

การรับรู้ด้านความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวสูงอายุที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย

Risk Perception of Senior Tourists in Chiang Rai

ชญาสิน เนตรประสิทธิ์

อีเมล: 6051203254@lamduan.mfu.ac.th

หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ดร.จิราภา ปราเดธา ดิเอส

อีเมล: jirapa.won@mfu.ac.th

สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวสูงอายุในจังหวัดเชียงราย (2) ศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะประชากรศาสตร์กับการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวสูงอายุในจังหวัดเชียงราย ประชากรกลุ่มตัวอย่างคือ นักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทยอายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป ที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายแบบอิสระหรือแบบกลุ่มทัวร์ จำนวน 400 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ในช่วง 1 มีนาคม–31 ตุลาคม 2562 ก่อนที่จะเกิดการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าความถี่ T-test และ F-test ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมนักท่องเที่ยวสูงอายุมีระดับการรับรู้ความเสี่ยงน้อย ด้านอุบัติเหตุรับรู้ความเสี่ยงปานกลาง ด้านอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน ด้านอันตรายจากสิ่งแวดล้อม และด้านการคิด โรคภัยไข้เจ็บรับรู้ความเสี่ยงน้อย การที่ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวสูงอายุอยู่ในระดับน้อยถึงปานกลาง แสดงให้เห็นว่าการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของนักท่องเที่ยวมีระดับที่น้อยมาก ดังนั้นภาครัฐควรเพิ่มการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ในการเพิ่มความรู้และตระหนักในการเดินทางท่องเที่ยว การเพิ่มความปลอดภัยจากการตรวจตราแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นจุดเสี่ยง การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกโดยการนำเอาเทคโนโลยีมาผสมผสานกับการใช้ชีวิตของนักท่องเที่ยวในลักษณะเมืองอัจฉริยะ และการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรในการให้ความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน ภาคเอกชน ควรจะมีการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่นักท่องเที่ยว ด้วยการรักษามาตรฐานของหน่วยงาน การให้บริการ รวมถึงพัฒนาบุคลากร

คำสำคัญ: การรับรู้ความเสี่ยง, นักท่องเที่ยวสูงอายุ

Abstract

The purposes of this research were to study (1) the tourism behavior of senior tourists in Chiang Rai and (2) the risk perception of senior tourists in Chiang Rai. The sample population used in this study were 400 Thai senior tourists who traveling in Chiang Rai by both free individual traveling and by joining group tour, aged 60 years and older. The researcher collected the data by using questionnaires during 1st March–31st October 2019, which was before the outbreak of the COVID-19 pandemic. Data were analyzed using mean, percentage, frequency, T–test and F–test. The results of the research showed: The risk perception of senior tourists in Chiang Rai in the overall analysis found that there was a low level. For accident issue, the risk perception was at moderate level. Conversely, danger to life and property issue, environmental hazards issue and infection topic were at low level. So, the risk perception of senior tourists was at low to moderate levels, it can be assumed that the senior tourists have very limited access to the information. In summary, the recommendations from the research results as the development guideline in each sector are as follows: the government should increase the publicizing and public relations through various media to increase the caution in travelling, increase the safety measures such as inspecting risk tourist attraction. The facilities should be developed by incorporating the technology into tourists' lifestyle in the form of Smart City. The government should also provide the training to develop the personnel in tourist attractions to provide the assistance in any emergency case. The private sector should promote and public relations to build tourist confidence by maintaining the service standards, including developing the service personnel, as well as maintaining the standards of the agency.

Keywords: Risk Perception, Senior Tourists

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายเติบโตและมีการพัฒนาขึ้นตามลำดับ ซึ่งเห็นได้ชัดจากข้อมูลสถิตินักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เข้ามาในจังหวัดเชียงรายในปี 2561 พบว่า มีจำนวนทั้งสิ้น 3,632,245 คน ขยายตัวร้อยละ 5.52 โดยเป็นชาวไทยจำนวน 3,011,546 คน ขยายตัวร้อยละ 5.71 และชาวต่างชาติจำนวน 620,699 คน ขยายตัวร้อยละ 4.63 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2561) ซึ่งจำนวนนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายที่เพิ่มขึ้นเนื่องมาจากตั้งอยู่ใน

พื้นที่ยุทธศาสตร์สำคัญ มีแหล่งท่องเที่ยวมากถึง 189 แห่ง ทั้งด้านธรรมชาติ แหล่งอารยธรรม ล้านนา ความหลากหลายทางกลุ่มชาติพันธุ์ต่าง ๆ ทั้งยังเป็นเมืองเก่าแก่ที่มีประวัติศาสตร์ยาวนาน โดยมีประเพณีวัฒนธรรมและวิถีชีวิตที่มีเอกลักษณ์ การคมนาคมขนส่งเชื่อมโยงระหว่างประเทศ เพื่อนบ้านและนานาชาติ ล้วนเป็นเหตุผลให้เชียงรายเป็นอีกหนึ่งจังหวัดที่มีความพร้อมในด้าน ทรัพยากร ด้านการท่องเที่ยว ทำให้จังหวัดเชียงรายได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวเป็นจำนวน มาก อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าจะมีการขยายตัวของปริมาณนักท่องเที่ยวเพิ่มเข้ามา ปริมาณการเกิดเหตุ ของผู้สูงอายุ ก็มีปริมาณเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน จากสถิติการเพิ่มขึ้นของผู้สูงอายุในจังหวัดเชียงรายในปี พ.ศ. 2563 พบว่ามีจำนวนเพิ่มขึ้น โดยประชากรผู้สูงอายุ มีจำนวน 237,979 คน คิดเป็นร้อยละ 17.57 เป็นเพศหญิงร้อยละ 19.21 และเป็นเพศชายร้อยละ 15.85 (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2564) ในขณะที่เดียวกันสถิติของการเกิดอุบัติเหตุในจังหวัดเชียงรายมีปริมาณของอุบัติเหตุเพิ่มมากขึ้น ในทุกปี โดยเฉพาะในปี พ.ศ. 2563 มีจำนวนการเกิดอุบัติเหตุเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 1.16 โดยมีการเกิด เหตุทั้งสิ้น 17,578 ครั้ง มีผู้บาดเจ็บ 14,666 คน และเสียชีวิต 349 คน พบสถิติของผู้สูงอายุที่มีอายุ ตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไปประสบอุบัติเหตุเสียชีวิตเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2562 มากถึงร้อยละ 14 (ศูนย์ข้อมูล อุบัติเหตุเพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมและความปลอดภัยทางถนน, 2564)

ระดับของสถิติผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ประสบอุบัติเหตุ และบาดเจ็บเพิ่มมากขึ้น ในแต่ละปีและมีแนวโน้มว่าจะเพิ่มขึ้น ถึงแม้ว่าประเทศไทยได้สนับสนุนและส่งเสริมด้าน การท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก แต่การเดินทางท่องเที่ยวยังพบความเสี่ยงต่อนักท่องเที่ยวในหลาย ๆ ด้าน พบมากที่สุด คือ อุบัติเหตุทางถนนขณะเดินทางท่องเที่ยว เกิดจากสาเหตุ 3 ด้าน ได้แก่ (1) บุคคล เช่น เมาสุรา ไม่คาดเข็มขัดนิรภัย เจ็บป่วยกะทันหัน ใช้สัญญาณไฟไม่ถูกต้อง ขับรถ ไม่ชำนาญ ขับรถหลับใน เป็นต้น (2) สิ่งแวดล้อม เช่น ถนนลื่น ถนนชำรุด มีฝนตก มีสิ่งบังตา คนตัด หน้ารถ สัตว์ตัดหน้ารถ ระบบไฟฟ้าจราจรขัดข้อง มีกองวัสดุหรือสิ่งของขวาง มีการขูด/เจาะ/ซ่อม/ สร้างทาง เป็นต้น (3) อุปกรณ์ที่ใช้ขับขี่ เช่น ระบบห้ามล้อขัดข้อง ระบบไฟฟ้าขัดข้อง ยางแตก กระจก แตก ประตู่ชำรุด ที่ปัดน้ำฝนชำรุด คัดแปลงสภาพผิดกฎหมาย ฯลฯ เป็นต้น ประเด็นดังกล่าว เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความกังวลที่จะตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัด เชียงราย ในขณะที่เดียวกันการแก้ไขปัญหาเหล่านี้ ยังไม่มีรูปธรรมที่เด่นชัด เมื่อเทียบกับจำนวน นักท่องเที่ยวสูงอายุที่คาดว่าจะมีจำนวนเพิ่มขึ้นในจังหวัดเชียงราย นอกจากนั้นยังพบความเสี่ยง ในด้านอื่น ๆ อีก เช่น อาชญากรรม ทำร้ายร่างกาย น้อ โกง การหลอกลวง ที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ในแต่ละปี (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2564) อย่างไรก็ตาม ความเสี่ยงเหล่านี้นอกจากมีผลในการ ตัดสินใจท่องเที่ยวแล้ว ยังมีผลกับภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวอีกด้วย ผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญ ของการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวสูงอายุที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย เพื่อที่จะนำ

