



รายงานฉบับสมบูรณ์

แผนงานวิจัย

การบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบน
เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

Tourism Management and Administration in the Upper North of
Thailand for Supporting Senior Tourists

โดย

กรวรรณ สังขกร และคณะ

มีนาคม 2558

สัญญาเลขที่ RDG5650032

รายงานฉบับสมบูรณ์

แผนงานวิจัย

การบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบน
เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

Tourism Management and Administration in the Upper North of
Thailand for Supporting Senior Tourists

โดย

กรวรรณ สังขกร และคณะ

สนับสนุนโดยสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.)

และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย วช. สกว. ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

แบบสรุปผู้บริหาร [Executive Summary]

1. รายละเอียดเกี่ยวกับแผนงานวิจัย

- 1.1 ชื่อแผนงานวิจัย การบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
Tourism Management and Administration in the Upper North of Thailand for Supporting Senior Tourists

1.2 ชื่อคณะผู้วิจัย

- 1) นางกรวรรณ สังขกร¹ ผู้อำนวยการแผนงานวิจัย และหัวหน้าโครงการย่อยที่ 1
2) นางสุรีย์ บุญญานุพงศ์¹ นักวิจัย

1.3 งบประมาณและระยะเวลาทำวิจัย

ได้รับงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 รวมทั้งแผนงาน 2,995,000 บาท

งบประมาณในส่วนแผนงานวิจัยฯ จำนวนเงิน 614,900 บาท

ระยะเวลาทำการวิจัย 1 ปี เริ่มทำการวิจัยเมื่อ 1 สิงหาคม 2556 ถึง 31 กรกฎาคม 2557

2. สรุปโครงการวิจัย

นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็นตลาดที่มีศักยภาพและน่าสนใจเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากโครงสร้างของสังคมกำลังจะก้าวสู่สังคมของผู้สูงอายุ สหประชาชาติได้คาดการณ์ว่าจะมีผู้สูงอายุเพิ่มสูงขึ้นจาก 687.9 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2549 เป็น 1,968 ล้านคนในปี พ.ศ. 2593 แนวโน้มของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยสูงขึ้นทุกปี การท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุจึงเป็นช่องทางการท่องเที่ยวตลาดใหม่ที่ประเทศไทยจะมุ่งเน้น เนื่องจากเป็นตลาดที่มีคุณภาพ และมีกำลังซื้อในการท่องเที่ยวสูงกว่าตลาดทั่วไป ซึ่งต้องทำการคัดสรรสินค้าทางการท่องเที่ยวให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค และเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการขยายตัวของการท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ภาคเหนือตอนบนมีความได้เปรียบทางด้านภูมิประเทศที่สวยงามและภูมิอากาศดี เย็นสบาย มีทรัพยากรธรรมชาติที่หลากหลาย มีประเพณี วัฒนธรรมอันดีงาม มีความแตกต่างทางชาติพันธุ์ มีประวัติศาสตร์อันยาวนาน จึงทำให้ภาคเหนือตอนบนมีแหล่งท่องเที่ยวที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวและพักผ่อน นอกจากนี้ จังหวัดเชียงใหม่ยังเป็นศูนย์กลางของการท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โดยผลักดันให้มีการตั้งศูนย์สุขภาพสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในวัยเกษียณ

เพื่อสนับสนุนนโยบายการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของประเทศและภาคเหนือตอนบน และเตรียมความพร้อมด้านการท่องเที่ยวของภาคเหนือตอนบนในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดำเนินแผนงานการบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ซึ่งประกอบด้วย 3 โครงการย่อยที่ 1 คือ การ

¹ สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ โทรศัพท์ 0 5394 2571 โทรสาร 0 5389 2649

เชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ *โครงการย่อยที่ 2* คือ การจัดทำระบบฐานข้อมูลสารสนเทศและความรู้เพื่อการบริการและการจัดการ การท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ *โครงการย่อยที่ 3* คือ แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมระหว่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบน

โครงการย่อยที่ 1: การเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการ และการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เพื่อยกระดับศักยภาพและความพร้อมในการรองรับการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ซึ่งได้ศึกษา วิจัย 2 ส่วน คือ

- 1) สำรวจพฤติกรรมนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ จากการเก็บแบบสอบถามชาวไทยและต่างชาติ จำนวน 648 ตัวอย่าง โดยแบ่งเป็นชาวไทย 403 คนและชาวต่างชาติ 245 คน สังเกตการณ์การจัดทัวร์สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และทดลองจัดทัวร์สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
- 2) สำรวจการดำเนินงานของผู้ให้บริการท่องเที่ยวในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ ด้วย SCAAN[®] Model และศึกษาการเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุเพื่อวางโครงสร้างฐานข้อมูลตามเส้นทางท่องเที่ยว 9themes และ 7Re

ผลการศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวพบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยและชาวต่างชาติ มีพฤติกรรมการการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ทั้งในด้านการท่องเที่ยวในประเทศ และต่างประเทศ วัตถุประสงค์การเดินทางท่องเที่ยว ผู้ที่เดินทางไปท่องเที่ยวด้วย การจัดวางแผนการเดินทาง การหาข้อมูลการท่องเที่ยว เป็นต้น ส่วนการศึกษาห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุและศึกษาการเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ พบว่า ในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนสามารถสร้างความเชื่อมโยงของห่วงโซ่อุปทาน ได้ตามความสนใจของนักท่องเที่ยว โดย แบ่งออกเป็น 9 ด้าน คือ ด้านเกษตร (Chilling @ ล้านนา: ชม ชิม ช้อป) ด้านประวัติศาสตร์ (ย้อนประวัติศาสตร์ มาตราล้านนา สถาปัตยกรรมพื้นถิ่น) ด้านธรรมชาติ (ม่วนกาย สบายใจ สไตร์ล้านนา) ด้านสุขภาพ (เที่ยวสนุก สุขภาพดี ที่ล้านนา) ด้านผจญภัย (ลุยสุดมันส์ พันธุ์เก๋าเก๋า @ ล้านนา) ด้านธรรมชาติ (ล้านนาเขียว เทียวไม่เบื่อ) ด้านกีฬา บันเทิง นันทนาการ (แอ่วล้านนา กีฬามันส์) ด้านเรียนรู้สิ่งใหม่ (เปิดโลกใหม่ สไตร์ล้านนา) วัฒนธรรม (ท่องมนต์ตรา ล้านนาไทย) โดยมีแนวทางในการประเมินห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเพื่อผู้สูงอายุ 7 ด้าน คือ (1) สวย (2) สะอาด (3) สะดวก (4) สงบ (5) สบาย (6) สนุก (7) สุขใจ

โครงการย่อยที่ 2: การจัดทำระบบฐานข้อมูลสารสนเทศและความรู้เพื่อการบริการและการจัดการ การท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ทำความเข้าใจถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวและรวบรวมข้อมูลข่าวสาร และออกแบบการจัดการฐานข้อมูลสารสนเทศให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการ

ต้องการของผู้ใช้สารสนเทศ (USER) สามารถตอบสนองการใช้งานของผู้ใช้สารสนเทศ (USER) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการศึกษาด้วยกระบวนการจัดการความรู้ ได้ความต้องการองค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้สูงอายุ การจัดการด้านคมนาคมสำหรับผู้สูงอายุ การจัดการด้านอาหารสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ การจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและศาสนา การจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ การจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ข้อมูลประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลและองค์ความรู้สนับสนุนการท่องเที่ยวจังหวัดน่าน เส้นทางท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบนตามกรอบห่วงโซ่อุปทาน โดยข้อมูลและองค์ความรู้ถ่ายทอดผ่านเทคโนโลยี คือ Website, Web Application (www.senior-tourism.com) และ Mobile Application ทั้งระบบ ios และ android สามารถ download จาก Appstore ของระบบ ios และ download ผ่าน Google play ของระบบ android

โครงการย่อยที่ 3: แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมระหว่างนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุและชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบน ทำการประเมินศักยภาพชุมชนท่องเที่ยวดังกล่าวในด้านความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และพัฒนาแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวโดยกระบวนการมีส่วนร่วมระหว่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และชุมชนในแหล่งท่องเที่ยว โดยอาศัยการทดลองดำเนินโครงการนำร่องร่วมกับชุมชนท่องเที่ยวที่มีศักยภาพและความพร้อม ในการสร้างต้นแบบการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และนำนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเข้ามาทดลองท่องเที่ยวในพื้นที่ เพื่อให้ความคิดเห็นและร่วมกันพัฒนาโครงการของชุมชนท่องเที่ยว ซึ่งสรุปเป็นผลการศึกษาดังนี้

1) แหล่งท่องเที่ยววัดภูมินทร์ จังหวัดน่าน เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความพร้อมที่สุดในภาคเหนือตอนบน ที่จะดำเนินการพัฒนาเป็นชุมชนท่องเที่ยวต้นแบบเพื่อการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

2) องค์ประกอบสำคัญสู่แนวทางการพัฒนาฯ ในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว คือ

2.1 การสร้างความเข้าใจในศักยภาพของตนเองของชุมชนท่องเที่ยว และความเข้าใจต่อกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ (กลุ่มเป้าหมาย) อันจะนำไปสู่ความสามารถในการวางแผนและดำเนินการพัฒนาทั้งศักยภาพของตนเองได้ถูกจุด และเพิ่มประสิทธิภาพ และให้บริการได้อย่างตรงความต้องการต่อกลุ่มผู้ใช้บริการ

2.2 การดำเนินการบริหารจัดการการท่องเที่ยวฯ ที่ประกอบขึ้นจากกระบวนการมีส่วนร่วม ตั้งแต่ต้นน้ำ คือ การรวมกลุ่มรวมตัวของผู้มีสนใจ จนถึงปลายน้ำ คือ การจัดสรรผลประโยชน์พร้อมไปกับการรักษาแหล่งท่องเที่ยวให้คงอยู่อย่างยั่งยืน โดยกระบวนการทั้งสายน้ำจะต้องประกอบขึ้นจาก 3 องค์ประกอบสำคัญ คือ *การมีวิธีการที่ดี* คือ มีวิธีการทำงานในขั้นตอนต่างๆ ที่นำกระบวนการมีส่วนร่วมเข้ามาเป็นองค์ประกอบอย่างเหมาะสม *การมีกลไกที่ดี* คือ การมีโครงสร้างการดำเนินงานที่มีการแบ่งบทบาทรับผิดชอบ พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้เกิดการร่วมคิดร่วมทำอย่างเท่าเทียม *การมีมาตรการที่ดี* คือ การมีข้อปฏิบัติ การกำกับ ข้อห้าม และการจัดการผลประโยชน์รวมถึงผลเสียที่จะเกิดขึ้นอย่างเหมาะสม

2.3 การเรียนรู้ แลกเปลี่ยน เป็นพลวัตการพัฒนาที่ไม่หยุดนิ่ง คือคุณลักษณะสำคัญของผู้ประกอบการท่องเที่ยว ที่ต้องคอยติดตามเรียนรู้ สร้างโอกาสการเรียนรู้แลกเปลี่ยน เชื่อมโยงกับผู้คนในแวดวงธุรกิจที่คล้ายคลึงกัน และทำงานร่วมกับภาครัฐ และเอกชนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

3) แนวทางการพัฒนาชุมชนท่องเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยว สำหรับการดำเนินการพัฒนาชุมชนเพื่อการจัดการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ คือกระบวนการผสมผสานองค์ประกอบทั้ง 3 ประการที่กล่าวมาข้างต้นลงสู่แนวทางการพัฒนาฯ ในพื้นที่สำคัญ 2 ส่วน

3.1 การพัฒนาความพร้อมของชุมชน สร้างความเข้าใจในทุนทางสังคม เศรษฐกิจ และการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับชุมชน

- สร้างความเข้าใจสภาพปัจจุบันของการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในชุมชน และคุณลักษณะของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ความต้องการการรองรับและองค์ความรู้ต่างๆ
- สนับสนุนการรวมกลุ่ม หรือองค์กรการท่องเที่ยวระดับชุมชน ที่สนใจการท่องเที่ยว เพื่อระดมศักยภาพที่มี และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม
- สนับสนุนการสร้างเครือข่ายทางด้านการท่องเที่ยว กับหลากหลายองค์กรที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายใน และภายนอกพื้นที่
- สนับสนุนการสร้างกลไกครบวงจรในห่วงโซ่ผลประโยชน์จากการท่องเที่ยว เพื่อผลประโยชน์ที่ได้ถูกนำกลับไปใช้ดูแล ชุมชนและแหล่งท่องเที่ยว

3.2 การพัฒนาความพร้อมแหล่งท่องเที่ยว

- สร้างวิธีการ กลไก และมาตรการ รวมไปถึงนโยบาย โดยยึดวัตถุประสงค์หลัก คือ การปรับปรุง ดูแลรักษา และพัฒนาความยั่งยืนให้กับแหล่งท่องเที่ยวชุมชน และผู้ดำเนินการ
- ดำเนินโครงการการปรับปรุงและเพิ่มเติมสิ่งบริการที่อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ และคนทั้งมวล พร้อมทั้งคำนึงถึงความเหมาะสมตามบริบทของพื้นที่
- สร้างรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เหมาะสมทั้งกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว

การบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบน เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

กรวรรณ สังขกร¹ และคณะ

บทคัดย่อ

นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็นตลาดที่มีศักยภาพและน่าสนใจเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากโครงสร้างของสังคมกำลังจะก้าวสู่สังคมของผู้สูงอายุ สหประชาชาติได้คาดการณ์ว่าจะมีผู้สูงอายุเพิ่มสูงขึ้นจาก 687.9 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2549 เป็น 1,968 ล้านคนในปี พ.ศ. 2593 แนวโน้มของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยสูงขึ้นทุกปี การท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุจึงเป็นช่องทางการท่องเที่ยวตลาดใหม่ที่ประเทศไทยจะมุ่งเน้น เนื่องจากเป็นตลาดที่มีคุณภาพ และมีกำลังซื้อในการท่องเที่ยวสูงกว่าตลาดทั่วไป ซึ่งต้องทำการคัดสรรสินค้าทางการท่องเที่ยวให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค และเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการขยายตัวของการท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ภาคเหนือตอนบนมีความได้เปรียบทางด้านภูมิประเทศที่สวยงามและภูมิอากาศดี เย็นสบาย มีทรัพยากรธรรมชาติที่หลากหลาย มีประเพณี วัฒนธรรมอันดีงาม มีความแตกต่างทางชาติพันธุ์ มีประวัติศาสตร์อันยาวนาน จึงทำให้ภาคเหนือตอนบนมีแหล่งท่องเที่ยวที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวและพักผ่อน นอกจากนี้ จังหวัดเชียงใหม่ยังเป็นศูนย์กลางของการท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โดยผลักดันให้มีการตั้งศูนย์สุขภาพสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในวัยเกษียณ

เพื่อสนับสนุนนโยบายการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของประเทศและภาคเหนือตอนบน และเตรียมความพร้อมด้านการท่องเที่ยวของภาคเหนือตอนบนในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดำเนินแผนงานการบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ซึ่งประกอบด้วย 3 โครงการย่อยที่ 1 คือ การเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โครงการย่อยที่ 2 คือ การจัดทำระบบฐานข้อมูลสารสนเทศและความรู้เพื่อการบริหารและการจัดการ การท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โครงการย่อยที่ 3 คือ แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมระหว่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบน

¹ สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ โทรศัพท์ 0 5394 2571 โทรสาร 0 5389 2649

Tourism Management and Administration in the Upper North of Thailand for Supporting Senior Tourists

Korawan Sangkakorn et al

Abstract

Senior tourism market is very competitive and attractive. Due to the social structure forward to aging society. The United Nations has predicted that the senior have increased from 687.9 million in 2549 to 1,968 million in the year 2050. The trend of senior tourists is rising in every year. Senior tourism are new market that Thailand should focusing on which must be selected tourism products to meet the needs of senior consumers and improve facilities, ass to accommodate the growth of tourism for the senior.

Northern part of Thailand has the advantage of beautiful landscapes and cool climate is a natural resource rich cultural tradition. The ethnic differences has a long history. Thus, the tourist's attraction for residents and foreigners traveling to Thailand. Especially, Chiang Mai is the center for senior tourism by pushing for the establishment of a health center for the senior in retirement destinations.

That why this research plan separate the study in 3 projects, first project on Interconnectivity of Tourism Supply Chains in the Upper North of Thailand for Supporting Senior Tourists, second project on Database and Information System Development for Tourism Management and Administration for Supporting Senior Tourists in the Upper North of Thailand, and third project on Guideline for Development Participatory beyond Senior Tourists and Community Tourism in the Upper North.

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
บทคัดย่อ	จ
Abstract	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญรูป	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของแผนงานวิจัย	2
1.3 นิยามศัพท์	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 แผนการบริหารแผนงานวิจัย	4
1.6 แผนการพัฒนาบุคลากรวิจัย	5
1.7 กลยุทธ์ของแผนงานวิจัย	5
1.8 ระยะเวลา และสถานที่ทำการวิจัย	6
1.9 ระดับความสำเร็จของงาน	8
บทที่ 2 ทฤษฎี สมมติฐาน กรอบแนวความคิดของแผนงานวิจัย	9
2.1 แนวคิดของแผนงานวิจัย	9
2.2 กรอบแนวความคิดของแผนงานวิจัย	25
บทที่ 3 ผลการดำเนินงานของแผนงานวิจัย	27
3.1 โครงการย่อยที่ 1: การเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวใน ภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ	27
3.2 โครงการย่อยที่ 2: การจัดทำระบบฐานข้อมูลสารสนเทศและความรู้ เพื่อการบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบน สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ	31
3.3 โครงการย่อยที่ 3: แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วม ระหว่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและชุมชนในแหล่งท่องเที่ยว ภาคเหนือตอนบน	33
3.4 ความเชื่อมโยงของแผนงานวิจัยและโครงการย่อย	36

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	38
4.1 โครงการย่อยที่ 1 เรื่อง การเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวใน ภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ	38
4.2 โครงการย่อยที่ 2 เรื่อง การจัดทำระบบฐานข้อมูลสารสนเทศและ ความรู้เพื่อการบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบน สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ	46
4.3 โครงการย่อยที่ 3 แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วม ระหว่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและชุมชนในแหล่งท่องเที่ยว ภาคเหนือตอนบน	48
4.4 แนวทางการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ	51
4.5 ข้อปฏิบัติสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ	57
4.6 สรุปผลการวิจัยของแผนงาน	57
บทที่ 5 ผลผลิตจากการดำเนินงานวิจัย	59
5.1 ผลผลิตจากแผนงานวิจัย	59
5.2 การประชุมคณะนักวิจัย	65
5.3 การติดตามและประเมินโครงการวิจัย	65
5.4 นำเสนอผลการวิจัย	66
5.5 ข้อเสนอแนะ	67
บรรณานุกรม	68

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1: แผนการดำเนินงานวิจัย 12 เดือน	7
2.1: ประเภทของนักท่องเที่ยวยุคสูงอาย	16
4.1: สรุปพฤติกรรมกรท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวยุคสูงอาย	40

สารบัญรูป

รูปที่	หน้า
1.1: แผนผังคณะผู้บริหารแผนงานวิจัย	4
2.1: Research Design ของแผนงานวิจัย	26
5.1: Homepage โครงการการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบน เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ	61
5.2: Web Application การบริหารจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบน เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ	62
5.3: Mobile Application การบริหารจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบน เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ	62

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ประเทศไทยมีรายได้จากนักท่องเที่ยวปีละหนึ่งล้านล้านบาท จากจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามา และจากนักท่องเที่ยวไทยเอง ในปี พ.ศ. 2557 ประเทศไทยมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว 26.55 ล้านคน มีรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติ 1,207 ล้านบาท (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558) ประเทศไทยได้มีนโยบายเน้นทำการตลาดการท่องเที่ยวใหม่ๆ ดึงตลาดกลุ่มกระแสหลักที่มีศักยภาพในการจับจ่าย และนำความต้องการของแต่ละกลุ่มมาสร้างเรื่องราวเฉพาะ อาทิ กลุ่มครอบครัว กลุ่มคนวัยทำงานที่มีรายได้ดี (Gen X และ Gen Y) กลุ่มสตรี และกลุ่มผู้สูงอายุ และยังตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษ คือ กลุ่มแต่งงานและฮันนีมูน กลุ่มกอล์ฟ กลุ่มสุขภาพและความงาม กลุ่ม Eco-tourism กลุ่มนักท่องเที่ยวรุ่นใหม่ กลุ่มนักเรียน นักศึกษา เพื่อขยายฐานนักท่องเที่ยวให้เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น

กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็นตลาดที่มีศักยภาพและน่าสนใจเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากโครงสร้างของสังคมกำลังจะก้าวสู่สังคมของผู้สูงอายุ สหประชาชาติได้คาดการณ์ว่าจะมีผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นจาก 687.9 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2549 เป็น 1,968 ล้านคนในปี พ.ศ. 2593 ซึ่งคนในทวีปเอเชียจะมีจำนวนผู้สูงอายุมากที่สุด (มติชนรายวัน, 2552: 21) ในปี พ.ศ. 2555 มีนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยกว่า 3.7 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 16.45 ของนักท่องเที่ยวทุกกลุ่มอายุ และมีแนวโน้มสูงขึ้นทุกปี การท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุจึงเป็นช่องทางการท่องเที่ยวตลาดใหม่ ที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจะมุ่งเน้น เนื่องจากเป็นตลาดที่มีคุณภาพ และมีกำลังซื้อในการท่องเที่ยวสูงกว่าตลาดทั่วไป ซึ่งต้องทำการคัดสรรสินค้าทางการท่องเที่ยวให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค และเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการขยายตัวของการท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ภาคเหนือตอนบนมีความได้เปรียบทางด้านภูมิประเทศที่สวยงามและภูมิอากาศดี เย็นสบาย มีทรัพยากรธรรมชาติที่หลากหลาย มีประเพณี วัฒนธรรมอันดีงาม มีความแตกต่างทางชาติพันธุ์ มีประวัติศาสตร์อันยาวนาน จึงทำให้ภาคเหนือตอนบนมีแหล่งท่องเที่ยวที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวและพักผ่อน นอกจากนี้ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ยังได้เสนอให้จังหวัดเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางของการท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โดยผลักดันให้มีการตั้งศูนย์สุขภาพ สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในวัยเกษียณ เนื่องจากภาคเหนือตอนบนเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างประเทศ และจังหวัดเชียงใหม่ยังติดอันดับ 1 ใน 6 เมืองยอดเยี่ยมที่เป็นจุดหมายปลายทางที่ดีที่สุดของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในวัยเกษียณ (Fox Business, <http://www.foxbusiness.com/>) เนื่องจากมีค่าครองชีพที่ไม่สูงมาก อากาศดี มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน ร้านอาหารมากมาย และมีการแพทย์และสถานพยาบาลที่ทันสมัย

เพื่อสนับสนุนนโยบายการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของประเทศและภาคเหนือตอนบน และเตรียมความพร้อมด้านการท่องเที่ยวของภาคเหนือตอนบนในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงได้จัดทำแผนงานการบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โดยทำการศึกษาเชื่อมโยงระหว่างห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และจัดทำระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ และความรู้เพื่อการบริการและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ พร้อมทั้งศึกษาแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมระหว่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบน

1.2 วัตถุประสงค์หลักของแผนงานวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาการเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
- 2) เพื่อจัดทำระบบฐานข้อมูลสารสนเทศและความรู้เพื่อการบริการและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
- 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมระหว่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบน
- 4) เสนอแนวทางการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

1.3 นิยามศัพท์

การบริหารและการจัดการการท่องเที่ยว (Tourism Management and Administration)

การบริหารและการจัดการการท่องเที่ยว หมายถึง การกระทำอย่างมีเป้าหมาย ที่สอดคล้องกับหลักการ ทฤษฎี และแนวคิดด้านการท่องเที่ยวที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงสภาพที่แท้จริง รวมทั้งข้อจำกัดต่างๆ ของสังคมและสภาพแวดล้อม การกำหนดแนวทาง มาตรการ และแผนปฏิบัติการที่ดี การพิจารณาการจัดการท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบ ต้องมีองค์ประกอบหลักที่สำคัญในระบบการท่องเที่ยว คือ แหล่งท่องเที่ยวหรือทรัพยากรการท่องเที่ยว การบริการการท่องเที่ยว และการตลาดการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ (Senior Tourism)

การท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ (Senior Tourism) หมายถึง การท่องเที่ยวที่ให้ความสำคัญ และสร้างความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในด้านคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว การให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิ เน้นการดูแลในด้านการเดินทาง และอาหารเป็นพิเศษ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยวให้เหมาะกับผู้สูงอายุ เช่น ห้องน้ำ ทางเดิน ทางลาด ที่นั่งพัก

ในแง่การตลาด การท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุเป็นการขยายโอกาสและเพิ่มช่องทางการสร้างรายได้ให้ผู้ประกอบการ เนื่องจากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็นกลุ่มที่มีรายได้ในระดับหนึ่ง และมีเวลา

หลังเกษียณอายุ จึงไม่กังวลกับการท่องเที่ยวตามฤดูกาล และสามารถใช้เวลาท่องเที่ยวอยู่นานกว่านักท่องเที่ยวทั่วไป

นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ (Senior Tourists)

กลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นกลุ่มที่เริ่มเกษียณจากวัยทำงาน มีเงิน มีเวลาว่างมากขึ้น นิยมท่องเที่ยว โดยใช้ชีวิตบั้นปลายแสวงหากำไรชีวิตโดยการเดินทางไปท่องเที่ยว แต่อาจจะมีปัญหาทางด้านสุขภาพ และต้องการการดูแลและบริการเป็นพิเศษมากกว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวทั่วไป

ภาคเหนือตอนบน (Upper Northern)

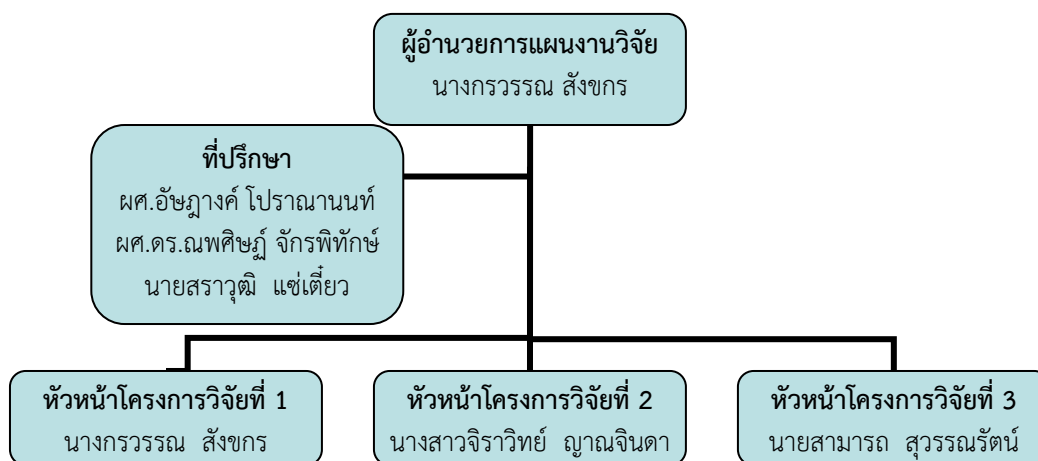
ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย ประกอบด้วย 8 จังหวัด คือ จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย ลำพูน ลำปาง แพร่ น่าน แม่ฮ่องสอน พะเยา มีภูมิอากาศดี และธรรมชาติที่สวยงาม มีประวัติศาสตร์ที่ยาวนาน และมีประเพณี วัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ เหมาะแก่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) เกิดองค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ และหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้ประกอบการ และชุมชนที่มีการจัดการท่องเที่ยวสามารถนำองค์ความรู้นี้ไปใช้ประโยชน์ได้
- 2) สามารถพัฒนาศักยภาพการจัดการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุ และดึงดูดนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยและชาวต่างชาติเข้ามาเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวเหล่านี้ได้
- 3) สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นสื่อในการเผยแพร่ข้อมูลความรู้ด้านการบริหารจัดการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
- 4) มีข้อมูลห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
- 5) มีพื้นที่ต้นแบบการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมระหว่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบน
- 6) สร้างนักวิจัยรุ่นใหม่ เพื่อให้สามารถทำการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้ต่อไปในอนาคต

1.5 แผนการบริหารแผนงานวิจัย

1.5.1 ผู้บริหารแผนงานวิจัย ประกอบด้วย



รูปที่ 1.1: แผนผังคณะผู้บริหารแผนงานวิจัย

โดยแต่ละตำแหน่งมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) ผู้อำนวยการแผนงานวิจัย มีหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินแผนการวิจัย และโครงการวิจัย โดยรวม ประชุมร่วมกับที่ปรึกษาแผนงานวิจัย หัวหน้าโครงการวิจัย และนักวิจัยท่านอื่นๆ เพื่อให้การดำเนินงานของแผนงานฯ เป็นไปตามที่วางไว้ รวมทั้งการเบิกจ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามแผนการใช้งบประมาณ ประมวลผลการวิจัยเพื่อจัดทำรายงานการวิจัย จัดประชุมเพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัย รายงานความก้าวหน้า และผลการศึกษาแก่สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ผ่านคณะผู้ตรวจสอบทางวิชาการ และเผยแพร่ผลงานที่เสร็จสมบูรณ์สู่สาธารณชน
- 2) ที่ปรึกษาแผนงานวิจัย จำนวน 3 ท่าน จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และจากสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีหน้าที่ให้คำปรึกษาในเรื่องการวางแผนงาน การดำเนินงานวิจัย
- 3) หัวหน้าโครงการวิจัย จำนวน 3 ท่าน จาก 3 โครงการ มีหน้าที่ดำเนินโครงการวิจัยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ประสานงานและร่วมดำเนินการกับนักวิจัยในโครงการ ควบคุม ดูแล และพัฒนาความสามารถของผู้ช่วยวิจัย รวมทั้งควบคุมดูแลการเบิกจ่ายงบประมาณของโครงการวิจัย วิเคราะห์ผลการวิจัย และรายงานผลการวิจัยเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของโครงการที่วางไว้

