

การพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็ก
เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่
อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก



ศิริศักดิ์ ศักดิ์ศิริคุณ

วิทยานิพนธ์เสนอมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและโรงแรม

ตุลาคม 2567

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

การพัฒนาแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็ก
เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่
อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก



วิทยานิพนธ์เสนอมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและโรงแรม
ตุลาคม 2567
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

DEVELOPMENT OF RISK MANAGEMENT MODEL FOR
SMALL HOTELS TO SUPPORT SENIOR TOURISTS
IN MUEANG TAK DISTRICT, TAK PROVINCE



A Dissertation Submitted to University of Phayao
in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Doctor of philosophy Degree in Tourism and Hotel Management
October 2024

Copyright 2024 by University of Phayao

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

การพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็ก

เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่

อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

ของ ศิริศักดิ์ ศักดิ์ศิริคุณ

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและโรงแรม

ของมหาวิทยาลัยพะเยา

..... ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมชัย ปัญญาดี)

..... ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

(ดร. กรัณธ์ชรัตน์ คະวัตติกุล)

..... กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

(ดร. พัจน์พิตตา ศรีสมพงษ์)

..... กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

(ดร. วารัฐ มัธยมบุรุษ)

..... อาจารย์บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา

(ดร. นุชนาฏ หมั่นจันทร์)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิ

(รองศาสตราจารย์ ดร. สุวารี นามวงศ์)

..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจและนิเทศศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประกอบศิริ ภัคดีพินิจ)

เรื่อง:	การพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็ก เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่ อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก
ผู้วิจัย:	ศิริศักดิ์ ศักดิ์ศิริคุณ, วิทยานิพนธ์: ปร.ด. (การจัดการการท่องเที่ยวและโรงแรม), มหาวิทยาลัยพะเยา, 2567
อาจารย์ที่ปรึกษา:	ดร. กรัณณ์ทริตน์ คะวัตติกุล อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ดร.พจน์พิตดา ศรีสมพงษ์ ดร.วราวิชต์ มัธยมบุรุษ
คำสำคัญ:	การจัดการความเสี่ยง, โรงแรมขนาดเล็ก, นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก 2) เพื่อศึกษาการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก และ 3) เพื่อพัฒนา รูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า โรงแรมขนาดเล็ก ต้องมีการจัดการความเสี่ยงด้านห้องพัก เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 55-65 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,001 บาท สถานภาพสมรส และส่วนใหญ่มาจากภาคกลางของประเทศ มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน หย่อนใจกับครอบครัว และญาติพี่น้อง โดยใช้รถยนต์ส่วนตัวในการเดินทาง และมีค่าใช้จ่ายที่พักเฉลี่ยต่อคืนอยู่ที่ 1,001-1,500 บาท ระดับการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยง พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$) โดยด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม มีความเสี่ยงอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.33$) รองลงมาคือ ด้านห้องพัก มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.19$) ด้านการบริการ มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$) และด้านอาคารสถานที่ มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ($\bar{x} = 3.51$) ตามลำดับ รูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ใช้รูปแบบการลดความเสี่ยง ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านห้องพัก ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม และด้านการบริการ ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในส่วน ของพึงพอใจในการจัดการความเสี่ยง วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง ด้านห้องพัก พบว่า ปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในส่วนที่ต้องมีการจัดการความเสี่ยง วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความ เสี่ยง ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม พบว่า ทุกปัจจัยจะอยู่ในส่วนของพึงพอใจในการจัดการความเสี่ยง วิธีการจัดการ ความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง และด้านการบริการ พบว่า ปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในส่วนที่ต้องมีการ จัดการความเสี่ยง วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง

Title: DEVELOPMENT OF RISK MANAGEMENT MODEL FOR
SMALL HOTELS TO SUPPORT SENIOR TOURISTS
IN MUEANG TAK DISTRICT, TAK PROVINCE

Author: Sirisak Saksirikhun, Dissertation: Ph.D. (Tourism and Hotel Management), University of
Phayao, 2024

Advisor: Dr. Krantharat Khawatkun Co–advisor Dr.Phatpitta Sreesoompong Dr.Warach
Madhyamapurush

Keywords: Risk Management, Small hotels, Senior tourists

ABSTRACT

The objectives of this study are: 1) To study the risk management of small hotels in accommodating Senior tourists in the area of Mueang Tak District, Tak Province. 2) To study the perception of risk factors for Senior tourists in using small hotels in the area of Mueang Tak District, Tak Province and 3) To develop a risk management model for small hotels in accommodating Senior tourists in the area of Mueang Tak District, Tak Province. Structured interviews and questionnaires were used as tools to collect data on Senior tourists in the area of Mueang Tak District, Tak Province, totaling 400 people. The results of the study found that most Senior tourists are female, aged between 55–65 years, with an average monthly income of more than 25,001 baht. They are primarily married and mostly come from the central region of the country. The purpose of their trip is to relax with family and relatives, using private cars for travel. The average cost of accommodation per night is 1,001–1,500 baht. Regarding the level of awareness of risk factors, the study found that overall, there is an average level of awareness of risk factors at a high level ($\bar{x} = 4.03$). Environmental health risks are the highest ($\bar{x} = 4.33$), followed by room factors ($\bar{x} = 4.19$), service factors ($\bar{x} = 4.07$), and location and building factors ($\bar{x} = 3.51$). Risk management model for small hotels in accommodating elderly tourists of Muang Tak District, Tak Province, which consists of 4 areas: Building area, Rooms, Environmental health and Services. Including: In terms of buildings, it was found that most factors were in the area of “Keep up the good Work”, the appropriate risk management method was risk reduction. In terms of accommodations, it was found that most factors were in the area of “Concentrate Here”, the appropriate risk management method was risk reduction. In terms of environmental health, it was found that every factor was in the area of “Keep up the good Work”. The appropriate risk management method was risk reduction and in terms of service, it was found that most factors were in the area of “Concentrate Here”, The appropriate risk management method was risk reduction.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็ก เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่ อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก เล่มนี้ ได้สำเร็จลงได้ ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณ ดร.กัณณ์พัทธ์รัตน์ คະวัตติกุล ประธานที่ปรึกษา ดร.พจน์พิตตา ศรีสมพงษ์ และ ดร.วราชีต มัชฌิมบุรุษ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ คำปรึกษาและชี้แนะแนวทางในการศึกษาวิทยานิพนธ์จนสำเร็จสมบูรณ์ อีกทั้งผู้วิจัยขอกราบ ขอบพระคุณ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่งานวิจัย รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือ ในการประสานงานกับผู้วิจัยเป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า วิทยานิพนธ์ ชิ้นนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจศึกษา การพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ศิริศักดิ์ ศักดิ์ศิริคุณ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ประเด็นช่องว่างทางวรรณกรรม	5
วัตถุประสงค์	7
ขอบเขตของงานวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
นิยามเชิงปฏิบัติการ.....	9
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	9
บทที่ 2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
บริบทพื้นที่วิจัย	10
ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและที่พัก.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985).....	18
แนวคิดเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวสูงอายุ.....	21
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง	28
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงในที่พักรับรองสำหรับผู้สูงอายุ.....	34

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการวิเคราะห์ระดับความสำคัญและประสิทธิภาพการดำเนินงาน ..	57
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	59
กรอบแนวคิดในการวิจัย	71
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	73
เพื่อศึกษาการจัดการความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในโรงแรมขนาดเล็ก ในพื้นที่ อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก	73
เพื่อศึกษาการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงในการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก.....	76
เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก.....	79
บทที่ 4 ผลการวิจัย	84
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	131
สรุปผลการวิจัย.....	131
อภิปรายผลการวิจัย.....	137
ข้อเสนอแนะ.....	145
บรรณานุกรม	147
ภาคผนวก.....	160
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ.....	161
ภาคผนวก ข แบบสอบถามนักท่องเที่ยว.....	166
ภาคผนวก ค แบบบันทึกประเด็นการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group).....	172
ภาคผนวก จ ภาพประกอบการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอ เมืองตาก จังหวัดตาก.....	181
ภาคผนวก ฉ ภาพประกอบการเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก.....	182

ภาคผนวก ช ภาพประกอบการประชุมกลุ่มย่อยกับผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่
อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก..... 183

ประวัติผู้วิจัย..... 184



สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 แสดงข้อมูลโรงแรมและที่พักในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก	13
ตาราง 2 แสดงการสรุปการงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความเสี่ยงในการใช้บริการโรงแรม ขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ	48
ตาราง 3 แสดงการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความเสี่ยงในการใช้บริการโรงแรม ขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ	55
ตาราง 4 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล.....	73
ตาราง 5 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก	79
ตาราง 6 แสดงข้อมูลทั่วไปของการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิค IPA.....	82
ตาราง 7 ผลการศึกษาปัจจัยหลักของการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก ด้านอาคารสถานที่	85
ตาราง 8 ผลการศึกษาปัจจัยหลักของการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการ รองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก ด้านห้องพัก	86
ตาราง 9 ผลการศึกษาปัจจัยหลักของการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการ รองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม	88
ตาราง 10 ผลการศึกษาปัจจัยหลักของการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการ รองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก ด้านพนักงาน.....	89
ตาราง 11 ผลการศึกษาปัจจัยหลักของการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการ รองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก ด้านการจัดการ.....	91
ตาราง 12 การศึกษาปัจจัยหลักของการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก ด้านการบริการ.....	92
ตาราง 13 ผลการศึกษาปัจจัยหลักของการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการ รองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก	94
ตาราง 14 ข้อมูลเกี่ยวกับเพศของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ.....	96

ตาราง 15 ข้อมูลเกี่ยวกับช่วงอายุ.....	96
ตาราง 16 ข้อมูลเกี่ยวกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	97
ตาราง 17 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพ	97
ตาราง 18 ข้อมูลเกี่ยวกับภูมิลำเนา.....	98
ตาราง 19 ข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ใดในการเดินทางท่องเที่ยว.....	99
ตาราง 20 ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับผู้ร่วมเดินทางท่องเที่ยว	99
ตาราง 21 ข้อมูลเกี่ยวกับยานพาหนะประเภทใดในการเดินทาง	100
ตาราง 22 ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่พักเฉลี่ยต่อคืน.....	100
ตาราง 23 ข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาในการพำนักค้างคืน.....	101
ตาราง 24 วิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงในภาพรวม	102
ตาราง 25 วิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงด้านอาคารสถานที่.....	103
ตาราง 26 วิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงด้านห้องพัก.....	104
ตาราง 27 วิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม	106
ตาราง 28 วิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงด้านการบริการ	107
ตาราง 29 สรุปผลการศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 1 การจัดการของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับ ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก.....	108
ตาราง 30 สรุปผลการศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงใน การใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก	112
ตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และร้อยละ จำนวนโรงแรมขนาดเล็กที่มีการจัดการความเสี่ยง ด้านอาคารสถานที่	115
ตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และร้อยละ จำนวนโรงแรมขนาดเล็กที่มีการจัดการความเสี่ยง ด้านห้องพัก	117
ตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และร้อยละ จำนวนโรงแรมขนาดเล็กที่มีการจัดการความเสี่ยง ด้านอนามัยและสิ่งแวดล้อม	119

ตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และร้อยละจำนวน
โรงแรมขนาดเล็กที่มีการจัดการความเสี่ยง ด้านการบริการ..... 121

ตาราง 35 ผลการประชุมกลุ่มย่อยเกี่ยวกับแนวทางพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของ
โรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ด้าน
อาคารสถานที่ 124

ตาราง 36 ผลการประชุมกลุ่มย่อยเกี่ยวกับแนวทางพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของ
โรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ด้าน
ห้องพัก..... 125

ตาราง 37 ผลการประชุมกลุ่มย่อยเกี่ยวกับแนวทางพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของ
โรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ด้าน
อนามัยสิ่งแวดล้อม 127

ตาราง 38 ผลการประชุมกลุ่มย่อยเกี่ยวกับแนวทางพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของ
โรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ด้าน
การบริการ 128



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 ที่ตั้ง อาณาเขต แผนที่ จังหวัดตาก	11
ภาพที่ 3 การคาดการณ์สัดส่วนประชากรโลกแยกตามกลุ่มอายุ พ.ศ. 2543–2593	21
ภาพ 4 รูปแสดงจำนวนประชากรประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2564.....	22
ภาพ 2 กระบวนการจัดการความเสี่ยง	36
ภาพ 5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	71
ภาพ 6 แสดงระดับการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และร้อยละจำนวนโรงแรมขนาดเล็กที่มีการจัดการความเสี่ยง	80
ภาพ 7 แสดงปัจจัยความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก...95	
ภาพ 8 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และร้อยละจำนวนโรงแรมขนาดเล็กที่มีการจัดการความเสี่ยง ด้านอาคารสถานที่	115
ภาพ 9 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และร้อยละจำนวนโรงแรมขนาดเล็กที่มีการจัดการความเสี่ยง ด้านห้องพัก	117
ภาพ 10 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และร้อยละจำนวนโรงแรมขนาดเล็กที่มีการจัดการความเสี่ยง ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม	119
ภาพ 11 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และร้อยละจำนวนโรงแรมขนาดเล็กที่มีการจัดการความเสี่ยง ด้านการบริการ.....	121

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การสหประชาชาติได้ประเมินสถานการณ์ว่าปี พ.ศ. 2544–2643 (2001–2100) เป็นศตวรรษแห่งผู้สูงอายุ หมายถึง การมีประชากรอายุ 60 ปี ขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรรวมทั่วโลก ส่งผลทำให้หลายประเทศมีนโยบายการป้องกันและส่งเสริมให้ผู้สูงอายุ อยู่อย่างมีสุขภาพและมีคุณภาพชีวิตที่ดี อย่างไรก็ตามโอกาสทางเศรษฐกิจที่เกิดจากการเจริญเติบโตของสัดส่วนประชากรวัยแรงงาน และฐานะของประชากรผู้สูงอายุ จึงเป็นตัวชี้วัดที่ดีต่อการบริโภคและการลงทุน หากผู้สูงอายุมีความมั่งคั่งและสามารถมีส่วนร่วมทางเศรษฐกิจ ได้เป็นอย่างดี ผลที่ได้จะส่งผลดีต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ ทำให้ผลิตภัณฑ์มวลรวมต่อบุคคลภายในประเทศสามารถเติบโตไปได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด (กระทรวงสาธารณสุข กรมอนามัย, 2559) โดยพบว่าทวีปที่มีจำนวนผู้สูงอายุมากที่สุด คือ ทวีปเอเชีย (Sombatpiboon and Rabob, 2020)

ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุตั้งแต่ปี 2548 โดยมีประชากรผู้สูงอายุ ร้อยละ 10.4 ของประชากรทั้งประเทศ และคาดว่าจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ ในช่วงปี 2567–2568 (2024–2025) โดยในปี พ.ศ. 2565 ที่ผ่านมา ประเทศไทยได้เข้าสู่สังคมสูงอายุ อย่างสมบูรณ์ กล่าวคือ สัดส่วนประชากรอายุ 60 ปี ขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมดในประเทศ และมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นทุกปี (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ, 2562) ในปี พ.ศ. 2576 ประเทศไทยจะเป็นสังคมสูงอายุระดับสูงสุด หรือมีสัดส่วน ประชากรสูงอายุ 60 ปีขึ้นไป สูงถึงร้อยละ 28 (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2565) พื้นที่ภาคเหนือจะเป็นภาคที่มีอัตราผู้สูงอายุสูงสุด คือ ร้อยละ 22 รองลงมาเป็นภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่คาดว่าจะมีอัตราผู้สูงอายุ ร้อยละ 20 ส่วนภาคกลางและภาคใต้ที่มีอัตราผู้สูงอายุ ต่ำสุดคือประมาณ ร้อยละ 15 จากการคาดการณ์โครงสร้างประชากรประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2564 พบว่า มีประชากรรวม 66.7 ล้านคน แบ่งเป็นประชากรผู้สูงอายุจำนวน 12.5 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 18.8 ของประชากรทั้งหมด

จำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี ส่งผลให้สถิติการเดินทางของนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นทุกปีเช่นเดียวกัน ทำให้กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุกลายเป็นกลุ่ม ตลาดเป้าหมายที่หลายประเทศให้ความสนใจ เนื่องจากมีเวลาในการออกเดินทางท่องเที่ยว

มีความพร้อมในการจ่ายสูงกว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวอื่น ๆ (Chulalongkorn University Intellectual Property Institute, 2017) ซึ่งส่งผลดีต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ถือว่าเป็นอุตสาหกรรมหลักในการนำตราเข้าประเทศ โดยพบว่าสถิติรายได้จากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ สามารถสร้างรายได้สูงถึง 183,866.67 ล้านบาท โดยนักท่องเที่ยวที่สร้างรายได้มากที่สุด 3 อันดับแรกมาจาก ภูมิภาคเอเชีย ตะวันออก ยุโรป และอเมริกา ตามลำดับ (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2559) ดังนั้นในการพัฒนาหรือส่งเสริมตลาดนักท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุนั้น จึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจ และมีความตระหนักถึงพฤติกรรมความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุอย่างลึกซึ้ง และถ่องแท้ (ณภัทร สำราญราษฎร์, 2562) ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้แบ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุไว้หลากหลาย อาทิเช่น Isichaikun (2014) ได้แบ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) นักท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน 2) นักท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนแบบพำนักระยะยาว และ 3) นักท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ นอกจากนี้ Lieux, Weaver and McCleary (1994) แบ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มที่อยู่ในวัยใกล้เกษียณ และมีรายได้ดี นิยมหาประสบการณ์แปลกใหม่ (Novelty Seekers) 2) กลุ่มที่อยู่ในวัยใกล้เกษียณและมีรายได้ดี นิยมเดินทางท่องเที่ยวในเขตที่มีอากาศอบอุ่นและร้อน และใช้ระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยวเป็นเวลานาน (Active Enthusiasts) และ 3) กลุ่มวัยเกษียณ แต่มีรายได้น้อยกว่าและนิยมเดินทางระยะสั้น

เนื่องด้วยอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีบทบาทสูงในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย และก่อให้เกิดการกระจายรายได้ไปสู่ประชาชนอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะกลุ่มธุรกิจในการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ต้องใช้คนทำหน้าที่บริการ อาทิ ธุรกิจโรงแรม ภัตตาคาร บริษัทนำเที่ยว ร้านจำหน่ายของฝากของที่ระลึก ช่วยสร้างอาชีพและการจ้างงานอย่างมากมาย (สุภัทสรุ ปัญญารัฐโรจน์, 2561)

ในปี พ.ศ. 2563 ธุรกิจโรงแรมและบริการด้านอาหารสามารถสร้างผลิตภัณฑ์มวลรวมให้กับประเทศ สูงถึง 700,027 ล้านบาท ซึ่งสูงสุดเป็นอันดับหนึ่งในกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมด้านการบริการ (สำนักส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2563) ธุรกิจที่พักแรมจึงเป็นหนึ่งในกลไกสำคัญที่สนับสนุนการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศ ที่มีช่องทางจัดจำหน่ายเพื่อการเข้าถึงผู้บริโภคอย่างแท้จริง และผู้ใช้บริการสามารถสอบถามรายละเอียด ข้อมูลห้องพัก และจองห้องพักล่วงหน้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยการใช้สื่อออนไลน์เป็นเครื่องมือในการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมและที่พัก (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2561) ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมเปิดมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีแนวโน้มปรับตัวดีขึ้นเป็นลำดับ และคาดการณ์ว่าในช่วงปี พ.ศ. 2566-2567 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

จะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในในอัตราเร่งขึ้น และจะฟื้นตัวกลับมาอยู่ในระดับใกล้เคียงกับช่วงก่อน COVID-19 ที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวราว 38-40 ล้านคน (Puttachard, 2565) เนื่องด้วยโรงแรมขนาดเล็กมีความคล่องตัวในการบริหารสูง ลดขั้นตอนที่ซับซ้อนยุ่งยาก บางแห่งที่กิจการเล็กมากมีเจ้าของเป็นผู้ดูแลและให้บริการเอง ทำให้สามารถให้บริการได้ทั่วถึงและเป็นกันเอง ทั้งนี้อาจจะมีข้อเสียคือเรื่องของการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากเป็นโรงแรมขนาดเล็ก มีห้องพักจำนวนน้อยกว่า 30 ห้อง การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกจึงอาจจะไม่ได้มีให้ครบถ้วนสมบูรณ์เท่ากับโรงแรมขนาดใหญ่ (วัฒนา ทงศ์แพง และชวลีรัตน์ กลาง, 2560) และยังพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กที่มีปัจจัยในด้านที่ตั้งของโรงแรมใกล้สถานที่ท่องเที่ยว การเดินทางสะดวก การตกแต่งห้องพักที่มีความสวยงามมีเอกลักษณ์ ความปลอดภัย ราคา มีการให้บริการที่พึงพอใจ และประสบการณ์ที่เคยได้เข้าพัก (ศักดิ์สายันต์ ไยสามเสน และประทีป พิษทองกลาง, 2563)

ผลการศึกษารูปแบบที่พักอาศัยที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ เนื่องด้วยผู้สูงอายุมีข้อจำกัดทางด้านร่างกาย จึงทำให้การจัดที่พักอาศัยของผู้สูงอายุไม่ได้คำนึงแค่ความสวยงาม ความหรูหรา หากแต่ต้องการความสะดวกสบาย ความปลอดภัย และความรื่นรมย์ของจิตใจในการใช้ชีวิตที่สอดคล้องกับความเสื่อมถอยของร่างกาย และความต้องการพักผ่อน สำหรับการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุให้ความสำคัญกับสถานที่จอดรถเพียงพอและสะดวกต่อการใช้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ จัดพื้นที่เป็นสัดส่วนสะดวกต่อการติดต่อหรือใช้บริการ ถัดมาคือ ที่พักสะอาด ปลอดภัย มีการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างรับผิดชอบ และมีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ โดยให้ความสำคัญกับที่พักที่ได้รับมาตรฐานและมีรางวัลรับรองคุณภาพมากที่สุด (ทินกร ดีบินธนา, 2563) เน้นการท่องเที่ยวและบริการที่มีคุณภาพดี ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจเป็นหลัก มีศักยภาพสูงในการบริโภคสามารถท่องเที่ยวได้โดยไม่มีเงื่อนไขด้านเวลา (Ratana, 2014) ดังนั้น การให้ความสำคัญกับการจัดสภาพแวดล้อมในที่พักอาศัยและบริเวณโดยรอบที่พักอาศัย นับว่าเป็นสิ่งที่จะช่วยลดการเกิดอุบัติเหตุในผู้สูงอายุได้ ซึ่งปัจจัยความเสี่ยงที่สำคัญของผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ได้แก่ การหกล้ม การสะดุดสิ่งกีดขวาง และการลื่น (กระทรวงสาธารณสุข กรมอนามัย, 2559) โดยเฉพาะพื้นที่ที่ต้องใช้งานเป็นประจำ อาทิ ห้องน้ำ ห้องนอน ห้องนั่งเล่น และบริเวณโดยรอบ ต้องมีการออกแบบและจัดให้มีอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับการใช้งานของผู้สูงอายุ อาทิ ราวจับทางลาด สุขภัณฑ์ เครื่องนอน กระจกหรือพื้นที่ที่ยากแก่การลื่นล้ม (นอรินี ตะหวา, 2556)

นอกจากนี้ สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ (สทส.) สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส และผู้สูงอายุ (สท.) กระทรวงการพัฒนาสังคมและ

ความมั่นคงของมนุษย์ (2563) ได้จัดทำมาตรฐานบ้านพักผู้สูงอายุขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดสร้างบ้านพักผู้สูงอายุที่ได้มาตรฐาน และปลอดภัยต่อสวัสดิภาพของผู้สูงอายุ จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่, ด้านห้องพักอาศัย, ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม, ด้านผู้ให้บริการ, ด้านการจัดการ และด้านการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นิรนุช อาภาจรัส และคณะ (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนามาตรฐานการจัดสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ ตามบริบทของสังคมไทย พบว่า การพัฒนามาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อมประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่ การเข้าถึงที่พักอาศัย ห้องนอน ห้องน้ำ ห้องครัว สิ่งแวดล้อมภายนอก และความปลอดภัย

จังหวัดตาก เป็นอีกหนึ่งจังหวัดที่มีทรัพยากรทางการท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติ วัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ที่น่าสนใจอยู่มากมายหลายแห่ง อาทิเช่น ศาลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช, สะพานแขวนสมโภชกรุงรัตนโกสินทร์ 200 ปี เป็นสะพานแขวนที่ทอดข้ามแม่น้ำปิง มีบรรยากาศที่สวยงามเป็นพิเศษยามพระอาทิตย์ใกล้ตกดิน เหมาะกับการเดินเล่น ออกกำลังกายในยามเย็น และภาคนั่งยองคล้อยย่ำ ตลาดนัดกลางคืนที่แสดงถึงวิถีชีวิต ผ่านอาหารการกินท้องถิ่น เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เหมาะสมแก่การทอดน่องยามค่ำคืน ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองตาก ติดกับศาลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช นอกจากนี้ จังหวัดตากยังมีประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะ นั่นก็คือ การลอยกระทงสาย ซึ่งเป็นงานประเพณีลอยกระทงสายไหลประทีปพันดวงที่จัดขึ้นทุกปี บริเวณริมสายธารลานกระทงสาย เชิงสะพานสมโภชกรุงรัตนโกสินทร์ 200 ปี อำเภอเมือง จังหวัดตาก และยังมีแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ใกล้เคียงอีกมากมาย เช่น ไม้กลายเป็นหินที่ยาวที่สุดในโลก ตั้งอยู่ในตำบลตากออก อำเภอเมืองตาก และวัดพระบรมธาตุประดิษฐาน พระธาตุประจำปีเกิดของปีมะเมีย หรือ ปีม้า แทนการเดินทางไปไหว้เจดีย์ชเวดากองที่พม่า ตั้งอยู่ในอำเภอบ้านตาก (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2566) และข้อมูลสถิตินักท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2565 พบว่า มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่ จำนวน 1,459,320 คน สามารถสร้างรายได้เข้าจังหวัด สูงถึง 4,159.86 ล้านบาท (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2566) ประกอบกับอำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก มีถนนสายหลักตัดผ่านกลางใจเมือง ทำให้มีการเดินทางผ่านไปมาจำนวนมาก และผลการสำรวจข้อมูลที่พักแรมของสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พบว่า ในปี พ.ศ. 2565 จังหวัดตากมีนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติเข้าพักรแรม จำนวน 307,333 คน สามารถสร้างรายได้เข้าจังหวัด สูงถึง 294,119.07 ล้านบาท โดยพบว่า ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก มีโรงแรมขนาดเล็ก (ห้องพักไม่เกิน 30 ห้อง) หรือ สถานที่ให้บริการห้องพักให้กับ

นักท่องเที่ยว ทั้งโรงแรม รีสอร์ท โฮมสเตย์ เกสเฮาส์ ฯลฯ จำนวนทั้งสิ้น 28 แห่ง (สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2566)

โรงแรมในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตากมีรูปแบบห้องพักให้เลือกหลากหลาย ส่วนใหญ่เป็นโรงแรมขนาดเล็ก ที่มีห้องพักไม่เกิน 30 ห้อง มีที่ตั้งอยู่ในย่านกลางตัวเมือง มีการตกแต่งที่มีเสน่ห์ และเอกลักษณ์เฉพาะตัวให้ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับสถานที่ตั้ง มีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน มีบรรยากาศสบายๆ และอบอุ่นที่ให้ความรู้สึกเหมือนกับการอยู่บ้าน ดังนั้น การบริการของโรงแรมขนาดเล็กจะเน้นไปที่ความเป็นกันเอง จึงสามารถดูแลต้อนรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาพักได้อย่างทั่วถึงและอบอุ่นนั่นเอง อีกทั้งโรงแรมขนาดเล็กก็ยังเป็นประเภทโรงแรมที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจเนื่องจากราคาประหยัด

ประเด็นช่องว่างทางวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่า การศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีลักษณะเหมือนกัน คือ การให้ความสำคัญกับความปลอดภัยไว้ความสูงที่มีผลต่อสุขภาพร่างกายมาเป็นอันดับแรก และมีวัตถุประสงค์การท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ ในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ (Patterson, et al., 2009; จิราวดี รัตนไพฑูรณ, 2557; เบญจพร เชื้อผึ้ง และคณะ, 2564) และผลการวิจัยของ Jaideep, et al. (1998) พบว่า ผู้สูงอายุตั้งแต่ 55 ปี ขึ้นไป ผู้สูงอายุกลุ่มนี้ยังรู้สึกว่า ตัวเองอยู่ในวัยที่อ่อนกว่าอายุจริงถึง 12 ปี มีพฤติกรรมการท่องเที่ยวต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ ชอบความสนุกสนาน ชอบกิจกรรมกลางแจ้ง เดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศและในประเทศมีพฤติกรรมค้นหาข้อมูลการท่องเที่ยวด้วยตัวเอง ต่อมา วรรณกรรมส่วนใหญ่ได้เสนอว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุจะคำนึงถึงความมั่นใจด้านความปลอดภัย ความมั่นใจด้านบริการ และใส่ใจดูแลสุขภาพที่ดี (จิราวดี รัตนไพฑูรณ, 2557) เช่นเดียวกับการศึกษาของ Jang and Wu (2006) พบว่า นักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไต้หวันให้ความสำคัญกับมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย และมาตรฐานความสะดวกสบายของแหล่งท่องเที่ยวมาเป็นอันดับแรก และในการศึกษานักท่องเที่ยวสูงอายุชาวต่างชาติที่เดินทางมาเที่ยวที่กรุงเทพมหานคร ยังพบว่า นักท่องเที่ยวสูงอายุส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญในเรื่องสุขภาพร่างกาย และความปลอดภัยมากที่สุด (Batra, 2009)

ธุรกิจที่พักหรือโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีการผันแปรตามการเติบโตของภาคท่องเที่ยว ทั้งยังเป็นการนำเสนอเอกลักษณ์เฉพาะพื้นที่ได้เป็นอย่างดี ผ่านการตกแต่งภายในโรงแรม ส่วนใหญ่โรงแรมที่เน้นการตกแต่งเป็นเอกลักษณ์จะเป็นโรงแรมขนาดเล็กมีลักษณะของห้องพัก

เป็นแบบธรรมดา มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความจำเป็นพื้นฐาน เช่น โทรทัศน์ โทรศัพท์ ห้องพักผ่อนตัว มีอัตราค่าบริการที่ถูกลง โรงแรมขนาดเล็กจึงมีการเติบโต เนื่องจากใช้เงินลงทุนไม่สูงนัก และสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ง่าย ส่งผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในแต่ละจังหวัดต้องหาแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่ต้องเผชิญกับการแข่งขันทางธุรกิจมากขึ้น รวมถึงการปรับตัวรับความเสี่ยงต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น (วนิดา รักความสุข, 2562)

นอกจากนี้ยังพบว่า การเพิ่มแรงจูงใจและกระตุ้นให้ผู้สูงอายุเดินทางมาท่องเที่ยวในไทยมากขึ้นเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น การดูแลยกกระเป๋า การจัดโปรแกรมแบบ Slow Tourism ที่เป็นการท่องเที่ยวในลักษณะไม่เร่งรีบ ใกล้เคียงธรรมชาติ รวมถึงบริการตรวจร่างกายในโรงพยาบาล เป็นต้น เพื่อสร้างหลักประกันด้านความปลอดภัย และสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ (จิราวดี รัตนไพฑูรย์ชัย, 2557) ในด้านโครงสร้างพื้นฐานนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ ห้องน้ำที่มีโอโซนเป็นแบบนั่ง (สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน, คริษฐ ฐานันดรสุข และसानนิตย์ เจริญบุญประเสริฐ, 2564) ต่อมาได้มีการกำหนดมาตรฐานที่จำเป็นสำหรับบ้านพักผู้สูงอายุ โดยแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทำเลที่ตั้งและอาคาร 2) ด้านห้องพัก 3) ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม 4) ด้านพนักงาน 5) ด้านการจัดการ และ 6) ด้านการบริการ (สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ, 2555) สำหรับในประเด็นความเสี่ยงด้านที่พักของผู้สูงอายุ พบว่า ปัจจัยที่มีการศึกษามากที่สุด ได้แก่ ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม รองลงมาคือ ด้านห้องพัก ด้านทำเลที่ตั้งและอาคาร ด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านการจัดการ ด้านความปลอดภัย และด้านสุขภาพ และด้านการเดินทาง ตามลำดับ (ไตรรัตน์ จารุทัศน์, 2548; จักรกฤษณ์ แสนพรหม, 2556; วรณธิภา จันทร์กลม, 2558; บัณฑิต วิรัชเจริญวงษ์, 2559; นอรินี ตะหวา และปวีตร ชัยวิสิทธิ์, 2559; กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2560ก; ธาริดา สกุลรัตน์, ธารณี นวัสนธ และเบญจพร เชื้อผึ้ง, 2563; ชฎิล มาตรา, 2562; คมลสิทธิ์ เกียนวัฒนา และคณะ, 2562; ทรงสิทธิ์ กัลป์ตินันท์, 2563; อัศนัย เสง้อี และพันธพัฒน์ บุญมา, 2563; ชญานิน เนตรประสิทธิ์, 2564; กนกกาญจน์ เสน่ห์ นมะหุต, 2564; เบญจพร เชื้อผึ้ง และคณะ, 2564; ณีรนุช อาภาจรัส และคณะ, 2565)

ผลของการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น พบว่าการศึกษาเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในประเด็นการรับรู้ความเสี่ยงในการเข้าพักโรงแรมขนาดเล็กที่เข้าถึงง่าย และมีให้บริการอยู่มากมาย ดังนั้น ผู้ประกอบการควรปรับตัวอย่างไรให้มีความพร้อมในการรองรับตลาดผู้สูงอายุ และต้องคำนึงถึงประเด็นใดบ้างในการจัดการความเสี่ยงที่อาจจะเกิดก่อให้เกิดอันตรายกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้ตลอดเวลา หรือผู้ประกอบการที่ต้องการปรับปรุงห้องพักให้ตรงกับความต้องการ อย่างไรก็ตามจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ

ความเสี่ยงในโรงแรมส่วนใหญ่ เป็นการศึกษาในโรงแรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ สำหรับการศึกษากิจการจัดการความเสี่ยงในโรงแรมขนาดเล็กนั้นยังไม่ค่อยมีผู้ที่สนใจทำการศึกษาด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกทำการวิจัยการพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็ก เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ซึ่งผลของการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการต่อยอดความรู้ในเชิงวิชาการ ในมิติของการจัดการความเสี่ยงในการเข้าพักโรงแรมขนาดเล็กของผู้สูงอายุ และยังสามารถนำผลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนพัฒนาเสริมสร้างศักยภาพสถานประกอบการและบุคลากรให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน และมีความปลอดภัย ตลอดจนเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสม

คำถามการวิจัย โรงแรมขนาดเล็กหากมีความจำเป็นในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดตากในอนาคต ผู้ประกอบการควรจะต้องทราบปัจจัยความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ รวมทั้งจะมีแนวทางการจัดการความเสี่ยงนั้นอย่างไร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษากิจการจัดการของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก
2. เพื่อศึกษากิจการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก
3. เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ศึกษาวิจัย คือ อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา
 - 2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ประกอบด้วย ด้านอาคารสถานที่, ด้านห้องพัก, ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม, ด้านพนักงาน, ด้านการจัดการ และด้านการบริการ

2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงในการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ประกอบด้วย ด้านอาคารสถานที่, ด้านห้องพัก, ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม และด้านการบริการ

2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ประกอบด้วย ด้านอาคารสถานที่, ด้านห้องพัก, ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม และด้านการบริการ

3. ขอบเขตด้านประชากร

3.1 ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก จำนวน 28 คน จากจำนวนโรงแรมขนาดเล็ก 28 แห่ง โดยผู้วิจัยทำการคัดเลือกทั้งหมด ซึ่งกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ เป็นเจ้าของธุรกิจ หรือเป็นตัวแทนของผู้ประกอบการที่มีอำนาจในการตัดสินใจและมีประสบการณ์การบริหารจัดการโรงแรม อย่างน้อย 5 ปี จำนวนทั้งสิ้น 28 คน

3.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย ที่เดินทางเข้ามาในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก และได้พักหรือเคยได้พักโรงแรมขนาดเล็กในอำเภอเมือง จังหวัดตาก

นิยามศัพท์เฉพาะ

นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ หมายถึง กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย มีอายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวและพักในโรงแรมขนาดเล็ก หรือเคยพักในโรงแรมขนาดเล็ก ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุระหว่างพำนักในโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ด้านอาคารสถานที่, ด้านห้องพัก, ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม และด้านการบริการ

การจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็ก หมายถึง วิธีการจัดการของผู้ประกอบการ เพื่อป้องกันหรือลดผลเสียของการเกิดอุบัติเหตุระหว่างพำนักในโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ประกอบด้วย 1) ด้านอาคารสถานที่ 2) ด้านห้องพัก 3) ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม 4) ด้านการบริการ 5) ด้านพนักงาน และ 6) ด้านการจัดการ

รูปแบบการจัดการความเสี่ยง หมายถึง วิธีการจัดการเพื่อป้องกันหรือลดผลเสียของการเกิดอุบัติเหตุระหว่างพำนักในโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

เมืองตาก จังหวัดตาก ให้หมดไปหรืออยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ประกอบด้วย 1) ด้านอาคารสถานที่
2) ด้านห้องพัก 3) ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม และ 4) ด้านการบริการ

นิยามเชิงปฏิบัติการ

โรงแรมขนาดเล็ก หมายถึง สถานที่ที่ให้บริการที่พักแรมในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ประกอบด้วย ที่พักประเภทโรงแรม รีสอร์ท โฮมสเตย์ เกสเฮาส์ อพาร์ทเมนท์ และเรสซิเดนซ์ โดยมีจำนวนห้องพักไม่เกิน 30 ห้อง 65

นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ หมายถึง กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดตากและต่างจังหวัด

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบถึงการจัดการโรงแรมขนาดเล็กของผู้ประกอบการในการรองรับความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และได้ทราบถึงปัจจัยสำคัญของความเสี่ยงในการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก
2. ได้ทราบรูปแบบการจัดการของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โดยสามารถป้องกันและมีความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสม
3. ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กและหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง การท่องเที่ยว สามารถนำรูปแบบการจัดการความเสี่ยงไปใช้ในการเตรียมความพร้อมและกำหนดมาตรการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้กับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็ก เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง สามารถสังเคราะห์แนวคิดและงานวิจัยของบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

1. บริบทพื้นที่วิจัย
2. ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและที่พัก
3. แนวคิดเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง
6. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงในที่พักสำหรับผู้สูงอายุ
7. แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์ระดับความสำคัญและประสิทธิภาพการดำเนินงาน
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
9. กรอบแนวคิดในการวิจัย

บริบทพื้นที่วิจัย

1. สภาพภูมิประเทศ

จังหวัดตาก เป็นจังหวัดที่มีขนาดเป็นอันดับ 4 ของประเทศ แบ่งออกเป็น 9 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองตาก อำเภอบ้านตาก อำเภอสสามเงา อำเภอแม่สอด อำเภอแม่ระมาด อำเภอท่าสองยาง อำเภออุ้มผาง อำเภอพบพระ และอำเภอวังเจ้า โดยมีพื้นที่ตั้งอยู่ในภาคเหนือตอนล่าง และภาคกลางตอนบน เนื่องด้วยพื้นที่ในทิศเหนือมีอาณาเขตติดต่อกับ จังหวัดแม่ฮ่องสอน จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดลำพูน และจังหวัดลำปาง ส่วนทิศใต้ติดต่อกับ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านทิศตะวันออกติดต่อกับ จังหวัดสุโขทัย จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดนครสวรรค์ และจังหวัดอุทัยธานี และทิศตะวันตกติดต่อกับเมืองเมียวดี ประเทศพม่า โดยมีแม่น้ำเมยกั้นเป็นพรมแดนธรรมชาติ รวมมีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดใกล้เคียงจำนวน 9 จังหวัด กับอีก 1 ประเทศ (สำนักงานจังหวัดตาก, 2566)



ภาพ 1 ที่ตั้ง อาณาเขต แผนที่ จังหวัดตาก

ที่มา: สำนักงานจังหวัดตาก, 2555

จังหวัดตากมีสภาพภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นป่าไม้และเทือกเขาสูง มีพื้นที่ราบสำหรับการเกษตรน้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางฝั่งตะวันตกของแม่น้ำปิงเป็นทิวเขาถนนธงชัยสูงสลับซับซ้อน จังหวัดตากแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน ๆ โดยมีเทือกเขาถนนธงชัยกั้นกลาง คือ ด้านตะวันออกประกอบด้วย 4 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองตาก อำเภอบ้านตาก อำเภอสามเงา และอำเภอวังเจ้า มีลักษณะเป็นภูเขาสูง ปกคลุมไปด้วยป่าโปร่ง และป่าเบญจพรรณ ส่วนด้านทิศตะวันตกประกอบด้วย 5 อำเภอ ได้แก่ อำเภอแม่สอด อำเภอแม่ระมาด อำเภอท่าสองยาง อำเภอพบพระ และอำเภออุ้มผาง ประกอบด้วยภูเขาสูงประมาณร้อยละ 80 ของพื้นที่ ปกคลุมไปด้วยป่าโปร่ง ป่าดงดิบ และป่าสน และมีแหล่งน้ำที่สำคัญ ได้แก่ แม่น้ำปิง แม่น้ำวัง แม่น้ำกลอง แม่น้ำเมย คลองวังเจ้า และห้วยแม่ละเมา

2. การเดินทางและคมนาคมขนส่ง (สำนักงานจังหวัดตาก, 2566)

การเดินทางโดยรถยนต์ เริ่มเดินทางจากกรุงเทพฯ สามารถใช้เส้นทางหลวงหมายเลข 1 ถนนพหลโยธิน แล้วเข้าทางหลวงหมายเลข 32 ถนนสายเอเชีย ผ่านประตูน้ำพระอินทร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อ่างทอง สิงห์บุรี ชัยนาท เข้านครสวรรค์แล้วแยกซ้ายเข้าทางหลวงหมายเลข 1 อีกครั้ง ผ่านเข้ากำแพงเพชร และตรงไปจังหวัดตาก รวมระยะทาง 426 กิโลเมตร ใช้เวลาเดินทางประมาณ 5 ชั่วโมงครึ่ง นอกจากนี้การเดินทางโดยรถโดยสารประจำทาง สามารถเลือกเดินทางกับ บริษัท ขนส่ง จำกัด และบริษัทเดินรถเอกชน มีบริการรถโดยสารปรับอากาศ และรถธรรมดาวิ่ง ระหว่างอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก กำแพงเพชร นครสวรรค์ พิษณุโลก อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ลำปาง พะเยา เชียงใหม่ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น อำเภอป่อไร่ จังหวัดจันทบุรี ส่วนการเดินทางภายในตัวเมือง มีรถสองแถว มีวิ่งบริการจากสถานีขนส่งไปยังที่ต่าง ๆ ในตัวเมือง ตั้งแต่ 06.00–17.00 น. นักท่องเที่ยวอาจเหมารถสองแถวไปเที่ยวได้ทั้งในเมือง และต่างอำเภอ

การคมนาคมขนส่งทางบก ถนนสายหลัก คือ ทางหลวงหมายเลข 1 ตัดผ่านอำเภอเมืองตาก จากอำเภอวังเจ้า ถึงอำเภอสามเงา และทางหลวงหมายเลข 12 จากอำเภอแม่สอด ถึงอำเภอเมืองตาก และอำเภอเมืองตากถึงเขตติดต่อจังหวัดสุโขทัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการเชื่อมโยงโครงข่ายคมนาคมสำคัญตามเส้นทางระเบียงเศรษฐกิจแนวตะวันออก-ตะวันตก (East-West Economic Corridor: EWEC) โดยเริ่มจากเมืองท่าดานังของสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ผ่านสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวเข้าสู่ประเทศไทย และสิ้นสุดที่อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ซึ่งสามารถเชื่อมโยงไปยังสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา และสามารถเชื่อมต่อไปยังประเทศอินเดียและตะวันออกกลาง

การคมนาคมทางอากาศ จังหวัดตากมีสนามบินในพื้นที่ รวม 2 แห่ง ได้แก่ ท่าอากาศยานตาก (ปัจจุบันไม่มีการให้บริการขนส่งผู้โดยสาร) และท่าอากาศยานนานาชาติแม่สอด ซึ่งมีศักยภาพในการให้บริการและอำนวยความสะดวกความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร รวมทั้งการขนส่งสินค้า สัมภาระ และไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศ โดยได้รับการกำกับดูแลและควบคุมให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของกรมท่าอากาศยาน กระทรวงคมนาคม

โรงแรมและที่พักในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก มีหลากหลายให้นักท่องเที่ยวได้เลือกใช้บริการ เช่น รีสอร์ท โรงแรม มีการตกแต่งห้องพักให้ความรู้สึกสบาย ๆ เงียบสงบ บรรยายดีมาก ติดถนนใหญ่ สะดวกต่อการเดินทาง แสดงข้อมูลโรงแรมและที่พักในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงข้อมูลโรงแรมและที่พักในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

ลำดับ	ชื่อโรงแรมและที่พัก	ที่อยู่	จำนวนห้องพัก
1	วนาสิน เรสซิเดนซ์ (Vanasin Residence)	19 ถ. พหลโยธิน ตำบลเชียงเงิน อำเภอเมือง ตาก 63000	9 ห้อง
2	บ้านช่างไฮเทล (Baan Chang Hotel)	อำเภอเมืองตาก ตาก 63000	19 ห้อง
3	ปิงวิว วิลลา รีสอร์ท (Pingview Villa Resort)	102 หมู่ 1 ตำบลแม่ท้อ อำเภอ เมืองตาก ตาก 63000	20 ห้อง
4	พูนสุข ไฮเทล	7 อ.เมือง, ตาก, 63000	30 ห้อง
5	บ้านไร่เจริญมา รีสอร์ท (BanRai ChernMa Resort)	190 หมู่ที่ 6 ตำบลวังหิน อำเภอ เมืองตาก ตาก 63000	17 ห้อง
6	วาริ รีสอร์ท	ตำบลเชียงเงิน อำเภอเมือง ตาก 63000	10 ห้อง
7	ล้านนารีสอร์ท ตาก	69 หมู่ 9 ต.น้ำร้อน อ.เมือง จ. ตาก, 63000	24 ห้อง
8	สวนสินการ์เดนท์	8/7 ถ.พหลโยธิน ตำบลระแหง อำเภอเมืองตาก ตาก 63000	24 ห้อง
9	บ้านฟ้าละไม (Baan Fa La Mai Resort)	131 ตำบลปามะม่วง อำเภอ เมืองตาก ตาก 63000	12 ห้อง
10	กำไลทองอพาร์ทเมนท์	ตำบลหัวเดียด อำเภอเมืองตาก ตาก	25 ห้อง
11	บ้านปู้ย่า โรงแรม แอนด์ ริ สอร์ท (Baanpooya Hotel and Resort)	ตำบลวังหิน อำเภอเมืองตาก ตาก	15 ห้อง
12	มินาการ์เด้น รีสอร์ท	วังหิน ตำบลวังหิน อำเภอเมือง ตาก ตาก	18 ห้อง
13	โดมทอง เรสซิเดนซ์ (Domethong Residence)	159-2 หมู่ 11 ตำบลระแหง อำเภอเมืองตาก ตาก	12 ห้อง

ตาราง 1 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อโรงแรมและที่พัก	ที่อยู่	จำนวนห้องพัก
14	เดอะปาล์ม รีสอร์ท	ตำบลระแหง อำเภอเมืองตาก ตาก 63000	27 ห้อง
15	แมกไม้ ริเวอร์ไซด์	อำเภอเมืองตาก ตาก 63000	4 ห้อง
16	โฮม พาราไดซ์ รีสอร์ท (Home Paradise Resort)	77/2 หมู่ 10 ตำบลน้ำร้อน อำเภอเมืองตาก จ.ตาก 63000	5 ห้อง
17	พฤษธารีรีสอร์ท	84/11 หมู่ 7 ถ.พหลโยธิน ตำบลไ้ม้งาม อำเภอเมืองตาก ตาก 63000	20 ห้อง
18	พีพี รีสอร์ท	ตำบลน้ำร้อน อำเภอเมืองตาก ตาก 63000	10 ห้อง
19	ทอฟ้า รีสอร์ท (Thofha Resort)	131/9 หมู่ 6 ตำบลวังหิน อำเภอเมืองตาก ตาก	9 ห้อง
20	สบายดี รีสอร์ท	131/19 ตำบลน้ำร้อน อำเภอเมืองตาก ตาก 63000	12 ห้อง
21	ฟอเรสต์ รีสอร์ท Forest Resort	29 หมู่ 9 ตำบลน้ำร้อน อำเภอเมืองตาก ตาก 63000	6 ห้อง
22	ธนพร รีสอร์ท	ตำบลวังหิน อำเภอเมืองตาก ตาก 63000	24 ห้อง
23	ธารารัตน์ รีสอร์ท (Tararat Resort)	133 หมู่ที่ ตำบลวังหิน อำเภอเมืองตาก ตาก 63000	14 ห้อง
24	โรงแรมเบญจรัตน์รีสอร์ท จังหวัดตาก	3/38 ถ. พหลโยธิน ตำบลระแหง อำเภอเมืองตาก ตาก 63000	20 ห้อง
25	โรงแรม Home Inn	112/1 ตำบลระแหง อำเภอเมืองตาก ตาก 63000	12 ห้อง
26	เรือนไทย กู๊ดวิลล์ รีสอร์ท	1 ตำบล น้ำร้อน เมือง ตาก 63000	4 ห้อง

ตาราง 1 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อโรงแรมและที่พัก	ที่อยู่	จำนวนห้องพัก
27	เกลียวทองรีสอร์ท	ตำบลน้ำร้อน อำเภอเมืองตาก ตาก 63000	11 ห้อง
28	แมกไม้ โฮมสเตย์ (Magmai Homestay)	158/1 หมู่ 9 ตำบลน้ำร้อน อำเภอเมืองตาก ตาก 63000	15 ห้อง

ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2566

ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมและที่พัก

ประเภทของโรงแรมหรือสถานที่พัก

การจำแนกประเภทของโรงแรมหรือสถานที่พักมีความหลากหลาย เป็นการยากที่จะบ่งบอกอย่างชัดเจนว่าโรงแรมแห่งใดจัดอยู่ในประเภทใดประเภทหนึ่งอย่างเฉพาะเจาะจง การจัดแบ่งประเภทของที่พักแรมนั้นจึงใช้เกณฑ์ที่แตกต่างกันไป เช่น การแบ่งตามสถานที่ตั้ง แบ่งตามจำนวนห้องพัก ลักษณะการให้บริการ หรือแบ่งตามระดับของโรงแรมตามมาตรฐานที่กำหนด การแบ่งประเภทของโรงแรมตามมาตรฐานที่เป็นสากลและเป็นที่ยอมรับกันส่วนใหญ่ ได้แก่ การจัดระดับโรงแรมแบบอเมริกัน ซึ่งแบ่งโรงแรมออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับหรูหร่า (Luxury) ชั้นหนึ่ง (First Class) ชั้นสอง (Second Class) ชั้นสาม (Third Class) และชั้นสี่ (Fourth Class) และการจัดระดับโรงแรมแบบฝรั่งเศส ซึ่งมีการจัดโดยหน่วยงานราชการเป็นประจำปี ด้วยการกำหนดมาตรฐานและตรวจสอบว่าโรงแรมแห่งใดสามารถรักษาคุณภาพมาตรฐานให้ดีอยู่เสมอ จะได้รับแผ่นป้ายแสดงจำนวน “ดาว” ประกอบไปด้วยคำว่า “NN” ซึ่งย่อมาจาก Nouvelle Norm ประเภทของโรงแรมจัดแบ่งได้หลายกลุ่ม (Enrich hotel products, 2566) ดังต่อไปนี้

1. แบ่งตามสถานที่ตั้ง (Location) ได้แก่ 1) โรงแรมใจกลางเมือง (City Hotels) 2) โรงแรมชานเมือง (Suburban Hotels) 3) โรงแรมริมทางหลวง (Highway Hotels) 4) โรงแรมท่าอากาศยาน (Airport Hotels) และ 5) โรงแรมตากอากาศ (Resort Hotels)

2. แบ่งตามจำนวนห้องพัก (Number of Guest Rooms) ได้แก่ 1) โรงแรมขนาดเล็ก มีห้องพักเดี่ยวต่ำกว่า 30 ห้อง 2) โรงแรมขนาดกลาง มีห้องพักมากกว่า 30 ห้องไม่เกิน 100 ห้อง และ 3) โรงแรมขนาดใหญ่ มีห้องพักมากกว่า 100 ห้อง ตกแต่งหรูหรา มีบริการครบ

3. แบ่งตามระยะเวลาที่ลูกค้าเข้าพัก (Period of Staying) ได้แก่ 1) โรงแรมสำหรับพักชั่วคราว (Transient Hotels) และ 2) โรงแรมสำหรับพักประจำ (Residential Hotels)

4. แบ่งตามระดับความหรูหรา (Luxury) ได้แก่ 1) โรงแรมชั้นเยี่ยม (Deluxe) 2) โรงแรมชั้นหนึ่ง (First Class) 3) โรงแรมชั้นสอง (Second Class) 4) โรงแรมชั้นสาม (Third Class) และ 5) โรงแรมชั้นประหยัด (Economy Class)

5. แบ่งตามระดับการบริการ (Service Level) ได้แก่ 1) โรงแรมที่ให้บริการจำกัด (Limited-service Hotels) 2) โรงแรมที่ให้บริการระดับปานกลาง (Mid-range Service Hotels) และ 3) โรงแรมที่ให้บริการแบบดีเยี่ยม (World Class Service Hotels)

6. แบ่งตามลักษณะของเจ้าของกิจการ (Ownership) ได้แก่ 1) เจ้าของกิจการที่ดำเนินการโดยเอกเทศ 2) เจ้าของกิจการที่ให้ผู้อื่นเช่าดำเนินการ 3) เจ้าของกิจการว่าจ้างบริษัทบริหารกิจการ และ 4) เจ้าของกิจการที่ดำเนินธุรกิจโดยระบบโรงแรมเครือข่าย

7. แบ่งตามวัตถุประสงค์ (Objective) ได้แก่ 1) โรงแรมคาสิโน (Casino Hotels) 2) โรงแรมคอนเวนชัน (Convention Hotels) 3) โรงแรมคอนโดมิเนียม (Condo Hotels หรือ Condotel) และ 4) โรงแรมผู้เกษียณอายุ (Retirement Hotels)

การจัดบริการที่พักรวมนี้มีหลายประเภท มีลักษณะการบริการหลากหลาย และการบริการที่พักรวมประเภทต่าง ๆ โดยในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตาก มีรูปแบบการจัดบริการ ดังนี้

