

การรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวชาวจีนในการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่

Risk Perception of Chinese Tourists Towards Travelling in Chiang Mai Province

ธิดารัตน์ ชาวเขียววงศ์* และวรรณัย สายประเสริฐ**

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวชาวจีนในการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ความเสี่ยงในการท่องเที่ยว 7 ด้าน ประกอบด้วย ความเสี่ยงด้านร่างกาย ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านอุปกรณ์ ความเสี่ยงด้านสังคม ความเสี่ยงด้านจิตใจ ความเสี่ยงด้านเวลาและความเสี่ยงในการเสียโอกาส ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามสอบถามนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 300 คน โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก และนำข้อมูลมาวิเคราะห์สถิติพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย สถิติอนุमान ได้แก่ การทดสอบค่าที่จำแนกตาม เพศ และลักษณะการเดินทาง และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยว และรูปแบบการท่องเที่ยวที่สนใจ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26 – 35 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษานุปริญญาหรือปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้างพนักงานเอกชน รายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 หยวนต่อเดือน และมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเดินทางมาท่องเที่ยวด้วยตนเอง โดยมีเพื่อนเป็นผู้ร่วมเดินทาง ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการท่องเที่ยวประเทศไทยประมาณ 6 – 10 วันและเดินทางท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ประมาณ 5 – 6 วัน การเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ครั้งนี้เป็นครั้งแรก ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ประมาณ 5,001 – 7,000 หยวน โดยสถานที่ท่องเที่ยวเป็นปัจจัยหลักที่ใช้ในการตัดสินใจเดินทางมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามหาข้อมูลเพื่อเดินทางมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ผ่านทางอินเทอร์เน็ต วัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาท่องเที่ยวเชียงใหม่ คือ เพื่อชมทัศนียภาพ และสนใจในรูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ

ผลการศึกษารับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวชาวจีนในการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ความเสี่ยงในระดับน้อยทุกด้าน โดยเรียงลำดับการรับรู้ความเสี่ยงจากมากไปน้อยได้ดังนี้ คือ ความเสี่ยงด้านจิตใจ ความเสี่ยงทางการเงิน ความเสี่ยงของอุปกรณ์ ความเสี่ยงด้านเวลา ความเสี่ยงในการเสียโอกาส ความเสี่ยงด้านร่างกายและความเสี่ยงทางสังคม ตามลำดับ

เมื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกตามเพศ ลักษณะการเดินทางท่องเที่ยว อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว รูปแบบการท่องเที่ยวที่สนใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ความเสี่ยงในการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในบางปัจจัยย่อย

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

** ดร. อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการและการเป็นผู้ประกอบการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ABSTRACT

The main objective of this study is to examine the risk perception of Chinese tourists towards travelling in Chiang Mai. In this study, using concept of 7 aspects affecting travel risk perception includes physical risk, financial risk, equipment risk, social risk, psychological risk, time risk and opportunity loss risk. The information was collected using a questionnaire by asking 300 Chinese tourists travelling in Chiang Mai. The sample is selected using convenience sampling. The data are analyzed by descriptive statistics include frequency, percentage and mean. And the inferential statistics include a t - test which in this study tests gender and travel characteristics, the one-way analysis of variance test in this study test age, education level, travel time in Chiang Mai, travel expenses and interested types of tourism.

General information of the respondents is found to be female aged 26 - 35, with a bachelor's degree, employed in private companies, and earning average 5,000 to 10,000 RMB monthly income. For the tourist behavior, the study has found that respondents travel on their own with friends, spending 6 - 10 days travelling in Thailand and 5 - 6 days in Chiang Mai. This is their first trip in Chiang Mai. The cost of travelling in Chiangmai is around 5,001-7,000 RMB. The tourist attractions are the main factors used in making the decision to visit Chiang Mai. The respondents search for information to travel Chiang Mai on the internet. The main objective of travelling to Chiang Mai is to see the scenery and they are interested in nature tourism.

