

การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการ
เคลื่อนไหวที่มีต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ
จังหวัดเชียงใหม่

ชัชวาล ม่วงพรวน

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2564

**EXPECTATIONS AND SATISFACTION OF TOURISTS WITH
DISABILITIES INFLUENCING THEIR DECISION TO VISIT
MAE HIA MUNICIPALITY, CHIANG MAI**

CHADCHAWAN MUONGPRUAN

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts Program in Tourism Management
Faculty of Tourism and Hospitality, Dhurakij Pundit University**

2021

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่
ชื่อผู้เขียน	รัชวาล ม่วงพรวน
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. อศวิณ แสงพิกุล
สาขาวิชา	การจัดการการท่องเที่ยว
ปีการศึกษา	2563

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีต่อองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึง สำหรับคนทั้งมวลของแหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ตลอดจนเพื่อศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เกี่ยวกับองค์ประกอบพื้นฐานผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ การวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 416 ตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิเคราะห์ข้อมูลด้วย ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ T-test F-test การวิเคราะห์ One-way ANOVA วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ผลการวิจัยพบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 51-60 ปี มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และมีความผิดปกติหรือความบกพร่องในการเคลื่อนไหวลำตัว มือ แขน หรือขา แต่ยังสามารถประกอบกิจวัตรหลักในชีวิตประจำวันได้ โดยความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ หากพิจารณาภาพรวมจะพบว่า ด้านที่มีความคาดหวังสูงสุด ได้แก่ ด้านความสามารถในการเข้าถึง รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว ด้านราคา และบุคลากรผู้ให้บริการ ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจ หากพิจารณาภาพรวมจะพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมา คือ ด้านความสามารถในการเข้าถึง บุคลากรผู้ให้บริการ ราคา และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังด้าน
สิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสามารถในการเข้าถึง
บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านราคา ไม่แตกต่างกัน สำหรับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่
มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ด้านความสามารถในการเข้าถึง บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านราคา แตกต่างกัน สำหรับ
นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังด้านสิ่ง
ดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสามารถในการเข้าถึง และด้าน
ราคา แตกต่างกัน ยกเว้น บุคลากรผู้ให้บริการ มีระดับความคาดหวังไม่แตกต่างกัน และปัจจัยความ
คาดหวังด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยวมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในเขต
เทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด



Thesis Title	EXPECTATIONS AND SATISFACTION OF TOURISTS WITH DISABILITIES INFLUENCING THEIR DECISION TO VISIT MAE HIA MUNICIPALITY, CHIANG MAI
Author	Chadchawan Muongpruan
Thesis Advisor	Assoc. Prof. Aswin Sangpikul, Ph. D.
Department	Tourism Management
Academic Year	2020

ABSTRACT

This study investigates the Expectations and Satisfaction of Tourists with Disabilities Influencing Their Decision to Visit Mae Hia Municipality, Chiang Mai. It also examines tourists' expectations with mobility disabilities concerning the essential elements of tourists with mobility disabilities influencing the travel decisions to the tourist attractions in the mentioned area. This study is survey research collecting data from 416 respondents. The data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, T-test, F-test, one-way ANOVA analysis, and multiple linear regression techniques.

The results found that the majority of the respondents was female, age between 51-60 years old, had an education level lower than the bachelor's degree, with an impaired movement of the body such as hands, arms or legs, but they are still able to carry out main activities of the daily life. With the expectation of tourists with disabilities in Mae Hia municipality, Chiang Mai province, the findings indicated that the highest expectation was accessibility, followed by public and private amenities and tourist attractions like the price and human resources, respectively.

Tourists with disabilities based on the different genders had shared similar expectations on the tourist attractions, public and private amenities, accessibility, human resources, and prices. People with disabilities of different ages had various expectations on the tourist attractions, public and private amenities, accessibility, human resources, and prices. For tourists with mobility disabilities having a different education level, they had diverse expectations on the tourist attractions, public and private amenities, accessibility, human resources, and price. The tourist attractions factor was also found to affect travelers with disabilities' decisions to visit Mae Hia municipality's tourist sites, Chiang Mai province.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความเมตตาและกรุณาอย่างสูงจากเหล่าคณาจารย์ โดยเฉพาะ รองศาสตราจารย์ ดร.อัศวิน แสงพิกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์แนะนำ ให้คำปรึกษา ติดตาม ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ผู้วิจัยตระหนักถึงความตั้งใจ ความมีเมตตา และความทุ่มเทของท่านอาจารย์อย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์เป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนั้น ขอขอบพระคุณนางสาวประกาย วงศ์แก้ว หัวหน้างานบริหารทั่วไป และ นายชินันท์ เทเพนทร์ หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) ที่ให้ความกรุณาช่วยเหลือในการกระจายแบบสอบถาม สำหรับสองท่านนี้ มิใช่เพียงมิตรแต่เสมือนญาติสนิท เปรียบเหมือนคนในครอบครัว

อนึ่ง ผู้วิจัยหวังว่า งานวิจัยฉบับนี้จะมีประโยชน์อยู่ไม่น้อย จึงขอมอบส่วนดีทั้งหมดนี้ให้แก่เหล่าคณาจารย์ ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาจนสำเร็จเป็นวิทยานิพนธ์ ขอมอบความกตัญญูกตเวทิตาคุณ แต่บิดา มารดา และผู้มีพระคุณทุกท่าน สำหรับข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นนั้น กระผมยอมรับผิดเพียงผู้เดียว และยินดีที่จะรับฟังคำแนะนำจากทุกท่านที่ได้เข้ามาศึกษา เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนางานวิจัยต่อไป

ชัชวาล ม่วงพรวน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๖
กิตติกรรมประกาศ.....	๗
สารบัญตาราง.....	๘
สารบัญภาพ.....	๘
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.3 สมมติฐาน.....	5
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	6
1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา.....	6
1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร.....	6
1.5.3 ขอบเขตด้านพื้นที่.....	6
1.5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา.....	6
1.6 คำนิยามศัพท์.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหว.....	8
2.1.1 ความหมายของนักท่องเที่ยว.....	9
2.1.2 ความหมายของผู้สูงอายุ.....	10
2.1.3 ผู้สูงอายุที่มีความพิการ.....	11
2.1.4 ความหมายของผู้พิการทางการเคลื่อนไหว.....	11
2.1.5 การประเมินระดับของความพิการทางการเคลื่อนไหว.....	12
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินศักยภาพองค์ประกอบพื้นฐานของ แหล่งท่องเที่ยว.....	15
2.2.1 ความหมายของศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว.....	15

สารบัญ (ต่อ)

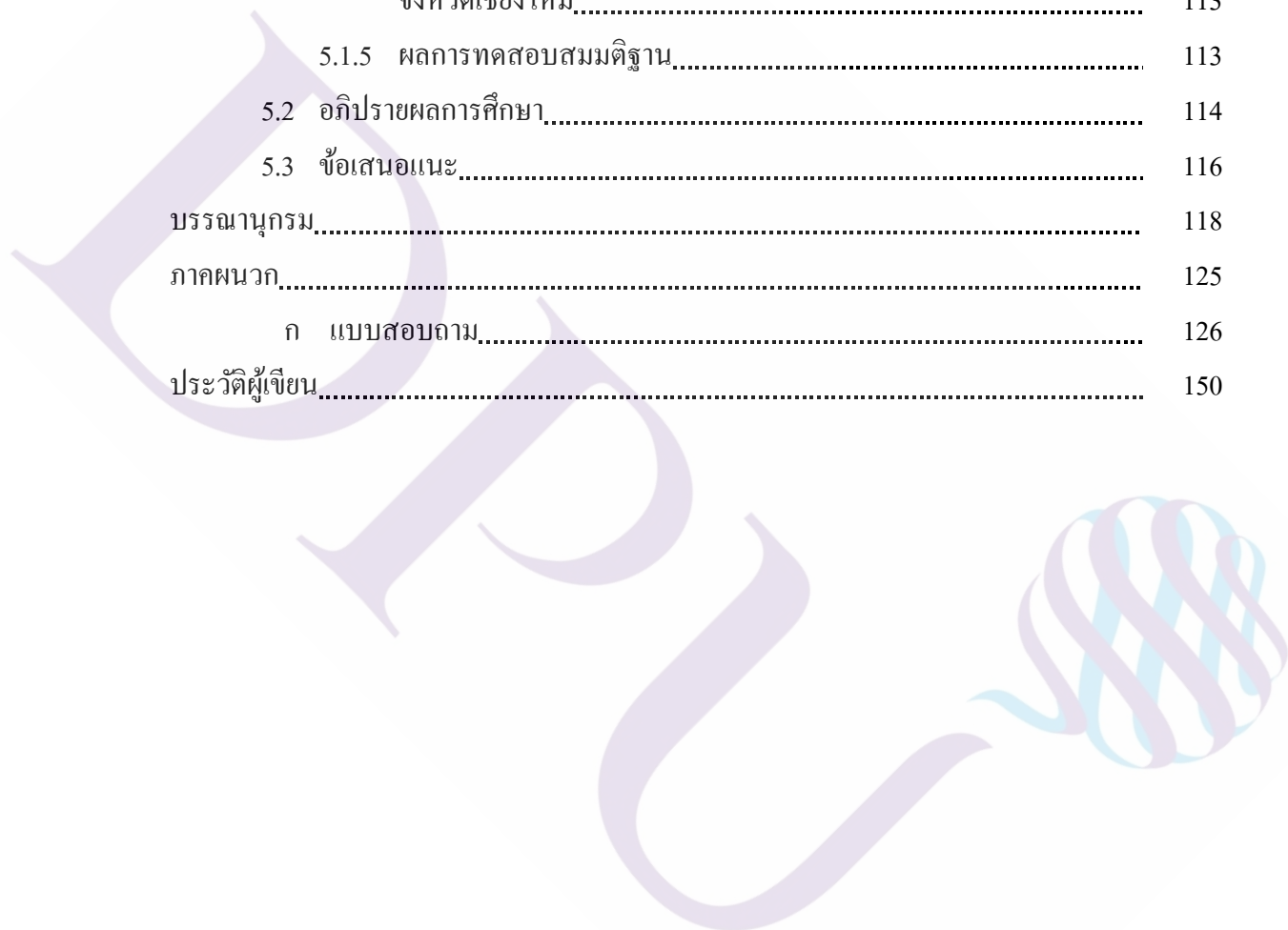
บทที่	หน้า
2.2.2 องค์ประกอบในการประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว.....	15
2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบพื้นฐานของแหล่งท่องเที่ยว.....	16
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล (Accessible Tourism for all).....	19
2.3.1 ความหมายของการท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล (Accessible Tourism for all).....	19
2.3.2 แนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล....	20
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	32
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	33
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยว.....	39
2.6.1 แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ.....	39
2.6.2 แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจท่องเที่ยว.....	40
2.7 ข้อมูลทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อ.เมืองเชียงใหม่ จ.เชียงใหม่.....	42
2.7.1 ข้อมูลทั่วไป.....	42
2.7.2 แหล่งท่องเที่ยว.....	44
2.8 งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง.....	48
2.9 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	56
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	57
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	57
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	58
3.3 ขั้นตอนในการสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ.....	59
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	62
3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
4 ผลการวิจัย.....	64
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์.....	65

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่.....	68
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่.....	76
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว.....	84
4.5 การทดสอบสมมุติฐาน.....	87
4.5.1 การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับเพศ อายุ และระดับการศึกษา.....	87
4.5.2 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เกี่ยวกับองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่.....	109
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	112
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	112
5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์.....	112
5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่.....	112
5.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่.....	113

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5.1.4 ผลการวิเคราะห์การตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว เขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ ทางการเคลื่อนไหวของแหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่.....	113
5.1.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	113
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	114
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	116
บรรณานุกรม.....	118
ภาคผนวก.....	125
ก แบบสอบถาม.....	126
ประวัติผู้เขียน.....	150



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 ตารางแหล่งอ้างอิงแบบสอบถาม.....	60
3.2 ตารางรายละเอียดสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน.....	63
4.1 จำนวน และร้อยละของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว จำแนกตาม ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์.....	65
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของ นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยว เพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว.....	68
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของ นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยว เพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	69
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของ นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของ แหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาล เมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสามารถในการเข้าถึง.....	71
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของ นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของ แหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาล เมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ บุคลากรผู้ให้บริการ.....	73
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของ นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของ แหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาล เมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านราคา.....	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของ นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของ แหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาล เมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ภาพรวม และรายด้าน.....	75
4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของ แหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาล เมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว.....	76
4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของ แหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาล เมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	77
4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของ แหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาล เมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสามารถในการเข้าถึง.....	79
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อ การเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ บุคลากรผู้ให้บริการ.....	81
4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของ แหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาล เมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านราคา.....	82

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวผู้พิจารณาการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของ แหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาล เมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ภาพรวม และรายด้าน.....	83
4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการตัดสินใจเลือก มาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ของ นักท่องเที่ยวผู้พิจารณาการเคลื่อนไหว ด้านบุคคลที่ทำให้ตัดสินใจมา ท่องเที่ยวที่แห่งนี้.....	84
4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการตัดสินใจเลือก มาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ของ นักท่องเที่ยวผู้พิจารณาการเคลื่อนไหว ด้านความตั้งใจในการตัดสินใจ มาท่องเที่ยว.....	85
4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการตัดสินใจเลือก มาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ของ นักท่องเที่ยวผู้พิจารณาการเคลื่อนไหว ภาพรวม และรายด้าน.....	86
4.17 การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิจารณาการเคลื่อนไหว ด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล ในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ.....	87
4.18 การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิจารณาการเคลื่อนไหว ด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล ในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ.....	88
4.19 การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิจารณาการเคลื่อนไหว ด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล ในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งดึงดูดใจของ แหล่งท่องเที่ยว จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่.....	89

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.20 การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล ในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ เป็นรายชื่อ.....	90
4.21 การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล ในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสามารถในการ เข้าถึง จำแนกตามอายุ เป็นรายชื่อ.....	91
4.22 การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล ในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนก ตามอายุ เป็นรายชื่อ.....	92
4.23 การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล ในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านราคา จำแนกตามอายุ เป็นรายชื่อ.....	93
4.24 การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล ในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	94
4.25 การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล ในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งดึงดูดใจของ แหล่งท่องเที่ยว จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายชื่อ.....	95
4.26 การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล ในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายชื่อ.....	96

สารบัญตาราง (ต่อ)

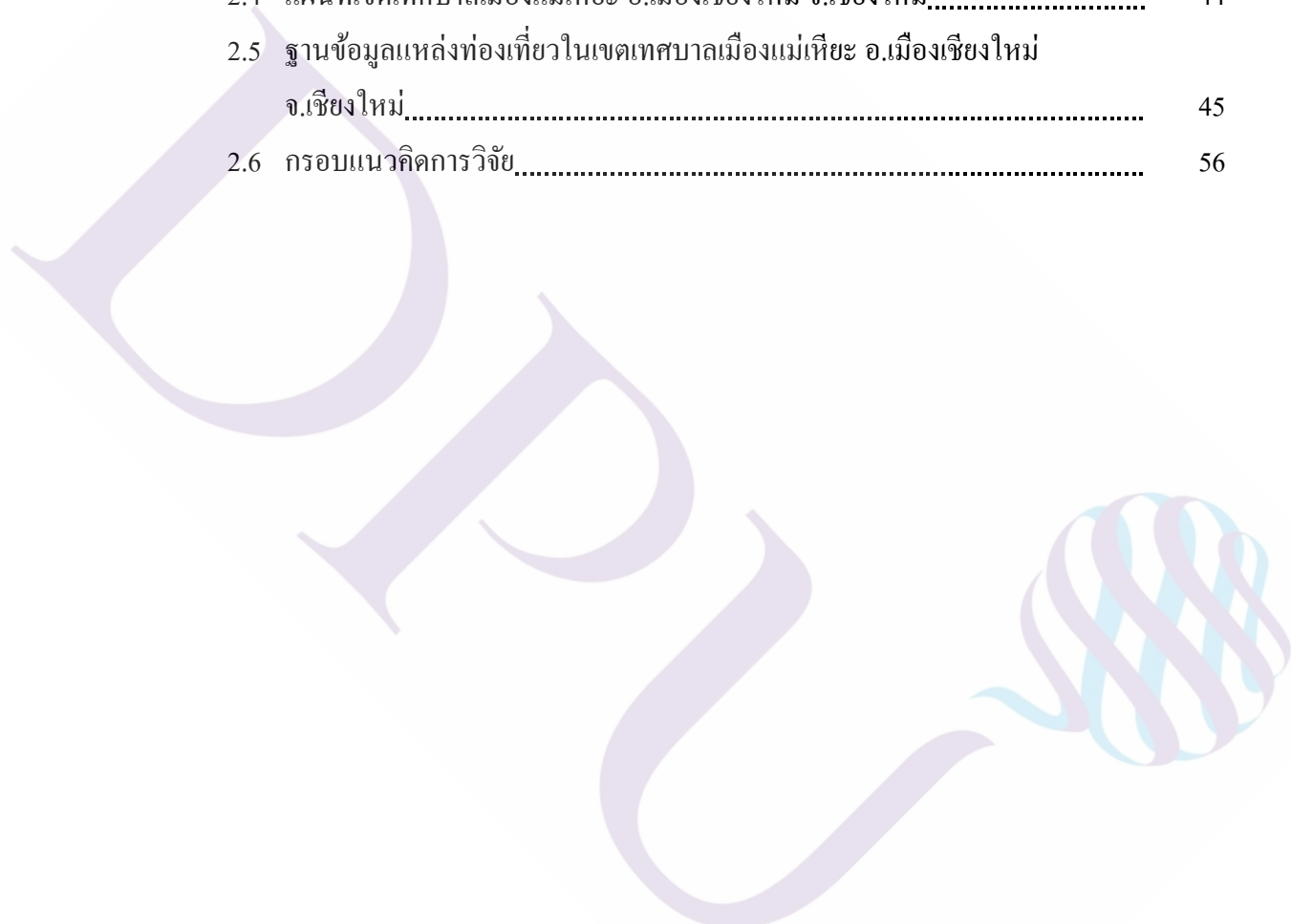
ตารางที่	หน้า
4.27 การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล ในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสามารถในการ เข้าถึง จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่.....	97
4.28 การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล ในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านราคา จำแนกตามระดับ การศึกษา เป็นรายคู่.....	98
4.29 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล ในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ.....	99
4.30 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล ในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ.....	100
4.31 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล ในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่.....	101
4.32 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล ในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ ด้านความสามารถในการเข้าถึง จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่.....	102
4.33 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล ในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	103

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.34 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล ในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่.....	104
4.35 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล ในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสามารถในการเข้าถึง จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่.....	105
4.36 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล ในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนก ตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่.....	106
4.37 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล ในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านราคา จำแนกตามระดับ การศึกษา เป็นรายคู่.....	107
4.38 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ โดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ความสำคัญและผลการดำเนินงาน (Importance-performance analysis: IPA).....	108
4.39 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความคาดหวังเกี่ยวกับองค์ประกอบของ แหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ เลือกมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่.....	110

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 องค์การท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ หรือ UNWTO.....	17
2.2 ทฤษฎี 5 ชั้นของมาสโลว์.....	35
2.3 แผนที่เขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อ.เมืองเชียงใหม่ จ.เชียงใหม่.....	43
2.4 แผนที่เขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อ.เมืองเชียงใหม่ จ.เชียงใหม่.....	44
2.5 ฐานข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อ.เมืองเชียงใหม่ จ.เชียงใหม่.....	45
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	56



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

โลกของเรามีประชากรผู้สูงอายุ หรือผู้ที่มียุ 60 ปีขึ้นไป ประมาณร้อยละ 15 หรือกว่า 1 พันล้านคน โดยมีผู้ที่อยู่ในสภาพที่มีความบกพร่องทางร่างกายหรือสมองจำนวน 1 อย่างขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 46 (UN, 2018 : Online) นอกจากนี้ ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา จำนวนผู้สูงอายุทั่วโลกได้ทวีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และคาดการณ์ว่าจะมีการขยายตัวของประชากรผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ระหว่างปี พ.ศ. 2558 และ พ.ศ. 2573 ถึงร้อยละ 56 หรือจาก 901 ล้านคน เป็น 1.4 พันล้านคน และในปี 2593 คาดว่าประชากรโลกวัยสูงอายุจะมีจำนวนเกือบ 2.1 พันล้านคน จากแนวโน้มของจำนวนประชากรสูงอายุ และความเล็งจากคามพิการของผู้สูงอายุ ยังจะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของประชากรผู้ได้รับผลกระทบจากความพิการดังกล่าวด้วย (United Nations, 2015)

อย่างไรก็ตาม จำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้น กลับกลายเป็น โอกาสของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในอนาคต (UNWTO, 2016) เนื่องด้วยกลุ่มผู้สูงอายุจัดว่าเป็นกลุ่มเป้าหมายมีศักยภาพ และมีกำลังซื้อ เนื่องจากจำนวนของคนสูงวัยมีเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี กลุ่มผู้สูงอายุยังสามารถเดินทางท่องเที่ยวได้โดยไม่มีเงื่อนไขด้านเวลา แต่ปัญหาสำคัญคือการศึกษาคนคว่าเกี่ยวกับการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุยังไม่ได้รับความสนใจมากเท่าที่ควร (สมยศ วัฒนาภรณ์ และ เขียวลักษณ์ ยิ้มอ่อน, 2013)

นอกจากกลุ่มผู้สูงอายุแล้ว ผู้มีปัญหาด้านการเคลื่อนไหวถือเป็นอีกตลาดที่น่าสนใจ จากผลการศึกษามากมายในประเทศออสเตรเลีย อเมริกา และกลุ่มประเทศสหภาพยุโรป แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการกำลังจะกลายเป็นตลาดที่สำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เช่น มีนักท่องเที่ยวชาวออสเตรเลียที่เป็นผู้พิการทั้งสิ้นประมาณ 11% ของจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมด ในปี ค.ศ.2009 สหราชอาณาจักรมีนักท่องเที่ยวภายในประเทศประมาณ 12% ที่เป็นผู้พิการหรือมีอาการทางสุขภาพชนิดถาวร รวมถึงในประเทศสหรัฐอเมริกาพบว่า นักท่องเที่ยวพิการหรือมีปัญหาด้านการเคลื่อนไหวใช้เงินเฉลี่ย 13.6 พันล้านเหรียญสหรัฐในการท่องเที่ยวในแต่ละปี (UNWTO, 2016)

สำหรับกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ด้วยข้อจำกัดทางการเคลื่อนไหวของร่างกาย ทำให้ประสบปัญหาและอุปสรรคในการเดินทางท่องเที่ยว ทั้งนี้ ปัญหาส่วนใหญ่ของผู้พิการเหล่านั้นไม่ได้เกิดจากสภาพความพิการ แต่เกิดจากสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่เอื้ออำนวยในการท่องเที่ยว (พิทักษ์ ศิริวงศ์ และ ปัทมอร เสี่ยงแดง, 2011)

นอกจากจำนวนผู้สูงอายุและผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มากขึ้นจะเป็นการสร้างโอกาสทางการตลาดของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งเกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจแล้ว ความเท่าเทียมของผู้สูงอายุและผู้พิการ ซึ่งเป็นประโยชน์ด้านสังคม ก็ควรต้องนำมาพิจารณาเช่นกัน ทั้งนี้ องค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติหรือ UNWTO ได้กำหนดให้มีจริยธรรมสากลเพื่อการท่องเที่ยวหรือ Global Code of Ethics for Tourism เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยในส่วนของ Article 7: Right to tourism กำหนดให้มีการส่งเสริมและอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับ ครอบครัว เยาวชน นักเรียน ผู้สูงอายุและคนพิการ (UNWTO, 2011) ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โลก (Global Sustainable Tourism Criteria) สำหรับแหล่งท่องเที่ยวหรือ GSTC-D ข้อ A8 ซึ่งกำหนดให้การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนจะต้องมีการส่งเสริมการเข้าถึงสำหรับคนทั้งหมด (Access for All) โดยแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวกจะต้องเอื้ออำนวยให้บุคคลที่ทุพพลภาพหรือผู้ที่มีข้อจำกัดด้านสภาพร่างกาย ทั้งนี้ เพื่อให้เขาสามารถได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม (Global Sustainable Tourism Council, 2013)

สำหรับประเทศไทย ในปี พ.ศ.2559 กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา ได้รับเกียรติจาก UNWTO ให้เป็นเจ้าภาพจัดงานวันท่องเที่ยวโลก 2016 "World Tourism Day 2016" ซึ่งตรงกับวันที่ 27 กันยายน ของทุกปี งานดังกล่าวจัดขึ้นภายใต้ธีม Tourism for All – Promoting Universal Accessibility โดย พล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี (ในขณะนั้น) กล่าวว่า “แนวคิดหลักของวันท่องเที่ยวโลก 2016 คือ การท่องเที่ยวเพื่อคนทั้งหมด (Tourism for All) และการเข้าถึงอย่างเท่าเทียม (Accessible Tourism for all) เพราะการท่องเที่ยวหรือการเดินทางคือสิทธิของประชาชนทุกคน เราจึงต้องร่วมกันทำให้การท่องเที่ยว มีความเหมาะสมกับคนทุกวัยทุกกลุ่ม ซึ่งจะต้องมีการวางแผนและการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรม” (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, ออนไลน์)

จากเหตุการณ์ข้างต้น เป็นตัวอย่างที่แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของ Accessible Tourism for all สำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย อุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งในปี พ.ศ. 2560 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นจำนวนถึง 35,381,210 คน ก่อให้เกิดรายได้จำนวน 1,824,024 ล้านบาท

โดย 5 จังหวัดแรกที่มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวมากที่สุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดภูเก็ต จังหวัดชลบุรี จังหวัดกระบี่ และจังหวัดเชียงใหม่ ตามลำดับ (กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา, 2017) จะเห็นได้ว่า หากไม่นับกรุงเทพมหานครและจังหวัดในเขตภาคใต้แล้ว จังหวัดเชียงใหม่ถือเป็นจังหวัดเดียวในเขตภาคเหนือ ที่ติดอันดับ 5 อันดับแรก แสดงให้เห็นถึงศักยภาพของจังหวัดเชียงใหม่การดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติ จังหวัดเชียงใหม่ถือเป็นจังหวัดที่เหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มที่ชื่นชอบความเป็นธรรมชาติ มีสถานที่ท่องเที่ยวหลากหลาย เช่น แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ วิถีชีวิตชาวชนเผ่า สวนสัตว์ขนาดใหญ่ สวนสัตว์กลางคืน พิพิธภัณฑ์สัตว์น้ำ สวนดอกไม้ขนาดใหญ่ วัดที่มีสถาปัตยกรรมล้านนาที่สวยงาม เป็นต้น (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2562 : ระบบออนไลน์)

นอกจากนั้น จังหวัดเชียงใหม่ยังได้ชื่อว่าเป็นจังหวัดที่ผู้สูงอายุชาวต่างชาติตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากอย่างต่อเนื่องอีกด้วย (ธีระจินดา และ สมบัติ กาญจนกิจ, 2557) และกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา ยังเลือกให้จังหวัดเชียงใหม่ เป็น 1 ใน 9 เส้นทางท่องเที่ยวเพื่อคนทั้งมวล (Thailand Tourism for All) ภายใต้ชื่อเส้นทางว่า “เส้นทาง Exotic Lanna: Chiang Mai” เพื่อเป็นเส้นทางต้นแบบที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม (The Tourism Authority of Thailand, 2017 : Online)

โดยหนึ่งในเขตปกครองที่มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ เขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ ซึ่งมีแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสำคัญของจังหวัดเชียงใหม่หลายแห่ง และส่วนใหญ่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สร้างขึ้นโดยภาษีของประชาชน เช่น อุทยานหลวงราชพฤกษ์ ซึ่งบริหารจัดการโดยสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) และเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ซึ่งบริหารจัดการโดยสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) จึงควรค่าอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้มีความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และให้เป็นตัวอย่างอันดีในการปฏิบัติตามกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งกำหนดให้สถานที่ของหน่วยงานของรัฐ ให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ รวมถึงการยกระดับแหล่งท่องเที่ยวให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ยั่งยืนตามมาตรฐานสากลอีกด้วย

ดังนั้น การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในแต่ละแหล่งท่องเที่ยวจะสามารถพัฒนาศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความจำเป็นต้องใช้องค์ความรู้จากการศึกษาวิจัยเพื่อประกอบการวางแผนนโยบายในส่วนที่เกี่ยวข้อง แต่อย่างไรก็ตาม การศึกษาเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ มุ่งไปที่การศึกษาเกี่ยวกับศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว เช่น เรณูกา รัชโน (2550) มีการประเมิน

ศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นต้น แม้ในส่วนของการศึกษาที่มีความใกล้เคียงและเป็นการศึกษาที่มีแหล่งท่องเที่ยวของเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ ต.แม่เหิยะ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ เป็นหนึ่งในพื้นที่ศึกษา เช่น การศึกษาของ กรวรรณ สังขกรและคณะ (2553) ซึ่งทำการประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวแบบ Slow Tourism ในภาคเหนือตอนบนที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ แต่ก็เป็นการศึกษาที่มุ่งไปเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุเท่านั้น ไม่ได้มีการศึกษาสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวกลุ่มอายุอื่นๆ เอาไว้ด้วย

นอกจากนั้น จากที่องค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติหรือ UNWTO ได้นำเสนอว่า องค์ประกอบพื้นฐานของแหล่งท่องเที่ยวมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเดินทางของนักท่องเที่ยว (UNWTO, 2007) จึงทำให้นักวิจัยเห็นว่า ยังมีสิ่งที่จะต้องหาคำตอบอีกประเด็นหนึ่ง คือ การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ การศึกษาในประเด็นดังกล่าว ยังไม่เคยมีนักวิจัยท่านใดทำการศึกษาสำหรับแหล่งท่องเที่ยวของเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ ต.แม่เหิยะ จ.เชียงใหม่มาก่อน ผลของการศึกษาจะสามารถนำไปใช้ในการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้มีอำนาจหน้าที่ได้หันมาสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวในการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ตลอดจนให้ความสำคัญในการกำหนดนโยบายด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์สำหรับกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในแหล่งท่องเที่ยวของเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ ต.แม่เหิยะ จ.เชียงใหม่ ได้อย่างเป็นรูปธรรม

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จ.เชียงใหม่ ซึ่งเป็นกระแสสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของโลก และเป็นการตอบโจทย์การสร้างจริยธรรมด้านการท่องเที่ยวตามแนวทาง Global Code of Ethics for Tourism ของ UNWTO และเป็นไปตามแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โลกของสภาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โลกหรือ GSTC อย่างแท้จริง

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีต่อองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลของแหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่

1.2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีต่อองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลของแหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่

1.2.3 เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

1.2.4 เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เกี่ยวกับองค์ประกอบพื้นฐานผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่

1.3 สมมติฐาน

1.3.1 นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

1.3.2 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เกี่ยวกับองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเกี่ยวกับองค์ประกอบพื้นฐานเพื่อรองรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวของแหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่

1.4.2 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเกี่ยวกับองค์ประกอบพื้นฐานเพื่อรองรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวของแหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่

1.4.3 ทราบถึงระดับการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

1.4.4 ทราบถึงอิทธิพลความคาดหวังของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เกี่ยวกับองค์ประกอบพื้นฐานเพื่อรองรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจด้วยตัวเอง และการตัดสินใจไม่มีความลังเลใจในการเลือกมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่

1.5 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จ.เชียงใหม่” ได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบพื้นฐานเพื่อรองรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวของแหล่งท่องเที่ยว

ตอนที่ 3 การตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ผู้วิจัยจะศึกษากับนักท่องเที่ยวที่เป็นผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่อยู่ระหว่างการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนรวม 400 คน

1.5.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในแหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ (2561: ออนไลน์) ประกอบด้วย

1. อุทยานหลวงราชพฤกษ์
2. เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
3. วัดพระธาตุดอยคำ

1.5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยจะจัดเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม 2561 – กุมภาพันธ์ 2562 ซึ่งเป็นช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว

1.6 คำนิยามศัพท์

1.6.1 การท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล

หมายถึง องค์ประกอบสำคัญของนโยบายการท่องเที่ยวที่รับผิดชอบและการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นทั้งความจำเป็นด้านสิทธิมนุษยชนและโอกาสทางธุรกิจที่โดดเด่น เหนือสิ่งอื่นใด

การท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลไม่ได้เพียงเป็นประโยชน์สำหรับผู้คนที่มีความพิการหรือความต้องการพิเศษเท่านั้น แต่มันเป็นประโยชน์ต่อพวกเราทุกคน

1.6.2 ผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องหรือการสูญเสียอวัยวะในการเคลื่อนไหว ได้แก่ มือ เท้า แขน ขา อาจมาจากสาเหตุอัมพาต แขน ขา อ่อนแรง แขนขาขาด หรือภาวะเจ็บป่วยเรื้อรัง จนมีผลกระทบต่อการทำงานมือ เท้า แขน ขา

1.6.3 องค์กรประกอบพื้นฐานของแหล่งท่องเที่ยว

หมายถึง องค์กรประกอบที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยวและสามารถตอบสนองความต้องการของพวกเขาเมื่อได้มาถึง

1.6.4 ความคาดหวัง

หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด จินตนาการของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งความคาดหวังของบุคคลนั้น อาจจะเป็นไปในทางบวก หรือ อาจจะเป็นไปในทางลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับเรื่องราวหรือสิ่งที่คาดหวัง

1.6.5 ความพึงพอใจ

หมายถึง ความรู้สึกของนักท่องเที่ยวในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจ ต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ ประกอบด้วย ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความปลอดภัย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับการศึกษา สามารถแบ่งเป็น 9 ส่วน ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหว
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินศักยภาพองค์ประกอบพื้นฐานของแหล่งท่องเที่ยว
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล (Accessible Tourism for all)
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยว
- 2.7 ข้อมูลทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อ.เมืองเชียงใหม่ จ.เชียงใหม่
- 2.8 งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง
- 2.9 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

งานวิจัยฉบับนี้มีกลุ่มเป้าหมายของงานวิจัยคือ ผู้พิการทางการเคลื่อนไหว นักวิจัยจึงได้มีการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ทั้งนี้ ในส่วนของหัวข้ออื่น ๆ จะนำเสนอในลำดับถัดไป

2.1.1 ความหมายของนักท่องเที่ยว

สันนิบาตชาติที่ได้ให้คำนิยามไว้ในปี พ.ศ. 2480 ได้ให้ความหมายของนักท่องเที่ยว (tourist) ไว้ว่า นักท่องเที่ยว คือ บุคคลที่เดินทางอยู่ในประเทศหนึ่งประเทศใดที่มีที่พักในเมืองที่อาศัยอยู่เป็นประจำเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง และได้ขยายความต่อไปอีกว่า บุคคลเช่นใด

นับเป็นนักท่องเที่ยว และบุคคลเช่นใด ไม่นับเป็นนักท่องเที่ยวดังต่อไปนี้ คือ (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548, หน้า 20-29)

- (1) บุคคลที่นับเป็นนักท่องเที่ยว ได้แก่

ผู้ที่เดินทางเพื่อพักผ่อนใจหรือเพื่อสุขภาพ

ผู้ที่เดินทางไปประชุมหรือประกอบภารกิจอย่างใดอย่างหนึ่ง

ผู้ที่เดินทางเพื่อทำธุรกิจการค้าบางประการ

ผู้ที่เดินทางมากับเรือที่เพลลิตากับทิวทัศน์สองฝั่งน้ำ แม้จะแวะพักอยู่น้อยกว่า

24 ชั่วโมงก็ตาม

- (2) บุคคลที่ไม่นับเป็นนักท่องเที่ยว ได้แก่

ผู้เดินทางมาเพื่อประกอบอาชีพใดอาชีพหนึ่งประกอบธุรกิจที่มีรายได้ในประเทศนั้น โดยจะมีสัญญาไว้กับผู้ใดหรือไม่ก็ตาม

ผู้เดินทางมาเพื่อตั้งถิ่นฐานที่อยู่อย่างถาวรในประเทศนั้น

ผู้เดินทางข้ามพรมแดนไปทำงานนอกประเทศของตน

ผู้เดินทางเพื่อเข้าไปเป็นนักเรียน หรือนักศึกษาที่อาศัยอยู่ในที่ที่จัดไว้เป็นหอพักนักเรียนนักศึกษา