1. โรงแรมชั้นพิเศษ (Deluxe / Luxury Hotels) เป็นโรงแรมที่มีขนาดเล็กจนถึงขนาดกลาง ซึ่งมีห้องพัก 100-400 ห้อง ตั้งอยู่ในเมืองใหญ่ที่มีสภาพเศรษฐกิจมั่นคง สถานที่ตั้งมักอยู่ในทำเลที่มีทัศนียภาพสวยงาม มีการจัดบริการอย่างมีคุณภาพโดยพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี ภายในห้องพักจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ ตู้เย็นและบาร์ อัตราค่าบริการค่อนข้างสูง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดสถานที่ตั้งและการบริการ มีการบริหารงานโดยผู้บริหารระดับอาชีพซึ่งมีประสบการณ์สูง สภาพห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกถูกจัดไว้เป็นอย่างดี มีรสนิยมน่ารับประทานหรือภัตตาคารมากกว่า 1 แห่ง

2. โรงแรมห้องชุด (All-suite Hotels) เป็นการจัดการบริการที่พักรวมแนวใหม่ ซึ่งที่พักรวมหรือโรงแรมประเภทนี้สร้างขึ้นเพื่อสนองความต้องการของผู้บริโภค ที่ต้องการที่พักค่อนข้างกว้างขวางและมีบริการชั้นเยี่ยมตลอดเวลาที่พักรวม มักเป็นโรงแรมขนาดเล็กจนถึงขนาดกลาง ที่มีห้องชุด 100-400 ห้อง ได้รับความนิยมน่าสนใจสูงจากนักธุรกิจและครอบครัวนักเดินทาง การจัดห้องพักของโรงแรมประเภทนี้ทุกห้องพักมักมีครัวและอุปกรณ์การปรุงอาหารอย่างครบครัน อาหารและวัตถุดิบสำหรับเตรียมอาหารพร้อมอยู่ในตู้เย็น มีห้องนั่งเล่น ห้องพักผ่อน และอาจมีห้องนอนมากกว่า 1 ห้อง ที่มีขนาดกว้างขวาง ผู้เข้าพักจะมีความรู้สึกเหมือนพักอยู่ในอาคารชุดหรูหรามากกว่าการมาพักตามโรงแรมโดยทั่วไป โดยโรงแรมแบบห้องชุดมักมีการจัด

บริการหลาย ๆ อย่างคล้ายโรงแรมขนาดใหญ่ เช่น จัดให้มีห้องประชุมขนาดเล็กและขนาดกลาง ห้องจัดเลี้ยง ภัตตาคารและห้องสุขภาพ (Health Clubs) โรงแรมในประเทศไทยที่จัดว่าเป็นประเภทห้องชุดนี้ เช่น โรงแรมคราวน์ไนยาง (Crown Nai Yang All Suite Hotel) ที่จังหวัดภูเก็ต โรงแรมริเจนท์ จังหวัดเชียงใหม่ ไบหยกสวิตไฮเต็ล และโรงแรมสุโขทัย ในกรุงเทพมหานคร เป็นต้น

3. โมเต็ลและโรงแรมแบบประหยัด (Motel and Budget Motels) เป็นโรงแรมขนาดเล็กกราว 10-150 ห้อง มีทำเลที่ตั้งอยู่ในแถบชนบทและชานเมือง หรืออยู่ใกล้เส้นทางสายสำคัญ ๆ ระหว่างเมืองหรือระหว่างรัฐอย่างในประเทศสหรัฐอเมริกา การบริการผู้เข้าพักมักมีอยู่จำกัด เนื่องจากมีบุคลากรจำนวนน้อย ผู้เข้าพักมักจะใช้บริการเพียงแค่พักค้างระหว่างการเดินทางเท่านั้น ที่พักแรมที่เรียกว่า “โมเต็ล” แตกต่างจากมอเตอร์โฮเต็ลตรงที่โมเต็ลจะให้บริการเฉพาะห้องพักแรมเท่านั้น ไม่มีการบริการและอำนวยความสะดวกอื่นใดเพิ่มเติมแม้แต่ภัตตาคาร ตามปกติจะมีบริการที่จอดรถฟรีแก่แขก ทำเลที่ตั้งของโมเต็ลซึ่งอยู่ริมถนนหลวงจึงเหมาะสมและสะดวกสำหรับผู้เข้าพักที่ต้องการประหยัดค่าใช้จ่าย สำหรับโรงแรมแบบประหยัด คือ Budget Motel นั้น ถือเป็นปรากฏการณ์ใหม่ของการบริการที่พักที่จัดให้แก่ผู้เดินทางหรือนักท่องเที่ยวที่ต้องการที่พักราคาถูก ประหยัด สะอาดปราศจากการรบกวน มีความทันสมัยตามสมควร เช่น โมเต็ล ซิกซ์ (Motel 6) และเดย์ส อินน์ (Days Inn) ในสหรัฐอเมริกา หรือทีบิส (Tbis) ในแถบทวีปยุโรป

4. โรงแรมบริเวณสถานที่ตากอากาศ หรือรีสอร์ท ไฮเต็ล (Resort Hotels) เป็นที่พักแรมที่มีขนาดใหญ่ไม่แน่นอน อาจประมาณ 100-500 ห้อง ขึ้นอยู่กับทำเลที่ตั้งซึ่งมักจะอยู่บริเวณที่มีสถานที่พักผ่อนตากอากาศ เช่น ภูเขา ชายทะเล บริเวณทะเลสาบ หรืออาจเป็นบริเวณที่มีสนามกอล์ฟ เหมาะสำหรับผู้เดินทางที่ต้องการพักผ่อนและชื่นชมกับบรรยากาศตามธรรมชาติ ในสมัยก่อนรีสอร์ทไฮเต็ลจะเปิดบริการตามฤดูกาลท่องเที่ยว เช่น ที่พักตากอากาศชายทะเลจะเปิดบริการเฉพาะฤดูร้อน แต่ปัจจุบันความนิยมเดินทางท่องเที่ยวมีมากขึ้น การบริการจึงมีอยู่ตลอดปีโดยอาจจัดกิจกรรมเสริม เช่น ในบริเวณที่เป็นสถานที่เล่นสกีเมื่อหิมะละลายแล้ว อาจจัดกิจกรรมปีนเขา เดินป่า ซี่ม้า หรือตกปลา แทนกิจกรรมที่จัดได้เฉพาะฤดูกาล โดยที่ตั้งของรีสอร์ทไฮเต็ลมักตั้งอยู่ในทำเลดี อากาศดี สามารถเดินทางเข้าออกได้สะดวก มีการจัดสินค้าและบริการให้ผู้พักเช่นเดียวกับโรงแรม และอาจจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว อัตราค่าบริการมีหลายระดับ ตั้งแต่ระดับราคาปานกลางไปจนถึงราคาแพง

5. คอนโดมิเนียมแบบแบ่งเช่าและโรงแรมคอนโดมิเนียม (Time-sharing Condominiums and Condominium Hotels) แนวคิดการจัดบริการที่พักแก่ผู้เดินทางแนวใหม่อีกอย่างหนึ่ง คือการจัดแบบโรงแรมห้องชุดในลักษณะคอนโดมิเนียม หรืออพาร์ทเมนต์แทนห้องพักรวมตามทั่วไป ธุรกิจโรงแรมคอนโดมิเนียมนี้เป็นการดำเนินการโดยบริษัทผู้สร้างแบ่งขายเป็นห้องชุดให้แก่ลูกค้า โดยลูกค้าอาจมาพักเป็นบางช่วงเวลา ซึ่งมักจะกำหนดไว้ค่อนข้างแน่ชัดว่าจะในช่วงใดของแต่ละปีและจ่ายค่าเช่าพักในอัตราลดพิเศษ ในช่วงที่ลูกค้าในฐานะผู้ถือกรรมสิทธิ์ห้องชุดนั้นมิได้เข้าพัก บริษัทที่ดำเนินกิจการจะเป็นผู้ดำเนินการให้ผู้อื่นเข้าพักและเก็บค่าเช่าพัก

7. โรงแรมย่านการค้า (Commercial Hotels) มักตั้งอยู่ในย่านธุรกิจการค้า ผู้มาพักส่วนใหญ่เป็นนักธุรกิจ การบริการที่โรงแรมจัดให้จะประกอบไปด้วย หนังสือพิมพ์ ชาหรือกาแฟ เครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งจัดไว้ในห้องพัก นอกจากนี้ยังมีบริการห้องอาหาร บริการซักรีดเสื้อผ้า อำนวยความสะดวกเรื่องบัตรโดยสาร หรืออาจมีสถานที่จำหน่ายบัตรโดยสารภายในโรงแรม มีร้านขายของที่ระลึก คลินิก สระว่ายน้ำ ตลอดจนห้องประชุมสัมมนา บริษัทนำเที่ยวมักเลือกใช้บริการโรงแรมประเภทนี้ เพราะอยู่ในย่านชุมชนซึ่งสะดวกในการเดินทางของนักท่องเที่ยว

8. เกสต์เฮ้าส์ (Guesthouse) เป็นที่พักที่เจ้าของบ้านแบ่งให้นักท่องเที่ยวเช่าพักตามปกติมักตั้งอยู่ย่านชุมชนหรือเมืองใหญ่ๆที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวมักใช้เป็นที่พักในตอนกลางคืน ส่วนตอนกลางวันจะใช้เวลาออกท่องเที่ยว ราคาค่าเช่าที่พักรวมไว้ให้ จะค่อนข้างถูก การบริการส่วนใหญ่มีเพียงเตียงและห้องน้ำรวมไว้ให้ ในปัจจุบันเกสต์เฮ้าส์ได้รับการพัฒนาไปมาก เช่น มีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศในห้องพัก จัดบริการอาหารและเครื่องดื่ม จัดให้มีโทรทัศน์ หรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกไว้ตามความจำเป็น

สรุปได้ว่า ประเภทของโรงแรมหรือสถานที่พัก แบ่งได้หลากหลายประเภท ซึ่งสำหรับในงานวิจัยชิ้นนี้ ได้ทำการศึกษาไปที่โรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก โดยแบ่งตามจำนวนห้องพัก ที่มีจำนวนห้องไม่เกิน 30 ห้อง ได้แก่ ที่พักประเภทโรงแรม รีสอร์ท โฮมสเตย์ เกสต์เฮ้าส์ อพาร์ทเมนต์ และเรสซิเดนซ์ โดยมีจำนวนห้องพักไม่เกิน 30 ห้อง

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985)

การกำหนดคุณภาพการบริการ การศึกษาคุณภาพการบริการได้มีการวิจัยตลาดมาแล้ว มิติของคุณภาพบริการ (Dimensions of Service Quality) ซึ่งวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการว่าบริการที่ได้รับเป็นไป ตามความคาดหวังหรือไม่เพียงใด (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985, pp. 41-50) และได้มีการวิจัย และพัฒนารูปแบบของการบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งมีสิ่งบ่งชี้คุณภาพบริการ ดังนี้

1. มิติของคุณภาพบริการ (Dimensions of Service Quality) โดยการประเมินจากผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ต่างๆ ดังนี้

1.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์ เครื่องมือ บุคลากรและวัสดุในการติดต่อสื่อสาร

1.2 ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ให้สัญญาไว้ และมีความน่าเชื่อถือ

1.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และพร้อมที่จะให้บริการได้ในทันที

1.4 สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้และความสามารถ ทักษะในการบริการที่ให้และสามารถแสดงออกมาให้ผู้รับบริการสามารถประจักษ์ได้

1.5 ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติ มีน้ำใจและเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ

1.6 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าไว้วางใจ เชื่อถือได้ ซึ่งเกิดจากความจริงใจที่มอบให้กับผู้ใช้บริการ

1.7 ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้งรักษาความลับของผู้รับบริการ

1.8 การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ

1.9 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ ใช้สื่อสารด้วยภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจและรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้ให้บริการ

1.10 การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the Customer) หมายถึง การทำความเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตนเอง

2. เครื่องมือวัดคุณภาพบริการ จากการศึกษาวิจัยที่ได้มีการพัฒนาตลอดของ พารา สุรามาน เซทามล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985) พบว่าคุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการรับบริการนั้นจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริง กับบริการที่คาดหวังไว้และยังพบมาตรฐานการประเมินคุณภาพการบริการ จากผู้รับบริการซึ่งมี 10 ด้าน ดังกล่าวมาแล้ว แล้วนำมาสร้างเป็นเครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service

Quality) มีการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ จนสามารถสรุปรวมมิติสำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการ มีจำนวน 5 ด้านหลักเท่านั้น (Zeithaml, Berry and Parasuraman, 1990) ซึ่งผู้รับบริการประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้

2.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากรและการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

2.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้น ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการบริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

2.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันเวลาที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

2.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดี

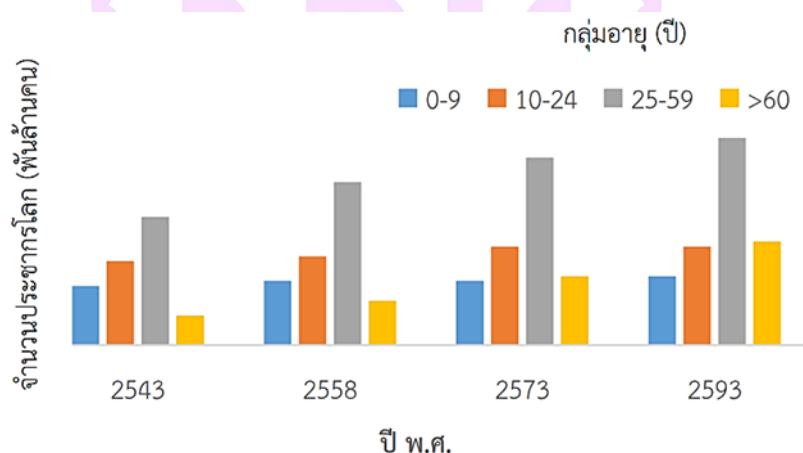
2.5 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ให้บริการอย่างสุดความสามารถในการให้ความเอื้ออาทร ดูแลเอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน

สรุปแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการเพื่อให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความประทับใจ ทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือการติดต่อสื่อสาร ความน่าเชื่อถือ เป็นต้น ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ความสามารถ ทักษะในการบริการ รวมทั้งความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติ มีน้ำใจ ส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย เป็นต้น โดยเครื่องมือวัดคุณภาพบริการซึ่งวัดจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การ

ตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

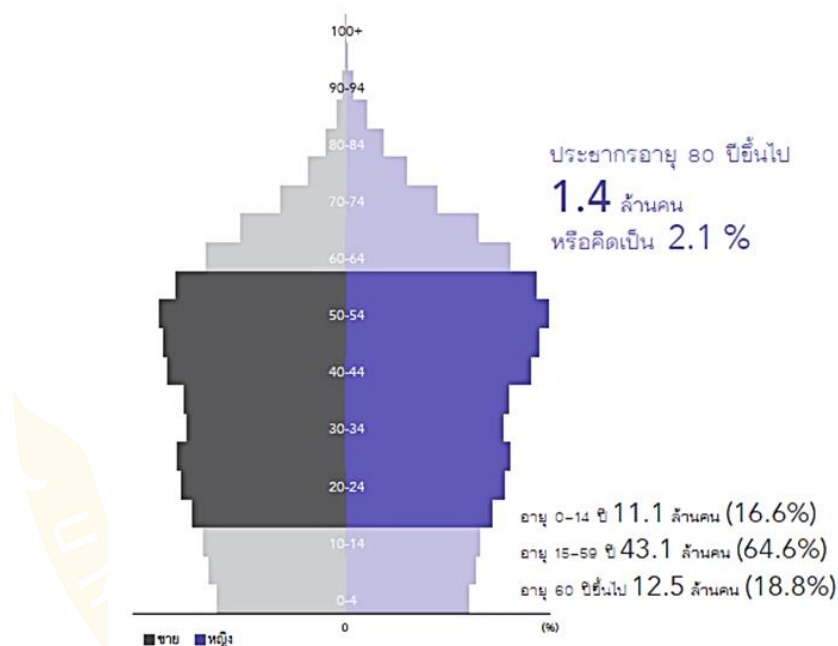
ในปัจจุบันหลายประเทศทั่วโลกกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ โดยการคาดการณ์สัดส่วนประชากรโลกแยกตามกลุ่มอายุ ระหว่างปี พ.ศ. 2543–2593 (ภาพ 3) พบว่า ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543–2593 จำนวนประชากรในกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี มีแนวโน้มสูงขึ้นต่อเนื่อง ส่งผลให้หลายประเทศให้ความสำคัญกับนโยบายการป้องกันและส่งเสริมให้ผู้สูงอายุอยู่อย่างมีสุขภาพและมีคุณภาพชีวิตที่ดี อย่างไรก็ตามโอกาสทางเศรษฐกิจที่เกิดจากการเจริญเติบโตของสัดส่วนประชากรวัยแรงงาน และฐานะของประชากรผู้สูงอายุ จึงเป็นตัวชี้วัดที่ดีต่อการบริโภคและการลงทุน หากผู้สูงอายุมีความมั่งคั่งและสามารถมีส่วนร่วมทางเศรษฐกิจได้เป็นอย่างดี ผลที่ได้จะส่งผลดีต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ ทำให้ผลิตภัณฑ์มวลรวมต่อบุคคลภายในประเทศสามารถเติบโตไปได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด (กระทรวงสาธารณสุข กรมอนามัย, 2559) โดยพบว่าทวีปที่มีจำนวนผู้สูงอายุมากที่สุดคือทวีปเอเชีย (Sombatpiboon and Rabob, 2020)



ภาพที่ 2 การคาดการณ์สัดส่วนประชากรโลกแยกตามกลุ่มอายุ พ.ศ. 2543–2593

ที่มา: United Nations, 2015

สำหรับประเทศไทยเริ่มเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 มีสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวนร้อยละ 10.4 และคาดประมาณว่า ในพื้นที่ภาคเหนือจะเป็นภาคที่มีอัตราผู้สูงอายุสูงสุด คือ ร้อยละ 22 รองลงมาเป็นภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่คาดว่าจะมีอัตราผู้สูงอายุ ร้อยละ 20 ส่วนภาคกลางและภาคใต้ที่มีอัตราผู้สูงอายุต่ำสุดคือประมาณ ร้อยละ 15 และการคาดการณ์โครงสร้างประชากรประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2564 พบว่า มีประชากรรวม 66.7 ล้านคน (ภาพ 4) เป็นประชากรผู้สูงอายุจำนวน 12.5 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 18.8 ของประชากรทั้งหมด และในปี พ.ศ. 2576 ประเทศไทยจะเป็นสังคมสูงอายุระดับสุดยอด หรือมีสัดส่วนประชากรสูงอายุ 60 ปีขึ้นไป สูงถึงร้อยละ 28 และยังพบว่าอายุคาดเฉลี่ยเมื่อมีอายุ 60 ปี จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อีก 20.3 ปี (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2564)



ภาพ 3 รูปแสดงจำนวนประชากรประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2564

ที่มา: สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562

1. ความหมายของผู้สูงอายุ

คำนิยาม ผู้สูงอายุ หรือผู้สูงวัย เป็นการระบุค่าที่บ่งบอกถึงตัวเลขของอายุว่ามีอายุมากโดยนิยามนับ ตามอายุตั้งแต่แรกเกิด (Chronological age) หรือทั่วไปเรียกว่า คนแก่ หรือคนชรา โดยพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายของคำว่า คนแก่ คือ มีอายุมาก หรืออยู่ในวัยชรา และให้ความหมายของคำว่า ชรา คือ แก่ด้วยอายุ ชำรุดทรุดโทรม นอกจากนี้ยังมีการเรียกผู้สูงอายุว่า ราษฎรอาวุโส (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542)

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (2562) ได้ให้คำนิยามของ “ผู้สูงอายุ” หมายถึง กลุ่มประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปี เป็นต้นไป ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มเฉพาะที่มีความเปราะบางและมีความเสี่ยงสูง และตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2548 “ผู้สูงอายุ” หมายความว่า บุคคลซึ่งมีอายุเกินกว่าหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีสัญชาติไทย

องค์การสหประชาชาติ ได้ให้นิยามว่า “ผู้สูงอายุ” คือ ประชากรทั้งเพศชาย และเพศหญิงซึ่งมีอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป โดยเป็นการนิยาม นับตั้งแต่ ส่วนองค์การอนามัยโลก ยังไม่มีการให้นิยาม ผู้สูงอายุ โดยมีเหตุผลว่า ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกมีการนิยาม ผู้สูงอายุ ต่างกัน ทั้งนิยามตามอายุเกิด ตามสังคม วัฒนธรรม และสภาพร่างกาย (Functional markers) เช่น ในประเทศที่เจริญแล้ว มักจัดผู้สูงอายุ นับจาก อายุ 65 ปี ขึ้นไป หรือบางประเทศ อาจนิยามผู้สูงอายุ ตามอายุกำหนดให้เกษียณงาน (อายุ 50 หรือ 60 หรือ 65 ปี) หรือนิยามตามสภาพของร่างกาย โดยผู้หญิงสูงอายุอยู่ในช่วง 45-55 ปี ส่วนชายสูงอายุ อยู่ในช่วง 55-75 ปี

สังคมผู้สูงอายุ องค์การสหประชาชาติตระหนัก การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรในสังคมจากการที่มีอัตราเกิดลดลงขณะที่คนมีอายุยืนยาวขึ้น กล่าวคือสังคมผู้สูงอายุ จะมีขนาดใหญ่ขึ้น ดังนั้น องค์การสหประชาชาติได้แบ่งระดับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุไว้ 3 ระดับ ได้แก่

1. ระดับการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) หมายถึง สังคมหรือประเทศ ที่มีประชากร อายุ 60 ปี ขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งประเทศ หรือมีประชากรอายุตั้งแต่ 65 ปี มากกว่าร้อยละ 7 ของประชากรทั้งประเทศ แสดงว่าประเทศนั้นกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ

2. ระดับสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) หมายถึงสังคมหรือประเทศ ที่มีประชากรอายุ 60 ปี ขึ้นไปมากกว่า ร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศหรือมีประชากรอายุตั้งแต่ 65 ปี มากกว่าร้อยละ 14 ของประชากรทั้งประเทศ แสดงว่าประเทศนั้นเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์

3. ระดับสังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มที่ (Super-aged society) หมายถึงสังคมหรือประเทศที่มีประชากรอายุ 65 ปี มากกว่า ร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศ แสดงว่าประเทศนั้นเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มที่

กรวรรณ สังขกร และคณะ (2558) ได้ระบุว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ หมายถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นกลุ่มที่เริ่มเกษียณจากวัยทำงาน มีเงิน มีเวลาว่างมากขึ้น นิยมท่องเที่ยว โดยใช้ชีวิตบั้นปลายแสวงหากำไรชีวิตโดยการเดินทางไปท่องเที่ยว ซึ่งต้องการการดูแลและบริการเป็นพิเศษมากกว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวทั่วไป

Isichaikun (2014) ได้แบ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) นักท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน 2) นักท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนแบบพำนักระยะยาว และ 3) นักท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ

นอกจากนี้ Lieux, Weaver and McCleary (1994) แบ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มที่อยู่ในวัยใกล้เกษียณ และมีรายได้ดี นิยมหาประสบการณ์แปลกใหม่ (Novelty Seekers) 2) กลุ่มที่อยู่ในวัยใกล้เกษียณและมีรายได้ดี นิยมเดินทางท่องเที่ยวในเขตที่มีอากาศอบอุ่นและร้อน และใช้ระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยวเป็นเวลานาน (Active Enthusiasts) และ 3) กลุ่มวัยเกษียณ แต่มีรายได้น้อยกว่าและนิยมเดินทางระยะสั้น

สรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ หมายถึง นักท่องเที่ยวที่อยู่ในวัยเกษียณและใกล้เกษียณ เป็นผู้ที่มีรายได้ดี มีเวลาว่าง เป็นประชากรกลุ่มเฉพาะที่มีความเปราะบางและมีความเสี่ยงสูง เป็นต้น

2. ปัจจัยหลักเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ฉันทิช วรรณถนอม (2552) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยหลักเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ควรศึกษาไว้ดังนี้

1. ลักษณะพื้นฐานหรือลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ จำแนกออกตามลักษณะของเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ สถานภาพสมรส และถิ่นพำนัก ซึ่งแต่ละปัจจัยจะส่งผลถึงพฤติกรรมการเดินทางและการเลือกแหล่งท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ต่อไปนี้

1.1 เพศ โดยทั่วไปนักท่องเที่ยวชายเป็นกลุ่มที่มีการเดินทางมากกว่านักท่องเที่ยวหญิง โดยสามารถเดินทางได้ทั้งตามลำพังหรือเดินทางเป็นกลุ่ม มักกระจายตัวไปได้แทบทุกแหล่งท่องเที่ยว และสามารถทำกิจกรรมท่องเที่ยวที่หลากหลายได้มากกว่า ในขณะที่นักท่องเที่ยวหญิงซึ่งมีความคล่องตัวน้อยกว่า มักเดินทางมากับเพื่อนหรือบริษัทนำเที่ยว โดยจะพิถีพิถันและรอบคอบในการเลือกแหล่งท่องเที่ยวเป็นพิเศษ มักเลือกแหล่งท่องเที่ยวที่มีความปลอดภัย

และสามารถเดินทางได้สะดวก ดังนั้นแหล่งท่องเที่ยวใดที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวหญิงมากหรือ มีอัตราการเจริญเติบโตที่สูง ก็ย่อมได้รับภาพลักษณ์ในทางอ้อมว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ปลอดภัย

1.2 อายุ บุคคลที่ช่วงอายุแตกต่างกันก็จะมีความสามารถในการเดินทางได้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้ คือ

1.2.1 กลุ่มวัยเด็ก ช่วงอายุต่ำกว่า 15 ปี เป็นกลุ่มที่ไม่สามารถเดินทางได้ตามลำพังหากเดินทางท่องเที่ยวมักจะมากับพ่อแม่ หรือโรงเรียน หรือสถาบันที่จัดอบรมต่าง ๆ

1.2.2 กลุ่มวัยรุ่น ช่วงอายุ 15-24 ปี เป็นวัยที่กำลังศึกษาอยู่ หรือเพิ่งจบการศึกษาจึงยังไม่มีทุนทรัพย์ในการเดินทางด้วยตนเอง ส่วนใหญ่มักเดินทางมากับพ่อแม่ หรือโรงเรียน หรือเดินทางมาพักอาศัยอยู่กับครอบครัวอุปถัมภ์ ตามโครงการแลกเปลี่ยนทางการศึกษาต่าง ๆ ในทางตลาด ทั้งกลุ่มวัยเด็กและกลุ่มวัยรุ่นเป็นตลาดศักยภาพที่น่าส่งเสริม แม้ว่าจะยังไม่เป็นกลุ่มที่คาดหวังรายได้ทางการท่องเที่ยวได้น้อยก็ตาม แต่ถ้าหากว่านักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เกิดความประทับใจในแหล่งท่องเที่ยวเมื่อวัยเด็กแล้ว พวกเขาก็อาจจะกลับมาเยือนแหล่งท่องเที่ยวอีกครั้ง และจะกลายเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวศักยภาพในอนาคต ซึ่งจะสร้างรายได้ทางการท่องเที่ยวได้มากกว่าเดิม

1.2.3 กลุ่มวัยทำงานตอนต้น ช่วงอายุ 25-34 ปี เป็นกลุ่มศักยภาพในการใช้จ่ายได้สูง เพราะมีรายได้เป็นของตัวเองแล้ว ลักษณะกิจกรรมที่เลือกก็ยังสามารถทำได้หลากหลายเพราะสุขภาพเอื้ออำนวยโดยส่วนใหญ่พบว่ากลุ่มวัยนี้จะมีการเดินทางท่องเที่ยวมากกว่ากลุ่มวัยอื่น

1.2.4 กลุ่มวัยทำงานตอนกลางและตอนปลาย ช่วงอายุ 35-44 ปี และ 45-54 ปี เป็นกลุ่มที่มีการเดินทางค่อนข้างสูง ตามภาระหน้าที่การงานที่ได้รับผิดชอบมากขึ้น ประกอบกับ ฐานะทางการเงินและการงานค่อนข้างมั่นคงแล้ว

1.2.5 กลุ่มวัยเกษียณ ช่วงอายุ 55 ปี ขึ้นไป เป็นกลุ่มที่มีความถนัดในการเดินทางลดลงเนื่องจากสุขภาพไม่เอื้ออำนวย แต่จะมีวันหยุดนอนนานวันกว่ากลุ่มวัยอื่น ๆ เพราะไม่มีภาระการงานที่จะต้องรับผิดชอบแล้ว

1.3 อาชีพ กลุ่มที่มีการกิจหน้าที่การงานที่แตกต่างกัน มีโอกาสในการเดินทางแตกต่างกัน โดยกลุ่มคนที่ทำงานในอาชีพระดับสูง จะมีโอกาสเดินทางได้มากกว่ากลุ่มอื่น ๆ เพราะมีทุนทรัพย์มากกว่า นอกจากนี้ภาระหน้าที่การงานก็มีส่วนที่กำหนดให้ต้องเดินทางไปติดต่อกับหน่วยงานบ่อยครั้งเช่นกันโดยเฉพาะผู้ที่อยู่ในกลุ่มระดับผู้บริหาร และตัวแทนขาย

1.4 ระดับการศึกษา เป็นตัวแปรที่สอดคล้องกับอาชีพและรายได้ โดยส่วนใหญ่บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงมักจะมีอาชีพและรายได้ที่ดี ส่งผลให้การเดินทางได้บ่อยกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่า นอกจากนี้ระดับการศึกษายังเป็นตัวชี้ให้เห็นถึงคุณภาพของนักท่องเที่ยว

1.5 ระดับรายได้ เป็นตัวบ่งชี้สำคัญถึงความสามารถในการเดินทางของบุคคล กล่าวคือ บุคคลที่มีรายได้สูงย่อมมีโอกาสในการเดินทางท่องเที่ยวได้ไกลและบ่อยครั้งกว่าบุคคลที่มีรายได้ต่ำกว่า โดยทั่วไปในทางการตลาด แบ่งกลุ่มรายได้ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มรายได้สูงหรือกลุ่มรายได้ระดับบน กลุ่มรายได้ปานกลางหรือกลุ่มระดับกลาง และกลุ่มรายได้ต่ำหรือระดับล่าง ซึ่งช่วงรายได้ที่จะกำหนดระดับฐานนั้น ขึ้นอยู่กับสภาพเศรษฐกิจและระดับค่าครองชีพของแต่ละประเทศ

1.6 สภาพสมรส กลุ่มคนโสดมีโอกาสในการเดินทางได้บ่อยครั้งและพักได้ยาวนานกว่ากลุ่มที่แต่งงานแล้ว เนื่องจากสามารถตัดสินใจโดยลำพังและไม่มีภาระทางครอบครัวที่จะต้องดูแลมาก ในขณะที่กลุ่มที่แต่งงานแล้วก็อาจจะเดินทางน้อยลง แต่เมื่อมีการเดินทางก็มักจะไปเป็นครอบครัว (กรณีมีบุตร) หรือไปเป็นคู่ (กรณีที่ไม่มีบุตร) ซึ่งทำให้เกิดกลุ่มตลาดครอบครัว และกลุ่มคู่ฮันนีมูนขึ้น

สำหรับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวสูงอายุ (วุฒิพันธ์ สันติมิตร, 2557) ไว้ดังต่อไปนี้

1. การมีส่วนร่วมกับการเดินทาง เป็นขั้นตอนที่ก่อให้เกิดจินตนาการและความกระตือรือร้นในการเดินทางขึ้น จากการอ่านบทความท่องเที่ยว หรือเห็นสถานที่ท่องเที่ยวจากแผ่นพับและสื่อโฆษณาต่าง ๆ การเดินทางอาจจะไม่เกิดขึ้นก็ได้แต่สามารถส่งผลให้คนเกิดความสุขจากความคาดหวังนั้น

2. การวางแผนการเดินทาง ในขั้นตอนนี้จะมีการเตรียมตัวสำหรับการเดินทางที่จะเกิดขึ้นจริงโดยการจัดหาและจัดเตรียมสิ่งที่เกี่ยวข้อง เช่น ตัวเครื่องบิน การสำรองห้องพัก การทำพาสปอร์ต และการจัดกระเป๋าเดินทาง สำหรับการท่องเที่ยวบางประเภทอาจต้องมีการฝึกฝนทางร่างกายโดยเฉพาะอย่างยิ่งการเข้าร่วมเล่นกีฬาหรือกิจกรรมต่าง ๆ ขั้นตอนนี้ยังส่งผลให้เกิดความคาดหวังและความตื่นเต้นที่จะได้รับการเดินทางจริงที่จะเกิดขึ้น

3. การเริ่มการเดินทางขั้นตอนนี้เกี่ยวข้องกับยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง ในขั้นตอนนี้ยังคงมีอิทธิพลต่อความรู้สึกของนักท่องเที่ยวโดยทำให้เกิดความรู้สึกตื่นเต้นในขณะที่เดินทางไปยังจุดหมายปลายทางนั้น

4. การปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ ขั้นตอนนี้เป็น การลงมือปฏิบัติตามแผน กิจกรรมท่องเที่ยวที่วางไว้แม้ว่ากิจกรรมดังกล่าวจะใช้ระยะเวลาเพียงเล็กน้อยก็ตาม เนื่องจากเป็นส่วนสำคัญของประสบการณ์ท่องเที่ยวที่ตั้งใจไว้

5. การเดินทางกลับ เช่นเดียวกับขั้นตอนที่สามที่จะเกี่ยวข้องกับยานพาหนะและเส้นทางที่ใช้ในการเดินทางกลับ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของนักท่องเที่ยวว่ามีวัตถุประสงค์ใด บางคนเดินทางกลับในเส้นทางเดิมเพื่อต้องการประหยัดเวลาและอาจจะกังวลถึงภาระงานที่จะต้องกลับมาเจอ ในขณะที่บางคนอาจจะมีการเปลี่ยนเส้นทางเพื่อที่จะได้ชื่นชมกับทิวทัศน์และแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสบการณ์การท่องเที่ยวของตนให้มากขึ้น

6. การรวบรวมความสนุกสนานและความผิดพลาดจากการเดินทาง เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการเดินทางที่เกิดขึ้นการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นจะไม่สามารถสมบูรณ์ได้หากขาดขั้นตอนนี้ไป ขั้นตอนสุดท้ายจะเป็นขั้นตอนที่มีการถ่ายทอดประสบการณ์ที่เป็นความทรงจำที่ได้รับอาจถูกตกแต่งให้สวยงามและสนุกสนาน ทั้งที่ในความเป็นจริงอาจจะไม่เป็นตามแผนที่วางเอาไว้ และไม่สนุกสนานในขณะนั้น แต่กลายเป็นความสนุกสนานและน่าจดจำเมื่อเวลาผ่านไป

สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุนับว่าเป็นกลุ่มตลาดที่มีคุณค่าและเป็นผู้มีประสบการณ์ มักมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนและการศึกษาเรียนรู้ (Chiang, et al., 2014) เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาพำนักนานวัน เช่น มีระยะเวลาที่ใช้ในการท่องเที่ยวมากกว่า 5 วัน และเป็นสัปดาห์ (นรินทร์ สังข์รักษา และคณะ, 2559: 2) มีการจับจ่ายค่อนข้างสูง และเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักที่มีส่วนช่วยฟื้นฟูธุรกิจการท่องเที่ยวไทยได้ เนื่องจากมีศักยภาพและมีกำลังซื้อ (สมยศ วัฒนากมลชัย และเยาวลักษณ์ ยิ้มอ่อน, 2553, 101) ประกอบกับในโลกปัจจุบันที่กำลังประสบกับปรากฏการณ์สำคัญอันหนึ่งคือ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรโลกในการเปลี่ยนผ่านไปสู่ประชากรสูงวัยที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วรวมทั้งประเทศไทยด้วย

อีกทั้งปัจจุบันสื่อออนไลน์กำลังเป็นที่นิยมในกลุ่มผู้สูงอายุ ได้แก่ แอปพลิเคชันไลน์ (Line) และ Facebook ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันที่สามารถส่งข้อความทั้งรูปแบบภาพและเสียงรวมถึงการพูดคุยแบบเห็นหน้าได้ฟรีตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้ง่ายในการติดต่อสื่อสาร นอกจากนี้ในตัวแอปพลิเคชันยังมีสติ๊กเกอร์ที่สามารถใช้ส่งแสดงความรู้สึกของผู้ใช้ และยังมียูทูป (YouTube) ที่ผู้สูงอายุส่วนใหญ่สนใจจะใช้ดูเป็นกิจกรรมเวลาว่าง เช่น ดูข่าวหรือดูละครย้อนหลัง (ระวีวรรณทรัพย์อินทร์ และญาศิณี เคารพธรรม, 2560) อย่างไรก็ตามสื่อออนไลน์ยังเป็นสิ่งใหม่สำหรับผู้สูงอายุ ดังนั้นการเข้าใช้แอปพลิเคชันต่าง ๆ จึงเป็นความเสี่ยงสำหรับผู้สูงอายุด้วยกัน และจากข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวนี้สามารถนำไปใช้สร้างเครื่องมือในการพัฒนา

รูปแบบการจัดการความเสี่ยงเพื่อให้สามารถรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุลดความวิตกกังวลในเรื่องของความปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปทั่วโลกกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นแหล่งที่ช่วยกระตุ้นให้มีการนำเอาทรัพยากรของประเทศไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งประกอบไปด้วยธุรกิจและการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว องค์ประกอบที่สำคัญของการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยววนั้นๆ และสามารถตอบสนองของกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ สำหรับพฤติกรรมที่ตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมกับการเดินทาง 2) การวางแผนการเดินทาง 3) การเริ่มการเดินทาง ขั้นตอนนี้เกี่ยวข้องกับยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง 4) การปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ 5) การเดินทางกลับ และ 6) การรวบรวมความสนุกสนานและความผิดพลาดจากการเดินทาง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง

1. ความหมายของการรับรู้ความเสี่ยง

Bauer (1960 as cited in Lu, Hsu and Hsu, 2005) เป็นผู้ที่นำเสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง โดย Bauer อธิบายว่าความเสี่ยงจะมีอยู่ในกรอบของความไม่แน่นอนหรือมีความสำคัญเกี่ยวเนื่องกับพฤติกรรมของลูกค้านักวิจัยจำนวนมากได้นำการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) ไปใช้ในการศึกษาในเวลาต่อมา

Cunningham (1967 as cited in Lu, Hsu, and Hsu, 2005) ได้อธิบายว่า นักวิจัยและนักวิชาการทางการตลาดจำนวนมาก กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยง คือ การรับรู้ความไม่แน่นอนที่ลูกค้ารับรู้การซื้อสินค้าหรือบริการในทิศทางลบ ดังนั้นการรับรู้ความเสี่ยงที่สูงขึ้นจึงเกิดขึ้นจากความไม่แน่นอนด้านลบ

Featherman and Pavlou (2002) ได้อธิบายว่า ความเสี่ยง (Risk) คือ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวังหรือความไม่แน่นอน มีโอกาสที่จะประสบกับความสูญเสีย ได้แก่ ภัยธรรมชาติ การทุจริต การลักขโมย ความเสียหายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การถูกดำเนินกรทางกฎหมาย การบาดเจ็บ ความเสียหายเหตุร้าย การเกิดอันตราย สูญเสียทรัพย์สิน สูญเสียชื่อเสียง เกิดภาพลบขององค์กร และความไม่แน่นอนของบุคลากร หรือเกิดความสูญเสียจนต้องมีการชดเชยค่าเสียหาย

ความเสี่ยงยังมีผลต่อการประเมินเลือกสินค้าหรือบริการนั้น หากไม่มีระบบรักษาความปลอดภัยและการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่ดี หรือมีการนำเสนอข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนชัดเจน ย่อมทำให้เกิดการรับรู้ความเสี่ยงในระดับที่ต่ำ (Martin and Carmann, 2008)

สรุปได้ว่า การรับรู้ความเสี่ยง หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวังหรือการนำเสนอข้อมูลของสินค้าบริการที่ไม่ครบถ้วน ไม่มีความปลอดภัย มีโอกาสที่จะประสบกับความสูญเสีย อาจนำไปสู่ความผิดหวัง ความไม่พึงพอใจ หรือทำให้ผู้บริโภคหรือลูกค้าไม่ตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ

2. ประเภทของการรับรู้ความเสี่ยง

แนวคิดเรื่องการรับรู้ความเสี่ยงเป็นหัวข้อที่มีผู้สนใจศึกษาอย่างกว้างขวาง นักวิจัยหลายท่านได้สนใจ ศึกษาองค์ประกอบหรือมิติต่าง ๆ ของการรับรู้ความเสี่ยงเพื่อให้เข้าใจบทบาทของการรับรู้ความเสี่ยงคือพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคมากขึ้น อันเนื่องมาจากในแต่ละขั้นของกระบวนการ ตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์เกี่ยวข้องกับ การรับรู้ความเสี่ยงหลากหลายประเภท (Mitchell, 1992) ในระยะแรกของการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงจะแบ่งประเภทของการรับรู้ความเสี่ยง ออกเป็น 2 มิติ ได้แก่ ความไม่แน่นอน (Uncertainty) และผลลัพธ์ในทางตรงกันข้าม (Adverse Consequence) ที่ผู้บริโภคสามารถพบได้จากการซื้อสินค้าหรือบริการในแต่ละครั้ง (Cox and Rich, 1961) และเพื่อให้เข้าใจองค์ประกอบของการรับรู้ความเสี่ยงอย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น จึงได้แบ่งประเภทของการรับรู้ความเสี่ยงโดยพิจารณาจากช่องทางในการซื้อขายสินค้าออกเป็น 2 แบบ ได้แก่ การรับรู้ความเสี่ยงแบบดั้งเดิม (Traditional Perceived Risk) และการรับรู้ความเสี่ยงแบบออนไลน์ (Online Perceived Risk) ดังนี้ (เกริดา โคตรชารี, 2555)

2.1 การรับรู้ความเสี่ยงแบบดั้งเดิม (Traditional Perceived Risk) ตลอดระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา นักวิจัยสนใจศึกษาถึงความเสี่ยงหลายด้านที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเลือกซื้อสินค้าของผู้บริโภค โดยงานวิจัยชิ้นแรกที่ศึกษาถึงการรับรู้ความเสี่ยง คือ งานวิจัยของ Bauer (1960) ซึ่งแบ่งองค์ประกอบของการรับรู้ความเสี่ยงออกเป็น ความไม่แน่นอน (Chomtainly) และผลลัพธ์ในทางตรงกันข้าม (Advertise Consequences) โดยที่ความไม่แน่นอน หมายถึง ความเชื่อที่แต่ละบุคคล เหตุการณ์อันไม่คาดฝันอาจเกิดขึ้นได้ ดังนั้น ในสถานการณ์ที่ผู้บริโภคไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับสินค้านั้น ก็จะไม่พบความแตกต่างระหว่างความเสี่ยงที่มีอยู่ตามธรรมชาติของสินค้า (Inherent Risk) และความเสี่ยงที่ผู้บริโภคต้องเผชิญ (Handled Risk) ซึ่งจะประกอบไปด้วยผลกระทบจากตราสินค้านั้น ๆ

2.2 การรับรู้ความเสี่ยงออนไลน์ (Online Perceived Risk) คือ การประยุกต์ใช้แนวความคิดดั้งเดิมมาใช้ให้เข้ากับบริบทในการสื่อสารและการซื้อขายสินค้าที่เปลี่ยนไปจากอดีต รวมถึงการทำธุรกรรมทางการเงินในปัจจุบันนิยมใช้บริการผ่านธนาคารดิจิทัลเพิ่มขึ้นอย่างมากโดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุที่ไม่ต้องเดินทางไปธนาคารให้ลำบาก สะดวกสบาย ดังนั้นการรับรู้ความเสี่ยงของธนาคารดิจิทัล จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพราะอาจจะทำให้เกิดการสูญเสียจากการใช้บริการของธนาคารดิจิทัล (Jungebluth, Bader and Baiguera, 2012; Namahoot and Laohavichien, 2018)

แผนปฏิบัติการการกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, 2554) กล่าวถึงสภาพปัญหาด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนการคุ้มครองผลประโยชน์ให้กับนักท่องเที่ยวเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อปริมาณนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยคดีที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย คดีเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย ทรัพย์สิน อุบัติเหตุ และการเสียชีวิตโดยไม่ทราบสาเหตุ โดยมีสาเหตุการเกิดคดี ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ด้านความปลอดภัยในชีวิต ประกอบด้วย 1) อุบัติเหตุ ถือว่าเป็นสาเหตุสำคัญทำให้เกิดอันตรายแก่ร่างกายหรือชีวิต ได้แก่ อุบัติเหตุทางบก เช่น การขับซึ่รถยนต์ รถจักรยานยนต์ รถจักรยาน เป็นต้น อุบัติเหตุทางน้ำ เช่น เรือโดยสารทางทะเล แม่น้ำ แพ เป็นต้น และอุบัติเหตุในแหล่งท่องเที่ยว เช่น ตกเขา ถูกเรือชน จมน้ำเสียชีวิต เรือล่ม การขับซึ่ประมาทเฉี่ยวชนนักท่องเที่ยว เป็นต้น 2) การถูกประทุษร้ายต่อชีวิตและร่างกาย เช่น ถูกฆ่าตาย หรือถูกทำร้ายร่างกาย ฯลฯ

2. ด้านความปลอดภัยในทรัพย์สิน ประกอบด้วย 1) ทรัพย์สินถูกโจรกรรมระหว่างเดินทาง เช่น การเดินทางโดยรถโดยสารไม่ประจำทาง (รถทะเบียน 30) ตามเส้นทางต่าง ๆ อาทิ จากถนนข้าวสารไปยังจังหวัดเชียงใหม่ จากถนนข้าวสารไปจังหวัดสุราษฎร์ธานี จากที่พักโรงแรมไปสนามบิน เป็นต้น 2) ทรัพย์สินถูกโจรกรรมในแหล่งท่องเที่ยว

2.1 นักท่องเที่ยวถูกประทุษร้ายต่อทรัพย์สินจากการวิ่งราว ล้วงกระเป๋า ตลอดจนทรัพย์สินสูญหายในสถานที่ท่องเที่ยว เช่น ถูกวิ่งราวขณะเดินซื้อของบริเวณศูนย์การค้าย่านถนนท่าแพถูกล้วงกระเป๋าขณะชมโบราณสถาน ทรัพย์สินหายขณะว่ายน้ำตามชายหาด

2.2 แก๊งคนร้ายกะเทยและหญิงตระเวนตามแหล่งท่องเที่ยว เข้าหาเหยื่อและตีสนิท เพื่อให้เชื่อใจ และลักทรัพย์หลังร่วมหลับนอนหรือวางยานอนหลับ

2.3 คนร้ายชาวฟิลิปปินส์หลอกนักท่องเที่ยวไปต้มตุ๋นเล่นการพนัน

2.4 ปัญหาทัวร์ป่า นักท่องเที่ยวอาจประสบปัญหาถูกปล้นทรัพย์จากชนกลุ่มน้อยบริเวณชายแดน หลงป่า การขายบริการผิดกฎหมาย เช่น โสเภณีเด็กตามหมู่บ้าน ชาวเขาการเสพยาเสพติดซึ่งนักท่องเที่ยวมักถูกชักชวนจากชาวบ้านหรือมัคคุเทศก์

2.5 ทรัพย์สินสูญหายในที่พัก

2.5.1 กลุ่มคนร้ายต่างชาติลักทรัพย์นักท่องเที่ยวในห้องพัก ล็อบบี้ และห้องอาหารหรือแสดงตัวต่อโรงแรมเป็นเจ้าของห้องพัก เพื่อเข้าทำการลักทรัพย์

2.5.2 นักท่องเที่ยวฝากของกับเกสต์เฮาส์และออกไปทัวร์ป่า เมื่อกลับมาพบว่า เช็คเดินทาง บัตรเครดิตสูญหายหรือถูกนำไปใช้

2.5.3 พนักงานโรงแรมลักทรัพย์นักท่องเที่ยว

2.5.4 แก๊งคนร้ายอ้างว่าเป็นเจ้าของห้องพักเข้าไปลักทรัพย์นักท่องเที่ยว

3. การเอาเปรียบในการซื้อสินค้าหรือบริการ เป็นการร่วมมือมีลักษณะเป็นขบวนการ ซึ่งประกอบด้วย บริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศก์ เจ้าของสถานที่ท่องเที่ยว ร้านจำหน่ายสินค้าของที่ระลึก นอกจากนี้ยังมีปัญหาการซื้อขายอัญมณี การหลอกลวงนักท่องเที่ยวซื้ออัญมณีเครื่องประดับที่ไม่ได้มาตรฐาน หรือต่ำกว่ามาตรฐานราคาแพงเกินความเป็นจริง

Australian and New Zealand Environment and Conservation Council: Department of Conservation and Land Management (1998) อ้างถึงใน วุฒิพันธ์ สันติมิตร (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยในการท่องเที่ยว โดยได้นำเสนอว่า การเดินทางท่องเที่ยวในแต่ละครั้งย่อมมีความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายขึ้นกับนักท่องเที่ยว อันตรายที่พบจากการเดินทาง ประกอบด้วย

1. อุบัติเหตุ ถือเป็นความเสี่ยงหรือภัยอันตรายที่สำคัญที่สุดและนักท่องเที่ยวพบบ่อยที่สุดไม่ว่าจะเป็นอุบัติเหตุจากการจราจร หรืออุบัติเหตุที่เกิดขึ้นระหว่างการท่องเที่ยว โดยเฉพาะสาเหตุจากการเมาสุราแล้วขับรถ ทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย และเป็นสาเหตุการเสียชีวิตอันดับต้น ๆ ในช่วงเทศกาลต่างๆ นอกจากนี้ อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ควรระมัดระวังอุบัติเหตุไว้เสมอ ได้แก่ กิจกรรมการปีนเขา การล่องแก่ง เทียวทะเล ดำน้ำ ฯลฯ ต้องปฏิบัติตามคำแนะนำในการท่องเที่ยวอย่างเคร่งครัด และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในกิจกรรมการท่องเที่ยวต้องอยู่ในสภาพดี และไม่ทำกิจกรรมที่เสี่ยงอันตรายเกินไป ความสนุกสนานเพียงชั่วคราว อาจนำมาซึ่งความสูญเสียอย่างใหญ่หลวง นอกจากนี้การเดินทางในต่างแดน ความไม่คุ้นเคยกับสภาพแวดล้อม ตลอดจนสภาพอากาศ อาจทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย เช่น ลักษณะเส้นทางการจราจรที่แตกต่างกันในแต่ละประเทศ อาจทำให้ไม่คุ้นเคย ดังนั้นควรมีการศึกษาเส้นทางการจราจรให้ดีกว่าก่อนเดินทางไปท่องเที่ยวในสถานที่ต่าง ๆ

2. อันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน ประเด็นนี้เป็นประเด็นสำคัญที่ไม่ได้มีการกล่าวถึงบ่อยนัก แต่พบได้บ่อยครั้งเช่นกัน เพราะนักท่องเที่ยวเป็นคนต่างถิ่น ย่อมเป็นเป้าสายตาได้ง่าย และอาจมีผู้ไม่หวังดีเข้ามาเกี่ยวข้องได้ ดังนั้นนักท่องเที่ยวไม่ควรประมาท ต้องระวังการหลอกลวง การโจรกรรม ตลอดจนการทำร้ายร่างกาย แต่ไม่ควรระวังทุกคนที่เข้าใกล้ อาจทำให้การท่องเที่ยวไม่สนุกได้

3. โรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ ก่อนการเดินทางไปท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวควรตรวจสอบสุขภาพร่างกายว่าพร้อมหรือไม่ ผู้มีโรคประจำตัวควรปรึกษาแพทย์ก่อนการเดินทางเสมอและนำยาประจำตัวไปด้วย ต้องคิดแผนฉุกเฉินไว้ เพราะบางครั้งโรคอาจจะกำเริบระหว่างเดินทาง เช่น โรคหอบหืด ควรเตรียมยาพ่นขยายหลอดลมไปให้เพียงพอ มีจดหมายประวัติของโรคโดยแพทย์เจ้าของไข้บันทึกไว้ และจำเป็นต้องศึกษาข้อมูลเรื่องสถานพยาบาลที่ใกล้แหล่งท่องเที่ยวในกรณีฉุกเฉิน นอกจากนี้ การศึกษาว่าสถานที่ที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางไปท่องเที่ยวนั้นมีโรคระบาด หรือโรคที่ต้องเฝ้าระวังหรือไม่ เพื่อฉีดวัคซีนป้องกันโรคหรือเตรียมการป้องกันอย่างอื่น จะทำให้การท่องเที่ยวในแต่ละครั้งมีความสนุกสนานและสบายใจมากยิ่งขึ้น

4. อันตรายจากสิ่งแวดล้อม/ สภาพอากาศ/ สัตว์ต่าง ๆ ในช่วงเวลาที่เราไปท่องเที่ยวในพื้นที่ที่มีอากาศหนาวหรือร้อน ควรมีการเตรียมตัว ในเรื่องเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม และอุปกรณ์ที่จำเป็นให้เหมาะสม เช่น ถ้านักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวในพื้นที่ที่มีหิมะ นอกจากเสื้อผ้าที่เพียงพอ รองเท้า แวนกันแดด และครีมกันแดด ก็เป็นสิ่งจำเป็นที่ขาดไม่ได้ เพราะอุปกรณ์เหล่านี้จะช่วยป้องกันอันตรายจากสภาพแวดล้อมได้ ในทางตรงกันข้าม ถ้านักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวในพื้นที่ที่มีอากาศร้อน หรือทะเลทราย จำเป็นต้องดื่มน้ำให้เพียงพอ ทาครีมกันแดด และไม่ให้ร่างกายถูกแสงแดดมากเกินไป เพราะอาจจะเป็นอันตรายได้ นอกจากนี้ อันตรายจากสัตว์มีพิษต่าง ๆ เช่น งู ตะขาบ แมงป่อง แมงกะพรุน ฯลฯ หรือสัตว์ไม่มีพิษ เช่น หมี ช้าง สิงโต แต่ก็สามารถทำอันตรายถึงแก่ชีวิตได้เช่นกัน ดังนั้นการศึกษาข้อมูลก่อนการเดินทางและการปฏิบัติตามคำแนะนำในการท่องเที่ยวของสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่ง จะช่วยลดความเสี่ยงต่อการเกิดอันตรายได้

5. ภาวะเครียดและสุขภาพจิตไม่ดี อาจเกิดขึ้นได้ในระหว่างการเดินทาง ดังนั้น การไปท่องเที่ยวแต่ละครั้ง นักท่องเที่ยวควรทำให้สบาย อย่าคาดหวังกับการท่องเที่ยวในครั้งหนึ่ง ๆ สูงเกินไป และต้องเตรียมทำใจรับทุกสถานการณ์ เพราะการไปท่องเที่ยวในพื้นที่ที่ไม่คุ้นเคย ย่อมเกิดปัญหาและอุปสรรคได้เสมอ เช่น การพลาดเที่ยวรถ การหลงทาง การหาห้องน้ำไม่เจอ ทะเลาะกับเพื่อนร่วมทาง ที่พักไม่สะอาด ถูกหลอกให้ซื้อของแพง ฯลฯ ปัญหาเหล่านี้ ควรมีการ