The study of risk perception of Chinese tourists towards travelling in Chiang Mai province has found that respondents perceived the risks at a low-level in all aspects. In which order of risk perception can be arranged in descending order as follows: psychological risk, financial risk, equipment risk, time risk, opportunity loss risk, physical risk and social risk, respectively.

When analyzing data, the study has found that the respondents, that classified by gender, travel characteristics, age, education level, travel time in Chiang Mai, travel expenses, interested type of tourism, have risk perception of travelling in Chiang Mai different at the significance level of 0.05 in some sub-factors.

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยรายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในปี 2560 มีมูลค่า 2,754 ล้านบาทจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยเป็นรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติมากถึง 1.8 พันล้านบาท (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2561) หากจำแนกนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยตามสัญชาตินั้นจะพบว่า นักท่องเที่ยวสัญชาติจีนมีจำนวนมากที่สุด จากสถิติในปี 2560 มีนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยมากกว่า 9 ล้านคน ซึ่งนักท่องเที่ยวชาวจีนสร้างรายได้ให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยราว 524 ล้านบาท รองลงมาคือนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย ลาว เกาหลีและญี่ปุ่นตามลำดับ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2561) จากการสำรวจยังพบว่า 10 จังหวัดแรกที่นักท่องเที่ยวต่างชาติเลือกท่องเที่ยว คือ กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต ชลบุรี กระบี่ เชียงใหม่ สุราษฎร์ธานี สงขลา พังงา ระยอง ประจวบคีรีขันธ์ และหนองบัวลำภู สิ่งที่น่าสนใจคือ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดที่มีทะเลและหาดเป็นส่วนใหญ่ อย่างไรก็ตามจังหวัด

เชียงใหม่ก็ยังเป็นจังหวัดอันดับต้น ๆ ที่นักท่องเที่ยวต่างชาติเลือกเดินทางมาท่องเที่ยว (Crave A Craft, 2561) และหากกล่าวถึงปัจจัยหลักที่นักท่องเที่ยวชาวจีนใช้ในการพิจารณาในการเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศ 5 อันดับจากรายงานแนวโน้มการท่องเที่ยวและการบริโภคในการเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศของนักท่องเที่ยวชาวจีนปี 2560 ของบริษัทนีลเสน ได้แก่ ความสวยงามและความเป็นเอกลักษณ์ของสถานที่ท่องเที่ยว (56%) ความปลอดภัย (47%) ความสะดวกในการทำวีซ่า (45%) ความเป็นมิตรของคนในท้องถิ่น (35%) และ ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวที่ยอมรับได้ (34%) (The Nielsen Company (US), LLC., 2017) เมื่อนักท่องเที่ยวชาวจีนให้ความสำคัญในเรื่องของความปลอดภัยเป็นอันดับต้น ๆ ในการเลือกจุดหมายปลายทาง เป็นเหตุให้เมื่อเกิดเหตุการณ์หรือได้รับข่าวสารที่อาจจะส่งผลต่อความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินนักท่องเที่ยวชาวจีนก็เลือกที่จะไม่เดินทางไปยังจุดหมายปลายทางดังกล่าว โดยประเทศไทยก็เคยประสบกับเหตุการณ์นั้นเช่นกัน โดยจำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยในเดือนตุลาคม 2561 ลดน้อยลงเหลือเพียง 646,143 คน เท่านั้น (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2561) ซึ่งสาเหตุหลัก ๆ อาจเกิดจากเหตุการณ์ดังต่อไปนี้ เหตุการณ์เรือ "ฟินิกซ์" ล่มกลางทะเลภูเก็ต เมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2561 โดยมีผู้ประสบภัยทั้งสิ้น 149 คน (เรือล่มภูเก็ต: โศกนาฏกรรมทางน้ำที่เกิดซ้ำแล้วซ้ำเล่า, 2561) เหตุคิลิเจ้าหน้าทีรักษาความปลอดภัยทำร้ายนักท่องเที่ยวชาวจีน เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2561 ส่งผลให้ชาวจีนไม่พอใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นอย่างมาก (พักงานผอ. สนามบินดอนเมือง พิชคิลิผวนว ปรภ. ตบนักเที่ยวจีน, 2561) การเก็บเงินกินเปล่าของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองกับนักท่องเที่ยวชาวจีน ("ขุมทรัพย์ ตม.ไทย" เก็บค่าตงวีซ่า นักท่องเที่ยวจีน, 2561) และโรคไข้เลือดออกที่ระบาดในไทย ("ทัวร์จีนหาย" คือวาระแห่งชาติ ปัญหาใหญ่การท่องเที่ยวไทย!!, 2561) เป็นต้น ส่งผลให้ท่องเที่ยวชาวจีนมีความมั่นใจในความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยลดน้อยลง

