



ขอบคุณภาพจาก <https://goo.gl/8jyc3g>

ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยว สำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และผู้สูงอายุของจังหวัดอุบลราชธานี¹

Recommendations to Develop the Tourism Potential for People
with Physical Disabilities and Seniors of Ubon Ratchathani Province

สิริรัตน์ ขอบขาย²

Sirat Chobkhay

E-mail: s.chobor@gmail.com

สันติภาพ คำสะอาด³

Santhipharp Khamsa-ard

พิทักษ์ ศิริวงศ์⁴

Phitak Siriwong

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์เรื่อง “ข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุของจังหวัดอุบลราชธานี”

² นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

³ อาจารย์ประจำหลักสูตรการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

⁴ รองศาสตราจารย์ อาจารย์ประจำหลักสูตรการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์หลัก 2 ข้อ ได้แก่ 1) เพื่อศึกษา ประเมินและวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และ 2) เพื่อศึกษา ประเมิน วิเคราะห์และเปรียบเทียบศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานีเพื่อการพัฒนาเป็นเมืองท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุ ประชาชนในแหล่งท่องเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจด้านการท่องเที่ยว และผู้ดูแลแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม แบบสำรวจ แบบประเมิน และแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกและมีความคาดหวังต่อองค์ประกอบของการท่องเที่ยวในภาพรวมอยู่ในระดับที่มาก สามารถจัดกลุ่มองค์ประกอบสิ่งอำนวยความสะดวกได้ 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานและการสื่อสาร กลุ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างอาคาร และกลุ่มสิ่งอำนวยความสะดวกพิเศษที่เกี่ยวข้องกับเครื่องจักร

ความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวทั้งหมด 13 แห่ง พบว่า มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีความพร้อมระดับสูง 5 แห่ง มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวในระดับพอใช้ จำนวน 2 แห่ง ภาพรวมมาตรฐานการบริการทางการท่องเที่ยวอยู่ในระดับต้องปรับปรุง ศักยภาพขององค์ประกอบของการท่องเที่ยวในภาพรวมอยู่ในระดับสูง

คำสำคัญ: นักท่องเที่ยว, ผู้พิการทางการเคลื่อนไหว, ผู้สูงอายุ, ข้อเสนอแนะ

Abstract

The objectives of this study were 1) to study, evaluate and analyze the physical disability and senior tourists' requirement, and 2) to study, evaluate, analyze and compare the potential of tourism destination within Ubon Ratchathani Province in order to promoting to be a destination for physical disability and senior tourists. Mixed method was employed. The sample was indicated into the physical disability and elderly people, general tourists, tourism entrepreneurs and officially responsible staffs in the travelling places. The data were gathered by using a questionnaire, surveying form, assessment

form, and interviewing form. The statistical software program was used to analyze data.

In findings, it found that the tourists required any facilities and expectation to any factors of tourism was in high level. Moreover, the factors of tourist facility were categorized into three notions namely 1) general facility and communication device, 2) the facility linking among buildings, and 3) the extra facility concerning some machines.

By the study and readiness assessment of the total 13 travelling places, there were 5 travelling places met fully completed. Consideration into the preparedness of tourist facility, there were only 2 travelling places met at a fair level. In the overview of tourism service, it needed to be improved because there were only 3 travelling places met a fair level. The tourism attribution revealed into a high level.

Keywords: Tourist, People with physical disability, Senior, Recommendation,

บทนำ

ปัจจุบัน การท่องเที่ยวของประเทศไทยมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว และส่งผลให้เกิดกิจกรรมและก่อประโยชน์ด้านต่างๆ ต่อการพัฒนาประเทศ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างรายได้ การสร้างอาชีพ การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม การประชาสัมพันธ์ในระดับต่างๆ การพัฒนาระบบคมนาคมขนส่ง การสร้างอาคารที่พักโรงแรม ศูนย์ประชุม ตลอดจนการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (ดอน นาครทรรพ, 2558) จึงนับได้ว่าการท่องเที่ยวของประเทศไทยนับเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมหลักที่สำคัญของประเทศ ที่ไม่สามารถละเลยได้เลย อีกทั้งในปัจจุบัน การท่องเที่ยวจึงนับได้ว่าเป็นกิจกรรมที่สำคัญอีกกิจกรรมหนึ่งของทุกคน ที่เปิดโอกาสให้คนทุกคน อันหมายถึง คนทุกเพศ ทุกวัย คนปกติ คนพิการ หญิงตั้งครรภ์ ฯลฯ สามารถที่จะท่องเที่ยวภายในประเทศ ระหว่างประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันไปตามลักษณะของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่ม (พิทักษ์ ศิริวงศ์ และ ปัทมอร เสี่ยงแดง, 2554) ไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มครอบครัว นักท่องเที่ยวกลุ่มแบกเป้ นักท่องเที่ยวเชิงการศึกษา นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ ตลอดจนนักท่องเที่ยวผู้พิการ ที่มีความต้องการประสบการณ์ในการท่องเที่ยวเช่นเดียวกับนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นการอำนวยความสะดวกที่ช่วยเหลือกันและกัน ซึ่งสามารถสร้างประสบการณ์กับโลกภายนอก พร้อม ๆ กับเรียนรู้ตัวตนและความรู้สึกตัวเองไปด้วย (จิตต์ปภัสสรร์ บัตรประโคน, 2553)

จากการทบทวนผลงานวิจัยทั้งจากประเทศไทยและต่างประเทศหลายเรื่องในระยะ 10 ปีที่ผ่านมาพบว่า จำนวนของนักท่องเที่ยวผู้พิการและผู้สูงอายุมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งในระดับภูมิภาคเอเชียและในระดับโลก (Lee, Agarwal, และ Kim, 2012; Alén, Domínguez และ Losada, 2012) ซึ่ง Darcy และ Pegg (2011) ได้กล่าวถึงการประมาณการจำนวนผู้พิการทั่วโลกของ World Health Organization (WHO) ซึ่งคาดการณ์ว่าจะมีจำนวนผู้พิการทั้งสิ้นประมาณ 650 ล้าน และได้รับการกระตุ้นทางเศรษฐกิจเพื่อการท่องเที่ยวของผู้พิการในหลายกลุ่มประเทศ เช่น ยุโรป อเมริกา แคนาดา ออสเตรเลีย เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับยุทธพล ดำรงขึ้นสกุล (2554) ได้คาดการณ์ว่า นักท่องเที่ยวคนพิการและคนสูงอายุเป็นฐานประชากรที่มีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มมากขึ้นทุกปี ซึ่งนับเป็นอีกหนึ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวคุณภาพ ซึ่งนักท่องเที่ยวผู้พิการและผู้สูงอายุเริ่มมีบทบาทต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของท่องเที่ยวในแต่ละประเทศ

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้จะปรากฏสถิติหรือแนวโน้มการเติบโตของกลุ่มผู้พิการและผู้สูงอายุ แต่ปัจจุบันยังพบว่า การท่องเที่ยวของผู้พิการและผู้สูงอายุยังประสบปัญหาหลายด้าน เช่น ปัญหาแหล่งท่องเที่ยวที่ยังขาดความพร้อมในด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น Shalini Sanmargaraja และ Seow Ta Wee. (2014) ได้รายงานผลเปรียบเทียบสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการในอุทยานแห่งชาติทั้ง 4 แห่งในประเทศไทย มาเลเซีย พบว่า อุทยานแห่งชาติมีการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานที่พอให้นักท่องเที่ยวผู้พิการใช้งานได้ แต่ยังไม่ได้มาตรฐานของการออกแบบที่เป็นธรรม เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการที่จำเป็น เช่น ทางลาด ราวจับบันได ราวจับ บันได และที่จอดรถ ประกอบกับปัญหาข้อจำกัดต่อการเดินทาง ซึ่งกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุของประเทศไทยยังคงถูกจำกัดสิทธิ เนื่องจากระบบขนส่งสาธารณะของประเทศไทยยังคงมีปัญหาและข้อจำกัดต่อการเดินทางของผู้พิการเป็นอย่างมาก เช่น การไม่มีลิฟท์หรือบันไดเลื่อนสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ขนาดความกว้างของประตูรถประจำทางหรือรถไฟฟ้าที่แคบเกินไป ทำให้ผู้พิการไม่สามารถขึ้นรถประจำทางหรือรถไฟฟ้าได้ สถานีรถไฟฟ้าหรือรถไฟใต้ดินบางแห่งไม่มีลิฟท์บริการ แม้กระทั่งสายการบินบางสายการบินก็ปฏิเสธการให้บริการแก่นักเดินทางผู้พิการด้วย (จันทกานต์ ฉายะพงศ์, 2556; พิทักษ์ ศิริวงค์ และ ปัทมอร เสี่ยงแดง, 2554)

จากข้อมูลข้างต้น ทำให้เห็นความสำคัญและจำเป็นของการวิจัยเพื่อศึกษาและประเมินความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนการวิเคราะห์ศักยภาพของการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุ เพื่อนำเอาผลลัพธ์ที่ได้มานำ

เสนอเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาและปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกรวมถึงบริการต่างๆ ให้มีความพร้อมที่จะรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ ตลอดจนเพื่อการสร้างหลักประกันด้านความปลอดภัย เพิ่มความเชื่อมั่นและสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ รวมทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้สาธารณะชนเข้าใจความต้องการและเกิดทัศนคติใหม่ต่อนักท่องเที่ยวผู้พิการ ที่เป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่าศักยภาพของผู้พิการนั้น ไม่ได้ด้อยไปกว่าคนปกติทั่วไปแต่อย่างใด ตลอดจนเตรียมความพร้อมให้กับการท่องเที่ยวของประเทศไทยที่กำลังจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษา ประเมินและวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ
2. เพื่อศึกษา ประเมิน วิเคราะห์และเปรียบเทียบศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานีเพื่อการพัฒนาเป็นเมืองท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

สำหรับประเด็นความต้องการของนักท่องเที่ยว ผู้วิจัยมุ่งศึกษาประเด็นแรงจูงใจ (Motivations) ปัจจัยที่กำหนดความต้องการ (Determinants) ตามทฤษฎีพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง รวมถึงระดับความต้องการของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในแหล่งท่องเที่ยว ตามแนวทางของการออกแบบที่เป็นธรรม และสำหรับการศึกษา ประเมิน วิเคราะห์ และเปรียบเทียบศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานีเพื่อการพัฒนาเป็นเมืองท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ผู้วิจัยมุ่งเน้นประเด็น 1) ความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวในประเด็นการเข้าถึง สิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว และบริการอื่นๆ ในบริเวณใกล้เคียง (3As) 2) รายการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้พิการและผู้สูงอายุ 23 รายการ ที่กำหนดโดยกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา 3) มาตรฐานการบริการการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการ ที่กำหนดโดยกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และ 4) ศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี โดยเน้นประเด็นศักยภาพด้านการเข้าถึง ด้านสิ่งดึงดูดใจของสถานที่ท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ด้านธุรกิจที่พัก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบริการโปรแกรมการท่องเที่ยว ด้านบริการต่างๆ

ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลหลัก

ประชากรในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ นักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ และนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่มีบทบาทในการดูแลแหล่งท่องเที่ยว ตัวแทนจากหน่วยงานภาครัฐ ประกอบด้วย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี นักวิชาการทางการท่องเที่ยว ตัวแทนจากภาคเอกชน ได้แก่ สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมจังหวัดอุบลราชธานี หอการค้าจังหวัดอุบลราชธานี และผู้ประกอบการธุรกิจทางการท่องเที่ยว
2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวรวมถึงผู้ดูแลนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการผู้ประกอบการธุรกิจทางการท่องเที่ยวและประชาชนในพื้นที่ของแหล่งท่องเที่ยว

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการวิจัยคือ แหล่งท่องเที่ยวตลอดจนธุรกิจที่สนับสนุนการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี โดยคัดเลือกแหล่งท่องเที่ยวมีระยะทางไม่เกิน 50 กิโลเมตรจากใจกลางตัวเมืองจังหวัดอุบลราชธานี ได้ทั้งหมด 13 แห่ง ได้แก่ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติอุบลราชธานี พิพิธภัณฑสถานบ้านก้านเหลือง วัดมหาวนาราม วัดหนองป่าพง วัดศรีอุบลรัตนาราม วัดสุปฏิหารามวรวิหาร วัดมณีวนาราม แก่งสะพือ หาดคุเดื่อ ทุ่งศรีเมือง วัดศรีนวลแสงสว่างอารมณ์ (ธรรมมาสน์สิ่งทศิลปะถวนบ้านชีทวน) สวนสัตว์อุบลราชธานี และแหล่งท่องเที่ยวตามรอยเล็กซานเดอร์มหาราช

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบผสมผสานการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพตามหลักการของการวิจัยนโยบาย (Policy Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ สามารถแบ่งประชากรตามวิธีการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการศึกษาประกอบด้วย 3 กลุ่ม ได้แก่ นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ประชาชนในแหล่งท่องเที่ยว และผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว แต่เนื่องจากปัจจุบัน ยังไม่สามารถระบุจำนวนนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ รวมทั้งจำนวนประชาชนในแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างชัดเจน ผู้วิจัยจึงได้พิจารณาการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง

เพื่อเป็นตัวแทนประชากรในการศึกษาในครั้งนี้ ตามการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง สามารถคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุจำนวน 323 คน ประชาชนในแหล่งท่องเที่ยวจำนวน 323 คน และตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว 126 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยใช้เทคนิคการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ที่มีการเลือกตัวอย่างตามที่พบและยินดีให้ความร่วมมือหรืออยู่ในสถานที่ที่มีการเก็บข้อมูล และเมื่อได้ข้อมูลจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ จำนวน 35 ราย ผู้ที่มีตำแหน่ง บทบาทหรือหน้าที่ในการดูแลแหล่งท่องเที่ยว 13 แห่ง ตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว 12 ราย รวมทั้งตัวแทนหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจำนวน 8 หน่วยงาน โดยใช้เทคนิคการเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive selection) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์มากที่สุด ผ่านเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่มย่อย โดยมีการสร้างแนวคำถามสำหรับการสนทนาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลอื่น ได้แก่ การสังเกตการณ์ รวมทั้งการศึกษาจากเอกสารต่างๆ ร่วมด้วย เมื่อได้ข้อมูลจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลผ่านวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้รวบรวมข้อมูลผ่านเครื่องมือหลัก 3 ประเภท ได้แก่

1. แบบสอบถาม ใช้สำหรับการรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวในประเด็นพฤติกรรมการท่องเที่ยว ความต้องการและความคาดหวังของนักท่องเที่ยว รวมทั้งเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในแหล่งท่องเที่ยวและผู้ประกอบการธุรกิจด้านการท่องเที่ยวในประเด็นความพร้อมในการรองรับการท่องเที่ยว และความพร้อมขององค์ประกอบการด้านการท่องเที่ยว
2. แบบสัมภาษณ์ ใช้สำหรับการรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวในประเด็นปัญหาด้านการท่องเที่ยว ความต้องการของนักท่องเที่ยว ตลอดจนแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุของจังหวัดอุบลราชธานีจากตัวแทนผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว และผู้ดูแลแหล่งท่องเที่ยว
3. แบบสำรวจและแบบประเมิน ใช้สำหรับการประเมินความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว และมาตรฐานด้านการบริการของผู้พิการและผู้สูงอายุในแหล่งท่องเที่ยว

ผลการวิจัย

1. การศึกษา การประเมินและการวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยว ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุ สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 323 คน ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ ร้อยละ 69.7 รองลงมาได้แก่ ผู้ติดตามนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ร้อยละ 16.7 และนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ร้อยละ 13.6 ตามลำดับ ทั้งนี้ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวเพศชาย ร้อยละ 52.3 อายุเฉลี่ย 58 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดที่ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 35.7 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป/รับจ้างอิสระ ร้อยละ 41.2 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท สำหรับพฤติกรรมการท่องเที่ยวพบว่า เป็นนักท่องเที่ยวที่เคยมีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดอุบลมากกว่า 1 ครั้ง นิยมเดินทางมาท่องเที่ยวด้วยตัวเองกับครอบครัวหรือญาติประมาณ 4-5 คน นิยมสืบค้นข้อมูลการเดินทางท่องเที่ยวผ่านสื่อโทรทัศน์ มีการเดินทางมาท่องเที่ยวที่จังหวัดอุบลราชธานีด้วยรถส่วนตัว มีค่าใช้จ่ายสำหรับการท่องเที่ยวเฉลี่ยต่อวันต่ำกว่า 1,000 บาท และไม่นิยมค้างคืน อย่างไรก็ตามสำหรับนักท่องเที่ยวที่มีการค้างคืนที่จังหวัดอุบลราชธานีส่วนใหญ่เลือกพักที่บ้านญาติหรือบ้านเพื่อน และมีความตั้งใจในการกลับมาเที่ยวซ้ำอีกครั้งในอนาคต ทั้งนี้ แรงจูงใจหลักในการเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานีคือความสวยงามของธรรมชาติ และความมีชื่อเสียงของแหล่งท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาท่องเที่ยว คือ เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ และกิจกรรมการท่องเที่ยวหลัก คือการเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ

ตารางที่ 1 ระดับความต้องการรายการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว

รายการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว	Mean	SD	ระดับความต้องการ
1. ที่นั่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการและผู้สูงอายุ	4.30	0.843	มากที่สุด
2. ทางลาดสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ	4.17	0.879	มาก
3. พื้นผิวทางสัมผัสสำหรับคนพิการทางการมองเห็น	4.18	0.831	มาก
4. บันไดเลื่อนสำหรับคนพิการสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ	4.11	0.923	มาก
5. ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ	4.09	0.925	มาก
6. รวากันตกหรือผนังกันตก	4.16	0.993	มาก

รายการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว	Mean	SD	ระดับความ ต้องการ
7. ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้	3.81	1.044	มาก
8. สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ	4.17	0.882	มาก
9. โทรศัพท์สาธารณะสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ	3.88	1.020	มาก
10. จุดบริการน้ำดื่มสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ	3.92	0.995	มาก
11. ตู้บริการเงินด่วนสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ	3.74	1.049	มาก
12. ประตูสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ	4.05	0.941	มาก
13. ห้องน้ำสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ	4.35	0.935	มากที่สุด
14. ลิฟต์สำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ	4.07	0.949	มาก
15. ที่จอดรถสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ	4.19	0.883	มาก
16. สัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ	4.21	0.923	มากที่สุด
17. ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ	4.23	0.839	มากที่สุด
18. ทางสัญจรสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ	4.13	0.857	มาก
19. ตู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ	3.78	1.038	มาก
20. พื้นี่สำหรับหน้ิชัยของคนพิการ	4.05	0.981	มาก
21. การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญญาณเตือนไฟสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย	4.11	0.952	มาก
22. การประกาศข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญญาณเตือนไฟสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย	4.13	0.918	มาก
23. เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการแต่ละประเภทอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการคนพิการและผู้สูงอายุ	4.26	0.882	มากที่สุด