1.5.2 การบริหารความเสี่ยง

บางครั้ง การเก็บข้อมูลไม่เป็นไปตามแผน เนื่องจากปัจจัยภายนอกที่ควบคุมไม่ได้ เช่น จำนวนนักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มตัวอย่างไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากยังไม่ถึงฤดูกาลท่องเที่ยว มีการบริหารความเสี่ยงโดยการวางแผนการเก็บข้อมูลให้แน่นอน และขอความร่วมมือจากเครือข่ายด้านการท่องเที่ยวที่มีอยู่

ระบบฐานข้อมูล มีการบริหารความเสี่ยงโดยการจัดทำ Backup ฐานข้อมูลของโครงการ เพื่อป้องกันความเสี่ยงในกรณีที่ข้อมูลหาย หรือมีไวรัส เป็นต้น

1.6 แผนการพัฒนาบุคลากรวิจัย

แผนงานวิจัยนี้ ได้เปิดโอกาสให้อาจารย์ นักวิจัย และนักวิจัยรุ่นใหม่ในสหสาขาวิชา ที่ศึกษาและทำงานเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ ห่วงโซ่อุปทาน การวิจัยชุมชน การจัดการความรู้ และวิศวกรรมซอฟต์แวร์ (Software Engineering) เข้ามาทำงานวิจัยร่วมกัน และบุคลากรในโครงการสามารถนำความรู้ที่มีอยู่เดิมมาประยุกต์ใช้และบูรณาการกับแผนงานวิจัยนี้

ในการดำเนินงาน ได้จัดประชุมนักวิจัยเป็นประจำ เพื่อเป็นการติดตามการดำเนินงานของนักวิจัย พร้อมทั้งอบรมระเบียบวิธีการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล การประมวลผล เรียนรู้องค์ความรู้ใหม่ด้านการท่องเที่ยวจากที่ปรึกษา ผู้มีประสบการณ์ และหัวหน้าแผนงานวิจัย แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ปัญหาในการดำเนินการวิจัย ทั้งนี้ เพื่อเตรียมพร้อมให้นักวิจัยสำหรับการเขียนรายงานการวิจัย พร้อมทั้งนำเสนอผลงานการวิจัย และผลักดันให้นักวิจัยในโครงการผลิตผลงานในรูปแบบบทความทางวิชาการ เพื่อนำเสนอในเวทีระดับชาติ และระดับนานาชาติและผลงานด้านอื่นๆ ต่อไป

1.7 กลยุทธ์ของแผนงานวิจัย

เพื่อให้บรรลุกับวัตถุประสงค์ของแผนการวิจัยและสามารถดำเนินการได้ทันเวลา จึงมีผู้บริหารจัดการโครงการ 3 คน รับผิดชอบบริหารจัดการแต่ละโครงการย่อย โดยมีผู้อำนวยการแผนงานเป็นศูนย์กลางการบริหารจัดการแผนงาน หัวหน้าโครงการย่อยทำหน้าที่บริหารจัดการและทำหน้าที่ประสานงานกับผู้อำนวยการแผนงาน เพื่อให้กระบวนการดำเนินงานวิจัยแต่ละโครงการมีความสอดคล้องเชื่อมโยงกันทั้งแผนฯ และช่วงเวลาการดำเนินงานเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนงานวิจัย ซึ่งรวมถึงการประสานงานการสำรวจจัดเก็บข้อมูลและการเชื่อมโยงข้อมูลบางส่วนที่มีความเกี่ยวข้องกันในแต่ละโครงการย่อย ซึ่งจะช่วยให้เกิดความประหยัดในด้านงบประมาณ และการใช้ทรัพยากรต่างๆ ของแต่ละโครงการ

ส่วนด้านเนื้อหาการดำเนินงานวิจัย แบ่งออกเป็น 4 ประเด็นหลักตามวัตถุประสงค์ของแผนงานวิจัย และ Research Design คือ

โครงการย่อยที่ 1 เรื่อง การเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติผ่านการสำรวจโดยแบบสอบถาม การสังเกตการจัดทัวร์ และการทดลองจัดทัวร์สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ศึกษาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ศึกษา

ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัด และเทียบเคียงระหว่างจังหวัดภายในภาคเหนือตอนบน เพื่อหา รูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

โครงการย่อยที่ 2 เรื่อง การจัดทำระบบฐานข้อมูลสารสนเทศและความรู้เพื่อการบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โดยศึกษาความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลสารสนเทศการท่องเที่ยวตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ ออกแบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เป็นระบบและได้มาตรฐานสากล พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบน สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เพื่อเป็นศูนย์กลางข้อมูลสารสนเทศการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบน สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

โครงการย่อยที่ 3 แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมระหว่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบน ซึ่งจะสำรวจและประเมินความสนใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อประเภทของแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน ประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และสอดคล้องกับศักยภาพของชุมชนในแหล่งท่องเที่ยว พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่นำร่อง (Pilot Project) โดยกระบวนการมีส่วนร่วมจากนักท่องเที่ยวและชุมชน พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ส่วนสุดท้าย คือการเสนอแนวทางการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โดยการนำความรู้ที่ได้จากทุกโครงการย่อย มาสรุปผลการศึกษา และทำการสังเคราะห์เพื่อเสนอแนวทางการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

1.8 ระยะเวลา และสถานที่ทำการวิจัย

1.8.1 ระยะเวลาการทําวิจัย

ใช้เวลา 12 เดือน (ปีงบประมาณ 2556)

1.8.2 สถานที่ทำการวิจัย

สถานที่หลักที่ใช้ในการดำเนินงาน คือ สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งจะใช้เป็นสำนักงานบริหารและอำนวยการโครงการรวมทั้งใช้จัดประชุมนักวิจัยประจำเดือน

สำหรับพื้นที่ทำการที่ศึกษาวิจัยในภาพรวม คือ 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน คือ จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดลำพูน จังหวัดลำปาง จังหวัดแพร่ จังหวัดน่าน จังหวัดพะเยา และจังหวัดแม่ฮ่องสอน และเลือกศึกษาเฉพาะจังหวัดที่มีความโดดเด่นทางการท่องเที่ยวของภาคเหนือตอนบน และเป็นจังหวัดที่เป็นจุดหมายหลักของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดเชียงราย และจังหวัดน่าน

ส่วนการคัดเลือกพื้นที่นำร่อง ทำการศึกษาและสำรวจแหล่งท่องเที่ยวประเภทวิถีชุมชน/ประเพณี/วัฒนธรรม ที่มีศักยภาพรองรับ และเป็นที่ยินยอมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ จำนวน 6

ตารางที่ 1.1: (ต่อ) แผนการดำเนินงานวิจัย 12 เดือน

กิจกรรม	ปีงบประมาณ 2556											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
11. จัดทำรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์											→	
12. ส่งรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์												★

1.9 ระดับความสำเร็จของงาน

ผลผลิตที่ได้จากแผนงานวิจัย เรื่อง “การบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ” ประกอบด้วย รายงานการศึกษาวิจัยที่ครอบคลุมประเด็นการเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ การจัดทำระบบฐานข้อมูลสารสนเทศและความรู้เพื่อการบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมระหว่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบน ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักของแผนงานวิจัย โดยผลงานวิจัยดังกล่าวสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้โดยตรงสำหรับเป็นแนวทางการบริการและการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ศึกษา ขณะเดียวกัน สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ในพื้นที่ท่องเที่ยวอื่นๆ

ผลการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ช่วยให้แหล่งท่องเที่ยวที่เลือกศึกษาในภาคเหนือตอนบนได้รับการพัฒนาที่เหมาะสมและสอดคล้องกับกระแสการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในปัจจุบัน นอกจากนี้ กระบวนการศึกษาวิจัยที่เปิดให้ผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมทั้งในฐานะผู้ให้ข้อมูลและผู้ให้ความคิดเห็นช่วยให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจ และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการพัฒนาการท่องเที่ยวร่วมกันทั้งฝ่ายนักวิชาการ เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ชุมชน และผู้ประกอบการท่องเที่ยว เป็นผลดีต่อการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ และส่งผลโดยตรงต่อการท่องเที่ยวและการสร้างรายได้ให้แก่ชุมชน และผู้ประกอบการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบน ซึ่งรายได้และผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นคาดว่าจะมีมูลค่าสูงกว่างบประมาณการวิจัยครั้งนี้มาก

การศึกษานี้เกิดผลสำเร็จในระดับ P หรือผลสำเร็จเบื้องต้น (Preliminary results) ซึ่งมีลักษณะเป็นองค์ความรู้ที่สามารถนำไปสู่การวิจัยในระยะต่อไป และมีรูปแบบ แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เป็นของใหม่และแตกต่างจากที่เคยมี ซึ่งส่วนมากเป็นการจัดการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวทั่วไป ไม่เฉพาะเจาะจงสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

บทที่ 2

ทฤษฎี สมมติฐาน กรอบแนวความคิดของแผนงานวิจัย

แผนงาน “การบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ” มีแนวคิดที่ใช้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การบริหารจัดการการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดของแผนงานวิจัย

2.1.1 แนวคิดอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (Tourism Industry)

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว ประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภท ทั้งธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง และธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม หรือธุรกิจสนับสนุนต่างๆ การซื้อบริการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ถือได้ว่าเป็นการส่งสินค้าออกที่มองไม่เห็นด้วยสายตา (Invisible Export) เพราะเป็นการซื้อด้วยเงินตราต่างประเทศ การผลิตสินค้า คือ บริการต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวซื้อก็จะต้องมีการลงทุน ซึ่งผลประโยชน์จะตกอยู่ในประเทศและจะช่วยให้เกิดงานอาชีพอีกหลายแขนง เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ทางด้านสังคมการท่องเที่ยวเป็นการพักผ่อนคลายความตึงเครียด พร้อมกับการได้รับความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมที่ผิดแผกแตกต่างออกไปอีกครั้ง อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นแหล่งที่มาของรายได้ในรูปเงินตราต่างประเทศ ซึ่งจะมีส่วนช่วยสร้างเสถียรภาพให้กับดุลการชำระเงินได้เป็นอย่างมาก นอกจากนี้ การท่องเที่ยวยังมีบทบาทช่วยกระตุ้นให้มีการนำเอาทรัพยากรของประเทศมาใช้ประโยชน์อย่างกว้างขวางที่ผู้อยู่ในท้องถิ่นได้เก็บมาประดิษฐ์เป็นหัตถกรรมพื้นบ้าน ขายเป็นของที่ระลึกสำหรับนักท่องเที่ยว ซึ่งสรุปได้ว่าบทบาทและความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีดังต่อไปนี้ (ฉันทิช วรรณอนอม, 2552)

ด้านเศรษฐกิจ

ไทยเป็นประเทศหนึ่งที่มีความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดผลประโยชน์ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม บทบาทที่เด่นชัดบทบาทหนึ่งในช่วงหลายปีที่ผ่านมาของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวก็คือ บทบาทด้านเศรษฐกิจซึ่งอาจกล่าวได้ว่า อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้ที่สำคัญให้ประเทศเป็นลำดับต้น โดยเฉพาะการนำเงินตราต่างประเทศเข้ามาใช้จ่ายในระบบเศรษฐกิจของประเทศ

ด้านสังคมและวัฒนธรรม

รูปแบบวิถีชีวิตของคนในสังคมในทุกๆ สังคม จะมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา อยู่แล้ว จะช้าหรือเร็วก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยจากทั้งภายนอกและภายในมาเป็นตัวกระตุ้น จะพัฒนาไปในทางที่ดีหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยทั้งสองนั้นตลอดจนสภาพสังคมนั้นประกอบด้วย เช่นเดียวกับการที่หากสังคมใดต้องการเปลี่ยนตัวเองจากสังคมเดิมตามปกติมาเป็นสังคมที่เปิดกว้างพร้อมรับการเข้ามาของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สังคมนั้นก็จะยิ่งมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเป็นหลายเท่าตัว

เนื่องจากการท่องเที่ยวต้องเกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจหลายฝ่าย ต้องเกี่ยวข้องกับคนหลายคน ต้องเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมความต้องการของคนที่หลากหลาย

ผลของการท่องเที่ยวอาจไม่ได้ส่งผลต่อการทำให้วัฒนธรรมของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงอย่างทันทีทันใด แต่อาจค่อยๆ ซึมซับอย่างช้าๆ ธุรกิจหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวภาคต่างๆ ที่มีความล่อแหลมต่อความรับผิดชอบในวัฒนธรรมท้องถิ่นนั้นๆ จึงควรตระหนักหมั่นสังเกตติดตามพัฒนานำวัฒนธรรมในสิ่งที่ดี และวัฒนธรรมภายนอกที่แตกต่างจากของตนมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแต่ต้องไม่ลืมคุณค่าวัฒนธรรมเดิมของตนด้วย

ด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การท่องเที่ยวก่อให้เกิดประโยชน์ในการช่วยรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม กล่าวคือ เมื่อมีการท่องเที่ยวเกิดขึ้น ย่อมทำให้ชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ เห็นคุณค่าของสิ่งแวดล้อมที่เป็นทรัพยากรการท่องเที่ยวเป็นเหตุให้มีการมีการช่วยกันรักษาสภาพภูมิทัศน์ของสิ่งแวดล้อมในชุมชน เพื่อสามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามามากขึ้น และสามารถอาศัยรายได้จากการท่องเที่ยวมาสนับสนุนในการดูแลรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ อันเป็นการนำทรัพยากรการท่องเที่ยวมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า (ฉันทิช วรรณถนอม, 2552)

2.1.2 แนวคิดการบริหารและจัดการการท่องเที่ยว (Tourism Management)

นิคม จารุมณี กล่าวว่า การบริหารและจัดการการท่องเที่ยว หมายถึง การกระทำอย่างมีเป้าหมาย ที่สอดคล้องกับหลักการ ทฤษฎี และแนวคิดที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงสภาพที่แท้จริง รวมทั้งข้อจำกัดต่างๆ ของสังคมและสภาพแวดล้อม การกำหนดแนวทางมาตรการ และแผนปฏิบัติการที่ดี ต้องคำนึงถึงกรอบความคิดที่ได้กำหนดไว้ มิฉะนั้นแล้วการจัดการท่องเที่ยวจะดำเนินไปอย่างไร ทิศทางและประสบความสำเร็จ การพิจารณาการจัดการท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบ (System Approach) และบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายนั้น จำเป็นจะต้องพิจารณาระบบย่อย (Sub System) หรือองค์ประกอบหลักของการจัดการท่องเที่ยว บทบาทหน้าที่ของแต่ละองค์ประกอบ และความสัมพันธ์ (Relationship) ระหว่างองค์ประกอบเหล่านั้น รวมถึงการพิจารณาสภาพแวดล้อมของระบบการท่องเที่ยวด้วย ซึ่งองค์ประกอบหลักที่สำคัญในระบบการท่องเที่ยวประกอบด้วย

- แหล่งท่องเที่ยวหรือทรัพยากรการท่องเที่ยว (Tourism Resource) หมายถึง สิ่งดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวให้เกิดการเดินทางไปเยือนหรือไปท่องเที่ยว ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ทรัพยากรทางธรรมชาติ (Natural Tourism Resource) ได้แก่ ภูเขา ป่าไม้ น้ำพุร้อน ถ้ำ น้ำตก ชายทะเล ฯลฯ ทรัพยากรที่มนุษย์สร้างขึ้น (Man-made Tourism Resource) ซึ่งเป็นมรดกทางวัฒนธรรม (Cultural Heritage) ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ (Historical Tourism Resource) แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ประเพณี และวิถีชีวิต (Culture and Rural Way of Life) แหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการและบันเทิง (Recreation Attraction)
- การบริการการท่องเที่ยว (Tourism Service) ได้แก่ การให้บริการเพื่อให้การท่องเที่ยวในพื้นที่ของนักท่องเที่ยวมีความสะดวก บริการการท่องเที่ยวที่สำคัญ ได้แก่ บริการที่

พักผ่อน บริการอาหารและบันเทิง บริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ บริการขนส่งภายในแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงบริการจำหน่ายสินค้าที่ระลึก

- การตลาดการท่องเที่ยว (Tourism Market) หมายถึง ความพยายามที่จะทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว และใช้สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวและบริการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว โดยการตลาดการท่องเที่ยวทำได้ 2 วิธี คือ
 - (1) การให้ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว หมายถึง การให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ทางการท่องเที่ยว เช่น ทรัพยากรท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว และบริการท่องเที่ยว เป็นต้น
 - (2) การโฆษณาและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว หมายถึง การสื่อสารข้อมูลข่าวสารท่องเที่ยวไปยังนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายโดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ จดหมาย เป็นต้น เพื่อเชิญชวน กระตุ้น ให้นักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวของตน

ราณี อีสัยกุล (2544: 225) ได้กล่าวถึงการจัดการบริการท่องเที่ยวว่า ต้องมีการกำหนดประเภทและมาตรฐานของบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล และควรตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ทุกประเภทและทุกระดับ บริการที่สำคัญแก่นักท่องเที่ยว ได้แก่

- บริการด้านกฎระเบียบข้อบังคับ กติกา เพื่อให้การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวเกิดความสะดวกสบาย ความปลอดภัย เกิดความพึงพอใจสูงสุด ไม่เกิดผลกระทบกับสถานะแวดล้อม เช่น การออกกฎระเบียบห้ามจุดไฟหรือก่อกองไฟในเขตป่าไม้ฯ
- การบริการด้านความปลอดภัย เช่น การเตรียมอุปกรณ์ป้องกันและรักษาความปลอดภัย การฝึกอบรมบุคลากรให้สามารถปฐมพยาบาลเบื้องต้นฯ
- บริการด้านนันทนาการ คือ การให้บริการเพื่อความเพลิดเพลินสนุกสนานและบันเทิงสำหรับนักท่องเที่ยว
- บริการข้อมูลข่าวสาร เช่น แผ่นพับ แผนที่ เอกสารต่างๆ เกี่ยวกับบริการที่มีในแหล่งท่องเที่ยว
- บริการที่พัก คือ การบริการที่พักสำหรับนักท่องเที่ยว ซึ่งควรมีหลายขนาด หลายประเภทเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวซึ่งมีหลายกลุ่ม
- บริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ คือ การบริการหรืออำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทางของนักท่องเที่ยว การจัดกิจกรรมนำเที่ยว ซึ่งควรมีมาตรฐานการบริการ
- บริการคมนาคมขนส่ง ธุรกิจคมนาคมขนส่งควรมีหลายรูปแบบและหลายระดับ เช่น รถเช่า รถโดยสาร เป็นต้น เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถเลือกช่องทางและรูปแบบการคมนาคมที่พอใจได้
- บริการอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งควรมีอาหารหลายประเภทและหลายระดับเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละระดับ ควรตกแต่งสถานที่ให้

กลมกลืนกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น มีการเสนออาหารประจำท้องถิ่น อาหาร
ต้องมีมาตรฐานตามสุขลักษณะของกระทรวงสาธารณสุข

- บริการด้านสินค้าและของที่ระลึก
- บริการด้านอื่นๆ หรือบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวกับนักท่องเที่ยว เช่น ห้างสรรพสินค้า
ธนาคาร สถานที่บริการซักรีด และไปรษณีย์ เป็นต้น

มนัส สุวรรณ และคณะ (2541: 124-125) ได้เสนอแนวทางการบริหารจัดการท่องเที่ยว
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องบริหารจัดการในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ โดยมีบทบาทในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์แหล่ง
ท่องเที่ยวและสถานที่ท่องเที่ยวที่อยู่ในพื้นที่ให้สาธารณชนได้รับทราบมากที่สุด
- การสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรการท่องเที่ยว กล่าวคือ ต้องมีการสำรวจหา
แหล่งท่องเที่ยวใหม่ สำรวจทรัพยากรการท่องเที่ยว และสำรวจข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ
แหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่ในพื้นที่
- การปรับปรุงและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว คือ การจัดทำแผนงานโครงการเพื่อ
ปรับปรุงและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวตามประเภทของทรัพยากรท่องเที่ยวที่มีอยู่ ให้
เป็นที่ดึงดูดนักท่องเที่ยว
- การบริหารแหล่งท่องเที่ยว เป็นการกำหนดแนวทางในการบริหารและจัดการแหล่ง
ท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยเฉพาะประชาชน
ในพื้นที่ เช่น การจัดเก็บผลประโยชน์ การดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยว การจัด
สาธารณูปโภคในแหล่งท่องเที่ยว และการจัดให้บริการในสถานที่ท่องเที่ยว
- การรักษาความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว เป็นการวางระบบการดูแลรักษาความ
ปลอดภัยทั้งความปลอดภัยต่อชีวิต ทรัพย์สิน และโรคร้ายต่างๆ

2.1.3 แนวคิดการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ

Kotler, et al., (2006: 121) กล่าวว่า โครงสร้างของประชากรโลกมีการเปลี่ยนแปลง เข้าสู่
สังคมผู้สูงอายุ (Ageing Society) ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดการท่องเที่ยวแบบ Long stay Tourism หรือ
การท่องเที่ยวที่มีการพำนักระยะยาวที่มีจุดมุ่งหมาย คือ การพักผ่อนหย่อนใจ (Recreation) และการ
ท่องเที่ยวในรูปแบบนี้นิยมมากในศตวรรษที่ 21 เนื่องจากประชากรในยุค “Baby Boomer” หรือ
“Gen X” เข้าสู่วัยเกษียณอายุจากการทำงาน ซึ่งประชากรกลุ่มนี้มีกำลังซื้อสูงมากความสามารถใน
การใช้จ่ายเงิน และไม่มีความกังวลเรื่องค่าใช้จ่ายเนื่องจากเป็นผู้มีประสบการณ์ในการใช้ชีวิตจึงมี
ความละเอียดรอบคอบในการเลือกซื้อสินค้าและบริการต่างๆ ดังนั้น รูปแบบและพฤติกรรมกรมการ
ท่องเที่ยวที่เป็นลักษณะเฉพาะของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้เกษียณหรือผู้สูงอายุ คือ

- 1) เน้นการท่องเที่ยวและบริการที่มีคุณภาพดี
- 2) คำนึงถึงความคุ้มค่าในการซื้อบริการ
- 3) ต้องการความมั่นใจด้านความปลอดภัย

4) ต้องการความมั่นใจด้านบริการ คุณภาพที่ดี

5) ต้องการกิจกรรมที่เหมาะสมกับวัยและสุขภาพ

ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ หมายถึง สถานที่ท่องเที่ยวที่มีการเข้าถึงสะดวกไม่ควรตั้งอยู่ห่างจากตัวเมือง จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้อย่างเหมาะสมมีสิ่งบริการรองรับการท่องเที่ยวในบริเวณใกล้เคียง เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณค่านักท่องเที่ยวได้ชื่นชมธรรมชาติที่สวยงาม และเรียนรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรมและสถาปัตยกรรมที่มีคุณค่า วัฒนธรรม ประเพณีชีวิตของคนท้องถิ่น (กรวรรณ สังขกร และคณะ, 2555)

2.1.4 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

งานวิจัยทางด้านนี้เกือบจะกล่าวได้ว่าเป็นช่องว่างทางวิชาการ (Technical gap) ที่สำคัญของวงการการท่องเที่ยวไทย สามารถแยกเป็นกลุ่มงานวิจัยทางด้านนี้ได้ดังนี้

(1) งานวิจัยเกี่ยวกับกลุ่มวิสาหกิจท่องเที่ยว (Business Cluster Development) เพื่อสร้างสินค้าใหม่ บริการคุณภาพระดับใหม่ หรือเพื่อใช้นวัตกรรมลดต้นทุนใหม่ เช่น E-commerce โดยเป็นการพัฒนาให้ครบวงจรธุรกิจ เพื่อสร้างศักยภาพในระดับกลุ่มในระดับพื้นที่

(2) งานวิจัยโครงสร้างและการจัดการอุตสาหกรรม เป็นงานวิจัยพื้นฐาน ซึ่งในกรอบการศึกษาปกติจะประกอบด้วยโครงสร้าง (structure) พฤติกรรม (conduct) และผลปฏิบัติ (performance) เก็บข้อมูลขั้นต้น เช่น มูลค่าเพิ่ม สัดส่วนต้นทุนการกระจุกตัว พฤติกรรมการตั้งและตัดราคา ฯลฯ งานวิจัยทางด้านนี้ มิ่งสรรพ ขาวสอาดและคณะ (2548) ได้ทำการศึกษาร่วมมูลค่าเพิ่มในประเทศของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยในงานการศึกษานั้นได้มีการวิเคราะห์โครงสร้างและการจัดการในหลายๆ มิติของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 13 อุตสาหกรรม ได้แก่ อุตสาหกรรมโรงแรมและรีสอร์ท เกสต์เฮาส์ ภัตตาคารและร้านอาหาร การขนส่งผู้โดยสารระหว่างจังหวัด รถขนส่งมวลชนในท้องถิ่น รถเช่าเหมาคัน บริการให้เช่ารถยนต์ บริการให้เช่ารถจักรยานยนต์ บริการนำเที่ยว บริการบันเทิง กอล์ฟ สปา อุตสาหกรรมของที่ระลึก ได้แก่ อุตสาหกรรมเครื่องเงินและศิลาดล และอุตสาหกรรมสนับสนุน ได้แก่ ปิมน้ำมัน เป็นต้น ผลการศึกษาพบว่า อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่มีบทบาททางเศรษฐกิจในระดับสูง และอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่รวมอุตสาหกรรมสนับสนุน เป็นอุตสาหกรรมที่มีสถานประกอบการรวมกันถึง 8,005 แห่ง ในจำนวนนี้ส่วนใหญ่เป็นภัตตาคาร ร้านอาหาร มีการจ้างงานรวมกันถึง 52,472 คน เมื่อวัดจากยอดขายพบว่ามียอดได้รวมกันถึง 38,030 ล้านบาท คำนวณออกมาเป็นมูลค่าเพิ่มสูงถึง 12,009 ล้านบาท ในขณะที่อัตราส่วนมูลค่าเพิ่มต่อยอดขายคำนวณได้ร้อยละ 33.28 มูลค่าเพิ่มของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวคิดเป็นร้อยละ 46 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมระดับจังหวัดในภาคบริการ (service sector) ของจังหวัดเชียงใหม่ และคิดเป็นร้อยละ 14 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมระดับจังหวัด (Gross Provincial Product: GPP) ของจังหวัดเชียงใหม่ เมื่อพิจารณาเป็นรายสาขาย่อยพบว่า อุตสาหกรรมท่องเที่ยว (ไม่รวมกิจการสนับสนุน) ที่มีขนาดของมูลค่าเพิ่มใหญ่ที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อุตสาหกรรมโรงแรมและรีสอร์ท อุตสาหกรรมภัตตาคารและร้านอาหาร และอุตสาหกรรมนำเที่ยว ในปี พ.ศ. 2545 มีมูลค่าเพิ่มที่เก็บไว้ภายในประเทศคิดเป็นร้อยละ 92 ของมูลค่าเพิ่ม มูลค่าเพิ่มที่เก็บไว้ใน

ประเทศของอุตสาหกรรมย่อยส่วนใหญ่มีสัดส่วนสูงกว่าร้อยละ 90 ยกเว้นอุตสาหกรรมรถเช่าและรถเช่าเหมาคัน ซึ่งมีสัดส่วนร้อยละ 57 และ 66 และในทางการศึกษาดังกล่าวยังได้เสนอว่า อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยในขณะนี้กำลังอยู่ในช่วงหัวเลี้ยวหัวต่อ เนื่องจากปัจจัยดังต่อไปนี้คือ การก่อการร้าย ความเสี่ยงจากโรคระบาด การเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวในประเทศและนักท่องเที่ยวจากจีน และการใช้แรงงานต่างชาติ ทำให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะต้องเตรียมตัวรับโครงสร้างอุปสงค์ที่เปลี่ยนแปลงไปในอนาคต การศึกษานี้ยังได้ให้ข้อเสนอทั้งทางด้านนโยบาย ได้แก่ การส่งเสริมเครือข่ายโรงแรมไทยให้เป็นเครือหานาชาติและสปาไทยสู่สากล นโยบายแรงงานต่างด้าว นโยบายพัฒนาคลัสเตอร์ SMEs ท่องเที่ยว การนำธุรกิจ SMEs การให้บริการที่พักและท่องเที่ยวเข้าสู่ระบบภาษี นโยบายอุตสาหกรรมรายสาขา รวมทั้งข้อเสนอแนะด้านการวิจัยพัฒนาซึ่งจะไปเกื้อหนุนการพัฒนาอุตสาหกรรมระยะยาว