จากเหตุการณ์ที่กล่าวไปข้างต้นนอกจากจะส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวประเทศไทยน้อยลงแล้ว จังหวัดเชียงใหม่ที่นักท่องเที่ยวชาวจีนนิยมเดินทางมาเป็นจำนวนมากนั้นก็ได้รับผลกระทบจากสาเหตุดังกล่าวเช่นกัน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อที่จะนำอัตราการรับรู้ไปพัฒนาและปรับปรุงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการดูแลความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว ด้านการบริการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นต้น และใช้ระดับการรับรู้ความเสี่ยงที่ได้ไปส่งเสริมภาพลักษณ์การท่องเที่ยวให้กับจังหวัดเชียงใหม่

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงในการท่องเที่ยว

ความเสี่ยงในการท่องเที่ยว หมายถึง การที่ผลิตภัณฑ์หรือการบริการทางการท่องเที่ยวนั้นไม่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ เช่น การให้บริการของหน่วยงานในการท่องเที่ยวไม่เป็นไปตามที่โฆษณาไว้ หรือ รสชาติอาหารไม่ถูกปากนักท่องเที่ยว เป็นต้น หรืออาจจะหมายถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่อยู่เหนือการควบคุมที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว เช่น การเปลี่ยนแปลงของสภาพอากาศที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถเดินทางได้ หรือ อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นระหว่างการเดินทาง เป็นต้น สำหรับการรับรู้ความเสี่ยงในการท่องเที่ยวนั้น หมายถึง ความสามารถในการประเมินค่าความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวกับเหตุการณ์อันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวหรือเมื่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไม่เป็นไปตามที่ตั้งใจไว้ ซึ่งอาจจะส่งผลเสียกับนักท่องเที่ยวได้ในภายหลัง และอาจจะส่งผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์หรือการบริการทางการท่องเที่ยวที่ต่างกันไปในแต่ละบุคคล เช่นเมื่อนักท่องเที่ยวประเมินว่าจุดหมายปลายทางมีความเสี่ยงด้านใดด้านหนึ่งมากอาจจะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกหรือไม่เลือกเดินทางท่องเที่ยวได้ (บทความการตลาด Perceived Risk, 2546)

ทั้งนี้ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้านจากผลการศึกษาของ Fangnan Cui et al. (2016) ดังนี้

1. ปัจจัยด้านนามธรรม (Brun, 1992, Yvette Reisinger & Felix Mavondo (2006), Kozak et al. 2007 อ้างถึงใน Fangnan Cui et al., 2016) เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้บุคคลแต่ละคนมีการรับรู้ความเสี่ยงในการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน โดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และความสามารถในการรับรู้ของแต่ละบุคคล โดยปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ครอบคลุมเรื่อง อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ สถานะทางสังคม รายได้และทักษะการเรียนรู้ทางสังคม ส่วนความสามารถในการรับรู้ของแต่ละบุคคลรวมถึง อารมณ์ บุคลิกภาพ กระบวนการคิด เป็นต้น จากการศึกษาของ Ahmad et al. (2015) พบว่าปัจจัยด้านนามธรรมส่งผลต่อการรับรู้ความเสี่ยงในการท่องเที่ยว กลุ่มคนที่มีความคิดใกล้เคียงกันและอยู่ในสังคมและวัฒนธรรมเดียวกันมักจะมีระดับการรับรู้ความเสี่ยงคล้ายคลึงกัน, บุคคลยังมีการศึกษาสูงขึ้น หรือสถานภาพทางสังคมดีขึ้น การรับรู้ความเสี่ยงก็จะมากขึ้นเช่นกัน, และความวิตกกังวล ความเครียดและอารมณ์ความรู้สึกอื่น ๆ ต่อความเสี่ยงในการท่องเที่ยว ส่งผลต่อการรับรู้ในแต่ละบุคคลต่างกันไป