ผู้เดินทางผ่านโดยมิได้แวะลงจากยานพาหนะเลย แม้ว่าจะเดินทางอยู่ในอาณาเขตของประเทศใดประเทศหนึ่ง เป็นเวลามากกว่า 24 ชั่วโมง ก็ตาม

ผู้ลี้ภัยทางการเมืองหรือผู้ลี้ภัยทางศาสนา ไปอยู่ต่างประเทศหรือผู้ลี้ภัยสงคราม

พรบ.พระราชบัญญัติ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 “นักท่องเที่ยว” ได้กำหนดความหมายของ นักท่องเที่ยว หมายความว่า บุคคลที่เดินทางจากท้องถิ่นอื่นเป็นถิ่นที่อยู่โดยปกติของตนไปยังท้องถิ่นอื่นเป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจและด้วยวัตถุประสงค์อันมิใช่เพื่อไปประกอบอาชีพหรือหารายได้

องค์การท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติหรือ UNWTO ได้ให้ความหมายของ “นักท่องเที่ยว” ไว้ดังนี้ ผู้มาเยือน (Visitor) หมายถึง ผู้ที่เดินทางไปยังสถานที่อื่น ๆ ไม่เกิน 1 ปี โดยมีวัตถุประสงค์หลัก (ธุรกิจ พักผ่อน หรือวัตถุประสงค์อื่น ๆ) ซึ่งไม่ใช่ถูกจ้างให้เข้ามาโดยประชาชนในประเทศดังกล่าว โดยแบ่งออกเป็น นักท่องเที่ยว (Tourist) คือ ผู้มาเยี่ยมเยือนแบบค้างคืน (Over Night) ทั้งที่เดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ เดินทางจากต่างประเทศเข้ามาในประเทศ และเดินทางไปท่องเที่ยวยังต่างประเทศ ต่างถูกจัดให้เป็นนักท่องเที่ยว (Tourist) หากมีการพักค้างแรม และนักทัศนจร (Excursionist) ซึ่งไม่ได้มีการค้างคืน

องค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ หรือ OECD ได้กำหนดความหมายของคำว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ คือ ชาวต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้เข้าประเทศภายใต้วีซ่าท่องเที่ยว (ถ้าต้องใช้) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการพักผ่อน สันทนาการ วันหยุด เยี่ยมเพื่อนหรือญาติ เพื่อสุขภาพหรือการรักษาพยาบาล หรือ การแสวงบุญทางศาสนา โดยต้องใช้เวลาอย่างน้อยหนึ่งคืนในที่พักแบบรวมหรือแบบส่วนตัวและระยะเวลาการพำนักจะต้องไม่เกิน 12 เดือน

2.1.2 ความหมายของผู้สูงอายุ

สหประชาชาติ (United Nation : UN) ได้ให้ความหมายของ “ผู้สูงอายุ” ไว้ว่า คือ ผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาความหมายของผู้สูงอายุของ EU จะพบว่าได้ให้ความหมายว่าเป็นผู้ที่อายุมากกว่า 65 ปีขึ้นไป

ปี พ.ศ.2525 ที่ประชุมประชุมสมัชชาโลก ขององค์การสหประชาชาติ ว่าด้วยผู้สูงอายุ กำหนดว่า ผู้มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป คือ “ผู้สูงอายุ”

องค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจหรือ OECD ให้ความหมายของผู้สูงอายุว่าเป็นผู้ที่อายุมากกว่า 65 ปีขึ้นไป โดยกลุ่มผู้สูงอายุมีแนวโน้มที่จะกระจุกตัวอยู่ในพื้นที่เพียงไม่กี่แห่งในแต่ละประเทศซึ่งหมายความว่าพื้นที่เล็ก ๆ จำนวนหนึ่งจะต้องเผชิญกับความท้าทายทางสังคมและเศรษฐกิจที่เฉพาะเจาะจงเนื่องจากความชราภาพของประชากร แนวโน้มด้านประชากรศาสตร์เหล่านี้มีผลต่อการใช้จ่ายเงินบำนาญการดูแลสุขภาพและการศึกษาของภาครัฐและเอกชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับการเติบโตทางเศรษฐกิจและสวัสดิการ

ในส่วนองค์การอนามัยโลก ยังไม่มีการให้นิยามผู้สูงอายุ โดยมีเหตุผลว่า ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกมีการนิยาม ผู้สูงอายุต่างกัน

สำหรับประเทศไทย สำนักงานสถิติแห่งชาติ แบ่งผู้สูงอายุเป็นสองกลุ่ม ได้แก่ ผู้สูงอายุตอนต้น คือ อายุ 60-69 ปี และผู้สูงอายุตอนปลาย คือ อายุตั้งแต่ 70 ปีขึ้นไป

ศาสตราจารย์เกียรติคุณ แพทย์หญิง พวงทอง ไกรพิบูลย์ (2018 : ออนไลน์) ประชากรทั้งเพศชาย และเพศหญิงซึ่งมีอายุ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป (60+) โดยเป็นการนิยาม นับตั้งแต่อายุเกิด

ในปี พ.ศ. 2556 รศรินทร์ เกรย์, อุมารณ ภัทรวาณิชย์, เฉลิมพล แจ่มจันทร์, และเรวดี สุวรรณพแก้ว (2556) ได้กล่าวถึงคำว่า ผู้สูงอายุว่า “เมื่อพูดถึงคำว่าผู้สูงอายุ คนไทยเชื่อโดยสัญชาตญาณว่าหมายถึงคนที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ความเชื่อนี้ฝังรากลึกอยู่ในสังคมไทยมานาน คนไทยเชื่อว่าอายุครบ 5 รอบปีนักษัตร คือ 60 ปี เป็นเส้นแบ่งสำคัญที่คนจะผ่านเข้าสู่วัยชรา สอดคล้องกับประเพณีจีนที่ถือว่าอายุ 60 ปีหรือ 5 รอบปีนักษัตร เป็นวาระสำคัญของชีวิตที่เรียกว่า “แซยิด” ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้ให้ความหมายของ “วัยชรา”ว่า “วัยที่ต่อจากวัยกลางคน

อายุเกิน 60 ปี” เกณฑ์อายุ 60 ปีขึ้นไปนี้ถูกต่อย้ายลงไปในมโนทัศน์ของคนไทยว่าเป็นผู้สูงอายุ ด้วยกฎหมายต่าง ๆ ในพระราชบัญญัติบำเหน็จบำนาญข้าราชการ พ.ศ. 2494 มาตรา 13 “บำเหน็จบำนาญเหตุสูงอายุนั้น ให้แก่ข้าราชการผู้มีอายุครบหกสิบปีบริบูรณ์แล้ว”

ปัทมา ล้อพงศ์พานิชย์ (2017) ได้นำเสนอว่า ผู้สูงอายุที่มีความพิการร่วมด้วย หมายถึงบุคคลซึ่ง มีอายุเกิน 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทย ซึ่งมีข้อ จำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือเข้าไปมี ส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใด ตามประเภทและหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการ พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประกาศกำหนด

2.1.3 ผู้สูงอายุที่มีความพิการ

จากการศึกษาของมาลินี วงษ์สิทธิ์ และศิริวรรณ ศิริบุญ (2544: 118-119) และสุรีย์ กาญจนวงศ์ และคณะ (2540: 20-22) สามารถสรุปได้ว่า เนื่องจากผู้สูงอายุมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก โดยเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เสื่อมถอยลง เช่น ร่างกายเสื่อมโทรมลง ประสิทธิภาพของการทำงานลดลง ส่งผลให้ผู้สูงอายุมีปัญหา ดังนี้

1. ปัญหาสุขภาพ
2. ปัญหาด้านรายได้
3. ปัญหาด้านการรักษาพยาบาล
4. ขาดคนดูแลยามเจ็บป่วย
5. ปัญหาด้านจิตใจ
6. ปัญหาการปรับตัวเข้ากับคนในบ้าน

จากการศึกษาของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อ้างถึงใน ปัทมา ล้อพงศ์พานิชย์, 2560 : 1) พบว่า ในประเทศไทยมีผู้สูงอายุที่มีความพิการร่วมด้วยประมาณ 812,825 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 ของ คนพิการทั้งประเทศ ซึ่งพบว่าเป็นการพิการทางการเคลื่อนไหวมากที่สุด

2.1.4 ความหมายของผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

พ.ร.บ.ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 ได้กำหนดความหมายของ “คนพิการ” หมายความว่า บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่าง ๆ และมีความจำเป็นเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใด เพื่อให้

สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป ทั้งนี้ ตามประเภทและหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ประกาศกำหนด

ประกาศกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่องประเภทและหลักเกณฑ์ความพิการ ได้กำหนดประเภทของคนพิการ ดังนี้

1. ผู้พิการทางการเห็น
2. ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย
3. ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือร่างกาย
4. ความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม หรือออทิสติก
5. ความพิการทางสติปัญญา
6. ความพิการทางการเรียนรู้

สำหรับความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือร่างกาย มีความหมาย ดังนี้

1) ความพิการทางการเคลื่อนไหว หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องหรือการสูญเสียความสามารถของอวัยวะในการเคลื่อนไหว ได้แก่ มือ เท้า แขน ขา อาจมาจากสาเหตุอัมพาต แขน ขา อ่อนแรง แขน ขาขาด หรือภาวะเจ็บป่วยเรื้อรังจนมีผลกระทบต่อการทำงานมือ เท้า แขน ขา

2) ความพิการทางร่างกาย หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องหรือความผิดปกติของศีรษะ ใบหน้า ลำตัว และภาพลักษณ์ภายนอกของร่างกายที่เห็นได้อย่างชัดเจน

2.1.5 การประเมินระดับของความพิการทางการเคลื่อนไหว

นพ.สยาม ทองประเสริฐ (2534) ได้นำเสนอระดับของความพิการด้านการเคลื่อนไหว โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ความผิดปกติหรือความบกพร่องของร่างกายที่ปรากฏให้เห็นชัดเจน แต่ยังสามารถประกอบกิจวัตรประจำวันหลัก

2. ความผิดปกติหรือความบกพร่องในการเคลื่อนไหวลำตัว มือ แขน หรือขา แต่ยังสามารถประกอบกิจวัตรหลักในชีวิตประจำวันได้

3. การสูญเสียความสามารถในการเคลื่อนไหว มือ แขน ลำตัว ซึ่งจำเป็นในการประกอบกิจวัตรหลักในชีวิตประจำวันน้อยกว่าครึ่งตัว หรือแขน ขา น้อยกว่า 2 ข้าง

4. การสูญเสียความสามารถในการเคลื่อนไหว มือ แขน ลำตัว ซึ่งจำเป็นในการประกอบกิจวัตรหลักในชีวิตประจำวันครั้งตัว หรือ แขน ขา เพียง 2 ข้าง

5. การสูญเสียความสามารถในการเคลื่อนไหว มือ แขน ลำตัว ซึ่งจำเป็นในการประกอบกิจวัตรหลักในชีวิตประจำวันมากกว่าครั้งตัว หรือ แขน ขา มากกว่า 2 ข้าง

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข (2555) ได้จัดทำคู่มือมาตรฐานกลางประเมินความสามารถตามประเภทความพิการและให้รหัส ICF (International Classification of Functioning Disability and Health) เพื่อประเมินสมรรถภาพคนพิการทางการเคลื่อนไหวตามแนวทางของ ICF (International Classification of Functioning Disability and Health) คือ บัญชีสากลเพื่อการจำแนกการทำงาน ความพิการและสุขภาพ ให้เหมาะสมกับการใช้งานด้านความพิการในประเทศไทย เพื่อประโยชน์และเป็นเครื่องมือทางสถิติด้านการวิจัย ด้านการบำบัดรักษา ด้านการวางนโยบายทางสังคม และด้านการศึกษา ตลอดจนสามารถวิเคราะห์ข้อมูล ประสานและเชื่อมโยงข้อมูลได้ในระดับประเทศ ทำให้การบริหารจัดการในระบบสุขภาพ ด้านความพิการ มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ในส่วนของผู้พิการทางการเคลื่อนไหว สามารถประเมินสมรรถภาพคนพิการทางการเคลื่อนไหวตามแนวทางของ ICF ดังนี้

1. การเคลื่อนย้ายตนเอง (Transferring oneself) การเคลื่อนตัวจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เช่น การเคลื่อนตัวเองไปบนม้านั่ง การลุกจากเตียงไปที่เก้าอี้ โดยไม่เปลี่ยนอริยาบถ

2. การเดิน (Walking) การเคลื่อนตัวไปบนพื้น โดยการย่างที่ละก้าวในลักษณะที่เท้าข้างหนึ่งอยู่บนพื้นเสมอ เช่น การเดินเล่น เดินไปข้างหน้า เดินถอยหลัง หรือเดินด้านข้าง โดยอาจต้องใช้อุปกรณ์เครื่องช่วยเดิน (Gait aids) หรือใช้กายอุปกรณ์เทียมหรือเสริม (ใช้กรณีที่ได้เดินได้)

3. การเคลื่อนที่โดยใช้อุปกรณ์ (Moving around using equipment) การเคลื่อนที่ร่างกายทั้งหมดจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งบนพื้นผิวหรือพื้นที่ใด ๆ โดยใช้เครื่องมือ โดยใช้อุปกรณ์เฉพาะช่วยในการเคลื่อนที่ หรือใช้รูปแบบการเคลื่อนที่แบบอื่น ๆ เช่น ใช้รองเท้าสเก็ต สกี หรือชุดดำน้ำ หรือการเคลื่อนที่ไปตามถนนโดยใช้รถเข็น หรือรถนั่งคนพิการอื่น ๆ เช่น รถโยก (ใช้กรณีที่ได้เดินไม่ได้)

4. การทำความสะอาดร่างกายตนเอง (Washing oneself) การทำความสะอาดและเช็ดตัวของตนเองทั้งหมดหรือบางส่วน โดยใช้ น้ำ และ วัสดุหรือวิธีการที่เหมาะสมในการทำความสะอาด การเช็ดให้แห้ง เช่น การอาบน้ำในอ่าง การอาบน้ำด้วยฝักบัว การล้างมือและเท้า ล้างหน้า และสระผม และการเช็ดให้แห้งด้วยผ้าเช็ดตัว

5. การดูแลการจัดของเสียออกจากร่างกาย (Toileting) การวางแผนและการดำเนินการกำจัดของเสีย (ประจำเดือน ปัสสาวะ และอุจจาระ) และการทำความสะอาดตนเอง หลังจากนั้น การประสานและการจัดการกำจัดของเสีย เช่น การรับรู้ความต้องการในการขับถ่าย การจัดเตรียมท่าทางที่พร้อม การเลือกและไปยังสถานที่สำหรับการขับถ่าย การจัดการเสื้อผ้าก่อนและหลังการขับถ่าย และการทำความสะอาดตนเองหลังการขับถ่าย

6. การแต่งตัว (Dressing) การดำเนินการประสานการใส่และถอดเสื้อผ้าและรองเท้าเป็นลำดับขั้น และการใช้เสื้อผ้าตามสภาวะอากาศและเงื่อนไขทางสังคม เช่น การสวมเสื้อ การจัดเสื้อผ้าที่ใส่และการถอดเสื้อ กระโปรง กางเกง ชุดชั้นใน สำหรับ กิโมโน ถุงน่อง หมวก ถุงมือ เสื้อโค้ต รองเท้า รองเท้าบูท รองเท้าฟองน้ำ และรองเท้าแตะ

7. การรับประทานอาหาร (Eating) การดำเนินการประสานการทำงานเพื่อการรับประทานอาหารที่ได้นำมาวางไว้ให้แล้ว นำอาหารนั้นเข้าปาก และบริโภคด้วยกิจกรรมารยาทที่เป็นที่ยอมรับตามวัฒนธรรมนั้น ๆ การตัดอาหารออกเป็นชิ้น ๆ การเปิดขวดและกระป๋อง การใช้อุปกรณ์สำหรับมืออาหาร งานเลี้ยง

8. การศึกษา ที่ระบุรายละเอียดอื่น ๆ และที่ไม่ระบุรายละเอียด (Education, other specified and unspecified) การศึกษา ในที่นี้หมายถึง การศึกษาตั้งแต่ก่อนวัยเรียน การศึกษาทั้งนอกระบบและในระบบทุกระดับ และใน โรงเรียนฝึกอาชีพทุกประเภท รวมทั้งความสามารถในการศึกษาต่อเนื่องจนจบในระดับที่ต้องการ

9. การพึ่งพาตนเองทางเศรษฐกิจ (Economic self-sufficiency) การควบคุมทรัพยากรทางเศรษฐกิจจากแหล่งส่วนบุคคลหรือสาธารณะ เพื่อเป็นหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจสำหรับความต้องการในปัจจุบันและอนาคต

10. นันทนาการและกิจกรรมยามว่าง (Recreation and leisure) การเข้าร่วมในกิจกรรมการเล่นอย่างใดอย่างหนึ่ง การเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการหรือกิจกรรมยามว่าง เช่น การเล่นกีฬาที่จัดขึ้นอย่างไม่เป็นทางการ การออกกำลังกายตามโปรแกรม การผ่อนคลาย การหาความสนุกสนาน การไปชมหอแสดงศิลปะ พิพิธภัณฑ์ ภาพยนตร์หรือละคร; การทำงานหัตถกรรมหรืองานอดิเรก การอ่านหนังสือเพื่อความเพลิดเพลิน การทัศนจรและท่องเที่ยว

Jitraphat Bhatprakhon (อ้างถึงใน สิริรัตน์ ชอบขาย, 2561 : 64) กล่าวว่า ไม่ว่าจะเป็ นักท่องเที่ยวกลุ่มใดก็ตาม ทั้งกลุ่มครอบครัว กลุ่มแบกเป้ กลุ่มสูงอายุ กลุ่มผู้พิการ ต่างก็มีความต้องการในการท่องเที่ยวเหมือนกับนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่น พวกเขาต้องการความท้าทาย การสร้างประสบการณ์กับโลกภายนอก พร้อมเรียนรู้เกี่ยวกับตัวคนรวมถึงความรู้สึกของตัวเองด้วย

จากรายละเอียดข้างต้น นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างประเทศคือบุคคลที่มีอายุมากกว่า 60 ปี ที่เดินทางอยู่ในประเทศหนึ่งประเทศใดที่มีบ้านเมืองที่อาศัยอยู่เป็นประจำเป็นเวลานานไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง ในส่วนของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวชาวต่างประเทศ คือ บุคคลที่มีอายุมากกว่า 60 ปี ที่มีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องหรือการสูญเสียความสามารถของอวัยวะในการเคลื่อนไหว ได้แก่ มือ เท้า แขน ขา อาจมาจากสาเหตุอัมพาต แขน ขา อ่อนแรง แขน ขาขาด หรือภาวะเจ็บป่วยเรื้อรังจนมีผลกระทบต่อการทำงานมือ เท้า แขน ขา นอกจากนี้ จากการศึกษายังทำให้ทราบว่า สามารถแบ่งระดับของความพิการทางการเคลื่อนไหวออกได้เป็น 5 ระดับด้วยกัน โดยปัญหาใหญ่ที่สุดของความเสื่อมถอยของร่างกายของผู้สูงอายุคือปัญหาเกี่ยวกับพิการทางการเคลื่อนไหวเช่นกัน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินศักยภาพองค์ประกอบพื้นฐานของแหล่งท่องเที่ยว

งานวิจัยฉบับนี้ เป็นงานวิจัยที่มีการศึกษาเกี่ยวกับศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งในประเด็นดังกล่าว มีนักวิจัยจำนวนมากที่ได้มีการศึกษาในประเด็นเกี่ยวกับศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเอาไว้ อาทิ

2.2.1 ความหมายของศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว

สุกัลยา วรรณสมบัติ (อ้างถึงใน ศิริภา คุณพระเนตร 2553: 27) ได้ให้ความหมายของศักยภาพว่าหมายถึง ความพร้อมของสิ่งต่าง ๆ ที่จะแสดงพลังอำนาจหรือ ความสามารถในการกระทำต่าง ๆ ในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้เกิดการพัฒนาและบรรลุผล ตามเป้าหมายที่ต้องการ

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548: 60-69) ได้ให้ความหมายของคำว่า ศักยภาพของการท่องเที่ยวว่า หมายถึงความพร้อมในด้านคุณลักษณะของแหล่งท่องเที่ยวในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวแก่ผู้มาเยี่ยมชมเยือน ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งควรมีคุณลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ คือ

- 1) ความน่าดึงดูดใจของสถานที่
- 2) ความสะดวกในการเข้าถึง
- 3) ความประทับใจ และ
- 4) องค์ประกอบของการบริการ

2.2.2 องค์ประกอบในการประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว

จารุจน์ กลั่นดีป्ली (อ้างใน วิภา ศรีระทุ, 2551) การประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวจะต้องพิจารณาองค์ประกอบ 4 ด้าน ประกอบด้วย 1. องค์ประกอบด้านพื้นที่ คือ การดึงดูดนักท่องเที่ยวด้วยทรัพยากรทางธรรมชาติที่มี ลักษณะเฉพาะ หรือมีความเป็นเอกลักษณ์ 2. องค์ประกอบด้านการจัดการคือ ความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ และ บริเวณใกล้เคียง การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึง การจัดการควบคุมกิจการท่องเที่ยวในพื้นที่

3. องค์ประกอบด้านกิจกรรม และกระบวนการ คือ การพิจารณาเรื่องความหลากหลายของกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่ โอกาสในการสร้างจิตสำนึก และการให้การศึกษา ด้านสิ่งแวดล้อม
4. องค์ประกอบด้านการมีส่วนร่วม คือ การพิจารณาว่า องค์กรและประชาชนในท้องถิ่น มีส่วนร่วมในการควบคุมดูแลแหล่งท่องเที่ยวในรูปแบบใดบ้าง หรือสนใจที่จะพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่นหรือไม่

2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบพื้นฐานของแหล่งท่องเที่ยว

Mill and Morrison (1992) นำเสนอว่า แหล่งท่องเที่ยวต้องประกอบด้วย สิ่งดึงดูดใจ (Attraction) ในด้านความสวยงาม ความน่าประทับใจ สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) ในเรื่องที่พัก ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก และร้านค้าอื่น ๆ โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructures) เกี่ยวกับสาธารณูปโภคและระบบโทรคมนาคม การขนส่ง (Transportation) และการต้อนรับที่ดี (Hospitality)

Collier and Harraway (1997: 18) ได้นำเสนอว่า การท่องเที่ยวจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้น แหล่งท่องเที่ยวจะต้องมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ (3As)

1. สิ่งดึงดูดใจ (Attraction) สิ่งดึงดูดใจเกิดจากสถานที่ และเหตุการณ์ต่าง ๆ รวมถึงสถานที่อาจเกิดจากธรรมชาติเป็นผู้สร้างขึ้น หรือเป็นมนุษย์ที่สร้างขึ้น แต่เหตุการณ์ที่ประทับใจเกิดจากมนุษย์เป็นผู้สร้างเพียงอย่างเดียว

2. สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) ความสะดวกสบายจะทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าไปถึงสถานที่ได้รวดเร็ว ปลอดภัย และสะดวกขึ้น โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) เช่น ระบบขนส่ง ระบบสื่อสาร ระบบสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ประปา จึงจำเป็นอย่างมากในแหล่งท่องเที่ยว

3. การเข้าไปถึง (Accessibility) การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวต้องมีขนส่ง (Transportation) ประกอบด้วย เส้นทาง พาหนะ สถานี และผู้ประกอบการขนส่ง เป็นต้น เพื่อลำเลียงผู้คนและสิ่งของไปยังเป้าหมายผ่านเส้นทางหรือท่าลำเลียง

เทิดชาย ช่วยบำรุง (2551) นำเสนอว่า องค์ประกอบของทรัพยากรท่องเที่ยวประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ หรือ 5As ดังนี้

1. Accessibility หมายถึง มีความสามารถในการเข้าถึง ความสามารถด้านคมนาคม ไปยังแหล่งท่องเที่ยวได้ เช่น มีอยู่ในสภาพที่ดี เข้าถึงง่าย สะดวกสบาย รวมไปถึงการเดินทางโดยวิธีอื่น ๆ

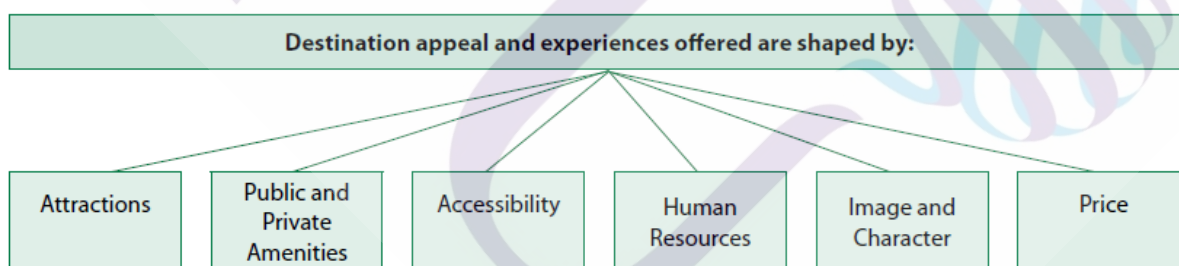
2. Activity หมายถึง ภายในแหล่งท่องเที่ยวที่มีสถานที่ท่องเที่ยวหลายแห่งที่มีกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวได้เข้ามามีส่วนร่วมในการท่องเที่ยวอย่างสมบูรณ์แบบ เช่น การเดินป่า การปั่นจักรยาน การศึกษาธรรมชาติ การพายเรือ การถ่ายรูป เป็นต้น

3. Amenity หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกเตรียมไว้ เช่น ด้านสาธารณูปโภค น้ำประปา ไฟฟ้า ถนน โทรศัพท์ สถานีตำรวจ โรงพยาบาล รวมถึงที่พัก ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก และจุดบริการนักท่องเที่ยว

4. Attraction หมายถึง สิ่งดึงดูดใจ คือ แหล่งท่องเที่ยวจะต้องมีสิ่งดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยว เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวได้ เช่น ทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยว รวมไปถึงกิจกรรมการท่องเที่ยวต่าง ๆ

5. Accommodation หมายถึง ที่พัก คือ ภายในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวหรือบริเวณใกล้เคียงต้องมีที่พักไว้เพื่อบริการนักท่องเที่ยว

องค์การท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติหรือ UNWTO ได้จัดทำคู่มือ A Practical Guide to Tourism Destination Management (2007) ซึ่งได้นำเสนอว่า แหล่งท่องเที่ยวมีองค์ประกอบพื้นฐาน (The Basic Elements of the Tourist Destination) หลายอย่างที่สามารดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยวและสามารถตอบสนองความต้องการของพวกเขาเมื่อได้มาถึง องค์ประกอบพื้นฐานเหล่านี้สามารถแบ่งออกเป็นสิ่งดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว ('ต้องได้เห็น' หรือ 'ต้องได้ทำ') และองค์ประกอบอื่น ๆ ซึ่งคุณภาพขององค์ประกอบเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการเดินทาง



ภาพที่ 2.1 องค์การท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติหรือ UNWTO

1. สิ่งดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว (Attraction) เป็นปัจจัยที่สำคัญของนักท่องเที่ยวและอาจเป็นแรงจูงใจเริ่มต้นสำหรับนักท่องเที่ยวในการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว สิ่งดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยวสามารถแบ่งออกเป็นธรรมชาติ เช่น ชายหาด ภูเขา สวนสาธารณะ หรือแม้แต่สภาพอากาศ อาคารที่สร้างขึ้น เช่น อาคารในเชิงสัญลักษณ์ หออนุสรณ์สถาน ศาสนาสถาน ที่จัดประชุม

สนามกีฬา หรืออาคารด้านวัฒนธรรม เช่น พิพิธภัณฑ์ โรงละคร หอศิลป์ และกิจกรรมทางวัฒนธรรม (Event) บางครั้งสิ่งดึงดูดใจอาจอยู่ในพื้นที่สาธารณะ เช่น อุทยานแห่งชาติ สถานที่ทางวัฒนธรรมหรือทางประวัติศาสตร์ หรืออาจเป็นสิ่งดึงดูดใจจากตัวชุมชน เช่น วัฒนธรรม มรดก หรือวิถีชีวิต รวมไปถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่จับต้องได้น้อย (Less Tangible Factors) เช่น ปัจจัยด้านความเป็นเอกลักษณ์และปัจจัยเกี่ยวกับความรู้สึก (uniqueness and emotional) หรือประสบการณ์ ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้าสู่แหล่งท่องเที่ยว

2. สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) มีบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกมากมายที่สนับสนุนการท่องเที่ยวและการพำนักค้างคืนของนักท่องเที่ยว รวมถึงโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ระบบสาธารณูปโภค ระบบขนส่งสาธารณะและถนน ตลอดจนบริการสำหรับนักท่องเที่ยวโดยตรง เช่น ที่พัก ข้อมูลการท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ บริษัทนำเที่ยว และบริการสินค้าที่ระลึก เป็นต้น

3. การเข้าถึง (Accessibility) แหล่งท่องเที่ยวควรเข้าถึงผ่านการเดินทางโดยรถยนต์ สายการบิน รถไฟ หรือเรือล่องเรือ นักท่องเที่ยวควรเดินทางไปไหนมาไหนได้ในแหล่งท่องเที่ยว รวมไปถึงวิชา เงื่อนไขการเข้าประเทศหรือความสะดวกในการเข้าเมืองถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการเข้าถึงหรือ Accessibility ด้วย

4. ภาพลักษณ์ (Image) ภาพลักษณ์เป็นปัจจัยสำคัญในการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว จะไม่เกิดประโยชน์อย่างใดเลย ไม่ว่าแหล่งท่องเที่ยวนั้นจะมีสถานที่ท่องเที่ยว สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว และสิ่งอำนวยความสะดวกดีขนาดไหนก็ตาม หากนักท่องเที่ยวไม่ได้ตระหนักในเรื่องดังกล่าว มีวิธีมากมายในการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับแหล่งท่องเที่ยว เช่น การตลาด (Marketing) การสร้างแบรนด์ (Branding) สื่อด้านการท่องเที่ยว (Travel Media) และการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (E-Marketing) ภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวรวมถึงเอกลักษณ์ (Uniqueness) ทิวทัศน์ (Sight) เหตุการณ์ (Scene) คุณภาพสิ่งแวดล้อม (Environmental quality) ความปลอดภัย (safety) ระดับการให้บริการ (service levels) และความเป็นมิตรของผู้คน (friendliness of people)

5. ราคา (Price) การกำหนดราคาเป็นสิ่งสำคัญในการแข่งขันกับแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ปัจจัยด้านราคาสัมพันธ์กับต้นทุนการขนส่งทั้งไปและกลับจากแหล่งท่องเที่ยวทางตลอดจนค่าใช้จ่ายในการจัดหาที่พัก สถานที่ท่องเที่ยว อาหาร และบริการนำเที่ยว การตัดสินใจของนักท่องเที่ยวอาจขึ้นอยู่กับประเด็นทางด้านเศรษฐกิจอื่น ๆ เช่น อัตราการแลกเปลี่ยนสกุลเงิน

6. ทรัพยากรบุคคล (Human Resources) อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีการใช้แรงงานบุคคลเป็นจำนวนมาก นอกจากนั้น นักท่องเที่ยวมักจะมีปฏิสัมพันธ์กับชุมชนท้องถิ่นระหว่างการท่องเที่ยว ซึ่งทั้งหมดล้วนกลายเป็นประสบการณ์ท่องเที่ยว ไม่ว่าจะป็นพนักงานการท่องเที่ยวที่

ได้รับการฝึกฝนมาเป็นอย่างดี แรงงานด้านการท่องเที่ยวที่มีทักษะ และประชาชนที่มีความพร้อม (ที่จะเก็บเกี่ยว) และทราบถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับการเติบโตของการท่องเที่ยว คนกลุ่มนี้เป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการส่งมอบ(ผลิตภัณฑ์) ของแหล่งท่องเที่ยว และต้องมีบริหารจัดการให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ของแหล่งท่องเที่ยวนั้น

จากรายละเอียดข้างต้น ทำให้นักวิจัยทราบว่าศักยภาพของการท่องเที่ยวว่า หมายถึง ความพร้อมในด้านคุณลักษณะของแหล่งท่องเที่ยวในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวแก่ผู้มาเยี่ยมชม โดยการประเมินศักยภาพขององค์ประกอบพื้นฐานของแหล่งท่องเที่ยว จะเป็นการประเมินองค์ประกอบซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการเดินทาง ประกอบด้วย สิ่งดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก การเข้าถึง ภาพลักษณ์ ราคา ทรัพยากรบุคคล

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล (Accessible Tourism for all)

แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลถือเป็นแนวคิดที่มีมาเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้ว ถือเป็นแนวคิดที่ให้ความสนใจในการส่งเสริมให้ผู้คนทุกกลุ่มสามารถเข้าไปท่องเที่ยวในสถานที่ต่าง ๆ ได้อย่างเท่าเทียม มิใช่การท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นไปที่การสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการเพียงอย่างเดียว ทั้งนี้ นักวิจัยขอสรุปแนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล ดังนี้

2.3.1 ความหมายของการท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล (Accessible Tourism for all)

Taleb Rifai (2016) เลขาธิการองค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติหรือ UNWTO ได้กล่าวว่า “การท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล (Tourism for All) ซึ่งบางครั้งเรียกว่า การเข้าถึงการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล (Accessible Tourism for all) เป็นองค์ประกอบสำคัญของนโยบายการท่องเที่ยวที่รับผิดชอบและการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นทั้งความจำเป็นด้านสิทธิมนุษยชนและโอกาสทางธุรกิจที่โดดเด่น เหนือสิ่งอื่นใด การท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลไม่ได้เพียงเป็นประโยชน์สำหรับผู้คนที่มีความพิการหรือความต้องการพิเศษเท่านั้น แต่มันเป็นประโยชน์ต่อพวกเราทุกคน”

Darcy, S., & Dickson, T. (2009). ได้นำเสนอนิยามของคำว่า Accessible Tourism คือ การทำให้บุคคลทุกคนได้รับความเท่าเทียมกัน มีความเสมอภาค ในสินค้า บริการ และสภาพแวดล้อมที่ออกแบบมาสำหรับนักท่องเที่ยววัน มีดเกี่ยวกับองค์ประกอบพื้นฐานด้านการท่องเที่ยว และระบบคมนาคมขนส่งที่จำเป็น มกดังกล่าวรวมถึงผู้สูงอายุ ผู้พิการ และทารกทุกคน รวมถึงผู้สูงอายุ ผู้พิการ และทารก เช่น การเคลื่อนไหว การมองเห็น การได้ยิน

UNWTO (2016) ได้นำเสนอผ่านผลการศึกษารื่อง Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices – Module I: Accessible Tourism – Definition and Context ว่า งานวิจัยที่ดำเนินการเกี่ยวกับการ Accessible Tourism ตลอดจนวิวัฒนาการของแนวคิดดังกล่าว ได้ก่อให้เกิดคำพ้องความหมายเกี่ยวกับ Accessible Tourism ในประเทศต่าง ๆ เช่น inclusive tourism, adapted tourism, Tourism for All, Barrier Free Tourism (BFT), Easy Access Tourism and Universal Tourism เป็นต้น

เมื่อครั้งที่ประเด็นเกี่ยวกับ Accessible Tourism เริ่มต้นขึ้น หลายประเทศมีแนวโน้มที่จะใช้คำว่า "Tourism for All" หรือการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล โดยมีเป้าหมายเพื่อให้บริการด้านการท่องเที่ยวและการเข้าถึงสภาพแวดล้อมที่ทุกคนสามารถใช้ประโยชน์ได้ไม่ว่าจะมีความพิการหรือไม่ก็ตาม แนวคิด "Tourism for All" ปรากฏเป็นครั้งแรกในแคมเปญ "Tourism for All" ที่ดำเนินการในสหราชอาณาจักร (UK) ในปี 1989 ซึ่งเป็นผลมาจากรายงานที่เผยแพร่โดย Mary Baker ที่ให้นิยามว่า : "รูปแบบการท่องเที่ยวดังกล่าวซึ่งมีการวางแผน, ออกแบบและพัฒนากิจกรรม สันทนาการและเวลาว่างให้กับนักท่องเที่ยวทุกประเภทไม่ว่าสภาพร่างกาย สังคม และวัฒนธรรมของพวกเขาจะเป็นอย่างไร "