(3) งานวิจัยประเภทเพื่อเพิ่มผลิตภาพและมาตรฐานอุตสาหกรรม เป็นการวิจัยเพื่อจะสร้าง Benchmark ในอุตสาหกรรมประเภทต่างๆ เพื่อให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพในการให้บริการ งานในระดับอุตสาหกรรมที่มีการ Benchmark เช่น งานวิจัยของมิ่งสรรพ ขาวสอาดและคณะ (2548) ที่มีการ Benchmark อุตสาหกรรมโรงแรมทั้งในระดับประเทศ ภาค และจังหวัด โดยได้มีการรวบรวมงบกำไรขาดทุนจำนวน 142 งบ ในปี พ.ศ. 2545 ประกอบการการสัมภาษณ์ ผู้ประกอบการและผู้บอกเล่าในเชิงลึก นอกจากนี้เพื่อทำให้การเปรียบเทียบขีดความสามารถในการแข่งขันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีการใช้ฐานข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติซึ่งประกอบด้วยข้อมูลในปี พ.ศ. 2544 ทั้งหมด 1,752 ชุด ผลการศึกษาที่ได้ว่า พบว่า เกิดช่องว่างของการดำเนินงานใน 4 จังหวัดท่องเที่ยวหลัก (เชียงใหม่ ภูเก็ต กทม. และพัทยา) และยังสามารถอธิบายได้ว่า กิจกรรมโรงแรมได้ให้ความสนใจกับผลประโยชน์ของกิจการโดยใช้กลยุทธ์ด้านราคามากกว่ากลยุทธ์ด้านประสิทธิภาพ และการพัฒนาประสิทธิภาพในการผลิตของแรงงานรวมถึงการสร้างแตกต่างของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่น่าเสนอสู่นักท่องเที่ยวนั้นน่าจะเป็นทางเลือกเพื่อความอยู่รอดของกิจการมากกว่าการแข่งขันตัดราคากันเองระหว่างผู้ประกอบการโรงแรม (cut-throat competition) นอกจากนี้ควรมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมโดยอาศัยงบประมาณจากภาษีโรงแรมที่จัดเก็บโดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น แต่อย่างไรก็ตามงานวิจัยที่มี Benchmark ในระดับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเภทต่างๆ ยังคงมีน้อย

2.1.5 ประเภทของนักท่องเที่ยวสูงอายุ

จากการทบทวนวรรณกรรมด้านการจัดแบ่งประเภทผู้สูงอายุ มีดังนี้

สำนักงานสถิติแห่งชาติ แบ่งผู้สูงอายุเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้สูงอายุวัยต้น (อายุ 60-69 ปี) ผู้สูงอายุวัยกลาง (อายุ 70-79 ปี) และผู้สูงอายุวัยปลาย (อายุตั้งแต่ 80 ปีขึ้นไป) สำหรับงานวิจัยที่ต้องการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงของผู้สูงอายุในแต่ละช่วงอายุ เช่น ผู้ที่ยังมีงานประจำทำ หรือผู้มีเงินบำเหน็จบำนาญหรือเงินออม มักจะใช้อายุ 50-55 ปี หรืออาจใช้วิธีแบ่งกลุ่มอายุเป็นกลุ่มต้น (อายุระหว่าง 50-64 ปี) และกลุ่มปลาย (อายุ 65 ปีขึ้นไป) เพราะการแบ่งช่วงอายุจะมีความสัมพันธ์กับการเดินทางท่องเที่ยว สำหรับการแบ่งช่วงอายุโดยพิจารณาจากเกณฑ์ช่วงอายุจะทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถแบ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวออกเป็นกลุ่มตามพฤติกรรมและแรงจูงใจในการเดินทางที่ต่างกันไป

Shoemaker (1989) ได้ศึกษาเรื่อง “Segmentation of the senior pleasure travel market” พบว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 คือ นักท่องเที่ยวสูงอายุพึงพอใจการท่องเที่ยวในระยะสั้นๆ และชอบที่จะกลับมายังสถานที่เดิมมากกว่าการเยี่ยมชมเยือนในสถานที่ใหม่

กลุ่มที่ 2 เรียกว่า “Active resters” นักท่องเที่ยวสูงอายุกลุ่มนี้ชอบที่จะพบปะผู้คน ชอบสังคม และการพักผ่อน

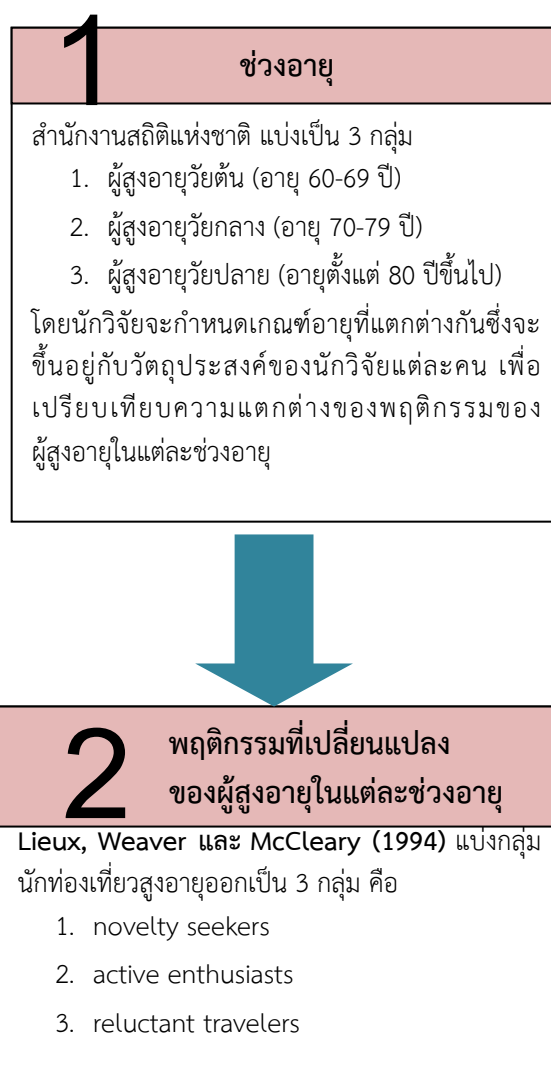
กลุ่มที่ 3 คือ นักท่องเที่ยวสูงอายุกลุ่มที่ชอบที่จะเลือกไปกับแพคเกจทัวร์ที่รวมทุกอย่าง และพึงพอใจในการท่องเที่ยวไปยังรีสอร์ท (older set)

เช่นเดียวกับ Lieux, Weaver และ McCleary (1994) ที่แบ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มที่อยู่ในวัยใกล้เคียงเกษียณและมีรายได้ดี นิยมหาประสบการณ์แปลกใหม่ (novelty seekers)
2. กลุ่มที่อยู่ในวัยใกล้เคียงเกษียณและมีรายได้ดีเช่นเดียวกับกลุ่มแรก แต่นิยมเดินทางท่องเที่ยวในเขตที่มีอากาศอบอุ่นและร้อน โดยใช้ระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยวเป็นเวลานาน (active enthusiasts)
3. กลุ่มที่อายุมากที่สุดเมื่อเทียบกับสองกลุ่มที่กล่าวมาข้างต้น แต่มีรายได้น้อยกว่า และนิยมเดินทางระยะสั้น (reluctant travelers)

สำหรับ Backman, et al. (1999) เน้นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมและแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวสูงอายุ โดยแบ่งนักท่องเที่ยวสูงอายุออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มที่ชอบการศึกษาและธรรมชาติ (education/nature)
2. กลุ่มที่ชอบผจญภัย เดินป่า และนอนเต็นท์ (camping/tenting)
3. กลุ่มที่เดินทางเพื่อสังสรรค์ (socialization)
4. กลุ่มที่เดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ (relaxation)
5. กลุ่มที่เดินทางเพื่อศึกษาและเรียนรู้สิ่งต่างๆ (information)



อาจแบ่งประเภทของนักท่องเที่ยวสูงอายุได้ 12 ประเภทดังตารางต่อไปนี้ (ตารางที่ 2.1)

ตารางที่ 2.1: ประเภทของนักท่องเที่ยวสูงอายุ

ประเภท	วัตถุประสงค์	ที่มา
1. ego-enhancement	เพื่อเล่าต่อประสบการณ์	Jang and Wu (2006), Huang and Tsai (2003), Huang and Tsai (2003)
2. Self-esteem / Pride and Patriotism / intellectual enrichment	เพื่อสัมผัสความหรูหรา	Jang and Wu (2006), Hsu et al. (2007), Huang and Tsai (2003)

ตารางที่ 2.1: (ต่อ) ประเภทของนักท่องเที่ยวสูงอายุ

ประเภท	วัตถุประสงค์	ที่มา
3. Knowledge seeking	เพื่อหาความรู้ใหม่	Jang and Wu (2006), Hsu et al. (2007)
4. Relaxation/	เพื่อการพักผ่อน	Jang and Wu (2006), Huang and Tsai (2003)
5. Socialisation	เพื่อสังสรรค์กับครอบครัวและสังคม	Jang and Wu (2006), Huang and Tsai (2003)
6. Escape Routine	เพื่อหลบหลีกชีวิตประจำวันที่ซ้ำซาก	Hsu et al. (2007)
7. Personal reward	เพื่อให้รางวัลกับตัวเอง	Hsu et al. (2007)
8. Nostalgia	เพื่อกลับไปสัมผัสความทรงจำในอดีต	Hsu et al. (2007)
9. Well-being	เพื่อสุขภาพที่ดี	Hsu et al. (2007),
10. Spiritual enrichment	เพื่อการแสวงหาทางจิตวิญญาณ ศาสนา ความเชื่อ	Huang and Tsai (2003)
11. Engage Physical activities	เพื่อทำกิจกรรม ทางกายภาพ ต่างๆ เช่น กีฬา การละเล่น	Huang and Tsai (2003)
12. Engage in Special activities	เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมพิเศษ เช่น เทศกาล งานต่างๆ	Huang and Tsai (2003)

2.1.6 นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ที่ผ่านมา การศึกษาด้านการท่องเที่ยวผู้สูงอายุในประเทศไทย ยังไม่แพร่หลายมากนัก พบการศึกษาด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวผู้สูงอายุจากทวีปยุโรปสู่ประเทศไทย (ราณี อธิชัยกุล และคณะ, 2552) โดยศึกษาสภาพการท่องเที่ยวผู้สูงอายุต่างประเทศในประเทศไทย วิเคราะห์พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวสูงอายุจากทวีปยุโรป และวิเคราะห์แรงจูงใจในการท่องเที่ยวและความต้องการของนักท่องเที่ยวสูงอายุจากทวีปยุโรปต่อองค์ประกอบทางการท่องเที่ยวในด้านที่พัก การคมนาคม แหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก และสาธารณูปโภค รวมทั้งวิเคราะห์ความสามารถของประเทศไทยในการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวสูงอายุจากทวีปยุโรปโดยการวัดความพึงพอใจในการได้รับการบริการทั้ง 5 ด้าน ผลการศึกษาพบว่า ร้อยละ 41.40 ของนักท่องเที่ยวสูงอายุจากยุโรปเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยเป็นครั้งแรก และร้อยละ 31.86 เดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยมากกว่า 4 ครั้ง ด้านจำนวนวันเฉลี่ยที่ท่องเที่ยวและพำนักอยู่ในประเทศไทย ร้อยละ 58.37 มากกว่า 15 วัน ส่วนจังหวัด 3 อันดับแรกที่อยู่ในแผนการเดินทางท่องเที่ยว คือ

กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ และภูเก็ต โดยเหตุผลที่เลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทย คือ คนไทยมี ความเป็นมิตร ธรรมชาติที่สวยงาม มีแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม อาหารและ เครื่องดื่ม และความคุ้มค่าของราคา ทั้งนี้ ร้อยละ 47.67 ของนักท่องเที่ยวสูงอายุจากทวีปยุโรปเลือก พักโรงแรมชั้นหนึ่งระดับ 4 ดาว ด้านแรงจูงใจและความต้องการในการท่องเที่ยวพบว่า แรงจูงใจที่ทำให้ นักท่องเที่ยวสูงอายุจากยุโรปเดินทางท่องเที่ยว ได้แก่ ความต้องการพักผ่อนและคลายเครียด ต้องการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวใหม่ และต้องการเรียนรู้และหาประสบการณ์ใหม่ ทั้งนี้ องค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวสูงอายุจากยุโรปมีความพึงพอใจต่อการบริการของ ประเทศไทย คือ ความปลอดภัย ที่ตั้งของที่พัก แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ราคาของที่พัก ความ หลากหลายและความเหมาะสมของอาหารและเครื่องดื่ม ความสะดวกในการเดินทางเข้าถึง สิ่งอำนวยความสะดวกทางการแพทย์ การอำนวยความสะดวกในพิธีการตรวจคนเข้าเมืองและศุลกากร โครงสร้างพื้นฐาน คุณภาพการบริการของตัวแทนท่องเที่ยว คุณภาพการบริการของผู้นำเที่ยวและ มัคคุเทศก์ อุปกรณ์ช่วยเหลือผู้สูงอายุในโรงแรม เทศกาลและงานประเพณี กิจกรรมเรียนรู้ เช่น การ ฝึกทำอาหารไทย

ส่วนงานของวาริชต์ มัชยมนบุรุษ (2554) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาเส้นทางการ ท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ กรณีศึกษาพื้นที่รอบการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุนิยมเดินทางท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง เป็น แหล่งท่องเที่ยวที่สามารถซึมซับความรู้สึกได้ยาวนาน เป็นการท่องเที่ยวแบบเนิบช้า (Slow Tourism) ไม่เร่งรีบ และเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมากเพราะไม่สามารถเดินทางได้รวดเร็ว เหมือนนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่น การเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความต้องการความ ช่วยเหลือและการดูแลมากกว่านักท่องเที่ยวทั่วไปเนื่องมาจากปัจจัยทางด้านร่างกายของนักท่องเที่ยว ด้านความต้องการในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุต้องการความ สะดวกสบายในการเดินทางชมสถานที่ท่องเที่ยวทั้งโดยทางเท้าและทางรถยนต์ทั้งนี้ด้วยข้อจำกัดด้าน สภาพร่างกาย และผู้สูงอายุต้องการบริการที่ดีหรือบริการในระดับสูงกว่านักท่องเที่ยวกลุ่มอื่น โดย ยินดีจ่ายเงินเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ยังต้องการได้รับข้อมูลหรือความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวที่ละเอียด และข้อมูลเชิงลึกกว่านักท่องเที่ยวทั่วไปเนื่องจากส่วนหนึ่งเคยมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวนี้มาก่อน แล้ว ดังนั้น ผู้ให้บริการนำเที่ยวหรือมััคคุเทศก์ควรมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวอย่างละเอียด สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต้องการให้มีการจัดเส้นทางท่องเที่ยวที่ เหมาะสม เช่น มีป้ายบอกทางและป้ายแนะนำแหล่งท่องเที่ยวที่มีตัวอักษรขนาดใหญ่และแสดง รายละเอียดที่สำคัญอย่างชัดเจน ระยะเวลาเที่ยวชมไม่ควรเกินครึ่งชั่วโมงต่อรอบเพื่อให้เหมาะสมกับ สภาพร่างกายของผู้สูงอายุ ทางเดินควรมีความลาดชันน้อย เรียบ และสามารถใช้รถเข็นได้ นอกจากนี้ ควรมีห้องพยาบาลหรือจุดบริการด้านสุขภาพเพราะนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่มีปัญหาด้าน สุขภาพ ควรมีสถานที่ที่สามารถใช้สังสรรค์และจัดงานเลี้ยงระหว่างผู้สูงอายุด้วยกัน ควรปรับปรุง สถานที่จอดรถและเส้นทางการเดินไปยังห้องพักให้เหมาะสมกับการเดินทางของผู้สูงอายุและควรมี แสงสว่างที่เพียงพอ

นอกจากนี้ แผนงานวิจัยเรื่องการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนแบบ Slow Tourism สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ (กรวรรณ สังขกร และคณะ, 2555) ได้ทำการศึกษาการ

ประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวแบบ Slow Tourism ในภาคเหนือตอนบนที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และการประเมินศักยภาพการตลาดท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนแบบ Slow Tourism สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โดยแผนงานวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนแบบ Slow Tourism ที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ พร้อมทั้งประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวและการตลาดท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนแบบ Slow Tourism ที่สามารถจัดการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และเสนอแนวทางการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยวแบบ Slow Tourism สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

การศึกษาการประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ ได้จัดลำดับแหล่งท่องเที่ยวแบบ Slow Tourism ที่มีศักยภาพสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ รายจังหวัดและตามประเภทของแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งข้อมูลดังกล่าวนี้ผู้ดูแลรับผิดชอบแหล่งท่องเที่ยวสามารถนำมาใช้ประเมิน วางแผนปรับปรุงพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในความรับผิดชอบให้มีศักยภาพยิ่งขึ้นไปได้ นอกจากนี้ผู้ประกอบการนำเที่ยวสามารถนำข้อมูลนี้ไปใช้ในการวางแผนจัดรายการทัวร์ เพื่อนำเสนอแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้

โครงการฯ มีข้อเสนอแนะว่าการพัฒนาการท่องเที่ยวควรคำนึงถึงศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวควบคู่ไปกับการตลาดการท่องเที่ยว จึงเสนอให้เห็นถึงความสำคัญของการเพิ่มคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยวเป็นลำดับแรก เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติต่างให้ความสำคัญในเรื่องคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยวมากที่สุด พร้อมนี้ควรกำหนดวิสัยทัศน์เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยวคือ “ภาคเหนือตอนบนเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ด้วยธรรมชาติที่งดงามและแหล่งเรียนรู้วัฒนธรรมวิถีชีวิตที่หลากหลาย” โดยมุ่งเน้นที่จุดขายหลักในด้านความงดงามของธรรมชาติ และความหลากหลายของวัฒนธรรมและวิถีชีวิต

2.1.7 พฤติกรรมนักท่องเที่ยว

พฤติกรรมนักท่องเที่ยว เป็นการกระทำทุกอย่างของนักท่องเที่ยวไม่ว่าการกระทำนั้น นักท่องเที่ยวจะรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ตาม และบุคคลอื่นจะสังเกตการกระทำนั้นได้หรือไม่ก็ตามก็เพื่อมุ่งตอบสนองสิ่งใดสิ่งหนึ่งในสภาพการณ์ใดสภาพการณ์หนึ่ง โดยพฤติกรรมภายนอกของนักท่องเที่ยว (Tourist's Overt Behaviour) เป็นพฤติกรรมที่ผู้อื่นสังเกตได้โดยอาศัยประสาทสัมผัส ส่วนพฤติกรรมภายในของนักท่องเที่ยว (Tourist's Covert Behaviour) เป็นการทำงานของอวัยวะต่างๆ ภายในร่างกายรวมทั้งความรู้สึกนึกคิดและอารมณ์ที่ถูกควบคุมอยู่ภายในจะมีความสัมพันธ์กัน โดยพฤติกรรมภายในจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมภายนอกเป็นส่วนใหญ่ (<http://tourismatbuu.wordpress.com/>)

องค์ประกอบของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวนั้นมีองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ คือ

1) เป้าหมาย หมายถึง พฤติกรรมนักท่องเที่ยวทุกๆ พฤติกรรม จะต้องมียุทธศาสตร์ในการกระทำ เช่น นักท่องเที่ยวกลุ่มอนุรักษ์ต้องการ เกียรติยศโดยการแสดงให้เห็นว่าตนเดินทางท่องเที่ยวโดยที่สภาพแวดล้อมในสถานที่ตนเดินทางยังคงสภาพความสมบูรณ์ของระบบนิเวศดั้งเดิม

2) ความพร้อม หมายถึง ความมีวุฒิภาวะ และความสามารถในการทำกิจกรรม เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เช่น นักท่องเที่ยวในกลุ่มที่รักความผจญภัย นิยมโต้เขา ปีนหน้าผาต้องมีความพร้อมทั้งสภาพร่างกายและจิตใจแล้วสามารถจะทำกิจกรรมที่ตนชอบได้

3) สถานการณ์ หมายถึง เหตุการณ์หรือโอกาสที่เอื้ออำนวยให้เลือกกระทำกิจกรรม เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เช่น การท่องเที่ยวตามหมู่เกาะ ควรกระทำในยามคลื่นลมสงบ ไม่ควรทำในขณะที่มีพายุฝนฟ้าคะนอง

4) การแปลความหมาย หมายถึง วิธีการคิดแบบต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่พอใจมากที่สุด สถานการณ์หนึ่งๆ เช่น เวลาสิบสองนาฬิกา เป็นเวลาที่นักท่องเที่ยวควรเป็นเวลา นักท่องเที่ยวควรหยุดพักรับประทานอาหารกลางวัน

5) การตอบสนอง คือ การตัดสินใจกระทำกิจกรรมตามที่ตนได้ตัดสินใจเลือกสรรแล้ว เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ เช่น นักท่องเที่ยวได้ตัดสินใจที่จะเดินทางท่องเที่ยวในช่วงวันหยุด เพื่อพักผ่อน ดังนั้นนักท่องเที่ยวจะต้องวางแผนการเดินทาง และจัดการดำเนินการล่วงหน้า ในการกระทำกิจกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ตั้งแต่กิจกรรมการกำหนดสถานที่ท่องเที่ยว กิจกรรมการเดินทาง กิจกรรมการจองที่พัก เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

6) ผลลัพธ์ที่ตามมา คือ ผลจากการกระทำหนึ่งๆ อาจได้ผลตามที่คาดหมายไว้ หรืออาจตรงกันข้ามกับความคาดหวังที่ตั้งใจไว้ เช่น นักท่องเที่ยวได้มีกำหนดการเดินทางไว้เพื่อมาพักผ่อนวันหยุดในประเทศไทย แต่ปรากฏว่าในเวลานั้นเกิดการชุมนุมที่สนามบิน และทำให้สนามบินต้องปิดทำการ เครื่องบินไม่สามารถลงจอดได้ มีผลลัพธ์ทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถบรรลุผลตามที่คาดหมายไว้ได้

7) ปฏิกริยาต่อความผิดหวัง คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่กระทำลงไปไม่บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ จึงต้องกลับมาแปลความหมาย ไตร่ตรอง เพื่อเลือกหาวิธีใหม่ๆ มาตอบสนองความต้องการ หรืออาจจะเลิกความต้องการไป เพราะเห็นว่าเป็นสิ่งที่เกินความสามารถ เช่น การก่อวินาศกรรมในเมืองมูไบ ประเทศอินเดียในเดือนพฤศจิกายน ปีพ.ศ. 2551 นักท่องเที่ยวที่ตั้งใจจะเดินทางไปเมืองดังกล่าว จะต้องเกิดความผิดหวังเพราะเกิดความกังวลด้านความปลอดภัย และอาจล้มเลิกความตั้งใจในการเดินทาง หรืออาจเปลี่ยนเส้นทางไปเมืองอื่นที่ปลอดภัยกว่า

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว (Tourist Behaviour) จึงเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้สินค้าและบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รวมทั้งกระบวนการในการตัดสินใจที่มีผลต่อการแสดงออก

ประโยชน์ของการศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

- ช่วยให้นักการตลาดเข้าใจถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยว ช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถหาหนทางแก้ไขพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวในสังคมได้ถูกต้องและสอดคล้องกับความสามารถในการตอบสนองของธุรกิจท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น
- ช่วยให้การพัฒนาตลาดและการพัฒนาผลิตภัณฑ์สามารถทำได้ดีขึ้น
- เพื่อประโยชน์ในการแบ่งส่วนตลาด เพื่อการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ให้ตรงกับชนิดของสินค้าและบริการที่ต้องการ

- ช่วยในการปรับปรุงกลยุทธ์การตลาดของธุรกิจท่องเที่ยวต่างๆ เพื่อความได้เปรียบคู่แข่งขัน

2.1.7 พฤติกรรมนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

กรวรรณ สังขกร และคณะ (2555) ได้ศึกษาศักยภาพทางการตลาดของการท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย และชาวต่างชาติโดยการสอบถามจากแบบสอบถาม มีผลการศึกษาดังนี้

1) พฤติกรรมการท่องเที่ยวโดยทั่วไปของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย

พฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุชาวไทย ส่วนใหญ่มีความถี่ในการเดินทางท่องเที่ยวปีละ 1-2 ครั้งและจะชอบสถานที่ท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติที่สวยงามมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.5 รองลงมาชอบสถานที่ท่องเที่ยวแบบวัด/ศาสนสถาน คิดเป็นร้อยละ 22.8 โดยมีวัตถุประสงค์การท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน เพื่อชื่นชมธรรมชาติที่สวยงาม และฟื้นฟูจิตใจ/ไหว้สิ่งศักดิ์สิทธิ์ ช่วงเวลาการเดินทางท่องเที่ยวมักจะเป็นช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ ส่วนใหญ่จะเดินทางท่องเที่ยวไปกับลูกหลาน/คนในครอบครัว/ญาติพี่น้องมากที่สุด รวมถึงลูกหลาน/คนในครอบครัว/ญาติพี่น้องเป็นผู้วางแผนการเดินทาง รองลงมาจะเดินทางท่องเที่ยวไปกับคณะที่จัดนำเที่ยว และจะใช้เวลาในการท่องเที่ยวแต่ละครั้งอยู่ในช่วงไม่เกิน 3 วัน

ผู้สูงอายุชาวไทยมีปัจจัยที่ใช้พิจารณาในการตัดสินใจที่จะไปเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ โดยพิจารณาจากคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมาคือด้านความสะดวกในการเดินทางไปแหล่งท่องเที่ยว โดยรูปแบบการท่องเที่ยวที่ผู้สูงอายุชาวไทยจะชื่นชอบเที่ยวไปเช้าๆ ไม่เร่งรีบ ชอบที่ไหนดูยาวนานๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.8 รองลงมาเป็นแบบมีโปรแกรมแน่นอน และเที่ยวให้ครบตามโปรแกรม คิดเป็นร้อยละ 39.5 จังหวัดที่มีผู้สูงอายุนิยมมาเที่ยวมากที่สุด 3 อันดับแรกใน 8 จังหวัดภาคเหนือ คือ เชียงใหม่ เชียงราย และลำปาง และส่วนมากจะทราบข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจากญาติ/เพื่อน/คนรู้จัก รองลงมา คือ วิทยุ โทรทัศน์ ซึ่งแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งข้อมูลที่ผู้สูงอายุชาวไทยจะรับข้อมูลการท่องเที่ยวน้อยที่สุด

2) พฤติกรรมการท่องเที่ยวโดยทั่วไปของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างประเทศ

พฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุชาวต่างประเทศนั้น ส่วนใหญ่มีความถี่ในการเดินทางท่องเที่ยว ปีละ 1-2 ครั้งและจะชอบสถานที่ท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติที่สวยงามมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.5 รองลงมาชอบเที่ยวงานประเพณี/วัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 23.0 โดยมีวัตถุประสงค์การท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนมากที่สุด รองลงมาได้พบปะท่องเที่ยวกับเพื่อนเก่าๆ ในบรรยากาศใหม่ๆ ช่วงเวลาการเดินทางท่องเที่ยวมักจะเป็นวันธรรมดามากที่สุด รองลงมาช่วงเทศกาล/วันหยุดนักขัตฤกษ์ ส่วนใหญ่ผู้สูงอายุชาวต่างประเทศจะเดินทางท่องเที่ยวไปกับคู่สมรส คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมาคือไปคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 19.5 โดยจะมีระยะเวลาในการท่องเที่ยวแต่ละครั้งอยู่ในช่วง 4-7 วัน หรือ 1 สัปดาห์ และมักจะเป็นผู้จัดการหาข้อมูลและวางแผนการเดินทางเอง รองลงมาคือคู่สมรสเป็นผู้วางแผนการเดินทาง

ในเรื่องปัจจัยที่ใช้พิจารณาในการตัดสินใจที่จะไปเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ จะพิจารณาจากด้านคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมาคือด้านความสะดวกในการเดินทางไปแหล่ง

ท่องเที่ยว โดยรูปแบบการท่องเที่ยวที่ผู้สูงอายุชาวต่างประเทศจะชื่นชอบเที่ยวไปซ้ำๆ ไม่เร่งรีบ ชอบที่ไหนอยู่นานๆมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82.0 และส่วนมากจะทราบข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจากแผ่นพับ/ใบปลิว/โปสเตอร์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.1 รองลงมา คือ วิทยุ โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 23.3 อินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 15.2 ซึ่งบริษัทนำเที่ยวเป็นแหล่งข้อมูลที่ผู้สูงอายุชาวต่างประเทศจะรับข้อมูลการท่องเที่ยวที่น้อยที่สุด

กุลวดี แก้วกล้า (2550) ศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของข้าราชการเกษียณอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะ พฤติกรรมการท่องเที่ยว และรูปแบบการท่องเที่ยวที่ข้าราชการเกษียณอายุพึงพอใจในการท่องเที่ยวหลังเกษียณอายุ ผลการวิจัย มีผลการศึกษา แบ่งเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