2. ปัจจัยด้านรูปธรรม (Qiaozhen Hu, 2011 อ้างถึงใน Fangnan Cui et al., 2016) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลาย ๆ ด้าน (Multi-dimensional) โดยแบ่งเป็นปัจจัย 7 ด้านที่ส่งผลต่อการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวได้ ดังนี้

2.1 ความเสี่ยงด้านร่างกาย (Physical Risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุ ความไม่ปลอดภัย การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและสภาพอากาศ ภัยธรรมชาติ เชื้อโรค ความเจ็บป่วย และอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อร่างกายของนักท่องเที่ยวทำให้เกิดความเจ็บป่วยได้

2.2 ความเสี่ยงทางการเงิน (Financial Risk) หมายถึง การที่นักท่องเที่ยวซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการระหว่างการท่องเที่ยวที่อาจจะไม่คุ้มค่ากับเงินที่เสียไป

2.3 ความเสี่ยงของอุปกรณ์ (Equipment Risk) หมายถึง อันตรายใด ๆ ก็ตามที่เกิดขึ้นจากความไม่พร้อมของอุปกรณ์ที่ไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว เช่น การหยุดให้บริการกะทันหันของการขนส่ง ห้างพัก อุบัติเหตุจากยานพาหนะ

2.4 ความเสี่ยงทางสังคม (Social Risk) ความเสี่ยงที่เกิดจากสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวสร้างความเสียหายให้กับภาพลักษณ์ทางสังคมของนักท่องเที่ยว และสร้างความรู้สึกล้มเหลวหรือไม่เป็นมิตรต่อนักท่องเที่ยว

2.5 ความเสี่ยงทางด้านจิตใจ (Psychological Risk) หมายถึง ความเครียด ความกังวล ในระหว่างการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการท่องเที่ยวส่งผลทำให้นักท่องเที่ยวสูญเสียความมั่นใจ รวมไปถึงความรู้สึกไม่ปลอดภัยของนักท่องเที่ยวเมื่อพบเจอกับอุปสรรคทางด้านภาษาและวัฒนธรรม

2.6 ความเสี่ยงด้านเวลา (Time Risk) หมายถึง ความเป็นไปได้ที่จะใช้เวลามากเกินไปในการเช็คอิน เที่ยวบินล่าช้า เป็นต้น

2.7 ความเสี่ยงในการเสียโอกาส (Opportunity Loss Risk) หมายถึง โอกาสที่จะพลาดตัวเลือกในผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวอื่นๆ เมื่อนักท่องเที่ยวเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวไปแล้ว

วิธีการดำเนินการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ จะศึกษาเฉพาะเรื่องปัจจัยความเสี่ยงในการท่องเที่ยวที่เป็นรูปธรรมทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงด้านร่างกาย (Physical Risk) ความเสี่ยงทางการเงิน (Financial Risk) ความเสี่ยงของอุปกรณ์ (Equipment Risk) ความเสี่ยง

ทางสังคม (Social Risk) ความเสี่ยงทางด้านจิตใจ (Psychological Risk) ความเสี่ยงด้านเวลา (Time Risk) และความเสี่ยงในการเสียโอกาส (Opportunity Loss Risk)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวสัญชาติจีนที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่จากจีนจำนวน 977,607 ราย อ้างอิงจากจำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาใช้บริการห้องพักในจังหวัดเชียงใหม่ในปี 2560 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2561) และกำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 300 ราย (บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามภาษาจีนที่ได้พัฒนาแบบสอบถามจากการศึกษาของ Qiaozhen Hu (2011) โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ของนักท่องเที่ยวชาวจีนทั้ง 7 ด้าน ใช้มาตราวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งเป็นระดับการรับรู้ความเสี่ยง 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะเดินทางกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนที่ 5 คำถามปลายเปิด