ทำใจไว้ล่วงหน้า แล้วเห็นสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องเล็ก จะทำให้การท่องเที่ยวในแต่ละครั้งไม่ตึงเครียด

จากข้อมูลข้างต้น สรุปได้ว่า ประเภทของการรับรู้ความเสี่ยงโดยพิจารณาจากช่องทางในการซื้อขายสินค้าออกเป็น 2 แบบ ได้แก่ การรับรู้ความเสี่ยงแบบดั้งเดิม (Traditional Perceived Risk) และการรับรู้ความเสี่ยงแบบออนไลน์ (Online Perceived Risk) การบริหารจัดการด้านความปลอดภัยในการท่องเที่ยว จะต้องคำนึงถึง 1) อุบัติเหตุ 2) อันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน 3) โรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ ก่อนการเดินทางไปท่องเที่ยว 4) อันตรายจากสิ่งแวดล้อม/สภาพอากาศ/สัตว์ต่าง ๆ ในช่วงเวลาที่เราไปท่องเที่ยวในพื้นที่ที่มีอากาศหนาวหรือร้อน และ 5) ภาวะเครียดและสุขภาพจิตไม่ดี อาจเกิดขึ้นได้ในระหว่างการเดินทาง เป็นต้น

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงของการให้บริการของโรงแรม

ระชานนท์ ทวีผลและธีระวัฒน์ จันทร์ทีก (2560) ได้ศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการของนักท่องเที่ยวกับการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมและรีสอร์ตที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวพบว่า 1) ด้านความเชื่อถือ เป็นการให้ความสำคัญกับการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขายที่แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับเงื่อนไขในการให้บริการที่ชัดเจน 2) ด้านการการันตี เป็นการยืนยันมาตรฐานการบริการที่ได้รับมาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจากภาครัฐบาลและเอกชน 3) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ เป็นการนำเสนอลักษณะสภาพแวดล้อมทางกายภาพสามารถเชื่อมโยงกับอัตลักษณ์ของท้องถิ่นให้เกิดความน่าสนใจ 4) ด้านความเอาใจใส่ เป็นความสามารถในการใช้ทักษะด้านปัญญาและอารมณ์เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ 5) ด้านการตอบสนอง เป็นการออกแบบมาตรฐานการให้บริการที่มีระยะเวลาเป็นควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับสุนิษา เพ็ญทรัพย์ และณัฐสินี สงจันทร์ (2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของโรงแรมพาร์คอิน พบว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมและรีสอร์ตในจังหวัดระนอง

ยุพวรรณ นังคลาภิวัฒน์ (2560) กล่าวว่า การให้บริการด้วยความเป็นไทยในธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวแบบมีอาชีพของโรงแรมประเภทบูติก ได้แก่ 1) การดำเนินธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวควรให้ความสำคัญกับ “การให้บริการด้วยความเป็นไทย” ควบคู่ไปกับ “การให้บริการด้วยใจ” และ 2) ผู้ประกอบการในธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวควรดำเนินการเร่งด่วนใน 2 เรื่อง คือ ควรสอดแทรกความเป็นไทยในการให้บริการทุกรูปแบบ และควรพัฒนาบุคลากรที่อยู่ในสังกัดให้มีความรู้ความเข้าใจที่ดีในเรื่อง “ความเป็นไทย” ควบคู่ไปกับการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นด้านอื่น ๆ

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงในที่พักสำหรับผู้สูงอายุ

1. แนวคิดเกี่ยวกับความเสี่ยง

การศึกษาความหมายเกี่ยวกับความเสี่ยง ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายมุมมองสรุปได้ดังนี้

COSO (The Committee of Sponsoring Organization of the Tread Way Commission, 2004 อ้างอิงใน อุษณา ภัทรมนตรี และวรพรรณ เรืองพกา, 2552) กล่าวว่า ความเสี่ยง คือ โอกาสไม่แน่นอนของเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและมีผลทางด้านลบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์

ฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2552) กล่าวว่า ความเสี่ยง (Risk) หมายถึง โอกาสที่จะเกิดความผิดพลาด ความเสียหายการรั่วไหลความสูญเสียเปล่าหรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ที่ทำให้งานไม่สำเร็จตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนด

จันทนา สาขากร, นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปพร จันเพชร (2551) กล่าวว่า ความเสี่ยงคือเหตุการณ์ที่จะมีผลกระทบในเชิงลบ (Negative Effect) ซึ่งจะทำให้องค์กรไม่บรรลุวัตถุประสงค์และสร้างความเสียหายให้กับองค์กร

เจริญ เจษฎาวัดย์ (2550) กล่าวว่า ความเสี่ยง หมายถึง โอกาสที่องค์การจะเกิดการดำเนินงานที่ขาดทุน หรือไม่สามารดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จตามแผนงาน หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้

ธนรัตน์ แต้ววัฒนา (2550) และชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2550) ให้นิยามว่าความเสี่ยง คือ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวัง หรือความไม่แน่นอน มีโอกาสที่จะประสบกับความสูญเสียหรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์

2. ประเภทของความเสี่ยง

COSO (The Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission, 2004 อ้างอิงใน อุษณา ภัทรมนตรี และวรพรรณ เรืองพกา (2552); นิรัชย์ จันท์สวัสดิ์ (2551) และกระทรวงการคลัง (2548) ได้แบ่งประเภทของความเสี่ยงออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ประเสริฐ อัครประถมพงศ์ (อ้างอิงใน ดวงใจ ช่วยตระกูล, 2551) กล่าวว่าความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ประกอบด้วย ปัจจัยภายนอก ได้แก่ นโยบาย กลยุทธ์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สภาพแวดล้อม ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ เป็นต้น

2. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาลังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2551) กล่าวถึงความเสี่ยงด้านการดำเนินงานว่า คือ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลหรือการดำเนินงาน ปฏิบัติงานโดยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นเป็นความเสี่ยงเนื่องจากกระบวนการภายในขององค์กร ความเสี่ยงที่เกิดจากการปฏิบัติงานทุก ๆ ขั้นตอน โดยครอบคลุม

ถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการ อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

3. ความเสี่ยงด้านการรายงาน เกี่ยวข้องกับการรายงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร

4. ความเสี่ยงด้านกฎหมายและกฎระเบียบ ธนรัตน์ แต่วัฒนา (2550) ได้ให้ความหมายว่าเป็นความเสี่ยงด้านนโยบาย การปฏิบัติ ตามกฎ ระเบียบที่เกิดจากการไม่สามารถปฏิบัติตามกฎหรือวางกฎไม่ชัดเจน เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน

3. องค์ประกอบของความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยงตามแนวคิดของ COSO สามารถแบ่งออกได้เป็น 8 องค์ประกอบ

1. สภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Internal Environment) เป็นองค์ประกอบพื้นฐานของการบริหารความเสี่ยงองค์กร เนื่องจากเป็นตัวกำหนดโครงสร้างและวินัยในการทำงาน สภาพแวดล้อมภายในองค์กรมีผลต่อวิธีการกำหนดกลยุทธ์ และเป้าหมายการดำเนินธุรกิจ วิธีการจัดโครงสร้างของกิจกรรมทางธุรกิจ รวมทั้งวิธีการระบุ ประเมินและจัดการกับความเสี่ยง

2. การกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective Setting) องค์กรต้องกำหนดวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายการดำเนินธุรกิจ ก่อนที่จะทำการระบุเหตุการณ์ความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายนั้น โดยวัตถุประสงค์ต้องสอดคล้องกับการยอมรับในความเสี่ยง (Risk Appetite)

3. การบ่งชี้เหตุการณ์ (Event Identification) เป็นการระบุเหตุการณ์ความเสี่ยงหรือความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้น โดยพิจารณาจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกองค์กร ปัจจัยภายนอก เช่น สภาวะเศรษฐกิจ การเมือง การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีภาวะแวดล้อมทางธรรมชาติ ปัจจัยภายใน เช่น บุคลากร กระบวนการ และเทคโนโลยี

4. การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) การประเมินความเสี่ยงช่วยให้องค์กรทราบว่า เหตุการณ์ความเสี่ยงหรือความไม่แน่นอนนั้นจะส่งผลกระทบต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างไร โดยการวิเคราะห์ใน 2 ด้าน คือ โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยง (Likelihood) และผลกระทบหากเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยง (Impact)

5. การตอบสนองความเสี่ยง (Risk Response) ฝ่ายบริหารต้องเลือกวิธีการจัดการกับความเสี่ยงที่ประเมินได้ให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้วิธีการจัดการกับความเสี่ยงประกอบด้วย การหลีกเลี่ยง การยอมรับ การลด และการกระจายความเสี่ยง

6. กิจกรรมการควบคุม เป็นนโยบายและกระบวนการที่จะช่วยให้แน่ใจว่า วิธีจัดการความเสี่ยงที่กำหนดในขั้นตอนก่อนหน้านั้น ได้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างถูกต้อง

7. สารสนเทศและการสื่อสาร (Information & Communication) ต้องมีการระบุถึงสารสนเทศที่จำเป็นทั้งจากแหล่งข้อมูลภายในและภายนอกองค์กร และมีระบบสื่อสารไปยังบุคคลในองค์กร เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้

8. การติดตามประเมินผล (Monitoring) มีการติดตามประเมินการบริหารความเสี่ยงแบบครบวงจรและมีการปรับแก้ตามความเหมาะสม

4. กระบวนการจัดการความเสี่ยง (จिरาพร สุเมธีประสิทธิ์, 2557)

รูปแบบการจัดการความเสี่ยง Management of risk : guidance for practitioners หรือที่เรียกว่า แบบจำลอง M-o-R เป็นมาตรฐานกระบวนการจัดการความเสี่ยงของประเทศอังกฤษ สร้างขึ้นโดยหน่วยงานที่มีชื่อว่า The UK office of government commerce (OGC) เริ่มเผยแพร่ครั้งแรกในปี พ.ศ. 2545 ต่อมาได้มีการปรับปรุง ในปี พ.ศ. 2550 โดยการผสมผสานมาตรฐานที่มีชื่อว่า AAIRM และมาตรฐานกระบวนการจัดการความเสี่ยงของ Australia and New Zealand standard 4360 ที่เรียกว่า Risk management system standard (AS/NZS 4360: 1998) กระบวนการจัดการความเสี่ยงตามมาตรฐาน AS/NZS 4360: 1998 ประกอบด้วยข้อกำหนดหลัก 6 ข้อ แต่ละข้อจะมีความสัมพันธ์ในเชิงกระบวนการจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- 1) การกำหนดบริบทของความเสี่ยง
- 2) การระบุความเสี่ยง
- 3) การวิเคราะห์ความเสี่ยง
- 4) การประเมินผลและจัดลำดับความเสี่ยง
- 5) การจัดการกับความเสี่ยง
- 6) การติดตามและทบทวน

ในขณะเดียวกัน ข้อกำหนดทุกข้อควรมีการเฝ้าระวังและการทบทวนการดำเนินการควบคู่กันไปด้วย



ภาพ 4 กระบวนการจัดการความเสี่ยง

ที่มา: มาตรฐาน AS/NZS 4360, 1998 และจिरาพร สุเมธีประสิทธิ์, 2557

5. การประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยง

ความหมายของการประเมินและการวิเคราะห์ความเสี่ยง มีการให้ความหมายไว้ดังนี้

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2552) ให้ความหมายของการประเมินความเสี่ยงโดยสรุปว่า เป็นการพิจารณาถึงหลักเกณฑ์ของความเป็นไปได้ในการเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ ว่าเหตุการณ์ที่เป็นแหล่งที่มาของความเสี่ยงมีโอกาสเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใด โดยแบ่งออกเป็นระดับโอกาสของการเกิดขึ้น และพิจารณาถึงความรุนแรงของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่จะเกิดผลกระทบต่อองค์กรทั้งที่เป็นผลกระทบต่อในเชิงปริมาณที่คิดเป็นมูลค่าความเสียหายและผลกระทบต่อเชิงคุณภาพ ได้แก่ การจกระดับความรุนแรงของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อบุคคล ชุมชน สิ่งแวดล้อม สิ่งแวดล้อม ภาพลักษณ์ขององค์กร โดยแบ่งออกเป็นระดับต่าง ๆ

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (2550) ให้ความหมายของการประเมินความเสี่ยง หมายถึง กระบวนการระบุความเสี่ยง การวิเคราะห์ ความเสี่ยงและการจัดลำดับความเสี่ยง โดยการประเมินจะโอกาสที่จะเกิดขึ้น และผลกระทบ

6. วิธีการจัดการความเสี่ยง

วิธีการจัดการความเสี่ยง หมายถึง กระบวนการที่ใช้ในการบริหารจัดการให้โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยงลดลงหรือผลกระทบของความเสียหายจากเหตุการณ์ความเสี่ยงลดลงอยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ (คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2566) ซึ่งการจัดการความเสี่ยงมีหลายวิธีดังนี้

1. การยอมรับความเสี่ยง (Risk Acceptance) เป็นการยอมรับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นเนื่องจากไม่คุ้มค่า ในการจัดการควบคุมหรือป้องกันความเสี่ยง โดยขออนุมัติหลักการรับความเสี่ยงไว้

2. การลด/การควบคุมความเสี่ยง (Risk Reduction) เป็นการปรับปรุงระบบการทำงานหรือการออกแบบวิธีการทำงานใหม่เพื่อลดโอกาสที่จะเกิด หรือลดผลกระทบให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ รวมถึงการกำหนดแผนสำรอง ในเหตุฉุกเฉิน

3. การกระจายความเสี่ยง หรือการโอนความเสี่ยง (Risk Sharing) เป็นการลดโอกาสความน่าจะเป็นที่จะเกิดหรือลดความเสียหาย โดยให้ผู้อื่นช่วยแบ่งความรับผิดชอบไป

4. การเลี่ยงความเสี่ยง (Risk Avoidance) เป็นการจัดการความเสี่ยงที่อยู่ในระดับสูงมากและหน่วยงานไม่อาจยอมรับได้ จึงต้องหยุดหรือเปลี่ยนแปลงกิจกรรมนั้น

จากข้อความที่กล่าวข้างต้นจึงสรุปเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความเสี่ยง การประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยงได้ว่า เป็นการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นภัยคุกคาม

จากภายนอกและภายใน เพื่อนำไปใช้ในการประมวลผล ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำกระบวนการจัดการ ความเสี่ยงมาประยุกต์ใช้ โดยนำขั้นตอนที่ 4) การประเมินผลและจัดลำดับความเสี่ยง และ ขั้นตอนที่ 5) การจัดการกับความเสี่ยง มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวข้องกับความเสี่ยง ที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

นอกจากนี้ ผลจากการศึกษาจากโครงการการศึกษารูปแบบการให้บริการ การบริหารและการจัดการที่พักสำหรับผู้สูงอายุ (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2560) ได้ระบุว่า การจัดการที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุ ควรต้องคำนึงถึงการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ ในสภาวะแวดล้อม ทั้ง 3 ส่วน คือ

1. สภาวะแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) การจัดการที่พักอาศัย สำหรับผู้สูงอายุที่มีความเหมาะสมนั้น จะต้องพิจารณาถึงภาวะเสื่อมถอยความผิดปกติ และ สภาพปัญหาที่ผู้สูงอายุประสบอยู่ด้วย เช่น การปรับปรุงให้มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ที่เหมาะสมเพื่อป้องกันการหกล้ม อาทิ ราวจับ ทางลาด สุขภัณฑ์ เครื่องนอน วัสดุปูพื้นหรือ แม้แต่การตกแต่งบ้านก็มีความสัมพันธ์กับการอยู่อาศัยและฟื้นฟูจิตใจของผู้สูงอายุ บางสื่ อาจจะทำให้รู้สึกเครียด บางสื่จะช่วยให้อ่อนคลาย ความพอเพียงของแสงสว่างภายในบ้าน การเลือกเฟอร์นิเจอร์ที่สนับสนุนการใช้ชีวิตจากผู้สูงอายุ เช่น ใช้โต๊ะกลมแทนได้สี่เหลี่ยมเพราะ จะช่วยให้ผู้สูงอายุมีการสนทนาพูดคุยกับผู้อื่นได้มากขึ้น หรือสำหรับผู้สูงอายุที่ป่วยที่เป็นใจเมอรั การพักอาศัยให้สามารถป้องกันการออกจากที่พักได้โดยง่าย หรือไม่มีผู้รู้เห็นก็มีความจำเป็น เพราะผู้ป่วยไม่ สามารถเจ้าทางกลับที่พัก และอาจกลายเป็นผู้สูญหาย รวมทั้งอาจเป็นอันตราย ถึงแก่ชีวิตได้หากผู้สูงอายุ ต้องทานยาเพื่อรักษาโรคอื่นอยู่เป็นประจำ นอกจากนี้ควรหลีกเลี่ยง การตกแต่งบ้านหรือการใช้อุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสม เช่น ประตูที่หนัก โต๊ะที่ตั้งขวางทางเดิน ปลั๊กไฟที่มีสภาพชำรุด การวางของไม่เป็นที่เป็นทาง

2. สภาวะแวดล้อมทางสังคม (Social Environment) การจัดการที่พักอาศัยสำหรับ ผู้สูงอายุให้ที่เหมาะสมสำหรับการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นก็มีส่วนช่วยให้ ผู้สูงอายุมีสุขภาพแข็งแรง ทั้งทางร่างกายและจิตใจได้ รวมทั้งเป็นวิธีหนึ่งในการบำบัดทางจิตใจ เนื่องจากเป็นช่องทาง ในการระบายความรู้สึกภายในจิตใจที่บางครั้งไม่อยากจะบอกเล่าให้ลูกหลานภายในครอบครัวได้ แต่อาจจะรู้สึกสะดวกใจกว่าหากเป็นเพื่อนรุ่น ๆ เดียวกัน อาจจะทำให้ได้รับมุมมอง เพิ่มเติม และช่วยผ่อนคลายความตึงเครียดภายในจิตใจ นอกจากนี้การมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันยังช่วยทำให้เกิดการรวมตัวเป็นกลุ่มเพื่อทำกิจกรรมสันทนาการการเล่นกีฬากลางแจ้งและในร่ม การร้อง เพลง การรับประทานอาหาร การอ่าน การปลูกต้นไม้ การท่องเที่ยวไปสถานที่ต่าง ๆ ช่วยให้ผู้สูงอายุ ไม่หมกมุ่นอยู่กับตนเองมากเกินไป และได้มีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ เพื่อนใหม่ และสถานที่ใหม่ ๆ

ส่งผลให้ร่างกายและจิตใจได้รับการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา คงความกระชุ่มกระชวยได้ ดังนั้น การจัดที่พักอาศัยให้มีพื้นที่สำหรับกิจกรรมต่าง ๆ ภายในบ้าน มีความจำเป็นโดยเฉพาะหากเป็นที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุจำนวนมาก การมีมุมเครื่องตุ้ม หรือมุมหนังสือในห้องพักของผู้สูงอายุ การมีกระดานหมากรุก หรือ เกมอื่น ๆ ไว้ในห้องเมื่อมีผู้มาเยี่ยมเยียนทำให้ผู้สูงอายุสามารถผ่อนคลายโดยการเล่นเกมชนิดนั้นกับเพื่อนฝูงได้

3. สภาวะแวดล้อมที่ตั้งและการบริการ การจัดที่พักอาศัยของผู้สูงอายุโดยเฉพาะ การตอบสนองด้านการมีส่วนร่วมกับสังคมนั้น "ที่ตั้ง" ของที่พักอาศัยก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องคำนึงถึง เพราะจะช่วยให้ผู้สูงอายุได้เปิดโอกาสใช้ความสามารถที่มีก่อประโยชน์ให้กับชุมชน และกระตุ้นให้ตั้งศักยภาพที่มีอยู่ออกมาใช้อย่างเต็มที่ และชุมชนก็จะได้รับประโยชน์จากความสามารถของผู้สูงอายุเช่นเดียวกัน โดยหลักการพิจารณาเกี่ยวกับที่ตั้งของที่พักอาศัยของผู้สูงอายุ มีดังนี้

3.1 การจัดที่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุให้กระจายไปตามชุมชนไม่เกิน 20-30 หน่วย โดยไม่แยกออกไปอย่างโดดเดี่ยว

3.2 การจัดให้อยู่ใกล้สถานบริการต่าง ๆ เช่น วัด โบสถ์ ห้องสมุด โรงเรียน สถาบันเพื่อการศึกษา บริการด้านสุขภาพ

3.3 การจัดไว้ร่วมกับโครงการอื่น ๆ เพื่อให้เกิดการสร้างประโยชน์ซึ่งกันและกัน เช่น จัดที่อยู่อาศัยผู้สูงอายุไว้ใกล้ กับโรงเรียนสอนเด็กหรือห้องสมุด

3.4 การจัดให้ใกล้แหล่งระบบขนส่งมวลชน และใกล้แหล่งชุมชนเต็ม เพื่อให้ญาติมิตรสามารถมาเยี่ยมเยียนไปสะดวก

3.5 การจัดให้มีสภาพใกล้เคียงกับที่อยู่อาศัย เพื่อไม่ให้เกิดความรู้สึกแยกออกมาโดดเดี่ยว และเพื่อให้ผู้สูงอายุอยู่ได้โดยลำพังมากขึ้น โดยจัดให้ความช่วยเหลือทางการแพทย์ บริการทางสังคม และระบบขนส่งมวลชนจัดให้เหมาะสม สำหรับผู้ที่พิการหรือทุพพลภาพ และสถานที่ตั้งควรจัดให้ใกล้แหล่งชุมชนเต็ม เพราะผู้สูงอายุมักปรับตัวได้ยาก

7. มาตรฐานที่พักของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ (สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ, 2560)

เนื่องจากการประชุมสมัชชาผู้สูงอายุระดับชาติ พ.ศ. 2552 ได้มีมติเสนอเรื่องการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวเป็นนโยบายสำคัญเพื่อการผลักดันสู่การปฏิบัติ โดยมีมติดังกล่าวให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีการช่วยเหลือตนเองให้มากที่สุดและยาวนานที่สุด รวมถึงการดูแลผู้สูงอายุในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การดูแลผู้สูงอายุที่บ้านหรือชุมชน และในสถานประกอบการ รวมทั้งการสนับสนุนการผลิต และฝึกอบรมผู้ดูแลผู้สูงอายุทั้งอย่างเป็นทางการ

และไม่เป็นทางการ ให้ได้มาตรฐานที่นำมาสู่การจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อผลักดันและขับเคลื่อนประเด็นการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว ในคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ และการจัดทำแผนปฏิบัติการผลักดันและขับเคลื่อนประเด็นการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวขึ้น

สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส และผู้สูงอายุ (สท.) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) ในฐานะเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในการส่งเสริมและคุ้มครองพิทักษ์สิทธิผู้สูงอายุ ซึ่งได้จัดตั้งคณะทำงานดำเนินการตามแผนปฏิบัติการและขับเคลื่อนประเด็นการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวเพื่อขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการ โดยดำเนินการจัดทำมาตรฐานบ้านพักผู้สูงอายุขึ้น เพื่อเป็นแนวทางสำหรับสถานประกอบการ ภาคเอกชนในการจัดสร้างบ้านพักผู้สูงอายุที่มีความปลอดภัย และได้มาตรฐานที่จำเป็น 6 มาตรฐาน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

มาตรฐานที่ 1 อาคารสถานที่

1. สถานที่ตั้ง ควรอยู่ในพื้นที่ปลอดภัยและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
2. เส้นทางคมนาคม สามารถเดินทางเข้าถึงแหล่งชุมชนและสถานพยาบาลสะดวก
3. จัดแบ่งพื้นที่ใช้สอย อย่างเหมาะสมภายในอาคารและห้องพักอาศัย เช่น มุมออกกำลังกาย มุมสนทนา การ พื้นที่สีเขียว ห้องประกอบพิธีทางศาสนา ฯลฯ
4. อาคารที่ให้บริการ ตั้งแต่ 2 ชั้นขึ้นไป ควรมีลิฟท์โดยสารอย่างน้อยหนึ่งตัว ที่ใช้งานได้สะดวกและขึ้นลงได้ทุกชั้น
5. ทางเดินภายใน อาคารควรมีขนาดกว้างไม่น้อยกว่า 1.5 เมตร เพื่อให้เก้าอี้ล้อผ่านได้ ระดับพื้นผิวเสมอกัน บันไดและทางลาด เชื่อมระหว่างชั้นของอาคาร บันไดกว้างอย่างน้อย 0.9 เมตร บันไดเดินสวนกันได้กว้างอย่างน้อย 1.50 เมตร มีลูกตั้งขนาด 0.15 เมตร ลูกนอนขนาด 0.3 เมตร และมีราวจับยาว
6. ทางหนีไฟ มีป้ายชี้นำทางออกที่ชัดเจน กว้างไม่น้อยกว่า 1.5 เมตร มีราวจับต่อเนื่องทุกแห่งภายในอาคาร วัสดุปูพื้นไม่ลื่น และไม่มีสิ่งกีดขวาง
7. ทางเข้าอาคาร เป็นพื้นเรียบเสมอกัน ไม่ลื่น ไม่มีสิ่งกีดขวาง กรณีพื้นอาคารต่างระดับ ควรมีบันไดและทางลาดที่สามารถขึ้นลงได้สะดวก และอยู่ใกล้ที่จอดรถ
8. ป้ายแสดงทิศทาง ตำแหน่งของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ใช้สีที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนทั้งกลางวันและกลางคืน
9. ที่จอดรถ เหมาะสมกับจำนวนห้องพักอาศัย และมีที่จอดรถไว้ใกล้ทางเข้าอาคารสำหรับผู้สูงอายุที่เดินไม่สะดวก หรือการส่งต่อผู้ป่วยกรณีฉุกเฉิน

10. หน่วยบริการของผู้ดำเนินการ 24 ชั่วโมง สามารถประสานการแจ้งเหตุหรือเตือนภัย การอำนวยความสะดวกระหว่างผู้ดำเนินการกับผู้อยู่อาศัย และบุคคลภายนอก โดยหน่วยบริการควรมีรายชื่อผู้อยู่อาศัย สามารถติดต่อกับผู้อยู่อาศัยทุกระบบสัญญาณ บอกเหตุหรือเตือนภัยที่สามารถรับและส่งสัญญาณทุกห้องพักอาศัย แก้อี้อ้อ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนที่แก่ผู้สูงอายุที่เดินไม่สะดวก และการส่งต่อผู้ป่วยกรณีฉุกเฉิน ฯลฯ

มาตรฐานที่ 2 ห้องพักอาศัย

1. ระดับพื้นทางเข้าห้องพัก มีระดับเสมอพื้นภายในห้องพัก ไม่ควรมีธรณีประตู
2. ประตูเข้าห้องพัก ควรใช้แบบเปิดออกภายนอกหรือแบบบานเลื่อน ไม่ต่ำกว่า 90 เซนติเมตร มือจับแบบก้านโยกหรือแกนผลัก และไม่ติดอุปกรณ์บังคับประตู
3. ภายในห้องพักอาศัย ควรมีพื้นที่ตั้งแต่ 15 ตารางเมตรขึ้นไป และจัดแบ่งพื้นที่ใช้สอยได้ไม่น้อยกว่า 3 ส่วน
4. ระดับพื้นภายใน ระดับพื้นผิว เสมอกับภายนอก และไม่มีธรณีประตู
5. ส่วนที่นอน มีสัญญาณเตือนภัย และโทรศัพท์ มีหน้าต่างมองเห็นภายนอกอาคาร และระบายอากาศได้ดี
6. ห้องน้ำ ควรกว้างไม่ต่ำกว่า 1.5 เมตร x 2 เมตร ประตูเป็นแบบเปิดออกภายนอกหรือแบบบานเลื่อน มีกว้างไม่น้อยกว่า 90 เซนติเมตร มือจับแบบก้านโยกหรือแกนผลัก ไม่ติดอุปกรณ์บังคับประตูปิดได้เอง วัสดุปูพื้นต้องไม่ลื่น มีความลาดเอียงไปยังช่องระบายน้ำทิ้ง โถส้วม-อ่างล้างมือ-บริเวณที่อาบน้ำต้องเป็นไปตามมาตรฐานระบุ ติดตั้งสัญญาณบอกเหตุหรือเตือนภัยภายในห้องน้ำ ระบบทำน้ำอุ่นปลอดภัย มีราวจับตั้งแต่ประตูไปจนถึงโถส้วมและบริเวณที่อาบน้ำ พื้นที่ใช้ประโยชน์ทั่วไป
7. ระบบไฟฟ้าภายในห้องพักอาศัย ควรมีหลอดไฟฟ้า ติดตั้งไว้ทั้ง 3 ส่วน ได้แก่ ที่นอน ห้องน้ำ และพื้นที่ใช้สอย ควรติดตั้งสวิทช์ ไม่เกิน 90 เซนติเมตรจากพื้น ปลั๊กไฟ สูงไม่น้อยกว่า 45 เซนติเมตรจากพื้น มีระบบตัดไฟฟ้าลัดวงจรอัตโนมัติ
8. เครื่องเรือนภายในห้องพักอาศัย ควรเป็นชนิดที่ไม่มีมุมแหลม หรือที่อาจก่อให้เกิดอันตรายได้ง่าย

มาตรฐานที่ 3 อนามัยสิ่งแวดล้อม

1. น้ำสะอาด เพื่ออุปโภคบริโภคตามมาตรฐานคุณภาพน้ำที่ทางราชการกำหนด และมีปริมาณเพียงพอตามความต้องการของผู้อยู่อาศัยอย่างทั่วถึง
2. ระบบรองรับน้ำเสีย ในสภาพที่เหมาะสม ไม่ก่อให้เกิดมลพิษ และส่งผลให้เกิดโรค หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้อยู่อาศัย

3. ที่กักเก็บสิ่งปฏิกูลและทำการบำบัด หรือ กำจัดสิ่งปฏิกูลให้อยู่ในสภาพที่ปลอดภัยจากการเกิดโรค และการก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ

4. การบริการเก็บขนและกำจัดขยะมูลฝอย ที่ถูกสุขลักษณะให้กับทุกห้องพัก

5. การป้องกันและกำจัดไม่ให้แมลงและสัตว์นำโรคเข้าไปสร้างความเดือดร้อนรำคาญ

6. กรณีที่มีการประกอบอาหารบริการให้แก่ผู้อยู่อาศัย ควรเลือกบริเวณที่จะไม่ทำให้สิ่งแวดล้อมของผู้อยู่อาศัยได้รับการปนเปื้อนจากสิ่งสกปรก ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญอันเนื่องมาจากกลิ่น เสียง ควัน อาหารที่ส่งเสริมสุขภาพ โดยคำนึงถึงความต้องการทางโภชนาการของผู้อยู่อาศัยที่เป็นผู้สูงอายุ สะอาด และถูกสุขลักษณะ ในทุกขั้นตอนตามข้อกำหนดของมาตรฐานด้านสุขาภิบาลอาหาร

มาตรฐานที่ 4 ผู้ให้บริการ

1. ผู้ดำเนินการ คือ ผู้จัดการหรือเป็นผู้ทำหน้าที่ดูแลการดำเนินงานให้บริการของพนักงานในบ้านพักผู้สูงอายุ มีอายุไม่ต่ำกว่า 25 ปี และสำเร็จการอบรมหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุอย่างน้อย 420 ชั่วโมง ที่จัดโดยกระทรวงศึกษาธิการ หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง หรือโรงเรียนเอกชนที่ได้รับอนุญาตจากกระทรวงศึกษาธิการตามหลักสูตรที่กำหนดไว้ โดยต้องไม่ประพฤติเสื่อมเสียหรือบกพร่องในศีลธรรมอันดี มีใบรับรองแพทย์ระบุว่ามีความแข็งแรงไม่เป็นผู้นิ่วหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบและไม่เป็นผู้ติดสารเสพติด

2. พนักงาน คือ ผู้ทำหน้าที่ในการเป็นผู้ประสานงาน รับการติดต่อ การแจ้งเหตุปฏิบัติงานในบ้านพักผู้สูงอายุตลอด 24 ชั่วโมง (อัตราส่วนพนักงาน 1 คน ต่อผู้สูงอายุที่อยู่อาศัย 15 คน) มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์ สำเร็จการอบรมหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุอย่างน้อย 420 ชั่วโมง มีประสบการณ์ในการดูแลผู้สูงอายุไม่น้อยกว่า 1 ปี (มีหนังสือรับรอง) และสำเร็จการอบรมหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุไม่น้อยกว่า 70 ชั่วโมง ที่จัดโดยกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ฯลฯ ไม่ประพฤติเสื่อมเสียหรือบกพร่องในศีลธรรมอันดี และมีใบรับรองแพทย์ระบุว่ามีความแข็งแรง ไม่เป็นผู้วิกลจริต และไม่เป็นผู้ติดสารเสพติด

3. พนักงานมีความรู้และทักษะด้านการซ่อมแซมห้องพักอาศัย ประปา ไฟฟ้าและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่น ๆ การทำความสะอาดพื้นที่ส่วนกลาง ด้านการประกอบอาหารหรืออำนวยความสะดวกด้านอาหาร ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อผู้สูงอายุ เป็นต้น

มาตรฐานที่ 5 การจัดการ

1. จัดทำรายชื่อและข้อมูลส่วนตัว ของผู้อยู่อาศัย ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพ และข้อมูลของญาติหรือผู้ที่ติดต่อได้ และดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้อยู่อาศัยในกรณีฉุกเฉิน
2. ระบบการติดต่อ ระหว่างผู้ดำเนินการและพนักงานกับผู้อยู่อาศัยทุกช่องทาง โทรศัพท์ และสัญญาณบอกเหตุ
3. พนักงานทุกคน ได้รับการอบรมฟื้นฟูหรือเพิ่มเติมความรู้ ทักษะ และจิตสำนึก เกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่องอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
4. ระบบส่งต่อผู้ป่วยกรณีฉุกเฉิน
5. ดูแลความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ส่วนกลาง
6. การกำจัดขยะและขยะติดเชื้อ
7. การดูแลด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม
8. จัดให้มียาสามัญประจำบ้านเพื่อรักษาโรคเบื้องต้น และมีพนักงานดูแลการให้ยา
9. จัดให้มีระบบไฟฟ้าหรือแสงสว่างสำรอง
10. จัดให้มีเครื่องดับเพลิง และดูแลให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ติดตั้งในที่มองเห็น ได้ชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งาน
11. การฝึกอบรมผู้ดำเนินการและพนักงาน ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกัน และระงับ อัคคีภัยและเหตุฉุกเฉินอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และฝึกอบรมการป้องกันและหนีภัยจากอัคคีภัยและเหตุฉุกเฉินที่เป็นอันตรายให้แก่ผู้พักอาศัยอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
12. ระบบรักษาความปลอดภัยแก่ผู้อยู่อาศัย
13. ดูแลความสงบเรียบร้อยของผู้อยู่อาศัยไม่ให้เกิดความขัดแย้งหรือความเดือดร้อน รำคาญในการอยู่อาศัยร่วมกัน

มาตรฐานที่ 6 การบริการ

1. ให้คำปรึกษา แนะนำความรู้ในการดูแลตนเองของผู้สูงอายุให้แก่ผู้อยู่อาศัยทั้งที่เป็นผู้สูงอายุ และผู้ที่อาศัยร่วมกับผู้สูงอายุ
2. ดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุ ในกรณีเจ็บป่วยหรือเกิดปัญหาทุกข์ยากเดือดร้อน
3. นำส่งผู้สูงอายุที่เจ็บป่วยไปรับการรักษาที่สถานพยาบาล
4. รับการติดต่อและการแจ้งเหตุจากผู้พักอาศัย และให้ความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกตามความจำเป็น

5. จัดหรืออำนวยความสะดวกให้มีกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ตามความต้องการของผู้พักอาศัย

6. อำนวยความสะดวกในการทำความสะดวก ห้องพักและการซักล้าง ให้บริการอาหาร หรืออำนวยความสะดวกด้านอาหารแก่ผู้สูงอายุ ประสานงาน การทำกิจกรรมภายนอก บ้านพักผู้สูงอายุให้แก่ผู้สูงอายุ การซ่อมแซม ห้องพักอาศัย ประปา ไฟฟ้า ซ่อมบำรุงอาคารสถานที่ ให้อยู่ในสภาพใช้การได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ

กรมกิจการผู้สูงอายุ (2560ข) ได้กำหนดการจัดที่พักอาศัยให้เหมาะกับผู้สูงอายุ ต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อม แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. สภาพแวดล้อมตามลักษณะทางกายภาพ (Physical environment) พิจารณาจากสภาพปัญหาความเสื่อมทางร่างกายของผู้สูงอายุและปัญหาที่ผู้สูงอายุเจออยู่

2. สภาพแวดล้อมทางสังคม (Social environment) เป็นการสร้างสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นช่วยบำบัดความเครียดในจิตใจ ซึ่งบางครั้งผู้สูงอายุอาจไม่ยอมเล่าเรื่องราวให้คนในครอบครัวฟัง การเล่าเรื่องราวให้เพื่อนวัยใกล้เคียงกันอาจจะสะดวกใจมากกว่า

3. สภาพแวดล้อมด้านที่ตั้งและบริการ การจัดที่อยู่ผู้สูงอายุให้กระจายไปในชุมชน โดยไม่อยู่อย่างโดดเดี่ยว จัดให้อยู่ใกล้แหล่งบริการต่าง ๆ

กระทรวงพาณิชย์ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2556) ได้กำหนดรายการประเมินสำหรับธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุเพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำมาตรฐาน ไว้ดังนี้

1. ด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่

- 1.1 มีอากาศถ่ายเทสะดวก
- 1.2 มีพื้นที่กลางแจ้ง
- 1.3 มีแสงสว่างเพียงพอ
- 1.4 ขนาดห้องนอนและห้องน้ำที่เหมาะสม
- 1.5 มีพื้นที่ใช้สอยเพียงพอ
- 1.6 มีการจัดแบ่งโครงสร้างภายในเหมาะสมสำหรับการให้บริการผู้สูงอายุ
- 1.7 มีพื้นที่ตรวจ/รักษาให้คำปรึกษาเป็นสัดส่วน

2. ด้านความปลอดภัย

- 2.1 มีแนวทางการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อ
- 2.2 ออกแบบอาคารให้เหมาะสมกับสรีระและข้อจำกัดทางกายภาพของ

ผู้สูงอายุ

2.3 สภาพทางกายภาพภายในสถานดูแลผู้สูงอายุมีความเหมาะสม เช่น มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุ รวบรวมเตียง ทางลาดชันที่เหมาะสม พื้นผิวห้องน้ำที่ไม่ลื่น

3. ด้านเครื่องมืออุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้มาตรฐาน เพื่อให้บริการผู้สูงอายุได้อย่างปลอดภัย มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

3.2 มีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์เพียงพอสำหรับการให้บริการ

3.3 มีระบบสำรองอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นให้พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา

3.4 มีระบบบำรุงรักษาเครื่องมือและระบบตรวจสอบเพื่อเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา

4. ด้านบุคลากร

4.1 มีการตรวจสอบประวัติบุคลากร

4.2 มีการจัดหาพนักงานที่มีทักษะและคุณสมบัติเหมาะสม

4.3 อัตราส่วนระหว่างพยาบาลและผู้สูงอายุไม่เกิน 1:25

4.4 อัตราส่วนระหว่างผู้ช่วยดูแลและผู้สูงอายุไม่เกิน 1:3

4.5 มีการฝึกอบรมบุคลากรและกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะอย่างสม่ำเสมอ

สม่ำเสมอ

4.6 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานในการพัฒนาระบบการจัดการและคุณภาพการให้บริการ

4.7 มีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร

4.8 มีการทบทวนคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งสม่ำเสมอ

4.9 มีการจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล

5. ด้านการสื่อสารกับผู้สูงอายุและญาติ

5.1 ผู้สูงอายุและครอบครัวได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนการรับบริการ

5.2 มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นระหว่างผู้สูงอายุและญาติกับทีมผู้ให้บริการ

5.3 ผู้สูงอายุแต่ละรายได้รับการประเมินและวางแผนการบำบัดรักษาเป็นระยะเพื่อตอบสนองความต้องการด้านปัญหาสุขภาพ

6. ด้านกิจกรรมสันทนาการ

6.1 มีกิจกรรมการสนับสนุนส่งเสริมให้ผู้สูงอายุดูแลและพึ่งพาตนเอง รวมถึงอยู่กับครอบครัวและชุมชนได้อย่างเหมาะสม

7. ด้านการบริหารจัดการ

7.1 มีกระบวนการรับคำร้องเรียน / คำร้องทุกข์จากผู้สูงอายุและเจ้าหน้าที่

7.2 มีกระบวนการการดำเนินการทางวินัยหากมีผู้กระทำผิด

7.3 มีกลไกการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานและมีการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ

7.4 มีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ โดยการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุและญาติในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

7.5 มีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ โดยการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้สูงอายุหรือบุคคล/หน่วยงานที่ใช้บริการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7.6 มีการระบุนขั้นตอนการปฏิบัติต่อผู้ปวยสูงอายุเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน

7.7 มีการรักษาความลับของผู้สูงอายุ

จักรกฤษณ์ แสนพรหม (2556) กล่าวถึงข้อมูลความจำเป็นในการติดตั้งสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ โดยแบ่งประเภทสิ่งอำนวยความสะดวกเป็น 8 ประเภท ดังนี้

1. บ้ายและสัญลักษณ์ ได้แก่ บ้ายแจ้งข้อมูลและแผนที่ภายในวัด อยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นได้ชัดเจนทั้งกลางวันและกลางคืน และมีป้ายแจ้งข้อมูลและแผนที่ภายในอาคาร และภายนอกอาคาร

2. ทางสัญจรทางเท้า ได้แก่ มีพื้นผิวต่างสัมผัสเตือนสิ่งกีดขวาง และมีการใช้วัสดุปูพื้นที่ไม่ลื่น

3. ทางลาดขอบถนน ทางลาดตัดขอบคันหิน ใช้วัสดุชนิดไม่ลื่น มีพื้นผิวต่างสัมผัสเตือน

4. ทางข้ามถนน ได้แก่ ติดตั้งสัญญาณไฟและอุปกรณ์เสริม เช่น สัญลักษณ์ภาษามือ ลำโพงขยาย เป็นต้น และใช้วัสดุปูพื้นชนิดไม่ลื่นและใช้สีแตกต่างกับถนน

5. ที่จอดรถ ได้แก่ มีป้ายสัญลักษณ์สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ และมีที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ

6. ทางลาดสำหรับภายนอกอาคาร ได้แก่ มีพื้นผิวต่างสัมผัสเตือน และมีทางลาดที่ติดตั้งราวจับทั้งสองข้าง

7. พื้นที่ย่านนอก มีจุดนั่งพักและหลังคากันแดดกันฝน และมีพื้นทางเดินเรียบ ไม่ลื่น และไม่มีสิ่งกีดขวางทางเดิน

8. ห้องน้ำ ได้แก่ มีราวจับในห้องน้ำ พื้นกระเบื้องไม้สีน สัญญาณฉุกเฉินในห้องน้ำ มีป้ายบอกทางเข้าห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุ มีโถส้วมแบบนั่งราบ (ชักโครก) ประตูห้องน้ำเป็นแบบเปิดให้คนอื่นสามารถเข้าไปได้เมื่อเกิดอุบัติเหตุ

สรุปได้ว่า ปัจจัยความเสี่ยงเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจโรงแรม ได้แก่ 1) ความเสี่ยงจากความผันผวนของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 2) ความเสี่ยงจากการแข่งขันกับคู่แข่งในธุรกิจหลัก และ 3) ความเสี่ยงจากการริเริ่มโครงการใหม่ ในกรณีที่สามารถจัดการความเสี่ยงเกี่ยวกับการจัดการโรงแรม ได้แก่ 1) สภาวะแวดล้อมทางกายภาพ 2) สภาวะแวดล้อมทางสังคม และ 3) สภาวะแวดล้อมที่ตั้งและการบริการ เพื่อตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค โดยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุจะช่วยให้เกิดความมั่นใจ รู้สึกปลอดภัย สนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการซ้ำเกิดรายได้ต่อเนื่อง โดยมีการกำหนดมาตรฐานโรงแรมที่เกี่ยวกับ ผู้สูงอายุ ได้แก่ มาตรฐานที่ 1 อาคารสถานที่ มาตรฐานที่ 2 ห้องพักอาศัย มาตรฐานที่ 3 อนามัยสิ่งแวดล้อม มาตรฐานที่ 4 ผู้ให้บริการ มาตรฐานที่ 5 การจัดการ และ มาตรฐานที่ 6 การบริการ ทั้งนี้การจัดการความเสี่ยงในที่พักรับสำหรับผู้สูงอายุ หมายถึง แนวทางปฏิบัติในที่พักรับเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นกับผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 4 แนวทาง ได้แก่ 1) การยอมรับความเสี่ยง 2) การลดความเสี่ยง 3) การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง และ 4) การกระจายความเสี่ยง

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความเสี่ยงในการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความเสี่ยงในการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในประเทศไทย ได้สรุปเนื้อหาประเด็นการศึกษาค้นคว้าไว้ดัง ตาราง 2

ตาราง 2 แสดงการสรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความเสี่ยงในการใช้บริการ
โรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ผู้ศึกษา/เรื่อง	ประเด็นที่ศึกษา
ธาริตา สกุลรัตน์, ธารนิ นวัสนธ และเบญจพร เชื้อผึ้ง (2563) การบริหารจัดการความเสี่ยงของที่พักสัมพัทธ์วัฒนธรรมชนบท (โฮมสเตย์) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	โดยได้กำหนดการจัดการความเสี่ยงด้านการท่องเที่ยวออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1. การจัดการความเสี่ยงด้านการเดินทาง 2. การจัดการความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สิน 3. การจัดการความเสี่ยงจากโรคภัยไข้เจ็บ 4. การจัดการความเสี่ยงจากสิ่งแวดล้อม 5. การจัดการความเสี่ยงจากภาวะเครียดและสุขภาพจิต
กระทรวงพาณิชย์ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2556, 44-47) รายการประเมินสำหรับธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำมาตรฐาน	รายการประเมินสำหรับธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำมาตรฐาน มีดังนี้ 1. ด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ 2. ด้านความปลอดภัย 3. ด้านเครื่องมืออุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก 4. ด้านบุคลากร 5. ด้านการสื่อสารกับผู้สูงอายุและญาติ 6. ด้านกิจกรรมสันทนาการ 7. ด้านการบริหารจัดการ

ตาราง 2 (ต่อ)

ผู้ศึกษา/เรื่อง	ประเด็นที่ศึกษา
<p>จักรกฤษณ์ แสนพรหม (2556) ความจำเป็นของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และผู้สูงอายุในพื้นที่กรณีศึกษา สถานที่ท่องเที่ยวซึ่งเป็นพระธาตุบริวารของพระธาตุพนม จังหวัดนครพนม</p>	<p>ข้อมูลความจำเป็นในการติดตั้งสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุแบ่งประเภท 8 ประเภท ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ป้ายและสัญลักษณ์ 2. ทางสัญจรทางเท้า 3. ทางลาดขอบถนน ทางลาดตัดขอบคันหิน 4. ทางข้ามถนน 5. ที่จอดรถ 6. ทางลาดสำหรับภายนอกอาคาร 7. พื้นที่ภายนอก 8. ห้องน้ำ
<p>ชฎานิ นเนตรประสิทธิ์ (2564) การรับรู้ด้านความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวสูงอายุที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย</p>	<p>ระดับการรับรู้ด้านความเสี่ยงขณะเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายในภาพรวมประกอบด้วยปัจจัยความเสี่ยง 4 ด้าน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุ 2. ความเสี่ยงด้านอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน 3. ความเสี่ยงด้านอันตรายจากสิ่งแวดล้อม 4. ความเสี่ยงด้านการติดโรคร้ายไข้เจ็บ
<p>วรรณธิกา จันทร์กลม (2558) ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยในการท่องเที่ยว</p>	<p>ความเสี่ยงที่เกิดจากการเดินทางท่องเที่ยวได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. อุบัติเหตุ 2. อันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน 3. โรคร้ายไข้เจ็บต่าง ๆ 4. อันตรายจากสิ่งแวดล้อมสภาพอากาศ 5. ภาวะเครียดและสุขภาพจิต

ตาราง 2 (ต่อ)

ผู้ศึกษา/เรื่อง	ประเด็นที่ศึกษา
กรมกิจการผู้สูงอายุ (2560ข) การจัดที่พักอาศัยให้เหมาะกับผู้สูงอายุ	<p>การจัดที่พักอาศัยให้เหมาะกับผู้สูงอายุต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อม แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สภาพแวดล้อมตามลักษณะทางกายภาพ 2. สภาพแวดล้อมทางสังคม 3. สภาพแวดล้อมด้านที่ตั้งและบริการ
ชฎิล มาตรา (2562) นวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น	<p>ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของ นวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ด้านที่พักและบริการ 2. ด้านราคา 3. ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย 4. ด้านส่งเสริมการตลาด 5. ด้านพนักงานบริการ 6. ด้านกระบวนการบริหาร 7. ด้านลักษณะทางกายภาพ
ไตรรัตน์ จารุทัศน์. (2548). มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับที่พักอาศัย และสภาพแวดล้อมของผู้สูงอายุ. รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย. หน้า 6-7.	<p>การจัดที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุควรต้องคำนึงถึงการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุในสภาวะแวดล้อม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สภาวะแวดล้อมทางกายภาพ 2. สภาวะแวดล้อมทางสังคม 3. สภาวะแวดล้อมด้านที่ตั้งและการบริการ

ตาราง 2 (ต่อ)

ผู้ศึกษา/เรื่อง	ประเด็นที่ศึกษา
สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส และผู้สูงอายุกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2555). มาตรฐานบ้านพักผู้สูงอายุ	มาตรฐานบ้านพักผู้สูงอายุ 1. อาคารสถานที่ ควรมีลักษณะดังนี้ 2. ห้องพักอาศัย 3. อนามัยสิ่งแวดล้อม 4. ผู้ให้บริการ 5. การจัดการ 6. การบริการ
ทรงสิทธิ์ กัลปตินันท์ (2563) แนวทางการพัฒนาที่พักอาศัยโดยรอบโรงพยาบาลเพื่อสนับสนุนการดูแลระยะกลาง กรณีศึกษา: ที่พักรอบโรงพยาบาล 4 ศูนย์ (ภาคเหนือ ภาคใต้ภาคกลางและตะวันออก และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)	ผู้เข้าพักอาศัยให้ความสำคัญกับปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ 1. พื้นที่ภายในห้องพัก 2. พื้นที่ภายนอกห้องพักหรือพื้นที่ส่วนกลาง 3. ด้านการบริการ
อัศนัย เล่งอี และพันธพัฒน์ บุญมา (2563) สภาพแวดล้อมในบ้านของผู้สูงอายุที่มีความเสี่ยงต่อการพลัดตกหกล้ม: กรณีศึกษา ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา	แนวทางในการลดความเสี่ยงในการพลัดตกหกล้มของผู้สูงอายุในที่พักอาศัย ได้แก่ 1. ลักษณะทางกายภาพในที่พักอาศัยของผู้สูงอายุ 2. ลักษณะและพื้นที่กิจกรรมในที่พักอาศัยของผู้สูงอายุ 3. สาเหตุและความถี่ในการพลัดตกหกล้มในที่พักอาศัยของผู้สูงอายุ

ตาราง 2 (ต่อ)

ผู้ศึกษา/เรื่อง	ประเด็นที่ศึกษา
ณิรนุช อภาจารัต และคณะ (2565) การพัฒนามาตรฐานการจัดสิ่งแวดลอมที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ	มาตรฐานการจัดสิ่งแวดลอมที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ ได้แก่ 1. การเข้าถึงที่พักอาศัย 2. ห้องนอน 3. ห้องน้ำ 4. ห้องครัว 5. สิ่งแวดลอมภายนอก 6. ความปลอดภัย
กนกกาญจน์ เสน่ห์ นมะหุต (2564) การบูรณาการทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรมกับการรับรู้ความเสี่ยงและทัศนคติเพื่อวัดความตั้งใจในการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งของผู้สูงอายุในประเทศไทย	การรับรู้ความเสี่ยง มีดังนี้ 1. ความเสี่ยงด้านสังคม 2. ความเสี่ยงด้านการเงิน 3. ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา 4. ความเสี่ยงด้านผลการปฏิบัติงาน 5. ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว 6. ความเสี่ยงด้านเวลา
คมลสิทธิ์ เกียนวัฒนา และคณะ (2562) การรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวเจนเนอเรชั่นแซดต่อการจองโรงแรมที่พักทางอินเทอร์เน็ต	การรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวมีดังนี้ 1. ด้านความเสี่ยงจากความผิดพลาดของสินค้าและบริการ 2. ด้านความเสี่ยงจากผู้ให้บริการ 3. ด้านความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี 4. ด้านความเสี่ยงจากความผิดพลาดของผู้ใช้บริการ

ตาราง 2 (ต่อ)

ผู้ศึกษา/เรื่อง	ประเด็นที่ศึกษา
บัวหลวง วิรัชเจริญวงษ์ (2559) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงและ ความตั้งใจซื้อที่พักในอำเภอหาดใหญ่จังหวัด สงขลา จากระบบออนไลน์ของนักท่องเที่ยว ชาวไทย	ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง มีดังนี้ 1. การรับรู้ความเสี่ยงด้านการทำงานของ สินค้า 2. การรับรู้ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว 3. การรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน 4. การรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา 5. การรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพ 6. การรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา 7. การรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม
เบญจพร เชื้อผึ้ง และคณะ (2564) แนว ทางการจัดการการบริการของโรงแรมเพื่อ รองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มาพัก แรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	แนวทางรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ มีดังนี้ 1. ด้านที่พักและบริการ 2. ด้านลักษณะทางกายภาพ 3. ด้านพนักงานบริการ 4. ด้านกระบวนการบริการ 5. ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย 6. ด้านการส่งเสริมการตลาด 7. ด้านราคา
นอรินี ตะหวา, ปวีตร ชัยวิสิทธิ์ (2559) การ จัดการสภาพแวดล้อมและที่พักอาศัยสำหรับ ผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัด นครศรีธรรมราช	การจัดการสภาพแวดล้อมและที่พักอาศัย สำหรับผู้สูงอายุ มีดังนี้ 1. ด้านความปลอดภัยทางด้านกายภาพ 2. ด้านสามารถเข้าถึงได้ง่าย 3. ด้านสามารถสร้างแรงกระตุ้นให้ผู้สูงอายุ ได้ 4. ด้านลักษณะที่ที่พักอาศัยเหมาะสมสำหรับ ผู้สูงอายุ