ข้อมูลเหล่านี้ไปพัฒนาและปรับปรุงการรับรู้ด้านความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวสูงอายุที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย และรองรับแนวโน้มตลาดการท่องเที่ยวกลุ่มวัยเกษียณ ซึ่งจะกลายเป็นเทรนด์ที่มาแรงและเกี่ยวข้องกับผูสูงอายุและการบริการต่าง ๆ สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุที่มีกำลังซื้อสูงและพร้อมจะจ่ายของจังหวัดเชียงรายต่อไป

จากประเด็นที่กล่าวมา การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวสูงอายุในจังหวัดเชียงราย และศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะประชากรศาสตร์กับการรับรู้ด้านความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวสูงอายุในจังหวัดเชียงราย

บททวนวรรณกรรม

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (2554) กล่าวถึงสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวแบ่งออกเป็น 5 สาเหตุ (1) สาเหตุด้านความปลอดภัยในชีวิต ไม่ว่าจะเป็นอุบัติเหตุ ที่เกิดขึ้นทั้งทางบก ทางน้ำ และแหล่งท่องเที่ยว หรือถูกประทุษร้ายต่อชีวิตและร่างกาย (2) สาเหตุด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน ซึ่งนักท่องเที่ยวอาจถูกโจรกรรมระหว่างเดินทาง ถูกโจรกรรมในแหล่งท่องเที่ยว หรือในสถานที่พัก (3) สาเหตุจากการเอาเปรียบในการซื้อสินค้าบริการ ซึ่งนักท่องเที่ยวมักจะพบเจอปัญหาจากบริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศก์ ร้านค้า โดยการหลอกลวงหรือสร้างความเดือดร้อน (4) สาเหตุจากการซื้อขายสารเสพติดในแหล่งท่องเที่ยว เนื่องจากหาซื้อได้ง่ายและเป็นเส้นทางผ่านของยาเสพติด (5) สาเหตุจากการที่แหล่งท่องเที่ยวถูกทำลาย โดยทำลายทรัพยากรธรรมชาติทางน้ำ ทางทะเล หรือป่าไม้

วรรณธิภา จันทร์กลม (2558) ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยในการท่องเที่ยว โดยพบอันตรายที่เกิดจากการเดินทางท่องเที่ยว ประกอบด้วย 5 ประเด็น (1) อุบัติเหตุเป็นความเสี่ยงที่สำคัญที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุบัติเหตุการจราจร อาทิ การเมาแล้วขับ นำไปสู่สาเหตุหลักของการเสียชีวิต และยังมีอุบัติเหตุที่เกิดจากกิจกรรมการท่องเที่ยวอีกด้วย (2) อันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน เป็นอันตรายที่พบเจอได้มาก เนื่องจากนักท่องเที่ยวมาจากต่างพื้นที่จึงตกเป็นเป้าสายตาของผู้ไม่หวังดีได้ง่าย (3) โรคร้ายไข้เจ็บต่าง ๆ นักท่องเที่ยวควรเตรียมความพร้อมก่อนการเดินทางทั้งในเรื่องร่างกาย ยาประจำตัว ข้อมูลสถานพยาบาล และข้อมูลโรคระบาด (4) อันตรายจากสิ่งแวดล้อม/สภาพอากาศ/สัตว์ต่าง ๆ นักท่องเที่ยวควรศึกษาข้อมูลของพื้นที่ท่องเที่ยวก่อนที่จะเดินทาง เพื่อที่จะเตรียมตัวให้พร้อมสำหรับการท่องเที่ยวซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงและอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นได้ (5) ภาวะเครียดและสุขภาพจิตไม่ดี นักท่องเที่ยวควรทำให้สบายและเตรียมใจกับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการท่องเที่ยว เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่ไม่คุ้นเคย

จากทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ปี พ.ศ. 2564 ประเทศไทยและทั่วโลก ได้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ โดยแนวโน้มตลาดการท่องเที่ยวที่จะเป็นเทรนด์ที่มาแรงที่สุดในอนาคตจะเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ด้วยพฤติกรรมและความแตกต่างทางสภาพร่างกายและความต้องการของนักท่องเที่ยวสูงอายุ จะมีความแตกต่างจากนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่น ๆ ด้วยมีความพร้อมทางการเงิน เวลา และจิตใจ โดยต้องการความเอาใจใส่มากกว่าด้านอื่น ๆ โดยสุชาดา นิ่มหิรัญวงษ์ (2544) ได้กล่าวถึงนักท่องเที่ยวสูงอายุจากตลาดเอเชีย จะมีความแตกต่างด้านความต้องการท่องเที่ยว และมีแบบแผนการท่องเที่ยวที่ต่างจากนักท่องเที่ยวสูงอายุจากตะวันตกอย่างชัดเจน โดยจะให้ความสนใจในเรื่องความสวยงามตามธรรมชาติ อาหารการกิน ประเพณีและวัฒนธรรมทางศาสนา ความหลากหลายของสถานที่ โดยรองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อิติชัยกุล (2557) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวสูงอายุ ซึ่งผู้วิจัยสรุปประเด็นสำคัญมาเป็นปัจจัยที่ผลักดันให้เกิดการท่องเที่ยวสูงอายุ ได้แก่ รายได้ สุขภาพร่างกาย เพื่อนร่วมเดินทาง ความปลอดภัย ทั้งนี้ความต้องการและแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวสูงอายุส่วนใหญ่ มีความต้องการที่จะมีส่วนร่วม ต้องการได้รับประสบการณ์และการพัฒนาจากการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ โดยนิยมท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ธรรมชาติและวัฒนธรรม และเน้นการพักผ่อน อันจะส่งผลให้เกิดการเรียนรู้และรับรู้ต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ อย่างไรก็ดีตามสิ่งที่นักท่องเที่ยวสูงอายุคำนึงถึงมากที่สุด คือ ความปลอดภัยในการท่องเที่ยว ทั้งนี้จากสถิติการเกิดอุบัติเหตุในจังหวัดเชียงราย มีปริมาณเพิ่มมากขึ้นทุกปี และพบสถิติผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ประสบอุบัติเหตุเสียชีวิตเพิ่มขึ้นร้อยละ 14 โดยมีแนวโน้มว่าจะสูงขึ้น โดยพบอุบัติเหตุทางถนนที่เกิดจากบุคคล สิ่งแวดล้อม และอุปกรณ์ที่ใช้ขับขี่เพิ่มมากขึ้น จากการที่ผู้สูงอายุนิยมท่องเที่ยวด้วยตนเอง เช่น ขับรถเอง เช่ารถเองในกลุ่มเพื่อน ครอบครัว

สภาพปัญหาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว โดยรวบรวมข้อมูลจาก แหล่งข้อมูลในเอกสารและสามารถสรุปประเด็นของการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวสูงอายุ ได้ดังนี้