นักท่องเที่ยวมีระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับที่มาก โดยสามารถเรียงลำดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด จำนวน 5 รายการ ได้แก่ 1) ห้องน้ำสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ 2) ที่นั่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการและผู้สูงอายุ 3) เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการแต่ละประเภทอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการคนพิการและผู้สูงอายุ 4) ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ และ 5) สัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ อีกทั้งยังพบว่า รายการสิ่งอำนวยความสะดวกที่นักท่องเที่ยวมีความต้องการน้อยที่สุด 5 รายการ ได้แก่ 1) ตู้บริการเงินด่วนสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ 2) ตู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ 3) ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ 4) โทรศัพท์สาธารณะสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ และ 5) จุดบริการน้ำดื่มสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ และสามารถวิเคราะห์หองค์ประกอบสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวจากรายการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว จำนวน 23 ตัวแปร มาทำการสกัดตัวแปร สรุปได้เป็น 3 กลุ่มหลัก ดังตารางที่ 2 ต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ผลจากการวิเคราะห์องค์ประกอบด้วยวิธีหมุนแกนแปรแมกซ์ (Varimax Rotation)

รายการสิ่งอำนวยความสะดวก	องค์ประกอบ		
	1	2	3
สัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือสำหรับคนพิการ	0.769		
การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็นและตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญญาณเตือนไฟสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย	0.742		
เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการแต่ละประเภทอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการคนพิการและผู้สูงอายุ	0.741		
การประกาศข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับคนพิการทางการเห็นและตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญญาณเตือนไฟสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย	0.727		
ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ	0.710		
พื้นที่สำหรับหนีภัยของคนพิการ	0.699		
ที่จอดรถสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ	0.586		
ห้องน้ำสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ	0.585		
ราวกันตกหรือผนังกันตก	0.584		
ลิฟต์สำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ	0.582		

รายการสิ่งอำนวยความสะดวก	องค์ประกอบ		
	1	2	3
ทางสัญจรสำหรับคนพิการ	0.512		
ทางลาดสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ		0.784	
ที่นั่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการและผู้สูงอายุ		0.783	
บันไดเลื่อนสำหรับคนพิการสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ		0.704	
พื้นผิวทางสัมผัสสำหรับคนพิการทางการมองเห็น		0.704	
ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ		0.598	
สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ		0.551	
ประตูสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ		0.541	
ตู้บริการเงินด่วนสำหรับคนพิการ			0.821
โทรศัพท์สาธารณะสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ			0.809
จุดบริการน้ำดื่มสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ			0.737
ตู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ			0.731
ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้			0.631

จากตารางที่ 2 พบว่ารายการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว จำนวน 23 ตัวแปร สามารถสรุปได้เป็น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่

1) กลุ่มสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานและการสื่อสาร ซึ่งเป็นกลุ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่นักท่องเที่ยวต้องการอยู่ในระดับสูงที่สุด ประกอบด้วย 11 รายการ ได้แก่ สัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือสำหรับคนพิการ การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญญาณเตือนไฟสำหรับคนพิการทางการได้ยิน หรือสื่อความหมาย เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการแต่ละประเภทอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการคนพิการและผู้สูงอายุ การประกาศข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับคนพิการทางการมองเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญญาณเตือนไฟสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ พื้นที่สำหรับhiniยของคนพิการ ที่จอดรถสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ห้องน้ำสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ราวกันตกหรือผนังกันตก ลิฟต์สำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ และทางสัญจรสำหรับคนพิการ

2) กลุ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างอาคาร ประกอบด้วย 7 รายการ ได้แก่ ทางลาดสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ที่นั่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการและผู้สูงอายุ บันไดเลื่อนสำหรับคนพิการสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ พื้นผิวทางสัมผัสสำหรับคนพิการทางการเห็น ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนใน

แนวราบ สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการและผู้สูงอายุและประตูสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ

3) กลุ่มสิ่งอำนวยความสะดวกพิเศษที่เกี่ยวข้องกับเครื่องจักร (Machine) ซึ่งเป็นกลุ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่นักท่องเที่ยวต้องการอยู่ในระดับน้อยที่สุด ประกอบด้วย 5 รายการ ได้แก่ ตู้บริการเงินด่วนสำหรับคนพิการ โทรศัพท์สาธารณะสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ จุดบริการน้ำดื่มสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ตู้โปรชนีย์สำหรับคนพิการ และถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้

เมื่อศึกษาระดับความคาดหวังต่อองค์ประกอบของการท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีความคาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับที่มาก และมีความคาดหวังระดับมากในด้านสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยว (Attraction) ด้านทัศนคติของคนในท้องถิ่น (Attitude of local People) ด้านการบริการต่างๆ (Ancillary Service) ด้านการเข้าถึง (Accessibility) และด้านกิจกรรม (Activity) นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวยังมีความคาดหวังระดับปานกลางในด้านการบริการ โปรแกรมการท่องเที่ยว (Available Package) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenity) และด้านที่พัก (Accommodation) อย่างไรก็ตาม ปัญหาหรืออุปสรรคสำคัญสำหรับนักท่องเที่ยว ผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ได้แก่ ข้อจำกัดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ห้องน้ำและการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว สายตาหรือทัศนคติของคนทั่วไปที่มีต่อผู้พิการทางการเคลื่อนไหว สำหรับปัญหาหรืออุปสรรคสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ได้แก่ ระยะในการเดินทางท่องเที่ยว ข้อจำกัดด้านเวลาและสุขภาพของตนเอง และความแออัดของนักท่องเที่ยว

2. การศึกษา การประเมิน การวิเคราะห์และการเปรียบเทียบศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานีเพื่อการพัฒนาเป็นเมืองท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยว ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุ

ผู้วิจัยคัดเลือกแหล่งท่องเที่ยวโดยพิจารณาจากเกณฑ์ระยะทางของแหล่งท่องเที่ยว โดยเลือกแหล่งท่องเที่ยวที่มีระยะทางไม่เกิน 50 กิโลเมตร จากใจกลางตัวเมืองจังหวัดอุบลราชธานี สามารถคัดเลือกแหล่งท่องเที่ยวได้ทั้งหมด 13 แห่ง ได้แก่ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติอุบลราชธานี พิพิธภัณฑสถานบ้านก้านเหลือง วัดมหาวนาราม วัดหนองป่าพง วัดศรีอุบลรัตนาราม วัดสุปฏิหารามวรวิหาร วัดมณีวนาราม แก่งสะพือ หาดคูเต่า ทุ่งศรีเมือง วัดศรีนวลแสงสว่างอารมณ์ (ธรรมมาสน์สิ่งทศิลปะญวนบ้านชีทวน) สวนสัตว์อุบลราชธานี และแหล่งท่องเที่ยวตามรอยเล็กซานเดอร์มหาราช สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ผลการศึกษาและการประเมินความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวทั้งหมด 13 แห่งใน 3 ด้าน (3As) ได้แก่ ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่ง

ท่องเที่ยว และด้านสิ่งบริการรองรับการท่องเที่ยวในพื้นที่ใกล้เคียง พบว่า มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีความพร้อมระดับสูง จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ คือ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติอุบลราชธานี วัดมหายานาราม ทุ่งศรีเมือง สวนสัตว์อุบลราชธานี และวัดหนองป่าพง และแหล่งท่องเที่ยวที่เหลือมีความพร้อมระดับพอใช้

2.2 ผลศึกษาและประเมินความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุของแหล่งท่องเที่ยวทั้ง 13 แห่ง พบว่า มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีความพร้อมในระดับพอใช้ จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ สวนสัตว์อุบลราชธานี และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติอุบลราชธานี โดยพบว่ามียุทธศาสตร์การอำนวยความสะดวกที่มีบริการนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ ทางลาดสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ราวกันตกหรือผนังกันตก ห้องน้ำสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ บริการที่นั่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ หรือพื้นที่สำหรับจอดรถขึ้นคนพิการและผู้สูงอายุ สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ที่จอดรถสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ พื้นผิวทางสัมผัสสำหรับคนพิการทางการเห็น ทางสัญจรสำหรับคนพิการ ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ลิฟต์สำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ และเจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการแต่ละประเภทอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการคนพิการและผู้สูงอายุ

2.3 ผลการศึกษาและประเมินภาพรวมมาตรฐานการบริการทางการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุของแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานีอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุง เนื่องจากมีแหล่งท่องเที่ยว ที่มีมาตรฐานการบริการทางการท่องเที่ยวระดับพอใช้ จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติอุบลราชธานี สวนสัตว์อุบลราชธานี และวัดมหายานาราม

ดังนั้น จากผลการศึกษาดังกล่าวจึงสามารถกล่าวได้ว่า ภาพรวมความพร้อมของการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานีสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุอยู่ในระดับปรับปรุง