3) พฤติกรรมด้านความสนใจในการท่องเที่ยว

กลุ่มตัวอย่างชื่นชอบแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติมากที่สุด รองลงมาคือ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ โบราณสถาน โบราณวัตถุ แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม วิถีชีวิต ประเพณี งานเทศกาลต่างๆ แหล่งท่องเที่ยวทางศาสนา และแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยมีข้อสังเกตว่ากลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีสัดส่วนของการชื่นชอบแหล่งท่องเที่ยวทางศาสนามากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชาย ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างเพศชายชื่นชอบ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ และแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมมากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศหญิง ในส่วนของการศึกษาช่วงเวลาในการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวกลุ่มเกษียณอายุนิยมเดินทางมากที่สุดพบว่า กลุ่มตัวอย่างนิยมเดินทางท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดเสาร์ - อาทิตย์มากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นิยมเดินทางท่องเที่ยวกับครอบครัวหรือญาติ ซึ่งต้องคำนึงถึงสมาชิกคนอื่นในครอบครัวที่มีช่วงเวลาวางตรงกัน โดยช่วงวันหยุดเสาร์ - อาทิตย์เป็นวันที่ลูกหลานของผู้สูงอายุมีเวลาวางจากการทำงานหรือศึกษาเล่าเรียนมากที่สุด ผู้สูงอายุจึงนิยมเดินทางท่องเที่ยวในช่วงเวลาดังกล่าว รองลงมาคือ เดินทางท่องเที่ยวในวันจันทร์ - ศุกร์ และวันหยุดติดต่อกันหลายวัน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งไม่มีช่วงเวลาที่แน่นอนในการเดินทางท่องเที่ยว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับโอกาสที่สะดวกและเอื้ออำนวย นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนมากที่สุด เห็นได้ว่าแม้จะว่างเว้นจากการทำงานประจำแล้ว แต่การต้องจำใจอยู่กับบ้าน ไม่ได้พบปะผู้คน อาจสร้างความเครียดให้กับผู้สูงอายุได้ การได้เดินทางไปท่องเที่ยวในสถานที่ที่แปลกใหม่หรือต่างจากเดิมในชีวิตประจำวันจึงถือเป็นการพักผ่อนในรูปแบบหนึ่ง วัตถุประสงค์หลักที่รองลงมาได้แก่ เที่ยวชมธรรมชาติ เที่ยวชมศิลปวัฒนธรรม งานประเพณี ทำบุญ นมัสการ ศาสนสถาน และเยี่ยมญาติหรือเพื่อน ตามลำดับ โดยมีข้อสังเกตว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายมีสัดส่วนของวัตถุประสงค์หลักในการท่องเที่ยวเพื่อเที่ยวชมศิลปวัฒนธรรม งานประเพณีมากกว่า กลุ่มตัวอย่างเพศหญิง ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีสัดส่วนของวัตถุประสงค์หลักในการท่องเที่ยวเพื่อการทำบุญ/นมัสการศาสนสถานมากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชาย

4) พฤติกรรมด้านการเดินทางท่องเที่ยว

กลุ่มตัวอย่างนิยมเดินทางท่องเที่ยวกับครอบครัวมากที่สุด โดยมีข้อสังเกตว่ากลุ่มตัวอย่างเพศหญิงนิยมเดินทางกับครอบครัว/ญาติ และเพื่อนมากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชาย ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างเพศชายนิยมเดินทางท่องเที่ยวกับคู่สมรสมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากผู้สูงอายุมีข้อจำกัดในด้านร่างกาย การเดินทางท่องเที่ยวให้มีความปลอดภัยมากขึ้น จึงควรมีผู้คอยให้ความช่วยเหลือและ

อำนวยความสะดวกอย่างใกล้ชิด ในส่วนของการศึกษาลักษณะในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวเกษียณอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างนิยมเดินทางท่องเที่ยวด้วยตนเองมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยของเอคอรัน ออมนิแทร์ค มาร์เก็ตติ้งแอนดรีเสิร์ช คอนซัลแทนส์ พบว่า นักท่องเที่ยวสูงอายุชาวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยด้วยตนเองมากกว่าการมาเป็นหมู่คณะ ทั้งนี้เนื่องจากนักท่องเที่ยววัยสูงอายุไม่เหมาะกับลักษณะในการท่องเที่ยวแบบที่มีระยะเวลากำหนด ซึ่งต้องเร่งรีบ ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกเหนื่อยและเครียดได้ รองลงมาคือ ท่องเที่ยวแบบเหมากรุ๊ป ในขณะที่การท่องเที่ยวกับบริษัททัวร์ และท่องเที่ยวกับสมาคม/ชมรมผู้สูงอายุได้รับความนิยมน้อยกว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นิยมเดินทางด้วยรถส่วนตัวมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจากการที่นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้นิยมเดินทางท่องเที่ยวด้วยตนเอง ดังนั้นการเดินทางด้วยรถส่วนตัวจึงมีความสะดวกสบายในการเดินทางท่องเที่ยวมากกว่าการเดินทางด้วยพาหนะชนิดอื่น รองลงมาเป็นการเดินทางด้วยรถเช่า/เหมาซึ่งมีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน โดยมีข้อสังเกตว่ากลุ่มตัวอย่างเพศหญิงนิยมการเดินทางด้วยรถเช่า/เหมามากที่สุด โดยในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวนิยมเที่ยวชมธรรมชาติมากที่สุด รองลงมาคือพักผ่อน เที่ยวชมศิลปวัฒนธรรม กิจกรรมทางศาสนา ช้อปปิ้งชีวิต และกิจกรรมเพื่อสุขภาพ ตามลำดับตามลำดับ เมื่อศึกษาเปรียบเทียบกับข้อมูลจากองค์การท่องเที่ยวของสหรัฐอเมริกา (Travel Industry Association of America) พบว่า กิจกรรมที่นักท่องเที่ยวสูงอายุชาวอเมริกันนิยมทำระหว่างท่องเที่ยว ได้แก่ เยี่ยมชมสถานที่ทางประวัติศาสตร์หรือพิพิธภัณฑ์ เข้าร่วมงานเทศกาลประเพณีต่างๆ รวมทั้งการจับจ่าย ซื้อของ ตามลำดับ (<http://www.tia.org>, 2003) เห็นว่านักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทยและ ชาวอเมริกันมีความชื่นชอบกิจกรรมในการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน

5) พฤติกรรมด้านการพักรแรม

จากการศึกษาระยะเวลาในการท่องเที่ยวของข้าราชการเกษียณอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างนิยมพักค้างคืนจำนวน 2 คืนมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องจากข้อจำกัดทางด้านร่างกายและสุขภาพของผู้สูงอายุ การเดินทางท่องเที่ยวที่ใช้เวลานานเกินไปทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกเหนื่อยได้ ดังนั้นระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยวจำนวน 3 วัน 2 คืนจึงน่าจะเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมที่สุดสำหรับผู้สูงอายุในส่วนของการศึกษาสถานที่พักรแรมที่นักท่องเที่ยวเกษียณอายุนิยมใช้มากที่สุดในการเดินทางท่องเที่ยว พบว่า กลุ่มตัวอย่างนิยมพักค้างคืนที่โรงแรมมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากโรงแรมส่วนใหญ่มีบริการและมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ รวมทั้งมีราคาให้เลือกหลายระดับ ในขณะที่รีสอร์ทมักมีราคาค่อนข้างสูง และการเดินทางเข้าถึงลำบากสำหรับผู้สูงอายุ เช่น เดินไกลจากที่จอดรถ และทางลาดชัน เป็นต้น

6) พฤติกรรมด้านการใช้จ่ายในการท่องเที่ยว

กลุ่มตัวอย่างนิยมรับประทานอาหารระหว่างเดินทางท่องเที่ยวที่ร้านอาหารริมทางมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากร้านอาหารริมทางมีอยู่ทั่วไปตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ทั้งยังมีราคาถูกกว่าเมื่อเทียบกับภัตตาคาร/ร้านอาหารขนาดใหญ่ หรือโรงแรมในส่วนของการศึกษาลักษณะการใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวเกษียณอายุ พบว่า ในการเดินทางท่องเที่ยวแต่ละครั้งจะประกอบด้วยค่าใช้จ่ายหลายส่วนโดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายเป็นค่าพาหนะมากที่สุด ทั้งนี้

เป็นการเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัวและรถแบบเช่า/เหมา เนื่องจากในปัจจุบันน้ำมันมีราคาแพงขึ้น ทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ในการท่องเที่ยวไปกับค่าเดินทาง โดยมีค่าใช้จ่ายเป็นค่าที่พักมากรองลงมาในสัดส่วนที่ต่างกันไม่มากนัก ในขณะที่ค่าใช้จ่ายด้านค่าอาหาร/เครื่องดื่ม และค่าซื้อสินค้า/ของที่ระลึกมีสัดส่วนค่อนข้างน้อย โดยมีข้อสังเกตว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายมีค่าใช้จ่ายเป็นค่าอาหาร/เครื่องดื่มมากกว่า กลุ่มตัวอย่างเพศหญิง ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าของที่ระลึกมากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชาย นอกจากนี้ในการเดินทางท่องเที่ยวแต่ละครั้งกลุ่มตัวอย่างมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยเป็นจำนวนเงินระหว่าง 2,501 - 5,000 บาทมากที่สุดรองลงมาคือ ระหว่าง 5,001 - 7,500 และ 7,501 - 10,000 บาทในสัดส่วนใกล้เคียงกัน

2.1.8 สรุปพฤติกรรม แรงจูงใจ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว

ผู้สูงอายุ

1 พฤติกรรมและแรงจูงใจ
Shoemaker(1986) แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ 1. กลุ่มที่เดินทางเพื่อไปเยี่ยมญาติและคนรู้จัก(family travelers) 2. กลุ่มที่ขอบวางแผนการเดินทางล่วงหน้าและชอบทำกิจกรรมที่หลากหลายในขณะที่เดินทาง (active resters) 3. กลุ่มที่นิยมซื้อรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายเบ็ดเสร็จ(older set) Backman, et al.(1999) แบ่งเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ 1. กลุ่มที่ชอบการศึกษาและธรรมชาติ(education/nature) 2. กลุ่มที่ชอบผจญภัย เดินป่า และนอนเต็นท์(camping/tenting) 3. กลุ่มที่เดินทางเพื่อสังสรรค์(socialization) 4. กลุ่มที่เดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ(relaxation) 5. กลุ่มที่เดินทางเพื่อศึกษาและเรียนรู้สิ่งต่างๆ(information)
2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยว
ผู้สูงอายุนิยมสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อย่างครบครัน รวมทั้งรายละเอียดปลีกย่อยของวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ (ไตรรัตน์ จารุทัศน์ และคณะ, มปป.) ผู้สูงอายุนิยมเลือกร้านอาหารโดยพิจารณาจากปัจจัยหลัก 3 ประการได้แก่ 1.การบริการและบรรยากาศภายในร้าน 2.ประเภทของอาหารและราคา 3.ส่วนลดที่ทางร้านจัดให้ (Sun และ Morrison, 2007) ข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคต่อการเดินทางของผู้สูงอายุ ได้แก่ รายได้หลังเกษียณที่มีจำกัด, สุขภาพไม่สมบูรณ์แข็งแรง, มีการระมัดระวังผู้อื่น, ขาดเพื่อนร่วมเดินทาง (Nimrod, 2008) ราคาในการเดินทางส่งผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวสูงอายุ (Javalgi et al., 1992) นักท่องเที่ยวกลุ่มอายุจะให้ความสนใจของธุรกิจนำเที่ยวที่เป็นผู้จัดรายการนำเที่ยว (Hsu, 2001) ผู้สูงอายุจะให้ความสำคัญกับประเภทของพาหนะ และการจัดกิจกรรมที่สนุกสนาน (Romsa และ Blenman, 1989) นักท่องเที่ยวสูงอายุมีค่าใช้จ่ายในหมวดค่าพาหนะมากที่สุด รองลงมาคือ ค่าอาหาร ค่าที่พัก และค่าเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวหรือสถานบันเทิงต่างๆ และปัจจัยด้านรายได้เป็นข้อจำกัดในการเดินทางท่องเที่ยวของผู้สูงอายุ (Hong et al., 1999) 5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเดินทางท่องเที่ยวของผู้สูงอายุ (McGuire, 1984) ได้แก่ 1) ปัจจัยแวดล้อมภายนอก 2) ปัจจัยเรื่องเวลา 3) ปัจจัยด้านการไม่ได้รับความเห็นชอบจากบุคคลในครอบครัวหรือเพื่อน 4) ปัจจัยด้านสังคม 5) ปัจจัยด้านสุขภาพร่างกาย

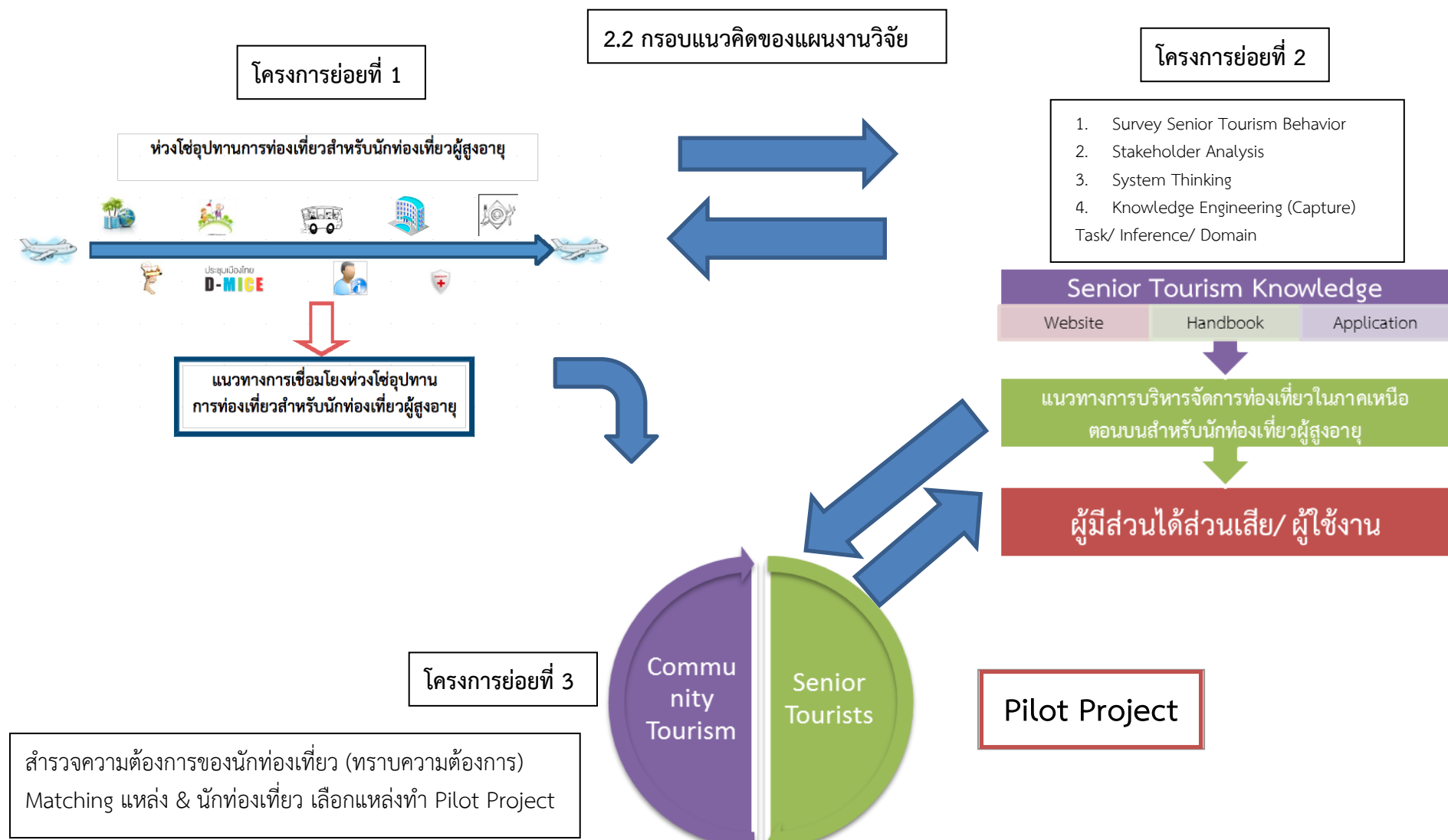
2.2 กรอบแนวคิดของแผนงานวิจัย

โครงการย่อยที่ 1 ศึกษาเรื่องการเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบน เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ซึ่งจะสำรวจพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ สำรวจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับการเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ปัญหา อุปสรรค และปัจจัยผลักดันในการพัฒนา ศึกษาเทียบเคียงการเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เพื่อเสนอแนวทางการเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุในภาคเหนือตอนบน

โครงการย่อยที่ 2 การจัดทำระบบฐานข้อมูลสารสนเทศและความรู้เพื่อการบริการและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ซึ่งได้ทำการสำรวจและศึกษาความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลสารสนเทศการท่องเที่ยว ตั้งแต่ต้นน้ำ จนถึงปลายน้ำ ออกแบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เป็นระบบ และได้มาตรฐานสากล พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริการและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และเป็นศูนย์กลางข้อมูลสารสนเทศการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

โครงการย่อยที่ 3 แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมระหว่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบน ซึ่งทำการสำรวจและประเมินความสนใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อประเภทของแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน ประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และสอดคล้องกับศักยภาพของชุมชนในแหล่งท่องเที่ยว พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่นำร่อง (Pilot Project) โดยกระบวนการมีส่วนร่วมจากนักท่องเที่ยวและชุมชน และเสนอแนะแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ผลการศึกษาของโครงการย่อยที่ 1 จะส่งไปยังโครงการย่อยที่ 2 และที่ 3 โดยโครงการย่อยที่ 2 นำผลการศึกษาของโครงการย่อยที่ 1 และ 3 บรรจุเข้าไปในการจัดทำสื่อข้อมูลสารสนเทศการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และโครงการย่อยที่ 3 นำผลการศึกษาของโครงการย่อยที่ 1 ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และการเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุไปวิเคราะห์และต่อยอด เพื่อพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่นำร่อง และนำสื่อสารสนเทศที่โครงการย่อยที่ 2 จัดทำไปทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องในโครงการย่อยที่ 3 ดังรูปที่ 2.1



รูปที่ 2.1: Research Design ของแผนงานวิจัย

บทที่ 3

ผลการดำเนินงานของแผนงานวิจัย

เพื่อให้กระบวนการดำเนินงานวิจัยแต่ละโครงการมีความสอดคล้องเชื่อมโยงกันทั้งแผนการดำเนินงาน และบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนงานวิจัย จึงได้แบ่งงานออกเป็น 3 ส่วน 3 โครงการย่อย คือ

โครงการย่อยที่ 1: การเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

โครงการย่อยที่ 2: การจัดทำระบบฐานข้อมูลสารสนเทศและความรู้เพื่อการบริการและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

โครงการย่อยที่ 3: แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมระหว่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบน

3.1 โครงการย่อยที่ 1: การเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทั้งอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหลัก และอุตสาหกรรมสนับสนุนการท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน ที่ส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกัน เพื่อที่จะให้การบริการต่างๆ ส่งไปถึงยังนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในลักษณะการเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานของการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ตั้งแต่การเคลื่อนย้ายผู้โดยสาร บริการการเดินทาง การให้บริการด้านความบันเทิง บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม ตลอดจนโรงแรม ที่พัก นอกจากนี้ในส่วนของการบริการนำเที่ยว บริษัทนำเที่ยว หรือตัวแทนจากบริษัท (มัคคุเทศก์) ซึ่งมีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ พบว่าจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการและจัดการบริการที่เป็นพิเศษสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ

การศึกษาของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุและการเทียบเคียงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ จึงมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการ และการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน ซึ่งมีทรัพยากรการท่องเที่ยวและบริการการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับความต้องการการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ดังนั้น การสำรวจพฤติกรรมนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ การสำรวจอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ศึกษาสถานการณ์การจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุของแต่ละจังหวัดในภาคเหนือตอนบนจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อที่จะสามารถเทียบเคียงและเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวของแต่ละจังหวัดในภาคเหนือตอนบน เพื่อยกระดับศักยภาพและความพร้อมในการรองรับการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อสำรวจอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
- 2) เพื่อศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันของการเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ปัญหา อุปสรรค และปัจจัยผลักดันในการพัฒนาของแต่ละจังหวัดในภาคเหนือตอนบน
- 3) เพื่อเสนอแนวทางการเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุในภาคเหนือตอนบน

ขอบเขตการศึกษา

- **ขอบเขตพื้นที่** ในภาพรวม ศึกษาการบริหารจัดการการท่องเที่ยวผู้สูงอายุใน 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน และเลือกศึกษาจังหวัดที่มีความโดดเด่น และมีความพร้อมทางการท่องเที่ยวของภาคเหนือตอนบนสูง และเป็นจังหวัดที่เป็นจุดหมายหลักของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดเชียงราย และจังหวัดน่าน

- ขอบเขตเนื้อหา

- 1) ศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย และนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ
- 2) ศึกษาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
- 3) ศึกษาการเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
- 4) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ได้ฐานข้อมูลพฤติกรรมนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
- 2) ได้ฐานข้อมูลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
- 3) ได้ทราบห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
- 4) สามารถสร้างความร่วมมือในการพัฒนาการท่องเที่ยวผู้สูงอายุในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน
- 5) เกิดการแลกเปลี่ยนและพัฒนาความรู้ด้านการเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ระหว่างผู้ประกอบการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นักวิชาการ ผู้บริหารท้องถิ่น และประชาชนในแหล่งท่องเที่ยว
- 6) กระบวนการศึกษาวิจัยมีการสัมภาษณ์ สอบถาม และจัดประชุมกลุ่มย่อยกับผู้ประกอบการท่องเที่ยวในพื้นที่และนักท่องเที่ยว จะเป็นการเปิดโอกาสให้ภาคีทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการศึกษาวิจัยและร่วมวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบน

7) สามารถนำผลการศึกษา ไปจัดทำเป็นระบบข้อมูลสารสนเทศและความรู้เพื่อการบริหาร และการจัดการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ (โครงการย่อยที่ 2) และ นำไปสู่การวางแผนการเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว การบริหารและการจัดการท่องเที่ยว สำหรับผู้สูงอายุในชุมชนท่องเที่ยว (โครงการย่อยที่ 3) ของภาคเหนือตอนบนต่อไป

วิธีการดำเนินการวิจัย

1) **ทบทวนวรรณกรรม** ในด้านแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับห่วงโซ่อุปทาน ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภาคเหนือตอนบน และสถิตินักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในประเทศไทย จากเอกสาร รายงานการวิจัย เว็บไซต์

2) **สำรวจพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภาพรวม**

2.1) **สำรวจโดยใช้แบบสอบถาม**

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล เก็บแบบสอบถามจำนวน 648 ตัวอย่าง โดยแบ่งเป็นชาวไทย 403 คนและชาวต่างชาติ 245 คน ได้แก่นักท่องเที่ยวชาวจีน 70 คน ชาวญี่ปุ่น 33 คนและชาวต่างชาติอื่นๆ อีก 142 คน

โดยมีกรอบประเด็นในการสอบถาม 5 ประเด็นหลัก คือ พฤติกรรมการท่องเที่ยว การวางแผนการท่องเที่ยว ข้อมูลข่าวสาร การจัดบริการการท่องเที่ยว และการใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ (แบบสอบถาม) จัดทำเป็น 4 ภาษา คือ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน และภาษาญี่ปุ่น

วิธีการเก็บข้อมูล ใช้วิธีเก็บแบบสอบถามโดยตรงจากนักท่องเที่ยว (Face to Face) จากแหล่งท่องเที่ยว แหล่งที่พัก ร้านอาหาร กรู๊ปทัวร์ 600 ชุด ในอัตราส่วน 92.60 นอกจากนี้ยังใช้การเก็บแบบสอบถามออนไลน์ผ่านโปรแกรม Google Form (URL=<http://pairach.com/seniorq/>) และส่งให้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุตอบ 48 ชุด ในอัตราส่วนร้อยละ 7.40

ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ค่าเฉลี่ยร้อยละ หาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในช่วงอายุที่แตกต่างกัน และนำผลการวิเคราะห์ส่งไปยังโครงการย่อยที่ 2 และโครงการย่อยที่ 3 เพื่อวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ

2.2) **สังเกตการณ์ทัวร์ผู้สูงอายุ**

นักวิจัยได้ร่วมสังเกตการณ์ทัวร์ผู้สูงอายุชาวไทย ซึ่งเดินทางไปท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ ณ เชียงราย-เชียงใหม่-แม่สาย-เชียงตุง ระยะเวลา 4 คืน 5 วัน ระหว่างวันที่ 24-28 มกราคม 2556 โดยมีประเด็นที่สังเกตการณ์ ในเรื่องการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว การขายทัวร์สำหรับผู้สูงอายุ การบริการระหว่างเดินทาง พฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุในด้านด้านการเลือกที่นั่ง ด้านอาหารและเครื่องดื่มและด้านที่พัก และปัญหา อุปสรรค

2.3) ทดลองจัดทัวร์ผู้สูงอายุ

แผนงานฯ ได้ทดลองจัดทัวร์ผู้สูงอายุสำหรับผู้สูงอายุชาวไทยตามโปรแกรมการท่องเที่ยว โครงการนำร่องการพัฒนาชุมชนท่องเที่ยวเพื่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ผ่านการอบรมเชิงปฏิบัติการ” ระหว่างวันที่ 4 – 5 เมษายน 2557 ณ จังหวัดน่าน

3) สำรวจห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ

1) สำรองการดำเนินงานของผู้ให้บริการท่องเที่ยวในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ ด้วย SCAAN[®] Model มีวิธีการเก็บข้อมูลที่มีประสิทธิภาพที่เรียกว่า One-day SCAAN[®] ซึ่งเป็นกรอบการประเมินผลการจัดการห่วงโซ่อุปทานของสถานประกอบการ โดยมุ่งเน้นการเก็บข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดยพัฒนามาจาก Quick Scan Audit Methodology (QSAM) โดยภาพรวมแล้ว One-day SCAAN[®] มีวิธีการเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 4 รูปแบบ คือ การวาดแผนที่กระบวนการ (Process Mapping) แบบสอบถาม (Questionnaires) การสัมภาษณ์ (Interviews) และการรวบรวมเอกสารสำคัญ (Archival documents)

2) ศึกษาการเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุเพื่อวางโครงสร้างฐานข้อมูลตามเส้นทางการท่องเที่ยว 9themes และ 7Re ซึ่งแนวทางการเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุในภาคเหนือตอนบนตามวัตถุประสงค์ Club55 Project: 7R@Lanna – Refresh, Retreat, Retain, and Re-educate โดยมีเป้าหมายของการจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ (7ส. For สว.) โดยให้คะแนนความสำคัญและการประเมินโดยทีมวิจัย (Likert 1-10) จาก 7 ประเด็น คือ 1.สะอาด 2.สะดวก 3.สงบ 4.สบาย 5.สนุก 6.สวย 7.สุขใจ

3) ศึกษาเทียบเคียงการเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุของแต่ละจังหวัดในภาคเหนือตอนบน จากการวัดผลการดำเนินงานภาคการท่องเที่ยวโดยใช้แบบสอบถาม การสำรวจสาธารณูปโภคพื้นฐาน โครงสร้างพื้นฐานของแต่ละจังหวัดจากเอกสารและการสอบถามกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และจัดประชุมระดมความคิดเห็น (Focus Group) กับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว โดยมีแนวทางการเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ

4) จัดเวทีเพื่อนำเสนอผลการศึกษาแก่ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว นักวิชาการ หน่วยงานภาครัฐ และเอกชนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เพื่อรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากที่ประชุม

5) เสนอแนวทางการเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

เป้าหมายผลผลิต

1) รายงานการวิจัย เรื่อง การเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

2) ฐานข้อมูลห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

3) แนวทางการเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุในภาคเหนือตอนบน

3.2 โครงการย่อยที่ 2: การจัดทำระบบฐานข้อมูลสารสนเทศและความรู้เพื่อการบริการและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ผลการศึกษาและติดตามสถานการณ์ปัญหาด้านการจัดการระบบสารสนเทศด้านการท่องเที่ยว พบว่า ทั้งนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการต่างประสบปัญหาด้านสารสนเทศและข้อมูลข่าวสาร นักท่องเที่ยวไม่มีข้อมูลและสารสนเทศในการวางแผนและการตัดสินใจในการเดินทางท่องเที่ยว รวมทั้งไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่สำคัญและจำเป็นสำหรับการจัดการการท่องเที่ยว ขณะที่ผู้ประกอบการยังขาดศักยภาพในการจัดการระบบสารสนเทศ รวมทั้งขาดความรู้ ความเข้าใจ และความต้องการสารสนเทศของนักท่องเที่ยว ซึ่งปัญหาดังกล่าวเป็นอุปสรรคอย่างยิ่งต่อการขยายตลาดการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะที่มีการแข่งขันสูงด้านตลาดการท่องเที่ยว และเมื่อนักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ๆ เกิดขึ้น เช่น นักท่องเที่ยวสูงอายุซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ที่กำลังมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว และเป็นนักท่องเที่ยวที่มีกำลังซื้อสูงและมีความต้องการและความสนใจการท่องเที่ยวที่แตกต่างจากนักท่องเที่ยวอื่นๆ ดังนั้น การศึกษาและพัฒนาาระบบสารสนเทศเพื่อตอบสนองการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างรายได้ของประเทศและทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบน

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีหลายภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง การจัดทำระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริการและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ จึงมีความจำเป็นต้องศึกษาและทำความเข้าใจถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวและเพื่อที่จะสามารถรวบรวมข้อมูลข่าวสาร และออกแบบการจัดการฐานข้อมูลสารสนเทศให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศ (USER) สามารถตอบสนองการใช้งานของผู้ใช้สารสนเทศ (USER) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) สำรวจและศึกษาความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลสารสนเทศการท่องเที่ยวตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ
- 2) ออกแบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เป็นระบบและได้มาตรฐานสากล
- 3) พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริการและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
- 4) เพื่อเป็นศูนย์กลางข้อมูลสารสนเทศการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ขอบเขตของการวิจัย

- 1) การจัดการข้อมูลสารสนเทศและความรู้ด้านการบริการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

2) ระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศและความรู้ที่สร้างบนพื้นฐานโปรแกรมเว็บ application

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) ด้านชุมชน

- ผู้ใช้ระบบ มีแหล่งเรียนรู้ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและความรู้ได้ง่าย
- ข้อมูลสารสนเทศและความรู้ด้านการบริการการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุได้รับการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติจริงในชุมชน
- มีแนวทางการจัดการความรู้ที่เป็นตัวอย่างเพื่อนำมาประยุกต์ใช้งานในส่วนอื่นๆ ต่อไป