1. ด้านความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น อุบัติเหตุ การถูกประทุษร้ายต่อชีวิตและร่างกาย การขับรถ และแหล่งท่องเที่ยว การถูกโจรกรรมระหว่างการเดินทางในเส้นทางต่าง ๆ ซึ่งประเด็นนี้ไม่ได้มีการกล่าวถึงบ่อยนัก แต่พบได้บ่อยครั้ง ด้วยนักท่องเที่ยวเป็นคนต่างถิ่น แต่จากสถิติของจังหวัดเชียงราย ไม่พบปัญหาประเด็นดังกล่าวในพื้นที่ (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, 2544; วรรณธิดา จันทร์กลม, 2558)

2. การเอาใจใส่เปรียบการซื้อสินค้าหรือบริการ ในลักษณะทัวร์ศูนย์เหรียญ ซึ่งจะพบได้น้อยสำหรับการท่องเที่ยวในกลุ่มผู้สูงอายุในประเทศไทย (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, 2544)

3. การซื้อขายยาเสพติดตามแหล่งท่องเที่ยว

4. แหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติหรือสภาพแวดล้อมถูกทำลาย

5. โรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ ทั้งก่อนการเดินทางไปท่องเที่ยว และระหว่างท่องเที่ยว รวมถึงอันตรายจากสิ่งแวดล้อม สภาพอากาศ สัตว์ต่าง ๆ ในช่วงเวลาที่เดินทางท่องเที่ยว สภาพร่างกาย เช่น ภาวะเครียด สุขภาพจิตไม่ดี เป็นต้น (วรรณธิภา จันทร์กลม, 2558) ดังนั้นผู้ประกอบการ หรือผู้ให้บริการ ควรจะมีช่องทางป้องกันหรือมีผู้ประสานงานประจำบ้านบริการหรือจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ อบรมการปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้แก่คนในชุมชน

6. ด้านอุบัติเหตุ ควรจะมีการจัดเจ้าหน้าที่ควบคุมดูแลด้านการท่องเที่ยว จัดระเบียบ การจราจร ป้ายสัญญาณแสดงจุดเสี่ยง การติดตั้งไฟแสงสว่างตามเส้นทางและจุดเสี่ยงที่มองเห็นได้ชัดเจน (ชาริตา สกุลรัตน์, ชารณี นวสนธิ และเบญจพร เชื้อผึ้ง, 2563)

นอกจากนั้น งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการรับรู้ด้านความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวสูงอายุที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย ยังพบประเด็นที่น่าสนใจ ซึ่งผู้วิจัยวิเคราะห์ผลการศึกษาและได้สรุปผลเป็นประเด็นตามกรอบแนวคิด ดังนี้

พฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวสูงอายุ ผลการศึกษาและวิเคราะห์ พบว่านักท่องเที่ยวสูงอายุมีการรับรู้ข่าวสารและช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และประสบการณ์ด้านการมีส่วนร่วม ในความเสี่ยงแตกต่างกัน (วุฒิพันธ์ สันติมิตร, 2557) นิยมท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน โดยท่องเที่ยว ในสถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ (พงส์เสวก อเนกจางค์พร, 2559) ท่องเที่ยวในเชิงประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และเชิงนิเวศ เน้นการท่องเที่ยวเชิงันทนาการและใช้ชีวิตท่องเที่ยวแบบไม่เร่งรีบ (พิทักษ์ สิริวงค์, 2559) เดินทางแบบกลุ่มหรือหมู่คณะ มีการเดินทางด้วยตนเอง และครอบครัวหรือญาติ ร่วมเดินทางและตัดสินใจในการเดินทาง โดยใช้เวลารั้งละ 1-2 วัน ท่องเที่ยวในวันเสาร์/อาทิตย์ โดยมีพฤติกรรมท่องเที่ยวที่แตกต่างจากคุณลักษณะด้านรายได้ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และระดับการศึกษา (พงส์เสวก อเนกจางค์พร, 2559; ทศนีย์ นาคเสนีย์, 2561) นิยมเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว วางแผนค่าใช้จ่ายการท่องเที่ยวต่อครั้งไม่เกิน 5,000 บาท (กฤษชาวี นันทสุดแสง, 2560) ได้รับข้อมูลการท่องเที่ยวจากโทรทัศน์ และควรปรับปรุงเรื่องระดับความปลอดภัยในการดูแล นักท่องเที่ยว (ภูพฤทธิ กัณณะ, 2560) นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มา ท่องเที่ยว พบว่ามีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ในเพศ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ สถานการณ์พักอาศัย จำนวนสมาชิกที่เดินทางมาเที่ยว มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ทศนีย์ นาคเสนีย์, 2561)

การรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวสูงอายุ พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุ ของยานพาหนะมีระดับการรับรู้ความเสี่ยงปานกลาง การรับรู้ความเสี่ยงด้านอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินมีระดับการรับรู้ความเสี่ยงน้อย การรับรู้ความเสี่ยงด้านการติดโรคภัยไข้เจ็บอยู่ในระดับ

การรับรู้ความเสี่ยงปานกลาง และการรับรู้ความเสี่ยงด้านอันตรายจากสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับการรับรู้ความเสี่ยงน้อยที่สุด ทั้งนี้ความเสี่ยงที่มีผลต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวในประเทศไทย คือ การรับรู้ความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุ (วารานัย ขวนะเดมิย์, 2559) นอกจากนั้นแล้วยังพบว่าระดับความกังวลเกี่ยวกับสภาพความปลอดภัยระหว่างการเดินทางมีความกังวลในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านสาธารณสุข ด้านการเอาตัวรอดเอาเปรียบในการซื้อสินค้าและบริการ ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สินและความปลอดภัยในชีวิต (ศิริภา จิตพ่อง, 2561) การศึกษาแนวทางการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวพบว่า ผู้สูงอายุชาวต่างชาติ นิยมท่องเที่ยวในวันธรรมดา ท่องเที่ยวกับครอบครัว นิยมใช้รถบัสส่วนตัว รถไฟ และแท็กซี่ เลือกพักในโรงแรมให้ความสำคัญกับอาหารและเครื่องดื่ม อธิษาศัยไมตรี รับทราบข้อมูลจากการบอกต่อ และสื่อออนไลน์ กิจกรรมที่นิยม ได้แก่ ชมวัด โบราณสถาน อาคารเก่าแก่ สถาปัตยกรรมยุคต่าง ๆ อาหารพื้นเมือง ชื่นชมธรรมชาติ และกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เน้นความเป็นเอกลักษณ์ล้านนา (ศันสนีย์ กระจ่างโหมง , อาชวंबरมี มณีตนะกุลทอง และเผชญิวาส ศรีชัย, 2562)

จากประเด็นต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมา นำไปสู่การวางกรอบแนวคิดการวิจัย การรับรู้ด้านความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวสูงอายุที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย โดยนำแนวความคิดเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวสูงอายุ การรับรู้ ความเสี่ยงของการท่องเที่ยว รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสรุปเป็นประเด็นเพื่อศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวสูงอายุตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยใช้ประเด็นการรับรู้ด้านความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวสูงอายุที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย 4 ประเด็น ได้แก่ ด้านอุบัติเหตุ ด้านอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการติดโรคร้ายไข้เจ็บ และด้านอันตรายจากสิ่งแวดล้อม เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมนักท่องเที่ยวและความสัมพันธ์ของลักษณะประชากรศาสตร์กับการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวสูงอายุในจังหวัดเชียงราย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทยอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย โดยแบบอิสระหรือแบบกลุ่มทัวร์ จากข้อมูลทางสถิติกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาในปี 2561 พบว่าจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยือนจังหวัดเชียงราย มีจำนวนโดยรวมทั้งสิ้น 3,011,546 คน จึงเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของยามานะ (Yamane, 1973) โดยจะกำหนดความคลาดเคลื่อนไว้ที่ 5% หรือที่เรียกว่าระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กำหนดขนาดตัวอย่างไว้ที่ 400 ราย เก็บข้อมูลด้วยการสุ่มแบบบังเอิญ โดยนักท่องเที่ยวจะตอบแบบสอบถามด้วยความสมัครใจ เก็บข้อมูลในวันจันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลา

15.00–18.00 น. และวันเสาร์–อาทิตย์ รวมถึงวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา 09.00–19.00 น. ในช่วงวันที่ 1 มีนาคม–31 ตุลาคม 2562 ซึ่งเป็นช่วงเวลาก่อนที่จะเกิดการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เป็นผู้สร้างเป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน (1) ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนา เป็นคำถามปลายปิด โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบที่ถูกที่สุดเพียงคำตอบเดียว (2) ข้อมูลพฤติกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่ การเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย รูปแบบการท่องเที่ยว ผู้ร่วมเดินทางท่องเที่ยว ระยะเวลาการท่องเที่ยว ประเภทการท่องเที่ยว การรับรู้และติดตามข่าวสารความเสี่ยงทางการท่องเที่ยว ช่องทางการรับข่าวสารความเสี่ยงการท่องเที่ยว และประสบการณ์ความเสี่ยงระหว่างการท่องเที่ยว เป็นคำถามปลายปิด โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบที่ถูกที่สุดเพียงคำตอบเดียว และสามารถเลือกคำตอบได้หลายข้อ (3) การรับรู้ด้านความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวสูงอายุที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย เป็นคำถามวิเคราะห์การรับรู้ด้านความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวสูงอายุที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า โดยผู้วิจัยจัดทำในรูปแบบของลิเคิร์ตสเกล ซึ่งมีเกณฑ์การรับรู้ในด้านต่าง ๆ 5 ระดับ (1–5 คะแนน) โดยแบ่งเป็นระดับการรับรู้ความเสี่ยงน้อยที่สุด–ระดับการรับรู้ความเสี่ยงมากที่สุด โดยประเด็นในการรับรู้ความเสี่ยง 4 ด้าน ดังนี้

1) การรับรู้ความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุ ได้แก่ ยานพาหนะส่วนตัว ขนส่งสาธารณะ การเดินเท้า สภาพการจราจร/การจับจี้ของคนในพื้นที่ สภาพถนน/ป้ายสัญญาณจราจร/ป้ายบอกทาง

2) การรับรู้ความเสี่ยงด้านอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน ได้แก่ ระบบรักษาความปลอดภัย การติดต่อแจ้งเหตุฉุกเฉิน/ขอความช่วยเหลือ เหตุอาชญากรรม ถูกเอารัดเอาเปรียบ/ขูดรีด/ฉ้อโกง/หลอกลวง

3) การรับรู้ความเสี่ยงด้านการติดโรคร้ายไข้เจ็บ ได้แก่ โรคติดต่อและการติดเชื้อคุณภาพอากาศ

4) การรับรู้ความเสี่ยงด้านอันตรายจากสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมเส้นทางท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกโดยรอบแหล่งท่องเที่ยว บรรยากาศการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในแหล่งท่องเที่ยว คำแนะนำ/ข้อปฏิบัติ/แจ้งเตือนอันตรายภายในแหล่งท่องเที่ยว

(4) แนวทางและข้อเสนอแนะในการจัดการความเสี่ยงด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย เป็นคำถามแบบปลายเปิด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถให้ข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นส่วนตัวจากปัญหาที่พบ และข้อเสนอแนะต่าง ๆ

3. การวิเคราะห์ทางสถิติ

- 1) สถิติเชิงพรรณนา โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และการแจกแจงความถี่
- 2) การหาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนา โดยกลุ่มเป้าหมาย 2 กลุ่มจะใช้สถิติ T-test และกลุ่มเป้าหมายมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป จะใช้การทดสอบ F-test โดยการสร้างตาราง ANOVA

ผลการวิจัย

1. ศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวสูงอายุในจังหวัดเชียงราย

ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวสูงอายุส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.7 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 58.7 การศึกษาในระดับปริญญาตรีร้อยละ 47.7 อาชีพของนักท่องเที่ยวสูงอายุส่วนใหญ่ทำงานภาคเอกชน ร้อยละ 41 เช่น มัคคุเทศก์ ที่ปรึกษาธุรกิจ นักบัญชี พนักงานโรงแรม ทำงานกับญาติพี่น้อง เช่าพื้นที่ค้าขายในภาคเอกชน ลูกจ้างภาคเอกชน รับจ้างทั่วไป ซึ่งหน่วยงานภาคเอกชนเหล่านี้มักจะไม่มีเกษียณอายุ รายได้เฉลี่ยมากที่สุดต่อเดือนอยู่ที่ 10,001–20,000 บาท ร้อยละ 36.5 ภูมิลำเนาส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่ภาคเหนือ เช่น เชียงราย เชียงใหม่ พะเยา ลำปาง ลำพูน แพร่ น่าน ร้อยละ 35.3

รูปแบบการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวสูงอายุส่วนใหญ่ไม่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงรายมาก่อน ร้อยละ 56.7 นักท่องเที่ยวสูงอายุส่วนใหญ่นิยมท่องเที่ยวด้วยตนเองมากถึง 389 คน ร้อยละ 97.3 ผู้ร่วมเดินทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวสูงอายุเดินทางร่วมเป็นเพื่อน/เพื่อนร่วมงาน ร้อยละ 42.8 ระยะเวลาในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวสูงอายุในจังหวัดเชียงรายมากที่สุดโดยท่องเที่ยวในระยะเวลา 2–3 วัน ร้อยละ 80.5 ประเภทของการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวสูงอายุนิยม โดยแบบสอบถามได้ให้เลือกได้หลายตัวเลือก พบว่า เป็นการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ ซึ่งในช่วงของการเก็บข้อมูล นักท่องเที่ยวสูงอายุได้กล่าวถึงอุทยานแห่งชาติถ้ำหลวง-ขุนน้ำนางนอน น้ำตก ภูเขา ได้รับความนิยมนักท่องเที่ยวสูงอายุมากถึงร้อยละ 34.6 นักท่องเที่ยวสูงอายุส่วนใหญ่ไม่รับรู้และไม่ได้ติดตามข่าวสารเกี่ยวกับความเสี่ยงทางการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายที่หน่วยงานภาครัฐเผยแพร่ เช่น ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ดำรวจท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด อาจจะเป็นเนื่องจากไม่มีความสามารถในการเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงไม่ให้ความสนใจติดตามข่าวสารการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย ซึ่งส่วนใหญ่ช่องทางการรับข่าวสารความเสี่ยงการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายของนักท่องเที่ยวสูงอายุที่ติดตามมากที่สุด คือ สื่อออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊ก ไลน์ ร้อยละ 46.5 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารที่น้อยที่สุด คือ จากหน่วยงานหรือองค์กรด้านการท่องเที่ยว

ร้อยละ 6.2 ซึ่งส่วนใหญ่จะประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ทำให้มองเห็นถึงการให้บริการข่าวสารของหน่วยงานทางการท่องเที่ยวมีไม่เพียงพอ หรือการส่งข่าวสารน้อยจนเกินไป หรือสื่อไม่ตรงกับช่องทางที่นักท่องเที่ยวสูงอายุสามารถติดตามข่าวสารได้ ประสบการณ์ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวสูงอายุระหว่างการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายพบว่า ไม่มีประสบการณ์ความเสี่ยงหรืออุบัติเหตุ มากถึงร้อยละ 81.8

2. ศึกษาการรับรู้ด้านความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวสูงอายุในจังหวัดเชียงราย