นอกจากนี้ เมื่อศึกษาและประเมินความพร้อมของธุรกิจการท่องเที่ยวในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการและนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม รองลงมาคือ ธุรกิจที่พัก ธุรกิจอื่นๆ (รถรับจ้าง สปา ฯลฯ) ธุรกิจร้านขายของที่ระลึก และบริษัทนำเที่ยว โดยธุรกิจส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจเฉลี่ยที่ 5 ปี และเคยมีประสบการณ์ในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ อย่างไรก็ตามธุรกิจส่วนใหญ่ยังไม่มี การกำหนดพันธกิจและขอบเขตของการให้บริการไว้ในนโยบาย สำหรับประเด็นการวางแผน

ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่มีการจัดอบรม และ ไม่ส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม แต่ในอนาคตคาดว่าจะดำเนินการ นอกจากนี้ ธุรกิจส่วนใหญ่ไม่มีการจัดการข้อร้องเรียน แต่ในอนาคตคาดว่าจะดำเนินการ ทั้งนี้ รายการอุปสรรคสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวเพื่อให้คนพิการและผู้สูงอายุสามารถเข้าถึง ได้แก่ ถึงขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ ทางลาดสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ที่นั่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุหรือพื้นที่สำหรับจอดรถ เช่นคนพิการและผู้สูงอายุ ราวกันตกหรือผนังกันตก อีกทั้ง ผู้ประกอบการธุรกิจทางการท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่าจังหวัดอุบลราชธานีมีความพร้อมขององค์ประกอบของการท่องเที่ยวในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า องค์ประกอบของการท่องเที่ยวที่มีความพร้อมในระดับสูงประกอบด้วย ด้านสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยว (Attraction) ด้านทัศนคติของคนในท้องถิ่น (Attitude of local People) ด้านการบริการต่างๆ (Ancillary Service) ด้านกิจกรรม (Activity) และด้านการเข้าถึง (Accessibility) นอกจากนี้ ยังมีความคิดเห็นว่า องค์ประกอบของการท่องเที่ยวด้านการบริการโปรแกรมการท่องเที่ยว (Available Package) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenity) และด้านที่พัก (Accommodation) มีความพร้อมในระดับปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว โดยเปรียบเทียบระหว่างความพร้อมขององค์ประกอบทางการท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานีจากมุมมองของผู้ประกอบการและความต้องการของนักท่องเที่ยวเพื่อการพัฒนาเป็นเมืองท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ มีความคิดเห็นต่อศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานีแตกต่างกันกับผู้ประกอบการทางการท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงผลในตารางที่ 3 โดยนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีระดับความความต้องการต่อองค์ประกอบของท่องเที่ยวสูงกว่าระดับความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวทั้ง 8 ด้าน จึงสามารถสรุปได้ว่าการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานี ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์ประกอบด้านที่พักที่มีระดับความแตกต่างของความต้องการและความพร้อมในการให้บริการสูงสุดรองลงมาได้แก่ องค์ประกอบด้านกิจกรรม องค์ประกอบด้านสิ่งอำนวยความสะดวก องค์ประกอบด้านการบริการโปรแกรมการท่องเที่ยว องค์ประกอบด้านการบริการต่างๆ องค์ประกอบด้านการเข้าถึง องค์ประกอบด้านสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยว และองค์ประกอบด้านทัศนคติของคนในท้องถิ่น ตามลำดับ

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

องค์ประกอบของการท่องเที่ยว	ความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยว		ความต้องการของนักท่องเที่ยว		t	df	P Value
	Mean	S.D	Mean	S.D			
ด้านสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยว (Attraction)	3.89	0.666	4.16	0.643	-4.019	833	0.000*
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenity)	3.29	0.873	3.80	0.748	-6.967	753.687	0.000*
การเข้าถึง (Accessibility)	3.58	0.832	3.95	0.758	-5.354	833	0.000*
ที่พัก (Accommodation)	3.21	0.827	3.84	0.714	-8.531	781.502	0.000*
กิจกรรม (Activity)	3.52	0.847	4.07	0.681	-7.561	759.914	0.000*
ด้านการบริการโปรแกรมการท่องเที่ยว (Available Package)	3.40	0.887	3.91	0.671	-5.613	784.746	0.000*
ด้านการบริการต่างๆ (Ancillary Service)	3.62	0.819	4.07	0.623	-7.438	792.999	0.000*
ทัศนคติของคนในท้องถิ่น (Attitude of local People)	3.83	0.858	4.08	0.737	-2.815	741.138	0.004*
ภาพรวมศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว	3.54	0.609	3.98	0.561	-7.639	738.514	0.000*

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สรุปผลและอภิปรายผล

1. การศึกษา การประเมินและการวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยว ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุ สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

จากผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวเช่นเดียวกับกับนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่นๆ เช่น วัตถุประสงค์หลักในการเดินทางท่องเที่ยว แรงจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยว รูปแบบการเดินทาง กิจกรรมที่เลือกทำระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว เป็นต้น จากข้อมูลดังกล่าวสามารถแสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่าคนทุกคนมีประสบการณ์และมีความต้องการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากการท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่สำคัญอีกกิจกรรมหนึ่งของทุกคนที่เปิดโอกาสให้คนทุกคน อันหมายถึง คนทุกเพศ ทุกวัยไม่ว่าจะเป็นวัยเด็ก วัยรุ่น วัยทำงาน ผู้สูงอายุ คนปกติ คนพิการ หญิงตั้งครรภ์ ฯลฯ สามารถที่จะท่องเที่ยวภายในประเทศ ระหว่างประเทศ รวมทั้งสถานที่ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวหรือกิจกรรมพิเศษที่คนเหล่านั้นต้องการที่

จะไปเยี่ยมชม ไม่ว่าจะเป็เด็ก คนชรา ผู้พิการ หรือบุคคลทั่วไปก็ตามโดยมีวัตถุประสงค์ของ การท่องเที่ยวที่แตกต่างกันไปตามลักษณะของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่ม (พิทักษ์ ศิริวงศ์ และ ปัทมอร เล็งแดง, 2554; เกษวดี พุทธภูมิพิทักษ์, 2554)

เมื่อศึกษาความคาดหวังและความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการ เคลื่อนไหวและนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการ สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวที่เฉพาะเจาะจงมากกว่านักท่องเที่ยวทั่วไป เนื่องจาก นักท่องเที่ยวกลุ่มดังกล่าวมีข้อจำกัดบางประการที่ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เพื่อการเดินทางท่องเที่ยวที่ราบรื่นและได้รับประสบการณ์ที่ดี แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณา รายการสิ่งอำนวยความสะดวกที่นักท่องเที่ยวต้องการในระดับสูงสุดแล้วพบว่า นักท่องเที่ยว ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกายภาพพื้นฐานและด้านบุคลากรที่สามารถตอบสนอง ความต้องการได้ตามมาตรฐานที่ควรจะเป็นเช่นเดียวกับนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่นๆ เพราะผลการ ศึกษาแสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวมีระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ ในระดับที่มาก โดยสามารถเรียงลำดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด จำนวน 5 รายการ ได้แก่ 1) ห้องน้ำสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ 2) ที่นั่งสำหรับคนพิการและผู้สูง อายุหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการและผู้สูงอายุ 3) เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการแต่ละประเภทอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการ คนพิการและผู้สูงอายุ 4) ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้ สูงอายุ และ 5) สัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือสำหรับคนพิการและผู้สูง อายุ อีกทั้งยังพบว่า รายการสิ่งอำนวยความสะดวกที่นักท่องเที่ยวมีความต้องการน้อยที่สุด 5 รายการ ได้แก่ 1) ตู้บริการเงินตัวนสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ 2) ตู้ไปรษณีย์สำหรับคน พิการ 3) ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ 4) โทรศัพท์สาธารณะสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ และ 5) จุดบริการน้ำดื่มสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ โดยผลการศึกษาดังกล่าวมีความสอดคล้อง กับผลการศึกษาของซุกลิน อนุวิจิตร ญาณัท ศิริสาร และไพรัช โรงสะอาด (2557) ที่รายงาน ว่า คนพิการต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกแทบทุกอย่างโดยเฉพาะห้องน้ำ ที่นั่งพัก ที่จอด รถ ผู้ดูแลความปลอดภัย ทางลาด รววจับ ป้ายสัญลักษณ์ และผู้ช่วยเหลือคนพิการที่ควรคัด เลือกผู้มีความรู้และมีความเห็นอกเห็นใจคนพิการอย่างแท้จริง อีกทั้ง ยังมีความใกล้เคียงกับ ผลการศึกษาของสาวิตรี ศรีสกุลเดียว (2557) ได้เรียงความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก สูงสุดไปน้อยสุด คือ ทางเข้าอาคาร/ทางเดิน ทางลาดสำหรับรถเข็น ความกว้างพิเศษของทาง เดิน รววจับในห้องน้ำ รววจับบริเวณทางเดิน ป้ายและสัญลักษณ์บอกทาง ทางเท้าเอียงบันได ที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ พื้นผิวสัมผัส บานประตูที่สามารถเปิด-ปิดเองได้ อ่างล้างมือที่มีความ