ผลการการทบทวนวรรณกรรม เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีนักวิจัยหรือผู้เชี่ยวชาญได้ทำการศึกษาปัจจัยการจัดการสภาพแวดล้อมและที่พักรอคอยในการรองรับความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการ ไว้ทั้งหมด 9 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม มีผู้ศึกษาจำนวน 13 ท่าน
- 2) ด้านห้องพักมีผู้ศึกษาจำนวน 12 ท่าน
- 3) ด้านอาคารสถานที่ มีผู้ศึกษาจำนวน 11 ท่าน
- 4) ด้านการบริการ มีผู้ศึกษาจำนวน 9 ท่าน
- 5) ด้านพนักงาน มีผู้ศึกษาจำนวน 8 ท่าน
- 6) ด้านการจัดการ มีผู้ศึกษาจำนวน 6 ท่าน
- 7) ด้านความปลอดภัย มีผู้ศึกษาจำนวน 5 ท่าน
- 8) ด้านสุขภาพ มีผู้ศึกษาจำนวน 5 ท่าน และ
- 9) ด้านการเดินทาง มีผู้ศึกษาจำนวน 4 ท่าน ตามลำดับ

ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ มี 6 ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับ กรมกิจการผู้สูงอายุ (2555) ประกอบด้วย

- 1) ด้านอาคารสถานที่
- 2) ด้านห้องพัก
- 3) ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม และ
- 4) ด้านการบริการ
- 5) ด้านพนักงาน และ
- 6) ด้านการจัดการ ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านอาคารสถานที่
- 2) ด้านห้องพัก
- 3) ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม และ
- 4) ด้านการบริการ ดังแสดงในตาราง 3



ตาราง 3 แสดงการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความเสถียรในการใช้บริการโรงพยาบาลของนักศึกษาแพทย์ผู้สูงอายุ

ชื่อนักวิจัย	ด้านทำเลที่ตั้งและอาคาร	ด้านห้องพัก	ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม	ด้านการบริการ	ด้านพนักงาน	ด้านการจัดการ	ด้านการเดินทาง	ด้านความปลอดภัย	ด้านสุขภาพ
	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ชาริตา สฤตรัตน์, ชารณี นวัธน และเบญจพร เชื้อผึ้ง (2563)	✓		✓				✓	✓	✓
ชวีล มาตรา (2562)	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
วรรณธิกา จันทร์กลม (2558)			✓					✓	✓
ชญาณีน เนตรประสิทธิ์ (2564)			✓	✓				✓	✓
ทรงสิทธิ์ กัลป์ดิษฐ์ (2563)	✓	✓					✓		
อัศนัย เสงฆ์ และพัชรพัชญ์ บุญมา (2563)	✓	✓	✓						
ไทรรัตน์ จารุทัศน์ (2548)	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ (2555)	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
กรมกิจการผู้สูงอายุ (2560ข)	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
กระทรวงพาณิชย์ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2556, 44-47)	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
จักรกฤษณ์ แสนพรหม (2556)	✓	✓	✓				✓	✓	
ณิรุช อากาศรัส และคณะ (2565)	✓	✓	✓						✓
กนกกาญจน์ เสน่ห์ นมะหุต (2564)			✓	✓	✓	✓			
คมสิทธิ์ เกียนวัฒนา และคณะ (2562)				✓	✓	✓			
บัวหลวง วิรัชเจริญวงศ์ (2559)	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓

ตาราง 3 (ต่อ)

ชื่อนักวิจัย	ด้านทำเลที่ตั้งและอาคาร	ด้านห้องพัก	ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม	ด้านการบริการ	ด้านพนักงาน	ด้านการจัดการ	ด้านการเดินทาง	ด้านความปลอดภัย	ด้านสุขภาพ
	เบญจพร เชื้อผึ้ง และคณะ (2564) นอริณี ทะหวง และปวีตร ชัยวิสิทธิ์ (2559)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
รวม	11	12	13	9	8	6	4	5	5

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการวิเคราะห์ระดับความสำคัญและประสิทธิภาพการดำเนินงาน

การวิเคราะห์ระดับความสำคัญและประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Importance-Performance Analysis: IPA) ได้มีการนำกรอบแนวคิดมาจาก Martilla and James (1977) ซึ่งเป็นผู้นำเสนอเครื่องมือเป็นครั้งแรกในปี ค.ศ. 1977 เพื่อพัฒนากลยุทธ์การบริหารของ บริษัท ซึ่งหัวใจหลักของเครื่องมือ IPA คือ การผสมผสานการวัดระหว่างความสำคัญและประสิทธิภาพการดำเนินงานออกมาในรูปแบบของแผนภาพ เป็นเครื่องมือที่ช่วยจัดลำดับความสำคัญและความสามารถพัฒนาเป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อช่วยจับประเด็นความสำคัญ และเน้นการพัฒนาผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างสอดคล้องกันและถูกนำมาใช้ ในหลายสถานการณ์ เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการในหลาย ๆ องค์กร มีนักวิชาการจำนวนมากใช้เทคนิค Importance-Performance Analysis (IPA) ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เช่น การจัดการขนส่งสาธารณะ โรงแรม ร้านอาหาร และแหล่งท่องเที่ยว (Griffin and Edwards, 2012)

Sethna (1982 อ้างอิงใน Feng and Jeng, 2005) กล่าวว่า IPA (Importance-Performance Analysis) เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการระบุจุดที่ยังบกพร่องในงานบริการ ซึ่งจำเป็นจะต้องแก้ไข นอกจากนี้ IPA ยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยจัดลำดับความสำคัญและสามารถพัฒนาเป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อช่วยให้จับประเด็นความสำคัญและเน้นพัฒนาผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างสอดคล้องกัน (Graf, et al., 1992; Skok, et al., 2001 อ้างอิงใน Magal and Levenburg, 2005)

Harvitz and Sternberg (1991) กล่าวว่า Importance-Performance Analysis เป็นเครื่องมือที่นิยมใช้วัดประสิทธิภาพ โดยจะเริ่มต้นจากการระบุประเด็นหรือหัวข้อที่ต้องการจะประเมิน ซึ่งโดยส่วนมากประเด็นหรือหัวข้อที่นำมาประเมินนั้นเกิดจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องหรืองานวิจัยเชิงคุณภาพ ช่วยให้ผู้ประกอบการตัดสินใจในการลงทุนเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงที่พิกสำหรับผู้สูงอายุตามความสำคัญ โดยการนำ IPA มาใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน (Lai and To, 2010) ดังนี้ 1) การเก็บรวบรวมข้อมูลหรือทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัย 2) การพัฒนาและการดำเนินการสำรวจเพื่อวัดระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญและประสิทธิภาพการดำเนินงานของแต่ละคุณลักษณะ 3) การวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวม โดยเปรียบเทียบ คะแนนเฉลี่ยของแต่ละคู่ของระดับความสำคัญของคุณลักษณะ และประสิทธิภาพการดำเนินงาน 4) การนำผลที่ได้ไปกำหนดจุดในตารางเพื่อช่วยในการตัดสินใจ

ลักษณะที่น่าสนใจของ IPA คือ ผลที่ได้สามารถแสดงออกมาในรูปแบบที่ง่ายต่อการแปลผล ในรูปของกราฟ 2 มิติจากคุณลักษณะต่าง ๆ ซึ่งมาจากมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) (Martilla and James, 1977) เมื่อนำค่าความคาดหวังและความคิดเห็น มาเปรียบเทียบกัน

ในแต่ละคุณสมบัติผลลัพธ์ที่ได้ตกอยู่ Quadrants ใด ๆ จะสามารถอธิบายความหมายได้ 4 ลักษณะดังต่อไปนี้

Quadrants A (Concentrate Here) หมายถึง คุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อลูกค้า และไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ

Quadrants B (Keep up the good Work) หมายถึง ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองได้เป็นอย่างดีในคุณลักษณะที่ลูกค้าให้ความสำคัญมาก

Quadrants C (Low Priority) หมายถึง ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพต่ำหรือมีการบริการต่ำในคุณลักษณะที่ไม่สำคัญต่อลูกค้าผู้ให้บริการ สามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อน

Quadrants D (Possible Over skill) หมายถึง ผู้ให้บริการให้ความสำคัญมากเกินไปจนจำเป็นในคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของลูกค้า

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีการนำแนวคิด Importance-Performance Analysis: IPA มาใช้ในการวิเคราะห์ความสำคัญและผลปฏิบัติงาน เพื่อประเมินปัจจัยที่มีผลต่อการอยู่อาศัยในอาคารชุดพักอาศัย (คอนโดมิเนียม) สำหรับผู้สูงอายุ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการอยู่อาศัยในคอนโดมิเนียมของผู้สูงอายุ มีทั้งหมด 6 ปัจจัย ประกอบด้วย คุณภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่ การส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคมผ่านทางกิจกรรม คุณลักษณะของห้องพักทำเลที่ตั้งและการเข้าถึงแหล่งบริการภายนอกที่อยู่อาศัย ความเหมาะสมของแสงสว่างและทางเข้าอาคาร และบรรยากาศโดยรอบที่อยู่อาศัย ซึ่งทำให้เห็นถึงสิ่งที่ผู้สูงอายุให้ความสำคัญและเห็นถึงผลการปฏิบัติงานของที่พักอาศัยได้อย่างชัดเจน เพื่อที่จะได้เลือกพัฒนาให้ตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุ (ยงยุทธ สุพจน์งามกุล, 2557)

นอกจากนี้ Lertporn Parasakul (2565) ได้นำแนวคิด Importance-Performance Analysis: IPA มาใช้ในการวิเคราะห์การรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อความเสี่ยงทางการท่องเที่ยวในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ความเสี่ยงทางด้านความพึงพอใจเป็นประเด็นที่ฝ่ายบริหารจัดการการท่องเที่ยวจะต้องให้ความสนใจเป็นพิเศษ จากนั้นเป็นการอภิปรายเกี่ยวกับมิติของความเสี่ยงอื่น ๆ ที่ฝ่ายวางแผนและจัดการการท่องเที่ยวรวมไปถึงภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะต้องให้ความสนใจ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับโรงแรมขนาดเล็ก

ณัฐฐาพร วงศ์ประทีป และวรวรรณิศา บุญญาณเมธาพร (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การปรับตัวด้านคุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดเล็ก บุกีค ล้านนา จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อความอยู่รอดของธุรกิจในช่วงการระบาดใหญ่ของ COVID-19 โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปที่นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กบุกีค จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-39 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 30,001-40,000 บาท ข้อมูลพฤติกรรมนักท่องเที่ยว พบว่า ใช้ระยะเวลาในการเข้าพักจำนวน 3 คืน มีจำนวนครั้งที่เข้าพักครั้งที่ 3 มีอัตราค่าห้องพักอัตราอยู่ระหว่าง 2,001-3,000 บาท วัตถุประสงค์ในการเข้าพักคือเพื่อพักผ่อน ละเลืกใช้วิธีการจองผ่านเว็บไซต์โรงแรม โทรศัพท์ หรือแอปพลิเคชัน Line / Facebook (Direct booking) และมุมมองของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการบริการ พบว่า นักท่องเที่ยวผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมี 3 ด้าน ได้แก่ ทัศนคติ การสื่อสาร และความน่าเชื่อถือในระดับมาก

กัญญาพัชรณีย์ เบญจพาด (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็กในเขตเทศบาลแม่สอด ผลการศึกษาพบว่า 1) การประเมินคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตเทศบาลแม่สอด ตำบลแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก พบว่าโดยรวมศักยภาพคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็ก คะแนนอยู่ในเกณฑ์ระดับดี 2) การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงจำนวน 207 คน อายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี สถานภาพส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ประกอบอาชีพ ราชการวิสาหกิจ จำนวน 136 คน ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 20,001-50,000 บาท รายจ่ายต่อครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว 6,001-9,000 บาท 3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก พบว่า 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ลูกค้ำให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีการมองเห็น เช่น ป้ายสื่อความหมาย โรงแรมควรมีการจัดทำป้ายสื่อความหมายให้ชัดเจน 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ โรงแรมขนาดเล็กในแม่สอด มีข้อผิดพลาดในการให้บริการน้อย หากเกิดปัญหากับลูกค้ำ โรงแรมและตัวบุคลากรของโรงแรมสามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้ำได้โดยตรงและรวดเร็ว 3) ด้านการตอบสนองความ

ต้องการของลูกค้า โรงแรมขนาดเล็ก พนักงานสามารถให้บริการได้ทันเวลาที่ ที่ลูกค้าต้องการ เพราะโรงแรมขนาดเล็กมีข้อจำกัดในการรองรับจำนวนลูกค้า 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ลูกค้าเน้นมาตรฐานความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการในโรงแรมขนาดเล็ก ในด้านทรัพย์สินส่วนตัว โดยการใช้กล้องวงจรปิด 5) ด้านความเห็นอกเห็นใจ ลูกค้ายังคงให้ความใส่ใจต่อการบริการของโรงแรมขนาดเล็ก เนื่องจากโรงแรมขนาดเล็กสามารถบริการได้อย่างทั่วถึง

อัจฉรา เมฆสุวรรณ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการจัดการความเสี่ยงต่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า 1) การจัดการความเสี่ยงโดยรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การประเมินความเสี่ยงเชิงบูรณาการ รองลงมา คือ การรายงานข้อมูลแบบครบวงจร การวางแผนความเสี่ยงแบบองค์รวม และการควบคุมติดตามอย่างเป็นระบบ 2) ความอยู่รอดของธุรกิจโดยรวมและรายด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การปรับตัวเพื่อการเปลี่ยนแปลง รองลงมา คือ ความได้เปรียบในการแข่งขัน และประสิทธิผลองค์กร และ 3) ผลการทดสอบผลกระทบของการจัดการความเสี่ยงต่อความอยู่รอดของธุรกิจ พบว่า การควบคุมติดตามอย่างเป็นระบบ การวางแผนความเสี่ยงแบบองค์รวม และการรายงานข้อมูลแบบครบวงจรมีผลกระทบเชิงบวกต่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปาง แนวโน้มของผู้ประกอบการในอนาคตควรให้ความสำคัญในการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจและรักษาเอกลักษณ์เฉพาะของธุรกิจ เนื่องจากเป็นธุรกิจขนาดเล็กและมีข้อจำกัดในการสร้างรายได้ที่เพิ่มขึ้น เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับการดำเนิน ธุรกิจจะทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างมั่นคง

วุฒิชีวัฒน์ สิริวิรัช และเอนก ชิตเกสร (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก และขนาดกลาง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีการจัดการ COSO (Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission) อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีรูปแบบจดทะเบียนกิจการ ขนาดของโรงแรมและระยะเวลาดำเนินกิจการที่แตกต่างกัน มีผลต่อการจัดการความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO (Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission) และประสบการณ์การบริหารงานโรงแรมของผู้บริหารที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการจัดการความเสี่ยงตามแนวทางของ COSO (Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission)

ศักดิ์สายันต์ ไยสามเสน และประทีป พิษทองกลาง (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริการของโรงแรมขนาดเล็กในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า 1) นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานะภาพมีแฟนแล้ว เป็นนักเรียนนักศึกษา ด้านพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการโดย ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการเข้าพัก 1 คืน จุดประสงค์คือ พักผ่อนท่องเที่ยว เข้าพักโรงแรม เพราะตั้งอยู่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว จองห้องพักผ่าน เว็บไซต์ 2) โรงแรมขนาดเล็กแต่ละแห่ง มีกลยุทธ์ที่ใช้ในการดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการ สร้างจุดเด่นในด้านการตกแต่งห้องพักที่มีเอกลักษณ์แตกต่างไปจากโรงแรมอื่น การสร้างความประทับใจด้านการบริการให้แก่ลูกค้าที่ เข้ามาใช้บริการของโรงแรม และการมีนวัตกรรมการให้บริการต่าง ๆ ที่ทันสมัยให้แก่ลูกค้า เช่น การจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ หรือบริการที่ทำให้เกิดความสะดวกสบายแก่ลูกค้า เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ

ณิรนุช อภาจารี และคณะ (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนามาตรฐาน การจัดสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ ผลการศึกษาพบว่า 1) คะแนนความสอดคล้อง ด้วยเทคนิคเดลฟาย มีค่าเฉลี่ย 6.28 มาตรฐานที่ค่าคะแนนมากกว่าควอไทล์ที่ 3 (5.25 คะแนน) จำนวน 111 ข้อ 2) ผลการระดมสมองโดยผู้เชี่ยวชาญ ปรับแก้เกณฑ์มาตรฐานเป็น 5 หมวด 137 ข้อ และกำหนดมาตรฐานรายข้อตามบริบทที่พักอาศัยของผู้สูงอายุเป็น 3 กลุ่ม คือ บ้านพัก อาศัย อาคารชุดและคอนโดมิเนียม และสถานดูแลผู้สูงอายุ 3) คะแนนเฉลี่ยการประเมิน ความสอดคล้องจากผู้ปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยความสอดคล้อง 0.95 มาตรฐานการจัดสิ่งแวดล้อม ที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ แบ่งเป็น 5 หมวด ได้แก่ การเข้าถึงที่พักอาศัย ห้องนอน ห้องน้ำ ห้องครัว สิ่งแวดล้อมภายนอกและความปลอดภัย ซึ่งมาตรฐานที่กำหนดมีความสอดคล้องและ เหมาะสมกับผู้สูงอายุที่แตกต่างกันตามบริบทที่พักอาศัยของผู้สูงอายุ

มธุรา สนวนศรี, สมคิด สนวนศรี และพัชรินทร์ จิงประวัติ (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพผู้สูงอายุจังหวัดนครนายก ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่เกี่ยวข้อง ต้องการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพผู้สูงอายุในท้องถิ่นของตน เนื่องจากเห็นว่าจังหวัด นครนายกมีพื้นที่และธรรมชาติที่โดดเด่นในการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ มีบุคลากร และประชาชนชุมชนที่มีความรู้ด้านสุขภาพ มีศูนย์การเรียนรู้ที่เป็นรูปธรรม ตลอดจนมีผู้ถ่ายทอด องค์ความรู้ด้านสุขภาพแก่ผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นจุดเด่นของชุมชน ส่วนจุดด้อย คือ การบริหารจัดการ ด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพยังไม่ดีเท่าที่ควร ขาดการถ่ายทอดองค์ความรู้ เนื่องจากคนรุ่นใหม่ ประกอบอาชีพอื่น จึงไม่มีการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง และผลกระทบทางเทคโนโลยีที่ทำให้ วิถีชีวิตเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น ผู้ให้ข้อมูลจากชุมชน จึงได้เสนอแนวทางในการส่งเสริมการท่องเที่ยว

เชิงสุขภาพผู้สูงอายุ ได้แก่ การบริหารจัดการของชุมชนอย่างเหมาะสม โดยมีผู้นำที่เข้มแข็ง และความร่วมมือจากคนในชุมชนอย่างจริงจัง ร่วมกันวางแผน และดำเนินการจัดกิจกรรม การท่องเที่ยวให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุ และควรมีการส่งเสริม การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง

ชฎานิน เนตรประสิทธิ์ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้ด้านความเสี่ยงของ นักท่องเที่ยวสูงอายุที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวม นักท่องเที่ยวสูงอายุมีระดับการรับรู้ความเสี่ยงน้อยด้านอุบัติเหตุรับรู้ความเสี่ยงปานกลาง ด้านอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน ด้านอันตรายจากสิ่งแวดล้อมและด้านการติดโรคภัยไข้เจ็บ รับรู้ความเสี่ยงน้อย การที่ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวสูงอายุอยู่ในระดับน้อยถึง ปานกลาง แสดงให้เห็นว่าการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของนักท่องเที่ยวสูงอายุมีระดับที่น้อยมาก ดังนั้นภาครัฐควรเพิ่มการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ในการเพิ่มความระมัดระวัง ในการเดินทางท่องเที่ยว การเพิ่มความปลอดภัยจากการตรวจตราแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นจุดเสี่ยง การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกโดยการนำเอาเทคโนโลยีมาผสมผสานกับการใช้ชีวิตของนักท่องเที่ยว ในลักษณะเมืองอัจฉริยะ และการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรในการให้ความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน ภาคเอกชน ควรจะมีการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความมั่นใจแก่นักท่องเที่ยวด้วยการรักษามาตรฐานของหน่วยงาน การให้บริการ รวมถึงการพัฒนาบุคลากร

สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน, ครินธร ฐานันดรสุข และसानนิตย์ เจริญบุญประเสริฐ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การท่องเที่ยวผู้สูงอายุ: การสำรวจข้อจำกัดทางการท่องเที่ยว กิจกรรม นันทนาการ และความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยว ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเพิ่มเติมและ ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐานเป็นอันดับที่ 1 เช่น ห้องน้ำ มีไม่เพียงพอ โถชำระควรเป็นแบบนั่ง รวมถึงการทำพื้นที่ลาดสำหรับรถเข็นผู้สูงอายุ ในประเด็นที่ 2 การให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุมากขึ้น เช่น อยากให้รัฐบาลหันมาให้ความสนใจกับกลุ่ม ผู้สูงอายุโดยให้การสนับสนุนหรือสวัสดิการ ในประเด็นที่ 3 การคมนาคมที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการ ท่องเที่ยว ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นว่ากรณีไม่มีรถส่วนตัวอาจทำให้เข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวลำบาก ในประเด็นที่ 4 ช่องทางการสื่อสาร ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นว่า อยากให้มีการให้มากขึ้นเช่น มีการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ ในประเด็นที่ 5 ความปลอดภัยระหว่าง การท่องเที่ยว ผู้สูงอายุมีความกังวลใจเกี่ยวกับอุบัติเหตุบนท้องถนน รวมถึงมีจฉาชีพตาม แหล่งท่องเที่ยว และในประเด็นที่ 6 การจัดโปรแกรมนำเที่ยว ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นว่าอยากให้ บริษัททัวร์มีโปรแกรมเฉพาะสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ

เบญจพร เชื้อผึ้ง และคณะ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการจัดการการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มาพักแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีช่วงอายุระหว่าง 55-64 ปี มีสถานภาพสมรส โดยส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ส่วนใหญ่ยังไม่เกษียณ มีรายได้จากการประกอบอาชีพ และมีภาระด้านครอบครัวที่ต้องดูแลครอบครัวพ่อแม่ ผู้สูงอายุ และดูแลญาติพี่น้อง ด้านพฤติกรรมทางการท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวใช้โอกาสในการเดินทาง ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อที่ได้ อยู่ร่วมกับลูกหลานในบรรยากาศใหม่ ๆ ได้พบปะและเยี่ยมเยียนเพื่อนญาติ พี่น้อง ลูกหลาน และเที่ยวชมแหล่งมรดกโลก เดินทางมาท่องเที่ยวที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยามากกว่า 3 ครั้ง เดินทางเป็นครอบครัวด้วยรถยนต์ส่วนตัวและค้างคืน 1-3 คืน และเดินทางมาจองที่พักด้วยตนเอง โดยมีค่าใช้จ่ายที่พักเฉลี่ยต่อคืน 501-1,000 บาท และคิดว่าจะกลับมาเที่ยวซ้ำอีกครั้ง และไม่แน่ใจที่จะพักที่พักรั้งเดิม โดยมีปัจจัยในการเลือกที่พักในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา คือ ใกล้แหล่งท่องเที่ยว ใกล้เมือง แหล่งชุมชน เลือกห้องพักที่มีเตียงนอนขนาด 6 ฟุต จำนวน 1 เตียง หรือเลือกห้องพักที่มีเตียงนอนขนาด 5 ฟุต จำนวน 2 เตียง มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ ที่ประกอบไปด้วย ที่นอนมีความนุ่มพอดีกับสรีระ เตียงนอนมีความสูงที่พอดีกับการลุกนั่ง ขนาดห้องพักที่เหมาะสม ห้องน้ำ ที่สามารถนำรถเข็นเข้าไปได้ และมีราวจับ ประตูห้องน้ำแบบบานเลื่อน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอก ได้แก่ ทางเดิน ทางลาด บันได และลิฟต์ โดยความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต่อที่พักแรม นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ มีความคาดหวังสูงสุดต่อด้านที่พักและบริการ รองลงมาคือ ด้านพนักงานบริการ ด้านราคา ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการบริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ความพึงพอใจต่อที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยมีความพึงพอใจสูงสุดต่อด้านที่พักและบริการ รองลงมาคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านพนักงานบริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านราคา หากเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจจะมีคะแนนที่สูงขึ้นเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านราคาที่มีความพึงพอใจลดลง

สามารถ จับใจ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการจัดการการท่องเที่ยวที่เหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุภายใต้บริบทพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการมาท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน ในช่วงวันหยุดเทศกาล/นักชัตตกษ์ เพียง 1 วัน ส่วนใหญ่ท่องเที่ยวกับครอบครัว/ญาติ ใช้รถยนต์

ส่วนตัวในการเดินทางท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวแต่ละครั้งน้อยกว่า 1,000 บาท ต้องการความสะดวก และความเอาใจใส่จากพนักงานบริการ แนวทางการจัดการท่องเที่ยวที่เหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุภายใต้บริบทพื้นที่ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 1 คือ ควรมีการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ทางเดินลาดชัน สถานที่จอดรถที่อยู่ใกล้กับสถานที่ท่องเที่ยว การปรับภูมิทัศน์ ความสะดวก ความปลอดภัย ป้ายบอกทาง สัญลักษณ์ และการจัดทำข้อมูลประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่าง ๆ นอกจากนี้ ควรวางแผนการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้มีกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุมากขึ้น การจัดทำเส้นทางท่องเที่ยวเพื่อเชื่อมต่อกับแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงในจังหวัดนั้น ๆ เส้นทางท่องเที่ยวระยะสั้น ๆ แต่สามารถเชื่อมต่อกับแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ เดินทางท่องเที่ยวได้ภายในหนึ่งวัน นอกจากนี้ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนแหล่งท่องเที่ยว ปรับปรุงและเพิ่มเติมสิ่งบริการที่อำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และบุคคลทั่วไป โดยคำนึงถึงความเหมาะสมตามบริบทของพื้นที่และสร้างรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว

หม่อมหลวงอาบกนก ทองแถม (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การลดความเสี่ยงจากภาวะภัยพิบัติในผู้สูงอายุ ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุมีความเปราะบางและเสี่ยงที่จะได้รับอันตรายในภาวะภัยพิบัติมากกว่าคนกลุ่มอื่น เนื่องจากภาวะสุขภาพและข้อจำกัดทางเศรษฐกิจ และสังคมทำให้ยากต่อการเตรียมพร้อมและรับมือกับภัยพิบัติส่งผลให้เกิดการบาดเจ็บและเจ็บป่วยจากสาเหตุที่เกี่ยวข้องเนื่องจากภัยพิบัติ พยาบาลเป็นบุคลากรด้านสุขภาพ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการดูแลผู้สูงอายุ กำลังเผชิญกับความท้าทายจากการที่โครงสร้างประชากรจะกลายเป็นสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ในอนาคตอันใกล้ และการเกิดภัยธรรมชาติที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นการจัดการดูแลผู้สูงอายุในอนาคตจึงจำเป็นต้องครอบคลุมทั้งภาวะปกติและภัยพิบัติ และควรมีการสนับสนุนให้ผู้สูงอายุ ครอบครัว และชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการเพื่อลดความเสี่ยงจากภาวะภัยพิบัติด้วย เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังสามารถดูแลตัวเองได้หากได้รับคำแนะนำให้เตรียมความพร้อมในการดูแลตัวเองอย่างเหมาะสมเมื่อเกิดภัยพิบัติ ในขณะเดียวกัน พยาบาลซึ่งเป็นบุคลากรด้านสุขภาพที่มีบทบาทสำคัญในการดูแลผู้สูงอายุในภาวะภัยพิบัติ จำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการการดูแลในภาวะภัยพิบัติ เพื่อให้สามารถให้การพยาบาลที่ตอบสนองความต้องการทางสุขภาพของผู้สูงอายุได้ครอบคลุมในทุกระยะของภัยพิบัติ

ศิริกุล เกียรติกุลไพบุลย์ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุวัยเกษียณ อายุ 60-79 ปี ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุวัยเกษียณชื่นชอบท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติทั้งในและต่างประเทศ ทั้งนี้เพื่อพักผ่อนเปลี่ยนบรรยากาศ เพื่อไหว้พระทำบุญและต้องการเจอเพื่อน และอยากกลับไปท่องเที่ยวยังสถานที่เดิมซ้ำหรือเลือกใช้บริการบริษัทนำเที่ยวนั้นซ้ำหากพึงพอใจและออกค่าใช้จ่ายด้วยตนเอง อีกทั้งมีการใช้ Social Media ในการรับข่าวสารและบอกต่อข้อมูลการท่องเที่ยว และมีความต้องการที่พักที่ สะอาด สะดวก สบาย และปลอดภัย ต้องการจุดบริการข้อมูลในสถานที่ท่องเที่ยว เน้นอาหารท้องถิ่นและอาหารเชิงสุขภาพ ยินดีจ่ายเพิ่มหากบุคลากรนำเที่ยวมีความรู้ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น และต้องการโปรแกรมการท่องเที่ยวที่ไม่เร่งรีบ

เกสิดดาว หมอกเมือง (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุ ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยส่วนใหญ่เลือกใช้พาหนะในการเดินทาง คือ รถยนต์ส่วนบุคคล การท่องเที่ยวแต่ละครั้งส่วนใหญ่ไม่ได้มีการแวะพักหรือค้างคืน วัตถุประสงค์หลักในการท่องเที่ยว คือ เพื่อเยี่ยมญาติ/เพื่อน ลักษณะของการท่องเที่ยวเป็นการท่องเที่ยวเฉพาะครอบครัว/ญาติ ซึ่งแหล่งข้อมูลที่มีผลมากที่สุดต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว คือ การโฆษณา จังหวัดที่กลุ่มตัวอย่างชื่นชอบมากที่สุด คือ จังหวัดเชียงใหม่ และส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในท่องเที่ยวประมาณ 1,001-5,000 บาท ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุ ได้แก่ ภูมิลาเนา การศึกษารายได้ ระยะเวลาในการท่องเที่ยว และอิทธิพลด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านความสะดวกในการเดินทาง ด้านลักษณะของการท่องเที่ยว ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว ส่วนด้านวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวมีอิทธิพลในระดับปานกลาง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ Importance-Performance Analysis หรือ IPA

Lertpom Parasakul (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์การรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อความเสี่ยงทางการท่องเที่ยวในประเทศไทย ด้วยวิธีการวิเคราะห์ Importance-Performance Analysis ผลการศึกษาพบว่า การวิจัยเรื่องนี้ใช้การวิเคราะห์ Importance-Performance หรือ IPA เพื่อศึกษาประเภทของความเสี่ยงต่าง ๆ ตามการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวจีน ซึ่งนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทย และศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อความปลอดภัยจากความเสี่ยงเหล่านั้น ผลการวิเคราะห์ปัจจัยตัวแปรความเสี่ยง 24 ตัวแปร สามารถจำแนกความเสี่ยงออกได้เป็น 5 มิติ ได้แก่ ความเสี่ยงทางสังคม ความเสี่ยงด้านความพึงพอใจ ความเสี่ยงด้านการบริการ หรือการดำเนินการ ความเสี่ยงทางด้านร่างกาย และความเสี่ยงทางด้านการเมืองและการเงิน

ผลการวิเคราะห์ IPA พบว่า ความเสี่ยงทางด้านความพึงพอใจเป็นประเด็นที่ฝ่ายบริหารจัดการท่องเที่ยวจะต้องให้ความสนใจเป็นพิเศษ จากนั้นเป็นการอภิปรายเกี่ยวกับมิติของความเสียอื่น ๆ ที่ฝ่ายวางแผนและจัดการการท่องเที่ยวรวมไปถึงภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะต้องให้ความสนใจ

ศิริวรรณ ไชยสุรยกานต์ และศรัณย์ ดันสถิตย์ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจากความคิดเห็นในสื่อสังคมออนไลน์ด้วย Importance-performance Analysis ผลการศึกษาพบว่า มี 4 จตุภาค (Quadrant) อันประกอบด้วย จตุภาคที่ 1 การให้ความสำคัญกับสิ่งที่อยู่ในจตุภาคนี้ จตุภาคที่ 2 รักษาการทำงานที่ดีต่อไป จตุภาคที่ 3 ลำดับความสำคัญที่ต่ำ และจตุภาคที่ 4 การดำเนินงานที่มากเกินไปเกินความจำเป็น ทั้งนี้ มี 10 ประเด็นที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ คือ การขนส่งทางบก ระยะเวลาการรอคอยตรวจหนังสือเดินทาง ความง่ายในการค้นหาเส้นทาง การช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ ร้านอาหาร ร้านค้าต่าง ๆ ความสะอาดของห้องสุขา ความสะอาดของท่าอากาศยาน การตรวจหนังสือเดินทางขาเข้า และบรรยากาศภายในท่าอากาศยาน โดยพบว่า 8 ประเด็นที่ถูกจัดให้อยู่ในจตุภาคที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมาก และผลการดำเนินงานสูง ในขณะที่มี 2 ประเด็น (ระยะเวลาการรอในส่วนการตรวจหนังสือเดินทางและการตรวจหนังสือเดินทางขาเข้า) ถูกจัดอยู่ในจตุภาคที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมาก แต่ผลการดำเนินงานต่ำ การศึกษานี้ได้มีการอภิปรายถึงผลทางทฤษฎีและทางปฏิบัติ

คมสิทธิ์ เกียนวัฒนา และคณะ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวเจนเนอเรชั่นแซดต่อการจองโรงแรมที่พักทางอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จองโรงแรมที่พักทางอินเทอร์เน็ตผ่านแท็บเล็ต / สมาร์ทโฟน ต้องการทำการจองโรงแรมที่พักต่อคืนที่มีราคา 1,000-3,000 บาทต่อคืน ด้านการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวเจนเนอเรชั่นแซดต่อการจองโรงแรมที่พักทางอินเทอร์เน็ต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ความเสี่ยงต่อการจองโรงแรมที่พักทางอินเทอร์เน็ตอยู่ทุกระดับมากทุกด้าน โดยผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ความเสี่ยงต่อการจองโรงแรมที่พักทางอินเทอร์เน็ตด้านความเสี่ยงจากความผิดพลาดของสินค้าและบริการมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความเสี่ยงจากผู้ให้บริการ ด้านความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี และด้านความเสี่ยงจากความผิดพลาดของผู้ใช้บริการ ตามลำดับ

อรธพร กีก้างพลู และกนกกานต์ แก้วนุช (2560) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานแหล่งท่องเที่ยวชุมชนขอนแก่น จังหวัดนครศรีธรรมราช การวิจัยผสมผสาน มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเปรียบเทียบระดับความสำคัญ (Importance) และระดับประสิทธิภาพ

การดำเนินงาน แหล่งท่องเที่ยวชุมชนชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช 2) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานแหล่งท่องเที่ยวชุมชนชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลนักท่องเที่ยวไทย จำนวน 400 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผล นำเสนอผลการเปรียบเทียบระหว่างระดับการรับรู้คุณค่าความสำคัญ (Importance) และระดับการรับรู้คุณค่าประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Performance) ด้วยเทคนิค Importance Performance Analysis (IPA) และเพื่อความสมบูรณ์ของเนื้อหาการศึกษาครั้งนี้จึงได้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพร่วมโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวชุมชนชนอม ชมรมท่องเที่ยวชนอม ผู้ประกอบการที่พัก ร้านอาหาร และคนในชุมชนพบว่า ระดับความสำคัญของแหล่งท่องเที่ยว ที่พัก กิจกรรม สิ่งอำนวยความสะดวก การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว การให้บริการ อยู่ในระดับมาก และความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวทั้ง 7 องค์ประกอบ อยู่ในระดับมาก และผลการวิจัยเสนอแนะแนวทางการพัฒนาส่งเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานแหล่งท่องเที่ยวชุมชนชนอม ควรพัฒนาส่งเสริมทางด้านความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก ที่พัก และแหล่งท่องเที่ยว เป็นลำดับแรก

ปิยะนุช พรประสิทธิ์ และสุธินี ฤกษ์ขำ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง เครื่องมือการวิเคราะห์ความสำคัญและผลการดำเนินงานเพื่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษาแสดงการใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ความสำคัญและผลการดำเนินงาน (Importance-performance analysis: IPA) ที่ใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการในหลายหน่วยงานรวมทั้งหน่วยงานการท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับคำจำกัดความและคุณลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการเก็บข้อมูลด้วย IPA ต่อไป และเพื่อเสนอแนะการประยุกต์ใช้ PA กับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของประเทศไทย ผู้จัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศสามารถใช้ข้อมูลจาก IPA ในการกำหนดนโยบายกลยุทธ์ และแผนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้การมีทรัพยากรจำกัด ส่งผลให้การจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมีประสิทธิภาพมากขึ้นสอดคล้องกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน และสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศ นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันในตลาดการท่องเที่ยว

ยงยุทธ สุพจน์งามกุล (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ความสำคัญและผลปฏิบัติงาน (Importance-Performance Analysis) เพื่อประเมินปัจจัยที่มีผลต่อการอยู่อาศัยในอาคารชุดพักอาศัย (คอนโดมิเนียม) สำหรับผู้สูงอายุ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการ

อยู่อาศัยในคอนโดมิเนียมสำหรับผู้สูงอายุมีทั้งหมด 6 ปัจจัย ประกอบด้วยคุณภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่ การส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคมผ่านทางกิจกรรมต่าง ๆ คุณลักษณะของห้องพัก ทำเลที่ตั้งและการเข้าถึงแหล่งบริการภายนอกที่อยู่อาศัย ความเหมาะสมของแสงสว่างและทางเข้าอาคารและบรรยากาศโดยรอบที่อยู่อาศัย โดยปัจจัยด้านคุณภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่และบรรยากาศโดยรอบที่อยู่อาศัยมีความสำคัญมากแต่มีผลปฏิบัติงานไม่ดีนักทางโครงการจึงควรเร่งหาวิธีการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยเฉพาะการเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่เพื่อให้สามารถช่วยเหลือผู้สูงอายุได้ในทันทีและได้อย่างถูกต้อง รวมถึงเรื่องการกำจัดกลิ่นเหม็นในบริเวณคอนโดมิเนียม ในขณะที่ปัจจัยด้านลักษณะของห้องพักและความเหมาะสมของแสงสว่างและทางเข้าอาคารมีความสำคัญมากและมีผลปฏิบัติงานที่ดีเช่นกัน ทางโครงการจึงควรรักษามาตรฐานที่ดีในเรื่องดังกล่าวไว้ และสามารถใช้เป็นจุดขายของโครงการได้อย่างไรก็ตามแม้ว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคมจะมีผลปฏิบัติงานที่ดีและปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและการเข้าถึงแหล่งบริการภายนอกที่อยู่อาศัยที่มีผลปฏิบัติงานไม่ดี ผู้สูงอายุกลับเห็นว่าทั้ง 2 ปัจจัยไม่มีความสำคัญมากนัก ทางโครงการจึงควรลดความสำคัญในเรื่องดังกล่าวลงและนำงบประมาณที่ใช้ในส่วนนี้ไปปรับปรุงในเรื่องคุณภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่และบรรยากาศโดยรอบที่อยู่อาศัยแทน ซึ่งจะทำให้ผู้สูงอายุเกิดความพึงพอใจมากกว่า นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าผู้สูงอายุควรอาศัยอยู่ร่วมกับคนในวัยเดียวกันมากกว่าคนต่างวัย เนื่องจากต้องการความสงบและคิดว่าลักษณะการใช้ชีวิต (Life style) แตกต่างกับคนที่อยู่ต่างวัยกัน ในขณะที่บางส่วนเห็นว่าควรอาศัยอยู่ร่วมกับคนต่างวัยเนื่องจากจะช่วยให้กระฉับกระเฉง เปลี่ยนบรรยากาศและสามารถช่วยเหลือกันได้ในยามฉุกเฉิน ผลการศึกษาทางโครงการจึงควรเร่งปรับปรุงในเรื่องคุณภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่และบรรยากาศโดยรอบที่อยู่อาศัย ซึ่งจะทำให้ผู้อาศัยในโครงการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ในขณะที่ผู้ประกอบการที่จะพัฒนาคอนโดมิเนียมสำหรับผู้สูงอายุควรมีการบริหารจัดการที่ดีในเรื่องการบริการของเจ้าหน้าที่ การออกแบบและเลือกใช้วัสดุภายในห้องพักที่ช่วยให้เกิดความปลอดภัยและการจัดสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในบริเวณที่อยู่อาศัย รวมถึงการจัดให้มีแสงสว่างและสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณทางเข้าอาคารอย่างเหมาะสม เนื่องจากผู้สูงอายุเห็นว่าสิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องที่สำคัญในการอยู่อาศัยในคอนโดมิเนียมสำหรับผู้สูงอายุ

พรธณนุช ชัยปิ่นชนะ และ ณัฐฐ์ปาธิดา ศรีคาหน้อย (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการความเสี่ยงของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ มีประสิทธิภาพการจัดการความเสี่ยงองค์กรตามกรอบ COSO ในระดับมาก ผลจากการวิเคราะห์ความเสี่ยงองค์กรพบว่า ปัจจัยความเสี่ยงองค์กรด้านกลยุทธ์ที่สำคัญ

ได้แก่ ปัญหาการเมือง ปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจภายในและภายนอกประเทศ การวางแผนปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกับแผนระยะยาวหรือแผนกลยุทธ์ ปัญหาจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนักท่องเที่ยวและการมีความคาดหวังสูงในการรับบริการ และความไม่เข้าใจอย่างครบถ้วนชัดเจนเกี่ยวกับนโยบายและทิศทางการส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวของรัฐ ปัจจัยความเสี่ยงองค์กรในด้านการปฏิบัติการที่สำคัญ ได้แก่ บุคลากรขาดทักษะ ความรู้ ขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน การทุจริต การจงใจฝ่าฝืนกฎระเบียบข้อบังคับข้อกฎหมายด้านการท่องเที่ยวของรัฐ และหัวหน้างานขาดทักษะในการจัดการ ปัจจัยความเสี่ยงองค์กรในด้านการเงินที่สำคัญ ได้แก่ การขาดสภาพคล่องทางการเงิน การผิดนัดชำระหนี้ การควบคุมภายในที่ไม่มีประสิทธิภาพ การรั่วไหลทางการเงิน การเกิดหนี้สูญ และการเปลี่ยนแปลงจากอัตราแลกเปลี่ยน ส่วนปัจจัยความเสี่ยงองค์กรในด้านภัยพิบัติ สาธารณภัยที่สำคัญ ได้แก่ ปัญหาหมอกควัน การก่ออาชญากรรม หรือการก่อการร้ายในสถานที่ท่องเที่ยว การก่อการจลาจล ชุมนุมทางการเมือง การปฏิวัติรัฐประหาร เหตุการณ์พายุมรสุม และแผ่นดินไหว

บัวหลวง วิรัชเจริญวงศ์ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ ความเสี่ยงและความตั้งใจซื้อที่พักในอำเภอหาดใหญ่จังหวัดสงขลา จากระบบออนไลน์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ผลการศึกษาพบว่า ระดับการรับรู้ความเสี่ยงเกี่ยวกับการซื้อที่พักผ่านระบบออนไลน์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงระดับการรับรู้ความเสี่ยงได้ดังนี้ 1) การรับรู้ความเสี่ยงด้านการทำงานของสินค้า 2) การรับรู้ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว 3) การรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน 4) การรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา 5) การรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพ 6) การรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา 7) การรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม เมื่อเปรียบเทียบระดับความตั้งใจซื้อที่พักผ่านระบบออนไลน์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีระดับความตั้งใจซื้อที่พักผ่านระบบออนไลน์ต่างกัน กลุ่มอายุ 20-30 ปี มีระดับความตั้งใจซื้อที่พักผ่านระบบออนไลน์ มากกว่า กลุ่มอายุ 41-50 ปี ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงและความตั้งใจซื้อที่พักผ่านระบบออนไลน์โดยภาพรวมมี ความสัมพันธ์ในเชิงกันในระดับต่ำ งานวิจัยนี้ เสนอแนะให้ผู้ประกอบการพิจารณาในการวางกลยุทธ์ ให้ผู้บริโภคมีความมั่นใจว่าจะได้รับที่พักตรงตามข้อมูลบนเว็บไซต์ คะแนนการจัดอันดับที่พักตรงกัน คุณภาพที่แท้จริง และควรให้ความสำคัญกับการพิจารณาซื้อที่พักของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม

งานวิจัยต่างประเทศ

Kim, Woo and Uysal, 2015 ประสพการณ์การท่องเที่ยวและคุณภาพชีวิตของนักท่องเที่ยวสูงอายุ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเดินทางของนักท่องเที่ยวสูงอายุกับคุณภาพชีวิตโดยรวม การศึกษานี้ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่าง

โครงสร้างหลัก 6 โครงสร้าง ได้แก่ การมีส่วนร่วม คุณค่าที่รับรู้ ความพึงพอใจกับประสบการณ์ การเดินทาง ความพึงพอใจในชีวิตยามว่าง คุณภาพชีวิตโดยรวม และความตั้งใจในการกลับมาเยี่ยมชมนี้อีกครั้ง แบบจำลองการวิจัยสำรวจสมมติฐานเก้าข้อโดยใช้ตัวอย่างที่ดึงมาจากนักท่องเที่ยวสูงอายุในเกาหลีใต้ โดยใช้วิธีการสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่าสมมติฐานทั้ง 9 ข้อได้รับการสนับสนุน

Rashed, et al., 2020 คุณภาพการบริการช่วยเพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างแบรนด์กับลูกค้าในกลุ่ม Gen Z หรือไม่ บทบาทของการรับรู้ของลูกค้าระหว่างมิติคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) และความพึงพอใจของแบรนด์ การศึกษาครั้งนี้มุ่งค้นหาว่ามิติคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) เพิ่มความพึงพอใจในแบรนด์ของลูกค้าได้อย่างไร ในการดำเนินการดังกล่าว การศึกษานี้ประกอบด้วยผู้เข้าร่วมที่ได้รับการสุ่มเลือก 306 ราย ซึ่งมีจำหน่ายในซูเปอร์ช็อปหรือห้างสรรพสินค้าต่างๆ ได้แก่ Agora, Meena Bazar และ Swapno) ที่กรุงธากา ประเทศบังกลาเทศ ซึ่งมีอายุระหว่าง 18 ถึง 25 ปี (Gen Z) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ Smart PLS 3.0 ผลลัพธ์แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์เชิงบวกและสำคัญยังคงอยู่ระหว่างมิติคุณภาพการบริการ เช่น ที่จับต้องได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความมั่นใจ และการเอาใจใส่ต่อความพึงพอใจในแบรนด์ของลูกค้า ผลลัพธ์ยังแสดงให้เห็นว่าการรับรู้ของลูกค้าเป็นสื่อกลางในความสัมพันธ์ระหว่างมิติคุณภาพการบริการ เช่น ที่จับต้องได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความมั่นใจ และการเอาใจใส่กับความพึงพอใจในแบรนด์ของลูกค้า

Sien, et al., 2021 คุณลักษณะของสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุทั้งในปัจจุบันและอนาคต: แนวทางการวิเคราะห์ความสำคัญและประสิทธิภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อระบุความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณลักษณะของจุดหมายปลายทางจากมุมมองของนักท่องเที่ยวอาวุโสในมาเลเซีย โดยเลือกนักท่องเที่ยว 2 กลุ่มเป็นตัวอย่างในการศึกษา ได้แก่ ผู้สูงอายุในอนาคต (อายุ 40-54 ปี) และผู้สูงอายุ (อายุ 55 ปี ขึ้นไป) หวังว่าด้วยการรับรู้และสร้างความตระหนักเกี่ยวกับความจำเป็นในโอกาสการเดินทางที่เท่าเทียมกัน การวิเคราะห์ความสำคัญ-ประสิทธิภาพ (IPA) และการทดสอบตัวอย่างแบบคู่ถูกนำมาใช้เพื่อตรวจสอบการรับรู้ของนักท่องเที่ยวอาวุโสเกี่ยวกับคุณลักษณะของจุดหมายปลายทางที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุ มาตราการวัดคุณลักษณะของจุดหมายปลายทาง รวมถึง "4As" (เช่น สถานที่ท่องเที่ยว การเข้าถึง สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการเสริม) ผลการสำรวจจากผู้ตอบแบบสอบถาม 227 คนพบว่าคุณลักษณะที่สำคัญที่สุดสำหรับจุดหมายปลายทางที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุคือ ความปลอดภัยและความสะอาด คุณลักษณะอื่นๆ ที่นักท่องเที่ยวอาวุโสถือว่ามีความสำคัญ ได้แก่ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสันตนาการและการขนส่งสาธารณะที่ปราศจากสิ่งกีดขวาง ผลการวิจัยยังเน้นย้ำถึงคุณลักษณะที่ผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอาจใช้เพื่อปรับปรุงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และพัฒนาไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขันกับสถานที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ มีการหารือถึงผลกระทบทางทฤษฎีและการปฏิบัติของการค้นพบที่สำคัญเหล่านี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์การทบทวนวรรณกรรม เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถกำหนดปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ประกอบไปด้วย 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม 2) ด้านห้องพัก 3) ด้านทำเลที่ตั้งและอาคาร 4) ด้านการบริการ 5) ด้านพนักงาน และ 6) ด้านการจัดการ (สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ, 2555; ไตรรัตน์ จารุทัศน์, 2548; จักรกฤษณ์ แสนพรหม, 2556; วรรณธิภา จันทร์กลม, 2558; บัวหลวง วิรัชเจริญวงส์, 2559; นอรินี ตะหวา และ ปวีตร ชัยวิสิทธิ์, 2559; กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2560ก; ธาริดา สกุศลรัตน์, ธาณี นวสันน และ เบญจพร เชื้อผึ้ง , 2563; ชฎิล มาตรา, 2562; คมสิทธิ์ เกียนวัฒนา และคณะ, 2562; ทรงสิทธิ์ กัลป์ตินันท์, 2563; อัศนัย เล่งอี และพันธพัฒน์ บุญมา, 2563; ชญานิน เนตรประสิทธิ์, 2564; กนกกาญจน์ เสน่ห์ นมะหุต, 2564; เบญจพร เชื้อผึ้ง และคณะ, 2564; ธีรนุช อาภาจรัส และ คณะ, 2565)

สำหรับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในการใช้บริการในโรงแรมขนาดเล็ก ประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทำเลที่ตั้งและอาคาร 2) ด้านห้องพัก 3) ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม และ 4) ด้านการบริการ (สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ, 2555; ไตรรัตน์ จารุทัศน์, 2548; จักรกฤษณ์ แสนพรหม, 2556; วรรณธิภา จันทร์กลม, 2558; บัวหลวง วิรัชเจริญวงส์, 2559; นอรินี ตะหวา และปวีตร ชัยวิสิทธิ์, 2559; กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2560ก; ธาริดา สกุศลรัตน์, ธาณี นวสันน และเบญจพร เชื้อผึ้ง , 2561; ชฎิล มาตรา, 2562; คมสิทธิ์ เกียนวัฒนา และคณะ, 2562; ทรงสิทธิ์ กัลป์ตินันท์, 2563; อัศนัย เล่งอี และ พันธพัฒน์ บุญมา, 2563; ชญานิน เนตรประสิทธิ์, 2564; กนกกาญจน์ เสน่ห์ นมะหุต, 2564; เบญจพร เชื้อผึ้ง และคณะ, 2564; ธีรนุช อาภาจรัส และคณะ, 2565) ส่วนในด้านพนักงาน และด้านการจัดการ พบว่า มีบางปัจจัยที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของโรงแรมขนาดเล็ก และมีบางปัจจัยที่มีความสอดคล้อง ผู้วิจัยจึงได้นำปัจจัยที่มีความสอดคล้องมารวมไว้ในด้านการบริการ

จากนั้นนำมาประเมินระดับความสำคัญของความเสี่ยง โดยประยุกต์ใช้แนวคิด Importance-Performance Analysis หรือ IPA ซึ่งคำนึงถึงมุมมองของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เป็นสำคัญ และในขณะเดียวกันก็พิจารณาถึงการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็ก ในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ได้ออกแบบกระบวนการวิจัย ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานการวิจัยตามวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

เพื่อศึกษาการจัดการความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในโรงแรมขนาดเล็ก ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

1. ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษา คือ กลุ่มผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็ก ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก จำนวนทั้งสิ้น 28 แห่ง โดยกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ เป็นเจ้าของธุรกิจ หรือเป็นตัวแทนของผู้ประกอบการที่มีอำนาจในการตัดสินใจและมีประสบการณ์การบริหารจัดการโรงแรม อย่างน้อย 5 ปี จำนวนทั้งสิ้น 28 คน โดยกำหนดรหัสผู้ให้ข้อมูลหลักแทนด้วย HB

ตาราง 4 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ลำดับ	ผู้ให้ข้อมูล	การใส่รหัส	กำหนดรหัส
1	ผู้ประกอบการหรือตัวแทน คนที่ 1	HBnn	HB01
2	ผู้ประกอบการหรือตัวแทน คนที่ 2	HBnn	HB02
3	ผู้ประกอบการหรือตัวแทน คนที่ 3	HBnn	HB03
4	ผู้ประกอบการหรือตัวแทน คนที่ 4	HBnn	HB04
5	ผู้ประกอบการหรือตัวแทน คนที่ 5	HBnn	HB05
6	ผู้ประกอบการหรือตัวแทน คนที่ n	HBnn	HBnn

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง จากการสังเกตการทบทวนวรรณกรรม เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปัจจัยการจัดการสภาพแวดล้อมและที่พักอาศัยในการรองรับความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีการศึกษามากที่สุด ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ รองลงมาคือ ด้านห้องพัก, ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม, ด้านการบริการ, ด้านพนักงาน และด้านการจัดการ ตามลำดับ

ผู้วิจัยจึงได้กำหนดปัจจัยความเสี่ยงในการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านอาคารสถานที่ 2) ด้านห้องพัก 3) ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม 4) ด้านการบริการ 5) ด้านพนักงาน และ 6) ด้านการจัดการ โดยนำแบบประเมินสภาพแวดล้อมในที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทย ของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (2559) มาประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจมาตรฐานด้านที่พักสำหรับผู้สูงอายุ

โดยแบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างแน่นอนนี้ ประกอบด้วย ข้อคำถาม 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐาน 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านอาคารสถานที่ 2) ด้านห้องพัก 3) ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม 4) ด้านพนักงาน 5) ด้านการจัดการ และ 6) ด้านการบริการ ซึ่งในแต่ละข้อมี 2 คำตอบ คือ

คำตอบ ใช่ แสดงว่าพื้นที่นั้นมีการจัดการ/ไม่มีความเสี่ยง

คำตอบ ไม่ใช่ แสดงว่าพื้นที่นั้นไม่มีการจัดการ/มีความเสี่ยง

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยความเสี่ยงในการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การพิจารณาทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ซึ่งค่าสถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพ คือ ค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ หรือเนื้อหา (IOC: Index of item Objective Congruence) หรือดัชนีความเหมาะสม (Rovinelli and Hambleton, 1977) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ได้ผลค่าดัชนีความสอดคล้อง คำนวณค่าได้ระหว่าง 0.66 ถึง 1.00 ผ่านการทดสอบความตรงของเนื้อหาให้แต่ละคนพิจารณาลงความเห็น ซึ่งผลจากค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruency: IOC) ดังนี้