2) ด้านวิชาการ

- เกิดกระบวนการถ่ายทอดองค์ความรู้ ข้อมูลสารสนเทศการบริการการท่องเที่ยวสู่ชุมชน โดยหลักการการจัดการความรู้
- เกิดองค์ความรู้ใหม่จากการปฏิบัติจริงในชุมชน และเสริมข้อมูลสารสนเทศ ความรู้เดิม

วิธีการดำเนินการวิจัย

1) รวบรวมข้อมูลสารสนเทศและความรู้ด้านการบริการและการจัดการการท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบน สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เพื่อวิเคราะห์องค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยวของภาคเหนือตอนบน เป็นกรอบต้นแบบในการวิเคราะห์ความรู้ (Knowledge analysis) การสังเคราะห์ความรู้

2) สร้างกระบวนการจับความรู้ด้านการบริการและการจัดการการท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบน สำหรับ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ซึ่งจะนำไปสู่กระบวนการใช้ความรู้ เพื่อการแก้ปัญหาตามกรอบการทำ Knowledge Audit โดยใช้ Organisation Model ของ CommonKADS (Common Knowledge Analysis and Diagnosis System) เพื่อวิเคราะห์ว่าความรู้ใดบ้างที่มีความจำเป็นและสำคัญต่อการแก้ปัญหา และตอบสนองความต้องการ โดยการตรวจสอบความจำเป็นจากห่วงโซ่คุณค่าขององค์กรธุรกิจการท่องเที่ยว ซึ่งจะให้คำตอบความเป็นไปได้ด้านธุรกิจ ด้านเทคโนโลยี และด้านการบริหารจัดการ

3) ออกแบบฐานข้อมูล และสร้างโปรแกรม Web application และ Mobile Application เพื่อเป็นศูนย์กลางสำหรับการแบ่งปันและเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศและความรู้ด้านการบริการและการจัดการการท่องเที่ยวสู่กลุ่มนักปฏิบัติ Community of Practice (CoP)

4) ทดสอบ และทวนสอบความถูกต้องกับกลุ่มกรณีศึกษา กลุ่มผู้ประกอบการการท่องเที่ยวในจังหวัด เชียงใหม่

5) ปรับปรุงแก้ไขระบบข้อมูลสารสนเทศและความรู้

6) ประยุกต์ใช้จริงกับชุมชนกรณีศึกษา

7) อบรมผู้ประกอบการและผู้ใช้ระบบเพื่อทำหน้าที่ผู้บริหารระบบจัดการข้อมูลสารสนเทศและความรู้ด้านการท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบน และขยายผลข้อมูลสารสนเทศและความรู้จากระบบให้เกิดขึ้น อย่างต่อเนื่อง

เป้าหมายผลผลิต

- 1) Homepage โครงการการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
- 2) Web Application การบริหารจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
- 3) Mobile Application การบริหารจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

3.3 โครงการย่อยที่ 3: แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมระหว่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบน

กระบวนการบริหารจัดการที่ดีและเหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุนอกจากจะต้องศึกษาตัวนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุแล้ว การศึกษา ประเมิน และพัฒนาแนวทางการปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และหนุนเสริมศักยภาพการท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยว และชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างเป็นรูปธรรมคืออีกสิ่งสำคัญที่ควรคำนึงถึงควบคู่กันไป ด้วย การใช้กระบวนการมีส่วนร่วม ทั้งในเรื่องการเพิ่มศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวกับชุมชนในแหล่งท่องเที่ยว กระบวนการมีส่วนร่วมในขั้นตอนการออกแบบแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และการลงมือดำเนินโครงการ คืออีกหนึ่งขั้นตอนที่สำคัญมากในการสร้างการเรียนรู้ด้านการจัดการแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยกำลังของชาวชุมชนในแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งจะเอื้อประโยชน์แก่ชุมชนในอนาคต ทั้งในเรื่องเศรษฐกิจและการใช้ทรัพยากรการท่องเที่ยวอย่างรู้คุณค่า อีกทั้งลดปัญหาที่เกิดจากผลเสียของการท่องเที่ยวที่เกิดจากผู้ประกอบการรายใหญ่ซึ่งในบางครั้งละเลยรายละเอียดในจุดเล็กๆ น้อยๆ ในชุมชน ซึ่งทำให้เกิดผลกระทบกับชุมชน และทรัพยากรการท่องเที่ยวในระยะยาว

การสร้างแนวทางการพัฒนาผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมทั้งจากฝ่ายคนในชุมชนท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว จึงเป็นสิ่งที่สมควรได้รับการศึกษาวิจัยอย่างจริงจัง เพราะนอกจากผลประโยชน์ที่ได้รับจะตรงกับวัตถุประสงค์ของทุกฝ่ายที่วางไว้ ทั้งเป็นรูปธรรม และยั่งยืนโดยการจัดการของคนในพื้นที่แล้ว แนวทางการจัดการท่องเที่ยวที่ได้ยังช่วยรักษาความเป็นท้องถิ่น มรดกทางวัฒนธรรม ภูมิปัญญา และอัตลักษณ์ซึ่งกำลังตกอยู่ในภาวะสุมเสี่ยง เมื่อประเทศไทยเองกำลังจะก้าวสู่ประชาคมอาเซียนในอีกไม่กี่ปีข้างหน้า ซึ่งหลายฝ่ายต่างกังวลถึงพรมแดนทางวัฒนธรรม และความเป็นอัตลักษณ์จะถูกกลืนหายไปพร้อมกับความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) สำรวจและประเมินความสนใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อประเภทของแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน
- 2) ประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และสอดคล้องกับศักยภาพของชุมชนในแหล่งท่องเที่ยว

3) พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่นำร่อง (Pilot Project) โดยกระบวนการมีส่วนร่วมจากนักท่องเที่ยวและชุมชน

4) เสนอแนะแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ขอบเขตของการวิจัย

- ขอบเขตด้านพื้นที่

การคัดเลือกพื้นที่นำร่อง ทำการศึกษาและสำรวจแหล่งท่องเที่ยวประเภทวิถีชุมชน/ประเพณี/วัฒนธรรม ที่มีศักยภาพรองรับ และเป็นที่ยินยอมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ จำนวน 6 แหล่งจาก 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน ซึ่งอ้างอิงผลการศึกษาจากแผนงานวิจัย การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนแบบ Slow Tourism สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ (กรวรรณ สังขกร และคณะ, 2555) ซึ่งได้ทำการประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวที่เหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภาคเหนือตอนบน ซึ่งแบ่งแหล่งท่องเที่ยวเป็นประเภทแหล่งท่องเที่ยวเชิงศาสนสถาน แหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์/ศิลปกรรม แหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ และแหล่งท่องเที่ยวประเภทวิถีชุมชน/ประเพณี/วัฒนธรรม เพื่อค้นหาชุมชนท่องเที่ยวที่มีความพร้อมเหมาะสมที่จะพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวต้นแบบสำหรับเป็นพื้นที่โครงการนำร่องเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมระหว่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและชุมชนในแหล่งท่องเที่ยว 1 ชุมชน โดยใช้เกณฑ์ตัวชี้วัดจาก

- 1) ผลประโยชน์ร่วมกัน
- 2) ความรับผิดชอบต่อสังคม (Cooperative Social Responsibility: CSR)
- 3) รักษาสิ่งแวดล้อม
- 4) มีกิจกรรมที่ยั่งยืน
- 5) Concept Green: No Foam, Nature Activity, Prolong Life, Meditation, Exciting, Calm (สงบ ไม่มีเครื่องเสียง)

- ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว และกิจกรรมการท่องเที่ยว รวมถึงการพัฒนาแนวทาง และสร้างแผนปฏิบัติการการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมกับภาคประชาชนในชุมชนที่ตั้งอยู่ในสถานที่ท่องเที่ยว

สำรวจและประเมินความสนใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อประเภทของแหล่งท่องเที่ยว และกิจกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน เพื่อนำไปสู่การศึกษาหาแนวทางพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และสอดคล้องกับศักยภาพของชุมชนท่องเที่ยวแต่ละประเภทในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน

จัดทำแผนปฏิบัติการการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โดยกระบวนการมีส่วนร่วมกับชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) เกิดองค์ความรู้ด้านการจัดการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ผู้ประกอบการ และชุมชนในแหล่งท่องเที่ยว
- 2) ได้แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมท่องเที่ยวเพื่อผู้สูงอายุ ที่สอดคล้องกับบริบทของแหล่งท่องเที่ยว
- 3) เกิดการแลกเปลี่ยนและพัฒนาองค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยวระหว่าง ชุมชนและกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
- 4) ได้แผนปฏิบัติการการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุอย่างมีส่วนร่วมกับชุมชนต้นแบบ ที่จัดทำโครงการนำร่อง
- 5) ได้ทดลองใช้แผนปฏิบัติการการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุอย่างมีส่วนร่วมกับชุมชนนำร่อง เพื่อให้เห็นเกิดผลที่เป็นรูปธรรมต่อชุมชนในแหล่งท่องเที่ยว
- 6) สามารถนำผลการศึกษาไปผลิตเป็นคู่มือพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และกิจกรรมการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ ฉบับชาวบ้าน

วิธีการดำเนินการวิจัย

- 1) สำรวจ และประเมินความสนใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อประเภทของแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยว ในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน โดยเครื่องมือแบบสอบถาม
- 2) ระดมความเห็นผู้เชี่ยวชาญ และทบทวนวรรณกรรมเอกสารวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดประเภทและลำดับของสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ รวมถึงพิจารณาความพร้อมของสถานที่ท่องเที่ยวในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
- 3) คัดเลือกแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพรองรับ และเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ จำนวน 5 แห่ง
- 4) สำรวจ และประเมินแหล่งท่องเที่ยว และชุมชน ทั้ง 6 แห่ง เพื่อคัดเลือกชุมชนท่องเที่ยวที่มีความพร้อมเหมาะสมที่จะพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวต้นแบบสำหรับเป็นพื้นที่โครงการนำร่องเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมระหว่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและชุมชนในแหล่งท่องเที่ยว 1 ชุมชน
- 5) ได้ชุมชนท่องเที่ยวต้นแบบ 1 ชุมชน สำรวจข้อมูลชุมชน ด้วย In depth Interviews และประเมินศักยภาพชุมชนท่องเที่ยวด้วย SWOT เพื่อเข้าใจลักษณะและศักยภาพชุมชน
- 6) จัดประชุมในรูปแบบกระบวนการมีส่วนร่วมกับชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวต้นแบบ เพื่อดำเนินการอบรมเชิงปฏิบัติการ การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูง และทดลองสร้างแผนปฏิบัติการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับความต้องการของคนในชุมชน และนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
- 7) ดำเนินการตามโครงการนำร่องตามแผนปฏิบัติการอย่างน้อย 1 โครงการร่วมกับชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวต้นแบบ และภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยว ผ่านการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการการพัฒนาชุมชน ผ่านแนวคิดกระบวนการออกแบบอย่างมีส่วนร่วม และ Universal Design

8) จัดกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ทดลองเข้ามาท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวต้นแบบ เพื่อประเมินความพึงพอใจและสอบถามข้อเสนอแนะ

9) จัดเวทีการประชุมภายในชุมชน 1 ครั้ง เพื่ออภิปรายผลสะท้อนจากนักท่องเที่ยวสูงอายุที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว และกิจกรรมการท่องเที่ยวร่วมกับชาวบ้านที่ร่วมดำเนินโครงการ พร้อมทั้งจัดกระบวนการถอดความรู้การทำงานทั้งหมดร่วมกัน

10) นำผลการวิจัย และบทเรียนจากการถอดองค์ความรู้มาประมวลจัดทำแนวทาง (Guideline) การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมระหว่างนักท่องเที่ยวสูงอายุและชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบน และจัดทำรายงานการวิจัย

11) จัดเวทีนำเสนอผลงานวิจัย คู่มือแนวทางการปรับปรุงชุมชนท่องเที่ยวให้เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวสูงอายุ (Guideline) และผลสรุปของโครงการภายในชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวต้นแบบ ดำเนินงาน 1 ครั้ง

เป้าหมายผลผลิต

1) ผลงานวิจัย เรื่อง “แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมระหว่างนักท่องเที่ยวสูงอายุและชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบน”

2) พื้นที่ต้นแบบการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมระหว่างนักท่องเที่ยวสูงอายุและชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบน

3) แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมระหว่างนักท่องเที่ยวสูงอายุและชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบน

4) หนังสือคู่มือการพัฒนาชุมชนท่องเที่ยว กิจกรรมท่องเที่ยว และข้อปฏิบัติสำหรับรองรับนักท่องเที่ยวสูงอายุฉบับชาวบ้าน

3.4 ความเชื่อมโยงของแผนงานวิจัยและโครงการย่อย

การดำเนินงานแผนงาน “การบริหารและจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ” ได้เชื่อมโยงทั้ง 3 โครงการย่อยเข้าด้วยกัน โดยผลการศึกษาของโครงการย่อยที่ 1 คือพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทยและชาวต่างชาติ ซึ่งใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามกับนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทยและชาวต่างชาติ และผลการประเมินห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ ซึ่งใช้เครื่องมือ SCAAN[®] Model จะส่งไปยังโครงการย่อยที่ 2 และที่ 3 โดยโครงการย่อยที่ 2 จะนำผลการศึกษาของโครงการย่อยที่ 1 และ 3 บรรจุเข้าไปในข้อมูลสารสนเทศการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ คือ Homepage (<http://senior-tourism.com/>), Web Application และ Mobile Application การบริหารจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ และโครงการย่อยที่ 3 นำผลการศึกษาของโครงการย่อยที่ 1 ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวสูงอายุ และการเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวสูงอายุไปวิเคราะห์และต่อยอด เพื่อพัฒนา

แหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่นำร่อง คือ ชุมชน
วัดภูมินทร์ จังหวัดน่าน และนำเสนอสารสนเทศที่โครงการย่อยที่ 2 จัดทำไปทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมาย
ที่เกี่ยวข้องในโครงการย่อยที่ 3

บทที่ 4

ผลการวิจัย

เพื่อให้การดำเนินแผนงานวิจัย เรื่อง “การบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ” ครอบคลุมการศึกษาวิจัยตั้งแต่ต้นน้ำ จนถึงปลายน้ำ จึงได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 3 โครงการย่อย คือ

โครงการย่อยที่ 1 เรื่อง การเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

โครงการย่อยที่ 2 เรื่อง การจัดทำระบบฐานข้อมูลสารสนเทศและความรู้เพื่อการบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

โครงการย่อยที่ 3 เรื่อง แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมระหว่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบน

ซึ่งได้สรุปผลการศึกษา ของแต่ละโครงการย่อย ดังนี้

4.1 โครงการย่อยที่ 1 เรื่อง การเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

โครงการนี้ ทำการศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ผ่านการสำรวจโดยการเก็บแบบสอบถาม สังเกตการณ์ทัวร์ผู้สูงอายุ และทดลองจัดทัวร์ผู้สูงอายุ ศึกษาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ศึกษาห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดและเทียบเคียงระหว่างจังหวัดภายในภาคเหนือตอนบน เพื่อหารูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ผลการศึกษามีดังนี้

1) การศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ทำศึกษานักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยและต่างชาติ จากการเก็บแบบสอบถามจำนวน 648 ตัวอย่าง โดยแบ่งเป็นชาวไทย 403 คนและชาวต่างชาติ 245 คน

● พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย

ผลการศึกษาจากการวิเคราะห์พฤติกรรมการท่องเที่ยวจากแบบสอบถามพบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวน 366 คน (ร้อยละ 90.8) ชอบการท่องเที่ยวและจำนวนความถี่ในการท่องเที่ยวปีละ 2-3 ครั้ง จำนวน 131 คน (ร้อยละ 32.5) ขณะที่ชอบท่องเที่ยวในประเทศจำนวน 328 คน (ร้อยละ 81.4) นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนและฟื้นฟูสุขภาพร่างกาย/จิตใจ จำนวน 236 คน (ร้อยละ 58.6) และมีระยะเวลาในการท่องเที่ยว 1-3 วัน จำนวน 212 คน (ร้อยละ 52.6) อีกทั้งชอบท่องเที่ยวช่วงเทศกาลประเพณี จำนวน 169 คน (ร้อยละ 41.9) และเลือกท่องเที่ยวในทุกฤดูกาล จำนวน 181 คน (ร้อยละ 44.9) โดยส่วนใหญ่ไปเที่ยวกับลูกหลาน/ญาติพี่น้อง/คนในครอบครัว จำนวน 291 คน (ร้อยละ 72.2) นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ชื่นชอบกิจกรรมการท่องเที่ยวชม

ธรรมชาติ/สถานที่ที่มีทัศนียภาพงดงาม (ป่าไม้ ภูเขา น้ำตก น้ำพุ ทะเล ชมพืชพรรณไม้ฯ) จำนวน 322 คน (ร้อยละ 79.9) และลูกหลาน/ญาติ/คนในครอบครัวหาข้อมูลเป็นผู้จัดการวางแผนในการท่องเที่ยวให้ จำนวน 233 คน (ร้อยละ 55.3) ซึ่งการวางแผนท่องเที่ยวแต่ละครั้งต้องการทราบข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานที่ จำนวน 298 คน (ร้อยละ 73.9) พบว่านักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการจัดบริการเรื่องอาหารเพื่อสุขภาพ จำนวน 233 คน (ร้อยละ 55.3) ขณะที่โปรแกรมการท่องเที่ยว ควรเน้นการพักผ่อน เช่น เที่ยวครึ่งวัน จำนวน 189 คน (ร้อยละ 46.9) สำหรับพาหนะเดินทาง ควรมีการขึ้นลงสะดวก (พื้นไม่สูง ประตู กว้างๆ) จำนวน 272 คน (ร้อยละ 67.5) และควรมีการขึ้นลงที่ปลอดภัย (มีลิฟต์อยู่ชั้นล่าง มีทางลาดๆ) รวมไปถึงในห้องพักมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ออกแบบสำหรับผู้สูงอายุ เป็นจำนวน 227 คน (ร้อยละ 56.3) เมื่อพิจารณาถึงการบริการด้านความปลอดภัย ควรมีเจ้าหน้าที่นำเที่ยวมีความรู้ด้านการปฐมพยาบาล จำนวน 274 คน (ร้อยละ 68.0) และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยากให้มีการนำเสนอข้อมูลการท่องเที่ยวทางอินเทอร์เน็ต ควรมีรูปแบบที่แสดงภาพสถานที่ท่องเที่ยวประกอบคำบรรยายภาพ จำนวน 180 คน (ร้อยละ 44.7) และอยากให้เว็บไซต์การท่องเที่ยวผู้สูงอายุสื่อสาร/โต้ตอบ/ตอบสนอง ด้วยการออกแบบให้สามารถนำเสนอข้อมูล ภาพประกอบ และ VDO (Upload2 Share) คิดเป็นจำนวน 166 คน (ร้อยละ 41.2)

● พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ

ผลศึกษาจากการวิเคราะห์พฤติกรรมการท่องเที่ยวจากแบบสอบถาม พบว่านักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติส่วนใหญ่ชื่นชอบในการท่องเที่ยวจำนวนถึง 233 คน (ร้อยละ 95.1) มีความถี่ในการท่องเที่ยวปีละ 1 ครั้ง จำนวน 112 คน (ร้อยละ 45.7) และชอบท่องเที่ยวต่างประเทศจำนวน 141 คน (ร้อยละ 57.6) โดยนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวเพื่อชื่นชมธรรมชาติและภูมิทัศน์ที่สวยงาม จำนวน 152 คน (ร้อยละ 62.0) และมีระยะเวลาในการท่องเที่ยว 8-15 วัน จำนวน 81 คน (ร้อยละ 33.1) นักท่องเที่ยวต่างชาติยังชอบเที่ยวช่วงเทศกาล ประเพณี จำนวน 130 คน (ร้อยละ 53.1) และเดินทางท่องเที่ยวชอบเที่ยวในทุกฤดูกาล จำนวน 92 คน (ร้อยละ 37.6) ส่วนใหญ่ไปเที่ยวกับคู่สมรส จำนวน 126 คน (ร้อยละ 51.4) ซึ่งกิจกรรมการท่องเที่ยวชมธรรมชาติ/สถานที่ที่มีทัศนียภาพงดงาม (ป่าไม้ ภูเขา น้ำตก น้ำพุ ทะเล ชมพืชพรรณไม้ฯ) เป็นกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติส่วนใหญ่เลือกในการท่องเที่ยวจำนวนถึง 201 คน (ร้อยละ 82.0) ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวและคู่สมรสเป็นผู้จัดการในการหาข้อมูลและวางแผนการท่องเที่ยว จำนวน 162 คน (ร้อยละ 66.1) ซึ่งการวางแผนท่องเที่ยวแต่ละครั้งต้องการทราบข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานที่ จำนวน 156 คน (ร้อยละ 63.7) โดยอาศัยการค้นหาหรือติดต่อข้อมูลจากเว็บไซต์ท่องเที่ยว จำนวน 144 คน (ร้อยละ 58.8) และนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ให้ความสำคัญกับการจัดบริการเรื่องอาหารท้องถิ่น จำนวน 132 คน (ร้อยละ 53.9) อีกทั้งเห็นว่าการโปรแกรมการท่องเที่ยว ควรเน้นการพักผ่อน เช่น เที่ยวครึ่งวัน จำนวน 99 คน (ร้อยละ 40.4) และส่วนใหญ่ต้องการพาหนะเดินทางที่เบาที่นั่งไม่แข็งกระด้าง จำนวน 122 คน (ร้อยละ 49.8) ต้องการที่พักแรมที่มีการขึ้นลงสะดวก คือ มีลิฟต์ อยู่ชั้นล่าง มีทางลาดๆ รวมไปถึงในห้องพักมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ออกแบบสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 125 คน (ร้อยละ 51.0) ด้านบริการด้านความปลอดภัย นักท่องเที่ยวเห็นว่าควรมีเจ้าหน้าที่นำเที่ยวมีความรู้ด้านการปฐมพยาบาล จำนวน 127 คน (ร้อยละ

51.8) และท้ายสุดผู้สูงอายุชาวต่างชาติส่วนใหญ่ อยากให้การนำเสนอข้อมูลการท่องเที่ยวทางอินเทอร์เน็ตมีรูปแบบที่แสดงภาพสถานที่ท่องเที่ยวประกอบคำบรรยายภาพ จำนวน 155 คน (ร้อยละ 63.3) และอยากให้เว็บไซต์การท่องเที่ยวผู้สูงอายุสื่อสาร/โต้ตอบ/ตอบสนอง ด้วยการออกแบบที่สามารถนำเสนอข้อมูล ภาพประกอบ และ VDO (Upload2 Share) จำนวน 129 คน (ร้อยละ 52.7)

จากการศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ สรุปได้ว่าพฤติกรรมนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยและชาวต่างชาติบางอย่างเหมือนกัน แต่บางอย่างต่างกัน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1: สรุปพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

พฤติกรรมนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ	ชาวไทย (ร้อยละ)	ชาวต่างชาติ (ร้อยละ)
1) วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว	เพื่อพักผ่อนและฟื้นฟูสุขภาพร่างกาย/จิตใจ (58.6)	เพื่อชื่นชมธรรมชาติและภูมิทัศน์ที่สวยงาม (62.0)
2) ความชอบในการท่องเที่ยว	ในประเทศ (81.4)	ต่างประเทศ (57.6)
3) ระยะเวลาในการท่องเที่ยวแต่ละครั้ง	1-3 วัน (52.6)	8-15 วัน (33.1)
4) ชอบเที่ยวช่วงเวลาไหนมากที่สุด	ช่วงเทศกาลประเพณี (41.9)	ช่วงเทศกาลประเพณี (53.1)
5) ฤดูไหนที่ชอบเที่ยวมากที่สุด	ทุกฤดู (44.9)	ทุกฤดู (37.6)
6) ส่วนใหญ่เที่ยวกับ	ไปกับลูกหลาน/ญาติพี่น้อง/คนในครอบครัว (72.2)	ไปกับคู่สมรส (51.4)
7) กิจกรรมที่ชื่นชอบหรือต้องจัดให้มีในรายการท่องเที่ยว	ชมธรรมชาติ/สถานที่ที่มีทัศนียภาพงดงาม (ป่าไม้ ภูเขา น้ำตก น้ำพุ ทะเล ชมพืชพรรณไม้ฯ) (79.9)	ชมธรรมชาติ/สถานที่ที่มีทัศนียภาพงดงาม (ป่าไม้ ภูเขา น้ำตก น้ำพุ ทะเล ชมพืชพรรณไม้ฯ) (82.0)

ตารางที่ 4.1: (ต่อ) สรุปพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

พฤติกรรมการท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ	ชาวไทย (ร้อยละ)	ชาวต่างชาติ (ร้อยละ)
8) การท่องเที่ยวส่วนใหญ่ใคร เป็นผู้จัดการและวางแผน ให้	ลูกหลาน/ ญาติ/ คนในครอบครัว หาข้อมูล (55.3)	ท่านหรือคู่สมรสหาข้อมูลและ วางแผนการท่องเที่ยวเอง (66.1)
9) การวางแผนท่องเที่ยวแต่ ละครั้ง ต้องการทราบ ข้อมูล	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานที่ ท่องเที่ยว (73.9)	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานที่ ท่องเที่ยว (63.7)
10) การค้นหาหรือติดต่อ ข้อมูลจาก	บุตรหลาน/ ญาติ (67.5)	เว็บไซต์ท่องเที่ยว (58.8)
11) การจัดบริการการ จัดการท่องเที่ยวให้ ผู้สูงอายุควรให้ ความสำคัญกับเรื่อง	1) อาหาร อาหารเพื่อสุขภาพ (55.3) 2) โปรแกรมหรือรายการ ท่องเที่ยว เน้นการพักผ่อน เช่น เที่ยวครึ่ง วัน (46.9) 3) พาหนะเดินทาง การขึ้นลงสะดวก (พื้นไม่สูง ประตูกว้างๆ) (67.5) 4) ที่พักแรม ในห้องพักมีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ออกแบบสำหรับ ผู้สูงอายุ (56.3) การขึ้นลงที่พักสะดวก (มีลิฟต์ อยู่ชั้นล่าง มีทางลาดๆ) (56.3) 5) บริการด้านความปลอดภัย เจ้าหน้าที่นำเที่ยวมีความรู้ด้าน การปฐมพยาบาล (68.0)	1) อาหาร อาหารท้องถิ่น (53.9) 2) โปรแกรมหรือรายการ ท่องเที่ยว เน้นการพักผ่อน เช่น เที่ยว ครึ่งวัน (40.4) 3) พาหนะเดินทาง เบาะนั่งไม่แข็งกระด้าง (49.8) 4) ที่พักแรม การขึ้นลงที่พักสะดวก (มี ลิฟต์ อยู่ชั้นล่าง มีทางลาดๆ) (51.0) 5) บริการด้านความปลอดภัย เจ้าหน้าที่นำเที่ยวมีความรู้ ด้านการปฐมพยาบาล (51.8)

ตารางที่ 4.1: (ต่อ) สรุปพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

พฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ	ชาวไทย (ร้อยละ)	ชาวต่างชาติ (ร้อยละ)
12) การนำเสนอข้อมูลการ ท่องเที่ยวทาง อินเทอร์เน็ตควรมี รูปแบบ	แสดงภาพสถานที่ท่องเที่ยว ประกอบคำบรรยายภาพ (44.7)	แสดงภาพสถานที่ท่องเที่ยว ประกอบคำบรรยายภาพ (63.3)
13) อยากให้เว็บไซต์การ ท่องเที่ยวผู้สูงอายุ สื่อสาร/ โต้ตอบ/ ตอบสนอง	ออกแบบให้สามารถนำเสนอ ข้อมูล ภาพประกอบ และ VDO (Upload2 Share) (41.2)	ออกแบบให้สามารถนำเสนอ ข้อมูล ภาพประกอบ และ VDO (Upload2 Share) (52.7)

ทั้งนี้ ผลการศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในด้านระยะเวลาในการท่องเที่ยวดูที่ ชอบท่องเที่ยว การจัดการวางแผนการท่องเที่ยว การจัดการบริการการท่องเที่ยว การค้นหาข้อมูล ติดต่อ ประสานจัดการทัวร์ เป็นข้อมูลสำคัญสำหรับวิเคราะห์ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวสำหรับ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ส่วนผลการศึกษาด้านการค้นหา หรือติดต่อข้อมูล รูปแบบการนำเสนอข้อมูล การท่องเที่ยวทางอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์การท่องเที่ยวนั้น โครงการย่อยที่ 2 ได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการ จัดทำเว็บไซต์ และ Application สำหรับการท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ผลการศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในเรื่องกิจกรรมที่ชื่นชอบ คือ ชม ธรรมชาติ/ สถานที่ที่มีทัศนียภาพงดงาม (ป่าไม้ ภูเขา น้ำตก น้ำพุ ทะเล ชมพืชพรรณไม้ฯ) ไม่ต่างกัน นักท่องเที่ยวชาวไทยนิยมถึงร้อยละ 79.9 ส่วนนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาตินิยมร้อยละ 82.0 และรองลงมาคือ กิจกรรมชมโบราณสถาน พิพิธภัณฑ์ แหล่งประวัติศาสตร์และโบราณคดี อาคารหรือ สถาปัตยกรรมดั้งเดิม ไม่ต่างกันเช่นกัน โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยนิยมถึงร้อยละ 65.3 ส่วน นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาตินิยมร้อยละ 67.3 จึงทำให้ได้เป็นแนวทางสำหรับโครงการย่อยที่ 3 ที่ใช้หาสถานที่ที่เหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ คือ ชุมชนวัดภูมินทร์ จังหวัดน่าน