สูงน้อยกว่าปกติ การเชื่อมระหว่างอาคาร รถเข็นและไม้เท้าที่สามารถยืมได้ในขณะท่องเที่ยว หรือพักผ่อน ที่นั่งสำหรับอาบน้ำ การขนส่ง/ยานพาหนะที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ เช่น รถ เรือ เครื่องบิน เคา์รองโถ่ส้วม และปั๊มเรียกผู้ช่วยฉุกเฉินตามจุดสำคัญในแหล่งท่องเที่ยวหรือที่พักรวม ตามลำดับ ทั้งนี้ ผลการสัมภาษณ์พบว่านักท่องเที่ยวขาดความเชื่อมั่นในประเด็นความสะอาดและสุขอนามัยของน้ำดื่มที่จะส่งผลกระทบต่อสุขภาพของนักท่องเที่ยวโดยตรง ดังนั้น นักท่องเที่ยวจึงนิยมเลือกใช้น้ำดื่มในบรรจุภัณฑ์ที่ได้มาตรฐานและมีบริการ ณ ร้านค้าทั่วไปมากกว่าการเติมน้ำจากจุดบริการน้ำดื่มตามแหล่งท่องเที่ยวที่จัดเตรียมไว้ให้ ประกอบกับในปัจจุบัน โทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนบุคคลหรือผู้จกกันดีในนามของโทรศัพท์มือถือ กลายเป็นอุปกรณ์สื่อสารพื้นฐานของประชาชนทุกคนซึ่งความสามารถของโทรศัพท์มือถือในปัจจุบันเป็นได้มากกว่าการสื่อสารทางเสียง แต่ยังสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้เป็นอย่างดี จึงทำให้นักท่องเที่ยวเห็นว่าโทรศัพท์สาธารณะไม่มีความจำเป็นสำหรับการเดินทางท่องเที่ยวเทียบเท่ากับอดีต

จากผลการศึกษาระดับความต้องการของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวแสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุ พยายามที่จะลดข้อจำกัดหรืออุปสรรคของสถานที่ท่องเที่ยวที่ยังขาดความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ลง โดยพยายามมองหาอุปกรณ์หรือสิ่งที่สามารถทดแทนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อให้สามารถเดินทางท่องเที่ยวได้สะดวกและง่ายมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ห้องน้ำที่มีขนาดกว้างกว่าปกติ และตั้งอยู่ในระนาบเดียวกันกับพื้นผิวทางเดิน ยังคงเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่นักท่องเที่ยวผู้พิการและผู้สูงอายุให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก เนื่องจากเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญและจำเป็นที่ไม่สามารถหาอุปกรณ์อย่างอื่นมาทดแทนได้ เช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจ และผ่านการฝึกอบรมการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการอย่างถูกต้องยังคงเป็นประเด็นสำคัญที่นักท่องเที่ยวมีความต้องการในอันดับต้นๆ เนื่องจากการท่องเที่ยวหรือการบริการนั้นเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้แต่สามารถรู้สึกได้ ดังนั้น หน่วยงานบริการทางการท่องเที่ยวต่างๆ จึงจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรในการนำเสนอสินค้าหรือบริการเพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความชื่นชอบ ประทับใจ นำมาซึ่งความพึงพอใจและส่งผลให้เกิดโอกาสในการสร้างลูกค้าที่จงรักภักดีต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี เช่นเดียวกับผลการศึกษาของจาร์ณิ ศรีบุรี (2556) ที่รายงานว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษมีความต้องการพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน บุคลิกภาพดี มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม พุดจาให้เกียรติแก่นักท่องเที่ยว มีทัศนคติที่ดี ควบคุมอารมณ์ได้ดี และสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้

นอกจากนี้ การวิเคราะห์องค์ประกอบหรือปัจจัยหลักที่เกี่ยวข้องกับสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว สามารถสรุปได้ 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน และการสื่อสาร กลุ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างอาคาร และกลุ่มสิ่งอำนวยความสะดวกพิเศษที่เกี่ยวข้องกับเครื่องจักร (Machine) ซึ่งเป็นการนำเสนอกลุ่มสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างจากงานวิจัยที่ผ่านมา เช่น ผลการวิจัยของ จารุณี ศรีบุรี (อ้างแล้ว) ที่แบ่งกลุ่มสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวเป็น 2 ประเด็น ได้แก่ ด้านกายภาพ และด้านประชากร ตลอดจนองค์ประกอบสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว ยังสามารถเชื่อมโยงกับระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุได้อย่างชัดเจน โดยองค์ประกอบด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน และการสื่อสาร นับเป็นกลุ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีระดับความต้องการสูง เนื่องจากเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกจำเป็นพื้นฐานในการใช้ชีวิตประจำวัน และความต้องการความเข้าใจมากกว่าความเห็นใจจากคนในสังคม เพราะหากคนในสังคมหรือคนในแหล่งท่องเที่ยวมีความเข้าใจก็จะสามารถสร้างบรรยากาศหรือสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี อีกทั้งผลการศึกษายังรายงานว่า กลุ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุมีความต้องการเป็นกลุ่มสุดท้าย คือ กลุ่มสิ่งอำนวยความสะดวกพิเศษที่เกี่ยวข้องกับเครื่องจักร (Machine) ได้แก่ 1) ตู้บริการเงินด่วนสำหรับคนพิการ และผู้สูงอายุ 2) ตู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ 3) ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ 4) โทรศัพท์สาธารณะสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ และ 5) จุดบริการน้ำดื่มสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ เนื่องจากเป็นรายการสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความยุ่งยากในการทำงาน รวมทั้งความกังวลต่อความสะอาดของน้ำดื่มซึ่งส่งผลลดภัยด้านสุขอนามัย ทำให้นักท่องเที่ยวมีระดับความต้องการที่น้อยกว่าสิ่งอำนวยความสะดวกกลุ่มอื่น และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ไตรรัตน์ จารุทัศน์ และคณะ (2548) ที่ได้รายงานว่า ผู้สูงอายุต้องการใช้อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความปลอดภัย และไม่ยุ่งยากในการทำงาน นอกจากนี้ เมื่อทำการทบทวนข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกทั้ง 5 รายการ ไม่ปรากฏระดับความต้องการหรือไม่ปรากฏผลการศึกษานักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการหรือผู้สูงอายุมีความต้องการหรือไม่ อาจกล่าวได้ว่า สิ่งอำนวยความสะดวกทั้ง 5 รายการนั้น เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่มีความสำคัญและจำเป็น ซึ่งจะมีหรือไม่มีให้บริการในแหล่งท่องเที่ยวก็ไม่มีผลกระทบต่อนักท่องเที่ยว ดังนั้น งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงไม่มีผลที่ชัดเจนเกี่ยวกับรายการสิ่งอำนวยความสะดวกทั้ง 5 รายการ

และเมื่อศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต่อองค์ประกอบของการท่องเที่ยว ผลการศึกษาแสดง

ให้เห็นว่าทัศนคติของคนทั่วไปมีอิทธิพลต่อการเดินทางของนักท่องเที่ยวในระดับสูงและใกล้เคียงกับสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ที่สามารถกระตุ้นและผลักดันให้นักท่องเที่ยวเกิดความต้องการที่จะท่องเที่ยว เหตุผลประการสำคัญคือ ทัศนคติหรือมุมมองของคนทั่วไปเมื่อมองมายังผู้พิการทางการเคลื่อนไหวแล้วให้ความหมายเชิงคำถามหรือดูถูกย่ำยีผลกระทบต่อสภาพจิตใจและความมั่นใจของผู้พิการเป็นอย่างยิ่ง ถึงแม้ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวหลายคนสามารถก้าวข้ามในประเด็นของสายตาคอนทั่วไปได้ แต่ยังคงประสบกับคำถามที่บั่นทอนจิตใจ เช่น “เดินทางท่องเที่ยวแบบนี้สนุกหรือ” “มาเที่ยวกันยังไม่มาเองหรือทำไมทำได้” เป็นต้น อย่างไรก็ตาม นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวส่วนใหญ่ที่เดินทางมาจังหวัดอุบลราชธานีนิยมเดินทางท่องเที่ยวกับครอบครัว ซึ่งจะคอยเป็นกำลังใจและคอยสร้างความมั่นใจให้อยู่ตลอดเวลา