+1 เมื่อแน่ใจว่าเนื้อหา มีความเหมาะสม

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าเนื้อหา มีความเหมาะสม

-1 เมื่อแน่ใจว่าเนื้อหา ไม่มีความเหมาะสม

นำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องโดยใช้สูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

IOC ที่เหมาะสม = 0.5 ขึ้นไป (ค่า IOC \geq 0.5)

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ และเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.6 มาใช้เป็นข้อคำถาม โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสัมภาษณ์เท่ากับ 0.9

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์ การสังเกต และการสำรวจ โดยลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง จากผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ เจ้าของธุรกิจ หรือเป็นตัวแทนของผู้ประกอบการที่มีอำนาจในการตัดสินใจและมีประสบการณ์การบริหารจัดการโรงแรม อย่างน้อย 5 ปี จำนวน 28 คน โดยมีการกำหนดแผนดำเนินงาน รวมทั้งขออนุญาตผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครบถ้วนมากที่สุด จากนั้นรวบรวมแบบสัมภาษณ์มาทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลข้อมูลเชิงคุณภาพได้ดำเนินการไปพร้อมกับการสรุปข้อมูลเป็นระยะ ๆ หลังจากที่มีการเก็บข้อมูลภาคสนามไปช่วงหนึ่งแล้ว โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1 การจัดระเบียบข้อมูล (Data organizing) โดยจัดข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ การสังเกต และการทบทวนเอกสาร ที่ระจัดกระจายให้เป็นระบบโดยการแยกหมวดหมู่ เพื่อค้นหาความหลากหลายของข้อมูลที่ได้

5.2 การแสดงข้อมูล (Data display) นำข้อมูลที่ได้จากการจัดระเบียบข้อมูลมาจัดประเภทของปรากฏการณ์ แยกแยะในสิ่งที่เหมือนกันและแตกต่างกันในแต่ละประเด็น แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของการพรรณนา โดยเชื่อมโยงข้อมูลที่จัดระเบียบแล้วเข้าด้วยกัน

5.3 การหาข้อสรุป และการตีความ (Conclusion and interpretation) เป็นกระบวนการหาการสรุป ให้ความหมายและการวิเคราะห์ รวมทั้งให้ความหมายของข้อค้นพบในการศึกษาในประเด็นเกี่ยวกับ มาตรฐานบ้านพักของผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 1) ด้านอาคารสถานที่ 2) ด้านห้องพัก 3) ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม 4) ด้านการบริการ 5) ด้านพนักงาน และ 6) ด้านการจัดการ

โดยแสดงผลเป็นตารางและการบรรยาย ได้แก่ จำนวนร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) และจัดอันดับด้านที่มีความเสี่ยงมากที่สุดถึงน้อยที่สุด

เพื่อศึกษาการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงในการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เดินทางเข้ามาในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก จากสถิตินักท่องเที่ยว ในปี พ.ศ. 2565 พบว่า มีนักท่องเที่ยวชาวไทยทั้งหมด จำนวน 1,662,648 คน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2566)

2. กลุ่มตัวอย่าง

สถิตินักท่องเที่ยว พบว่า มีนักท่องเที่ยวชาวไทยทั้งหมด จำนวน 1,662,648 คน ซึ่งมีได้มีการจำแนกจำนวนนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ชัดเจน จึงไม่ทราบจำนวนประชากรนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงใช้การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Cochran (1977: 76) กำหนดระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 5 ตามสูตร ดังนี้

$$\text{จากสูตร } n = \frac{P(1-P)(Z)^2}{d^2}$$

$$\text{โดย } n = \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ}$$

$$P = \text{สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม โดยกำหนด 50\% (0.5)}$$

$$Z = \text{ค่าความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้ 95\% มีค่าเท่ากับ 1.96} \\ \text{(ผิดพลาด 5\%)}$$

$$d = \text{สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (0.05)}$$

$$\text{แทนค่า } n = \frac{0.5(1-0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{0.5(0.5)(3.84)}{0.0025}$$

$$n = \frac{0.96}{0.0025}$$

$$n = 384$$

ดังนั้น จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดของงานวิจัย ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวและพักในโรงแรมขนาดเล็ก หรือเคยพักในโรงแรมขนาดเล็ก ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างขึ้นจากการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว

ส่วนที่ 3 การรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงในการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก โดยใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale ตามรูปแบบของ Likert Scale ให้ผู้ตอบคำถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว จากการแบ่งระดับการประเมินค่าความเสี่ยง 5 ระดับ ใช้ระดับในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) ผู้วิจัยได้ใช้การคำนวณหาระดับค่าเฉลี่ยไว้ ดังนี้

คะแนน	ระดับความเสี่ยง
5	มีความเสี่ยงอยู่ในระดับมากที่สุด
4	มีความเสี่ยงอยู่ในระดับมาก
3	มีความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง
2	มีความเสี่ยงอยู่ในระดับน้อย
1	มีความเสี่ยงอยู่ในระดับน้อยที่สุด

นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยและกำหนดเกณฑ์แปลความหมายไว้ ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย	ระดับการรับรู้ความเสี่ยง
4.21-5.00	มีการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41-4.20	มีการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับมาก
2.61-3.40	มีการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง
1.81-2.60	มีการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับน้อย
1.00-1.80	มีการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยไปทำการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ 2 ส่วน คือ ค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามดังนี้

4.1 การพิจารณาทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ได้ผลค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 1.00 สามารถนำไปใช้ได้ และค่า IOC ระหว่าง 0.50 ถึง 0.80 ให้พิจารณาปรับปรุงเนื้อหา หากค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ให้ตัดข้อนี้ทิ้งไป ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบสอบถาม และเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.50 มาใช้เป็นข้อคำถาม โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามเท่ากับ 0.9

4.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา นำไปทดสอบความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-coefficient) ตามสูตรของครอนบาค (Cronbach, 1990) กับประชากรที่ไม่ใช้กลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด คือ จำนวน 40 ชุด มีค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.90 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1.00 ถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ โดยมีค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.92

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ทั้งในแหล่งท่องเที่ยว โรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ แจกแบบสอบถามให้ด้วยการสอบถามถึงอายุ โดยระบุว่าผู้ทำแบบสอบถามจะต้องมีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป รวมทั้งขออนุญาตผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครบถ้วนมากที่สุด จากนั้นทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จนครบ 400 ชุด

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา โดยส่วนที่ 1 และ 2 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้วยวิธีการหาค่าร้อยละ และค่าความถี่ สำหรับส่วนที่ 3 เป็นวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงในการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

1. ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก จำนวน 28 แห่ง ผู้วิจัยทำการคัดเลือกโรงแรมขนาดเล็กทั้งหมด โดยกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ เป็นเจ้าของธุรกิจ หรือเป็นตัวแทนของผู้ประกอบการที่มีอำนาจในการตัดสินใจและมีประสบการณ์การบริหารจัดการโรงแรม อย่างน้อย 5 ปี จำนวนทั้งสิ้น 28 คน โดยกำหนดรหัสผู้ให้ข้อมูลหลักแทนด้วย SB ดังในตาราง 5

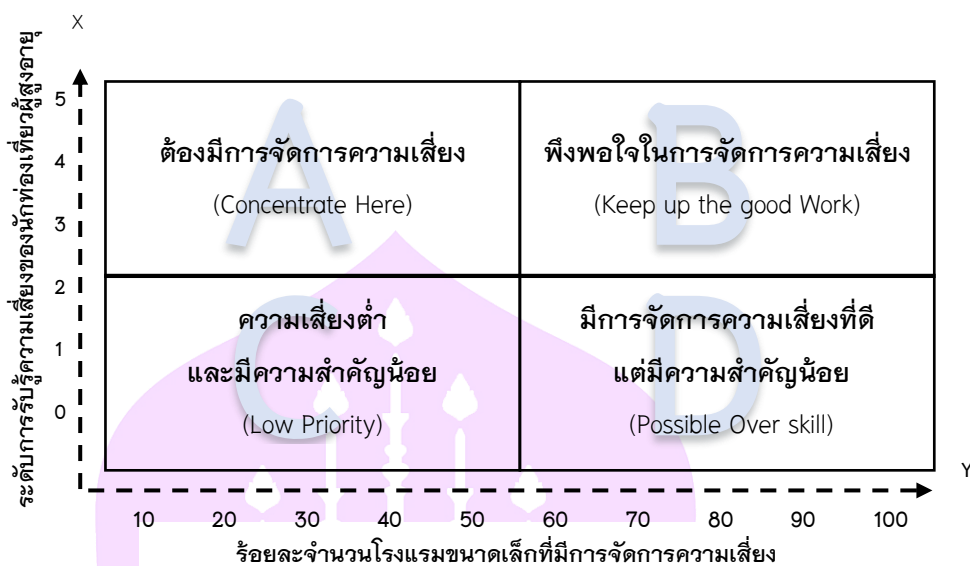
ตาราง 5 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก

ลำดับ	ผู้ให้ข้อมูลหลัก	การใส่รหัส	กำหนดรหัส
1	ผู้ประกอบการหรือตัวแทน คนที่ 1	SBnn	SB01
2	ผู้ประกอบการหรือตัวแทน คนที่ 2	SBnn	SB02
3	ผู้ประกอบการหรือตัวแทน คนที่ 3	SBnn	SB03
4	ผู้ประกอบการหรือตัวแทน คนที่ 4	SBnn	SB04
5	ผู้ประกอบการหรือตัวแทน คนที่ 5	SBnn	SB05
6	ผู้ประกอบการหรือตัวแทน คนที่ n	SBnn	SBnn

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 การนำแนวคิด Importance-Performance Analysis หรือ IPA มาประยุกต์ใช้เพื่อประเมินระดับความสำคัญของความเสี่ยงโดยคำนึงถึงมุมมองของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็นสำคัญ และในขณะเดียวกันก็พิจารณาถึงการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็ก ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตากด้วย

2.2 การจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อพิจารณาหาข้อสรุป ข้อเสนอแนะ และระดมความคิดเห็น เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก โดยมีประเด็นความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านห้องพัก ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม และด้านการบริการ ซึ่งผ่านแบบทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity)



ภาพ 6 แสดงระดับการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และร้อยละจำนวนโรงแรมขนาดเล็กที่มีการจัดการความเสี่ยง

ที่มา: Martilla and James, 1977

จากภาพ 6 แสดงระดับการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และร้อยละจำนวนโรงแรมขนาดเล็กที่มีการจัดการความเสี่ยง โดยนำแนวคิดการวิเคราะห์ Importance-Performance Analysis หรือ IPA (Martilla and James, 1977) มาประยุกต์ใช้ หากผลลัพธ์ที่ได้ตกอยู่ในช่องใด ๆ สามารถอธิบายความหมายได้ 4 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

A = ต้องมีการจัดการความเสี่ยง (Concentrate Here) หมายถึง ปัจจัยความเสี่ยงที่มีความสำคัญต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และไม่ได้ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ ผู้ประกอบการ ควรมีการจัดการกับความเสี่ยงเหล่านั้น โดยเลือกลงทุน ปรับปรุง เพื่อลดความเสี่ยงหายที่อาจจะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

B = พึงพอใจในการจัดการความเสี่ยง (Keep up the good Work) หมายถึง ผู้ประกอบการมีการจัดการความเสี่ยงที่สามารถตอบสนองได้เป็นอย่างดี ในปัจจัยความเสี่ยงที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุให้ความสำคัญมาก ผู้ประกอบการสามารถรักษามาตรฐานโดยการตรวจสอบบำรุงอยู่เสมอ แล้วเลือกลงทุนในปัจจัยเสี่ยงอื่น ๆ แทน

C = ความเสี่ยงต่ำและมีความสำคัญน้อย (Low Priority) หมายถึง ปัจจัยความเสี่ยงที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุให้ความสำคัญน้อย ผู้ประกอบการสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อน หรือให้ปรับปรุงในส่วนปัจจัยความเสี่ยงอื่น ๆ แทน

D = มีการจัดการความเสี่ยงที่ดี แต่มีความสำคัญน้อย (Possible Over skill) หมายถึง ผู้ประกอบการมีการจัดการความเสี่ยงมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น ในปัจจัยความเสี่ยงที่มีความสำคัญน้อยต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ผู้ประกอบการสามารถรักษามาตรฐานโดยการตรวจสอบบำรุงอยู่เสมอ

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์โดยการทดสอบความตรงของเนื้อหาให้แก่คะแนนพิจารณาถึงความเห็น ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruency: IOC) ดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่ารูปแบบการจัดการความเสี่ยงมีความเหมาะสม
 - 0 เมื่อไม่แน่ใจว่ารูปแบบการจัดการความเสี่ยงมีความเหมาะสม
 - 1 เมื่อแน่ใจว่ารูปแบบการจัดการความเสี่ยงไม่มีความเหมาะสม
- จากนั้นนำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องโดยใช้สูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ประกอบการ

N หมายถึง จำนวนผู้ประกอบการทั้งหมด

IOC ที่เหมาะสม = 0.5 ขึ้นไป (ค่า IOC \geq 0.5)

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ และยืนยันรูปแบบการจัดการความเสี่ยงในประเด็นที่มีค่า IOC มากกว่า 0.50 มาทำการสังเคราะห์ จำแนก และสรุปเป็นประเด็นเกี่ยวกับแนวทางพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตากต่อไป โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.92

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

เมื่อได้ผลการศึกษาของวัตถุประสงค์ที่ 1 และวัตถุประสงค์ที่ 2 แล้วนำมาประเมินระดับความสำคัญของความเสี่ยงโดยคำนึงถึงมุมมองของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็นสำคัญ และในขณะเดียวกันก็พิจารณาถึงการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โดยประยุกต์ใช้แนวคิด Importance-Performance Analysis หรือ IPA และร่างแนวทาง

การจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

จากนั้นผู้วิจัยทำการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) กับกลุ่มผู้ประกอบการโรงแรมโรงแรมขนาดเล็ก ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก เพื่อร่วมกันพิจารณาหาข้อสรุปข้อเสนอแนะ และระดมความคิดเห็นเพื่อกำหนดแนวทางพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม

ตอนที่ 2 วัตถุประสงค์ และเนื้อหาแนะนำเสนอในการประชุมกลุ่ม

ตอนที่ 3 ผลการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อกำหนดแนวทางพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

ตอนที่ 4 ข้อมูลข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากผู้เข้าร่วมการประชุมกลุ่ม

ตาราง 6 แสดงข้อมูลทั่วไปของการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิค IPA

ลำดับ	ประเด็นความเสี่ยง	การใส่รหัส	กำหนดรหัส
1	ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม ปัจจัยที่ 1	REnn	RE01
2	ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม ปัจจัยที่ 2	REnn	RE02
3	ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม ปัจจัยที่ n	REnn	REnn
4	ด้านห้องพัก	RRnn	RR01
5	ด้านห้องพัก	RRnn	RR02
6	ด้านห้องพัก	RRnn	RRnn
7	ด้านการบริการ	RSnn	RS01
8	ด้านการบริการ	RSnn	RS02
9	ด้านการบริการ	RSnn	RSnn
10	ด้านอาคารสถานที่	RLnn	RL01
11	ด้านอาคารสถานที่	RLnn	RL02
12	ด้านอาคารสถานที่	RLnn	RLnn

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ สังกะยะ ข้อมูลเนื้อหาหรือสาระที่มีความเกี่ยวข้องกันและจัดหมวดหมู่อยู่ในกลุ่มเดียวกัน และสรุปเป็นประเด็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวสูงอายุในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก โดยนำเสนอข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics)



บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก มีประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็ก จำนวน 28 คน การวิจัยเชิงปริมาณ คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก และแบบสอบถาม โดยประเด็นการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 วัตถุประสงค์ ได้แก่ 1) การจัดการของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ 2) การรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก และ 3) การพัฒนารูปแบบการจัดการของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โดยประยุกต์แนวคิด Importance-Performance Analysis หรือ IPA ของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก และการจัดประชุมกลุ่มย่อย เพื่อหาแนวทางการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ซึ่งมีผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

การจัดการของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับความเสี่ยงนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยเข้าพื้นที่เพื่อศึกษาประเด็นเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็ก มีจำนวนห้องพักไม่เกิน 30 ห้อง ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก จำนวน 28 แห่ง ในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ผ่านการสัมภาษณ์ และการสังเกต ร่วมกับผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์การบริหารจัดการโรงแรม อย่างน้อย 5 ปี จำนวนทั้งสิ้น 28 คน ผลการศึกษาแสดงใน ตาราง 7 ตาราง 13 ดังต่อไปนี้

ตาราง 7 ผลการศึกษาปัจจัยหลักของการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการ
รองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก ด้านอาคารสถานที่

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน	มีการจัดการ/ ไม่มีความเสี่ยง		ไม่มีการจัดการ/ มีความเสี่ยง	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ทำเลที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ	27	96.43	1	3.57
2	เส้นทางคมนาคม สามารถเดินทางเข้าถึงที่พักและสถานพยาบาลได้สะดวก	23	82.14	5	17.86
3	การแบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเหมาะสมภายในอาคาร เช่น มุมพักผ่อน มุมสำหรับผู้สูงอายุ	11	39.29	17	60.71
4	อาคารที่พัก ตั้งแต่ 2 ชั้นขึ้นไป มีลิฟท์โดยสารอย่างน้อยหนึ่งตัว	6	21.43	22	78.57
5	ทางเดินและบันไดภายในอาคาร มีความกว้างที่สามารถเดินสวนกันได้ และมีราวจับต่อเนื่อง	13	46.43	15	53.57
6	ทางหนีไฟ มีป้ายชี้นำทางออกที่ชัดเจน และมีราวจับต่อเนื่อง	16	57.14	12	42.86
7	ทางเข้าอาคารอยู่ใกล้ที่จอดรถ เป็นพื้นเรียบเสมอกัน ไม่มีสิ่งกีดขวาง และมีช่องทางลาดเอียงสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็น	20	71.43	8	28.57
8	ป้ายแสดงทิศทางการตำแหน่งของสิ่งอำนวยความสะดวก ใช้สีที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนทั้งกลางวันและกลางคืน	16	57.14	12	42.86
9	ที่จอดรถ เหมาะสมกับจำนวนห้องพักอาศัย	16	57.14	12	42.86
10	ภายในอาคาร มีระบบไฟฟ้าหรือแสงสว่างสำรอง	20	71.43	8	28.57

ผลการศึกษาปัจจัยหลักของการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ปัจจัยที่มีความเสี่ยงมากที่สุด ได้แก่ อาคารที่พัก ตั้งแต่ 2 ชั้น ขึ้นไป แต่ไม่มีลิฟท์เนื่องจากไม่ได้อำนวยความสะดวกในการใช้อาคารสำหรับผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 78.57 รองลงมาคือ การแบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเหมาะสมภายในอาคาร คิดเป็นร้อยละ 60.71 และ ทางเดินและบันไดภายในอาคารสามารถเดินสวนกันได้ และมีราวจับต่อนื่องเพื่อความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 53.57 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีความเสี่ยงน้อยที่สุด คือ ทำเลที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 3.57

ตาราง 8 ผลการศึกษาปัจจัยหลักของการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก ด้านห้องพัก

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน	มีการจัดการ/ ไม่มีความเสี่ยง		ไม่มีการจัดการ/ มีความเสี่ยง	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ระดับพื้นที่ทางเข้าห้องพัก มีระดับเสมอกันภายในห้องพัก และไม่มีธรณีประตู	7	25.00	21	75.00
2	ประตูเข้าห้องพัก เป็นแบบเปิดออกภายนอก มีมือจับแบบก้านโยกหรือแกนผลัก และไม่ติดอุปกรณ์บังคับประตูปิด	5	17.86	23	82.14
3	ภายในห้องพัก มีพื้นที่ตั้งแต่ 15 ตารางเมตรขึ้นไป	20	71.43	8	28.57
4	บริเวณที่นอน มีสัญญาณเตือนภัยไฟไหม้และโทรทัศน์	14	50.00	14	50.00
5	ห้องน้ำ ประตูเป็นแบบเปิดออกภายนอกหรือแบบบานเลื่อน มือจับแบบก้านโยกหรือแกนผลัก และไม่ติดอุปกรณ์บังคับประตูปิด	5	17.86	23	82.14
6	ห้องน้ำมีราวจับ บริเวณโถส้วมและที่อาบน้ำ	9	33.21	19	66.79

ตาราง 8 (ต่อ)

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน	มีการจัดการ/		ไม่มีการจัดการ/	
		ไม่มีความเสี่ยง	มีความเสี่ยง	ไม่มีความเสี่ยง	มีความเสี่ยง
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
7	สัญญาณบอกเหตุหรือเตือนภัยภายในห้องน้ำ	5	17.86	23	82.14
8	ระดับพื้นภายในห้องน้ำเสมอกับภายนอก และไม่มีธรณีประตู วัสดุปูพื้นไม่ลื่น มีความลาดเอียงไปยังช่องระบายน้ำทิ้ง	9	33.21	19	66.79
9	ระบบทำน้ำอุ่นปลอดภัย และมีระบบตัดไฟฟ้าลัดวงจร	28	100.00	0	0
10	เครื่องเรือนภายในห้องพักอาศัย เป็นชนิดที่ไม่มีมีมูมแหลม หรืออาจก่อให้เกิดอันตรายได้ง่าย	5	17.86	23	82.14

ผลการศึกษาปัจจัยหลักของการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก ด้านห้องพัก พบว่า ปัจจัยที่มีความเสี่ยงมากที่สุด ได้แก่ ประตูเข้าห้องพัก เป็นแบบเปิดออกภายนอก ไม่มีมือจับแบบก้านโยกหรือแกนผลัก และไม่ติดอุปกรณ์บังคับประตู, ห้องน้ำ ประตูเป็นแบบเปิดออกภายนอกหรือแบบบานเลื่อน มือจับแบบก้านโยกหรือแกนผลัก และไม่ติดอุปกรณ์บังคับประตูปิด, สัญญาณบอกเหตุหรือเตือนภัยภายในห้องน้ำ และเครื่องเรือนภายในห้องพักอาศัย เป็นชนิดที่ไม่มีมีมูมแหลม คิดเป็นร้อยละ 82.14 รองลงมาคือ ระดับพื้นทางเข้าห้องพัก มีระดับเสมอกับพื้นภายในห้องพัก และไม่มีธรณีประตู คิดเป็นร้อยละ 75 ถัดมาคือ ห้องน้ำมีราวจับ ทั้งบริเวณโถส้วมและที่อาบน้ำ และระดับพื้นภายในห้องน้ำเสมอกับภายนอก ไม่มีธรณีประตู และมีวัสดุปูพื้นไม่ลื่น คิดเป็นร้อยละ 66.79 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีความเสี่ยงน้อยที่สุด คือ ภายในห้องพัก มีพื้นที่ตั้งแต่ 15 ตารางเมตรขึ้นไป เนื่องจากตามกฎกระทรวง ฉบับที่ 55 (พ.ศ. 2543) ออกตามความในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ระบุไว้ว่า ห้องนอนต้องมีขนาดตั้งแต่ 8 ตารางเมตรขึ้นไป แต่ในการทำโรงแรมห้องที่เล็กที่สุด ควรจะมีขนาดของห้องพักไม่ต่ำกว่า 10 ตารางเมตร ขึ้นไป ระบบทำน้ำอุ่นปลอดภัย และมีระบบตัดไฟฟ้าลัดวงจร พบว่า ไม่มีความเสี่ยง เนื่องจากมีการดำเนินการจัดการความเสี่ยงทุกโรงแรม

ตาราง 9 ผลการศึกษาปัจจัยหลักของการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน	มีการจัดการ/ ไม่มีความเสี่ยง		ไม่มีการจัดการ/ มีความเสี่ยง	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	มีป้ายแสดงน้ำดื่ม-น้ำใช้	13	46.43	15	53.57
2	น้ำสะอาดมีปริมาณเพียงพอตามความต้องการของนักท่องเที่ยว	28	100.00	0	0
3	ระบบรองรับน้ำเสีย อยู่ในสภาพที่เหมาะสม ไม่ส่งผลให้เกิดโรค หรือ ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่นักท่องเที่ยว	28	100.00	0	0
4	การบำบัด หรือ กำจัดสิ่งปฏิกูล อยู่ในสภาพที่ปลอดภัย ไม่ส่งผลให้เกิดโรค	28	100.00	0	0
5	ที่กักเก็บสิ่งปฏิกูล ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่นักท่องเที่ยว	28	100.00	0	0
6	มีบริการเก็บขนและกำจัดขยะมูลฝอย ที่ถูกสุขลักษณะให้กับทุกห้องพัก	28	100.00	0	0
7	มีการป้องกันและกำจัดไม่ให้แมลงและสัตว์นำโรคเข้าไปสร้างความเดือดร้อนรำคาญ	28	100.00	0	0
8	การประกอบอาหาร ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญอันเนื่องมาจากกลิ่น เสียง ควั่น ต่อนักท่องเที่ยว	28	100.00	0	0

ผลการศึกษาปัจจัยหลักของการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม พบว่า ปัจจัยที่มีความเสี่ยงมากที่สุด ได้แก่ ป้ายแสดงน้ำดื่ม-น้ำใช้ คิดเป็นร้อยละ 53.57 สำหรับปัจจัยน้ำสะอาดมีปริมาณเพียงพอตามความต้องการของนักท่องเที่ยว, มีระบบรองรับน้ำเสีย อยู่ในสภาพ

ที่เหมาะสม ไม่ส่งผลให้เกิดโรค หรือไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่นักท่องเที่ยว, มีการบำบัด หรือ กำจัดสิ่งปฏิกูล อยู่ในสภาพที่ปลอดภัย ไม่ส่งผลให้เกิดโรค, ที่กักเก็บสิ่งปฏิกูล ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่นักท่องเที่ยว, มีบริการเก็บขนและกำจัดขยะมูลฝอย ที่ถูกสุขลักษณะให้กับทุกห้องพัก, มีการป้องกันและกำจัดไม่ให้แมลงและสัตว์นำโรคเข้าไป สร้างความเดือดร้อนรำคาญ รวมถึง การประกอบอาหาร ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ อันเนื่องมาจากกลิ่น เสียง ครว็น ต่อนักท่องเที่ยว พบว่า มีการดำเนินการจัดการความเสี่ยง ทุกปัจจัย คิดเป็นร้อยละ 100

ตาราง 10 ผลการศึกษาปัจจัยหลักของการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กใน การรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก ด้านพนักงาน

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน	มีการจัดการ/ ไม่มีความเสี่ยง		ไม่มีการจัดการ/ มีความเสี่ยง	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ผู้จัดการ มีอายุไม่ต่ำกว่า 25 ปี เป็นผู้มิ ประสบการณ์ในการดูแลการให้บริการ ของพนักงาน	28	100.00	0	0
2	ผู้จัดการ หรือ เป็นผู้ทำหน้าที่ดูแล การให้บริการของพนักงาน สำเร็จ การอบรมหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุ	0	0	28	100.00
3	ผู้จัดการ หรือ เป็นผู้ทำหน้าที่ดูแล การดำเนินงานให้บริการของพนักงาน มีความรู้หรือทักษะการดูแลช่วยเหลือ ผู้สูงอายุ ของพนักงาน	19	66.79	9	33.21
4	มีพนักงานทำหน้าที่ในการเป็น ผู้ประสานงาน รับการติดต่อ การแจ้งเหตุ ตลอด 24 ชั่วโมง	28	100.00	0	0
5	พนักงานที่ทำหน้าที่ในการเป็น ผู้ประสานงาน มีมนุษยสัมพันธ์ดี	22	78.57	6	21.43

ตาราง 10 (ต่อ)

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน	มีการจัดการ/		ไม่มีการจัดการ/	
		ไม่มีความเสี่ยง	มีความเสี่ยง	ไม่มีความเสี่ยง	มีความเสี่ยง
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
6	พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่	11	39.29	17	60.71
7	มีพนักงานการทำความสะอาดพื้นที่ส่วนกลาง	21	75.00	7	25.00
8	มีพนักงานบริการเพียงพอ	23	82.14	5	17.86
9	มีพนักงานด้านการรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง	11	39.29	17	60.71

ผลการศึกษาปัจจัยหลักของการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก ด้านพนักงาน พบว่า ปัจจัยที่มีความเสี่ยงมากที่สุด ได้แก่ ผู้จัดการ หรือ เป็นผู้ทำหน้าที่ดูแลการให้บริการของพนักงาน ที่สำเร็จการอบรมหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ และมีพนักงานด้านการรักษาความปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 60.71 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีความเสี่ยงน้อยที่สุด คือ ผู้จัดการ มีอายุไม่ต่ำกว่า 25 ปี เป็นผู้มิประสบการณ์ในการดูแลการให้บริการของพนักงานและมีพนักงานทำหน้าที่ในการเป็นผู้ประสานงาน รับการติดต่อ การแจ้งเหตุ ตลอด 24 ชั่วโมง พบว่า มีการดำเนินการจัดการความเสี่ยงทุกโรงแรม คิดเป็นร้อยละ 100

ตาราง 11 ผลการศึกษาปัจจัยหลักของการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กใน
การรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก ด้านการจัดการ

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน	มีการจัดการ/ ไม่มีความเสี่ยง		ไม่มีการจัดการ/ มีความเสี่ยง	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	มีการจัดทำรายชื่อและข้อมูลส่วนตัวของ นักท่องเที่ยว	18	64.29	10	35.71
2	มีระบบการติดต่อ ระหว่างผู้ดำเนินการ และพนักงานกับนักท่องเที่ยวทุกช่องทาง โทรศัพท์	23	82.14	5	17.86
3	พนักงานทุกคน มีความรู้หรือได้รับการ อบรมฟื้นฟูหรือเพิ่มเติมความรู้ ทักษะ และจิตสำนึกเกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุ	15	53.57	13	46.43
4	มีการฝึกอบรมพนักงานด้านการปฐม พยาบาลเบื้องต้น	14	50.00	14	50.00
5	มีระบบการให้ความช่วยเหลือ นักท่องเที่ยวในกรณีฉุกเฉิน	5	17.86	23	82.14
6	มีอาสาสมัครประจำบ้านเพื่อรักษาโรค เบื้องต้น และมีพนักงานดูแลการให้ยา	6	21.43	22	78.57
7	มีระบบแจ้งเตือนหรือสัญญาณบอกเหตุ กรณีฉุกเฉิน	6	21.43	22	78.57
8	มีเครื่องดับเพลิง และอยู่ในสภาพพร้อม ใช้งาน ติดตั้งในที่มองเห็นได้ชัดเจนและ สะดวกต่อการใช้งาน	10	35.71	18	64.29
9	มีการฝึกอบรมพนักงานด้านการป้องกัน และระงับอัคคีภัย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	13	46.43	15	53.57
10	มีระบบรักษาความปลอดภัยแก่นัก ท่องเที่ยว อาทิ กล้องวงจรปิด	28	100.00	0	0

ผลการศึกษาปัจจัยหลักของการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก ด้านการจัดการ พบว่า ปัจจัยที่มีความเสี่ยงมากที่สุด ได้แก่ มีระบบการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในกรณีฉุกเฉิน คิดเป็นร้อยละ 82.14 รองลงมาคือ มีอาสาสมัครประจำบ้านเพื่อรักษาโรคเบื้องต้น และมีพนักงานดูแลการให้ยา และมีระบบแจ้งเตือนหรือสัญญาณบอกเหตุกรณีฉุกเฉิน คิดเป็นร้อยละ 78.57 ถัดมาคือ มีเครื่องดับเพลิง และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ติดตั้งในที่มองเห็นได้ชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 64.29 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีความเสี่ยงน้อยที่สุด คือ มีระบบรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว อาทิ กล้องวงจรปิด คิดเป็นร้อยละ 100.00 เนื่องจากปัจจุบันผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กทุกแห่งต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐานตามกฎหมายกำหนด

ตาราง 12 การศึกษาปัจจัยหลักของการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก ด้านการบริการ

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน	มีการจัดการ/		ไม่มีการจัดการ/	
		ไม่มีความเสี่ยง		มีความเสี่ยง	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	มีบริการให้คำแนะนำการบริการสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งที่เป็นผู้สูงอายุ และผู้สูงอายุร่วมกับผู้สูงอายุ	9	32.14	19	67.86
2	มีบริการดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุ ในกรณีเจ็บป่วยหรือเกิดปัญหาทุกซี่ยากเดือดร้อน	17	60.71	11	39.29
3	มีบริการนำส่งผู้สูงอายุหากเกิดการเจ็บป่วยไปรับการรักษาที่สถานพยาบาล	17	60.71	11	39.29
4	มีบริการติดต่อและการแจ้งเหตุจากนักท่องเที่ยว และให้ความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกตามความจำเป็น	28	100.00	0	0
5	มีบริการจัดส่งพัสดุหรืออำนวยความสะดวกกรณีนักท่องเที่ยวลืมของไว้ในห้องพัก	10	35.71	18	64.29

ตาราง 12 (ต่อ)

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน	มีการจัดการ/		ไม่มีการจัดการ/	
		ไม่มีความเสี่ยง	มีความเสี่ยง	ไม่มีความเสี่ยง	มีความเสี่ยง
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
6	มีบริการทำความสะอาดซักรีด	9	32.14	19	67.86
7	มีบริการประสานงานหรือการทำกิจกรรมภายนอกให้แก่พนักงานท่องเที่ยว	6	21.43	22	78.57
8	มีบริการซ่อมแซมห้องพัก อุปกรณ์ไฟฟ้า และประปา หากเกิดการชำรุดในระหว่างพักอาศัย	17	60.71	11	39.29
9	มีหน่วยบริการที่สามารถแจ้งเหตุหรือเตือนภัย ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	28	100.00	0	0

ผลการศึกษาปัจจัยหลักของการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก ด้านการบริการ พบว่า ปัจจัยที่มีความเสี่ยงมากที่สุด ได้แก่ การบริการประสานงานหรือการทำกิจกรรมภายนอกให้แก่พนักงานท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 78.57 รองลงมาคือ มีบริการให้คำแนะนำความรู้ในการดูแลตนเองของผู้สูงอายุให้แก่พนักงานท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และมีบริการทำความสะอาดห้องพักและการซักล้าง คิดเป็นร้อยละ 67.86 ถัดมาคือ มีบริการจัดส่งพัสดุหรืออำนวยความสะดวกกรณีนักท่องเที่ยวลืมของไว้ในห้องพัก คิดเป็นร้อยละ 64.29 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีความเสี่ยงน้อยที่สุด คือ มีบริการติดต่อและการแจ้งเหตุจากนักท่องเที่ยว และให้ความช่วยเหลือตามความจำเป็น และมีหน่วยบริการที่สามารถแจ้งเหตุหรือเตือนภัย ได้ตลอด 24 ชั่วโมง พบว่า มีการดำเนินการจัดการความเสี่ยงทุกโรงแรม คิดเป็นร้อยละ 100 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ประกอบการได้ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวที่มาเข้าพัก

ผลการศึกษาการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก จำนวน 28 แห่ง พบว่า ปัจจัยด้านห้องพักมีความเสี่ยงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.79 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการจัดการ มีความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 58.21 ถัดมาคือ ปัจจัยด้านการบริการ มีความเสี่ยงคิดเป็นร้อยละ 55.36 ปัจจัยด้านอาคารสถานที่ มีความเสี่ยงคิดเป็นร้อยละ 53.57 ปัจจัยด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม

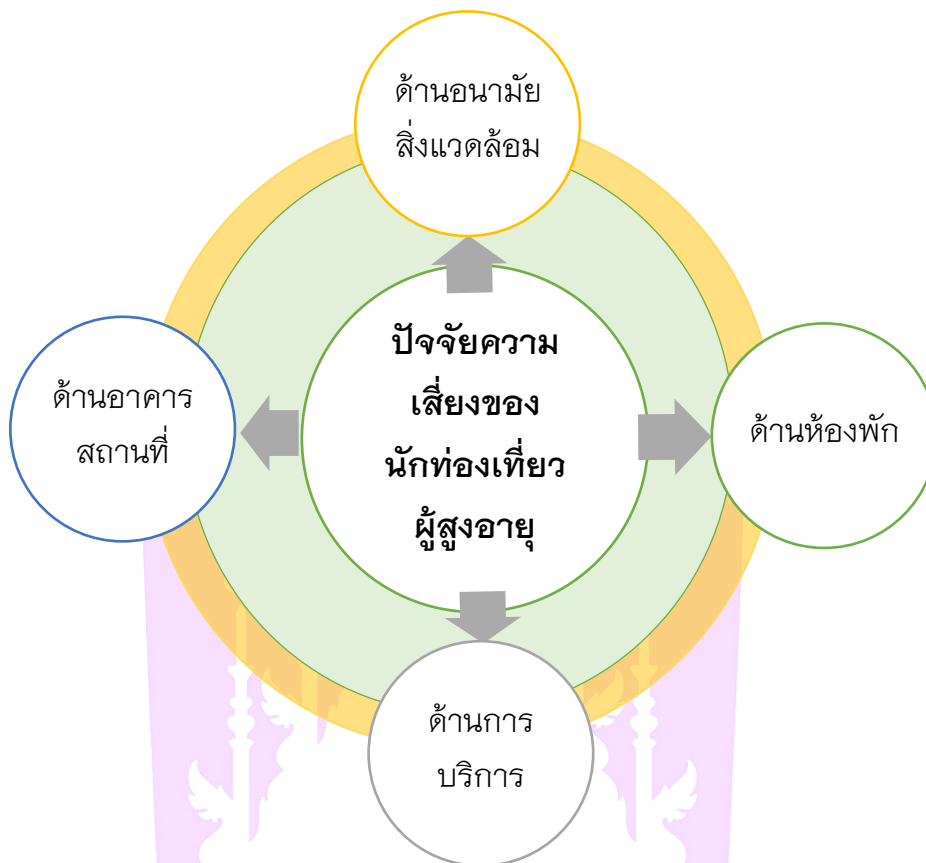
มีความเสี่ยงคิดเป็นร้อยละ 43.21 และปัจจัยด้านพนักงาน มีความเสี่ยงน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40 ดังในตาราง 13

ตาราง 13 ผลการศึกษาปัจจัยหลักของการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

ข้อ	ปัจจัยหลัก	ไม่มีความเสี่ยง		มีความเสี่ยง		อันดับ
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1	ด้านห้องพัก	9	33.21	19	66.79	1
2	ด้านการจัดการ	12	41.79	16	58.21	2
3	ด้านการบริการ	13	44.64	15	55.36	3
4	ด้านอาคารสถานที่	13	46.43	15	53.57	4
5	ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม	16	55.36	12	43.21	5
4	ด้านพนักงาน	17	60.00	11	40.00	6

การรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ทั้งในแหล่งท่องเที่ยว โรงแรมขนาดเล็ก และร้านขายของฝากของที่ระลึก ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ แจกแบบสอบถามให้ด้วยการสอบถามถึงอายุ โดยระบุว่าผู้ทำแบบสอบถามจะต้องมีอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป รวมทั้งขออนุญาตผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครบ 400 ชุด จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา โดยส่วนที่ 1 และ 2 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้วยวิธีการหาค่าร้อยละ และค่าความถี่ สำหรับส่วนที่ 3 เป็นวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงในการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก เป็นคำตอบจากการประเมินค่า 5 ระดับ ด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีผลการศึกษาดังต่อไปนี้



**ภาพ 7 แสดงปัจจัยความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
ในการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก**

จากภาพ 7 แสดงปัจจัยความเสี่ยงในการศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการใช้บริการในโรงแรมขนาดเล็ก ผู้วิจัยกำหนดปัจจัยที่เกี่ยวข้องประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านอาคารสถานที่ 2) ด้านห้องพัก 3) ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม และ 4) ด้านการบริการ (สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ, 2555; ไตรรัตน์ จารุทัศน์, 2548; จักรกฤษณ์ แสนพรหม, 2556; วรณธิภา จันทร์กลม, 2558; บัณฑิต วิรัชเจริญวงศ์, 2559; นอรินี ตะหวา และปวิตร ชัยวิสิทธิ์, 2559; กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2560; ธาริดา สกุลรัตน์, 2561; ชฎิล มาตรา, 2562; คมสิทธิ์ เกียนวัฒนา และคณะ, 2562; ทรงสิทธิ์ กัลป์ตินันท์, 2563; อัครชัย เล่งอี และ พันธพัฒน์ บุญมา, 2563; ชฎานิน เนตรประสิทธิ์, 2564; กนกกาญจน์ เสน่ห์ นมะหุต, 2564; เบญจพร เชื้อผึ้ง และคณะ, 2564; ธีรนุช อภาจรัส และคณะ, 2565) ส่วนในด้านพนักงานและด้านการจัดการ พบว่า มีบางปัจจัยที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของโรงแรมขนาดเล็ก และ

มีบางปัจจัยที่มีความสอดคล้อง ผู้วิจัยจึงได้นำปัจจัยที่มีความสอดคล้องมารวมไว้ในด้านการบริการ

ส่วนที่ 1 ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ตาราง 14 ข้อมูลเกี่ยวกับเพศของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	145	36.25
หญิง	255	63.75
รวม	400	100.00

ข้อมูลเกี่ยวกับเพศของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก จำนวน 400 คน พบว่า เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.75 และเป็นเพศชาย จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 (ตาราง 14)

ตาราง 15 ข้อมูลเกี่ยวกับช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
60 - 64 ปี	112	28.00
65 - 69 ปี	114	28.50
70 - 74 ปี	99	24.75
75 ปี ขึ้นไป	75	18.75
รวม	400	100.00

ข้อมูลเกี่ยวกับช่วงอายุของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก จำนวน 400 คน พบว่า มีช่วงอายุระหว่าง 65 - 69 ปี มากที่สุด จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 รองลงมาคือช่วงอายุ 60 - 64 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28 ช่วงอายุ 70 - 74 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 และอายุ 75 ปีขึ้นไป จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 ตามลำดับ (ตาราง 15)

ตาราง 16 ข้อมูลเกี่ยวกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	18	4.50
5,001 – 10,000 บาท	11	2.75
10,001 – 15,000 บาท	45	11.25
15,001 – 20,000 บาท	18	4.50
20,001 – 25,000 บาท	25	6.25
25,001 ขึ้นไป	283	70.75
รวม	400	100.00

ข้อมูลเกี่ยวกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของนักท่องเที่ยวยุโรปในพื้นที่ย่านเมืองตาก จังหวัดตาก จำนวน 400 คน พบว่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 ขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 70.75 รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 และรายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท น้อยที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 ตามลำดับ (ตาราง 16)

ตาราง 17 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
สมรส	207	51.75
หม้าย	45	11.25
หย่าร้าง	96	24.00
โสด	52	13.00
รวม	400	100.00

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของนักท่องเที่ยวยุโรปในพื้นที่ย่านเมืองตาก จังหวัดตาก จำนวน 400 คน พบว่า มีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.75 รองลงมาคือ มีสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 สถานภาพโสด

จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และ สถานภาพหย่าร้าง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 ตามลำดับ (ตาราง 17)

ตาราง 18 ข้อมูลเกี่ยวกับภูมิลำเนา

ภูมิลำเนา	จำนวน	ร้อยละ
กำแพงเพชร	28	7.00
กรุงเทพมหานคร	204	51.00
ชลบุรี	42	10.50
ลำปาง	21	5.25
ตาก อ.แม่สอด	15	3.75
สุโขทัย	12	3.00
น่าน	6	1.50
ระยอง	54	13.50
แพร่	8	2.00
แม่ฮ่องสอน	10	2.50
รวม	400	100.00

ข้อมูลเกี่ยวกับภูมิลำเนาของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก จำนวน 400 คน พบว่า มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มากที่สุด จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมาคือ จังหวัด ระยอง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 จังหวัดชลบุรี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 จังหวัดลำปาง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 จังหวัดตาก (อำเภอแม่สอด) จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 จังหวัดสุโขทัย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 จังหวัดแพร่ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และจังหวัดน่าน น้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ (ตาราง 18)

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว

ตาราง 19 ข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ใดในการเดินทางท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์ใดในการเดินทางท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ	168	42.00
เพื่อได้อยู่ร่วมกันลูกหลาน	135	33.75
เพื่อพบปะและเยี่ยมญาติพี่น้อง	43	10.75
เพื่อเรียนรู้วิถีชีวิตของคนในท้องถิ่น	20	5.00
เพื่อหาประสบการณ์ใหม่	22	5.50
เพื่อเปลี่ยนบรรยากาศ	12	3.00
รวม	400	100.00

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว ด้านวัตถุประสงค์ใดในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก จำนวน 400 คน พบว่ามีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนหย่อนใจมากที่สุด มีจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมาคือ เพื่อได้อยู่ร่วมกันลูกหลาน จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75 เพื่อพบปะและเยี่ยมญาติ พี่น้อง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 เพื่อหาประสบการณ์ใหม่ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 เพื่อเรียนรู้วิถีชีวิตของคนในท้องถิ่น จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศน้อยที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ (ตาราง 19)

ตาราง 20 ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับผู้ร่วมเดินทางท่องเที่ยว

ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมเดินทางท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
ครอบครัว และญาติพี่น้อง	239	59.75
เพื่อนร่วมงาน/เพื่อนร่วมรุ่น	141	35.25
มาคนเดียว	20	5.00
รวม	400	100.00

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก จำนวน 400 คน พบว่ามีความสัมพันธ์ในรูปแบบครอบครัว และญาติพี่น้องมากที่สุด จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.75 รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงาน/เพื่อนร่วมรุ่น จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25 และมาคนเดียวน้อยที่สุด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ (ตาราง 20)

ตาราง 21 ข้อมูลเกี่ยวกับยานพาหนะประเภทใดในการเดินทาง

ยานพาหนะประเภทใดในการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
รถยนต์ส่วนตัว	245	61.25
รถเพื่อน/รถญาติ	33	8.25
รถเช่า	108	27.00
ขนส่งสาธารณะ	14	3.50
รวม	400	100.00

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว ด้านประเภทยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก จำนวน 400 คน พบว่าเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัวมากที่สุด จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.25 รองลงมาคือเดินทางโดยรถเช่า จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 รถเพื่อน / รถญาติ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25 และเดินทางโดยขนส่งสาธารณะน้อยที่สุด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ (ตาราง 21)

ตาราง 22 ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่พักเฉลี่ยต่อคืน

ค่าใช้จ่ายที่พักเฉลี่ยต่อคืน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 500 บาท	5	1.25
501-1,000 บาท	149	37.25
1,001-1,500 บาท	169	42.25
1,500 บาท ขึ้นไป	77	19.25
รวม	400	100.00

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว ด้านค่าใช้จ่ายที่พักผ่อนต่อคืนของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก จำนวน 400 คน พบว่า ค่าใช้จ่ายที่พักผ่อนต่อคืน จำนวน 1,001-1,500 บาท มากที่สุด จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.25 รองลงมาคือ มีค่าใช้จ่ายที่พักผ่อนต่อคืน จำนวน 501-1,000 บาท จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25 มีค่าใช้จ่ายที่พักผ่อนต่อคืน จำนวน 1,500 บาท ขึ้นไป จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 และมีค่าใช้จ่ายที่พักผ่อนต่อคืน จำนวน น้อยกว่า 500 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ (ตาราง 22)

ตาราง 23 ข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาในการพำนักค้างคืน

ระยะเวลาในการพำนักค้างคืน	จำนวน	ร้อยละ
1 คืน	364	91.00
2-3 คืน	36	9.00
รวม	400	100.00

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว ด้านระยะเวลาในการพำนักค้างคืนของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก จำนวน 400 คน พบว่า ระยะเวลาในการพำนักค้างคืน 1 คืน มากที่สุด จำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 91.00 และ ระยะเวลาในการพำนักค้างคืน 2-3 คืน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ (ตาราง 23)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงในการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

จากการเก็บแบบสอบถามนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก จำนวน 400 ชุด ผู้วิจัยได้ดำเนินการลงรหัสของข้อมูลและดำเนินการกรอกในแบบฟอร์มการลงรหัสทั่วไป แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านอาคารสถานที่ 2) ด้านห้องพัก 3) ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม และ 4) ด้านการบริการ จากการแบ่งระดับการประเมินค่าความเสี่ยง 5 ระดับ จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ผลการศึกษามีดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย	ระดับการรับรู้ความเสี่ยง
4.21–5.00	มีการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41–4.20	มีการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับมาก
2.61–3.40	มีการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง
1.81–2.60	มีการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับน้อย
1.00–1.80	มีการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตาราง 24 วิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงในภาพรวม

ปัจจัยความเสี่ยงในการใช้บริการโรงแรม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ			
1. ด้านอาคารสถานที่	3.51	0.27	ความเสี่ยงมาก
2. ด้านห้องพัก	4.19	0.24	ความเสี่ยงมาก
3. ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม	4.33	0.25	ความเสี่ยงมากที่สุด
4. ด้านการบริการ	4.07	0.40	ความเสี่ยงมาก
ในภาพรวม	4.03	0.07	ความเสี่ยงมาก

โดยผลการประเมินระดับความเสี่ยงภาพรวม พบว่า มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด ($\bar{X} = 4.03$) โดยด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) รองลงมาคือ ด้านห้องพัก มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.19$) ด้านการบริการ มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.07$) และด้านอาคารสถานที่ มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.51$) ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 4.18 เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยนั้น มีผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ตาราง 25 วิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงด้านอาคารสถานที่

n=400

ปัจจัยความเสี่ยงในการใช้บริการโรงแรม ขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ปัจจัยด้านอาคารสถานที่			
ภายนอกโรงแรม			
1.1 ทำเลที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่ส่งผลเสียต่อ สุขภาพ	4.97	0.17	ความเสี่ยงมากที่สุด
1.2 ระยะทางระหว่างที่พักกับแหล่งชุมชน	1.21	0.41	ความเสี่ยงน้อยที่สุด
1.3 ระยะทางระหว่างที่พักกับโรงพยาบาล	1.29	0.45	ความเสี่ยงน้อยที่สุด
1.4 ขนาดของพื้นที่จอดรถ	2.46	0.94	ความเสี่ยงน้อย
1.5 ระยะทางระหว่างที่จอดรถกับอาคาร ที่พัก	3.07	0.66	ความเสี่ยงปานกลาง
รวม	2.60	0.29	ความเสี่ยงปานกลาง
ภายในโรงแรม			
1.6 รวบรวมภายในทางเดินเข้าอาคาร	4.69	0.65	ความเสี่ยงมากที่สุด
1.7 วัสดุปูพื้นทางเดินเข้าอาคารลื่น	4.89	0.31	ความเสี่ยงมากที่สุด
1.8 อาคารที่ให้บริการที่มี 2 ชั้นขึ้นไป และไม่ มีลิฟท์โดยสาร	2.67	0.96	ความเสี่ยงปานกลาง
1.9 การทำสัญลักษณ์ป้ายบอกชี้ทาง เช่น ทางออก ทางหนีไฟ	4.95	0.27	ความเสี่ยงมากที่สุด
1.10 พื้นผิวทางเดินเข้าอาคาร ไม่เรียบ ขรุขระ	4.88	0.42	ความเสี่ยงมากที่สุด
รวม	4.27	0.28	ความเสี่ยงมาก
รวม	3.51	0.27	ความเสี่ยงมาก

จากตาราง 25 ผลการประเมินระดับความเสี่ยงปัจจัยด้านอาคารสถานที่ ในภาพรวมพบว่า มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) และเมื่อพิจารณาภายนอกโรงแรมพบว่า มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.60$) โดยทำเลที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.97$) รองลงมาคือ ระยะทางระหว่าง

ที่จอดรถกับอาคารที่พัก มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.07$) ขนาดของพื้นที่จอดรถ มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.46$) ระยะทางระหว่างที่พักกับโรงพยาบาล มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.29$) และระยะทางระหว่างที่พักกับแหล่งชุมชน มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.21$) ตามลำดับ

ส่วนภายในโรงแรม พบว่า มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) โดยการทำสัญลักษณ์ป้ายบอกชี้ทาง เช่น ทางออก ทางหนีไฟ มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.95$) รองลงมาคือ วัสดุปูพื้นทางเดินเข้าอาคารลิ้น มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) พื้นผิวทางเดินเข้าอาคาร ไม่เรียบ ขรุขระ มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) รววจับภายในทางเดินเข้าอาคาร มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) อาคารที่ให้บริการที่มี 2 ชั้นขึ้นไป และไม่มีลิฟท์โดยสาร มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.67$) ตามลำดับ

ตาราง 26 วิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงด้านห้องพัก

n=400

ปัจจัยความเสี่ยงในการใช้บริการโรงแรม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ			
2. ปัจจัยด้านห้องพัก			
2.1 ความต่างระดับระหว่างพื้นห้องพัก กับ ภายนอก หรือมีธรณีประตู	4.81	0.39	ความเสี่ยงมากที่สุด
2.2 ประตูเข้าห้องพัก และประตูห้องน้ำ เป็น แบบบานพับ ก้านจับลูกบิด	1.41	0.58	ความเสี่ยงน้อยที่สุด
2.3 รววจับบริเวณชักโครกและที่อาบน้ำ	4.60	0.63	ความเสี่ยงมากที่สุด
2.4 สัญญาณเตือนภัยไฟไหม้ภายในห้องพัก	4.75	0.43	ความเสี่ยงมากที่สุด
2.5 โครงสร้างของเครื่องเรือนภายในห้องพัก	4.75	0.66	ความเสี่ยงมากที่สุด
2.6 ระบบทำน้ำอุ่น ภายในห้องพัก	3.90	0.96	ความเสี่ยงมาก
2.7 พื้นผิวของวัสดุปูพื้นห้องน้ำ	4.90	0.31	ความเสี่ยงมากที่สุด
2.8 ระดับพื้นห้องน้ำกับภายนอก	4.70	0.54	ความเสี่ยงมากที่สุด

ตาราง 26 (ต่อ)

n=400

ปัจจัยความเสี่ยงในการใช้บริการโรงแรม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ			
2.9 โทรศัพท์ภายในห้องพัก	4.03	1.01	ความเสี่ยงมาก
2.10 ความนิยม ความแข็งของที่นอน	2.51	0.82	ความเสี่ยงปานกลาง
รวม	4.19	0.24	ความเสี่ยงมาก

จากตาราง 26 ผลการประเมินระดับความเสี่ยงปัจจัยด้านห้องพัก พบว่า มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) โดยพื้นผิวของวัสดุปูพื้นห้องน้ำ มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) รองลงมาคือ ความต่างระดับระหว่างพื้นห้องพัก กับภายนอก หรือ มีธรณีประตู มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) สัญญาณเตือนภัยไฟไหม้ภายในห้องพัก และลักษณะโครงสร้างของเครื่องเรือนภายในห้องพัก มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) ความต่างระดับระหว่างพื้นห้องน้ำกับภายนอก มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) ราวจับบริเวณชักโครกและที่อาบน้ำภายในห้องน้ำ มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) โทรศัพท์ภายในห้องพัก มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) ระบบทำน้ำอุ่น ภายในห้องพัก มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) ความนิยม ความแข็งของที่นอน มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.51$) และประตูเข้าห้องพัก และประตูห้องน้ำ เป็นแบบบานพับ ก้านจับลูกบิด มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.41$) ตามลำดับ