2.3.2 แนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล

UNWTO (2013) ได้มีการแนะนำมาตรการที่เหมาะสมเพื่อให้มั่นใจว่าคนพิการสามารถเข้าถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การขนส่ง ข้อมูล และการสื่อสาร รวมทั้งระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมทั้งบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อสาธารณประโยชน์ในเขตเมืองรวมทั้งเขตชนบทและชายฝั่ง Accessible Tourism ต้องอยู่ในห่วงโซ่การท่องเที่ยวการเชื่อมโยงระหว่างเว็บไซต์บริการและกิจกรรมทั้งหมดต้องได้รับการวางแผนและผ่านการทดสอบอย่างดี องค์ประกอบของห่วงโซ่การท่องเที่ยวรวมถึง:

1. การจัดการแหล่งท่องเที่ยว

หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว ควรมีการดำเนินการในด้าน Accessible Tourism และอธิบายถึงเหตุผลที่ Accessible Tourism เป็นสิ่งจำเป็น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถประเมินบริการและระบุถึงการเปลี่ยนแปลงที่มีความจำเป็น แนวคิดเรื่อง Accessible Tourism ในระดับชุมชนท้องถิ่นหรือระดับเมือง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องพิจารณาถึงสิ่งอำนวยความสะดวก โครงสร้างพื้นฐาน และระบบคมนาคมขนส่งที่จำเป็นต่อการพัฒนา ต้องพยายามเพื่อหลีกเลี่ยงการส่งเสริม Accessible Tourism ในสถานที่ท่องเที่ยวหรือที่พักในพื้นที่ที่ไม่สามารถเดินทางเข้าไปท่องเที่ยว หรือสามารถเชื่อมต่อกับสถานที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ ได้

2. ข้อมูลสารสนเทศและการโฆษณา (การเตรียมตัว ข้อมูลสารสนเทศ และการจอง)

เอกสารด้านการท่องเที่ยวและเอกสารส่งเสริมการท่องเที่ยวควรมีการระบุที่ชัดเจนเกี่ยวกับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถเข้าถึงได้ ควรมีการใช้สัญลักษณ์ที่เป็นสากลและเข้าใจง่าย ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ Accessible Tourism ควรอยู่ในข้อมูลการท่องเที่ยวในภาพรวมสามารถสังเกตได้ง่าย รวมถึงควรระบุวิธีการติดต่อสถานประกอบการผ่านสื่อที่สามารถเข้าถึงได้ (โทรศัพท์ข้อความ โทรสารหรืออีเมล) บริเวณจุดรับ-ส่งนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวควรมีการนำเสนอเกี่ยวกับรายการด้านบริการทั้งหมดสำหรับนักท่องเที่ยวพิการ รายการดังกล่าวควรรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการซ่อมแซมและการเปลี่ยนขาเทียม อุปกรณ์คลินิกสัตวแพทย์สำหรับสุนัขนำทาง ผู้ให้บริการ และผู้จัดจำหน่ายบริการทางการแพทย์ ระบบการจองต่าง ๆ ควรมีข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับระดับของสิ่งอำนวยความสะดวกที่รองรับ Accessible Tourism รวมถึงการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการโฆษณาเกี่ยวกับบริการสำหรับนักท่องเที่ยวพิการหรือที่มีความบกพร่อง โดยนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้อง และอำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยวเหล่านั้นตั้งแต่ในขั้นตอนการจองด้วยวิธีที่เหมาะสม

3. สภาพแวดล้อมและสถาปัตยกรรม

บริเวณพื้นที่จอดรถส่วนบุคคล (Parking) ควรมีพื้นที่จอดรถพิเศษพร้อมการแสดงสัญลักษณ์ที่เหมาะสมสำหรับยานพาหนะของบุคคลพิการหรือผู้ที่มีความคล่องตัวน้อย สำหรับบริเวณทางเข้า-ออก รับ-ส่ง ของอาคารหรือสถานที่ท่องเที่ยว รวมถึงที่จอดรถควรได้รับการตรวจสอบเพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ใช้ที่ไม่ได้เป็นผู้พิการหรือผู้ที่มีปัญหาเกี่ยวกับการเคลื่อนไหว นอกจากนั้น จุดรับ-ส่งดังกล่าวควรมีระยะทางใกล้ทางเข้าอาคารหรือสถานที่ท่องเที่ยวมากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ เพื่อที่จะสามารถอำนวยความสะดวกในการมาถึง รวมถึงออกเดินทาง ของนักท่องเที่ยวพิการหรือมีปัญหาด้านการเคลื่อนไหว จุดเหล่านี้ควรได้รับการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่าจะไม่ถูกรบกวนโดยยานพาหนะหรือพาหนะอื่น ๆ พื้นที่จอดรถส่วนบุคคลควรกว้างพอสำหรับผู้โดยสารที่มีความพิการเพื่ออำนวยความสะดวกในการขนถ่ายผู้โดยสารพิการหรือมีปัญหาด้านการเคลื่อนไหว ระหว่างรถและรถเข็นคนพิการ และจะต้องตั้งอยู่ในจุดที่ผู้ใช้ Wheelchairs ไม่นั่งหรือขาเทียม ไม่จำเป็นต้องเดินวนรอบรถยนต์ นอกจากนั้น ในบริเวณทางเข้าถนนไปยังอาคารหรือสถานที่ท่องเที่ยว ควรปลอดภัยสำหรับคนเดินเท้าทั้งหมด

การสื่อสาร (Communication) การใช้ภาษามือ เครื่องหมายอักษรเบรลล์ และวิธีอื่น ๆ วิธีการและรูปแบบการสื่อสารดังกล่าวควรได้รับการยอมรับจากผู้ใช้งาน และอำนวยความสะดวก โทรศัพท์และระบบสื่อสารสาธารณะอื่น ๆ (อินเทอร์เน็ตโทรสาร) จะต้องได้รับการออกแบบและให้บริการแก่ประชาชนเพื่อให้ทุกคนสามารถใช้งานได้โดยไม่คำนึงถึงความสูง ปัญหาการ

เคลื่อนไหว หรือปัญหาทางประสาทสัมผัส ด้วยเหตุนี้ความสูง พื้นที่ใช้สอย การเพิ่ม-ลดเสียง รูปแบบที่มีการให้ข้อมูลและอื่น ๆ จะต้องคำนึงถึง

ป้าย (Signage) ข้อมูลสำคัญต่าง ๆ เคาน์เตอร์เซ็คอน และเคาน์เตอร์ขาย ควรได้รับการระบุไว้อย่างชัดเจน และควรมีช่องหรือพื้นที่ซึ่งได้สงวนไว้สำหรับผู้พิการหรือผู้ที่มีปัญหาด้านการเคลื่อนไหว และควรอยู่ใกล้บริเวณทางเข้ามากที่สุด ป้ายประกาศควรเป็นทั้งภาพ (ตัวอักษรบนหน้าจออิเล็กทรอนิกส์หรือหน้าจอขนาดใหญ่) และเสียง (เสียงนำมาก่อน) สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสำหรับผู้พิการและผู้ที่มีปัญหาด้านการเคลื่อนไหว ควรมีการระบุไว้อย่างชัดเจนด้วยสัญลักษณ์ที่เข้าใจง่ายซึ่งมีขนาดและสีที่เหมาะสมกับพื้นหลัง รวมถึงข้อมูลควรจัดเตรียมไว้ในห้วงเวลาที่มีความเหมาะสม และไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ตลอดจนสามารถใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับประเภทต่าง ๆ ของผู้พิการและผู้ที่มีปัญหาด้านการเคลื่อนไหว สัญญาณเตือนไฟไหม้ควรมีทั้งสัญญาณภาพและเสียง เครื่องหมายของทางออกฉุกเฉินต้องมีความชัดเจนและมีแสงสว่างเพียงพอ ขอแนะนำให้สถานที่ต่าง ๆ มีแผนที่แสดงจุดนัดพบ และการอพยพ

การเคลื่อนที่ในแนวนอน (Horizontal movement) ควรมีมาตรการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าคนพิการและผู้ที่มีปัญหาด้านการเคลื่อนไหว สามารถเดินทางไปรอบ ๆ สถานที่ท่องเที่ยวด้วยความเป็นอิสระ ที่สำคัญที่สุด ทางเดินหลักและทางเดินย่อย ๆ ควรเป็นอิสระจากอุปสรรคทางกายภาพ และมีความกว้างขวาง เพื่อให้ผู้ใช้รถเข็น Wheel Chair สามารถเคลื่อนที่ผ่านไปมาได้โดยไร้อุปสรรค

การเคลื่อนที่ในแนวตั้ง (Vertical movement) โครงสร้างอาคารที่มีหลายชั้นควรมีลิฟท์ที่ขนาดเพียงพอเพียงพอสำหรับนักท่องเที่ยวที่ใช้รถเข็นเพื่อเข้าและเคลื่อนย้ายได้อย่างง่ายดาย ควรออกแบบและติดตั้งโดยเฉพาะสำหรับบุคคลดังกล่าว และเหมาะสมกับคนตาบอด (เช่น ตำแหน่งของปุ่มควบคุมควรมีป้ายอักษรเบรลล์ทั้งในรูปแบบลายลักษณ์อักษรและแบบเสียง) ควรติดตั้งระบบฉุกเฉินที่สามารถใช้งานได้เหมาะสมกับผู้บกพร่องทางการได้ยิน ในส่วนของบันไดและทางลาด ควรอยู่ในระดับเดียวกันหรือติดตั้งทางลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงระดับพื้น ควรรวมถึงทางลาดเข้าลิฟท์หรือลิฟท์ยกพื้นด้วย

สิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขอนามัยสาธารณะ (Public hygiene facilities) ในบริเวณที่ตั้งของห้องสุขาควรมีโถส้วมและอ่างล้างมือที่ผู้พิการและผู้ที่มีปัญหาด้านการเคลื่อนไหว สามารถใช้บริการได้ โดยจำเป็นต้องคำนึงถึงด้านมิติและอุปกรณ์ช่วยด้านเทคนิคที่จำเป็นสำหรับการเคลื่อนที่ระหว่างรถเข็นและส่วนต่าง ๆ ของห้องสุขา นอกจากนี้ควรคำนึงถึงพื้นที่ใช้สอยต่าง ๆ ของห้องน้ำและอ่างล้างมือ ตลอดจนกลไกการทำงานของก๊อกน้ำ ควรมีระบบเพื่อให้ผู้ที่อยู่ในห้องน้ำสามารถหาและใช้สัญญาณไฟฉุกเฉินและสวิทช์ได้

ค่าใช้จ่าย (Cost) ต้องไม่เพิ่มอัตราค่าบริการสำหรับลูกค้าที่มีความพิการ แม้ว่าจะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมที่จำเป็นในการจัดหาบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้ที่มีปัญหาด้านการเคลื่อนไหวก็ตาม ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการควรจะรวมอยู่ในงบประมาณสำหรับการบำรุงรักษาหรืองานปรับปรุงทั่วไป

4. การเดินทาง (Modes of transport)

พาหนะส่วนตัว รวมถึงพาหนะเช่า รถประจำทางและรถโค้ช รถแท็กซี่ รถราง รถไฟ เคนบีลคาร์ เรือข้ามฟาก เรือโดยสาร และเรือส่วนตัว ควรได้รับการออกแบบเพื่อให้การเคลื่อนที่ของคนพิการเกิดความปลอดภัยสะดวกสบาย ข้อมูลที่ให้ไว้แก่ผู้โดยสารก่อนหรือระหว่างการเดินทาง ควรคำนึงถึงความต้องการของผู้ที่มีความพิการทางประสาทสัมผัสและต้องมีรูปแบบเป็นภาพและเสียง ข้อมูลสำหรับผู้โดยสารและขั้นตอนการอพยพในกรณีฉุกเฉินควรมีรูปแบบอื่นรวมถึงภาษามือและข้อความ

สถานีอาคารผู้โดยสารและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้อง (Stations, passenger terminals, and related facilities) ผู้โดยสารที่มีความพิการและผู้ที่มีปัญหาด้านการเคลื่อนไหว ควรสามารถเข้าถึงบริการขนส่งทั้งหมดจากสถานีทุกสถานีและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เทอร์มินัลควรอยู่ในระดับเดียวกัน (เช่น ระดับเดียวกับ Wheel Chair) หรือติดตั้งทางลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงระดับ รวมถึงทางลาดเข้าลิฟท์หรือลิฟท์ยกพื้น ข้อมูลที่ให้ไว้ทั้งหมดควรคำนึงถึงความต้องการของผู้ที่มีอาการทางประสาทสัมผัส ดังนั้นข้อมูลต้องอยู่ในรูปแบบภาพและเสียง ทั้งสองประเภทจะต้องเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อให้ข้อมูลสามารถรับรู้ได้ในสภาพแวดล้อมที่ดีที่สุด ปราศจากอุปสรรคในแง่ของเสียงรบกวนจากภายนอก แสงสว่าง และความคมชัดระหว่างภาพและพื้นหลัง ข้อมูลดังกล่าวควรปรากฏอยู่ในช่องทางอื่น ๆ ในการสื่อสาร (เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันสำหรับโทรศัพท์มือถือ) นักท่องเที่ยวพิการที่สามารถเดินเท้าควรได้รับสัญญาณไฟจราจรพร้อมสัญญาณเสียง หรือภาพเพื่อให้คนที่มีความบกพร่องในการมองเห็นหรือการได้ยินสามารถข้ามถนนได้อย่างปลอดภัย การเข้าถึงการขนส่งควรทำได้โดยง่ายที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ และควรมีบริการให้ความช่วยเหลือเมื่อจำเป็น คนที่นั่งเก้าอี้ล้อเลื่อนหรือ Wheel Chair ที่ต้องใช้เก้าอี้เอนกประสงค์พิเศษ (เช่น ไปยังห้องโดยสารเครื่องบิน) ควรจะสามารถทำได้อย่างสะดวกที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ รวมถึงขึ้นคนพิการควรได้รับการดูแล และจัดเก็บ และขนส่งเพื่อให้ผู้พิการและผู้ที่มีปัญหาด้านการเคลื่อนไหวสามารถใช้งานได้ทันที เมื่อมาถึงจุดหมายปลายทางหรือจุดผ่านแดน

ทางสัญจรหลัก (Major thoroughfares) ทางสัญจรหลัก ซึ่งรวมไปถึงถนนหลวงและทางด่วน ควรมีจุดแวะพักชั่วคราวเป็นระยะ ๆ และควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ รวมทั้ง

ห้องสุขาและโทรศัพท์ฉุกเฉินที่สามารถเข้าถึงได้สำหรับทุกคนและโดยเฉพาะอย่างยิ่งนักท่องเที่ยวที่มีความพิการและผู้พิการด้านการเคลื่อนไหว

5. บริการที่พัก อาหาร และการประชุม

สิ่งอำนวยความสะดวกที่พักรวมถึงสถานที่พักรวมถึงการพัฒนารoomสำหรับผู้พิการรวมถึงผู้มีปัญหาด้านการเคลื่อนไหว โดยมีจำนวนห้องตามความเหมาะสม ห้องพักรวมถึงควรมีการติดตั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้พิการสามารถใช้ประโยชน์ได้โดยไม่ต้องขอความช่วยเหลือ และมีบริเวณที่ตั้งในจุดที่สะดวกต่อมาตรการอพยพและเส้นทางไปยังทางออกฉุกเฉิน ห้องเหล่านี้ควรได้รับการออกแบบเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเคลื่อนที่ไปรอบ ๆ ค้นหาสิ่งอำนวยความสะดวก การบริการ และการอุปกรณ์สื่อสารในลักษณะที่สะดวกสบายและเป็นอิสระ รวมถึงห้องน้ำแร่เบียงหรือพื้นที่กลางแจ้งที่อยู่ติดกัน (ถ้ามี) รวมถึงผู้ใช้บริการสามารถขอความช่วยเหลือด้านเทคนิคที่จำเป็นเพื่อให้สามารถเข้าพักรวมได้อย่างปลอดภัยและสะดวกสบาย โดยควรคำนึงถึงการออกแบบตามหลักการของ Universal Design ห้องพักรวมและโครงสร้างพื้นฐานของที่พักยังควรมีระบบเตือนภัยที่เหมาะสมสำหรับผู้หูหนวก และมีการสื่อสารประสานงานกันระหว่างแผนกต้อนรับและห้องพักรวม

สถานประกอบการเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้มีปัญหาด้านการเคลื่อนไหวสามารถเข้าถึงได้โดยคำนึงถึงความสะดวกในการเข้าถึงจากด้านนอก เฟอร์นิเจอร์ที่ออกแบบมาเพื่อ Wheel Chair เคาน์เตอร์ที่ระดับความสูงต่าง ๆ ห้องสุขาที่สามารถเข้าถึงได้เป็นต้น เมนูอาหารควรมีตัวเลือกเพิ่มเติมสำหรับผู้แพ้อาหารหรือควบคุมอาหารชนิดต่าง ๆ เช่น ผู้ป่วยโรคเบาหวาน บุคคลที่มีภาวะแพ้อาหาร ฯลฯ สิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้ควรได้รับการทำเครื่องหมายไว้อย่างถูกต้องเพื่อความสะดวก นอกจากนี้ เมนูอาหารควรเขียนให้เข้าใจง่าย มีการใช้อักษรเบรลล์ หรือรูปแบบใด ๆ ที่เหมาะสมในการให้บริการผู้พิการ (เว็บบหรือแอปพลิเคชันสำหรับคอมพิวเตอร์พกพา)

ในส่วนของพื้นที่ในการจัดประชุม นอกจากแนวทางข้างต้นซึ่งสามารถนำมาปรับใช้ได้แล้ว (ทางเข้าห้องน้ำ โทรศัพท์ ป้าย ลิฟท์ ที่จอดรถ ฯลฯ) สถานที่จัดประชุมยังควรมีที่นั่งพิเศษหรือบริเวณที่ซึ่งสงวนไว้สำหรับผู้ใช้รถเข็น Wheel Chair และหูฟังพิเศษและ / หรือเสียง สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน ควรมีการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลภาพและเสียงได้รับการเสริมด้วยคำอธิบายเกี่ยวกับเสียงและคำบรรยายและ / หรือภาษามือตามความต้องการ

6. กิจกรรมเชิงวัฒนธรรม (พิพิธภัณฑ์ โรงภาพยนตร์และโรงละคร ฯลฯ)

หน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินการและส่งเสริมกิจกรรมทางวัฒนธรรมในแหล่งท่องเที่ยวหรือสถานประกอบการควรใช้มาตรการที่เหมาะสมทั้งหมดเพื่อให้มั่นใจว่าคนพิการสามารถเข้าถึงส่วนแสดงและกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่สามารถมีส่วนร่วมพัฒนาและใช้ประโยชน์

จากศักยภาพด้านความคิดสร้างสรรค์ ศิลปะ และภูมิปัญญา ซึ่งไม่เพียงแต่เพื่อประโยชน์ของตนเองเท่านั้น แต่ยังเพื่อประโยชน์ของสังคมด้วย

พิพิธภัณฑ์และสิ่งก่อสร้างด้านการท่องเที่ยวอื่น ๆ เจ้าของหรือผู้จัดการของพิพิธภัณฑ์และอาคารอื่น ๆ ที่มีความสนใจในประวัติศาสตร์วัฒนธรรมและศาสนาที่เปิดให้ผู้เข้าชมควรแก้ไขปัญหาในการเข้าถึงแวนอน หรือแนวตั้ง การทำทางลาดหรือทางยกโดยพิจารณาตามความเหมาะสม ข้อมูลที่ให้ไว้ควรคำนึงถึงความต้องการของผู้มาเยือนที่หูหนวกหรือตาบอด ดังนั้นข้อมูลทั้งหมดควรมีรูปแบบทั้งเขียนและเสียง พนักงานบริการลูกค้าต้องมีการฝึกอบรมที่จำเป็นเพื่อต้อนรับและให้บริการผู้เข้าชมด้วยการฝึกอบรมเพื่อสื่อสารกับคนหูหนวก ในกรณีที่เหมาะสมเช่น ในสถานที่ขนาดใหญ่ควรมีบริการสำหรับรถเข็นหรืออุปกรณ์อื่น ๆ สำหรับผู้เข้าชมที่มีปัญหาด้านการเคลื่อนไหว

โรงพยาบาลและโรงพยาบาลควรมีอุปกรณ์ครบครัน ที่นั่งพิเศษหรือพื้นที่สงวนไว้สำหรับผู้ใช้รถเข็นและหูฟังพิเศษและ / หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยิน ควรมีการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลภาพและเสียงได้รับการเพิ่มเติมด้วยคำอธิบายด้วยเสียงและคำบรรยายและ / หรือภาษามือตามความเหมาะสม

7. กิจกรรมการท่องเที่ยวอื่น ๆ

กิจกรรมการท่องเที่ยวอื่น ๆ หน่วยงานที่รับผิดชอบในการทำกิจกรรมนั้นหนา การสันทนการ และการกีฬาต้องควรมีมาตรการที่เหมาะสมเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้อย่างเท่าเทียม ควรให้แน่ใจว่าคนพิการสามารถเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการกีฬาสันทนการและการท่องเที่ยวได้

8. พนักงาน

พนักงานในสถานที่ท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการลดอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในการเข้าถึงหรือลดปัญหาที่คาดไม่ถึง ดังนั้น การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคนพิการและผู้มีปัญหาด้านการเคลื่อนไหว จะสามารถลดอุปสรรคในการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการได้ พนักงานของสถานประกอบการท่องเที่ยวและบริการที่เกี่ยวข้องควรเตรียมพร้อมที่จะสื่อสารทำความเข้าใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าพิการและผู้มีปัญหาด้านการเคลื่อนไหว ภายใต้อนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยสิทธิของคนพิการ พ.ศ. 2549/22 พนักงานควรได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับสิทธิของคนพิการเพื่อให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ ที่ได้รับการรับรองจากสิทธิเหล่านี้ที่เหมาะสม นอกจากนี้ยังเพื่อเป็นการร่วมกันตรวจสอบบริการที่จำเป็นสำหรับคนพิการและทำหน้าที่อธิบายการดำเนินงานในด้านดังกล่าวของแหล่งท่องเที่ยวซึ่งมีการออกแบบมาสำหรับ

ลูกค้าที่มีความพิการ ควรมีพนักงานที่รู้วิธีสื่อสารกับบุคคลที่มีความพิการทางประสาทสัมผัสอีกด้วย

พนักงานควรได้รับการฝึกอบรมเพื่อปฏิบัติต่อคนพิการด้วยความสุภาพและมีประสิทธิภาพให้ข้อมูลที่ครบถ้วนเกี่ยวกับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อมใช้งานและอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการที่ไม่สามารถเข้าถึงได้ เจ้าหน้าที่ควรให้ข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้สำหรับคนพิการเกี่ยวกับอุปกรณ์ช่วยการเคลื่อนย้ายอุปกรณ์ทางเทคนิคและเทคโนโลยีอำนวยความสะดวกช่วยเหลือรวมถึงเทคโนโลยีใหม่ ๆ และรูปแบบอื่น ๆ ตลอดจนข้อมูลเฉพาะและเหมาะสมเกี่ยวกับบริการที่มีอยู่ในโรงแรมและบริการภายนอก ควรมีบริการคู่มือสำหรับนักท่องเที่ยว และล่ามภาษามืออาชีพเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในสถานประกอบการท่องเที่ยวและยานพาหนะที่รองรับและขนส่งคนพิการควรมีให้บริการ (รวมถึง Wheel Chair) รายชื่อห้องพักที่บุคคลดังกล่าวใช้เพื่อเป็นข้อมูลกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน พนักงานควรได้รับการฝึกอบรมเพื่ออพยพคนพิการในกรณีฉุกเฉิน การฝึกซ้อมฉุกเฉินควรดำเนินการเป็นประจำตามกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนด

The Official tourist board for England (2015) หรือ Visit England หน่วยงานที่ได้รับทุนสนับสนุนจาก Department for Digital, Culture, Media & Sport (DCMS) ของประเทศอังกฤษ ได้มีการออกแนวทางปฏิบัติการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว Accessible Tourism โดยใช้ชื่อว่า A guide to creating accessible destinations โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างการรับรู้ถึงปริมาณงานและทรัพยากรที่ต้องบริหารจัดการ คู่มือนี้มุ่งเน้นไปที่การทำงานร่วมกัน

1. ส่วนที่ 1 ทำความเข้าใจว่านักท่องเที่ยวต้องการอะไร การเดินทางของนักท่องเที่ยวเป็นอย่างไร และองค์กรแหล่งท่องเที่ยว (Destination Organization: DO) สามารถสนับสนุนนักท่องเที่ยวกลุ่มดังกล่าวได้อย่างไรบ้าง

นักท่องเที่ยวที่มีความพิการหรือมีปัญหาด้านการเคลื่อนไหว มีความต้องการในการเดินทางท่องเที่ยวเฉกเช่นเดียวกับนักท่องเที่ยวทั่วไป นั่นคือเหตุผลว่าทำไมนักท่องเที่ยวเหล่านั้นถึงค้นหาสถานที่ท่องเที่ยวที่จะไปและค้นหาข้อมูลทางเลือกต่าง ๆ ประกอบการตัดสินใจในการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวนั้น ทั้งการเดินทาง ที่พัก และความเป็นไปได้ในการเดินทางในสถานที่ท่องเที่ยวนั้นก่อนจะจองทริป และแบ่งปันประสบการณ์กับเพื่อนและคนอื่น ๆ สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการการค้นหาแหล่งท่องเที่ยวที่เหมาะสมอาจต้องใช้เวลามากขึ้น แม้ว่าแต่ละกระบวนการในการเดินทางจะมีความยากง่ายแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละบุคคล แต่โดยทั่วไปแล้วนักท่องเที่ยวเหล่านั้นต่างมีความต้องการบางสิ่งบางอย่างที่คล้ายคลึงกัน โดยเฉพาะเกี่ยวกับการ

เดินทาง ป้าย และการจัดการขนส่งสาธารณะ การต้อนรับอย่างอบอุ่นจากพนักงานที่รับทราบเกี่ยวกับความพิการ และความต้องการข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ จากข้อมูลการสำรวจเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2015 จากเว็บไซต์ Euan's Guide แสดงให้เห็นว่าข้อมูลเกี่ยวกับที่จอดรถ ห้องน้ำ และพนักงาน เป็นข้อมูลสำคัญที่นักท่องเที่ยวต้องการรับทราบประกอบการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว

2. ส่วนที่ 2 VisitEngland ได้จัดทำเครื่องมือที่เป็นประโยชน์เพื่อแก้ไขปัญหาที่เรียกว่า 'สามเสาหลัก' ของ Accessible Tourism (Three pillars of accessible tourism) ซึ่งประกอบไปด้วย การบริการนักท่องเที่ยว (Customer Service), สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities), ข้อมูลสารสนเทศ (Information)

ด้วย การบริการนักท่องเที่ยว (Customer Service) การเรียนรู้เกี่ยวกับความพิการผ่านการฝึกอบรมจะช่วยให้มีทักษะและความรู้รวมถึงความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะของความพิการ โดยทั่วไป และความเข้าใจที่ถ่องแท้มากขึ้น รวมถึงภาษาที่เหมาะสมในการสื่อสาร และข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ

สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) การที่จะทำให้แหล่งท่องเที่ยวสามารถรองรับ Accessible Tourism ได้ไม่จำเป็นจะต้องลงทุนมหาศาลเพื่อให้ทุกอย่างเป็นไปอย่างอัตโนมัติ เนื่องจากผู้พิการที่ใช้ Wheel Chair มีเพียง 6% ของจำนวนผู้พิการทั้งหมด องค์ความรู้จากช่องทางต่าง ๆ เช่น Visit England Easy Does ทำให้เราสามารถปรับปรุงสถานที่ท่องเที่ยวโดยใช้ต้นทุนที่ถูกกว่า เช่น การใช้การขึ้นเตือน การใช้ข้อความขนาดใหญ่ หรือการใช้สัญญาณทาง เป็นต้น

ข้อมูลสารสนเทศ (Information) ข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัยเป็นสิ่งสำคัญสำหรับนักท่องเที่ยวที่มีอายุมากและผู้พิการ การสำรวจโดย Euan's Guide ในปี พ.ศ. 2558 พบว่า 54% ของนักท่องเที่ยวผู้พิการจะเปลี่ยนใจเดินทางไปใหม่ที่ใหม่ ๆ หากไม่สามารถหาข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าถึง (Access) แหล่งท่องเที่ยวได้ และ 86% มีแนวโน้มที่จะกลับไปยังสถานที่เดิมที่สามารถเดินทางเข้าถึงได้อย่างสะดวกสบาย (Good accessibility) Visit England's Speak Up! เป็นคำแนะนำที่ละขั้นตอนสำหรับธุรกิจเกี่ยวกับการตลาด Accessible Tourism เช่น การใช้ภาพและภาษา ให้คำแนะนำเกี่ยวกับเว็บไซต์ การพิมพ์ และการสื่อสารทางโทรศัพท์ และการใช้ PR สื่อสังคมฟอรัม หน่วยงาน และผู้ประกอบการท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังให้คำแนะนำเกี่ยวกับคำศัพท์และป้าย อาจเป็นเครื่องมือทางการตลาดเดียวที่สำคัญที่สุดสำหรับธุรกิจคือ Accessibility Guide (เดิมชื่อ Access Statement)

3. ส่วนที่ 3 การทำงานร่วมกับภาคีเครือข่าย หากจะสามารถพัฒนา Accessible Tourism ในแหล่งท่องเที่ยวได้สำเร็จ จะต้องมีการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่ายในแหล่งท่องเที่ยว

โดยการเริ่มต้นคือการระบุองค์ประกอบที่สำคัญของการเดินทางของลูกค้าของแหล่งท่องเที่ยว จากนั้นมีการกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบ ระบุอุปสรรคที่นักท่องเที่ยวจะพบในแต่ละขั้นตอน ซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบดังกล่าวอาจเป็นหน่วยงานประเภทใดก็ได้ เช่น รถไฟ บริษัทนำเที่ยว บริษัท รถโดยสาร ฯลฯ

4. ส่วนที่ 4 คู่มือองค์กรแหล่งท่องเที่ยว (Destination Organization : DO) มีส่วนช่วยในการเข้าถึงได้อย่างไร ผู้พิการและผู้สูงอายุต้องการข้อมูลมากกว่าที่จะสามารถตัดสินใจได้ ข้อมูลต้องหาได้ง่าย โปร่งแจ้งไว้ว่านักท่องเที่ยวกลุ่มดังกล่าวมักจะเดินทางไปในวันหยุด โดยเดินทางเป็นหมู่คณะ การจองต่าง ๆ มักทำโดยเพื่อนและครอบครัว หากไม่สามารถเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ถูกเลือกได้ จะทำให้สูญเสียโอกาสในการให้รายได้เป็นจำนวนมาก ดังนั้น ควรมีการอัปเดตข้อมูลและข้อมูลต้องเชื่อถือได้ ควรมีการตรวจสอบแหล่งข้อมูลและความน่าเชื่อถือของข้อมูลเป็นระยะ มีการรับฟังความคิดเห็นจากนักท่องเที่ยวเพื่ออัปเดตข้อมูล นักท่องเที่ยวทุกคนที่มีความบกพร่องทางร่างกายมีความต้องการที่แตกต่างกันและมีระดับความคาดหวังแตกต่างกัน แม้ว่ากลุ่มคนพิการส่วนใหญ่จะเป็นผู้ใช้ Wheel Chair แต่ก็ยังเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มที่มีความต้องการข้อมูลเป็นอย่างยิ่ง

สภาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โลก (2013) ได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนภายใต้ชื่อว่า Global Sustainable Tourism Criteria โดยหลักเกณฑ์ดังกล่าวมีการนำเสนอประเด็นการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนผ่านหลักเกณฑ์ข้อ A7 (Access for All) ว่าแหล่งท่องเที่ยวจะต้องมีการพัฒนาสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวพิการและนักท่องเที่ยวที่มีความต้องการพิเศษ สามารถเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวได้ทุกแห่ง ซึ่งรวมถึงสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความสำคัญทางธรรมชาติและทางวัฒนธรรม ในกรณีที่สถานที่ท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งท่องเที่ยวไม่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวกลุ่มดังกล่าว การออกแบบและการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มดังกล่าวจะต้องคำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดกับแหล่งท่องเที่ยว และพิจารณาเกี่ยวกับความเหมาะสมด้วย โดย GSTC แนะนำตัวชี้วัดความสำเร็จในการพัฒนาหลักเกณฑ์ข้อ G7 ดังนี้

1. ต้องมีนโยบายที่สนับสนุนการเข้าถึง (Accessible) สถานที่ท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและทางวัฒนธรรมสำหรับคนพิการและนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่น ๆ ที่มีความต้องการในการเข้าถึงเฉพาะ ตามความเหมาะสม

2. การพัฒนาสำหรับ Accessible Tourism ได้รับการออกแบบโดยคำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดกับแหล่งท่องเที่ยว และการจัดการที่พักที่เหมาะสมสำหรับคนพิการ

กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่องการกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคารสถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น

เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2555 ข้อ 5 อาคารหรือสถานที่ของหน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน หรือองค์กรอื่นใดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

1. ที่นั่งสำหรับคนพิการหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการ
2. ทางลาด
3. พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับคนพิการทางการเห็น
4. บันไดเลื่อนสำหรับคนพิการ
5. ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ
6. ราวกันตกหรือผนังกันตก
7. ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้
8. สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ
9. โทรศัพท์สาธารณะสำหรับคนพิการ
10. จุดบริการน้ำดื่มสำหรับคนพิการ
11. ตู้บริการเงินค่านสำหรับคนพิการ
12. ประตูสำหรับคนพิการ
13. ห้องน้ำสำหรับคนพิการ
14. ลิฟต์สำหรับคนพิการ
15. ที่จอดรถสำหรับคนพิการ
16. สัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือสำหรับคนพิการ
17. ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ
18. ทางสัญจรสำหรับคนพิการ
19. ตู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ
20. พื้นที่สำหรับหนีภัยของคนพิการ
21. การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญญาณไฟเตือนภัย สำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย
22. การประกาศข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงความหมายสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย
23. เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการแต่ละประเภท อย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการคนพิการ

ในปี พ.ศ. 2555 กรมการท่องเที่ยว สังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้กำหนดมาตรฐานการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวที่มีเด็กเล็ก และสตรีมีครรภ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้เกี่ยวข้อง ได้ใช้เป็นแนวทางการดำเนินการพัฒนา และยกระดับการบริการของสถานประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว เพื่อเข้าสู่มาตรฐานระดับสากล โดยในส่วนของข้อกำหนดด้านการให้บริการ ประกอบด้วย

1. การให้บริการ ต้องมีการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวที่มีเด็กเล็กและสตรีมีครรภ์ได้อย่าง ถูกต้อง มีความสุภาพ อ่อนน้อมต่อการให้บริการ ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

2. การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร ต้องมีการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร เช่น มีบริการเว็บไซต์หน่วยงาน แสดงข้อมูลที่คนพิการ สามารถใช้งานได้ (W3C) มีบริการเอกสารข้อมูลอักษรเบรลล์หรือเทคโนโลยีอื่น ๆ และมีบริการล่ามภาษามือ หรือบริการสื่อสารกับคนพิการทางการได้ยินหรือเทคโนโลยีอื่น ๆ

3. การให้บริการอุปกรณ์ เครื่องช่วยอำนวยความสะดวก ต้องมีการให้บริการอุปกรณ์เครื่องช่วยอำนวยความสะดวก เช่น มีบริการเก้าอี้เข็นคนพิการและรถเข็นเด็ก บริการ ที่วางสิ่งของ บริการที่นั่งพัก ทุกระยะ 200 เมตร และบริการที่เปลี่ยนผ้าอ้อม

4. การให้บริการด้านการรักษาพยาบาล ต้องมีการให้บริการด้านการรักษาพยาบาล เช่น มียาสามัญประจำบ้าน และชุดปฐมพยาบาลที่มีคุณภาพ ไม่หมดอายุและจัดเตรียมไว้ในจุดที่เหมาะสม พร้อมใช้งาน มีการเชื่อมโยงกับเครือข่ายสถานพยาบาลสามารถ ให้บริการสุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว และมีหน่วยพยาบาลเบื้องต้นหรือห้องพยาบาลในหน่วยงาน

5. การให้บริการในการเดินทาง ต้องมีการให้บริการในการเดินทาง เช่น มีบริการเคลื่อนย้าย (ขึ้น - ลง) พาหนะ มีบริการยานพาหนะที่คน พิการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวที่มีเด็กเล็ก และสตรีมีครรภ์ สามารถร่วมใช้ได้ และมีบริการยานพาหนะสำหรับ คนพิการ โดยเฉพาะ (รถตู้ไฮดรอลิกหรืออื่น ๆ)