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26 – 35 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อนุปริญญาหรือปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้างพนักงานเอกชน รายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 หยวนต่อเดือน และมีพฤติกรรมนักท่องเที่ยวดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเดินทางมาท่องเที่ยวด้วยตนเอง โดยมีเพื่อนเป็นผู้ร่วมเดินทาง ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการท่องเที่ยวประเทศไทยประมาณ 6 – 10 วันและเดินทางท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ประมาณ 5 – 6 วัน การเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ครั้งนี้เป็นครั้งแรก ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ประมาณ 5,001 – 7,000 หยวน โดยสถานที่ท่องเที่ยวเป็นปัจจัยหลักที่ใช้ในการตัดสินใจเดินทางมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามหาข้อมูลเพื่อเดินทางมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ผ่านทางอินเทอร์เน็ต วัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาท่องเที่ยวเชียงใหม่ คือ เพื่อชมทัศนียภาพ และสนใจในรูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ

ผลการศึกษาข้อมูลด้านการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวชาวจีนขณะเดินทางท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ความเสี่ยงในการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ในระดับน้อยในทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้คือ ความเสี่ยงทางด้านจิตใจ ความเสี่ยงทางการเงิน ความเสี่ยงของอุปกรณ์ ความเสี่ยงด้านเวลา ความเสี่ยงในการเสียโอกาส ความเสี่ยงด้านร่างกาย และความเสี่ยงทางสังคม ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลด้านการรับรู้ความเสี่ยงในหัวข้อย่อยของแต่ละด้าน พบว่า ด้านความเสี่ยงทางด้านจิตใจ ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ความเสี่ยงในหัวข้อความรู้สึกไม่ปลอดภัยเมื่อพบกับอุปสรรคทางด้านภาษาหรือวัฒนธรรมสูงสุด ด้านความเสี่ยงทางการเงินผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ความเสี่ยงในหัวข้อความเสี่ยงที่จะถูกคิดค่าบริการหรือคิดราคาผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวเกินความเป็นจริงสูงสุด ด้านความเสี่ยงของอุปกรณ์ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ความเสี่ยงในหัวข้อความเสี่ยงจากความไม่พร้อมของยานพาหนะ เช่น รถมอเตอร์ไซด์เช่า รถยนต์เช่า รถบริการสาธารณะ เป็นต้น ทำให้ไม่สามารถเดินทางท่องเที่ยวได้สูงสุด ด้านความเสี่ยงด้านเวลาผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ความเสี่ยงในหัวข้อความเสี่ยงที่จะใช้เวลามากเกินไปในการเช็คอินที่พักรถหรือเช็คอินเที่ยวบิน และความเสี่ยงที่เครื่องบินหรือรถประจำทางล่าช้าไม่ตรงตามตารางเวลาที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้สูงสุด ด้านความเสี่ยงในการเสียโอกาส ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ความเสี่ยงในหัวข้อความเสี่ยงที่จะเสียโอกาสในการใช้บริการผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการท่องเที่ยวอื่น ๆ ที่ดีกว่า เมื่อได้ตัดสินใจเลือกไป

แล้วสูงที่สุด ความเสี่ยงด้านร่างกายผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ความเสี่ยงในหัวข้อความเสี่ยงที่คาดว่าจะมีอันตรายหรืออุบัติเหตุเกิดขึ้นขณะเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่สูงที่สุด และความเสี่ยงทางสังคมผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ความเสี่ยงในหัวข้อความเสี่ยงที่จะเกิดอุปสรรคในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวจากความไม่เป็นมิตรของคนในท้องถิ่นเนื่องจากวัฒนธรรมและความเชื่อที่แตกต่างสูงที่สุด

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะเดินทางกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยที่จะเดินทางกลับมาเยือนจังหวัดเชียงใหม่อีกครั้ง และเห็นด้วยที่จะแนะนำให้ผู้อื่นเดินทางมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่

