่ามาตรฐานที่กำหนดคือเรื่องสุขภาพของผู้สูงอายุเวลานอนทางโรงแรมจัดฟูกนอนที่ไม่อ่อนหรือแข็งจนเกินไปและหมอนหนุนและผ้าปูที่นอนที่นุ่มลิ้น เพื่อให้บริการกับลูกค้าผู้สูงอายุด้วย

สรุป

การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมเพื่อการท่องเที่ยวผู้สูงอายุในประเทศไทย ประเด็นที่ทางโรงแรมควรนำมาพิจารณาในการจัดการคือ ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีความแตกต่างไปจากกลุ่มนักท่องเที่ยวอื่น ๆ ในด้าน 1) กายภาพ 2) สุขภาพ และ 3) สังคมและอารมณ์ และการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกตามแนวคิดอารยสถาปัตย์ที่คำนึงถึงการออกแบบ 7 ด้าน ได้แก่ 1) ความเสมอภาค 2) ความยืดหยุ่น 3) ความง่ายในการใช้งาน 4) ความปลอดภัย 5) ขนาดพื้นที่ 6) ความเข้าใจ และ 7) ช่วยทุ่นแรง ให้มีความสอดคล้องกับหลักมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรม ระดับ 1-5 ดาว เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในเรื่องของ 1) ทางลาดที่รองรับการใช้รถเข็น 2) ขนาดของทางเดิน ห้องพัก และห้องน้ำที่กว้างกว่าปกติ 3) แผงกดลิฟต์ที่มีความสูงเหมาะสมกับผู้ใช้งาน 4) ห้องพักและห้องน้ำที่มีอุปกรณ์และเฟอร์นิเจอร์ที่อำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ และ 5) ชุดปฐมพยาบาลและเตียง พร้อมแพทย์และพยาบาลที่รองรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน และจากผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบโรงแรมเอวัน พัทยา บีช รีสอร์ท แสดงให้เห็นว่าโรงแรมมีการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุตามแนวคิดอารยสถาปัตย์และเป็นไปตามมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรมระดับ 1-5 ดาว ได้อย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ในอนาคตนักท่องเที่ยวสูงอายุจะมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีทั้งเงินและเวลาในการเข้าถึงการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการโรงแรมจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ให้มากขึ้น โดยการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในโรงแรมของตนเองให้สอดคล้องกับแนวคิดอารยสถาปัตย์ และเป็นไปตามมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรมระดับ 1-5 ดาว เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว และส่งผลให้ทางโรงแรมมีผลการประกอบการที่ดีขึ้นด้วย

References

- A-ONE. (2009). *Luxury Hotel launches "First Wheelchair Friendly Resort" first in Thailand*. Retrieved from <http://www.a-onehotel.com/bangkok-pattaya/march-april-promotion/coverstory.html> Date: 4 March 2016.
- Ananth, M., DeMicco, F. J., Moreo, P. J., & Howey, R. M. (1992). Marketplace lodging needs of mature travelers. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 33(4), 12-24.
- Backman, K., Backman, S., & Silverberg, K. (1999). Investigation into the psychographics of senior nature-based travelers. *Tourism Recreation Research*, 24(1), 13-22.
- Department of Tourism. (2014a). *Thailand Tourism Standard, Accommodation Standard for Tourism (Hotel) Part 1: 5 Stars*. Bangkok: Division of Tourism Service Development, Department of Tourism.

- Department of Tourism. (2014b). *Thailand Tourism Standard, Accommodation Standard for Tourism (Hotel) Part 2: 1-4 Stars*. Bangkok: Division of Tourism Service Development, Department of Tourism.
- Kowkachaporn, Pornvitou. (2014). Universal Design. *Department of Academics, The Secretariat of the Senate*. 4(21).
- Lieux, E. M., Weaver, P. A., & McCleary, K. W. (1994). Lodging preferences of the senior tourism market. *Annals of Tourism Research*, 21(4), 712-728.
- National Statistical Office. (1998). *Status of the Thai Elderly 1998: Health and Environmental Health Situation in Thailand*. Retrieved from <http://advisor.anamai.moph.go.th/main.php?filename=env106>. Date: 1 March 2016.
- Robinson L., Saisan J., M.S.W., & White M. (2016). *Senior Housing Options*. (Online). Accessed from: <http://www.helpguide.org/articles/senior-housing/senior-housing-options.htm>. Retrieved date: 4 March 2016.
- Shoemaker, S. (1989). Segmentation of the Senior Pleasure Travel Market. *Journal of Travel Research*, 27(3), 14-21.
- Social Research Institute, Chiang Mai University. (2014). *A Guide to Improving Tourist Attractions for Senior Tourism. (For the Tourism Community)*. Chiang Mai: Chiang Mai University.
- Thongpaeng, Piyachat. (2011). Model of Tourism Development for Aging Case Study of Aging in Central of Thailand. *Journal of Srivania Research*, 1(2), 70-75.
- Wattananakamchai, Somyot and Yim-On, Yaowalak. (2010). Senior Tourists: A Market with Potential for the Tourism Industry. *Panyapiwat Journal*, 2(1), 95-103.



Poonperm Serivichayaswadi, Master of Science (Information Technology), Sripatum University. Currently Position, Instructor, Business Administration Department, Business Administration and General Education Office, Dusit Thani College.



Wacharakorn Mayuree, Master of Economics (Business Economics), Faculty of Economics, Ramkhamhaeng University. Currently Position, Instructor, Hotel and Resort Management, Faculty of Hotel and Tourism Management, Dusit Thani College.