ในส่วน of ข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ ประกอบด้วย

1. ที่จอดรถ ต้องมีที่จอดรถ ที่มีลักษณะดังนี้ ก) เป็นพื้นที่ที่สี่เหลี่ยมผืนผ้า กว้างไม่น้อยกว่า 2.4 x 6 เมตร ข) มีที่ว่างข้างที่จอดรถกว้างไม่น้อยกว่า 1 เมตร ตลอดความยาวของที่จอดรถโดยที่ว่างต้องมีลักษณะพื้นผิวเรียบ และมีระดับเสมอกับที่จอดรถ ค) มีสัญลักษณ์รูปคนพิการบนพื้น อยู่บนพื้นกลางที่จอดรถ ขนาด 90 x 90 เซนติเมตร ง) มีป้ายสัญลักษณ์รูปคนพิการ ขนาด 30 x 30 เซนติเมตร ติดสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 2 เมตร ในตำแหน่ง ที่เห็นได้ชัดเจน จ) มีที่จอดรถสำหรับคนพิการใกล้ทางเข้า - ออกอาคาร มากที่สุด

2. ทางลาด ทางลาดต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้ ก) มีความลาดชันไม่เกิน 1 : 12 (4.76 องศา) ข) ทางลาดที่มีความยาวโดยรวมไม่เกิน 6 เมตร มีความกว้างไม่น้อยกว่า 90 เซนติเมตร หรือ ทางลาดที่มีความยาวโดยรวมเกิน 6 เมตร มีความกว้างไม่น้อยกว่า 1.5 เมตร และทางลาดยาวช่วงละ ไม่เกิน 6 เมตร ในกรณีที่ทางลาดยาวเกินต้องมีชานพักยาวไม่น้อยกว่า 1.5 เมตร คั่นระหว่างช่วงของ ทางลาด ค) ทางลาดยาวตั้งแต่ 2.5 เมตร ขึ้นไป ต้องมีราวจับทั้ง 2 ข้าง ราวจับมีลักษณะกลม มีเส้น ผ่านศูนย์กลาง 3 – 4 เซนติเมตร

3. ห้องน้ำ/ห้องส้วม ห้องน้ำ/ห้องส้วมต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้ ก) ประตูต้องมีความ กว้างสุทธิ 90 เซนติเมตร เป็นแบบบานเปิดออกสู่ภายนอกโดยเปิดค้างได้ไม่น้อยกว่า 90 องศา หรือ เป็นแบบบานเลื่อน เปิดปิดได้ง่าย ข) พื้นที่ว่างภายในห้องส้วมมีเส้นผ่านศูนย์กลางไม่น้อยกว่า 1.5 เมตร พื้นห้องส้วมมีระดับเสมอพื้นภายนอก หรือมีทางลาดในกรณีเป็นพื้นต่างระดับ ค) มีราวจับ แนวนอนสูงจากพื้น 60 - 70 เซนติเมตร ยื่นล้าออกมาจากด้านหน้าโถส้วม 25 – 30 เซนติเมตร มีราว จับแนวตั้งต่อจากราวจับแนวนอนขึ้นไปอย่างน้อย 60 เซนติเมตร ง) มีราวจับแบบพับเก็บได้ใน แนวราบด้านที่ไม่ชิดผนัง มีระบบล็อกที่ปลดล็อกได้ง่ายห่างจากขอบโถส้วม 15 – 20 เซนติเมตร ยาวไม่น้อยกว่า 55 เซนติเมตร

4. ป้ายและสัญลักษณ์ ต้องมีสัญลักษณ์รูปคนพิการ มีเครื่องหมายแสดงทางไปสู่สิ่ง อำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ป้ายต้องมีความชัดเจน มองเห็นได้ง่าย ติดอยู่ในตำแหน่งที่ไม่ ทำให้สับสนและมีสัญลักษณ์หรือตัวอักษรแสดงประเภทของ สิ่งอำนวยความสะดวก

5. เคา์เตอร์ ต้องมีเคา์เตอร์ติดต่อกับคนพิการสามารถเข้าถึงได้ เคา์เตอร์ติดต่อกอยู่ ในตำแหน่งที่สามารถสังเกตได้ง่าย ความสูงเมื่อรวมส่วนบนบนเคา์เตอร์แล้วต้องสูงระหว่าง 70 - 76 เซนติเมตร พื้นที่ว่างใต้เคา์เตอร์ให้ผู้ใช้เก้าอี้ รถเข็นคนพิการสามารถเข้าประชิดได้โดยไม่มีสิ่งกีด ขวาง ส่วนบนเคา์เตอร์ที่ยื่นออกมาต้องมีความยาวอย่างน้อย 40 เซนติเมตร

จากการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล (Accessible Tourism for all) ทำให้นักวิจัยทราบว่า ปัจจัยด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึง สำหรับคนทั้งมวลที่สอดคล้องกับองค์ประกอบพื้นฐานของแหล่งท่องเที่ยว แต่อย่างไรก็ตาม จะ พบว่า ปัจจัยด้าน Attraction มีแนวโน้มที่จะสามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวทั้งคนพิการและ นักท่องเที่ยวปกติมาได้เหมือนกัน แต่อยู่ที่ว่าแหล่งท่องเที่ยวจะสามารถบริหารจัดการเพื่อรองรับ นักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการได้หรือไม่

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

นักวิชาการที่กล่าวถึงความคาดหวังมีทั้งนักวิชาการที่เป็นชาวไทยและชาวต่างประเทศ รวมถึงกลุ่มองค์กรต่าง ๆ โดยสรุปตามทรรศนะของตนดังนี้

แนวคิดและความหมายความคาดหวัง

รัตนา สุขะนินทร์ (2547:12-13) กล่าวว่า ความคาดหวัง (Expectation) คือ ทักษะคิดที่เกี่ยวข้องกับการต้องการหรือความปรารถนาที่ผู้บริโภคคาดหวังจะได้รับจากการบริการนั้น ๆ

ชิษณุกร พรภาณูวิษญ์ (2540:6) อธิบายว่า ความคาดหวังหมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการ หรือคาดหวังเอาไว้

พจนานุกรมออกซ์ฟอร์ด (Oxford Advanced Learner's Dictionary:2000) ได้ให้ความหมายของความคาดหวัง เป็นความเชื่อ เป็นความรู้สึกนึกคิด ของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้า ต่อบางสิ่งบางอย่างว่า ควรจะเป็น หรือควรเกิดขึ้น

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2540:18) ได้กล่าวถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการว่า เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อบริการหรือธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักจะคาดหวังว่า จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้ และเรียนรู้เกี่ยวกับ ความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจ ความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับ ความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้หากการบริการนั้นเกินความ

สิริวรรค์ อัสวกุล (2528:1) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของมนุษย์ เป็นการคิดล่วงหน้าไว้ก่อน ซึ่งอาจจะไม่เป็นไปตามที่คิดไว้ แต่มีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล

Clay. 1988:252 ได้กล่าวถึง ความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี เป็นความมุ่งหวังที่ดีงาม เป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่หวังไว้

Evant , 1962 (อ้างถึงในบุศรีนทร์ หนูนภักดี, 2534) ได้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับความคาดหวังไว้ว่า ความคาดหวังเป็นความรู้สึกที่สะท้อนให้เห็นถึง ความต้องการของคนในการที่จะตีความต่อสภาพแวดล้อม เพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ตนต้องการ

พรศิริ บินนาราวิ (2555) กล่าวว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว จึงเป็นความคาดหวังต่อสภาพการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวพึงปรารถนาและได้จินตนาการไว้ก่อนสัมผัสจริงกับแหล่งท่องเที่ยวด้วยตนเอง โดยการจินตนาการต่อ

การจัดการสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวในแต่ละบุคคลก็จะแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับปัจจัยและส่วนบุคคลด้วย

ทฤษฎีความคาดหวัง

พาราสุมาน,ไซแซมอลและแบร์รี Parasuraman,Zeithaml & Berry (อ้างถึงใน Novabizz.com,1990) ระบุถึงปัจจัยหลักที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้บริการแบ่งออกเป็น 5 ประการได้แก่

1. การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น
2. ความต้องการของแต่ละบุคคล
3. ประสบการณ์ในอดีต
4. ข่าวสารจากสื่อและจากผู้ให้บริการ
5. ราคา

รัชนีกร เศรษฐวิไล (อ้างถึงใน กรรวิกันเงิน 2550 :36) กล่าวว่า ความคาดหวังจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องผลประโยชน์สองประการ คือ 1 ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ 2 ผลประโยชน์ทางสังคม

การวิจัยครั้งนี้มีนักวิชาการผู้ให้ความหมายความคาดหวังในการท่องเที่ยวหลายท่าน ผู้วิจัยขอใช้ความหมายของ

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิจัยหลายท่านให้คำจำกัดความของคำว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) ไว้แต่พบว่ามี ความหมายทั่วไปว่า ระดับความรู้สึกของบุคคลในทางบวกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2538)

ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

อรรถพร (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

สายจิตร (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวก แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมายก็จะเกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจกับความหมายที่กล่าวมา

อเนก สุวรรณบัณฑิต และคณะ (2548) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction) ว่า ความพึงพอใจเป็นระดับของความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยมีลักษณะความพึงพอใจของการบริการ เป็นพฤติกรรมการแสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์อันใดอันหนึ่งซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

พิณ ทองพูน (อ้างถึงใน Wissawa Julkaew, 2556) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจหรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับผลตอบสนองความต้องการ ทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ

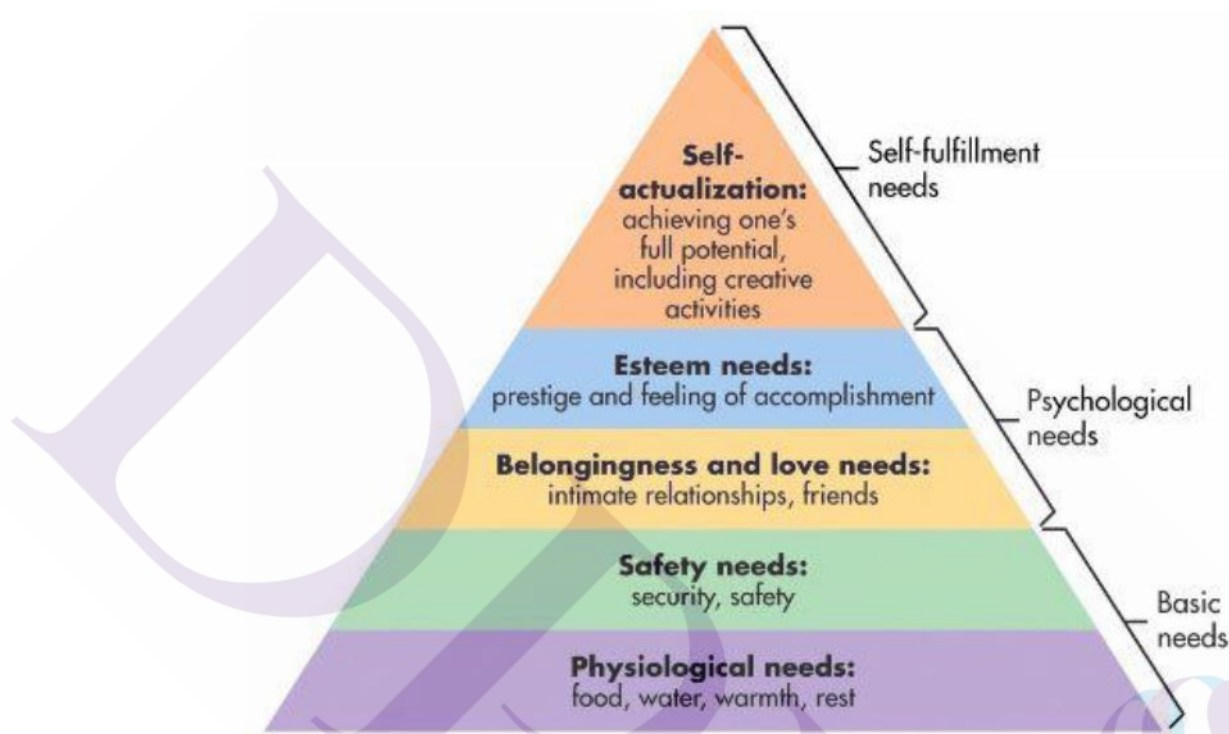
ชรัณี เดชจินดา (อ้างถึงใน Wissawa Julkaew, 2556) กล่าวว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ หรือพอใจต่อสิ่งใดหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (ต่อสถานที่ท่องเที่ยว) โดยอาจจะเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่าความรู้สึกหรือทัศนคตินั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวก เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อมีความสุขปราศจากความทุกข์ ได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งต่อสิ่งนั้น แสดงให้เห็นสภาพของความพึงพอใจในสิ่งนั้นด้วย แต่ถ้าเป็นความรู้สึกที่ปราศจากความสุขมีความทุกข์ ได้รับการตอบสนองไม่สมบูรณ์ครบถ้วน หรือไม่บรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งต่อสิ่งนั้น ก็จะมีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางลบ แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้น ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงไปได้ตามกาลเวลา และสถานการณ์แวดล้อมอื่น ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

มาสโลว์ (Maslow, 1970 อ้างใน เมลดา ธนิตนนท์, 2560) ได้อธิบายทฤษฎีที่มีชื่อเสียงมากคือ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น ว่าบุคคลใช้การค้นหาเป้าหมายของชีวิต โดยที่มีความจำเป็น ความปรารถนา และความอยากได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเองเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ มาสโลว์ยังกล่าวเพิ่มเติมว่า มนุษย์เป็นสัตว์ที่มีความต้องการ เป็นการยากที่จะไปถึงจุดที่เกิดความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ เนื่องจากว่าเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้ว ก็ยังจะเรียกร้อง

ความพึงพอใจอื่นต่อไปไม่จบสิ้น สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด โดยจะมีการจัดเรียงลำดับความต้องการจากขั้นแรกไปสู่ขั้นสูงขึ้นไป โดยมีลำดับชั้นที่อยู่ในขั้นต่ำจะต้องได้รับการเติมเต็มเสียก่อนจึงจะสามารถผ่านพ้นไปสู่ขั้นที่สูงขึ้นตามลำดับดังนี้



ภาพที่ 2.2 ทฤษฎี 5 ชั้นของมาสโลว์

1. ความพึงพอใจด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นสิ่งที่พื้นฐานเพื่อการดำรงชีวิต ได้แก่ ความอยากที่จะมีออกซิเจนหายใจ มีอาหาร มีน้ำสะอาดสำหรับดื่ม ได้นอนหลับ ได้รับการเติมเต็มทางเพศ ได้รับความอบอุ่น โดยสิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องโดยตรงกับความอยู่รอดของร่างกายมนุษย์ ความพึงพอใจที่จะได้รับขั้นนี้จะกระตุ้นให้เกิดความอยากในขั้นตอนที่สูงกว่า

2. ความพึงพอใจด้านการอยากได้รับความปลอดภัย (Safety needs) เมื่อสิ่งต่าง ๆ ทางด้านร่างกายได้รับการเติมเต็มอย่างเพียงพอแล้ว ก็จะพัฒนาการไปสู่ขั้นสูงขึ้นไป ซึ่งขั้นนี้เรียกว่าความอยากที่จะได้รับความรู้สึกมั่นคง และความปลอดภัย ซึ่งจะสามารถสังเกตได้ง่ายในเด็กแรกเกิด รวมถึงเด็กเล็ก ๆ ที่ยังต้องขอความช่วยเหลือและต้องพึ่งพาอาศัยผู้ใหญ่ อย่างไรก็ตามการอยากได้รับความปลอดภัยจะยังมีอิทธิพลต่อบุคคลแม้ว่าจะผ่านพ้นวัยเด็กไปแล้ว

3. ความพึงพอใจด้านการอยากได้รับความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love needs) เป็นความต้องการในขั้นที่ 3 จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อสองขั้นก่อนหน้าได้รับการ

ตอบสนองแล้ว คือทางด้านร่างกายและความปลอดภัยได้รับการเติมเต็มเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ความอยากที่จะได้รับความรักของบุคคลจะเป็นไปในลักษณะทั้งการรู้จักให้ความรักต่อผู้อื่นและรู้จักที่จะได้รับความรักจากคนอื่นรอบตัว มีคนจากสังคมนั้นให้การยอมรับ เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นคนที่มีความค่า ความอยากเติมเต็มขั้นนี้ครอบคลุมไปถึงความรู้สึกไว้วางใจซึ่งกันและกัน นับถือ การให้เกียรติยกย่อง

4. ความพึงพอใจด้านการอยากที่จะได้รับความนับถือยกย่อง (Self-Esteem needs) แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

ก. ที่บุคคลนับถือตัวเอง (self-respect) คือ บุคคลอยากที่จะมีความเชื่อมั่นในตนเอง มีอำนาจ มีความสามารถในตนเองโดยไม่ต้องพึ่งพาอาศัยคนอื่น อีกทั้งยังอยากจะเป็นอิสระ ทุกคนต้องการที่จะรู้สึกว่าเขามีคุณค่าและสามารถที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จได้ด้วยตัวเอง

ข. อยากที่จะได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem from others) คืออยากได้รับการยอมรับ อยากมีชื่อเสียง มีคนมายกย่อง มีเกียรติยศ ได้รับความสนใจ มีสถานภาพทางสังคมที่ดี มีชื่อเสียงเป็นที่จดจำ เป็นที่ชื่นชมยินดี

5. ความพึงพอใจด้านการอยากจะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง เป็นความพึงพอใจลำดับขั้นสุดท้าย เป็นความปรารถนาจะได้ใช้พลังและความสามารถของตนอย่างเต็มที่กับสิ่งที่ท้าทายความสามารถรวมถึงศักยภาพ บุคคลมีความปรารถนาที่จะพัฒนาตนเอง จนเป็นแรงขับเคลื่อนทำให้เกิดการทำสิ่งต่าง ๆ แสดงพฤติกรรมที่ตรงกับสิ่งที่ตนสามารถทำได้ เป็นความอยากด้านหนึ่งของบุคคลที่จะสามารถไปถึงจุดสูงสุดของศักยภาพที่ตนเองมีอยู่ (อ้างถึงใน ดวงกมล บุญทวีทรัพย์, 2555)

McCormick (1980) อธิบายความพึงพอใจโดยใช้ทฤษฎีความคาดหมาย (expectancy theory) ว่าลูกค้าได้มีการตัดสินใจล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของการบริการจากสิ่งที่ลูกค้าได้รับเป็นเช่นไร ลูกค้าจึงเลือกเอาบริการที่นำเอาผลลัพธ์เหล่านี้มาให้และในขั้นสุดท้าย เมื่อมีการประเมินการเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่าง ๆ ลูกค้าจะมีความพอใจที่จะเกิดขึ้น โดยแนวคิดทฤษฎีความคาดหมายจะคาดคะเนว่า โดยทั่ว ๆ ไปลูกค้าแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ค่อนข้างชัดเจน หากความพึงพอใจของเขาเกิดจากการให้บริการที่มีคุณภาพ เขาก็จะใช้บริการนั้นตลอด เพราะเป็นผลลัพธ์ที่เขาปรารถนา ซึ่งหมายความว่า ความหมายนี้เกิดก่อนการบริการ จึงสามารถเป็นเหตุนำไปสู่การมาใช้บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่สำคัญ ประกอบด้วย (จิตตินันท์ เตะชะคุปต์, 2545)

1) สถานที่บริการท่องเที่ยว การเข้าถึงการบริการที่สะดวก ก่อให้เกิดความพึงพอใจ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว

2) การส่งเสริมแนะนำการบริการท่องเที่ยว ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกิดขึ้นได้จากการได้ยื่นข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาด้วย

3) ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงาน ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกันกับผู้ปฏิบัติงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ

4) สภาพแวดล้อมและบรรยากาศการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่ง การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

ฉลองศรี พิมลสมพงษ์ (2531) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคคลตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว ประกอบด้วย 1) เงินหรือค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นสิ่งแรกที่ผู้เดินทางท่องเที่ยวจะต้องคิดเพื่อใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ เช่น ค่าพาหนะ ค่าที่พัก ค่าอาหาร ค่าบริการสำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกและการใช้จ่ายซื้อของ 2) เวลา เป็นสิ่งที่มีความหมายสำคัญสำหรับผู้เดินทางท่องเที่ยว บางคนอาจใช้เวลาสุดสัปดาห์เพื่อการท่องเที่ยวแต่บางคนอาจรอช่วงปิดเทอมหรือใช้เวลาหลังช่วงชีวิตทำงานเพื่อการท่องเที่ยว 3) ความตั้งใจที่จะเดินทางไป ปัจจัยนี้เกิดจากเหตุผลและความรู้สึกส่วนตัวอย่างแท้จริง การมีเงินและมีเวลาคงไม่สามารถกระตุ้นให้เกิดการท่องเที่ยวได้ถ้าไม่ตั้งใจที่จะไป

จากทฤษฎีข้างต้นสรุปได้ว่า อิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า เกิดจากที่ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ในการมาท่องเที่ยวของสถานที่นั้นมากกว่าอิทธิพลอย่างอื่น

การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ

วิมล เจียมถ้อย (2550) ได้สรุปการวัดความพึงพอใจ ด้วยวิธีต่าง ๆ หลายแบบประกอบด้วย

1) การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม ต้องทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึง

พอใจด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ตอบทุกคนมาเป็นแบบแผนเดียวกัน วิธีนี้เป็นที่นิยมใช้กันมากที่สุด รูปแบบของการสอบถามจะใช้มาตรวัดทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีคำตอบแสดงถึงระดับความพึงพอใจ จากมากที่สุดถึงน้อยที่สุด

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องออกไปสอบถามพูดคุย โดยมีการเตรียมและวางแผนล่วงหน้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

3) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน วิธีนี้เป็นวิธีการศึกษาที่มีมานานแล้ว และยังนิยมใช้แพร่หลายจนถึงปัจจุบัน

Milliet (2012) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้านดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานของที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการ ผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะ จะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (the right quantity at the geographical) ซึ่ง Milliet เห็นว่าความเสนอกภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรม ให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจขององค์กรที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากแนวคิดและทฤษฎี ของความพึงพอใจในการบริการที่กล่าวมาแล้ว พอสรุปได้ว่า การบริการหมายถึงกิจกรรมหรือการดำเนินการใด ๆ เพื่อเป็นการให้ความสะดวกแก่บุคคลอื่น

ซึ่งกิจกรรมนั้น ไม่สามารถจับต้องได้แต่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับได้ การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจ

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยว

2.6.1 แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ

Schiffman and Kanuk (1994: 659) ได้ให้ความหมายกระบวนการตัดสินใจซื้อไว้ว่า กระบวนการตัดสินใจซื้อหมายถึง ขั้นตอนในการซื้อผลิตภัณฑ์สองทางเลือกขึ้นไป ดังนี้

1. การรับรู้เกี่ยวกับความต้องการ (Need recognition) หรือ การรับรู้ถึงปัญหา (Problem recognition) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างสถานภาพที่ต้องการและ สถานภาพในปัจจุบัน ซึ่งมากพอที่จะสามารถกระตุ้นสิ่งเร้า ก่อให้เกิดการตัดสินใจ

2. การค้นหาข้อมูลสารสนเทศ (Search for information) เป็นการค้นหาข้อมูลก่อนการ ซื้อ (Pre purchase search) โดยใช้ข้อมูลจาก 2 แหล่ง ประกอบด้วย แหล่งภายใน และแหล่งภายนอก เช่น โฆษณา ฯลฯ

3. การประเมินทางเลือก (Alternative evaluation) เป็นขั้นตอนการตัดสินใจซื้อ ซึ่ง ผู้บริโภคประเมินเกี่ยวกับประโยชน์ที่จะได้จากทางเลือกต่าง ๆ

4. ขั้นตัดสินใจซื้อ (Purchase decision) เป็นการเลือกซื้อสินค้าที่ชอบที่สุด หลังจาก ประเมินทางเลือกต่าง ๆ เรียบร้อยแล้ว

5. การประเมินผลหลังการซื้อ (Post purchase evaluation) เป็นกระบวนการที่เกิด หลังจากได้ซื้อและใช้สินค้าเรียบร้อยแล้ว มีประสบการณ์แล้ว มีความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ และเก็บข้อมูลไว้เพื่อการตัดสินใจในครั้งต่อไป

Kotler (2000) ได้นำเสนอว่า การตัดสินใจประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องภายใน คือ การ รับรู้ แรงจูงใจ การเรียนรู้ของผู้บริโภค บุคลิกภาพของผู้บริโภค ทักษะคิดของผู้บริโภค ซึ่งจะแสดง ให้เห็นถึงความต้องการ ตลอดจนความตระหนักที่จะส่งผลให้เกิดการคิดอย่างถี่ถ้วนเมื่อมีสินค้าให้ เลือก ซึ่งสามารถแบ่งเป็นการตัดสินใจได้ดังนี้

1. การตระหนักเกี่ยวกับปัญหา เป็นการรับรู้ถึงความต้องการของตนเอง เช่น เมื่อหิว
2. การค้นหาข้อมูล เป็นการสืบค้นข้อมูลภายหลังจากตระหนักเกี่ยวกับปัญหาแล้ว
3. การประเมินผลเกี่ยวกับทางเลือก เป็นการประมวลข้อมูลที่ได้รับมา
4. การตัดสินใจซื้อ เป็นการประเมินทางเลือกที่พอใจมากที่สุด
5. พฤติกรรมหลังการซื้อ เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นหลังจากที่ซื้อสินค้าไป มักเกิดจาก ความรู้สึกพอใจและไม่พอใจสินค้านั้น

2.6.2 แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจท่องเที่ยว

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (อ้างถึงใน ชิตวร ประดิษฐ์รอด, 2557 : 18) ได้นำเสนอเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวว่า เมื่อมีความต้องการอยากท่องเที่ยว ก็จะตัดสินใจก่อนว่าจะเดินทางไปท่องเที่ยวที่ไหน ใช้บริการแบบไหน ใช้เวลากี่วัน การตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวมี 10 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การส่งเสริมการท่องเที่ยวไปยังตลาดเป้าหมาย ทำได้ 4 แบบ คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย การขายโดยพนักงานขาย เพื่อกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวเกิดความต้องการอยากจะทำท่องเที่ยว

ขั้นที่ 2 นักท่องเที่ยวได้รับข่าวสารการท่องเที่ยว เป็นขั้นตอนที่นักท่องเที่ยวได้รับข่าวสารการท่องเที่ยว เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาตัดสินใจการเดินทางท่องเที่ยว ข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรท่องเที่ยว บริการทางการท่องเที่ยว และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อชักจูงและกระตุ้นให้เกิดความต้องการอยากท่องเที่ยว

ขั้นที่ 3 ความต้องการเดินทางท่องเที่ยว หลังจากที่นักท่องเที่ยวได้รับข่าวสารแล้ว กระทั่งเกิดความต้องการที่จะเดินทางท่องเที่ยวขึ้นภายในใจ การเดินทางท่องเที่ยวนั้นจะสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี

ขั้นที่ 4 สิ่งจูงใจทางการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวถูกกระตุ้นให้เกิดความต้องการที่จะท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น จากปัจจัยสำคัญ 2 ประการ คือ ปัจจัยผลักดัน (Push Factor) อันเป็นสภาพเงื่อนไขที่ผลักดันให้เกิดความต้องการท่องเที่ยว โดยต้องการหลีกเลี่ยงความจำเจซ้ำซากในชีวิตประจำวัน เช่น เวลาว่างมากขึ้น มีรายได้เพียงพอ หรือการขยายตัวทางการศึกษา และความมั่นใจในการเดินทางท่องเที่ยว เป็นต้น และปัจจัยดึง (Pull Factor) อันเป็นสภาพที่ท่องเที่ยวใหม่ การส่งเสริมการตลาดของบริษัทนำเที่ยว ระบบคมนาคมขนส่ง เป็นต้น

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (อ้างถึงใน รัชฎวลัย หงษ์ทอง, 2560 : 22) กล่าวว่า การตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เพื่อไปสู่วัตถุประสงค์ อาจมีเครื่องมือพินิจพิจารณา มีเหตุผลส่วนตัว มีอารมณ์ มีความรักใคร่ มีความชอบ พอเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการตัดสินใจเลือกสถานที่ท่องเที่ยว ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. การแยกแยะ หรือการคัดเลือก เพื่อตอบสนองสิ่งที่ตนเองต้องการ (Problem Identification) ในขั้นตอนแรกจึงเป็นการสร้างความแน่ใจ มั่นใจ โดยค้นหาความเข้าใจกับสถานที่ท่องเที่ยวที่นั้นอย่างแท้จริง

2. การหาข้อมูลข่าวสาร (Information Search) การที่ผู้บริโภคที่ถูกกระตุ้นอาจจะหรืออาจจะไม่ค้นหาข้อมูลข่าวสารเพิ่มขึ้น ถ้าแรงผลักดันของผู้บริโภคเข้มแข็ง หรือสินค้าที่ต้องการหา

ซื้อได้อย่างง่ายดาย ผู้บริโภคก็จะมี การซื้อ มิฉะนั้นผู้บริโภคอาจเก็บความต้องการไว้ในความทรงจำ หรือค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับต้องการดังกล่าว เช่น แหล่งข่าวสารบุคคล ได้แก่ ครอบครัว เพื่อน เพื่อนบ้าน ผู้คุ้นเคย แหล่งพาณิชย์ ได้แก่ โฆษณา พนักงานขาย ตัวแทนจำหน่าย หีบห่อการตั้งแสดงสินค้า แหล่งสาธารณะ ได้แก่ สื่อมวลชน เป็นต้น

3. การประเมินข้อมูลข่าวสาร (Evaluation of Information) คือการที่ผู้บริโภคจะต้องตัดสินใจว่าจะเลือกซื้อข้อมูลที่รับมาหรือไม่ ข้อมูลข่าวสารนั้นอาจมาจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งญาติมิตร เพื่อนสนิทคนรู้จัก หนังสือต่าง ๆ แต่ความถูกต้องของข้อมูลที่รับ ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้ประเมินเอง

4. การกำหนดทางเลือก (Listing Alternative) คือ การกำหนดทิศทาง วางแผน การคิดประมวลผลจากข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาจากทุก ๆ ที่ จึงเป็นขั้นตอนสำคัญในการตัดสินใจ ถ้าเรามีข่าวสารที่มีความสมบูรณ์สำหรับแต่ละแหล่งท่องเที่ยว เราจะสามารถกำหนดทางเลือกในการเดินทางท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม

5. การเลือกจากทางเลือก (Selection of Alternative) เพื่อให้ได้มาซึ่งการพิจารณาตัดสินใจเป็นขั้นสุดท้าย นักการตลาดจะต้องเรียนรู้เกี่ยวกับการประเมินค่าทางเลือก นั่นก็คือวิธีการที่ผู้บริโภคใช้ข่าวสารเลือกซื้อสินค้าและบริการ ต้องก่ออิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ซื้อ ดังนั้นเมื่อได้กำหนดทางเลือกต่าง ๆ แล้ว จะมีการกำหนดลำดับ ความสำคัญและความเหมาะสม ในการไปเที่ยว คือ การเลือกทางเลือกที่จะปฏิบัติการ (Selection of a Course of Action) ขั้นนี้เองเป็นที่ยอมรับกัน โดยทั่วไปว่า เป็นการตัดสินใจอย่างแท้จริง ดังนั้น การเลือกทางเลือก (Selection of Alternative) เมื่อได้กำหนดทางเลือกไปแหล่งท่องเที่ยวในสถานที่ต่าง ๆ ออกมาแล้ว พร้อมทั้งลำดับความสำคัญและความเหมาะสม ขั้นตอนต่อไป คือ การเลือกทางเลือกที่จะปฏิบัติการต่อไป (Selection of a Course of Action) และขั้นนี้เองที่เป็นที่ยอมรับกัน โดยทั่วไปว่า เป็นการตัดสินใจอย่างแท้จริง

6. การปฏิบัติตามการตัดสินใจ (Implement of Decision) ผู้บริโภคมักจะชอบลำดับความสำคัญทางเลือกต่าง ๆ การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคมักเป็นเรื่องเกี่ยวกับตราห้อยที่ชอบมากที่สุด แต่ทว่ามีปัจจัย 2 ประการ ซึ่งอาจเข้ามา “เป็นอุปสรรค” ระหว่างความตั้งใจ กับการตัดสินใจซื้อ (Implement of Decision) เมื่อทางเลือกได้ถูกเลือกเข้ามาแล้ว ก็เป็นการปฏิบัติตามผลของการตัดสินใจหรือทางเลือก ดังนั้นการปฏิบัติตามการตัดสินใจ (Implement of Decision) เมื่อทางเลือกได้ถูกเลือกเข้ามาแล้ว ก็เป็นการปฏิบัติตามผลของการตัดสินใจหรือทางเลือกที่จะไปท่องเที่ยวสถานที่ในจังหวัดเชียงใหม่

2.7 ข้อมูลทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อ.เมืองเชียงใหม่ จ.เชียงใหม่

2.7.1 ข้อมูลทั่วไป

ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2554 ได้มีการเปลี่ยนแปลงฐานะเทศบาลตำบลแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นเทศบาลเมืองแม่เหิยะ

จากข้อมูลของเว็บไซต์สำนักงานเทศบาลเมืองแม่เหิยะพบว่า เทศบาลเมืองแม่เหิยะมีเนื้อที่ประมาณ 24.405 ตารางกิโลเมตรหรือคิดเป็นไร่ประมาณ 15,253.12 ไร่ มีอาณาเขต ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลสุเทพและตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลหนองควายและตำบลสันผักหวาน อำเภอหางดง

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลสุเทพและตำบลหนองควาย

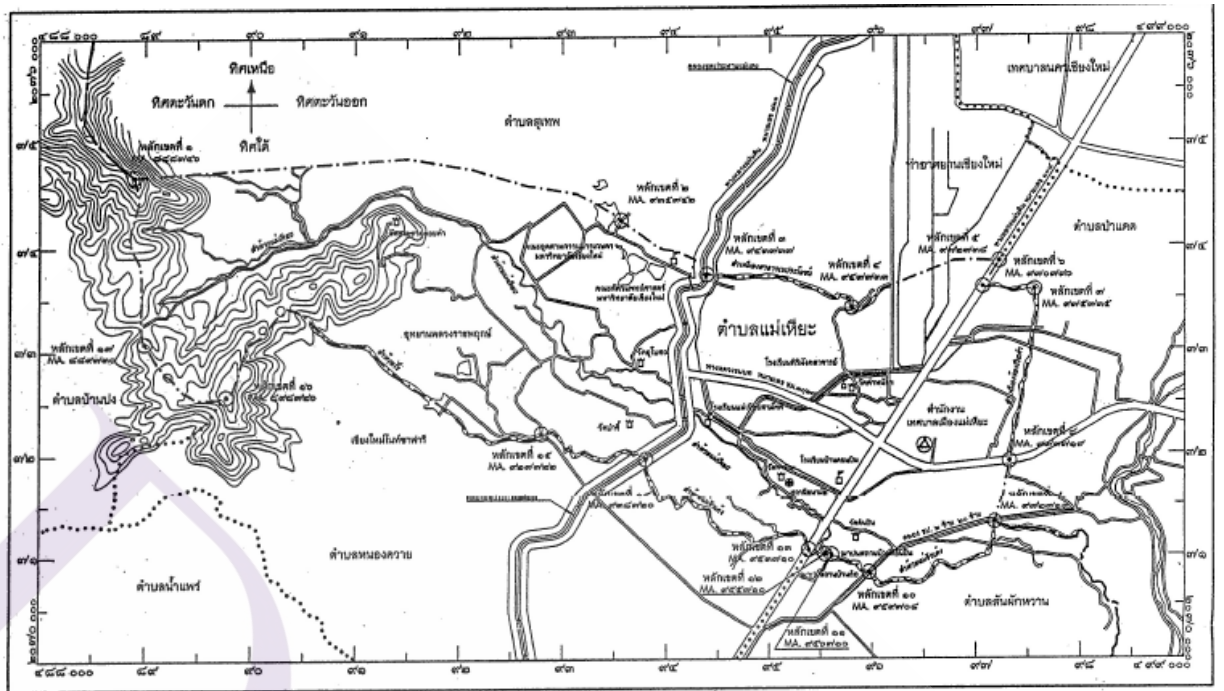
ภูมิประเทศลักษณะภูมิประเทศของตำบลแม่เหิยะ เป็นพื้นที่ราบใช้สำหรับเป็นที่อยู่อาศัยและการพาณิชย์เป็นส่วนใหญ่ พื้นที่บางส่วนเป็นป่าไม้ซึ่งอยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติดอยสุเทพ-ปุย