เมื่อจำแนกระดับการรับรู้ความเสี่ยงต่อปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศมีการรับรู้ความเสี่ยงไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านความเสี่ยงทางสังคมที่เพศชายมีการรับรู้ความเสี่ยงมากกว่าเพศหญิงในหัวข้อความเสี่ยงจากความไม่เสถียรภาพทางการเมือง ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการเดินทางมีการรับรู้ความเสี่ยงในการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ไม่แตกต่างกันในภาพรวม ยกเว้นด้านการรับรู้ความเสี่ยงทางสังคม ในหัวข้อความเสี่ยงที่จะเกิดอุปสรรคในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวจากความไม่เป็นมิตรของคนในท้องถิ่นเนื่องจากวัฒนธรรมและความเชื่อที่แตกต่าง และด้านการรับรู้ความเสี่ยงทางด้านจิตใจในหัวข้อความกังวลว่าจะได้รับประสบการณ์ในการท่องเที่ยวไม่เป็นไปตามที่หวังไว้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทางมากับบริษัททัวร์มีการรับรู้ความเสี่ยงทั้งสองหัวข้อสูงกว่าผู้ที่เดินทางมาด้วยตนเอง เมื่อจำแนกปัจจัยส่วนบุคคลตามอายุผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 18 – 25 ปี มีการรับรู้ความเสี่ยงสูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า ได้แก่ การรับรู้ความเสี่ยงทางการเงินหัวข้อความเสี่ยงที่จะถูกคิดค่าบริการหรือคิดราคาผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวเกินความเป็นจริง ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจะมีการรับรู้ความเสี่ยงสูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ได้แก่ ความเสี่ยงด้านร่างกายหัวข้อความเสี่ยงที่จะประสบกับภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม ดินถล่ม แผ่นดินไหว หรือพายุ ในระหว่างเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ และความเสี่ยงในการเสียโอกาสในภาพรวมและหัวข้อย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่พบว่าระดับการรับรู้ความเสี่ยงแปรผกผันกับระยะเวลาในการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ในหัวข้อต่าง ๆ กล่าวคือยิ่งนักท่องเที่ยวใช้เวลาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่มากขึ้น การรับรู้ความเสี่ยงก็จะลดลง ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยว มีการรับรู้ความเสี่ยงด้านร่างกาย ในหัวข้อความเสี่ยงที่จะประสบกับภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม ดินถล่ม แผ่นดินไหว หรือพายุ ในระหว่างเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ และรับรู้ความเสี่ยงในการเสียโอกาสในหัวข้อความเสี่ยงที่จะเสียโอกาสในการใช้บริการผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการท่องเที่ยวอื่น ๆ ที่ดีกว่า เมื่อได้ตัดสินใจเลือกไปแล้ว โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ความเสี่ยงในการท่องเที่ยวสูงขึ้นตามค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นในด้านและหัวข้อดังกล่าว ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบการท่องเที่ยวที่สนใจ มีการรับรู้ความเสี่ยงทางการเงินในหัวข้อความเสี่ยงที่ค่าใช้จ่ายที่จังหวัดเชียงใหม่แพงกว่าจังหวัดอื่น ๆ และการรับรู้ความเสี่ยงทางด้านจิตใจ ในภาพรวมและหัวข้อความเสี่ยงที่จะรู้สึกกังวลโดยไม่จำเป็นในระหว่างเดินทางท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่สนใจในการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติมีระดับการรับรู้ความเสี่ยงสูงกว่ากลุ่มที่สนใจในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

การอภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ ลักษณะการเดินทาง อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และรูปแบบการท่องเที่ยวที่สนใจส่งผลต่อการรับรู้ความเสี่ยงที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของกุลวดี ตระการพูลทรัพย์และพรพิมล ชูติศิลป์ (2557) ที่ได้ศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงและภาพลักษณ์ของประเทศไทย: ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติก่อนและหลังเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยได้กล่าวไว้ว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุ ต่างกันจะมีผลต่อการรับรู้ความเสี่ยงในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยที่ต่างกัน และผลการศึกษาพบว่าระดับการรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับความต้องการที่จะกลับมาเยือนจังหวัดเชียงใหม่อีกครั้ง และการแนะนำให้คนอื่นเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวจีนมีการรับรู้ความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับน้อยส่งผลให้นักท่องเที่ยวชาวจีนเห็นด้วยที่จะกลับมาเยือนจังหวัดเชียงใหม่อีกครั้งและแนะนำให้คนอื่นเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Bingru Zhang (2016) ที่ศึกษาผลกระทบของการรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวชาวจีนและภาพลักษณ์ของประเทศไทยต่อการตัดสินใจเดินทางและความภักดีต่อจุดหมายปลายทางได้กล่าวไว้ว่าการรับรู้ความเสี่ยงมีผลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทาง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจำแนกตามปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงและปัจจัยส่วนบุคคล

ความเสี่ยงทางด้านจิตใจ ในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติของจังหวัดเชียงใหม่ควรมีบุคลากรที่สามารถสื่อสารภาษาจีนได้เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมท้องถิ่น เพื่อลดอุปสรรคทางด้านภาษาและวัฒนธรรม รวมไปถึงบริษัททัวร์สามารถให้บริการนักท่องเที่ยวชาวจีนเป็นไปตามที่โฆษณาไว้ เพื่อลดความกังวลว่าจะได้รับประสบการณ์ในการท่องเที่ยวไม่เป็นไปตามที่หวังไว้แก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางกับบริษัททัวร์

ความเสี่ยงทางการเงิน กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ควรแจ้งนักท่องเที่ยวให้ทราบถึงช่องทางในการแจ้งข้อมูลเมื่อถูกโกงค่าโดยสารหรือเอาเปรียบเกี่ยวกับการคิดค่าบริการหรือคิดราคาผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวเกินความเป็นจริง โดยอาจจะนำเสนอผ่านโซเชียลมีเดียเนื่องจากเป็นสื่อที่นักท่องเที่ยวอายุระหว่าง 18 – 25 ปีใช้ค่อนข้างมากจะช่วยให้ลดระดับการรับรู้ความเสี่ยงในด้านดังกล่าว และหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรลงโทษผู้กระทำความผิดตามกฎหมาย

ความเสี่ยงของอุปกรณ์ ผู้ให้บริการขนส่งสาธารณะควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการขนส่งสาธารณะเป็นภาษาจีน เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเดินทางของนักท่องเที่ยว

ความเสี่ยงด้านเวลา หน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น สายการบิน โรงแรม ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรเพื่อให้สามารถบริการได้รวดเร็วขึ้นในการเช็คอินที่พักรหรือเช็คอินเที่ยวบินหรือมีการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวเดินทางในช่วงที่ไม่ใช่ฤดูการท่องเที่ยว (Low Season) เพื่อลดความแออัดในสถานที่ท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวได้ใช้เวลาท่องเที่ยวได้มากขึ้น

ความเสี่ยงในการเสียโอกาส สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงใหม่ประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวเชื่อมั่นในภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่านักท่องเที่ยวจะเดินทางท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่คุ้มค่าและรู้สึกไม่เสียตายนเมื่อได้ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่แล้ว

ความเสี่ยงด้านร่างกาย ศูนย์อำนวยการความปลอดภัยทางถนนจังหวัดเชียงใหม่ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย ควรจัดทำคู่มือขับขี่ปลอดภัยเป็นภาษาจีน เพื่อให้นักท่องเที่ยวเข้าใจกฎหมายจราจร มารยาทในการขับขี่และใช้รถใช้ถนนในจังหวัดเชียงใหม่ ขอควรปฏิบัติในการแจ้งเหตุเมื่อเกิดอุบัติเหตุ เพื่อให้ลดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุบน

ท้องถิ่น รวมไปถึงศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย ประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวเชื่อมั่นในการป้องกันภัยพิบัติแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอย่างทั่วถึงเพื่อลดการรับรู้ความเสี่ยงที่จะประสบกับภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม ดินถล่ม แผ่นดินไหว หรือพายุ โดยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีและมีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวสูง

ความเสี่ยงทางสังคม สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงใหม่ควรณรงค์และให้ข้อมูลเกี่ยวกับการต้อนรับนักท่องเที่ยวที่เหมาะสม อีกทั้งให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวของนักท่องเที่ยวเมื่อเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ โดยขอความร่วมมือจากผู้นำเที่ยวในการให้ข้อมูล เพื่อลดอุปสรรคในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวจากความไม่เป็นมิตรของคนในท้องถิ่นเนื่องจากวัฒนธรรมและความเชื่อที่แตกต่าง โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่เดินทางมากับบริษัททัวร์

บรรณานุกรม

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2561). แดงข่าวสถานการณ์ท่องเที่ยวปี 2560. สืบค้นจาก https://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=9882
- กุลวดี ตรีการพูลทรัพย์ และพรพิมล ชูดีศิลป์. (2557, กันยายน - ธันวาคม). การรับรู้ความเสี่ยงและภาพลักษณ์ของประเทศไทย: ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติก่อนและหลังเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์). 8(3). 85-93.
- "ชุมชนไทย" ตาม.ไทย" เก็บค่าตั้งวีซ่านักท่องเที่ยวจีน. (2561). สืบค้นจาก <http://www.nationtv.tv/main/program/378660742/?qk>
- "ทัวร์จีนหาย" คือวาระแห่งชาติ ปัญหาใหญ่การท่องเที่ยวไทย!! (2561). สืบค้นจาก <https://mgronline.com/daily/detail/9610000099472>
- บทความการตลาด *Perceived Risk*. (2546). สืบค้นจาก http://www.marketeer.co.th/inside_detail.php?inside_id=2209
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พนักงานผอ. สนามบินดอนเมือง พิชชลิปลาว รปภ. ตบนักเที่ยวจีน. (2561). สืบค้นจาก <https://www.thairath.co.th/content/1386924>
- เรือล่มภูเกิด: โศกนาฏกรรมทางน้ำที่เกิดซ้ำแล้วซ้ำเล่า. (2561). สืบค้นจาก <https://www.bbc.com/thai/thailand-447341>
- Brun, W. (1992). Cognitive Components in Risk Perception: Natural Versus Manmade Risks. *Behavioral Decision Making* 5, 117-132.
- Crave A Craft. (2561). *สถิตินักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทยปี 2560*. สืบค้นจาก <http://infocraftic.com/international-tourist-thailand-2017/>
- Cui, F., Liu, Y., Chang, Y., Duan, J., & Li, J. (2016). An overview of tourism risk perception. *Journal of the International Society for the Prevention and Mitigation of Natural Hazards*, 82(1), 643-658. Retrieved from <https://doi.org/10.1007/s11069-016-2208-1>
- FA, A., Nil, M., & Toh PS. (2015). Sustainable Tourist Environment: Perception of International Women Travelers on Safety and Security in Kuala Lumpur. *Procedia Social Behavioral Science*, 168, 123-133, Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.10.218>

- Metin, K. & John, C. & Rob, L. (2007). The Impact of the Perception of Risk on International Travelers. *International Journal of Tourism Research*, 9, 233 - 242.
- Qiaozhen Hu. (2011). Guest review of risk perception. *Bus Cult*, 8,331–332.
- Reisinger, Y. & Mavondo, F. (2006). Cultural Differences in Travel Risk Perception. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 20(1), 13-31, DOI: 10.1300/J073v20n01_02
- The Nielsen Company. (US), LLC. (2017). *2017 Outbound Chinese Tourism and Consumption Trend*. Retrieved from <https://goo.gl/wCv2zL>
- Zhang, B. (2016). The Impacts of Perceived Risk and Destination Image on Chinese Visitor's Decision and Destination Loyalty for Visiting Thailand. In D. Rungsawanpo(Ed.), *Proceedings of 8th Academic Meeting, National and International Research Presentation*. (pp. 10 - 24). The Graduate School: Suan Sunandha Rajabhat University.