ผลการวิเคราะห์การรับรู้ด้านความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวสูงอายุที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย มีการวิเคราะห์ในภาพรวม ได้แก่ การรับรู้ด้านความเสี่ยงขณะเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายด้านอุบัติเหตุ ด้านอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการติดโรคมกซ์ไ้เจ็บ และด้านอันตรายจากสิ่งแวดล้อม พบว่าในภาพรวมมีระดับการรับรู้ความเสี่ยงน้อย (\bar{X} 2.36, S.D. 1.06) เมื่อวิเคราะห์ใน 4 ประเด็นการรับรู้ความเสี่ยง พบว่า ลำดับแรก ด้านอุบัติเหตุ นักท่องเที่ยวสูงอายุมีระดับการรับรู้ความเสี่ยงปานกลาง (\bar{X} 2.87, S.D. 0.87) ลำดับที่ 2 นักท่องเที่ยวสูงอายุรับรู้ความเสี่ยงด้านอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน ในระดับน้อย (\bar{X} 2.28, S.D. 1.03) ลำดับที่ 3 ด้านอันตรายจากสิ่งแวดล้อม มีระดับการรับรู้ความเสี่ยงน้อย (\bar{X} 2.17, S.D. 1.18) ลำดับที่ 4 การรับรู้ความเสี่ยงในด้านการติดโรคมกซ์ไ้เจ็บ มีระดับการรับรู้ความเสี่ยงน้อย (\bar{X} 2.10, S.D. 1.17) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับการรับรู้ด้านความเสี่ยงขณะเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย ในภาพรวม

ความเสี่ยง	ระดับการรับรู้ด้านความเสี่ยง				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ด้านอุบัติเหตุ			✓		
2. ด้านอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน		✓			
3. ด้านอันตรายจากสิ่งแวดล้อม		✓			
4. ด้านการติดโรคมกซ์ไ้เจ็บ		✓			
ระดับการรับรู้รวมทุกด้าน		✓			

การรับรู้ความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุ พบว่า นักท่องเที่ยวสูงอายุมีระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุในระดับปานกลาง (\bar{X} 2.87, S.D. 0.87) ในประเด็นต่าง ๆ มีลำดับระดับการรับรู้ความเสี่ยงปานกลาง ดังนี้ สภาพถนน/ป้ายสัญญาณจราจร/ป้ายบอกทาง (\bar{X} 3.17, S.D. 1.01) การใช้ยานพาหนะส่วนตัว (\bar{X} 2.93, S.D. 1.08) ขนส่งสาธารณะ (\bar{X} 2.90, S.D. 1.11) สภาพการจราจร/การขับขี่ของคนในพื้นที่ (\bar{X} 2.85, S.D. 1.04) และรับรู้ความเสี่ยงน้อย ในเรื่องการเดินเท้า (\bar{X} 2.51, S.D. 1.06) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุขณะเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย

ความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุ	ระดับการรับรู้ด้านความเสี่ยง				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. สภาพถนน/ป้ายสัญญาณจราจร/ป้ายบอกทาง			✓		
2. ยานพาหนะส่วนตัว			✓		
3. คนส่งสารธารณะ			✓		
4. สภาพการจราจร/การขับขีของคนในพื้นที่			✓		
5. การเดินเท้า		✓			
ระดับการรับรู้รวมทุกด้าน			✓		

การรับรู้ความเสี่ยงด้านอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน พบว่า นักท่องเที่ยวสูงอายุมีระดับการรับรู้ความเสี่ยงน้อย (\bar{X} 2.28, S.D. 1.03) โดยมีลำดับการรับรู้ดังนี้ ประเด็นระบบรักษาความปลอดภัย มีระดับการรับรู้ความเสี่ยงน้อย (\bar{X} 2.52, S.D. 1.01) การติดต่อแจ้งเหตุฉุกเฉิน/ขอความช่วยเหลือของนักท่องเที่ยวสูงอายุ มีระดับการรับรู้ความเสี่ยงน้อย (\bar{X} 2.41, S.D. 1.09) และในประเด็นเหตุอาชญากรรม ถูกเอารถเอาเปรียบ/บุกรุก/ล้อ โกง/หลอกลวง นักท่องเที่ยวสูงอายุมีระดับการรับรู้ความเสี่ยงน้อย (\bar{X} 1.93, S.D. 0.97) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินขณะเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย

ความเสี่ยงด้านอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน	ระดับการรับรู้ด้านความเสี่ยง				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ระบบรักษาความปลอดภัย		✓			
2. การติดต่อแจ้งเหตุฉุกเฉิน/ขอความช่วยเหลือ		✓			
3. เหตุอาชญากรรม ถูกเอารถเอาเปรียบ/บุกรุก/ล้อ โกง/หลอกลวง		✓			
ระดับการรับรู้รวมทุกด้าน		✓			

การรับรู้ด้านการคิดโรคภัยไข้เจ็บ พบว่า ในภาพรวมนักท่องเที่ยวสูงอายุมีการรับรู้ความเสี่ยงน้อย โดยการรับรู้ความเสี่ยงในประเด็นคุณภาพอากาศ มีระดับการรับรู้ความเสี่ยงน้อย (\bar{X} 2.32, S.D. 1.33) รองลงมา รับรู้ความเสี่ยงในประเด็นโรคติดต่อและการติดเชื้อ มีระดับการรับรู้ความเสี่ยงน้อย (\bar{X} 1.88, S.D. 1.02) ผู้วิจัยเก็บข้อมูลในช่วงวันที่ 1 มีนาคม–31 ตุลาคม 2562 ซึ่งเป็นช่วงเวลาก่อนที่จะเกิดการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านการติดโรคมัยไข้เจ็บขณะเดินทางท่องเที่ยว ในจังหวัด เชียงราย

ความเสี่ยงด้านการติดโรคมัยไข้เจ็บ	ระดับการรับรู้ด้านความเสี่ยง				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. คุณภาพอากาศ		✓			
2. โรคติดต่อและการติดเชื้อ		✓			
ระดับการรับรู้รวมทุกด้าน		✓			

การรับรู้ความเสี่ยงด้านอันตรายจากสิ่งแวดล้อม พบว่าในภาพรวมนักท่องเที่ยวสูงอายุ มีระดับการรับรู้ต่ำในความเสี่ยงด้านอันตรายจากสิ่งแวดล้อมขณะเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัด เชียงราย (\bar{X} 2.17, S.D. 1.18) กล่าวคือ การรับรู้ความเสี่ยงด้านอันตรายจากสิ่งแวดล้อม นักท่องเที่ยวสูงอายุมีระดับการรับรู้ความเสี่ยงน้อยในทุกเรื่อง โดยมีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เรียงตามลำดับ ดังนี้ การรับรู้ความเสี่ยงเรื่องสภาพแวดล้อมเส้นทางท่องเที่ยว (\bar{X} 2.32, S.D. 1.18) สิ่งอำนวยความสะดวกโดยรอบแหล่งท่องเที่ยว (\bar{X} 2.18, S.D. 1.09) คำแนะนำ/ข้อปฏิบัติ/แจ้งเตือนอันตรายภายในแหล่งท่องเที่ยว (\bar{X} 2.14, S.D. 1.20) และบรรยากาศการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน แหล่งท่องเที่ยว (\bar{X} 2.02, S.D. 1.26) ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านอันตรายจากสิ่งแวดล้อมขณะเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัด เชียงราย

ความเสี่ยงด้านอันตรายจากสิ่งแวดล้อม	ระดับการรับรู้ด้านความเสี่ยง				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. สภาพแวดล้อมเส้นทางท่องเที่ยว		✓			
2. สิ่งอำนวยความสะดวกโดยรอบแหล่งท่องเที่ยว		✓			
3. คำแนะนำ/ข้อปฏิบัติ/แจ้งเตือนอันตรายภายในแหล่งท่องเที่ยว		✓			
4. บรรยากาศการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในแหล่งท่องเที่ยว		✓			
ระดับการรับรู้รวมทุกด้าน		✓			

3. การนำค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ของจังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามสถานภาพด้านเพศ พบว่า

การรับรู้ความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุ ในประเด็น ยานพาหนะส่วนตัว การขนส่งสาธารณะ การเดินเท้า สภาพการจราจร/การขับขีของคนในพื้นที่ และสภาพถนน/ป้ายสัญญาณจราจร/ป้ายบอก