ตาราง 27 วิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม

n=400

ปัจจัยความเสี่ยงในการใช้บริการโรงแรม ขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
3. ปัจจัยด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม			
3.1 ป้ายแสดงน้ำดื่ม-น้ำใช้	3.13	0.95	ความเสี่ยงปานกลาง
3.2 ความเพียงพอของน้ำสำหรับอุปโภค บริโภค	4.97	0.17	ความเสี่ยงมากที่สุด
3.3 กลิ่น คับ จากการประกอบอาหาร	4.92	0.35	ความเสี่ยงมากที่สุด
3.4 การสุขาภิบาลสิ่งปฏิกูล	4.97	0.17	ความเสี่ยงมากที่สุด
3.5 ปริมาณถังขยะ /ความเพียงพอของ ถังขยะ	4.59	0.52	ความเสี่ยงมากที่สุด
3.6 การป้องกันและกำจัดแมลงหรือสัตว์ นำโรค	4.92	0.35	ความเสี่ยงมากที่สุด
3.7 การแบ่งพื้นที่ใช้สอย อาทิ มุมนั่งเล่น	2.59	0.52	ความเสี่ยงปานกลาง
รวม	4.33	0.25	ความเสี่ยงมากที่สุด

จากตาราง 27 ผลการประเมินระดับความเสี่ยงปัจจัยด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม พบว่า มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) โดยความเพียงพอของน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคและการสุขาภิบาลสิ่งปฏิกูล มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.97$) รองลงมาคือ กลิ่นคับจากการประกอบอาหาร และการป้องกันแมลงหรือสัตว์นำโรค มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$) ปริมาณถังขยะ /ความเพียงพอของถังขยะ ความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) ป้ายแสดงน้ำดื่ม-น้ำใช้ มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$) และการแบ่งพื้นที่ใช้สอย อาทิ มุมนั่งเล่น ที่นั่งคอย พื้นที่สูบบุหรี่ มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.59$) ตามลำดับ

ตาราง 28 วิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงด้านการบริการ

n=400

ปัจจัยความเสี่ยงในการใช้บริการโรงแรม ขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
4. ปัจจัยด้านการบริการ			
4.1 ขนาดตัวหนังสือบนป้ายบอกทาง หรือ บนเอกสารต่าง ๆ มีขนาดเล็ก	2.20	0.92	ความเสี่ยงน้อย
4.2 ความรู้หรือทักษะการดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุ ของพนักงาน	4.72	0.48	ความเสี่ยงมากที่สุด
4.3 กริยา วาจาของพนักงาน/การมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน	2.59	1.07	ความเสี่ยงปานกลาง
4.4 ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ของพนักงาน	4.09	0.91	ความเสี่ยงมาก
4.5 ความพร้อมในการทำงานของพนักงาน	4.97	0.17	ความเสี่ยงมากที่สุด
4.6 จำนวนพนักงานที่ให้บริการ	4.97	0.17	ความเสี่ยงมากที่สุด
4.7 การให้บริการการแจ้งเหตุหรือการเตือนภัย	4.97	0.17	ความเสี่ยงมากที่สุด
รวม	4.07	0.40	ความเสี่ยงมาก

จากตาราง 28 ผลการประเมินระดับความเสี่ยงปัจจัยด้านการบริการ พบว่ามีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) โดย ความพร้อมในการทำงานของพนักงาน จำนวนพนักงานที่ให้บริการ และการให้บริการการแจ้งเหตุหรือการเตือนภัย มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.97$) รองลงมาคือ ความรู้หรือทักษะการดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุ ของพนักงาน มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ของพนักงาน มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) กริยา วาจาของพนักงาน/การมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.59$) และขนาดตัวหนังสือบนป้ายบอกทาง หรือ บนเอกสารต่าง ๆ มีขนาดเล็ก มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.20$) ตามลำดับ

เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

1. การประเมินระดับความสำคัญของความเสี่ยง

ผู้วิจัยนำผลการศึกษาของวัตถุประสงค์ที่ 1 และวัตถุประสงค์ที่ 2 มาประเมินระดับความสำคัญของความเสี่ยงโดยคำนึงถึงมุมมองของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็นสำคัญ และในขณะเดียวกันก็พิจารณาถึงการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โดยประยุกต์ใช้แนวคิดการวิเคราะห์ Importance-Performance หรือ IPA และร่างแนวทางการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก จากนั้นผู้วิจัยทำการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ในวันที่ 18 ธันวาคม 2566 กับกลุ่มผู้ประกอบการโรงแรมโรงแรมขนาดเล็ก ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก เพื่อร่วมกันพิจารณาเสนอแนวทางการพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ในแต่ละประเด็นความเสี่ยงให้มีแนวทางการจัดการที่เหมาะสม และสอดคล้องกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โดยผลการศึกษาที่มีดังต่อไปนี้

ตาราง 29 สรุปผลการศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 1 การจัดการของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

ลำดับ	ปัจจัยความเสี่ยง	ร้อยละของโรงแรมขนาดเล็กที่ไม่มีการจัดการ/มีความเสี่ยง
	ด้านอาคารสถานที่	53.57
1	อาคารที่พัก ตั้งแต่ 2 ชั้นขึ้นไป ควรมีลิฟท์โดยสารอย่างน้อยหนึ่งตัว	78.57
2	การแบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเหมาะสมภายในอาคาร เช่น มุมพักผ่อน มุมสำหรับผู้สูงอายุ	60.71
3	ทางเดินภายในและบันไดสามารถเดินสวนกันได้ และมีราวจับต่อนื่อง	55.57

ตาราง 29 (ต่อ)

ลำดับ	ปัจจัยความเสี่ยง	ร้อยละของโรงแรมขนาดเล็ก ที่ไม่มีการจัดการ/มีความเสี่ยง
ด้านห้องพัก		66.79
1	ประตูเข้าห้องพัก และห้องน้ำ มีมือจับแบบก้านโยกหรือแกนพลาสติก และไม่ติดอุปกรณ์บังคับประตูปิด	82.14
2	สัญญาณบอกเหตุหรือเตือนภัยภายในห้องน้ำ	82.14
3	โครงสร้างของเครื่องเรือนภายในห้องพัก	82.14
4	ความต่างระดับระหว่างพื้นห้องพัก กับภายนอก หรือมีธรณีประตู	75.00
5	พื้นผิวของวัสดุปูพื้นห้องน้ำ	66.79
6	ราวจับบริเวณชักโครกและที่อาบน้ำ	66.79
7	ระดับพื้นห้องน้ำกับภายนอก	66.79
8	สัญญาณเตือนภัยไฟไหม้ภายในห้องพัก	50.00
ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม		55.36
1	ป้ายแสดงน้ำดื่ม-น้ำใช้	53.57
ด้านพนักงาน		60.00
1	พนักงานให้บริการ สำเร็จการอบรมหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุ	100.00
2	พนักงานให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่	60.71
3	มีพนักงานด้านการรักษาความปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง	60.71

ตาราง 29 (ต่อ)

ลำดับ	ปัจจัยความเสี่ยง	ร้อยละของโรงแรมขนาดเล็ก ที่ไม่มีการจัดการ/มีความเสี่ยง
ด้านการจัดการ		58.21
1	มีระบบการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในกรณีฉุกเฉิน	82.14
2	มีอาสาสมัครประจำบ้านเพื่อรักษาโรคเบื้องต้น และมีพนักงานดูแลการให้ยา	78.57
3	มีระบบแจ้งเตือนหรือสัญญาณบอกเหตุกรณีฉุกเฉิน	78.57
4	มีเครื่องดับเพลิง และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ติดตั้งในที่มองเห็นได้ชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งาน	64.29
5	มีการฝึกอบรมพนักงานด้านการป้องกัน และระงับอัคคีภัย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	53.57
ด้านการบริการ		55.36
1	มีบริการประสานงานหรือการทำกิจกรรมภายนอกให้แก่นักท่องเที่ยว	78.57
2	มีบริการให้คำแนะนำการบริการสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งที่เป็นผู้สูงอายุ และผู้ที่อาศัยร่วมกับผู้สูงอายุ	67.86
3	มีบริการทำความสะอาดซักรีด	67.86
4	มีบริการจัดส่งพัสดุหรืออำนวยความสะดวกกรณีนักท่องเที่ยวลืมของไว้ในห้องพัก	64.29

จากตาราง 29 ผลการศึกษาการจัดการของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก มีรายละเอียดดังนี้

ด้านอาคารสถานที่ พบว่า มีปัจจัยความเสี่ยงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.57 โดยพบว่าปัจจัยที่ไม่มีการจัดการ / มีความเสี่ยง ประกอบไปด้วย 3 ปัจจัยเสี่ยง ได้แก่ อาคารที่พัก ตั้งแต่ 2 ชั้นขึ้นไป ควรมีลิฟท์โดยสารอย่างน้อยหนึ่งตัว, การแบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเหมาะสม

ภายในอาคาร เช่น มุมพักผ่อน มุมสำหรับผู้สูงอายุ และทางเดินภายในและบันไดสามารถเดินสวนกันได้ และมีราวจับต่อเนื่อง ตามลำดับ

ด้านห้องพัก พบว่า มีปัจจัยความเสี่ยงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.79 โดยพบว่า ปัจจัยที่ไม่มีการจัดการ / มีความเสี่ยง ประกอบไปด้วย 8 ปัจจัยเสี่ยง ได้แก่ ประตูเข้าห้องพัก และห้องน้ำ มีมือจับแบบก้านโยกหรือแกนพลาสติก และไม่ติดอุปกรณ์บังคับประตูปิด, สัญญาณบอกเหตุหรือเตือนภัยภายในห้องน้ำ, โครงสร้างของเครื่องเรือนภายในห้องพัก, ความต่างระดับระหว่างพื้นห้องพัก กับภายนอก หรือมีธรณีประตู, พื้นผิวของวัสดุปูพื้นห้องน้ำ, ราวจับบริเวณชักโครกและที่อาบน้ำ, ระดับพื้นห้องน้ำกับภายนอก และสัญญาณเตือนภัยไฟไหม้ภายในห้องพัก ตามลำดับ

ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม พบว่า มีปัจจัยความเสี่ยงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.21 โดยพบว่าปัจจัยที่ไม่มีการจัดการ / มีความเสี่ยง ได้แก่ ป้ายแสดงน้ำดื่ม-น้ำใช้

ด้านพนักงาน พบว่า มีปัจจัยความเสี่ยงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40 โดยพบว่าปัจจัยที่ไม่มีการจัดการ / มีความเสี่ยง ประกอบไปด้วย 3 ปัจจัยเสี่ยง ได้แก่ พนักงานให้บริการสำเร็จการอบรมหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุ, พนักงานให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ และมีพนักงานด้านการรักษาความปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง ตามลำดับ

ด้านการจัดการ พบว่า มีปัจจัยความเสี่ยง คิดเป็นร้อยละ 58.21 โดยพบว่าปัจจัยที่ไม่มีการจัดการ / มีความเสี่ยง ประกอบไปด้วย 5 ปัจจัยเสี่ยง ได้แก่ มีระบบการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในกรณีฉุกเฉิน, มีอาสาสมัครประจำบ้านเพื่อรักษาโรคเบื้องต้น และมีพนักงานดูแลการให้ยา, มีระบบแจ้งเตือนหรือสัญญาณบอกเหตุกรณีฉุกเฉิน, มีเครื่องดับเพลิงและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ติดตั้งในที่มองเห็นได้ชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งาน และมีการฝึกอบรมพนักงานด้านการป้องกัน และระงับอัคคีภัย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ตามลำดับ

ด้านการบริการ พบว่า มีปัจจัยความเสี่ยงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.36 โดยพบว่าปัจจัยที่ไม่มีการจัดการ / มีความเสี่ยง ประกอบไปด้วย 4 ปัจจัยเสี่ยง ได้แก่ มีบริการประสานงานหรือการทำกิจกรรมนอกให้แก่นักท่องเที่ยว, มีบริการให้คำแนะนำการบริการสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งที่เป็นผู้สูงอายุ และผู้ที่อาศัยร่วมกับผู้สูงอายุ, มีบริการทำความสะอาดซักรีด และมีบริการจัดส่งพัสดุหรืออำนวยความสะดวกกรณีนักท่องเที่ยวลืมของไว้ในห้องพัก ตามลำดับ

ตาราง 30 สรุปผลการศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ปัจจัยความ
เสี่ยงในการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่
อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

ลำดับ	ปัจจัยความเสี่ยง	ค่าเฉลี่ยการรับรู้ความเสี่ยง ของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
ด้านอาคารสถานที่		
1	การทำสัญลักษณ์ป้ายบอกชี้ทาง เช่น ทางออก ทางหนีไฟ	4.95
2	วัสดุปูพื้นทางเดินเข้าอาคารลิ้น	4.89
3	พื้นผิวทางเดินเข้าอาคาร ไม่เรียบ ขรุขระ	4.88
4	ราวจับภายในทางเดินเข้าอาคาร	4.69
ด้านห้องพัก		
1	พื้นผิวของวัสดุปูพื้นห้องน้ำ	4.90
2	ความต่างระดับระหว่างพื้นห้องพัก กับ ภายนอก หรือมีธรณีประตู	4.81
3	ราวจับบริเวณชักโครกและที่อาบน้ำ	4.60
4	สัญญาณเตือนภัยไฟไหม้ภายในห้องพักแ	4.75
5	โครงสร้างของเครื่องเรือนภายในห้องพัก	4.75
6	ระดับพื้นห้องน้ำกับภายนอก	4.70
7	โทรศัพท์ภายในห้องพัก	4.03
ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม		
1	ความเพียงพอของน้ำสำหรับอุปโภคบริโภค	4.97
2	การสุขาภิบาลสิ่งปฏิกูล	4.97
3	กลิ่น คิว้น จากการประกอบอาหาร	4.92
4	การป้องกันและกำจัดแมลงหรือสัตว์นำโรค	4.92
5	ปริมาณถังขยะ /ความเพียงพอของถังขยะ	4.59

ตาราง 30 (ต่อ)

ลำดับ	ปัจจัยความเสี่ยง	ค่าเฉลี่ยการรับรู้ความเสี่ยง ของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
ด้านการบริการ		
1	ความพร้อมในการทำงานของพนักงาน	4.97
2	จำนวนพนักงานที่ให้บริการ	4.97
3	การให้บริการการแจ้งเหตุหรือการเตือนภัย	4.97
4	ความรู้หรือทักษะการดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุ ของพนักงาน	4.72
5	ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ของ พนักงาน	4.09

จากตาราง 30 ผลการศึกษการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงในการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก มีรายละเอียดดังนี้

ด้านอาคารสถานที่ พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุให้ความสำคัญปัจจัยด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบไปด้วย 4 ปัจจัยความเสี่ยง ได้แก่ การทำสัญลักษณ์ป้ายบอกชี้ทาง เช่น ทางออก ทางหนีไฟ, วัสดุปูพื้นทางเดินเข้าอาคาร ลื่น, พื้นผิวทางเดินเข้าอาคาร ไม่เรียบ ขรุขระ และราวจับภายในทางเดินเข้าอาคาร ส่วนปัจจัยอาคารที่พัก ตั้งแต่ 2 ชั้นขึ้นไป มีลิฟท์โดยสารอย่างน้อยหนึ่งตัว และปัจจัยการแบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเหมาะสมภายในอาคาร เช่น มุมพักผ่อน มุมสำหรับผู้สูงอายุ พบว่า โรงแรมขนาดเล็กส่วนใหญ่ ยังไม่มีการจัดการหรือมีความเสี่ยง ใดๆก็ตาม การรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านห้องพัก พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุให้ความสำคัญปัจจัยด้านห้องพักอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบไปด้วย 7 ปัจจัยความเสี่ยง ได้แก่ พื้นผิวของวัสดุปูพื้นห้องน้ำ ความต่างระดับระหว่างพื้นห้องพัก กับภายนอก หรือมีธรณีประตู, ราวจับบริเวณชักโครกและที่อาบน้ำ, สัญญาณเตือนภัยไฟไหม้ภายในห้องพัก, โครงสร้างของเครื่องเรือนภายในห้องพัก, และระดับพื้นห้องน้ำกับภายนอก ตามลำดับ

ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุให้ความสำคัญปัจจัยด้านห้องพักอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบไปด้วย 5 ปัจจัยความเสี่ยง ได้แก่

ความเพียงพอของน้ำสำหรับอุปโภคบริโภค, การสุขาภิบาลสิ่งปฏิกูล, กลิ่น ควัน จากการประกอบอาหาร, การป้องกันและกำจัดแมลงหรือสัตว์นำโรค และปัจจัยปริมาณถึงขยะ /ความเพียงพอของถึงขยะ

ด้านการบริการ พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุให้ความสำคัญปัจจัยด้านการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบไปด้วย 5 ปัจจัยความเสี่ยง ได้แก่ ความพร้อมในการทำงานของพนักงาน, จำนวนพนักงานที่ให้บริการ, การให้บริการการแจ้งเหตุหรือการเตือนภัย, ความรู้หรือทักษะการดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุของพนักงาน และความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ของพนักงาน ตามลำดับ

จากนั้นนำผลการศึกษาของวัตถุประสงค์ที่ 1 ค่าร้อยละจำนวนโรงแรมขนาดเล็กที่มีการจัดการความเสี่ยงที่แสดงให้เห็นถึงความพร้อมของผู้ประกอบการในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และผลการศึกษาของวัตถุประสงค์ที่ 2 การประเมินระดับความสำคัญของความเสี่ยงโดยคำนึงถึงมุมมองของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็นสำคัญ โดยประยุกต์ใช้แนวคิด Importance-Performance Analysis หรือ IPA โดยใช้กราฟแบ่งออกเป็นแกนตั้งและแกนนอนตัดกัน โดยแกนตั้ง (แกน X) จะบอกถึงระดับการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ส่วนแกนนอน (แกน Y) จะบอกถึงร้อยละจำนวนโรงแรมขนาดเล็กที่มีการจัดการความเสี่ยง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

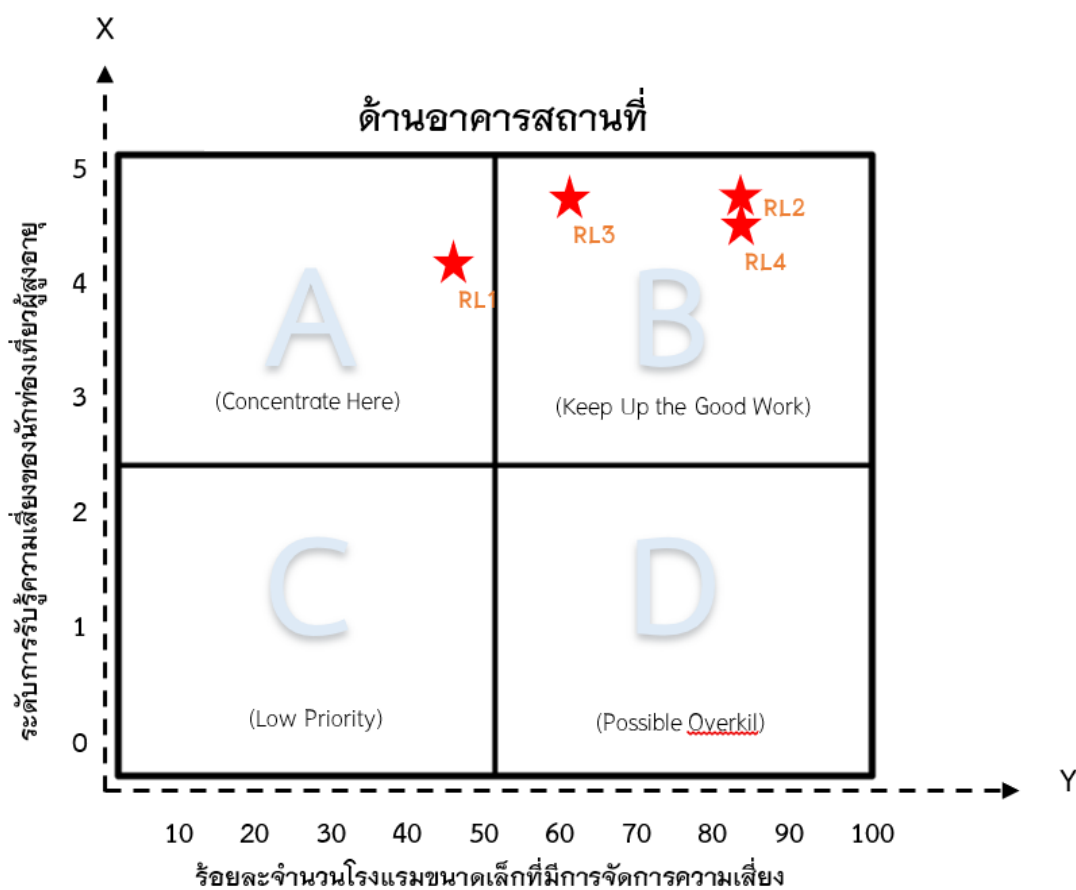
1. ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุส่วนใหญ่ให้ความสำคัญปัจจัยด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบไปด้วย 4 ปัจจัยเสี่ยง ได้แก่

RL1 รววจับภายในทางเดินเข้าอาคาร (4.69, ร้อยละ 46.43)

RL2 วัสดุปูพื้นทางเดินเข้าอาคาร (4.89, ร้อยละ 71.43)

RL3 การทำสัญลักษณ์ป้ายบอกชี้ทาง เช่น ทางออก ทางหนีไฟ (4.95, ร้อยละ 57.14)

RL4 พื้นผิวทางเดินเข้าอาคาร ไม่เรียบ ขรุขระ (4.88, ร้อยละ 71.43)



ภาพ 8 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และร้อยละจำนวนโรงแรมขนาดเล็กที่มีการจัดการความเสี่ยง ด้านอาคารสถานที่

ตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และร้อยละจำนวนโรงแรมขนาดเล็กที่มีการจัดการความเสี่ยง ด้านอาคารสถานที่

ต้องมีการจัดการความเสี่ยง (Concentrate Here)		พึงพอใจในการจัดการความเสี่ยง (Keep Up the Good Work)	
RL1	ราวจับภายในทางเดินเข้าอาคาร	RL2	วัสดุปูพื้นทางเดินเข้าอาคาร
		RL3	การทำสัญลักษณ์ป้ายบอกชี้ทาง เช่น ทางออก ทางหนีไฟ
		RL4	พื้นผิวทางเดินเข้าอาคาร ไม่ขรุขระ

ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และร้อยละ จำนวนโรงแรมขนาดเล็กที่มีการจัดการความเสี่ยง ด้านอาคารสถานที่ เมื่อพิจารณาเฉพาะ ปัจจัยพบว่า ตัวแปรวัสดุปูพื้นทางเดินเข้าอาคาร (RL2) การทำสัญลักษณ์ป้ายบอกชี้ทาง เช่น ทางออก ทางหนีไฟ (RL3) พื้นผิวทางเดินเข้าอาคาร ไม่ขรุขระ (RL4) จะอยู่ในส่วนของ “พึงพอใจในการจัดการความเสี่ยง (Keep Up the Good Work)” แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าว ในขณะที่ตัวแปรราวจับภายในทางเดินเข้าอาคาร (RL1) อยู่ในส่วนของ “ต้องมีการจัดการความเสี่ยง (Concentrate Here)” ผู้ประกอบการควรลงทุน เพื่อจัดให้มีมาตรฐานที่ดีเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต่อไป

2. ด้านห้องพัก พบว่า ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญปัจจัยด้านห้องพักอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบไปด้วย 6 ปัจจัยเสี่ยง ได้แก่

RR1 ความต่างระดับระหว่างพื้นห้องพักกับภายนอกหรือมีธรณีประตู (4.81, ร้อยละ 25)

RR2 ราวจับบริเวณชักโครกและที่อาบน้ำภายในห้องน้ำ (4.60, ร้อยละ 33.21)

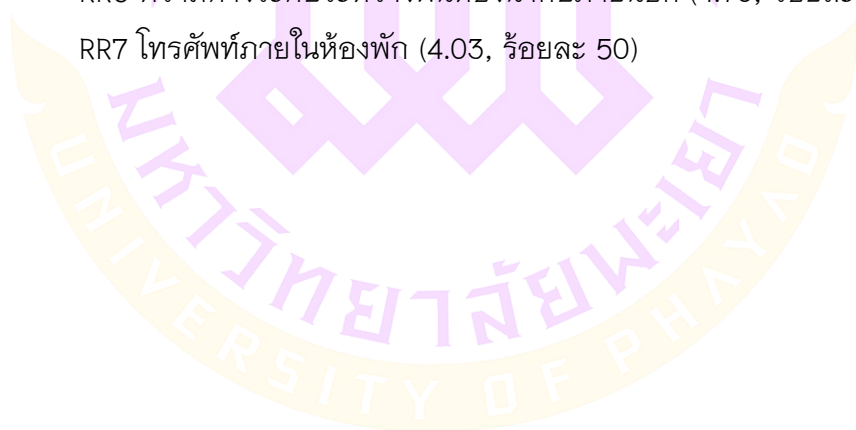
RR3 สัญญาณเตือนภัยไฟไหม้ภายในห้องพัก (4.75, ร้อยละ 50)

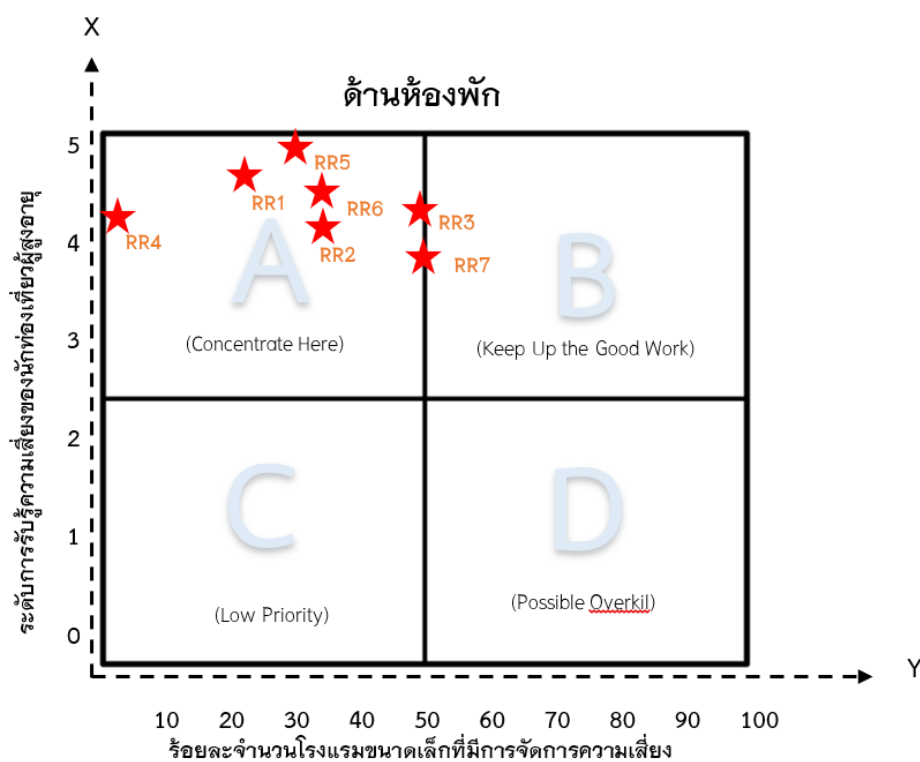
RR4 ลักษณะโครงสร้างของเครื่องเรือนภายในห้องพัก (4.75, ร้อยละ 17.86)

RR5 พื้นผิวของวัสดุปูพื้นห้องน้ำ (4.90, ร้อยละ 33.21)

RR6 ความต่างระดับระหว่างพื้นห้องน้ำกับภายนอก (4.70, ร้อยละ 33.21)

RR7 โทรมัธภายในห้องพัก (4.03, ร้อยละ 50)





ภาพ 9 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และร้อยละจำนวนโรงแรมขนาดเล็กที่มีการจัดการความเสี่ยง ด้านห้องพัก

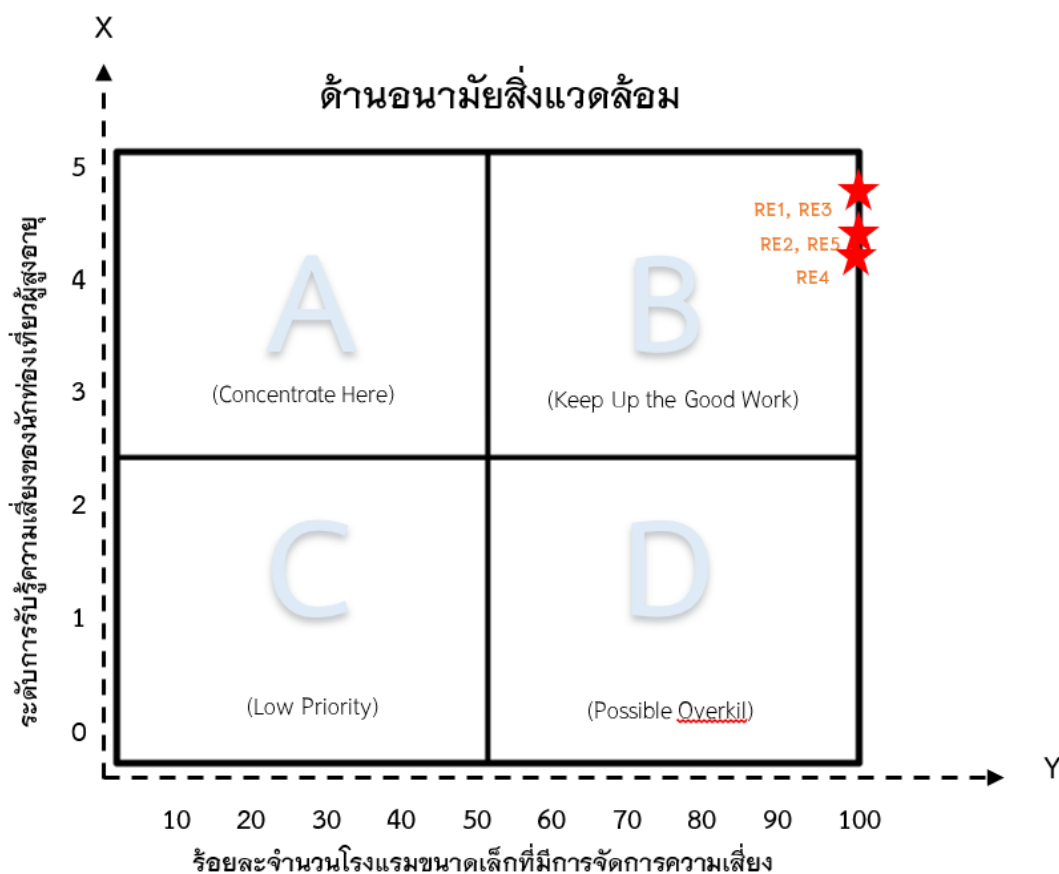
ตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และร้อยละจำนวนโรงแรมขนาดเล็กที่มีการจัดการความเสี่ยง ด้านห้องพัก

ต้องมีการจัดการความเสี่ยง (Concentrate Here)		พึงพอใจในการจัดการความเสี่ยง (Keep Up the Good Work)	
RR1	ความต่างระดับระหว่างพื้นห้องพักกับภายนอกหรือมีธรณีประตู	RR3	สัญญาณเตือนภัยไฟไหม้ภายในห้องพัก
RR2	ราวจับบริเวณชักโครกและที่อาบน้ำภายในห้องน้ำ	RR7	โทรศัพท์ภายในห้องพัก
RR4	ลักษณะโครงสร้างของเครื่องเรือนภายในห้องพัก		
RR5	พื้นผิวของวัสดุปูพื้นห้องน้ำ		
RR6	ความต่างระดับระหว่างพื้นห้องน้ำกับภายนอก		

ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และร้อยละ จำนวนโรงแรมขนาดเล็กที่มีการจัดการความเสี่ยง ด้านห้องพัก พบว่า ปัจจัยสัญญาณเตือนภัย ไฟไหม้ภายในห้องพัก และโทรศัพท์ภายในห้องพัก อยู่ระหว่าง “พึงพอใจในการจัดการ ความเสี่ยง (Keep Up the Good Work)” และ “ต้องมีการจัดการความเสี่ยง (Concentrate Here)” ส่วนปัจจัยความต่างระดับระหว่างพื้นห้องพักกับภายนอกหรือมีธรณีประตู ราวจับบริเวณ ชักโครกและที่อาบน้ำภายในห้องน้ำ ลักษณะโครงสร้างของเครื่องเรือนภายในห้องพัก พื้นผิว ของวัสดุปูพื้นห้องน้ำ ความต่างระดับระหว่างพื้นห้องน้ำกับภายนอก จะอยู่ในส่วนของ “ต้องมีการจัดการความเสี่ยง (Concentrate Here)” แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวผู้สูงอายุให้ความสำคัญ มาก ดังนั้นผู้ประกอบการควรลงทุน เพื่อจัดให้มีหรือรักษามาตรฐานที่ดีในเรื่องดังกล่าวเพื่อให้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเกิดความพึงพอใจ ทั้งในภาพรวมและเฉพาะปัจจัยต่อไป

3. ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม พบว่า ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุส่วนใหญ่ให้ความสำคัญปัจจัยด้านการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบไปด้วย 5 ปัจจัยเสี่ยง ได้แก่

- RE1 ความเพียงพอของน้ำสำหรับอุปโภคบริโภค (4.97, ร้อยละ 100)
- RE2 กลิ่น คิวน์ จากการประกอบอาหาร (4.92, ร้อยละ 100)
- RE3 การสุขาภิบาลสิ่งปฏิกูล (4.97, ร้อยละ 100)
- RE4 ความเพียงพอของถังขยะ (4.59, ร้อยละ 100)
- RE5 การป้องกันและกำจัดแมลงหรือสัตว์นำโรค (4.92, ร้อยละ 100)



ภาพ 10 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และร้อยละจำนวนโรงแรมขนาดเล็กที่มีการจัดการความเสี่ยง ด้านอนามัยสี่แควดล้อม

ตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และร้อยละจำนวนโรงแรมขนาดเล็กที่มีการจัดการความเสี่ยง ด้านอนามัยและสี่แควดล้อม

ต้องมีการจัดการความเสี่ยง (Concentrate Here)	พึงพอใจในการจัดการความเสี่ยง (Keep Up the Good Work)
	RE1 ความเพียงพอของน้ำสำหรับอุปโภคบริโภค
	RE2 กลิ่น ควัน จากการประกอบอาหาร
	RE3 การสุขาภิบาลสิ่งปฏิกูล
	RE4 ความเพียงพอของถังขยะ
	RE5 การป้องกันและกำจัดแมลงหรือสัตว์นำโรค

ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และร้อยละ จำนวนโรงแรมขนาดเล็กที่มีการจัดการความเสี่ยง ด้านอนามัยและสิ่งแวดล้อม เมื่อพิจารณา ผลแต่ละปัจจัยพบว่า ความเพียงพอของน้ำสำหรับอุปโภคบริโภค (RE1) ปัญหากลิ่น ครัน จากการประกอบอาหาร (RE2) การสุขาภิบาลสิ่งปฏิกูล (RE3) ความเพียงพอของถังขยะ (RE4) และการป้องกันและกำจัดแมลงหรือสัตว์นำโรค (RE6) จะอยู่ในส่วนของ "พึงพอใจในการจัดการ ความเสี่ยง (Keep Up the Good Work)" แสดงให้เห็นว่าระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของ โรงแรมขนาดเล็กส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยความเสี่ยงด้านอนามัยและสิ่งแวดล้อม ดังนั้น ผู้ประกอบการควรรักษามาตรฐานที่ดีในเรื่องดังกล่าวเพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความ พึงพอใจ ทั้งในภาพรวมและเฉพาะปัจจัยต่อไป

4. ด้านการบริการ พบว่า ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญปัจจัยด้านการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบไปด้วย 5 ปัจจัยเสี่ยง ได้แก่

RS1 ความรู้หรือทักษะการดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุของพนักงาน (4.72, ร้อยละ 66.79)

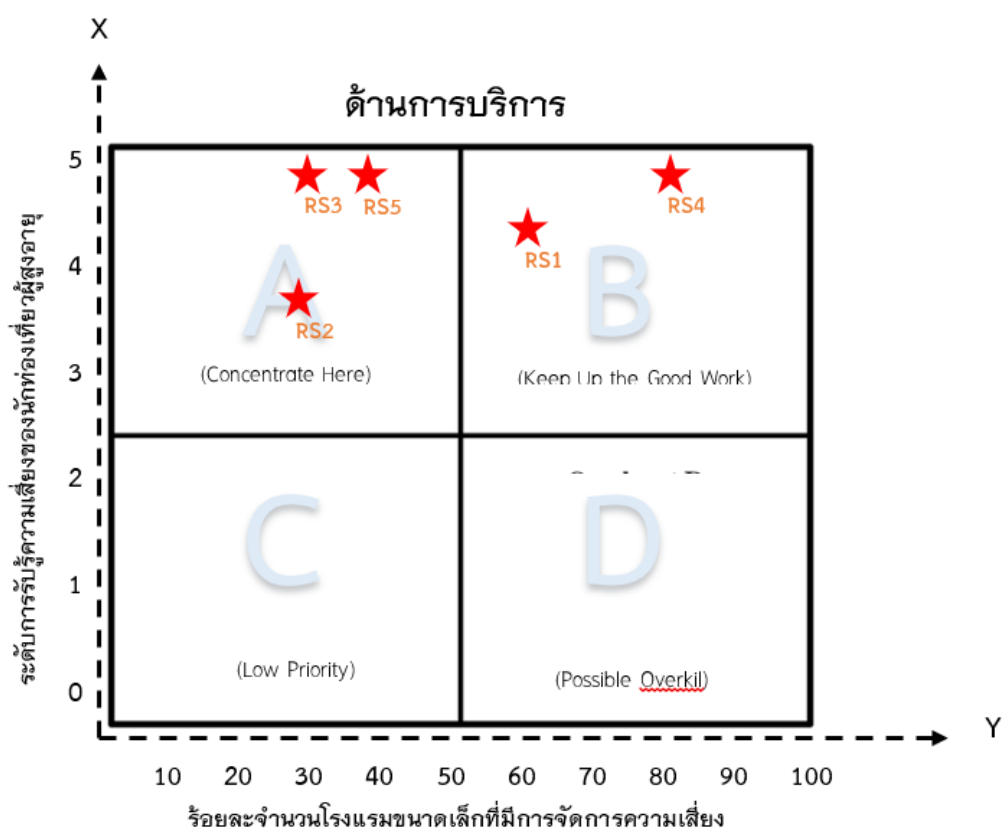
RS2 ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ของพนักงาน (4.09, ร้อยละ 39.29)

RS3 ความพร้อมในการทำงานของพนักงาน (4.97, ร้อยละ 32.14)

RS4 จำนวนพนักงานที่ให้บริการ (4.97, ร้อยละ 82.14)

RS5 การให้บริการการแจ้งเหตุหรือการเตือนภัย (4.97, ร้อยละ 39.29)





ภาพ 11 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และร้อยละจำนวนโรงแรมขนาดเล็กที่มีการจัดการความเสี่ยง ด้านการบริการ

ตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และร้อยละจำนวนโรงแรมขนาดเล็กที่มีการจัดการความเสี่ยง ด้านการบริการ

ต้องมีการจัดการความเสี่ยง (Concentrate Here)		พึงพอใจในการจัดการความเสี่ยง (Keep Up the Good Work)	
RS2	ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ของพนักงาน	RS1	ความรู้หรือทักษะการดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุของพนักงาน
RS3	ความพร้อมในการทำงานของพนักงาน	RS4	จำนวนพนักงานที่ให้บริการ
RS5	การให้บริการการแจ้งเหตุหรือการเตือนภัย		

ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และร้อยละจำนวนโรงแรมขนาดเล็กที่มีการจัดการความเสี่ยง ด้านการบริการ เมื่อพิจารณาเฉพาะปัจจัยพบว่า ตัวแปรความรู้หรือทักษะการดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุของพนักงาน (RS1) และจำนวนพนักงานที่ให้บริการ (RS4) จะอยู่ในส่วนของ "พึงพอใจในการจัดการความเสี่ยง (Keep Up the Good Work)" แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับความรู้หรือทักษะการดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุของพนักงาน และจำนวนพนักงานที่ให้บริการ มากกว่าตัวแปรอื่น ๆ ในขณะที่ตัวแปรความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ของพนักงาน (RS2) ความพร้อมในการทำงานของพนักงาน (RS3) การให้บริการการแจ้งเหตุหรือการเตือนภัย (RS5) ความเพียงพอของถังขยะ (RE5) และการสุขาภิบาลสิ่งปฏิกูล (RE4) จะอยู่ในส่วนของ “ต้องมีการจัดการความเสี่ยง (Concentrate Here)” ดังนั้น ผู้ประกอบการควรลงทุน เพื่อจัดให้มีหรือรักษามาตรฐานที่ดีในเรื่องดังกล่าวเพื่อให้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเกิดความพึงพอใจ ทั้งในภาพรวมและเฉพาะปัจจัยต่อไป

2. การพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

การสังเคราะห์ข้อมูลและนำมาจัดทำร่างแนวทางการจัดการความเสี่ยง เพื่อใช้เป็นประเด็นซักถามในการจัดประชุมกลุ่มย่อย ร่วมกับผู้ประกอบการในการหาข้อสรุปข้อเสนอแนะ และระดมความคิดเห็นเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ ประกอบด้วย 1) ด้านห้องพัก 2) ด้านการบริการ 3) ด้านอาคารสถานที่ และ 4) ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม สามารถสรุปได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้เข้าร่วมการประชุมกลุ่มย่อย

ในการดำเนินการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) มีผู้เข้าร่วมทั้งหมด 28 คน ประกอบด้วย ผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์การบริหารจัดการโรงแรมโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ โดยมีการจัดประชุมวันที่ 18 ธันวาคม 2566

ตอนที่ 2 วัตถุประสงค์ และเนื้อหาแนะนำเสนอในการประชุมกลุ่มย่อย

1. วัตถุประสงค์

เพื่อระดมความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

2. เนื้อหานำเสนอ

นำเสนอร่างแนวทางการจัดการความเสี่ยงในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านอาคารสถานที่ 2) ด้านห้องพัก 3) ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม และ 4) ด้านการบริการ

ตอนที่ 3 ผลการประชุมกลุ่มย่อยเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก แสดงดังตารางที่ 4.29-4.32

1. ด้านอาคารสถานที่ วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยงเป็นการปรับปรุงหรือจัดให้มีบริการ โดยมีรายละเอียดของแนวทางการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก ที่ได้จากการดำเนินการประชุมกลุ่มย่อย ได้แก่ 1) รวบรวมข้อมูลในทางเดินเข้าอาคาร ผู้ประกอบการควรเลือกลงทุน เพื่อลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โดยผู้ประกอบการควรจัดให้มีราวจับภายในทางเดินเข้าอาคาร (SB03, SB12) 2) วัสดุปูพื้นทางเดินเข้าอาคาร โรงแรมขนาดเล็กส่วนใหญ่มีการจัดการที่ดีอยู่แล้ว ดังนั้น ผู้ประกอบการ สามารถมองข้ามในเรื่องนี้ได้และควรไปปรับปรุงในเรื่องอื่นๆ แทน (SB01, SB04) 3) การทำสัญลักษณ์ป้ายบอกชี้ทาง ผู้ประกอบการต้องคอยตรวจสอบบำรุงอยู่เสมอ เพื่อลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ (SB03, SB04) และ 4) พื้นผิวทางเดินเข้าอาคาร ไม่เรียบขรุขระ ผู้ประกอบการต้องคอยตรวจสอบบำรุงอยู่เสมอ เพื่อลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ (SB04) ดังตาราง 35

ตาราง 35 ผลการประชุมกลุ่มย่อยเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยง
ของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมือง
ตาก จังหวัดตาก ด้านอาคารสถานที่

หมายเลข ผู้ให้ข้อมูล	ปัจจัยความเสี่ยง	แนวทางการจัดการความเสี่ยง
SB03, SB12	1. รววจับภายในทางเดินเข้า อาคาร	ผู้ประกอบการควรเลือกลงทุน เพื่อลดความ เสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ โดยผู้ประกอบการควรจัดให้มี ราวจับภายในทางเดินเข้าอาคาร
SB01, SB04	2. วัสดุปูพื้นทางเดินเข้า อาคาร	โรงแรมขนาดเล็กส่วนใหญ่มีการจัดการที่ดี อยู่แล้ว ดังนั้น ผู้ประกอบการ สามารถ มองข้ามในเรื่องนี้ไปได้และควรไปปรับปรุง ในเรื่องอื่น ๆ แทน
SB03, SB04	3. การทำสัญลักษณ์ป้าย บอกชี้ทาง	ผู้ประกอบการต้องคอยตรวจสอบบำรุง อยู่เสมอ เพื่อลดความเสียหายที่อาจจะ เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
SB04	4. พื้นผิวทางเดินเข้าอาคาร ไม่เรียบ ขรุขระ	ผู้ประกอบการต้องคอยตรวจสอบบำรุง อยู่เสมอ เพื่อลดความเสียหายที่อาจจะ เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

2. **ด้านห้องพัก** วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง
เป็นการปรับปรุงหรือควรจัดให้มีบริการ

โดยมีรายละเอียดของแนวทางการพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรม
ขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก ที่ได้จากการดำเนินการ
ประชุมกลุ่มย่อย ได้แก่ 1) ความต่างระดับระหว่างพื้นห้องพักกับภายนอกหรือมีธรณีประตู
ผู้ประกอบการควรจัดให้มีสติ๊กเกอร์สีสะท้อนแสง หรือป้ายสื่อความหมาย ที่เป็นข้อความ
แจ้งเตือน เพื่อลดความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ (SB10) 2) รววจับ
บริเวณซักโครกและที่อาบน้ำภายในห้องน้ำ ผู้ประกอบการ ควรเร่งลงทุนหรือควรจัดให้มีบริการ
เพื่อลดความเสี่ยง ที่อาจจะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ (SB03, SB12) 3) สัญญาณเตือนภัย

ไฟไหม้ภายในห้องพัก ต้องคอยตรวจสอบบำรุงอยู่เสมอ เพื่อลดความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ (SB04, SB11) 4) ลักษณะโครงสร้างของเครื่องเรือนภายในห้องพักเลือกที่ไม่มีมุมแหลม เพื่อลดความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ (SB03) 5) พื้นผิวของวัสดุปูพื้นห้องน้ำ จัดให้มีแผ่นรองกันลื่นภายในห้องน้ำ (SB01, SB04) 6) ความต่างระดับระหว่างพื้นห้องน้ำกับภายนอก ควรจัดให้มีสติกเกอร์สีสะท้อนแสง หรือป้ายสื่อความหมาย ที่เป็นข้อความแจ้งเตือน เพื่อลดความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ (SB02, SB12) 7) โทรศัพท์ภายในห้องพัก ผู้ประกอบการ อาจเลือกไม่ลงทุนเพิ่มในเรื่องนี้ แต่หากพิจารณาในภาพรวมควรลงทุนเพื่อรักษามาตรฐานที่ดีไว้ (SB13) ดังตาราง 36

ตาราง 36 ผลการประชุมกลุ่มย่อยเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ด้านห้องพัก

หมายเลขผู้ให้ข้อมูล	ปัจจัยความเสี่ยง	แนวทางการจัดการความเสี่ยง
SB03, SB10	1. ความต่างระดับระหว่างพื้นห้องพักกับภายนอกหรือมีธรณีประตู	ผู้ประกอบการควรจัดให้มีสติกเกอร์สีสะท้อนแสง หรือป้ายสื่อความหมาย ที่เป็นข้อความแจ้งเตือน เพื่อลดความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
SB03, SB12	2. รววจับบริเวณชักโครกและที่อาบน้ำภายในห้องน้ำ	ผู้ประกอบการ ควรเร่งลงทุนหรือควรจัดให้มีบริการ เพื่อลดความเสี่ยง ที่อาจจะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
SB04, SB11	3. สัญญาณเตือนภัยไฟไหม้ภายในห้องพัก	ผู้ประกอบการ สามารถมองข้ามในเรื่องนี้ไปได้และควรไปปรับปรุงในเรื่องอื่น ๆ แทน โดยต้องคอยตรวจสอบบำรุงอยู่เสมอ เพื่อลดความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ตาราง 36 (ต่อ)

หมายเลข ผู้ให้ข้อมูล	ปัจจัยความเสี่ยง	แนวทางการจัดการความเสี่ยง
SB03	4. ลักษณะโครงสร้างของ เครื่องเรือนภายในห้องพัก	ผู้ประกอบการ ควรเลือกลงทุนเพื่อเพิ่ม ความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เครื่องเรือนภายในห้องพักเลือกที่ไม่มี มุมแหลม เพื่อลดความเสียหายที่อาจจะเกิด ขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
SB01, SB04	5. พื้นผิวของวัสดุปูพื้นห้องน้ำ	ผู้ประกอบการควรเลือกลงทุน โดยจัดให้มี แผ่นรองกันลื่นภายในห้องน้ำ
SB02, SB12	6. ความต่างระดับระหว่างพื้น ห้องน้ำกับภายนอก	ผู้ประกอบการควรจัดให้มีสติกเกอร์ สีสะท้อนแสง หรือป้ายสื่อความหมาย ที่เป็น ข้อความแจ้งเตือน เพื่อลดความเสียหาย ที่อาจจะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
SB13	7. โทรศัพท์ภายในห้องพัก	ผู้ประกอบการ อาจเลือกไม่ลงทุนเพิ่มใน เรื่องนี้ แต่หากพิจารณาในภาพรวมควร ลงทุนเพื่อรักษามาตรฐานที่ดีไว้

3. ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลด
ความเสี่ยง เป็นการปรับปรุงหรือจัดให้มีบริการ ผู้ประกอบการต้องคอยตรวจสอบบำรุง
อยู่เสมอ โดยมีรายละเอียดของแนวทางพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็ก
ในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก ที่ได้จากการดำเนินการประชุม
กลุ่มย่อย ได้แก่ 1) ความเพียงพอของน้ำสำหรับอุปโภคบริโภค ผู้ประกอบการ สามารถมองข้าม
ในเรื่องนี้ไปได้ เนื่องจากมีระบบถังน้ำสำรอง และควรไปปรับปรุงในเรื่องอื่น ๆ แทน (SB05,
SB04) 2) กลิ่น คิวิน จากการประกอบอาหารควรมีระบบดูดอากาศ เพื่อลดกลิ่น คิวินในการ
ประกอบอาหาร (SB10, SB03, SB05) ดังตาราง 37

ตาราง 37 ผลการประชุมกลุ่มย่อยเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยง
ของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมือง
ตาก จังหวัดตาก ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม

หมายเลข ผู้ให้ข้อมูล	ปัจจัยความเสี่ยง	แนวทางการจัดการความเสี่ยง
SBO5, SBO4	1. ความเพียงพอของน้ำ สำหรับอุปโภคบริโภค	โรงแรมขนาดเล็กส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ กับปัจจัยนี้ ผู้ประกอบการสามารถมองข้าม ในเรื่องนี้ไปได้และควรไปปรับปรุงในเรื่อง อื่น ๆ แทน
SB10, SB03, SB05	2. กลิ่น คิว จากการ ประกอบอาหาร	ผู้ประกอบการที่ให้บริการอาหารสำหรับ นักท่องเที่ยว ควรมีระบบดูดอากาศ เพื่อลด กลิ่น คิว ในการประกอบอาหาร
SBO5, SB01	3. การสุขาภิบาลสิ่งปฏิกูล	โรงแรมขนาดเล็กส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ กับปัจจัยนี้ ผู้ประกอบการ ต้องคอย ตรวจสอบบำรุงอยู่เสมอ เพื่อลดความ เสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ
SB01	4. ความเพียงพอของถังขยะ	โรงแรมขนาดเล็กส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ กับปัจจัยนี้ ผู้ประกอบการ สามารถมองข้าม ในเรื่องนี้ไปได้และควรไปปรับปรุงในเรื่องอื่น ๆ แทน
SB03	5. การป้องกันและกำจัด แมลงหรือสัตว์นำโรค	ผู้ประกอบการ ต้องคอยตรวจสอบบำรุงอยู่ เสมอ เพื่อลดความเสียหายที่อาจจะเกิด ขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ “ในด้านความ สะอาดของห้องพัก หากมีกระบวนการฆ่า เชื้อ เพื่อรับรองว่าไม่มีเชื้อโรคหรือสิ่ง ปนเปื้อนภายในห้องพักก่อนที่จะให้ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเข้าพัก จะช่วยทำ ให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้รู้สึกปลอดภัย มีความ มั่นใจและตัดสินใจเลือกใช้บริการ”

4. ด้านการบริการ วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การเลี่ยงความเสี่ยง เป็นการกระจายความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น โดยมีรายละเอียดของแนวทางการพัฒนาแบบ การจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอ เมืองตาก ที่ได้จากการดำเนินการประชุมกลุ่มย่อย ได้แก่ 1) ความรู้หรือทักษะการดูแลช่วยเหลือ ผู้สูงอายุของพนักงาน “พนักงานที่ให้บริการเพียงพอต่อปริมาณควรมีใจบริการ และควรมีทักษะ พื้นฐานในการดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุ ดังนั้น พนักงานจึงควรมีทักษะในการดูแลช่วยเหลือ ผู้สูงอายุได้ ในกรณีฉุกเฉิน และพนักงานควรแต่งการสะอาด และสวมหน้ากากอนามัยทุกครั้ง เมื่อสนทนา” (SB15) 2) ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ของพนักงาน จัดให้มีโบชัวร์ แหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่และพื้นที่ใกล้เคียงไว้ให้บริการ (SB08) 3) ความพร้อมในการทำงานของ พนักงาน ดัดป้ายแสดงการปฏิบัติตนให้กับพนักงานทราบ หรืออาจจะมีโบนัสพิเศษ เพื่อเป็น แรงจูงใจให้กับพนักงาน (SB02, SB12) 4) จำนวนพนักงานที่ให้บริการ ผู้ประกอบการควรจัด ให้มีพนักงานเพียงพออยู่เสมอ เพื่อรักษามาตรฐานที่ดีนี้ไว้ (SB11) 5) การให้บริการการแจ้งเหตุ หรือการเตือนภัย ผู้ประกอบการควรให้พนักงานมีความพร้อมในการทำงานอยู่เสมอ เพื่อรักษา มาตรฐานที่ดี (SB04) ดังตาราง 38

ตาราง 38 ผลการประชุมกลุ่มย่อยเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาแบบการจัดการความเสี่ยง ของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมือง ตาก จังหวัดตาก ด้านการบริการ