เทศบาลตำบลแม่เหิยะ ประกอบไปด้วยจำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 10 หมู่บ้าน เป็นหมู่บ้านที่อยู่ในเขตเทศบาลทั้งหมด ประกอบด้วย

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน
1	บ้านตำหนัก	6	บ้านใหม่สามัคคี
2	บ้านอุโบสถ	7	บ้านตำหนักใหม่
3	บ้านป่าจี้	8	บ้านวรุณนิเวศน์
4	บ้านท่าข้าม	9	บ้านไทยสมุทร
5	บ้านคอนปิ่น	10	บ้านป่าเป้า

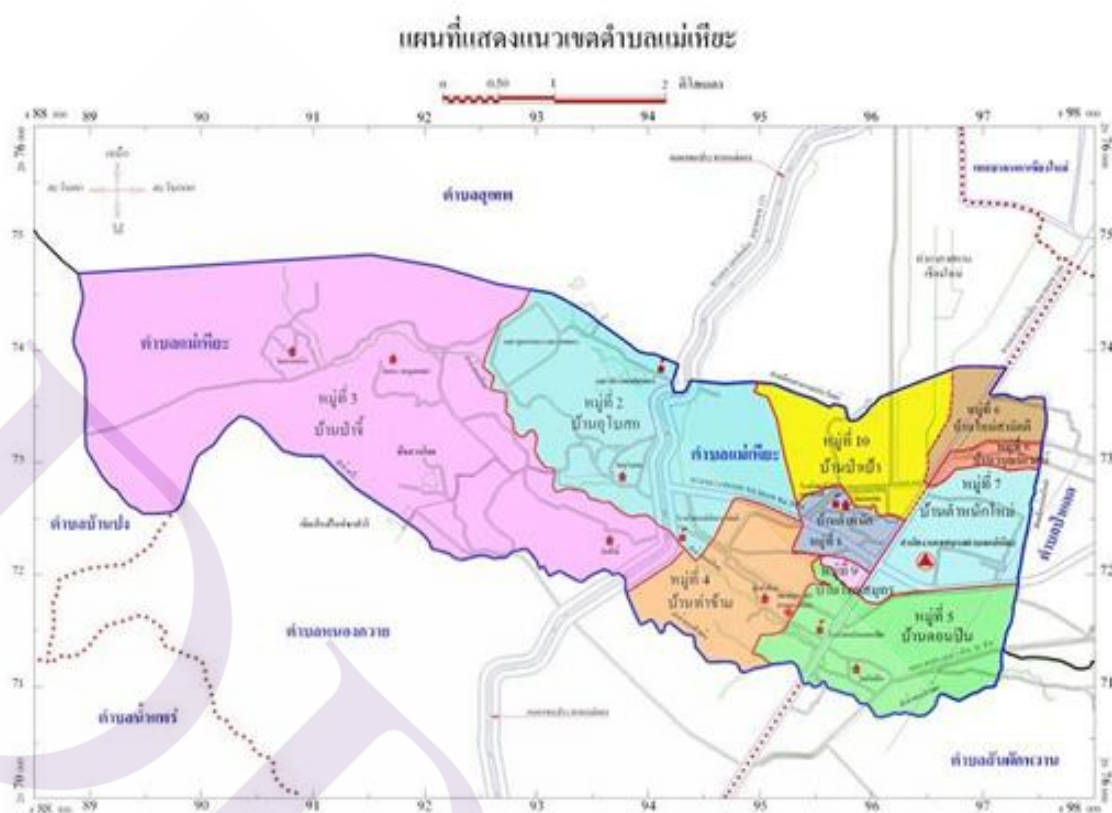
ที่มา : เว็บไซต์สำนักงานเทศบาลเมืองแม่เหิยะ

สำหรับประชากรในปี 2560 จำนวนครัวเรือน 12,843 คน ประชากรทั้งสิ้น 19,032 คน แยกเป็นชาย 8,717 คน แยกเป็นหญิง 10,315 คน



ภาพที่ 2.3 แผนที่เขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อ.เมืองเชียงใหม่ จ.เชียงใหม่

ที่มา : ประกาศกระทรวงมหาดไทย ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2554

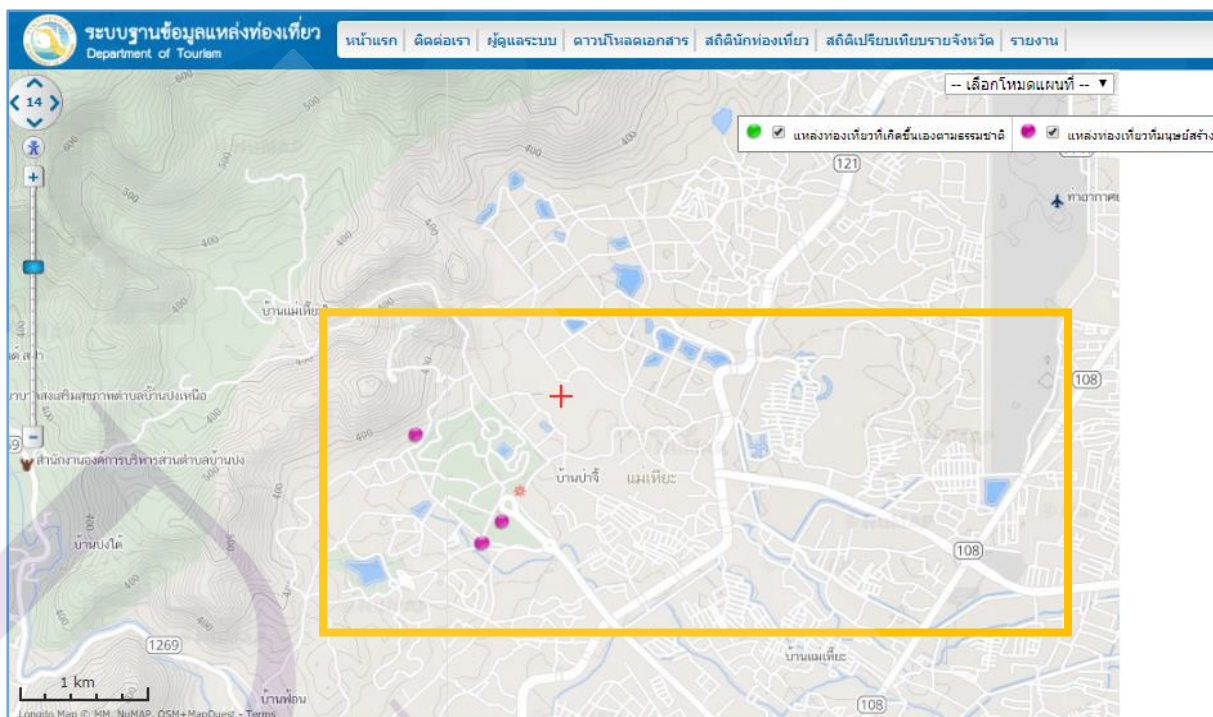


ภาพที่ 2.4 แผนที่เขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อ.เมืองเชียงใหม่ จ.เชียงใหม่

ที่มา : เว็บไซต์สำนักงานเทศบาลเมืองแม่เหิยะ

2.7.2 แหล่งท่องเที่ยว

ผู้วิจัยใช้ฐานข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวของกรมการท่องเที่ยว หรือ <http://61.19.236.136:8090/doctr/> เพื่อศึกษาจำนวนแหล่งท่องเที่ยวที่ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อ.เมืองเชียงใหม่ จ.เชียงใหม่ โดยฐานข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวดังกล่าวสามารถค้นหาข้อมูลรายชื่อแหล่งท่องเที่ยว แยกตามภาค คลัสเตอร์ ประเภทแหล่งท่องเที่ยว ข้อมูลประกอบด้วยที่ตั้ง ประวัติ หรือรายละเอียดของแหล่ง แผนที่ เส้นทาง การเดินทาง รูปภาพแหล่ง ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว พิธีกรรม ศาสนา กิจกรรมในแหล่ง สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น สำหรับแหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อ.เมืองเชียงใหม่ จ.เชียงใหม่ ประกอบด้วย (1) เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (2) อุทยานหลวงราชพฤกษ์ (3) วัดพระธาตุดอยคำ



ภาพที่ 2.5 ฐานข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อ.เมืองเชียงใหม่ จ.เชียงใหม่

ที่มา : เว็บไซต์ระบบฐานข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว

1. เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี เป็นหน่วยงานของรัฐบาล ที่ดำเนินงาน โดยการกำกับดูแลของสำนักงานพัฒนาปิงคนคร (องค์การมหาชน) มีที่ตั้งในพื้นที่ตำบลแม่เหิยะ ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง และตำบลหนองควาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ นับรวมพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 819 ไร่ และห่างจากใจกลางเมืองเชียงใหม่เพียง ประมาณ 10 กิโลเมตร เท่านั้น

เชียงใหม่ไนท์ซาฟารีเมื่อแรกเริ่มเปิดให้บริการในวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2549 มุ่งเน้นการให้บริการในตอนเย็นจนถึงกลางคืน และจัดเป็นสวนสัตว์กลางคืนแห่งแรกในประเทศไทย แต่ในปัจจุบันเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการที่สามารถท่องเที่ยวได้ตลอดทั้งวัน ทั้งในเวลากลางวัน และในเวลากลางคืน และอาจนับได้ว่าเป็นสวนสัตว์กลางคืนที่ใหญ่ที่สุดในโลก ซึ่งมีขนาดใหญ่เป็น 2 เท่าของไนท์ซาฟารีสิงคโปร์ นอกจากนี้เชียงใหม่ไนท์ซาฟารียังเน้นในความเป็น Nature Theme Park ซึ่งจะแตกต่างจากสวนสัตว์ทั่วไป รวมทั้ง Safari ในแอฟริกา โดยเน้นในด้านธรรมชาติวิทยา ชีวิตสัตว์ป่าที่อยู่ในเอเชีย ซึ่งนักท่องเที่ยวจะสามารถศึกษา

พฤติกรรมของสัตว์ป่าได้อย่างใกล้ชิด หากเปรียบกับในแอฟริกา ก็ยังหาพฤติกรรมของสัตว์ป่าได้ยากกว่าที่เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

นอกจากการได้สัมผัสความอบอุ่นจากการได้ชมและสัมผัสกับเหล่าสัตว์ป่าอย่างใกล้ชิด ทั้งในยามบ่ายและยามค่ำคืน ด้วยรถลาก (Tram) เปิดโล่งขนาด 50 ที่นั่ง ซึ่งประดับด้วยลวดลายสัตว์ป่าชนิดต่าง ๆ ของยีราฟ เสือโคร่ง หรือแม้กระทั่งสีขาวยักษ์ของลายม้าลาย ก็สร้างความสนุกตั้งแต่แรกเห็นได้ไม่น้อยแล้ว ที่เชียงใหม่ไนท์ซาฟารียังมีกิจกรรมอื่น ๆ อีกมากมายที่รอการมาเยือนของนักท่องเที่ยวจากทั่วทุกมุมโลก อาทิ แสง สี เสียง อันสวยงามของน้ำพุดนตรี (Musical Fountain & Water Screen) ที่สวยงามและยิ่งใหญ่ที่สุดในประเทศไทย ในยามค่ำคืน การแสดง Safari Dancing การให้อาหารสัตว์อย่างใกล้ชิดในจุดต่าง ๆ ซึ่งเป็นจุดเด่นของที่นี่ที่นักท่องเที่ยวจะมีโอกาสได้พบกับประสบการณ์ครั้งหนึ่งที่สร้างความประทับใจไม่รู้ลืม โดยเฉพาะการได้เห็นและให้อาหารยีราฟ ในระยะเพียงไม่ถึงหนึ่งเอื้อมมือ กิจกรรม Behind The Zoo สนุกสนานกับเหล่า Big Five ของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี เริ่มจากการอาบน้ำช้าง ให้อาหารฮิปโปโปแตมัส สัมผัสออแรด ป้อนอาหารกระทิง และเพลิดเพลินกับการกินอาหารของยีราฟ อิ่มอร่อยกับอาหารหลากหลายชาติจากเซฟมืออาชีพ พักผ่อนสบาย ๆ ท่ามกลางมวลหมู่พรรณไม้ ณ Chiang Mai Night Safari Resort อีกหนึ่งที่พักตากอากาศใกล้เมืองของเชียงใหม่ และกิจกรรมอื่น ๆ อีกมากมายที่หมุนเวียนสับเปลี่ยนมาให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสไม่รู้หน่าย ที่สำคัญเชียงใหม่ไนท์ซาฟารียังใจกว้างนำสัตว์ป่าหายากมาให้ นักท่องเที่ยวได้ชมตั้งแต่ยังไม่ได้ควักกระเป๋า เช่น สิงโตขาว สัตว์ป่านาเกรงขามที่ปัจจุบันเหลืออยู่เพียง 200 ตัวในโลกเท่านั้น รวมทั้ง เสือขาว สัตว์ป่าหายากอีกชนิด ที่รอต้อนรับการมาเยือนของทุกคนที่มีหัวใจรักธรรมชาติตั้งแต่ทางเข้าด้านหน้าเลยก็เดียว (<http://www.chiangmainightsafari.com>)

2. อุทยานหลวงราชพฤกษ์

เนื่องในมหามงคลสมัยที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงครองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ใน พ.ศ.2549 และทรงเจริญพระชนมายุ 80 พรรษา ในวันที่ 5 ธันวาคม 2550 และคณะรัฐมนตรีมีมติ เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2546 เห็นชอบให้กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จัดงานมหกรรมพืชสวนโลก 2549 ณ ศูนย์วิจัยเกษตรหลวงเชียงใหม่ ตำบลแม่เหิยะ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (พื้นที่ 468 ไร่ 3 งาน 10 ตารางวา) โดยจัดขึ้นระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2549 ถึงวันที่ 31 มกราคม 2550 รวม 92 วันภายใต้ชื่อ “มหกรรมพืชสวนโลกเฉลิมพระเกียรติฯ ราชพฤกษ์ 2549” ซึ่งเป็นงานที่ประเทศไทยประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก

จากความสำเร็จของการจัดงานมหกรรมพืชสวนโลกเฉลิมพระเกียรติฯ ราชพฤกษ์ 2549 ที่ได้รับการตอบรับทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเป็นอย่างดี คณะรัฐมนตรีจึงมีมติ เมื่อวันที่ 3 มิถุนายน 2551 ให้สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เข้ามาบริหารจัดการและใช้

ประโยชน์พื้นที่สวนเฉลิมพระเกียรติฯ ราชพฤกษ์ 2549 เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการและปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ มีภารกิจหลักในการพัฒนาให้เป็นแหล่งเรียนรู้พืชสวนและเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางการเกษตรและวัฒนธรรมของจังหวัดเชียงใหม่และประเทศไทย โดยได้รับการถ่ายโอนกิจการ ทรัพย์สิน สิทธิ และงบประมาณของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มาเป็นของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2552 และมีการส่งมอบสวนเฉลิมพระเกียรติฯ ราชพฤกษ์ 2549 ในวันที่ 10 ธันวาคม 2552

สำหรับการตั้งชื่ออุทยานหลวงราชพฤกษ์นั้น หม่อมเจ้ากฤษเดชะ รัชนี องค์ประธานมูลนิธิโครงการหลวง ได้มีลายพระหัตถ์ที่ ล. 01/358 ลงวันที่ 12 ตุลาคม 2552 ขอพระราชทานชื่อสวนซึ่งเป็นสถานที่จัดงานมหกรรมพืชสวนโลกเฉลิมพระเกียรติฯ ราชพฤกษ์ 2549 ณ ศูนย์วิจัยเกษตรหลวงเชียงใหม่ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ว่า “สวนหลวงราชพฤกษ์” ต่อมาท่านผู้หญิงบุตรี วีระไวทยะ รองราชเลขาธิการ ปฏิบัติราชการแทนราชเลขาธิการ ได้นำความกราบบังคมทูลพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานชื่อสวนดังกล่าวว่า “อุทยานหลวงราชพฤกษ์” ตั้งแต่วันที่ 23 มกราคม 2553 และได้รับพระราชทานชื่อภาษาอังกฤษว่า “Royal Park Rajapruek” ตามหนังสือสำนักราชเลขาธิการที่ รล. 003.4/55045 ลงวันที่ 22 มีนาคม 2553 โดยชื่ออุทยานหลวงราชพฤกษ์ หมายถึง สวนของพระมหากษัตริย์ ต้นราชพฤกษ์ หรือ ต้นคูณ(ลมแล้ง ภาษาพื้นเมืองภาคเหนือ) นั้นได้รับการยกให้เป็น ดอกไม้ประจำชาติไทย และด้วยชื่ออันเป็นมงคลยิ่ง(ราชพฤกษ์ : ต้นไม้ของพระราชฯ) ประจวบเหมาะกับการงานพืชสวนโลก “เฉลิมพระเกียรติ” ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่ได้จัดในสถานที่นี้ ชื่อดอกราชพฤกษ์จึงถูกใช้เป็นที่ตั้งชื่อของอุทยานหลวงแห่งนี้ (ที่มา : <http://www.royalparkrajapruek.org/About>)

3. วัดพระธาตุคอกคำ

วัดพระธาตุคอกคำ ตั้งอยู่บริเวณพื้นที่หมู่ 3 เมืองแม่เหียะ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50100 สร้างในสมัยพระนางจามเทวีกษัตริย์แห่งหริภุญชัยประกอบด้วยเจดีย์บรรจุพระบรมสารีริกธาตุของพระพุทธเจ้าศาสดาการเปรียญกุฏิสงฆ์และพระพุทธรูปปูนปั้นเดิมชื่อวัดสุวรรณบรรพต แต่ชาวบ้านเรียกว่า “วัดคอกคำ” ขณะนั้นวัดคอกคำเป็นวัดร้าง ต่อมากรุแตกชาวบ้านพบโบราณวัตถุหลายชิ้น เช่น พระรอดหลวง พระหินทรายปิดทององค์ใหญ่ พระสามหมอ (เนื้อดิน) ซึ่งนำมาประดิษฐานไว้ ณ วัดพระธาตุคอกคำ พระธาตุคอกคำนอกจากจะเป็นที่สักการบูชาของคนท้องถิ่นแล้ว ยังเป็นสัญลักษณ์อีกแห่งหนึ่งของการบินไทยที่ใช้กำหนดพื้นที่ทางสายตา ก่อนที่จะนำเครื่องบินลงจอดที่สนามบินเชียงใหม่

จากตำนาน “พระธาตุคอกคำ” เคยเป็นที่อยู่อาศัยของยักษ์สองฟัวเมีย ชื่อ จิคำและตาเจียวมาก่อน ซึ่งต่อมาชาวบ้านได้เรียกยักษ์ทั้งสองนี้ว่า “ปู่แสะ – ย่าแสะ” ปู่แสะย่าแสะมีลูก 1 คน

ชื่อว่า “สุเทวฤๅมิ” เหตุที่ได้ชื่อว่าคอยคำ เนื่องจากศุภนิมิตที่ยักษ์ทั้งสองได้รับพระเกศาธาตุจาก พระพุทธเจ้า เกิดฝนตกหนักหลายวัน ทำให้น้ำฝนเซาะและพัดพาแร่ทองคำบนไหล่เขา และลำห้วย ไหลลงสู่ปากถ้ำเป็นจำนวนมาก จึงเรียกภูเขาภูนี้ว่า “คอยคำ” จากตำนานหลายฉบับได้กล่าวไว้ เทวดาได้นำพระเกศาธาตุที่พระพุทธเจ้าได้ประทานแก่ปู่สะและย่าสะ นำขึ้นมาฝังและก่อสถูปไว้ บนคอยแห่งนี้ และต่อมาในปี พ.ศ. 1230 เจ้ามหันตยศ และเจ้านันตยศ 2 พระโอรสแฝดของพระ นางจามเทวี แห่งหริภุญชัยนคร ได้ขึ้นมาก่อเจดีย์ครอบพระสถูปเกศานั้นไว้ ส่วนพระเจดีย์แห่งที่ 2 ตั้งอยู่บนยอดเขาสูง ทางทิศเหนือของคอยคำ คือ พระธาตุดอยสุเทพ ปัจจุบันพิธีเลี้ยงผีปู่สะย่าสะ ถูกจัดขึ้นเป็นประจำทุกปีในวันขึ้นแรม 14 ค่ำ เดือน 9 บริเวณเชิงชายป่าด้านตะวันออกของตำบลแม่เหียะ พิธีนี้ทำเพื่อแสดงความกตัญญูต่อบรรพบุรุษ และเชื่อว่าจะทำให้ฝนตกต้องตามฤดูกาล ผลผลิตจะได้ผลดี โดยถือว่าเป็นการปิดป่าไม่ให้สิ่งเลวร้ายมากินบ้านเมือง (เว็บไซต์ สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดเชียงใหม่ <https://chiangmai.mots.go.th/>)

2.8 งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในฉบับนี้ โดยเฉพาะในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุหรือผู้พิการทางการเคลื่อนไหว การศึกษาศักยภาพขององค์กรประกอบพื้นฐานของแหล่งท่องเที่ยว และการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยว ดังนี้

1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุหรือผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

พิทักษ์ สิริวงศ์ และปัทมอร เสี่ยงแดง (2011) ทำการวิจัยเรื่องการท่องเที่ยวของผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมไทย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผลการศึกษาพบว่า ความพิการทางการเคลื่อนไหวถือเป็นข้อจำกัดเกี่ยวกับร่างกาย หากคนปกติมองเข้ามาจะรู้สึกว่าเป็นปมด้อย แต่อย่างไรก็ตามข้อจำกัดดังกล่าวถือเป็นอุปสรรคสำคัญในการท่องเที่ยว ซึ่งปัญหาส่วนใหญ่เกิดมาจากสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวที่ไม่เอื้ออำนวยให้ผู้พิการเหล่านั้น สำหรับปัญหาอุปสรรคสำคัญได้แก่ทัศนคติเชิงลบที่ผู้คนมีต่อผู้พิการว่าเป็นเพียงบุคคลชายขอบ ด้อยความสามารถ สำหรับทัศนคติด้านบวกที่ผู้พิการเกิดความรู้สึกประทับใจจากการท่องเที่ยว ทั้งจากผู้คน และสิ่งอำนวยความสะดวก คือ การมีทางลาดที่กว้างพอสำหรับรถ Wheel Chair การมีทางเฉพาะสำหรับผู้พิการด้านการเคลื่อนไหว และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม หากสังคมให้ความสำคัญ ผู้พิการจะหลุดพ้นจากอุปสรรคทางการท่องเที่ยว สามารถท่องเที่ยวเท่าเทียมกับที่คนในสังคมได้

นายธีร์ ตรงจิตพิทักษ์ (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของ

นักท่องเที่ยวยุคผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างคือคนพิการทางการเคลื่อนไหวในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม นำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหวส่วนใหญ่ท่องเที่ยวประมาณ 1-3 ครั้ง/ปี ในช่วงวัน เสาร์-อาทิตย์ มีค่าใช้จ่ายมากกว่า 4,000 บาทต่อครั้ง หาข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งดึงดูดใจหรือแหล่งท่องเที่ยวจากเพื่อน/คนรู้จัก ชื่นชอบแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ เช่น น้ำตก ทะเล ภูเขา โดยเลือกเที่ยวในแหล่งที่ไม่เคยไปมาก่อน มักจะเล่าถึงแหล่งท่องเที่ยวที่อำนวยความสะดวกอย่างดีสำหรับคนพิการให้ผู้อื่นฟังเพื่อแนะนำให้ไปเที่ยว คนพิการทางการเคลื่อนไหวส่วนใหญ่จะทำการศึกษาเส้นทางและวิธีการเดินทางเป็นอย่างดีก่อนออกจากบ้าน มักเดินทางกับครอบครัวเดินทางโดยใช้รถส่วนตัว และกลับมาทบทวนเกี่ยวกับปัญหาที่พบเกี่ยวกับการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวเพื่อพิจารณาการไปท่องเที่ยวครั้งต่อไป คนพิการทางการเคลื่อนไหวส่วนใหญ่ใช้บริการที่พักประเภท โรงแรม/รีสอร์ท ปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการทางการเคลื่อนไหว มีการเลือกซื้อของที่ระลึกในแหล่งท่องเที่ยว และเลือกใช้บริการเกี่ยวกับร้านอาหารริมทาง คนพิการทางการเคลื่อนไหวส่วนใหญ่จะไม่เลือกใช้บริการจากบริษัทนำเที่ยว จะไม่แสวงหาข้อมูลแพ็คเกจการท่องเที่ยวต่าง ๆ และราคา ปัจจัยในการเลือกบริษัทนำเที่ยวที่มีความสำคัญที่สุดคือ บริษัทนำเที่ยวที่ให้ความสำคัญกับคนพิการ คนพิการทางการเคลื่อนไหวส่วนใหญ่จะทำการศึกษาข้อมูลด้านกิจกรรมที่มีในแหล่งท่องเที่ยวมาล่วงหน้า ชอบถ่ายภาพขณะเดินทางไปท่องเที่ยว เลือกกิจกรรมที่ทำให้ได้รับองค์ความรู้ และส่วนใหญ่จะไม่ใช้โทรศัพท์สาธารณะบริเวณแหล่งท่องเที่ยว ใช้บริการตู้เอทีเอ็มในบริเวณแหล่งท่องเที่ยว ให้ข้อเสนอแนะหรือคำติชมเพิ่มเติมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบริการเสริมต่าง ๆ ในแหล่งท่องเที่ยวแก่ผู้ให้บริการ

วีรวิญญ์ สงสันเทียะ (2556) ได้ทำการศึกษาความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ และผู้พิการ กรณีศึกษา : อาเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา จากกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุและผู้พิการ ทั้งสิ้น 370 คน ในท้องที่อำเภอสีคิ้ว ผลการศึกษาดังกล่าวส่งผลให้ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้สูงอายุและผู้พิการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่สามารถนำไปใช้ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ต่าง ๆ ได้ ความต้องการเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.21 และเมื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างการใช้อุปกรณ์ช่วย ต่อความต้องการเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ และผู้พิการ โดยพบว่า การที่ใช้อุปกรณ์ช่วย จะมีผลต่อความต้องการด้านป้าย , ทางลาด , ที่จอดรถ และห้องส้วมอย่างมีนัยสำคัญ

สาวิตรี ศรีสกุลเตียว (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับศักยภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ และนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในประเทศไทย
 กรณีศึกษา : นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่เดินทางท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง 5 อันดับของกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวของกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการในกรุงเทพมหานคร โดยความต้องการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยความต้องการมากที่สุดประกอบด้วย ทางลาดสำหรับรถ Wheelchair และค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับเดียวกันคือ เพิ่มความกว้างให้ทางเดิน ราวจับในห้องน้ำ ราวจับทางเดิน ป้ายรวมถึงสัญลักษณ์บอกทาง ทางเท้าเลื่อน บันไดที่ไม่สูงมากนัก ทางเชื่อมระหว่างอาคาร บริการให้เช่ารถเข็นและไม่ทำขณะเดินท่องเที่ยวหรืออยู่ในโรงแรมที่พัก ที่นั่งระหว่างอาบน้ำ การขนส่งหรือยานพาหนะที่เหมาะสมสำหรับคนพิการ เบาะรองโถส้วม และปุ่มเรียกฉุกเฉินตามจุดสำคัญ ๆ ในแหล่งท่องเที่ยวหรือโรงแรมที่พัก ตามลำดับ

สุรชาติ สนิวรรณ และณัฐบดินทร์ วิริยาวัฒน์ (2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมทางกายภาพเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุและพิการ ตลาดน้ำตลิ่งชันงานวิจัยนี้ พบว่านักท่องเที่ยวและชุมชนมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันคือควรมีการออกแบบและเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมทางกายภาพเพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและพิการ คิดเป็นร้อยละ 100 โดยเฉพาะการออกแบบเส้นทางสัญจรสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและพิการในการเดินทางมาท่องเที่ยวตลาดน้ำตลิ่งชันสูงถึงร้อยละ 64.0 และเส้นทางลาดภายนอกอาคาร คิดเป็นร้อยละ 61.1 ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นนี้นำไปสู่การออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมทางกายภาพสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและพิการ ดังนี้ เส้นทางสัญจรสำหรับผู้สูงอายุและพิการ ป้ายและสัญลักษณ์สำหรับผู้พิการ ป้ายนำทาง แผนที่ อุปกรณ์ประกอบ ตู้โทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้สูงอายุและพิการ ม้านั่งพักผ่อน ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ทางลาดภายนอกอาคารและพื้นผิวทางลาดซึ่งแนวทางจากการศึกษานี้สามารถนำไปใช้ในการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมทางกายภาพสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและพิการในสถานที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ ได้ เพียงแต่ต้องมีการปรับปรุงรูปแบบและเทคนิคให้เหมาะสมกับสถานที่นั้น ๆ รวมถึงบริบทอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

กติกิา สระมณีอินทร์ (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเพื่อกลุ่มผู้มีข้อจำกัดทางการเคลื่อนไหว มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้มีแนวทางการพัฒนามาตรฐาน การให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้มีข้อจำกัดทางการเคลื่อนไหว โดยการนำเสนอแบบตรวจประเมิน มาตรฐานการบริการนักท่องเที่ยว กลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ และ

ครอบครัวที่มีเด็กเล็ก และสตรีมีครรภ์ (มทท. 310: 2555) และเปรียบเทียบมาตรฐานนี้กับข้อมูลความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้ใช้เก้าอี้รถเข็น โดยเกณฑ์การประเมินของมาตรฐานการบริการนักท่องเที่ยว ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ด้านการ จัดการ การบริการ และ สิ่งแวดล้อม สามารถใช้เพื่อประเมินตนเอง โดยผลการประเมินระดับมาตรฐานการ บริการ แบ่งเป็น ระดับดีเยี่ยม ดี ปานกลาง และควรปรับปรุง โดยมาตรฐานได้ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบ ด้านสิ่งแวดล้อม และการบริการเท่ากัน โดยมีตัวชี้วัดย่อยที่สำคัญที่สุด คือ ห้องน้ำ รองลงมา คือ ที่ จอดรถ และ ถัดมา คือ การให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมา ในการจัดลำดับความสำคัญ ของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้ใช้เก้าอี้รถเข็นให้ความสำคัญ คือ ห้องน้ำ การดูแลความปลอดภัย ที่นั่งพัก และที่จอดรถตามลำดับ ในตัวชี้วัดด้านการบริการ การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและ การสื่อสาร โดยมีบริการเว็บไซต์หน่วยงาน แสดงข้อมูลที่คนพิการสามารถใช้งานได้ เป็นตัวชี้วัดที่ สำคัญมากที่สุดในมาตรฐานการบริการนักท่องเที่ยว เพราะผู้พิการทางการเคลื่อนไหวจำเป็นต้อง วางแผนอย่างรอบคอบในการเดินทางท่องเที่ยว

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการการศึกษาศักยภาพขององค์ประกอบพื้นฐานของแหล่งท่องเที่ยว

นางกรวรรณ สังขกร และคณะ (2554) ได้มีการศึกษาเรื่องการประเมินศักยภาพของ แหล่งท่องเที่ยวแบบ **Slow Tourism** ในภาคเหนือตอนบนที่เหมาะสมกับการท่องเที่ยวผู้สูงอายุ การ ศึกษาวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและศึกษาศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวในภาคเหนือ ตอนบนที่สามารถจัดการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ 2) ประเมินศักยภาพของแหล่ง ท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนที่สามารถจัดการท่องเที่ยวแบบ **Slow Tourism** สำหรับนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุและ 3) เสนอแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในรูปแบบ **Slow Tourism** โดยเป็นการวิจัย เชิงสำรวจมีแบบแผนการวิจัย (Research Design) รวบรวมข้อมูลจากเอกสาร สำรวจพื้นที่แหล่ง ท่องเที่ยว สัมภาษณ์ และสอบถามนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เดินทางมาท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบน และมีการจัดทำฐานข้อมูลในระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ (GIS) ในขั้นตอนสุดท้าย พื้นที่ศึกษา คือแหล่งท่องเที่ยวใน 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน

ผลการประเมินเบื้องต้นพบว่า แหล่งท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนส่วนมากเป็น ศาสนสถาน (วัด) ประวัติศาสตร์ (พิพิธภัณฑสถาน โบราณ) ตั้งอยู่ในตัวเมือง มีการเข้าถึงสะดวก มีสิ่งบริการต่าง ๆ ให้เลือกใช้ ที่พักแรม ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก มีสถานที่อื่น ๆ ให้ เที่ยวชม และมีสถานพยาบาลในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน การประเมินระดับจังหวัดพบว่า มีแหล่ง ท่องเที่ยวที่ผ่านการประเมินทั้งหมด 139 แห่ง และได้นำมาจัดอันดับแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพ ของผู้สูงอายุโดยยากเป็นรายจังหวัด ส่วนผลการประเมินพบว่า แหล่งท่องเที่ยว 10 อันดับแรกที่มี

ศักยภาพเหมาะสมกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมี 9 แห่งที่อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ มีแห่งเดียวอยู่ในจังหวัดน่าน

จากผลการศึกษาพบว่าแหล่งท่องเที่ยวส่วนใหญ่ในภาคเหนือตอนบนไม่ได้เตรียมความพร้อมสำหรับรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ การศึกษานี้จึงได้เสนอแนวทางในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแบบ Slow Tourism สำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุแยกประเภทของแหล่งท่องเที่ยวและตามองค์ประกอบ 4 ข้อที่ใช้ประเมินเพื่อถ่ายทอดนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป

กัลยา สว่างคง (2558) ได้มีการประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวในมุมมองของนักท่องเที่ยว ทัศนศึกษา แหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตกในจังหวัดสระบุรี งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวในมุมมองของนักท่องเที่ยว โดยเลือกประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตกที่สำคัญทั้ง 4 แห่งในจังหวัดสระบุรี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามนักท่องเที่ยวจำนวน 200 คน เพื่อประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยว 6 ด้าน ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมน้ำตกเจ็ดสาวน้อยมีคะแนนเฉลี่ยศักยภาพทางการท่องเที่ยวสูงที่สุด รองลงมาคือ น้ำตกเจ็ดคด น้ำตกมวกเหล็ก และน้ำตกคงพญาเย็น ตามลำดับ โดยเมื่อพิจารณาศักยภาพทางการท่องเที่ยวเป็นรายด้านพบว่า น้ำตกเจ็ดสาวน้อยและน้ำตกเจ็ดคดมีศักยภาพเด่นในด้านเดียวกันคือด้านคุณค่าและความดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว ในขณะที่น้ำตกมวกเหล็กมีศักยภาพเด่นในด้านความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว และน้ำตกคงพญาเย็นมีศักยภาพเด่นในด้านความร่วมมือของประชาชนในท้องถิ่น สำหรับข้อเสนอแนะในการพัฒนาศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตกในจังหวัด สระบุรีในมุมมองของนักท่องเที่ยวนั้น ในภาพรวมของแหล่งท่องเที่ยวทุกแหล่งควรเน้นในด้าน การบริหารจัดการภายในแหล่งท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวและตอบสนอง ความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้นอีกด้วย

รุ่งราตรี อังเจริญ ขวสิทธิ์ ณ ถลาง (2560) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของจังหวัดสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อสำรวจและประเมินการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของจังหวัดสมุทรสาครและ 2) เพื่อศึกษาศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของจังหวัดสมุทรสาครวิธีการดำเนินการศึกษาคั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถามการประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในจังหวัดสมุทรสาคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 400 คน เจ้าหน้าที่ภาครัฐ จำนวน 14 คน ภาคเอกชน จำนวน 10 คน และ ชุมชน จำนวน 6 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ สถิติค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ สถิติ

ไคสแควร์แบบกลุ่มตัวอย่างเดียว การทดสอบสมมติฐานใช้ค่าที (T-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA or F-test) ในกรณีมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe Method) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า 1) นักท่องเที่ยวเพศหญิง ร้อยละ 58.50 เพศชาย ร้อยละ 41.50 โดยมีระดับความคิดเห็นด้านศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของจังหวัดสมุทรสาครโดยรวมอยู่ในระดับมากพิจารณาเป็นราย ด้านโดยเรียงลำดับความเห็นจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว ด้านองค์ประกอบของพื้นที่ ด้านความสะดวกในการเข้าถึงด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความมีชื่อเสียง 2) นักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและวามพึงพอใจในการท่องเที่ยวเชิง นิเวศอยู่ในระดับมาก 3) ภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชน มีระดับความคิดเห็นศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของ จังหวัดสมุทรสาครโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการด้านความสะดวกในการเข้าถึง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านความมีชื่อเสียงด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนและด้านข้อจำกัดในการรองรับนักท่องเที่ยว

สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน จะมีความเห็นต่อ ศักยภาพการท่องเที่ยวแตกต่างกันในด้านอายุ อาชีพ และรายได้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 2) ศักยภาพการท่องเที่ยวด้านความสะดวกในการเข้าถึงด้านสภาพแวดล้อมและด้านองค์ประกอบของพื้นที่ส่งผลต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของจังหวัดสมุทรสาคร 3) ศักยภาพการท่องเที่ยวด้านคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึง ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความมีชื่อเสียง และด้านองค์ประกอบของ พื้นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัด สมุทรสาคร

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยว

ชิตวร ประดิษฐ์รอด (2557) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยว และปัจจัยแรงจูงใจในการท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกแหล่งท่องเที่ยว ปริมาณของคณวิทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวและปัจจัยแรงจูงใจในการท่องเที่ยว ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวปริมาณของคณวิทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดสำหรับการเก็บข้อมูล โดยมีประชากรเป็นชาวกรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน สำหรับสถิติที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ สถิติแบบพรรณนา ประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน ประกอบด้วย การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์เพียร์สัน การวิเคราะห์ความถดถอยเชิง

พหุ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 21 – 30 ปี โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ 15,001 – 30,000 บาทต่อเดือน ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการท่องเที่ยวที่มีการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยว ปริมาณผลของคณวัยทำงานในเขต กทม. ณ นัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 สำหรับปัจจัยองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวกลับไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวปริมาณผลของคณวัยทำงานในเขต กทม.