ทาง ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การรับรู้ความเสี่ยงด้านอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน ในประเด็นระบบรักษาความปลอดภัย การติดต่อแจ้งเหตุฉุกเฉิน/ขอความช่วยเหลือ เหตุอาชญากรรม ถูกเอารัดเอาเปรียบ/ขูดรีด/ฉ้อโกง/หลอกลวง ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การรับรู้ความเสี่ยงด้านการติดโรคร้ายไข้เจ็บ ในประเด็นโรคติดต่อและการติดเชื้อ ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบประเด็นว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ คุณภาพอากาศ โดยเพศชายมีการรับรู้ความเสี่ยงมากกว่าเพศหญิง การรับรู้ความเสี่ยงด้านอันตรายจากสิ่งแวดล้อม ในประเด็นบรรยากาศการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในแหล่งท่องเที่ยว พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศชายมีการรับรู้ความเสี่ยงมากกว่าเพศหญิง ส่วนประเด็นอื่น ๆ ได้แก่ สภาพแวดล้อมของเส้นทางท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกโดยรอบแหล่งท่องเที่ยว คำแนะนำ/ข้อปฏิบัติ/การแจ้งเตือนอันตรายภายในแหล่งท่องเที่ยว ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. การวิเคราะห์ความแตกต่างของการรับรู้ด้านความเสี่ยงจำแนกตามสถานภาพ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วย Scheffe จำแนกตามสถานภาพ พบว่า

การรับรู้ความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุ พบว่า นักท่องเที่ยวสูงอายุมีการรับรู้ความเสี่ยงที่แตกต่างกัน โดยพบว่าผู้สูงอายุที่มีสถานภาพ โสด มีการรับรู้ความเสี่ยงมากกว่าสถานภาพสมรส หย่า/หม้าย ในประเด็นยานพาหนะส่วนตัว การขนส่งสาธารณะ และการเดินเท้า การรับรู้ความเสี่ยงด้านอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน พบว่า นักท่องเที่ยวสูงอายุมีการรับรู้ความเสี่ยงที่แตกต่างกัน โดยพบว่าผู้สูงอายุที่มีสถานภาพ โสดมีการรับรู้ความเสี่ยงมากกว่าสถานภาพสมรส หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ ในประเด็นระบบรักษาความปลอดภัย และการติดต่อแจ้งเหตุฉุกเฉิน/ขอความช่วยเหลือ การรับรู้ความเสี่ยงด้านการติดโรคร้ายไข้เจ็บ พบว่า นักท่องเที่ยวสูงอายุมีการรับรู้ความเสี่ยงที่แตกต่างกัน โดยพบว่าผู้สูงอายุที่มีสถานภาพ โสดรับรู้ความเสี่ยงในประเด็นคุณภาพอากาศมากกว่าผู้สูงอายุสถานภาพสมรส การรับรู้ความเสี่ยงด้านอันตรายจากสิ่งแวดล้อม ไม่พบการรับรู้ที่แตกต่างกันทั้งในกลุ่มและระหว่างกลุ่มตามสถานภาพ

5. การวิเคราะห์ความแตกต่างของการรับรู้ด้านความเสี่ยงจำแนกตามสถานภาพ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วย Scheffe จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า

การรับรู้ความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุ พบว่า นักท่องเที่ยวสูงอายุมีการรับรู้ความเสี่ยงที่แตกต่างกัน โดยผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป มีระดับการรับรู้

ความเสี่ยงมากกว่าระดับอื่น ๆ ในประเด็นการขนส่งสาธารณะ การเดินเท้า และสภาพการจราจร/ การขับขี่ของคนในพื้นที่ การรับรู้ความเสี่ยงด้านอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน พบว่า นักท่องเที่ยวสูงอายุมีการรับรู้ความเสี่ยงที่แตกต่างกัน โดยพบว่าผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษามัธยม ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีมีระดับการรับรู้ความเสี่ยงมากกว่าระดับประถมศึกษาในประเด็นระบบรักษาความปลอดภัย การติดต่อแจ้งเหตุฉุกเฉิน/ขอความช่วยเหลือ และเหตุอาชญากรรม ถูกเอารัดเอาเปรียบ/ขูดรีด/ฉ้อโกง/หลอกลวง การรับรู้ความเสี่ยงด้านการติดโรคภัยไข้เจ็บ พบว่า นักท่องเที่ยวสูงอายุมีการรับรู้ความเสี่ยงที่แตกต่างกัน โดยพบว่าผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่มัธยมศึกษา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับการรับรู้ความเสี่ยงในประเด็นโรคติดต่อและการติดเชื้อ คุณภาพอากาศ มากกว่าผู้สูงอายุที่อยู่ในระดับประถมศึกษา การรับรู้ความเสี่ยงด้านอันตรายจากสิ่งแวดล้อม พบว่า นักท่องเที่ยวสูงอายุ มีการรับรู้ความเสี่ยงที่แตกต่างกัน โดยพบว่าผู้สูงอายุที่มีอยู่ในระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีการรับรู้ความเสี่ยงมากกว่าระดับการศึกษาอื่น ๆ ในประเด็นสิ่งแวดล้อมเส้นทางทางท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกโดยรอบแหล่งท่องเที่ยว บรรยากาศการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในแหล่งท่องเที่ยว และคำแนะนำ/ข้อปฏิบัติ/แจ้งเตือนอันตรายภายในแหล่งท่องเที่ยว

6. การวิเคราะห์ความแตกต่างของการรับรู้ด้านความเสี่ยงจำแนกตามสถานภาพ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วย Scheffe จำแนกตามอาชีพ พบว่า

การรับรู้ความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุ พบว่า นักท่องเที่ยวสูงอายุมีการรับรู้ความเสี่ยงที่แตกต่างกัน โดยพบว่าผู้สูงอายุที่มีธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระจะมีระดับการรับรู้ความเสี่ยงในประเด็นขนส่งสาธารณะมากกว่าผู้ที่ทำงานกับภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ การรับรู้ความเสี่ยงด้านอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน พบว่า นักท่องเที่ยวสูงอายุมีการรับรู้ความเสี่ยงที่แตกต่างกัน โดยพบว่าผู้สูงอายุที่ทำงานในภาคเอกชน ธุรกิจส่วนตัว/อิสระ และอาชีพอื่น ๆ มีระดับการรับรู้ความเสี่ยงมากกว่านักท่องเที่ยวสูงอายุที่ทำงานในภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ ในประเด็นการติดต่อแจ้งเหตุฉุกเฉิน/ขอความช่วยเหลือ และเหตุอาชญากรรม ถูกเอารัดเอาเปรียบ/ขูดรีด/ฉ้อโกง/หลอกลวง การรับรู้ความเสี่ยงด้านการติดโรคภัยไข้เจ็บ พบว่า นักท่องเที่ยวสูงอายุมีการรับรู้ความเสี่ยงที่แตกต่างกัน โดยพบว่าผู้สูงอายุที่ทำงานในภาคเอกชน ธุรกิจส่วนตัว/อิสระ และอาชีพอื่น ๆ มีระดับการรับรู้ความเสี่ยงมากกว่านักท่องเที่ยวสูงอายุที่ทำงานในภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ ในประเด็นโรคติดต่อและการติดเชื้อ และคุณภาพอากาศ การรับรู้ความเสี่ยงด้านอันตรายจากสิ่งแวดล้อม พบว่า นักท่องเที่ยวสูงอายุ มีการรับรู้ความเสี่ยงที่แตกต่างกัน โดยพบว่า นักท่องเที่ยวสูงอายุที่ทำงานในหน่วยงานภาคเอกชนจะมีระดับการรับรู้ความเสี่ยงประเด็นสภาพแวดล้อมเส้นทางท่องเที่ยวมากกว่าอาชีพอื่น ๆ

7. การวิเคราะห์ความแตกต่างของการรับรู้ด้านความเสี่ยงจำแนกตามสถานภาพ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วย Scheffe จำแนกตามรายได้พบว่า