หมายเลข ผู้ให้ข้อมูล	ปัจจัยความเสี่ยง	แนวทางการจัดการความเสี่ยง
SB15	1. ความรู้หรือทักษะการดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุของพนักงาน	ผู้ประกอบการควรให้พนักงานมีทักษะการดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุหรือการปฐมพยาบาลเบื้องต้น เพื่อรักษามาตรฐานที่ดี
SB08	2. ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ของพนักงาน	ผู้ประกอบการควรจัดให้มีโบชัวร์แหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่และพื้นที่ใกล้เคียงไว้ให้บริการ
SB02, SB12	3. ความพร้อมในการทำงานของพนักงาน	ผู้ประกอบการอาจดัดป้ายแสดงการปฏิบัติตนให้กับพนักงานทราบ หรืออาจจะมีโบนัสพิเศษ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้กับพนักงาน

ตาราง 38 (ต่อ)

หมายเลข ผู้ให้ข้อมูล	ปัจจัยความเสี่ยง	แนวทางการจัดการความเสี่ยง
SB11	4. จำนวนพนักงานที่ให้บริการ	ผู้ประกอบการควรจัดให้มีพนักงานเพียงพอ อยู่เสมอ เพื่อรักษามาตรฐานที่ดีนี้ไว้
SB04	5. การให้บริการการแจ้งเหตุ หรือการเตือนภัย	ผู้ประกอบการควรให้พนักงานมีความพร้อม ในการทำงานอยู่เสมอ เพื่อรักษามาตรฐาน ที่ดี

ตอนที่ 4 ข้อมูลข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากผู้เข้าร่วมการประชุมกลุ่ม

1. ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการเลือกใช้วิธีการจัดการความเสี่ยง คือ การลดความเสี่ยง เป็นการปรับปรุงหรือจัดให้มีบริการ โดยมีผู้ประกอบการให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้ “โรงแรมขนาดเล็ก สามารถขอตราสัญลักษณ์ SHA (Amazing Thailand Safety & Health Administration) ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จะช่วยสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุได้” (SB06, ผู้ให้สัมภาษณ์, 18 ธันวาคม 2566)

2. ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็ก สามารถขอตราสัญลักษณ์ SHA (Amazing Thailand Safety & Health Administration) ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จะช่วยสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้” (SB06, ผู้ให้สัมภาษณ์, 18 ธันวาคม 2566)

3. โรงแรมควรมีอุปกรณ์ CPR เครื่องกระตุ้นหัวใจ (AED) ในกรณีที่นักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุเกิดอุบัติเหตุ หรือเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน และควรจัดให้มีราวจับภายในทางเดินเข้าอาคาร การเพื่อลดความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ” (SB01, ผู้ให้สัมภาษณ์, 18 ธันวาคม 2566)

4. ควรเพิ่มมาตรการป้องกันโรคระบาด และภายในห้องพักควรมีเครื่องกรองอากาศ หรือเครื่องฟอกไอออนฆ่าเชื้อ รวมถึงข้าวของเครื่องใช้ที่จำเป็น โดยอาจจะเริ่มที่ 1-2 ห้องก่อน” (SB02, ผู้ให้สัมภาษณ์, 18 ธันวาคม 2566)

5. ปัญหาการถดถอยของสภาพร่างกายในนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ก็คือ สายตา ดังนั้น เอกสารที่ต้องมีการกรอกข้อมูลรายละเอียดที่จำเป็น ควรใช้ขนาดตัวอักษรที่มีขนาดใหญ่มองเห็นได้ชัด หรือป้ายบอกทาง ป้ายสื่อความหมายต่าง ๆ อาจจะเปลี่ยนเป็นการใช้รูปภาพแทนตัวอักษร โดยใช้สีและขนาดที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน (SB04, ผู้ให้สัมภาษณ์, 18 ธันวาคม 2566)

6. ผู้ประกอบการที่ต้องการปรับปรุงที่พักเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ อาจจะเริ่มต้นทำ 10-15 เปอร์เซ็นต์ของจำนวนห้องพักก่อน และอยากเสนอเชิงนโยบายโดยให้ภาครัฐประชาสัมพันธ์ที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยว (SB07, ผู้ให้สัมภาษณ์, 18 ธันวาคม 2566)

7. เนื่องจากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุส่วนใหญ่เริ่มมีปัญหาในการได้ยินจากความเสื่อมของร่างกาย จึงทำให้พนักงานที่ให้บริการจะต้องใช้เสียงดังในการสนทนาจึงอาจถูกมองว่าใช้กริยาวาจาไม่สุภาพ ดังนั้นผู้ประกอบการอาจติดป้ายแจ้งว่า “ขออนุญาตใช้เสียง” เพื่อให้แขกท่านอื่นที่เข้าพักทราบ (SB05, ผู้ให้สัมภาษณ์, 18 ธันวาคม 2566)

8. โรงแรมควรมีอุปกรณ์ CPR เครื่องกระตุ้นหัวใจ (AED) ในกรณีที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเกิดอุบัติเหตุ หรือเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน และควรจัดให้มีราวจับภายในทางเดินเข้าอาคาร การเพื่อลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ (SB01, ผู้ให้สัมภาษณ์, 18 ธันวาคม 2566)

ผลการศึกษาของการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม ด้านห้องพัก ด้านการบริการ และด้านอาคารสถานที่ ซึ่งในแต่ละด้านประกอบไปด้วยปัจจัยความเสี่ยงที่ได้ประยุกต์ใช้การวิเคราะห์ Importance-Performance Analysis หรือ IPA เพื่อให้ทราบถึงลำดับความสำคัญของการพัฒนา ก่อนหลัง โดยผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่ สามารถนำแนวทางการจัดการความเสี่ยงที่ได้จากการศึกษา คือ วิธีการลดความเสี่ยงไปใช้ในการเลือกลงทุนและวางแผนเตรียมความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสม และด้วยจำนวนผู้สูงอายุที่มีแนวโน้มสูงขึ้นทุกปี ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กที่มีแผนจะพัฒนาปรับปรุงห้องพักอยู่แล้ว สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ต่อยอดทางธุรกิจได้ต่อไปในอนาคต

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก การวิจัยนี้เป็นการผสมผสาน (Mixed Methods Research) ทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็ก จำนวน 28 คน การวิจัยเชิงปริมาณ คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก แบบสอบถาม และการจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อพิจารณาหาข้อสรุป ข้อเสนอแนะ และระดมความคิดเห็นเพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก โดยผลการศึกษาสามารถสรุปได้ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. การศึกษาการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก

โรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมดจำนวน 28 แห่ง มีการจัดการความเสี่ยงเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โดยแบ่งการจัดการออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านอาคารสถานที่ พบว่า โรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ส่วนใหญ่ ไม่มีการจัดการความเสี่ยงในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 53.57 ปัจจัยที่ไม่มีการจัดการทำให้มีความเสี่ยงมากที่สุด ได้แก่ อาคารที่พังก ตั้งแต่ 2 ชั้น ขึ้นไป แต่ไม่มีลิฟท์ เนื่องจากไม่ได้อำนวยความสะดวกในการใช้อาคารสำหรับผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 78.57 รองลงมาคือ การแบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเหมาะสมภายในอาคาร คิดเป็นร้อยละ 60.71 และทางเดินและบันไดภายในอาคาร สามารถเดินสวนกันได้ และมีราวจับต่อนื่องเพื่อความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 53.57 ตามลำดับ

1.2 ด้านห้องพัก พบว่า โรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ส่วนใหญ่ ไม่มีการจัดการความเสี่ยงในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 66.79 ปัจจัยที่ไม่มีการจัดการทำให้เกิดความเสี่ยงมากที่สุด ได้แก่ ประตูเข้าห้องพัก เป็นแบบเปิดออก

ภายนอก ไม่มีมือจับแบบก้านโยกหรือแกนผลัก และไม่ติดอุปกรณ์บังคับประตู, ห้องน้ำ ประตูเป็นแบบเปิดออกภายนอกหรือแบบบานเลื่อน มือจับแบบก้านโยกหรือแกนผลัก และไม่ติดอุปกรณ์บังคับประตูปิด, สัญญาณบอกเหตุหรือเตือนภัยภายในห้องน้ำ และเครื่องเรือนภายในห้องพักอาศัย เป็นชนิดที่ไม่มีมุมแหลม คิดเป็นร้อยละ 82.14 รองลงมาคือ ระดับพื้นทางเข้าห้องพัก มีระดับเสมอกับพื้นภายในห้องพัก และไม่มีธรณีประตู คิดเป็นร้อยละ 75 ถัดมาคือห้องน้ำมีราวจับ ทั้งบริเวณโถส้วมและที่อาบน้ำ และระดับพื้นภายในห้องน้ำเสมอกับภายนอก ไม่มีธรณีประตู และมีวัสดุปูพื้นไม่ลื่น คิดเป็นร้อยละ 66.79 ตามลำดับ

1.3 ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม พบว่า โรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ส่วนใหญ่ ไม่มีการจัดการความเสี่ยงในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 55.36 ปัจจัยที่ไม่มีการจัดการทำให้มีความเสี่ยงมากที่สุด ได้แก่ ป้ายแสดงน้ำดื่ม-น้ำใช้ คิดเป็นร้อยละ 53.57

1.4 ด้านพนักงาน พบว่า โรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ส่วนใหญ่ ไม่มีการจัดการความเสี่ยงในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 60 ปัจจัยที่ไม่มีการจัดการทำให้มีความเสี่ยงมากที่สุด ได้แก่ ผู้จัดการ หรือ เป็นผู้ทำหน้าที่ดูแลการให้บริการของพนักงาน ไม่ได้สำเร็จการอบรมหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ พนักงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ และมีพนักงานด้านการรักษาความปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 60.71 ตามลำดับ

1.5 ด้านการจัดการ พบว่า โรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ส่วนใหญ่ ไม่มีการจัดการความเสี่ยงในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 58.21 ปัจจัยที่ไม่มีการจัดการทำให้มีความเสี่ยงมากที่สุด ได้แก่ มีระบบการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในกรณีฉุกเฉิน คิดเป็นร้อยละ 82.14 รองลงมาคือ มีอาสาสมัครประจำบ้านเพื่อรักษาโรคเบื้องต้น และมีพนักงานดูแลการให้ยา และมีระบบแจ้งเตือนหรือสัญญาณบอกเหตุกรณีฉุกเฉิน คิดเป็นร้อยละ 78.57 ถัดมาคือ มีเครื่องดับเพลิง และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ติดตั้งในที่มองเห็นได้ชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 64.29 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีความเสี่ยงน้อยที่สุด คือ มีระบบรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว อาทิ กิ่งวงจรถัด คิดเป็นร้อยละ 100.00 เนื่องจากปัจจุบันผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กทุกแห่งต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐานตามกฎหมายกำหนด

1.6 ด้านการบริการ พบว่า โรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ส่วนใหญ่ ไม่มีการจัดการความเสี่ยงในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 55.36 ปัจจัยที่ไม่มีการจัดการทำให้มีความเสี่ยงมากที่สุด ได้แก่ การบริการประสานงานหรือการทำ

กิจกรรมนอกให้นักท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 78.57 รองลงมาคือ มีบริการให้คำแนะนำ ความรู้ในการดูแลตนเองของผู้สูงอายุให้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และมีบริการทำความสะอาด ห้องพักและการซักล้าง คิดเป็นร้อยละ 67.86 ถัดมาคือ มีบริการจัดส่งพัสดุหรืออำนวยความสะดวกกรณีนักท่องเที่ยวลืมของไว้ในห้องพัก คิดเป็นร้อยละ 64.29 ตามลำดับ

2. การรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย โดยมีอายุอยู่ระหว่าง 61- 65 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 25,001 ขึ้นไป มีสถานภาพสมรสเป็นส่วนใหญ่ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาจากจังหวัดกรุงเทพมหานคร เดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว มีค่าใช้จ่ายที่พักรเฉลี่ยต่อคืน จำนวน 1,001-1,500 บาท มากที่สุด และมีระยะเวลาในการพำนักค้างคืน 1 คืน มากที่สุด มีพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อ 1) เพื่อพักผ่อนหย่อนใจมากที่สุด รองลงมาคือ 2) เพื่อได้อยู่ร่วมกันลูกหลาน 3) เพื่อพบปะและเยี่ยมญาติ พี่น้อง 4) เพื่อหาประสบการณ์ใหม่ 5) เพื่อเรียนรู้วิถีชีวิตของคนในท้องถิ่น และ 5) เพื่อเปลี่ยนบรรยากาศน้อยที่สุด ตามลำดับ

ผลการวัดระดับการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านห้องพัก ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม และด้านการบริการ พบว่า ในภาพรวมมีการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) หากพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

2.1 ด้านอาคารสถานที่ มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) โดยภายนอกโรงแรม พบว่า มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับความเสี่ยงจากมากไปน้อย ดังนี้ ทำเลที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ ($\bar{X} = 4.97$) รองลงมาคือ 2) ระยะทางระหว่างที่จอดรถกับอาคารที่พัก ($\bar{X} = 3.07$) ขนาดของพื้นที่จอดรถ มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.46$) ระยะทางระหว่างที่พักกับโรงพยาบาล มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.29$) และระยะทางระหว่างที่พักกับแหล่งชุมชน มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.21$) ตามลำดับ ส่วนภายในโรงแรม พบว่า มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) โดยการทำสัญลักษณ์ป้ายบอกชี้ทาง เช่น ทางออก ทางหนีไฟ มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.95$) รองลงมาคือ วัสดุปูพื้นทางเดินเข้าอาคารมีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) พื้นผิวทางเดินเข้าอาคาร ไม่เรียบ ขรุขระ มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) ราวจับภายในทางเดินเข้าอาคาร มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) อาคารที่ให้บริการที่มี 2 ชั้นขึ้นไป และไม่มีลิฟท์โดยสาร มีความเสี่ยงเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.67$) ตามลำดับ

2.2 ด้านห้องพัก มีการรับรู้ความเสียงเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) โดยพื้นผิวของวัสดุปูพื้นห้องน้ำ มีความเสียงเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) รองลงมาคือ ความต่างระดับระหว่างพื้นห้องพัก กับภายนอก หรือมีธรณีประตู มีความเสียงเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) สัญญาณเตือนภัยไฟไหม้ภายในห้องพัก และลักษณะโครงสร้างของเครื่องเรือนภายในห้องพัก มีความเสียงเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) ความต่างระดับระหว่างพื้นห้องน้ำกับภายนอก มีความเสียงเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) ราวจับบริเวณชักโครก และที่อาบน้ำภายในห้องน้ำ มีความเสียงเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) โทรมัฟภายในห้องพัก มีความเสียงเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) ระบบทำน้ำอุ่น ภายในห้องพัก มีความเสียงเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) ความนิ่ม ความแข็งของที่นอน มีความเสียงเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.51$) และประตูเข้าห้องพัก และประตูห้องน้ำ เป็นแบบบานพับ ก้านจับลูกบิด มีความเสียงเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.41$) ตามลำดับ

2.3 ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม มีการรับรู้ปัจจัยความเสียงเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) ($\bar{X} = 4.33$) โดยความเพียงพอของน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคและการสุขาภิบาลสิ่งปฏิกูล มีความเสียงเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.97$) รองลงมาคือ กลิ่นจากการประกอบอาหาร และการป้องกันแมลงหรือสัตว์นำโรค มีความเสียงเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$) ปริมาณถังขยะ/ความเพียงพอของถังขยะ มีความเสียงเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) ป้ายแสดงน้ำดื่ม-น้ำใช้ มีความเสียงเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$) และการแบ่งพื้นที่ใช้สอย อาทิ มุมนั่งเล่น ที่นั่งคอย พื้นที่สูบบุหรี่ มีความเสียงเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.59$) ตามลำดับ

2.4 ด้านการบริการ มีความเสียงเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) โดย ความพร้อมในการทำงานของพนักงาน จำนวนพนักงานที่ให้บริการ และการให้บริการการแจ้งเหตุหรือการเตือนภัย มีความเสียงเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.97$) รองลงมาคือ ความรู้หรือทักษะการดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุ ของพนักงาน มีความเสียงเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ของพนักงาน มีความเสียงเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) กริยา วาจาของพนักงาน/การมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน มีความเสียงเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.59$) และขนาดตัวหนังสือบนป้ายบอกทาง หรือ บนเอกสารต่าง ๆ มีขนาดเล็ก มีความเสียงเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.20$) ตามลำดับ

3. รูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

ผลการศึกษาพบว่ารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ปัจจัยราวจับภายในทางเดินเข้าอาคาร วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง เป็นการปรับปรุงหรือจัดให้มีบริการ ดังนั้น ผู้ประกอบการควรเลือกลงทุน เพื่อลดความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ สำหรับวิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง โดยผู้ประกอบการควรจัดให้มีราวจับภายในทางเดินเข้าอาคาร การเพื่อลดความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ สำหรับปัจจัยวัสดุปูพื้นทางเดินเข้าอาคาร ปัจจัยการทำสัญลักษณ์ป้ายบอกชี้ทาง และปัจจัยพื้นผิวทางเดินเข้าอาคาร ไม่เรียบ ขรุขระ ในสามปัจจัยจะอยู่ในส่วนของ “พึงพอใจในการจัดการความเสี่ยง (Keep Up the Good Work)” แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของโรงแรมขนาดเล็กส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยความเสี่ยงเกี่ยวกับวัสดุปูพื้นทางเดินเข้าอาคาร การทำสัญลักษณ์ป้ายบอกชี้ทาง และพื้นผิวทางเดินเข้าอาคาร ดังนั้น ผู้ประกอบการสามารถมองข้ามในเรื่องนี้ไปได้และควรไปปรับปรุงในเรื่องอื่นๆ แทน สำหรับวิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง โดยผู้ประกอบการต้องคอยตรวจสอบบำรุงอยู่เสมอ เพื่อลดความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

3.2 ด้านห้องพัก พบว่า ปัจจัยความต่างระดับระหว่างพื้นห้องพักกับภายนอกหรือมีธรณีประตู วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง โดยผู้ประกอบการควรจัดให้มีสติ๊กเกอร์สีสะท้อนแสง หรือป้ายสื่อความหมาย ที่เป็นข้อความแจ้งเตือน เพื่อลดความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ปัจจัยราวจับบริเวณชักโครกและที่อาบน้ำภายในห้องน้ำ วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง เป็นการปรับปรุงหรือจัดให้มีบริการ ดังนั้น ผู้ประกอบการ ควรเร่งลงทุนเพื่อปรับปรุง ทั้งนี้ ผู้ประกอบการ อาจจะเริ่มที่ 1-2 ห้องก่อน ปัจจัยสัญญาณเตือนภัยไฟไหม้ภายใน ผู้ประกอบการ อาจเลือกไม่ลงทุนเพิ่มในเรื่องนี้ แต่หากพิจารณาในภาพรวมควรลงทุนเพื่อรักษามาตรฐานที่ดีในภาพรวมไว้

ปัจจัยสัญญาณเตือนภัยไฟไหม้ภายในห้องพัก ผู้ประกอบการ อาจเลือกไม่ลงทุนเพิ่มในเรื่องนี้ แต่หากพิจารณาในภาพรวมควรลงทุนเพื่อรักษามาตรฐานที่ดีในภาพรวมไว้

ปัจจัยลักษณะโครงสร้างของเครื่องเรือนภายในห้องพัก ผู้ประกอบการควรเลือกลงทุนเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในภาพรวม ในขณะที่เดียวกันจะช่วยรักษามาตรฐานเฉพาะปัจจัยไปด้วย ทั้งนี้ ผู้ประกอบการ อาจจะเริ่มที่ 1-2 ห้องก่อน

ปัจจัยพื้นผิวของวัสดุปูพื้นห้องน้ำ ผู้ประกอบการควรเลือกลงทุน โดยจัดให้มีแผ่นรองกันลื่นภายในห้องน้ำ

3.3 ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม พบว่า ทุกปัจจัยจะอยู่ในส่วนของ "พึงพอใจในการจัดการความเสี่ยง (Keep Up the Good Work)" แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของโรงแรมขนาดเล็กส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยความเสี่ยงด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม ดังนั้น ผู้ประกอบการสามารถมองข้ามในเรื่องนี้ไปได้และควรไปปรับปรุงในเรื่องอื่น ๆ แทน สำหรับวิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง โดยผู้ประกอบการต้องคอยตรวจสอบบำรุงอยู่เสมอ เพื่อลดความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในประเด็นเกี่ยวกับการป้องกันและกำจัดแมลงหรือสัตว์นำโรค ผู้ประกอบการต้องดูแลความสะอาดทั้งภายในและภายนอกห้องพัก รวมถึงพื้นที่ใกล้เคียงไม่ให้มีเศษขยะหรือเศษอาหารที่อาจก่อให้เกิดสัตว์นำโรค และควรมีกระบวนการฆ่าเชื้อโรคหรือสิ่งปนเปื้อนภายในห้องพัก ทั้งนี้ ผู้ประกอบการสามารถยกระดับมาตรการความสะอาดหรือความปลอดภัยด้านสุขอนามัย โดยยื่นขอตราสัญลักษณ์ SHA

3.4 ด้านการบริการ พบว่า ปัจจัยความรู้หรือทักษะการดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุของพนักงาน และจำนวนพนักงานที่ให้บริการ อยู่ในส่วนของ "พึงพอใจในการจัดการความเสี่ยง (Keep Up the Good Work)" วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง ดังนั้น ผู้ประกอบการควรจัดให้มีพนักงานเพียงพออยู่เสมอ เพื่อรักษามาตรฐานที่ดีนี้ไว้

ปัจจัยความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ของพนักงาน วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง เป็นการลดโอกาสของความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น โดยผู้ประกอบการควรจัดให้มีโบว์ชัวร์แหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่และพื้นที่ใกล้เคียงไว้ให้บริการ

ปัจจัยความพร้อมในการทำงานของพนักงาน วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง โดยผู้ประกอบการอาจติดป้ายแสดงการปฏิบัติตนให้กับพนักงานทราบ หรืออาจจะมีโบว์ชัวร์พิเศษ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้กับพนักงาน

ปัจจัยการให้บริการการแจ้งเหตุหรือการเตือนภัย วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง เป็นการปรับปรุงหรือจัดให้มีบริการ ดังนั้น ผู้ประกอบการควรให้พนักงานมีความพร้อมในการทำงานอยู่เสมอ เพื่อรักษามาตรฐานที่ดี และเนื่องจากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุส่วนใหญ่เริ่มมีปัญหาในการได้ยินจากความเสื่อมของร่างกาย จึงทำให้

พนักงานที่ให้บริการจะต้องใช้เสียงดังในการสนทนาจึงอาจถูกมองว่าใช้กริยาวาจาไม่สุภาพ ดังนั้นผู้ประกอบการอาจติดป้ายแจ้งว่า “ขออนุญาตใช้เสียง” เพื่อให้แขกท่านอื่นที่เข้าพักทราบ

อภิปรายผลการวิจัย

1. การจัดการของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับความเสี่ยงนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

ปัจจัยความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านอาคารสถานที่ 2) ด้านห้องพัก 3) ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม 4) ด้านพนักงาน 5) ด้านการจัดการ และ 6) ด้านการบริการ ซึ่งผู้วิจัยได้อภิปราย ดังนี้

1.1 ด้านอาคารสถานที่ พบว่า การจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ด้านที่มีความเสี่ยงมากที่สุด ได้แก่ อาคารที่พัก ตั้งแต่ 2 ชั้นขึ้นไป ไม่มีลิฟท์โดยสาร ซึ่งการมีลิฟท์จะช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถควบคุมได้เองและช่วยอำนวยความสะดวกใช้ได้สะดวกและขึ้นลงได้ทุกชั้น พื้นที่ใช้สอยภายในอาคาร ไม่มีการแบ่ง เช่น มุมพักผ่อน มุมสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งควรจะมีการจัดแบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเหมาะสมภายในอาคาร และห้องพัก เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้เข้าพัก เช่น มุมออกกำลังกาย มุมสนทนาการ มุมพักผ่อน พื้นที่สีเขียว สถานที่ประกอบอาหาร และรับประทานอาหาร เป็นต้น อีกทั้งยังพบว่าทางเดินภายในอาคาร มีขนาดกว้างน้อยกว่า 1.5 เมตร มีบันไดเดินสวนกันได้กว้างน้อยกว่า 1.5 เมตร เนื่องจากทางเดินภายในอาคารมีขนาดกว้างไม่น้อยกว่า 1.5 เมตร เพื่อให้เก้าอี้ล้อผ่านได้ และไม่มีราวจับต่อเนื่องอาจทำให้เกิดการพลัดตกและเกิดอุบัติเหตุ ดังนั้นควรจะมีราวจับยาวต่อเนื่องในส่วนที่เป็นทางเดินทุกแห่งภายในอาคาร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เบญจพร เชื้อผึ้ง และคณะ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่องแนวทางการจัดการการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มาพักแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ ประกอบไปด้วย ที่นอนมีความนุ่มพอดีกับศีรษะ เตียงนอนมีความสูงที่พอดีกับการลุกนั่ง ขนาดห้องพักที่เหมาะสม ห้องน้ำ ที่สามารถนำรถเข็นเข้าไปได้และมีราวจับ ประตูห้องน้ำแบบบานเลื่อน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอก ได้แก่ ทางเดิน ทางลาด บันได และลิฟท์

1.2 ด้านห้องพัก พบว่า 1) ประตูเข้าห้องพัก เป็นแบบเปิดออกภายนอก มีมือจับแบบก้านโยกหรือแกนผลัก และไม่ติดอุปกรณ์บังคับประตูปิด 2) ห้องน้ำ ประตูเป็นแบบเปิด

ออกภายนอกหรือแบบบานเลื่อน มือจับแบบก้านโยกหรือแกนพลัก และไม่ติดอุปกรณ์บังคับ ประตูปิด สัญญาณบอกเหตุหรือเตือนภัยภายในห้องน้ำ 3) เครื่องเรือนภายในห้องพักอาศัย เป็นชนิดที่ไม่มีมุมแหลม หรืออาจก่อให้เกิดอันตรายได้ง่าย รองลงมาคือ 4) ระดับพื้นทางเข้าห้องพัก มีระดับเสมอกับพื้นภายในห้องพัก และไม่มีธรณีประตู 5) ห้องน้ำไม่มีราวจับ บริเวณโถส้วมและที่อาบน้ำ และระดับพื้นภายในห้องน้ำเสมอกับภายนอก และไม่มีธรณีประตู วัสดุปูพื้นไม่ลื่น มีความลาดเอียงไปยังช่องระบายน้ำทิ้ง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ คิริกุล เกียรติกุลไพบูลย์ (2558) ศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุวัยเกษียณ อายุ 60-79 ปี ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุวัยเกษียณ ชื่นชอบท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติทั้งในและต่างประเทศ มีความต้องการที่พักที่สะอาด สะดวกสบาย และปลอดภัย เป็นต้น ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงมาตรฐานการบริการนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ มาตรฐานเลขที่ มทท. 310 : 2556 ใช้สำหรับ ผู้ประกอบธุรกิจท่องเที่ยว (กรมการท่องเที่ยว, 2555) ได้แก่ ที่พักแรม ร้านอาหาร ด้วยข้อกำหนดคุณภาพการบริการจำนวน 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1) ข้อกำหนดด้านการบริหารจัดการ ประกอบด้วยพันธกิจและขอบเขตของการให้บริการ 2) ข้อกำหนดด้านการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ในด้านการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร การให้บริการอุปกรณ์เครื่องช่วยอำนวยความสะดวก การให้บริการด้านการรักษาพยาบาล และการให้บริการในการเดินทาง 3) ข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่มี 5 องค์ประกอบ คือ 1) ที่จอดรถ 2) ทางลาด 3) ห้องน้ำห้องส้วม 4) บ้ายและสัญลักษณ์ และ 5) บริการข้อมูล รองลงมาคือ

1.3 ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม พบว่า ไม่มีป้ายแสดงน้ำดื่ม-น้ำใช้ เนื่องจากการติดป้ายแยกประเภทน้ำดื่ม-น้ำใช้ ส่งผลให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเข้าใจถึงการเลือกใช้ออกน้ำเนื่องจากที่พักในต่างประเทศส่วนใหญ่คุณภาพน้ำจะผ่านการบำบัดจนได้มาตรฐานและสามารถบริโภคได้ตามมาตรฐานคุณภาพน้ำบริโภคขององค์การอนามัยโลก (WHO, 1984; WHO, 1983) ดังนั้นการไม่ติดป้ายแยกประเภทน้ำดื่ม - น้ำใช้อาจส่งผลให้นักท่องเที่ยวเลือกใช้น้ำผิดประเภทและส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัย

1.4 ด้านพนักงาน พบว่า ผู้จัดการ หรือ เป็นผู้ทำหน้าที่ดูแลการให้บริการของพนักงาน ไม่ได้สำเร็จการอบรมหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุ พนักงานขาดความรู้และทักษะด้านการซ่อมแซมห้องพักอาศัย ประปา ไฟฟ้า และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก และไม่มีพนักงานด้านการรักษาความปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ (Kotler, 1994 อ้างใน สิริกาญจน์ ตฤตยศิริ, 2555) โดยศึกษาประสมทางการตลาดประกอบไปด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ลักษณะทางกายภาพ (Physical

Evidence) และราคา (Price) พบว่า การรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งมีพนักงานรักษาความปลอดภัยอยู่บริเวณต่าง ๆ ของโรงแรมช่วยให้นักท่องเที่ยวมั่นใจและมีความพึงพอใจในการเลือกพัก

1.5 ด้านการจัดการ พบว่า ไม่มีระบบการให้ความช่วยเหลือ ผู้พักอาศัยในกรณีฉุกเฉิน รongลงมา ไม่มีอาสาสมัครประจำบ้านเพื่อรักษาโรคเบื้องต้น และไม่มีพนักงานดูแลการให้ยา และไม่มีระบบแจ้งเตือนหรือสัญญาณบอกเหตุกรณีฉุกเฉิน ไม่มีเครื่องดับเพลิงที่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและติดตั้งในที่มองเห็นได้ชัดเจน สะดวกต่อการใช้งาน ไม่มีการฝึกอบรมพนักงานด้านการป้องกัน และระงับอัคคีภัย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และไม่มีการฝึกอบรมพนักงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ของกัญญาพัชรญา เบญญพาด (2565) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก พบว่า พนักงานสามารถให้บริการได้ทันทวงที่ที่ลูกค้าต้องการ ให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และรู้สึกมีความปลอดภัยในการเข้าพักบริการในโรงแรม

1.6 ด้านการบริการ พบว่า โรงแรมไม่มีบริการประสานงานหรือการทำกิจกรรม ภายนอกให้แก่ผู้พักอาศัย เนื่องจากกรณีที่เกิดการติดต่อแจ้งเหตุหรือเตือนภัย แจ้งข่าวสาร อำนวยความสะดวกในกรณีที่มีความเจ็บป่วย หรือเดือดร้อน ของสมาชิก เป็นต้น รongลงมาคือ ไม่มีบริการให้คำแนะนำความรู้ในการดูแลตนเองของผู้สูงอายุให้แก่ผู้พักอาศัยทั้งที่เป็นผู้สูงอายุ และผู้ที่อาศัยร่วมกับผู้สูงอายุ เนื่องจากผู้สูงอายุเมื่ออายุมากขึ้น ผู้สูงอายุหลายคนมักรู้สึกเหนื่อยง่ายและเคลื่อนไหวได้ช้าลง ผู้สูงอายุบางคนอาจรู้สึกอ่อนเพลียและทำกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันลำบากขึ้น จึงจำเป็นต้องให้คำแนะนำการปฏิบัติตัวเบื้องต้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ หม่อมหลวงวงษาบงกช ทองแถม (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การลดความเสี่ยงจากภาวะภัยพิบัติในผู้สูงอายุ ได้ระบุว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังสามารถดูแลตัวเองได้ หากได้รับคำแนะนำให้เตรียมความพร้อมในการดูแลตัวเองอย่างเหมาะสมเมื่อเกิดภัยพิบัติ

2. การรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

การรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตาก ในด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 55-65 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,001 บาท สถานภาพสมรส และส่วนใหญ่มาจากภาคกลางของประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับเบญจพร เชื้อผึ้ง และคณะ (2564) ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการจัดการการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มาพักแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษา

พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีช่วงอายุระหว่าง 55-64 ปี และมีสถานภาพสมรส และยังสอดคล้องกับ กรวรรณ สังขกร และคณะ (2558) กล่าวว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังไม่เกษียณจากการทำงาน มีรายได้จากการประกอบอาชีพ แต่ไม่สอดคล้องกับ ลลิตา ตระกูลพันธุ์เลิศ (2565) ทำการศึกษาเรื่อง สถานที่พักในประเทศไทยที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 60-65 ปี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเพศชาย มีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงกว่าเพศหญิง

ด้านพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนหย่อนใจกับครอบครัว และญาติพี่น้อง โดยใช้รถยนต์ส่วนตัวในการเดินทาง และมีค่าใช้จ่ายที่พักเฉลี่ยต่อคืนอยู่ที่ 1,001-1,500 บาท ซึ่งสอดคล้องกับเบญจพร เชื้อผึ้ง และคณะ (2564) ได้ระบุว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุส่วนใหญ่เดินทางท่องเที่ยวเพื่อที่ได้อยู่ร่วมกับลูกหลานในบรรยากาศใหม่ ๆ ได้พบปะและเยี่ยมเยียนเพื่อนญาติ พี่น้อง ลูกหลาน และเที่ยวชมแหล่งมรดกโลก โดยมีค่าใช้จ่ายที่พักเฉลี่ยต่อคืน 501-1,000 บาท ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะถูกปล่อยให้ตามลำพัง จึงอาจจะเหงาและคิดถึงลูกหลาน

การรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการเข้าใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก มีทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านอาคารสถานที่ 2) ด้านห้องพัก 3) ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม และ 4) ด้านการบริการ หากพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

ด้านอาคารสถานที่ พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุให้ความสำคัญปัจจัยด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบไปด้วย 4 ปัจจัยความเสี่ยง ได้แก่ การทำสัญลักษณ์ป้ายบอกชี้ทาง เช่น ทางออก ทางหนีไฟ, วัสดุปูพื้นทางเดินเข้าอาคารลิ้น, พื้นผิวทางเดินเข้าอาคาร ไม่เรียบ ขรุขระ และราวจับภายในทางเดินเข้าอาคาร ส่วนปัจจัยอาคารที่พัก ตั้งแต่ 2 ชั้นขึ้นไป มีลิฟท์โดยสารอย่างน้อยหนึ่งตัว และปัจจัยการแบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเหมาะสมภายในอาคาร เช่น มุมพักผ่อน มุมสำหรับผู้สูงอายุ พบว่า โรงแรมขนาดเล็กส่วนใหญ่ ยังไม่มีการจัดการหรือมีความเสี่ยง อย่างไรก็ตาม การรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เบญจพร เชื้อผึ้ง และคณะ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการจัดการการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มาพักแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกห้องพักพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ ประกอบไปด้วย ทางเดิน ทางลาด บันได และลิฟต์

ด้านห้องพัก พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุให้ความสำคัญปัจจัยด้านห้องพักอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบไปด้วย 7 ปัจจัยความเสี่ยง ได้แก่ พื้นผิวของวัสดุปูพื้นห้องน้ำ ความต่างระดับระหว่างพื้นห้องพัก กับภายนอก หรือมีธรณีประตู, ราวจับบริเวณชักโครกและที่อาบน้ำ, สัญญาณเตือนภัยไฟไหม้ภายในห้องพัก, โครงสร้างของเครื่องเรือนภายในห้องพัก, และระดับพื้นห้องน้ำกับภายนอก ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เบญจพร เชื้อผึ้ง และคณะ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการจัดการการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มาพักแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ ประกอบไปด้วย ที่นอนมีความนุ่มพอดีกับสรีระ เตียงนอนมีความสูงที่พอดีกับการลุกนั่ง ขนาดห้องพักที่เหมาะสมห้องน้ำ ที่สามารถนำรถเข็นเข้าไปได้และมีราวจับ ประตูห้องน้ำแบบบานเลื่อน

ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุให้ความสำคัญปัจจัยด้านห้องพักอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบไปด้วย 5 ปัจจัยความเสี่ยง ได้แก่ ความเพียงพอของน้ำสำหรับอุปโภคบริโภค, การสุขาภิบาลสิ่งปฏิกูล, กลิ่น คว้น จากอาหาร ประกอบอาหาร, การป้องกันและกำจัดแมลงหรือสัตว์นำโรค และปัจจัยปริมาณถังขยะ/ความเพียงพอของถังขยะ ซึ่งสอดคล้องกับ นอริณี ตะหวา (2556) ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการสภาพแวดล้อมและที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ลักษณะสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตในแง่ลบต่อผู้สูงอายุได้ หากไม่ผ่านมาตรฐานขั้นต่ำ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนจัดการสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสมและให้ความช่วยเหลือในกิจวัตรประจำวันของผู้สูงอายุให้มากขึ้น

ด้านการบริการ พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุให้ความสำคัญปัจจัยด้านการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบไปด้วย 5 ปัจจัยความเสี่ยง ได้แก่ ความพร้อมในการทำงานของพนักงาน, จำนวนพนักงานที่ให้บริการ, การให้บริการการแจ้งเหตุหรือการเตือนภัย, ความรู้หรือทักษะการดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุของพนักงาน และ ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ของพนักงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ ทินกร ดีบัณฑิต (2562) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ด้านบุคคลากรนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุให้ความสำคัญกับพนักงานมีความรู้ ทักษะและความชำนาญมากที่สุด ธุรกิจที่พักจึงควรมีการอบรมให้ความรู้กับพนักงาน เกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ ของที่พัก รวมถึงเรียนรู้งานของแผนกอื่น ๆ เพื่อที่จะได้ให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้อง จะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านการบริการซึ่งวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการว่าบริการที่ได้รับเป็นไป ตามความคาดหวังหรือไม่เพียงใด โดยนักท่องเที่ยวจะให้

ความสำคัญกับการบริการ ผู้ประกอบจึงจำเป็นต้องพัฒนาให้บุคลากรมีทักษะรวมทั้งทัศนคติในการบริการสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithamal and Berry (1985) ว่าด้วยเรื่องคุณภาพการบริการ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ชญาณิน เนตรประสิทธิ์ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้ด้านความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวสูงอายุที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรในการให้ความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน ภาคเอกชน ควรจะมีการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความมั่นใจแก่นักท่องเที่ยวด้วยการรักษามาตรฐานของหน่วยงาน การให้บริการ รวมถึงการพัฒนาบุคลากร

3. รูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

การศึกษารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก แบ่งการจัดการความเสี่ยงออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ปัจจัยราวจับภายในทางเดินเข้าอาคาร วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง เป็นการปรับปรุงหรือจัดให้มีบริการ ดังนั้น ผู้ประกอบการควรเลือกลงทุน เพื่อลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ สำหรับวิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง โดยผู้ประกอบการควรจัดให้มีราวจับภายในทางเดินเข้าอาคาร การเพื่อลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ สำหรับปัจจัยวัสดุปูพื้นทางเดินเข้าอาคาร ปัจจัยการทำสัญลักษณ์ป้ายบอกชี้ทาง และปัจจัยพื้นผิวทางเดินเข้าอาคาร ไม่เรียบ ขรุขระ ทั้ง 3 ปัจจัยข้างต้น จะอยู่ในส่วนของ “พึงพอใจในการจัดการความเสี่ยง (Keep Up the Good Work)” แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของโรงแรมขนาดเล็กส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยความเสี่ยงเกี่ยวกับวัสดุปูพื้นทางเดินเข้าอาคาร การทำสัญลักษณ์ป้ายบอกชี้ทาง และพื้นผิวทางเดินเข้าอาคาร ดังนั้น ผู้ประกอบการสามารถมองข้ามในเรื่องนี้ไปได้และควรไปปรับปรุงในเรื่องอื่นๆ แทน สำหรับวิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง โดยผู้ประกอบการต้องคอยตรวจสอบบำรุงอยู่เสมอ เพื่อลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ยงยุทธ สุพจน์งามกุล (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ความสำคัญและผลปฏิบัติงาน (Importance-Performance Analysis) เพื่อประเมินปัจจัยที่มีผลต่อการอยู่อาศัยในอาคารชุดพักอาศัย (คอนโดมิเนียม) สำหรับผู้สูงอายุ ผลการวิจัยพบว่า การออกแบบและเลือกใช้วัสดุภายในห้องพักที่ช่วยให้เกิดความปลอดภัย ทางเดินที่ใช้เข้าอาคารมีความสะดวกและปลอดภัย และการจัดสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในบริเวณที่อยู่อาศัย รวมถึง การจัดให้มี

แสงสว่างและสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณทางเข้าอาคารอย่างเหมาะสม เนื่องจากผู้สูงอายุเห็นว่าสิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับผู้สูงอายุ สอดคล้องกับรายงานวิจัยของ ราณี อิลิชัยกุล และรชพร จันทรสว่าง (2552) ได้จำแนกกลุ่มรูปแบบการดำเนินชีวิตของนักท่องเที่ยวสูงอายุ ชาวอาเซียนและชาวไทยที่มีการใช้จ่ายสูง ซึ่งหนึ่งในนั้นมีกลุ่มนักท่องเที่ยวสุขภาพและความปลอดภัย (Safe Traveler) จะเห็นได้ว่าในกรณีที่โรงแรมมีการปรับปรุงพัฒนาความปลอดภัยของอาคารสถานที่ที่จะช่วยให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มั่นใจและมีความต้องการเลือกใช้บริการโรงแรม

3.2 ด้านห้องพัก พบว่า ปัจจัยความต่างระดับระหว่างพื้นห้องพักกับภายนอกหรือมีธรณีประตู วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง โดยผู้ประกอบการควรจัดให้มีสติ๊กเกอร์สีสะท้อนแสง หรือป้ายสื่อความหมาย ที่เป็นข้อความแจ้งเตือน เพื่อลดความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวสูงอายุ ปัจจัยราวจับบริเวณชักโครกและที่อาบน้ำภายในห้องน้ำ วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง เป็นการปรับปรุงหรือควรจัดให้มีบริการ ดังนั้น ผู้ประกอบการ ควรเร่งลงทุนเพื่อปรับปรุง ทั้งนี้ ผู้ประกอบการ อาจจะเริ่มที่ 1-2 ห้องก่อน ปัจจัยสัญญาณเตือนภัยไฟไหม้ภายใน ผู้ประกอบการ อาจเลือกไม่ลงทุนเพิ่มในเรื่องนี้ แต่หากพิจารณาในภาพรวมควรลงทุนเพื่อรักษามาตรฐานที่ดีในภาพรวมไว้ ปัจจัยราวจับบริเวณชักโครกและที่อาบน้ำภายในห้องน้ำ วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง เป็นการปรับปรุงหรือควรจัดให้มีบริการ ดังนั้น ผู้ประกอบการ ควรเลือกลงทุนเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในภาพรวม ในขณะที่เดียวกันจะช่วยรักษามาตรฐานเฉพาะปัจจัยไปด้วย ทั้งนี้ ผู้ประกอบการ อาจจะเริ่มที่ 1-2 ห้องก่อน ปัจจัยสัญญาณเตือนภัยไฟไหม้ภายในห้องพัก ผู้ประกอบการ อาจเลือกไม่ลงทุนเพิ่มในเรื่องนี้ แต่หากพิจารณาในภาพรวมควรลงทุนเพื่อรักษามาตรฐานที่ดีในภาพรวมไว้ ปัจจัยลักษณะโครงสร้างของเครื่องเรือนภายในห้องพัก ผู้ประกอบการ ควรเลือกลงทุนเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในภาพรวม ในขณะที่เดียวกันจะช่วยรักษามาตรฐานเฉพาะปัจจัยไปด้วย ทั้งนี้ ผู้ประกอบการ อาจจะเริ่มที่ 1-2 ห้องก่อน และปัจจัยพื้นผิวของวัสดุปูพื้นห้องน้ำ ผู้ประกอบการควรเลือกลงทุน โดยจัดให้มีแผ่นรองกันลื่นภายในห้องน้ำ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ยงยุทธ สุพจน์งามกุล (2557) ผลการวิจัยพบว่าการใช้วัสดุที่ช่วยให้เกิดความปลอดภัยในห้องน้ำภายในห้องพัก เป็นสิ่งที่ผู้สูงอายุให้ความสำคัญ

3.3 ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม พบว่า ทุกปัจจัยจะอยู่ในส่วนของ "พึงพอใจในการจัดการความเสี่ยง (Keep Up the Good Work)" แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของโรงแรมขนาดเล็กส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยความเสี่ยงด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม ดังนั้น ผู้ประกอบการสามารถมองข้ามในเรื่องนี้ไปได้และควรไปปรับปรุงในเรื่องอื่น ๆ แทน สำหรับวิธีการจัดการ

ความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง โดยผู้ประกอบการต้องคอยตรวจสอบบำรุง อยู่เสมอ เพื่อลดความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในประเด็นเกี่ยวกับการ ป้องกันและกำจัดแมลงหรือสัตว์นำโรค ผู้ประกอบการต้องดูแลความสะอาดทั้งภายในและ ภายนอกห้องพัก รวมถึงพื้นที่ใกล้เคียงไม่ให้มีเศษขยะหรือเศษอาหารที่อาจก่อให้เกิดสัตว์นำโรค และควรมีกระบวนการฆ่าเชื้อโรคหรือสิ่งปนเปื้อนภายในห้องพัก ทั้งนี้ ผู้ประกอบการสามารถ ยกมาตรฐานการทำความสะอาดหรือความปลอดภัยด้านสุขอนามัย โดยยื่นขอตราสัญลักษณ์ SHA ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อรรถพร กักค่างพลู และกนกกานต์ แก้ววูช (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานแหล่งท่องเที่ยวชุมชนชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยเสนอแนะแนวทางการพัฒนาส่งเสริมประสิทธิภาพ การดำเนินงานแหล่งท่องเที่ยวชุมชนชนอม ควรพัฒนาส่งเสริมทางด้านความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก ที่พัก และ แหล่งท่องเที่ยว เป็นลำดับแรก ซึ่งยังสอดคล้องกับ Sien, et al., 2021 คุณลักษณะของสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุสำหรับนักท่องเที่ยว สูงอายุทั้งในปัจจุบันและอนาคต: แนวทางการวิเคราะห์ความสำคัญและประสิทธิภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อระบุความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณลักษณะของ จุดหมายปลายทาง พบว่า คุณลักษณะที่สำคัญที่สุดสำหรับจุดหมายปลายทางที่เป็นมิตร ต่อผู้สูงอายุ คือ ความปลอดภัยและความสะอาด คุณลักษณะอื่นๆ ที่นักท่องเที่ยวอาจ ให้ความสำคัญ ได้แก่ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสนันทนาการและ การขนส่งสาธารณะที่ปราศจากสิ่งกีดขวาง ผลการวิจัยยังเน้นย้ำถึงคุณลักษณะที่ผู้ปฏิบัติงาน ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอาจใช้เพื่อปรับปรุงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และพัฒนา ไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขันกับสถานที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ มีการหารือถึงผลกระทบทางทฤษฎี และการปฏิบัติของการค้นพบที่สำคัญเหล่านี้

3.4 ด้านการบริการ พบว่า ปัจจัยความรู้หรือทักษะการดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุ ของพนักงาน และจำนวนพนักงานที่ให้บริการ อยู่ในส่วนของ "พึงพอใจในการจัดการความเสี่ยง (Keep Up the Good Work)" วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง ดังนั้น ผู้ประกอบการควรจัดให้มีพนักงานเพียงพออยู่เสมอ เพื่อรักษามาตรฐานที่ดีนี้ไว้ ปัจจัยความรู้ เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ของพนักงาน วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลด ความเสี่ยง เป็นการลดโอกาสของความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น โดยผู้ประกอบการควรจัดให้มี โบว์ชัวร์แหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่และพื้นที่ใกล้เคียงไว้ให้บริการ ปัจจัยความพร้อมในการทำงาน ของพนักงาน วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง โดยผู้ประกอบการ อาจติดป้ายแสดงการปฏิบัติตนให้กับพนักงานทราบ หรืออาจจะมีโบว์ชัวร์พิเศษ เพื่อเป็นแรงจูงใจ

ให้กับพนักงาน ปัจจัยการให้บริการการแจ้งเหตุหรือการเตือนภัย วิธีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม คือ การลดความเสี่ยง เป็นการปรับปรุงหรือจัดให้มีบริการ ดังนั้น ผู้ประกอบการควรให้พนักงานมีความพร้อมในการทำงานอยู่เสมอ เพื่อรักษามาตรฐานที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ยงยุทธ สุพรรณงามกุล (2557) วิเคราะห์ความสำคัญและผลปฏิบัติงาน (Importance-Performance Analysis) เพื่อประเมินปัจจัยที่มีผลต่อการอยู่อาศัยในอาคารชุดพักอาศัย (คอนโดมิเนียม) สำหรับผู้สูงอายุ ผลจากการวิเคราะห์ความสำคัญและผลปฏิบัติงานในภาพรวม พบว่า ควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงเป็นอันดับแรก ได้แก่ เรื่องคุณภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยผู้ประกอบการที่จะพัฒนาคอนโดมิเนียมสำหรับผู้สูงอายุควรมีการบริหารจัดการที่ดีในเรื่องการบริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ การเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ประจำให้สามารถช่วยเหลือผู้สูงอายุได้อย่างถูกต้องวิธี อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของอภิญา ชื่นขำ (2565) นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ จากผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบความต้องการผู้สูงอายุในด้านบริการเพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้าพักโรงแรมส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจกลับมาใช้บริการโรงแรมซ้ำ สอดคล้องกับการศึกษาของ Kim, Woo and Uysal, 2015 ประสพการณ์การท่องเที่ยวและคุณภาพชีวิตของนักท่องเที่ยวสูงอายุ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเดินทางของนักท่องเที่ยวสูงอายุกับคุณภาพชีวิต ได้แก่ การมีส่วนร่วม คุณค่าที่รับรู้ ความพึงพอใจกับประสพการณ์การเดินทาง ความพึงพอใจในชีวิตยามว่าง คุณภาพชีวิตโดยรวม และความตั้งใจในการกลับมาเยี่ยมชมอีกครั้ง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กสามารถนำข้อมูลไปพัฒนาปรับปรุง เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้กับนักท่องเที่ยวสูงอายุ และเป็นเตรียมความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวสูงอายุได้อย่างเหมาะสม โดยอาจจะเริ่มลงทุนที่ 1-2 ห้อง ในช่วงแรกพร้อมประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวทราบ

2. ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็ก ควรมีอุปกรณ์ CPR เครื่องกระตุ้นหัวใจ (AED) ในกรณีที่นักท่องเที่ยวสูงอายุเกิดอุบัติเหตุ หรือเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน มีมาตรการป้องกันโรค

ระบาด และภายในห้องพักควรมีเครื่องกรองอากาศ หรือเครื่องฟ่นไอโซนฆ่าเชื้อ และเน้นในเรื่องความสะอาดของห้องพัก หากมีกระบวนการฆ่าเชื้อ เพื่อรับรองว่าไม่มีเชื้อโรคหรือสิ่งปนเปื้อนภายในห้องพักก่อนที่จะให้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเข้าพัก จะช่วยให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้รู้สึกปลอดภัย มีความมั่นใจและตัดสินใจเลือกใช้บริการ รวมถึง ป้ายสื่อความหมายต่าง ๆ อาจจะเป็นการเปลี่ยนเป็นการใช้รูปภาพแทนตัวอักษร โดยใช้สีและขนาดที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน

3. ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็ก ควรมีพนักงานที่ให้บริการเพียงพอต่อปริมาณควรมีใจบริการ และควรมีทักษะพื้นฐานในการดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุ ดังนั้น พนักงานจึงควรมีทักษะในการดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุได้ ในกรณีฉุกเฉิน และพนักงานควรแต่งการสะอาด และสวมหน้ากากอนามัยทุกครั้งเมื่อสนทนา ทั้งนี้ ผู้ประกอบการโรงแรม สามารถยกระดับมาตรการความสะอาดหรือความปลอดภัยด้านสุขอนามัย ซึ่งจะได้รับตราสัญลักษณ์ SHA (Amazing Thailand Safety & Health Administration) ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยเครื่องหมาย SHA นั้น เป็นตราที่จะช่วยสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาการสื่อสารทางการตลาดในการสร้างการรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการตลาด เพื่อดึงให้นักท่องเที่ยวพำนักรักต่างคืนในพื้นที่
2. ควรศึกษาความพึงพอใจในการบริการของพนักงานในด้านทักษะพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้สูงอายุ ในกรณีฉุกเฉิน
3. ผู้ประกอบการควรศึกษาเกี่ยวกับเพิ่มมาตรฐานความสะอาดหรือความปลอดภัยด้านสุขอนามัย รวมถึงการบริหารจัดการโรงแรมเล็กอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุกลับมาใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

- กนกกาญจน์ เสน่ห์ นมะหุต. 2564. การบูรณาการทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรมกับการรับรู้ความเลียงและทัศนคติเพื่อวัดความตั้งใจในการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งของผู้สูงอายุในประเทศไทย. *Journal of Business, Innovation and Sustainability*. 16(1), 198–222.
- กระทรวงการคลัง. (2548). **กองทุนเงินกู้ยืมที่ผูกกับรายได้ในอนาคต (กรอ)**. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงการคลัง.
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2563). **รายงานประจำปี 2563 กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ**. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- กระทรวงพาณิชย์ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2556). **รายงานประจำปี 2556 กรมพัฒนาธุรกิจการค้า**. กรุงเทพมหานคร: กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์.
- กระทรวงสาธารณสุข กรมอนามัย. (2559). **คู่มือการดำเนินงานโรงเรียนส่งเสริมสุขภาพ พ.ศ. 2558** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ.
- กรมการท่องเที่ยว. 2555. **การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว**. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2555). **มาตรฐานที่จำเป็นสำหรับบ้านพักผู้สูงอายุ**. สืบค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2566, จาก <https://www.dop.go.th/th/know/12/10>
- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2560ก). **รายงานประจำปี 2560 กรมกิจการผู้สูงอายุ**. สืบค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2566, จาก <https://www.dop.go.th/th/implementation/2/1/1152>
- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2560ข). **การศึกษารูปแบบการให้บริการการบริหารและการจัดการที่พักสำหรับผู้สูงอายุ**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรวรรณ สังขกร, ไพรัช พิบูลย์รุ่งโรจน์, สุรีย์ บุญญานุกพงศ์, อาชว์บารมี มณีตระกูลทอง และจิราวิทย์ ญาณจินดา. (2558). **การเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ**. สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว).

- กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว. (2554). **ประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ: การรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยว**. กรุงเทพมหานคร: กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว.
- กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2559). **รายงานภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว**. สืบค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2566, จาก https://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=8404
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2566. **สถานการณ์การท่องเที่ยวตลาดในประเทศปี 2565**. สืบค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2566, จาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/BECJournal/article/view/245087>
- เกริดา โคตรชารี, (2555). ปัจจัยนำของการรับรู้ความเสี่ยงและพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย. **วารสารการประชาสัมพันธ์และการโฆษณา**, 6(2), 39–46.
- เกสิดดาว หมอกเมือง. (2558). **ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุในจังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าอิสระ ศ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่. สืบค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2566, จาก <https://cmudc.library.cmu.ac.th/frontend/Info/item/dc:122271>
- กัญญาพัชรณีย์ เบญจพาด. (2565). การประเมินคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดเล็กในเขตเทศบาลแมสสอ ต่าบลแมสสอ อำเภอแมสสอ จังหวัดตาก เพื่อการยกระดับคุณภาพการบริการ. **วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น**, 8(11), 323–334.
- คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2566). **การจัดการความเสี่ยง (RM)**. สืบค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2566, จาก <http://science.swu.ac.th/Default.aspx?tabid=12468&language=th-TH>
- คมลสิทธิ์ เกียนวัฒนา และคณะ. 2562. การรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวเจนเนอเรชั่นแซดต่อการจองโรงแรมที่พักทางอินเทอร์เน็ต. **วารสารธุรกิจปริทัศน์**, 11(2), 25–36.
- จิราพร สุขเมธีประสิทธิ์. (2557). **รู้จักมาตรฐานการบริหารความเสี่ยงระดับสากลกัน**. สืบค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2566, จาก <http://web.kmutt.ac.th/internal-audit/Upload/Standard01.doc>.
- จิราวดี รัตนไพฑูรย์ชัย. (26 สิงหาคม 2557). “รู้เขา รู้เรา รู้อาเซียน”. **กรุงเทพธุรกิจ**, 1.
- เจริญ เจษฎาวัลย์. (2550). **การบริหารความเสี่ยง** (พิมพ์ครั้งที่ 5). นนทบุรี: พอดี.

- จักรกฤษณ์ แสพนพรหม. (2556). **ความจำเป็นของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ
นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและผู้สูงอายุในพื้นที่ ทัศนศึกษา สถานที่ท่องเที่ยวซึ่งเป็น
พระธาตุบิรवारของพระธาตุพนม จังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์ วศ.ม.,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, นครราชสีมา.**
- จันทนา สาขากร, นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปพร จันเพชร. (2551). **การควบคุมภายในและ
การตรวจสอบภายใน. กรุงเทพมหานคร: ทีพีเอ็นเพรส.**
- ฉันทิช วรรณถนอม. (2552). **การวางแผนและการจัดการนำเที่ยว. กรุงเทพมหานคร: วิรัตน์
เอ็ดดูเคชั่น.**
- ชญานิน เนตรประสิทธิ์. (2564). **การรับรู้ด้านความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวสูงอายุที่เดินทาง
ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง,
เชียงราย.**
- ชวลิต มาตรา. (2562). **“นวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
ที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น”. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.**
- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2550). **การจัดการความขัดแย้งในองค์การ. กรุงเทพมหานคร: เอ็กสเปอร์
เน็ต.**
- ณภัทร สํารามราชฎี. (2562). **การส่งเสริมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุกลุ่ม
Active Aging ด้วยแนวคิดการรับรู้จิตวิญญาณถิ่นที่ไม่รู้จักในประเทศไทย.
วิทยานิพนธ์ ปร.ด., มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.**
- ณิรนุช อาภาจรัส, อุไรพร ถินสถิตย์, ปาริชาติ จานงการ, พรรณีกาญจน วังกุ่ม, กัลยลักษณ์
ทับทิมใส, ชีระ ศุภอุดมผล และวรยุทธ นาคอ้าย. (2565). **การพัฒนามาตรฐานการ
จัดการสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ. วารสารวิจัยทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ,
16(1), 1-12.**
- ณัฐฐาพร วงศ์ประทีป และวรรัชดา บุญญาณเมธาพร. (2566). **กลยุทธ์การปรับตัวด้านคุณภาพ
การบริการของโรงแรมขนาดเล็ก บูทีค ล้านนา จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อความอยู่รอดของ
ธุรกิจในช่วงการระบาดใหญ่ของ COVID-19. วารสารรัชต์ภาคย์, 17(51), 48-65.**
- ดวงใจ ช่วยตระกูล. (2551). **การบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้น
พื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ ปร.ด., มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.**

- ไตรรัตน์ จารุทัศน์. (2548). **การศึกษามาตรฐานขั้นต่ำสำหรับที่พักอาศัย และสภาพแวดล้อมของผู้สูงอายุ**. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาเคหการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย:กรุงเทพฯ. สืบค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2566, จาก https://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail?Resolve_DOI=10.14457/CU.res.2005.38
- ทรงสิทธิ์ กัลป์ตินันท์. (2563). **แนวทางการพัฒนาที่พักอาศัยโดยรอบโรงพยาบาลเพื่อสนับสนุนการดูแลระยะกลาง กรณีศึกษา: ที่พักรอบโรงพยาบาล 4 ศูนย์ (ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคกลางและตะวันออก และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)**. วิทยานิพนธ์ คพ.ม., จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร. สืบค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2566, จาก <https://digital.car.chula.ac.th/chulaetd/4139>
- ทินกร ดีปอินธา. (2563). ปัจจัยการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในจังหวัดเชียงใหม่. **วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี**, 14(3), 512–525.
- ธนรัตน์ แต้ววัฒนา. (2550). **คู่มือการบริหารความเสี่ยง**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธาริดา สกุรัตน์, ธาณี นวัสนธ และเบญจพร เชื้อผึ้ง. (2563). การบริหารจัดการความเสี่ยงของที่พักสัมพัทธ์วัฒนธรรมชนบท (โฮมสเตย์) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. **วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ**, 5(4), 305–320.
- นรินทร์ ลังษ์รักษา, สมบูรณ์ ยืนยงสุวรรณ และสมชาย ลักษณ์นารักษ์. (2559). **การพัฒนาเมืองต้นแบบเศรษฐกิจสร้างสรรค์ “เมืองโอง ดินสูกและตุ๊กตา” เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และสนับสนุนสินค้าโอท็อปกับการท่องเที่ยวเมืองแห่งศิลปะและการพักผ่อนของจังหวัดราชบุรี**. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นอรินี ตะหวา. (2556). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการสภาพแวดล้อมและที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช**. นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.
- นอรินี ตะหวา และปวีตร ชัยวิสิทธิ์. (2559). **การจัดการสภาพแวดล้อมและที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช**. **วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี**, 5(1), 31–39.
- นิรภัย จันท์สวัสดิ์. (2551). **การบริหารความเสี่ยง**. กรุงเทพมหานคร: สุทรไพศาล.

- เบญจพร เชื้อผึ้ง และคณะ. (2564.) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการจัดการการบริการของ
โรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มาพักแรมในจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา. ปร.ด., มหาวิทยาลัยพะเยา, พะเยา.
- บัวหลวง วิรัชเจริญวงศ์. (2559). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงและความตั้งใจซื้อ**
ที่พักในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จากระบบออนไลน์ของนักท่องเที่ยวชาว
ไทย. สารนิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- ปิยะนุช พรประสิทธิ์ และสุธินี ฤกษ์ขำ. (2558). เครื่องมือการวิเคราะห์ความสำคัญและผลการ
 ดำเนินงานเพื่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างมีประสิทธิภาพ. **วารสาร**
วิทยาการจัดการ, 32(1), 123-144.
- ฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2552). **แผนการบริหารความเสี่ยง สำนักวิชาศึกษา**
ทั่วไป มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2553. สืบค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม
 2566, จาก <https://genedu.kku.ac.th/riskQA/risk/53.pdf>
- พรรณนุช ชัยปิ่นชนะ และณัฐฐ์ปาลิตา ศรีคาหน้อย. (2561). การจัดการความเสี่ยงของธุรกิจนำ
 เที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่. **วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่ง**
ประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราช
กุมาร, 23(2), 46-55.
- มธุรา สนวนศรี, สมคิด สนวนศรี และพัชรินทร์ จีงประวัตติ. (2565). การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิง
 สุขภาพผู้สูงอายุจังหวัดนครนายก. **วารสารวิจัยราชภัฏเชียงใหม่, 23(2), 155-173.**
- มาตรฐาน AS/NZS 4360. (2541). **Australian Capital Territory Insurance Authority the**
Australian/New Zealand Standard on Risk Management. สืบค้นเมื่อ 18
 กรกฎาคม 2566, จาก <http://www.treasury.act.gov.au>
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (มส.ผส.). (2565). **สถานการณ์ของผู้สูงอายุไทย**
พ.ศ. 2564. กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (มส.ผส.).
- ยงยุทธ สุพจน์งามกุล. (2557). **การวิเคราะห์ความสำคัญและผลปฏิบัติงาน (Importance-**
Performance Analysis) เพื่อประเมินปัจจัยที่มีผลต่อการอยู่อาศัยในอาคารชุด
พักอาศัย (คอนโดมิเนียม) สำหรับผู้สูงอายุ. วิทยานิพนธ์ วศ.ม.,
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

- ยุพวรรณ นังคลาภิวัดณ์. (2560). การให้บริการด้วยความเป็นไทยในธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์**, 7(1), 52– 60.
- ระชานนท์ ทวีผล และธีระวัฒน์ จันทร์ทีก. (2560). การให้บริการแบบมืออาชีพของโรงแรมประเภทบูติกในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี และเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. **วารสารวิจัยและพัฒนา สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์**, 12(1), 1–12.
- ระวีวรรณ ทรัพย์อินทร์ และญาศิณี เคารพธรรม. (2560). สื่อกับผู้สูงอายุในประเทศไทย. **วารสารนิเทศศาสตร์ธุรกิจบัณฑิตย์**, 11(2), 367–387.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์.
- ราณี อิลิชัยกุล และรชพร จันทร์สว่าง. (2552). การศึกษารูปแบบการดำเนินชีวิตของนักท่องเที่ยวสูงอายุที่มีการใช้จ่ายสูง. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ.
- ลลิตา ตระกูลพันธุ์เลิศ. (2565). **สถานที่พักในประเทศไทยที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**. การศึกษาอิสระ บช.บ., มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- วนิดา รักความสุข. (2562). **แนวทางการจัดการความเสี่ยงและการบริหารจัดการอย่างยั่งยืนของธุรกิจ โฮสเทลในเขตจังหวัดชลบุรี**. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรรณธิภา จันทร์กลม. (2558). **เรื่องการศึกษาเพื่อการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยในการท่องเที่ยว เกาะช้าง จังหวัดตราด**.แพร่: กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช.
- วุฒิพันธ์ สันติมิตร. (2557). **การจัดการความเสี่ยงด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะช้าง จังหวัดตราด**. วิทยานิพนธ์ ปร.ม., มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- วุฒิวัฒน์ สิทธิวิมล และเอนก ชิตเกษร. (2563). การจัดการความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กและขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. **วารสารสุทธิปริทัศน์**, 34(112), 22–38.
- วัฒนา ทนงค์แพง, และชวลีย์ ณ ถลาง. (2560). รูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเขตพื้นที่จังหวัดตราด. **วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี**, 11(3), 1–17.

- ศิริกุล เกียรติกุลไพบูลย์. (2558). **พฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุวัยเกษียณ อายุ 60-79 ปี ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. วิทยานิพนธ์ กจ.ม., มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร. สืบค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2566, จาก <https://archive.cm.mahidol.ac.th/bitstream/123456789/1996/1/TP%20MM.026%202558.pdf>
- ศิริวรรณ ไชยสุรยกานต์ และศรัณย์ ตันสถิตย์. (2564). การประเมินคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิจากความคิดเห็นในสื่อสังคมออนไลน์ด้วย Importance-performance Analysis. **วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**, 13(2), 93-108.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2561). **โรงแรมแข่งดุเดือด ปรับได้ไปรอด**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์วิจัยกสิกรไทย.
- ศักดิ์สายันต์ ไยสามเสน และประทีป พิษทองกลาง. (2563). การบริการของโรงแรมขนาดเล็กในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. **วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**, 3(2), 170-182.
- สมยศ วัฒนาภมลชัย และเยาวลักษณ์ ยิ้มอ่อน. (2553). **นักท่องเที่ยวสูงอายุ: กลุ่มเป้าหมายที่มีศักยภาพสำหรับธุรกิจการท่องเที่ยว**. วารสารปัญญาภิวัตน์, 2(1), 95-103.
- สิริกานัญจน์ ตฤติยศิริ. (2555). **การพัฒนากลยุทธ์การตลาดเพื่อผู้ใช้บริการชาวไทยสำหรับห้องอาหารไทย ศาลาริมน้ำในโรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล กรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระ ศศ.บ., มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- สามารถ จัปโจร. (2563). **แนวทางการจัดการการท่องเที่ยวที่เหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุภายใต้บริบทพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียง 64 จังหวัดเหนือตอนล่าง**. **วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์**, 15(1), 64-80.
- สุนิษา เพ็ญทรัพย์ และณัฐสินี สงจันทร์. (2560). **การรับรู้คุณภาพการให้บริการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดระนอง**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน, ครินทร์ ฐานันดรสุข และसानนิตย์ เจริญบุญประเสริฐ. (2564). การท่องเที่ยวผู้สูงอายุ: การสำรวจข้อจำกัดทางการท่องเที่ยว กิจกรรมนันทนาการ และความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยว. **วารสารสังคมศาสตร์**, 10(1), 119-131.

- สุภัทสรดา ปัญญาโรจน์. (2561). การจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรี. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์**, 4(Supplement), 151-161.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2562). **สถานการณ์ของผู้สูงอายุ ในปี 2562**. สืบค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2566, จาก https://web.facebook.com/thaihealth/posts/10156374334323106/?_rdc=1&_rdr
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2552). **แนวทางดำเนินการบริหารความเสี่ยง (SP7) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ. (2560). **มติสมัชชาสุขภาพแห่งชาติ ครั้งที่ 10 พ.ศ. 2560**. นนทบุรี: สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ.
- สำนักงานจังหวัดตาก. (2555). **แผนพัฒนาจังหวัดตาก**. สืบค้นเมื่อ 30 ธันวาคม 2565, จาก www.oic.go.th
- สำนักงานจังหวัดตาก. (2566). **แผนพัฒนาจังหวัดตาก (พ.ศ. 2566-2570)**. สืบค้นเมื่อ 30 ธันวาคม 2565, จาก <https://maesot.kpru.ac.th/>
- สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2551). **กลยุทธ์ของ สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์**. สืบค้นเมื่อ 30 ธันวาคม 2565, จาก https://www.msds.go.th/news_view.php?nid=10801
- สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2550). **คู่มือการบริหารความเสี่ยง**. กรุงเทพมหานคร: หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (2566). **ข้อมูลสถิติและตัวชี้วัดที่สำคัญ**. สืบค้นเมื่อ 30 ธันวาคม 2565, จาก https://www.nso.go.th/nsoweb/nso/statistics_and_indicators?impt_branch=309
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). **การคาดประมาณประชากรของประเทศไทย พ.ศ. 2553-2583 (ฉบับปรับปรุง)**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ. (2555). **สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2555**. สืบค้นเมื่อ 30 ธันวาคม 2565, จาก https://www.m-society.go.th/ewtadmin/ewt/mso_web/ewt_news.php?nid=11319

- สำนักส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2563). **รายงานประจำปี 2563**. สืบค้นเมื่อ 30 ธันวาคม 2565, จาก <https://e-library.moc.go.th/book-detail/20847>
- หม่อมหลวงอาบกนก ทองแถม. (2563). การลดความเสี่ยงจากภาวะภัยพิบัติในผู้สูงอายุ. **วารสารพยาบาลสภาวิชาชีพไทย**, 13(1), 76–89.
- อรรถพร กักค้างพลู และกนกกานต์ แก้วนุช. (2560). แนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานแหล่งท่องเที่ยวชุมชนชนนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช. **วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี**, 11(ฉบับพิเศษ), 139–157.
- อภิญา ชื่นขำ (2565). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่ใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร. **วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์**, 25(2), 120–131.
- อุษณา ภัทรมนตรี และวรพรรณ เรืองผกา. (2552). เทคนิคการทดสอบความสามารถการใช้งานในการตรวจสอบภายใน กรณีศึกษาโปรแกรมระบบบริหารโครงการ. **วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์**, 3(1), 11–22.
- อัจฉรา เมฆสุวรรณ. (2564). ผลกระทบของการจัดการความเสี่ยงต่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดลำปาง. **วารสารบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ราชมงคลลีลา**, 9(2), 39–52.
- อัศนัย เล่งอี และพันธพัฒน์ บุญมา. (2563). สภาพแวดล้อมในบ้านของผู้สูงอายุที่มีความเสี่ยงต่อการพลัดตกหกล้ม: กรณีศึกษา ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. **วารสารสิ่งแวดล้อมสรรค์สร้างวินิจฉัย คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น**, 19(3), 43–60.
- Bauer, R. A. (1960). Consumer Behavior as Risk Taking. In **Conference of the American Marketing Association** (pp. 389–398). Hancock: Dynamic Marketing for a Changing World.
- Batra, L. (2009). **A Review of Urbanisation and Urban Policy in Post-Independent India. Working Paper Series**. New Delhi: Jawaharlal Nehru University.
- Chulalongkorn University Intellectual Property Institute. (2017). **Industry and technology trend analysis report: Tourism industry, good income and health tourism**. Bangkok: Chulalongkorn University Intellectual Property Institute.

- Chiang, T. C., Lu, R. B., Hsieh, S., Chang, Y. H., Yang, Y. K. (2014). Stimulation in the Dorsolateral Prefrontal Cortex Changes Subjective Evaluation of Percepts. **PLoS ONE**, 9(9), e106943. Retrieved July 16, 2023, from doi:10.1371/journal.pone.0106943
- Cochran, W. G. (1977). **Sampling Techniques**. (3rd ed), New York: John Wiley and Sons.
- Cox, D. F. and Rich, S. U. (1961). Perceived Risk and Consumer Decision-Making-The Case of Telephone Shopping. **Journal of Marketing Research**, 1(4), 32-39.
- Cronbach, L. J. (1990). **Essentials of psychological testing** (5th ed.). New York: Harper Collins.
- Enrich hotel products. (2566). **การจัดแบ่งประเภทที่พักแรมหรือโรงแรม**, Retrieved July 16, 2023, from https://www.enrhotelproducts.co.th/content_topic.php?id=40
- Featherman and Pavlou. (2002). Predicting E-Services Adoption: A Perceived Risk Facets Perspective. **International Journal of Human-Computer Studies**, 59(4), 451-474. Retrieved July 16, 2023, from DOI:10.1016/S1071-5819(03)00111-3
- Feng, C. M. and Jeng, K. Y. (2005). Analyzing airline service improvement strategy through importance and performance analysis. **Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies**, 6(1), 782-797.
- Griffin and Edwards. (2012). A marine spatial data infrastructure in New Zealand: a systematic review on the cost-benefits. **Journal of Spatial Science**, 64(1), 1-15. Retrieved July 16, 2023, from DOI:10.1080/14498596.2017.1372227
- Horvitz, H. R. and Sternberg. P. W. (1991). Multiple intercellular signalling systems control the development of the *Caenorhabditis elegans* vulva. **Nature**, 351(1991), 535-541.
- Isichaikul, R. (2014). **Niche Tourism Management (การจัดการการท่องเที่ยวเฉพาะทาง)**. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat University.
- Jungebluth, P., Bader, A., Baiguera, S., Möller, U., Jaus, M., Lim, M. L., Fried, K., Kjartansdóttir, K. R., Go, T., Nave, H., Harringer, W., Lundin, V., Teixeira, A. I., Macchiarini, P. (2012) The Concept of in Vivo Airway Tissue Engineering. **Biomaterials**, 33, 4319-4326. Retrieved July 16, 2023, from <http://dx.doi.org/10.1016/j.biomaterials.2012.03.016>

- Jang, S. C. and Wu, C. M. E. (2006). "Senior travel motivation and the influential factors: an examination of Taiwanese seniors". **Tourism Management**, 27(2006), 306–316.
- Jaideep, M., La'szlo', S., Sabine, S., Britta, G., Andrea, L., Esther, J. S., Jeff, S., Csaba, K. and Zsuzsanna, K. K. (1998). Social Skills Interventions with Students with Emotional and Behavioral Problems: A Quantitative Synthesis of Single-Subject Research. **Behavioral Disorders**, 23(3), 193–201. Retrieved July 16, 2023, from DOI:10.1177/019874299802300306
- Kim, H., Woo, E. and Uysal, M. (2015). Tourism experience and quality of life among elderly tourists. **Tourism Management**, 46(2015), 465–476. Retrieved July 16, 2023, from DOI: 10.1016/j.tourman.2014.08.002
- Lai, L. S. L., and To, W. M. (2010). "Importance–performance analysis for public management decision making: An empirical study of China's Macao special administrative region". **Management Decision**, 48(2), 277–295.
- Lu, H. P., Hsu, C. L. and Hsu, H. Y. (2005) An Empirical Study of the Effect of Perceived Risk upon Intention to Use Online Applications. **Information Management & Computer Security**, 13(2005), 106–120. Retrieved July 16, 2023, from <http://dx.doi.org/10.1108/09685220510589299>
- Lertporn, P. (2565). ศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. Retrieved July 16, 2023, from <https://www.chulabook.com/business-economics/149336>
- Lieux, E. M., Weaver, P. A. and McCleary, K.W. (1994). Lodging preferences of thesenior tourism market. **Annals of Tourism Research**, 21(4), 712–728
- Martilla, J. and James, J. (1977). "Importance – Performance Analysis". **Journal Of Marketing**, 41(1), 77–79.
- Magal, S. R. and Levenburg, N. M. (2005) Using Importance–Performance Analysis to Evaluate E-Business Strategies among Small Businesses. In **International Conference on System Sciences** (p. 176a). Big Island: HI.
- Martin, H. S. and Carmarn, I. R. D. (2008). **Crossing Borders in Community Interpreting**. Retrieved July 16, 2023, from DOI: <https://doi.org/10.1075/btl.76>.

- Mitchell, R. (1992). **Testing for Learning: How new Approaches to Evaluation Can Improve American Schools**. New York: Free Press.
- Namahoot, K. and Laohavichien, T. (2018). Assessing the intentions to use internet banking: The role of perceived risk and trust as mediating factors. **International Journal of Bank Marketing**. 36(2). 256–276.
- Puttachard, L. (2565). **แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2565–2567: ธุรกิจโรงแรม**. Retrieved July 16, 2023, from <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/services/hotels/io/hotel-2022-2024>
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. and Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). **The Journal of Marketing**. 49(1985). 41–50.
- Patterson, J. M, Lambert, B. D., Muir, J. P. and Foote, A. P. (2009). Effects of protein and energy supplementation on growth, forage intake, forage digestion and nitrogen balance in meat goat kids. **Animal**, 3(8), 1109–1113.
- Rashed, H. P., Valliappan, R., Sayed, M. H., Asif, M. K. and Mosab, I. T. (2020). Customer's revisit intention: Empirical evidence on Gen-Z from Bangladesh towards halal restaurants. **Journal of Public Affairs**, 22(3), e2572. Retrieved July 16, 2023, from <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/pa.2572>
- Ratana Pitoonchai, C. (2014). **Elderly Tourists Market: New opportunity of Thailand, grow up AEC**. Bangkokbiznews Section: ASEAN+.
- Rovinelli, R. J. and Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. **Tijdschrift voor Onderwijsresearch**, 2(2), 49–60.
- Sien, L. L., Launnah, E. M., Aung, S. K., Tummapussorn, A. and Lo, T. T. (2021). The Best Practices of Youth in Responsible Tourism: Insights from Malaysia, Myanmar, Philippines, Thailand, and Vietnam. **Journal Of Responsible Tourism Management**, 2(2),73–89.

- Sombatpiboon, U. and Rabob, C. (2020). Logistics Management in Health Promotion Tourism For Elderly Tourists in Samutprakarn Province. **Journal of Social Synergy**, 11(2), 25–36.
- United Nations. (2015). **Transforming Our World, The 2030 Agenda for Sustainable Development**. Retrieved July 16, 2023, from <https://sustainabledevelopment.un.org/post2015/transformingourworld/publication>
- WHO. (1984). **International Standards for Drinking Water** (2nd Edition). Geneva: World Health Organization.
- WHO. (1983). **Health care as perceived by communities and health care providers**. Retrieved July 16, 2023, from https://www.researchgate.net/figure/Health-care-as-perceived-by-communities-and-health-care-providers-WHO-1983_fig2_341113149
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. and Berry, L. L. (1990). **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations**. New York: The Free Press.





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ

ชื่อโครงการวิจัย

การพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็ก
ในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

ชื่อสถานประกอบการ.....

วัน/เดือน/ปี ที่สัมภาษณ์..... เวลา น.

ผู้ถูกสัมภาษณ์..... อายุ..... ปี

ตำแหน่งงาน.....

คำถามในการสัมภาษณ์ มีทั้งหมด 6 ส่วน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่, ด้านห้องพัก, ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม, ด้านพนักงาน, ด้านการจัดการ และด้านการบริการ ซึ่งในแต่ละข้อมี 2 คำตอบ คือ

คำตอบ **ใช่** แสดงว่าพื้นที่นั้นหรือจุดนั้นมีให้บริการ

คำตอบ **ไม่ใช่** แสดงว่าพื้นที่นั้นหรือจุดนั้นไม่มีให้บริการ

คำชี้แจง: ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับสิ่งที่มีให้บริการ

ส่วนที่ 1 ด้านทำเลที่ตั้งและอาคาร

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน	ใช่	ไม่ใช่
1	ทำเลที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ปลอดภัยและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ		
2	เส้นทางคมนาคม สามารถเดินทางเข้าถึงที่พักและสถานพยาบาลได้สะดวก		
3	การแบ่งพื้นที่ใช้สอยเหมาะสมภายในอาคาร เช่น มุมพักผ่อน มุมสำหรับผู้สูงอายุ		
4	อาคารที่พัก ตั้งแต่ 2 ชั้นขึ้นไป มีลิฟท์โดยสารอย่างน้อยหนึ่งตัว		

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน	ใช่	ไม่ใช่
5	ทางเดินภายในอาคาร มีขนาดกว้างไม่น้อยกว่า 1.5 เมตร มีบันไดเดินสวนกันได้กว้างอย่างน้อย 1.5 เมตร และมีราวจับต่อเนื่อง		
6	ทางหนีไฟ มีป้ายชี้เส้นทางออกที่ชัดเจน กว้างไม่น้อยกว่า 1.5 เมตร มีราวจับต่อเนื่อง		
7	ทางเข้าอาคารอยู่ใกล้ที่จอดรถ เป็นพื้นเรียบเสมอกัน ไม่มีสิ่งกีดขวาง และมีช่องทางลาดเอียงสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็น		
8	ป้ายแสดงทิศทางตำแหน่งของสิ่งอำนวยความสะดวก ใช้สีที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนทั้งกลางวันและกลางคืน		
9	ที่จอดรถ เหมาะสมกับจำนวนห้องพักอาศัย		
10	ภายในอาคาร มีระบบไฟฟ้าหรือแสงสว่างสำรอง		

ส่วนที่ 2 ด้านห้องพัก

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน	ใช่	ไม่ใช่
1	ระดับพื้นทางเข้าห้องพัก มีระดับเสมอกับพื้นภายในห้องพัก และไม่มีธรณีประตู		
2	ประตูเข้าห้องพัก เป็นแบบเปิดออกภายนอก มีมือจับแบบก้านโยกหรือแกนผลัก และไม่ติดอุปกรณ์บังคับประตูปิด		
3	ภายในห้องพัก มีพื้นที่ตั้งแต่ 15 ตารางเมตรขึ้นไป		
4	บริเวณที่นอน มีสัญญาณเตือนภัยไฟไหม้ และโทรทัศน์		
5	ห้องน้ำ ประตูเป็นแบบเปิดออกภายนอกหรือแบบบานเลื่อน มีมือจับแบบก้านโยกหรือแกนผลัก และไม่ติดอุปกรณ์บังคับประตูปิด		
6	ห้องน้ำมีราวจับ บริเวณโถส้วมและที่อาบน้ำ		
7	สัญญาณบอกเหตุหรือเตือนภัยภายในห้องน้ำ		
8	ระดับพื้นภายในห้องน้ำเสมอกับภายนอก และไม่มีธรณีประตู วัสดุปูพื้นไม่ลื่น มีความลาดเอียงไปยังช่องระบายน้ำทิ้ง		
9	ระบบทำน้ำอุ่นปลอดภัย และมีระบบตัดไฟฟ้าอัตโนมัติ		
10	เครื่องเรือนภายในห้องพักอาศัย เป็นชนิดที่ไม่มีมุมแหลม หรืออาจก่อให้เกิดอันตรายได้ง่าย		

ส่วนที่ 3 ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน	ใช่	ไม่ใช่
1	มีป้ายแสดงน้ำดื่ม-น้ำใช้		
2	น้ำสะอาดมีปริมาณเพียงพอตามความต้องการของผู้พักอาศัย		
3	ระบบรองรับน้ำเสีย อยู่ในสภาพที่เหมาะสม ไม่ส่งผลให้เกิดโรค หรือไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้อยู่อาศัย		
4	การบำบัด หรือ กำจัดสิ่งปฏิกูล อยู่ในสภาพที่ปลอดภัย ไม่ส่งผลให้เกิดโรค		
5	ที่กักเก็บสิ่งปฏิกูล ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้พักอาศัย		
6	มีบริการเก็บขนและกำจัดขยะมูลฝอย ที่ถูกสุขลักษณะให้กับทุกห้องพัก		
7	มีการป้องกันและกำจัดไม่ให้แมลงและสัตว์นำโรคเข้าไปสร้างความเดือดร้อนรำคาญ		
8	การประกอบอาหาร ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญอันเนื่องมาจากกลิ่น เสียง ควัน ต่อผู้พักอาศัย		

ส่วนที่ 4 ด้านพนักงาน

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน	ใช่	ไม่ใช่
1	ผู้จัดการ มีอายุไม่ต่ำกว่า 25 ปี เป็นผู้มีประสบการณ์ในการดูแล การให้บริการของพนักงาน		
2	ผู้จัดการ หรือ เป็นผู้ทำหน้าที่ดูแลการให้บริการของพนักงาน สำเร็จการอบรมหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุ		
3	ผู้จัดการ หรือ เป็นผู้ทำหน้าที่ดูแลการดำเนินงานให้บริการของพนักงาน มีความรู้หรือทักษะการดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุ ของพนักงาน		
4	มีพนักงานทำหน้าที่ในการเป็นผู้ประสานงาน รับการติดต่อ การแจ้งเหตุ ตลอด 24 ชั่วโมง		
5	พนักงานที่ทำหน้าที่ในการเป็นผู้ประสานงาน เป็นผู้มีประสบการณ์ และมีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์		

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน	ใช่	ไม่ใช่
6	พนักงานที่ทำหน้าที่ในการเป็นผู้ประสานงาน มีมนุษยสัมพันธ์ดี		
7	พนักงานมีความรู้และทักษะด้านการซ่อมแซมห้องพักอาศัย ประปา ไฟฟ้า และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก		
8	มีพนักงานการทำความสะดวกพื้นที่ส่วนกลาง		
9	มีพนักงานประกอบอาหาร		
10	มีพนักงานด้านการรักษาความปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง		

ส่วนที่ 5 ด้านการจัดการ

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน	ใช่	ไม่ใช่
1	มีการจัดทำรายชื่อและข้อมูลส่วนตัวของผู้พักอาศัย		
2	มีระบบการติดต่อ ระหว่างผู้ดำเนินการและพนักงานกับผู้พักอาศัย ทุกช่องทางโทรศัพท์		
3	พนักงานทุกคน มีความรู้หรือได้รับการอบรมฟื้นฟูหรือเพิ่มเติม ความรู้ ทักษะ และจิตสำนึกเกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุ		
4	มีการฝึกอบรมพนักงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น		
5	มีระบบการให้ความช่วยเหลือผู้พักอาศัยในกรณีฉุกเฉิน		
6	มียาสามัญประจำบ้านเพื่อรักษาโรคเบื้องต้น และมีพนักงานดูแล การให้ยา		
7	มีระบบแจ้งเตือนหรือสัญญาณบอกเหตุกรณีฉุกเฉิน		
8	มีเครื่องดับเพลิง และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ติดตั้งในที่มองเห็น ได้ชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งาน		
9	มีการฝึกอบรมพนักงานด้านการป้องกัน และระงับอัคคีภัย อย่าง น้อยปีละ 1 ครั้ง		
10	มีระบบรักษาความปลอดภัยแก่ผู้พักอาศัย อาทิ กล้องวงจรปิด		

ส่วนที่ 6 ด้านการบริการ

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน	ใช่	ไม่ใช่
1	มีบริการให้คำแนะนำความรู้ในการดูแลตนเองของผู้สูงอายุให้แก่ผู้พักอาศัยทั้งที่เป็นผู้สูงอายุ และผู้ที่อาศัยร่วมกับผู้สูงอายุ		
2	มีบริการดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุ ในกรณีเจ็บป่วยหรือเกิดปัญหาทุกซัยกเด็กดร้อน		
3	มีบริการนำส่งผู้สูงอายุหากเกิดการเจ็บป่วยไปรับการรักษาที่สถานพยาบาล		
4	มีบริการติดต่อและการแจ้งเหตุจากผู้พักอาศัย และให้ความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกตามความจำเป็น		
5	มีบริการจัดส่งพัสดุหรืออำนวยความสะดวกกรณีผู้พักอาศัยลืมของไว้ในห้องพัก		
6	มีบริการทำความสะอาดห้องพักและการซักล้าง		
7	มีบริการภาชนะใส่อาหาร กรณีผู้พักอาศัยนำอาหารภายนอกเข้ามารับประทาน		
8	มีบริการประสานงานหรือการทำกิจกรรมนอกร่างกายให้แก่ผู้พักอาศัย		
9	มีบริการซ่อมแซมห้องพัก อุปกรณ์ไฟฟ้า และประปา หากเกิดการชำรุดในระหว่างพักอาศัย		
10	มีหน่วยบริการที่สามารถแจ้งเหตุหรือเตือนภัย ได้ตลอด 24 ชั่วโมง		

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข แบบสอบถามนักท่องเที่ยว

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเรื่องการพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ในการศึกษา โดยผู้ทำแบบสอบถามจะต้องมีอายุมากกว่า 55 ปีขึ้นไปแบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว

ส่วนที่ 3 ปัจจัยความเสี่ยงในการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ประกอบด้วย ด้านอาคารสถานที่, ด้านห้องพักอาศัย, ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม, ด้านผู้ให้บริการ, ด้านการจัดการ และด้านการบริการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัย



คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
ส่วนที่ 1 ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

60 – 64 ปี

65 – 69 ปี

70 – 74 ปี

75 ปี ขึ้นไป

3. รายได้ (เฉลี่ยต่อเดือน)

ต่ำกว่า 5,000 บาท

5,001–10,000 บาท

10,001 – 15,000 บาท

15,001 – 20,000 บาท

20,001 – 25,000 บาท

25,001 ขึ้นไป

4. สถานภาพ

สมรส

หม้าย

หย่าร้าง

โสด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว

1. ท่านมีวัตถุประสงค์ใดในการเดินทางท่องเที่ยวในครั้งนี้

<input type="checkbox"/> เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ	<input type="checkbox"/> เพื่อได้อยู่ร่วมกันลูกหลาน
<input type="checkbox"/> เพื่อเปลี่ยนบรรยากาศ	<input type="checkbox"/> เพื่อพบปะและเยี่ยมญาติ พี่น้อง
<input type="checkbox"/> เพื่อศึกษาเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่	<input type="checkbox"/> เพื่อเรียนรู้วิถีชีวิตของคนในท้องถิ่น

2. ผู้ร่วมเดินทางท่องเที่ยวกับท่านในครั้งนี้

<input type="checkbox"/> ครอบครัวและญาติพี่น้อง	<input type="checkbox"/> เพื่อนร่วมงาน/เพื่อนร่วมรุ่น
<input type="checkbox"/> เดินทางมาคนเดียว	<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....

3. ท่านใช้ยานพาหนะประเภทใดในการเดินทางครั้งนี้

<input type="checkbox"/> รถยนต์ส่วนตัว	<input type="checkbox"/> รถเช่า
<input type="checkbox"/> รถเพื่อน/รถญาติ	<input type="checkbox"/> ขนส่งสาธารณะ

4. ค่าใช้จ่ายที่พกเงินสดต่อคืน ในการเดินทางครั้งนี้

<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 500 บาท	<input type="checkbox"/> 501-1,000 บาท
<input type="checkbox"/> 1,001-1,500 บาท	<input type="checkbox"/> 1,500 บาท ขึ้นไป

5. ระยะเวลาในการพำนักค้างคืน ในการเดินทางครั้งนี้

<input type="checkbox"/> 1 คืน
<input type="checkbox"/> 2-3 คืน
<input type="checkbox"/> 3 คืน ขึ้นไป

ส่วนที่ 3 การรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงในการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยว
ผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

คำชี้แจง: ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับปัจจัยความเสี่ยงในการใช้บริการโรงแรม
ขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอเมืองตาก โดย

5 = มีความเสี่ยงอยู่ในระดับมากที่สุด

4 = มีความเสี่ยงอยู่ในระดับมาก

3 = มีความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง

2 = มีความเสี่ยงอยู่ในระดับน้อย

1 = มีความเสี่ยงอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ปัจจัยความเสี่ยงในการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตาก		ระดับความเสี่ยง				
		5	4	3	2	1
1. ด้านทำเลที่ตั้งและอาคาร						
ปัจจัยภายนอก						
1.1	ทำเลที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ					
1.2	ระยะทางระหว่างที่พักกับแหล่งชุมชน					
1.3	ระยะทางระหว่างที่พักกับโรงพยาบาล					
1.4	ขนาดของพื้นที่จอดรถ					
1.5	ระยะทางระหว่างที่จอดรถกับอาคารที่พัก					
ปัจจัยภายใน						
1.6	ราวจับภายในทางเดินเข้าอาคาร					
1.7	วัสดุปูพื้นทางเดินเข้าอาคารลื่น					
1.8	อาคารที่ให้บริการที่มี 2 ชั้นขึ้นไป และไม่มีลิฟท์โดยสาร					
1.9	การทำสัญลักษณ์ป้ายบอกชี้ทาง เช่น ทางออก ทางหนีไฟ					
1.10	พื้นผิวทางเดินเข้าอาคาร ไม่เรียบ ขรุขระ					

ปัจจัยความเสี่ยงในการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตาก		ระดับความเสี่ยง				
		5	4	3	2	1
2. ปัจจัยด้านห้องพัก						
2.1	ความต่างระดับระหว่างพื้นห้องพัก กับภายนอก หรือ มีธรณีประตู					
2.2	ประตูเข้าห้องพัก และประตูห้องน้ำ เป็นแบบบานพับ ก้านจับลูกบิด					
2.3	ราวจับบริเวณชักโครกและที่อาบน้ำภายในห้องน้ำ					
2.4	สัญญาณเตือนภัยไฟไหม้ภายในห้องพัก					
2.5	ลักษณะโครงสร้างของเครื่องเรือนภายในห้องพัก					
2.6	ระบบทำน้ำอุ่น ภายในห้องพัก					
2.7	พื้นผิวของวัสดุปูพื้นห้องน้ำ					
2.8	ความต่างระดับระหว่างพื้นห้องน้ำกับภายนอก					
2.9	ระดับความสูงของเตียงนอน					
2.10	โทรศัพท์ภายในห้องพัก					
2.11	ความนุ่ม ความแข็งของที่นอน					
2.12	วัสดุป้องกันแมลงภายในห้องพัก					
2.13	คุณภาพการเก็บเสียงของผนังห้องพัก					
3. ปัจจัยด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม						
3.1	ป้ายแสดงน้ำดื่ม-น้ำใช้					
3.2	ความเพียงพอของน้ำสำหรับอุปโภคบริโภค					
3.3	เครื่องฟอกอากาศภายในห้องพัก					
3.4	กลิ่น คิวิน จากการประกอบอาหาร					
3.5	การสุขาภิบาลสิ่งปฏิกูล					
3.6	ปริมาณถังขยะ /ความเพียงพอของถังขยะ					
3.7	การป้องกันและกำจัดแมลงหรือสัตว์นำโรค					
3.8	การแบ่งพื้นที่ใช้สอย อาทิ มุมนั่งเล่น ที่นั่งคอย พื้นที่ สูบบุหรี่					

ปัจจัยความเสี่ยงในการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก ของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตาก		ระดับความเสี่ยง				
		5	4	3	2	1
4. ปัจจัยด้านการบริการ						
4.1	ขนาดตัวหนังสือบนป้ายบอกทาง หรือ บนเอกสารต่าง ๆ มีขนาดเล็ก					
4.2	ความรู้หรือทักษะการดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุ ของพนักงาน					
4.3	กิริยา วาจาของพนักงาน /การมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน					
4.4	ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ของพนักงาน					
4.5	ความพร้อมในการทำงานของพนักงาน					
4.6	จำนวนพนักงานที่ให้บริการ					
4.7	การให้บริการการแจ้งเหตุหรือการเตือนภัย					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค แบบบันทึกประเด็นการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group)

แบบบันทึกประเด็นการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) การพัฒนารูปแบบการจัดการของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับความเสี่ยง ของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

คำชี้แจงเบื้องต้น

1. การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก เพื่อศึกษา 1) การจัดการของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ 2) การรับรู้ปัจจัยความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก และ 3) พัฒนารูปแบบการจัดการของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โดยวิเคราะห์ Importance-Performance หรือ IPA ของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก

2. ประเด็นการสนทนากลุ่มนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อแนวทางการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

3. ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามครั้งนี้ถือเป็นข้อมูลส่วนบุคคล จะไม่มีการนำไปเปิดเผยหรือนำไปใช้ในทางอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้แต่อย่างใด

4. ประเด็นคำถามในการสนทนากลุ่มในครั้งนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน รวม 21 ข้อ ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ด้านห้องพัก จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 3 ด้านบริการ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 ด้านอาคารสถานที่ จำนวน 5 ข้อ

หมายเหตุ: ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยสามารถกำหนดประเด็นข้อคำถามอื่น ๆ เพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสม หากปรากฏข้อมูลที่มีความน่าสนใจและเกี่ยวข้องกับเนื้อหาในงานวิจัย โดยคำนึงถึงเวลาและเนื้อหาที่ใช้ในการสนทนา

คำรับรองการยินยอมเข้าร่วมให้ข้อมูลในการวิจัย:

ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัย ได้แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย รายละเอียดขั้นตอนต่าง ๆ ที่จะต้องปฏิบัติตามที่ระบุไว้ในคำชี้แจงเบื้องต้นให้แก่ผู้เข้าร่วมให้ข้อมูลทุกท่านทราบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจเป็นอย่างดีแล้ว จึงขออนุญาตให้ทุกท่านที่เข้าร่วมเวทีสนทนากลุ่ม หากเห็นด้วยและยินยอมที่จะให้ข้อมูล

โปรดยกมือเพื่อเป็นการแสดงถึงความยินยอมในการให้ข้อมูลในครั้งนี้

กลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมสนทนากลุ่ม จำนวน...28...คน

ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มทุกคน ยินยอมให้ข้อมูลในครั้งนี้

ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม จำนวน.....คน ไม่ยินยอมหรือไม่สะดวกในการให้ข้อมูล
ในครั้งนี้ เนื่องจาก.....

ไม่สามารถดำเนินการสนทนากลุ่มได้ เนื่องจาก.....

หมายเหตุ: ต้องมีผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม อย่างน้อยไม่ต่ำกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด (ไม่น้อยกว่า 10 คน) จึงจะสามารถดำเนินเวทีสนทนากลุ่มได้

ข้อมูลทั่วไปในการจัดเวทีสนทนากลุ่ม

- พื้นที่ดำเนินการ.....

- วันที่ดำเนินการ.....

รายชื่อผู้เข้าร่วมเวทีสนทนากลุ่ม

- 1) ตำแหน่ง..... เบอร์โทรศัพท์.....
- 2) ตำแหน่ง..... เบอร์โทรศัพท์.....
- 3) ตำแหน่ง..... เบอร์โทรศัพท์.....
- 4) ตำแหน่ง..... เบอร์โทรศัพท์.....
- 5) ตำแหน่ง..... เบอร์โทรศัพท์.....
- 6) ตำแหน่ง..... เบอร์โทรศัพท์.....
- 7) ตำแหน่ง..... เบอร์โทรศัพท์.....
- 8) ตำแหน่ง..... เบอร์โทรศัพท์.....
- 9) ตำแหน่ง..... เบอร์โทรศัพท์.....

- 10) ตำแหน่ง เบอร์โทรศัพท์
- 11) ตำแหน่ง เบอร์โทรศัพท์
- 12) ตำแหน่ง เบอร์โทรศัพท์
- 13) ตำแหน่ง เบอร์โทรศัพท์
- 14) ตำแหน่ง เบอร์โทรศัพท์
- 15) ตำแหน่ง เบอร์โทรศัพท์
- 16) ตำแหน่ง เบอร์โทรศัพท์
- 17) ตำแหน่ง เบอร์โทรศัพท์
- 18) ตำแหน่ง เบอร์โทรศัพท์
- 19) ตำแหน่ง เบอร์โทรศัพท์
- 20) ตำแหน่ง เบอร์โทรศัพท์
- 21) ตำแหน่ง เบอร์โทรศัพท์
- 22) ตำแหน่ง เบอร์โทรศัพท์
- 23) ตำแหน่ง เบอร์โทรศัพท์
- 24) ตำแหน่ง เบอร์โทรศัพท์
- 25) ตำแหน่ง เบอร์โทรศัพท์
- 26) ตำแหน่ง เบอร์โทรศัพท์
- 27) ตำแหน่ง เบอร์โทรศัพท์
- 28) ตำแหน่ง เบอร์โทรศัพท์

รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินเวทีสนทนากลุ่ม

- 1) ตำแหน่ง เบอร์โทรศัพท์
- 2) ตำแหน่ง เบอร์โทรศัพท์

ส่วนที่ 1 ประเด็นคำถามเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็ก ในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก **ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม**

ปัจจัยความเสี่ยง	แนวทางการจัดการความเสี่ยง	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
1. ความเพียงพอของน้ำสำหรับอุปโภคบริโภค	เนื่องด้วยโรงแรมขนาดเล็ก ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้ ดังนั้น ผู้ประกอบการ สามารถมองข้ามในเรื่องนี้ไปได้และควรไปปรับปรุงในเรื่องอื่น ๆ แทน
2. กลิ่น คิววัน จากการประกอบอาหาร	ผู้ประกอบการที่ให้บริการอาหาร สำหรับนักท่องเที่ยว ควรมีระบบดูดอากาศ เพื่อลดกลิ่น คิววัน ในการประกอบอาหาร
3. การสุขาภิบาลสิ่งปฏิกูล	เนื่องด้วยโรงแรมขนาดเล็ก ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้ ผู้ประกอบการ ต้องคอยตรวจสอบบำรุงอยู่เสมอ เพื่อลดความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
4. ความเพียงพอของถังขยะ	เนื่องด้วยโรงแรมขนาดเล็ก ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้ ผู้ประกอบการ สามารถมองข้ามในเรื่องนี้ไปได้และควรไปปรับปรุงในเรื่องอื่น ๆ แทน
5. การป้องกันและกำจัดแมลงหรือสัตว์นำโรค	ผู้ประกอบการ ต้องคอยตรวจสอบบำรุงอยู่เสมอ เพื่อลดความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ส่วนที่ 2 ประเด็นคำถามเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็ก
ในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก **ด้านห้องพัก**

ปัจจัยความเสี่ยง	แนวทางการจัดการความเสี่ยง	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
1. ความต่างระดับ ระหว่างพื้นห้องพัก กับภายนอกหรือมี ธรณีประตู	ผู้ประกอบการควรจัดให้มี สติ๊กเกอร์สีสะท้อนแสง หรือป้าย สื่อความหมาย ที่เป็นข้อความ แจ้งเตือน เพื่อลดความเสียหาย ที่อาจจะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ
2. ราวจับบริเวณชัก โครกและที่อาบน้ำ ภายในห้องน้ำ	ผู้ประกอบการ ควรเร่งลงทุน หรือจัดให้มีบริการ เพื่อลด ความเสี่ยง ที่อาจจะเกิดขึ้นกับ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
3. สัญญาณเตือนภัย ไฟไหม้ภายในห้องพัก	ผู้ประกอบการ สามารถมองข้าม ในเรื่องนี้ได้และควรไป ปรับปรุงในเรื่องอื่น ๆ แทน โดยต้องคอยตรวจสอบบำรุง อยู่เสมอ เพื่อลดความเสียหาย ที่อาจจะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ
4. ลักษณะโครงสร้าง ของเครื่องเรือน ภายในห้องพัก	ผู้ประกอบการ ควรเลือกลงทุน เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ปัจจัยความเสี่ยง	แนวทางการจัดการความเสี่ยง	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
5. พื้นผิวของวัสดุ ปูพื้นห้องน้ำ	ผู้ประกอบการควรเลือกลงทุน โดยจัดให้มีแผ่นรองกันลื่นภายใน ห้องน้ำ
6. ความต่างระดับ ระหว่างพื้นห้องน้ำกับ ภายนอก	ผู้ประกอบการควรจัดให้มีสติก เกอร์สีสะท้อนแสง หรือป้าย สื่อความหมาย ที่เป็นข้อความ แจ้งเตือน เพื่อลดความเสียหาย ที่อาจจะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ
7. โจรคัทพ์ภายใน ห้องพัก	ผู้ประกอบการ อาจเลือก ไม่ลงทุนเพิ่มในเรื่องนี้ แต่หาก พิจารณาในภาพรวมควรลงทุน เพื่อรักษามาตรฐานที่ดีไว้

ส่วนที่ 3 ประเด็นคำถามเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็ก
ในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก **ด้านการบริการ**

ปัจจัยความเสี่ยง	แนวทางการจัดการ ความเสี่ยง	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
1. ความรู้หรือทักษะ การดูแลช่วยเหลือ ผู้สูงอายุของพนักงาน	ผู้ประกอบการควรให้ พนักงานมีทักษะการดูแล ช่วยเหลือผู้สูงอายุหรือ การปฐมพยาบาลเบื้องต้น เพื่อรักษามาตรฐานที่ดี
2. ความรู้เกี่ยวกับแหล่ง ท่องเที่ยวในพื้นที่ของ พนักงาน	ผู้ประกอบการควรจัดให้มี โบชัวร์แหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ และพื้นที่ใกล้เคียงไว้ ให้บริการ
3. ความพร้อมในการ ทำงานของพนักงาน	ผู้ประกอบการอาจติดป้าย แสดงการปฏิบัติตนให้กับ พนักงานทราบ หรืออาจจะมี โบนัสพิเศษ เพื่อเป็นแรงจูงใจ ให้กับพนักงาน
4. จำนวนพนักงานที่ ให้บริการ	ผู้ประกอบการควรจัดให้มี พนักงานเพียงพออยู่เสมอ เพื่อรักษามาตรฐานที่ดีนี้ไว้
5. การให้บริการการแจ้ง เหตุหรือการเตือนภัย	ดังนั้น ผู้ประกอบการควรให้ พนักงานมีความพร้อมในการ ทำงานอยู่เสมอ เพื่อรักษา มาตรฐานที่ดี

ส่วนที่ 4 ประเด็นคำถามเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็ก ในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก **ด้านอาคารสถานที่**

ปัจจัยความเสี่ยง	แนวทางการจัดการความเสี่ยง	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
1. ระยะทางระหว่างที่จอดรถกับอาคารที่พัก	ผู้ประกอบการควรเลือกลงทุนเพื่อลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โดยผู้ประกอบการควรจัดให้มีรถรับ-ส่ง ระหว่างที่จอดรถกับอาคารที่พัก
2. ราวจับภายในทางเดินเข้าอาคาร	ผู้ประกอบการควรเลือกลงทุนเพื่อลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โดยผู้ประกอบการควรจัดให้มีราวจับภายในทางเดินเข้าอาคาร
3. วัสดุปูพื้นทางเดินเข้าอาคาร	เนื่องจากโรงแรมขนาดเล็กส่วนใหญ่มีการจัดการที่ดีอยู่แล้ว ดังนั้น ผู้ประกอบการ สามารถมองข้ามในเรื่องนี้ไปได้และควรไปปรับปรุงในเรื่องอื่นๆ แทน
4. การทำสัญลักษณ์ป้ายบอกชี้ทาง	ผู้ประกอบการต้องคอยตรวจสอบบำรุงอยู่เสมอ เพื่อลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ปัจจัยความเสี่ยง	แนวทางการจัดการความเสี่ยง	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
5. พื้นผิวทางเดินเข้าอาคาร ไม่เรียบ ขรุขระ	ผู้ประกอบการต้องคอยตรวจสอบบำรุงอยู่เสมอ เพื่อลดความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาเข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนารูปแบบการจัดการของโรงแรมขนาดเล็กในการรองรับความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก มา ณ โอกาสนี้

ศิริศักดิ์ ศักดิ์ศิริคุณ

ผู้วิจัย



ภาคผนวก จ ภาพประกอบการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก



ภาคผนวก ฉ ภาพประกอบการเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก
จังหวัดตาก



ภาคผนวก ช ภาพประกอบการประชุมกลุ่มย่อยกับผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

โดยขอแทรกวาระการประชุมของ สภาอุตสาหกรรมจังหวัดตาก ในการสอบถามปัญหาการจ้างแรงงานต่างด้าวในสถานประกอบการของผู้ประกอบการธุรกิจที่พัก ในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก เมื่อวันที่จันทร์ที่ 18 ธันวาคม 2566 ในประเด็นเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการความเสี่ยงของโรงแรมขนาดเล็ก เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวสูงอายุในพื้นที่ อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	ศิริศักดิ์ ศักดิ์ศิริคุณ
วัน เดือน ปี เกิด	17 มกราคม 2530
สถานที่เกิด	จังหวัดแพร่
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2558 ศศ.ม. (การท่องเที่ยวและการโรงแรม), มหาวิทยาลัยพะเยา, จังหวัดพะเยา พ.ศ. 2552 ศศ.บ. (อุตสาหกรรมท่องเที่ยว), มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, กรุงเทพมหานคร
ที่อยู่ปัจจุบัน	146 หมู่ 5 ตำบลแม่ยางตาล อำเภอร้องกวาง จังหวัดแพร่
ผลงานตีพิมพ์	ศิริศักดิ์ ศักดิ์ศิริคุณ, ภัทรณัฐรัตน์ คະวัตติกุล, พัจน์พิตดา ศรีสมพงษ์ และวารัชต์ มัชฌมบุรุษ. (2567). การรับรู้ปัจจัยความเสี่งของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในการใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก. วารสารสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 10(3), (อยู่ระหว่างการเผยแพร่). ศิริศักดิ์ ศักดิ์ศิริคุณ, ภัทรณัฐรัตน์ คະวัตติกุล, พัจน์พิตดา ศรีสมพงษ์ และวารัชต์ มัชฌมบุรุษ. (2567). การพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่งของโรงแรมขนาดเล็ก เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวสูงอายุในพื้นที่อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก. วารสารสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 11(1), (อยู่ระหว่างการเผยแพร่).