นอกจากนี้ พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ซึ่งส่วนมาก จะต่างกันั้น ทำให้ต้องมีการวางแผน และมีแนวทางสำหรับการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุกลุ่ม ต่างๆ ต่างกันไปด้วย

- การเตรียมการสำหรับการจัดทัวร์ผู้สูงอายุ

ในการจัดทัวร์สำหรับผู้สูงอายุ ต้องมีการเตรียมการที่พิเศษกว่าการจัดทัวร์ทั่วไป เจ้าหน้าที่ต้องให้ความใส่ใจและละเอียดอ่อนต่อเรื่องเล็กๆ น้อยๆ ซึ่งหากจัดทัวร์ให้เกิดความ ประทับใจ ก็จะทำให้ผู้สูงอายุมาใช้บริการเรื่อยๆ และเกิดการบอกต่อให้เพื่อนฝูงให้มาใช้บริการ

ซึ่งรายละเอียดของการเตรียมการจัดทัวร์ อาทิ

- ต้องมี TAG Bag มากกว่า 1 ใบ เพราะปกติผู้สูงอายุจะมีกระเป๋าสัมภาระมากกว่า 1 ใบ
- ควรชี้แจงเรื่องเวลาในแต่ละจุดว่าจะต้องใช้เวลานานเท่าไร ผู้จัดการสามารถปรับตารางเวลาตามสิ่งที่น่าสนใจได้ แต่ต้องมีการวงเล็บในตัวกำหนดการเพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิ/ ผู้สูงอายุไม่มีความรู้สึกขัดใจ
- สำหรับรถตู้ที่จะให้บริการผู้ทรงคุณวุฒิ/ ผู้สูงอายุต้องมีบันไดหรือเก้าอี้เพื่อความสะดวกในการเหยียบลงรถ
- สำหรับอาหารกลางวัน ซึ่งมีจุดเด่นของอาหารท้องถิ่นหลายอย่าง ทีมผู้ดูแลควรที่จะแนะนำอาหารที่เป็นจุดเด่นของทางร้าน วิธีการปรุง ซึ่งเป็นการผนวกวิถีชีวิตของคนพื้นถิ่นกับการกินอยู่
- การทำกิจกรรมอะไรต่างๆ ในระหว่างการเดินทางต้องมีการนัดหมายเวลาให้ชัดเจน เพื่อจะได้ไม่เป็นการสร้างความลำบากใจให้กับผู้ทรงคุณวุฒิ/ ผู้สูงอายุ
- ก่อนการเดินทางจะต้องมีวิธีการทักทายกันในรถเพื่อสร้างความสัมพันธ์ลดช่องว่าง เพราะผู้สูงอายุมักจะมีอัตตาค่อนข้างสูง (ซึ่งภาพกว้างอาจจะปัญหาหากผู้จัดไม่มีวิธีการดำเนินการ) อีกทั้งควรต้องมีการอธิบายว่าในรถมีการให้บริการอะไรบ้าง แนะนำโปรแกรม สถานที่ไหนที่มีความน่าสนใจตั้งแต่ต้นทาง จนถึงปลายทาง
- เมื่อรถมาถึงที่พักหรือถึงสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ทีมผู้ดูแลผู้ทรงคุณวุฒิ/ ผู้สูงอายุต้องคอยสอบถาม คอยยื่นบริการผู้ทรงคุณวุฒิ/ ผู้สูงอายุเพื่อป้องกันอุบัติเหตุที่อาจจะเกิดได้
- อยากให้มีเวลาพักก่อนไปอีกสถานที่หนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับผู้สูงอายุ
- การจัดโปรแกรม ให้เผื่อเวลาในการเยี่ยมชมแต่ละสถานที่ให้มาก
- เสียง/ ภาษาของมัคคุเทศก์ที่ให้บริการควรชัดเจบดี มีการอธิบายสถานที่ที่น่าสนใจ แต่ควรปรับในส่วนหนังสือที่ใส่น่าจะเป็นสื่อผ้าฝ้ายมากกว่าที่จะเป็นสื่อยัด
- ควรมีแบบสอบถามในแต่ละจุด เช่น ร้านอาหาร โรงแรม สถานที่ท่องเที่ยว ฯลฯ เพื่อจะได้มีข้อมูลที่เพิ่มเติมเพื่อนำไปสู่การแก้ไข ปรับปรุงในแต่ละจุด
- ผู้จัดการควรสร้างความรู้สึกเชิงบวกให้กับผู้ทรงคุณวุฒิ/ ผู้สูงอายุ ทั้งในส่วนของ การนำเที่ยว การดูแลเอาใจใส่
- ในการนำชมสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ต้องมีการอธิบายรากเง้ามากกว่าแค่ภาพลักษณ์ภายนอก ควรเน้นประวัติศาสตร์ ผนวกกับวิถีชีวิตความเชื่อและคุณค่าของสถานที่

- การจัดโปรแกรมต่างๆ สำหรับผู้สูงอายุควรที่จะใช้ตารางนาฬิกาชีวิตมาเป็นตัวตั้ง
- ผู้สูงอายุที่เหมาะสมกับการท่องเที่ยวในลักษณะนี้คือ เป็นผู้สูงอายุที่ค่อนข้างจะมีร่างกายที่แข็งแรง มีกำลัง ติดเพื่อ ติดสังคม

● โรงแรมที่พัก

- เพียงในห้องพักรวมจะมีลักษณะเป็น 2 เตียง (สำคัญมาก) เพราะผู้สูงอายุจะเป็นวัยที่นอนหลับยาก และยิ่งถ้าต้องนอนคู่กับคนที่ไม่ได้สนิทด้วยแล้ว ย่อมส่งผลต่อการนอนและความสะดวก
- ควรมีการแจ้งเรื่องห้องพักให้กับผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้สูงอายุทราบก่อน รวมทั้งอธิบายเรื่องเตียงว่าเป็นแบบคู่ แบบเดี่ยว จุดที่ตั้งของโรงแรม ฯลฯ
- ผู้จัดควรศึกษาข้อมูลของโรงแรมเพื่อจะได้สะดวกกับผู้สูงอายุ ต้องมีแสงสว่างในส่วนของห้องพักมากกว่าเพราะไม่สะดวกกับผู้สูงอายุ ขึ้นบันไดมีหลายชั้นไม่เหมาะที่จะให้ผู้สูงอายุพักขึ้นบน

2) แนวทางการเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว

● แนวทางการเชื่อมโยงด้านข้อมูลข่าวสาร

แหล่งข้อมูลหลักที่เป็นจุดเริ่มต้นในการหาข้อมูลการท่องเที่ยวแหล่งหนึ่งนั้นคือนิตยสารสำหรับผู้สูงอายุ จากการสัมภาษณ์พบว่าแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุนั้นส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากนิตยสารที่เจาะกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งนิตยสารเหล่านี้ได้รับความนิยมจากผู้สูงอายุอย่างมากโดยเฉพาะในต่างประเทศ นิตยสารเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุนั้นเป็นปัจจัยสำคัญในส่วนของ **Information flow** ในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ อย่างไรก็ตามพบว่าในประเทศไทยนั้น ยังไม่มีนิตยสารดังกล่าวมากเท่าที่ควร การไหลเวียนของข้อมูลนั้นมักจะมาจากการบอกเล่าปากต่อปาก หรือ การค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ต เป็นสำคัญ

● แนวทางการเชื่อมโยงตามความสนใจ

จากการศึกษาห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว สำหรับผู้สูงอายุพบว่า ในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนนั้นสามารถสร้างความเชื่อมโยงของห่วงโซ่อุปทาน ได้ตามความสนใจของนักท่องเที่ยว โดยสามารถแบ่งออกเป็น 9 ด้าน คือ

- 1) การท่องเที่ยวเชิงเกษตร (Agricultural tourism)
- 2) การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ (Historical tourism)
- 3) การท่องเที่ยวเชิงธรรมะ และ ศาสนา (Religion-based tourism)
- 4) การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health tourism)
- 5) การท่องเที่ยวเชิงผจญภัย (Adventure tourism)
- 6) การท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ (Natural-based tourism)
- 7) การท่องเที่ยวเชิงกีฬา และ นันทนาการ (Sport tourism)

- 8) การท่องเที่ยวเชิงการเรียนรู้ สิ่งแปลกใหม่ (Learning-based tourism)
- 9) การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม (Cultural tourism)

● แนวทางการประเมินผลการดำเนินการของห่วงโซ่อุปทานเพื่อการท่องเที่ยวเพื่อผู้สูงอายุ (7 ส.)

ปัจจัยหลักในการสร้างความเชื่อมโยงการท่องเที่ยวห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเพื่อผู้สูงอายุนั้น จำเป็นที่จะต้องวางแนวทางในการประเมินการดำเนินงาน เพื่อให้มีการพัฒนาได้ตรงจุด เพื่อให้มีการประยุกต์ใช้แนวทางการประเมินกับชุมชนได้สะดวกมากขึ้น คณะวิจัยจึงได้มีการพัฒนาแนวทางในการประเมินห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเพื่อผู้สูงอายุ ทั้งหมด 7 ด้าน และเพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ง่ายจึงตั้งชื่อว่า 7ส. ดังนี้ (1) สวย (2) สะอาด (3) สะดวก (4) สงบ (5) สบาย (6) สนุก (7) สุขใจ โดยในเป้าหมายของการจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ (7 ส. For sw.) ให้คะแนนความสำคัญและการประเมินโดยทีมวิจัย (Likert 1-10) หรือ อาจจะเป็น Likert 1-5 หรือ 1-7 ขึ้นอยู่กับความสะดวกของผู้ที่ใช้ตัวชี้วัดนี้ และผู้ที่ประเมินห่วงโซ่อุปทาน

4.2 โครงการย่อยที่ 2 เรื่อง การจัดทำระบบฐานข้อมูลสารสนเทศและความรู้เพื่อการบริการและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ศึกษาความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลสารสนเทศการท่องเที่ยวตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ ออกแบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เป็นระบบและได้มาตรฐานสากล พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริการและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เพื่อเป็นศูนย์กลางข้อมูลสารสนเทศการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ในการพัฒนาข้อมูลสารสนเทศ ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในผู้สูงอายุในส่วน โฮมเพจ (Homepage: www.senior-tourism) แอปพลิเคชัน (Application) ที่เป็นในส่วนเว็บและบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile Application) นั้น ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาเพื่อเป็นช่องทางหนึ่งในการอำนวยความสะดวกสำหรับ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ระบบข้อมูลสารสนเทศโดยเปรียบเสมือนคลังเก็บความรู้ที่นำเสนอออกมาเป็น สื่อในรูปแบบต่างๆ ทั้งบทความ วิดีโอ รูปภาพ ซึ่งคำนึงถึงนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โดยผู้ใช้งานอาจ เป็นตัวผู้สูงอายุเอง หรือผู้ดูแล บุตรหลาน บุคคลที่เกี่ยวข้อง

การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เมื่อได้มีการใช้งานสามารถปรับปรุง ให้สอดคล้องกับ ความต้องการ ความสนใจของผู้สูงอายุ ดังนั้นข้อเสนอแนะความคิดเห็นของผู้ใช้งานทุกกลุ่ม จะเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญในการปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศ อันจะก่อให้เกิดชุมชนการเรียนรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้สูงอายุ ในส่วนการพัฒนาในครั้งนี้อาจจะยังมีข้อจำกัด เช่น จำนวนของข้อมูลการท่องเที่ยวไม่ได้ครอบคลุมทุกจังหวัด และจำเป็นต้องมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยตลอดเวลา กรณีแหล่งท่องเที่ยวที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุใหม่ หรือสถานที่ ข้อมูลใหม่ๆ ต้องมีผู้ดำเนินการจัด การข้อมูลดังกล่าวในการปรับปรุงข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ

ในด้านเป้าหมายของผลผลิต ตัวชี้วัดที่บ่งชี้ในด้านเชิงปริมาณ งานวิจัยได้จัดทำระบบการจัดการฐานข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ ในรูปแบบ Homepage, Web Application และ

Mobile Application ซึ่งมีระบบ iOS และระบบ android เพื่อตอบสนอง ความต้องการ การเข้าถึง ข้อมูลได้อย่างทั่วถึงของผู้ใช้ระบบมากขึ้น โดยในงานวิจัยนี้ ผู้ใช้ระบบ คือ ผู้ประกอบการ การ ท่องเที่ยวที่สนใจการจัดการการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ และผู้ประกอบการท่องเที่ยวทั่วไปที่ สนใจ รวมทั้ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สนใจให้บริการข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้ด้านการ ท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ สำหรับด้านตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ ข้อมูลสารสนเทศ และ องค์ความรู้ได้ถูกวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล และองค์ความรู้ภายใต้กรอบห่วงโซ่อุปทาน และ พฤติกรรมผู้สูงอายุเป็นหลักในการดำเนินการ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุ โดยตรง เมื่อผู้ประกอบการการท่องเที่ยวนำระบบนี้ไปสนับสนุนการดำเนินการของกิจกรรมของหน่วยงาน จะ เป็นประโยชน์ต่อการจัดการบริหารจัดการการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ และสามารถนำข้อมูล สารสนเทศและองค์ความรู้เผยแพร่ต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้ เป็นข้อมูลสารสนเทศที่ใช้สื่อ ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ภาคเหนือตอนบนได้

ด้านเป้าหมายของผลลัพธ์ ตัวชี้วัดที่บ่งชี้ทั้งในด้านเชิงปริมาณ และคุณภาพ ต้องดำเนินการ ให้ทางผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวผู้สูงอายุ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ ชุมชนพื้นที่การศึกษา คือ อำเภอเมือง จังหวัดน่าน ได้นำระบบการจัดการความรู้นี้ไปใช้ในการดำเนิน กิจกรรมของหน่วยงานนั้นๆ เพื่อประเมินตัวชี้วัดของผลลัพธ์ของแนวทางการจัดการ การบริหาร การท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบนตามกรอบห่วงโซ่อุปทาน สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และมีการส่งมอบ ระบบการจัดการความรู้นี้ แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการวิจัย จึงสามารถวิเคราะห์ ประเมิน ตัวชี้วัดได้ ของทั้ง 3 รูปแบบของระบบการจัดการฐานข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้การบริหาร จัดการการท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบนตามกรอบห่วงโซ่ อุปทานสำหรับนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ

4.2.1 กระบวนการจัดการความรู้ การจัดการบริหารจัดการการท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบน สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

Socialization คือ กระบวนการทางสังคม ที่มีการแบ่งปันความรู้ในระดับผู้เชี่ยวชาญ รูป ความรู้อยู่ในรูปความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) กระบวนการนี้จะเป็นการสัมภาษณ์ ผู้เชี่ยวชาญในแต่ละองค์ความรู้ของผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ผู้เชี่ยวชาญด้านผู้สูงอายุ โดยขั้นตอนนี้มีการรวบรวมข้อมูล เงินทุน บุคลากร วิธีการ ความรู้ในรูปเอกสาร จากผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย และผู้เชี่ยวชาญ

Externalization คือ กระบวนการถอดความรู้ วิเคราะห์ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ ความรู้ จะถูกเปลี่ยนรูปจาก Tacit Knowledge เป็น ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) วิเคราะห์ ความรู้ในรูปแบบแผนที่ความรู้และเป็นการคิดเป็นระบบด้วยวิธีวิศวกรรมความรู้ ความรู้และข้อมูล สารสนเทศด้านการจัดการบริหารจัดการท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบน สำหรับผู้สูงอายุจากผู้เชี่ยวชาญ จะ ถูกเปลี่ยนรูปจากความรู้ฝังลึกในตัวบุคคล เป็นความรู้ชัดแจ้งในรูปแบบของหลักการจัดการ บริหาร การท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

Combination คือ กระบวนการเชื่อมโยงความรู้ ในขั้นตอนนี้เป็น การเชื่อมโยงความรู้ ของผู้เชี่ยวชาญ เอกสาร คู่มือ งานวิจัย รายงาน วิทยานิพนธ์ และความรู้พื้นฐานของชุมชน โดยวิธี วิศวกรรมความรู้ในการสังเคราะห์ความรู้ ความรู้อยู่ในรูปแบบ Explicit Knowledge ดังนี้

1. Stakeholder ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวผู้สูงอายุ, ชุมชนให้บริการการท่องเที่ยว, นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
2. Knowledge Engineer เป็นกลุ่มที่ทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์ความรู้ให้เป็นระบบจากการถอดความรู้ของทั้ง ผู้เชี่ยวชาญ (Tacit Knowledge) งานวิจัย เอกสารต่างๆ (Explicit Knowledge) พร้อมทั้งความรู้พื้นฐานของชุมชน และจัดทำเป็นชุดความรู้ที่เข้าใจง่ายสำหรับชุมชน ในโครงการวิจัยนี้จัดทำเป็น ชุดความรู้เชิงประจักษ์รูปแบบวิดีโอเคลื่อนไหว (Episodic Knowledge Scenario)
3. Knowledge System Developer เป็นทีมงานวิจัยที่จัดทำ Web Application และ Mobile Application ทั้งระบบ iOS และ android (Knowledge Management System) เพื่อนำชุดความรู้ งานวิจัย เอกสารต่างๆ ที่จัดทำและรวบรวมจัดเก็บในระบบ ก่อนนำไปเผยแพร่สู่ ผู้ประกอบการการท่องเที่ยว ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และชุมชน

Internalization เมื่อองค์ความรู้ ชุดความรู้ งานวิจัย ถูกจัดเก็บใน Web Application เรียบร้อยจะถูกถ่ายทอดกลับไปยังผู้ใช้ความรู้ในการทำงาน (Knowledge User, User) ในโครงการนี้คือ ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวผู้สูงอายุ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และชุมชน ในขั้นตอนนี้รูปแบบความรู้จะถูกเปลี่ยนรูปจาก Explicit Knowledge เป็น Tacit Knowledge เมื่อผู้ใช้ความรู้ในการทำงานเรียนรู้ และประยุกต์ใช้ความรู้ให้เหมาะสมกับชุมชนของตนเอง หลังจากนั้นความรู้จะถูกส่งกลับไปยังกระบวนการทางสังคม (Socialization) อีกครั้งเมื่อมีการแบ่งปัน ความรู้อย่างต่อเนื่อง

บทบาทและหน้าที่ของผู้ดำเนินการกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดความยั่งยืนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีบทบาทคือกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ ระบุหัวข้อ องค์ความรู้ ที่ต้องการของชุมชน หน้าที่เป็นผู้จัดการความรู้ (Knowledge Manager) โดยบุคคลที่ทำให้เกิดการขับเคลื่อนและเกิดความยั่งยืนของการใช้ความรู้ของคนในชุมชนเมืองพร้าว คือ ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวผู้สูงอายุ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และชุมชน

4.3 โครงการย่อยที่ 3 แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมระหว่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบน

สำรวจและประเมินความสนใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อประเภทของแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน ประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และสอดคล้องกับศักยภาพของชุมชนในแหล่งท่องเที่ยว พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่นำร่อง (Pilot Project) โดยกระบวนการมีส่วนร่วมจากนักท่องเที่ยวและชุมชน พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ผลจากการศึกษา และการประเมินแหล่งท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุทั้งชาวไทยและต่างชาติ ได้แหล่งท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างจำนวน 6 แห่ง ใน 4 จังหวัด ได้แก่ เขตเมืองเก่าเมืองเชียงใหม่ ย่านวัวลาย เวียงกุมกาม จังหวัดเชียงใหม่, หอวัฒนธรรม

นิทัศน์วัดศรีโคมคำ จังหวัดพะเยา, ดอยแม่สลอง จังหวัดเชียงราย, วัดภูมินทร์ จังหวัดน่าน เมื่อใช้เกณฑ์การพิจารณาในด้านกายภาพและเกณฑ์การพิจารณาด้านสังคมพบว่า แหล่งท่องเที่ยววัดภูมินทร์ จังหวัดน่าน เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความพร้อมที่สุดในการดำเนินการพัฒนาเป็นชุมชนท่องเที่ยวต้นแบบเพื่อการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

กระบวนการที่ทำให้ได้มาซึ่งเมืองน่าน (วัดภูมินทร์-ชุมชนภูมินทร์-ท่าลี่) มีขั้นตอนโดยการประเมินแหล่งท่องเที่ยวทั้ง 6 แห่งในภาคเหนือตอนบน ใช้เกณฑ์การประเมินศักยภาพใน 2 ประเด็น คือ (1) ความพร้อมด้านกายภาพ (2) ความพร้อมด้านสังคม คณะนักวิจัยได้ดำเนินการสำรวจในพื้นที่ โดยใช้แบบประเมิน สำหรับด้านกายภาพใช้การสังเกตสิ่งบริการในแหล่งท่องเที่ยว ด้านสังคมใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับสมาชิกของชุมชนในแหล่งท่องเที่ยว และการศึกษาเอกสารและข้อมูลทุติยภูมิที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ จากการประเมินศักยภาพทั้ง 2 ประเด็นผลปรากฏว่า วัดภูมินทร์-ชุมชนภูมินทร์ท่าลี่ ได้คะแนนจากการประเมินสูงที่สุดเป็นอันดับ 1 จึงได้รับการคัดเลือกเป็นพื้นที่นำร่อง ด้วยปัจจัยความพร้อมด้านกายภาพ ที่เหมาะสมในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ทั้งการเข้าถึง สภาพถนน ทางเท้า มีศูนย์ข้อมูลท่องเที่ยว และคุณลักษณะอื่นๆ ของแหล่งท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ อีกปัจจัยที่ส่งเสริมการเลือกชุมชนแห่งนี้ คือความพร้อมทางด้านสังคม ชุมชนมีความเข้มแข็ง และมีการจัดการความรู้เรื่องผู้สูงอายุที่ดี เช่น การจัดทำแผนที่เดินดิน แผนการอพยพ และดูแลผู้สูงอายุยามเกิดอุทกภัย และชุมชนมีความต้องการที่จะเข้ามามีส่วนร่วมกับการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในชุมชน จึงเป็นเรื่องที่เหมาะสมในการส่งเสริมชุมชนและวัดภูมินทร์ ให้มีความพร้อมในการจัดการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ผ่านการดำเนินกิจกรรมโครงการนำร่องตามที่โครงการวิจัยได้ออกแบบกระบวนการทำงานไว้ และได้ดำเนินงานตามแผนแล้วเสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

แต่เมื่อพิจารณาภาพรวมทั้งหมดของแหล่งท่องเที่ยวจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 6 แหล่งจะพบว่าความพร้อมในด้านกายภาพและสิ่งบริการสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ นั้นยังอยู่ในระดับที่ต้องการพัฒนาอย่างเร่งด่วน เช่น ห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุ และผู้พิการ ทางลาดสำหรับรถเข็น ที่มีให้บริการอยู่น้อย และสามารถพบได้เฉพาะในแหล่งท่องเที่ยวที่มีหน่วยงานของรัฐเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ เช่น ศูนย์ให้ข้อมูลนักท่องเที่ยว เทศบาลเมืองน่าน ที่ตั้งอยู่ใกล้วัดภูมินทร์ หรือหอศิลปวัฒนธรรมเมืองเชียงใหม่ ที่ตั้งอยู่ในเขตเมืองเก่าเมืองเชียงใหม่ เป็นต้น

ในสถานการณ์ปัจจุบันต้องยอมรับว่า ความตื่นตัว และการสร้างความเข้าใจเรื่องการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ มาจากการกระตุ้น และการดำเนินการตามนโยบายของภาครัฐ และยังคงเป็นเรื่องใหม่สำหรับชุมชนท่องเที่ยว แม้ศักยภาพและความพร้อมในด้านกายภาพจะยังอยู่ในระดับที่ต้องการการพัฒนา แต่อีกปัจจัยที่เป็นตัวชี้วัดในการประเมินความพร้อมและศักยภาพชุมชน รวมถึงการพิจารณาโอกาสของชุมชนในการดำเนินการท่องเที่ยวในอนาคต นั้นคือศักยภาพและความพร้อมทางด้านสังคม ซึ่งควรได้รับการพิจารณาควบคู่ไปด้วย เพราะหากชุมชนใดที่มีสังคมที่เข้มแข็ง มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่ชัดเจน มีกลไกการทำงานที่แบ่งบทบาทหน้าที่ตามความสนใจและความสามารถของบุคลากร และมีความสนใจที่จะเปิดรับความรู้ใหม่ๆ การปรับปรุงชุมชนหรือการบริการการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ก็จะไม่เป็นอุปสรรคอีกต่อไป เพราะต้นทุนดังกล่าวจะเป็นตัวกำหนดการจะได้ซึ่งแผนงาน และการดำเนินการพัฒนาการ

ท่องเที่ยวที่เหมาะสมสอดคล้องกับบริบทของแหล่งท่องเที่ยว อันจะนำมาสู่ความยั่งยืนโดยในภาพรวมของพื้นที่

ในการวิจัยเพื่อค้นหา และจัดทำแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เหมาะสมกับชุมชนท่องเที่ยว และประกอบด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมทั้งภายในชุมชน และชุมชนกับแหล่งท่องเที่ยว คณะวิจัยได้พบว่ากลยุทธ์สำคัญอันจะนำไปสู่แนวทางการพัฒนาการพัฒนาตามองค์ประกอบดังกล่าว ต้องอาศัยองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ

1) องค์ประกอบสำคัญสู่การดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาชุมชนท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

(1) ความเข้าใจในศักยภาพของตนเองของชุมชนท่องเที่ยว และความเข้าใจต่อกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ (กลุ่มเป้าหมาย) สิ่งเหล่านี้คือพื้นฐานที่สำคัญที่ช่วยให้ชาวชุมชนหรือองค์กรที่ต้องการจัดการท่องเที่ยวเพื่อผู้สูงอายุ สามารถวางแผนและดำเนินการพัฒนาทั้งศักยภาพของตนเองได้ถูกทาง เพิ่มประสิทธิภาพ และให้บริการได้อย่างตรงความต้องการต่อกลุ่มผู้ใช้บริการ

การสร้าง ความเข้าใจต่อศักยภาพของชุมชนด้านการจัดการท่องเที่ยวสามารถใช้เครื่องมือการประเมินในรูปแบบของแบบตรวจสอบเกณฑ์การประเมินชุมชนท่องเที่ยวใน 2 ด้าน

(1.1) เกณฑ์การประเมินด้านกายภาพ ซึ่งจะบ่งชี้ถึงความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

(1.2) เกณฑ์การประเมินด้านสังคม เพื่อพิจารณาศักยภาพและความพร้อมในการจัดการการท่องเที่ยวชุมชน และการรับมือกับประเด็นสาธารณะที่เกิดขึ้นกับชุมชน ซึ่งจะเป็นตัวสะท้อนภาพการทำงาน กลไก ความเข้มแข็งของชุมชนนั้นๆได้เป็นอย่างดี

(2) การดำเนินการบริหารจัดการการท่องเที่ยว ที่ประกอบขึ้นจากกระบวนการมีส่วนร่วม ตั้งแต่ต้นน้ำ คือ การรวมกลุ่มรวมตัวของผู้มีสนใจที่จะร่วมกันดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยว จนถึงปลายน้ำ คือ การจัดสรรผลประโยชน์พร้อมไปกับการรักษาแหล่งท่องเที่ยวให้คงอยู่อย่างยั่งยืน โดยกระบวนการมีส่วนร่วมในแต่ละขั้นตอนของการทำงานต้องอาศัยองค์ประกอบในการดำเนินงาน 3 ขั้นตอนสำคัญคือ

(2.1) การมีวิธีการที่ดี คือ มีวิธีการทำงานในขั้นตอนต่างๆ ที่นำกระบวนการมีส่วนร่วมเข้ามาเป็นองค์ประกอบอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ และทรัพยากรการท่องเที่ยว

(2.2) การมีกลไกที่ดี คือ โครงสร้างการดำเนินงานที่เป็นมีการแบ่งบทบาทกันในหมู่ผู้ดำเนินงาน ผู้สนับสนุน และผู้ที่ต้องการมีส่วนร่วมอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้เกิดการแลกเปลี่ยน สะท้อนมุมมอง และความคิดต่อการดำเนินการท่องเที่ยวได้อย่างเท่าเทียม และสร้างสรรค์ เป็นระบบที่ช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเป็นการตรวจสอบมาตรฐานภายใน และเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการได้มีช่องทางในการเสนอความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงการบริการต่อไปในอนาคต

(2.3) การมีมาตรการที่ดี คือ การมีข้อปฏิบัติ การกำกับ ข้อห้าม และการจัดการผลประโยชน์รวมถึงผลเสียที่จะเกิดขึ้นอย่างเหมาะสม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับการดำเนินการท่องเที่ยว ทรัพยากรการท่องเที่ยวในพื้นที่ และสภาพแวดล้อมในพื้นที่ รวมถึงพื้นที่โดยรอบ

(3) การเรียนรู้ แลกเปลี่ยน เป็นพลวัตการพัฒนาที่ไม่หยุดนิ่ง สถานการณ์การท่องเที่ยว นวัตกรรมหรือเครื่องมือเครื่องใช้ในการอำนวยความสะดวก และรูปแบบการให้บริการการท่องเที่ยวแบบใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลง และเกิดนวัตกรรมใหม่ขึ้นมากมาย ผู้ที่ต้องการดำเนินการท่องเที่ยวต้องเป็นผู้เฝ้าหาความรู้ รู้จักแสวงหาโอกาสในการพัฒนาความคิดด้านธุรกิจของตนเอง สร้างโอกาสการเรียนรู้แลกเปลี่ยน เชื่อมโยง กับผู้คนในแวดวงธุรกิจที่คล้ายคลึงกัน หรือธุรกิจและสิ่งบริการที่อาจเกี่ยวข้องกับกิจการของตน นอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเองและธุรกิจแล้ว ยังเป็นโอกาสสำคัญในการพิจารณาสภาพการณ์แวดล้อมที่ส่งผลต่อการดำเนินกิจการ อาทิ นโยบายของรัฐและเอกชนที่ส่งผลกับองค์กร การพิจารณาระบบโลจิสติก และห่วงโซ่อุปทานของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และพฤติกรรมในการใช้บริการ ทั้งหมดนี้คือ โอกาสในการเพิ่มพูนศักยภาพ และเป็นการปรับปรุงรูปแบบการดำเนินการในการจัดการการท่องเที่ยว และการจัดการภายในองค์กร