ธัญวลัย หงษ์ทอง (2560) กลยุทธ์การตลาดเชิงประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อกลยุทธ์การตลาดเชิงประสบการณ์การของผู้ประกอบการท่องเที่ยวในเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาลักษณะการตัดสินใจเลือกที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ ในจังหวัดเชียงใหม่ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของกลยุทธ์การตลาดเชิงประสบการณ์ที่ส่งผลต่อการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของชาวต่างชาติ ในจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างมาจากประชากรที่เป็นนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ ที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกจำนวน 400 คน เครื่องมือคือแบบสอบถามที่ตัวอย่างกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง มีค่าความเชื่อถือ 0.89 และมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอ้างอิง ใช้ในการวิเคราะห์เรื่อง การเปรียบเทียบ และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา คือการวิเคราะห์หาผลกระทบโดย Simple Regression เพื่อวิเคราะห์ตัวแปรต้นตัวแปรเดียว คือ การตลาดเชิงประสบการณ์ ตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจเลือกสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ และมีการวิเคราะห์ Multi regression เพื่อการวิเคราะห์ตัวแปรย่อยของตัวแปรต้น คือทฤษฎี การตลาดเชิงประสบการณ์ โดยประกอบด้วย ประสาทสัมผัส ความรู้สึก ความคิด การกระทำ ความเชื่อมโยง ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของการตลาดเชิงประสบการณ์ มีอิทธิพลกับการตัดสินใจเลือกที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 91.5 และเมื่อพิจารณาปัจจัยรายย่อยจะพบว่า ด้านประสาทสัมผัส ความรู้สึก ความคิด การกระทำ ความเชื่อมโยง คิดเป็นร้อยละ 92.4

Signe Nors Hansen (2017) ได้มีการศึกษาเรื่อง Accessible Tourism – A Study of the Role of Accessibility Information in Tourist' Decision-Making Process ซึ่งเป็นการศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของข้อมูลด้านความสามารถในการเข้าถึง (Accessibility) และกระบวนการตัดสินใจ โดยการศึกษาฉบับนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพแบบหลายชั้นตอน (multilevel triangulation method) อาทิ การสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวพิการและผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว การวิเคราะห์

เนื้อหา (Content Analysis) จากบล็อกที่เกี่ยวข้องกับการ Accessible Tourism ร่วมกับการสำรวจ (Survey) ว่าข้อมูลการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวคนพิการมีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจท่องเที่ยวอย่างไร งานวิจัยดังกล่าวใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการโดยตรง จากการศึกษาพบว่า ข้อมูลของรัฐที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ไม่ได้ได้รับการยอมรับโดยทั่วไปว่าเป็นประโยชน์จากมุมมองของนักท่องเที่ยวผู้พิการ ผู้ตอบแบบสอบถามและผู้สัมภาษณ์อ้างอิงถึงบล็อกเกอร์ด้าน Accessible Tourism ตลอดจนประสบการณ์ในการเดินทางและเคล็ดลับจากเพื่อนและครอบครัวเป็นตัวอย่างที่ดีของข้อมูลการท่องเที่ยว นอกจากนี้จากการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่าข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถในการเข้าถึงที่น่าเชื่อถือในระดับสูงได้รับการยอมรับว่าเป็นสิ่งสำคัญสำหรับนักท่องเที่ยวที่มีความพิการในการวางแผนการท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม ข้อมูลการท่องเที่ยวต้องมีข้อมูลที่เชื่อถือได้ และต้องเข้าใจง่าย และเข้าถึงข้อมูลเหล่านั้นง่าย นอกจากนี้ผลการวิจัยของยังมีข้อค้นพบว่า ข้อมูลการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวพิการควรเป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการ โดยลดการมุ่งเน้นไปในด้านเทคนิค และเพิ่มการมุ่งไปในด้านเกี่ยวกับบริบทของการเดินทางของนักท่องเที่ยวผู้พิการ อย่างไรก็ตาม ข้อค้นพบดังกล่าวสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาข้อมูลความสามารถในการเข้าถึงของนักท่องเที่ยวผู้พิการในบริบทของประเทศเคนยา

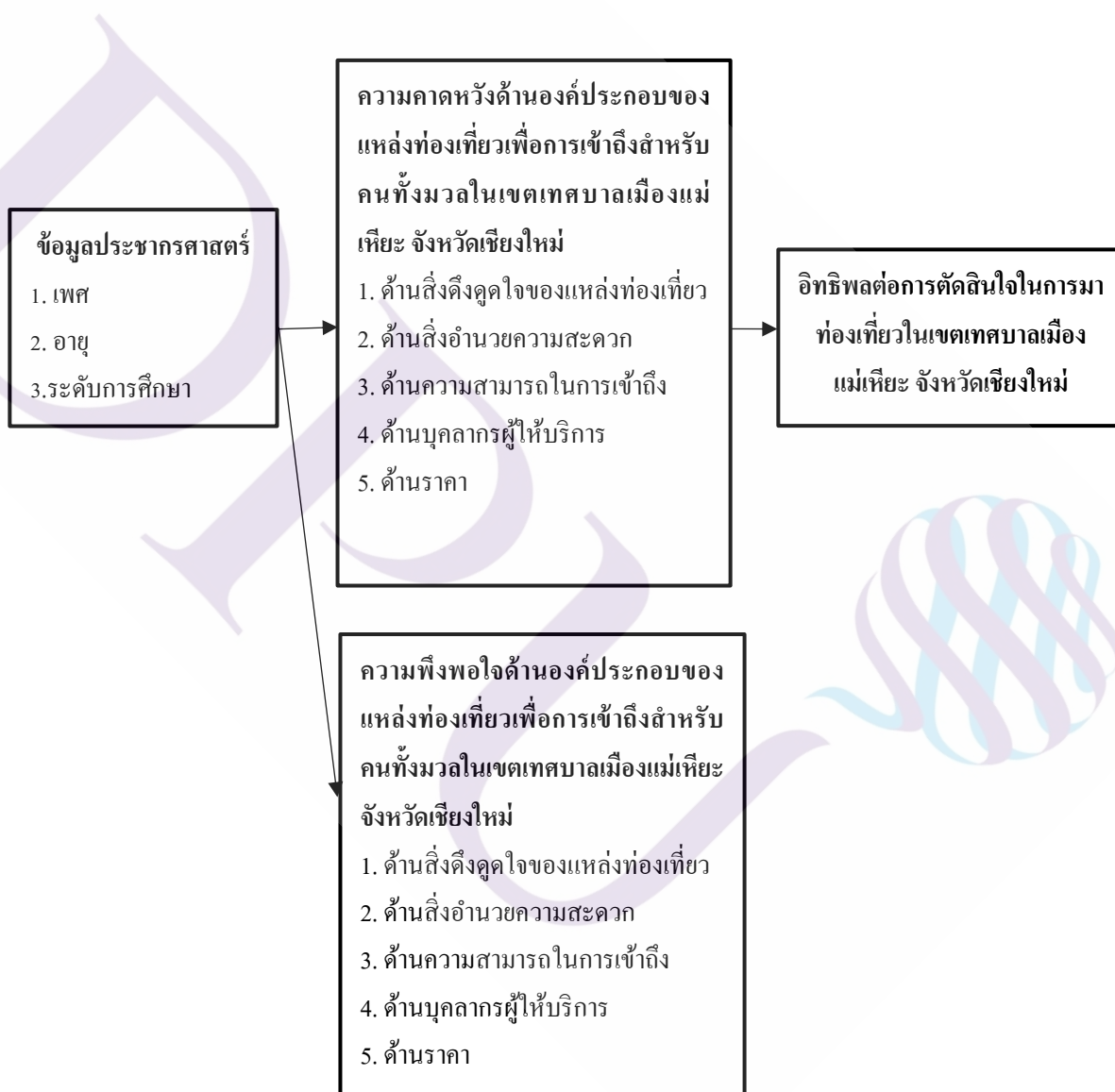
ทัชชะพงส์ อัสวพรหมธาดา (2550) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการการท่องเที่ยว ตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม การศึกษาพบว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยว มีสิ่งจูงใจทางด้านเหตุผล คือ เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ สิ่งจูงใจทางด้านอารมณ์ คือ ต้องการมาเห็นวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน โดยมีโอกาสในการท่องเที่ยว วันเสาร์-อาทิตย์ มีรูปแบบในการท่องเที่ยว คือ มาเที่ยวชมธรรมชาติ และมีการบอกบุคคลอื่นเฉลี่ยสูงมาก และการกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้งเฉลี่ยสูงมาก ด้านการรับรู้ข่าวสารด้านการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวได้รับข่าวสาร จากเพื่อน เพื่อนบ้านมากที่สุด 1-2 ครั้งต่อปี จากการศึกษา พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว พบว่านักท่องเที่ยวที่มีอาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการท่องเที่ยวด้านมูลเหตุจูงใจในการท่องเที่ยว ด้านความถี่ในการท่องเที่ยว ด้านการบอกบุคคลอื่น และด้านการกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่ามีความคาดหวังต่อการจัดการการท่องเที่ยวมากกว่าการรับรู้จริง ซึ่งสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวไม่พอใจในการจัดการการท่องเที่ยวของตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามในทุกด้าน การวิเคราะห์ด้านการรับรู้จริงต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยว พบว่าเมื่อนักท่องเที่ยวมีการรับรู้ต่อการจัดการท่องเที่ยวด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว จะทำให้นักท่องเที่ยว

มีการกลับมาท่องเที่ยวตลาดน้ำอัมพวาอีกครั้ง เพิ่มขึ้นมากกว่า เมื่อนักท่องเที่ยวมีการรับรู้ต่อการจัดการการท่องเที่ยวด้านบริการการท่องเที่ยว

2.9 กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่” ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนในการสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการศึกษา ได้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวชาวต่างประเทศ ซึ่งได้มาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบถึงขนาดของประชากรที่แน่นอน

เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากร ดังนั้นการกำหนดขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณจากสูตรของ W.G. Cochran โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549, หน้า 74) ดังนี้

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

โดย n แทน ขนาดตัวอย่าง

P แทน สัดส่วนของประชากรที่กำลังสุ่ม .50

Z แทน ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้ Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (ระดับนัยสำคัญ .05)

d คือ สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ = .05

$$\text{สูตร } n = \frac{0.50(1 - 0.50)1.96^2}{0.05^2}$$

$$n = 384.16$$

ดังนั้น n ต้องใช้ขนาดตัวอย่างเป็นจำนวนอย่างน้อย 384 คน จึงจะสามารถนำไปประมาณค่าร้อยละ โดยมีคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อความสะดวกในการประเมินผล และการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ไม่น้อยกว่า 384 ตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 416 ตัวอย่าง ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามหรือ Questionnaire เป็นเครื่องมือสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ โดยพัฒนาเครื่องมือจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลประชากรศาสตร์ แบบสอบถามกำหนดให้ตอบคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในลักษณะ Checklist ที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด

- | | |
|-------------------------|---|
| ข้อที่ 1 เพศ | เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| ข้อที่ 2 อายุ | เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) |
| ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา | เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) |
| ข้อที่ 5 ภูมิลำเนา | เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| ข้อที่ 6 ระดับความพิการ | เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) |

ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านองค์ประกอบพื้นฐานเพื่อรองรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวของแหล่งท่องเที่ยว โดยแบ่งออกเป็น

1. ด้านสิ่งดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
3. ด้านความสามารถในการเข้าถึง
4. บุคลากรผู้ให้บริการ
5. ด้านราคา

ทั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่มีการวัดและการกำหนดน้ำหนักคะแนนตามแบบของลิเคอร์ท์ (Likert Scale) โดยกำหนดน้ำหนักคะแนนของแบบสอบถาม ดังนี้

<u>ระดับคะแนน</u>	<u>ระดับความคิดเห็น</u>
5 หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4 หมายถึง	เห็นด้วย
3 หมายถึง	ไม่แน่ใจ
2 หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1 หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 3 การตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมือง เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จากความคิดเห็นของผู้พิจารณาการเคลื่อนไหวของแหล่งท่องเที่ยว

ทั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่มีการวัดและการกำหนดน้ำหนักคะแนนตามแบบของลิเคอร์ท์ (Likert Scale) โดยได้กำหนดน้ำหนักคะแนนของแบบสอบถาม ดังนี้

<u>ระดับคะแนน</u>	<u>ระดับความคิดเห็น</u>
5 หมายถึง	มากที่สุด
4 หมายถึง	มาก
3 หมายถึง	ปานกลาง
2 หมายถึง	น้อย
1 หมายถึง	น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึง สำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จ.เชียงใหม่ เป็นคำถามปลายเปิด (Opened-response question)

3.3 ขั้นตอนในการสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ

3.3.1 ในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยจะทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยรวบรวมข้อมูลตัวแปรต่าง ๆ เพื่อจัดทำเป็นแบบสอบถามที่พิจารณาแล้วว่าครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย และสมมุติฐานที่กำหนด

ตารางที่ 3.1 ตารางแหล่งอ้างอิงแบบสอบถาม

ตอน	ด้าน	คำถาม	ที่มา
ความคาดหวังและความพึงพอใจของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อรองรับผู้สูงอายุและผู้พิการทางการเคลื่อนไหว	ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว	ท่านรับทราบว่าแหล่งท่องเที่ยวนี้มี ความสวยงาม น่าประทับใจ	Mill and Morrison (1992)
		ท่านรับทราบว่าแหล่งท่องเที่ยวนี้มี ความเป็นเอกลักษณ์ มีลักษณะเฉพาะ ไม่เหมือนใคร	UNWTO (2007)
		ท่านรับทราบว่าแหล่งท่องเที่ยวนี้มีการ ให้บริการกิจกรรมที่น่าสนใจ	เทิดชาย ช่วยบำรุง (2551)
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ท่านรับทราบข้อมูลว่ามีบริการห้องน้ำ สำหรับผู้สูงอายุ และผู้พิการทางการ เคลื่อนไหว	UNWTO (2013)
		ท่าน รับ ทราบ ข้อมูล ว่ามี บริการ อุปกรณ์ช่วยเหลือ เช่น รถเข็น Wheel Chair ไม้เท้า เป็นต้น	กรมการท่องเที่ยว (2555)
		ท่าน รับ ทราบ ข้อมูล ว่าใน แหล่ง ท่องเที่ยวมีที่นั่งพักหรือพื้นที่สำหรับ พักผ่อนในจำนวนที่เหมาะสม	กรมการท่องเที่ยว (2555)
	ด้าน ความสามารถใน การเข้าถึง	ท่านรับทราบข้อมูลว่าแหล่งท่องเที่ยว มีบริการที่จอดรถ (Parking) หรือจุด รับ ส่ง นัก ท่อง เที่ยว (Drop-Off) สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการทางการ เคลื่อนไหว	UNWTO (2013)
		ท่านรับทราบข้อมูลว่าทางเดินสัญจรมี สภาพที่ดี รวมถึงมีการจัดทำทางลาด ในบริเวณพื้นที่ต่างระดับสำหรับรถเข็น ของผู้สูงอายุและผู้พิการ (หรือรถเข็น วิลแชร์) เป็นต้น	UNWTO (2013)
		ท่าน รับ ทราบ ข้อมูล ว่ามี บริการ สนับสนุนการขึ้น-ลงอาคารต่างๆ เช่น ลิฟต์ บันไดเลื่อน เป็นต้น	UNWTO (2013)

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ตอน	ด้าน	คำถาม	ที่มา
		ท่านรับทราบข้อมูลว่าสามารถเข้าร่วมกิจกรรมหรือบริการสำคัญต่างๆ ได้อย่างเต็มที่ เช่น . กิจกรรมชมสัตว์ กิจกรรมศึกษาธรรมชาติ กิจกรรมการแสดง หรือกิจกรรมใดๆ ก็ตาม	GSTC (2013)
	ด้านทรัพยากรบุคลากร	ท่านรับทราบข้อมูลว่าพนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผู้สูงอายุและผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเป็นอย่างดี	The Official tourist board for England (2015)
		ท่านรับทราบข้อมูลว่าพนักงานมีความพยายามให้ความช่วยเหลือท่านอย่างเต็มที่	UNWTO (2013)
	ด้านราคา	ท่านรับทราบข้อมูลว่าค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในสถานที่แห่งนี้มีความเหมาะสมกับคุณภาพ	UNWTO (2007)
		ท่านรับทราบข้อมูลว่าค่าใช้จ่ายในการเดินทางมีความเหมาะสม ไม่สูงเกินไป	UNWTO (2007)
การตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่		ท่านตัดสินใจมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหียะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้วยตัวเอง	
		ท่านตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหียะ จังหวัดเชียงใหม่ โดยไม่ลังเลใจ	

3.3.2 จากนั้นขอคำแนะนำจากอาจารย์ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาความเหมาะสมของการใช้ภาษาและครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย

3.3.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วไปทดสอบค่าความเชื่อมั่น เป็นจำนวน 30 ชุด เนื่องจากเป็นตัวอย่างขนาดเล็กที่สุดที่จะทำการวิเคราะห์สถิติใดๆ

(William S. Gosset, 1908) โดยใช้สูตรค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
	n	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
	$\sum s_i^2$	แทน	ผลรวมค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	s_t^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวมของแต่ละคน

โดย α ต้องมีค่า 0.7 ขึ้นไป จึงจะยอมรับแบบสอบถาม

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการทดสอบความเชื่อมั่น โดย α ต้องมีค่า 0.7 ขึ้นไปเรียบร้อยแล้ว ไปดำเนินการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง โดยสุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดในข้อ 3.1

3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 ภายหลังจากการรวบรวมข้อมูลตามข้อ 3.4 แล้วเสร็จ ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ

3.5.2 ทำการลงรหัสข้อมูลโดยกรอกผลที่ได้ในแบบฟอร์มลงรหัส เพื่อเป็นการบันทึกข้อมูลและเตรียมนำเข้าสู่โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ

3.5.3 นำข้อมูลที่ได้ นำเข้าสู่โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางด้านสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science: SPSS) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ทำการตอบแล้วมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

3.6.1 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวกุ่ม

ผู้สูงอายุและผู้พิการทางการเคลื่อนไหวชาวต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวท่องเที่ยวเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จ.เชียงใหม่

3.6.2 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

3.6.3 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ศักยภาพขององค์ประกอบพื้นฐานของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อรองรับกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

3.6.4 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมุติฐาน ดังนี้

ตารางที่ 3.2 ตารางรายละเอียดสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐาน	สถิติที่ใช้
(1) นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีเพศอายุ ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน	(1) การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ด้วยสถิติทดสอบ T-test เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร 2 กลุ่ม (เพื่อทดสอบเพศ) (2) การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ด้วยสถิติทดสอบ F-test หรือการวิเคราะห์ (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร 2 กลุ่ม (เพื่อทดสอบอายุ และระดับการศึกษา)
(2) ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเกี่ยวกับองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่	วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

โดยผู้วิจัยได้กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ .05

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่” ได้ดำเนินไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ เพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำอักษรย่อและสัญลักษณ์มาใช้ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จ.เชียงใหม่ ของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

4.5 การทดสอบสมมุติฐาน

1. การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับเพศ อายุ และระดับการศึกษา

2 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เกี่ยวกับองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ไว้ในการแปลความหมาย ดังนี้

N	แทน	จำนวนของกลุ่มประชากร
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติ Independent – Samples t – Test
Sig.	แทน	นัยสำคัญทางสถิติ (Significant)
*	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับความผิดปกติในการเคลื่อนไหว

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของนักท่งเกี่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว จำแนกตามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	179	43.0
หญิง	237	57.0
รวม	416	100
อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	11	2.6
21-30 ปี	95	22.8
31-40 ปี	104	25.0
41-50 ปี	53	12.7
51-60 ปี	111	26.7
มากกว่า 60 ปี	42	10.1
รวม	416	100
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	278	66.8
ปริญญาตรี	45	10.8
ปริญญาโท	88	21.2
ปริญญาเอก	5	1.2
รวม	416	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับความผิดปกติในการเคลื่อนไหว		
1. มีความผิดปกติหรือความบกพร่องของร่างกายที่ปรากฏให้เห็นชัดเจน แต่ยังสามารถประกอบกิจวัตรประจำวันหลัก	134	32.2
2. มีความผิดปกติหรือความบกพร่องในการเคลื่อนไหวลำตัว มือ แขน หรือขา แต่ยังสามารถประกอบกิจวัตรหลักในชีวิตประจำวันได้	212	51.0
3. มีการสูญเสียความสามารถในการเคลื่อนไหว มือ แขน ลำตัว ซึ่งจำเป็นในการประกอบกิจวัตรหลักในชีวิตประจำวันน้อยกว่าครึ่งตัว หรือแขน ขา น้อยกว่า 2 ข้าง	50	12.0
4. มีการสูญเสียความสามารถในการเคลื่อนไหว มือ แขน ลำตัว ซึ่งจำเป็นในการประกอบกิจวัตรหลักในชีวิตประจำวันครึ่งตัว หรือ แขน ขา เพียง 2 ข้าง	18	4.3
5. มีการสูญเสียความสามารถในการเคลื่อนไหว มือ แขน ลำตัว ซึ่งจำเป็นในการประกอบกิจวัตรหลักในชีวิตประจำวันมากกว่าครึ่งตัว หรือ แขน ขา มากกว่า 2 ข้าง	2	0.5
รวม	416	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามรายละเอียดดังต่อไปนี้
เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 และเพศชายจำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 ตามลำดับ

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 51-60 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 รองลงมา คือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 อายุ 21-30 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็น

ร้อยละ 22.8 อายุ 41-50 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 อายุ มากกว่า 60 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 และอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 66.8 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 และระดับปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 และปริญญาเอก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

ระดับความผิดปกติในการเคลื่อนไหว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความผิดปกติหรือความบกพร่องในการเคลื่อนไหวลำตัว มือ แขน หรือขา แต่ยังสามารถประกอบกิจวัตรหลักในชีวิตประจำวันได้ จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมา คือ มีความผิดปกติหรือความบกพร่องของร่างกายที่ปรากฏให้เห็นชัดเจน แต่ยังสามารถประกอบกิจวัตรประจำวันหลัก จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 มีการสูญเสียความสามารถในการเคลื่อนไหว มือ แขน ลำตัว ซึ่งจำเป็นในการประกอบกิจวัตรหลักในชีวิตประจำวันน้อยกว่าครึ่งตัว หรือ แขน ขา น้อยกว่า 2 ข้าง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 มีการสูญเสียความสามารถในการเคลื่อนไหว มือ แขน ลำตัว ซึ่งจำเป็นในการประกอบกิจวัตรหลักในชีวิตประจำวันครึ่งตัว หรือ แขน ขา เพียง 2 ข้าง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 และมีการสูญเสียความสามารถในการเคลื่อนไหว มือ แขน ลำตัว ซึ่งจำเป็นในการประกอบกิจวัตรหลักในชีวิตประจำวันมากกว่าครึ่งตัว หรือ แขน ขา มากกว่า 2 ข้าง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว

ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว	ระดับความคาดหวัง			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. แหล่งท่องเที่ยวที่มีความสวยงาม น่าประทับใจ	3.03	.729	ปานกลาง	3
2. แหล่งท่องเที่ยวที่มีความเป็นเอกลักษณ์ ไม่เหมือนใคร	3.23	.690	ปานกลาง	1
3. แหล่งท่องเที่ยวที่มีกิจกรรมท่องเที่ยวที่น่าสนใจ	3.12	.696	ปานกลาง	2
รวม	3.13	.534	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว โดยรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อจัดอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แหล่งท่องเที่ยวที่มีความเป็นเอกลักษณ์ ไม่เหมือนใคร ($\bar{X} = 3.23$) รองลงมา คือ แหล่งท่องเที่ยวที่มีกิจกรรมท่องเที่ยวที่น่าสนใจ ($\bar{X} = 3.12$) และแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสวยงาม น่าประทับใจ ($\bar{X} = 3.03$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลใน เขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความคาดหวัง			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. มีบริการอุปกรณ์ช่วยเหลือสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว (เช่น รถเข็น Wheel Chair ไม้เท้า เป็นต้น) เพื่อให้บริการ	3.11	.682	ปานกลาง	7
2. สามารถอ่านข้อมูลจากป้ายประชาสัมพันธ์ได้อย่างสะดวกสบาย	3.21	.785	ปานกลาง	1
3. มีที่นั่งพักหรือพื้นที่พักผ่อนในจำนวนที่เหมาะสม	3.13	.807	ปานกลาง	5
4. มีบริการห้องน้ำสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว (โดยมีสัญลักษณ์ที่ทำให้สามารถมองเห็นอย่างชัดเจน)	3.18	.798	ปานกลาง	3
5. ท่านสามารถใช้โทรศัพท์และอ่างล้างมือในห้องน้ำได้อย่างสะดวกสบาย	3.20	.800	ปานกลาง	2
6. ท่านสามารถเคลื่อนไหวในห้องน้ำได้อย่างสะดวกสบาย	3.17	.791	ปานกลาง	4
7. มีการติดตั้งสัญญาณไฟฉุกเฉินหรือสวิตช์ช่วยเหลือ	3.11	.673	ปานกลาง	6
รวม	3.16	.579	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อจัดอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถอ่าน

ข้อมูลจากป้ายประชาสัมพันธ์ได้อย่างสะดวกสบาย ($\bar{X} = 3.21$) รองลงมา คือ สามารถใช้โถส้วม และอ่างล้างมือในห้องน้ำได้อย่างสะดวกสบาย ($\bar{X} = 3.20$) มีบริการห้องน้ำสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว (โดยมีสัญลักษณ์ที่ทำให้สามารถมองเห็นอย่างชัดเจน) ($\bar{X} = 3.18$) สามารถเคลื่อนไหวในห้องน้ำได้อย่างสะดวกสบาย ($\bar{X} = 3.17$) มีที่นั่งพักหรือพื้นที่พักผ่อนในจำนวนที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.13$) มีการติดตั้งสัญญาณไฟฉุกเฉินหรือสวิทช์ช่วยเหลือต่างๆ ($\bar{X} = 3.11$) และมีบริการอุปกรณ์ช่วยเหลือสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว (เช่น รถเข็น Wheel Chair ไม้เท้า เป็นต้น) เพื่อให้บริการ ($\bar{X} = 3.11$) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลใน เขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสามารถในการเข้าถึง

ด้านความสามารถในการเข้าถึง	ระดับความคาดหวัง			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. มีการจัดสรรพื้นที่จอดรถพิเศษ (Parking) หรือ จุดรับส่งนักท่องเที่ยว (Drop-Off) พิเศษ สำหรับ ผู้พิการทางการเคลื่อนไหว	3.15	.643	ปานกลาง	7
2. มีการป้องกันไม่ให้ผู้ที่ไม่ได้เป็นผู้พิการ ทางการเคลื่อนไหว นารถเข้ามาจอดในพื้นที่จอด รถพิเศษ (Parking) หรือจุดรับส่งนักท่องเที่ยว (Drop-Off) พิเศษ	3.16	.660	ปานกลาง	6
3. บริเวณจอดรถส่วนบุคคล (Parking) หรือจุด รับส่งนักท่องเที่ยว (Drop-Off) สำหรับผู้พิการ ทางการเคลื่อนไหว มีขนาดของพื้นที่เหมาะสม ทำให้ท่านขึ้น-ลง พาหนะได้อย่างสะดวกสบาย	3.18	.767	ปานกลาง	5
4. จากบริเวณพื้นที่จอดรถส่วนบุคคล (Parking) หรือจุดรับส่งนักท่องเที่ยว (Drop-Off) ท่าน สามารถเข้าสู่อาคารหรือสถานที่ท่องเที่ยวได้ โดยสะดวก	3.22	.755	ปานกลาง	2
5. ท่านสามารถเดินหรือเคลื่อนที่ไปยังบริเวณ ต่างๆ ได้อย่างสะดวกสบาย เนื่องจากทางสัญจร มีสภาพที่ดี รวมถึงมีทางลาดในบริเวณพื้นที่ต่าง ระดับสำหรับรถเข็น Wheel Chair เป็นต้น	3.22	.795	ปานกลาง	3
6. ท่านสามารถเดินหรือเคลื่อนที่ไปยังบริเวณ ต่างๆ ได้อย่างสะดวกสบาย เนื่องจากบริเวณ ต่างๆ มีราวจับที่ทำด้วยวัสดุที่มีความมั่นคงและ แข็งแรง	3.21	.703	ปานกลาง	4

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ด้านความสามารถในการเข้าถึง	ระดับความคาดหวัง			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
7. ท่านสามารถขึ้น-ลงอาคารต่างๆ อย่างสะดวกสบาย โดยสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ลิฟต์ บันไดเลื่อน เป็นต้น	3.11	.653	ปานกลาง	8
8. ท่านสามารถเข้าร่วมกิจกรรมหรือบริการสำคัญต่างๆ ได้อย่างเต็มที่ เช่น กิจกรรมชมสัตว์ กิจกรรมศึกษาธรรมชาติ การแสดง ฯลฯ	3.25	.749	ปานกลาง	1
รวม	3.19	.506	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสามารถในการเข้าถึง โดยรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อจัดอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถเข้าร่วมกิจกรรมหรือบริการสำคัญต่างๆ ได้อย่างเต็มที่ เช่น กิจกรรมชมสัตว์ กิจกรรมศึกษาธรรมชาติ การแสดง ฯลฯ ($\bar{X} = 3.25$) รองลงมา คือ จากบริเวณพื้นที่จอดรถส่วนบุคคล (Parking) หรือจุดรับส่งนักท่องเที่ยว (Drop-Off) สามารถเข้าสู่อาคารหรือสถานที่ท่องเที่ยวได้โดยสะดวก ($\bar{X} = 3.22$) สามารถเดินหรือเคลื่อนที่ไปยังบริเวณต่างๆ ได้อย่างสะดวกสบาย เนื่องจากทางสัญจรมีสภาพที่ดี รวมถึงมีทางลาดในบริเวณพื้นที่ต่างระดับสำหรับรถเข็น Wheel Chair เป็นต้น ($\bar{X} = 3.22$) สามารถเดินหรือเคลื่อนที่ไปยังบริเวณต่างๆ ได้อย่างสะดวกสบาย เนื่องจากบริเวณต่างๆ มีราวจับที่ทำด้วยวัสดุที่มีความมั่นคงและแข็งแรง ($\bar{X} = 3.21$) บริเวณจอดรถส่วนบุคคล (Parking) หรือจุดรับส่งนักท่องเที่ยว (Drop-Off) สำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว มีขนาดของพื้นที่เหมาะสม ทำให้ขึ้น-ลง พาหนะได้อย่างสะดวกสบาย ($\bar{X} = 3.18$) มีการป้องกันไม่ให้ผู้ที่ไม่ได้เป็นผู้พิการทางการเคลื่อนไหว นำรถเข้ามาจอดในพื้นที่จอดรถพิเศษ (Parking) หรือจุดรับส่งนักท่องเที่ยว (Drop-Off) พิเศษ ($\bar{X} = 3.16$) มีการจัดสรรพื้นที่จอดรถพิเศษ (Parking) หรือจุดรับส่งนักท่องเที่ยว (Drop-Off) พิเศษ สำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ($\bar{X} = 3.15$) และสามารถขึ้น-ลงอาคารต่างๆ อย่างสะดวกสบาย โดยสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ลิฟต์ บันไดเลื่อน เป็นต้น ($\bar{X} = 3.11$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลใน เขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ บุคลากรผู้ให้บริการ

บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความคาดหวัง			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. พนักงานมีความสุขภาพ อ่อนน้อม และตอบสนองต่อความประสงค์อย่างรวดเร็ว	3.08	.727	ปานกลาง	2
2. พนักงานแสดงออกถึงความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการเฉพาะสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว	3.11	.689	ปานกลาง	1
3. พนักงานมีการประกาศหรือแจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในบริเวณพื้นที่สำคัญต่างๆ ของแหล่งท่องเที่ยว	3.07	.718	ปานกลาง	3
รวม	3.09	.568	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้าน องค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ บุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.09$) เมื่อพิจารณา เป็นรายชื่อ พบว่า ทุกข้อจัดอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานแสดงออกถึง ความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการเฉพาะสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ($\bar{x} = 3.11$) รองลงมา คือ พนักงานมีความสุขภาพ อ่อนน้อม และตอบสนองต่อความประสงค์อย่างรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.08$) และพนักงานมีการประกาศหรือแจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวใน บริเวณพื้นที่สำคัญต่างๆ ของแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{x} = 3.07$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลใน เขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความคาดหวัง			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ท่านรับทราบข้อมูลว่าค่าใช้จ่ายสำหรับการเดินทางเพื่อมาท่องเที่ยวไม่สูงเกินไป	3.12	.699	ปานกลาง	1
2. ท่านรับทราบข้อมูลว่าค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในสถานที่แห่งนี้มีความเหมาะสมกับคุณภาพ	3.11	.659	ปานกลาง	2
รวม	3.12	.595	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้าน องค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านราคา โดยรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อจัดอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รับทราบข้อมูลว่าค่าใช้จ่าย สำหรับการเดินทางเพื่อมาท่องเที่ยวไม่สูงเกินไป ($\bar{X} = 3.12$) รองลงมา คือ รับทราบข้อมูลว่า ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในสถานที่แห่งนี้มีความเหมาะสมกับคุณภาพ ($\bar{X} = 3.11$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลใน เขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ภาพรวม และรายด้าน

ความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว	3.13	.534	ปานกลาง	3
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.16	.579	ปานกลาง	2
ด้านความสามารถในการเข้าถึง	3.19	.506	ปานกลาง	1
บุคลากรผู้ให้บริการ	3.09	.568	ปานกลาง	5
ด้านราคา	3.12	.595	ปานกลาง	4
รวม	3.15	.470	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้าน องค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านจัดอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสามารถในการเข้าถึง ($\bar{X} = 3.19$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.16$) ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.13$) ด้านราคา ($\bar{X} = 3.12$) และบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.09$) ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว

ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. แหล่งท่องเที่ยวนี้มีความสวยงาม น่าประทับใจ	3.55	.615	มาก	1
2. แหล่งท่องเที่ยวมีความเป็นเอกลักษณ์ ไม่เหมือนใคร	3.39	.657	ปานกลาง	2
3. แหล่งท่องเที่ยวมีกิจกรรมท่องเที่ยวที่น่าสนใจ	3.34	.689	ปานกลาง	3
รวม	3.43	.516	มาก	