ทั้งนี้ ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่านักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อองค์ประกอบของการท่องเที่ยวในภาพรวมอยู่ในระดับที่มาก และมีความคาดหวังระดับมากในด้านสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยว (Attraction) ด้านทัศนคติของคนในท้องถิ่น (Attitude of local People) ด้านการบริการต่างๆ (Ancillary Service) ด้านการเข้าถึง (Accessibility) และด้านกิจกรรม (Activity) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เกศรา สุขเพชร และ วาริษฐ์ มัชยมนุรุช (2555) พบว่า ผู้สูงอายุต้องการความสะดวกสบายในการเดินทางในสถานที่ท่องเที่ยว ทั้งการเดินทางด้วยทางเท้าและทางรถยนต์ ต้องการบริการที่ดีจากผู้ให้บริการ ที่ทางผู้สูงอายุยินดีจ่ายเงินมากกว่าปกติเพื่อแลกต่อการบริการที่สูงขึ้น มากกว่านักท่องเที่ยวกลุ่มอื่น ผู้สูงอายุต้องการได้รับข้อมูลในแหล่งท่องเที่ยวที่ลึกกว่าปกติ ระยะทางในการเดินทางชมไม่ควรเกินครึ่งชั่วโมง ต่อบรรยากาศในการเดินชมในแหล่งท่องเที่ยว ควรมีความลาดชันน้อย และควรมีราวจับตลอดเส้นทางเดินท่องเที่ยว พื้นของเส้นทางเรียบ และสามารถใช้รถเข็นได้ ต้องการห้องพยาบาล หรือจุดบริการด้านสุขภาพในสถานที่ท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุไม่ชอบสถานที่ที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก ระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยวแต่ละจุดไม่ควรเกิน 30 นาที และผลการศึกษาของ จารุณี ศรีบุรี (2556) ที่รายงานสิ่งอำนวยความสะดวกที่นักท่องเที่ยวต้องการตามแหล่งท่องเที่ยว คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม ขนาดประตูกว้างพอให้รถเข็นเข้า มีราวจับภายในอาคาร มีทางลาดสำหรับรถเข็น ลิฟท์ที่มีอักษรเบรลล์และมีระดับต่ำ มีทางหนีไฟ มีลิฟท์รางเลื่อน เมื่อพิจารณาผลการศึกษาระดับความต้องการในการเข้าใช้ระบบอารยสถาปัตย์ในโรงแรม พบว่า ในด้านกายภาพ นักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษมีความต้องการอารยสถาปัตย์ที่มีความพร้อมก่อนการเลือกใช้บริการโรงแรม สำหรับด้านบุคลากรพบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษมีความต้องการพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน บุคลิกภาพดี มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม พุดจาให้เกียรติแก่นักท่องเที่ยว มีทัศนคติที่ดี ควบคุม

อารมณืได้ดี และสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้

2. การศึกษา การประเมิน การวิเคราะห์และการเปรียบเทียบศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานีเพื่อการพัฒนาเป็นเมืองท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุ

เมื่อศึกษาความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวทั้ง 13 แห่ง ตามแนวคิดศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว และด้านสิ่งบริการรองรับการท่องเที่ยวในบริเวณใกล้เคียง ผลการศึกษาพบว่า แหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานีมีความพร้อมภาพรวมในระดับพอใช้ เนื่องจากผลการศึกษาและการประเมินความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวรายงานว่า มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีความพร้อมระดับสูง จำนวน 5 แห่ง และแหล่งท่องเที่ยวอีก 8 แห่งอยู่ในระดับพอใช้ อีกทั้งแหล่งท่องเที่ยวส่วนใหญ่ยังขาดความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งบริการรองรับการท่องเที่ยว เนื่องจากผลการศึกษาและการประเมินความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยวทั้ง 13 แห่ง พบว่ามีแหล่งท่องเที่ยวอีก 11 แห่งมีความพร้อมในระดับปรับปรุง โดยมีเพียงสวนสัตว์อุบลราชธานี และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติอุบลราชธานีที่มีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใช้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มาโนช พรหมปัญญา และคณะ (2556) ที่รายงานว่า จุดอ่อนที่สำคัญของการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงพุทธของจังหวัดอุบลราชธานี คือ วัดส่วนใหญ่มีระบบสาธารณูปโภคห้องน้ำ ที่จอดรถ ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ ตลอดจนไม่มีการให้ข้อมูล แนะนำกิจกรรมการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว การจัดกิจกรรมท่องเที่ยวยังไม่สอดคล้องกับวิถีของวัด วัดส่วนใหญ่ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับวัด ชุมชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการวัดระดับน้อย เช่นเดียวกับผลการศึกษาของกรวรรณ สังขรณ์ และคณะ (2555) ที่ได้สรุปไว้ว่า แหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่สำหรับผู้สูงอายุยังขาดการเตรียมความพร้อมสำหรับรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ เช่น ห้องสุขาเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ทางลาดและราวสำหรับพยุงตัว ป้ายเตือน ป้ายสื่อความหมายที่ผู้สูงอายุอ่านได้สะดวก ที่นั่งพักผ่อน รวมทั้งไม่ได้จัดเตรียมกิจกรรมที่เหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเพื่อดึงดูดความสนใจและเพื่อขยายเวลาในการท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ให้นานขึ้นด้วย โดยผลการศึกษาพบว่า รายการสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีบริการนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ ถึงขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ ทางลาดสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ราวกันตกหรือผนังกันตก ห้องน้ำสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ บริการที่นั่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุหรือพื้นที่สำหรับจอดรถขึ้นคนพิการและผู้สูงอายุ สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ที่จอดรถสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ พื้นผิวทางสัมผัสสำหรับคนพิการ

ทางการเห็น ทางสัญจรสำหรับคนพิการ ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ลิฟต์สำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ และเจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการแต่ละประเภทอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการคนพิการและผู้สูงอายุ

นอกจากนี้ ผลการศึกษาภาพรวมมาตรฐานการบริการทางการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุของแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานีอยู่ในระดับปรับปรุง เนื่องจากมีแหล่งท่องเที่ยวที่มีมาตรฐานการบริการทางการท่องเที่ยวระดับพอใช้จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติอุบลราชธานี สวนสัตว์อุบลราชธานี และวัดมหาวันราม และที่เหลืออีก 10 แห่งคือมีระดับของมาตรฐานการบริการทางการท่องเที่ยวในระดับปรับปรุง เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวส่วนใหญ่ขาดมาตรฐานด้านการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่โดยผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาของจามรี ชูศรีโหม ปุณยวีร์ ศรีรัตน์ และ นิภาพร แซ่เจ๋น (2558) รายงานผลการประเมินมาตรฐานหลักของแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพน้ำพุร้อนธรรมชาติ ของอุทยานบ่อน้ำร้อน ไม่ผ่านเกณฑ์คุณสมบัติทั้ง 5 เกณฑ์ ดังนั้นผลการประเมินคือ ต้องปรับปรุงการให้บริการเนื่องจากยังขาดคุณภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับรองรับการท่องเที่ยว

ทั้งนี้ เมื่อศึกษาความพร้อมของธุรกิจทางการท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ในภาพรวมมีความพร้อมของธุรกิจในระดับพอใช้ เนื่องจากธุรกิจส่วนใหญ่ยังขาดการวางแผนการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจนเกี่ยวกับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุ ประกอบกับผลการศึกษาด้านสิ่งแวดล้อม อาคาร และสถานที่ที่มีความพร้อมในระดับพอใช้ ทั้งนี้ ธุรกิจทางการท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานีส่วนใหญ่ไม่มีการกำหนดพันธกิจและขอบเขตของการให้บริการไว้ในนโยบาย สำหรับประเด็นการวางแผนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่มีการจัดอบรม และ ไม่ส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม แต่ในอนาคตคาดว่าจะดำเนินการ นอกจากนี้ ธุรกิจส่วนใหญ่ไม่มีการจัดการข้อร้องเรียน แต่อนาคตคาดว่าจะดำเนินการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Babaita (2012) ที่รายงานว่า ผู้จัดการโรงแรมส่วนน้อย เพียงร้อยละ 12 มีข้อมูลการให้บริการผู้พิการในระยะ 2 ปีย้อนหลัง ผลการศึกษาดังกล่าวสามารถอธิบายถึงการให้ผู้จัดการโรงแรมให้ความสำคัญต่อกลุ่มลูกค้าผู้พิการที่น้อย รวมทั้งไม่มีความมั่นใจว่าสามารถจัดเตรียมการให้บริการต่อลูกค้ากลุ่มดังกล่าวได้อย่างเพียงพอ ถึงแม้ว่าจะมีการออกแบบและการเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกโรงแรมที่รองรับการบริการผู้พิการได้ เช่น ที่จอดรถผู้พิการ ทางลาด พื้นที่ห้องอาหารที่กว้างขวาง ลิฟท์สำหรับผู้พิการ ห้องพักและห้องน้ำสำหรับผู้พิการ เป็นต้น ไว้แล้วก็ตาม อีกทั้งยังสอดคล้อง

กับผลการศึกษาของ จารุณี ศรีบุรี (2556) ที่รายงานผลการศึกษาเกี่ยวกับศักยภาพและความพร้อมทางอารยสถาปัตย์ของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษว่า โรงแรมส่วนใหญ่มีอารยสถาปัตย์พื้นฐานที่ยังที่ไม่เพียงพอสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษ แต่ทางโรงแรมก็พยายามให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างเต็มประสิทธิภาพ เช่น คัดเลือกห้องพักที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษให้มากที่สุด ทั้งนี้ รายการอุปกรณีสั่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้คนพิการและผู้สูงอายุสามารถเข้าถึง ได้แก่ ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ ทางลาดสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ที่นั่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการ และผู้สูงอายุ รวากันตกหรือผนังกันตก

ผลการศึกษาศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวผ่านองค์ประกอบของการท่องเที่ยวพบว่า ความพร้อมขององค์ประกอบของการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานีในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า องค์ประกอบของการท่องเที่ยวที่มีความพร้อมในระดับสูงประกอบด้วย ด้านสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยว (Attraction) ด้านทัศนคติของคนในท้องถิ่น (Attitude of local People) ด้านการบริการต่างๆ (Ancillary Service) ด้านกิจกรรม (Activity) และด้านการเข้าถึง (Accessibility) นอกจากนี้ ยังมีความคิดเห็นว่าองค์ประกอบของการท่องเที่ยวด้านการบริการโปรแกรมการท่องเที่ยว (Available Package) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenity) และด้านที่พัก (Accommodation) มีความพร้อมในระดับปานกลาง ทั้งนี้ ผลการศึกษาดังกล่าวมีความใกล้เคียงกับมาโนช พรหมปัญญา และคณะ (2556) ที่รายงานศักยภาพการท่องเที่ยวว่า จังหวัดอุบลราชธานีมีศักยภาพด้านการดึงดูดนักท่องเที่ยวจากมีวัดเก่าแก่ มีประวัติศาสตร์ยาวนาน มีสถาปัตยกรรม ประเพณีและวัฒนธรรมที่โดดเด่น ด้านการเข้าถึง เนื่องจากสามารถเดินทางมาได้หลายวิธี ทั้งทางรถยนต์ รถไฟ เครื่องบิน และรถโดยสาร ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว พบว่า มีกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงพุทธที่หลากหลายเพื่อบริการแก่นักท่องเที่ยว ด้านการรองรับ พบว่า จังหวัดอุบลราชธานีมีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี และจุดอ่อนที่สำคัญของการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงพุทธ คือ วัดส่วนใหญ่มีระบบสาธารณูปโภค ห้องน้ำ ที่จอดรถ ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ ตลอดจนไม่มีการให้ข้อมูล แนะนำกิจกรรมการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว การจัดกิจกรรมท่องเที่ยวยังไม่สอดคล้องกับวิถีของวัด วัดส่วนใหญ่ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับวัด ชุมชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการวัดระดับน้อย ประกอบกับมีความคล้ายคลึงกับผลการศึกษาของ Rhona J. Pelasol, et al. (2012) ที่ได้รายงานว่า Igcabugao มีศักยภาพทางการท่องเที่ยวสูง เนื่องจากมีทรัพยากรธรรมชาติที่สวยงาม ที่กลายมีจุดดึงดูดด้านการท่องเที่ยวหลักของเมือง เนื่องจากจังหวัดอุบลราชธานีเป็นจังหวัดที่มีทรัพยากรทางธรรมชาติที่สวยงาม อุดมสมบูรณ์และมีความหลากหลาย สามารถ

นำมาพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างดีนั้งเอง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เกศรา สุขเพชร และ วาริชต์ มัธยมบุรุษ (2555) ที่รายงานผลการศึกษาด้านศักยภาพด้านการท่องเที่ยวในบริเวณโดยรอบเหมืองแม่เมาะว่า ทรัพยากรท่องเที่ยวต้องมี 1) สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว 2) เส้นทางคมนาคมขนส่ง การเข้าถึง และ 3) สิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว โดยเฉพาะโครงสร้างพื้นฐาน และด้านความปลอดภัยที่เป็นที่ต้องการของนักท่องเที่ยวทุกคน แต่ในขณะที่ยวกันผลการศึกษากลับตรงกันข้ามกับผลการศึกษาของ Rhona J. Pelasol, et al. (อ้างแล้ว) เนื่องจากที่ Igcabugao มีเพียงจุดเด่นในประเด็นของ สิ่งดึงดูด (attraction) เท่านั้น แต่ประเด็นอื่นๆ ยังคงประสบปัญหา ได้แก่ ด้านการเข้าถึงที่สามารถเข้าถึงได้ด้วยรถจักรยานยนต์เท่านั้น อีกทั้ง ยังไม่มีบริการที่พัก สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการด้านอื่นๆ ในแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งยังไม่มีการจัดกิจกรรมสำหรับการท่องเที่ยวด้วย อีกทั้งยังขัดแย้งกับผลการศึกษาของ European Network for Accessible tourism (2007) ที่รายงาน ว่า โรงแรมส่วนใหญ่ยังขาดสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการขนส่งและสถานที่ท่องเที่ยวไม่สามารถเข้าถึงได้สำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุจำนวนมาก นอกจากนี้ยังขาดข้อมูลที่ถูกต้องและเข้าถึงได้เกี่ยวกับลักษณะการเข้าถึงของจุดหมายปลายทางและสถานที่ต่างๆ อีกทั้งยังขาดบุคลากรในสถานที่ท่องเที่ยวที่จะได้รับการฝึกอบรมในวิธีการต้อนรับและบริการคนที่มีความพิการ ประกอบกับการขาดนโยบายและยุทธศาสตร์ของรัฐบาลในการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่สามารถเข้าถึงได้ในบางประเทศอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ภาคเอกชนบางส่วนขาดการพัฒนาในด้านนี้

อีกทั้ง ผลการเปรียบเทียบของค้ประกอบทางการท่องเที่ยว พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ มีความคิดเห็นต่อศักยภาพการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานีแตกต่างกันกับผู้ประกอบการทางการท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นของด้านการเข้าถึง (Accessibility) และด้านกิจกรรม (Activity) ที่นักท่องเที่ยวมีความต้องการในประเด็นการเข้าถึงสูงกว่าด้านกิจกรรม เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ European Network for Accessible tourism (2007) ที่รายงาน ว่า นักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกลุ่มอายุ 55 ปีขึ้นไป คนพิการและครอบครัว มีการตัดสินใจท่องเที่ยวจากประเด็นความพร้อมของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีคุณสมบัติการเข้าถึงขั้นพื้นฐานเป็นมาตรฐาน ความพร้อมใช้งานของสถานที่และบริการที่สามารถเข้าถึงได้เป็นปัจจัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของราณี อิศัยกุล (2555) ที่รายงาน ว่า นักท่องเที่ยวสูงอายุชาวยุโรปมีความพึงพอใจมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความปลอดภัยของเมืองท่องเที่ยว ที่ตั้งของที่พักร แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ตามลำดับ รองลงมา ได้แก่ ราคาของที่พักร ความหลากหลายและความเหมาะสมของอาหารและเครื่องดื่ม แหล่งท่องเที่ยวทาง

ประวัติศาสตร์ ความสะดวกในการเดินทางเข้าถึงประเทศ แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม การเดินทางภายในประเทศ การอำนวยความสะดวกในพิธีการตรวจคนเข้าเมืองและศุลกากร โครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกทางการแพทย์ คุณภาพการบริการของตัวแทนท่องเที่ยว คุณภาพการบริการของผู้นำเที่ยวและมัคคุเทศก์ อุปกรณ์ช่วยเหลือผู้สูงอายุในโรงแรม เทศกาลและงานประเพณี และกิจกรรมเรียนรู้เพื่อการพักผ่อน เช่น การฝึกทำอาหารไทย เป็นต้น ตามลำดับ

นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวยังมีความคาดหวังต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายและเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ซึ่งจะสามารถสร้างประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี แต่ในขณะที่ผู้ประกอบการกลับมามองเห็นว่า จังหวัดอุบลราชธานีมีกิจกรรมการท่องเที่ยวที่หลากหลาย สามารถสะท้อนถึงวิถีชีวิตและความเป็นชาวอุบลราชธานีได้เป็นอย่างดี อีกทั้ง กิจกรรมต่างๆ นักท่องเที่ยวสามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้โดยไม่มีอุปสรรค อนึ่ง แหล่งท่องเที่ยวหลักของจังหวัดอุบลราชธานี ในแต่ละจุดมีระยะทางที่ห่างไกล ทั้งนี้ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีการสร้างเรื่องราวความเชื่อมโยงในการนำเสนอแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวเห็นความเชื่อมโยงของแหล่งท่องเที่ยว ประกอบกับสภาพเส้นทางคมนาคมที่ยังไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร ดังนั้น จึงส่งผลให้การเปรียบเทียบในประเด็นดังกล่าวมีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาระดับความแตกต่าง สามารถเรียงลำดับของระดับความแตกต่างของความต้องการและความพร้อมในการให้บริการได้แก่ องค์กรประกอบด้านที่พัก รองลงมาได้แก่ องค์กรประกอบด้านกิจกรรม องค์กรประกอบด้านสิ่งอำนวยความสะดวก องค์กรประกอบด้านการบริการโปรแกรมการท่องเที่ยว องค์กรประกอบด้านการบริการต่างๆ องค์กรประกอบด้านการเข้าถึง องค์กรประกอบด้านสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยว และองค์กรประกอบด้านทัศนคติของคนในท้องถิ่น ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. สถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ควรมีการจัดทำหลักสูตรระยะสั้นเพื่อพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว ประกอบด้วย

- หลักสูตรอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการบริการสำหรับนักท่องเที่ยวผู้พิการและผู้สูงอายุ
- หลักสูตร Health care for handicapped
- หลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุหรือการปฐมพยาบาลเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุ

- หลักสูตรอบรมภาษาต่างประเทศ ได้แก่ ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน และภาษาญี่ปุ่นสำหรับพนักงานโรงแรม ร้านอาหาร ประชาชนท้องถิ่นและพนักงานศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (Emergency Medical Services: EMS)

2. ควรมีการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับภาคเอกชนของจังหวัดอุบลราชธานี เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุของจังหวัดอุบลราชธานีในแหล่งท่องเที่ยวและสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว

3. หน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรเร่งศึกษา สรรหาและคัดเลือกกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุสามารถมีส่วนร่วมในกิจกรรมได้อย่างปลอดภัย โดยมีการจัดทำปฏิทินทางการท่องเที่ยวที่มีการระบุรายละเอียดกิจกรรมที่เหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยว และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ที่เหมาะสมต่อการเข้าถึงข้อมูลของผู้พิการและผู้สูงอายุ

4. ควรมีการร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษา เพื่อการจัดทำฐานข้อมูลประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่ได้มาตรฐานการบริการแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุ โดยจัดทำฐานข้อมูลทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ผ่านสื่อต่างๆ ได้แก่ สื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่อออนไลน์และแอปพลิเคชันที่เหมาะสมต่อการเข้าถึงข้อมูลของผู้พิการและผู้สูงอายุ

บรรณานุกรม

ภรพรธรรม สังขรณ์ และคณะ. (2555). การประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวแบบ Slow Tourism ในภาคเหนือตอนบนที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวสูงอายุ. สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.