2) แนวทางการพัฒนาชุมชนท่องเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยว

จากองค์ประกอบที่สำคัญทั้ง 3 องค์ประกอบ สำหรับการดำเนินการพัฒนาชุมชนเพื่อการจัดการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ การผสมผสานองค์ประกอบทั้งหมดสู่แนวทางการพัฒนาฯ เป็นอีกกระบวนการที่สำคัญ ในการดำเนินการในพื้นที่อาจแยกแยะแนวทางการพัฒนาฯ ออกเป็น 2 ส่วน เพื่อความเข้าใจสำหรับกลุ่มผู้ดำเนินการ ดังนี้

(1) การพัฒนาความพร้อมของชุมชน สร้างความเข้าใจในทุนทางสังคม เศรษฐกิจ และการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับชุมชน

- สร้างความเข้าใจสภาพปัจจุบันของการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในชุมชน และคุณลักษณะของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ความต้องการการรองรับและองค์ความรู้ต่างๆ
- สนับสนุนการรวมกลุ่ม หรือองค์กรการท่องเที่ยวระดับชุมชน ที่สนใจการท่องเที่ยวเพื่อระดมศักยภาพที่มี และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม
- สนับสนุนการสร้างเครือข่ายทางด้านการท่องเที่ยว กับหลากหลายองค์กรที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายใน และภายนอกพื้นที่
- สนับสนุนการสร้างกลไกครบวงจรในห่วงโซ่ผลประโยชน์จากการท่องเที่ยว เพื่อผลประโยชน์ที่ได้ถูกนำกลับไปใช้ดูแลชุมชนและแหล่งท่องเที่ยว

(2) การพัฒนาความพร้อมแหล่งท่องเที่ยว

- สร้างวิธีการ กลไก และมาตรการ รวมไปถึงนโยบาย โดยยึดวัตถุประสงค์หลัก คือ การปรับปรุง ดูแลรักษา และพัฒนาความยั่งยืนให้กับแหล่งท่องเที่ยว ชุมชน และผู้ดำเนินการ

- ดำเนินโครงการการปรับปรุงและเพิ่มเติมสิ่งบริการที่อำนวยความสะดวกให้แก่
นักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ และคนทั้งมวล พร้อมทั้งคำนึงถึงความเหมาะสมตามบริบท
ของพื้นที่
- สร้างรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เหมาะสมทั้งกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และ
ศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว

4.4 แนวทางการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

เมื่อนำความรู้ที่ได้จากทุกโครงการย่อย มาสรุปผลการศึกษา และทำการสังเคราะห์เพื่อเสนอ
แนวทางการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
ประกอบด้วยแนวทางดังต่อไปนี้

● แนวทางการเตรียมความพร้อมด้านตลาด

ปรับปรุงด้านข้อมูลและจัดทำสื่อที่เหมาะสมเพื่อให้เข้าถึงนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุอย่างมี
ประสิทธิภาพ โดยการ

- 1) เสริมสร้างศักยภาพการให้บริการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภาคเหนือ
ตอนบน เน้นสร้างความประทับใจให้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุผ่านประสบการณ์ที่
ประทับใจและน่าจดจำ เพื่อให้ภาคเหนือตอนบนเป็นจุดหมายของนักท่องเที่ยว
ผู้สูงอายุ
- 2) ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติควบคู่กับนักท่องเที่ยว
ผู้สูงอายุชาวไทย
- 3) รักษาฐานตลาดนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุกลุ่มเก่า และขยายตลาดสำหรับนักท่องเที่ยว
ผู้สูงอายุกลุ่มใหม่
- 4) จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีข้อมูลการให้บริการด้านการท่องเที่ยวพิเศษสำหรับ
นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ แหล่งท่องเที่ยวที่เหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อหลากหลายช่องทาง เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์
- 5) ส่งเสริมการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุในทุกฤดู โดยเฉพาะในโอกาสพิเศษต่างๆ เช่น ชวน
เที่ยววันพ่อ วันแม่ชวนแม่เที่ยว เที่ยววันผู้สูงอายุ ทวีร์ไหว้พระ 9 วัด ทวีร์เพื่อสุขภาพ
เพื่อเสริมรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการท่องเที่ยวและทำให้ผู้สูงอายุได้ใช้บริการในราคา
พิเศษ
- 6) เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ ตลอดจนปัญหา
ความต้องการ และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุให้ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว
รวมทั้งเจ้าหน้าที่ในองค์กรที่ดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยวได้รู้และเข้าใจ

● แนวทางการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก

เพื่อพัฒนาสิ่งบริการอำนวยความสะดวก ความสะดวกสบายแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และ
ที่สำคัญคือการเพิ่มคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว โดยการ

- 1) ปรับปรุงการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ในเรื่องป้ายบอกทาง พื้นผิวถนน สภาพภูมิทัศน์ริมเส้นทาง
- 2) ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว ในเรื่องที่จอดรถ ถนนในแหล่งท่องเที่ยว ห้องสุขา ศูนย์ข้อมูล ทางเดิน – ทางเท้า บันได ป้ายสื่อความหมาย ป้ายเตือน ที่นั่งพัก ร้านขายอาหาร ร้านขายเครื่องดื่ม ห้องปฐมพยาบาลเบื้องต้น สิ่งสาธารณูปโภคอื่นๆ อาทิ น้ำสะอาด การจัดการขยะ การจัดการระบายน้ำ ไฟถนน
- 3) คุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว โดยการดูแลบำรุงรักษาแหล่งท่องเที่ยวให้อยู่ในสภาพดี ปรับปรุงป้ายสื่อความหมาย ปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์และสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยว เพิ่มกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้รับความสนุกสนานและเรียนรู้ และนักท่องเที่ยวใช้เวลาอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวมากขึ้น
- 4) สิ่งบริการการท่องเที่ยวในบริเวณใกล้เคียง ควรมีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับที่ตั้งและหมายเลขโทรศัพท์ของสิ่งบริการเหล่านี้แล้วเผยแพร่ให้นักท่องเที่ยวได้รับรู้และเลือกใช้บริการ
- 5) พัฒนาระบบสารสนเทศในแหล่งท่องเที่ยว

● **แนวทางการปรับปรุงด้านที่พัก**

เพื่อพัฒนาที่พักให้เหมาะสมและปลอดภัย และเป็นที่พักใจสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ควรมีแนวทางดังต่อไปนี้

- 1) สิ่งสำคัญที่สุด เตียงในห้องพักควรเป็น 2 เตียง เพราะผู้สูงอายุจะเป็นวัยที่นอนหลับยาก และหากต้องนอนคู่กับคนที่ไม่ได้สนิท ย่อมส่งผลต่อการนอนและความสะดวก
- 2) เตียงควรมีความสูงระดับพอดี ไม่สูง หรือต่ำเกินไป เพื่อให้ผู้สูงอายุขึ้น – ลง เตียงได้ง่าย
- 3) หมอน ที่นอนควรจะใช้วัสดุที่มีคุณภาพดี ไม่แข็งหรืออ่อนเกินไป
- 4) ควรจัดเตรียมแสงสว่างภายในที่พักให้เหมาะสม เพียงพอสำหรับผู้สูงอายุ
- 5) หากมีหลายชั้นและไม่มีลิฟท์ หรือมีบันไดหลายชั้น ควรจัดให้มีราวจับเมื่อต้องเดินขึ้นบันได
- 6) ควรหาเก้าอี้สบายๆ ไว้ให้ผู้สูงอายุนั่งพักดูโทรทัศน์ อ่านหนังสือ ฟังเพลง
- 7) มีที่วางของใช้ประจำตัวในตำแหน่งที่เหมาะสม หยิบง่าย ชั้นวางของไม่ให้กีดขวางทางเดิน
- 8) สวิตช์ไฟควรติดให้เห็นง่าย เปิดง่าย ส่วนปลั๊กไฟควรยกระดับให้สูงขึ้น ให้อยู่ในระดับเอว ใช้ได้สะดวกโดยไม่ต้องเอื้อมหรือก้มลง
- 9) ลูกบิดประตูควรเป็นแบบก้านบิดไม่ควรเป็นแบบโลหะกลมๆ ที่ผู้สูงอายุจับไม่ถนัด ลื่น และไม่ควรมีกอนประตูหรือถ้ามีก็ต้องเป็นแบบที่คนข้างนอกเปิดได้เมื่อมีเหตุฉุกเฉิน
- 10) ไม่ควรมีธรณีประตู เพื่อลดโอกาสที่ผู้สูงอายุจะสะดุด
- 11) พื้นห้องควรระวังไม่ให้ลื่น หรือมีสิ่งที่ทำให้อาจสะดุด

- 12) ปรับปรุงพื้นห้องน้ำหรือทำความสะอาดพื้นไม่ให้ลื่น หรือหาวัสดุกันลื่นมาปูทับอีกชั้นหนึ่ง
- 13) ติดตั้งราวสำหรับพยุงตัวไว้ที่ผนังห้องน้ำข้างโถส้วม และอีกด้านหนึ่งติดตั้งจากพื้นใกล้ที่ยืนอาบน้ำ ราวจับทำด้วยสแตนเลส ขนาดราวจับควรจับได้ถนัด
- 14) เครื่องสุขภัณฑ์ต่างๆ ในห้องน้ำ ควรติดตั้งโดยลดระดับลงมาให้ผู้สูงอายุใช้ได้สะดวก โดยไม่ต้องเอื้อม
- 15) ประตูห้องน้ำควรเปิดออกข้างนอกและไม่ควรมีกลอนประตูภายในเพื่อสะดวกในการให้ความช่วยเหลือเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน

● แนวทางการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

จากการศึกษาที่พบว่านักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยและชาวต่างชาติหาข้อมูลการท่องเที่ยวจากแหล่งที่ต่างกัน ดังนั้นแนวทางการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุควรแตกต่างกัน ดังนี้

- 1) เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลการท่องเที่ยวผู้สูงอายุผ่านนิตยสารสำหรับผู้สูงอายุ นิตยสารนำเที่ยว ไกด์บุ๊กทั้งสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยและชาวต่างชาติ
- 2) ผสมรายการเที่ยวอื่นๆ ที่นอกเหนือจากการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุเพื่อประชาสัมพันธ์สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย เนื่องจากส่วนมาจะมาท่องเที่ยวแบบครอบครัว
- 3) จัดทำเว็บไซต์เป็นภาษาอังกฤษ และใช้คำค้นหาที่แสดงถึงการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทย เช่น Senior Tourism Thailand, Elderly Tourism เพื่อให้ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่าย
- 4) การบอกต่อจากผู้มาท่องเที่ยวแล้วเป็นการประชาสัมพันธ์ทางอ้อมที่ดีมาก ดังนั้นควรสร้างความประทับใจให้น่าจดจำแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ที่มาท่องเที่ยวเพื่อให้กับไปเผยแพร่ บอกต่อแก่เพื่อนฝูง และครอบครัว

● แนวทางการพัฒนาด้านนโยบายและแผนการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ควรมีการเตรียมพร้อมในเรื่องนโยบายและแผนงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรองรับผู้สูงอายุ ซึ่งจากการศึกษาของโครงการวิจัยจึงได้เสนอแนะแนวทางการพัฒนาด้านนโยบายและแผนการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ ดังนี้คือ

1) นโยบายการเตรียมความพร้อมด้านการตลาดด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีกำหนดนโยบายที่ชัดเจนและต่อเนื่องในการส่งเสริมและเตรียมความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุอย่างจริงจัง และขณะเดียวกันพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้มีความพร้อมและ

สามารถรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้จริง โดยอาจเริ่มต้นจากการปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวหลักของเมืองสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ซึ่งควรมีแผนการดำเนินงาน ดังนี้คือ

- การจัดโปรแกรมแบบ Slow Tourism คือไม่เร่งรีบ เป็นการท่องเที่ยวที่เรียบง่ายสบายๆ ใกล้ชิดธรรมชาติ ปลอดภัยจากมลพิษและไม่สร้างมลพิษ
- การจัดทำโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โดยจัดทำโปรแกรมการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุนำร่องเพื่อเป็นจุดเริ่มต้น โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องทำงานร่วมกันกับผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจจัดเป็นรายการนำเที่ยวแบบพิเศษ เช่น มีการบริการรับส่งสนามบิน การดูแลยกกระเป๋า การนำเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่สำคัญ กิจกรรมเพื่อการพักผ่อน รวมทั้งการบริการตรวจร่างกายในโรงพยาบาลสำหรับผู้สูงอายุ เป็นต้น
- การจัดให้มีกิจกรรมการท่องเที่ยวแบบการเรียนรู้และหาประสบการณ์ใหม่เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ได้แก่ การนั่งสมาธิ วิปัสสนา เรียนรู้เรื่องโภชนาการเพื่อการรับประทานอาหารที่เหมาะสมกับสุขภาพ การเรียนรู้การรักษาสุขภาพ เป็นต้น
- การจัดให้มีกิจกรรมการนำชมศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การนำชมชีวิตความเป็นอยู่ที่เป็นเอกลักษณ์ของคนท้องถิ่นหรือชุมชนพื้นเมืองดั้งเดิม หรือนำชมภูมิปัญญาท้องถิ่น

2) นโยบายการพัฒนาและปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมแหล่งท่องเที่ยวให้เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ แก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุนั้นมีความสำคัญมาก เนื่องจากจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุแล้ว ยังจะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ มาท่องเที่ยวซ้ำ และเกิดการบอกต่อ ซึ่งจะส่งผลดีต่อการท่องเที่ยวไทยในระยะยาว ดังนั้นจึงควรมีแผนการดำเนินงาน ดังนี้คือ

- พัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เช่น จุดพักคอย การปรับปรุงบาทวิถีให้มีระดับเดียวกัน การสร้างทางลาดชันสำหรับรถเข็น รววจับ การปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำสาธารณะ การสร้างห้องน้ำสาธารณะสำหรับผู้พิการหรือมีโรคสำหรับผู้สูงอายุ เป็นต้น
- การพัฒนาทักษะในการดูแลนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุให้แก่ภาคีเครือข่าย ผู้นำชม และผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง
- การจัดตั้งศูนย์บริการนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีลักษณะเป็น One Stop Service Center เพื่อให้ข้อมูล คำแนะนำ การช่วยเหลือนักท่องเที่ยวสูงอายุ การรักษาความปลอดภัย เป็นต้น

3) นโยบายด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการบริการด้านที่พักที่เหมาะสมแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพิจารณาส่งเสริมและสนับสนุนการบริการด้านที่พักที่เหมาะสมแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เนื่องจากการใส่ใจและส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และสนับสนุนธุรกิจที่พักแรม จึงควรมีแผนการดำเนินงาน ดังนี้คือ

- การปรับปรุงที่พักแรมให้รองรับผู้สูงอายุได้มากขึ้น โดยหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องควรสนับสนุนผู้ประกอบการที่พักแรม เช่น การจัดอบรมการออกแบบหรือสร้างที่พักแรมให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุ
- การให้สิทธิพิเศษสำหรับธุรกิจที่พักแรมที่ส่งเสริมและสนับสนุนการบริการด้านที่พักที่เหมาะสมแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เช่น การลดภาษี เนื่องจากการกระตุ้นเศรษฐกิจการท่องเที่ยวจากการบริการนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

4) นโยบายส่งเสริมการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ

การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุนั้นจะเป็นการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยวโดยการสื่อสารเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลต่อการขยายกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในวงกว้างเพิ่มมากขึ้น

- การจัดทำ Web Site การท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุโดยเฉพาะ โดยเป็นการจัดทำข้อมูล และรวบรวมข่าวสารด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และจัดเก็บในระบบข้อมูลสารสนเทศ รวมถึงการพัฒนาระบบสารสนเทศต่างๆ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาสืบค้นข้อมูลด้านการท่องเที่ยวผ่านทางเว็บไซต์ที่สามารถสืบค้นได้ถึงระดับพื้นที่ ทันสมัย สามารถเข้าถึงได้ง่าย และมีรายละเอียดด้านการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น
- เพิ่มช่องทางการโฆษณาประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ ผ่านสื่อออนไลน์ โทรทัศน์ นิตยสารการท่องเที่ยว ป้ายบนทางหลวง เป็นต้น
- การประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวไทยสำหรับผู้สูงอายุ ผ่านสื่อสาธารณะ โดยการนำเสนอว่าแหล่งท่องเที่ยวไหนบ้างที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุอย่างไร เป็นต้น
- การเสริมสร้างความน่าสนใจ (Appeal) และภาพลักษณ์ (Image) ของแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โดยเน้นย้ำความเป็นมิตรต่อผู้สูงอายุ ความคุ้มค่าของการท่องเที่ยวและความปลอดภัย

5) นโยบายส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

นโยบายส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุจะเป็นการสร้างเสริมการรักษาความปลอดภัย โดยการวางมาตรการป้องกันและแก้ไขเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน และมาตรการฟื้นฟูภายหลังเกิดเหตุการณ์ ซึ่งควรมีแผนการดำเนินงาน ดังนี้คือ

- การเพิ่มการรักษาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวและปรับปรุงมาตรฐานความปลอดภัยของการบริการในแหล่งท่องเที่ยว เช่น การเพิ่มจำนวนตำรวจท่องเที่ยว

การจัดเจ้าหน้าที่ประจำจุดท่องเที่ยวเพื่อช่วยเหลือนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และการติดตั้งสัญลักษณ์ความปลอดภัยในบางแหล่งท่องเที่ยวที่อันตราย เป็นต้น

- ส่งเสริมสนับสนุนให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยการเป็นตำรวจอาสาสมัครดูแลรักษาความปลอดภัยในพื้นที่ชุมชนของตนเอง อาสาสมัครด้านการท่องเที่ยว เป็นต้น
- การกำหนดมาตรการลงโทษด้านความปลอดภัยและดำเนินการลงโทษอย่างจริงจังแก่ผู้กระทำผิด เช่น ผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวที่ละเลยการรักษาความปลอดภัย เช่น บริการคมนาคมขนส่ง เป็นต้น
- ควรมีการผลักดันให้มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการ และมาตรฐานความปลอดภัยในสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ
- ควรรณรงค์ให้มีการตระหนักถึงความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว โดยเน้นให้ผู้ประกอบการมีความรับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยวและสังคม และประชาชนในพื้นที่ให้เป็นเจ้าบ้านที่ดีช่วยเหลือและเฝ้าระวัง เพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว
- การจัดทำคู่มือป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เช่น เบอร์โทรสัพท์ฉุกเฉิน และการแนะนำการระวังมิฉะนั้นที่อาจทำให้นักท่องเที่ยวได้รับอันตรายทั้งชีวิตและทรัพย์สินได้

6) นโยบายการส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคประชาชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการบริหารจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว

ปัจจุบันการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวยังขาดความเชื่อมโยงระหว่างท้องถิ่น จังหวัด กลุ่มจังหวัด และประเทศ ขาดการมีส่วนร่วมของประชาชน ภาคเอกชน และการปกครองส่วนท้องถิ่น ขณะที่หน่วยงานระดับพื้นที่ เช่น จังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และชุมชนขาดความรู้ด้านการจัดการ ภูมิทัศน์และการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวการพัฒนากลไก ดังนั้นจึงควรมีแผนการดำเนินงานดังนี้

- ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นในการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว โดยจัดตั้งคณะกรรมการในระดับท้องถิ่นขึ้นเพื่อพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวให้มีการบริหาร เป็นรูปธรรม โดยมีภาครัฐ เอกชน ชุมชน และประชาสังคมในท้องถิ่นให้เข้ามามีส่วนร่วม ในการอนุรักษ์และฟื้นฟูวัฒนธรรม แหล่งท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ชุมชนท้องถิ่นของตนเอง
- การอำนวยความสะดวก สนับสนุน ช่วยเหลือ ให้ความรู้ ความเข้าใจในการบริหารจัดการ การท่องเที่ยวแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ควรมีการเชื่อมโยงบทบาทและภารกิจ ของหน่วยงานหลักด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กรมการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว องค์กรบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ ให้มี

ความสอดคล้องกัน และประสานกับกระทรวงอื่นๆ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ใน
ฐานะหน่วยงานสนับสนุน เพื่อให้การกำหนดนโยบายและสนับสนุนด้านการ
ท่องเที่ยวให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

4.5 ข้อปฏิบัติสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุแต่ละท่านควรมีการเตรียมความพร้อมของตนเองก่อนการเดินทาง ดังนี้

- 1) หาข้อมูลเบื้องต้นของสถานที่ที่จะไปเที่ยวผ่านแหล่งต่างๆ ที่เชื่อถือได้ อาทิ ญาติ
ครอบครัว เพื่อนฝูง คนรู้จัก หนังสือแนะนำการท่องเที่ยว เว็บไซต์ สื่อออนไลน์ บริษัท
ทัวร์ อาจมีการเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวไว้ล่วงหน้า เช่น จัดทำข้อมูล
สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ที่อยู่ในโปรแกรม ด้วยตนเอง การสืบค้นข้อมูลและรายละเอียด
เกี่ยวกับโรงแรมที่พักที่จะต้องไปพัก ทาง Internet ฯลฯ
- 2) ด้านสุขภาพ ควรเตรียมยารักษาโรคประจำตัวของตนเอง ยาต้ม ยาหม่อง สายรัดเข้า
รัดเอวต่างๆ และไม้เท้า เป็นต้น
- 3) ความพร้อมด้านเครื่องแต่งกายในการเดินทาง ผู้สูงอายุควรเตรียมเสื้อผ้าที่เหมาะสมกับ
การเดินทาง เช่น เสื้อคลุมแขนยาว กางเกงขายาวที่สวมใส่สบาย รองเท้าผ้าใบ และ
รองเท้าหุ้มส้น หมวก ร่มและแว่นตากันแดด และอุปกรณ์กันแดดต่างๆ
- 4) ควรเตรียมขนมขบเคี้ยว ที่เหมาะสมกับสุขภาพและวัย เช่น ผลไม้อบแห้ง บัวยเปรี้ยว-
เค็ม ผลไม้สด เช่น พุทรา และอ้อย เป็นต้น ในกรณีที่มีอาการหิวบ่อย
- 5) เตรียมอุปกรณ์อื่นๆ เช่น ทิชชู ปากกา น้ำขวดเล็ก
- 6) กระเป๋าเดินทาง และการจัดเก็บสัมภาระ ผู้สูงอายุมีการเตรียมตัวในการจัดเสื้อผ้าให้
เพียงพอและพอเพียง กระเป๋าใบกระทัดรัด สามารถยกเองได้ในกรณีที่ไม่มีผู้ช่วยยก
- 7) จัดเตรียมเอกสารการเดินทางให้พร้อม อาทิ ตั๋ว รายการเที่ยว พาสปอร์ต เป็นต้น
- 8) ตรวจสอบสภาพอากาศก่อนเดินทาง และเตรียมอุปกรณ์เพื่อรับสภาพอากาศที่อาจจะไป
เจอ เช่น ร่ม เสื้อกันฝน หมวก เสื้อกันหนาว

4.5 สรุปผลการวิจัยของแผนงาน

จากการดำเนินงานของแผนงานวิจัยการบริหารจัดการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อ
รองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ซึ่งประกอบด้วย 3 โครงการย่อยที่เื้ออ และส่งผ่านข้อมูลซึ่งกันและกัน
ดังต่อไปนี้

1) *โครงการย่อยที่ 1* เรื่อง การเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบน
สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ได้ผลการศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุทั้งชาวไทยและ
ชาวต่างชาติ และนำผลที่ได้ส่งต่อไปยังการศึกษาด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชน รวมทั้งส่งต่อผล
พฤติกรรมนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุไปยังโครงการย่อยที่ 2 เพื่อจัดทำเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน เพื่อตอบ
โจทย์ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการท่องเที่ยวผู้สูงอายุให้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ผู้หาข้อมูลการ
ท่องเที่ยว และผู้ให้บริการการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ นอกจากนี้โครงการย่อยที่ 3 ยังนำผล

ของพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุไปออกแบบการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนวัดภูมินทร์ จังหวัดน่าน ซึ่งเป็นพื้นที่นำร่องของการศึกษาในแผนงานนี้

ในส่วนของการออกแบบการจัดการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ได้ศึกษาห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุในกลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยวเป้าหมาย เพื่อหารูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โดยสร้างความเชื่อมโยงของห่วงโซ่อุปทานตามความสนใจของนักท่องเที่ยว 9 ด้าน คือ ด้านเกษตร ด้านประวัติศาสตร์ ด้านธรรมชาติ ด้านสุขภาพ ด้านผจญภัย ด้านธรรมชาติ ด้านกีฬา บันเทิง นันทนาการ ด้านเรียนรู้สิ่งใหม่ และด้านวัฒนธรรม ซึ่งได้ส่งต่อให้โครงการย่อยที่ 2 นำข้อมูลไปจัดทำเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน นอกจากนี้ยังได้เสนอแนวทางในการประเมินห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ 7 ด้าน คือ สวย สะอาด สะดวก สงบ สบาย สนุก และสุขใจ

2) *โครงการย่อยที่ 2* เรื่อง การจัดทำระบบฐานข้อมูลสารสนเทศและความรู้เพื่อการบริการและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โดยศึกษาความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลสารสนเทศการท่องเที่ยวตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ ออกแบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เป็นระบบและได้มาตรฐานสากล และสอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้สื่อสารสนเทศของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เป็นผลจากการศึกษาของโครงการย่อย 1 พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริการและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เพื่อเป็นศูนย์กลางข้อมูลสารสนเทศการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โดยผ่านสื่อสารสนเทศ Homepage โครงการการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ www.senior-tourism.com, Web Application การบริหารจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ www.seniortourism.com และ Mobile Application การบริหารจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ “Senior Tourism”

3) *โครงการย่อยที่ 3* แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมระหว่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบน ได้ประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และสอดคล้องกับศักยภาพของชุมชนในแหล่งท่องเที่ยว พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่นำร่อง (Pilot Project) คือชุมชนวัดภูมินทร์ โดยกระบวนการมีส่วนร่วมจากนักท่องเที่ยวและชุมชน พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และนำผลการศึกษาและแนวทางนำเสนอในสื่อสารสนเทศที่ผลิตโดยโครงการย่อยที่ 2

บทที่ 5

ผลผลิตจากการดำเนินงานวิจัย

5.1 ผลผลิตจากแผนงานวิจัย

แผนงานวิจัย “การบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ” มีผลผลิตจากการดำเนินงานวิจัย ดังต่อไปนี้

- 1) ผลงานวิจัยเรื่อง “การบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ”
- 2) Homepage โครงการการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
- 3) Web Application การบริหารจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
- 4) Mobile Application การบริหารจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
- 5) ฐานข้อมูลห่วงโซ่อุปทานอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
- 6) แนวทางการเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุในภาคเหนือตอนบน
- 7) พื้นที่ต้นแบบการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมระหว่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบน
- 8) แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมระหว่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบน
- 9) คู่มือการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุสำหรับชุมชนท่องเที่ยว
- 10) เกณฑ์การประเมินแหล่งและชุมชนท่องเที่ยวเพื่อการพัฒนาศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
- 11) หน้า Fan Page Facebook ชื่อ “Senior Tourism Thailand: การท่องเที่ยวเพื่อผู้สูงอายุ”
- 12) แผ่นพับแนะนำข้อมูลและผลงานวิจัย ของแผนงานวิจัย และโครงการย่อย
- 13) แผ่นพับ The North of Thailand: Senior Tourism
- 14) บทความวิชาการนำเสนอในการประชุมนานาชาติ

โดยมีรายละเอียดของผลผลิตจากการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

5.1.1 ผลงานวิจัยเรื่อง “การบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ”

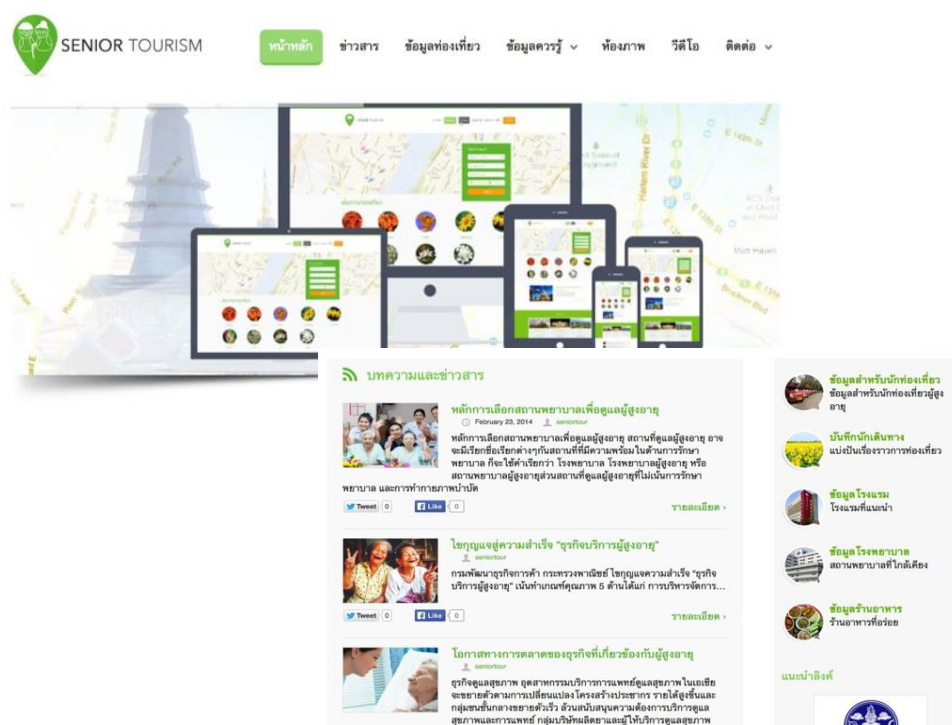
นำเสนอหลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย ผลงานวิจัย ข้อเสนอแนะ แนวทางการบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในรูปแบบรูปเล่มรายงาน ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนด้านเนื้อหาการดำเนินงานวิจัย แบ่งออกเป็น 4 ประเด็นหลักตามวัตถุประสงค์ของแผนงานวิจัย และ Research Design คือ