การรับรู้ความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุ พบว่า นักท่องเที่ยวสูงอายุมีการรับรู้ความเสี่ยงที่แตกต่างกัน โดยพบว่า ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จะมีการรับรู้ความเสี่ยงน้อยกว่าผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป ในประเด็นการเดินทางและสภาพการจราจร/การจับจ่ายของคนในพื้นที่ การรับรู้ความเสี่ยงด้านอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน พบว่า นักท่องเที่ยวสูงอายุมีการรับรู้ความเสี่ยงที่แตกต่างกัน โดยนักท่องเที่ยวสูงอายุที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับการรับรู้ต่ำกว่าผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป ในประเด็นระบบรักษาความปลอดภัย การติดต่อแจ้งเหตุฉุกเฉิน/ขอความช่วยเหลือ และเหตุอาชญากรรม/ถูกเอารัดเอาเปรียบ/ขูดรีด/ฉ้อโกง/หลอกลวง การรับรู้ความเสี่ยงด้านการติดโรคร้ายไข้เจ็บ พบว่า นักท่องเที่ยวสูงอายุมีการรับรู้ความเสี่ยงที่แตกต่างกัน โดยพบว่า นักท่องเที่ยวสูงอายุ ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับการรับรู้ต่ำกว่าผู้ที่มีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป ในประเด็นโรคติดต่อและการติดเชื้อ และคุณภาพอากาศ การรับรู้ความเสี่ยงด้านอันตรายจากสิ่งแวดล้อม พบว่า นักท่องเที่ยวสูงอายุ มีการรับรู้ความเสี่ยงที่แตกต่างกัน โดยพบว่า ในประเด็นสภาพแวดล้อมเส้นทางท่องเที่ยวและประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จะมีระดับการรับรู้ต่ำกว่าผู้ที่มีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป ประเด็นบรรยากาศการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่านักท่องเที่ยวสูงอายุมีระดับการรับรู้เพิ่มมากขึ้นตามระดับของรายได้/เดือน

8. การวิเคราะห์ความแตกต่างของการรับรู้ด้านความเสี่ยงจำแนกตามสถานภาพ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วย Scheffe จำแนกตามภูมิลำเนา พบว่า

การรับรู้ความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุ พบว่า ประเด็นการขนส่งสาธารณะ ผู้ที่อาศัยอยู่ในภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีการรับรู้ความเสี่ยงมากกว่านักท่องเที่ยวที่อยู่ในภาคเหนือ ประเด็นการเดินทาง นักท่องเที่ยวจากภาคกลางมีการรับรู้ความเสี่ยงมากกว่านักท่องเที่ยวที่อยู่ในภาคตะวันตก การรับรู้ความเสี่ยงด้านอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน พบว่า ในประเด็นการติดต่อแจ้งเหตุฉุกเฉิน/ขอความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวสูงอายุที่อาศัยอยู่ในภาคกลางมีการรับรู้ความเสี่ยงกว่าผู้ที่อยู่ในภาคเหนือ การรับรู้ความเสี่ยงด้านการติดโรคร้ายไข้เจ็บ พบว่า ประเด็นคุณภาพอากาศ นักท่องเที่ยวที่อยู่ในภาคใต้มีการรับรู้ความเสี่ยงมากกว่าภาคเหนือ การรับรู้ความเสี่ยงด้านอันตรายจากสิ่งแวดล้อม พบว่า ประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรอบแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวที่อยู่ในภาคเหนือมีระดับการรับรู้ความเสี่ยงมากกว่าภาคตะวันตก

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์การรับรู้ด้านความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวสูงอายุที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัด เชียงราย มีการวิเคราะห์ในภาพรวม ได้แก่ ด้านอุบัติเหตุ ด้านอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการ ติดโรคร้ายไข้เจ็บ และด้านอันตรายจากสิ่งแวดล้อม พบว่าในภาพรวมมีระดับการรับรู้ความเสี่ยงน้อย ในด้านอุบัติเหตุ นักท่องเที่ยวสูงอายุมีระดับการรับรู้ความเสี่ยงปานกลาง นักท่องเที่ยวสูงอายุนับว่ามีความเสี่ยงด้านอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน ด้านอันตรายจากสิ่งแวดล้อม และด้านการติดโรคร้ายไข้เจ็บ มีระดับการรับรู้ความเสี่ยงน้อย สอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริภา จิตส่อง (2561) พบว่า สภาพความปลอดภัยระหว่างเดินทาง ได้แก่ ด้านความปลอดภัยในชีวิต ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน และด้านสาธารณสุข มีผลต่อการใช้บริการการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร และยังพบระดับ ความกังวลในระดับปานกลาง ด้านความปลอดภัยด้านสาธารณสุข ด้านการเอาตัวรอดเปรี๊ยะในการซื้อ ตินค้าและบริการ ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน และด้านความปลอดภัยในชีวิต เป็นที่น่าสังเกต ในการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวสูงอายุในจังหวัดเชียงราย ที่ผลการศึกษาในภาพรวมมีระดับการ รับรู้ความเสี่ยงน้อย ซึ่งแสดงให้เห็นว่าภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีข้อจำกัดในการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ถึงข้อมูลที่แสดงถึงความปลอดภัยในการท่องเที่ยว หรืออาจจะยังมิได้ศึกษาถึง ช่องทางการสื่อสารที่จะทำให้นักท่องเที่ยวสูงอายุติดตามข่าวสารได้ง่าย จึงทำให้การรับรู้ความเสี่ยง ในด้านต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยวสูงอายุน้อย แต่ด้วยลักษณะทางกายภาพ สุขภาพ รวมถึงพฤติกรรม ของนักท่องเที่ยวสูงอายุ ทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีความกังวลในการเดินทางท่องเที่ยว โดยเฉพาะ อุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้นกับกลุ่มนักท่องเที่ยววัยนี้ได้ง่าย เนื่องจากพื้นที่ท่องเที่ยวหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในแหล่งท่องเที่ยวยังไม่สามารถรองรับผู้สูงอายุได้อย่างเต็มที่ ดังที่ ศศิชา สุขกาย, ทิพา ต้นเจริญรัตน์ และรัชนิกร กุศลานนท์ (2561) กล่าวว่า ความต้องการพิเศษในการปรับปรุงพื้นที่ 3 อันดับ ได้แก่ ห้องน้ำ ที่จอดรถ และทางลาด และผลที่น่าสนใจอีกประเด็น คือ ความต้องการการ ออกแบบแผนที่ท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ ได้แก่ แผนที่การท่องเที่ยวภายใน 1 วัน การเพิ่มเนื้อหาเรื่อง ระยะทางเดิน เวลาในการเดิน และสุดท้ายคือการแบ่งแยกเส้นทางประวัติศาสตร์ของวัดและเส้นทาง อาคารสาธารณะที่มีประวัติศาสตร์ อย่างไรก็ตาม การมีฐานข้อมูลที่ทันสมัยและคล่องตัว ดังที่ พิทักษ์ ศิริวงศ์ (2559) กล่าวถึงจะทำให้เกิดการพัฒนาด้านข้อมูลบนแอปพลิเคชันสำหรับการท่องเที่ยว ที่ไร้ความเร่งรีบสำหรับผู้สูงอายุ สามารถใช้สืบค้นข้อมูลเบื้องต้นก่อนการเดินทาง ระหว่างการเดินทาง จนเสร็จสิ้นการเดินทาง

ปัญหาและข้อเสนอแนะการจัดการความเสี่ยงด้านการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวสูงอายุ ในจังหวัดเชียงราย กรณีเร่งด่วนและสำคัญ ควรจัดทำแผนที่ท่องเที่ยวเส้นทางเดินเท้า จัดทำป้าย บอกรหัสเส้นทางเดินเท้า มีการประชาสัมพันธ์เส้นทางเดินเท้า มีการประชาสัมพันธ์ศูนย์การติดต่อ