เกศรา สุขเพชร และวรัชต์ มัชฌิมบุรุษ. (2555). “การพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้อย่างมีส่วนร่วม สำหรับนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุกรณีศึกษา พื้นที่การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแม่เมาะและชุมชนรอบจังหวัดลำปาง”. ใน proceeding การประชุมวิชาการ พหุวิทยา ครั้งที่ 1, 162 – 163. วันที่ 12 – 13 มกราคม 2555. เข้าถึง

เมื่อ 29 พฤศจิกายน 2556. เข้าถึงได้จาก <http://tar.thailis.or.th/bittstream/123456789/561/1/%E0%B8%A7%E0%B8%B4%E0%B8%88%E0%B8%B1%E0%B8%A2%2020.pdf>.

เกษวดี พุทธภูมิพิทักษ์. (2554). “**ประสบการณ์การท่องเที่ยวของผู้พิการในประเทศไทย.**”

รายงานวิจัย คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร.
จามรี ชูศรีโหม ปุณยวีร์ ศรีรัตน์ และนิภาพร แซ่เจ็ง. (2558). “การศึกษาความพร้อมในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กรณีศึกษาอุทยานบ่อน้ำร้อน ตำบลวังหิน อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช.” **วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร.** 35,3: 91-114 เข้าถึงเมื่อ 15 มีนาคม 2559. เข้าถึงได้จาก <http://www.journal.su.ac.th/index.php/suj/article/view/523/539>.

จารุณี ศรีบุรี. (2556). “แนวทางการจัดการทางอารยสถาปัตยกรรมในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มพิเศษ.” **วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ.** 9, 1 /2556: 68 – 83. เข้าถึงเมื่อ 15 มีนาคม 2558. เข้าถึงได้จาก <https://www.tci-thaijo.org/index.php/jitt/article/view/31327/26925>.

จิตต์ปัสสร์ บัตรประโคน. (2553). “การท่องเที่ยว: พิธีกรรมแห่งการปลดปล่อย.” **น้อยก็หนึ่ง.** 15(ตุลาคม – ธันวาคม 2553): 8-10. เข้าถึงเมื่อ 13 มีนาคม 2558. เข้าถึงได้จาก http://www.healthyability.com/loadfile/JU_15.pdf.

จันทกานต์ ฉายะพงศ์. (2556). “ชีวิตอิสระ: การเดินทางของผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่สามารถไปด้วยตนเองในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา คนพิการที่ขับรถยนต์ส่วนบุคคล.” **วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.** 24, 4 (ตุลาคม – ธันวาคม): 51 – 64. เข้าถึงเมื่อ 2 พฤศจิกายน 2557. เข้าถึงได้จาก <http://journal.oas.psu.ac.th/index.php/asj/article/view/6/5>.

ชุกกลิน อุนวิจิตร ญาณัท ศิริสาร และไพรัช โรงสะอาด. (2557). “แนวทางการพัฒนาการนันทนาการและการท่องเที่ยวเพื่อคนพิการในจังหวัดเชียงราย”. **วารสารวิทยาลัยราชสุดาเพื่อการวิจัยและพัฒนาคนพิการ.** 10, 13 (มกราคม – ธันวาคม 2557): 36 - 50. เข้าถึงเมื่อ 1 เมษายน 2558. เข้าถึงได้จาก <http://www.rs.mahidol.ac.th/rs-journal/vol.10/vol.10-003.php>.

ดอน นาคทรพรพ. (2558). “ทิศทางอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต่อภาพรวมเศรษฐกิจของไทย โอกาสและอนาคตของธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ.” **เอกสารประกอบการเสวนา "มองภาพใหญ่ ท่องเที่ยวไทย 2558" วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2558 ณ โรงแรมอมารี วอเตอร์เกด กรุงเทพมหานคร.** เข้าถึงเมื่อ 15 มีนาคม 2558. เข้าถึงได้จาก

<http://marketingdatabase.tat.or.th/download/article/TATIC/ธนาคารแห่งประเทศไทย.pdf>.

ไตรรัตน์ จารุทัศน์ และคณะ. (2548). **มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับที่พักอาศัยและสภาพแวดล้อมของผู้สูงอายุ**. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) มูลนิธิสาธารณสุขแห่งชาติ(มสช.) และ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) เข้าถึงเมื่อ 18 กันยายน 2559. เข้าถึงจาก http://elibrary.trf.or.th/project_content.asp?PJID=RDG4730011.

พิทักษ์ ศิริวงศ์ และปัทมอร เสี่ยงแดง. (2554). “การท่องเที่ยวของผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมไทย,” **Veridian Silapakorn University E-Journal**. 4, 2 (กันยายน – ธันวาคม 2554): 211-228. เข้าถึงเมื่อ 29 พฤศจิกายน 2555. เข้าถึงได้จาก <http://www.ejournal.su.ac.th/journalinfo.php?id=289>.

มาโนช พรหมปัญญา และคณะ (2556). แนวทางการเตรียมความพร้อมการท่องเที่ยวเชิงพุทธของจังหวัดอุบลราชธานีเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน. **วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย**. <http://www.tci-thaijo.org/index.php/tourismtaat/article/view/15420>.

ยุทธพล ดำรงชื่นสกุล. (2554). **คู่มือการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุจังหวัดเชียงใหม่ 11 อำเภอ 15 สถานที่ในโครงการปากันแอ่วกอย ดอยสร้างทางเดียดยเหล็กมาสู่กัน (ปีกันเหมตื่อ)**. เชียงใหม่ : ชมรมโกลบอลแคมปัสเชียงใหม่.

ราณี อีสัยกุล. (2555). **การท่องเที่ยวที่ไร้ความเร่งรีบเพื่อสร้างการเรียนรู้ผ่านการสื่อความหมายสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวยุโรป**. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย. เข้าถึงเมื่อ 17 สิงหาคม 2557. เข้าถึงได้จาก http://elibrary.trf.or.th/project_content.asp?PJID=RDG5350049.

สาวตรี ศรีสกุลเดี่ยว. (2557). **ศักยภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ และนักท่องเที่ยวกลุ่มพิการในประเทศไทย กรณีศึกษานักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มพิการที่เดินทางท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง 5 อันดับของกรุงเทพมหานคร**. มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.

Alén E., Domínguez T. และ Losada N. (2012). “New Opportunities for the Tourism Market: Senior Tourism and Accessible Tourism.” **Visions for Global Tourism Industry - Creating and Sustaining Competitive Strategies**: 139 – 166. เข้าถึงเมื่อ 20 ธันวาคม 2555. เข้าถึงได้จาก <http://www.intechopen>.

com/books/visions-for-global-tourism-industry-creating-and-sustaining-competitive-strategies/new-opportunities-for-the-tourism-market-senior-tourism-and-accessible-tourism.

Babaita C.M. (2012). “**Tourism Industry in Romania and the Needs of People with Disabilities.**” : 481-486. เข้าถึงเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2558. เข้าถึงได้จาก <http://steconomiceuoradea.ro/anale/volume/2012/n1/069.pdf>.

Darcy S. และ Pegg S. (2011). “Towards strategic intent: perceptions of disability service provision amongst hotel accommodation managers.” **International Journal of Hospitality Management** 30,2 (June): 466 – 476 เข้าถึงเมื่อ 20 มกราคม 2557. เข้าถึงได้จาก <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431910001106>.

European Network for Accessible tourism (2007). **Services and Facilities for Accessible Tourism in Europe.** ENAT: the European Commission DG Employment. เข้าถึงเมื่อ 3 เมษายน 2560. เข้าถึงได้จาก http://www.accessibletourism.org/.../enat_study-2_services_and_facilities_en_2.pdf.

Lee B. K., Agarwal S., และ Kim H. J. (2012). “Influences of travel constraints on the people with disabilities’ intention to travel: An application of Seligman’s helplessness theory.” **Tourism Management.** 33, 3 (June): 569 – 579. เข้าถึงเมื่อ 20 ธันวาคม 2555. เข้าถึงจาก <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0261517711001221>.

Rhona J. Pelasol, Michelle Anne T. Tayoba, Elna Mondero, Khristy Jugado, Christopher Lahayhay. (2012). Igcabugao: a potential tourist destination in the southern part of Iloilo, Philippines. **JPAIR Multidisciplinary journal.** เข้าถึงจาก <https://ejournals.ph/article.php?id=7511>.

Shalini Sanmargaraja and Seow Ta Wee. (2014) “Challenges faced by the disabled and less mobile tourist: case study Inpulau Kukup, Tanjung Piai, Gunung Ledangandendau – Rompin.” **International Journal of Conceptions on Management and Social Sciences.** 2,1 (March) เข้าถึงเมื่อ 15 กันยายน 2559. เข้าถึงจาก <http://www.worldairco.org/IJCMSS/March2014Paper7.pdf>.