- 1) *โครงการย่อยที่ 1* เรื่อง การเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ศึกษาห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัด และเทียบเคียงระหว่างจังหวัดภายในภาคเหนือตอนบน เพื่อหารูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
- 2) *โครงการย่อยที่ 2* เรื่อง การจัดทำระบบฐานข้อมูลสารสนเทศและความรู้เพื่อการบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โดยศึกษาความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลสารสนเทศการท่องเที่ยวตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ ออกแบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เป็นระบบและได้มาตรฐานสากล พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เพื่อเป็นศูนย์กลางข้อมูลสารสนเทศการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
- 3) *โครงการย่อยที่ 3* แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมระหว่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบน ซึ่งสำรวจและประเมินความสนใจของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อประเภทของแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน ประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และสอดคล้องกับศักยภาพของชุมชนในแหล่งท่องเที่ยว พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในพื้นที่นำร่อง (Pilot Project) โดยกระบวนการมีส่วนร่วมจากนักท่องเที่ยวและชุมชน พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
- 4) *ส่วนสุดท้าย* คือการเสนอแนวทางการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โดยการนำความรู้ที่ได้จากทุกโครงการย่อย มาสรุปผลการศึกษา และทำการสังเคราะห์เพื่อเสนอแนวทางการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

5.1.2 Homepage โครงการการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

จัดทำ Homepage โครงการการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ในชื่อ Home Page: www.senior-tourism.com ซึ่งนำเสนอข่าวสาร ข้อมูลท่องเที่ยว ข้อมูลความรู้ ห้องภาพ วิดีโอ ติดต่อ และมีข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว ที่พัก อาหาร ของ 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน

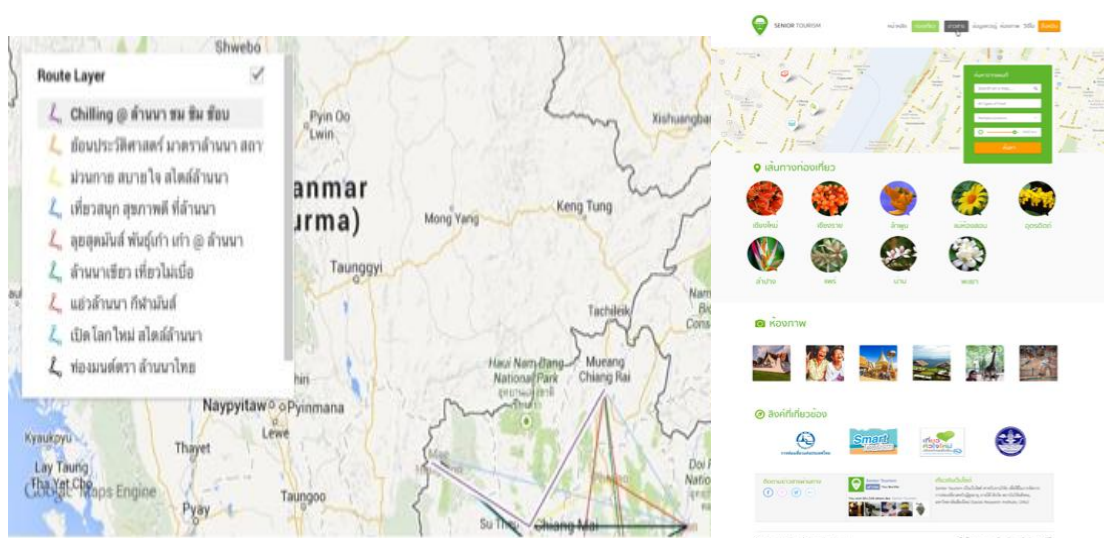


รูปที่ 5.1: Homepage

โครงการการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

5.1.3 Web Application การบริหารจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

แผนงานฯ ยังได้จัดทำ Web Application การบริหารจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ใช้ชื่อว่า www.seniortourism.com โดยนำเสนอเส้นทางท่องเที่ยว 9 เส้นทาง ตามผลการศึกษาของโครงการย่อยที่ 1 และมีส่วนของห้องภาพ และสถานที่ติดต่อ



รูปที่ 5.2: Web Application

การบริหารจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

5.1.4 Mobile Application การบริหารจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

นอกจากนี้ แผนงานฯ ได้จัดทำ Mobile Application การบริหารจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ใช้ชื่อว่า “Senior Tourism” เพื่อความสะดวกในการใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลาที่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถ Download ได้ทั้งจาก iOS และ Android version



รูปที่ 5.3: Mobile Application

การบริหารจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

5.1.5 ฐานข้อมูลห่วงโซ่อุปทานอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

แผนงานฯ มีฐานข้อมูลสำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ซึ่งแสดงธุรกิจในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ อันเป็นประโยชน์ต่อการสร้างเครือข่ายในการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุ ปรากฏในเว็บไซต์ <http://senior-tourism.com>

5.1.6 แนวทางการเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุในภาคเหนือตอนบน

แนวทางการเชื่อมโยงห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภาคเหนือตอนบน ประกอบด้วย

- แนวทางการเชื่อมโยงด้านข้อมูลข่าวสาร
- แนวทางการเชื่อมโยงตามความสนใจ
- แนวทางการประเมินผลการดำเนินการของห่วงโซ่อุปทานเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ (7 ส.)

5.1.7 พื้นที่ต้นแบบการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมระหว่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบน

ในการศึกษาพื้นที่ต้นแบบการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วม ระหว่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและชุมชนในแหล่งท่องเที่ยว แผนงานฯ ได้คัดกรองแหล่งท่องเที่ยวเบื้องต้น และสำรวจชุมชนท่องเที่ยว 6 แห่ง จาก 3 จังหวัด คือ จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดเชียงราย และจังหวัดน่าน สุดท้ายแผนงานฯ ได้เลือก “ชุมชนวัดภูมินทร์ จังหวัดน่าน” ให้เป็นชุมชนต้นแบบ เพราะคนชุมชนให้ความสนใจ และมีความพร้อมในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ประกอบกับได้รับการสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงทำให้การดำเนินงานสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ และทำให้ชุมชนมีกิจกรรมรองรับการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ

5.1.8 แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมระหว่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบน

แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมระหว่างนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและชุมชนในแหล่งท่องเที่ยว ในการดำเนินการในพื้นที่ได้แยกแยะแนวทางการพัฒนาฯ ออกเป็น 2 ส่วน เพื่อความเข้าใจสำหรับกลุ่มผู้ดำเนินการ ดังนี้

1) การพัฒนาความพร้อมของชุมชน สร้างความเข้าใจในทุนทางสังคม เศรษฐกิจ และการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับชุมชน

- สร้างความเข้าใจสภาพปัจจุบันของการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในชุมชน และคุณลักษณะของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ความต้องการการรองรับและองค์ความรู้ต่างๆ

- สนับสนุนการรวมกลุ่ม หรือองค์กรการท่องเที่ยวระดับชุมชน ที่สนใจการท่องเที่ยวเพื่อระดมศักยภาพที่มี และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม

- สนับสนุนการสร้างเครือข่ายทางด้านการท่องเที่ยว กับหลากหลายองค์กรที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายใน และภายนอกพื้นที่
- สนับสนุนการสร้างกลไกครบวงจรในห่วงโซ่ผลประโยชน์จากการท่องเที่ยว เพื่อผลประโยชน์ที่ได้ถูกนำกลับไปใช้ดูแล ชุมชนและแหล่งท่องเที่ยว

2) การพัฒนาความพร้อมแหล่งท่องเที่ยว

- สร้างวิธีการ กลไก และมาตรการ รวมไปถึงนโยบาย โดยยึดวัตถุประสงค์หลัก คือ การปรับปรุง ดูแลรักษา และพัฒนาความยั่งยืนให้กับแหล่งท่องเที่ยว ชุมชน และผู้ดำเนินการ
- ดำเนินโครงการการปรับปรุงและเพิ่มเติมสิ่งบริการที่อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ และคนทั้งมวล พร้อมทั้งคำนึงถึงความเหมาะสมตามบริบทของพื้นที่
- สร้างรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เหมาะสมทั้งกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว

5.1.9 คู่มือการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุสำหรับชุมชนท่องเที่ยว

คู่มือการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุสำหรับชุมชนท่องเที่ยว จัดทำขึ้นโดยใช้แนวคิดจากการเข้าไปทำงานกับชุมชนวัดภูมินทร์ จังหวัดน่าน เป็นต้นแบบ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว โดยชุมชนท่องเที่ยวอื่นๆ สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวของตนเองได้

5.1.10 เกณฑ์การประเมินแหล่งและชุมชนท่องเที่ยวเพื่อการพัฒนาศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

เกณฑ์การประเมินแหล่งและชุมชนท่องเที่ยว จัดทำเพื่อเป็นตัวชี้วัดการประเมินแหล่งและชุมชนท่องเที่ยว มีรายละเอียดเกณฑ์การประเมินศักยภาพด้านกายภาพและสังคมของแหล่งและชุมชนท่องเที่ยว ในประเด็นกรอบแนวคิดการประเมิน กระบวนการและเทคนิคการประเมิน แบบประเมิน ตัวอย่างการประเมิน แนวทางการพัฒนาแหล่งและชุมชนท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ประกอบด้วยแนวทางการพัฒนาในระดับชุมชน แนวทางการพัฒนาในระดับเมือง และแนวทางการพัฒนาในระดับนโยบาย

5.1.11 หน้า Fan Page Facebook ชื่อ “Senior Tourism Thailand: การท่องเที่ยวเพื่อผู้สูงอายุ”

เป็นช่องทางหนึ่งสำหรับเผยแพร่ผลงานวิจัยของแผนงาน และแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งได้รับความสนใจจากผู้ประกอบการ และคนทั่วไป เข้ามาสอบถามข้อมูลของการท่องเที่ยวผู้สูงอายุจำนวนมาก

5.1.12 แผ่นพับแนะนำข้อมูลและผลงานวิจัยของแผนงานวิจัย และโครงการย่อย

แผนงานฯ จัดทำแผ่นพับแนะนำข้อมูลและผลงานวิจัย เพื่อใช้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในการประชุม เรื่อง “นักท่องเที่ยวสูงวัย: อนาคตใหม่ การท่องเที่ยวไทยพร้อมหรือยัง?” และการประชุม

เรื่อง “การท่องเที่ยวทางเลือกสำหรับนักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม (ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และผู้สูงอายุ)”

5.1.13 แผนพับ The North of Thailand: Senior Tourism

แผนงานฯ จัดทำแผนพับ The North of Thailand: Senior Tourism เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของเชียงใหม่ และภาคเหนือตอนบน โดยได้นำไปเสนอในงานประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวซึ่งจัด ณ เมืองมูไบ ประเทศอินเดีย ในระหว่างวันที่ 1 – 2 กรกฎาคม 2557

5.1.14 บทความวิชาการนำเสนอในการประชุมนานาชาติ

แผนงานฯ ได้จัดทำบทความเพื่อนำเสนอในที่ประชุมนานาชาติ The 1st National and 2nd International Conference Ecotourism and Social Development for ASEAN Community (ESDA 2015) วันที่ 22 – 23 มกราคม 2558 ณ โรงแรมรอยเกาะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี 2 เรื่อง คือ

- Interconnectivity of Tourism Supply Chain in the Upper North of Thailand for Supporting Senior Tourists
- Guideline for Development Participatory beyond Senior Tourists and Community Tourism in the Upper North

5.2 การประชุมคณะนักวิจัย

เพื่อให้การดำเนินงานของแผนงานวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงมีการจัดประชุมคณะนักวิจัย เพื่อให้ทราบความก้าวหน้า และปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานของแต่ละโครงการย่อย และการจัดประชุมระดมความคิดเห็น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- 1) วันที่ 9 กันยายน พ.ศ. 2556
- 2) วันที่ 25 กันยายน พ.ศ. 2556
- 3) วันที่ 30 ตุลาคม พ.ศ. 2556
- 4) วันที่ 28 พฤศจิกายน พ.ศ. 2556
- 5) วันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2556
- 6) วันที่ 8 มกราคม พ.ศ. 2557
- 7) วันที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2557
- 8) วันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2557

5.3 การติดตามและประเมินโครงการวิจัย

แผนงาน “การบริหารและจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ” ได้รับการติดตามและประเมินโครงการวิจัย โดยคณะติดตามและประเมินโครงการวิจัย

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ ปี 2556 เมื่อวันที่ 9 มกราคม พ.ศ. 2557 ณ หอประชุม อาคารรวมวิจัยและบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

แผนงานฯ ได้นำเสนอความเป็นมา และความก้าวหน้าของการดำเนินงานวิจัย (ภาคผนวก ข) แก่คณะผู้ประเมินฯ และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียจากแผนงานฯ อันได้แก่ ตัวแทนจากภาครัฐ ผู้ประกอบการท่องเที่ยว นักวิชาการ ชุมชนแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งได้รับคำแนะนำ และข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินแผนงานฯ จากที่ประชุมเป็นอย่างมาก

5.4 นำเสนอผลการวิจัย

5.4.1 ประชุม เรื่อง “นักท่องเที่ยวสูงวัย: อนาคตใหม่ การท่องเที่ยวไทยพร้อมหรือยัง?”

แผนงานวิจัย กำหนดนำเสนอผลงานวิจัย ผ่านการประชุม เรื่อง “นักท่องเที่ยวสูงวัย: อนาคตใหม่ การท่องเที่ยวไทยพร้อมหรือยัง?” ในวันที่ 20 มิถุนายน 2557 ณ หอประชุมอาคารรวมวิจัยและบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ในการประชุม ได้นำเสนอผลการวิจัย ผ่านหัวข้อต่างๆ ดังนี้

- “เรียนรู้ เตรียมพร้อม ก้าวไปอย่างเข้มแข็ง สู่ตลาดการท่องเที่ยวผู้สูงอายุ”
- “มารู้กันไหม ผู้สูงอายุชอบท่องเที่ยวแบบใด?”
- "คล้อยห่วงโซ่เพื่อวัยเก๋า จาวหมู่เฮาปาแอ่วเหนือ" (Using the SCAAN Model to Map the Tourism Supply Chains for the Seniors: The Case of the Upper North of Thailand)
- “การท่องเที่ยวเพื่อผู้สูงอายุ เส้นทางใหม่สำหรับผู้ประกอบการ”
- "ช่วยเรียงร้อยถ้อยคำเล่าเลาความเพื่อถิ่นแดนเหนือเครือใจแจ้แก้งแก้งค์เก๋ม่วน" Website & Application ที่ตอบสนองการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุ
- “สถานการณ์และการเตรียมความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยมสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในภาคเหนือตอนบน”
- “ชุมชนท่องเที่ยวกับการรองรับและแนวทางการปรับปรุงเพื่อการท่องเที่ยวเพื่อผู้สูงอายุ กรณี ศึกษาแหล่งท่องเที่ยววัดภูมินทร์ จ.น่าน”

การประชุมนี้ ได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก โดยมีผู้เข้าร่วมประชุม 72 คน ซึ่งเป็นผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่เป็นหลัก ซึ่งหลังจากนำเสนอผลการประชุมแล้ว ที่ประชุมได้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ด้านการจัดการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุด้วย

5.4.2 ประชุม เรื่อง “การท่องเที่ยวทางเลือกสำหรับนักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม (ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และผู้สูงอายุ)”

แผนงานวิจัยฯ ได้ร่วมนำเสนอผลงานวิจัย ในหัวข้อ “การบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ” ในวันที่ 15 มิถุนายน 2557 ณ โรงแรมเอเชีย กรุงเทพมหานคร ซึ่งจัดโดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย

5.4.3 ร่วมประชุมนานาชาติ The 1st National and 2nd International Conference Ecotourism and Social Development for ASEAN Community (ESDA 2015) วันที่ 22 – 23 มกราคม 2558 ณ โรงแรมร้อยเกาะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จัดโดย Research Center for Integrated Ecotourism Management in Southern Thailand

แผนงาน ร่วมนำเสนอบทความวิชาการ 2 เรื่อง คือ

- 1) Interconnectivity of Tourism Supply Chain in the Upper North of Thailand for Supporting Senior Tourists
By Korawan Sangkakorn et al.
- 2) Guideline for Development Participatory beyond Senior Tourists and Community Tourism in the Upper North
By Samart Suwannarat

5.5 ข้อเสนอแนะ

- 1) ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในแผนงานวิจัยฯ จะนำเสนอไปยังศูนย์ข่าวสารของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เพื่อเผยแพร่ผลการวิจัยไปสู่วงกว้างและเป็นประโยชน์ต่อผู้ต้องการใช้อย่างแท้จริง

บรรณานุกรม

- กรวรรณ สังขกร และคณะ. 2555. การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนแบบ Slow Tourism สำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ. เชียงใหม่: สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. มปป. **เที่ยวทีละก้าว Slow Travel**. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- กุลวดี แก้วกล้า. (2550). พฤติกรรมการท่องเที่ยวของข้าราชการเกษียณอายุ /กุลวดี แก้วกล้า. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- คมสัน สุริยะ. 2548. **เส้นทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย**. เชียงใหม่: สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ไพรัช พิบูลย์รุ่งโรจน์. 2555. **พจนานุกรมการจัดการและเศรษฐศาสตร์ว่าด้วยโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน**(Dictionary of Logistics and Supply Chain Management and Economics). [Online] <http://pairach.com/supplychaindictionary/> (19 สิงหาคม 2555).
- _____. 2555. การจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยว คืออะไร?. แหล่งที่มา (ระบบออนไลน์): <http://pairach.com/category/supply-chain-management-2/page/2/> (17 สิงหาคม 2555)
- ผู้จัดการออนไลน์. 2554. **ททท. เปิดตัว Senior Smile ครอบครัวรักษา พาพ่อแม่เที่ยว**. แหล่งที่มา (ระบบออนไลน์): <http://www.manager.co.th/Travel/ViewNews.aspx?NewsID=954000006> 1090 (1 มิถุนายน 2554).
- ภavana แก้วแสงธรรม. 2553. **เที่ยวเนิบช้า: Slow Tourism รื่นรมย์ระหว่างการเดินทางบนโลกที่หมุนช้า**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แพรว.
- มิ่งสรรพ ขาวสอาด และ คณะ. 2550. **โครงการพัฒนาการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในภูมิภาค ลุ่มแม่น้ำโขง ปที่ 3: การเปรียบเทียบเชิงโลจิสติกส์**. เชียงใหม่: สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2547. **ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ ของ ประเทศไทย**. แหล่งที่มา (ระบบออนไลน์): <http://www.nesdb.go.th/national/competitiveness/attach/data31.pdf> (22 พฤศจิกายน 2549)
- _____. 2549. **ร่างแผนแม่บทการพัฒนาโลจิสติกส์ของประเทศไทย**. แหล่งที่มา (ระบบออนไลน์): <http://www.nesdb.go.th/national/competitiveness/attach/MasterPlan-Draft.pdf> (22 พฤศจิกายน 2549)
- _____. 2549. **นियามการบริหารจัดการโลจิสติกส์**. แหล่งที่มา (ระบบออนไลน์): <http://www.nesdb.go.th/national/competitiveness/attach/data43.ppt> (22 พฤศจิกายน 2549)

- ราณี อีสัยกุล. 2552. **โครงการวิจัยเรื่อง การส่งเสริมการท่องเที่ยวผู้สูงอายุจากทวีปยุโรปสู่ประเทศไทย.** กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวไทย สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- วาร์ชต์ มัธยมบุรุษ. 2554. **แนวทางการพัฒนาเส้นทางการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ กรณีศึกษาพื้นที่รอบการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแม่เมาะ จังหวัดลำปาง.** พะเยา: มหาวิทยาลัยพะเยา.

- Akkaranggoon, S. (2010). **Supply Chain Management Practices in The Hotel Industry**, PhD thesis, University of Exeter.
- Alford, P. (2005). **A framework for mapping and evaluating business process costs in the tourism industry supply chain**, in A. J. Frew, ed., 'Information and communication technologies in tourism', Springer, Vienna.
- Ananth, M., DeMicco, F. J., Moreo P. J., & Howey, R. M. (1992). Marketplace lodging needs of mature travelers. [doi: DOI: 10.1016/0010-8804(92)90005-P]. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 33(4), 12-24
- Andreu, L., Aldás, J., Bigné, J. E. & Mattila, A. S. (2010). **"An analysis of e-business adoption and its impact on relational quality in travel agency-supplier relationships"**, *Tourism Management* 31(6), 777 – 787.
- Backman, K., Backman, S., & Silverberg, K. (1999). Investigation into the psychographics of senior nature-based travelers. *Tourism Recreation Research*, 24(1), 13-22.
- Bigné, J. E., Aldás, J. & Andreu, L. (2008). **'B2b services: It adoption in travel agency supply chains'**, *Journal of Services Marketing* 22(6), 454 – 464.
- Chen, D. (2009). **Innovation of tourism supply chain management**, in 'Management of e-Commerce and e-Government, 2009. ICMECG '09. International Conference on', Nanchang, pp. 310– 313.
- Chen, D. & Yi, P. (2010). **Mode selection of tourism supply chain and its management innovation**, in 'E-Business and E-Government (ICEE), 2010 International Conference on', Guangzhou, pp. 3388 – 3391.
- CSCMP: Council of Supply Chain Management Professionals. 2006. **Supply Chain Management and Logistics Definition**. [Online] available: <http://www.cscmp.org/Website/AboutCSCMP/Definitions/Definitions.asp> (21November 2006)
- Doređvić, M. and Arsić, A.K. 2010. **Tourism Logistic System - Conceptual Considerations**. 4th International Quality Conference, Center for Quality, Faculty of Mechanical Engineering, University of Kragujevac. pp. 57-62.

- d'Angella, F. & Go, F. M. (2009), 'Tale of two cities' collaborative tourism market- ing: Towards a theory of destination stakeholder assessment', *Tourism Management* 30(3), 429–440.
- Fleischer, A., & Pizam, A. (2002). Tourism constraints among Israeli seniors. [doi: DOI: 10.1016/S0160-7383(01)00026-3]. *Annals of Tourism Research*, 29(1), 106-123.
- Font, X., Tapper, R., Schwartz, K. & Kornilaki, M. (2008). '**Sustainable supply chain management in tourism**', *Business Strategy and the Environment* 17(4), 260–271.
- Hong, G.-S., Kim, S. Y., & Lee, J. (1999). Travel expenditure patterns of elderly households in the *US*. *Tourism Recreation Research*, 24(1), 43-52.
- Huang, G. Q., Chen, W., Song, H. & Zhang, X. (2010). '**Game-theoretic study of the dynamics of tourism supply chains for package holidays under quantity competition**', *Tourism Economics* 16(1), 197–216.
- Huang, Y., Song, H., Huang, G. Q. & Lou, J. (2012). '**A comparative study of tourism supply chains with quantity competition**', *Journal of Travel Research* In Press.
- Hsu, C. H. C. (2001). Importance and Dimen-sionality of Senior Motorcoach Traveler Choice Attributes. *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*, 8(3), 51-70.
- Javalgi, R. G., Thomas, E. G., & Rao, S. R. (1992). Consumer behavior in the U.S. pleasure travel marketplace: An analysis of senior and nonsenior travelers. *Journal of Travel Research*, 31(2), 14-19.
- Ke, L. & Li-ying, W. (2010). **Transformation of station and function of tourist attraction in china based on supply chain management theory**, in 'Management of e-Commerce and e-Government (ICMeCG), 2010 Fourth International Conference on', Chengu, Sichuan, China.
- Keating, B. (2009). '**Managing ethics in the tourism supply chain: the case of chinese travel to australia**', *International Journal of Tourism Research* 11(4), 403–408.
- Korawan Sangkakorn et al. 2011. "**Potential of Tourist Attractions for the Elderly Tourists in Upper Northern, Thailand**" Proceedings of "The 2011 TOSOK International Tourism Conference", 4-6 July 2011, Seoul South Korea.
- Korawan Sangkakorn et al. 2011. "**Tourism Development Guidelines for the Elder Tourists**" Proceedings of "9th APacCHRIE International Conference: Hospitality and Tourism Education: From a Vision to an Icon", 2-5 June 2011, Hong Kong.
- Kotler, P., & Armstrong, G. 2006. **Principles of Marketing**. 11th Edition. New Jersey: Pearson

- Lemmetyinen, A. (2010). **Coordination of cooperation in tourism business networks**, PhD thesis, Turku School of Economics, Turku.
- Lieux, E. M., Weaver, P. A., & McCleary, K. W. (1994). Lodging preferences of the senior tourism market. [doi: DOI: 10.1016/0160-7383(94)90079-5]. *Annals of Tourism Research*, 21(4), 712-728.
- March, R. & Wilkinson, I. (2009). '**Conceptual tools for evaluating tourism partnerships**', *Tourism Management* 30(3), 455 – 462.
- McGuire, F. A. (1984). A factor analytic study of leisure constraints in advanced adulthood. *Leisure Sciences: An Interdisciplinary Journal*, 6(3), 313-326.
- Muhcina, S. & Popovici, V. (2008). '**Logistics and supply chain management in tourism.pdf**', *The logistics of merchandise* 10(24), 122-132.
- Murphy, J. & Smith, S. (2009). '**Chefs and suppliers: An exploratory look at supply chain issues in an upscale restaurant alliance**', *International Journal of Hospitality Management* 28(2), 212 – 220.
- Nimrod, G. (2008). Retirement and tourism Themes in retirees' narratives. [doi: DOI: 10.1016/j.annals.2008.06.001]. *Annals of Tourism Research*, 35(4), 859-878.
- Schwartz, K., Tapper, R. & Font, X. (2008). '**A sustainable supply chain management framework for tour operators**', *Journal of Sustainable Tourism* 16(3), 298–314.
- Tapper, R. and Carbone, G. 2004. **Supply Chain Engagement for Tour Operators: Three Steps toward Sustainability**. Tour Operators' Initiative for Sustainable Tourism development and the Centre for Environmental Leadership in business [online]. Available at: <http://www.toinitiative.org/fileadmin/docs/publications/SupplyChainEngagement.pdf> [Accessed: 14 February 2009].
- Tapper, R. & Font, X. (2004). **Tourism supply chains: Report of a desk research project for the travel foundation**, Report of a desk research project for the travel foundation, Leeds Metropolitan University, Environment Business & Development Group.
- Page, S. J. (2009). **Tourism Management: Managing for Change**, third edn, Elsevier, London.
- Piboonrungraj, P. (2009). **Methodological implications of the research design in tourism supply chain collaboration**, in '18th EDAMBA Summer Academy', European Doctoral Programmes Association in Management and Business Administration, Sorèze, France.
- Romsa, G., & Blenman, M. (1989). Vacation patterns of the elderly German. [doi: DOI: 10.1016/0160-7383(89)90066-2], 178-188.

- Shoemaker, S. (1989) Shoemaker, S. (1989) "Segmentation of the senior pleasure travel market". *Journal of Travel Research*, 27(3) : 14-21
- Rusko, R. T., Kylänen, M. & Saari, R. (2009). '**Supply chain in tourism destinations: the case of levi resort in finnish lapland**', *International Journal of Tourism Research* 11(1), 71–87.
- Véronneau, S. & Roy, J. (2009). '**Global service supply chains: An empirical study of current practices and challenges of a cruise line corporation**', *Tourism Management* 30(1), 128–139.
- Yan, J. & Hong, L. (2011). **The studies on construction of tourism supply chain focusing on network supplier as the core**, in '2011 International Conference on E -Business and E -Government (ICEE)'.
- Yang, L., Li, B. & Lan, W. (2009). **Tourism supply chain cooperative trust dominated by travel agency in china**, in '2009 International Conference on Management of e- Commerce and e-Government', Vol. 0, IEEE Computer Society, Los Alamitos, CA, USA, pp. 318–321.
- Yang, S., Huang, G. Q., Song, H. & Liang, L. (2009). '**Game-theoretic approach to competition dynamics in tourism supply chains**', *Journal of Travel Research* 47(4), 425– 439.
- Yilmaz, Y. and Bititci, U. (2005). **Performance measurement in the value chain: manufacturing v. tourism**. *International Journal of Productivity and Performance Management* 55(5), pp. 371-389.
- Zhang, Y. & Murphy, P. (2009). '**Supply-chain considerations in marketing underdeveloped regional destinations: A case study of chinese tourism to the goldfields region of victoria**', *Tourism Management* 30(2), 278 – 287.
- Zhang, X., Song, H. & Huang, G. Q. (2009). '**Tourism supply chain management: A new research agenda**', *Tourism Management* 30(3), 345–358.