สำหรับช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จัดทำป้ายหรือแผ่นพับเตือนภัยจุดเสี่ยงให้นักท่องเที่ยว เพื่อให้ นักท่องเที่ยวระมัดระวังที่อาจเกิดขึ้น มีการแนะนำการเตรียมร่างกายก่อนเดินทาง มีการ ประชาสัมพันธ์คำเตือนสภาพอากาศและปฏิบัติตนในการดูแลสุขภาพ ในที่พักแรมขณะท่องเที่ยว มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโรคติดต่อและการติดเชื้อ ในที่พักแรม ร้านอาหาร และแหล่งท่องเที่ยว และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลสถานพยาบาลใกล้แหล่งท่องเที่ยวในกรณีฉุกเฉิน

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ด้านความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวสูงอายุในด้านอุบัติเหตุ ด้านอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน ด้านอันตรายต่อสิ่งแวดล้อม และด้านการติดเชื้อไวรัส มีระดับการรับรู้ความเสี่ยงน้อยถึงปานกลาง แสดงให้เห็นว่าการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ของนักท่องเที่ยวสูงอายุมีในระดับที่น้อย ซึ่งจังหวัดเชียงใหม่ควรจะมีการพัฒนาระบบการให้ข้อมูล ครบวงจร เพื่อกระจายข้อมูลข่าวสารในด้านต่าง ๆ และรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พิทักษ์ ศิริวงศ์ (2559) ที่พบว่า ควรพัฒนาด้านอำนวยความสะดวก ในการท่องเที่ยว จัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ ตลอดจนคำนึงถึงความปลอดภัยสำหรับผู้สูงอายุ ทั้งนี้เพื่อขยายการรับรู้ในวงกว้าง และสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของวิลาสิณี ยนต์วิทย์ (2562) ที่กล่าวว่า ควรจะมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่แสดงออกถึงความปลอดภัยในการท่องเที่ยว ในประเทศไทยด้วยหลักการออกแบบที่รองรับการเดินทางและการใช้ชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุ รวมถึงความปลอดภัยในการท่องเที่ยวและการที่นักท่องเที่ยวจะได้รับการบริการดูแลเอาใจใส่ ผู้สูงอายุแบบไทย ด้วยมาตรฐานการบริการระดับสากล โดยมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาในแต่ละภาคส่วน ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะต่อภาครัฐ ควรวางแผนพัฒนาเมืองอัจฉริยะ พัฒนาด้านอำนวยความสะดวก จัดทำมาตรการ/มาตรฐานของจังหวัด ในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะมาตรการเพิ่มความปลอดภัย ในจุดเสี่ยงของแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรในแหล่งท่องเที่ยว และมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อสร้างความมั่นใจให้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
2. ข้อเสนอแนะต่อภาคเอกชน สร้างกลยุทธ์ ประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานและเครือข่าย ภาคเอกชนเพื่อสร้างความมั่นใจแก่นักท่องเที่ยวสูงอายุ รวมถึงส่งเสริมการฝึกอบรมพัฒนา และให้ความรู้แก่บุคลากรผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรจะมีการศึกษาที่เจาะลึกลงไปถึงสาเหตุของระดับการรับรู้ในด้านต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยวสูงอายุ เพื่อให้เกิดแนวทางการพัฒนาและนโยบายการพัฒนาให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยวสูงอายุในจังหวัดเชียงรายต่อไป

2. ควรจะมีการศึกษาถึงความต้องการรองรับการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุว่าระดับความต้องการของผู้สูงอายุในการท่องเที่ยว ว่ามีประเด็นใดบ้างที่ต้องพัฒนา

3. เนื่องจากงานวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้นเพื่อให้ได้ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุการณ์กับสภาพแวดล้อม ควรจะใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ อาทิ "การสังเกตและการสัมภาษณ์" เพิ่มเติมในครั้งต่อไป จะทำให้ได้ข้อมูลและมุมมองในหลายด้าน เพิ่มมากขึ้น

รายการอ้างอิง

กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2564). สถิติผู้สูงอายุ. สืบค้นเมื่อ 8 พฤษภาคม 2564, จาก <https://www.dop.go.th/th/known/side/1/1/275>

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2561). สถิตินักท่องเที่ยวภายในประเทศ ปี 2561 (ภาคเหนือ).

สืบค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2563, จาก https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=411.

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว. (2554). แผนกลยุทธ์การรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยว 4 ปี พ.ศ. 2551-2554. กรุงเทพฯ: กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว.

ทัศนีย์ นาคเสนีย์. (2561). พฤติกรรม ความคาดหวัง และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในเขตภูมิภาคตะวันตก. ใน การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 3 มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. วันที่ 15-16 กุมภาพันธ์ 2561. อาคาร 90 ปี มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, ลพบุรี.

ธรรมา สกฤรัตน์, ธาณี นวัสนธ และเบญจพร เชื้อผึ้ง. (2563). การบริหารจัดการความเสี่ยงของที่พักสัมผัสวัฒนธรรมชนบท (โฮมสเตย์) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ใน พระครุวินัยธรสุริยาสุริโย (คงคาไหว) (บรรณาธิการ). วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ, 5(4), 305.

ประเสริฐ อัครประดมพงศ์. (2553). การบริหารความเสี่ยง (Risk Management). เอกสารประกอบการฝึกอบรมบริหารความเสี่ยง วันที่ 22 พฤศจิกายน 2553. กรุงเทพฯ: กองคลังมหาวิทยาลัยรามคำแหง. สืบค้นเมื่อ 10 พฤษภาคม 2564, จาก

<https://fis.ru.ac.th/home/images/file2554/riskmanagement/manual.pdf>

- พงศ์เสวก เอนกจ้านงค์พร. (2559). *พฤติกรรมการท่องเที่ยวของประชากรรุ่นเบบี้บูมในกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พิทักษ์ ศิริวงศ์, นรินทร์ สังข์รักษา, นพพร จันทรนำชู และพรทรัพย์ พรสวัสดิ์. (2558). *การยกระดับการท่องเที่ยวอย่างมีคุณภาพในภูมิภาคตะวันตกของนักท่องเที่ยวสูงอายุเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ราณี อธิชัยกุล และชัชพล ทรงสุนทรวงศ์. (2552). *รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ เรื่อง การส่งเสริมการท่องเที่ยวผู้สูงอายุจากทวีปยุโรปสู่ประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วารานัย ยูณะเต็มย์. (2559). *การรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- ศศิชา สุขกาย, ทิพา ตันเจริญรัตน์ และรัชนิกร กุศลานนท์. (2561). *แรงจูงใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อการพัฒนา*. เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ศันสนีย์ กระจ่างโหม, อาชว์บารมี มณีตระกูลทอง และเผชญิวาส ศรีชัย. (2562). *แนวทางการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติในพื้นที่อารยธรรมล้านนา*. เชียงใหม่: สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริภา จิตพ่อง. (2561). *สภาพปัญหาความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการใช้บริการการท่องเที่ยวใน กรุงเทพมหานคร ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศูนย์ข้อมูลอุบัติเหตุ เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมและความปลอดภัยทางถนน. (2564, พฤษภาคม). *Thai Rsc. (ศูนย์รับแจ้งเหตุ บริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด และเครือข่ายรับแจ้ง, ผู้อำนวยการสร้าง)*. สืบค้นเมื่อ 17 พฤษภาคม 2564, จาก <https://www.thairsc.com>
- สุชาดา นิ่มหิรัญวงษ์. (2544). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการท่องเที่ยวภายในประเทศของผู้สูงอายุ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Fisher, A. (1980). *Environmental Risk Assessment, Scope 15* edited by Anne V. Whyte and Ian Burton, *Boston College Environmental Affairs Law Review*, 9(2), 491–497
- Greenberg, H. R., & Cramer, J. J. (1991). *Risk assessment and risk management for the chemical process industry*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Yamane, T. (1973). *Statistics Introductory analysis*. Aurora, Illinois, U.S.A: Addison–Wesley Educational Publishers.