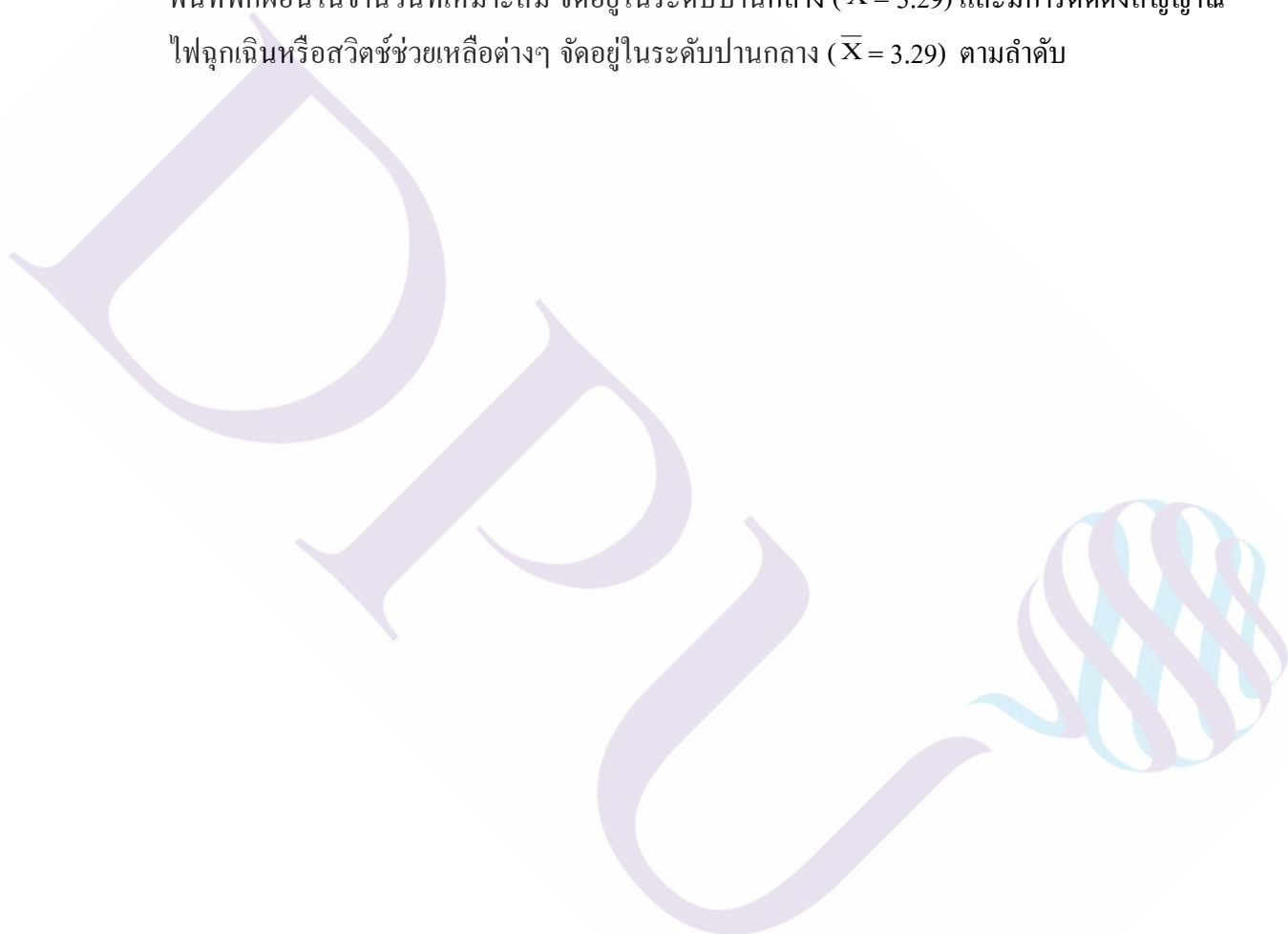
จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว โดยรวมจัดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แหล่งท่องเที่ยวนี้มีความสวยงาม น่าประทับใจ จัดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) รองลงมา คือ แหล่งท่องเที่ยวมีความเป็นเอกลักษณ์ ไม่เหมือนใคร จัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) และแหล่งท่องเที่ยวมีกิจกรรมท่องเที่ยวที่น่าสนใจ จัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลใน เขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. มีบริการอุปกรณ์ช่วยเหลือสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว (เช่น รถเข็น Wheel Chair ไม้เท้า เป็นต้น) เพื่อให้บริการ	3.49	.662	มาก	1
2. สามารถอ่านข้อมูลจากป้ายประชาสัมพันธ์ได้อย่างสะดวกสบาย	3.40	.698	ปานกลาง	2
3. มีที่นั่งพักหรือพื้นที่พักผ่อนในจำนวนที่เหมาะสม	3.29	.666	ปานกลาง	6
4. มีบริการห้องน้ำสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว (โดยมีสัญลักษณ์ที่ทำให้สามารถมองเห็นอย่างชัดเจน)	3.36	.731	ปานกลาง	3
5. ท่านสามารถใช้โทรศัพท์และอ่างล้างมือในห้องน้ำได้อย่างสะดวกสบาย	3.31	.744	ปานกลาง	4
6. ท่านสามารถเคลื่อนไหวในห้องน้ำได้อย่างสะดวกสบาย	3.31	.749	ปานกลาง	5
7. มีการติดตั้งสัญญาณไฟฉุกเฉินหรือสวิทช์ช่วยเหลือต่างๆ	3.29	.713	ปานกลาง	7
รวม	3.35	.503	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้าน องค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีบริการอุปกรณ์ช่วยเหลือสำหรับผู้พิการ

ทางการเคลื่อนไหว (เช่น รถเข็น Wheel Chair ไม้เท้า เป็นต้น) เพื่อให้บริการ จัดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$) รองลงมา คือ สามารถอ่านข้อมูลจากป้ายประชาสัมพันธ์ได้อย่างสะดวกสบาย จัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) มีบริการห้องน้ำสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว (โดยมีสัญลักษณ์ที่ทำให้สามารถมองเห็นอย่างชัดเจน) จัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) สามารถใช้โถส้วมและอ่างล้างมือในห้องน้ำได้อย่างสะดวกสบาย จัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) สามารถเคลื่อนไหวในห้องน้ำได้อย่างสะดวกสบาย จัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) มีที่นั่งพักหรือพื้นที่พักผ่อนในจำนวนที่เหมาะสม จัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) และมีการติดตั้งสัญญาณไฟฉุกเฉินหรือสวิทช์ช่วยเหลือต่างๆ จัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลใน เขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสามารถในการเข้าถึง

ด้านความสามารถในการเข้าถึง	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. มีการจัดสรรพื้นที่จอดรถพิเศษ (Parking) หรือจุดรับส่งนักท่องเที่ยว (Drop-Off) พิเศษ สำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว	3.36	.693	ปานกลาง	8
2. มีการป้องกันไม่ให้ผู้ที่ไม่ได้เป็นผู้พิการทางการเคลื่อนไหวนำรถเข้ามาจอดในพื้นที่จอดรถพิเศษ (Parking) หรือจุดรับส่งนักท่องเที่ยว (Drop-Off) พิเศษ	3.52	.721	มาก	1
3. บริเวณจอดรถส่วนบุคคล (Parking) หรือจุดรับส่งนักท่องเที่ยว (Drop-Off) สำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว มีขนาดของพื้นที่เหมาะสม ทำให้ท่านขึ้น-ลงพาหนะได้อย่างสะดวกสบาย	3.39	.778	ปานกลาง	4
4. จากบริเวณพื้นที่จอดรถส่วนบุคคล (Parking) หรือจุดรับส่งนักท่องเที่ยว (Drop-Off) ท่านสามารถเข้าสู่อาคารหรือสถานที่ท่องเที่ยวได้โดยสะดวก	3.35	.789	ปานกลาง	7
5. ท่านสามารถเดินหรือเคลื่อนที่ไปยังบริเวณต่างๆ ได้อย่างสะดวกสบาย เนื่องจากทางสัญจรมีสภาพที่ดี รวมถึงมีทางลาดในบริเวณพื้นที่ต่างระดับสำหรับรถเข็น Wheel Chair เป็นต้น	3.40	.782	ปานกลาง	2
6. ท่านสามารถเดินหรือเคลื่อนที่ไปยังบริเวณต่างๆ ได้อย่างสะดวกสบาย เนื่องจากบริเวณต่างๆ มีราวจับที่ทำด้วยวัสดุที่มีความมั่นคงและแข็งแรง	3.40	.785	ปานกลาง	3
7. ท่านสามารถขึ้น-ลงอาคารต่างๆ อย่างสะดวกสบาย โดยสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ลิฟต์ บันไดเลื่อน เป็นต้น	3.38	.659	ปานกลาง	5
8. ท่านสามารถเข้าร่วมกิจกรรมหรือบริการสำคัญต่างๆ ได้เต็มที่ เช่น กิจกรรมชมสัตว์ กิจกรรมศึกษาธรรมชาติ การแสดง ฯลฯ	3.38	.735	ปานกลาง	6
รวม	3.40	.520	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสามารถในการเข้าถึง โดยรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการป้องกันไม่ให้ผู้ที่ไม่ได้เป็นผู้พิการทางการเคลื่อนไหว นำรถเข้ามาจอดในพื้นที่จอดรถพิเศษ (Parking) หรือจุดรับส่งนักท่องเที่ยว (Drop-Off) พิเศษ จัดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) รองลงมา คือ สามารถเดินหรือเคลื่อนที่ไปยังบริเวณต่างๆ ได้อย่างสะดวกสบาย เนื่องจากทางสัญจรมีสภาพที่ดี รวมถึงมีทางลาดในบริเวณพื้นที่ต่างระดับสำหรับรถเข็น Wheel Chair เป็นต้น จัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) สามารถเดินหรือเคลื่อนที่ไปยังบริเวณต่างๆ ได้อย่างสะดวกสบาย เนื่องจากบริเวณต่างๆ มีราวจับที่ทำด้วยวัสดุที่มีความมั่นคงและแข็งแรง จัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) บริเวณจอดรถส่วนบุคคล (Parking) หรือจุดรับส่งนักท่องเที่ยว (Drop-Off) สำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว มีขนาดของพื้นที่เหมาะสม ทำให้ขึ้น-ลง พาหนะได้อย่างสะดวกสบาย จัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) สามารถขึ้น-ลงอาคารต่างๆ ได้อย่างสะดวกสบาย โดยสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ลิฟต์ บันไดเลื่อน เป็นต้น จัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) สามารถเข้าร่วมกิจกรรมหรือบริการสำคัญต่างๆ ได้อย่างเต็มที่ เช่น กิจกรรมชมสัตว์ กิจกรรมศึกษาธรรมชาติ การแสดง ฯลฯ จัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) จากบริเวณพื้นที่จอดรถส่วนบุคคล (Parking) หรือจุดรับส่งนักท่องเที่ยว (Drop-Off) สามารถเข้าสู่อาคารหรือสถานที่ท่องเที่ยวได้โดยสะดวก จัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) และมีการจัดสรรพื้นที่จอดรถพิเศษ (Parking) หรือจุดรับส่งนักท่องเที่ยว (Drop-Off) พิเศษ สำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว จัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ บุคลากรผู้ให้บริการ

บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. พนักงานมีความสุขภาพ อ่อน นุ่ม และตอบสนองต่อความประสงค์อย่างรวดเร็ว	3.38	.741	ปานกลาง	2
2. พนักงานแสดงออกถึงความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการเฉพาะสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว	3.41	.758	มาก	1
3. พนักงานมีการประกาศหรือแจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในบริเวณพื้นที่สำคัญต่างๆ ของแหล่งท่องเที่ยว	3.34	.750	ปานกลาง	3
รวม	3.38	.618	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ บุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานแสดงออกถึงความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการเฉพาะสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว จัดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$) รองลงมา คือ พนักงานมีความสุขภาพ อ่อนนุ่ม และตอบสนองต่อความประสงค์อย่างรวดเร็ว จัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) และพนักงานมีการประกาศหรือแจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในบริเวณพื้นที่สำคัญต่างๆ ของแหล่งท่องเที่ยว จัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลใน เขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ท่านรับทราบข้อมูลว่าค่าใช้จ่ายสำหรับการเดินทางเพื่อมาท่องเที่ยวไม่สูงเกินไป	3.39	.720	ปานกลาง	1
2. ท่านรับทราบข้อมูลว่าค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในสถานที่แห่งนี้มีความเหมาะสมกับคุณภาพ	3.33	.744	ปานกลาง	2
รวม	3.36	.653	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้าน องค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านราคา โดยรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อจัดอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รับทราบข้อมูลว่าค่าใช้จ่าย สำหรับการเดินทางเพื่อมาท่องเที่ยวไม่สูงเกินไป ($\bar{X} = 3.39$) รองลงมา คือ รับทราบข้อมูลว่า ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในสถานที่แห่งนี้มีความเหมาะสมกับคุณภาพ ($\bar{X} = 3.33$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลใน เขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ภาพรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจ	ระดับความความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว	3.43	.516	มาก	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.35	.503	ปานกลาง	5
ด้านความสามารถในการเข้าถึง	3.40	.520	ปานกลาง	2
บุคลากรผู้ให้บริการ	3.38	.618	ปานกลาง	3
ด้านราคา	3.36	.653	ปานกลาง	4
รวม	3.38	.446	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้าน องค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว จัดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$) รองลงมา คือ ด้านความสามารถในการเข้าถึง จัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) บุคลากร ผู้ให้บริการ จัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) ด้านราคา จัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) ตามลำดับ

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ด้านบุคคลที่ทำให้ตัดสินใจมาท่องเที่ยวที่แห่งนี้

ด้านบุคคลที่ทำให้ตัดสินใจมาท่องเที่ยวที่แห่งนี้	ระดับการตัดสินใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ท่านตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในสถานที่แห่งนี้ด้วยตัวเอง	3.41	.505	มาก	1
2. ท่านตัดสินใจมาท่องเที่ยวในสถานที่แห่งนี้จากคำแนะนำของคนอื่น	3.32	.662	ปานกลาง	2
รวม	3.36	.558	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า การตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ด้านบุคคลที่ทำให้ตัดสินใจมาท่องเที่ยวที่แห่งนี้ โดยรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในสถานที่แห่งนี้ด้วยตนเอง จัดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$) รองลงมา คือ ตัดสินใจมาท่องเที่ยวในสถานที่แห่งนี้จากคำแนะนำของคนอื่น จัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ด้านความตั้งใจในการตัดสินใจมาท่องเที่ยว

ด้านความตั้งใจในการตัดสินใจมาท่องเที่ยว	ระดับการตัดสินใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ท่านไม่มีความรู้สึกตั้งใจในการตัดสินใจมาท่องเที่ยวในสถานที่แห่งนี้	3.22	.798	มาก	2
2. ท่านใช้ระยะเวลาไม่นานในการตัดสินใจมาท่องเที่ยวในสถานที่แห่งนี้	3.24	.767	มาก	1
รวม	3.23	.716	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า การตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ด้านความตั้งใจในการตัดสินใจมาท่องเที่ยวโดยรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อจัดอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ใช้ระยะเวลาไม่นานในการตัดสินใจมาท่องเที่ยวในสถานที่แห่งนี้ ($\bar{X} = 3.24$) รองลงมา คือ ไม่มีความรู้สึกตั้งใจในการตัดสินใจมาท่องเที่ยวในสถานที่แห่งนี้ ($\bar{X} = 3.22$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ภาพรวม และรายด้าน

การตัดสินใจ	ระดับการตัดสินใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
ด้านบุคคลที่ทำให้ตัดสินใจมาท่องเที่ยวที่แห่งนี้	3.36	.558	ปานกลาง	1
ด้านความตั้งใจในการตัดสินใจมาท่องเที่ยว	3.23	.716	ปานกลาง	2
รวม	3.30	.561	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า การตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านจัดอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคคลที่ทำให้ตัดสินใจมาท่องเที่ยวที่แห่งนี้ ($\bar{X} = 3.36$) รองลงมา คือ ด้านความตั้งใจในการตัดสินใจมาท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.23$) ตามลำดับ

4.5 การทดสอบสมมติฐาน

4.5.1 การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับเพศ อายุ ระดับการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการ ทางการเคลื่อนไหว	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})		t - value	df.	Sig.
	เพศชาย	เพศหญิง			
1. ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว	3.08	3.16	-1.512	414	.131
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.13	3.18	-.931	414	.352
3. ด้านความสามารถในการเข้าถึง	3.18	3.19	-.312	414	.755
4. บุคลากรผู้ให้บริการ	3.09	3.08	.213	414	.832
5. ด้านราคา	3.15	3.09	.889	414	.374

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ t-test พบว่า นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสามารถในการเข้าถึง บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านราคา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ความคาดหวังของ นักท่องเที่ยวผู้พิการ ทางการเคลื่อนไหว	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})						F - value	df.	Sig.
	ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี			
1. ด้านสิ่งดึงดูดใจของ แหล่งท่องเที่ยว	3.21	3.22	3.03	3.42	3.05	2.98	5.884	410	.000*
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.18	3.29	3.05	3.52	3.08	2.87	9.273	410	.000*
3. ด้านความสามารถใน การเข้าถึง	3.17	3.26	3.12	3.55	3.09	2.98	9.142	410	.000*
4. บุคลากรผู้ให้บริการ	3.06	3.16	3.01	3.35	3.05	2.90	4.007	410	.001*
5. ด้านราคา	3.00	3.18	3.04	3.32	3.09	2.99	2.329	410	.042*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ F-test พบว่า นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสามารถในการเข้าถึง บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านราคา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	อายุ					
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
	3.21	3.22	3.03	3.42	3.05	2.98
- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี (3.21)	-	-.009	.183	-.203	.161	.236
- 21-30 ปี (3.22)		-	.192	-.194	.170	.245
- 31-40 ปี (3.03)			-	-.386*	-.022	.053
- 41-50 ปี (3.42)				-	.364*	.439*
- 51-60 ปี (3.05)					-	.075
- มากกว่า 60 ปี (2.98)						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 เมื่อทำการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี scheffe พบว่า กลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว สูงกว่ากลุ่มที่มีอายุ 31-40 ปี และกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปี นอกจากนี้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	อายุ					
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
	3.18	3.29	3.05	3.52	3.08	2.87
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี (3.18)	-	.113	.131	-.341	.103	.308
21-30 ปี (3.29)		-	.244	-.228	.216	.421*
31-40 ปี (3.05)			-	-.472*	-.028	.177
41-50 ปี (3.52)				-	.444*	.649*
51-60 ปี (3.08)					-	.204
มากกว่า 60 ปี (2.87)						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 เมื่อทำการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีscheffe พบว่า กลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สูงกว่ากลุ่มที่มีอายุ 31-40 ปี และกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปี นอกจากนี้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสามารถในการเข้าถึง จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	อายุ					
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
	3.17	3.26	3.12	3.55	3.09	2.98
- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี (3.17)	-	-.087	.053	-.379	.076	.188
- 21-30 ปี (3.26)		-	.140	-.292*	.163	.276
- 31-40 ปี (3.12)			-	-.432*	.023	.136
- 41-50 ปี (3.55)				-	.455*	.567*
- 51-60 ปี (3.09)					-	.112
- มากกว่า 60 ปี (3.98)						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 เมื่อทำการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสามารถในการเข้าถึง จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีscheffe พบว่า กลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสามารถในการเข้าถึง สูงกว่ากลุ่มที่มีอายุ 21-40 ปี และกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	อายุ					
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี 3.06	21-30 ปี 3.16	31-40 ปี 3.01	41-50 ปี 3.35	51-60 ปี 3.05	มากกว่า 60 ปี 2.90
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี (3.06)	-	-.101	.048	-.285	.016	.156
21-30 ปี (3.16)		-	.149	-.185	.116	.257
31-40 ปี (3.01)			-	-.333*	-.032	.108
41-50 ปี (3.35)				-	.301	.441*
51-60 ปี (3.05)					-	.140
มากกว่า 60 ปี (2.90)						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 เมื่อทำการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี scheffe พบว่ากลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ บุคลากรผู้ให้บริการ สูงกว่ากลุ่มที่มีอายุ 31-40 ปี และกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านราคา จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	อายุ					
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
	3.00	3.18	3.04	3.32	3.09	2.99
- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี (3.00)	-	-.179	-.043	-.321	-.090	.012
- 21-30 ปี (3.18)		-	.136	-.142	.089	.191
- 31-40 ปี (3.04)			-	-.277	-.047	.055
- 41-50 ปี (3.32)				-	.231	.333
- 51-60 ปี (3.09)					-	.102
- มากกว่า 60 ปี (2.99)						-

จากตารางที่ 4.23 เมื่อทำการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านราคา จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี scheffe พบว่า ไม่พบคู่ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})				F - value	df.	Sig.
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก			
1. ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว	3.08	3.37	3.11	3.73	6.157	412	.000*
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.07	3.80	3.09	3.49	25.496	412	.000*
3. ด้านความสามารถในการเข้าถึง	3.12	3.68	3.12	3.45	18.681	412	.000*
4. บุคลากรผู้ให้บริการ	3.06	3.29	3.09	3.00	2.198	412	.088
5. ด้านราคา	3.06	3.40	3.15	3.10	4.449	412	.004*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ F-test พบว่า นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสามารถในการเข้าถึง และด้านราคา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ยกเว้นบุคลากรผู้ให้บริการ มีระดับความคาดหวังไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
	3.26	3.22	3.47	4.26
- ต่ำกว่าปริญญาตรี (3.26)	-	-.288*	-.027	-.651
- ปริญญาตรี (3.22)		-	.261	-.363
- ปริญญาโท (3.47)			-	-.623
- ปริญญาเอก (4.26)				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 เมื่อทำการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี scheffe พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคาดหวังด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว สูงกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
	4.26	4.20	3.02	3.66
- ต่ำกว่าปริญญาตรี (4.26)	-	-.733*	-.024	-.415
- ปริญญาตรี (4.20)		-	.709*	.317
- ปริญญาโท (3.02)			-	-.392
- ปริญญาเอก (3.66)				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 เมื่อทำการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี scheffe พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคาดหวังด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สูงกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี นอกจากนี้ กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สูงกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสามารถในการเข้าถึง จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
	3.59	3.48	3.26	3.22
- ต่ำกว่าปริญญาตรี (3.59)	-	-.556*	-.002	-.328
- ปริญญาตรี (3.48)		-	.554*	.228
- ปริญญาโท (3.26)			-	-.326
- ปริญญาเอก (3.22)				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 เมื่อทำการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสามารถในการเข้าถึง จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี scheffe พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคาดหวังด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสามารถในการเข้าถึง สูงกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี นอกจากนี้ กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสามารถในการเข้าถึงสูงกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
	4.09	4.11	3.16	3.27
- ต่ำกว่าปริญญาตรี (4.09)	-	-.341*	-.088	-.041
- ปริญญาตรี (4.11)		-	.252	.300
- ปริญญาโท (3.16)			-	.048
- ปริญญาเอก (3.27)				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 เมื่อทำการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี scheffe พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านราคา สูงกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 2 นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})		t - value	df.	Sig.
	เพศชาย	เพศหญิง			
1. ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว	3.41	3.44	-.570	414	.569
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.36	3.35	.187	414	.851
3. ด้านความสามารถในการเข้าถึง	3.39	3.40	-.197	414	.844
4. บุคลากรผู้ให้บริการ	3.37	3.38	-.256	414	.798
5. ด้านราคา	3.30	3.40	-1.492	414	.136

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ t-test พบว่า นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสามารถในการเข้าถึง บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านราคา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 2.2 นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวผู้พิการ ทางการเคลื่อนไหว	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})						F - value	df.	Sig.
	ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 20 ปี	21- 30 ปี	31- 40 ปี	41- 50 ปี	51- 60 ปี	มากกว่า 60 ปี			
1. ด้านสิ่งดึงดูดใจของ แหล่งท่องเที่ยว	3.67	3.35	3.33	3.48	3.47	3.59	2.778	411	.018*
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.40	3.34	3.29	3.43	3.36	3.39	.641	411	.668
3. ด้านความสามารถใน การเข้าถึง	3.58	3.37	3.32	3.66	3.35	3.39	3.803	411	.002*
4. บุคลากรผู้ให้บริการ	3.33	3.30	3.32	3.58	3.35	3.47	1.869	411	.099
5. ด้านราคา	3.41	3.28	3.31	3.58	3.38	3.33	1.636	411	.149

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ F-test พบว่า นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว และด้านความสามารถในการเข้าถึงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ยกเว้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านราคา มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	อายุ					
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
	3.67	3.35	3.33	3.48	3.47	3.59
- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี (3.67)	-	.312	.340	.182	.198	.079
- 21-30 ปี (3.35)		-	.027	-.130	-.114	-.233
- 31-40 ปี (3.33)			-	-.157	-.142	-.260
- 41-50 ปี (3.48)				-	.016	-.103
- 51-60 ปี (3.47)					-	-.119
- มากกว่า 60 ปี (3.59)						-

จากตารางที่ 4.31 เมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี scheffe พบว่า ไม่พบคู่ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ ด้านความสามารถในการเข้าถึง จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	อายุ					
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
	3.58	3.37	3.32	3.66	3.35	3.39
- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี (3.58)	-	.208	.261	-.081	.227	.187
- 21-30 ปี (3.37)		-	.053	-.289	.019	-.022
- 31-40 ปี (3.32)			-	-.342*	-.034	-.074
- 41-50 ปี (3.66)				-	.308*	.268
- 51-60 ปี (3.35)					-	-.040
- มากกว่า 60 ปี (3.39)						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 เมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสามารถในการเข้าถึง จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีscheffe พบว่า กลุ่มที่มี 41-50 ปี มีความพึงพอใจด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสามารถในการเข้าถึง สูงกว่ากลุ่มที่มีอายุ 31-40 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 51-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 2.3 นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})				F - value	df.	Sig.
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก			
1. ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว	3.40	3.41	3.53	3.33	1.677	412	.171
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.28	3.40	3.56	3.20	7.416	412	.000*
3. ด้านความสามารถในการเข้าถึง	3.31	3.75	3.47	3.53	10.640	412	.000*
4. บุคลากรผู้ให้บริการ	3.29	3.69	3.50	3.27	7.411	412	.000*
5. ด้านราคา	3.27	3.73	3.47	3.20	7.997	412	.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ F-test พบว่า นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสามารถในการเข้าถึง บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านราคาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ยกเว้น ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
	3.28	3.40	3.56	3.20
- ต่ำกว่าปริญญาตรี (3.28)	-	-.124	-.277*	.080*
- ปริญญาตรี (3.40)		-	-.154	.203
- ปริญญาโท (3.56)			-	.357
- ปริญญาเอก (3.20)				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 เมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี scheffe พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สูงกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.35 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสามารถในการเข้าถึง จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
	3.31	3.75	3.47	3.53
- ต่ำกว่าปริญญาตรี (3.31)	-	-.435*	-.157	-.210
- ปริญญาตรี (3.75)		-	.278*	.225
- ปริญญาโท (3.47)			-	-.053
- ปริญญาเอก (3.53)				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 เมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสามารถในการเข้าถึง จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี scheffe พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสามารถในการเข้าถึง สูงกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
	3.29	3.69	3.50	3.27
- ต่ำกว่าปริญญาตรี (3.29)	-	-.402*	-.217*	.020
- ปริญญาตรี (3.69)		-	.185	.422
- ปริญญาโท (3.50)			-	.237
- ปริญญาเอก (3.27)				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 เมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีscheffe พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ บุคลากรผู้ให้บริการ สูงกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

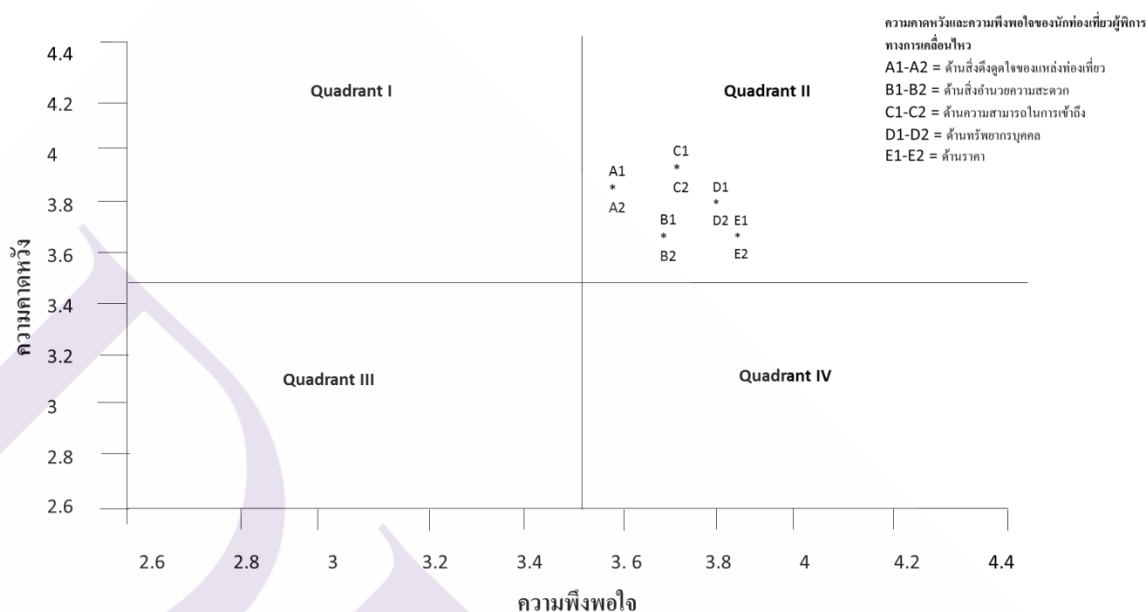
ตารางที่ 4.37 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
	3.27	3.73	3.47	3.53
- ต่ำกว่าปริญญาตรี (3.27)	-	-.465*	-.198	.068
- ปริญญาตรี (3.73)		-	.267	.533
- ปริญญาโท (3.47)			-	.266
- ปริญญาเอก (3.53)				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 เมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี scheffe พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านราคา สูงกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.38 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจโดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ความสำคัญและผลการดำเนินงาน (Importance-performance analysis: IPA)



จากตารางที่ 4.38 พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหียะ จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวอยู่ในระดับสูง ซึ่งอยู่ใน Quadrant II ได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสามารถในการเข้าถึง บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านราคา ทั้งนี้ปัจจัยในการศึกษาทุกด้านไม่ปรากฏอยู่ใน Quadrant I Quadrant III และ Quadrant IV แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความคาดหวังและมีความพึงพอใจไปในทิศทางเดียวกัน

4.5.2 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เกี่ยวกับองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจด้วยตัวเองที่เลือกมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เกี่ยวกับองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่

การวิเคราะห์ใช้วิธีการถดถอยพหุคูณแบบนำเข้าตัวแปร (Enter Multiple Regression Analysis) โดยพิจารณาปัจจัยความคาดหวังเกี่ยวกับองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล ได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว (X1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (X2) ด้านความสามารถในการเข้าถึง (X3) บุคลากรผู้ให้บริการ (X4) ด้านราคา (X5) ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ด้านบุคคลที่ทำให้ตัดสินใจมาท่องเที่ยวที่แห่งนี้ และด้านความพึงพอใจในการตัดสินใจมาท่องเที่ยว

ตารางที่ 4.39 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความคาดหวังเกี่ยวกับองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.249	.062	.051	.698	1.537
แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	13.185	5	2.637	5.416	.000
Residual	199.620	410	.487		
Total	212.805	415			
ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	2.557	.243		10.529	.000*
ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว (X_1)	-.263	.089	-.196	-2.943	.003*
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (X_2)	.116	.108	.093	1.072	.285
ด้านความสามารถในการเข้าถึง (X_3)	.162	.128	.114	1.267	.206
บุคลากรผู้ให้บริการ (X_4)	.006	.084	.004	.067	.947
ด้านราคา (X_5)	.191	.076	.159	2.508	.013*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ตัวแปรปัจจัยความคาดหวังเกี่ยวกับองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล ได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว (X_1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (X_2) ด้านความสามารถในการเข้าถึง (X_3) บุคลากรผู้ให้บริการ (X_4) ด้านราคา (X_5) สามารถอธิบายการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ (F

= 5.416, Sig. = 0.000) โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) เท่ากับ .249 ค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนาย (R Square) เท่ากับ .062 ค่าสัมประสิทธิ์ที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับ .051 และค่าการคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error of the Estimate) เท่ากับ .698 อธิบายได้ว่า ตัวแปรต้นในที่นี้ คือ ตัวแปรปัจจัยความคาดหวังเกี่ยวกับองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล ได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว (X1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (X2) ด้านความสามารถในการเข้าถึง (X3) บุคลากรผู้ให้บริการ (X4) ด้านราคา (X5) สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ได้ร้อยละ 5.1 โดยสามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

$$Y = 2.557 + (-.263) (X_1) + .116 (X_2) + .162 (X_3) + .006 (X_4) + .191 (X_5)$$

$$(10.529) \quad (-2.943)^* \quad (1.072) \quad (1.267) \quad (.067) \quad (2.508)^*$$

โดยที่ Y คือ การตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่

ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว (X1)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (X2)

ด้านความสามารถในการเข้าถึง (X3)

บุคลากรผู้ให้บริการ (X4)

ด้านราคา (X5)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่า t statistic

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากสมการ พบว่า ตัวแปรปัจจัยความคาดหวังเกี่ยวกับองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล ได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว (X1) และด้านราคา (X5) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่

สรุปได้ว่า ปัจจัยความคาดหวังเกี่ยวกับองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว (Beta = -.196) รองลงมา คือ ด้านราคา (Beta = .159) ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ โดยผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์

ผลความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง 416 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 51-60 ปี มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และมีความผิดปกติหรือความบกพร่องในการเคลื่อนไหวลำตัว มือ แขน หรือขา แต่ยังสามารถประกอบกิจวัตรหลักในชีวิตประจำวันได้

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่

ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ หากพิจารณาค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นรายด้านจะพบว่า ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวมีความเป็นเอกลักษณ์ ไม่เหมือนใคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สามารถอ่านข้อมูลจากป้ายประชาสัมพันธ์ได้อย่างสะดวกสบาย ด้านความสามารถในการเข้าถึง ได้แก่ สามารถเข้าร่วมกิจกรรมหรือบริการสำคัญต่างๆ ได้อย่างเต็มที่ เช่น กิจกรรมชมสัตว์ กิจกรรมศึกษาธรรมชาติ การแสดง ฯลฯ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ได้แก่ พนักงานแสดงออกถึงความเข้าใจเกี่ยวกับ

ความต้องการเฉพาะสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ด้านราคา ได้แก่ รับทราบข้อมูลว่าค่าใช้จ่ายสำหรับการเดินทางเพื่อมาท่องเที่ยวไม่สูงเกินไป

หากพิจารณาภาพรวมจะพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความสามารถในการเข้าถึง รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว ด้านราคา และบุคลากรผู้ให้บริการ ตามลำดับ

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่

ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ หากพิจารณาค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นรายด้านจะพบว่า ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวที่มีความสวยงาม น่าประทับใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีบริการอุปกรณ์ช่วยเหลือสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ด้านความสามารถในการเข้าถึง ได้แก่ มีการป้องกันไม่ให้ผู้ที่ไม่ได้เป็นผู้พิการทางการเคลื่อนไหว นำรถเข้ามาจอดในพื้นที่จอดรถพิเศษ (Parking) หรือจุดรับส่งนักท่องเที่ยว (Drop-Off) พิเศษ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ได้แก่ พนักงานแสดงออกถึงความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการเฉพาะสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ด้านราคา ได้แก่ รับทราบข้อมูลว่าค่าใช้จ่ายสำหรับการเดินทางเพื่อมาท่องเที่ยวไม่สูงเกินไป

หากพิจารณาภาพรวมจะพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมา คือ ด้านความสามารถในการเข้าถึง บุคลากรผู้ให้บริการ ราคา และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

5.1.4 ผลการวิเคราะห์การตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหวของแหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ใช้ระยะเวลาไม่นานในการตัดสินใจมาท่องเที่ยวในสถานที่แห่งนี้ และมีบุคคลที่ทำให้ตัดสินใจมาท่องเที่ยวที่แห่งนี้

5.1.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน ซึ่งมีผลการทดสอบ ดังนี้

1) นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสามารถในการเข้าถึง บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านราคา ไม่แตกต่างกัน

2) นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสามารถในการเข้าถึง บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านราคา แตกต่างกัน

3) นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสามารถในการเข้าถึง และด้านราคา แตกต่างกัน ยกเว้น บุคลากรผู้ให้บริการ มีระดับความคาดหวังไม่แตกต่างกัน

4) ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เกี่ยวกับองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีผลการทดสอบ ได้แก่ ปัจจัยความคาดหวังเกี่ยวกับองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล ด้านที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมา คือ ด้านราคา ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 หากพิจารณาจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ จะพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความสามารถในการเข้าถึง รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว ด้านราคา และบุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ The Official tourist board for England (2015) ซึ่งนำเสนอว่านักท่องเที่ยวที่มีความพิการหรือมีปัญหาด้านการเคลื่อนไหว มีความต้องการในการเดินทางท่องเที่ยวเช่นเดียวกับนักท่องเที่ยวทั่วไป นั่นคือเหตุผลว่าทำไมนักท่องเที่ยวเหล่านั้นถึงค้นหาสถานที่ท่องเที่ยวที่จะไปและค้นหาข้อมูลทางเลือกต่างๆ ประกอบการตัดสินใจในการเลือก

สถานที่ท่องเที่ยวที่นั่น ทั้งการเดินทาง ที่พัก และความเป็นไปได้ในการเดินทางในสถานที่ท่องเที่ยวที่นั่นก่อนจะจบทริป และแบ่งปันประสบการณ์กับเพื่อนและคนอื่นๆ สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการการ ค้นหาแหล่งท่องเที่ยวที่เหมาะสมอาจต้องใช้เวลามากขึ้น แม้ว่าแต่ละกระบวนการในการเดินทางจะ มีความยากง่ายแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละบุคคล แต่โดยทั่วไปแล้ว นักท่องเที่ยวเหล่านั้นต่างมีความต้องการบางสิ่งบางอย่างที่คล้ายคลึงกัน โดยเฉพาะเกี่ยวกับการ เดินทาง ป้าย และการจัดการขนส่งสาธารณะ

5.2.2 หากพิจารณาจากผลการวิเคราะห์การตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเขต เทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหว พบว่า พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ใช้จ่ายเวลาไม่นานในการตัดสินใจมาท่องเที่ยวในสถานที่แห่งนี้ สอดคล้องกับ The Official tourist board for England (2015) ที่นำเสนอว่า นักท่องเที่ยวที่มีความ พิการหรือมีปัญหาด้านการเคลื่อนไหว มีความต้องการในการเดินทางท่องเที่ยวเฉกเช่นเดียวกับ นักท่องเที่ยวทั่วไป นั่นคือเหตุผลว่าทำไมนักท่องเที่ยวเหล่านั้นถึงค้นหาสถานที่ท่องเที่ยวที่จะไป และค้นหาข้อมูลทางเลือกต่างๆ ประกอบการตัดสินใจในการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวที่นั่น ทั้งการ เดินทาง ที่พัก และความเป็นไปได้ในการเดินทางในสถานที่ท่องเที่ยวที่นั่นก่อนจะจบทริป และ แบ่งปันประสบการณ์กับเพื่อนและคนอื่นๆ

5.2.3 หากพิจารณาจากผลการวิเคราะห์การตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเขต เทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหวของแหล่ง ท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่พบว่า ปัจจัยความคาดหวัง ด้านราคา มี อิทธิพลต่อการตัดสินใจด้วยตัวเอง และในด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสามารถในการเข้าถึง ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ด้วยตัวเองที่เลือกมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับ UNWTO (2007) ที่นำเสนอว่าแหล่งท่องเที่ยวมีองค์ประกอบพื้นฐาน (The Basic Elements of the Tourist Destination) หลายอย่าง ที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยวและ สามารถตอบสนองความต้องการของพวกเขาเมื่อได้มาถึง ซึ่งรวมถึงปัจจัยด้านราคา ปัจจัยอื่น ๆ ซึ่ง คุณภาพขององค์ประกอบเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการเดินทาง

5.2.4 หากพิจารณาจากผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการ เคลื่อนไหว เกี่ยวกับองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล มีอิทธิพลต่อ การตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยความคาดหวัง ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว และด้านราคา มีอิทธิพลต่อความความ คาดหวังต่อการตัดสินใจในการเลือกมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่

ซึ่งสอดคล้องกับ UNWTO (2007) ที่นำเสนอว่าแหล่งท่องเที่ยวมีองค์ประกอบพื้นฐาน (The Basic Elements of the Tourist Destination) หลายอย่าง ที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยวและสามารถตอบสนองความต้องการของพวกเขาเมื่อได้มาถึง ซึ่งรวมถึงปัจจัยด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว และด้านราคา และปัจจัยอื่น ๆ ซึ่งคุณภาพขององค์ประกอบเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการเดินทาง

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์และมีความเหมาะสมต่อไป ดังนี้

5.3.1 จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด แต่กลับเป็นปัจจัยที่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวมองมีความคาดหวังมากที่สุด แม้ค่าเฉลี่ยจะไม่ได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณาจากตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจโดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ความสำคัญและผลการดำเนินงาน (Importance-performance analysis: IPA) แต่อย่างไรก็ตาม องค์กรจัดการแหล่งท่องเที่ยว (Destination Management Organizations) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานของรัฐ เช่น สำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) สถาบันพัฒนาและวิจัยพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) และเทศบาลเมืองแม่เหิยะ เป็นต้น ก็ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้เป็นไปตามความคาดหวังของนักท่องเที่ยว และไม่กลายเป็นจุดอ่อน (Weakness) ทางการตลาด จนกลายเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีของแหล่งท่องเที่ยวในอนาคต

5.3.2 จากผลการวิจัยทั้งในส่วนของความคาดหวังและในส่วนของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ แสดงให้เห็นว่า ความสามารถในการเข้าถึงเหมาะสมในการนำไปใช้เป็นตำแหน่งทางการตลาด (Market Positioning) ของแหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จ.เชียงใหม่ สำหรับกลยุทธ์สื่อสารทางการตลาด (Market Communication Strategies) เพื่อเป็นการสร้างจุดแข็งให้แหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับตลาดนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

5.3.3 จากผลวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านราคา เป็นปัจจัยที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นลำดับที่สอง แต่กลับเป็นปัจจัยคาดหวังที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุดเป็นลำดับที่สอง จากผลการวิจัยดังกล่าว นักวิจัยจึงเห็นควรรีให้องค์กรจัดการแหล่งท่องเที่ยว ได้มีการพิจารณา นโยบาย

ในการกำหนดราคา (Pricing) สำหรับตลาดกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหว หรือสร้างมูลค่าเพิ่มด้วยการพัฒนาองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งอาจจะส่งผลต่อการนักท่องเที่ยวที่ตัดสินใจมาท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นได้ในอนาคต

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษา เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณเพื่อให้ผลที่ครบถ้วนควรเป็นข้อมูลแบบเชิงลึกมากขึ้น ซึ่งเป็นการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบเชิงปริมาณ ทำให้เข้าใจในความแตกต่างมากยิ่งขึ้น หรือ การศึกษาการรับรู้ของนักท่องเที่ยว

การศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) แบบ Focus Group Interview ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลในด้านลึกในด้านต่างๆ ที่สะท้อนศักยภาพขององค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ และเพิ่มองค์ความรู้ที่ให้กับองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำมาใช้ประโยชน์ต่อไปในอนาคตด้วย





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กรมการท่องเที่ยว. (2559). สถิตินักท่องเที่ยวโดยภาพรวมประจำปี. สืบค้น 20 กุมภาพันธ์ 2559, จาก <http://www.tourism.go.th>
- กัณฑ์พงษ์ เครือศิริกุล. (2556). แนวทางการจัดการและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวประเภทวัดที่ประสบอุทกภัยในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยาเมืองแห่งประวัติศาสตร์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สาขาการจัดการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น.
- กุลวารา สุวรรณพิมล (2548). หลักการมัคคุเทศก์. กรุงเทพฯ: แสงดาว.
- จันทร์ขจร อุทกทัช. (2557). การรับรู้ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สาขาการจัดการการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- จันทร์สุดา ว่องทวีทรัพย์ดี. (2551). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. นครปฐม.
- จุฑาภรณ์ ทองเพ็ญ. (2554). ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของวัดโสธรวรารามวรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จุฑาภา ตาดพริ้ง. (2545). การเปิดรับข่าวสารกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกันและชาวยุโรปตะวันตกที่มีต่อประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. กรุงเทพฯ.
- เจนจิรา บรรจงนิถ. (2555). แรงจูงใจและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยว จังหวัดน่าน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สาขาการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. กรุงเทพฯ.
- ชนัญ วังวิภาคและคณะ. (2547). การจัดการทรัพยากรทางวัฒนธรรมเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณัฐชามณีย์ สุวิทย์พันธ์. (2545). การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ทัศนคติ และแนวโน้มพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์แบบโฮมสเตย์ของนักท่องเที่ยวไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ทองบุหงา ภูมิพานิช. (2539). *การจัดนำเที่ยว*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาศิลปอาชีพ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธีระ ชีวะเกรียงไกร. (2551). *การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนของแหล่งท่องเที่ยวในกลุ่มสนุก (สกลนคร นครพนม มุกดาหาร กาฬสินธุ์)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นรพล เกตุทัต. (2557). *แรงจูงใจการท่องเที่ยวและการแบ่งกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวชาวยุโรปที่เดินทางมาท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สาขาการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- นิคม จารุมณี. (2535). *การจัดการอุตสาหกรรมบริการ*. กรุงเทพฯ: โอเคียนสโตร์
- นิคม จารุมณี. (2536). *การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. ม.ป.ท. : ม.ป.พ.
- นิตยา ชาญสายสาคร. (2550). *ความพึงพอใจและความภักดีของผู้บริโภคต่อรูปแบบการบริการธนาคารอัตโนมัติ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). *อุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิชาการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- เบญจมาศ ศรีอมรรัตนกุล. (2559). *พึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยแบบจำลอง ACS*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- ประภาศรี เขิกขุนทด, พลสิทธิ์ ศรีศิริ และวิจิตรา บุญแล. (2551). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยววัดพระเชตุพนวิมลมังคลาราม (วัดโพธิ์)*. (การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาโทบริหารธุรกิจ) สาขาวิชาการจัดการ โรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ผ่องนภา ลีมรัตน์. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษาลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาโคกกลอยจังหวัดพังงา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- พรศิริ บินรานาวี. (2555). *ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สาขาการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- พรสวรรค์ มโนพัฒนะ. (2547). *อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- พระครูปลัดจิตรกร กล้ายไม้งาม. (2552). *การพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวในวัดมอญโดยกรมมีส่วนร่วมของชุมชนในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). สาขาวัฒนธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พัชรี ลิธิฐา. (2555). *วัดพระเชตุพนวิมลมังคลาราม : การพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวเชิง วัฒนธรรมสู่สากล*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณบัณฑิต). สาขาวัฒนธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เพ็ญญา แซ่เต้. (2555). *ปัจจัยสำคัญที่มีต่อความภักดีในการใช้บริการคลินิกทันตกรรมเอกชนของ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ราณี อธิชัยกุล. (2547). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เลิศพร ภาระสกูลง (2556). *พฤติกรรมนักท่องเที่ยว* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย
- วรรณา วงษ์วานิช. (2537). *ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: วิรัตน์ เอ็ดดุกะเซ็น
- วัชรพล คงเจริญ. (2558). *ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วีรพงษ์ เถลิศจิรรัตน์. (2539). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย- ญี่ปุ่น)
- ศรัณยา วรากุลวิทย์. (2546). *ปฐมนิเทศอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: เฟื่องฟ้าพรินติ้ง
- ศิริชัย กาญจนโกภาส. (2557). *แรงจูงใจและพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวเอเชียใต้ที่ เดินทางมาประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). สาขาการจัดการ การท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2543). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: Diamond in Business World.
- ศุภกร ศรีสงคราม. (2552). *การประชาสัมพันธ์ทางออดัลักษณ์วัฒนธรรม วัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว) ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). สาขาวิชานิตศ ศาสตร์ธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ศุภกร เสรีรัตน์. (2544). *พฤติกรรมผู้บริโภค* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: บริษัท เออาร์บีซิเนสเพรส.
- สมบัติ กาญจนกิจ. (2544). *นันทนาการและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

- สิริรัตน์ นาคเป็น. (2555). *พฤติกรรมและแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการมาท่องเที่ยวเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). สาขาการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- โสภณานัฐ อินทร์ใหญ่. (2554). *ศึกษาภาพทางการท่องเที่ยวของวัดระประโทนเจดีย์วรวิหาร จังหวัดนครปฐม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). สาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2539). *พฤติกรรมผู้บริโภค* (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อังคณา ศิลปะวิสุทธิ์. (2552). *ทัศนคติและความภักดีต่อตราสินค้าจากการให้บริการคอลล์เซ็นเตอร์กรณีศึกษา บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัศวิน วิบูลย์ชาติ. (2553). *แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่เหมาะสมกับวิถีชีวิตชาวบ้านริมแม่น้ำนครชัยศรี กรณีศึกษาตลาดน้ำลำพญา อ.บางเลน จ.นครปฐม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). สาขาประกอบการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ภาษาต่างประเทศ

- Abraham, K.K. (1974). *The Psychology and Motivation*. New York: Prentice – Hall, Inc.,
- Coe, M. and Scribner, S. (1974). *Culture and Thought*. New York: John Wiley and Sons.
- Coltman, Michael M. (1988). *Tourism Marketing*. New York: Van Nostrand reinhold.
- Crompton, J.L. (1979). Motivations for Pleasure Vacation. *Annals of Tourism Research*, Vol.6
- Dann, G. (1977). Anomie, Ego – Enhancement, and Tourism. *Annals of Tourism Research*, vol.4
- Davidson, Rob. (1995). *Tourism*. (2nd ed.) Singapore : Longman Group Limited.
- Fodness, D. (1994). Measuring Tourist Motivation. *Annals of Tourism Research*, Vol.21
- Goeldner, C. and Ritchie, J.R. (2006). *Tourism principals' practices*. Philosophies, New Jersey: John Wiley & Sons.
- Goodwin, C. and Ross, I. (1989). *Journal If Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and complaining Behavior 2. Salient dimensions of perceived fairness in resolution of service complaints. 87-92.*

- Goossens, C. (2000). Tourism Information and Pleasure Motivation. *Annals of tourism Research*, Vol.27.
- Gray, H.P. (1970). *International Travel – International Trade*. Lexington. Heath Lexington.
- Hughes, K. (1991). Australian Psychologist. *Tourist satisfaction: A guided cultural tour in North Queensland*, 26: 166 – 171.
- Iso – Aloha, S.E. (1982). Toward a social psychological theory of tourism motivation: a rejoinder. *Annals of Tourism Research*, Vol.9.
- Jamrozny, U. and Uysa, M. (1994). Travel Motivation Variations of Overseas German Visitors. *Journal of International Consumer Marketing*, Vol.6.
- Jang, S. and Cai, L.A. (2002). Travel Motivations and Destination Choice: A Study of British Outbound Market. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, Vol.13.
- Krech, D. and Crutchfield, R.S. (1948). *Theory and Problems of Psychology*. New York: McGraw – Hill.
- Ling Zhang. (2006). *The UK as a Destination Choice for Chinese Tourist: An Analysis of Tourism Factors*. Dissertation for the Degree of MSc. Tourism Management and Marketing. University of Nottingham.
- Lundberg, D. (1972). *The Tourist Business*. Chicago: Institutions / Volume Feeding Management Magazine.
- Maslow. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, Vol.50.
- McClelland. (1985). *Human Motivation*. New York: Scott Foresman.
- McDougall, D.C. (1953). *The Achievement Motive*. New York: Appleton Century Crofts, Inc.
- McIntosh, R.W. and Goeldner, C.R. (1984). *Tourism Principles, Practices, Philosophies*. (4th Edition). Columbus, Ohio; Grid Publishing Inc.
- Moutinho, L. (1987). Consumer behavior in tourism. *European Journal of Marketing* 21 (10).
- Ojha, J.M. (1982). Tourism Recreation Research. *Selling benign tourism: Case reference from Indian scene*, June 23 – 24.
- Pearce, P.L. (1988). *The Ulysses Factor: Evaluating Visitor in Tourist Setting*. New York: Springer – Verlag.
- Pizam, A., Miman, A. and Jafari, J. (1991). *Tourism Management*. Influence of tourism on attitudes: U.S. students visiting USSR 12: 47 – 54.

- Pizam, A., Neumann, y. and Reichel, A. (1978). *Annals of Tourism Research*. Dimensions of tourist satisfaction with a destination area 5: 314 – 322.
- Schiffman, L.G. and Kanuk, L.L. (1987). *Consumer Behavior*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice – Hall.
- Swan, J.E. and Crombs, L.J. (1976). *Journal of Marketing*. *Product performance and consumer satisfaction: A new concept* 40 : 25 – 33.
- Swarbrooke, John. (1998). *Sustainable tourism Management*. London : CABI.,
- Whipple, T.W. and Thach, S.V. (1988). *Journal of Travel Research*. Group tour management : Does good service produce satisfied customers ? 27 : 16 – 21.
- Yamane, Taro. (1967). *Elementary Sampling theory*. New Jersey: Prentice – Hal, Inc.,
- Yuan, S. and McDonad, C. (1990). Motivation Determinates of International Pleasure Time. *Annals of Tourism Research*, Vol.29.





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม





ชุดที่.....

แบบสอบถาม

ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีต่อองค์ประกอบ
ของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่

แหล่งท่องเที่ยว

ผู้ตอบแบบสอบถาม

 ตอบเอง ผู้ดูแลเป็นผู้ตอบ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามและใส่เครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1.1 เพศ

 ชาย หญิง

1.2 อายุ

 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี มากกว่า 60 ปี

1.3 ระดับการศึกษา

 ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

1.4 ภูมิลำเนา

1.5 ท่านเดินทางมาท่องเที่ยวเกี่ยวกับใคร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

 คนเดียว พ่อ-แม่ญาติ/พี่น้อง เพื่อนร่วมงาน เพื่อน อื่นๆ

1.6 ท่านมีระดับความผิดปกติในการเคลื่อนไหวระดับใด

- () มีความผิดปกติหรือความบกพร่องของร่างกายที่ปรากฏให้เห็นชัดเจน แต่ยังสามารถประกอบกิจวัตรประจำวันหลัก
- () มีความผิดปกติหรือความบกพร่องในการเคลื่อนไหวลำตัว มือ แขน หรือขา แต่ยังสามารถประกอบกิจวัตรหลักในชีวิตประจำวันได้
- () มีการสูญเสียความสามารถในการเคลื่อนไหว มือ แขน ลำตัว ซึ่งจำเป็นในการประกอบกิจวัตรหลักในชีวิตประจำวันน้อยกว่าครึ่งตัว หรือ แขน ขา น้อยกว่า 2 ข้าง
- () มีการสูญเสียความสามารถในการเคลื่อนไหว มือ แขน ลำตัว ซึ่งจำเป็นในการประกอบกิจวัตรหลักในชีวิตประจำวันครึ่งตัว หรือ แขน ขา เพียง 2 ข้าง
- () มีการสูญเสียความสามารถในการเคลื่อนไหว มือ แขน ลำตัว ซึ่งจำเป็นในการประกอบกิจวัตรหลักในชีวิตประจำวันมากกว่าครึ่งตัว หรือ แขน ขา มากกว่า 2 ข้าง

1.7 ท่านใช้อุปกรณ์ช่วยเหลือในข้อใด

- () ไม่ได้ใช้ () ไม่เท่า/ไม่ถนัด
- () รถเข็นสำหรับผู้พิการหรือวีวแชร์ () ขาเทียม
- () อุปกรณ์ช่วยเหลืออื่นๆ



ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบพื้นฐานเพื่อรองรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวของแหล่งท่องเที่ยว (ก่อนและหลังท่องเที่ยว)

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามและใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องระดับระดับความคาดหวัง (ก่อนมาเที่ยว) และความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับ (เมื่อเที่ยวแล้วเสร็จ)

ความคาดหวัง (ก่อนมาเที่ยว)						ความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับ				
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					2.1 ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว					
					2.1.1 แหล่งท่องเที่ยวนี้มีความสวยงาม น่าประทับใจ					
					2.1.2 แหล่งท่องเที่ยวมีความเป็นเอกลักษณ์ไม่เหมือนใคร					
					2.1.3 แหล่งท่องเที่ยวมีกิจกรรมท่องเที่ยวที่น่าสนใจ					
					2.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
					2.2.1 มีบริการอุปกรณ์ช่วยเหลือสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว (เช่น รถเข็น Wheel Chair ไม้เท้า เป็นต้น) เพื่อให้บริการ					
					2.2.2 สามารถอ่านข้อมูลจากป้ายประชาสัมพันธ์ได้อย่างสะดวกสบาย					
					2.2.3 มีที่นั่งพักหรือพื้นที่พักผ่อนในจำนวนที่เหมาะสม					
					2.2.4 มีบริการห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการทางการเคลื่อนไหว (โดยมีสัญลักษณ์ที่ทำให้สามารถมองเห็นอย่างชัดเจน)					
					2.2.5 ท่านสามารถใช้โถส้วมและอ่างล้างมือในห้องน้ำได้อย่างสะดวกสบาย					
					2.2.6 ท่านสามารถเคลื่อนไหวกในในห้องน้ำได้อย่างสะดวกสบาย					
					2.2.7 มีการติดตั้งสัญญาณไฟฉุกเฉินหรือสวิทช์ช่วยเหลือต่างๆ					

ความคาดหวัง (ก่อนมาเที่ยว)						ความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับ				
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					2.3 ด้านความสามารถในการเข้าถึง					
					2.3.1 มีการจัดสรรพื้นที่จอดรถพิเศษ (Parking) หรือจุดรับส่งนักท่องเที่ยว (Drop-Off) พิเศษ สำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว					
					2.3.2 มีการป้องกันไม่ให้ผู้ที่ไม่ได้เป็นผู้พิการทางการเคลื่อนไหว นำรถเข้ามาจอดในพื้นที่จอดรถพิเศษ (Parking) หรือจุดรับส่งนักท่องเที่ยว (Drop-Off) พิเศษ					
					2.3.3 บริเวณจอดรถส่วนบุคคล (Parking) หรือจุดรับส่งนักท่องเที่ยว (Drop-Off) สำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว มีขนาดของพื้นที่เหมาะสม ทำให้ท่านขึ้น-ลงพาหนะได้อย่างสะดวกสบาย					
					2.3.4 จากบริเวณพื้นที่จอดรถส่วนบุคคล (Parking) หรือจุดรับส่งนักท่องเที่ยว (Drop-Off) ท่านสามารถเข้าสู่อาคารหรือสถานที่ท่องเที่ยวได้โดยสะดวก					
					2.3.5 ท่านสามารถเดินหรือเคลื่อนที่ไปยังบริเวณต่างๆ ได้โดยสะดวกสบาย เนื่องจากทางสัญจรมีสภาพที่ดี รวมถึงมีทางลาดในบริเวณพื้นที่ต่างระดับสำหรับรถเข็น Wheel Chair เป็นต้น					
					2.3.6 ท่านสามารถเดินหรือเคลื่อนที่ไปยังบริเวณต่างๆ ได้โดยสะดวกสบาย เนื่องจากบริเวณต่างๆ มีราวจับที่ทำด้วยวัสดุที่มีความมั่นคงและแข็งแรง					
					2.3.7 ท่านสามารถขึ้น-ลงอาคารต่างๆ อย่างสะดวกสบาย โดยสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ลิฟต์ บันไดเลื่อน เป็นต้น					

ความคาดหวัง (ก่อนมาเที่ยว)						ความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับ				
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					2.3.8 ท่านสามารถเข้าร่วมกิจกรรมหรือบริการสำคัญต่างๆ ได้อย่างเต็มที่ เช่น กิจกรรมชมสัตว์ กิจกรรมศึกษาธรรมชาติ การแสดง ฯลฯ					
					2.4 ด้านทรัพยากรบุคคล					
					2.4.1 พนักงานมีความสุภาพ อ่อนน้อม และตอบสนองต่อความประสงค์อย่างรวดเร็ว					
					2.4.2 พนักงานแสดงออกถึงความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการเฉพาะสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว					
					2.4.3 พนักงานมีการประกาศหรือแจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในบริเวณพื้นที่สำคัญต่างๆ ของแหล่งท่องเที่ยว					
					2.5 ด้านราคา					
					2.5.1 ท่านรับทราบข้อมูลว่าค่าใช้จ่ายสำหรับการเดินทางเพื่อมาท่องเที่ยวไม่สูงเกินไป					
					2.5.2 ท่านรับทราบข้อมูลว่าค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในสถานที่แห่งนี้มีความเหมาะสมกับคุณภาพ					

ตอนที่ 3 การตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามและใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องระดับการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

การตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยว	ความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ปานกลาง (3)	เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
3.1 ท่านตัดสินใจมาท่องเที่ยวที่นี้ด้วยตัวท่านเอง					
3.1.1 ท่านตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในสถานที่แห่งนี้ด้วยตัวเอง					
3.1.2 ท่านตัดสินใจมาท่องเที่ยวในสถานที่แห่งนี้จากคำแนะนำของคนอื่น					
3.2 ท่านไม่มีความลังเลใจในการตัดสินใจมาท่องเที่ยว					
3.2.1 ท่านไม่มีความรู้สึกลังเลใจในการตัดสินใจมาท่องเที่ยวในสถานที่แห่งนี้					
3.2.2 ท่านใช้ระยะเวลาไม่นานในการตัดสินใจมาท่องเที่ยวในสถานที่แห่งนี้					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Document no.

Questionnaire

Expectations and satisfaction of tourist with moving disabilities to the basic element of tourism destination of Maehia Municipality, Chiang mai Province for Accessible Tourism for All

Destination

Filled by

- Participant him/her self
 Care taker/ Guardian

Part 1 General information of the participant

Instruction: Please answer with the correct mark (✓) in the provided space the suit you the most

1.1 Sex

- Male Female

1.2 Age

- 20 or below 21-30
 31-40 41 – 50
 51-60 More than 60

1.3 Education

- 1 lower than undergraduate
 Under graduate
 Master
 Doctorial

1.4 Hometown/ Residence.....

1.5 Travel with (There can be more than 1 answer)

- Alone Parent
 Relatives Co-worker / colleague
 Friends Others

1.6 Your disabilities impair your movement to which degree

- The impairment is visible, but do not interfere with your daily routine
 The impairment of body hand arms or leg , but you could do your daily routine
 The impairment of half of your body or one of your of your hand arms or leg that is vital to your daily routine.
 The impairment of half of your body or both of your of your hand arms or leg that is vital to your daily routine.

1.7 What mobility aids do you use

- none Cane
 Wheel chair Prosthetic legs
 Other mobility aids.

Part 2 Expectation and satisfaction of material provided for people with moving disability in tourist site (Before and after the visit)

Instruction Please answer with the correct mark (✓) in the box provided in expectation (Before the visit) and satisfaction (after the visit)

Expectation (before the visit)						Satisfaction from the experience (after the visit)				
Very high	High	Moderate	Low	Very low		Very high	High	Moderate	Low	Very low
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					2.1 Tourist attraction					
					2.1.1 Beautiful and memorable attraction					
					2.1.2 The attraction is unique					

Expectation (before the visit)						Satisfaction from the experience (after the visit)				
Very high	High	Moderate	Low	Very low		Very high	High	Moderate	Low	Very low
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					2.1.3 Interesting activities					
					2.2 Amenities/Facilities					
					2.2.1 Facilities are accessible and easy for people who uses mobility aids.					
					2.2.2 Signs are easy to read.					
					2.2.3 There are appropriate places to rest.					
					2.2.4 The toilets for people with disabilities and elderly are provided.					
					2.2.5 The toilet and sink are easily accessible.					
					2.2.6 The toilet is spacious and easy to move around.					
					2.2.7 There is emergency button provided in the toilet.					

Expectation (before the visit)						Satisfaction from the experience (after the visit)				
Very high	High	Moderate	Low	Very low		Very high	High	Moderate	Low	Very low
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					2.3 Accessibility					
					2.3.1 There are parking spaces for people with disabilities and elderly.					
					2.3.2 The special parking spaces is saved for people with disabilities and elderly.					
					2.3.3 There are drop-off points for tourist.					
					2.3.4 The drop-off point and special parking spaces are near the tourist attraction.					
					2.3.5 There is way for people with people who uses mobility aids.					
					2.3.6 There are sturdy railings provided.					
					2.3.7 The facilities are easily accessible and convince.					
					2.3.8 You could join every activity that are provided.					

Expectation (before the visit)						Satisfaction from the experience (after the visit)				
Very high	High	Moderate	Low	Very low		Very high	High	Moderate	Low	Very low
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					2.4 Staffs					
					2.4.1 Staffs are ready to help and provide the help with manner and respect.					
					2.4.2 Staffs shows the understanding to people with disabilities.					
					2.4.3 Staffs provided a valuable information for people with disabilities.					
					2.5 Prices					
					2.5.1 There is acknowledgement of the affordable price.					
					2.5.2 The price is appropriate for the quality of service and/or item.					



系列.....

问卷调查

对行动障碍者的期望和满意度这会影晌旅游景点的构成为清迈府
Mae Hia市的人们提供详细信息

地标.....

回答者

 自己回答 老年护理人员回答问题。

第一部分被访者基本情况

解释请回答问卷并打个记号(✓)在最适合你的盒子里

1.1 性别

 男生 女生

1.2 年龄

 小于或等于20年 21-30年 31-40年 41-50年 51-60年 超过60年

1.3 教育水平

 学士学位以下 学士 硕士 博士

1.4 住所.....

1.5 您跟谁来旅行(回答多个问题)

 自己 爸爸-妈妈 亲戚 同事 朋友 其他

1.6 你有什么程度的运动障碍?

 身体有明显的异常或缺陷。但仍然能够执行主要的程序。 身体、手、臂或腿的运动有异常或缺陷,但仍能参与日常生活中的主要活动。 手、手臂和身体运动能力的丧失是进行少于一半身体或少于两条腿的日常活动所必需的。

手、手臂和身体运动的能力丧失，这是进行半个身体或只有两个四肢日常活动所必需的。

手、手臂、身体的能力丧失，这在超过一半的身体或超过两条肢体的日常生活中是必要的。

1.7 您使用哪种设备来提供帮助？

- 不用 手杖/ 拐杖
 轮椅 假腿
 其他辅助设备

第2集对旅游景点中支持残疾人的基本要素的期望和满意度 (旅行前后)

解释 请回答问卷并打个记号(✓)进入期望水平(旅行前) 对已收到的内容的满意程度(完成时)

期望值(旅行前)						对收到的东西感到满意				
最多	多	温和	少	最少		最多	多	温和	少	最少
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					2.1旅游景点的吸引力					
					2.1.1 旅游景点令人印象深刻。					
					2.1.2 旅游景点很独特。					
					2.1.3 旅游景点有有趣的旅游活动。					
					2.2设施					
					2.2.1 有残疾人辅助设备。(例如 轮椅 手杖)提供服务。					
					2.2.2 可以很容易地从公共关系广告牌上读取信息。					
					2.2.3 有合理数量的座位或休息区。					
					2.2.4 有为老年人和残疾人提供的浴室服务。(

期望值(旅行前)						对收到的东西感到满意				
最多	多	温和	少	最少		最多	多	温和	少	最少
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					有一些符号使它清晰可见。)					
					2.2.5 你会在浴室里舒服地使用厕所和洗手。					
					2.2.6 你会在浴室里舒服地走动。					
					2.2.7 有应急灯或帮助开关。					
					2.3 能力接入					
					2.3.1 有特殊的停车位分配(Parking) 或者为游客提车点(Drop-Off) 特别残疾人专用					
					2.3.2 对那些没有残疾的人没有保护。把车停在一个特殊的停车位(Parking) 或者为游客提车点(Drop-Off) 特别					
					2.3.3 个人停车场(Parking) 或者为游客提车点(Drop-Off) 为残疾人提供大小合适的上下交通便利。					
					2.3.4 个人停车场(Parking) 或者为游客提车点(Drop-Off) 你可以很容易地进入大楼或旅游景点。					
					2.3.5 你可以步行或移动到不同的地方。很容易, 因为交通状况良好					

期望值(旅行前)						对收到的东西感到满意				
最多	多	温和	少	最少		最多	多	温和	少	最少
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					，包括轮椅地板上的坡道。					
					2.3.6 你可以步行或移动到不同的地方。由于不同的区域，扶手的材质都很稳定和坚固。					
					2.3.7 你可以上下各种建筑物。舒适地使用电梯、自动扶梯等设施。					
					2.3.8 你可以参加重要的活动或服务。能充分享受动物观赏、自然学习、表演等活动。					
					2.4 人力资源					
					2.4.1 工作人员彬彬有礼，谦虚谦虚，对愿望反应迅速。					
					2.4.2 员工表达了他们对行动不便者的特殊需求的理解。					
					2.4.3 员工已经在各个关键领域向残疾人公布或提供了有用的信息。 旅游景点数量。					
					2.5 价格					
					2.5.1 你承认旅行费用不算太高。					
					2.5.2 你承认这个地方的旅游费用是符合质量的。					

第三部分选择清迈-清迈省梅海市旅游的决定

解释请回答问卷并打个记号(✓)在决定选择前往梅海市的级别上，清迈-清迈-清迈省

选择	意见				
	最同意 (5)	同意 (4)	温和 (3)	同意 (2)	不同意 (1)
3.1 您决定自己去这个地方旅行。					
3.2 您决定根据别人的建议去这个地方旅行。					
3.3 您毫不犹豫地决定去这个地方旅行。					
3.4 您没花很长时间就决定去这个地方旅行。					

第四集评论与建议

.....

.....

.....

.....

.....

No.....



アンケート

チェンマイ県メーヒヤエリアの観光地に対する体の動きに障害のある観光客の満足度と期待度
 についてのアンケート

観光名.....

アンケートを答えた方

高齢者 高齢者ではない

このアンケートを答えていただいた方はどなたですか。

ご本人 ご家族や支援者

第1部あなたのご自身について、お尋ねします。

あなたに一番当てはまるのを(✓)つけて選んでください。

1.1性別

男性 女性

1.2年齢

20歳または20歳以下 21-30歳
 31-40歳 41-50歳
 51-60歳 60歳以上の方

1.3学歴

学士以下 学士
 修士 博士

1.4出身.....

1.5どなたと一緒ですか。(1つの選択肢以上選べます)

一人 両親
 親戚 同僚
 友達 その他

期待度（観光する前）						満足度（観光した後）				
満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満		満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					2.2.1 体の動きの障害がある方のためのサポート道具がある。（例えば、車椅子、松葉杖など）					
					2.2.2 標識に書いてある情報がわかりやすい。					
					2.2.3 待機の場所などに椅子などを十分に用意している。					
					2.2.4 高齢者や動きの障害のある方に対応できるようなトイレがある。（標識がわかりやすいこと）					
					2.2.5 便利に便器や洗面所などを利用できる。					
					2.2.6 トイレの中のスペースでの動きは問題ない。					
					2.2.7 非常の時のライトやスイッチなどの設置がある。					
					2.3 観光先のアクセス					
					2.3.1 体の動き障害のある方や特別なサポートが必要な方に対する駐車場があることと特別のピックアップエリアがあること。					
					2.3.2 体の動きの障害のでない方や特別なサポートが必要ない方にその駐車場と特別のピックアップエリアに車を止まらないようにしている。					

期待度（観光する前）						満足度（観光した後）				
満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満		満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					2.3.3 体の動きの障害のある方や特別なサポートが必要な方に対する駐車場と特別のピックアップエリアのスペースが適切であり、十分に利用できる。					
					2.3.4 体の動きの障害のある方や特別なサポートが必要な方に対する駐車場と特別のピックアップエリアから建物や観光先に行ける。					
					2.3.5 道路が便利に利用でき、いろんなところに行けて、道路が斜面で車椅子を利用するのに便利である。					
					2.3.6 安全な手すりがあり、安心していろんなところへ行ける。					
					2.3.7 エレベーターやエスカレーターなどがあり、建物の中の移動は便利である。					
					2.3.8 観光先でのアクティビティに参加でき、サービスなど十分に利用できること。（例えば、動物を見る、自然見学、ショーなど）					
					2.4スタッフの対応					
					2.4.1 スタッフが丁寧に対応し、観光客の要求に早く対応してくれる。					

期待度（観光する前）						満足度（観光した後）				
満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満		満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					2.4.2 スタッフが体の動きの障害のある観光客に理解し対応してくれる。					
					2.4.3 スタッフが体の動きの障害のある観光客に役に立つ情報などを教える。					
					2.5値段					
					2.5.1 ここの観光で物の値段があまり高くないとわかっていた。					
					2.5.2 ここの観光先で物の値段と旅行の楽しさがちょうどいいとわかっていた。					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	นายชัชวาล ม่วงพรวน
วันเดือนปี	13 ตุลาคม 2525
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ที่อยู่ปัจจุบัน	119/358 ม.ศุภาลัยวิลล์ (ซอย 6) ซอยรัตนาธิเบศร์ 18 ถนนรัตนาธิเบศร์ ตำบลบางกระสอ อ.เมืองนนทบุรี จ.นนทบุรี 11000
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2548 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต

