

ศักยภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว
กลุ่มผู้สูงอายุ และนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในประเทศไทย
กรณีศึกษา : นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่เดินทางท่องเที่ยวใน
แหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง 5 อันดับของกรุงเทพมหานคร

**POTENTIAL OF TOURISM FACILITY TO SUPPORT FOR ELDERLY
TOURISTS AND DISABLED TOURISTS IN THAILAND.
A CASE OF ELDERLY TOURISTS AND DISABLED
TOURISTS IN TOURIST ATTRACTION FAMOUS TOP 5
OF BANGKOK.**



นางสาวตรี ศรีสกุลเดียว

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด
ปีการศึกษา 2557



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด
อนุมัติให้วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง “ศักยภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและ
นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ ในประเทศไทย กรณีศึกษา : นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยว
กลุ่มผู้พิการที่เดินทางท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง 5 อันดับของกรุงเทพมหานคร”

ผู้วิจัย สาวิตรี ศรีสกุลเดี่ยว

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.ศรียรรณ ทาปัญญา)

กรรมการบัณฑิตวิทยาลัย

(ดร.อภิเทพ แซ่โค้ว)

กรรมการบัณฑิตวิทยาลัย

(ดร.เอก ชุนหัชชาชัย)

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

(รศ.ดร. พนารัตน์ ปานมณี)

(ดร.อภิเทพ แซ่โค้ว)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 22 เดือน มกราคม 2557

สารบัญ

หน้า

กิตติกรรมประกาศ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
สารบัญภาพ	ง
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	3
1.4 คำถามของงานวิจัย	4
1.5 ประโยชน์ที่จะได้รับ	5
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว (Tourism)	10
2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับห่วงโซ่มูลค่า (Value Chain Analysis)	20
2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประเภทของนักท่องเที่ยว	22
2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ	28
2.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องความต้องการขั้นพื้นฐานสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ (Basic Needs)	30และ
2.6 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและ นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ	50
2.7 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมความพร้อมของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการเพื่อการ ก้าวเข้าสู่ AEC	53
2.8 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องการเพิ่มศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเพื่อเป็นศูนย์กลางใน การรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ	56
2.9 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	71

สารบัญ

หน้า

บทที่ 2	วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)	
2.10	สมมุติฐาน	81
2.11	กรอบแนวคิดตามทฤษฎี	82
บทที่ 3	วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1	ประเภทของงานวิจัย	82
3.2	กลุ่มประชากร และการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	83
3.3	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	84
3.4	การทดสอบเครื่องมือ	87
3.5	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	88
3.6	ประเภทของตัวแปร	88
3.7	วิธีการทางสถิติ	89
บทที่ 4	บทวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมุติฐาน	97
บทที่ 5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1	สรุปผลการศึกษาตามสมมุติฐาน	184
5.2	อภิปรายผล	194
5.3	ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้	228
5.4	ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	229
บรรณานุกรม		
ภาคผนวก		
- แบบสอบถาม		
ประวัติเจ้าของผลงาน		

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนและประมาณการจำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ จำแนกตามภูมิภาคที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยจำแนกเป็นภูมิภาคเปรียบเทียบ จำนวนนักท่องเที่ยวในปี 2553 และการคาดการณ์จำนวนนักท่องเที่ยวที่มี แนวโน้มสูงขึ้นในปีพ.ศ.2563 และปีพ.ศ.2573	9
ตารางที่ 2 เปรียบเทียบศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของไทยระหว่าง พ.ศ. 2550 2551 และ 2552	58
ตารางที่ 3 การเรียงลำดับเมืองท่องเที่ยวที่ดีที่สุดในโลก	60
ตารางที่ 4 สถิตินักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย	62
ตารางที่ 5 ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ R.V.Krejcie และ D.W.Morgan	85
ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ ของนักท่องเที่ยว	101
ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ ของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ	102
ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ	102
ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ ของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ	103
ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านประสิทธิภาพใน การจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวในแหล่ง เก็บข้อมูลทั้ง 5 แห่งของรัฐบาลและกรุงเทพมหานคร	105
ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ ระดับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง	108
ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านกิจกรรมหลัก และกิจกรรมสนับสนุน	109
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และการแปลความสำคัญ เกี่ยวกับการได้รับข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์	111
ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และการแปลความสำคัญ เกี่ยวกับกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน	113

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 15 แสดงการทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยจำแนกตามเพศ	116
ตารางที่ 16 แสดงการทดสอบเปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง จำแนกตามอายุ	118
ตารางที่ 17 แสดงการทดสอบเปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ (ภาพรวมด้านข้อมูลข่าวสาร)	121
ตารางที่ 18 แสดงการทดสอบเปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ (ภาพรวมด้านกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน)	123
ตารางที่ 19 แสดงการทดสอบเปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง จำแนกตามอาชีพ	125
ตารางที่ 20 แสดงการทดสอบเปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง จำแนกสถานภาพอาชีพรายคู่ (ภาพรวมด้านข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์)	128
ตารางที่ 21 แสดงการทดสอบเปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง จำแนกสถานภาพอาชีพรายคู่ (ภาพรวมด้านกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน)	130
ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร	132

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และการแปลความสำคัญเกี่ยวกับระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร	134
ตารางที่ 24 แสดงการทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ	141
ตารางที่ 25 แสดงการทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ	144
ตารางที่ 26 แสดงการทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ และนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ (ภาพรวมด้านความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก)	148
ตารางที่ 27 แสดงการทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ	151
ตารางที่ 28 แสดงการทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร จำแนกสถานภาพอาชีพรายคู่ (ภาพรวมระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก)	155

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
ภาพที่ 1 องค์ประกอบของการท่องเที่ยว	19
ภาพที่ 2 ห่วงโซ่แห่งคุณค่า	20
ภาพที่ 3 ทางลาดสำหรับคนพิการ	40
ภาพที่ 4 ทางลาดขอบถนน	40
ภาพที่ 5 บริการเคาเตอร์ที่จัดสำหรับคนพิการ	41
ภาพที่ 6 ความสูงของเคาเตอร์ที่จัดบริการสำหรับคนพิการ	41
ภาพที่ 7 รูปห้องส้วมสำหรับคนพิการ	42
ภาพที่ 8 การแสดงการจัดวางเครื่องสุขภัณฑ์ภายในห้องน้ำสำหรับนักท่องเที่ยว	43
กลุ่มผู้สูงอายุ และนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ	
ภาพที่ 9 รูปราวจับห้องน้ำสำหรับคนพิการ	43
ภาพที่ 10 รูปโถปัสสาวะสำหรับคนพิการ	44
ภาพที่ 11 รูปทางแยกสำหรับคนพิการ	45
ภาพที่ 12 รูปภาพประกอบทางเดินสำหรับคนพิการ	45
ภาพที่ 13 รูปภาพประกอบทางเดินสำหรับคนพิการ	46
ภาพที่ 14 รูปภาพราวจับทางเดินสำหรับคนพิการ	46
ภาพที่ 15 รูปภาพประกอบลิฟต์สำหรับคนพิการ	47
ภาพที่ 16 รูปภาพประกอบบันไดและราวจับบันไดสำหรับคนพิการ	48
ภาพที่ 17 รูปภาพประกอบและสัญลักษณ์ป้ายต่างๆ สำหรับคนพิการ	48
ภาพที่ 18 รูปภาพประตูสำหรับคนพิการ	49
ภาพที่ 19 รูปภาพกระเบื้องปูพื้น สำหรับคนพิการ	50
ภาพที่ 20 รูปโรงจอดรถ	50
ภาพที่ 21 รูปภาพคำอธิบายหรือแผนผังห้องพักสำหรับคนพิการ	51
ภาพที่ 22 ศักยภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว	84
กลุ่มผู้สูงอายุ และนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ ใน กรุงเทพมหานคร	
ภาพที่ 23 Convergent Interviewing Process	92

บทที่ 1

บทนำ

1.1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การที่ประเทศไทยได้รับการยอมรับจากนานาชาติว่าเป็นประเทศที่มีแหล่งท่องเที่ยวสวยงามและมีชื่อเสียงในเรื่องการให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี และคุ้มค่าเงิน ประกอบกับการที่ประเทศไทยได้รับรางวัล Franklin Delano Roosevelt International Disability Award ประจำปี ค.ศ. 2001 ซึ่งเป็นรางวัลที่มอบให้ประเทศที่มีผลงานเด่นชัดในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของคนพิการในสังคม จึงเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการสร้างภาพลักษณ์ของการเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เอื้อต่อผู้ที่มีข้อจำกัดทางกายภาพ

นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ และนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการเป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มในการเติบโตทางการตลาดอย่างมีศักยภาพและเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ แต่เนื่องจากการจัดสภาพแวดล้อมด้านอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการสาธารณะต่างๆ ในปัจจุบัน ไม่เอื้อต่อผู้สูงอายุและคนพิการ ทำให้กลุ่มคนเหล่านี้ประสบความยากลำบากที่จะเดินทางท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ รวมถึงการเข้าบริการท่องเที่ยว ได้แก่ ที่พัก ร้านอาหาร/ภัตตาคาร ห้องน้ำสาธารณะ ศูนย์ให้บริการข้อมูล ร้ายขายของที่ระลึก เป็นต้น (กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2556)

และจากการคาดการณ์ขององค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization : UNWTO) ได้คาดการณ์ไว้ว่า อนาคตของการท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2563 จะมีจำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศจำนวน 1,360 ล้านคน โดยภูมิภาคที่จะเป็นแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยมในอนาคตแห่งใหม่ที่มีผู้นิยมเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง คือ กลุ่มประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงเหนือ และเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (ศูนย์สารสนเทศยุทธศาสตร์ภาครัฐ สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2556)

อีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง คือ โครงสร้างประชากรในอนาคตของประเทศไทยจะมีการเปลี่ยนแปลง โดยมีอัตราการเกิดลดลง (ปัทมา ว่าพัฒนางศ์ และปราโมทย์ ประสาทกุล, 2556) จึงทำให้ประชากรผู้สูงอายุมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น จึงคาดว่าจำนวน

นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน ดังนั้น ประเทศไทยจึงต้องมีการเตรียมความพร้อมในศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ให้มากยิ่งขึ้น (วนิดา ธนประโยชน์ศักดิ์, 2556)

ด้วยเหตุนี้ ประเทศไทยเป็นประเทศที่กำลังจะก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน จึงคาดว่าจะมีจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการด้วยเช่นกัน องค์การสหประชาชาติ ได้คาดการณ์จากผลสำรวจว่าจำนวนผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปทั่วโลก จะเพิ่มจาก 687.9 ล้านคนในปี พ.ศ. 2549 เป็น 1,968 ล้านคนในปี พ.ศ. 2593 โดยจะมีจำนวนผู้สูงอายุในทวีปเอเชียมากที่สุด (สมยศ วัฒนากมลชัย และเขาวลัษณ์ ยิ้มอ่อน, 2556) และสำหรับประเทศไทย สัดส่วนผู้สูงอายุมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีผลจากการบริการด้านสาธารณสุข รวมทั้ง ยังคาดว่าผู้สูงอายุ อาจจะเพิ่มเป็นร้อยละ 15 ในปี พ.ศ. 2563 นอกจากนี้ ผลการสำรวจของสำนักงานส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ ใน ประเทศไทย เพิ่มขึ้นเฉลี่ยปีละประมาณ 200,000 คน (สมยศ วัฒนากมลชัย และเขาวลัษณ์ ยิ้มอ่อน, 2556) และนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ จะมีอยู่ประมาณ 400 ล้านคน ซึ่งกระจายอยู่ตามประเทศต่าง ๆ หลายหลายอาชีพ และชนชั้น บางคนเป็นผู้มีฐานะ ทว่าพิการเพราะประสบอุบัติเหตุ หรือถูกภัยสงครามกับการก่อการร้าย โดยสามารถทำธุรกิจ สร้างรายได้เลี้ยงตัวเองและครอบครัวได้ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จึงมักนิยมใช้การเดินทางท่องเที่ยวเป็นเครื่องผ่อนคลาขอเพียงแต่มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ (เดลินิวส์, 2556)

ดังนั้น ประเทศไทยจึงต้องมีการเตรียมความพร้อมด้านการท่องเที่ยวโดยมีศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุที่เดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นเมืองหลวงของประเทศไทย โดยรัฐบาลควรให้ความสำคัญด้านการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในประเทศไทยเป็นอันดับแรก เพราะหากมีความพร้อมด้านศักยภาพด้านการท่องเที่ยวที่ดีแล้ว กรุงเทพมหานครก็จะมีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวในการต้อนรับนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกได้เช่นเดียวกัน จากข้อมูลข้างต้น จึงเป็นที่มาของคำถามของงานวิจัยเกี่ยวกับศักยภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว

เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ ในประเทศไทย
 กรณีศึกษา : นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่เดินทางท่องเที่ยวในแหล่ง
 ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง 5 อันดับของกรุงเทพมหานคร

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาการเตรียมความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นขั้นพื้นฐานด้าน
 การท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อศึกษาการเตรียมความพร้อมของศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว
 กลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการของรัฐบาลด้านนโยบายในการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวขั้นพื้นฐานในกรุงเทพมหานครสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและ
 นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการอย่างเพียงพอ

1.2.3 เพื่อศึกษาการเตรียมความพร้อมอย่างทั่วถึงด้านข้อมูล / ประชาสัมพันธ์ด้าน
 การท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร

1.2.4 เพื่อวิเคราะห์ถึงระดับความต้องการในสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวและ
 สิ่งอำนวยความสะดวกด้านที่พักในโรงแรมของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยว
 กลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ มุ่งศึกษาปัจจัยด้านคุณลักษณะของศักยภาพด้านการท่องเที่ยวใน
 กรุงเทพมหานคร ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่ม
 ผู้พิการ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการเลือกใช้สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว โดย
 มุ่งเน้นศึกษาประเด็นของ “ศักยภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวใน
 แหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง 5 อันดับกรุงเทพมหานคร” ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความพร้อมของ
 สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) ด้านข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ (Information) และ
 ระดับความต้องการ (Needs) เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพด้านการท่องเที่ยวสำหรับ
 นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวผู้พิการในกรุงเทพมหานครต่อไป

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ กลุ่มประชากรเป้าหมาย คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครทั้งที่เป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่มีความพิการทางการเคลื่อนไหว จากกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน และกลุ่มตัวอย่างจากการสัมภาษณ์ 10 คนรวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 410 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาและการเก็บข้อมูลอยู่ในช่วงเดือนกรกฎาคมถึงธันวาคม 2556

1.4 คำถามของงานวิจัย

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยพบว่า การเตรียมความพร้อมในการเพิ่มศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการตามสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงในกรุงเทพมหานครนั้นเพียงพอหรือไม่ จึงเป็นที่มาของคำถาม ดังนี้

1.4.1 กรุงเทพมหานครมีการเตรียมความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการเพียงพอหรือไม่

1.4.2 รัฐบาลให้การส่งเสริมสนับสนุนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวขั้นพื้นฐานสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการอย่างเพียงพอหรือไม่

1.4.3 ความพร้อมด้านข้อมูลข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานครเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการมีความทั่วถึงมากน้อยเพียงใด

1.4.4 ระดับความต้องการในสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านที่พักในโรงแรมของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานครมีความต้องการอยู่ในระดับใด

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบถึงการเตรียมความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นขั้นพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร

1.5.2 นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ ได้รับการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวขั้นพื้นฐานจากรัฐบาลและกรุงเทพมหานครอย่างมีประสิทธิภาพและเพียงพอ

1.5.3 นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการได้รับข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง

1.5.4 ทำให้ทราบถึงระดับความต้องการในสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านที่พักในโรงแรมของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมในศักยภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในประเทศไทย
กรณีศึกษา : นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่เดินทางท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง 5 อันดับของกรุงเทพมหานครนี้ ใช้คำนิยามศัพท์ และคำจำกัดความต่างๆ ในการศึกษาดังต่อไปนี้

1.6.1 ศักยภาพ

ศักยภาพ คือ ประสิทธิภาพ ความสามารถหรือความพร้อมด้านการท่องเที่ยว รวมถึงความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่เดินทางท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในกรุงเทพมหานคร

1.6.2 การท่องเที่ยว

การท่องเที่ยว คือ การเดินทางท่องเที่ยวไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ โดยนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร

1.6.3 นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ คือ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในประเทศไทย ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป เดินทางท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

1.6.4 นักท่องเที่ยวผู้พิการ

นักท่องเที่ยวผู้พิการ คือ นักท่องเที่ยวผู้พิการในประเทศไทย ซึ่งเป็นบุคคลที่มีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมด้านต่างๆในชีวิตประจำวัน เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคด้านต่าง ๆ และมีความจำเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใด เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันได้อย่างบุคคลทั่วไป รวมถึงการเดินทางเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยว การเดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

1.6.5 กรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานคร คือ เมืองหลวงและนครที่มีประชากรมากที่สุดของประเทศไทย ทั้งยังเป็นศูนย์กลางด้านการท่องเที่ยว รวมถึงเป็นเมืองท่องเที่ยวที่ดีที่สุดในโลก และที่สุดในเอเชีย ซึ่งมีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวในการรองรับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

สภาข่าวกรองแห่งชาติสหรัฐอเมริกา ได้เผยแพร่ในเอกสาร "Global Trends 2030" เกี่ยวกับการคาดการณ์สถานการณ์โลกว่า จะมีการเปลี่ยนแปลงอำนาจโดยเอเชียจะมีอำนาจโลก นำหน้าสหรัฐอเมริกาและยุโรป โดยคิดจาก GDP ของประชากร การใช้จ่ายทางทหาร และการลงทุนในเทคโนโลยี ก่อนปี 2030 ประเทศจีนจะกลายเป็นประเทศที่มีขนาดเศรษฐกิจที่ใหญ่ที่สุดในโลก โดยเฉพาะอินเดีย บราซิล อินโดนีเซีย ไนจีเรีย แอฟริกาใต้ และตุรกี เศรษฐกิจของประเทศต่างๆ และทั่วภูมิภาค จะเติบโตในอัตราที่แตกต่างกัน ซึ่งจะนำไปสู่ความผันผวนของระบบเศรษฐกิจโลก (แนวโน้มสถานการณ์เศรษฐกิจและสังคมโลก ปี 2013, 2556) และจะพบสถานการณ์ที่เข้าสู่วิกฤติ Eurozone คือ วิฤตินี้สินของยุโรปที่จะสร้างความปั่นป่วนให้กับตลาดหุ้นทั่วโลก แต่ประเทศจีนจะเป็นประเทศมหาอำนาจทางเศรษฐกิจใหม่ที่มาแรงที่สุดและมีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจถึง 1 ใน 3 ของการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจโลกโดยรวม (ไทยโพสต์, 2556)

อย่างไรก็ตาม มีความเป็นไปได้ว่า ในปี 2030 สหรัฐอเมริกาน่าจะยังคงเป็นมหาอำนาจอันดับ 1 อยู่ต่อไป ทั้งนี้เพราะสหรัฐมีมิติแห่งอำนาจ ทั้งทางทหาร เศรษฐกิจ เทคโนโลยี วัฒนธรรม และมรดกตกทอดจากการเป็นผู้นำโลกในช่วงศตวรรษที่ 20-21 มาโดยตลอด (ไทยโพสต์, 2556)

สถานการณ์แนวโน้มเศรษฐกิจและสังคมโลกในปัจจุบัน จะมีผลที่เป็นไปทั้งในทิศทางด้านบวกและด้านลบ โดยสามารถสรุปได้พอสังเขป คือ

1. สถานการณ์เศรษฐกิจโลกในด้านบวก

- 1.1 วิฤติ Eurozone ปี 2013 มีแนวโน้มดีขึ้น โดยมีธนาคารกลางยุโรปเข้ามาควบคุมวิฤติทำให้เกิดความมั่นใจในตลาดการเงินมากขึ้น
- 1.2 รัฐบาลจีน มีการผลักดันและกระตุ้นเศรษฐกิจอย่างเต็มที่ โดยเฉพาะการลงทุนและโครงสร้างพื้นฐาน
- 1.3 เศรษฐกิจในสหรัฐอเมริกา จะหลีกเลี่ยงปัญหาหน้าผาทางการคลัง (Fiscal cliff) ไปได้อย่างหวุดหวิด ทำให้ค่าเงินแข็งขึ้นและเป็นผลดีต่อตนเอง

2. สถานการณ์เศรษฐกิจโลกในด้านลบ

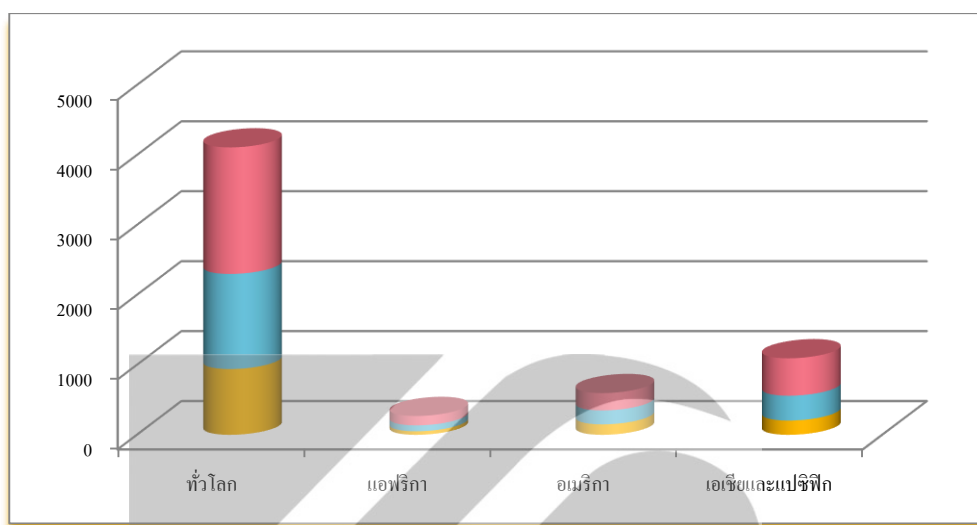
- 2.1 วิฤติ Eurozone ในประเทศที่ประสบภาวะหนี้สินครั้งแรก คือ ประเทศกรีซ ไอร์แลนด์ และโปรตุเกส แต่ต่อมาได้ลุกลามเข้าสู่อิตาลีและสเปน ซึ่งส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจโลกและสร้างความวุ่นวายให้กับตลาดหุ้นทั่วโลก หากกรีซและสเปนถูกขับออกจาก Eurozone จะเกิดผลกระทบเป็นลูกโซ่ต่อระบบเศรษฐกิจของยุโรปและโลกโดยรวมอย่างแน่นอน
- 2.2 ประเทศสหรัฐอเมริกา ประสบปัญหาทั้งปัจจัยภายในและภายนอก โดยเฉพาะปัญหาภาวะหนี้สินของภาครัฐ ซึ่งสูงถึง 16 ล้านล้านเหรียญฯ หากเศรษฐกิจยังถดถอยเช่นนี้ จะส่งต่อระบบเศรษฐกิจของโลกโดยรวมเช่นกัน
- 2.3 ตัวแปรสำคัญในเอเชียที่จะกระทบต่อเศรษฐกิจโลก คือ เศรษฐกิจจีนและญี่ปุ่น ซึ่งปี 2012 จีนประสบภาวะถดถอยด้านผลผลิตทางอุตสาหกรรม การลงทุน การค้าปลีก และการส่งออก ส่วนเศรษฐกิจญี่ปุ่นนั้น ประสบปัญหาการขาดแคลนพลังงานไฟฟ้า เนื่องมาจากภัยพิบัติ Tsunami

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้เศรษฐกิจของเอเชียจะอยู่ในสถานะที่ดึกดำบรรพ์และคาดว่าเศรษฐกิจจะเติบโตขึ้นในปี 2013 แต่เศรษฐกิจเอเชียก็ยังคงผูกพันอยู่กับเศรษฐกิจของสหรัฐอเมริกาและยุโรปในยุคโลกาภิวัตน์อยู่นั่นเอง (แนวโน้มสถานการณ์เศรษฐกิจและสังคมโลกปี 2013,2556)

จากการคาดการณ์ขององค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization : UNWTO) คาดว่าอนาคตของการท่องเที่ยวในปี พ.ศ.2563 จะมีนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ 1,360 ล้านคน โดยภูมิภาคที่จะเป็นแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยมในอนาคตแห่งใหม่ที่มีผู้นิยมเดินทางเข้ามาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง คือ กลุ่มประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงเหนือ และเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และคาดการณ์ว่าในปี 2563 นั้นจะมีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นจากปี 2553 เกือบเท่าตัว ซึ่งนับเป็นโอกาสอันดีของอาเซียนในการสนับสนุนการท่องเที่ยวให้สอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวอาเซียน พ.ศ. 2554-2558 ที่มุ่งปรับโครงสร้างตลาดการท่องเที่ยว ส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ ให้เกิดความเชื่อมโยงเส้นทางในภูมิภาค (ASEAN Tourism Connectivity Corridors) และสนับสนุนการเดินทางท่องเที่ยวของเยาวชน (ศูนย์สารสนเทศยุทธศาสตร์ภาครัฐ สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2556)

ตารางที่ 1 จำนวนและประมาณการจำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ จำแนกตามภูมิภาคที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยจำแนกเป็นภูมิภาคเปรียบเทียบจำนวนนักท่องเที่ยวในปี 2553 และการคาดการณ์จำนวนนักท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มสูงขึ้นในปีพ.ศ. 2563 และปีพ.ศ. 2573

หน่วย : ล้านคน



ที่มา : UNWTO Tourism Highlights 2012 Edition, World Tourism Organization.

เนื่องจากอนาคตของการท่องเที่ยวในสถานการณ์โลกนั้น ได้ส่งผลกระทบโดยตรงต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จึงทำให้เกิดการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญในการเตรียมความพร้อมในศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ เพื่อให้ประเทศไทยจะได้เป็นศูนย์กลางด้านการท่องเที่ยวของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้มีการทบทวนวรรณกรรมจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว (Tourism)
- 2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับห่วงโซ่มูลค่า (Value Chain Analysis)
- 2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประเภทของนักท่องเที่ยว
- 2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ

- 2.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ
- 2.6 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ
- 2.7 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมความพร้อมของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการเพื่อการก้าวเข้าสู่ AEC
- 2.8 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเพื่อเป็นศูนย์กลางในการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ
- 2.9 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.10 กรอบแนวคิดตามทฤษฎี

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว (Tourism)

การท่องเที่ยวในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าในประเทศไทยนั้นมีนักท่องเที่ยวมากมายทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ซึ่งนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศนั้นจะเดินทางท่องเที่ยวเป็นกลุ่มใหญ่ โดยเดินทางท่องเที่ยวอยู่ตามวัด วัง โบราณสถาน หรืออาบแดดตามชายหาด และป่าเขา ลำเนาไพร นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะใช้จ่ายเงินเป็นค่าที่พัก ค่าอาหาร ค่าเดินทางในการเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ และซื้อของฝากของที่ระลึก เฉกเช่นเดียวกันกับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นมากทุกปี เพราะการเดินทางท่องเที่ยวนั้นเป็นการผ่อนคลายความเครียดพร้อมๆ กับการได้รับความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมประเพณี ธุรกิจเหล่านี้จะก่อให้เกิดงานอาชีพใหม่ๆ และการกระจายรายได้ซึ่งถือเป็นการเสริมสร้างความเจริญทางเศรษฐกิจและสังคมให้กับประเทศ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2556) โดยมีการให้คำนิยามและความหมายที่แตกต่างกันออกไปดังต่อไปนี้

- 2.1.1 ความหมายของการท่องเที่ยว
- 2.1.2 องค์ประกอบของการท่องเที่ยว

2.1.1 ความหมายของการท่องเที่ยว

องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization : WTO) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวดังนี้ “Tourism comprises the activities of the person traveling to and staying in places outside their usual environment for not more than one consecutive year for leisure, business and other purpose.” จากความหมายนี้สรุปได้ว่า การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางของบุคคลจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว (ไม่มากกว่า 1 ปี ติดต่อกัน) เดินทางด้วยความสมัครใจเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ติดต่อธุระและวัตถุประสงค์ใดๆก็ได้ แต่ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพ หรือหารายได้

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2547) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวไว้ ดังนี้ ความหมายของคำว่า “การท่องเที่ยว” ในหลักการแล้ว อาจกำหนดได้โดยเงื่อนไข 3 ประการ ดังต่อไปนี้

1. เดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว (Temporary)
2. เดินทางด้วยความสมัครใจ (Voluntary)
3. เดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตามที่มิใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้

สุจริ จันทรสุข (2541) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่มีมานานหลายศตวรรษ เป็นกิจกรรมทางสังคมเชิงมนุษยสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดคุณค่าทางเศรษฐกิจ การพักผ่อนหย่อนใจ และการเรียนรู้ ซึ่งเป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราวด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตามที่มิใช่เพื่อเป็นการประกอบอาชีพหรือรายได้

สามารถสรุปได้ว่า การท่องเที่ยว คือ การเดินทางท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ซึ่งเป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ และมีมิใช่เพื่อไปประกอบอาชีพหรือหารายได้ (สุกัญญา กิมเปี่ยม, 2551)

นักวิชาการจากองค์การการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (World Tourism Organisation : WTO) ได้ให้คำจำกัดความของ การท่องเที่ยว ไว้ว่า การเดินทางที่จะจัดเป็นการท่องเที่ยวได้นั้นจะต้องมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. เป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว
2. เดินทางด้วยความสมัครใจ
3. มิใช่เดินทางเพื่อไปประกอบอาชีพและหารายได้

สมาคม “Aiest” (International Association of Scientific Expert in Tourism) โดยศาสตราจารย์ ชาวสวิส 2 คน คือ ฮันซิกเกอร์ และคราฟท์ (Hanziker and Kraft) ให้ความหมายของคำว่า “การท่องเที่ยว” ว่า “การท่องเที่ยวเป็นผลรวมของประสบการณ์พิเศษกับสัมพันธภาพซึ่งเกิดจากการเดินทาง และการพักผ่อนต่างถิ่นเป็นการชั่วคราว โดยมีได้ประกอบอาชีพ” (ปัทมอร เล็งแดง, 2554)

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ให้ความหมายว่า “การท่องเที่ยว (tourism) หมายถึงผลรวมของปรากฏการณ์ต่างๆ และความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวกับธุรกิจและบริการต่างๆ รวมทั้งกับรัฐบาลประเทศเจ้าภาพและประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องอยู่ในกิจกรรม หรือกระบวนการในการดึงดูด ด้วยการให้การต้อนรับที่อบอุ่น เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิตแก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือน” (ปัทมอร เล็งแดง, 2552)

การท่องเที่ยว (Tourism) หมายถึง ผลรวมของปรากฏการณ์ต่างๆ และความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวกับธุรกิจบริการต่างๆ รวมทั้งกับรัฐบาลประเทศเจ้าภาพและประชาชนในท้องถิ่นซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องอยู่ในกิจกรรมหรือกระบวนการในการดึงดูด ด้วยการให้การต้อนรับที่อบอุ่นเปี่ยมไมตรีจิตแก่นักท่องเที่ยวหรือผู้ที่มาเยือน (ปัทมอร เล็งแดง, 2552)

จากคำนิยามและความหมายของการท่องเที่ยว (Tourism) ที่นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ข้างต้น สามารถสรุปได้ดังนี้ “การท่องเที่ยว” (Tourism) หมายถึง การเดินทางของมนุษย์จากสถานที่ใดสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง หรือการเดินทางจากถิ่นพำนักที่อาศัยไปยังสถานที่อื่นเป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจไป (ความหมายของการท่องเที่ยว, 2556) และเป็นการเดินทางด้วยเหตุผลของการท่องเที่ยวมิใช่เพื่อการประกอบอาชีพ หรือหารายได้ เช่น การเดินทางเพื่อการพักผ่อน การเดินทางเพื่อไปชมการแข่งขันกีฬา (อาทิ การแข่งขันกีฬา ซีเกมส์ โอลิมปิก เป็นต้น) การเดินทางเพื่อการศึกษา การเดินทางเพื่อประชุมสัมมนา การเดินทางเพื่อเยี่ยมเยียนญาติพี่น้อง หรือเพื่อน การเดินทางเพื่อแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม เป็นต้น ซึ่งการท่องเที่ยวนับว่า

เป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้อย่างมหาศาลให้แก่ประเทศ และถือเป็นอุตสาหกรรมที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในโลก (สุริยะ เจียมประชาชนรากร, 2546 และ Mc Intosh and Goeldner 1980, อ้างถึงใน ปัทมอร เลี้ยงแดง, 2552)

2.1.2 องค์ประกอบการท่องเที่ยว

ผู้วิจัยได้ศึกษาองค์ประกอบเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการเดินทางท่องเที่ยว โดยมีการนำทรัพยากรด้านต่างๆ มาใช้และประกอบกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว ซึ่งก่อให้เกิดผลดีต่อเศรษฐกิจและนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของมวลมนุษย์ ทั้งยังส่งผลไปสู่การพัฒนาประเทศ ซึ่งต้องใช้องค์ประกอบหลายๆด้านมาผสมผสานกัน ดังมีผู้ให้ความหมายหลายท่าน ดังนี้

Mill & Morisson (1992) อ้างใน ปิยะพงษ์ สุปัญญา, 2552 กล่าวโดยสรุปได้ว่า แหล่งท่องเที่ยวต้องประกอบด้วยสิ่งดึงดูดใจ (Attractions) ในด้านความสวยงาม ความน่าประทับใจ สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) ในเรื่องที่พัก ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก หรือบริการอื่นๆ ปัจจัยพื้นฐาน (Infrastructure) ในเรื่องระบบการสื่อสารและสาธารณูปโภค การขนส่ง (Transrortation) ในขณะที่ Mc Intosh & Goeldner (1986) ให้ความเห็นตรงกันว่า แหล่งท่องเที่ยวต้องประกอบด้วยทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ปัจจัยพื้นฐาน ระบบการขนส่ง สิ่งอำนวยความสะดวก การต้อนรับอย่างมีมิตรไมตรี และทรัพยากรการท่องเที่ยวด้านวัฒนธรรม นอกจากนี้ Mill (1990) และ Burkart & Medlik (1981) ก็ได้กล่าวคล้ายคลึงกันว่า แหล่งท่องเที่ยวต้องประกอบด้วยองค์ประกอบพื้นฐาน 4 ประการ คือ สิ่งดึงดูดใจ สิ่งอำนวยความสะดวก การขนส่ง และการต้อนรับอย่างมีมิตรไมตรี และแหล่งท่องเที่ยวต้องประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ สิ่งดึงดูดใจ (Attraction) การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ (Amenity)

ในขณะที่ Mc Intosh & Goeldner (Mc Intosh & Goeldner ,1986 (ปัทมอร เลี้ยงแดง, 2552) ให้ความเห็นตรงกันว่า แหล่งท่องเที่ยวต้องประกอบด้วยทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ปัจจัยพื้นฐาน ระบบการขนส่ง สิ่งอำนวยความสะดวก การต้อนรับอย่างมีมิตรไมตรี และทรัพยากรการท่องเที่ยวด้านวัฒนธรรม

นอกจากนั้น Mill (1990) และ Burkart & Medlik (1981) ได้กล่าวคล้ายคลึงกันอีกว่า แหล่งท่องเที่ยวต้องประกอบด้วยองค์ประกอบพื้นฐาน 4 ประการ คือ สิ่งดึงดูดใจ สิ่งอำนวยความสะดวก การขนส่ง และการต้อนรับอย่างมีประสิทธิภาพ และแหล่งท่องเที่ยวจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ สิ่งดึงดูดใจ (Attraction) การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ (Amenity) (ปัทมอร เล็งแดง, 2552)

นอกเหนือไปจากนั้น อานัต จักรแก้ว (2545) ยังได้สรุปองค์ประกอบของการท่องเที่ยวไว้ 3 องค์ประกอบ คือ

1. สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว (Tourism Attractions) หมายถึง สิ่งที่สามารถดึงดูดโน้มน้าวให้เกิดความสนใจ ประารถนาที่จะไปท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งจะมีสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวจุดเดียวหรือหลายจุดก็ได้ ถ้ามีหลายจุดก็มักจะมีนักท่องเที่ยวมาเยือนจำนวนมาก สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวแบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1.1 สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวที่เป็นธรรมชาติ (Natural Attraction) คือ ความสวยงามที่แปลกตาตามธรรมชาติ เป็นหาดทรายที่สวยงาม สภาพป่า ชีวิตสัตว์ป่า ถ้ำ น้ำตก เกาะ หรือหมู่เกาะ แก่ง เป็นต้น

1.2 สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น (Man – Made Attraction) เช่น วัด วัง เมืองโบราณ วิธีการดำเนินชีวิต ตลาดน้ำ วัฒนธรรมประเพณีต่างๆ เช่น พิธีรำ ลอยกระทง ไฟล์เรือไฟ บุญบั้งไฟ แหล่งโบราณคดี งานช้าง เทศกาลอาหารเจ เทศกาลผลไม้ เป็นต้น

2. สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ (Facilities and Service) เช่น ที่พักแรม ร้านอาหาร ร้านค้า ร้านอาหาร การขนส่ง บริษัทท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ร้านขายของที่ระลึก ธนาคาร อินเตอร์เน็ต โรงพยาบาล ห้องสุขา บริการรถเช่า เป็นต้น

3. การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) หมายถึง มีถนน แม่น้ำ หรือเส้นทางเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยวที่สะดวก ไม่เสียเวลาทั้งทางบกและทางน้ำและทางอากาศ โดยจะต้องมียานพาหนะสำหรับขนส่ง ได้แก่ รถ เรือ เครื่องบิน ที่จะขนส่งนักท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยว

กล่าวคือ สิ่งที่สามารถดึงดูดและโน้มนำนักท่องเที่ยวให้เกิดความสนใจ ประารถนาที่จะไปท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งนั้น แบ่งออกเป็น 3 ประการ คือ สิ่งดึงดูดใจทางการ

ท่องเที่ยวที่เป็นธรรมชาติ สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น และการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว จะต้องมีความสะดวกสบาย (อานันท์ จักรแก้ว, 2545 อ้างในปิยะพงษ์ สุปัญญา, 2552)

ในขณะที่ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2542) กล่าวโดยสรุปว่า การที่จะให้นักท่องเที่ยวเข้าไปเยี่ยมชมทรัพยากรใดๆ ก็ตาม ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 3 ประการ คือ

- 1) ทรัพยากรการท่องเที่ยวจะต้องมีสิ่งดึงดูดใจ เช่น ความสวยงามของธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม โบราณสถาน สถานที่ทางประวัติศาสตร์ เป็นต้น
- 2) ทรัพยากรการท่องเที่ยวต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีบริการอำนวยความสะดวก น้ำประปา ไฟฟ้า การสื่อสาร การขนส่ง ที่พักแรม อาหาร นันทนาการ จำหน่ายสินค้าที่ระลึก เป็นต้น
- 3) ทรัพยากรการท่องเที่ยวต้องมีเส้นทางคมนาคมเข้าถึง เป็นปัจจัยสำคัญของทรัพยากรท่องเที่ยวที่ต้องมีเส้นทางหรือโครงข่ายคมนาคมที่สามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้ ตลอดจนสามารถเชื่อมโยงกันระหว่างแหล่งท่องเที่ยวกับบริเวณใกล้เคียง

โดยสรุปแล้ว นักท่องเที่ยวที่เดินทางไปเยี่ยมชมทรัพยากรต่างๆ นั้น จะต้องอาศัยปัจจัยทรัพยากรสำคัญ 3 ประการ คือ ทรัพยากรการท่องเที่ยวจะต้องมีสิ่งดึงดูดใจ ทรัพยากรการท่องเที่ยวต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวก และทรัพยากรการท่องเที่ยวต้องมีเส้นทางคมนาคมเข้าถึง (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2542 อ้างถึงในสุกัญญา กิมเปี่ยม, 2551)

นอกจากนั้น สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (2542) ยังได้แบ่งองค์ประกอบของการท่องเที่ยวออกเป็น 5 องค์ประกอบ โดยมีความสัมพันธ์กันเป็นวงจร ดังนี้

1. นักท่องเที่ยว จัดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการท่องเที่ยว โดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ นักท่องเที่ยวต่างประเทศ และนักท่องเที่ยวในประเทศ
2. การตลาดท่องเที่ยว หมายถึง ความพยายามที่จะทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมาย เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวของตน และใช้สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวและบริการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวของตน โดยตลาดการท่องเที่ยวอาจทำได้ 2 วิธี คือ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร และโฆษณาประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว เพื่อเชิญชวน กระตุ้น แรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวของตน

3. การขนส่ง หมายถึง การจัดให้มีการเคลื่อนย้ายนักท่องเที่ยวด้วยยานพาหนะประเภทต่างๆ จากภูมิลำเนาไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่ต้องการและกลับสู่ภูมิลำเนา การขนส่งแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท คือ การขนส่งทางรถยนต์ การขนส่งทางรถไฟ การขนส่งทางเรือ และการขนส่งทางเครื่องบิน

4. ทรัพยากรท่องเที่ยว เป็นสินค้าท่องเที่ยวและจุดหมายปลายทางที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว ซึ่งทรัพยากรท่องเที่ยว หมายถึง สิ่งดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวให้เกิดการเดินทางไปเยือนหรือไปท่องเที่ยว

4.1 ทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติ เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความงามตามธรรมชาติ สามารถดึงดูดให้คนไปเยือนหรือไปเที่ยวยังพื้นที่นั้น เช่น ภูเขา ป่าไม้ น้ำพุร้อน ถ้ำ น้ำตก ชานทะเล หาดทราย ทะเลสาบ เกาะแก่ง เป็นต้น

4.2 ทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทประวัติศาสตร์โบราณสถานและโบราณวัตถุ เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นตามความประสงค์หรือประโยชน์ของมนุษย์เอง ทั้งที่เป็นมรดกในอดีตและได้สร้างเสริมในปัจจุบัน แต่มีผลดึงดูดให้คนไปเยือนหรือไปท่องเที่ยวยังพื้นที่นั้น เช่น พระราชวัง ศาสนสถาน ชุมชนโบราณ พิพิธภัณฑ์ กำแพงเมือง อุทยานประวัติศาสตร์ อนุสาวรีย์ อนุสรณ์สถาน เป็นต้น

4.3 ทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและกิจกรรมเป็นแหล่งท่องเที่ยวของมนุษย์ ที่สร้างขึ้นในรูปแบบของการดำเนินชีวิตของคนในสังคม ซึ่งปฏิบัติยึดถือสืบต่อกันมา ตลอดจนกิจกรรมต่างๆ ที่มีผลต่อการดึงดูดให้คนไปเยือนหรือไปท่องเที่ยวยังพื้นที่นั้น เช่น สภาพชีวิตในชนบท หมู่บ้านช้าง ตลาดน้ำ ศูนย์วัฒนธรรม สวนสนุก การแสดงสินค้าพื้นบ้าน การแข่งขันกีฬา งานเทศกาลและประเพณีต่างๆ เป็นต้น

5. สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว เป็นสรรพสิ่งที่รองรับในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว เพื่อให้เดินทางไปด้วยความสะดวกสบายและปลอดภัย โดยสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

5.1 สิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวโดยตรง เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้น รองรับการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะ ประกอบด้วย 2 ประการ ได้แก่

5.1.1 การอำนวยความสะดวกในการเข้าและออกนอกประเทศ

5.1.2 การให้ความสะดวกระหว่างการท่องเที่ยว

5.2 สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวโดยอ้อม เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวที่มีอยู่ในประเทศ รัฐบาลต้องสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้ให้แก่ประชาชนของตน ส่วนการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวถือเป็นผลพลอยได้ ประกอบด้วย 3 ประการ ได้แก่

5.2.1 สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสาธารณูปโภค

5.2.2 สาธารณูปการด้านความปลอดภัย ซึ่งเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่รัฐบาลได้ให้ความปลอดภัยต่อทรัพย์สินของประชาชนและนักท่องเที่ยว

5.2.3 ความสะดวกด้านอื่นๆ เช่น การบริการแลกเปลี่ยนตราต่างประเทศ การบริการเสริมความงาม และการบริการรักษาพยาบาล เป็นต้น

จากข้อความข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบการท่องเที่ยวทั้ง 5 ประการนั้น มีความสัมพันธ์กันเป็นวงจร เกื้อหนุนส่งเสริมซึ่งกันและกัน ไม่ว่าจะเป็น นักท่องเที่ยว การตลาดท่องเที่ยว การขนส่ง ทรัพยากรท่องเที่ยว และสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว ซึ่งล้วนมีความสำคัญต่อการรองรับนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยทั้งสิ้น (สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีแห่งประเทศไทย, 2542 อ้างใน ปิยะพงษ์ สุปัญญา, 2552)

นอกจากนี้ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย และดร.ชนิเอมพันธ์ อ้างในสุกัญญา กิมเปียม, 2551 ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของการท่องเที่ยว ที่เป็นกระบวนการเกี่ยวเนื่องทางสังคมและเศรษฐกิจไว้ ดังนี้

1. แหล่งท่องเที่ยว ถือเป็นทรัพยากรการท่องเที่ยวที่เป็นปัจจัยดึงดูดให้เกิดการท่องเที่ยว ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 3 ประเภท คือ

1.1 แหล่งท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติ (Scenic Attractions) ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ

1.2 แหล่งท่องเที่ยวประเภทประวัติศาสตร์ โบราณสถาน โบราณวัตถุ และศาสนา ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์ และโบราณคดี

1.3 แหล่งท่องเที่ยวประเภทศิลปวัฒนธรรมและกิจกรรมทางการท่องเที่ยว

2. บริการการท่องเที่ยว เป็นบริการที่รองรับความสะดวกสบายและความบันเทิงแก่นักท่องเที่ยว ได้แก่ ที่พัก อาหาร แหล่งจำหน่ายสินค้า แหล่งบันเทิง แหล่งกิจกรรมและบริการอื่นๆ ทั้งนี้ รวมถึงโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ

3. ตลาดการท่องเที่ยว ตลาดการท่องเที่ยว เป็นกระบวนการจัดการที่ส่งเสริมและพัฒนารายขายและการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

จากข้อความข้างต้น องค์ประกอบของการท่องเที่ยวต่างมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งนักท่องเที่ยวได้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการหรือทัศนศึกษา อาจเป็นการใช้ประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยอาศัยองค์ประกอบการท่องเที่ยว คือ นักท่องเที่ยว ทรัพยากรท่องเที่ยว การตลาดท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก และการขนส่ง (สุกัญญา กิมเปี่ยม,2551)

นอกจากนี้ Collier and Harraway (เอ็อมพร วิมลไชยจิต,2551) มีความเห็นว่าการท่องเที่ยวที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้น แหล่งท่องเที่ยวจะต้องมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ (3As) คือ

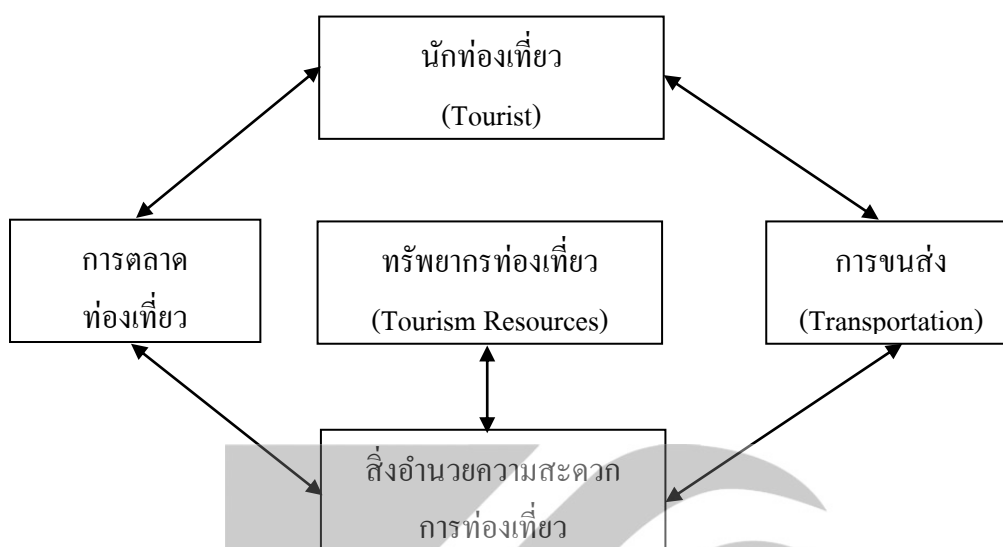
1. สิ่งดึงดูดใจ (attraction) สิ่งดึงดูดใจเกิดจากสถานที่ (Site) เหตุการณ์ (Event) สถานที่อาจเกิดจากธรรมชาติสร้างหรือมนุษย์สร้างขึ้น แต่เหตุการณ์ที่น่าสนใจเกิดจากมนุษย์สร้างเพียงอย่างเดียว

2. สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) ความสะดวกสบายที่ทำให้ให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้าไปถึงสถานที่ได้อย่างรวดเร็ว ปลอดภัยและสะดวกสบายยิ่งขึ้น ดังนั้นการก่อสร้างปัจจัยพื้นฐาน (Infrastructure) เช่น ระบบขนส่ง ระบบการสื่อสาร ระบบสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ประปา จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในแหล่งท่องเที่ยว

3. การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) การเข้าไปถึงแหล่งท่องเที่ยวจะต้องมีระบบการขนส่ง (Transportation) ประกอบด้วย เส้นทาง ยานพาหนะ สถานี และผู้ประกอบการขนส่ง เป็นต้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลำเลียงคนและสิ่งของไปยังจุดหมายปลายทาง

โดยสรุป กล่าวคือ จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบที่สำคัญในการจัดการแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งจะต้องบรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้นจะต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ สิ่งดึงดูดใจ (attraction) สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) และการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) (เอ็อมพร วิมลไชยจิต,2551)

นอกจากนั้น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ม.ป.ท., ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการท่องเที่ยวว่ามี 5 องค์ประกอบ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันเป็นวงจร คือ



ภาพที่ 1 องค์ประกอบของการท่องเที่ยว

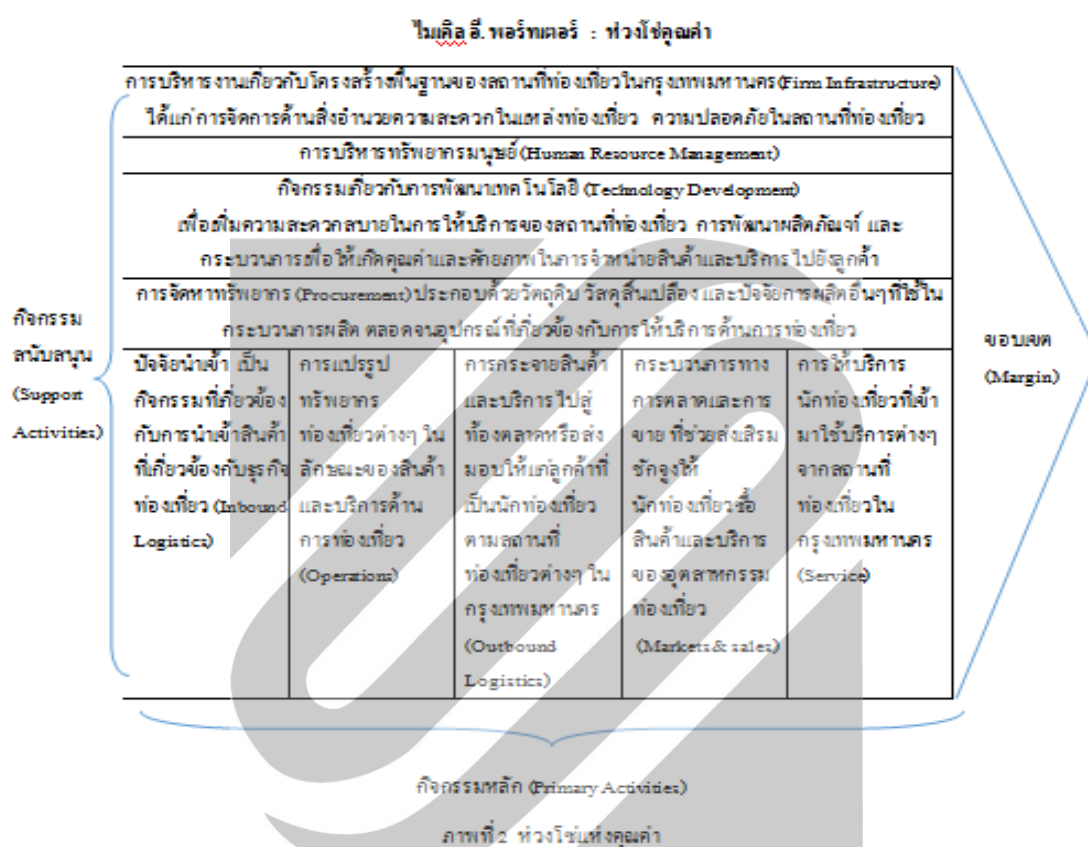
ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, ม.ป.ท., ม.ป.ป. (แผ่นพับ)

กล่าวโดยสรุป องค์ประกอบด้านการท่องเที่ยว จะประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กันเป็นวงจร คือ นักท่องเที่ยว การตลาดท่องเที่ยว การขนส่ง สิ่งอำนวยความสะดวกการท่องเที่ยว และทรัพยากรท่องเที่ยว (สุกัญญา กิมเปี่ยม, 2551)

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain Analysis)

การวิเคราะห์ภายในองค์กรมีหลายแนวความคิดและทฤษฎีที่สามารถนำมาใช้ได้ แต่ที่นิยมใช้กันในปัจจุบันคือทฤษฎีการวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain Analysis) ของ Michael E. Porter (1985) ซึ่งเป็นเจ้าของแนวคิดเกี่ยวกับ Value Chain Analysis ได้ให้คำจำกัดความของ “ห่วงโซ่แห่งกิจกรรม” (Chain of Activities) ว่าเป็น “สิ่งที่สร้างสรรค์คุณค่า (Value) ต่อเนื่องสัมพันธ์กันเหมือนกับห่วงโซ่เพื่อส่งมอบคุณค่าทั้งหมดให้กับลูกค้า โดยแต่ละกิจกรรมจะมีส่วน

ช่วยก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม (Value added) เป็นช่วงๆ นับตั้งแต่การนำวัตถุดิบมาจากผู้จำหน่าย เข้าสู่กิจกรรมทางด้านการผลิตจนกระทั่งผ่านออกมาเป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป และสิ้นสุดลงที่ผู้จำหน่ายขายผลิตภัณฑ์นั้นถึงมือผู้บริโภคขั้นสุดท้าย รวมทั้งการบริการหลังการขาย (After-sales service)” ซึ่งการวิเคราะห์ห่วงโซ่แห่งคุณค่าเป็นการวิเคราะห์ถึงโครงสร้างงานภายในองค์กร เพื่อกำหนดจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร โดยแบ่งกิจกรรมภายในองค์กรออกเป็น 2 ประเภท คือ กิจกรรมหลักหรือกิจกรรมพื้นฐาน (Primary Activities) และกิจกรรมสนับสนุน (Support Activities) ดังนี้



ที่มา: Michael E. Porter, *Competition Advantage: Creation and Sustaining Superior Performance*, Copyright (1985).

ซึ่งทั้งกิจกรรมหลัก และกิจกรรมสนับสนุน เป็นตัวกำหนดคุณค่าทั้งหมดของบริษัท ที่ส่งมอบให้ลูกค้า การที่บริษัทแยกกิจกรรมของบริษัทออกเป็นหน่วยย่อย ทำให้สามารถประเมินแต่ละกิจกรรม โดยเปรียบเทียบกับคู่แข่งได้ ว่าการดำเนินการของบริษัทเป็นอย่างไร

1. กิจกรรมหลักหรือกิจกรรมพื้นฐาน (Primary Activity) ประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ ดังต่อไปนี้

1.1 Inbound logistics คือ บังคับนำเข้า เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าสินค้าที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยว เช่น วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ ที่จะอำนวยความสะดวก และเพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวในกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ

1.2 Operations คือ การปฏิบัติการ เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ต้องการแปรรูปทรัพยากรท่องเที่ยวต่างๆ ที่เป็นปัจจัยในการผลิตไปเป็นผลผลิตในลักษณะของสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว

1.3 Outbound Logistics คือ การกระจายสินค้า เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการกระจายสินค้าและบริการไปสู่ท้องตลาดหรือส่งมอบให้แก่ลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในกรุงเทพมหานคร

1.4 Marketing and Sales คือ กระบวนการทางการตลาดและการขาย ที่ช่วยส่งเสริม ชักจูงให้นักท่องเที่ยวซื้อสินค้าและบริการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

1.5 Services คือ การให้บริการนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการต่างๆ จากสถานที่ท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร โดยทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งถือว่าเป็นกิจกรรมสำคัญในการสร้างคุณค่าของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

2. กิจกรรมสนับสนุน (Supporting Activities) ประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

2.1 Firm Infrastructure คือ การบริหารงานเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานของสถานที่ท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร เช่น การจัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว ความปลอดภัยในสถานที่ท่องเที่ยว เป็นต้น

2.2 Human Resource Management คือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วยกิจกรรมการสรรหา คัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสมต่อสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละประเภท การฝึกอบรม พัฒนา และกำหนดจ่ายค่าตอบแทนทุกระดับของพนักงาน

2.3 Technology Development คือ การพัฒนาเทคโนโลยี โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ในการกิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายในการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยว การพัฒนาผลิตภัณฑ์ และกระบวนการเพื่อให้เกิดคุณค่าและศักยภาพในการจำหน่ายสินค้าและบริการไปยังลูกค้า

2.4 Procurement คือ การจัดหาทรัพยากร เป็นหน้าที่ในการซื้อปัจจัยการผลิตซึ่งประกอบด้วยวัตถุดิบ วัสดุสิ้นเปลือง และปัจจัยการผลิตอื่นๆที่ใช้ในกระบวนการผลิต ตลอดจนอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านการท่องเที่ยว

โดยสรุป Value Chain Analysis นับว่าเป็นเครื่องมือที่ใช้ออกแบบหรือวางแผนงานในธุรกิจเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้ได้มากที่สุดสำหรับลูกค้า และเป็นการเพิ่มศักยภาพในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ผลิตภาพห่วงโซ่มูลค่าเพื่อการแข่งขัน, 2556)

2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวที่หลากหลาย จากผู้ให้คำจำกัดความและความหมายที่แตกต่างกันออกไป โดยสามารถจำแนกได้ ดังนี้

นักท่องเที่ยว (tourist) ตามความหมายของสันนิบาตชาติที่ได้ให้คำนิยามไว้ในปี พ.ศ. 2480 ว่านักท่องเที่ยว หมายถึง บุคคลที่เดินทางอยู่ในประเทศหนึ่งประเทศใดที่มีบ้านเมืองที่อาศัยอยู่เป็นประจำเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง และได้ขยายความต่อไปอีกว่า บุคคลเช่นใด นับเป็นนักท่องเที่ยว ดังต่อไปนี้ คือ (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548)

1. บุคคลที่นับเป็นนักท่องเที่ยว ได้แก่
 - 1.1 ผู้ที่เดินทางเพื่อพักผ่อนใจหรือเพื่อสุขภาพ
 - 1.2 ผู้ที่เดินทางไปประชุมหรือประกอบภารกิจอย่างใดอย่างหนึ่ง
 - 1.3 ผู้ที่เดินทางเพื่อทำธุรกิจการค้าบางประการ
 - 1.4 ผู้ที่เดินทางมากับเรือ แวะพักน้อยกว่า 24 ชั่วโมง

ในขณะที่ องค์การสหประชาชาติ (United Nation:UN) ให้ความหมายของ “นักท่องเที่ยว” ไว้ดังนี้

ผู้มาเยือน (Visitor) หมายถึง บุคคลที่เดินทางไปยังประเทศที่ตนมิได้พักอาศัยอยู่เป็นประจำ ด้วยเหตุผลใดๆ ก็ตามที่มิใช่ไปประกอบอาชีพเพื่อหารายได้ ดังนั้น ผู้มาเยือน จึงหมายรวมถึงผู้เดินทาง 2 ประเภท คือ

1. นักท่องเที่ยว (Tourist) คือ ผู้เดินทางมาเยือนชั่วคราวที่พำนักอยู่ในประเทศที่มาเยือน ไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง

2. นักทัศนจร (Excursionist) คือ ผู้เดินทางมาเยือนชั่วคราว และอยู่ในประเทศที่มาเยือนน้อยกว่า 24 ชั่วโมง

สำหรับประเทศไทย ได้กำหนดไว้ว่า "นักท่องเที่ยว" หมายถึง บุคคลที่เดินทางจากท้องถิ่นที่อยู่โดยปกติของตน ไปยังท้องถิ่นอื่นเป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจ และด้วยวัตถุประสงค์ที่มีใช้เพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้

โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้นิยามศัพท์ทางนักท่องเที่ยวเพื่อใช้ในงานสถิติ ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (International Visitor) คือ บุคคลที่มีได้มีที่พำนักถาวรในราชอาณาจักรไทย เดินทางเข้ามาเพื่อประกอบภารกิจใดๆ ทั้งนี้ต้องมีได้รับค่าจ้างในการประกอบภารกิจนั้นจากผู้ใดในราชอาณาจักรไทย

- 1.1 นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่ค้างคืน (International Tourist) คือ นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่เข้ามาในราชอาณาจักรไทยแต่ละครั้งอย่างน้อย 1 คืน แต่ไม่เกิน 60 วัน

- 1.2 นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่ไม่ค้างคืน (International Excursionist) คือ นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่เข้ามาในราชอาณาจักรไทยแต่ละครั้งไม่ได้ค้างคืน

2. นักท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Visitor) คือ บุคคลทุกสัญชาติที่มีที่พำนักถาวรอยู่ในราชอาณาจักรไทย และเดินทางไปยังสถานที่หนึ่งในอีกจังหวัดหนึ่ง ซึ่งมีใช้ถิ่นที่อยู่ประจำเพื่อประกอบภารกิจใดๆ ทั้งนี้ต้องไม่ได้รับค่าจ้างในการประกอบภารกิจนั้นๆ จากผู้ใด ณ สถานที่แห่งนั้น

- 2.1 นักท่องเที่ยวภายในประเทศที่ค้างคืน (Domestic Tourist) คือ นักท่องเที่ยวภายในประเทศที่ไปพักค้างคืนนอกที่พำนักอาศัยในปัจจุบัน แต่ละครั้งอย่างน้อย 1 คืน

- 2.2 นักท่องเที่ยวภายในประเทศที่ไม่ค้างคืน (Domestic Excursionist) คือ นักท่องเที่ยว ภายในประเทศไทยที่ได้พักค้างคืนนอกที่พำนักอาศัยในปัจจุบัน

โดยสรุป กล่าวคือ นักท่องเที่ยวตามนิยามศัพท์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (International Visitor) จำแนกเป็นนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่ค้างคืน (International Tourist) ,นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่ไม่ค้างคืน (International Excursionist) และนักท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Visitor) จำแนกเป็นนักท่องเที่ยวภายในประเทศที่ค้างคืน (Domestic Tourist) และนักท่องเที่ยวภายในประเทศที่ไม่ค้างคืน (Domestic Excursionist) (จิตรานุช รักสัจจา,2556)

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2552) ว่า “นักท่องเที่ยว” หมายถึง บุคคลที่เดินทางจากสถานที่ถิ่นพำนักถาวรของตนไปยังสถานที่อื่นเป็นการชั่วคราว มีการค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อนเยี่ยมญาติมิตร ศึกษาหาความรู้ การกีฬา การศาสนา ติดต่อธุรกิจ การประชุม การรักษาสุขภาพ หรือเพื่อประกอบภารกิจใดๆ

นอกจากนี้ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2554) ยังได้ให้ความหมายของ “นักท่องเที่ยว” โดยจำแนกออกได้ 6 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

2.3.1 นักท่องเที่ยวกลุ่ม BRICs (Brazil, Russia, India, China) ซึ่งมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ คาดว่าร้อยละ 40 ของประชาชนจีนจะมีรายได้สูงถึง 634,795 – 1,269,625 ล้านบาท ในปีพ.ศ. 2563 (สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2551) และขนาดเศรษฐกิจของกลุ่มประเทศ BRICs จะมีขนาดเท่ากับเศรษฐกิจกลุ่มระดับประเทศ G7 ได้ในช่วงปี 2583 – 2593

2.3.2 กลุ่มผู้เดินทางเข้ามาทำงานในเมืองใหญ่ ส่วนใหญ่อยู่ในวัยหนุ่มสาว (ช่วงอายุ 20 – 40 ปี) เดินทางเพื่อมาทำธุรกิจแบบระยะสั้น (Shot – Haul) ด้วยสายการบินต้นทุนต่ำ

2.3.3 กลุ่มผู้บริหารและกลุ่ม MICE (Meetings, Incentive, Conventions and Exhibitions) เป็นกลุ่มเป้าหมายใหม่ที่มีโอกาสและศักยภาพ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะคำนึงถึงความสะดวกสบายความผ่อนคลาย และคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีเยี่ยม นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีอัตราการเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 18 ต่อปี และสร้างรายได้ประเทศมากกว่านักท่องเที่ยวทั่วไปโดยเฉลี่ย 2 – 3 เท่า

2.3.4 กลุ่มผู้สูงอายุ ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จะมีจำนวนเพิ่มขึ้นเป็นสามเท่าของปัจจุบัน หรือประมาณ 700 ล้านคน โดยเฉพาะประชากรจากประเทศที่พัฒนาแล้ว เช่น ญี่ปุ่น เยอรมัน ฝรั่งเศส อังกฤษ เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุจะเป็นโอกาสในการพัฒนาสินค้าและบริการของภูมิภาคต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ เช่น สปา การท่องเที่ยวแบบพำนักรถ และการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อสนับสนุนนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

2.3.5 กลุ่มคนโสด โดยเฉพาะเพศหญิงจะเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญมากขึ้นในช่วง 5 ปี นับจากนี้ไปโดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้ว เช่น ในอังกฤษนิยมแต่งงานกันในช่วง

อายุ 20 ปีลา ย ทำให้สัดส่วนครัวเรือนที่เป็นโสดเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 30 ของครัวเรือนทั้งหมด ซึ่งกลุ่มนี้ถือเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่มีความเต็มใจจะซื้อเพื่อความพึงพอใจในระดับสูง

2.3.6 กลุ่มผู้สนใจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การเติบโตรวมของตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพทั่วโลกและภูมิภาคเอเชียยังอยู่ในอัตราที่สูงอย่างต่อเนื่องที่ประมาณ 20% และ 28% โดยมีปัจจัยที่ผลักดันตลาดที่สำคัญ ได้แก่ แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงด้านประชากรศาสตร์ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการแพทย์และการเพิ่มขึ้นของประเทศที่ให้ความสำคัญด้านสุขภาพ

ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวที่มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวประกอบไปด้วย นักท่องเที่ยว 6 กลุ่ม ที่มีอิทธิพลและเป็นความต้องการของตลาดการท่องเที่ยวในปัจจุบัน คือ นักท่องเที่ยวกลุ่ม BRICs (Brazil, Russia, India, China) กลุ่มผู้เดินทางเข้ามาทำงานในเมืองใหญ่ กลุ่มผู้บริหารและกลุ่ม MICE กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มคนโสด และกลุ่มผู้สนใจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554)

นอกจากนี้ ยังมีผู้ได้กำหนดรูปแบบของนักท่องเที่ยว (Typology : a systematic classification or study of types) ไว้หลายท่าน(การกำหนดรูปแบบพฤติกรรมนักท่องเที่ยว, 2556 อ้างถึงในชวัลนุช อุทยาน, 2552) ดังนี้

Perreault และ Dorden (1979) เสนอรูปแบบพฤติกรรมนักท่องเที่ยวออกเป็น 4 รูปแบบ ได้แก่

1. นักท่องเที่ยวแบบประหยัด (Budget Travelers) โดยทั่วไปแล้วนักท่องเที่ยวประเภทนี้ที่รายได้ปานกลาง แต่แสวงหาการหยุดพักผ่อนหรือท่องเที่ยวที่ใช้ค่าใช้จ่ายต่ำ
2. นักท่องเที่ยวชอบผจญภัย (Adventurous Travelers) เป็นนักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาดี และมีรายได้ปานกลางถึงสูง มีความชื่นชอบในกิจกรรมระหว่างการหยุดพักผ่อนหรือการท่องเที่ยวแบบผจญภัย
3. นักท่องเที่ยวประเภทเดินทางระหว่างวันหยุด (Vacationers Travelers) เป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มเล็กๆ ซึ่งมักใช้เวลาในการคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวหรือการเดินทางในครั้งต่อไปว่าจะไปที่ไหน อย่างไร นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ค่อนข้างมีความกระตือรือร้นแต่มีรายได้ค่อนข้างน้อย
4. นักท่องเที่ยวแบบชอบเดินทางโดยใช้ระยะเวลาเดินทางยาวนาน (Moderates Travelers) เป็นนักท่องเที่ยวที่มีใจรักการท่องเที่ยวเดินทางอย่างมากแต่ไม่สนใจ

การท่องเที่ยวในระหว่างวันหยุดสุดสัปดาห์หรือการใช้เวลาในการเล่นกีฬา แต่จะชอบการเดินทางที่ใช้ระยะเวลานานมากกว่า

นอกจากนี้ Cohen (1979) อ้างถึงใน ปิยะพงษ์ สุปัญญา, 2552 ยังได้เสนอพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ ที่น่าสนใจไว้ ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวแบบนันทนาการ (Recreational Tourists) เป็นนักท่องเที่ยวซึ่งเน้นความสำคัญในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนันทนาการหรือการพักผ่อนทางร่างกาย
2. นักท่องเที่ยวแบบปลีกตัวหาความเพลิดเพลิน (The Diversionary Tourists) เป็นนักท่องเที่ยวที่พยายามทางแนวทางเพื่อลืมความจำเจในชีวิตประจำวัน
3. นักท่องเที่ยวมุ่งหาประสบการณ์ (The Experiential Tourists) เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางเพื่อแสวงหาประสบการณ์ที่แท้จริง นักท่องเที่ยวประเภทนี้สนใจศึกษาและได้รับประสบการณ์ที่แท้จริงของแหล่งท่องเที่ยวที่ได้ไปสัมผัส ตัวอย่างเช่น เมื่อเดินทางไปประเทศสเปน ก็ต้องการสัมผัสวิถีชีวิตของผู้คนท้องถิ่นหรือวัฒนธรรมต่างๆ ที่แท้จริงเป็นของสเปน
4. นักท่องเที่ยวแบบชอบทดลอง (The Experimental Tourists) มีลักษณะที่เห็นเด่นชัดคือ ชอบติดต่อกับผู้คนที่ต่างถิ่นเพื่อเรียนรู้และทำความเข้าใจในชีวิตความเป็นอยู่ การปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมของคนท้องถิ่น
5. นักท่องเที่ยวที่ใช้ชีวิตแบบคนท้องถิ่น (The Existential Tourists) นักท่องเที่ยวประเภทนี้ต้องการผจญภัยหรือใช้ชีวิตภายใต้วัฒนธรรมและวิถีชีวิตเดียวกับคนท้องถิ่น นักท่องเที่ยวประเภทนี้จะใช้เวลาอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวนั้นเป็นเวลานาน ตัวอย่างเช่น นักท่องเที่ยวที่มาใช้เวลาอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวบางแห่งในประเทศไทย เช่น พัทยาหรือเชียงใหม่ และพยายามใช้ชีวิตเช่นเดียวกับคนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติตัว การรับประทานอาหาร การพยายามพูดภาษาท้องถิ่น เป็นต้น

นอกจากนี้ Smith (1977) อ้างถึงในเลิศพร ภาระสกุล, 2555 ยังมีทฤษฎีการแบ่งแยกนักท่องเที่ยวคล้ายกับของ Cohen แต่ Smith จะจำแนกประเภทของนักท่องเที่ยวเป็นกลุ่มย่อยมากกว่า Cohen โดยจำแนกเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวตั้งแต่กลุ่มที่ใหม่ ที่สุดในตลาดการท่องเที่ยว เช่น กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางตามลำพังในแบบของฮิปปี ไปจนถึงกลุ่ม นักเดินทางแบบนักธุรกิจ Smith แบ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวออกเป็น 7 กลุ่ม ดังนี้

1.1 นักสำรวจ (Explorer) นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ต้องการที่จะค้นพบความแปลกใหม่และต้องการมีปฏิสัมพันธ์กับคนในท้องถิ่น นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีจำนวนไม่มากนัก และสามารถที่จะยอมรับและเข้าใจในบรรทัดฐานของท้องถิ่นได้

1.2 นักท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์สูง (Elite) คือ นักท่องเที่ยวที่ชอบท่องเที่ยวไปในสถานที่ที่แปลกใหม่ ใช้สิ่งอำนวยความสะดวกเท่าที่มีในท้องถิ่น นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีจำนวนไม่มากนักและมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้ง่าย

1.3 พวกชอบหาเส้นทางใหม่ (Off-beat) ได้แก่ นักท่องเที่ยวกลุ่มที่พยายามที่จะหลีกเลี่ยงจากสถานที่ท่องเที่ยว ที่มีคนมากๆ ไม่ต้องการความวุ่นวาย นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เต็มใจที่จะอยู่อย่างกินง่าย

1.4 พวกแหกคอก (Unusual) คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ชอบสำรวจเส้นทางท่องเที่ยวรอบนอกเป็นครั้งคราว ชอบสำรวจบริเวณที่ห่างไกลและชอบเสี่ยงภัย ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับง่าย แต่ต้องสนองตอบความต้องการขั้นพื้นฐานอย่างเพียงพอและการบริการต้องครบถ้วน

1.5 นักท่องเที่ยวมหาชนระยะเริ่มแรก (Incipient mass) คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ชอบเดินทางตามลำพังหรือเป็นกลุ่มเล็กๆ ต้องการทั้งความสะดวกสบายและสิ่งที่เป็นของแท้ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นตามความนิยมของแหล่งท่องเที่ยวและมีความต้องการการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพิ่มมากขึ้นด้วย

1.6 นักท่องเที่ยวแบบมหาชน (Mass tourist) คือ นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ระดับคนชั้นกลางและค่านิยมทำให้เกิดกลุ่มนักท่องเที่ยวแบบฟองสบู่ก่อให้เกิดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีปฏิสัมพันธ์กับคนในท้องถิ่นน้อยมาก

1.7 นักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยเครื่องบินเช่าเหมาลำ (Charter) คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่แสวงหาการพักผ่อนหย่อนใจและความสนุกในสถานที่ใหม่ๆ แต่มีความรู้ลึกที่คุ้นเคย นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะเดินทางครั้งละหลายๆ คน โรงแรมที่พักพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ จะต้องได้มาตรฐานแบบตะวันตกเพื่อไม่ให้เกิดการตำหนิหรือต่อว่าภายหลัง

นอกจากนั้น สำนักงานเศรษฐกิจศึกษา Westvlaams (1986, อ้างใน Swarbrook และ Horner 1999) นำเสนอรูปแบบพฤติกรรมนักท่องเที่ยว ไว้ ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวประเภทหลงใหลในทะเล (Active sea lovers)
2. นักท่องเที่ยวประเภทชอบผูกมิตร (Contact-minded holiday makers) มีจิตใจชอบติดต่อกับผู้อื่น แสวงหามิตรใหม่โดยเฉพาะที่เป็นคนท้องถิ่น

3. นักท่องเที่ยวประเภทชอบชมธรรมชาติ (Nature Viewers) ชอบความงดงามของภูมิทัศน์ของแหล่งท่องเที่ยว
4. นักท่องเที่ยวประเภทแสวงหาการพักผ่อน (Rest-seekers) ใช้เวลาไปกับการนอนพักผ่อนหย่อนใจมากกว่าการทำกิจกรรมอื่นๆ
5. นักค้นหา (Discovers) ชอบกิจกรรมประเภทผจญภัยและชอบแสวงหามิตรใหม่
6. นักท่องเที่ยวแบบเดินทางพร้อมครอบครัว (Family-orientated) เป็นนักท่องเที่ยวที่หลงใหลในแสงแดดและทะเล และชอบเดินทางท่องเที่ยวแบบไปเป็นครอบครัว
7. นักท่องเที่ยวแบบประเพณีนิยม (Traditionalists) ชอบเดินทางท่องเที่ยวที่เน้นความปลอดภัยและไม่เสี่ยงภัย

ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวได้จำแนกออกเป็นหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับลักษณะหรือพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่แสดงออกในขณะนั้นๆ

2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ

นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ธุรกิจการท่องเที่ยวไทยไม่ควรมองข้าม โดยเฉพาะในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการจำนวนหนึ่งเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ควรให้ความสำคัญ เพราะมีกำลังซื้อ ไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาในการเดินทาง และยังมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องในแต่ละปี (สมยศ วัฒนากมลชัย และเขาวลัทธิชัย ยิ้มอ่อน, 2556) นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีแนวโน้มเติบโตทางการตลาดอย่างมีศักยภาพ และมีบทบาทต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอนาคต ทั้งนี้ จากการศึกษาวิจัยของอังกฤษพบว่าตลาดนักท่องเที่ยวคนพิการและผู้สูงอายุในยุโรปอยู่ระหว่าง 134 - 267.9 ล้านคน คิดเป็นรายได้ไม่น้อยกว่า 3,910-7,820 ล้านบาท หากประเทศไทยได้ส่วนแบ่งร้อยละ 2 จะสามารถทำรายได้เข้าประเทศไม่น้อยกว่า 78.2 พันล้านบาท โดยกรมการท่องเที่ยวจะเน้นเตรียมความพร้อมของประเทศไทย เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการและผู้สูงอายุที่มีแนวโน้มเติบโต อีกทั้งสร้างความเชื่อมั่นในการใช้สถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวว่าสามารถตอบสนองความต้องการของคนท่องเที่ยวกลุ่มนี้ได้อีกด้วย (กรมการท่องเที่ยว, 2556)

จากการที่มีจำนวนนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการเพิ่มมากขึ้นทั่วโลก และนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เริ่มเข้ามามีบทบาทสำคัญด้านการท่องเที่ยวรวมถึง

นักท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในประเทศไทย และถือเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ควรให้ความสำคัญ เพราะมีกำลังซื้อ ไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาในการเดินทาง พร้อมทั้งยังมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องในแต่ละปี รวมถึงนักท่องเที่ยวผู้พิการผู้วิจัยจึงขอสรุปนิยามของนักท่องเที่ยวผู้พิการและนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมาให้เข้าใจพอสังเขป ดังนี้

นักท่องเที่ยวผู้พิการ คือ บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมด้านต่างๆ ในชีวิตประจำวัน(กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์,2546) หรือการเดินทางเข้าถึงสถานที่ต่าง ๆ เช่น สถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร ที่พัก ร้านขายของที่ระลึก เป็นต้น และมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใด เพื่อสามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ที่เข้าไปมีส่วนร่วมได้อย่างบุคคลทั่วไป (ปัทมอร เล็งแดง, 2552) ในขณะที่พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 ตามกฎกระทรวงฉบับที่ 2 พ.ศ. 2537 ได้จำแนกประเภทของความพิการไว้ 5 ประเภท (รุ่งนภา สืบจากคล้าย, 2553) ดังนี้ คือ

1. คนพิการทางการมองเห็น
2. คนพิการทางการได้ยินหรือการสื่อความหมาย
3. คนพิการทางการกายหรือการเคลื่อนไหว
4. คนพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม

โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการกลุ่มนี้ มีอยู่ประมาณ 400 ล้านคน ซึ่งกระจายอยู่ตามประเทศต่าง ๆ หลากหลายอาชีพ และชนชั้น บางคนเป็นผู้มีฐานะ ทว่าพิการเพราะประสบอุบัติเหตุ หรือถูกภัยสงครามกับการก่อการร้าย โดยคนกลุ่มนี้สามารถทำธุรกิจ สร้างรายได้เลี้ยงตัวเองและครอบครัวได้ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จึงมักนิยมใช้การเดินทางท่องเที่ยวเป็นเครื่องผ่อนคลาย ขอเพียงแต่มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ (เดลินิวส์,2556)

นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ คือ บุคคลซึ่งมีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป (พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ, 2546) บุคคลผู้ซึ่งมีความเปลี่ยนแปลงไปตามอายุขัย (Aging as a Stage of the Life Span) และมีภาวะเสื่อมถอยทางด้านร่างกาย ซึ่งนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้นับเป็นประชากรกลุ่มใหญ่ของโลก จะมีศักยภาพในการใช้จ่ายสูง โดยเฉพาะผู้เกษียณอายุจากการทำงานจะมีสวัสดิการหรือบำนาญที่รัฐบาลจ่ายให้ อันเป็นรายได้ที่มั่นคง ถึงแม้ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวันต่ำกว่านักท่องเที่ยวทั่วไป แต่การพำนักรที่นานวันกว่าก็สามารถทำรายได้ให้ประเทศเป็นจำนวนมาก

องค์การสหประชาชาติ ได้คาดการณ์จากผลสำรวจที่จัดทำขึ้นในปี พ.ศ. 2549 ว่า จำนวนผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปทั่วโลก จะเพิ่มจาก 687.9 ล้านคน เป็น 1,968 ล้านคนในปี พ.ศ. 2593 โดยจะมีจำนวนผู้สูงอายุในทวีปเอเชียมากที่สุด (สถาบันวิจัยระยะยสาธารณสุข, 2552 อ้างใน สมยศ วัฒนามลชัย และเขวาลักษณ์ ยิ้มอ่อน, 2556) และสำหรับประเทศไทย สัดส่วนผู้สูงอายุมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีผลจากการบริการด้านสาธารณสุข รวมทั้ง ยังคาดว่าผู้สูงอายุ อาจจะเป็นร้อยละ 15 ในปี พ.ศ. 2563 นอกจากนี้ ผลการสำรวจของสำนักงานส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ ใน ประเทศไทย เพิ่มขึ้น เฉลี่ยปี ละ ประมาณ 200,000 คน (สุภาพะผู้สูงอายุ, มปป อ้างใน สมยศ วัฒนามลชัย และเขวาลักษณ์ ยิ้มอ่อน, 2556)

2.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานสำหรับนักทอญที่ว่กกลุ่มผู้สูงอายุและนักทอญที่ว่กกลุ่มผู้พิการ (Basic Needs)

นักทอญที่ว่กกลุ่มผู้สูงอายุและนักทอญที่ว่กกลุ่มผู้พิการ (Basic Needs) ต่างก็มีความต้องการขั้นพื้นฐานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการทอญที่ว่กทั้งสั้น โดยเริ่มจากความต้องการที่จะตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานของร่างกายในเรื่องปัจจัยสี่ อันได้แก่ อาหาร ที่อยู่ อาศัย ยารักษาโรค และเครื่องนุ่งห่ม ไม่เว้นแม้แต่นักทอญที่ว่กกลุ่มผู้สูงอายุและนักทอญที่ว่กกลุ่มผู้พิการที่ต่างก็มีความต้องการด้านนี้เช่นเดียวกับนักทอญที่ว่กทั่วไป (วรรณิภา บุญระยอง, 2556)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงได้จำแนกของความต้องการขั้นพื้นฐานสำหรับนักทอญที่ว่กกลุ่มผู้สูงอายุและนักทอญที่ว่กกลุ่มผู้พิการ (Basic Needs) ตามแนวความคิดที่หลากหลายจากนักวิชาการหลายท่าน ดังนี้

2.5.1 นักจิตวิทยาชื่อ มาสโลว์ (Maslow) อ้างถึงในวรรณิภา บุญระยอง (2556) จึงได้จำแนกความต้องการของมนุษย์จากพื้นฐานความต้องการต่ำสุดไปถึงสูงสุดตามลำดับขั้นดังนี้

2.5.1.1 ความต้องการพื้นฐานทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานขั้นแรกที่คุณคนต้องการเช่นเดียวกับปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค เป็นต้น

2.5.1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) คือความต้องการที่จะได้รับการป้องกันภัยอันตรายจากการคุกคามอย่างมั่นคงปลอดภัย

2.5.1.3 ความต้องการความรักและเป็น ส่วน หนึ่งของสังคม (Love and Belonging needs) ได้แก่ความต้องการที่จะเป็นที่รัก ได้รับความรักจากบุคคลอื่น รวมทั้ง

การเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มคนในสังคม เช่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มคนในสังคม ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัว การเข้าร่วมเป็นสมาชิกชมรมสมาคมต่างๆ รวมถึงความต้องการเป็นเจ้าของสิ่งที่มีอยู่ด้วย

2.5.1.4 ความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง (Esteem needs) เป็นความต้องการให้ผู้อื่นยกย่องและยอมรับนับถือในความสามารถของตน

2.5.1.5 ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self Actualization needs) หมายถึง ความต้องการที่จะเป็นผู้มีศักยภาพและพึงพอใจในความสำเร็จของตนเอง การคิดตัดสินใจได้ด้วยตนเองและสามารถบรรลุเป้าหมายแห่งชีวิตของตนได้ เพื่อการเป็นคนโดยสมบูรณ์ สมหวังตามความปรารถนาอันเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีของ มาสโลว์ (Maslow) และนำมาพิจารณา ด้านความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์แล้วนั้น จะเห็นว่านักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ และนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการต่างก็มีความต้องการที่ไม่ได้แตกต่างจากมนุษย์ทุกคนบนโลกใบนี้ กล่าวคือ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ต่างมีความต้องการพื้นฐานทางร่างกาย (Physiological needs) ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) ความต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Love and Belonging needs) ความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง (Esteem needs) และมีความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self Actualization needs) นอกจากความต้องการขั้นพื้นฐาน 5 ประการดังกล่าวแล้ว หากเคยอ่านทฤษฎีของมาสโลว์จะพบว่ามีความต้องการอีก 2 ประการ รวมอยู่ด้วย คือ ความต้องการที่จะรู้และเข้าใจ (Needs to know and understand) และความต้องการทางสุนทรียภาพ (Aesthetic needs) เป็นลำดับขั้นที่ 6 และลำดับขั้นที่ 7 ตามลำดับ (วรรณนิภา บุญระยอง 2556)

นอกจากนี้ พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 ได้กำหนดให้คนพิการได้รับการคุ้มครอง การสงเคราะห์ การพัฒนาและการฟื้นฟูสมรรถภาพ โดยวิธีการทางการแพทย์ทางการศึกษา ทางสังคมและการฝึกอาชีพ ตลอดจนแก้ไขปัญหาและจัดอุปสรรคต่างๆ ทั้งทางเศรษฐกิจและสังคมให้แก่คนพิการ เพื่อให้คนพิการได้มีโอกาสทำงาน หรือดำรงชีวิตในสังคมเช่นเดียวกับคนปกติ โดยมีมาตรการที่น่าสนใจอย่างยิ่ง คือ กฎกระทรวงฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2542) พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 มาตรา 17 (1) และมาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ออกกฎกระทรวงไว้เกี่ยวกับลักษณะอาคารที่ต้องมีอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวก

โดยตรงแก่คนพิการได้แก่ อาคารของสถานสงเคราะห์คนพิการหรือคนชรา สถานศึกษาสำหรับคนพิการ โรงพยาบาล โรงแรม หอประชุม สถานศึกษา สถานีขนส่งมวลชน และอาคารในลักษณะอื่นใดตามที่กฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารกำหนด, ลักษณะสถานที่ที่ต้องมีอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกโดยตรงแก่คนพิการ สวนสาธารณะ สวนสัตว์ หรือสถานที่ที่ให้บริการทำนองเดียวกัน และลักษณะยานพาหนะที่ต้องมีอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกโดยตรงแก่คนพิการได้แก่ รถยนต์สาธารณะและรถยนต์บริการกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ รถที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสารประเภทการขนส่งประจำทาง และไม่ประจำทางตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก รถไฟฟ้าหรือรถไฟฟ้ามหานครตามกฎหมายว่าด้วยยานยนต์ เรือโดยสารตามกฎหมายว่าด้วยการเดินเรือในน่านน้ำไทยและอากาศยานขนส่งตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ

สรุปได้ว่า ทั้งรัฐธรรมนูญฯ และ พ.ร.บ. การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ บัญญัติว่าด้วยสิทธิคนพิการไทย ได้ตระหนักถึงสภาพปัญหาที่คนพิการเผชิญอยู่และความละเอียดของสังคมที่มีต่อคนพิการ จึงมีความพยายามให้รัฐและเอกชนรับรองสิทธิของผู้พิการที่ควรจะได้รับบริการต่างๆ เช่นเดียวกับบุคคลอื่นๆ ในสังคม โดยการกำหนดให้เป็นหน้าที่ของรัฐและเอกชน ต้องจัดหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในผู้พิการสามารถเข้ามีส่วนร่วมใช้บริการสาธารณะต่างๆ ในสังคมได้ เช่นเดียวกับบุคคลปกติ (ปัทมอร เล็งแดง, 2552)

นอกจากนั้น Song Ee Kim (2556) ได้พบว่า เสียงของนักท่องเที่ยวผู้พิการ : ข้อมูลเชิงลึกจากเว็บไซต์การร้องเรียนของลูกค้าออนไลน์ จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในปัจจุบันมีการให้บริการที่ล้มเหลวรวมถึงการบริการด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การวิจัยนี้มีองค์ประกอบอยู่ 3 ด้านที่ได้รับการวิเคราะห์การบริการที่ล้มเหลวในกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวผู้พิการ โดยบิทเนอร์, บุม และ ทิธีเอวาร์ (1990) โดยใช้หลักทั่วไปในการจำแนก เช่น การแบ่งประเภทของผู้พิการ ภาคอุตสาหกรรมต่างๆที่เกี่ยวข้อง ภาคการท่องเที่ยว ช่องทางการเรียกร้องและช่องทางการตอบสนองตามความต้องการของกลุ่มผู้พิการ การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพจาก 316 เสียงสะท้อน จากหน่วยรับร้องเรียน สายด่วนและแจ้งการร้องขอผ่านทางเว็บไซต์ที่มีความแตกต่างของผู้ให้บริการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว, การให้การช่วยเหลือพิเศษกับผู้พิการ, ประเภทของนักท่องเที่ยวที่มีความพิการที่แตกต่างกันและประเภทของการให้ความช่วยเหลือผู้พิการ ได้ถูกนำมาคิดวิเคราะห์ผ่านการเปรียบเทียบของการบริการที่ไม่ทั่วถึงกับผู้พิการ และใช้องค์ประกอบทฤษฎีทั้ง 3 ทฤษฎีนำมาวิเคราะห์หาคำตอบร่วมกัน การให้บริการที่ไม่ครอบคลุมถึงนักท่องเที่ยวผู้พิการได้ถูกแยกออกจากนักท่องเที่ยวทั่วไปในเรื่องของการจัดการขนส่งในภาคท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการ, การไม่ปฏิบัติตามความต้องการของผู้พิการและการร้องขอให้รับบริการของผู้พิการ รวมถึง

พฤติกรรมของลูกจ้างที่ไม่ให้บริการกับผู้พิการด้วย โดยระบบการขนส่งถือเป็นสาเหตุของการให้บริการที่ล้มเหลว โดยได้รับการร้องเรียนจากผู้พิการซึ่งแจ้งมาร้องเรียนบ่อยที่สุด การวิจัยนี้มีแนวคิดที่แตกต่างกันที่ครอบคลุมอยู่ 3 ด้านประกอบด้วย อุตสาหกรรม การท่องเที่ยว, การร้องเรียนจากผู้พิการและการได้รับความช่วยเหลือของผู้พิการ การศึกษาวิจัยฉบับนี้ได้ถูกนำมาใช้สำรวจเก็บข้อมูล และนำมาสู่ความเข้าใจในคุณภาพของการบริการที่จะใช้สำหรับผู้พิการ โดยเฉพาะ โดยเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการผลิตผู้ให้บริการวิชาชีพสำหรับผู้พิการให้ปฏิบัติตามความต้องการและความปรารถนาของนักท่องเที่ยวที่มีความพิการในภาคการตลาดที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ในขณะที่ Victoria Eichhorn และคณะ (2007) พบว่า โครงการนักท่องเที่ยวผู้พิการในลักษณะของแหล่งการสื่อสารข้อมูลและศึกษาความเป็นไปได้ที่จะเพิ่มเติมในส่วนข้อมูลที่เป็นต่อนักท่องเที่ยวผู้พิการ โดยมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันอยู่ 5 ประการที่จะต้องจำแนกองค์ประกอบออกเป็นส่วนต่างๆ ดังนี้ คือ ข้อมูลต้องมีความน่าเชื่อถือและถูกต้อง, แหล่งข้อมูลต้องจัดไว้เพื่อจุดประสงค์พิเศษสำหรับนักท่องเที่ยวผู้พิการ, เครื่องมือการสื่อสารสำหรับผู้พิการต้องมีความสอดคล้องกันกับลูกค้าที่มีความพิการ ซึ่งโครงการศึกษานี้ได้ศึกษาเฉพาะข้อมูลส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของผู้พิการ รวมทั้งข้อจำกัดและความพึงพอใจของแต่ละลักษณะภูมิศาสตร์ สิ่งเหล่านี้นับว่ามีผลต่อความไม่เพียงพอเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เพื่อก่อให้เกิดข้อมูลที่น่าพึงพอใจและตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้พิการให้มากที่สุด วิจัยนี้จึงจัดให้มีการสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวภาคพื้นยุโรปเพื่อให้เข้าถึงนักท่องเที่ยวผู้พิการโดยตรงที่สุดซึ่งมีข้อจำกัดบางประการที่เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้พิการ

นอกจากนี้ Laura Sanchez Guerra (2003) พบว่า ในปี ค.ศ. 2003 สหภาพยุโรปและองค์กรผู้พิการได้จัดกำหนดให้ ปี 2003 เป็นปีแห่งนักท่องเที่ยวผู้พิการภายใต้ข้อจำกัดและความเป็นจริงของผู้พิการ ซึ่งการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในยุโรปได้ขยายตัวขึ้นและได้รับการยอมรับจากประชาชนในภูมิภาคยุโรป อย่างไรก็ตามการขยายตัวด้านการท่องเที่ยวนี้มีมูลค่ามากกว่า 40 ล้านยูโร ซึ่งเป็นข้อมูลการท่องเที่ยวที่ไม่รวมวันหยุดหรือวันพักผ่อน และความสามารถในการเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้พิการ การศึกษารังนี้มีหัวข้อการวิจัยเฉพาะเจาะจง คือ "การท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวผู้พิการทางด้านร่างกาย". โดยวัตถุประสงค์สำคัญที่นักท่องเที่ยวชาวสเปนจะไม่ตัดสินใจเดินทางไปท่องเที่ยวเนื่องจากการสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานและการจะจัดสรรการเดินทางท่องเที่ยวได้อย่างไร กลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวผู้พิการ

ทาง ด้านร่างกายเป็นจุดสำคัญของตลาดใหม่ซึ่งจัดเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่และเจริญเติบโตขึ้นเรื่อยๆ และรวมถึงการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวสูงอายุซึ่งมีความต้องการทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการด้านการท่องเที่ยวที่เพียงพอ

โดยสรุปกล่าวคือ องค์ประกอบหลักในการจัดการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ คือ ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจจะทำการจัดสรรตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางที่เป็นการเดินทางท่องเที่ยวในระยะยาวและเวลาว่างตรงกัน ส่วนอันดับรองลงมา คือ เวลาว่างในการท่องเที่ยว และสถานที่ท่องเที่ยว ตามลำดับ

2.5.2 การเข้าถึงการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ (Access)

จอร์จัน ฟ็องแฟว (2533 : 110) ได้ให้นิยามความหมายของ คำว่า “ Access ” ไว้หลายความหมาย ได้แก่ วิถีทางหรือวิธีการในการเข้าใช้ประโยชน์ สิทธิในการเข้าใช้ ความสะดวกในการใช้อาคารสถานที่ต่างๆ หรือ ความสามารถที่จะเข้าไปถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การที่คนพิการจะสามารถดำรงชีวิตอยู่อย่างมีคุณค่าในสังคมได้นั้น จำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือ เอื้ออำนวยความสะดวกจากสังคมบ้างและสังคมควรจะตระหนักว่า คนพิการมีความต้องการพิเศษบางประการที่ควรได้รับการตอบสนองเพื่อที่คนพิการจะสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในสังคมได้อย่างเต็มที่และเสมอภาคตามสิทธิมนุษยชน โดยปราศจากการถูกคัดค้านหรือการถูกเลือกปฏิบัติ เพราะสาเหตุด้วยความพิการ ตัวอย่างเช่น คนหูหนวกไม่สามารถที่จะขับขี่ยานพาหนะได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย แม้จะได้มีการพิสูจน์มาแล้วว่า คนหูหนวกสามารถเดินทางได้โดยพาหนะส่วนตัวและมีโอกาสเกิดอันตรายที่ต่ำมากก็ตาม เนื่องจากคนหูหนวกไม่ได้รับอนุญาตให้มีใบขับขี่หรือการได้รับข่าวในการเข้ารับบริการสาธารณสุขประเภทต่างๆ ที่ไม่เอื้อต่อการรับรู้ของคนหูหนวกจนไม่ได้เข้าใช้สิทธิที่พึงมีของตนเอง และในกรณีที่ต้องใช้รถเข็นก็ไม่สามารถใช้บริการรถเมล์หรือรถไฟได้ เพราะมีอุปสรรคที่บันไดและประตูทางขึ้นลงแคบรถเข็นสำหรับคนพิการเข้าไม่ได้ สิ่งต่างเหล่านี้จึงทำให้ไม่เกิด Access หรือการเข้าถึงสำหรับคนพิการ ซึ่งถ้ามีการแก้ไขปรับปรุงเพียงเล็กน้อย คนพิการก็จะสามารถร่วมใช้บริการต่างๆ ได้ เช่น ออกใบขับขี่ประเภทพิเศษแก่คนหูหนวกใช้วิธีการต่างๆ ในการที่จะส่งข่าวสารให้ถึงคนหูหนวกและคนพิการต่างๆ ให้สามารถรับทราบถึงบริการที่จะให้หรือปรับขนาดประตูรถเมล์ เป็นต้น

ในขณะที่ ขนิษฐา เทวินทรภักดี (2531) ได้ให้ความหมายการเข้าถึงไว้ว่า คือ สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง วิถีทางหรือวิชาการในการที่จะได้รับความสะดวกเพื่อเข้าถึงการใช้

ประโยชน์และสิทธิในการได้ใช้บริการในด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ บริการสาธารณสุข อาคารสถานที่ต่างๆ รวมทั้งการเข้าถึงบริการด้านการศึกษาศึกษา การเข้าสู่อาชีพ และการมีงานทำ ด้านที่פקอาศัยบริการขนส่งสาธารณะต่างๆ และการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารโดยต้องอาศัยสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสิ่งเฉพาะสำหรับคนหูหนวก หรือคนตาบอด เป็นต้น

วารี ปัญจะผลินกุล (2543 : 38) ได้สรุปความหมายของการเข้าถึงไว้ว่าการเข้าถึงหมายถึงการเข้าใช้ การใช้ประโยชน์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อจะลดข้อจำกัดในการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมและการดำรงชีวิตอยู่ในสังคม การสนับสนุนส่งเสริมในทุกๆ ด้านเพื่อให้สามารถเข้าใช้บริการได้อย่างเท่าเทียม ทั้งถึง และเป็นธรรม นอกจากนี้ยังรวมถึงสิทธิในการเข้าใช้สิ่งต่างๆ และบริการต่างๆ ที่รัฐจัดให้ต้องรวมถึงคนพิการด้วย

จะเห็นได้ว่า การเข้าถึงสำหรับคนพิการ (Access) มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิตและการมีส่วนร่วมในสังคมของคนพิการ ดังนั้นการเข้าถึงจึงเป็นเป้าหมายเบื้องต้นในการรณรงค์เพื่อสิทธิของคนพิการทั่วโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศที่พัฒนาแล้วได้ให้ความสำคัญในเรื่องนี้มาก เพราะถือว่าถ้าอำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการให้ได้รับบริการต่างๆ เท่าเทียมกับคนปกติในสังคมแล้วคนพิการจะสามารถพึ่งพาตนเองได้ และกลายมาเป็นกำลังผลิตส่วนหนึ่งของสังคมแทนที่จะต้องเป็นภาระแก่สังคม และทำให้คนพิการสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้โดยไม่เป็นภาระแก่ผู้อื่น หรือหากเป็นภาระบ้างก็จะน้อยที่สุดแล้วยังทำให้คนพิการนั้นสามารถดำรงชีวิตได้อย่างอิสระ สามารถเข้าถึงบริการต่างๆ ของสังคมสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของสังคมเช่นเดียวกับคนทั่วไป

เมื่อกล่าวถึงสิ่งอำนวยความสะดวกคนส่วนใหญ่จะนึกถึงบ้านหรืออาคารที่เพียบพร้อมไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวันต่างๆ เช่น เครื่องมือใช้สอยต่างๆ ยานพาหนะบริการ สาธารณะตลอดจนสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อทำให้ชีวิตของมนุษย์มีความสะดวกสบาย และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและจากแนวคิดเรื่องการพัฒนาสังคมที่เน้นการให้ความสำคัญกับการกระจายความเป็นธรรมให้กับผู้ด้อยโอกาสในสังคม ซึ่งรวมถึงคนพิการ ผู้สูงอายุ หรือบุคคลอื่นๆ ที่ไม่ได้รับโอกาส และไม่สามารถเข้าถึงบริการต่างๆ อันจะมีผลต่อการปรับปรุงคุณภาพชีวิต และการพัฒนาประเทศในภาพรวมโดยภาครัฐ ภาคเอกชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องสร้างหรือจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถสนองต่อความต้องการพื้นฐานของผู้พิการและทุกคนในสังคม(กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับคนพิการหรือทุพพลภาพและคนชรา,2548)

โดยแท้จริงแล้ว สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการนั้น เป็นสิ่งที่จัดอุปสรรคและข้อจำกัดในการเข้าถึงสิทธิและโอกาส ด้วยเหตุที่คนพิการมีความแตกต่างทางร่างกายโดยความแตกต่างก็พบได้กับคนทุกคนตามธรรมชาติ เช่น สูง – ต่ำ อ้วน – ผอม หญิงมีครรภ์ ผู้สูงอายุ ฯลฯ ฉะนั้นการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้ทุกคนสามารถอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างปกติสุข ซึ่งเมื่อพิจารณาจากทฤษฎี ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของ Abraham Maslow เรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการดังกล่าวจะสอดคล้องกับความต้องการความมั่นคง (Security needs) คือ คนพิการต้องการสถานที่ที่ปลอดภัยในการดำเนินชีวิต ต้องการสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการทางสังคม (Social Needs) ที่สิ่งอำนวยความสะดวกจะเอื้อให้คนพิการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและมีการประสานสัมพันธ์ในสังคมอย่างเหมาะสม (ชนายุส ธนธิติ, ประฤดา สุริยรัตน์, และยุวดี ธีรธราดล, 2549)

สิ่งอำนวยความสะดวกส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อเอื้ออำนวยต่อคนพิการทุกลักษณะพิการ ซึ่งประโยชน์ของสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้ก็ไม่ได้จำกัดประโยชน์แต่เฉพาะคนพิการเท่านั้น แต่ยังเอื้ออำนวยต่อการใช้ประโยชน์ของผู้สูงอายุ และทุกคนในสังคม ซึ่งจากรายละเอียดของแนวคิดทางการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแต่ละประเภทนั้น ได้จัดประเภทสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการทุกลักษณะความพิการ ได้ดังนี้

1. ทางเข้าสู่อาคาร พื้นผิวทางเข้าสู่อาคารเรียบเสมอกัน ไม่ลื่น ไม่ขรุขระ ไม่มีสิ่งกีดขวางหรือส่วนของอาคารยื่นล้ำออกมาเป็นอุปสรรคต่อคนพิการและแนวทางเข้าสู่อาคารอยู่ในระดับเดียวกับพื้นถนนภายนอก อาคารหรือพื้นลานจอด
2. ทางเดินระหว่างอาคาร พื้นทางเดินเรียบ ไม่ลื่น มีความกว้างที่เหมาะสมหากมีท่อระบายน้ำหรือรางระบายน้ำบนพื้นต้องมีฝาปิดสนิท หากฝาเป็นแบบตะแกรงต้องมีขนาดรูตะแกรงเล็กและแนวของรางระบายน้ำจะต้องขวางกับแนวทางเดิน หากมีสิ่งกีดขวางที่จำเป็นบนทางเดิน ต้องจัดให้อยู่แนวเดียวกันโดยไม่กีดขวางทางเดิน และจัดให้มีการกั้นให้ทราบก่อนถึงสิ่งกีดขวาง
3. ประตู ประตูควรเป็นแบบบานเลื่อนเปิด – ปิดง่าย หากเป็นประตูแบบเปิดผลักเข้า – ออก ต้องสามารถเปิดได้กว้างและไม่มีสิ่งกีดขวางทางเข้าออก หากมีธรณีประตูให้ขอบทั้งสองข้างมีความลาดเอียง กรณีที่ประตูเป็นกระจกให้มีเครื่องหมายหรือแถบสีที่สังเกตได้ชัดเจน อุปกรณ์เปิด – ปิด ประตูเป็นชนิดก้านเปิดหรือแกนผลักในแนวราบ

4. บันได มีลักษณะความกว้างและชันพักทุกระยะในขนาดที่เหมาะสม จมูกบันไดมันเรียบและใช้วัสดุกันลื่น ราวบันไดเป็นลักษณะกลมทั้งสองข้างจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของราวบันไดมีสีทาที่เห็นได้ชัดเจน

5. ลิฟต์ ต้องสามารถให้คนพิการใช้ขึ้น – ลง ได้ทุกชั้น มีระบบควบคุมลิฟต์สำหรับคนพิการสามารถควบคุมได้เอง และลิฟต์อยู่ในบริเวณที่คนพิการสามารถใช้ได้สะดวก มีสัญลักษณ์รูปคนพิการติดที่ช่องประตูด้านนอกลิฟต์ โดยลักษณะของลิฟต์ให้มีขนาดช่องประตูกว้าง มีปุ่มกดเรียกลิฟต์และปุ่มกดบังคับลิฟต์อยู่ในระดับที่สูงที่เหมาะสม และภายนอกลิฟต์ไม่มีสิ่งกีดขวางเก้าอี้ล้อเข็น

6. ห้องน้ำ ห้องน้ำสำหรับคนพิการอยู่บริเวณที่สามารถเข้าถึงได้สะดวก โดยห้องน้ำให้มีลักษณะ

6.1 ประตูห้องน้ำควรเป็นแบบบานเลื่อน หรือถ้าเป็นแบบบานพับให้เป็นแบบเปิดออกสู่ภายนอกที่ไม่มีธรณีประตูแล้วสามารถเปิดค้างไว้ได้ พื้นห้องน้ำใช้วัสดุกันลื่นมีระดับเสมอกันกับพื้นภายนอก มีพื้นที่ภายในที่สามารถให้เก้าอี้ล้อเข็นหมุนกลับตัวได้

6.2 โถส้วมเป็นชนิดนั่งราบ มีพนักพิงหลังและระบบปล่อยน้ำเป็นชนิดกันโยก มีราวจับเพื่อช่วยพยุงตัว

6.3 ใต้อ่างล้างมือมีบริเวณที่เก้าอี้ล้อเข็นสามารถสอดตัวเข้าไป และมีราวจับทั้งสองข้างของอ่าง ก๊อกน้ำเป็นชนิดก้านโยกหรือก้านกดหรือก้านหมุนหรือระบบอัตโนมัติ

6.4 พื้นที่อาบน้ำให้คนพิการที่ใช้เก้าอี้ล้อเข็นสามารถกลับตัวได้ มีที่นั่งสำหรับอาบน้ำชนิดพับเก็บติดผนัง โดยมีราวจับในแนวนอนในบริเวณที่อาบน้ำ

7. สถานที่จอดรถ อยู่ในบริเวณที่สะดวกในการเข้าสู่อาคารมากที่สุด หากเป็นอาคารจอดรถหลายชั้นให้จัดที่จอดรถสำหรับคนพิการไว้ในชั้นที่มีลิฟต์ และพื้นลานจอดรถสำหรับคนพิการเรียบเสมอกัน และมีสัญลักษณ์แสดงว่าเป็นที่จอดรถสำหรับคนพิการไว้เป็นการเฉพาะ

8. ป้ายหรือผัง ผังของอาคาร สถานที่ตั้งไว้ด้านหน้าภายนอกอาคารบริเวณที่เห็นได้ชัดเจน

นอกจากนี้ยังมีกฎหมายว่าด้วยเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการ ซึ่งเป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการที่สำคัญ มี 3 ฉบับ คือ

1. กฎกระทรวงฉบับที่ 4 (พ.ศ.2542) ออกตามความในพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 (ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 , ตอนที่ 129 ก) เรื่อง ลักษณะอาคารสถานที่ ยานพาหนะ หรือบริการสาธารณะอื่นๆ ที่ต้องมีอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกโดยตรงแก่คนพิการ ออกโดยกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม มีสาระสำคัญ คือ กำหนด ลักษณะอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ หรือบริการสาธารณะอื่น ที่ต้องมีอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกแก่คนพิการ ได้แก่ อาคารของสถานสงเคราะห์คนพิการ หรือ คนชรา สถานศึกษาสำหรับคนพิการ โรงพยาบาล โรงแรม วนสาธารณะ รถยนต์สาธารณะ รถขนส่งผู้โดยสารประจำทาง รถไฟ เป็นต้น โดยเจ้าของอาคารสถานที่ดังกล่าว มีสิทธิหักเงินค่าใช้จ่ายเป็นสองเท่าของเงินที่เสียไป ออกจากเงินได้สุทธิเพื่อลดหย่อนภาษีได้

2. กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ คนชรา พ.ศ. 2548 (ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 122 , ตอนที่ 52 ก : 4 – 18) มีสาระสำคัญ คือ กำหนดประเภทอาคารที่ต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา ได้แก่ โรงพยาบาล สถานพยาบาล อาคารที่ทำการของราชการ รัฐวิสาหกิจ สถานศึกษา สถานิชนสงฆ์ มวลชน โรงมหรสพ โรงแรม สนามกีฬา ศูนย์การค้า เป็นต้น ทั้งนี้ได้กำหนดลักษณะที่เหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องจัดให้มีประกอบด้วย บ้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก ทางลาดและลิฟต์ บันได ที่จอดรถ ทางเข้าอาคารทางเดินระหว่างอาคาร และทางเชื่อมระหว่างอาคาร ประตู ห้องส้วม เป็นต้น

3. กฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการให้คนพิการมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา พ.ศ. 2550 (ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 124, ตอนที่ 71 ก) จาก พ.ร.บ. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 (ทวี เชื้อสุวรรณทวี 2551 : 196 – 208) มาตรา 20 คนพิการมีสิทธิเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะตลอดจนสวัสดิการและความช่วยเหลืออื่นจากรัฐ ข้อ (6) ข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร บริการโทรคมนาคม เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการสื่อสารสำหรับคนพิการทุกประเภทตลอดจนบริการสื่อสารสาธารณะจากหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐ ตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกำหนดในกฎกระทรวง จึงทำให้เกิดกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการให้คนพิการมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา พ.ศ.2550 จากกฎหมายว่าด้วยเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการสรุปได้ว่าสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนพิการสามารถดำเนินชีวิตอย่างเป็นอิสระได้ด้วยการ

พึ่งพาตนเอง สามารถเข้าถึงอาคารสถานที่ ซึ่งเป็นแหล่งให้บริการสวัสดิการแก่คนพิการ และทำให้คนพิการสามารถเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ ได้เท่าเทียมกับบุคคลอื่นๆ

สรุปกล่าวคือ การพัฒนาสังคมนั้น ประเทศไทยเน้นการให้ความสำคัญกับการกระจายความเป็นธรรมให้กับผู้ด้อยโอกาสในสังคม ซึ่งรวมถึงคนพิการ ผู้สูงอายุ หรือบุคคลอื่นๆ ที่ไม่ได้รับโอกาส และไม่สามารถเข้าถึงบริการต่างๆ อันจะมีผลต่อการปรับปรุงคุณภาพชีวิต และการพัฒนาประเทศในภาพรวมโดยภาครัฐ ภาคเอกชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องสร้างหรือจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถสนองตอบต่อความต้องการพื้นฐานของผู้พิการและทุกคนในสังคม

ดังนั้น ประเทศไทยจึงต้องให้ความสำคัญและตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการด้านการท่องเที่ยว โดยมีสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และหน่วยงานปฏิบัติการวิจัยสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุและคนพิการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้จัดทำ “คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการ และคนทุพพลภาพ” (คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการ และคนทุพพลภาพ, 2556) เพื่อเพิ่มศักยภาพด้านการรองรับและให้บริการที่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้พิการและนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โดยการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อตอบสนองตามความต้องการแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการและนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสม ดังนี้

2.5.3 สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ ซึ่งมีทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคาร และสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกอาคาร ประกอบไปด้วย (หน่วยวิจัยสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุและคนพิการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2556)

2.5.3.1 ทางลาดบริการที่จัดสำหรับคนพิการ

เป็นทางลาดขอบถนนที่ตัดถนนลงไปโดยไม่มีทางลาดด้านข้าง ขอบควรขนานกับทิศทางการเดินของผู้ใช้ทางเท้า



ภาพที่ 3 ทางลาดสำหรับคนพิการ

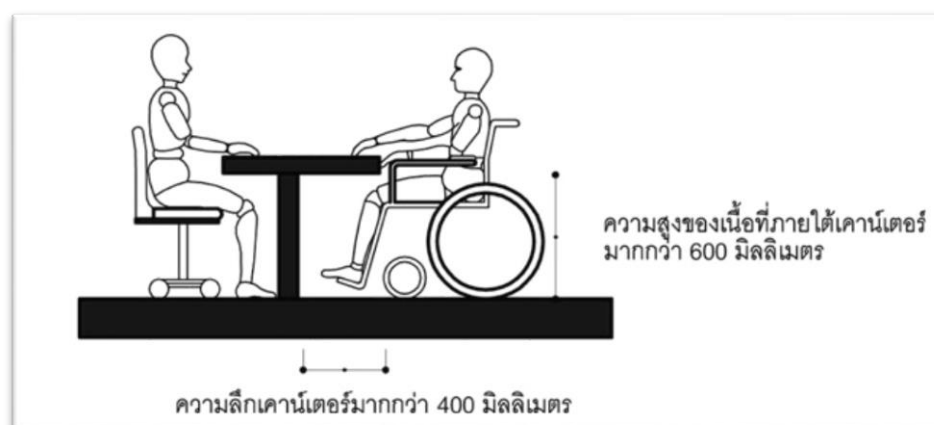
ที่มา : คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการ และคนทุพพลภาพ, 2556



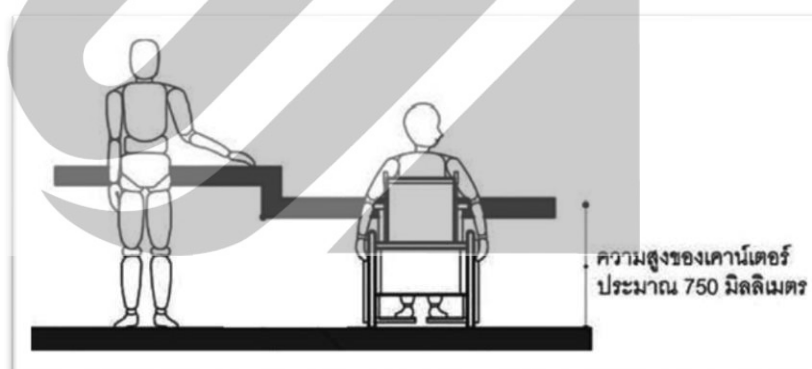
ภาพที่ 4 ทางลาดขอบถนน

ที่มา : คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการ และคนทุพพลภาพ, 2556

2.5.3.2 บริการเคาเตอร์ที่จัดสำหรับคนพิการ



ภาพที่ 5 บริการเคาเตอร์ที่จัดสำหรับคนพิการ
ที่มา : คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการ และคนทุพพลภาพ, 2556



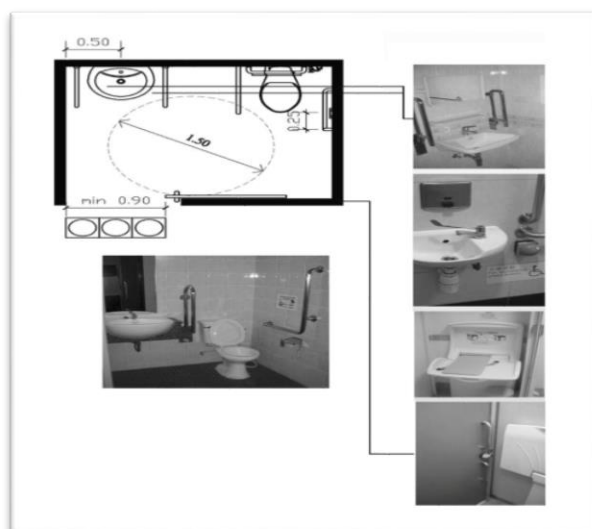
ภาพที่ 6 ความสูงของเคาเตอร์ที่จัดบริการสำหรับคนพิการ
ที่มา : คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการ และคนทุพพลภาพ, 2556

2.5.3.3 ห้องส้วม

พื้นที่ว่างภายในห้องส้วม ควรให้เก้าอี้เข็นคนพิการสามารถหมุนตัวกลับได้ วัสดุที่ใช้ทำพื้นห้องน้ำควรเป็นวัสดุที่ไม่ลื่น กันน้ำ ทำความสะอาดง่าย และควรมีระบบระบายน้ำที่ดี และประตูห้องน้ำควรจัดอยู่ในลักษณะที่เป็นการเปิดออกทางด้านนอก ทั้งนี้ประตูที่เหมาะสมที่สุด คือ ประตูบานเลื่อน ส่วนภายในตัวห้องน้ำ ควรมีปุ่มหรือเชือกสัญญาณฉุกเฉิน เพื่อขอความช่วยเหลือจากภายนอก โดยมีป้ายระบุไว้อย่างชัดเจน



ภาพที่ 7 รูปห้องส้วมสำหรับคนพิการ
ที่มา : คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการ และคนทุพพลภาพ, 2556

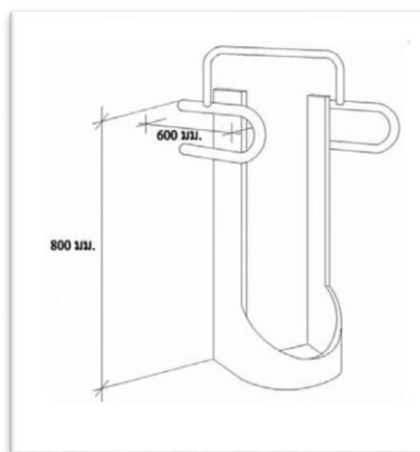


ภาพที่ 8 การแสดงการจัดวางเครื่องสุขภัณฑ์ภายในห้องน้ำสำหรับนักท่องเที่ยว
กลุ่มผู้สูงอายุ และนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ
ที่มา : คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการ และคนทุพวิัย, 2556



ภาพที่ 9 รูปราวจับห้องน้ำสำหรับคนพิการ
ที่มา : คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการ และคนทุพวิัย, 2556

ในกรณีที่เป็นห้องส้วมสำหรับผู้ชายสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ ควรจัดให้มีโถปัสสาวะชายที่มีระดับเสมอพื้นอย่างน้อย 1 ที่ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้งานได้อย่างสะดวกยิ่งขึ้น



ภาพที่ 10 รูปโถปัสสาวะสำหรับคนพิการ

ที่มา : คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการ และคนทุพวิสัย, 2556

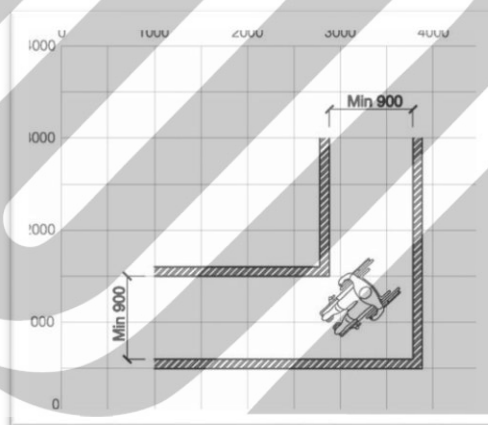
2.5.3.4 ทางเข้าอาคาร ทางเดินและทางเชื่อมระหว่างอาคาร

ควรเป็นพื้นผิวเรียบเสมอกัน ไม่ลื่น ไม่มีสิ่งกีดขวาง หรือส่วนของอาคารยื่นล้ำออกมา ในบริเวณที่เป็นทางแยก หรือทางเลี้ยว ให้มีพื้นผิวต่างสัมผัส และต้องมีผนังหรือราวกันตกทั้งสองด้าน



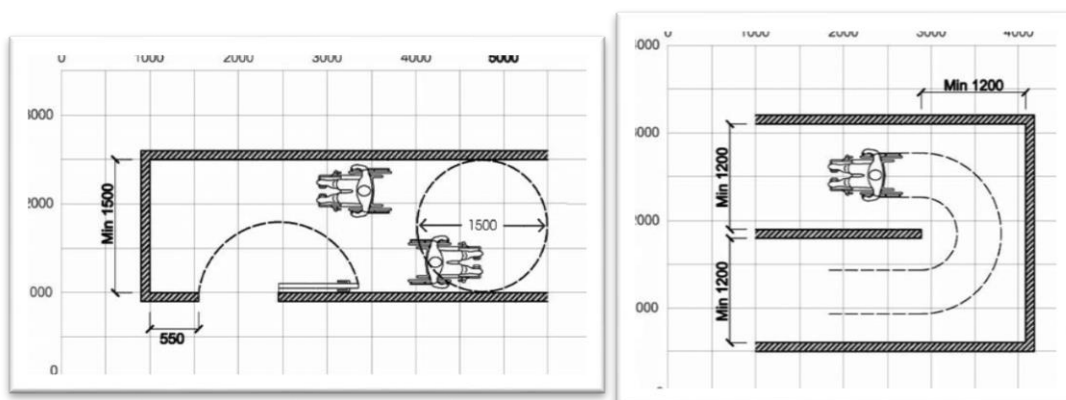
ภาพที่ 11 รูปทางแยกสำหรับคนพิการ

ที่มา : คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการ และคนทุพวิสัย, 2556



ภาพที่ 12 รูปภาพประกอบทางเดินสำหรับคนพิการ

ที่มา : คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการ และคนทุพวิสัย, 2556



ภาพที่ 13 รูปภาพประกอบทางเดินสำหรับคนพิการ

ที่มา : คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการ และคนทุพวิสัย, 2556

2.5.3.5 ราวจับ ควรทำด้วยวัสดุเรียบ ลักษณะกลม

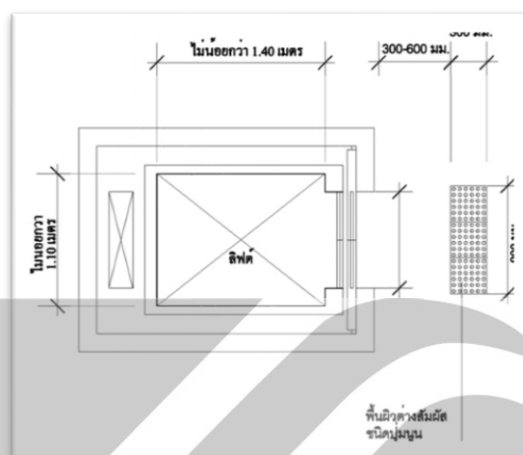


ภาพที่ 14 รูปภาพราวจับทางเดินสำหรับคนพิการ

ที่มา : คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการ และคนทุพวิสัย, 2556

2.5.3.6 ลิฟต์

ควรมีราวจับโดยรอบห้องลิฟต์ ไฟเตือนภัยขณะลิฟต์ขัดข้อง มีโทรศัพท์แจ้งเหตุฉุกเฉิน มีระบบการทำงานให้ลิฟต์ลงจอดที่ระดับพื้น ประตูเปิดอัตโนมัติ มีเสียงบอกเลขชั้น มีเสียงเตือนให้ทราบว่าประตูเปิด – ปิด และแผงควบคุมปุ่มต่างๆ ต้องมีอักษรเบรลล์กำกับ

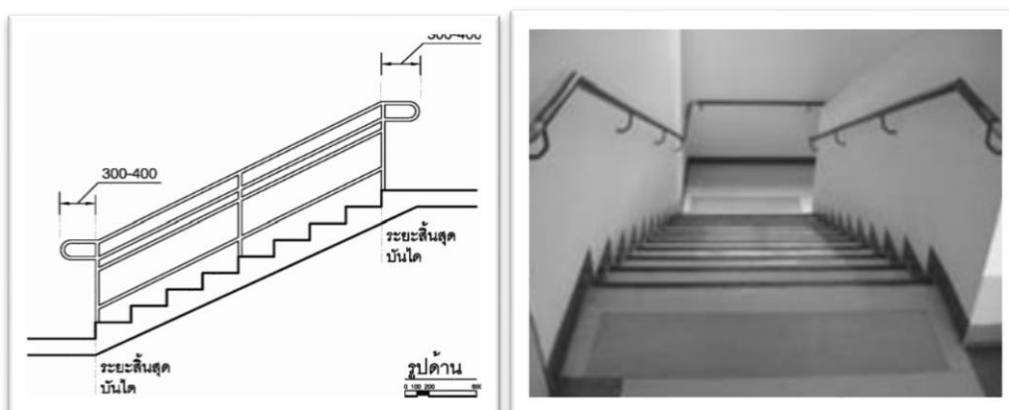


ภาพที่ 15 รูปภาพประกอบลิฟต์สำหรับคนพิการ

ที่มา : คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการ และคนทุพพลภาพ, 2556

2.5.3.7 บันได

ควรมีมีชนพักทุกระยะในแนวตั้ง มีราวบันไดทั้งสองข้าง มีลูกตั้ง ลูกนอน พื้นผิวของบันไดใช้วัสดุที่ไม่ลื่น จมูกบันไดควรมีสีแตกต่างจากผิวของบันได เพื่อให้สังเกตเห็นความแตกต่างของบันไดได้ชัดเจน ควรมีกระจกบานใหญ่ติดกับผนังบันไดตรงข้ามทางขึ้น – ลงบันได เพื่อให้คนพิการทางการได้ยินใช้ในการสื่อสาร และเพื่อเพิ่มแสงสว่างให้บริเวณบันได



ภาพที่ 16 รูปภาพประกอบบันไดและราวจับบันไดสำหรับคนพิการ
ที่มา : คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการ และคนทุพพลภาพ, 2556

2.5.3.8 ป้าย

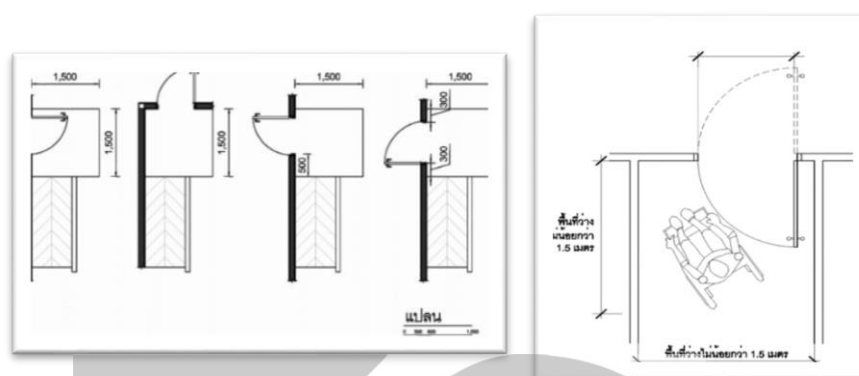
หากเป็นป้ายบอกหมายเลขหน้าห้องหรือตัวอักษร ให้มีอักษรเบรลล์กำกับ โดยป้ายควรสูง 120 – 150 ซม. สัญลักษณ์หรือตัวอักษรที่แสดงประเภทของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการหรือทุพพลภาพ และคนชราให้เป็นสีขาวหรือสีน้ำเงิน โดยพื้นป้ายเป็นสีน้ำเงินหรือสีขาวสลับกัน



ภาพที่ 17 รูปภาพประกอบและสัญลักษณ์ป้ายต่างๆ สำหรับคนพิการ
ที่มา : คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการ และคนทุพพลภาพ, 2556

2.5.3.9 ประตู

ควรมีปุ่มกดที่ให้นักพิการสามารถควบคุมการเปิด – ปิดประตูได้ด้วยตนเอง ประตูเปิด – ปิดได้ง่าย ทั้งภายในและภายนอก

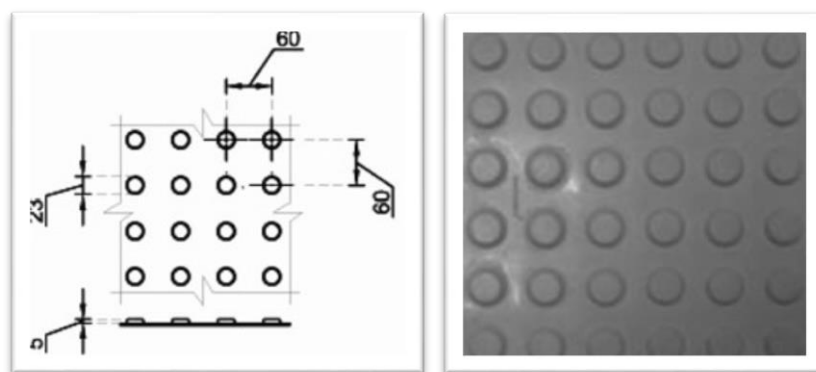


ภาพที่ 18 รูปภาพประตูสำหรับคนพิการ

ที่มา : คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการ และคนทุพพลภาพ, 2556

2.5.3.10 พื้นผิวต่างสัมผัส

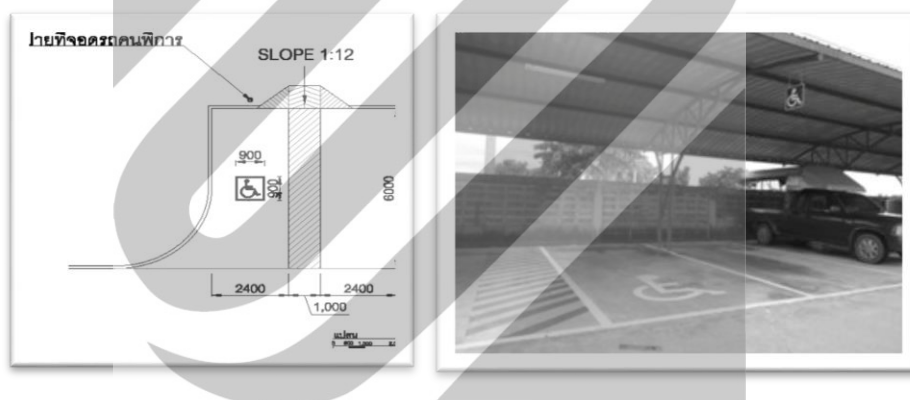
พื้นผิวต่างสัมผัสที่คนพิการทางสายตาสามารถใช้ปลายไม้เท้าสัมผัส และแยกแยะได้สะดวก และเป็นพื้นผิวที่มีสีแตกต่างจากพื้นผิวโดยรอบ ที่คนสายตาเลือนรางสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย วัสดุที่ใช้ปูพื้นผิวต่างสัมผัสในอาคาร ควรใช้เป็นกระเบื้องปูพื้น พื้นทรายล้าง พื้นหินล้าง พรอมเซดเท้า หรือกระเบื้องยาง เป็นต้น



ภาพที่ 19 รูปภาพกระเบื้องปูพื้น สำหรับคนพิการ
ที่มา : คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการ และคนทุพพลภาพ, 2556

2.5.3.11 ที่จอดรถ

จะต้องเป็นพื้นที่ที่ลื่นไหลผืนผ้า จัดให้มีที่ว่างข้างที่จอดรถ ลักษณะพื้นผิวต้องเรียบและมีระดับที่เสมอกับที่จอดรถ เพื่อให้เพียงพอสำหรับการเคลื่อนย้ายของคนพิการระหว่างเก้าอี้รถเข็นคนพิการและตัวรถ



ภาพที่ 20 รูปโรงจอดรถ
ที่มา : คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการ และคนทุพพลภาพ, 2556

2.5.3.12 ห้องพักในโรงแรม

โรงแรมที่มีห้องพักตั้งแต่ 100 ห้องขึ้นไป ต้องจัดให้มีห้องพักสำหรับคนพิการไม่น้อยกว่า 1 ห้องต่อจำนวนห้องพักทุก 100 ห้อง โดยห้องพักดังกล่าวต้องมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. อยู่ใกล้บันได บันไดหนีไฟ หรือลิฟต์
2. ภายในห้องพักต้องจัดให้มีสัญญาณบอกเหตุหรือเตือนภัย ทั้งสัญญาณที่เป็นเสียง แสง และระบบสัมผัสเตือน ติดตั้งในบริเวณที่นอนในกรณีเกิดอัคคีภัยหรือเหตุอันตรายอย่างอื่น มีสัญลักษณ์สัญญาณแสงและสัญลักษณ์เสียงแจ้งภัยหรือเรียกให้ผู้ที่อยู่ภายนอกทราบ
3. มีสัญลักษณ์รูปคนพิการติดไว้ที่หน้าประตูห้องพัก
4. สำหรับคนพิการทางสายตาสามารถเข้าพักในห้องทั่วไปของโรงแรม ควรมี
 - 4.1 เอกสารประชาสัมพันธ์และหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อภายในโรงแรม ควรมีอักษรเบรลล์
 - 4.2 ป้ายบอกชื่อห้องควรมีอักษรเบรลล์ และติดตั้งบนผนังใกล้ที่เปิดประตู
 - 4.3 ควรมีแผนผังต่างสัมผัสนในห้องพักบนแผนผังทั่วไป หรือหากไม่สามารถจัดทำได้ ควรแจ้งให้เจ้าหน้าที่ของโรงแรมอธิบายตำแหน่งของวัตถุต่างๆ ภายในห้อง รวมถึงทางหนีไฟในชั้นนั้น



ภาพที่ 21 รูปภาพคำอธิบายหรือแผนผังห้องพักสำหรับคนพิการ
ที่มา : คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการ และคนทุพพลภาพ, 2556

กล่าวโดยสรุป คือ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกนับว่ามีความจำเป็นต่อชีวิตประจำวันของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกอาคาร ซึ่งประกอบด้วย ทางลาดบริการที่จัดสำหรับคนพิการ ห้องลิฟต์ ราวจับ ลิฟต์ บันได ป้าย ประตู ที่จอดรถ ทางลาดทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคาร ทางเชื่อมระหว่างอาคาร ป้าย ประตู พื้นผิวต่างสัมผัส และแผนผังห้องพักสำหรับคนพิการที่พักในโรงแรม (หน่วยวิจัยสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุและคนพิการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2556)

2.6 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวถือเป็น 1 ใน 12 ภาคบริการที่มีความสำคัญอย่างมากต่อระบบเศรษฐกิจ โดยประเทศไทยเป็นประเทศที่มีชื่อเสียงด้านการท่องเที่ยว ที่เพียบพร้อมไปด้วยสภาพแวดล้อมที่ดี สถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามและหลากหลาย มีทั้งแบบเชิงธรรมชาติ เช่น ทะเลภูเขา น้ำตก เชิงศิลปวัฒนธรรมที่มีทั้งวัด วาอาราม พระราชวัง โบราณสถานต่าง ๆ รวมไปถึงแหล่งท่องเที่ยวที่ตอบสนองวิถีชีวิต คนเมือง เช่น แหล่งช้อปปิ้ง สถานบันเทิง สปา เป็นต้น รวมทั้งประเทศไทยยังมีโรงแรม และรีสอร์ทหลาย ๆ แห่งที่มีชื่อเสียงระดับโลก ประกอบกับการบริการที่เป็นมิตร และเอกลักษณ์ของคนไทยที่มีความอ่อนโยนทำให้ชาวต่างชาติประทับใจ ทั้งค่าครองชีพที่หากเทียบกับประเทศอื่นแล้วถือว่าไม่สูงมากนัก และยังมีระบบการสื่อสารและสาธารณูปโภคที่ค่อนข้างมีความพร้อม หากเทียบกับประเทศใกล้เคียง จึงทำให้ปัจจุบันประเทศไทยมีรายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกว่า 1 ล้านล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 8 ของ GDP ของประเทศเลยทีเดียว (กรมการท่องเที่ยว, 2556)

นอกจากนี้ องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization : UNWTO) ยังได้คาดการณ์ว่า ในอีก 8 ปีข้างหน้า ค.ศ. 2020 จะมีนักท่องเที่ยวทั่วโลกกว่า 1,600 ล้านคน โดยเป็นนักท่องเที่ยวแถบเอเชียแปซิฟิกถึง 400 ล้านคน ในจำนวนนั้นส่วนหนึ่งเป็นนักท่องเที่ยวในอาเซียนประมาณ 160-200 ล้านคน (ภาพรวมของอุตสาหกรรม, 2556) และนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการจะมีแนวโน้มเติบโตทางการตลาดอย่างมีศักยภาพ และมีบทบาทต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวในอนาคต ทั้งนี้จากการศึกษาวิจัยของอังกฤษพบว่าตลาดนักท่องเที่ยวคนพิการและผู้สูงอายุในยุโรปอยู่ระหว่าง 134-267.9 ล้านคน คิดเป็นรายได้ไม่น้อยกว่า 3,910-7,820 ล้านบาท หากประเทศไทยได้ส่วนแบ่งร้อยละ 2 ก็จะสามารถทำรายได้เข้าประเทศไม่น้อยกว่า 78.2

พันล้านบาท โดยกรมการท่องเที่ยวได้เน้นเตรียมความพร้อม เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการ และผู้สูงอายุที่มีแนวโน้มเติบโตในประเทศไทย อีกทั้งสร้างความเชื่อมั่นในการใช้สถานประกอบการด้านท่องเที่ยวให้สามารถตอบสนองความต้องการของคนท่องเที่ยวกลุ่มนี้ได้เป็นอย่างดี (กรมการท่องเที่ยว, 2556)

สิ่งนี้เป็นการแสดงให้เห็นว่าการท่องเที่ยวในแถบอาเซียนยังมีแนวโน้มเติบโตขึ้นอีกมาก ประเทศสมาชิกอาเซียนหลาย ๆ ประเทศต่างเริ่มต้นตัวและให้ความสำคัญกับการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อรองรับการเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มว่าจะมีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศแถบอาเซียนมากขึ้น และยังเป็นการรองรับการก้าวเข้าไปสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) อย่างเต็มรูปแบบในปี พ.ศ. 2558 ที่จะถึงนี้อีกด้วย ซึ่งการก้าวเข้าไปสู่การเป็น AEC อย่างเต็มรูปแบบนี้จะมีการเปิดเสรีในหลายด้านรวมไปถึงเรื่องการท่องเที่ยวด้วย การเปิดเสรีดังกล่าวจะส่งผลให้ผู้ประกอบการด้านธุรกิจการท่องเที่ยวไทยต้องเผชิญกับการแข่งขันที่มีแนวโน้มว่าจะรุนแรงมากขึ้นในอนาคต (ภาพรวมของอุตสาหกรรม, 2556)

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังมีแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุและการท่องเที่ยวที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

ในส่วนของ สิริขยา ละอองอินทร์ (วานิสสา ตโนภาส, 2554) ได้อธิบายเรื่องความคาดหวังของผู้สูงอายุว่า วัยสูงอายุเป็นวัยสุดท้ายของชีวิต เป็นช่วงที่ควรได้รับความช่วยเหลือ ประคับประคองจากสังคม ไม่ควรละเลยคุณค่าของผู้สูงอายุ ความคาดหวังและ ความต้องการของผู้สูงอายุจากสังคม กล่าวโดยสรุปได้ ดังนี้

1. ความต้องการสนับสนุนจากครอบครัว จะทำให้เกิดความมั่นคงทางอารมณ์และจิตใจ
2. ความต้องการด้านการประกันภัย ทำให้ผู้สูงอายุเกิดความมั่นคง ปลอดภัย ไม่เป็นภาระของบุตรหลาน
3. ความต้องการที่จะพัฒนาตนเองได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และมีส่วนร่วมในกิจกรรมบางประการในสังคม
4. ความต้องการที่จะเป็นอิสระแก่ตนเอง พึ่งคนอื่นให้น้อยลง
5. ความต้องการทางสังคมของผู้สูงอายุ ที่ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวของกลุ่มและสังคม

นอกจากนี้ ยังได้อธิบายการปฏิบัติต่อผู้สูงอายุสำหรับผู้ที่อยู่ร่วมหรือทำงานเกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุไว้ ดังนี้

1. สร้างสัมพันธภาพที่ดี ให้ความรัก และแสดงความสนใจด้วยการทักทาย ปราศเป็นประจำวันสม่ำเสมอ
2. แสดงความเคารพนับถือ ยกย่องว่าเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่ง
3. ให้การดูแลอย่างใกล้ชิด โดยเอาใจใส่เกี่ยวกับความเป็นอยู่ ได้ถามทุกข์สุข ช่วยเหลือด้านต่างๆ และควรให้ผู้สูงอายุพักผ่อนอย่างเพียงพอ
4. ดูแลเกี่ยวกับความปลอดภัย ระวังมิให้กระวัง ไม่ให้เกิดการหกล้ม
5. ป้องกันการติดต่อของเชื้อโรคต่างๆ และรักษาความสะอาด
6. หากิจกรรมหรืองานอดิเรกให้ทำ ซึ่งควรเป็นงานที่เบา จะได้เพลิดเพลิน ไม่คิดฟุ้งซ่าน
7. การสังคมสงเคราะห์ ควรให้สังคมกับคนรุ่นเดียวกัน เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสบการณ์ ควรได้พักผ่อนหย่อนใจในสถานที่ต่าง ๆ ตามสวนสาธารณะ

ในขณะที่ สุดาพร วรพล (อ้างถึงในวานิสสา ตโนภาส, 2554) ได้กล่าวถึง ตลาดนักท่องเที่ยวชาวไทยว่า สถิติการเจริญเติบโตของตลาดนักท่องเที่ยวชาวไทยมีอัตราการเจริญเติบโตของตลาดนักท่องเที่ยวชาวไทยมีอัตราการเติบโตประมาณร้อยละ 4-5 ทุกปี ซึ่งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยต้องพิจารณาทำการตลาดเพื่อเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ในอนาคต เพราะนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ที่มีกำลังซื้อสูง เนื่องจากปลดเกษียณแล้ว มีปัญหาในการเลี้ยงดูครอบครัวน้อยลง

นอกจากนั้น ยังได้กล่าวถึงข้อมูลนักท่องเที่ยวสูงอายุกับการท่องเที่ยวว่า มีความต้องการในการได้รับการ ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีสภาพร่างกายที่อาจจะไม่เอื้ออำนวยต่อกิจกรรมบางอย่าง ดังนั้น กิจกรรมที่จัดไว้จะต้องแตกต่างไปจากกลุ่มอื่น
2. ต้องมีการดูแลเป็นพิเศษ บางครั้งจึงจำเป็นต้องลดจำนวนลูกค้าลง
3. ต้องดูแลด้านอาหารเป็นพิเศษ เพราะลูกค้าแต่ละคนอาจจะมีข้อจำกัดบางประการเกี่ยวกับอาหารที่จะรับประทาน
4. ระวังมิให้กระวังในการจัดเตรียมห้องพักในโรงแรม
5. อำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวสูงอายุเวลาเข้าพักในโรงแรม
6. ควรเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงห้องพักให้ทันสมัยต่อการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ เนื่องจากเป็นลูกค้าที่ดีที่สุดกลุ่มหนึ่ง

กล่าวโดยสรุป คือ นักท่องเที่ยวสูงอายุ ควรได้รับการสนใจจากผู้ประกอบการ แม้ว่าการให้บริการนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ ต้องอำนวยความสะดวกและดูแลเป็นพิเศษ แต่กำลังในการซื้อสูง สามารถใช้จ่ายเงินในการเดินทางท่องเที่ยวได้มากกว่านักท่องเที่ยวกลุ่มอื่น

2.7 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ การเตรียมความพร้อมของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยเพื่อรองรับ นักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการเพื่อการก้าวเข้าสู่ AEC

การเตรียมความพร้อมของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย เพื่อเดินหน้านำด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยและก้าวสู่ AEC ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประเทศไทยจะต้องเตรียมความพร้อมในการพัฒนาสินค้าและบริการ การพัฒนาบุคลากร และการพัฒนาเทคโนโลยีขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่องและจริงจัง ดังต่อไปนี้

1. ด้านการพัฒนาสินค้าและบริการ

- 1.1 ขยายขอบเขต Brand ประเทศไทย (Regionalize) โดยยกระดับภาพลักษณ์และความแตกต่างของ Brand บริการไทยให้ขยายไปสู่ความเป็น Regional Brand เช่น เครื่องโรงแรมไทย เครื่องร้านอาหารไทย และสปาไทย เป็นต้น
- 1.2 สร้าง Value Creation และ Innovation โดยสร้างสรรค์มูลค่าเพิ่มให้สินค้า ดังนี้
 - 1.2.1 คุณค่าทางเศรษฐกิจ (Economic Value) คือความคุ้มค่าเงิน และราคาที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้
 - 1.2.2 คุณค่าที่เป็น Functional Value โดยนำเสนอบริการที่มีคุณภาพและมาตรฐาน
 - 1.2.3 สำคัญที่สุด คือ Emotional Value คุณค่าทางจิตใจที่ลูกค้าพึงได้รับจากความมีอัธยาศัยไมตรี และความประทับใจในความเป็นมิตรไมตรีที่เป็นธรรมชาติ (Authentic Hospitality) ซึ่งเป็นอัตลักษณ์และเป็นจุดแข็งที่สำคัญในการแข่งขันของไทย
- 1.3 สร้างมาตรฐานสินค้าและบริการ เพื่อตอบสนองกลุ่มลูกค้าภายในภูมิภาคซึ่งมีความต้องการแตกต่างกันในแต่ละประเทศ มีความต้องการบริการเฉพาะ ไม่ว่าจะเป็นด้านมาตรฐานร้านอาหาร (ฮาลาล) สินค้าบริการด้านช้อปปิ้ง รวมไปถึงการบริหารจัดการในภาพรวม เช่น ปรับปรุงความสะดวก และสุขอนามัย ที่สำคัญคือ

การมุ่งเน้นรักษาทรัพยากรสิ่งแวดล้อมทั้งทางธรรมชาติและเอกลักษณ์วัฒนธรรมไทย

2. ด้านการพัฒนาบุคลากร

2.1 เพิ่มทักษะด้านภาษา โดยเฉพาะภาษาที่สำคัญในกลุ่มอาเซียน อาทิ ภาษาภาษาสำหรับตลาดอินโดนีเซียและมาเลเซีย ภาษาเวียดนาม ในตลาดเฉพาะกลุ่ม รวมถึงเพิ่มพูนความสามารถด้านภาษาอังกฤษ และภาษาจีน ซึ่งมีฐานตลาดขนาดใหญ่

2.2 ยกระดับมาตรฐานบุคลากร ให้เป็นไปตามมาตรฐาน MRA หรือข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ทั้งนี้ เพื่อให้การจ้างงานผู้เชี่ยวชาญและแรงงานด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยสามารถเข้าไปแข่งขันภายในภูมิภาคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ท้ายที่สุดนี้ การพัฒนากลไกการขับเคลื่อน ควรเริ่มจากภาครัฐซึ่งต้องวางยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม เพื่อเป็นกรอบทิศทางการกำหนดแผนปฏิบัติการของหน่วยงานอื่น ๆ และจะต้องมีบทบาทในการพัฒนาฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของนักลงทุนไทย โดยในส่วนของนักลงทุน ก็จะต้องมีการพัฒนา ทั้งในด้านการบริหารจัดการ การสร้างเครือข่ายและผูกสัมพันธ์กับคู่ค้า ตลอดจนการบริหารเงินทุนและสินทรัพย์อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดต้นทุนการดำเนินงานให้สามารถแข่งขันได้ (โอกาสทางการตลาดท่องเที่ยวไทยบนความท้าทายกับการก้าวสู่ AEC,2556)

นอกจากนี้ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ยังได้กำหนดยุทธศาสตร์การส่งเสริมการท่องเที่ยวไทยเพื่อก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเป็น 2 ยุทธศาสตร์ คือ

1. ยุทธศาสตร์ ASEAN FOR ASEAN เน้นการส่งเสริมการเดินทางท่องเที่ยวภายในภูมิภาค ทั้งการส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนของประชากร ASEAN และกลุ่ม Expat แหล่งท่องเที่ยวเพื่อซื้อสินค้า และประชุมสัมมนาในภูมิภาค รวมถึงแหล่งท่องเที่ยวเพื่อรักษาพยาบาล หรือ Medical Tourism โดยเฉพาะในกลุ่ม Expat และผู้มีรายได้สูงของกลุ่มตลาด CLMV (กัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม)

2. ยุทธศาสตร์ ASEAN FOR ALL สนับสนุนการเดินทางของนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก มาท่องเที่ยวยังอาเซียน โดยเชื่อมต่อการเดินทางไปยังประเทศต่าง ๆ อย่างน้อย 2 ประเทศขึ้นไป โดยมีประเทศไทยเป็นศูนย์กลาง ภายใต้โครงการหลัก คือ Thailand and Beyond ซึ่งปัจจุบัน

ประเทศไทยมีลูกค้าที่น่าสนใจ Combined Packages อยู่ในหลากหลายตลาด เช่น อังกฤษ เยอรมัน ฝรั่งเศส สหรัฐอเมริกา ก็จะขยายการส่งเสริม Combined Packages นี้ให้หลากหลายสู่กลุ่มตลาดเป้าหมายมากขึ้น รวมทั้งใช้เวทีการจัดงาน Thailand Travel Mart Plus ในประเทศไทย เป็นเวทีสนับสนุนให้เกิดการซื้อขาย Combined Packages ระหว่างประเทศไทยกับกลุ่มประเทศ CLMV ในกลุ่มตลาดนอกภูมิภาคมากขึ้น ซึ่งปัจจุบัน กลุ่ม Seller จาก CLMV มีแนวโน้มเข้ามามีส่วนร่วมในเวทีดังกล่าวเพิ่มขึ้น (โอกาสทางการตลาดท่องเที่ยวไทยบนความท้าทายกับการก้าวสู่ AEC, 2556)

ในขณะที่ สุพล ศรีพันธุ์ อธิบดีกรมการท่องเที่ยว (2556) กล่าวว่า ปีหน้ากรมการท่องเที่ยวจะเน้นโครงการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเพื่อรองรับกลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ เด็ก และสตรีมีครรภ์มากขึ้น เนื่องจากเป็นกลุ่มที่เติบโตมาก โดยจากผลการศึกษาของสถาบันวิจัยในอังกฤษ พบว่านักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการ มี 134 ล้านคน ใช้จ่ายด้านการท่องเที่ยว 3,910 ล้านบาท และผู้สูงอายุ มี 267.9 ล้านคน ใช้จ่ายด้านการท่องเที่ยว 7,820 ล้านบาท หากไทยสามารถนำคนกลุ่มนี้มาเที่ยวได้ 2% ก็สามารถสร้างรายได้เข้าไทยได้แล้วไม่ต่ำกว่า 78.2 ล้านบาท สำหรับรูปแบบการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเพื่อรองรับคนพิการ และผู้สูงอายุที่กรมฯ จะทำนั้น คือ การสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกตามสถานที่สำคัญในแหล่งท่องเที่ยวที่กรมฯ ดูแลอยู่เอง รวมทั้งการออกไปณรงค์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐ และเอกชน เช่น โรงแรม ร้านอาหาร และปั๊มน้ำมัน ปรับปรุงพื้นที่ของตัวเองให้รองรับนักท่องเที่ยวทั้งสองกลุ่มนี้ได้ด้วย โดยจะเน้นพื้นที่ท่องเที่ยวสำคัญ เป็นพื้นที่นำร่องก่อน 4 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพฯ, ชลบุรี, เชียงใหม่ และภูเก็ต และยังได้กล่าวอีกว่า “กรมฯ จะร่วมมือกับองค์การคนพิการสากลประจำภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย ในการพัฒนาผู้ประกอบการโรงแรม ภัตตาคาร ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึกในพื้นที่นำร่อง โดยจัดอบรม พัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ความเข้าใจในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุอย่างถูกต้อง เหมาะสม หลังจากอบรมแล้วกรมฯ จะเข้าไปตรวจประเมินและรับรองสถานประกอบการว่าผ่านเกณฑ์มาตรฐานการบริการเพื่อคนพิการและผู้สูงอายุ” (เล็งพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวรองรับคนพิการ-สูงอายุ, 2556)

สิ่งที่ต้องเพิ่มศักยภาพอีกประการหนึ่ง คือ ผู้ประกอบการไทยจะต้องเร่งพัฒนาอย่างเร่งด่วน เพื่อให้มีศักยภาพเพียงพอที่จะอยู่รอดในภาวะที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีแนวโน้มว่าจะมีการแข่งขันสูงต่อไป และสิ่งที่คนไทยจะต้องเตรียมความพร้อมให้มากที่สุด คือ เร่งเรียนรู้และมีทักษะด้านภาษาต่างประเทศให้มากยิ่งขึ้นนั่นเอง (ภาพรวมของอุตสาหกรรม, 2556)

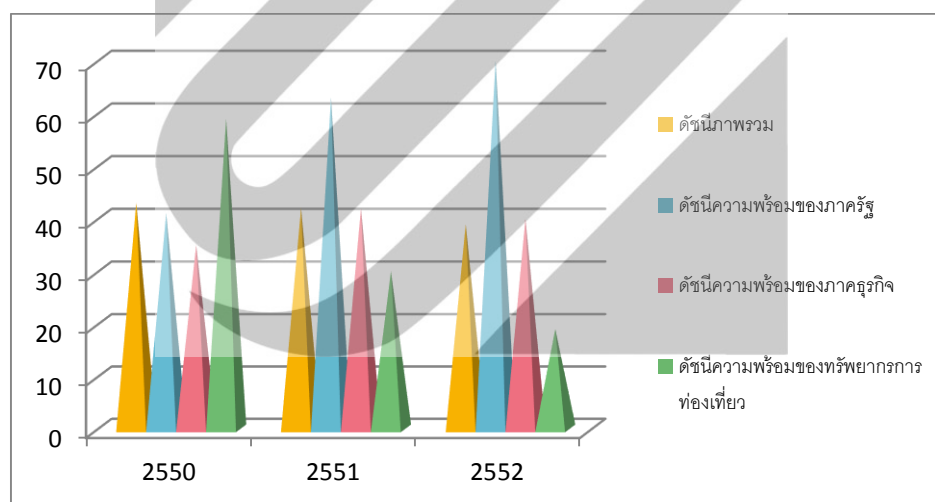
จากข้อความข้างต้น จะเห็นได้ว่าประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการเป็นอย่างมาก เพราะได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้โดยเฉพาะ

2.8 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานครเพื่อเตรียมพร้อมเป็นศูนย์กลางในการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ

ศักยภาพด้านการท่องเที่ยว

1) ศักยภาพด้านการท่องเที่ยว การเปรียบเทียบศักยภาพด้านการท่องเที่ยว 124 ประเทศของ World Economic Forum พบว่า ประเทศไทยมีอันดับที่ดีขึ้น แม้ต้องเผชิญกับความเสี่ยงและวิกฤตในหลายด้านในปี 2550 ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 43 ของโลก ปี 2551 ขยับขึ้นมาอยู่ในอันดับที่ 42 ของโลก และปี 2552 ขยับขึ้นมาอยู่ในอันดับที่ 39 ของโลก โดยประเทศไทยเป็นที่ยอมรับเรื่องการท่องเที่ยวในด้านทรัพยากรมนุษย์ ธรรมชาติ และวัฒนธรรมความคุ้มค่าด้านราคาและความดึงดูดใจให้เดินทางมาท่องเที่ยว

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของไทยระหว่าง พ.ศ. 2550 2551 และ 2552



ที่มา : World Economic Forum , 2556

เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอื่นๆ ในภูมิภาคเอเชีย – แปซิฟิก พบว่าขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของไทยในปี 2552 อยู่ในอันดับที่ 39 ของโลก ยังเป็นรองประเทศออสเตรเลีย (อันดับ 9) สิงคโปร์ (อันดับ 10) ฮ่องกง (อันดับ 12) นิวซีแลนด์ (อันดับที่ 20) ญี่ปุ่น (อันดับ 25) เกาหลีใต้ (อันดับ 31) และประเทศมาเลเซีย (อันดับ 32) แต่มีอันดับที่ดีกว่าไต้หวัน (อันดับ 43) จีน (อันดับ 47) อินเดีย (อันดับ 62) บรูไน (อันดับ 69) อินโดนีเซีย (อันดับ 81) ฟิลิปปินส์ (อันดับ 86) และเวียดนาม (อันดับ 89) (รายละเอียดในภาคผนวก 2)

2) ประเทศไทยมีความได้เปรียบด้านการท่องเที่ยว มีทรัพยากรพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวหลากหลาย กระจายอยู่ในทุกจังหวัด และมีความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวหลายแห่งมีความสวยงามติดอันดับโลก มีเอกลักษณ์ต่างจากภูมิภาคอื่น ซึ่งสามารถพัฒนาเป็นกิจกรรมการท่องเที่ยว รวมถึงอุตสาหกรรมที่สนับสนุนเชื่อมโยง และยังมีแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพพร้อมที่จะพัฒนาอีกจำนวนมาก เมื่อพิจารณาศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยกับประเทศในทวีปเอเชีย โดยพิจารณาจากแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง นักท่องเที่ยวรู้จักกันดี จะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวรู้จักแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทย ประมาณ 100 แห่ง เป็นรอบประเทศจีน ญี่ปุ่น และอินเดีย ตามลำดับ โดยแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลนักท่องเที่ยวรู้จักมากที่สุด โดยมีคู่แข่ง คืออินเดียและอินโดนีเซีย แหล่งช้อปปิ้งมีคู่แข่งสำคัญ คือ จีน ญี่ปุ่น และฮ่องกง สำหรับสนามกอล์ฟไทยยังเป็นรองญี่ปุ่น จีน และเกาหลีใต้ ความได้เปรียบด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวของประเทศไทยจึงเป็นจุดแข็งสำคัญที่ทำให้แหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นที่รู้จักแพร่หลาย และได้รับรางวัลความสำเร็จจากการจัดอันดับในระดับโลก รางวัลที่ประเทศไทยได้รับเหล่านี้ สะท้อนภาพลักษณ์ด้านบวกของประเทศไทย เป็นการตอกย้ำให้เห็นศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย

กรุงเทพมหานคร คือ เมืองหลวงของประเทศไทยที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยว ซึ่งมีสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ และเพียบพร้อมไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สมดังคำขวัญที่ว่า “กรุงเทพฯ ดุจเทพสร้าง เมืองศูนย์กลางการปกครอง วัด วัง งามเรืองรอง เมืองหลวงของประเทศไทย”

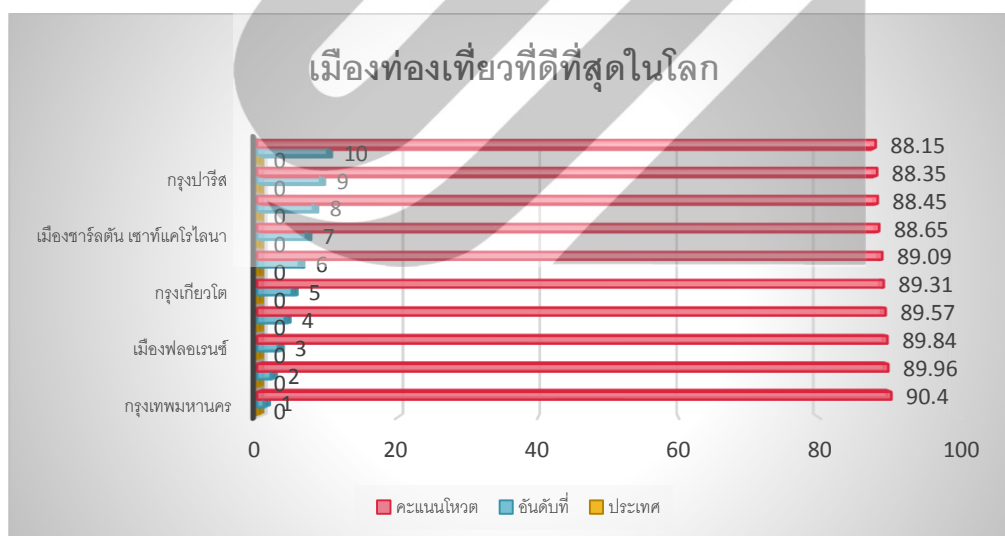
ในปัจจุบัน กรุงเทพมหานครได้รับรางวัล “กรุงเทพมหานครเมืองท่องเที่ยวที่ดีที่สุดในโลก และที่สวยที่สุดในเอเชีย ประจำปี 2556” (World’s Best City Award 2013 และ The World’s Best Award 2013) ณ Center 548 West 22nd Street มหานครนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่ง นับเป็นครั้งที่ 5 ที่กรุงเทพมหานครได้รับรางวัลด้วยคะแนนสูงสุด 90.40 เป็นเวลา 4 ปีซ้อน จากนักท่องเที่ยวและผู้อ่าน “เทรเวล แอนด์ เลชเชอร์” (Travel + Leisure) ซึ่งเป็นนิตยสารท่องเที่ยวยอดนิยมของสหรัฐอเมริกา ขณะเดียวกันกรุงเทพมหานครยังได้รับรางวัลเมืองอันดับ 1 ในเอเชียทุกปี ตั้งแต่ปี 2548 – 2551 และปี 2553 – 2556 เหตุผลที่ทำให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองน่าท่องเที่ยวที่ดีที่สุด

ในโลก สามารถเรียงลำดับได้ 6 ประการ (กรุงเทพติดอันดับเมืองท่องเที่ยวที่ดีที่สุดในโลก 4 ปีซ้อน, 2556) ดังนี้ คือ

1. สถานที่ท่องเที่ยว ทัศนียภาพ ความสวยงาม และความร่มรื่น
2. ศิลปวัฒนธรรมและประเพณี
3. อาหารการกิน
4. แหล่งจับจ่ายใช้สอย
5. ความเป็นมิตรของผู้คน
6. ความคุ้มค่าของเงิน หรือความพึงพอใจที่ได้รับจากการจับจ่ายนักท่องเที่ยว

นอกจากนี้ กรุงเทพมหานคร ยังได้รับรางวัลด้านการท่องเที่ยวหลายรางวัล ประกอบไปด้วย รางวัลสุดยอดเมืองน่าเที่ยวของโลก ประจำปี 2556 (World's Top Travel Hotapot) จากบัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ด, รางวัลเมืองจุดหมายปลายทางยอดนิยมในทวีปเอเชีย จากเว็บไซต์ www.TripAdvisor.com และรางวัลเมืองท่องเที่ยวที่ดีที่สุดในโลก (The World's Best Award 2013) (กรุงเทพคว้ารางวัลเมืองท่องเที่ยวที่ดีที่สุดในโลก, 2556) จากนักท่องเที่ยวและผู้อ่านนิตยสารเทอร์เวล แอนด์ เลชเชอร์ (Travel + Leisure) โดยจัดลำดับการให้คะแนน 10 อันดับ เมืองท่องเที่ยวที่ดีที่สุดในโลก เรียงลำดับได้ดังนี้

ตารางที่ 3 การเรียงลำดับเมืองท่องเที่ยวที่ดีที่สุดที่สุดในโลก



ที่มา : ข่าวสังคม, 2556

ผลการสำรวจของ “แม็คแคนน์ เวิลด์ กรุ๊ป” บริษัทโฆษณาและวิจัยตลาดชื่อดังของโลก ระบุว่า ประเทศไทย เป็นประเทศที่มีภาพลักษณ์ดีที่สุดในโลก หรือ Country Brand Index ประจำปี 2012-2013 และมีศักยภาพในการก้าวขึ้นมาเป็น ผู้นำด้านภาพลักษณ์ระดับโลกในอนาคต (ASTVผู้จัดการออนไลน์, 2556) หรือ “FUTURE 15” ซึ่งประเทศไทยติดอันดับ 1 ใน 15 ของประเทศที่จะกลายเป็นผู้นำด้านภาพลักษณ์ของโลกในอนาคต โดยประเมินจากการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในหลายประเทศ เรียงลำดับได้ (โสภณ แดงโสภณ, 2555) ดังนี้

1. สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ (UAE)
2. ซิลี
3. มาเลเซีย
4. กาตาร์
5. เอสโตเนีย
6. สาธารณรัฐประชาชนจีน
7. ไอร์แลนด์
8. เม็กซิโก
9. บราซิล
10. ตุรกี
11. โคลอมเบีย
12. อินเดีย
13. คาซัคสถาน
14. เวียดนาม
15. ไทย

เหตุผลดังกล่าวข้างต้น สามารถบ่งบอกได้ถึงศักยภาพที่โดดเด่นและสามารถก้าวขึ้นมาเป็นศูนย์กลางด้านการผลิต (manufacturing hub) ที่สำคัญของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ได้เป็นอย่างดี ด้วยจากการที่รัฐบาลลงทุนอย่างมหาศาลในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ อีกทั้งยังได้รับความไว้วางใจจากนักลงทุนต่างประเทศที่ต้องการใช้ประเทศไทยเป็นฐานการผลิตสินค้าต่อไปในอนาคต (สวิต ประเทศภาพลักษณ์ดีที่สุดในโลก – ไทยอันดับ 26, 2556)

นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวในประเทศไทยได้เดินทางท่องเที่ยวในประเทศซึ่งมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี จะดูได้จากตารางสรุปผลสถิติดักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ (กรมการท่องเที่ยว,2556) ดังนี้

ตารางที่ 4 สถิติดักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย

ผู้เยี่ยมชมเยือนชาวไทย	2554	2553	Δ 54/53
จำนวนผู้เยี่ยมชมเยือนชาวไทย (คน)	133,177,728	122,522,114	+8.70
วันพักเฉลี่ย (วัน)	2.73	2.59	0.14
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย(บาท/คน/วัน)	1,831.53	1,740.38	5.24
รายได้ (ล้านบาท)	483,224.53	402,574.39	+20.03
จำนวนผู้เยี่ยมชมเยือนชาวไทย (คน-ครั้ง)	109,360,540	101,258,184	+8.00
จำนวนจังหวัดที่เดินทางเฉลี่ย (จังหวัด)	1.23	1.21	0.02

ที่มา : กรมการท่องเที่ยว, 2556

กล่าวโดยสรุป คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศมีจำนวนเพิ่มขึ้น จากปี พ.ศ. 2553 จำนวน 122,522,114 คน เป็น 133,177,728 คน และมีการใช้จ่ายเงินมากขึ้นจาก 1,740.38 บาท/คน/วัน เป็น 1,831.53 บาท/คน/วัน

จากการที่กรุงเทพมหานครได้รับรางวัล “กรุงเทพมหานครเมืองท่องเที่ยวที่ดีที่สุดในโลก และที่สุดในเอเชีย ประจำปี 2556” (World’s Best City Award 2013 และ The World’s Best Award 2013) และถือเป็นประเทศที่มีภาพลักษณ์ดีที่สุดในโลก หรือ Country Brand Index ประจำปี 2012-2013 นั้นแสดงให้เห็นถึงความพร้อมและศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยในการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ โดยกรุงเทพมหานครควรจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ ดังต่อไปนี้

2.8.1 สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ และนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ ประกอบไปด้วย

สิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการ (Facilities and Service) เช่น ที่พักแรม ร้านอาหาร การขนส่ง บริษัทท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ร้านขายของที่ระลึก ธนาคาร อินเทอร์เน็ต โรงพยาบาล ห้องสุขา บริการรถเช่า (อานันต์ จักรแก้ว, 2545 อ้างถึงใน ปัทมอร เสี่ยงแดง, 2552) รวมถึงระบบการสื่อสารและสาธารณูปโภค การขนส่ง โดยจะต้องมียานพาหนะสำหรับขนส่ง ได้แก่ รถ เรือ เครื่องบิน ที่จะขนส่งนักท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวหรือเส้นทางเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยวที่สะดวก (Mill & Morison, 1992 อ้างถึงใน ปัทมอร เสี่ยงแดง, 2552) นอกจากนี้ ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวโดยอ้อม เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการด้านความปลอดภัย และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอื่นๆ เช่น การบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การบริการเสริมความงาม และการบริการรักษาพยาบาล (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2542 อ้างถึงใน สุกัญญา กิมเปี่ยม, 2551) ในขณะที่หน่วยวิจัยสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุและคนพิการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2556) ได้กล่าวถึง สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวที่สำคัญสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวผู้พิการ คือ ทางลาดบริการที่จัดสำหรับคนพิการ ห้องส้วมทางเข้าอาคาร ทางเดิน และทางเชื่อมระหว่างอาคาร รวบรวม ลิฟต์ บันได ป้าย / สัญลักษณ์บนประตูที่สามารถเปิด - ปิดเองได้ พื้นผิวต่างสัมผัส และที่จอดรถ

2.8.2 นโยบายของรัฐบาลที่สนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ

ศักยภาพและความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทย สามารถสรุปประเด็นสำคัญที่นำไปสู่การกำหนดนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยว มีดังนี้

2.8.2.1 การขยายตัวของการท่องเที่ยวโลก การขยายตัวทางเศรษฐกิจการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการตลาด ความร่วมมือระหว่างประเทศตามกรอบความร่วมมือต่างๆ การเติบโตของกลุ่มประเทศ BRIC (บราซิล รัสเซีย อินเดีย และจีน) และการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างประชากรโลกและแนวโน้มนักท่องเที่ยวที่สนใจการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ (Special Interest Tourism) มากขึ้น นับเป็นโอกาสดีของประเทศไทยในการขยายการตลาดไปยังกลุ่มนักท่องเที่ยวดังกล่าว ซึ่งไทยมีความพร้อมในโครงสร้างพื้นฐานที่พร้อมรองรับและช่วงชิง

นักท่องเที่ยวที่สนใจการท่องเที่ยวเฉพาะทาง (Special Interest Tourism) เช่น การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) การท่องเที่ยวเชิงผจญภัย (Adventure Tourism) การท่องเที่ยวเชิงศาสนา (Spiritual Tourism) การท่องเที่ยวเพื่อการประชุมและนิทรรศการ (MICE) และการท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sports Tourism) กลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุ ครอบครัว และอันานิมน เป็นต้น อย่างไรก็ตาม แนวโน้มการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวสูงขึ้น ประเทศไทยจะต้องแข่งขันกับประเทศต่างๆ ที่พร้อมจะแย่งชิงตลาดนักท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน จึงต้องเตรียมความพร้อมในการสร้างนวัตกรรมการท่องเที่ยวใหม่ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดการท่องเที่ยว การส่งเสริมการท่องเที่ยวกลุ่มเฉพาะการลงทุนในการส่งเสริมภาพลักษณ์และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

2.8.2.2 โครงสร้างการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว ยังเป็นจุดอ่อนสำคัญของการจัดการการท่องเที่ยวไทย กลไกการจัดการการท่องเที่ยวยังอ่อนแอขาดเอกภาพ พัฒนาการท่องเที่ยวขาดความเชื่อมโยงระหว่างท้องถิ่น จังหวัด กลุ่มจังหวัด และประเทศ ขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนภาคเอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขณะที่หน่วยงานระดับพื้นที่ เช่น จังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และชุมชนขาดความรู้ด้านการจัดการภูมิทัศน์และการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยว จึงควรหาแนวทางในการบูรณาการการทำงานร่วมกันการกำหนดภารกิจขอบเขตของงานการพัฒนาให้ชัดเจน กำหนดรูปแบบการพัฒนาการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับพื้นที่สนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างครบวงจร

2.8.2.3 ความพร้อมของภาคบริการและการท่องเที่ยว แม้ได้รับผลกระทบจากวิกฤตเศรษฐกิจโลกและความไม่สงบภายในประเทศ แต่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนและฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศ และมีโอกาสพัฒนาเป็น “ศูนย์กลางการบริการและการท่องเที่ยว” ของภูมิภาคเนื่องจากการรวมกลุ่มเศรษฐกิจในอนุภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรโลกผู้สูงอายุ จะเป็โอกาสของไทยเนื่องจากมีความพร้อมของทรัพยากรการท่องเที่ยวที่จะรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ ประเทศไทยยังเป็นแหล่งที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวต่างประเทศ และมีโครงสร้างพื้นฐานด้านการท่องเที่ยว เช่น โรงแรมและสปาที่มีมาตรฐานสูง บริการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพขยายตัวอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้เศรษฐกิจสร้างสรรค์มีบทบาทมากขึ้นในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ทั้งสินค้าบริการที่มีการสร้างสรรค์เพื่อเพิ่มมูลค่ามากขึ้นและการทำธุรกิจที่ต้องใช้ความสร้างสรรค์สูง โดยเฉพาะในกลุ่มคนรุ่นใหม่ เช่น สาขาภาพยนตร์อนิเมชัน การเขียนซอฟต์แวร์และเกมส์ คอมพิวเตอร์ แฟชั่น เป็นต้น

นอกจากนี้ ผลการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยเน้นการเพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยวทั้งในและนอกประเทศโดยประกาศให้ปี 2554 – 2555 เป็นปีมหัศจรรย์ไทยแลนด์ ควบคู่ไปกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่สนับสนุนการท่องเที่ยวและเร่งรัดการปรับปรุงมาตรฐานในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัยและสุขอนามัย โดยคำนึงถึงการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ รวมทั้งพัฒนา บุธณะและฟื้นฟู แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ และวัฒนธรรมเดิมที่มีอยู่แล้ว ส่งเสริมการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใหม่ในเชิงกลุ่มพื้นที่ที่มีศักยภาพ สามารถเชื่อมโยงธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของชุมชน ตามแผนพัฒนาการท่องเที่ยวที่เป็นกรอบแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ (กลุ่มยุทธศาสตร์และแผนการประชาสัมพันธ์, 2556)

อย่างไรก็ตาม กรุงเทพมหานครได้รับนโยบายของรัฐบาลเข้ามาบริหารส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ และยึดถือความเป็นเมืองท่องเที่ยวสากลที่นักท่องเที่ยวทุกกลุ่มควรดำรงไว้ซึ่งเอกลักษณ์ทางศิลปวัฒนธรรม เคารพวิถีชีวิตพื้นถิ่นและร่วมกันพัฒนาสิ่งแวดล้อมไว้ให้ยั่งยืน ดังนั้น กรุงเทพมหานคร จึงได้วางนโยบายด้านการท่องเที่ยวไว้ในแผนพัฒนาการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2554 – 2558 ดังนี้

1. พัฒนาแหล่งและกิจกรรมท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับศักยภาพและขีดจำกัดของแต่ละพื้นที่
2. จัดบริการให้ได้มาตรฐาน มีคุณภาพ มีความสะดวกและราคาเหมาะสมเป็นธรรม
3. รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว
4. พัฒนาการท่องเที่ยวโดยเคารพในเอกลักษณ์ วิถีชีวิต วัฒนธรรมและภูมิปัญญาพื้นถิ่น
5. พัฒนาการท่องเที่ยวโดยอนุรักษ์และพัฒนาสภาพนิเวศ สิ่งแวดล้อม พลังงานและป้องกันผลกระทบเชิงลบทางวัฒนธรรม
6. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนไว้ในกระบวนการพัฒนาการท่องเที่ยว
7. ส่งเสริมการจัดการท่องเที่ยวโดยองค์กรชุมชนและเน้นการเสริมสร้างเครือข่ายความร่วมมือ
8. จัดการการท่องเที่ยวโดยคำนึงถึงกลุ่มคนพิการ ผู้ด้อยโอกาส เด็ก สตรี และผู้สูงอายุ
9. ให้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือยกระดับอาชีพ – รายได้แก่ประชาชนและกระจายผลประโยชน์สู่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทั่วถึงเป็นธรรม
10. บริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

จะเห็นว่า ทั้งนโยบายของรัฐบาลและนโยบายของกรุงเทพมหานครนั้นต่างก็ให้ความสำคัญด้านการท่องเที่ยวและยกระดับพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศให้ดียิ่งขึ้น (กลุ่มยุทธศาสตร์และแผนการประชาสัมพันธ์, 2556) พร้อมทั้งให้ความสำคัญแก่กลุ่มนักท่องเที่ยวทั่วไป โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ ในการเดินทางท่องเที่ยวด้วยความสะดวก และปลอดภัย (กองการท่องเที่ยว สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร, 2556)

นอกจากนั้น Victoria Eichhorn และคณะ (2007) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการเข้าถึงแหล่งข้อมูลด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้พิการ ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญด้านการท่องเที่ยวที่จะชักนำให้นักท่องเที่ยวเชื่อมั่นและตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว โดยกล่าวไว้ ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือของข้อมูล คือ กิจกรรมการท่องเที่ยวส่วนมากที่นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่น่าเชื่อถือได้ ซึ่งประกอบไปด้วย ข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัยและ ต้องมีความแน่นอนเป็นปัจจุบัน ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวถูกรวบรวมไว้ไม่น้อยกว่า 1 ปี ใน 29 โครงการ และมีเพียง 15 โครงการ จากโครงการทั้งสิ้น 43 โครงการ ที่ได้มีการแก้ไขข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน สิ่งที่เกี่ยวข้องกับความน่าเชื่อถือของข้อมูลคือ เราจะเก็บข้อมูลอย่างไรให้ถูกต้อง ซึ่งการจดบันทึกเก็บรายละเอียดของการวัดความถูกต้องและข้อมูลข้อเท็จจริงอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวกนั้นต้องมีความชัดเจนเพื่อที่จะนำมาใช้เป็นข้อมูลกับผู้พิการต่อไป ข้อมูลประมาณ 43 เปอร์เซ็นต์ อยู่ระหว่างการตรวจความถูกต้อง โดยผู้เชี่ยวชาญผู้ซึ่งได้รับการอบรมฝึกฝนมาเป็นพิเศษ โดยผู้เชี่ยวชาญเหล่านั้นเป็นลูกจ้างขององค์กรจัดการของโครงการเอง ภายใต้เกณฑ์การใช้งานที่ง่าย ซึ่งถูกพัฒนาจากองค์กรเอง โดยหลักของการจัดการภายในยุโรปเป็นแบบหนึ่งกลุ่มใหญ่ภายใต้การรับรองและการอำนวยความสะดวก ดังตัวอย่างของโครงการเฟรมิช(Flemish scheme) ที่ได้รับรางวัลจากการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อผู้พิการ(Toegankelijk Vlaanderen 2004) คณะกรรมการนักท่องเที่ยวนานาชาติ 'การท่องเที่ยวประเทศอังกฤษ' ได้รับความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้ประเมิน โดยการใช้องค์การกุศลอิสระทัวริสซึมฟอร์ออล (Tourism for All) เป็นผู้สังเกตการณ์ร่วมด้วย (Visit Britain 2005) โดยถูกเชิญเข้าร่วมตรวจสอบโครงการซึ่งได้รับการยอมรับจากผู้พิการ ในขณะที่ความน่าเชื่อถือจากการรวบรวมข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์สำหรับผู้พิการยังมีความขัดแย้งและไม่ตรงกับความต้องการ ซึ่งจะต้องนำไปรวบรวมข้อมูลเพื่อได้รับการประเมินต่อไป (NOP 2003)

หลังจากการประมวลผลข้อมูล จากข้อมูลพื้นฐานหรือวิธีการประเมินแบบทั่วไป ซึ่งการประเมินจะดำเนินการแบบค่อยเป็นค่อยไปและมีความต่อเนื่อง โดยรูปแบบของการเตรียมการกับอัตราส่วนของความแตกต่างจะอยู่ที่ระดับของความยากง่าย ในขณะที่เครื่องมือการแบ่งกลุ่มย่อยโดยการประเมินทั่วไปมีจุดมุ่งหมายมุ่งไปที่ การประเมินผลว่าใช่หรือไม่ ซึ่งการประเมินแบบค่อยเป็นค่อยไปนั้นจะมีประโยชน์มากสำหรับผู้พิการ เช่น ความรู้ด้านการโรงแรมจากการประเมินด้านเทคนิคที่ผู้พิการไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้เป็นเข้าถึงได้ การประเมินนั้นเป็นการบ่งบอกถึงข้อมูลข่าวสารซึ่งสร้างความแตกต่างกับนักท่องเที่ยวในแต่ละประเภทที่มีความแตกต่างกัน การประเมินผลโครงการ แบ่งเป็น การประเมินด้านเครื่องมือเครื่องใช้ คิดเป็น 56%, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น 25% ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแต่ละประเภท คิดเป็น 44% และประเภทของความพิการ คิดเป็น 31% ซึ่งผลประโยชน์ที่สำคัญในสิ่งที่ต้องประเมินคือความต่อเนื่องของการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งต้องมีความสัมพันธ์กับทุกโครงการ

ในกรณีนี้มีเพียง 28% ที่เป็นผู้มีประสบการณ์ในการใช้ประโยชน์ของสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งโวคท์และฟรีเซนต์ไมเยอร์ (Vogt and Fesenmaier, 1995) ได้กล่าวไว้ว่า เราควรประเมินผลจากประสบการณ์การใช้งานของผู้ใช้บริการโดยภาพรวม รวมทั้งการให้คำปรึกษาที่ด้านหลักการที่ชัดเจนซึ่งเป็นผลกับการปฏิบัติที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้พิการ (Imrie and Kumar, 1998) ในการวัดระดับคุณค่าเชิงปริมาณของผู้พิการ คือ การไม่ได้รับประโยชน์จากองค์กรในการเข้าถึงโครงการภาคพื้นยุโรปเท่าที่ควร

2. การเข้าถึงข้อมูล : ยังขาดความเข้าใจถึงข้อมูลการท่องเที่ยวซึ่งปรากฏในทุกโครงการ, จากการเปิดเผยที่ระดับนานาชาติ(56%),ระดับภูมิภาค(19%),ในระดับท้องถิ่น(21%) มีเพียง 2 โครงการที่ครอบคลุมอยู่ในภาคพื้นยุโรป มีข้อมูลที่ละเอียดเพียงพอ,ขอบเขตทางด้านภูมิศาสตร์และจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครอบคลุมถึงแต่ละโครงการทำให้องค์ประกอบด้านความต้องการมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น การศึกษาแต่ละโครงการแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ที่เป็นไปได้ระหว่างของเขตทางภูมิศาสตร์และจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นกับผู้พิการ ในขณะที่โครงการในระดับนานาชาติโดยปกติมีสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่า 2000 รายการ,ในระดับภูมิภาคมีสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยกว่า 1000 รายการ,และในระดับเมืองหรือท้องถิ่นมีน้อยกว่า 500 รายการ,ในกรณีเดียวกันอาจมี สิ่งอำนวยความสะดวกไม่ถึง50รายการ.โครงการส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับโรงแรม, บาร์,ภัตตาคาร,พิพิธภัณฑ์,และโรงภาพยนตร์ และส่วนน้อยที่จะครอบคลุมกับแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ.ทางเลือกของผู้รับบริการจึงถูกจำกัดโดยสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในแต่ละภูมิภาคส่วนต่างๆ

ข้อมูลเก็บจากประสบการณ์ของผู้ใช้บริการที่พิการ, ข้อมูลทั้งหมดเกี่ยวข้องกับระบบการท่องเที่ยวทั้งระบบในปัจจุบัน, มีประมาณ 90% ที่ครอบคลุมในทุกภาคส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีอยู่ในภาคสาธารณะ, มีข้อมูลบางส่วนที่สิ่งอำนวยความสะดวกประมาณ 58%, เกี่ยวกับ การขนส่งสาธารณะหรือของระบบการขนส่ง ล่าสุดที่ถูกรับไม่เกี่ยวข้องกับผู้พิการที่ไม่อำนวยความสะดวกกับการท่องเที่ยวคอยให้บริการในวันหยุดพักผ่อน การเอาชนะข้อจำกัดนี้, การบริหารจัดการไม่ได้อ้างถึงการบริการให้ข้อมูลการท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม ไม่ได้เป็นการลดการค้นหาวบไซต์และความหมายซึ่งมีความเฉพาะเจาะจงในรายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีให้บริการ, ข้อมูลในระดับปลายทางทั้งระบบนั้นขาดหายไปสมบูรณ์ ตามแนวความคิดของ Marston and Golledge (2003) ได้กล่าวไว้ว่า โครงสร้างของการเอาชนะข้อจำกัดคือต้องมีบทบาทของข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการทางปลายทางที่สามารถเข้าถึงผู้พิการโดยเฉพาะ

3. ข้อมูลที่ให้การแนะนำผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการที่ถูกละเลยมีความต้องการในข้อมูลที่แตกต่างกัน, การบริการแนะนำกับลูกค้าผู้ให้บริการที่มีความพิการและข้อมูลให้ผู้ที่จะให้การแนะนำนั้นจะต้องมีความสมบูรณ์กับความต้องการส่วนบุคคล, ในบางโครงการไม่มีข้อมูลในการให้บริการในด้านนี้, ในปัจจุบันนี้ มีความคิดเห็นที่เป็นเอกฉันท์น้อยเกี่ยวกับการให้บริการช่วยเหลือเกี่ยวกับผู้พิการในทุกโครงการ (n=39) นี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลพิการว่าได้ใช้วีลแชร์หรือเครื่องอำนวยความสะดวกอื่นๆแก่ผู้พิการ, ผู้พิการทางสายตาหรือบุคคลที่มีปัญหาทางการมองเห็นและผู้มีปัญหาทางการได้ยินมีสิ่งอำนวยความสะดวกครอบคลุมบางส่วนเท่านั้น (n=29; n=23) ข้อมูลของบุคคลที่พิการที่ไม่แสดงออกมาเช่น โรคหืดหอบ, โรคภูมิแพ้หรือความผิดปกติทางสติปัญญานั้น ยังไม่มีบอกถึงการให้บริการช่วยเหลือผู้พิการเหล่านี้

มีเพียงครึ่งหนึ่งของโครงการที่ให้บริการตามระดับของความพิการที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการเป็นจุดประสงค์ของการให้บริการ โดยวัดได้จากประตูเปิด-ปิดสำหรับผู้พิการที่ออกแบบมาสำหรับผู้พิการ มีประมาณ 49% ของโครงการให้บริการข้อมูลสำหรับผู้พิการแบบตัวหนังสือแบบรูปหกด้าน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้พิการที่แตกต่างกัน (n=7), อีกส่วนหนึ่งคือ ผู้พิการที่พิการในรูปแบบต่างๆ (n=7) หรือระดับต่างๆ ของความพิการ (n=8) ในขณะที่ผู้ให้บริการที่มีความต้องการแตกต่างกันและข้อมูลการค้นหาเกี่ยวข้องกับความพิการของตนเองหรือการค้นหารายละเอียดของความพิการซึ่งต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับตน (Disability Now 2005) การให้บริการแนะนำช่วยเหลือที่ปรากฏในปัจจุบันยังคงไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้พิการ

4. การเผยแพร่ข้อมูลและนโยบายการสื่อสารข้อมูล ยังคงมีจุดบกพร่องในด้านการเผยแพร่และการสนับสนุนการเข้าถึงข้อมูลในช่องทางหลักและไม่สามารถทำได้เต็มที่กับการใช้อุปกรณ์สื่อสารข้อมูลผ่านทางเทคโนโลยีต่างๆซึ่งเป็นผลมาจากความไม่พร้อมเพรียงกันในการเผยแพร่และนโยบายทางการสื่อสารข้อมูลสำหรับบุคคลที่มีความต้องการข้อมูลช่วยเหลือเป็นพิเศษ โดยทุกโครงการ (n=39) ใช้ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต อีกทั้งเป็นวิธีการเดียวของการเผยแพร่ข้อมูลและการใช้งานร่วมกันกับรูปแบบการพิมพ์เผยแพร่(n=22) หรือทางระบบโทรศัพท์(n=15) ในบางโครงการเท่านั้นที่ใช้ระบบอีเมลล์สำหรับเผยแพร่ข้อมูลและมีเพียงโครงการเดียวที่จะต้องลงทะเบียนผู้ใช้งานก่อนใช้บริการ. ในขณะที่ 56% ใช้ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตเข้าถึงกลุ่มผู้พิการได้ทั้งหมด.แต่ที่น่าแปลกใจมากมีเพียงแค่7โครงการที่มีป้ายลาเบลสำหรับผู้พิการเพื่อให้บริการข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ได้แก่ Bobby Approved ผลลัพธ์ที่ไม่ประสบผลสำเร็จนี้ไม่สามารถชี้เฉพาะกับความจำเป็นของผู้พิการซึ่งมีประมาณ 58%ของทั้งโครงการ

การเผยแพร่ข้อมูลถูกจำกัดเฉพาะเจาะจงน้อยกว่าครึ่งหนึ่ง (n=7) ของการวิเคราะห์การเข้าถึงข้อมูลนักท่องเที่ยวหรือการสร้างภาคส่วนที่มีความสัมพันธ์กับสำนักงานให้บริการนักท่องเที่ยวทั้งหมด 12 โครงการที่ใช้ป้ายให้บริการกับผู้พิการ,น้อยกว่าครึ่งหนึ่งป้ายให้บริการได้ถูกติดตั้งไว้ซึ่งใช้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยมีในระดับนานาชาติที่ได้ใช้ช่องทางการให้ความช่วยเหลือผู้พิการเพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้,การจัดตั้งเครือข่ายองค์กรการจัดการปลายทางสำหรับผู้พิการ(DMOs) (47%)และผู้มีอำนาจในภาครัฐ(43%) ให้ความสำคัญของการเข้าถึงข้อมูลโดยผ่านเว็บไซต์เป็นอย่างแรก

ในขณะที่การนำเสนอผ่านระบบอินเทอร์เน็ตโดยทั้งหมดนั้นเป็นเครื่องมือแบบใหม่ทั้งหมด,แต่ก็มีผลพลอยได้ที่ในรูปแบบของการสื่อสารข้อมูลและการกระตุ้นโต้ตอบระหว่างองค์กรและผู้ใช้งานและระหว่างผู้ใช้งานด้วยกันเองให้สามารถทำได้ ความแตกต่างในรูปแบบของการสื่อสารข้อมูลยังเปิดทางให้กับผู้พิการเพื่อให้ทราบถึงความต้องการโดยเป็นข้อมูลพื้นฐานที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคล(Paan and Fesenmaier 2006) อย่างไรก็ตามโครงการส่วนมากไม่ได้เปรียบเทียบในเรื่องของโอกาสใหม่ของการให้บริการ.น้อยกว่าครึ่งของการจัดการโครงการอนุญาตให้ผู้ใช้งานเก็บข้อมูลเป็นสิทธิส่วนบุคคลตามความพิการ(n=5),ตามสิ่งอำนวยความสะดวก(n=4) หรือผ่านทางองค์กรของส่วนบุคคล(n=5) มีเพียง3 โครงการที่ใช้ศึกษาความเป็นไปได้ในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การให้บริการแก่ผู้พิการที่มีความชัดเจนและได้รับรางวัลชมเชยอีกด้วย

จากข้อมูลข้างต้นนี้ จะเห็นได้ว่า กรุงเทพมหานครสามารถใช้ทฤษฎีนี้ในการสำรวจข้อมูลความต้องการด้านต่างๆ ของนักท่องเที่ยวในกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวผู้พิการ เพื่อที่จะได้จัดสรร จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวได้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวทั้งสองกลุ่มนี้มากที่สุด และยังสามารถใช้ข้อมูลเหล่านี้เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวผู้พิการที่สนใจเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยได้ต่อไปในอนาคต

2.8.3 การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย

ประเทศไทยได้ดำเนินการโดยใช้กลยุทธ์ในการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยว ดังนี้

2.8.3.1 สร้างและเผยแพร่ภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยว โดยสามารถจำแนกได้ ดังนี้

1. ประชาสัมพันธ์ประเทศไทยเพื่อสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทย และสร้างความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายทั้งในภาพรวมและในเชิงลึกอย่างต่อเนื่อง
2. เผยแพร่และสื่อสารภาพลักษณ์ ทางการท่องเที่ยวให้แพร่หลายในทุกช่องทางและครอบคลุมทั่วถึงอย่างต่อเนื่อง โดยจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความรับรู้และความตระหนักในความสำคัญของภาพลักษณ์ ให้กับผู้เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและชุมชนท้องถิ่น
3. เพิ่มบทบาท/สถานะของไทยในเวทีระหว่างประเทศด้านการท่องเที่ยวให้โดดเด่นยิ่งขึ้น และส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของไทยในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเวทีโลก โดยใช้ประโยชน์จากกรอบความร่วมมือระดับโลก (UNWTO, APEC) กรอบความร่วมมือเอเชีย (ACD) และกรอบความร่วมมือระดับภูมิภาค
4. สร้างจิตสำนึกและค่านิยมในความเป็นไทย (Thainess) ตระหนักถึงความสำคัญของการท่องเที่ยว เพื่อสร้างความแตกต่างเหนือคู่แข่งกันให้คนไทยมีจุดขายร่วมกันในเรื่องของความมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี พร้อมต้อนรับผู้มาเยือน และร่วมกันเป็นเจ้าบ้านที่ดีในการต้อนรับนักท่องเที่ยว

2.8.3.2 สร้างสภาพแวดล้อมและพัฒนาระบบสนับสนุนการตลาดท่องเที่ยว

1. จัดทำข้อมูล และรวบรวมข่าวสารด้านการท่องเที่ยวและจัดเก็บในระบบข้อมูลสารสนเทศ รวมถึงการพัฒนาระบบสารสนเทศต่างๆ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาสืบค้นข้อมูล

ด้านการท่องเที่ยว ผ่านทางเว็บไซต์กลาง ที่สามารถสืบค้นได้ถึงระดับพื้นที่ทันสมัย สามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีรายละเอียดด้านการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น

2. เพิ่มและปรับปรุงช่องทางการจัดจำหน่าย การขยายช่องทางการจัดจำหน่ายผ่านเครือข่ายธุรกิจ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวผ่านช่องทางต่างๆ ให้มากขึ้น

3. ส่งเสริมการกระจายตลาดการท่องเที่ยวอย่างสมดุลทั้งในเชิงพื้นที่ เวลา และกลุ่มตลาด รวมถึงส่งเสริมและพัฒนาระบบตลาดสินค้าทางการท่องเที่ยวสมัยใหม่ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและรสนิยมของนักท่องเที่ยวในกลุ่ม MICE กลุ่มครอบครัว กลุ่มฮันนีมูน กลุ่มท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล กลุ่มท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การกลุ่มท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ (Health and Wellness) กลุ่มท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ กลุ่มท่องเที่ยวเชิงเกษตร และการท่องเที่ยวเชิงกีฬาและนันทนาการ เป็นต้น

4. พัฒนาขีดความสามารถด้านการวางแผนและการปฏิบัติงาน ด้านการตลาดออนไลน์ (Online Marketing) และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-commerce)

2.8.3.3 การสร้างกระแสการเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวไทย

1. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยให้เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวไทยผ่านสื่อต่างๆ และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สร้างทัศนคติที่ดีในการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศอย่างต่อเนื่อง

2. ร่วมกับภาคเอกชนในการจัดทำแพคเกจพิเศษเสนอขายนักท่องเที่ยวชาวไทยเพื่อกระตุ้นให้เกิดการเดินทาง

3. จัดงานส่งเสริมการขายในรูปแบบต่างๆ ทั้ง Trade + Consumer Fair และ Road Show ภายในประเทศ

4. ประสานงานและสนับสนุนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การบินไทย การรถไฟแห่งประเทศไทย สมาคมผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยนำเสนอ Special Offer หรือจัด Promotion สำหรับคนไทย

นอกจากนี้ กรมการท่องเที่ยว (2556) ยังได้จัดแสดงนิทรรศการงานเทศกาลเที่ยวเมืองไทย 2556 ขึ้น เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวในประเทศ โดยมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายด้านการท่องเที่ยวที่น่าสนใจเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวทั่วไป รวมทั้งนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ โดยแบ่งเป็น 10 หัวข้อ ดังนี้

1. กิจกรรมแสดงนิทรรศการระบียบการท่องเที่ยว AEC + 6
2. กิจกรรมแสดงนิทรรศการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
3. กิจกรรมการสร้างการรับรู้ความเป็นเอกลักษณ์ของพื้นที่ใน 5 ภูมิภาคท่องเที่ยวของประเทศไทย
4. กิจกรรมนิทรรศการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว จาก 77 จังหวัดทั่วประเทศ
5. กิจกรรมบันเทิง การแสดงศิลปวัฒนธรรมไทย ศิลปวัฒนธรรมนานาชาติจากประเทศกลุ่ม AEC + 6 และ การแสดงร่วมสมัย
6. กิจกรรม 50 ร้านอาหารดัง จาก 5 ภูมิภาคท่องเที่ยวไทย
7. ส่งเสริมการขายธุรกิจท่องเที่ยวตลาดในประเทศ “ส่งเสริมการเดินทางเชื่อมโยง”
8. กิจกรรมแสดงนิทรรศการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว รวมถึงธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยหน่วยงานพันธมิตรรายใหญ่ อาทิ สสปน., ศสป., กระทรวงพาณิชย์, หอการค้า ตลอดจนจังหวัดหลักที่เป็นศูนย์กลางทางการท่องเที่ยว
9. กิจกรรมการส่งเสริมการขายสำหรับกลุ่มผู้ประกอบการ และตัวแทนบริษัทนำเที่ยว
10. กิจกรรมสัมมนาเชิงวิชาการด้านการท่องเที่ยว “ส่งเสริมการท่องเที่ยวในมิติของการเรียนรู้”

จะเห็นได้ว่า ประเทศไทยประสบความสำเร็จจากการสร้าง Brand โดยมีทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่เอื้อต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวของไทยให้โดดเด่นมาเป็นเวลาช้านาน และทำให้ประเทศไทยก้าวมาอยู่ในตำแหน่งผู้นำทางการตลาดของอาเซียนด้วยส่วนแบ่งทางการตลาดด้านรายได้จากการท่องเที่ยวสูงที่สุด ซึ่งเกินกว่าร้อยละ 30 ของรายได้จากการท่องเที่ยวของภูมิภาคเป็นของประเทศไทย และคำว่า “Amazing Thailand” Brand นับเป็นที่รับรู้อย่างกว้างขวางและสร้างความสนใจในหมู่นักท่องเที่ยวได้มากกว่า Brand ของประเทศอื่นๆ ในภูมิภาค (จุรีรัตน์ คงตระกูล, 2556)

2.9 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

วานิสสา ตโนภาส (2554) ศึกษาระดับความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อพื้นที่ใช้สอยและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในรีสอร์ทสำหรับผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อสำรวจระดับความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อพื้นที่ใช้สอยและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในรีสอร์ทสำหรับผู้สูงอายุ โดยใช้แบบสอบถามทำการศึกษาและเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้สูงอายุ ที่อยู่ในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 100 ตัวอย่าง ผลการวิจัย พบว่า หากพิจารณาถึงความต้องการของผู้สูงอายุในเรื่องของพื้นที่ใช้สอยที่ควรมีในรีสอร์ท อันดับแรก คือ ความต้องการด้านพื้นที่ในการส่งเสริมสุขภาพและการดำเนินกิจกรรมประจำวัน อาทิเช่น พื้นที่ของสวนเพื่อการบำบัดหรือสวนสุขภาพ และพื้นที่สำหรับการสวดมนต์ไหว้พระ นั่งสมาธิ และห้องพระ รวมถึงพื้นที่สำหรับการปฐมพยาบาลและช่วยชีวิตเบื้องต้น (ห้องพยาบาล) เป็นต้น ในขณะที่ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์ อาทิ ปุ่มเรียกผู้ช่วยฉุกเฉินตามจุดต่างๆ ภายในรีสอร์ทและห้องพัก ทีวีโมทคอนโทรลที่ใช้เปิด-ปิด อุปกรณ์ไฟฟ้าภายในห้อง ผลของการทดสอบวิเคราะห์การแปรปรวนจำแนกทางเดียวพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ และการศึกษาที่ต่างกัน ไม่ส่งผลกระทบต่อระดับความต้องการพื้นที่ใช้สอยและสิ่งอำนวยความสะดวกต่อรีสอร์ทสำหรับผู้สูงอายุแตกต่างกัน แต่อาชีพที่แตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อระดับความต้องการพื้นที่ใช้สอยและสิ่งอำนวยความสะดวกต่อรีสอร์ทสำหรับผู้สูงอายุแตกต่างกัน ในด้านลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภค คือ แหล่งท่องเที่ยวที่ชอบไป ระยะเวลาที่ใช้ในการท่องเที่ยวและเข้าพักในรีสอร์ทแต่ละครั้ง ช่วงวันที่มักจะท่องเที่ยวและเข้าพักในรีสอร์ทที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลกระทบต่อระดับความต้องการพื้นที่ใช้สอยและสิ่งอำนวยความสะดวกต่อรีสอร์ทสำหรับผู้สูงอายุแตกต่างกัน ในขณะที่ผู้ไปท่องเที่ยวและเข้าพักในรีสอร์ทด้วยช่วงฤดูที่มักจะท่องเที่ยวและเข้าพักในรีสอร์ท การเคยเข้าพักในรีสอร์ทสำหรับผู้สูงอายุและราคาที่พักต่อคืนของรีสอร์ทสำหรับผู้สูงอายุแตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อระดับความต้องการพื้นที่ใช้สอยและสิ่งอำนวยความสะดวกต่อรีสอร์ทสำหรับผู้สูงอายุแตกต่างกัน

ศรินยา ละอองอินทร์ (2546) ศึกษาในเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงอายุ ชาว สหราชอาณาจักรต่อโรงแรมอมารีริณคำ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงอายุหรือนักท่องเที่ยวที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ชาวสหราชอาณาจักร ต่อปัจจัยด้านสถานที่ตั้ง ห้องพัก ห้องอาหาร การบริการและบุคลากรของโรงแรมอมารีริณคำ พร้อมทั้งเสนอแนวทางปรับปรุงและแก้ไขโดยผลการศึกษา พบว่า

ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวสหราชอาณาจักรต่อยังปัจจัยด้านต่างๆ ของโรงแรมมารีรินคำ จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ ถิ่นที่อยู่ สภาพ รายได้ ระยะเวลาในการเข้าพักและแหล่งข้อมูล พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.00 ส่วนใหญ่มาจากประเทศอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 52.00 สถานภาพแต่งงานแล้ว คิดเป็นร้อยละ 53.60 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 35,001-45,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 34.40 มีระยะเวลาในการพักโดยเฉลี่ยมากกว่า 6 วัน คิดเป็นร้อยละ 45.60 และแหล่งข้อมูลจากบริษัทนำเที่ยวมีอิทธิพลในการสำรองห้องพักมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.60

ด้านความพึงพอใจ ผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดต่อด้านสวนของโรงแรม และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ที่จอดรถ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนบุคคลกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายมีความพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าเพศหญิง โดยกลุ่มตัวอย่างที่มาจากประเทศไอร์แลนด์ มีสถานภาพหย่าร้าง รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน ระยะเวลาในการพักมากกว่า 6 วัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม

สมยศ วัฒนากมลชัย และเยาวลักษณ์ ยิ้มอ่อน (2556) ศึกษาเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวสูงอายุกลุ่มเป้าหมายที่มีศักยภาพสำหรับธุรกิจการท่องเที่ยว โดยวิธีการสำรวจเชิงปริมาณ พบว่า ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ธุรกิจการท่องเที่ยวไทยไม่ควรมองข้าม โดยเฉพาะในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน เพราะมีกำลังซื้อ ไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาในการเดินทาง และมีมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องในแต่ละปี ผู้ประกอบการธุรกิจจึงควรตระหนักถึงช่องทางการเพิ่มโอกาสทางการตลาดของตนจากกลุ่มคนเหล่านี้ บทความนี้จึงขอนำเสนอข้อมูลทั่วไปและผลงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศที่ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวควรทราบเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวสูงอายุ เพื่อจะได้สามารถวางแผนการดำเนินงานและจัดบริการทางการท่องเที่ยวที่เหมาะสมและดึงดูดให้ผู้สูงอายุตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว

จิราภัทร บุญรักษา (2552) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดลำพูน โดยวิธีการสำรวจเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ พบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดลำพูน ประกอบไปด้วย นักท่องเที่ยวภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ มีความพึงพอใจในการเดินทางท่องเที่ยวจังหวัด

ลำพูนโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก คือ บ่อน้ำศักดิ์สิทธิ์ ดอกกะม้อ รองลงมาสะพานทามพูน และวัดพระธาตุคอกยเวียง

รุ่งนภา สืบจากคล้าย (2553) พบว่า การพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจของคนพิการในอำเภอ เชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจของคนพิการ และเพื่อ ศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจของคนพิการ ซึ่งทำ การสำรวจเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือคนพิการทางการเคลื่อนไหวในเขตพื้นที่ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้ คือ ส่วนของระดับ การพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจของคนพิการ พบว่า ส่วนใหญ่คนพิการทางการเคลื่อนไหว สามารถ บรรลุถึงการประทั้งชีพได้ คือ มีความพยายามเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 91.30 และมีรายได้เพียงพอที่จะนำไปซื้อสิ่งของเครื่องใช้ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต คิดเป็นร้อยละ 56.70 แต่ยังคงความสมดุลระหว่างรายรับและรายจ่าย เพราะยังมีปัญหาด้านการเงิน คิดเป็นร้อยละ 60.70 และยังคงมีความวิตกกังวลด้านฐานะทางการเงินของตนเอง คิดเป็นร้อยละ 56.30 ซึ่งคนพิการที่ประกอบอาชีพค้าขายสลากกินแบ่งรัฐบาลมีความพอใจในอาชีพที่ตนทำอยู่ คิดเป็น ร้อยละ 46.30 และไม่คิดว่าภาระการเลี้ยงดูคนพิการจะต้องเป็นหน้าที่ของรัฐบาลและสังคม ตลอดไป คิดเป็นร้อยละ 63.30 สำหรับปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการพึ่งตนเองทาง เศรษฐกิจของคนพิการ คือ การไม่ได้รับความสะดวกในเรื่องสถานที่จำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาล สำหรับคนพิการที่มีอาชีพค้าขายสลากกินแบ่งรัฐบาล รวมทั้งยังขาดแคลนแหล่งเงินทุนใน การประกอบอาชีพ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการยังมีน้อย ทั้งในด้านการคมนาคม และอาคารสถานที่ อีกประการหนึ่ง คือ สถานที่ประกอบการหลายแห่ง ไม่เห็นคุณค่าความสำคัญและ ไม่ยอมรับในศักยภาพของคนพิการเท่าที่ควร จึงมักปิดกั้นโอกาสและความสามารถของคนพิการใน การรับคนพิการเข้าทำงาน

ปัทมอร เสงี่ยม (2552) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของคนพิการทางการ เคลื่อนไหวในสังคมไทย โดยวิธีการสำรวจเชิงคุณภาพ พบว่า ข้อจำกัดของการเดินทางท่องเที่ยวที่ ประสบกับปัญหาและอุปสรรคของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมไทย คือ การเดินทาง สัตยจร ในประเทศไทยไม่ได้ให้ความสำคัญกับคนพิการ เส้นทางสัตยจรบางแห่งมีบาทวิถีแคบไม่มี พื้นที่ลาด และมีสิ่งกีดขวางต่างๆ บนถนนหนทางทำให้ไม่สามารถเดินทางได้ เป็นต้น จากการศึกษาค้นพบว่าปัญหาส่วนใหญ่ไม่ได้เกิดจากสภาพความพิการของคนพิการแต่เกิดจากสิ่ง อำนาจความสะดวกที่ไม่เอื้ออำนวยในการเดินทางท่องเที่ยว ได้แก่ การใช้บริการขนส่งมวลชน ห้องน้ำสาธารณะ สถานที่ต่างๆ ที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เช่น ศูนย์บริการข้อมูลท่องเที่ยว

โรงแรมที่พัก ร้านอาหาร สถานที่ท่องเที่ยวที่ไม่ได้ออกแบบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่คนพิการ เป็นต้น อุปสรรคที่สำคัญคือทัศนคติเชิงลบของคนในสังคมที่มักมองว่าคนพิการเป็นบุคคลชายขอบ คือความสามารถ ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ต้องพึ่งพาผู้อื่น จึงควรอยู่บ้านไม่ควรที่จะเดินทางท่องเที่ยว และด้านความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมเพื่อการท่องเที่ยวของคนพิการ พบว่า สิ่งที่ทำให้คนพิการสามารถเข้าถึงใช้ประโยชน์ ได้แก่ ทางลาดสำหรับรถเข็น ทางกว้างเพียงพอสำหรับรถเข็น การมีเส้นทางสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ห้องน้ำที่จอดรถเฉพาะสำหรับผู้พิการ หากสังคมได้ตระหนักและให้ความสำคัญอย่างจริงจัง คนพิการจะหลุดพ้นจากปัญหา และอุปสรรคในการท่องเที่ยว มีสิทธิเข้าถึงใช้ประโยชน์จากบริการด้านการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างเท่าเทียมกับคนทุกคนในสังคม

สุกัญญา กิมเปี่ยม (2551) ได้ทำการศึกษาศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของพระราชวังสนามจันทร์จังหวัดนครปฐม โดยวิธีการสำรวจเชิงปริมาณ พบว่า ศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของพระราชวังสนามจันทร์จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ไม่ว่าจะเป็นศักยภาพในด้านปัจจัยดึงดูดทางด้านธรรมชาติ ปัจจัยดึงดูดทางด้านประวัติศาสตร์และศาสนา ปัจจัยสนับสนุน และสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

เอี่ยมพร วิมลไชยจิต (2551) ได้ศึกษาเรื่องนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวทางเลือกกับธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่และพื้นที่ใกล้เคียง โดยวิธีการสำรวจเชิงคุณภาพ พบว่า ธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่และพื้นที่ใกล้เคียงมีการขยายตัวอย่างมากในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ทั้งการให้บริการสปาโดยตรงและธุรกิจร่วมหรือธุรกิจลูกของโรงแรม สุดท้าย คือ การศึกษานี้ พบว่า ส่วนประสมการตลาดและองค์ประกอบของการท่องเที่ยว คือ ปัจจัยสำคัญที่ผู้ประกอบการต้องพิจารณาเป็นพิเศษ เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างราบรื่น

ศรวิวรรณ ทาปัญญา และคณะ (2556) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับสถานการณ์และพฤติกรรม การท่องเที่ยวของชาวต่างประเทศที่เป็นคนพิการและผู้สูงอายุ ประจำปี พ.ศ. 2556 ภายใต้โครงการ พัฒนาการท่องเที่ยวที่ปราศจากอุปสรรคสำหรับคนทั้งมวล ประจำปี พ.ศ. 2556

โดยวิธีการสำรวจเชิงปริมาณ พบว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยวของชาวต่างประเทศที่เป็นคนพิการและผู้สูงอายุเพศชายเดินทางท่องเที่ยวมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.00

ด้านนักท่องเที่ยวที่จำแนกตามภูมิภาคทั่วโลกที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยเรียงลำดับมากที่สุด คือ ยุโรป คิดเป็นร้อยละ 33.18 รองลงมา คือ อเมริกาเหนือ คิดเป็นร้อยละ 28.41 และเอเชียตะวันออกและอาเซียน คิดเป็นร้อยละ 17.28 ตามลำดับ

ด้านภาวะความพิการหรือปัญหาสุขภาพ เรียงลำดับได้ ดังนี้ คือ ไม่มีปัญหาสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 63.21 รองลงมา คือ มีความพิการด้านการเคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 29.45 และมีภาวะเจ็บป่วยเรื้อรัง คิดเป็นร้อยละ 9.48 ตามลำดับ

จำนวนนักท่องเที่ยวจำแนกตามสถานการณ์ทำงานของชาวต่างประเทศที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยมากที่สุด คือ วัยเกษียณ คิดเป็นร้อยละ 44.95 รองลงมา คือ เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 24.77 และทำงานประจำ คิดเป็นร้อยละ 21.1 ตามลำดับ

วัตถุประสงค์หลักในการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยของชาวต่างชาติ ในระดับมากที่สุด คือ ท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 60.95 และผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 42.95

ลักษณะของที่พักที่นักท่องเที่ยวเลือกพัก มากที่สุด คือ โรงแรมราคาประหยัด ผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 23.28 ผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 23.33 รองลงมา คือ บ้านเช่า ผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 17.94 ผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 26.67 และโรงแรม ผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 16.79 ผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 14.67 ตามลำดับ

บุคคลที่ร่วมเดินทางมาท่องเที่ยวเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวผู้พิการ เรียงลำดับจากมากที่สุด คือ สามี/ภรรยา ผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 35.92 ผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 41.03 รองลงมา คือ เพื่อน/ญาติ ผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 19.72 และผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 14.1 และคู่ภรรยาสำหรับผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 12.68 ส่วนผู้พิการจะเดินทางมากับลูก/หลานอายุเกินกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.96 ตามลำดับ

จังหวัดที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวผู้พิการเดินทางไปท่องเที่ยวมากที่สุด คือ เชียงใหม่ สำหรับผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 84.51 และกรุงเทพมหานคร สำหรับผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 79.49

สิ่งที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวผู้พิการชอบหรือประทับใจในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยมากที่สุด คือ คนไทย คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมา คือ อาหารไทย คิดเป็นร้อยละ 23.94 และทะเล/ชายหาด คิดเป็นร้อยละ 11.27 ตามลำดับ

ผลการประเมินโดยภาพรวมสำหรับการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 51.56 การบรรลุความคาดหวังในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย อยู่ในระดับตามที่คาดหวังไว้ คิดเป็นร้อยละ 65.16

Laura Sanchez Guerra (2003) พบว่า ในปี ค.ศ. 2003 สหภาพยุโรปและองค์กรผู้พิการได้จัดกำหนดให้ ปี 2003 เป็นปีแห่งนักท่องเที่ยวผู้พิการภายใต้ข้อจำกัดและความเป็นจริงของผู้พิการ ซึ่งการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในยุโรปได้ขยายตัวขึ้นและได้รับการยอมรับจากประชาชนในภูมิภาคยุโรป อย่างไรก็ตามการขยายตัวด้านการท่องเที่ยวในนั้นมีมูลค่ามากกว่า 40 ล้านยูโร ซึ่งเป็นข้อมูลการท่องเที่ยวที่ไม่รวมวันหยุดหรือวันพักผ่อน และความสามารถใน

การเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้พิการ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีหัวข้อการวิจัยเฉพาะเจาะจง คือ "การท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวผู้พิการทางด้านร่างกาย" โดยวัตถุประสงค์สำคัญที่นักท่องเที่ยวชาวสเปนจะไม่ตัดสินใจเดินทางไปท่องเที่ยวเนื่องจากการสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานและการจะจัดสรรการเดินทางท่องเที่ยวได้อย่างไร กลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวผู้พิการทางด้านร่างกายถือเป็นจุดสำคัญของตลาดใหม่ซึ่งจัดเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่และเจริญเติบโตขึ้นเรื่อยๆ และรวมถึงการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวสูงอายุซึ่งมีความต้องการทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการด้านการท่องเที่ยวที่เพียงพอ

Song Ee Kim (2556) พบว่า เสียงของนักท่องเที่ยวผู้พิการ : ข้อมูลเชิงลึกจากเว็บไซต์ การร้องเรียนของลูกค้าออนไลน์ จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในปัจจุบันมีการให้บริการที่ล้มเหลวรวมถึงการบริการด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพจาก 316 เสียงสะท้อน จากหน่วยรับร้องเรียนสายด่วนและแจ้งการร้องขอผ่านทางเว็บไซต์ที่มีความแตกต่างของผู้ให้บริการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว, การให้การช่วยเหลือพิเศษกับผู้พิการ, ประเภทของนักท่องเที่ยวที่มีความพิการที่แตกต่างกันและประเภทของการให้ความช่วยเหลือผู้พิการ ได้ถูกนำมาคิดวิเคราะห์ผ่านการเปรียบเทียบของการบริการที่ไม่ทั่วถึงกับผู้พิการ และใช้องค์ประกอบทฤษฎี ทั้ง 3 ทฤษฎีนำมาวิเคราะห์หาค่าคล้อยกัน การให้บริการที่ไม่ครอบคลุมถึงนักท่องเที่ยวผู้พิการ ได้ถูกแยกออกจากนักท่องเที่ยวทั่วไปในเรื่องของการจัดการขนส่งในภาคท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการ , การไม่ปฏิบัติตามความต้องการของผู้พิการและการร้องขอให้บริการของผู้พิการ รวมถึงพฤติกรรมของลูกจ้างที่ไม่ให้บริการกับผู้พิการด้วย โดยระบบการขนส่งถือเป็นสาเหตุของการให้บริการที่ล้มเหลว โดยได้รับการร้องเรียนจากผู้พิการซึ่งแจ้งมาร้องเรียนบ่อยที่สุด การวิจัยนี้มีแนวคิดที่แตกต่างกันที่ครอบคลุมอยู่ 3 ด้าน ประกอบด้วย อุตสาหกรรมท่องเที่ยว, การร้องเรียนจากผู้พิการและการได้รับความช่วยเหลือจากผู้พิการ การศึกษาวิจัยฉบับนี้ได้ถูกนำมาใช้สำรวจเก็บข้อมูล และนำมาสู่ความเข้าใจในคุณภาพของการบริการที่จะใช้สำหรับผู้พิการโดยเฉพาะ โดยเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการผลิตผู้ให้บริการวิชาชีพสำหรับผู้พิการให้ปฏิบัติตามความต้องการและความปรารถนาของนักท่องเที่ยวที่มีความพิการในภาคการตลาดที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

Victoria Eichhorn และคณะ (2007) พบว่า โครงการนักท่องเที่ยวยุโรปผู้พิการในลักษณะของ แหล่งการสื่อสารข้อมูลและศึกษาความเป็นไปได้ที่จะเพิ่มเติมในส่วนข้อมูลที่เป็นต่อนักท่องเที่ยวยุโรปผู้พิการ โดยมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันอยู่ 5 ประการที่จะต้องจำแนกองค์ประกอบออกเป็น ส่วนต่างๆ ดังนี้ คือ ข้อมูลต้องมีความน่าเชื่อถือและถูกต้อง, แหล่งข้อมูลต้องจัดไว้เพื่อจุดประสงค์พิเศษ สำหรับนักท่องเที่ยวยุโรปผู้พิการ, เครื่องมือการสื่อสารสำหรับผู้พิการต้องมีความสอดคล้องกันกับลูกค้าที่มีความพิการ ซึ่งโครงการศึกษานี้ได้ศึกษาเฉพาะข้อมูลส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของผู้พิการ รวมทั้งข้อจำกัดและความพึงพอใจของแต่ละลักษณะภูมิศาสตร์ สิ่งเหล่านี้จำเป็นมีผลต่อความไม่ เพียงพอเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เพื่อก่อให้เกิดข้อมูลที่น่าพึงพอใจและตรงกับความต้องการ ของนักท่องเที่ยวยุโรปผู้พิการให้มากที่สุด วิจัยนี้จึงจัดให้มีการสอดคล้องกับความต้องการของ นักท่องเที่ยวยุโรปเพื่อให้เกิดนักท่องเที่ยวยุโรปผู้พิการโดยตรงที่สุดซึ่งมีข้อจำกัดบางประการที่ เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวยุโรปผู้พิการ

กล่าวโดยสรุป คือ วานิสสา ตโนภัส (2554) ศึกษาระดับความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อ พื้นที่ใช้สอยและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในรีสอร์ทสำหรับผู้สูงอายุ พบว่า ความต้องการของ ผู้สูงอายุในเรื่องของพื้นที่ใช้สอยที่ควรมีในรีสอร์ท อันดับแรก คือ ความต้องการด้านพื้นที่ใน การส่งเสริมสุขภาพและการดำเนินกิจกรรมประจำวัน ในขณะที่ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์ ผลของการทดสอบวิเคราะห์การแปรปรวนจำแนกทางเดียว พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ และการศึกษาที่ต่างกันไม่ส่งผลกระทบต่อระดับความต้องการพื้นที่ใช้ สอยและสิ่งอำนวยความสะดวกในรีสอร์ทสำหรับผู้สูงอายุแตกต่างกัน แต่อาชีพที่แตกต่างกันจะ ส่งผลกระทบต่อระดับความต้องการพื้นที่ใช้สอยและสิ่งอำนวยความสะดวกในรีสอร์ทสำหรับผู้ สูงอายุแตกต่างกัน ด้านศรีนยา ละอองอินทร์ (2546) ศึกษาในเรื่อง ความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวยุโรปชาวสหราชอาณาจักรต่อโรงแรมอมารีริณคำ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านปัจจัย ส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย สถานภาพแต่งงานแล้ว โดยส่วนใหญ่มี รายได้ระหว่าง 35001-45,000 บาทต่อ มีระยะเวลาในการพักโดยเฉลี่ยมากกว่า 6 วัน และ แหล่งข้อมูลจากบริษัทนำเที่ยวมีอิทธิพลในการสำรองห้องพักมากที่สุด ด้านความพึงพอใจ พบว่า ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดต่อ ด้านสวนของโรงแรม และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ที่จอดรถ ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยด้านส่วนบุคคลกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศ ชายมีความพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าเพศหญิง ในขณะที่สมยศ วัฒนากมลชัย และ เขียวลักษณ์ ยิ้มอ่อน (2556) ศึกษาเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวยุโรป กลุ่มเป้าหมายที่มีศักยภาพสำหรับ

ธุรกิจการท่องเที่ยว พบว่า ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ธุรกิจการท่องเที่ยวไทยไม่ควรมองข้าม เพราะมีกำลังซื้อ ไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาในการเดินทาง และมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องในแต่ละปี ด้านจิราภัทร บุญรักษา (2552) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดลำพูน พบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดลำพูน มีความพึงพอใจในการเดินทางท่องเที่ยวจังหวัดลำพูน โดยรวมในระดับปานกลาง ในขณะที่ รุ่งนภา สืบจากคล้าย (2553) พบว่า การพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจของคนพิการในอำเภอเชียงใหม่นองระดับการพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจของคนพิการ พบว่า ส่วนใหญ่คนพิการทางการเคลื่อนไหวสามารถบรรลุถึงการประทั้งชีพได้ คือ มีความพยายามเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ และมีรายได้เพียงพอที่จะนำไปซื้อสิ่งของเครื่องใช้ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต สำหรับปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจของคนพิการ คือ การไม่ได้รับความสะดวกในเรื่องสถานที่จำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลสำหรับคนพิการที่มีอาชีพค้าขายสลากกินแบ่งรัฐบาล รวมทั้งยังขาดแคลนแหล่งเงินทุนในการประกอบอาชีพ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการยังมีน้อย ทั้งในด้านการคมนาคมและอาคารสถานที่ ในขณะที่ บัณฑิตพร เส็งแดง (2552) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมไทย พบว่า ข้อจำกัดของการเดินทางท่องเที่ยวที่ประสบกับปัญหาและอุปสรรคของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมไทย คือ การเดินทางสัญจรในประเทศไทยไม่ได้ให้ความสำคัญกับคนพิการ ปัญหาส่วนใหญ่ไม่ได้เกิดจากสภาพความพิการของคนพิการแต่เกิดจากสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่เอื้ออำนวยในการเดินทางท่องเที่ยว ด้านสุกัญญา กุ่มเปี่ยม (2551) ศึกษาศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของพระราชวังสนามจันทร์จังหวัดนครปฐม พบว่า ศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของพระราชวังสนามจันทร์จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ เอื้อมพร วิมลไชยจิต (2551) ได้ศึกษาเรื่องนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวทางเลือกกับธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่และพื้นที่ใกล้เคียง พบว่า ธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่และพื้นที่ใกล้เคียงมีการขยายตัวอย่างมากในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา การศึกษานี้พบว่า ส่วนประสมการตลาดและองค์ประกอบของการท่องเที่ยว คือ ปัจจัยสำคัญที่ผู้ประกอบการต้องพิจารณาเป็นพิเศษ เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างราบรื่น ในขณะที่ ศรีวรรณ ทาปัญญา และคณะ (2556) ศึกษาเกี่ยวกับสถานการณ์และพฤติกรรมการท่องเที่ยวของชาวต่างประเทศที่เป็นคนพิการและผู้สูงอายุ ประจำปี พ.ศ. 2556 ภายใตโครงการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ปราศจากอุปสรรคสำหรับคนทั้งมวล ประจำปี พ.ศ. 2556 โดยวิธีการสำรวจเชิงปริมาณ พบว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยวของชาวต่างประเทศที่เป็นคนพิการและผู้สูงอายุเพศชายเดินทางท่องเที่ยวมากกว่าเพศหญิงจำแนกตามภูมิภาคทั่วโลกที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยเรียงลำดับมากที่สุด คือ ยุโรป รองลงมา คือ อเมริกาเหนือ เอเชีย

ตะวันออกและอาเซียน นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาสุขภาพ จำนวนนักท่องเที่ยวจำแนกตาม สถานการณ์ทำงานของชาวต่างประเทศที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยมากที่สุด คือ วัยเกษียณ วัตถุประสงค์หลักในการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยของชาวต่างชาติ ในระดับมากที่สุด คือ ท่องเที่ยว ลักษณะของที่พักที่นักท่องเที่ยวเลือกพัก มากที่สุด คือ โรงแรมราคาประหยัด บุคคลที่ร่วมเดินทางมาท่องเที่ยวกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวผู้พิการ เรียงลำดับจาก มากที่สุด คือ สามี/ภรรยา รองลงมา คือ เพื่อน/ญาติ และคู่ควง หรือลูก/หลานอายุเกินกว่า 18 สำหรับจังหวัดที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวผู้พิการเดินทางไปท่องเที่ยวมากที่สุด คือ เชียงใหม่ และกรุงเทพมหานคร สิ่งที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวผู้พิการชอบหรือ ประทับใจในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยมากที่สุด คือ คนไทย รองลงมา คือ อาหารไทย และทะเล/ชายหาด จากผลการประเมินโดยภาพรวมสำหรับการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ในระดับดีเยี่ยม บรรลุความคาดหวังในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย อยู่ในระดับตามที่ คาดหวังไว้ ด้าน Laura Sanchez Guerra (2003) พบว่า สหภาพยุโรปและองค์กรผู้พิการได้จัด กำหนดให้ ปี 2003 เป็นปีแห่งนักท่องเที่ยวผู้พิการภายใต้ข้อจำกัดและความเป็นจริงของผู้พิการ ซึ่ง การท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในยุโรปได้ขยายตัวขึ้นและได้รับการยอมรับจาก ประชาชนในภูมิภาคยุโรป การขยายตัวด้านการท่องเที่ยวนั้นมีมูลค่ามากกว่า 40 ล้านยูโร กลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวผู้พิการทางด้านร่างกายถือเป็นจุดสำคัญของตลาดใหม่ซึ่งจัดเป็น นักท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่และเจริญเติบโตขึ้นเรื่อยๆ และรวมถึงการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวสูงอายุซึ่ง มีความต้องการทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการด้านการท่องเที่ยวที่เพียงพอ ในขณะที่ Song Ee Kim (2556) ยังพบว่า การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในปัจจุบันมีการ ให้บริการที่ล้มเหลวรวมถึงการบริการด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัย เชิงคุณภาพจาก 316 เสียงสะท้อน จากหน่วยรับร้องเรียน สายด่วนและแจ้งการร้องขอผ่านทางเว็บไซต์ที่มีความแตกต่างของผู้ให้บริการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว, การให้การช่วยเหลือพิเศษกับ ผู้พิการ, ประเภทของนักท่องเที่ยวที่มีความพิการที่แตกต่างกันและประเภทของการให้ ความช่วยเหลือผู้พิการ โดยเนื้อหาเกี่ยวข้องกับบริการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมผลิตผู้ให้บริการวิชาชีพสำหรับผู้พิการให้ปฏิบัติตามความต้องการและความ ปรารถนาของนักท่องเที่ยวที่มีความพิการในภาคการตลาดที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว นอกจากนี้ Victoria Eichhorn และคณะ (2007) พบว่า โครงการนักท่องเที่ยวผู้พิการในลักษณะ ของแหล่งการสื่อสารข้อมูลและศึกษาความเป็นไปได้ที่จะเติมเต็มในส่วนข้อมูลที่เป็นต่อ นักท่องเที่ยวผู้พิการ โดยมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันอยู่ 5 ประการ ดังนี้ คือ ข้อมูลต้องมีความน่าเชื่อถือและถูกต้อง, แหล่งข้อมูลต้องจัดไว้เพื่อจุดประสงค์พิเศษสำหรับนักท่องเที่ยวผู้พิการ,

เครื่องมือการสื่อสารสำหรับผู้พิการต้องมีความสอดคล้องกันกับลูกค้าที่มีความพิการ ซึ่งโครงการศึกษานี้ได้ศึกษาเฉพาะข้อมูลส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของผู้พิการ รวมทั้งข้อจำกัดและความพึงพอใจของแต่ละลักษณะภูมิศาสตร์ เพื่อก่อให้เกิดข้อมูลที่น่าสนใจและตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้พิการให้มากที่สุด วิจัยนี้จึงจัดให้มีการสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวภาคพื้นยุโรปเพื่อให้เข้าถึงนักท่องเที่ยวผู้พิการโดยตรงที่สุดซึ่งมีข้อจำกัดบางประการที่เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้พิการ

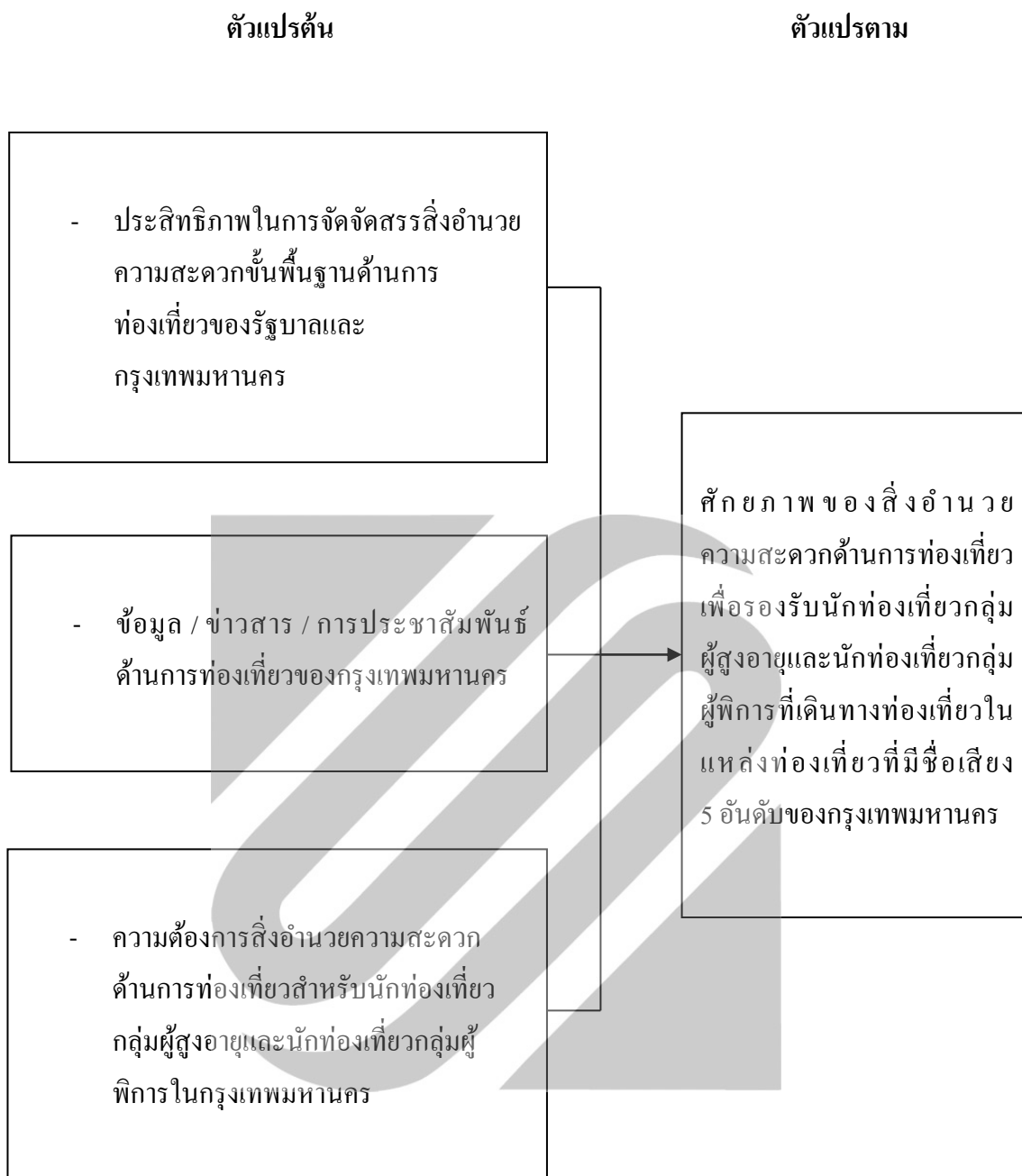


2.10 สมมุติฐาน

ศักยภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ และนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่เดินทางท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง 5 อันดับของ กรุงเทพมหานคร มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ) อาชีพ ประสิทธิภาพในการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวของรัฐบาลและ กรุงเทพมหานคร ข้อมูล / ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร และความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและ นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร



2.11 กรอบแนวคิดตามทฤษฎี



ภาพที่ 22 ศักยภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา “ สักยภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ ในประเทศไทย กรณีศึกษา : นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร ” และเพื่อให้ได้ข้อมูลตรงตามประเด็นที่ต้องการและมีความเที่ยงตรงมากที่สุด พร้อมทั้งทำให้ทราบถึงเหตุผลหรือความต้องการที่แท้จริงของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงได้ใช้เครื่องมือการวิจัยแบบบูรณาการ (Intergrated or Combined Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) และการวิจัยแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative) (Creswell,1994 อ้างถึงใน Tapanya,2004) โดยผู้วิจัยได้จำแนกเป็นสองส่วน ดังนี้

3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) จำแนกเป็น

3.1.1 แหล่งข้อมูล

การศึกษาข้อมูลได้จากแหล่งข้อมูล 2 ลักษณะ คือ ข้อมูลทุติยภูมิและข้อมูลปฐมภูมิ

3.1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นการศึกษาข้อมูลจากเอกสารวิชาการ สิ่งพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้แนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยการศึกษาข้อมูลพื้นฐานการเพิ่มศักยภาพด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการจากคู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการ และคนทุพพลภาพ โดยหน่วยวิจัยสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุและคนพิการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3.1.3 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้ศึกษาได้ศึกษาและเก็บข้อมูลโดยตรงจากนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร และเป็นการศึกษาที่ต่อเนื่องจากข้อมูลทุติยภูมิ

3.1.4 กลุ่มประชากร และการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

3.1.4.1 การกำหนดประชากร

ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดให้ประชากรที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

3.1.4.2 กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ศึกษาได้เลือกเก็บประชากรและกลุ่มตัวอย่าง สำหรับประเมินศักยภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวที่มีความพร้อมในการรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและกลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในสถานที่ต่างๆที่มีชื่อเสียงของกรุงเทพมหานคร จำนวน 8 แห่ง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และใช้เกณฑ์การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Krejcie and Morgan (ด้าย เชื้อยงจี และคณะ, 2542 อ้างถึงในปิยะพงษ์ สุบัญญัติ, 2552) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ และนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ จำนวนกลุ่มตัวอย่างละ 200 คนเท่าๆกัน



ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง
10	10	150	108	460	210	2,200	327
15	14	160	113	480	214	2,400	331
20	19	170	118	500	217	2,600	335
25	24	180	123	550	226	2,800	338
30	28	190	127	600	234	3,000	341
35	32	200	132	650	242	3,500	346
40	36	210	136	700	248	4,000	351
45	40	220	140	750	254	4,500	354
50	44	230	144	800	260	5,000	357
55	48	240	148	850	265	6,000	361
60	52	250	152	900	269	7,000	364
65	56	260	155	950	274	8,000	367
70	59	270	159	1,000	278	9,000	368
75	63	280	162	1,100	285	10,000	370
80	66	290	165	1,200	291	15,000	375
85	70	300	169	1,300	297	20,000	377
90	73	320	175	1,400	302	30,000	379
95	76	340	181	1,500	306	40,000	380
100	80	360	186	1,600	310	50,000	381
110	86	380	191	1,700	313	75,000	382
120	92	400	196	1,800	317	100,000	384
130	97	420	201	1,900	320		
140	103	440	205	2,000	322		

ตารางที่ 5 ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ R.V.Krejcie และ D.W.Morgan

ที่มา : Robert V. Krejcie and Eayrle W. Morgan (1970) อ้างใน ชีวรุติ เอกะกุล (2543)

โดยตารางนี้ใช้ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร และกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% เพื่อนำจำนวนกลุ่มตัวอย่างมาเปรียบเทียบกับตารางที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลักจะเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างๆและเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร หรือผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครก็ได้ ในการออกภาคสนามเก็บข้อมูลครั้งนี้ ดำเนินการตั้งแต่ตุลาคม - พฤศจิกายน 2556 จนครบจำนวน 400 ชุด ซึ่งเพียงพอสำหรับการนำมาหาค่าคะแนนความถี่และค่าคะแนนรวมในเชิงสถิติเพื่อดำเนินการขั้นตอนต่อไป

ศักยภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ และนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในประเทศไทย กรณีศึกษา : นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ออกแบบแบบสอบถามให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ตอบแบบคำถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยได้กำหนดไว้ 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1: เป็นส่วนของลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบไปด้วย เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ) และอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นคำถามชนิดปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยจะนำมาวิเคราะห์โดยวิธีแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2: ประสิทธิภาพในการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวขึ้นพื้นฐานในกรุงเทพมหานครสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ เพื่อวัดรูปแบบประสิทธิภาพในการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกขึ้นพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวของรัฐบาลและกรุงเทพมหานคร ใช้ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ซึ่งเป็นคำถามชนิดปลายปิด (Close-ended Questionnaire) และผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

ส่วนที่ 3: นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ ได้รับข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยแบบสอบถามจะครอบคลุมหัวข้อคุณค่าและแยกกิจกรรมเป็น 2 ประเด็น คือ ประเด็นที่ 1 ด้านข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ และประเด็นที่ 2 กิจกรรมหลัก และกิจกรรมสนับสนุน โดยการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ใช้สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยแปลความหมายระดับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง ของ

นักท่องเที่ยวก่อนวัยผู้ใหญ่และกลุ่มผู้พิการ โดยกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) ได้ดังนี้ คือ

ระดับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง ทั่วถึงมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ทั่วถึงมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ทั่วถึงปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ทั่วถึงน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง ทั่วถึงน้อยที่สุด

พร้อมทั้งวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential analysis) ค่า t-test ซึ่งใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม กรณีทราบความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม แบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระแก่กัน (Independent sample) ค่า f-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-Way ANOVA) และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ส่วนที่ 4 : ระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวก่อนวัยผู้ใหญ่และนักท่องเที่ยวก่อนวัยผู้พิการในกรุงเทพมหานคร โดยแบบสอบถามจะครอบคลุมการสอบถามถึงระดับความต้องการในสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวทั้ง 5 แห่ง ในกรุงเทพมหานคร และใช้ลักษณะการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ใช้สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยแปลความหมายระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวก่อนวัยผู้ใหญ่และกลุ่มผู้พิการ โดยกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) ได้ดังนี้ คือ

ระดับความต้องการ

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง ต้องการมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ต้องการมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ต้องการปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ต้องการน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง ต้องการน้อยที่สุด

พร้อมทั้งวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential analysis) ค่า t-test ซึ่งใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม กรณีทราบความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม แบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระแก่กัน (Independent sample) ค่า f-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-Way ANOVA) และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

3.1.5 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพของเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดขอบข่ายในการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะตามตัวแปรที่ศึกษา
3. สร้างข้อคำถามฉบับร่างตามขอบข่ายที่กำหนด
4. นำร่างแบบสอบถามไปให้อาจารย์ผู้ควบคุมภาคนิพนธ์ตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะ
5. นำเครื่องมือที่สร้างเสร็จแล้วเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และผู้วิจัยนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา (item objective congruence index : IOC) โดยให้คะแนน เป็น 3 ระดับ คือ

+1	หมายถึง สอดคล้องระหว่างคำถามกับเนื้อหา
0	หมายถึง ไม่แน่ใจว่าสอดคล้องระหว่างคำถามกับเนื้อหา
-1	หมายถึง ไม่สอดคล้องระหว่างคำถามกับเนื้อหา

โดยค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามต้องมีตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้ (try out) กับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครตามแหล่งเก็บข้อมูลจริง จำนวน 50 คน แล้วนำแบบสอบถามหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2547) และค่าที่ได้คือ 0.875 ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้ได้

7. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงและนำไปใช้รวบรวมข้อมูล

3.1.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้ศึกษาดำเนินการโดยใช้สถิติ การหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่ามัธยฐานเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1.7 วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลขั้นต้น ดังต่อไปนี้

1) ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามในสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นสถานที่เก็บข้อมูลทั้ง 5 แห่ง โดยการเข้าไปสอบถามนักท่องเที่ยวในขณะที่นักท่องเที่ยวออกมาจากสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่งเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และเมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมานะนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามเพื่อใช้ในการนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.1.8 ประเภทของตัวแปร

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาวิเคราะห์องค์ประกอบทางด้านประชากรศาสตร์ ประสิทธิภาพในการจัดจ้ดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวของรัฐบาลและกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับข้อมูล / ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร และความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดจ้ดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มุ่งเน้นการศึกษาถึงตัวแปรต่างๆ ซึ่งสามารถแบ่งตัวแปรออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้

3.1.8.1 ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม (เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ) และอาชีพ ประสิทธิภาพในการจัดจ้ดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวของรัฐบาลและกรุงเทพมหานคร ข้อมูล / ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร และความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร ตัวแปรตาม

3.1.8.2 ตัวแปรตาม

ศักยภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร

3.1.9 วิธีการทางสถิติ

ข้อมูลจากแบบสอบถามจะถูกรวบรวมและนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการคำนวณด้วยค่าทางสถิติ การวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ผู้วิจัยจะหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น หรือตัวแปรอิสระ (Independent variables) และตัวแปรตาม (Dependent variables) (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2548) ดังต่อไปนี้

1) การวิเคราะห์ทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic Analysis) โดยใช้

1.1) ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) และประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ใช้สูตรการคำนวณ

1.2) ค่าเฉลี่ย/มัธยิมเลขคณิต (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) และประเภทอัตราส่วน (Ratio scale) โดยใช้สูตรการคำนวณ

1.3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค และประเภทอัตราส่วน ใช้สูตรการคำนวณ

2) การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential analysis) เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ในการวิจัย เพื่อสรุปผลอ้างอิงไปยังประชากรของการศึกษาครั้งนี้จะตั้งระดับความเชื่อมั่น 95% โดยสถิติที่นำมาใช้ทดสอบสมมติฐานมีดังต่อไปนี้

2.1) ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม กรณีทราบความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม แบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระแก่กัน (Independent sample)

2.2) ค่า f-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-Way ANOVA) และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อคว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

2.3) สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

(Pearson product moment correlation coefficient)

การแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ในเรื่องของสหสัมพันธ์ ผลการคำนวณที่ได้จะแปลเพียงตัวแปร 2 ตัวนั้น มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ระดับใด และสัมพันธ์กันอย่างไร แต่จะไม่แปลว่าตัวแปรหนึ่งเป็นสาเหตุของอีกตัวแปร

หนึ่งหรือตัวแปรสอง 2 ตัวนั้น เป็นเหตุเป็นผลซึ่งกันและกัน ถ้าเป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลประชากร จะต้องมีการทดสอบนัยสำคัญของ r ที่คำนวณได้พิจารณาจากเครื่องหมายซึ่งมีอยู่ 2 กรณี คือ

1) ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน คือ X เพิ่ม Y จะลด แต่ถ้า X และ Y จะเพิ่มขึ้น

2) ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ X และ Y จะเพิ่มขึ้น แต่ X และ Y จะลดลงด้วย

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ โดยมีความหมาย ดังนี้

1) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 1 (ประมาณ 0.70-0.90) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันสูง (ถ้าสูงกว่า 0.90 ถือว่าอยู่ในระดับสูงมาก)

2) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.05 (ประมาณ 0.30-0.70) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง

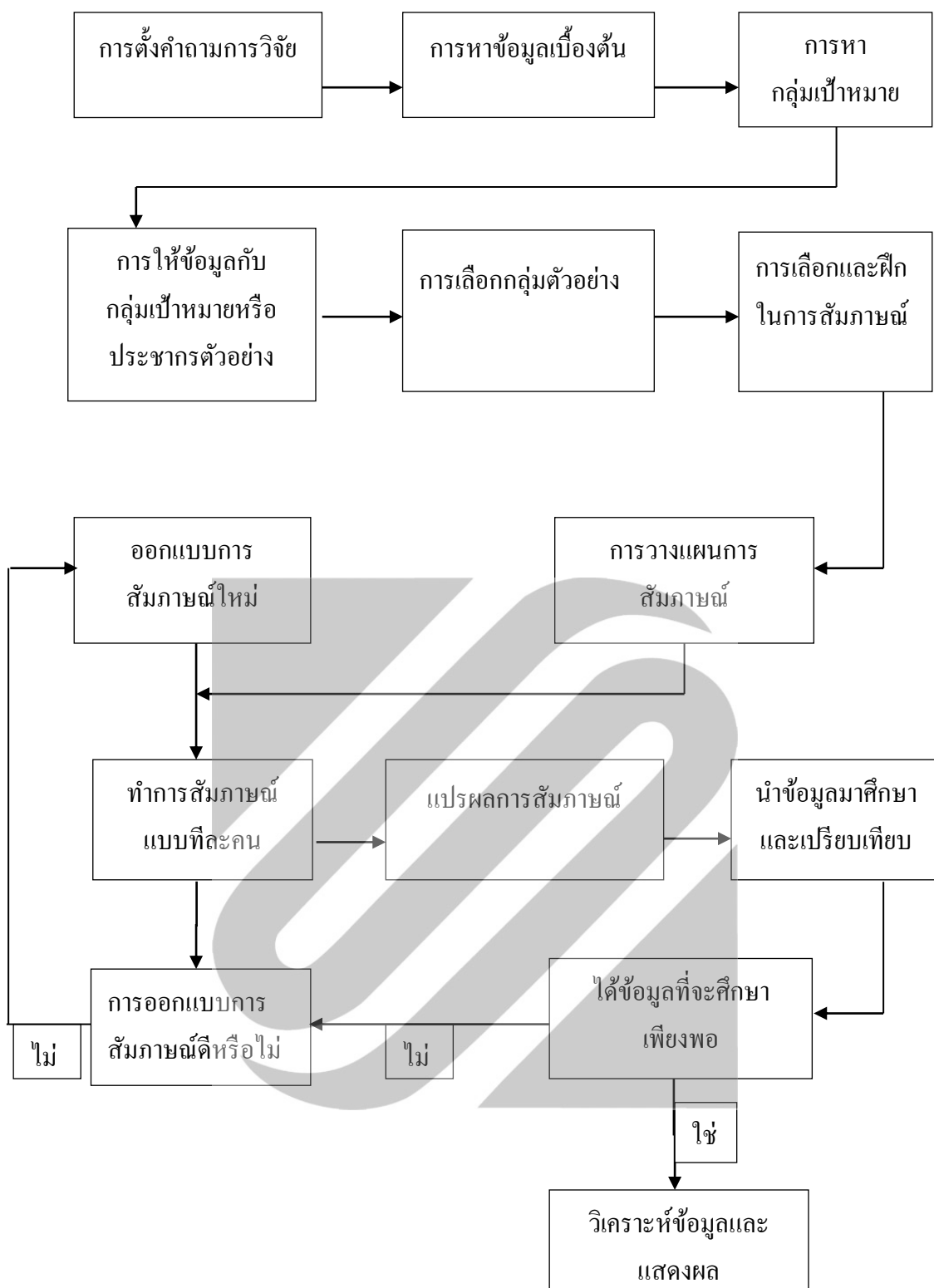
3) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.00 (ประมาณ 0.30 หรือต่ำกว่า) ถือว่ามีความสัมพันธ์กัน อยู่ในระดับต่ำ

4) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0 ถือว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง

3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative) จำแนกได้ ดังนี้

3.2.1 ประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In – dept Interview)

ผู้ศึกษาใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกประกอบการสังเกต โดยให้มีการยืดหยุ่นหรือปรับปรุงคำถามได้ตลอดตามสถานการณ์ของการสัมภาษณ์โดยสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายคือนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ และนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ โดยที่ผู้ศึกษาได้นำเครื่องมือในการทำการวิจัยเพื่อให้ได้คุณภาพมากยิ่งขึ้น คือ Convergent Interviewing Process (Dick,B.(1990) อ้างถึงใน ศรีวรรณ ทาปัญญา,2547 ซึ่งมีกระบวนการดังแผนภูมิ ต่อไปนี้



ภาพที่ 23 Convergent Interviewing Process

ที่มา : ศรีวรรณ ทาปัญญา, 2547.

โดยงานวิจัยเชิงคุณภาพในครั้งนี้ได้ใช้ Convergent Interviewing Process ดังแผนภูมิของ Dick, B. (1990) อ้างในศิริวรรณ ทาปัญญา, 2547 ในการทำกรอบงานวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งประกอบไปด้วย

3.2.1.1 การตั้งคำถามการวิจัย : ใช้วิธีการโดยตั้งคำถามให้ตรงกับเนื้อหาของการวิจัยเรื่องการเตรียมความพร้อมในศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในประเทศไทย กรณีศึกษา : นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร

3.2.1.2 การหาข้อมูลเบื้องต้น : โดยการหาข้อมูลทุติยภูมิและข้อมูลปฐมภูมิ รวมถึงการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

3.2.1.3 การหากลุ่มเป้าหมาย : ทำได้โดยการเจาะจงจากงานวิจัยในเรื่องการเตรียมความพร้อมในศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในประเทศไทย กรณีศึกษา : นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร ดังนั้น กลุ่มเป้าหมายในงานวิจัยนี้ คือ นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร

3.2.1.4 การให้ข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมายหรือประชากรตัวอย่าง : การให้ข้อมูลด้านศักยภาพด้านการท่องเที่ยวจากแบบสอบถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่เดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร โดยแบบสอบถามจะเกี่ยวข้องกับกรุงเทพมหานครเพื่อรองรับ

3.2.1.5 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง : ผู้ศึกษาได้เลือกเก็บประชากรและกลุ่มตัวอย่าง สำหรับประเมินศักยภาพด้านการท่องเที่ยวที่มีความพร้อมในการรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและกลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในสถานที่ต่างๆที่มีชื่อเสียงของกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 แห่ง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และใช้เกณฑ์การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (ต่าย เชิญจิ และคณะ, 2542 อ้างถึงในปิยะพงษ์ สุปัญญา, 2552) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ จำนวนกลุ่มตัวอย่างละ 5 คนเท่าๆกัน

3.2.1.6 การเลือกและฝึกในการสัมภาษณ์ : ฝึกทักษะการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมาย

3.2.1.7 การวางแผนการสัมภาษณ์ : ในการออกภาคสนามเพื่อสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลครั้งนี้ ดำเนินการเฉพาะวันเสาร์ – อาทิตย์ เดือนธันวาคม 2556 เวลา 10.00 – 16.00 น.

3.2.1.8 ทำการสัมภาษณ์แบบทีละคน : สัมภาษณ์นักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว จำนวน 1 แห่ง/นักท่องเที่ยว 2 คน แบ่งเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ จำนวน 5 คน และนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ จำนวน 5 คน ดังนั้น ผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวทั้งสิ้นจำนวน 5 แห่ง ๆ ละ 2 คน รวมเป็นจำนวน 10 คน

3.2.1.9 ดำเนินการแปลผลการสัมภาษณ์

3.2.1.10 นำข้อมูลมาศึกษาและเปรียบเทียบ

เมื่อได้ข้อมูลที่จะศึกษาอย่างเพียงพอ และหากได้คำตอบที่ใช้ ก็คือ คำตอบของข้อมูลต่าง ๆ ข้างต้นที่นำมาศึกษาอย่างเพียงพอแล้ว

3.2.1.11 ให้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแสดงผล : ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและแสดงผลเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมในศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในประเทศไทย กรณีศึกษา: นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร โดยถือว่าการเสร็จสิ้นกระบวนการของการสัมภาษณ์

3.2.1.12 หากผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์แล้ว แต่ข้อมูลที่ได้ศึกษานั้นมีความไม่เพียงพอ ผู้วิจัยจะต้องเริ่มต้นกระบวนการใหม่ คือ ออกแบบการสัมภาษณ์ว่าดีหรือไม่, ออกแบบการสัมภาษณ์ใหม่, ทำการสัมภาษณ์แบบทีละคน, แปลผลการสัมภาษณ์, นำข้อมูลมาศึกษาและเปรียบเทียบ, ได้ข้อมูลที่จะศึกษาเพียงพอ และวิเคราะห์ข้อมูลและแสดงผล

3.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการใช้เครื่องมือแบบสัมภาษณ์ และประเด็นการสังเกต ดำเนินการโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับนักท่องเที่ยวทั้งสองกลุ่ม แล้วนำมาสังเคราะห์ภายใต้วัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.2.3 การเก็บและรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้ศึกษาเป็นผู้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งผู้ศึกษาดำเนินการรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงของกรุงเทพมหานคร โดยผู้ศึกษาได้กำหนดไว้จำนวน 5 แห่ง และดำเนินการสัมภาษณ์จำนวน 2 คน/แห่ง/วัน/กลุ่มนักท่องเที่ยว (5 สถานที่ท่องเที่ยวขออนุญาตในกรุงเทพมหานคร, 2556) ดังนี้

อันดับเป็นที่ 1 วัดอรุณราชวรารามราชวรมหาวิหาร

อันดับเป็นที่ 2 วัดพระเชตุพนวิมลมังคลารามราชวรมหาวิหาร (วัดโพธิ์)

อันดับเป็นที่ 3 พารากอน ซีนีเพล็กซ์ (Paragon Cineplex) โรงภาพยนตร์ระดับหกดาว
ในแนวคิดหลักคือ " วิจิตรทัศน์แห่งวัฒนธรรมบันเทิง "

(The refined vision of entertainment civilization)

อันดับเป็นที่ 4 วัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว)

อันดับเป็นที่ 5 พระที่นั่งอนันตสมาคม (Ananta Samakhom Throne Hall)

ซึ่งนับเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับคะแนนเสียงจากนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการใน
เว็บไซต์ ทริปแอดไวส์เซอร์มากที่สุด ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงจะใช้สถานที่ดังกล่าวเป็นจุดสัมภาษณ์
นักท่องเที่ยวทั้งสองกลุ่มนี้เพื่อเป็นประโยชน์ในการทำวิจัยต่อไป

3.2.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยแนะนำตัวต่อกลุ่มตัวอย่างพร้อมทั้งแจ้งความมุ่งหมายการวิจัยของการศึกษา
และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แนะนำวิธีการตอบแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยทำแบบกำหนดเวลาที่จะเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและ
นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ จำนวน 5 แห่ง ๆ ละ 2 คนๆ ละ 90 นาที แยกเก็บแบบสอบถาม
นักท่องเที่ยวกลุ่มละ 2 ฉบับ รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 10 ฉบับ

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์เสร็จเรียบร้อยแล้วในแต่ละครั้ง ผู้ศึกษาจะทำการจด
บันทึกเมื่อนักท่องเที่ยวได้เสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับศักยภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกด้าน
การท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานครและทำการตรวจสอบข้อมูลไปพร้อมๆกัน รวมทั้งทวนคำถามซ้ำ
เพื่อการได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยผู้ศึกษาจะทำการกำหนด
รหัสให้มึรหัสสำหรับผู้ให้สัมภาษณ์ ดังนี้ คือ ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ผู้ให้
สัมภาษณ์คนที่ 3 จนกระทั่งถึงผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10 จากนั้นผู้ศึกษาทำการตรวจสอบข้อมูลและ
จำนวนของแบบสอบถามเป็นครั้งสุดท้าย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเที่ยงตรง เพราะผู้ศึกษาจะ
ใช้ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาเป็นตัวสนับสนุนในการศึกษาต่อไป

3.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล

3.2.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการใช้เครื่องมือแบบสัมภาษณ์ และประเด็นการสังเกต ดำเนินการโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับนักท่องเที่ยวยุคใหม่ทั้งสองกลุ่ม จำนวนทั้งสิ้น 10 คน แล้วนำมาสังเคราะห์ภายใต้วัตถุประสงค์ของการวิจัย

อย่างไรก็ตาม การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อที่จะประเมินศักยภาพ สำรวจความพร้อมด้านการท่องเที่ยวที่เพียงพอต่อการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร เรื่อง “ศักยภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในประเทศไทย กรณีศึกษา : นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่เดินทางท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง 5 แห่งในกรุงเทพมหานคร ” โดยได้เลือกใช้เครื่องมือในระเบียบวิธีแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) จากแบบสอบถาม และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยว นำมาใช้ในการออกแบบแบบสอบถาม โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ทีละคนมาประมวลผล และศึกษาหาข้อมูลที่เป็นที่น่าสนใจ ดังประเด็นออกมาโดยการเปรียบเทียบกันทีละคู่ จนกระทั่งได้ข้อสรุปสุดท้ายออกมา (Tapanya, 2004) ซึ่งการวิจัยแบบผสมวิธีมีความสำคัญ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษานโยบาย, 2554) ซึ่งจะมีผลทางบวกและข้อจำกัด ดังนี้

1) ผลการวิจัยจากวิธีการวิจัยแบบผสมวิธีสามารถเสริมต่อกันโดยใช้ผลการวิจัยจากวิธีหนึ่งอธิบายขยายความผลการวิจัยอีกวิธีหนึ่ง ช่วยให้การตอบคำถามการวิจัยได้ละเอียดชัดเจนมากกว่าการใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณหรือเชิงคุณภาพเพียงรูปแบบเดียว

2) การใช้ผลการวิจัยจากวิธีหนึ่งไปช่วยพัฒนาการวิจัยอีกวิธีหนึ่งหรือการใช้ผลการวิจัยวิธีหนึ่งไปตั้งคำถามการวิจัยอีกวิธีหนึ่ง

3) การวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพต่างก็มีจุดเด่นในตนเอง สามารถนำจุดเด่นมาใช้ในการแสวงหาความรู้ความจริงได้ถูกต้องแม่นยำยิ่งขึ้น

4) การวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพต่างก็มีจุดด้อยในตนเอง ผู้วิจัยสามารถใช้จุดเด่นของการวิจัยเชิงปริมาณมาแก้ไขจุดด้อยของการวิจัยเชิงคุณภาพ ขณะเดียวกันอาจใช้จุดเด่นของการวิจัยเชิงคุณภาพมาแก้ไขจุดด้อยของการวิจัยเชิงปริมาณ

ข้อจำกัดที่สำคัญของงานวิจัยแบบผสมมีดังนี้ คือ

- 1) นักวิจัยโดยเฉพาะหัวหน้าโครงการวิจัยต้องมีความรู้และประสบการณ์ในการทำวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพคนที่ถูกต้องตามหลักวิธี ไม่เช่นนั้นจะได้งานวิจัยที่ไม่เข้มแข็งเท่าที่ควร
- 2) ในการวิจัยแบบผสมวิธี จะต้องใช้เวลาและทรัพยากรในการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลปริมาณมากกว่าการทำวิจัยเชิงเดี่ยว ดังนั้น โครงการที่ถูกจำกัดด้วยเวลาและงบประมาณจึงไม่สามารถใช้กลยุทธ์โดยวิธีผสมวิธีได้ ยกเว้นเป็นข้อมูลเสริมบางส่วน
- 3) อาจมีการใช้การวิจัยแบบผสมวิธีตามสมัยนิยม โดยเป็นการใช้แบบผิดๆ ตามที่ตนเข้าใจหรือใช้โดยมั่วๆ เช่น นักวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบผิวเผิน หรือนักวิจัยเชิงคุณภาพคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มตามหลักสถิติโดยไม่พิจารณาหลักเกณฑ์ที่เหมาะสม เป็นต้น
- 4) สามารถนำผลผลิตจากการวิจัยแบบผสมวิธีมาสร้างความรู้ความจริงที่สมบูรณ์สำหรับใช้ในการปรับเปลี่ยนทฤษฎีหรือการปฏิบัติงาน

กล่าวโดยสรุป คือ ผู้ศึกษาจะดำเนินการวิจัยจากวิธีวิจัยแบบผสมเพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานครอย่างมีคุณภาพ

บทที่ 4

บทวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง ศักยภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในประเทศไทย
กรณีศึกษา : นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่เดินทางท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง 5 อันดับของกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย โดยใช้วิธีการ 2 แบบ คือ การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) ที่ได้จากแบบสอบถามนักท่องเที่ยว และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) ที่ได้จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวทั้งสองกลุ่ม โดยผู้วิจัยได้จัดลำดับการนำเสนอ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ ดังต่อไปนี้

N	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน	ค่าสถิติของการทดสอบแบบ F (F-distribution)
t	แทน	ค่าสถิติของการทดสอบแบบ t (Independent t-test)
r	แทน	ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน
df	แทน	ค่าชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)
SS	แทน	ค่าผลรวมของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน (sum of squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสอง (mean of squares)
$p \leq .05$	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
$p > .05$	แทน	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมุติฐาน

การวิจัยเรื่องศักยภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในประเทศไทย กรณีศึกษา : นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่เดินทางท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง 5 อันดับของกรุงเทพมหานคร จากการแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามคืนทั้งสิ้น จำนวน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage) จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ) และอาชีพของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวของรัฐบาลและกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยใช้ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ซึ่งเป็นคำถามชนิดปลายปิด (Close-ended Questionnaire) และผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) จำแนกตามแหล่งข้อมูลทั้ง 5 แห่ง ว่ามีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในสถานที่ทั้ง 5 แห่งของกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ระดับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง ซึ่งครอบคลุมห่วงโซ่คุณค่าและแยกกิจกรรมเป็น 2 ประเด็น คือ ประเด็นที่ 1 ด้านข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ และประเด็นที่ 2 กิจกรรมหลัก และกิจกรรมสนับสนุน ซึ่งวิเคราะห์โดยการหาค่าแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ใช้สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยแปลความหมายระดับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง ของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มผู้พิการ โดยกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) ได้ดังนี้ คือ

ระดับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง ทัวถึงมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ทัวถึงมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ทัวถึงปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ทัวถึงน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง ทัวถึงน้อยที่สุด

พร้อมทั้งวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential analysis) ค่า t-test ซึ่งใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม กรณีทราบความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม แบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระแก่กัน (Independent sample) ค่า f-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-Way ANOVA) และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ส่วนที่ 4 : ระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร โดยแบบสอบถามจะครอบคลุมการสอบถามถึงระดับความต้องการในสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวทั้ง 5 แห่ง ในกรุงเทพมหานคร และใช้ลักษณะการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ใช้สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยแปลความหมายระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มผู้พิการ โดยกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) ได้ดังนี้ คือ

ระดับความต้องการ		
ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	หมายถึง	ต้องการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	หมายถึง	ต้องการมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	หมายถึง	ต้องการปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	หมายถึง	ต้องการน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	หมายถึง	ต้องการน้อยที่สุด

พร้อมทั้งวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential analysis) ค่า t-test ซึ่งใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม กรณีทราบความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม แบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระแก่กัน (Independent sample) ค่า f-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-Way ANOVA) และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมุติฐาน

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลของประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ และนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรสถานภาพที่นำมาศึกษา จำนวน 4 ด้าน จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ) และอาชีพของนักท่องเที่ยว ทั้งสองกลุ่มที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร โดยใช้ความถี่และร้อยละ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป มีผลการวิเคราะห์ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ

สถานภาพ	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	168	42.0
หญิง	232	58.0
รวม	400	100

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมา คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.0

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุของนักท่องเที่ยว
กลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ

สถานภาพ	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
2.อายุ		
21 - 29 ปี	24	10.3
30 - 39 ปี	40	15.3
40 - 49 ปี	56	14.8
50 - 59 ปี	80	9.8
60 ปีขึ้นไป	200	50.0
รวม	400	100

จากตาราง 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 30 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.3 และอายุระหว่าง 40 - 49 ปี คิดเป็น ร้อยละ 14.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของ
นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ

สถานภาพ	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
3. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)		
10,001 - 20,000 บาท	88	22.0
20,001 - 30,000 บาท	96	24.0
30,001 - 40,000 บาท	184	46.0
สูงกว่า 40,000 บาท	32	8.0
รวม	400	100

จากตาราง 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมา คือ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.0 และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ ของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ

สถานภาพ	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
4. อาชีพ		
พนักงานบริษัทเอกชน	19	4.8
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	198	49.5
รับราชการ / เกษียณ	177	44.3
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	1.0
อื่นๆ	2	.5
รวม	400	100

จากตาราง 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมา คือ มีอาชีพรับราชการ/เกษียณ คิดเป็นร้อยละ 44.3 และมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะของประสิทธิภาพในการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวของรัฐบาลและกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวของรัฐบาลและกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage) จำแนกตามแหล่งข้อมูลสถานที่เก็บข้อมูล 5 แห่ง ประกอบไปด้วย

- 1) วัดอรุณราชวรารามราชวรมหาวิหาร
- 2) วัดพระเชตุพนวิมลมังคลารามราชวรมหาวิหาร (วัดโพธิ์)
- 3) พารากอน ซีนีเพล็กซ์ (Paragon Cineplex) โรงภาพยนตร์ระดับหกดาว ในแนวคิดหลักคือ " วิจิตรทัศน์แห่งวัฒนธรรมบันเทิง "
- (The refined vision of entertainment civilization)
- 4) วัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว)
- 5) พระที่นั่งอนันตสมาคม (Ananta Samakhom Throne Hall)

รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยจะทำการจำแนกตารางจำนวนและร้อยละของประสิทธิภาพในการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวของแหล่งข้อมูลทั้ง 5 แห่ง ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านประสิทธิภาพในการจัดสรร
 สิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวในแหล่งเก็บข้อมูลทั้ง 5 แห่งของ
 รัฐบาลและกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพในการจัดสรร	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
1. แหล่งข้อมูล		
วัดอรุณราชวรารามราชวรมหาวิหาร	80	20.0
วัดพระเชตุพนวิมลมังคลารามราชวรมหาวิหาร	80	20.0
พารากอน ซีนีเพล็กซ์	80	20.0
วัดพระศรีรัตนศาสดาราม	80	20.0
พระที่นั่งอนันตสมาคม	80	20.0
2. สถานที่ท่องเที่ยวที่ท่านกำลังท่องเที่ยวอยู่ในขณะนี้ มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับ ท่านหรือไม่		
มี	400	100
3. ถ้ามี สถานที่ท่องเที่ยวแห่งนี้มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสิ่งใดบ้างที่เพียงพอต่อความต้องการของท่าน (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
3.1 ทางลาดบริการที่จัดสำหรับคนพิการ		
เลือก	320	80.0
ไม่เลือก	80	20.0
3.2 ห้องส้วม		
เลือก	240	60.0
ไม่เลือก	160	40.0
3.3 ทางเข้าอาคาร ทางเดิน และทางเชื่อม ระหว่างอาคาร		
เลือก	320	80.0
ไม่เลือก	80	20.0
3.4 รววจับ		
เลือก	400	100

ตารางที่ 10 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านประสิทธิภาพในการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวในแหล่งเก็บข้อมูลทั้ง 5 แห่งของรัฐบาลและกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพในการจัดสรร	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
3. ถ้ามี สถานที่ท่องเที่ยวแห่งนี้มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสิ่งใดบ้างที่เพียงพอต่อความต้องการของท่าน (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
3.5 ลิฟต์		
เลือก	160	40.0
ไม่เลือก	240	60.0
3.6 บันได		
เลือก	320	80.0
ไม่เลือก	80	20.0
3.7 ป้าย / สัญลักษณ์		
เลือก	400	100
3.8 บานประตูที่สามารถเปิด – ปิดเองได้		
เลือก	80	20.0
ไม่เลือก	320	80.0
3.9 พื้นผิวต่างสัมผัส		
เลือก	160	40.0
ไม่เลือก	240	60.0
3.10 ที่จอดรถ		
เลือก	240	60.0
ไม่เลือก	160	40.0
3.11 อื่นๆ		
เลือก	160	40.0
ไม่เลือก	240	60.0

จากตารางที่ 10 ประสิทธิภาพในการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวในแหล่งเก็บข้อมูลทั้ง 5 แห่งของรัฐบาลและกรุงเทพมหานคร คือ วัดอรุณราชวราราม ราชวรมหาวิหาร วัดพระเชตุพนวิมลมังคลารามราชวรมหาวิหาร (วัดโพธิ์) พารากอน ซีนีเพล็กซ์ (Paragon Cineplex) โรงภาพยนตร์ระดับหกดาว วัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว) และพระที่นั่งอนันตสมาคม (Ananta Samakhom Throne Hall)

ซึ่งผลโดยภาพรวม พบว่า มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวที่จัดสรรได้อย่างเพียงพอและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการได้เป็นอย่างดี โดยเรียงลำดับได้ คือ ราวจับ ป้าย / สัญลักษณ์ คิดเป็นร้อยละ 100

สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวที่จัดสรรได้และเพียงพอจัดอยู่ในลำดับถัดมา คือ ทางลาดบริการที่จัดสำหรับคนพิการ ทางเข้าอาคาร ทางเดิน ทางเชื่อมระหว่างอาคาร บันได คิดเป็นร้อยละ 80 มีห้องส้วม และที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ 60

และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวที่จัดสรรได้อย่างไม่เพียงพอและไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและผู้พิการได้เท่าที่ควร คือ ลิฟต์ บานประตูที่สามารถเปิด – ปิดเองได้ พื้นผิวต่างสัมผัส และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 40

ส่วนที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความเกี่ยวกับความสำคัญ ของระดับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง

ระดับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงนี้ได้ครอบคลุมห่วงโซ่คุณค่าและแยกกิจกรรมเป็น 2 ประเด็น คือ ประเด็นที่ 1 ด้านข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ และประเด็นที่ 2 กิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน ซึ่งวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งหาค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในรูปแบบของรายการด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ ระดับ
การประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง

ด้านข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์	ระดับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ได้นำเสนอข้อมูลข่าวสารด้าน การท่องเที่ยวให้ท่าน ทราบอย่างทั่วถึง	3.70	0.782	มาก
2. ท่านได้รับข้อมูล / ข่าวสารด้านการท่องเที่ยวเพื่อ ผู้สูงอายุและผู้พิการอย่างเพียงพอจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ	4.00	0.448	มาก
ภาพรวม	3.85	0.551	มาก

** 4.51 - 5.00 = ทั่วถึงมากที่สุด, 3.51 - 4.50 = ทั่วถึงมาก, 2.51 - 3.50 = ทั่วถึงปานกลาง,
1.51 - 2.50 = ทั่วถึงน้อย และ 1.00 - 1.50 = ทั่วถึงน้อยที่สุด **

จากตารางที่ 11 ระดับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงด้านข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ พบว่า ภาพรวมมีระดับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.85$, S.D. = 0.55)

โดยสามารถเรียงตามลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านได้รับข้อมูล / ข่าวสารด้านการท่องเที่ยวเพื่อ ผู้สูงอายุและผู้พิการอย่างเพียงพอจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ($\bar{X}=4$, S.D. = 0.44) ลำดับต่อมา คือ องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่ได้นำเสนอข้อมูลข่าวสารด้าน การท่องเที่ยวให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง ($\bar{X}=3.7$, S.D.=0.78)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านกิจกรรมหลัก และกิจกรรมสนับสนุน

ด้านกิจกรรมหลัก และกิจกรรมสนับสนุน	ระดับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. ได้รับข้อมูลข่าวสารการนำเข้าสินค้าที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง	4.00	0.000	มาก
2. ได้รับบริการด้านสินค้าและการรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึง	3.80	0.401	มาก
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวให้บริการอย่างทั่วถึง เช่น ระบบการขนส่ง	2.52	0.500	ปานกลาง
4. การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มความสะดวกสบายในการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดคุณค่าและประสิทธิภาพแก่นักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง เช่น มีระบบการทำงานให้ลิฟต์ลงจอดที่ระดับพื้น และบานประตูเปิด – ปิดอัตโนมัติ	4.60	0.491	มากที่สุด
ภาพรวม	4.18	0.160	มาก

** 4.51 - 5.00 = ทั่วถึงมากที่สุด, 3.51 - 4.50 = ทั่วถึงมาก, 2.51 - 3.50 = ทั่วถึงปานกลาง,
1.51 - 2.50 = ทั่วถึงน้อย และ 1.00 - 1.50 = ทั่วถึงน้อยที่สุด **

จากตารางที่ 12 ระดับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงด้านกิจกรรมหลัก และกิจกรรมสนับสนุน พบว่า ภาพรวมมีระดับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$, S.D. = 0.16)

โดยสามารถเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวให้บริการอย่างทั่วถึง ($\bar{X}=4.3$, S.D. = 0.45) ลำดับต่อมา คือ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มความสะดวกสบายในการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดคุณค่าและประสิทธิภาพแก่นักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง เช่น มีระบบการทำงานให้ลิฟต์ลงจอดที่ระดับพื้น และบานประตูเปิด - ปิดอัตโนมัติ ($\bar{X}=4.16$, S.D.=0.49) ลำดับสุดท้าย คือ ได้รับข้อมูลข่าวสารการนำเข้าสินค้าที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง ($\bar{X}=4$, S.D.=0.00) และได้รับการด้านสินค้าและการรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึง ($\bar{X}=3.8$, S.D.=0.40)



ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และการแปลความสำคัญเกี่ยวกับการได้รับข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์

ข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์	ทั่วถึงมากที่สุด	ทั่วถึงมาก	ทั่วถึงปานกลาง	ทั่วถึงน้อย	ทั่วถึงน้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D	ระดับความสำคัญ
1. องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้นำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง	80 (20.0)	120 (30.0)	200 (50.0)			3.70	0.782	มาก
2. ท่านได้รับข้อมูล / ข่าวสารด้านการท่องเที่ยวเพื่อผู้สูงอายุและผู้พิการอย่างเพียงพอจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และสิ่งพิมพ์ต่างๆ	40 (10.0)	320 (80.0)	40 (10.0)			4.00	0.448	มาก
ภาพรวมด้านข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์						3.85	0.551	มาก

** 4.51 - 5.00 = ทั่วถึงมากที่สุด, 3.51 - 4.50 = ทั่วถึงมาก, 2.51 - 3.50 = ทั่วถึงปานกลาง, 1.51 - 2.50 = ทั่วถึงน้อย และ 1.00 - 1.50 = ทั่วถึงน้อยที่สุด **

จากตารางที่ 13 กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในเรื่องของความสำคัญของคุณลักษณะของการให้ข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยภาพรวมด้านข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมีความทั่วถึงมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ของกรุงเทพมหานคร โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ

อันดับแรก การได้รับข้อมูล / ข่าวสารด้านการท่องเที่ยวเพื่อผู้สูงอายุและผู้พิการอย่างเพียงพอจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ (4.00) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความทั่วถึงมากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ทั่วถึงมาก จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 ทั่วถึงปานกลาง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

และความคิดเห็นต่อมา คือ องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้นำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง (3.70) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความทั่วถึงมากที่สุด จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ทั่วถึงมาก จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ทั่วถึงปานกลาง จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และการแปลความสำคัญเกี่ยวกับกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน

กิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน	ทั่วถึงมากที่สุด	ทั่วถึงมาก	ทั่วถึงปานกลาง	ทั่วถึงน้อย	ทั่วถึงน้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D	ระดับความสำคัญ
1. ได้รับข้อมูลข่าวสารการนำเข้าสินค้าที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง		400 (100.0)				4.00	0.000	มาก
2. ได้รับบริการด้านสินค้าและการรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึง		80 (20.0)	320 (80.0)			3.80	0.401	มาก
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวให้บริการอย่างทั่วถึง เช่น ระบบการขนส่ง			208 (52.0)	192 (48.0)		2.52	0.500	ปานกลาง

** 4.51 - 5.00 = ทั่วถึงมากที่สุด, 3.51 - 4.50 = ทั่วถึงมาก, 2.51 - 3.50 = ทั่วถึงปานกลาง, 1.51 - 2.50 = ทั่วถึงน้อย และ 1.00 - 1.50 = ทั่วถึงน้อยที่สุด **

ตารางที่ 14 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และการแปลความสำคัญเกี่ยวกับกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน (ต่อ)

กิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน	ทั่วถึงมากที่สุด	ทั่วถึงมาก	ทั่วถึงปานกลาง	ทั่วถึงน้อย	ทั่วถึงน้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D	ระดับความสำคัญ
4. การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการ เพิ่มความสะดวกสบายในการ ให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดคุณค่าและ ประสิทธิภาพแก่นักท่องเที่ยว อย่างทั่วถึง เช่น มีระบบการ ทำงานให้ลืพลังจอดที่ระดับพื้น และบานประตูเปิด - ปิด อัตโนมัติ	240 (60.0)	160 (40.0)				4.60	.491	มากที่สุด
ภาพรวมด้านกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน						4.18	0.160	มาก

** 4.51 - 5.00 = ทั่วถึงมากที่สุด, 3.51 - 4.50 = ทั่วถึงมาก, 2.51 - 3.50 = ทั่วถึงปานกลาง, 1.51 - 2.50 = ทั่วถึงน้อย และ 1.00 - 1.50 = ทั่วถึงน้อยที่สุด **

จากตารางที่ 14 กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในเรื่องของความสำเร็จในกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนด้านการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยภาพรวมด้านกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน อยู่ในระดับมีความทั่วถึงมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนของกรุงเทพมหานคร โดยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ

อันดับแรก การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มความสะดวกสบายในการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดคุณค่าและประสิทธิภาพแก่นักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง เช่น มีระบบการทำงานให้ลิฟต์ลงจอดที่ระดับพื้น และบานประตูเปิด – ปิดอัตโนมัติ (4.60) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความทั่วถึงมากที่สุด จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ทั่วถึงมาก จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

ความคิดเห็นในระดับรองลงมา คือ การได้รับข้อมูลข่าวสารการนำเข้าสู่สินค้าที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง (4.00) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความทั่วถึงมาก จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ลำดับสุดท้าย คือ การได้รับบริการด้านสินค้าและการรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึง (3.80) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความทั่วถึงมาก จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ทั่วถึงปานกลาง จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงการทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ได้รับข้อมูล/

ข่าวสาร /การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยจำแนกตามเพศ

ข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์	เพศชาย		เพศหญิง		T	P
	X	S.D.	X	S.D.		
ด้านข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์						
1. องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องข้องกับการท่องเที่ยวได้นำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง	3.76	0.813	3.66	0.757	1.349	0.178
2. ท่านได้รับข้อมูล / ข่าวสารด้านการท่องเที่ยวเพื่อผู้สูงอายุและผู้พิการอย่างเพียงพอจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ	4.05	0.487	3.97	0.415	1.815	0.070
ภาพรวมด้านข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์	3.90	0.592	3.81	0.517	1.696	0.091
ด้านกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน						
1. ได้รับข้อมูลข่าวสารการนำเข้าสินค้าที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง	4.00	0.000	4.00	0.000	-1.921	0.056
2. ได้รับบริการด้านสินค้าและการรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึง	3.76	0.427	3.83	0.379	-1.622	0.106
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวให้บริการอย่างทั่วถึง เช่น ระบบการขนส่ง	2.52	0.501	2.52	0.501	-.073	0.942
4. การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มความสะดวกสบายในการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดคุณค่าและประสิทธิภาพแก่นักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง เช่น มีระบบการทำงานให้ลิฟต์ลงจอดที่ระดับพื้น และบานประตูเปิด – ปิดอัตโนมัติ	4.62	0.487	4.59	0.494	0.660	0.509
ภาพรวมด้านกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน	4.18	0.158	4.17	0.163	0.379	0.705

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยจำแนกตามเพศ พบว่า ในภาพรวมนักท่องเที่ยวทั้งสองกลุ่มได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้นำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง โดยเพศชายมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ซึ่งมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการได้รับข้อมูล / ข่าวสารด้านการท่องเที่ยวเพื่อผู้สูงอายุและผู้พิการอย่างเพียงพอจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และสื่อสิ่งพิมพ์ ต่างๆ โดยเพศชายมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ซึ่งมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวให้บริการอย่างทั่วถึง เช่น ระบบการขนส่ง โดยเพศชายมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ซึ่งมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ ยังมีผลการวิเคราะห์ภาพรวมด้านกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนที่แสดง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยจำแนกตามเพศ พบว่า ด้านกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนที่แสดง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ได้รับข้อมูลข่าวสารการนำเข้าสู่สินค้าที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง เพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจ ซึ่งมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการได้รับบริการด้านสินค้าและการรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึง โดยเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวที่ให้บริการอย่างทั่วถึง เช่น ระบบการขนส่ง เพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจ ซึ่งมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มความสะดวกสบายในการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดคุณค่าและประสิทธิภาพแก่นักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง เช่น มีระบบการทำงานให้ลิฟต์ลงจอดที่ระดับพื้น และบานประตูเปิด – ปิดอัตโนมัติ โดยเพศชายมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ซึ่งมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 16 แสดงการทดสอบเปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึงจำแนกตามอายุ

ข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์	แหล่งความ แปรปรวน	SS	DF	MS	F	P
1.องค์กรหรือหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้ นำเสนอข้อมูลข่าวสารด้าน การท่องเที่ยวให้ท่านทราบ อย่างทั่วถึง	ระหว่างกลุ่ม	12.414	4	3.103	5.293	0.000
	ภายในกลุ่ม	231.568	395	0.586		
	รวม	244.000	399			
2. ท่านได้รับข้อมูล / ข่าวสาร ด้านการท่องเที่ยวเพื่อ ผู้สูงอายุและผู้พิการอย่าง เพียงพอจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และสื่อสิ่งพิมพ์ ต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	3.691	4	0.923	4.776	0.001
	ภายในกลุ่ม	76.309	395	0.193		
	รวม	80.000	399			
ภาพรวมด้านข้อมูล/ข่าวสาร/ การประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	3.348	4	0.837	2.810	0.025
	ภายในกลุ่ม	117.652	395	0.298		
	รวม	121.000	399			

$p \leq .05$; $p > .05$

ตารางที่ 16 (ต่อ) แสดงการทดสอบเปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับ
ข้อมูลข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึงจำแนกตามอายุ

ด้านกิจกรรมหลัก และ กิจกรรมสนับสนุน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	DF	MS	F	P
1. ได้รับข้อมูลข่าวสารการ นำเข้านสินค้าที่เกี่ยวข้องกับ การท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	0.140 25.610 25.750	4 395 399	0.035 0.065	0.541	0.706
2. ได้รับบริการด้านสินค้าและ การรักษาความปลอดภัยอย่าง ทั่วถึง	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	0.908 63.092 64.000	4 395 399	0.227 0.160	1.421	0.226
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการท่องเที่ยวให้บริการ อย่างทั่วถึง เช่น ระบบการ ขนส่ง	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.631 98.209 99.840	4 395 399	0.408 0.249	1.640	0.163
5. การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการ เพิ่มความสะดวกสบายใน การให้บริการของสถานที่ ท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดคุณค่า และประสิทธิภาพแก่นัก ท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง เช่น มีระบบการทำงานให้ลิฟต์ลง จอดที่ระดับพื้น และบาน ประตูเปิด – ปิดอัตโนมัติ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.483 94.517 96.000	4 395 399	0.371 0.239	1.549	0.187
ภาพรวมด้านกิจกรรมหลัก และกิจกรรมสนับสนุน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	0.107 10.143 10.250	4 395 397	0.027 0.026	1.039	0.387

$p \leq .05$; $p > .05$

จากตารางที่ 16 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึงจำแนกตามอายุ พบว่า ภาพรวมของการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05

และเมื่อพิจารณาแต่ละรายด้าน พบว่า องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้นำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง และได้รับข้อมูล / ข่าวสารด้านการท่องเที่ยวเพื่อผู้สูงอายุและผู้พิการอย่างเพียงพอจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน พบว่า ในภาพรวมของการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ ด้านกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาแต่ละรายด้าน พบว่า ได้รับข้อมูลข่าวสารการนำเข้าสินค้าที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง, ได้รับบริการด้านสินค้าและการรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึง, มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวให้บริการอย่างทั่วถึง และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มความสะดวกสบายในการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดคุณค่าและประสิทธิภาพแก่นักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง และบานประตูเปิด – ปิดอัตโนมัติ มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 โดยทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ปรากฏผลดังตารางที่ 16

ตารางที่ 17 แสดงการทดสอบเปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวก่อนที่กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับ
ข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง จำแนกตามอายุ
เป็นรายคู่ (ภาพรวมด้านข้อมูลข่าวสาร)

อายุ (I)	อายุ (J)	Mean Difference (I-J)	Sig.
21 - 29 ปี	30-39 ปี	-.03	0.811
	40-49 ปี	-.19	0.092
	50-59 ปี	0.01	0.906
	60 ปีขึ้นไป	-.20*	0.033
อายุ (I)	อายุ (J)	Mean Difference (I-J)	Sig.
30 - 39 ปี	21-29 ปี	.03	0.811
	40-49 ปี	-.16	0.107
	50-59 ปี	0.04	0.716
	60 ปีขึ้นไป	-.17*	0.030
อายุ (I)	อายุ (J)	Mean Difference (I-J)	Sig.
40 - 49 ปี	21-29 ปี	0.19	0.092
	30-39 ปี	0.16	0.107
	50-59 ปี	0.20	0.704
	60 ปีขึ้นไป	-.01	0.870
อายุ (I)	อายุ (J)	Mean Difference (I-J)	Sig.
50 - 59 ปี	21-29 ปี	-.01	0.906
	30-39 ปี	-.04	0.716
	40-49 ปี	-.20	0.074
	60 ปีขึ้นไป	-.21*	0.25
อายุ (I)	อายุ (J)	Mean Difference (I-J)	Sig.
60 ปีขึ้นไป	21-29 ปี	-.20*	0.033
	30-39 ปี	-.17*	0.030
	40-49 ปี	.01	0.870
	50-59 ปี	.21*	0.25

จากตารางที่ 17 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวกุุ่มตัวอย่าง นักท่องเที่ยวกุุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกุุ่มผู้พิการที่ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ดังนี้

ระหว่างช่วงอายุ 5 ระดับ พบว่า มีคู่ที่มีความแตกต่างกัน คือ

ช่วงอายุระหว่าง	21-29 ปี	กับ	60 ปีขึ้นไป
	30-39 ปี	กับ	40-49 ปี
	40-49 ปี	กับ	30-39 ปี
	50-59 ปี	กับ	60 ปีขึ้นไป
	60 ปีขึ้นไป	กับ	21-29 ปี
	60 ปีขึ้นไป	กับ	30-39 ปี
	60 ปีขึ้นไป	กับ	50-59 ปี

มีคะแนนระดับความสำคัญด้านการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ใน กรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นอกจากนี้ ยังพบคู่ที่ไม่มีความแตกต่างกัน คือ

ช่วงอายุระหว่าง	21-29 ปี	กับ	30-39 ปี
	21-29 ปี	กับ	40-49 ปี
	21-29 ปี	กับ	50-59 ปี
	30-39 ปี	กับ	21-29 ปี
	30-39 ปี	กับ	50-59 ปี
	30-39 ปี	กับ	60 ปีขึ้นไป
	40-49 ปี	กับ	21-29 ปี
	40-49 ปี	กับ	50-59 ปี
	40-49 ปี	กับ	60 ปีขึ้นไป
	50-59 ปี	กับ	21-29 ปี
	50-59 ปี	กับ	30-39 ปี
	50-59 ปี	กับ	40-49 ปี
	60 ปีขึ้นไป	กับ	40-49 ปี

มีคะแนนระดับความสำคัญด้านการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ใน กรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยเฉลี่ยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 18 แสดงการทดสอบเปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวก่อนที่กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับ
ข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง จำแนกตามอายุ
เป็นรายคู่ (ภาพรวมด้านกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน)

อายุ (I)	อายุ (J)	Mean Difference (I-J)	Sig.
21 - 29 ปี	30-39 ปี	-.02	0.543
	40-49 ปี	-.06	0.069
	50-59 ปี	0.02	0.565
	60 ปีขึ้นไป	-.02	0.523
อายุ (I)	อายุ (J)	Mean Difference (I-J)	Sig.
30 - 39 ปี	21-29 ปี	0.02	0.543
	40-49 ปี	-.04	0.175
	50-59 ปี	0.00	0.977
	60 ปีขึ้นไป	0.00	0.928
อายุ (I)	อายุ (J)	Mean Difference (I-J)	Sig.
40 - 49 ปี	21-29 ปี	0.06	0.069
	30-39 ปี	0.04	0.175
	50-59 ปี	0.04	0.242
	60 ปีขึ้นไป	0.04	0.079
อายุ (I)	อายุ (J)	Mean Difference (I-J)	Sig.
50 - 59 ปี	21-29 ปี	0.02	0.565
	30-39 ปี	0.00	0.977
	40-49 ปี	-.04	0.242
	60 ปีขึ้นไป	0.00	0.913
อายุ (I)	อายุ (J)	Mean Difference (I-J)	Sig.
60 ปีขึ้นไป	21-29 ปี	0.02	0.523
	30-39 ปี	0.00	0.928
	40-49 ปี	-.04	0.079
	50-59 ปี	0.00	0.913

จากตารางที่ 18 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวก่อนวัยอย่าง นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยจำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ระหว่างช่วงอายุ 5 ระดับ พบว่า

ช่วงอายุระหว่าง 21-29 ปี

30-39 ปี

40-49 ปี

50-59 ปี

60 ปีขึ้นไป

มีคะแนนระดับความสำคัญด้านการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ กิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยเฉลี่ยไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตารางที่ 19 แสดงการทดสอบเปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับ
ข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง
จำแนกตามอาชีพ

ข้อมูล / ข่าวสาร/ การประชาสัมพันธ์	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1.องค์กรหรือหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ได้นำเสนอข้อมูลข่าวสารด้าน การท่องเที่ยวให้ท่านทราบ อย่างทั่วถึง	ระหว่างกลุ่ม	2.926	4	0.732	1.199	0.311
	ภายในกลุ่ม	241.074	395	0.610		
	รวม	244.000	399			
2.ท่านได้รับข้อมูล / ข่าวสาร ด้านการท่องเที่ยวเพื่อ ผู้สูงอายุและผู้พิการอย่าง เพียงพอจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และสื่อสิ่งพิมพ์ ต่างๆ	ระหว่างกลุ่ม	1.073	4	0.268	1.342	0.253
	ภายในกลุ่ม	78.927	395	0.200		
	รวม	80.000	399			
ภาพรวมด้านข้อมูล/ข่าวสาร/ การประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	1.792	4	0.4880.3	1.484	0.206
	ภายในกลุ่ม	119.208	395	02		
	รวม	121.00	399			

ตารางที่ 19 (ต่อ) แสดงการทดสอบเปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่
ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง
จำแนกตามอาชีพ

กิจกรรมหลักและ กิจกรรมสนับสนุน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ได้รับข้อมูลข่าวสารการนำเข้า สินค้าที่เกี่ยวข้องกับการ ท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	0.165 25.585 25.750	4 395 399	0.041 0.065	0.637	0.637
2. ได้รับบริการด้านสินค้าและ การรักษาความปลอดภัยอย่าง ทั่วถึง	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	0.555 63.445 64.000	4 395 399	0.139 0.161	0.864	0.486
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้าน การท่องเที่ยวให้บริการอย่าง ทั่วถึง เช่น ระบบการขนส่ง	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	0.403 99.437 99.840	4 395 399	0.101 0.252	0.400	0.809
4. การนำเทคโนโลยีมาใช้ใน การเพิ่มความสะดวกสบายใน การให้บริการของสถานที่ ท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดคุณค่าและ ประสิทธิภาพแก่นักท่องเที่ยว อย่างทั่วถึง เช่น มีระบบการ ทำงานให้ลิฟต์ลงจอดที่ระดับ พื้น และบานประตูเปิด – ปิด อัตโนมัติ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.419 94.581 96.000	4 395 399	0.355 0.239	1.481	0.207
ภาพรวมกิจกรรมหลัก และกิจกรรมสนับสนุน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	0.250 10.000 10.250	4 395 399	0.062 0.025	2.467	0.044

จากตารางที่ 19 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึงจำแนกตามอาชีพ พบว่า ภาพรวมของการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05

และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้นำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง และได้รับข้อมูล/ ข่าวสารด้านการท่องเที่ยวเพื่อผู้สูงอายุและผู้พิการอย่างเพียงพอจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน พบว่า ในภาพรวมของการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ ด้านกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาแต่ละรายด้าน พบว่า ได้รับบริการด้านสินค้าและการรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึง และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มความสะดวกสบายในการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดคุณค่าและประสิทธิภาพแก่นักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง เช่น มีระบบการทำงานให้ลิฟต์ลงจอดที่ระดับพื้น และบานประตูเปิด – ปิดอัตโนมัติ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ ยังมีความไม่แตกต่างกันเกี่ยวกับกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน คือ ได้รับข้อมูลข่าวสารการนำเข้าสินค้าที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง และมีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวให้บริการอย่างทั่วถึง เช่น ระบบการขนส่ง โดยมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05 โดยทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ปรากฏผลดังตารางที่ 19

ตารางที่ 20 แสดงการทดสอบเปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับ
ข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง
จำแนกสถานภาพอาชีพรายได้ (ภาพรวมด้านข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์)

อาชีพ (I)	อาชีพ (J)	Mean Difference (I-J)	Sig.
พนักงานบริษัทเอกชน	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	0.13	0.332
	รับราชการ/เกษียณ	0.03	0.847
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-.33	0.277
	อื่นๆ	-.08	0.847
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	พนักงานบริษัทเอกชน	-.13	0.332
	รับราชการ/เกษียณ	-.10	0.072
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-.46	0.100
	อื่นๆ	-.21	0.596
รับราชการ/เกษียณ	พนักงานบริษัทเอกชน	-.03	0.847
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	0.10	0.072
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-.35	0.203
	อื่นๆ	-.10	0.789
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	0.33	0.277
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	0.46	0.100
	รับราชการ/เกษียณ	0.35	0.203
	อื่นๆ	0.25	0.600
อื่นๆ	พนักงานบริษัทเอกชน	0.08	0.847
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	0.21	0.596
	รับราชการ/เกษียณ	0.10	0.789
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-.25	0.600

จากตารางที่ 20 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวกุุ่มตัวอย่าง นักท่องเที่ยวกุุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกุุ่มผู้พิการที่ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า สถานภาพอาชีพรายคู่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแต่ละรายด้าน พบว่า

อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	กับ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว
อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	กับ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ
อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว	กับ	พนักงานบริษัทเอกชน
อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว	กับ	อาชีพอื่นๆ

มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ สถานภาพอาชีพรายคู่ ที่ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแต่ละรายด้าน พบว่า

อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	กับ	รับราชการ/เกษียณ
อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	กับ	อาชีพอื่นๆ
อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว	กับ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ
อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว	กับ	อาชีพอื่นๆ
อาชีพรับราชการ/เกษียณ	กับ	พนักงานบริษัทเอกชน
อาชีพรับราชการ/เกษียณ	กับ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว
อาชีพรับราชการ/เกษียณ	กับ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ
อาชีพรับราชการ/เกษียณ	กับ	อาชีพอื่นๆ
อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ	กับ	พนักงานบริษัทเอกชน
อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ	กับ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว
อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ	กับ	รับราชการ/เกษียณ
อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ	กับ	อาชีพอื่นๆ
อาชีพอื่นๆ	กับ	พนักงานบริษัทเอกชน
อาชีพอื่นๆ	กับ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว
อาชีพอื่นๆ	กับ	อาชีพรับราชการ/เกษียณ
อาชีพอื่นๆ	กับ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ

มีคะแนนระดับความสำคัญด้านการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยเฉลี่ยไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 21 แสดงการทดสอบเปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง
จำแนกสถานภาพอาชีพรายคู่ (ภาพรวมด้านกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน)

อาชีพ (I)	อาชีพ (J)	Mean Difference (I-J)	Sig.
พนักงานบริษัทเอกชน	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	0.10*	0.013
	รับราชการ/เกษียณ	0.09*	0.015
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-.05	0.573
	อื่นๆ	0.01	0.911
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	พนักงานบริษัทเอกชน	-.10*	0.013
	รับราชการ/เกษียณ	0.00	0.924
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-.14	0.073
	อื่นๆ	-.08	0.468
รับราชการ/เกษียณ	พนักงานบริษัทเอกชน	-.09*	0.015
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	0.00	0.924
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-.14	0.076
	อื่นๆ	-.08	0.477
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	0.05	0.573
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	0.14	0.073
	รับราชการ/เกษียณ	0.14	0.076
	อื่นๆ	0.06	0.650
อื่นๆ	พนักงานบริษัทเอกชน	-.01	0.911
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	0.08	0.468
	รับราชการ/เกษียณ	0.08	0.477
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-.06	0.650

จากตารางที่ 21 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวก่อนนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง นักท่องเที่ยวก่อนกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวก่อนกลุ่มผู้พิการที่ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง จำแนกตามอาชีพเป็น รายคู่ พบว่า มีความแตกต่างกัน ดังนี้

อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	กับ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว
อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	กับ	รับราชการ/เกษียณ
อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว	กับ	พนักงานบริษัทเอกชน
อาชีพรับราชการ/เกษียณ	กับ	พนักงานบริษัทเอกชน

มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นอกจากนี้ สถานภาพอาชีพรายคู่ ที่ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแต่ละรายด้าน พบว่า

อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	กับ	อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ
อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	กับ	อาชีพอื่นๆ
อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว	กับ	อาชีพรับราชการ/เกษียณ
อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว	กับ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ
อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว	กับ	อาชีพอื่นๆ
อาชีพรับราชการ/เกษียณ	กับ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว
อาชีพรับราชการ/เกษียณ	กับ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ
อาชีพรับราชการ/เกษียณ	กับ	อาชีพอื่นๆ
อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ	กับ	พนักงานบริษัทเอกชน
อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ	กับ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว
อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ	กับ	รับราชการ/เกษียณ
อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ	กับ	อาชีพอื่นๆ
อาชีพอื่นๆ	กับ	พนักงานบริษัทเอกชน
อาชีพอื่นๆ	กับ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว
อาชีพอื่นๆ	กับ	รับราชการ/เกษียณ
อาชีพอื่นๆ	กับ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ

มีคะแนนระดับความสำคัญด้านการได้รับข้อมูลข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยเฉลี่ยไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความเกี่ยวกับความสำคัญของระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว

สำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร ซึ่งวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งหาค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในรูปแบบของรายการด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร

ด้านความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว	ระดับความต้องการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ทางลาดสำหรับรถเข็น (Wheelchair)	4.50	0.501	มาก
2. ความกว้างพิเศษของทางเดิน	4.50	0.501	มาก
3. ราวจับในห้องน้ำ	4.50	0.501	มาก
4. ราวจับบริเวณทางเดิน	4.50	0.501	มาก
5. ป้ายและสัญลักษณ์บอกทาง	4.50	0.501	มาก
6. ทางเท้าเลื่อน	4.50	0.501	มาก
7. บันไดที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ	4.50	0.501	มาก
8. พื้นผิวสัมผัส	4.50	0.501	มาก
9. บานประตูที่สามารถเปิด – ปิดเองได้	4.50	0.501	มาก
10. อ่างล้างมือที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ	4.50	0.501	มาก
11. ที่จอดรถพิเศษสำหรับผู้สูงอายุและพิการ	4.52	0.500	มาก
12. การขนส่ง / ยานพาหนะที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ เช่น รถ เรือ เครื่องบิน	4.56	0.498	มาก

ตารางที่ 22 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร

ด้านความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว	ระดับความต้องการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
13. ทางเข้าอาคาร / ทางเดิน	4.52	0.500	มาก
14. ทางเชื่อมระหว่างอาคาร	4.50	0.501	มาก
15. รถเข็นและไม้เท้าที่สามารถยืมได้ในขณะท่องเที่ยวหรือพักผ่อน	4.50	0.501	มาก
16. ที่นั่งสำหรับอาบน้ำ	4.50	0.501	มาก
17. เบาะรองโถส้วม	3.62	0.486	มาก
18. ปุ่มเรียกผู้ช่วยฉุกเฉินตามจุดสำคัญในแหล่งท่องเที่ยวหรือที่พักแรม	3.60	0.491	มาก
ภาพรวม	4.40	0.499	มาก

** 4.51 - 5.00 = ต้องการมากที่สุด, 3.51 - 4.50 = ต้องการมาก, 2.51 - 3.50 = ต้องการปานกลาง, 1.51 - 2.50 = ต้องการน้อย และ 1.00 - 1.50 = ต้องการน้อยที่สุด **

จากตาราง 22 ระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร พบว่า ภาพรวมมีระดับความต้องการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.40$, S.D. = 0.40)

โดยมีค่าเฉลี่ยความต้องการสูงสุด คือ ทางเข้าอาคาร / ทางเดิน ($\bar{X}=4.52$, S.D. = 0.50) และค่าเฉลี่ยของความต้องการที่อยู่ในระดับเดียวกัน คือ ทางลาดสำหรับรถเข็น (Wheelchair) ความกว้างพิเศษของทางเดิน ราวจับในห้องน้ำ ราวจับบริเวณทางเดิน ป้ายและสัญลักษณ์บอกทางทางเท้าเลื่อน บันไดที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ พื้นผิวสัมผัส บานประตูที่สามารถเปิด - ปิดเองได้ อ่างล้างมือที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ ทางเชื่อมระหว่างอาคาร รถเข็นและไม้เท้าที่สามารถยืมได้ในขณะท่องเที่ยวหรือพักผ่อน ที่นั่งสำหรับอาบน้ำ ($\bar{X}=4.50$, S.D. = 0.50) การขนส่ง / ยานพาหนะที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ เช่น รถ เรือ เครื่องบิน ($\bar{X}=4.48$, S.D. = 0.50) เบาะรองโถส้วม ($\bar{X}=3.62$, S.D. = 0.48) และปุ่มเรียกผู้ช่วยฉุกเฉินตามจุดสำคัญ ในแหล่งท่องเที่ยวหรือที่พักแรม ($\bar{X}=3.60$, S.D. = 0.49) ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และการแปลความสำคัญเกี่ยวกับระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว
สำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร

สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว		ต้องการมากที่สุด	ต้องการมาก	ต้องการปานกลาง	ต้องการน้อย	ต้องการน้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D	ระดับความสำคัญ
นักท่องเที่ยว กลุ่มผู้สูงอายุ และ นักท่องเที่ยว กลุ่มผู้พิการ	1. ทางลาดสำหรับรถเข็น (Wheelchair)	200 (50.0)	200 (50.0)				4.50	0.501	มาก
	2. ความกว้างพิเศษของทางเดิน	200 (50.0)	200 (50.0)				4.50	0.501	มาก
	3. ราวจับในห้องน้ำ	200 (50.0)	200 (50.0)				4.50	0.501	มาก
	4. ราวจับบริเวณทางเดิน	200 (50.0)	200 (50.0)				4.50	0.501	มาก
	5. ป้ายและสัญลักษณ์บอกทาง	200 (50.0)	200 (50.0)				4.50	0.501	มาก

** 4.51-5.00 = ต้องการมากที่สุด, 3.51-4.50 = ต้องการมาก, 2.51-3.50 = ต้องการปานกลาง, 1.51-2.50 = ต้องการน้อย และ 1.00 -1.50 = ต้องการน้อยที่สุด **

ตารางที่ 23 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และการแปลความสำคัญเกี่ยวกับระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร

สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว		ต้องการมากที่สุด	ต้องการมาก	ต้องการปานกลาง	ต้องการน้อย	ต้องการน้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D	ระดับความสำคัญ
นักท่องเที่ยว กลุ่มผู้สูงอายุ และ นักท่องเที่ยว กลุ่มผู้พิการ	6. ทางเท้าเลื่อน	200 (50.0)	200 (50.0)				4.50	0.501	มาก
	7. บันไดที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ	200 (50.0)	200 (50.0)				4.50	0.501	มาก
	8. พื้นผิวสัมผัส	200 (50.0)	200 (50.0)				4.50	0.501	มาก
	9. บานประตูที่สามารถเปิด – ปิดเองได้	200 (50.0)	200 (50.0)				4.50	0.501	มาก

** 4.51-5.00 = ต้องการมากที่สุด, 3.51-4.50 = ต้องการมาก, 2.51-3.50 = ต้องการปานกลาง, 1.51-2.50 = ต้องการน้อย และ 1.00 -1.50 = ต้องการน้อยที่สุด **

ตารางที่ 23 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และการแปลความสำคัญเกี่ยวกับระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร

สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว		ต้องการมากที่สุด	ต้องการมาก	ต้องการปานกลาง	ต้องการน้อย	ต้องการน้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D	ระดับความสำคัญ
นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ	10. อ่างล้างมือที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ	200 (50.0)	200 (50.0)				4.50	0.501	มาก
	11. ที่จอดรถพิเศษสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	208 (52.0)	192 (48.0)				4.52	0.500	มากที่สุด
	12. การขนส่ง / ยานพาหนะที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ เช่น รถ เรือ เครื่องบิน	222 (55.5)	178 (44.5)				4.56	0.498	มากที่สุด
	13. ทางเข้าอาคาร / ทางเดิน	208 (52.0)	192 (48.0)				4.52	0.500	มากที่สุด

** 4.51-5.00 = ต้องการมากที่สุด, 3.51-4.50 = ต้องการมาก, 2.51-3.50 = ต้องการปานกลาง, 1.51-2.50 = ต้องการน้อย และ 1.00 -1.50 = ต้องการน้อยที่สุด **

ตารางที่ 23 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และการแปลความสำคัญเกี่ยวกับระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร

สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว		ต้องการมากที่สุด	ต้องการมาก	ต้องการปานกลาง	ต้องการน้อย	ต้องการน้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D	ระดับความสำคัญ
นักท่องเที่ยว กลุ่มผู้สูงอายุ และ นักท่องเที่ยว กลุ่มผู้พิการ	14. ทางเชื่อมระหว่างอาคาร	200 (50.0)	200 (50.0)				4.50	0.501	มาก
	15. รถเข็นและไม้เท้าที่สามารถ ยืมได้ในขณะท่องเที่ยวหรือ พักผ่อน	200 (50.0)	200 (50.0)				4.50	0.501	มาก
	16. ที่นั่งสำหรับอาบน้ำ	200 (50.0)	200 (50.0)				4.50	0.501	มาก
	17. เบาะรองโถส้วม		248 (62.0)	152 (38.0)			3.62	0.486	มาก

** 4.51-5.00 = ต้องการมากที่สุด, 3.51-4.50 = ต้องการมาก, 2.51-3.50 = ต้องการปานกลาง, 1.51-2.50 = ต้องการน้อย และ 1.00 -1.50 = ต้องการน้อยที่สุด **

ตารางที่ 23 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และการแปลความสำคัญเกี่ยวกับระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร

สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว		ต้องการมากที่สุด	ต้องการมาก	ต้องการปานกลาง	ต้องการน้อย	ต้องการน้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D	ระดับความสำคัญ
นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ	18. ปุ่มเรียกผู้ช่วยฉุกเฉินตามจุดสำคัญในแหล่งท่องเที่ยวหรือที่พักแรก		240 (60.0)	160 (40.0)			3.60	0.491	มากที่สุด
ภาพรวมของระดับความต้องการ							4.40	0.499	มาก

** 4.51-5.00 = ต้องการมากที่สุด, 3.51-4.50 = ต้องการมาก, 2.51-3.50 = ต้องการปานกลาง, 1.51-2.50 = ต้องการน้อย และ 1.00 -1.50 = ต้องการน้อยที่สุด **

จากตารางที่ 23 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในเรื่องของความสำคัญเกี่ยวกับระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่เดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมระดับความต้องการ อยู่ที่ระดับมีความต้องการมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว โดยมีระดับความต้องการที่มากที่สุดเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ

ที่จอดรถพิเศษสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ (4.52) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการมากที่สุด จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 ต้องการมาก จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00

การขนส่ง/ยานพาหนะที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ และผู้พิการ เช่น รถ เรือ เครื่องบิน ป้ายและสัญลักษณ์ บอกทาง (4.56) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการมากที่สุด จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 ต้องการมาก จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50

ทางเข้าอาคาร/ทางเดิน (4.52) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการมากที่สุด จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 ต้องการมาก จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00

และปุ่มเรียกผู้ช่วยฉุกเฉินตามจุดสำคัญในแหล่งท่องเที่ยวหรือที่พักแรม จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการมากที่สุด จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ต้องการปานกลาง จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความต้องการที่อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ ดังนี้ คือ

ทางลาดสำหรับรถเข็น (Wheelchair) (4.50) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการระดับมากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ต้องการมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ความกว้างพิเศษของทางเดิน (4.50) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการระดับมากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ต้องการมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ราวจับในห้องน้ำ (4.50) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการระดับมากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ต้องการมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ราวจับบริเวณทางเดิน (4.50) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการระดับมากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ต้องการมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ป้ายและสัญลักษณ์บอกทาง (4.50) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการระดับมากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ต้องการมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ทางเท้าเลื่อน (4.50) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการระดับมากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ต้องการมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

บันไดที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ (4.50) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการระดับมากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ต้องการมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

บานประตูที่สามารถเปิด-ปิดเองได้ (4.50) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการระดับมากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ต้องการมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

อ่างล้างมือที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ (4.50) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการระดับมากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ต้องการมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ทางเชื่อมระหว่างอาคาร (4.50) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการระดับมากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ต้องการมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

รถเข็นและไม้เท้าที่สามารถยืมได้ในขณะท่องเที่ยวหรือพักผ่อน (4.50) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการระดับมากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ต้องการมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ที่นั่งสำหรับอาบน้ำ (4.50) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการระดับมากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ต้องการมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

และเบาะรองโถส้วม (4.50) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการระดับมาก จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 ต้องการมาก จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงการทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ และนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว	เพศชาย		เพศหญิง		T	P
	X	S.D.	X	S.D.		
1. ทางลาดสำหรับรถเข็น (Wheelchair)	4.43	0.496	4.55	0.498	-2.445	0.015
2. ความกว้างพิเศษของทางเดิน	4.43	0.496	4.55	0.498	-2.445	0.015
3. ราวจับในห้องน้ำ	4.43	0.496	4.55	0.498	-2.445	0.015
4. ราวจับบริเวณทางเดิน	4.43	0.496	4.55	0.498	-2.445	0.015
5. ป้ายและสัญลักษณ์บอกทาง	4.43	0.496	4.55	0.498	-2.445	0.015
6. ทางเท้าเลื่อน	4.43	0.496	4.55	0.498	-2.445	0.015
7. บันไดที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ	4.43	0.496	4.55	0.498	-2.445	0.015
8. พื้นผิวสัมผัส	4.43	0.496	4.55	0.498	-2.445	0.015
9. บานประตูที่สามารถเปิด – ปิดเองได้	4.43	0.496	4.55	0.498	-2.445	0.015
10. อ่างล้างมือที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ	4.43	0.496	4.55	0.498	-2.445	0.015
11. ที่จอดรถพิเศษสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	4.48	0.501	4.55	0.498	-1.493	0.136
12. การขนส่ง/ยานพาหนะที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ และผู้พิการ เช่น รถ เรือ เครื่องบิน	4.49	0.501	4.60	0.490	-1.754	0.080
13. ทางเข้าอาคาร / ทางเดิน	4.48	0.501	4.55	0.498	-1.493	0.136
14. ทางเชื่อมระหว่างอาคาร	4.43	0.496	4.55	0.498	-2.443	0.015
15. รถเข็นและไม้เท้าที่สามารถยืมได้ในขณะท่องเที่ยวหรือพักผ่อน	4.43	0.496	4.55	0.498	-2.443	0.015
16. ที่นั่งสำหรับอาบน้ำ	4.43	0.496	4.55	0.498	-2.443	0.15
17. เบาะรองโกศส้วม	3.67	0.473	3.59	0.494	1.638	0.102
18. ปุ่มเรียกผู้ช่วยเหลือตามจุดสำคัญในแหล่งท่องเที่ยวหรือที่พักแรม	3.57	0.496	3.62	0.486	-0.991	0.322
ภาพรวมความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว					0.904	0.367

$p \leq .05$; $p > .05$

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ และนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ พบว่า ในภาพรวมความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ที่จอดรถพิเศษสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ โดยเพศหญิง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การขนส่ง / ยานพาหนะที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ และผู้พิการ เช่น รถ เรือ เครื่องบิน โดยเพศหญิง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ที่นั่งสำหรับอาบน้ำ โดยเพศหญิง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เบาะรองโถส้วม และปุ่มเรียกผู้ช่วยฉุกเฉินตามจุดสำคัญในแหล่งท่องเที่ยวหรือที่พักแรม โดยเพศหญิง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ ยังมีผลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทางลาดสำหรับรถเข็น (Wheelchair) โดยเพศหญิง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความกว้างพิเศษของทางเดิน โดยเพศหญิง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ราวจับในห้องน้ำ โดยเพศหญิง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ราวจับบริเวณทางเดิน โดยเพศหญิง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ป้ายและสัญลักษณ์บอกทาง โดยเพศหญิง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทางเท้าเลื่อน โดยเพศหญิง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บันไดที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ โดยเพศหญิง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พื้นผิวสัมผัส โดยเพศหญิง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บานประตูที่สามารถเปิด – ปิดเองได้ โดยเพศหญิง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อ่างล้างมือที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ โดยเพศหญิง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทางเข้าอาคาร / ทางเดิน โดยเพศหญิง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทางเชื่อมระหว่างอาคาร โดยเพศหญิง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และรถเข็นและไม้เท้าที่สามารถยืมได้ในขณะท่องเที่ยวหรือพักผ่อน โดยเพศหญิง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 25 (ต่อ) แสดงการทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับระดับ
ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยว
กลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการท่องเที่ยว	แหล่งความ แปรปรวน	SS	DF	MS	F	P
5.ป้ายและสัญลักษณ์บอกทาง	ระหว่างกลุ่ม	11.995	4	2.999	13.459	0.000
	ภายในกลุ่ม	88.005	395	0.223		
	รวม	100.000	399	2.999		
6.ทางเท้าเลื่อน	ระหว่างกลุ่ม	11.995	4	0.223	13.459	0.000
	ภายในกลุ่ม	88.005	395	2.999		
	รวม	100.000	399	0.223		
7.บันไดที่มีความสูงน้อยกว่า ปกติ	ระหว่างกลุ่ม	11.995	4	2.999	13.459	0.000
	ภายในกลุ่ม	88.005	395	0.223		
	รวม	100.000	399			
8. พื้นผิวสัมผัส	ระหว่างกลุ่ม	11.995	4	2.999	13.459	0.000
	ภายในกลุ่ม	88.005	395	0.223		
	รวม	100.000	399			
9. บานประตูที่สามารถเปิด – ปิดเองได้	ระหว่างกลุ่ม	11.995	4	2.999	13.459	0.000
	ภายในกลุ่ม	88.005	395	0.223		
	รวม	100.000	399			
10. อ่างล้างมือที่มีความสูง น้อยกว่าปกติ	ระหว่างกลุ่ม	11.995	4	2.999	13.459	0.000
	ภายในกลุ่ม	88.005	395	0.223		
	รวม	100.000	399			
11. ที่จอดรถพิเศษสำหรับ ผู้สูงอายุและผู้พิการ	ระหว่างกลุ่ม	7.903	4	1.976	8.488	0.000
	ภายในกลุ่ม	91.937	395	0.233		
	รวม	99.840	399			
12. การขนส่ง / ยานพาหนะที่ เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ และ ผู้พิการ เช่น รถ เรือ เครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	9.966	4	2.491	11.080	0.000
	ภายในกลุ่ม	88.824	395	0.225		
	รวม	98.790	399			

ตารางที่ 25 (ต่อ) แสดงการทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว	แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	P
13.ทางเข้าอาคาร / ทางเดิน	ระหว่างกลุ่ม	7.903	4	1.976	8.488	0.000
	ภายในกลุ่ม	91.937	395	0.233		
	รวม	99.840	399			
14.ทางเชื่อมระหว่างอาคาร	ระหว่างกลุ่ม	11.995	4	2.999	13.459	0.000
	ภายในกลุ่ม	88.005	395	0.223		
	รวม	100.000	399			
15.รถเข็น และไม้เท้าที่สามารรถยืมได้ในขณะท่องเที่ยวหรือพักแรม	ระหว่างกลุ่ม	11.995	4	2.999	13.459	0.000
	ภายในกลุ่ม	88.005	395	0.223		
	รวม	100.000	399			
16.ที่นั่งสำหรับอาบน้ำ	ระหว่างกลุ่ม	11.995	4	2.999	13.459	0.000
	ภายในกลุ่ม	88.005	395	0.223		
	รวม	100.000	399			
17.เบาะรองโถส้วม	ระหว่างกลุ่ม	4.634	4	1.158	5.107	0.000
	ภายในกลุ่ม	89.606	395	0.227		
	รวม	94.240	399			
18.ปุ่มเรียกผู้ช่วยฉุกเฉินตามจุดสำคัญในแหล่งท่องเที่ยวหรือที่พักแรม	ระหว่างกลุ่ม	8.971	4	2.243	10.179	0.487
	ภายในกลุ่ม	87.029	395	0.220		
	รวม	96.000	399			
ภาพรวมระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	0.049	4	0.012	0.406	0.804
	ภายในกลุ่ม	11.857	395	0.030		
	รวม	11.906	399			

จากตารางที่ 25 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานครจำแนกตามอายุ พบว่า ภาพรวมระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานครไม่มีความแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาแต่ละรายด้าน พบว่า

- ทางลาดสำหรับรถเข็น (Wheelchair)
- ความกว้างพิเศษของทางเดิน
- ราวจับในห้องน้ำ
- ราวจับบริเวณทางเดิน
- ป้ายและสัญลักษณ์บอกทาง
- ทางเท้าเลื่อนบันไดที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ
- พื้นผิวสัมผัส
- บานประตูที่สามารถเปิด – ปิดเองได้
- อ่างล้างมือที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ
- ที่จอดรถพิเศษสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ
- การขนส่ง / ยานพาหนะที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ และผู้พิการ เช่น รถ เรือ เครื่องบิน
- ทางเข้าอาคาร / ทางเดิน
- ทางเชื่อมระหว่างอาคาร
- รถเข็นและไม้เท้าที่สามารถยืมได้ในขณะท่องเที่ยวหรือพักผ่อน
- ที่นั่งสำหรับอาบน้ำ
- เบาะรองโถส้วม
- และปุ่มเรียกผู้ช่วยฉุกเฉินตามจุดสำคัญในแหล่งท่องเที่ยวหรือที่พักแรม

มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05 โดยทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ปรากฏผลดังตารางที่ 25

ตารางที่ 26 แสดงการทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับระดับ

ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่ม

ผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

(ภาพรวมด้านความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก)

อายุ (I)	อายุ (J)	Mean Difference (I-J)	Sig.
21 - 29 ปี	30-39 ปี	0.08*	0.023
	40-49 ปี	0.16*	0.000
	50-59 ปี	0.19*	0.000
	60 ปีขึ้นไป	0.11*	0.000
อายุ (I)	อายุ (J)	Mean Difference (I-J)	Sig.
30 - 39 ปี	21-29 ปี	-.08*	0.023
	40-49 ปี	0.08*	0.009
	50-59 ปี	0.11*	0.001
	60 ปีขึ้นไป	0.04	0.137
อายุ (I)	อายุ (J)	Mean Difference (I-J)	Sig.
40 - 49 ปี	21-29 ปี	-.16*	0.000
	30-39 ปี	-.08*	0.009
	50-59 ปี	0.03	0.388
	60 ปีขึ้นไป	-.04	0.080
อายุ (I)	อายุ (J)	Mean Difference (I-J)	Sig.
50 - 59 ปี	21-29 ปี	-.19*	0.000
	30-39 ปี	-.11*	0.001
	40-49 ปี	-.03*	0.388
	60 ปีขึ้นไป	-.07*	0.013
อายุ (I)	อายุ (J)	Mean Difference (I-J)	Sig.
60 ปีขึ้นไป	21-29 ปี	-.11*	0.000
	30-39 ปี	-.04	0.137
	40-49 ปี	0.04	0.080
	50-59 ปี	0.07*	0.013

จากตารางที่ 26 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความสำคัญในความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ระหว่างช่วงอายุ 5 ระดับ พบว่า มีคู่ที่มีความแตกต่างกัน ดังนี้

ช่วงอายุระหว่าง 21-29 ปี	กับ	30-39 ปี
21-29 ปี	กับ	40-49 ปี
21-29 ปี	กับ	50-59 ปี
21-29 ปี	กับ	60 ปีขึ้นไป
30-39 ปี	กับ	21-29 ปี
30-39 ปี	กับ	40-49 ปี
30-39 ปี	กับ	60 ปีขึ้นไป
40-49 ปี	กับ	21-29 ปี
40-49 ปี	กับ	30-39 ปี
40-49 ปี	กับ	50-59 ปี
40-49 ปี	กับ	60 ปีขึ้นไป
60 ปีขึ้นไป	กับ	21-29
อายุ 60 ปีขึ้นไป	กับ	30-39 ปี
อายุ 60 ปีขึ้นไป	กับ	40-49 ปี
60 ปีขึ้นไป	กับ	50-59 ปี

มีคะแนนระดับความสำคัญด้านความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว โดยมีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ ยังมีคู่ที่ไม่มีความแตกต่างกัน ดังนี้

ช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี	กับ	60 ปีขึ้นไป
40-49 ปี	กับ	50-59 ปี
50-59 ปี	กับ	40-49 ปี
60 ปีขึ้นไป	กับ	30-39 ปี
60 ปีขึ้นไป	กับ	40-49 ปี

มีคะแนนระดับความสำคัญด้านความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวที่มีค่าเฉลี่ยโดยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตารางที่ 27 แสดงการทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกี่ยวเกี่ยวกับระดับความ
ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ
และนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ

สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการท่องเที่ยว	แหล่งความ แปรปรวน	SS	DF	MS	F	P
1. ทางลาดสำหรับรถเข็น (Wheelchair)	ระหว่างกลุ่ม	7.608	4	1.902	8.131	0.000
	ภายในกลุ่ม	92.392	395	0.234		
	รวม	100.000	399			
2. ความกว้างพิเศษของ ทางเดิน	ระหว่างกลุ่ม	7.608	4	1.902	8.131	0.000
	ภายในกลุ่ม	92.392	395	0.234		
	รวม	100.000	399			
3. ราวจับในห้องน้ำ	ระหว่างกลุ่ม	7.608	4	1.902	8.131	0.000
	ภายในกลุ่ม	92.392	395	0.234		
	รวม	100.000	399			
4. ราวจับบริเวณทางเดิน	ระหว่างกลุ่ม	7.608	4	1.902	8.131	0.000
	ภายในกลุ่ม	92.392	395	0.234		
	รวม	100.000	399			
5. ป้ายและสัญลักษณ์บอกทาง	ระหว่างกลุ่ม	7.608	4	1.902	8.131	0.000
	ภายในกลุ่ม	92.392	395	0.234		
	รวม	100.000	399			
6. ทางเท้าเลื่อน	ระหว่างกลุ่ม	7.608	4	1.902	8.131	0.000
	ภายในกลุ่ม	92.392	395	0.234		
	รวม	100.000	399			
7. บันไดที่มีความสูงน้อยกว่า ปกติ	ระหว่างกลุ่ม	7.608	4	1902	8.131	0.000
	ภายในกลุ่ม	92.392	395	0.234		
	รวม	100.000	399			

ตารางที่ 27 (ต่อ) แสดงการทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับระดับ
ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยว
กลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ

สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการท่องเที่ยว	แหล่งความ แปรปรวน	SS	DF	MS	F	P
8. พื้นผิวสัมผัส	ระหว่างกลุ่ม	7.608	4	1.902	8.131	0.000
	ภายในกลุ่ม	92.392	395	0.234		
	รวม	100.000	399			
9. บานประตูที่สามารถเปิด – ปิดเองได้	ระหว่างกลุ่ม	7.608	4	1.902	8.131	0.000
	ภายในกลุ่ม	92.392	395	0.234		
	รวม	100.000	399			
10. อ่างล้างมือที่มีความสูง น้อยกว่าปกติ	ระหว่างกลุ่ม	7.608	4	1.902	8.131	0.000
	ภายในกลุ่ม	92.392	395	0.234		
	รวม	100.000	399			
11. ที่จอดรถพิเศษสำหรับ ผู้สูงอายุและผู้พิการ	ระหว่างกลุ่ม	5.589	4	1.397	5.856	0.000
	ภายในกลุ่ม	94.251	395	0.239		
	รวม	99.840	399			
12. การขนส่ง / ยานพาหนะที่ เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ และ ผู้พิการเช่นรถวีลแชร์ เครื่องบิน	ระหว่างกลุ่ม	6.329	4	1.598	6.832	0.000
	ภายในกลุ่ม	92.398	395	0.234		
	รวม	98.790	399			
13.ทางเข้าอาคาร / ทางเดิน	ระหว่างกลุ่ม	5.589	4	1.397	5.856	0.000
	ภายในกลุ่ม	94.251	395	0.239		
	รวม	99.840	399			
14.ทางเชื่อมระหว่างอาคาร	ระหว่างกลุ่ม	7.608	4	1.902	8.131	0.000
	ภายในกลุ่ม	92.392	395	0.234		
	รวม	100.000	399			
15. รถเงินและไม้เท้าที่ สามารถยืมได้ในขณะ ท่องเที่ยวหรือพักผ่อน	ระหว่างกลุ่ม	7.608	4	1.902	8.131	0.000
	ภายในกลุ่ม	92.392	395	0.234		
	รวม	100.000	399			

ตารางที่ 27 (ต่อ) แสดงการทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับระดับ
ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยว
กลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร
จำแนกตามอาชีพ

สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการท่องเที่ยว	แหล่งความ แปรปรวน	SS	DF	MS	F	P
16. ที่นั่งสำหรับอาบน้ำ	ระหว่างกลุ่ม	7.608	2	1.902	8.131	0.000
	ภายในกลุ่ม	92.392	397	0.234		
	รวม	100.000	399			
17. เบาะรองโถส้วม	ระหว่างกลุ่ม	1.681	2	0.420	1.794	0.129
	ภายในกลุ่ม	92.559	397	0.234		
	รวม	94.240	399			
18. ปุ่มเรียกผู้ช่วยฉุกเฉินตาม จุดสำคัญในแหล่งท่องเที่ยว หรือที่พักแรม	ระหว่างกลุ่ม	3.142	2	0.786	3.341	0.010
	ภายในกลุ่ม	92.858	397	0.235		
	รวม	96.000	399			
ภาพรวมระดับความต้องการ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	0.049	4	0.012	0.406	0.804
	ภายในกลุ่ม	11857	395	0.030		
	รวม	11.906	399			

จากตารางที่ 27 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ และนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ พบว่า ภาพรวมของระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาแต่ละรายด้าน พบว่า เบาะรองโดยสาร มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นอกจากนี้ ยังมีความแตกต่างกันเมื่อพิจารณาแต่ละรายด้าน พบว่า

- ทางลาดสำหรับรถเข็น (Wheelchair)
- ความกว้างพิเศษของทางเดิน
- ราวจับในห้องน้ำ
- ราวจับบริเวณทางเดิน
- ป้ายและสัญลักษณ์บอกทาง
- ทางเท้าเลื่อน
- บันไดที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ
- พื้นผิวสัมผัส
- บานประตูที่สามารถเปิด – ปิดเองได้
- อ่างล้างมือที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ
- ที่จอดรถพิเศษสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ
- การขนส่ง / ยานพาหนะที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ และผู้พิการ เช่น รถ เรือ เครื่องบิน
- ทางเข้าอาคาร / ทางเดิน
- ทางเชื่อมระหว่างอาคาร
- รถเข็นและไม้เท้าที่สามารถยืมได้ในขณะท่องเที่ยวหรือพักผ่อน
- ที่นั่งสำหรับอาบน้ำ
- ปุ่มเรียกผู้ช่วยฉุกเฉินตามจุดสำคัญในแหล่งท่องเที่ยวหรือที่พักแรม

มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 โดยทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ปรากฏผลดังตารางที่ 27

ตารางที่ 28 แสดงการทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับระดับความ
ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ
และนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร จำแนกสถานภาพอาชีพรายคู่
(ภาพรวมระดับความต้องสิ่งอำนวยความสะดวก)

อาชีพ (I)	อาชีพ (J)	Mean Difference (I-J)	Sig.
พนักงานบริษัทเอกชน	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	-.01	0.743
	รับราชการ/เกษียณ	-.01	0.873
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-.08	0.422
	อื่นๆ	-.12	0.344
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	พนักงานบริษัทเอกชน	0.01	0.743
	รับราชการ/เกษียณ	0.01	0.698
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-.06	0.473
	อื่นๆ	-.11	0.379
รับราชการ/เกษียณ	พนักงานบริษัทเอกชน	0.01	0.873
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	-.01	0.698
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-.07	0.426
	อื่นๆ	-.12	0.350
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	0.08	0.422
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	0.06	0.473
	รับราชการ/เกษียณ	0.07	0.426
	อื่นๆ	-.05	0.762
อื่นๆ	พนักงานบริษัทเอกชน	0.12	0.344
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	0.11	0.379
	รับราชการ/เกษียณ	0.12	0.350
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0.05	0.762

จากตารางที่ 28 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความสำคัญเกี่ยวกับระดับความต้องการ
สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยว
กลุ่มผู้พิการ จำแนกสถานภาพอาชีพรายคู่ พบว่า มีความไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว
อาชีพรับราชการ/เกษียณ, อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจและอาชีพอื่นๆ มีระดับความต้องการ
สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวที่มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05

สรุปผลจากคำถามวิจัยของการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ข้อ และสามารถสรุป
ผลการวิเคราะห์ ได้ดังนี้ คือ

1. กรุงเทพมหานครมีการเตรียมความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว
ขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการเพียงพอหรือไม่

ผลปรากฏว่า ประสิทธิภาพในการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน
ด้านการท่องเที่ยวในแหล่งเก็บข้อมูลทั้ง 5 แห่งของรัฐบาลและกรุงเทพมหานคร คือ
วัดอรุณราชวรารามราชวรมหาวิหาร วัดพระเชตุพนวิมลมังคลารามราชวรมหาวิหาร (วัดโพธิ์)
พารากอน ซีนีเพล็กซ์ (Paragon Cineplex) โรงภาพยนตร์ระดับหกดาว วัดพระศรีรัตนศาสดาราม
(วัดพระแก้ว) และพระที่นั่งอนันตสมาคม (Ananta Samakhom Throne Hall) นั้น

โดยภาพรวม พบว่า มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวที่จัดสรรได้อย่างเพียงพอ
และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยว กลุ่มผู้
พิการได้เป็นอย่างดีมีเพียงราวจับ บ้าย / สัญลักษ์ณ์ ทางลาดบริการที่จัดสำหรับคนพิการ
ทางเข้าอาคาร ทางเดิน ทางเชื่อมระหว่างอาคาร บันได ห้องส้วม และที่จอดรถ

แต่สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวที่จัดสรรได้อย่างไม่เพียงพอและไม่สามารถ
ตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและผู้พิการได้ดีเท่าที่ควร คือ ลิฟต์
บันไดประตู่ที่สามารถเปิด – ปิดเองได้ พื้นผิวต่างสัมผัส และอื่นๆ

2. รัฐบาลให้การส่งเสริมสนับสนุนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว
ขึ้นพื้นฐานสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการอย่างเพียงพอหรือไม่

ผลปรากฏว่า ประสิทธิภาพในการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกขึ้นพื้นฐานด้านการท่องเที่ยว
ในแหล่งเก็บข้อมูลทั้ง 5 แห่งของรัฐบาลและกรุงเทพมหานคร คือ วัดอรุณราชวราราม
ราชวรมหาวิหาร วัดพระเชตุพนวิมลมังคลารามราชวรมหาวิหาร (วัดโพธิ์) พารากอน ซีนีเพล็กซ์
(Paragon Cineplex) โรงภาพยนตร์ระดับหกดาว วัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว) และ
พระที่นั่งอนันตสมาคม (Ananta Samakhom Throne Hall) นั้น

ผลโดยภาพรวม พบว่า มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวที่จัดสรรได้อย่างเพียงพอ
และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการได้
เป็นอย่างดีมีเพียงราวจับ ป้าย / สัญลักษณ์ ทางลาดบริการที่จัดสำหรับคนพิการ ทางเข้าอาคาร
ทางเดิน ทางเชื่อมระหว่างอาคาร บันได ห้องส้วม และที่จอดรถ

แต่สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวที่จัดสรรได้อย่างไม่เพียงพอและไม่สามารถ
ตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและผู้พิการได้ดีเท่าที่ควร คือ ลิฟต์
บันไดประตู่ที่สามารถเปิด – ปิดเองได้ พื้นผิวต่างสัมผัส และอื่นๆ

3. ความพร้อมด้านข้อมูลข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวของ
กรุงเทพมหานครเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยว
กลุ่มผู้พิการมีความทั่วถึงมากน้อยเพียงใด

ผลการศึกษา สามารถสรุปได้ ดังนี้

3.1 ด้านระดับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงด้านข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์
พบว่า ภาพรวมมีระดับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง อยู่ในระดับมาก

โดยสามารถเรียงตามลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านได้รับข้อมูล / ข่าวสาร
ด้านการท่องเที่ยวเพื่อ ผู้สูงอายุและผู้พิการอย่างเพียงพอจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และ
สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ลำดับต่อมา คือ องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่ได้นำเสนอ
ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง

3.2 ระดับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงด้านกิจกรรมหลัก และกิจกรรมสนับสนุนพบว่า ภาพรวมมีระดับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง อยู่ในระดับมาก

โดยสามารถเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวให้บริการอย่างทั่วถึง ลำดับต่อมา คือ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มความสะดวกสบายในการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดคุณค่าและประสิทธิภาพแก่นักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง เช่น มีระบบการทำงานให้ลิฟต์ลงจอดที่ระดับพื้น และบานประตูเปิด – ปิดอัตโนมัติ ลำดับสุดท้าย คือ ได้รับข้อมูลข่าวสารการนำเข้าสู่สินค้าที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง และได้รับบริการด้านสินค้าและการรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึง

3.3 กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในเรื่องของความสำคัญของคุณลักษณะของการให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยภาพรวมด้านข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ อยู่ที่ระดับมีความทั่วถึงมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ของกรุงเทพมหานคร โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ อันดับแรก การได้รับข้อมูล / ข่าวสารด้านการท่องเที่ยวเพื่อผู้สูงอายุและผู้พิการอย่างเพียงพอจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ (4.00) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความทั่วถึงมากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ทั่วถึงมาก จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 ทั่วถึงปานกลาง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

และความคิดเห็นต่อมา คือ องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้นำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง (3.70) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความทั่วถึงมากที่สุด จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ทั่วถึงมาก จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ทั่วถึงปานกลาง จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0

3.4 กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในเรื่องของความสำคัญในกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนด้านการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยภาพรวมด้านกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน อยู่ที่ระดับมีความทั่วถึงมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนของกรุงเทพมหานคร โดยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ อันดับแรก การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มความสะดวกสบายในการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดคุณค่าและประสิทธิภาพแก่นักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง เช่น มีระบบการทำงานให้

ลิฟต์ลงจอดที่ระดับพื้น และบานประตูเปิด – ปิดอัตโนมัติ (4.60) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความทั่วถึงมากที่สุด จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ทั่วถึงมาก จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

ความคิดเห็นในระดับรองลงมา คือ การได้รับข้อมูลข่าวสารการนำเข้าสู่สินค้าที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง (4.00) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความทั่วถึงมาก จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ลำดับสุดท้าย คือ การได้รับบริการด้านสินค้าและการรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึง (3.80) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความทั่วถึงมาก จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ทั่วถึงปานกลาง จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 ตามลำดับ

3.5 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยจำแนกตามเพศ พบว่า ในภาพรวมนักท่องเที่ยวทั้งสองกลุ่มได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้นำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง โดยเพศชายมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ซึ่งมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการได้รับข้อมูล / ข่าวสารด้านการท่องเที่ยวเพื่อผู้สูงอายุและผู้พิการอย่างเพียงพอจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และสื่อสิ่งพิมพ์ ต่างๆ โดยเพศชายมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ซึ่งมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวให้บริการอย่างทั่วถึง เช่น ระบบการขนส่ง โดยเพศชายมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ซึ่งมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ ยังมีผลการวิเคราะห์ภาพรวมด้านกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนที่แสดงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยจำแนกตามเพศ พบว่า ด้านกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนที่แสดงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ได้รับข้อมูลข่าวสารการนำเข้าสินค้าที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง เพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจ ซึ่งมีความไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการให้บริการด้านสินค้าและการรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึง โดยเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวที่ให้บริการอย่างทั่วถึง เช่น ระบบการขนส่ง เพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจ ซึ่งมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มความสะดวกสบายในการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดคุณค่าและประสิทธิภาพแก่นักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง เช่น มีระบบการทำงานให้ลิฟต์ลงจอดที่ระดับพื้น และบานประตูเปิด – ปิดอัตโนมัติ โดยเพศชายมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ซึ่งมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.6 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึงจำแนกตามอายุ พบว่า ภาพรวมของการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05

และเมื่อพิจารณาแต่ละรายด้าน พบว่า องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้นำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง และได้รับข้อมูล / ข่าวสารด้านการท่องเที่ยวเพื่อผู้สูงอายุและผู้พิการอย่างเพียงพอจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน พบว่า ในภาพรวมของการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ ด้านกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาแต่ละรายด้าน พบว่า ได้รับข้อมูลข่าวสารการนำเข้าสินค้าที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง, ได้รับการบริการด้านสินค้าและการรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึง, มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวให้บริการอย่างทั่วถึง และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มความสะดวกสบายในการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดคุณค่าและประสิทธิภาพแก่นักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง และบานประตูเปิด – ปิดอัตโนมัติ มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05

3.7 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวก่อนนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ดังนี้

ระหว่างช่วงอายุ 5 ระดับ พบว่า มีคู่ที่มีความแตกต่างกัน คือ

ช่วงอายุระหว่าง	21-29 ปี	กับ	60 ปีขึ้นไป
	30-39 ปี	กับ	40-49 ปี
	40-49 ปี	กับ	30-39 ปี
	50-59 ปี	กับ	60 ปีขึ้นไป
	60 ปีขึ้นไป	กับ	21-29 ปี
	60 ปีขึ้นไป	กับ	30-39 ปี
	60 ปีขึ้นไป	กับ	50-59 ปี

มีคะแนนระดับความสำคัญด้านการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ ยังพบคู่ที่ไม่มีความแตกต่างกัน คือ

ช่วงอายุระหว่าง	21-29 ปี	กับ	30-39 ปี
	21-29 ปี	กับ	40-49 ปี
	21-29 ปี	กับ	50-59 ปี
	30-39 ปี	กับ	21-29 ปี
	30-39 ปี	กับ	50-59 ปี
	30-39 ปี	กับ	60 ปีขึ้นไป
	40-49 ปี	กับ	21-29 ปี
	40-49 ปี	กับ	50-59 ปี
	40-49 ปี	กับ	60 ปีขึ้นไป
	50-59 ปี	กับ	21-29 ปี
	50-59 ปี	กับ	30-39 ปี
	50-59 ปี	กับ	40-49 ปี
	60 ปีขึ้นไป	กับ	40-49 ปี

มีคะแนนระดับความสำคัญด้านการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยเฉลี่ยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.8 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวกุุ่มตัวอย่าง นักท่องเที่ยวกุุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกุุ่มผู้พิการที่ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยจำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ระหว่างช่วงอายุ 5 ระดับ พบว่า

ช่วงอายุระหว่าง 21-29 ปี

30-39 ปี

40-49 ปี

50-59 ปี

60 ปีขึ้นไป

มีคะแนนระดับความสำคัญด้านการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ กิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยเฉลี่ยไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.9 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวกุุ่มตัวอย่างที่ได้รับ ข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึงจำแนกตามอาชีพ พบว่า ภาพรวมของการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติ ที่ระดับ .05

และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้ นำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง และได้รับข้อมูล/ ข่าวสาร ด้านการท่องเที่ยวเพื่อผู้สูงอายุและผู้พิการอย่างเพียงพอจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และ สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน พบว่า ในภาพรวมของการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/ การประชาสัมพันธ์ ด้านกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ สถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาแต่ละรายด้าน พบว่า ได้รับบริการด้านสินค้าและการรักษาความปลอดภัยอย่าง ทั่วถึง และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มความสะดวกสบายในการให้บริการของสถานที่ ท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดคุณค่าและประสิทธิภาพแก่นักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง เช่น มีระบบการทำงานให้ ลิฟต์ลงจอดที่ระดับพื้น และบานประตูเปิด – ปิดอัตโนมัติ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติ ที่ระดับ .05

นอกจากนี้ ยังมีความไม่แตกต่างกันเกี่ยวกับกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน คือ ได้รับข้อมูลข่าวสารการนำเข้าสู่สินค้าที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง และมีสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวกด้านการท่องเที่ยวให้บริการอย่างทั่วถึง เช่น ระบบการขนส่ง โดยมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05 โดยทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3.9

3.10 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า สถานภาพอาชีพรายคู่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแต่ละรายด้าน พบว่า

อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	กับ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว
อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	กับ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ
อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว	กับ	พนักงานบริษัทเอกชน
อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว	กับ	อาชีพอื่นๆ

มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ สถานภาพอาชีพรายคู่ ที่ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแต่ละรายด้าน พบว่า

อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	กับ	รับราชการ/เกษียณ
อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	กับ	อาชีพอื่นๆ
อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว	กับ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ
อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว	กับ	อาชีพอื่นๆ
อาชีพรับราชการ/เกษียณ	กับ	พนักงานบริษัทเอกชน
อาชีพรับราชการ/เกษียณ	กับ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว
อาชีพรับราชการ/เกษียณ	กับ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ
อาชีพรับราชการ/เกษียณ	กับ	อาชีพอื่นๆ
อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ	กับ	พนักงานบริษัทเอกชน
อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ	กับ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว
อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ	กับ	รับราชการ/เกษียณ
อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ	กับ	อาชีพอื่นๆ
อาชีพอื่นๆ	กับ	พนักงานบริษัทเอกชน
อาชีพอื่นๆ	กับ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว
อาชีพอื่นๆ	กับ	อาชีพรับราชการ/เกษียณ
อาชีพอื่นๆ	กับ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ

มีคะแนนระดับความสำคัญด้านการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยเฉลี่ยไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.11 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวก่อนกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวก่อนกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวก่อนกลุ่มผู้พิการที่ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่พบว่า มีความแตกต่างกัน ดังนี้

อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	กับ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว
อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	กับ	รับราชการ/เกษียณ
อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว	กับ	พนักงานบริษัทเอกชน
อาชีพรับราชการ/เกษียณ	กับ	พนักงานบริษัทเอกชน

มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ สถานภาพอาชีพรายคู่ ที่ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแต่ละรายด้านพบว่า

อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	กับ	อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ
อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	กับ	อาชีพอื่นๆ
อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว	กับ	อาชีพรับราชการ/เกษียณ
อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว	กับ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ
อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว	กับ	อาชีพอื่นๆ
อาชีพรับราชการ/เกษียณ	กับ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว
อาชีพรับราชการ/เกษียณ	กับ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ
อาชีพรับราชการ/เกษียณ	กับ	อาชีพอื่นๆ
อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ	กับ	พนักงานบริษัทเอกชน
อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ	กับ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว
อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ	กับ	รับราชการ/เกษียณ
อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ	กับ	อาชีพอื่นๆ
อาชีพอื่นๆ	กับ	พนักงานบริษัทเอกชน
อาชีพอื่นๆ	กับ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว
อาชีพอื่นๆ	กับ	รับราชการ/เกษียณ
อาชีพอื่นๆ	กับ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ

มีคะแนนระดับความสำคัญด้านการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยเฉลี่ยไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ระดับความต้องการในสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านที่พักในโรงแรมของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานครมีความต้องการอยู่ในระดับใด

ระดับความต้องการในสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านที่พักในโรงแรมของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

4.1 ระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร พบว่า ภาพรวมมีระดับความต้องการ อยู่ในระดับมาก

โดยมีค่าเฉลี่ยความต้องการสูงสุด คือ ทางเข้าอาคาร / ทางเดิน และค่าเฉลี่ยของความต้องการที่อยู่ในระดับเดียวกัน คือ ทางลาดสำหรับรถเข็น (Wheelchair) ความกว้างพิเศษของทางเดิน ราวจับในห้องน้ำ ราวจับบริเวณทางเดิน ป้ายและสัญลักษณ์บอกทาง ทางเท้าเลื่อนบันไดที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ พื้นผิวสัมผัส บานประตูที่สามารถเปิด – ปิดเองได้ อ่างล้างมือที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ ทางเชื่อมระหว่างอาคาร รถเข็นและไม้เท้าที่สามารถยึดได้ในขณะท่องเที่ยวหรือพักผ่อน ที่นั่งสำหรับอาบน้ำ การขนส่ง / ยานพาหนะที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ เช่น รถ เรือ เครื่องบิน เบาะรองโถส้วม และปุ่มเรียกผู้ช่วยฉุกเฉินตามจุดสำคัญในแหล่งท่องเที่ยวหรือที่พักแรมตามลำดับ

4.2 กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในเรื่องของความสำคัญเกี่ยวกับระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่เดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมระดับความต้องการ อยู่ที่ระดับมีความต้องการมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว โดยมีระดับความต้องการที่มากที่สุด เรียงลำดับได้ดังนี้ คือ

ที่จอดรถพิเศษสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ (4.52) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการมากที่สุด จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 ต้องการมาก จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00

การขนส่ง/ยานพาหนะที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ และผู้พิการ เช่น รถ เรือ เครื่องบิน ป้าย และสัญลักษณ์ บอกราง (4.56) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการมากที่สุด จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 ต้องการมาก จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50

ทางเข้าอาคาร/ทางเดิน (4.52) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการมากที่สุด จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 ต้องการมาก จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00

และปุ่มเรียกผู้ช่วยฉุกเฉินตามจุดสำคัญในแหล่งท่องเที่ยวหรือที่พักแรม จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการมากที่สุด จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ต้องการปานกลาง จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความต้องการที่อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ ดังนี้ คือ

ทางลาดสำหรับรถเข็น (Wheelchair) (4.50) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการระดับมากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ต้องการมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ความกว้างพิเศษของทางเดิน (4.50) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการระดับมากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ต้องการมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ราวจับในห้องน้ำ (4.50) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการระดับมากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ต้องการมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ราวจับบริเวณทางเดิน (4.50) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการระดับมากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ต้องการมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ป้ายและสัญลักษณ์บอกราง (4.50) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการระดับมากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ต้องการมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ทางเท้าเลื่อน (4.50) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการระดับมากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ต้องการมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

บันไดที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ (4.50) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการระดับมากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ต้องการมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

บานประตูที่สามารถเปิด-ปิดเองได้ (4.50) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการระดับมากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ต้องการมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

อ่างล้างมือที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ (4.50) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการระดับมากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ต้องการมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ทางเชื่อมระหว่างอาคาร (4.50) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการระดับมากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ต้องการมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

รถเงินและไม้เท้าที่สามารถยืมได้ในขณะท่องเที่ยวหรือพักผ่อน (4.50) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการระดับมากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ต้องการมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ที่นั่งสำหรับอาบน้ำ (4.50) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการระดับมากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ต้องการมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

และเบาะรองโถส้วม (4.50) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการระดับมาก จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 ต้องการมาก จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ และนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ พบว่า ในภาพรวมความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ที่จอดรถพิเศษสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ โดยเทศาณึ่ง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การขนส่ง / ยานพาหนะที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ และผู้พิการ เช่น รถ เรือ เครื่องบิน โดยเทศาณึ่ง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ที่นั่งสำหรับอาบน้ำ โดยเทศาณึ่ง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เบาะรองโถส้วม และปุ่มเรียกผู้ช่วยฉุกเฉินตามจุดสำคัญในแหล่งท่องเที่ยวหรือที่พักแรม โดยเทศาณึ่ง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ ยังมีผลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทางลาดสำหรับรถเข็น (Wheelchair) โดยเทศาณึ่ง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความกว้างพิเศษของทางเดิน โดยเทศาณึ่ง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ราวจับในห้องน้ำโดยเทศาณึ่ง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ราวจับบริเวณทางเดิน โดยเทศาณึ่ง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ป้ายและสัญลักษณ์บอกทาง โดยเทศาณึ่ง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทางเท้าเลื่อน โดยเทศาณึ่ง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บันไดที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ โดยเทศาณึ่ง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พื้นผิวสัมผัส โดยเทศาณึ่ง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บานประตูที่สามารถเปิด – ปิดเองได้ โดยเพศหญิง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อ่างล้างมือที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ โดยเพศหญิง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทางเข้าอาคาร / ทางเดิน โดยเพศหญิง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทางเชื่อมระหว่างอาคาร โดยเพศหญิง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และรถเข็นและไม้เท้าที่สามารถยืมได้ในขณะท่องเที่ยวหรือพักผ่อน โดยเพศหญิง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานครจำแนกตามอายุ พบว่า ภาพรวมระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานครไม่มีความแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาแต่ละรายด้าน พบว่า

- ทางลาดสำหรับรถเข็น (Wheelchair)
- ความกว้างพิเศษของทางเดิน
- ราวจับในห้องน้ำ
- ราวจับบริเวณทางเดิน
- ป้ายและสัญลักษณ์บอกทาง
- ทางเท้าเลื่อนบันไดที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ
- พื้นผิวสัมผัส
- บานประตูที่สามารถเปิด – ปิดเองได้
- อ่างล้างมือที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ
- ที่จอดรถพิเศษสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ
- การขนส่ง / ยานพาหนะที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ และผู้พิการ เช่น รถ เรือ เครื่องบิน
- ทางเข้าอาคาร / ทางเดิน
- ทางเชื่อมระหว่างอาคาร

- รถเข็นและไม้เท้าที่สามารถยึดได้ในขณะท้องเทียหรือพักแรม
 - ที่นั่งสำหรับอาบน้ำ
 - เบาะรองโกส้วม
 - และป้อนเรียกผู้ช่วยฉุกเฉินตามจุดสำคัญในแหล่งท้องเทียหรือที่พักแรม
- มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05

4.5 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความสำคัญในความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท้องเทียสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ระหว่างช่วงอายุ 5 ระดับ พบว่า มีคู่ที่มีความแตกต่างกัน ดังนี้

ช่วงอายุระหว่าง 21-29 ปี	กับ	30-39 ปี
21-29 ปี	กับ	40-49 ปี
21-29 ปี	กับ	50-59 ปี
21-29 ปี	กับ	60 ปีขึ้นไป
30-39 ปี	กับ	21-29 ปี
30-39 ปี	กับ	40-49 ปี
30-39 ปี	กับ	60 ปีขึ้นไป
40-49 ปี	กับ	21-29 ปี
40-49 ปี	กับ	30-39 ปี
40-49 ปี	กับ	50-59 ปี
40-49 ปี	กับ	60 ปีขึ้นไป
60 ปีขึ้นไป	กับ	21-29
อายุ 60 ปีขึ้นไป	กับ	30-39 ปี
อายุ 60 ปีขึ้นไป	กับ	40-49 ปี
60 ปีขึ้นไป	กับ	50-59 ปี

มีคะแนนระดับความสำคัญด้านความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท้องเทีย โดยมีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ ยังมีคู่ที่ไม่มีความแตกต่างกัน ดังนี้

ช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี	กับ	60 ปีขึ้นไป
40-49 ปี	กับ	50-59 ปี
50-59 ปี	กับ	40-49 ปี
60 ปีขึ้นไป	กับ	30-39 ปี
60 ปีขึ้นไป	กับ	40-49 ปี

มีคะแนนระดับความสำคัญด้านความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวที่มีค่าเฉลี่ยโดยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.6 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ และนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ พบว่า ภาพรวมของระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาแต่ละรายด้าน พบว่า เบาะรองโถส้วม มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ ยังมีความแตกต่างกันเมื่อพิจารณาแต่ละรายด้าน พบว่า

- ทางลาดสำหรับรถเข็น (Wheelchair)
- ความกว้างพิเศษของทางเดิน
- ราวจับในห้องน้ำ
- ราวจับบริเวณทางเดิน
- ป้ายและสัญลักษณ์บอกทาง
- ทางเท้าเลื่อน
- บันไดที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ
- พื้นผิวสัมผัส
- บานประตูที่สามารถเปิด – ปิดเองได้
- อ่างล้างมือที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ
- ที่จอดรถพิเศษสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ

- การขนส่ง / ยานพาหนะที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ และผู้พิการ เช่น รถ เรือ เครื่องบิน
- ทางเข้าอาคาร / ทางเดิน
- ทางเชื่อมระหว่างอาคาร
- รถเข็นและไม้เท้าที่สามารถยืมได้ในขณะท่องเที่ยวหรือพักผ่อน
- ที่นั่งสำหรับอาบน้ำ
- ปุ่มเรียกผู้ช่วยฉุกเฉินตามจุดสำคัญในแหล่งท่องเที่ยวหรือที่พักแรม

มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05

4.7 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความสำคัญเกี่ยวกับระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ จำแนกสถานภาพอาชีพรายคู่ พบว่า มีความไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพรับราชการ/เกษียณ, อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจและอาชีพอื่นๆ มีระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวที่มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กล่าวโดยสรุป คือ คำถามวิจัยทั้ง 4 ข้อนี้ ผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะนำไปใช้ในการอภิปรายผลในบทที่ 5 ต่อไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่เดินทางท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง 5 แห่งในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีแหล่งท่องเที่ยว คือ

- แห่งที่ 1 วัดอรุณราชวรารามราชวรมหาวิหาร
 - แห่งที่ 2 วัดพระเชตุพนวิมลมังคลารามราชวรมหาวิหาร (วัดโพธิ์)
 - แห่งที่ 3 พารากอน ซีนีเพล็กซ์ (Paragon Cineplex) โรงภาพยนตร์ระดับหกดาว
- ในแนวคิดหลักคือ " วิจิตรทัศน์แห่งวัฒนธรรมบันเทิง "
- (The refined vision of entertainment civilization)
- แห่งที่ 4 วัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว)
 - แห่งที่ 5 พระที่นั่งอนันตสมาคม (Ananta Samakhom Throne Hall)

โดยผลจากการสัมภาษณ์ สามารถสรุปได้ ดังนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 กล่าวว่า “วัดเมืองไทยเรา สวยนะ มองก็ที มาทีก็ทีสุขใจ แต่มันเหนื่อยจังนะ วัดอรุณนี่ขายต้องไหว้อยู่เฉพาะด้านล่างเลยนะ ขึ้นข้างบนนี่ลำบากมากเลย ขยายอยากให้มีราวจับขาขึ้นไปถึงข้างบนสุดของวัดอรุณ ถ้ามีตรงเหมือนอยู่ที่วัดเขาสุกิม ก็ดีนะหนุนะ”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 กล่าวว่า “นี่พีมาที่วัดอรุณนี่ เพราะอยากมาดูความสวยงาม แต่ถ้าจะให้ขึ้นไปนี่ยากมากเลย พีขึ้นไม่ได้ กราบไหว้ได้แต่ด้านล่างอย่างเดียว เจ็นวิวแชร์ไปได้รอบๆ ข้างล่างนี่เท่านั้นเอง พียอยากให้มีบันไดทางขึ้นที่เหมาะสมสำหรับเจ็นรวิวแชร์ขึ้นไปได้ ขึ้นไปกับผู้ช่วยเหลือก็ไม่ลำบาก อยากดูมากเลยนะน้อง”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 กล่าวว่า “เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในวัดโพธิ์เพราะชอบ เห็นภาพพระพุทธศาสนาแล้วรู้สึกสบายใจ ทำให้เราไม่ฟังชาน ถึงแม้ร่างกายจะไม่เอื้ออำนวยแต่เราก็อยากมาเที่ยว เราอยากให้มีทางเข้า ทางเดิน ทางเชื่อมต่ออาคาร เพื่อความสะดวกเวลาเราหุนวิวแชร์”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 กล่าวว่า “ฉันอายุมากแล้ว เวลาเดินไม่ค่อยสะดวกต้องใช้ไม้เท้า บางครั้งต้องพึ่งราวจับ แต่ที่วัดโพธิ์นี้ยากจังเลย น่าจะทำขึ้นมาเพื่ออำนวยความสะดวกคนแก่หน่อยนะ”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 กล่าวว่า “สยามพารากอนนี่ ถือว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เจ๋งมาก ๆ เลยครับ ครบครันที่สุด ผมอยากให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกแบบนี้ทุกๆ ที่ ทุกๆ แหล่งท่องเที่ยวเลย คงจะดี เพราะมันสะดวกสำหรับผมมาก เจ็นวิวแชร์ก็สะดวก ”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 กล่าวว่า “ฉันชอบมาเที่ยวสยามพารากอนนะ เย็นสบายดี สิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน อยู่ที่นี่ก็เพลิน หายเหงาไปเลย ลูกหลาน ครอบครัวก็มาเที่ยวด้วยกัน ใช้เวลาว่างด้วยกัน มีทุกอย่างนี่นะ เลยสนุกไปกับหลาน”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 กล่าวว่า “วัดพระแก้ว เป็นวัดที่สวยงามมาก ในสายตาขายนะ ขยายชอบมาเที่ยววัดพระแก้ว แต่ห้องส้วมไม่ค่อยดีเลยนะ นั่งลำบาก เรามันอายุมากแล้ว อยากให้ทางวัดสร้างเร็วๆ จัง มันไม่สะดวก”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 กล่าวว่า “การเดินทางเข้ามาชมวัดพระแก้ว เป็นอะไรที่ลำบากมากเลย เพราะไม่มีทางลาดบริการที่จัดสำหรับคนพิการ เดินทางมาแต่ละครั้งนี่ทุลักทุเล เป็นไปได้ก็อยากให้ทำขึ้นมาบ้าง แต่ถึงยังไงก็ชอบมาวัดนี้นะ”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 กล่าวว่า “พระที่นั่งอนันตสมาคม สวยมากๆเลย ถือว่ามีสิ่งอำนวยความสะดวกครบแล้วละ หากมีบันไดที่สามารเปิด – ปิดเองได้ก็ดี จะทำให้ผมเข็นวีลแชร์เข้ามาสะดวกกว่า”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10 กล่าวว่า “อยากให้พระที่นั่งอนันตสมาคม มีที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุหน่อย นี่เดินมาเที่ยวที่นี่ก็กว่าจะมาถึง ไกลมากเลยนะหนู เดินเหนื่อย แต่ก็ดีจะได้ออกกำลังกาย ถึงยังงี้ก็อยากให้มีที่จอดรถนี้แหละจะ”

ผู้วิจัย ได้สรุปความสำคัญจากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวผู้พิการในการสอบถามทั่วไป การพูดคุย หรือการแสดงความคิดเห็นต่างๆ จนเป็นเหตุที่สามารถนำมาสรุปได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 เห็นด้วยกับผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 ถึงแม้จะสัมภาษณ์คนละแห่ง แต่สิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่เพียงพอมีความเหมือนกัน คือ ราวจับ ส่วนผู้ให้สัมภาษณ์ท่านอื่นๆ มีความเห็นด้านความต้องการในสิ่งอำนวยความสะดวกที่แตกต่างกัน คือ บันไดทางขึ้น ทางเชื่อมต่อ ห้องส้วม ทางลาดบริการที่จัดสำหรับคนพิการ บันไดที่สามารเปิด – ปิดเองได้ และที่สำหรับจอดรถผู้สูงอายุ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ศักยภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในประเทศไทย กรณีศึกษา : นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่เดินทางท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง 5 อันดับของกรุงเทพมหานคร โดยในบทนี้ผู้วิจัยขอนำเสนอโดยแยกเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. วิธีการดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการเตรียมความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นขั้นพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาการเตรียมความพร้อมของศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการของรัฐบาลด้านนโยบายในการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวขั้นพื้นฐานในกรุงเทพมหานครสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการอย่างเพียงพอ

3. เพื่อศึกษาการเตรียมความพร้อมอย่างทั่วถึงด้านข้อมูล / ประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร

4. เพื่อศึกษาถึงระดับความต้องการในสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านที่พักในโรงแรมของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร

2. วิธีการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยใช้วิธีดำเนินการวิจัย 2 วิธี คือ การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative) ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative)

2.1.1 แหล่งข้อมูล

การศึกษาข้อมูลได้จากแหล่งข้อมูล 2 ลักษณะ คือ ข้อมูลทุติยภูมิและข้อมูลปฐมภูมิ

2.1.1.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นการศึกษาข้อมูลจากเอกสารวิชาการ สิ่งพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้แนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยการศึกษาข้อมูลพื้นฐานการเพิ่มศักยภาพด้าน การท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการจากคู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการ และคนทุพพลภาพ โดยหน่วยวิจัยสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุและคนพิการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.1.1.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นข้อมูลที่ผู้ศึกษาได้ศึกษาและเก็บข้อมูลโดยตรงจากนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร และเป็นการศึกษาที่ต่อเนื่องจากข้อมูลทุติยภูมิ

2.1.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก

2.1.2.1 การกำหนดประชากร

ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดให้ประชากรที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

2.1.2.2 กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ศึกษาได้เลือกเก็บประชากรและกลุ่มตัวอย่าง สำหรับประเมินศักยภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวที่มีความพร้อมในการรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและกลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในสถานที่ต่างๆที่มีชื่อเสียงของกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 แห่ง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และใช้เกณฑ์การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (ค่า χ^2 ตารางและค่า n , 2542 อ้างถึงในปิยะพงษ์ สุปัญญา, 2552) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ จำนวนกลุ่มตัวอย่างละ 200 คนเท่ากัน

ศักยภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในประเทศไทย กรณีศึกษา: นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเป็นแบบสอบถามซึ่งแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีจำนวน 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1: เป็นส่วนของลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นคำถามชนิดปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยจะนำมาวิเคราะห์โดยวิธีแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวของรัฐบาลและกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยใช้ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ซึ่งเป็นคำถามชนิดปลายปิด (Close-ended Questionnaire) และผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) จำแนกตามแหล่งข้อมูลทั้ง 5 แหล่ง ว่ามีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ระดับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง ซึ่งครอบคลุมห่วงโซ่คุณค่าและแยกกิจกรรมเป็น 2 ประเด็น คือ ประเด็นที่ 1 ด้านข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ และประเด็นที่ 2 กิจกรรมหลัก และกิจกรรมสนับสนุน ซึ่งวิเคราะห์โดยการหาค่าแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ใช้สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยแปลความหมายระดับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง ของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มผู้พิการ โดยกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) ได้ดังนี้ คือ

ระดับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง ทัวถึงมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ทัวถึงมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ทัวถึงปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ทัวถึงน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง ทัวถึงน้อยที่สุด

พร้อมทั้งวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential analysis) ค่า t-test ซึ่งใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม กรณีทราบความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม แบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระแก่กัน (Independent sample) ค่า f-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-Way ANOVA) และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ส่วนที่ 4 : ระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร โดยแบบสอบถามจะครอบคลุมการสอบถามถึงระดับความต้องการในสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวทั้ง 5 แห่ง ในกรุงเทพมหานคร และใช้ลักษณะการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ใช้สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยแปลความหมายระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มผู้พิการ โดยกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) ได้ดังนี้ คือ

ระดับความต้องการ

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	หมายถึง ต้องการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	หมายถึง ต้องการมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	หมายถึง ต้องการปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	หมายถึง ต้องการน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	หมายถึง ต้องการน้อยที่สุด

พร้อมทั้งวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential analysis) ค่า t-test ซึ่งใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม กรณีทราบความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม แบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระแก่กัน (Independent sample) ค่า f-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-Way ANOVA) และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

2.1.3 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพของเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดขอบข่ายในการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะตามตัวแปรที่ศึกษา
3. สร้างข้อคำถามฉบับร่างตามขอบข่ายที่กำหนด
4. นำร่างแบบสอบถามไปให้อาจารย์ผู้ควบคุมภาคินพนธ์ตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะ
5. นำเครื่องมือที่สร้างเสร็จแล้วเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และผู้วิจัยนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา (item objective congruence index : IOC) โดยให้คะแนนเป็น 3 ระดับ คือ

- | | |
|----|---|
| +1 | หมายถึง สอดคล้องระหว่างคำถามกับเนื้อหา |
| 0 | หมายถึง ไม่แน่ใจว่าสอดคล้องระหว่างคำถามกับเนื้อหา |
| -1 | หมายถึง ไม่สอดคล้องระหว่างคำถามกับเนื้อหา |

โดยค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามต้องมีตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้ (try out) กับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครตามแหล่งเก็บข้อมูลจริง จำนวน 50 คน แล้วนำแบบสอบถามหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2547) และค่าที่ได้คือ 0.875 ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้ได้

7. นำแบบสอบถามมาแก้ไขและปรับปรุงเพิ่มเติมอีกครั้งหนึ่งก่อนที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงต่อไป

2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative)

2.2.1 ประเด็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In – dept Interview)

ผู้ศึกษาใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกประกอบการสังเกต โดยให้มีการยืดหยุ่นหรือปรับปรุ้งคำถามได้ตลอดตามสถานการณ์ของการสัมภาษณ์โดยสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย คือนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ และนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ โดยที่ผู้ศึกษาได้นำเครื่องมือในการทำการวิจัยเพื่อให้ได้คุณภาพมากยิ่งขึ้น คือ Convergent Interviewing Process (Dick,B.(1990) อ้างถึงในศรีวรรณ ทาปัญญา,2547 ซึ่งประกอบไปด้วย

2.2.1.1 การตั้งคำถามการวิจัย : ใช้วิธีการโดยตั้งคำถามให้ตรงกับเนื้อหาของ การวิจัยเรื่องการเตรียมความพร้อมในศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่ม ผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในประเทศไทย กรณีศึกษา : นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและ นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร

2.2.1.2 การหาข้อมูลเบื้องต้น : โดยการหาข้อมูลทุติยภูมิและข้อมูลปฐมภูมิ รวมถึงการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.2.1.3 การหากลุ่มเป้าหมาย : ทำได้โดยการเจาะจงจากงานวิจัยในเรื่อง การเตรียมความพร้อมในศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและ นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในประเทศไทย กรณีศึกษา : นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยว กลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร ดังนั้น กลุ่มเป้าหมายในงานวิจัยนี้ คือ นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ และนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร

2.2.1.4 การให้ข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมายหรือประชากรตัวอย่าง : การให้ข้อมูล ด้านศักยภาพด้านการท่องเที่ยวจากแบบสอบถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ และนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่เดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร โดยแบบสอบถามจะ เกี่ยวข้องกับของกรุงเทพมหานครเพื่อรองรับ

2.2.1.5 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง : ผู้ศึกษาได้เลือกเก็บประชากรและ กลุ่มตัวอย่าง สำหรับประเมินศักยภาพด้านการท่องเที่ยวที่มีความพร้อมในการรองรับกลุ่ม นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและกลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในสถานที่ต่างๆที่มีชื่อเสียงของ กรุงเทพมหานคร จำนวน 5 แห่ง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และใช้เกณฑ์การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (ต่าย เชิญฉีและ คณะ, 2542 อ้างถึงในปิยะพงษ์ สุปัญญา, 2552) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยแบ่งกลุ่ม ตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ และนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ จำนวนกลุ่ม ตัวอย่างละ 200 คนเท่าๆกัน

2.2.1.6 การเลือกและฝึกในการสัมภาษณ์ : ฝึกทักษะการสัมภาษณ์ นักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมาย

2.2.1.7 การวางแผนการสัมภาษณ์ : ในการออกภาคสนามเพื่อสัมภาษณ์และ เก็บข้อมูลครั้งนี้ ดำเนินการเฉพาะวันเสาร์ – อาทิตย์ ตลอดเดือนธันวาคม 2556 เวลา 10.00 – 16.00 น.

2.2.1.8 ทำการสัมภาษณ์แบบทีละคน : สัมภาษณ์นักท่องเที่ยวในแหล่ง ท่องเที่ยว จำนวน 1 แห่ง/นักท่องเที่ยว 2 คน แบ่งเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ จำนวน 5 คน

และนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ จำนวน 5 คน ดังนั้น ผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวทั้งสิ้น จำนวน 5 แห่ง ละคร 2 คน รวมเป็นจำนวน 10 คนๆ ละ 90 นาที

2.2.1.9 แปรผลการสัมภาษณ์ : ดำเนินการได้โดยใช้วิธีการ ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการใช้เครื่องมือแบบสัมภาษณ์ และ ประเด็นการสังเกต ดำเนินการโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับนักท่องเที่ยวทั้งสองกลุ่ม แล้วนำมา สังเคราะห์ภายใต้วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.2.1.10 นำข้อมูลมาศึกษาและแปรผล

เมื่อได้ข้อมูลที่จะศึกษาอย่างเพียงพอ และหากได้คำตอบที่ใช่ คือ คำตอบของ ข้อมูลต่าง ๆ ข้างต้นที่นำมาศึกษาอย่างเพียงพอแล้ว

2.2.1.11 ให้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแสดงผล : ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และแสดงผลเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมในศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว กลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในประเทศไทย กรณีศึกษา: นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ และนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร โดยถือว่าการเสร็จสิ้นกระบวนการของการสัมภาษณ์

2.2.1.12 หากผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์แล้ว แต่ข้อมูลที่ได้ศึกษานั้นมีความไม่ เพียงพอ ผู้วิจัยจะต้องเริ่มต้นกระบวนการใหม่ คือ ออกแบบการสัมภาษณ์ว่าดีหรือไม่, ออกแบบ การสัมภาษณ์ใหม่, ทำการสัมภาษณ์แบบทีละคน, แปรผลการสัมภาษณ์, นำข้อมูลมาศึกษาและ เปรียบเทียบ, ได้ข้อมูลที่จะศึกษาเพียงพอ และวิเคราะห์ข้อมูลและแสดงผล

2.3 การเก็บและรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้ศึกษาเป็นผู้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อให้ ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งผู้ศึกษาดำเนินการรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในสถานที่ ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงของกรุงเทพมหานคร โดยผู้ศึกษาได้กำหนดไว้จำนวน 5 แห่ง และดำเนินการ สัมภาษณ์จำนวน 2 คน/แห่ง/วัน/กลุ่มนักท่องเที่ยว

(5 สถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยมในกรุงเทพมหานคร, 2556) ดังนี้

อันดับเป็นที่ 1 วัดอรุณราชวรารามราชวรมหาวิหาร

อันดับเป็นที่ 2 วัดพระเชตุพนวิมลมังคลารามราชวรมหาวิหาร (วัดโพธิ์)

อันดับเป็นที่ 3 พารากอน ซีนีเพล็กซ์ (Paragon Cineplex) โรงภาพยนตร์ระดับหกดาว
ในแนวคิดหลักคือ " วิจิตรทัศน์แห่งวัฒนธรรมบันเทิง "

(The refined vision of entertainment civilization)

อันดับเป็นที่ 4 วัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว)

อันดับเป็นที่ 5 พระที่นั่งอนันตสมาคม (Ananta Samakhom Throne Hall)

โดยใช้วิธีการดังต่อไปนี้ คือ

1. ผู้วิจัยแนะนำตัวต่อกลุ่มตัวอย่างพร้อมทั้งแจ้งความมุ่งหมายการวิจัยของการศึกษา และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แนะนำวิธีการตอบแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยทำแบบกำหนดวัน เวลาที่จะเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ จำนวน 5 แห่ง ๆ ละ 80 ฉบับ แยกเก็บแบบสอบถามนักท่องเที่ยวกลุ่มละ 200 คน รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 400 ฉบับ
3. ผู้วิจัยทำแบบกำหนดวัน เวลาที่จะเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการโดยวิธีการสัมภาษณ์ จำนวน 5 แห่ง ๆ ละ 2 ฉบับ รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 10 แยกเก็บแบบสอบถามนักท่องเที่ยวกลุ่มละ 5 คน

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์เสร็จเรียบร้อยแล้วในแต่ละครั้ง ผู้ศึกษาจะทำการจดบันทึกเมื่อนักท่องเที่ยวได้เสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานครและทำการตรวจสอบข้อมูลไปพร้อมๆกัน รวมทั้งทวนคำถามซ้ำเพื่อการได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยว และผู้ศึกษาจะทำการตรวจสอบข้อมูลและจำนวนของแบบสอบถามเป็นครั้งสุดท้าย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเที่ยงตรง

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล

2.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อ ความแปลความหมายของข้อมูลมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และนำมา วิเคราะห์โดยวิธีแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และแปลความหมายด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวที่มีอยู่ในแหล่งเก็บข้อมูลทั้ง 5 แห่ง ในกรุงเทพมหานคร

3. วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย/มัธยฐานเลขคณิต (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) และประเภทอัตราส่วน (Ratio scale) โดยใช้สูตรการคำนวณ

4. หาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค และประเภทอัตราส่วน ใช้สูตรการคำนวณ

5. วิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential analysis) เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ในการวิจัยเพื่อสรุปผลอ้างอิงไปยังประชากรของการศึกษารั้งนี้ตั้งแต่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยสถิติที่นำมาใช้ทดสอบสมมติฐานมีดังต่อไปนี้

5.1) ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม กรณีทราบความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม แบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระแก่กัน (Independent sample)

5.2) ค่า f-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-Way ANOVA) และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

5.3) สถิตินสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

2.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการใช้เครื่องมือแบบสัมภาษณ์ และประเด็นการสังเกต ดำเนินการโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับนักท่องเที่ยวทั้งสองกลุ่ม แล้วนำมาสังเคราะห์ภายใต้วัตถุประสงค์ของการวิจัย

สรุปผลการศึกษาตามสมมุติฐาน

จากสมมุติฐานเรื่อง ศักยภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่เดินทางท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง 5 อันดับของกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ซึ่งจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ) และอาชีพของนักท่องเที่ยวทั้งสองกลุ่มที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมา คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.0

กลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 30 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.3 และอายุระหว่าง 40 - 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.8 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมา คือ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.0 และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.0

และกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมา คือ มีอาชีพรับราชการ/เกษียณ คิดเป็นร้อยละ 44.3 และมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพในการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวของรัฐบาล และกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวของรัฐบาลและกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และหาร้อยละ (percentage) จำแนกตาม แหล่งเก็บข้อมูล 5 แห่ง ประกอบไปด้วย

- 1) วัดอรุณราชวรารามราชวรมหาวิหาร
- 2) วัดพระเชตุพนวิมลมังคลารามราชวรมหาวิหาร (วัดโพธิ์)
- 3) พารากอน ซีนีเพล็กซ์ (Paragon Cineplex) โรงภาพยนตร์ระดับหกดาว ในแนวคิดหลักคือ " วิจิตรทัศน์แห่งวัฒนธรรมบันเทิง "
- (The refined vision of entertainment civilization)
- 4) วัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว)
- 5) พระที่นั่งอนันตสมาคม (Ananta Samakhom Throne Hall)

ซึ่งสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ ดังต่อไปนี้

ประสิทธิภาพในการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง ทั้ง 5 แห่งของรัฐบาลและกรุงเทพมหานคร โดยมี วัดอรุณราชวรารามราชวรมหาวิหาร วัดพระเชตุพนวิมลมังคลารามราชวรมหาวิหาร (วัดโพธิ์) พารากอน ซีนีเพล็กซ์ (Paragon Cineplex) โรงภาพยนตร์ระดับหกดาว วัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้ว) และพระที่นั่งอนันตสมาคม (Ananta Samakhom Throne Hall)

ซึ่งผลโดยภาพรวม พบว่า มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวที่จัดสรรได้อย่างเพียงพอและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่ม ผู้พิการได้เป็นอย่างดี โดยเรียงลำดับได้ คือ ราวจับ ป้าย/สัญลักษณ์ คิดเป็นร้อยละ 100

สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวที่จัดสรรได้และเพียงพอจัดอยู่ในลำดับถัดมา คือ ทางลาดบริการที่จัดสำหรับคนพิการ ทางเข้าอาคาร ทางเดิน ทางเชื่อมระหว่างอาคาร บันได คิดเป็นร้อยละ 80 มีห้องส้วม และที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ 60

และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวที่จัดสรรได้อย่างไม่เพียงพอและไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและผู้พิการได้เท่าที่ควร คือ ลิฟต์ บานประตูที่สามารถเปิด – ปิดเองได้ พื้นผิวต่างสัมผัส และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 40

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ระดับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงของนักท่องเที่ยวได้รับข้อมูล ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง

ครอบคลุมห่วงโซ่คุณค่าและแยกกิจกรรมเป็น 2 ประเด็น คือ ประเด็นที่ 1 ด้านข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ และประเด็นที่ 2 กิจกรรมหลัก และกิจกรรมสนับสนุน ซึ่งวิเคราะห์โดยการหาค่าแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ใช้สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยแปลความหมายระดับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง ของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มผู้พิการ พร้อมทั้งวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential analysis) ค่า t-test ซึ่งใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม กรณีทราบความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม แบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระแก่กัน (Independent sample) ค่า f-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-Way ANOVA) และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) ดังผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

1. ระดับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงด้านข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ พบว่าภาพรวมมีระดับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.85$, S.D. = 0.55)

โดยสามารถเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านได้รับข้อมูล / ข่าวสารด้านการท่องเที่ยวเพื่อ ผู้สูงอายุและผู้พิการอย่างเพียงพอจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ($\bar{X}=4$, S.D. = 0.44) ลำดับต่อมา คือ องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่ได้นำเสนอข้อมูลข่าวสารด้าน การท่องเที่ยวให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง ($\bar{X}=3.7$, S.D.=0.78)

2. ระดับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงด้านกิจกรรมหลัก และกิจกรรมสนับสนุน พบว่าภาพรวมมีระดับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$, S.D. = 0.16)

โดยสามารถเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มความสะดวกสบายในการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดคุณค่าและประสิทธิภาพแก่นักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง เช่น มีระบบการทำงานให้ลิฟต์ลงจอดที่ระดับพื้น และบานประตูเปิด – ปิดอัตโนมัติ ($\bar{X}=4.60$, S.D.=0.49) ได้รับข้อมูลข่าวสารการนำเข้าสู่สินค้าที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง ($\bar{X}=4$, S.D.=0.00) และได้รับบริการด้านสินค้าและการรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึง

($\bar{X}=3.8$, S.D.=0.40) ลำดับสุดท้าย คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวให้บริการอย่างทั่วถึง ($\bar{X}=2.52$, S.D. = 0.50) ตามลำดับ

3. กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในเรื่องของความสำคัญของคุณลักษณะของการให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยภาพรวมด้านข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ อยู่ที่ระดับมีความทั่วถึงมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ของกรุงเทพมหานคร โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ อันดับแรก การได้รับข้อมูล / ข่าวสารด้านการท่องเที่ยวเพื่อผู้สูงอายุและผู้พิการอย่างเพียงพอจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ (4.00) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความทั่วถึงมากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ทั่วถึงมาก จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 ทั่วถึงปานกลาง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

และความคิดเห็นต่อมา คือ องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้นำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง (3.70) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความทั่วถึงมากที่สุด จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ทั่วถึงมาก จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ทั่วถึงปานกลาง จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0

4. กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในเรื่องของความสำคัญในกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนด้านการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยภาพรวมด้านกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน อยู่ที่ระดับมีความทั่วถึงมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนของกรุงเทพมหานคร โดยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ อันดับแรก การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มความสะดวกสบายในการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดคุณค่าและประสิทธิภาพแก่นักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง เช่น มีระบบการทำงานให้ลิฟต์ลงจอดที่ระดับพื้น และบานประตูเปิด – ปิดอัตโนมัติ (4.60) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความทั่วถึงมากที่สุด จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ทั่วถึงมาก จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

ความคิดเห็นในระดับรองลงมา คือ การได้รับข้อมูลข่าวสารการนำเข้าสู่สินค้าที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง (4.00) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความทั่วถึงมาก จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ลำดับสุดท้าย คือ การให้บริการด้านสินค้าและการรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึง (3.80) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความทั่วถึงมาก จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ทั่วถึงปานกลาง จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 ตามลำดับ

5. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยจำแนกตามเพศ พบว่า ในภาพรวมนักท่องเที่ยวทั้งสองกลุ่มได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้นำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง โดยเพศชายมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ซึ่งมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการได้รับข้อมูล / ข่าวสารด้านการท่องเที่ยวเพื่อผู้สูงอายุและผู้พิการอย่างเพียงพอ จากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และสิ่งพิมพ์ ต่างๆ โดยเพศชายมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ซึ่งมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวให้บริการอย่างทั่วถึง เช่น ระบบการขนส่ง โดยเพศชายมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ซึ่งมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ ยังมีผลการวิเคราะห์ภาพรวมด้านกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนที่แสดง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยจำแนกตามเพศ พบว่า ด้านกิจกรรมหลัก และกิจกรรมสนับสนุนที่แสดง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ได้รับข้อมูลข่าวสารการนำเข้าสู่สินค้าที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง เพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจ ซึ่งมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการให้บริการด้านสินค้าและการรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึง โดยเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวที่ให้บริการอย่างทั่วถึง เช่น ระบบการขนส่ง เพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจ ซึ่งมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มความสะดวกสบายในการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดคุณค่าและประสิทธิภาพแก่นักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง เช่น มีระบบการทำงานให้ลิฟต์ลงจอดที่ระดับพื้น และบานประตูเปิด – ปิดอัตโนมัติ โดยเพศชายมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ซึ่งมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ผลวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึงจำแนกตามอายุ พบว่า ภาพรวมของการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05

และเมื่อพิจารณาแต่ละรายด้าน พบว่า องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้นำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง และได้รับข้อมูล / ข่าวสารด้านการท่องเที่ยวเพื่อผู้สูงอายุและผู้พิการอย่างเพียงพอจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน พบว่า ในภาพรวมของการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ ด้านกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาแต่ละรายด้าน พบว่า ได้รับข้อมูลข่าวสารการนำเข้าสู่สินค้าที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง, ได้รับบริการด้านสินค้าและการรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึง, มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวให้บริการอย่างทั่วถึง และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มความสะดวกสบายในการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดคุณค่าและประสิทธิภาพแก่นักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง และบานประตูเปิด – ปิดอัตโนมัติ มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05 โดยทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ปรากฏผล ดังตารางที่ 4.3.6

7. ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ดังนี้

ระหว่างช่วงอายุ 5 ระดับ พบว่า มีคู่ที่มีความแตกต่างกัน คือ

ช่วงอายุระหว่าง	21-29 ปี	กับ	60 ปีขึ้นไป
	30-39 ปี	กับ	40-49 ปี
	40-49 ปี	กับ	30-39 ปี
	50-59 ปี	กับ	60 ปีขึ้นไป
	60 ปีขึ้นไป	กับ	21-29 ปี

60 ปีขึ้นไป กับ 30-39 ปี

60 ปีขึ้นไป กับ 50-59 ปี

มีคะแนนระดับความสำคัญด้านการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ใน กรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ ยังพบคู่ที่ไม่มีความแตกต่างกัน คือ

ช่วงอายุระหว่าง	21-29 ปี	กับ	30-39 ปี
	21-29 ปี	กับ	40-49 ปี
	21-29 ปี	กับ	50-59 ปี
	30-39 ปี	กับ	21-29 ปี
	30-39 ปี	กับ	50-59 ปี
	30-39 ปี	กับ	60 ปีขึ้นไป
	40-49 ปี	กับ	21-29 ปี
	40-49 ปี	กับ	50-59 ปี
	40-49 ปี	กับ	60 ปีขึ้นไป
	50-59 ปี	กับ	21-29 ปี
	50-59 ปี	กับ	30-39 ปี
	50-59 ปี	กับ	40-49 ปี
	60 ปีขึ้นไป	กับ	40-49 ปี

มีคะแนนระดับความสำคัญด้านการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ใน กรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยเฉลี่ยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8. ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยจำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ระหว่างช่วงอายุ 5 ระดับ พบว่า

ช่วงอายุระหว่าง	21-29 ปี
	30-39 ปี
	40-49 ปี
	50-59 ปี
	60 ปีขึ้นไป

มีคะแนนระดับความสำคัญด้านการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยเฉลี่ยไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

9. ผลวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึงจำแนกตามอาชีพ พบว่า ภาพรวมของการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05

และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้นำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง และได้รับข้อมูล/ ข่าวสารด้านการท่องเที่ยวเพื่อผู้สูงอายุและผู้พิการอย่างเพียงพอจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน พบว่า ในภาพรวมของการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ ด้านกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาแต่ละรายด้าน พบว่า ได้รับบริการด้านสินค้าและการรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึง และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มความสะดวกสบายในการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดคุณค่าและประสิทธิภาพแก่นักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง เช่น มีระบบการทำงานให้ลิฟต์ลงจอดที่ระดับพื้น และบานประตูเปิด – ปิดอัตโนมัติ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ ยังมีความไม่แตกต่างกันเกี่ยวกับกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน คือ ได้รับข้อมูลข่าวสารการนำเข้าสินค้าที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง และมีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวให้บริการอย่างทั่วถึง เช่น ระบบการขนส่ง โดยมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05 โดยทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3.9

10. ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า สถานภาพอาชีพรายคู่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแต่ละรายด้าน พบว่า

อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	กับ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว
อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	กับ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ
อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว	กับ	พนักงานบริษัทเอกชน
อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว	กับ	อาชีพอื่นๆ

มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ สถานภาพอาชีพรายคู่ ที่ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแต่ละรายด้าน พบว่า

อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	กับ	รับราชการ/เกษียณ
อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	กับ	อาชีพอื่นๆ
อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว	กับ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ
อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว	กับ	อาชีพอื่นๆ
อาชีพรับราชการ/เกษียณ	กับ	พนักงานบริษัทเอกชน
อาชีพรับราชการ/เกษียณ	กับ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว
อาชีพรับราชการ/เกษียณ	กับ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ
อาชีพรับราชการ/เกษียณ	กับ	อาชีพอื่นๆ
อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ	กับ	พนักงานบริษัทเอกชน
อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ	กับ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว
อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ	กับ	รับราชการ/เกษียณ
อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ	กับ	อาชีพอื่นๆ
อาชีพอื่นๆ	กับ	พนักงานบริษัทเอกชน
อาชีพอื่นๆ	กับ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว
อาชีพอื่นๆ	กับ	อาชีพรับราชการ/เกษียณ
อาชีพอื่นๆ	กับ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ

มีคะแนนระดับความสำคัญด้านการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยเฉลี่ยไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

11. ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ พบว่า มีความแตกต่างกัน ดังนี้

อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	กับ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว
อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	กับ	รับราชการ/เกษียณ
อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว	กับ	พนักงานบริษัทเอกชน
อาชีพรับราชการ/เกษียณ	กับ	พนักงานบริษัทเอกชน

มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ สถานภาพอาชีพรายคู่ ที่ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแต่ละรายด้านพบว่า

อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	กับ	อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ
อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	กับ	อาชีพอื่นๆ
อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว	กับ	อาชีพรับราชการ/เกษียณ
อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว	กับ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ
อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว	กับ	อาชีพอื่นๆ
อาชีพรับราชการ/เกษียณ	กับ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว
อาชีพรับราชการ/เกษียณ	กับ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ
อาชีพรับราชการ/เกษียณ	กับ	อาชีพอื่นๆ
อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ	กับ	พนักงานบริษัทเอกชน
อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ	กับ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว
อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ	กับ	รับราชการ/เกษียณ
อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ	กับ	อาชีพอื่นๆ
อาชีพอื่นๆ	กับ	พนักงานบริษัทเอกชน
อาชีพอื่นๆ	กับ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว
อาชีพอื่นๆ	กับ	รับราชการ/เกษียณ
อาชีพอื่นๆ	กับ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ

มีคะแนนระดับความสำคัญด้านการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยเฉลี่ยไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย เกี่ยวกับระดับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงของนักท่องเที่ยวได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง ซึ่งครอบคลุมห่วงโซ่คุณค่าและ

แยกกิจกรรมเป็น 2 ประเด็น คือ ประเด็นที่ 1 ด้านข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ และประเด็นที่ 2 กิจกรรมหลัก และกิจกรรมสนับสนุน ผู้วิจัยพบประเด็นสำคัญที่ควรจะนำมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1. ผลจากการศึกษาระดับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงของนักท่องเที่ยวได้รับข้อมูล/ ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยรายละเอียดสามารถสรุปและได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1.1 ระดับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงด้านข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ พบว่า ภาพรวมมีระดับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวรรณ ทาปัญญา และคณะ (2556) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับสถานการณ์และพฤติกรรมการท่องเที่ยวของชาวต่างประเทศที่เป็นคนพิการและผู้สูงอายุ ประจำปี พ.ศ. 2556 ภายใต้โครงการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ปราศจากอุปสรรคสำหรับคนทั้งมวล ประจำปี พ.ศ. 2556

โดยวิธีการสำรวจเชิงปริมาณ พบว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยวของชาวต่างประเทศที่เป็นคนพิการและผู้สูงอายุเพศชายเดินทางท่องเที่ยวมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.00

ด้านนักท่องเที่ยวที่จำแนกตามภูมิภาคทั่วโลกที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยเรียงลำดับมากที่สุด คือ ยุโรป คิดเป็นร้อยละ 33.18 รองลงมา คือ อเมริกาเหนือ คิดเป็นร้อยละ 28.41 และเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ คิดเป็นร้อยละ 17.28 ตามลำดับ

ด้านภาวะความพิการหรือปัญหาสุขภาพ เรียงลำดับได้ ดังนี้ คือ ไม่มีปัญหาสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 63.21 รองลงมา คือ มีความพิการด้านการเคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 29.45 และมีภาวะเจ็บป่วยเรื้อรัง คิดเป็นร้อยละ 9.48 ตามลำดับ

จำนวนนักท่องเที่ยวจำแนกตามสถานการณ์ทำงานของชาวต่างประเทศที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยมากที่สุด คือ ว่างเกษียณ คิดเป็นร้อยละ 44.95 รองลงมา คือ เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 24.77 และทำงานประจำ คิดเป็นร้อยละ 21.1 ตามลำดับ

วัตถุประสงค์หลักในการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยของชาวต่างชาติ ในระดับมากที่สุด คือ ท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 60.95 และผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 42.95

ลักษณะของที่พักที่นักท่องเที่ยวเลือกพัก มากที่สุด คือ โรงแรมราคาประหยัด ผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 23.28 ผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 23.33 รองลงมา คือ บ้านเช่า ผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 17.94 ผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 26.67 และโรงแรม ผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 16.79 ผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 14.67 ตามลำดับ

บุคคลที่ร่วมเดินทางมาท่องเที่ยวเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวผู้พิการ เรียงลำดับจากมากที่สุด คือ สามเณร/ภรรยา ผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 35.92 ผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 41.03

รองลงมา คือ เพื่อน/ญาติ ผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 19.72 และผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 14.1 และคู่ควง สำหรับผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 12.68 ส่วนผู้พิการจะเดินทางมากับลูก/หลานอายุเกินกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.96 ตามลำดับ

จังหวัดที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวผู้พิการเดินทางไปท่องเที่ยวมากที่สุด คือ เชียงใหม่ สำหรับผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 84.51 และกรุงเทพมหานคร สำหรับผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 79.49

สิ่งที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวผู้พิการชอบหรือประทับใจในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยมากที่สุด คือ คนไทย คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมา คือ อาหารไทย คิดเป็นร้อยละ 23.94 และทะเล/ชายหาด คิดเป็นร้อยละ 11.27 ตามลำดับ

ผลการประเมินโดยภาพรวมสำหรับการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 51.56 การบรรลุความคาดหวังในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย อยู่ในระดับตามที่คาดหวังไว้ คิดเป็นร้อยละ 65.16

1.2 ระดับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงด้านกิจกรรมหลัก และกิจกรรมสนับสนุน พบว่า ภาพรวมมีระดับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บัณฑิต เสงี่ยม (2552) ซึ่งได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหว ในสังคมไทย พบว่า ข้อจำกัดของการเดินทางท่องเที่ยวที่ประสบกับปัญหาและอุปสรรคของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมไทย คือ การเดินทางสัญจร ในประเทศไทยไม่ได้ให้ความสำคัญกับคนพิการ เส้นทางสัญจรบางแห่งมีบาทวิถีแคบไม่มีพื้นที่ลาด และมีสิ่งกีดขวางต่างๆ บนถนนหนทางทำให้ไม่สามารถเดินทางได้ เป็นต้น

จากการศึกษาพบว่าปัญหาส่วนใหญ่ไม่ได้เกิดจากสภาพความพิการของคนพิการแต่เกิดจากสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่เอื้ออำนวยในการเดินทางท่องเที่ยว ได้แก่ การให้บริการขนส่งมวลชน ห้องน้ำสาธารณะ สถานที่ต่างๆ ที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เช่น ศูนย์บริการข้อมูลท่องเที่ยว โรงแรมที่พัก ร้านอาหาร สถานที่ท่องเที่ยวที่ไม่ได้ออกแบบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่คนพิการ เป็นต้น

อุปสรรคที่สำคัญคือทัศนคติเชิงลบของคนในสังคมที่มักมองว่าคนพิการเป็นบุคคลชายขอบ ค่อยความสามารถ ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ต้องพึ่งพาผู้อื่น จึงควรอยู่บ้านไม่ควรที่จะเดินทางท่องเที่ยว และด้านความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมเพื่อการท่องเที่ยวของคนพิการ พบว่า สิ่งที่ทำให้คนพิการสามารถเข้าถึงใช้ประโยชน์ ได้แก่ ทางลาดสำหรับรถเข็น ทางกว้างเพียงพอสำหรับรถเข็น การมีเส้นทางสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ห้องน้ำที่จอดรถเฉพาะสำหรับผู้พิการ

หากสังคมได้ตระหนักและให้ความสำคัญอย่างจริงจัง คนพิการจะหลุดพ้นจากปัญหาและอุปสรรคในการท่องเที่ยว มีสิทธิเข้าถึงใช้ประโยชน์จากบริการด้านการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างเท่าเทียมกับคนทุกคนในสังคม

และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีวรรณ ทาปัญญา และคณะ (2556) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับสถานการณ์และพฤติกรรมการท่องเที่ยวของชาวต่างประเทศที่เป็นคนพิการและผู้สูงอายุ ประจำปี พ.ศ. 2556 ภายใต้โครงการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ปราศจากอุปสรรคสำหรับคนทั้งมวล ประจำปี พ.ศ. 2556

โดยวิธีการสำรวจเชิงปริมาณ พบว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยวของชาวต่างประเทศที่เป็นคนพิการและผู้สูงอายุเพศชายเดินทางท่องเที่ยวมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.00

ด้านนักท่องเที่ยวที่จำแนกตามภูมิภาคทั่วโลกที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยเรียงลำดับมากที่สุด คือ ยุโรป คิดเป็นร้อยละ 33.18 รองลงมา คือ อเมริกาเหนือ คิดเป็นร้อยละ 28.41 และเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ คิดเป็นร้อยละ 17.28 ตามลำดับ

ด้านภาวะความพิการหรือปัญหาสุขภาพ เรียงลำดับได้ ดังนี้ คือ ไม่มีปัญหาสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 63.21 รองลงมา คือ มีความพิการด้านการเคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 29.45 และมีภาวะเจ็บป่วยเรื้อรัง คิดเป็นร้อยละ 9.48 ตามลำดับ

จำนวนนักท่องเที่ยวจำแนกตามสถานการณ์ทำงานของชาวต่างประเทศที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยมากที่สุด คือ ว่างเกษียณ คิดเป็นร้อยละ 44.95 รองลงมา คือ เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 24.77 และทำงานประจำ คิดเป็นร้อยละ 21.1 ตามลำดับ

วัตถุประสงค์หลักในการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยของชาวต่างชาติ ในระดับมากที่สุด คือ ท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 60.95 และผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 42.95

ลักษณะของที่พักที่นักท่องเที่ยวเลือกพัก มากที่สุด คือ โรงแรมราคาประหยัด ผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 23.28 ผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 23.33 รองลงมา คือ บ้านเช่า ผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 17.94 ผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 26.67 และโรงแรม ผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 16.79 ผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 14.67 ตามลำดับ

บุคคลที่ร่วมเดินทางมาท่องเที่ยวเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวผู้พิการ เรียงลำดับจากมากที่สุด คือ สามี/ภรรยา ผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 35.92 ผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 41.03 รองลงมา คือ เพื่อน/ญาติ ผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 19.72 และผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 14.1 และคู่ควงสำหรับผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 12.68 ส่วนผู้พิการจะเดินทางมากับลูก/หลานอายุเกินกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.96 ตามลำดับ

จังหวัดที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวผู้พิการเดินทางไปท่องเที่ยวมากที่สุด คือ เชียงใหม่ สำหรับผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 84.51 และกรุงเทพมหานคร สำหรับผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 79.49

ผลการประเมินโดยภาพรวมสำหรับการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 51.56 การบรรลุความคาดหวังในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย อยู่ในระดับ ตามที่คาดหวังไว้ คิดเป็นร้อยละ 65.16

นอกจากนี้ การศึกษาวิจัยนี้ไม่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Victoria Eichhorn และคณะ (2007) พบว่า โครงการนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวผู้พิการในลักษณะของแหล่งการสื่อสารข้อมูลและศึกษาความเป็นไปได้ที่จะเติมเต็มในส่วนข้อมูลที่เป็นต่อนักท่องเที่ยวผู้พิการ โดยมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันอยู่ 5 ประการที่ข้อมูลจะต้องมีความน่าเชื่อถือและถูกต้อง, แหล่งข้อมูลต้องจัดไว้เพื่อจุดประสงค์พิเศษสำหรับนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวผู้พิการ, เครื่องมือการสื่อสารสำหรับผู้พิการต้องมีความสอดคล้องกันกับลูกค้าที่มีความพิการ

ซึ่งโครงการศึกษานี้ได้ศึกษาเฉพาะข้อมูลส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของผู้พิการ รวมทั้งข้อจำกัดและความพึงพอใจของแต่ละลักษณะภูมิศาสตร์ สิ่งเหล่านี้นับว่ามีผลต่อความไม่เพียงพอเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เพื่อก่อให้เกิดข้อมูลที่น่าพึงพอใจและตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้พิการให้มากที่สุด วิจัยนี้จึงจัดให้มีการสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวภาคพื้นยุโรปเพื่อให้เข้าถึงนักท่องเที่ยวผู้พิการ โดยตรงที่สุดซึ่งมีข้อจำกัดบางประการที่เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้พิการ

1.3 นักท่องเที่ยวในกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในเรื่องของความสำคัญของคุณลักษณะของการให้ข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยภาพรวมด้านข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมีความทั่วถึงมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีวรรณ ทาปัญญา และคณะ (2556) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับสถานการณ์และพฤติกรรมการท่องเที่ยวของชาวต่างประเทศที่เป็นคนพิการและผู้สูงอายุ ประจำปี พ.ศ. 2556 ภายใต้โครงการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ปราศจากอุปสรรคสำหรับคนทั้งมวล ประจำปี พ.ศ. 2556

โดยวิธีการสำรวจเชิงปริมาณ พบว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยวของชาวต่างประเทศที่เป็น
คนพิการและผู้สูงอายุเพศชายเดินทางท่องเที่ยวมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.00

ด้านนักท่องเที่ยวที่จำแนกตามภูมิภาคทั่วโลกที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยเรียงลำดับมากที่สุด คือ ยุโรป คิดเป็นร้อยละ 33.18 รองลงมา คือ อเมริกาเหนือ คิดเป็นร้อยละ 28.41 และเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ คิดเป็นร้อยละ 17.28 ตามลำดับ

ด้านภาวะความพิการหรือปัญหาสุขภาพ เรียงลำดับได้ ดังนี้ คือ ไม่มีปัญหาสุขภาพ คิดเป็น

ร้อยละ 63.21 รองลงมา คือ มีความพิการด้านการเคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 29.45 และมีภาวะเจ็บป่วยเรื้อรัง คิดเป็นร้อยละ 9.48 ตามลำดับ

จำนวนนักท่องเที่ยวจำแนกตามสถานการณ์ทำงานของชาวต่างประเทศที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยมากที่สุด คือ วัยเกษียณ คิดเป็นร้อยละ 44.95 รองลงมา คือ เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 24.77 และทำงานประจำ คิดเป็นร้อยละ 21.1 ตามลำดับ

วัตถุประสงค์หลักในการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยของชาวต่างชาติ ในระดับมากที่สุด คือ ท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 60.95 และผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 42.95

ลักษณะของที่พักที่นักท่องเที่ยวเลือกพัก มากที่สุด คือ โรงแรมราคาประหยัด ผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 23.28 ผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 23.33 รองลงมา คือ บ้านเช่า ผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 17.94 ผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 26.67 และโรงแรม ผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 16.79 ผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 14.67 ตามลำดับ

บุคคลที่ร่วมเดินทางมาท่องเที่ยวเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวผู้พิการเรียงลำดับจากมากที่สุด คือ สามี/ภรรยา ผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 35.92 ผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 41.03 รองลงมา คือ เพื่อน/ญาติ ผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 19.72 และผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 14.1 และคู่ควงสำหรับผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 12.68 ส่วนผู้พิการจะเดินทางมากับลูก/หลานอายุเกินกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.96 ตามลำดับ

จังหวัดที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวผู้พิการเดินทางไปท่องเที่ยวมากที่สุด คือ เชียงใหม่ สำหรับผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 84.51 และกรุงเทพมหานคร สำหรับผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 79.49

สิ่งที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวผู้พิการชอบหรือประทับใจในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยมากที่สุด คือ คนไทย คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมา คือ อาหารไทย คิดเป็นร้อยละ 23.94 และทะเล/ชายหาด คิดเป็นร้อยละ 11.27 ตามลำดับ

ผลการประเมิน โดยภาพรวมสำหรับการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 51.56 การบรรลุความคาดหวังในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย อยู่ในระดับตามที่คาดหวังไว้ คิดเป็นร้อยละ 65.16

1.4 กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในเรื่องของความสำคัญในกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนด้านการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยภาพรวมด้านกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน อยู่ในระดับมีความทั่วถึงมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทมอร เสงี่ยม (2552) ซึ่งได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมไทย พบว่า ข้อจำกัดของการเดินทางท่องเที่ยวที่ประสบกับปัญหาและอุปสรรคของ

คนพิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมไทย คือ การเดินทางสัญจร ในประเทศไทยไม่ได้ให้ความสำคัญกับคนพิการ เส้นทางสัญจรบางแห่งมีบาทวิถีแคบไม่มีพื้นที่ลาด และมีสิ่งกีดขวางต่างๆ บนถนนหนทางทำให้ไม่สามารถเดินทางได้ เป็นต้น

จากการศึกษาพบว่าปัญหาส่วนใหญ่ไม่ได้เกิดจากสภาพความพิการของคนพิการแต่เกิดจากสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่เอื้ออำนวยในการเดินทางท่องเที่ยว ได้แก่ การใช้บริการขนส่งมวลชน ห้องน้ำสาธารณะ สถานที่ต่างๆ ที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เช่น ศูนย์บริการข้อมูลท่องเที่ยว โรงแรมที่พัก ร้านอาหาร สถานที่ท่องเที่ยวที่ไม่ได้ออกแบบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่คนพิการ เป็นต้น

อุปสรรคที่สำคัญคือทัศนคติเชิงลบของคนในสังคมที่มักมองว่าคนพิการเป็นบุคคลชายขอบ ค่อยความสามารถ ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ต้องพึ่งพาผู้อื่น จึงควรอยู่บ้านไม่ควรที่จะเดินทางท่องเที่ยว และด้านความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมเพื่อการท่องเที่ยวของคนพิการพบว่า สิ่งที่ทำให้คนพิการสามารถเข้าถึงใช้ประโยชน์ ได้แก่ ทางลาดสำหรับรถเข็น ทางกว้างเพียงพอสำหรับรถเข็น การมีเส้นทางสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ห้องน้ำที่จัดสรรเฉพาะสำหรับผู้พิการ

หากสังคมได้ตระหนักและให้ความสำคัญอย่างจริงจัง คนพิการจะหลุดพ้นจากปัญหาและอุปสรรคในการท่องเที่ยว มีสิทธิเข้าถึงใช้ประโยชน์จากบริการด้านการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างเท่าเทียมกับคนทุกคนในสังคม

และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีวรรณ ทาปัญญา และคณะ (2556) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับสถานการณ์และพฤติกรรมการท่องเที่ยวของชาวต่างประเทศที่เป็นคนพิการและผู้สูงอายุ ประจำปี พ.ศ. 2556 ภายใต้โครงการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ปราศจากอุปสรรคสำหรับคนทั้งมวล ประจำปี พ.ศ. 2556

โดยวิธีการสำรวจเชิงปริมาณ พบว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยวของชาวต่างประเทศที่เป็นคนพิการและผู้สูงอายุเพศชายเดินทางท่องเที่ยวมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.00

ด้านนักท่องเที่ยวที่จำแนกตามภูมิภาคทั่วโลกที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยเรียงลำดับมากที่สุด คือ ยุโรป คิดเป็นร้อยละ 33.18 รองลงมา คือ อเมริกาเหนือ คิดเป็นร้อยละ 28.41 และเอเชียตะวันออกและอาเซียน คิดเป็นร้อยละ 17.28 ตามลำดับ

ด้านภาวะความพิการหรือปัญหาสุขภาพ เรียงลำดับได้ ดังนี้ คือ ไม่มีปัญหาสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 63.21 รองลงมา คือ มีความพิการด้านการเคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 29.45 และมีภาวะเจ็บป่วยเรื้อรัง คิดเป็นร้อยละ 9.48 ตามลำดับ

จำนวนนักท่องเที่ยวจำแนกตามสถานการณ์ทำงานของชาวต่างประเทศที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยมากที่สุด คือ ว่างเกษียณ คิดเป็นร้อยละ 44.95 รองลงมา คือ เจ้าของกิจการ คิดเป็น

ร้อยละ 24.77 และทำงานประจำ คิดเป็นร้อยละ 21.1 ตามลำดับ

วัตถุประสงค์หลักในการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยของชาวต่างชาติ ในระดับมากที่สุด คือ ท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 60.95 และผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 42.95

ลักษณะของที่พักที่นักท่องเที่ยวเลือกพัก มากที่สุด คือ โรงแรมราคาประหยัด ผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 23.28 ผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 23.33 รองลงมา คือ บ้านเช่า ผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 17.94 ผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 26.67 และโรงแรม ผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 16.79 ผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 14.67 ตามลำดับ

บุคคลที่ร่วมเดินทางมาท่องเที่ยวเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวผู้พิการ เรียงลำดับจากมากที่สุด คือ สามี/ภรรยา ผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 35.92 ผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 41.03 รองลงมา คือ เพื่อน/ญาติ ผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 19.72 และผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 14.1 และคู่ควง สำหรับผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 12.68 ส่วนผู้พิการจะเดินทางมากับลูก/หลานอายุเกินกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.96 ตามลำดับ

จังหวัดที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวผู้พิการเดินทางไปท่องเที่ยวมากที่สุด คือ เชียงใหม่ สำหรับผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 84.51 และกรุงเทพมหานคร สำหรับผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 79.49

สิ่งที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวผู้พิการชอบหรือประทับใจในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยมากที่สุด คือ คนไทย คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมา คือ อาหารไทย คิดเป็นร้อยละ 23.94 และทะเล/ชายหาด คิดเป็นร้อยละ 11.27 ตามลำดับ

ผลการประเมินโดยภาพรวมสำหรับการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 51.56 การบรรลุความคาดหวังในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย อยู่ในระดับตามที่คาดหวังไว้ คิดเป็นร้อยละ 65.16

2. ผลจากการเปรียบเทียบระดับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงของนักท่องเที่ยวได้รับข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยรายละเอียดสามารถสรุปและได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ และนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยจำแนกตามเพศ พบว่า ในภาพรวมนักท่องเที่ยวทั้งสองกลุ่มได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้นำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง โดยเพศชายมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ซึ่งมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการได้รับข้อมูล / ข่าวสารด้านการท่องเที่ยวเพื่อผู้สูงอายุและผู้พิการอย่างเพียงพอ จากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และสิ่งพิมพ์ ต่างๆ โดยเพศชายมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ซึ่งมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวให้บริการอย่างทั่วถึง เช่น ระบบการขนส่ง โดยเพศชายมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ซึ่งมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ ยังมีผลการวิเคราะห์ภาพรวมด้านกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนที่แสดงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่ได้รับข้อมูล/ ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยจำแนกตามเพศ พบว่า ด้านกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนที่แสดงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ได้รับข้อมูลข่าวสารการนำเข้าสู่สินค้าที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง เพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจ ซึ่งมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการได้รับบริการด้านสินค้าและการรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึง โดยเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวที่ให้บริการอย่างทั่วถึง เช่น ระบบการขนส่ง เพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจ ซึ่งมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มความสะดวกสบายในการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดคุณค่าและประสิทธิภาพแก่นักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง เช่น มีระบบการทำงานให้ลิฟต์ลงจอดที่ระดับพื้น และบานประตูเปิด – ปิดอัตโนมัติ โดยเพศชายมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ซึ่งมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีนขา ละอองอินทร์ (2546) ที่ได้ศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวสหราชอาณาจักรต่อโรงแรมมารีรินคำ จังหวัดเชียงใหม่

วัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงอายุหรือนักท่องเที่ยวที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ชาวสหราชอาณาจักร ต่อปัจจัยด้านสถานที่ตั้ง ห้องพัก ห้องอาหาร การบริการ

และบุคลากรของโรงแรมมารีรินคำ พร้อมทั้งเสนอแนวทางปรับปรุงและแก้ไขโดยผลการศึกษาพบว่า ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงอายุ ชาวสหราชอาณาจักรต่อยุทธศาสตร์ด้านต่างๆ ของโรงแรมมารีรินคำ จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ ถิ่นที่อยู่ สภาพ รายได้ ระยะเวลาในการเข้าพักและแหล่งข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.00 ส่วนใหญ่มาจากประเทศอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 52.00 สถานภาพแต่งงานแล้ว คิดเป็นร้อยละ 53.60 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 35,001-45,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 34.40 มีระยะเวลาในการพักโดยเฉลี่ยมากกว่า 6 วัน คิดเป็นร้อยละ 45.60 และแหล่งข้อมูลจากบริษัทนำเที่ยวมีอิทธิพลในการสำรองห้องพักมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.60

ด้านความพึงพอใจ ผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดต่อด้านสวนของโรงแรม และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ที่จอดรถ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนบุคคลกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายมีความพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าเพศหญิง โดยกลุ่มตัวอย่างที่มาจากประเทศไอร์แลนด์ มีสถานภาพหย่าร้าง รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน ระยะเวลาในการพักมากกว่า 6 วัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม

2.2 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึงจำแนกตามอายุ พบว่า ภาพรวมของการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และเมื่อพิจารณาแต่ละรายด้าน พบว่า องค์การหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้นำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง และได้รับข้อมูล / ข่าวสารด้านการท่องเที่ยวเพื่อผู้สูงอายุและผู้พิการอย่างเพียงพอจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน พบว่า ในภาพรวมของการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ ด้านกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาแต่ละรายด้าน พบว่า ได้รับข้อมูลข่าวสารการนำเข้าสินค้าที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง, ได้รับบริการด้านสินค้าและการรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึง, มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวให้บริการอย่างทั่วถึง และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มความสะดวกสบายในการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดคุณค่าและประสิทธิภาพแก่นักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง และบานประตูเปิด – ปิดอัตโนมัติ มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีนยา ละอองอินทร์ (2546) ที่ได้ศึกษาในเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวสหราชอาณาจักรต่อโรงแรมมารีรินคำ จังหวัดเชียงใหม่

วัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงอายุหรือนักท่องเที่ยวที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ของชาวสหราชอาณาจักรต่อบริษัทด้านสถานที่ตั้ง ห้องพัก ห้องอาหาร การบริการและบุคลากรของโรงแรมมารีรินคำ พร้อมทั้งเสนอแนวทางปรับปรุงและแก้ไขโดยผลการศึกษา พบว่า ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวสหราชอาณาจักรต่อบริษัทด้านต่างๆ ของโรงแรมมารีรินคำ จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ ถิ่นที่อยู่ สภาพ รายได้ ระยะเวลาในการเข้าพักและแหล่งข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.00 ส่วนใหญ่มาจากประเทศอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 52.00 สถานภาพแต่งงานแล้ว คิดเป็นร้อยละ 53.60 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 35,001-45,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 34.40 มีระยะเวลาในการพักโดยเฉลี่ยมากกว่า 6 วัน คิดเป็นร้อยละ 45.60 และแหล่งข้อมูลจากบริษัทนำเที่ยวมีอิทธิพลในการสำรองห้องพักมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.60

ด้านความพึงพอใจ ผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดต่อด้านสวนของโรงแรม และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ที่จอดรถ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนบุคคลกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายมีความพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าเพศหญิง โดยกลุ่มตัวอย่างที่มาจากประเทศไอร์แลนด์ มีสถานภาพหย่าร้าง รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน ระยะเวลาในการพักมากกว่า 6 วัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม

2.3 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวกุุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ดังนี้

ระหว่างช่วงอายุ 5 ระดับ พบว่า มีคู่ที่มีความแตกต่างกัน คือ

ช่วงอายุระหว่าง	21-29 ปี	กับ	60 ปีขึ้นไป
	30-39 ปี	กับ	40-49 ปี
	40-49 ปี	กับ	30-39 ปี
	50-59 ปี	กับ	60 ปีขึ้นไป
	60 ปีขึ้นไป	กับ	21-29 ปี
	60 ปีขึ้นไป	กับ	30-39 ปี
	60 ปีขึ้นไป	กับ	50-59 ปี

มีคะแนนระดับความสำคัญด้านการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ ยังพบคู่ที่ไม่มีความแตกต่างกัน คือ

ช่วงอายุระหว่าง	21-29 ปี	กับ	30-39 ปี
	21-29 ปี	กับ	40-49 ปี
	21-29 ปี	กับ	50-59 ปี
	30-39 ปี	กับ	21-29 ปี
	30-39 ปี	กับ	50-59 ปี
	30-39 ปี	กับ	60 ปีขึ้นไป
	40-49 ปี	กับ	21-29 ปี
	40-49 ปี	กับ	50-59 ปี
	40-49 ปี	กับ	60 ปีขึ้นไป
	50-59 ปี	กับ	21-29 ปี
	50-59 ปี	กับ	30-39 ปี
	50-59 ปี	กับ	40-49 ปี
	60 ปีขึ้นไป	กับ	40-49 ปี

มีคะแนนระดับความสำคัญด้านการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยเฉลี่ยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ซึ่งการศึกษาวิจัยนี้ ไม่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภัทร บุญรักษา (2552) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดลำพูน โดยวิธีการสำรวจเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ พบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดลำพูน ประกอบไปด้วย นักท่องเที่ยวภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ มีความพึงพอใจในการเดินทางท่องเที่ยวจังหวัดลำพูนโดยรวมในระดับปานกลาง

โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก คือ บ่อน้ำศักดิ์สิทธิ์ดอกขะม้อ รองลงมาสะพานทามพู และวัดพระธาตุคอกยเวียง

2.3 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยจำแนกตามอายุเป็นรายคู่ระหว่างช่วงอายุ 5 ระดับ พบว่า

ช่วงอายุระหว่าง	21-29 ปี
	30-39 ปี
	40-49 ปี
	50-59 ปี
	60 ปีขึ้นไป

มีคะแนนระดับความสำคัญด้านการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยเฉลี่ยไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ซึ่งการศึกษาวิจัยนี้ ไม่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภัทร บุญรักษา (2552) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดลำพูน โดยวิธีการสำรวจเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ พบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดลำพูน ประกอบไปด้วย นักท่องเที่ยวภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ มีความพึงพอใจในการเดินทางท่องเที่ยวจังหวัดลำพูนโดยรวมในระดับปานกลาง

โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก คือ บ่อน้ำศักดิ์สิทธิ์ดอกขะม้อ รองลงมาสะพานทามพู และวัดพระธาตุคอกยเวียง

2.5 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึงจำแนกตามอาชีพ พบว่า

ภาพรวมของการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้นำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง และได้รับข้อมูล/ข่าวสารด้านการท่องเที่ยวเพื่อผู้สูงอายุและผู้พิการอย่างเพียงพอจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน พบว่า ในภาพรวมของการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ ด้านกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาแต่ละรายด้าน พบว่า ได้รับบริการด้านสินค้าและการรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึง และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มความสะดวกสบายในการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดคุณค่าและประสิทธิภาพแก่นักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง เช่น มีระบบการทำงานให้ลิฟต์ลงจอดที่ระดับพื้น และบานประตูเปิด – ปิดอัตโนมัติ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นอกจากนี้ ยังมีความไม่แตกต่างกันเกี่ยวกับกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน คือ ได้รับข้อมูลข่าวสารการนำเข้าสินค้าที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง และมีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวให้บริการอย่างทั่วถึง เช่น ระบบการขนส่ง โดยมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ซึ่งการศึกษาวิจัยนี้ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมยศ วัฒนาภรณ์ชัย และเยาวลักษณ์ ยิ้มอ่อน (2556) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวสูงอายุ กลุ่มเป้าหมายที่มีศักยภาพสำหรับธุรกิจการท่องเที่ยว โดยวิธีการสำรวจเชิงปริมาณ พบว่า ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ธุรกิจการท่องเที่ยวไทยไม่ควรมองข้าม

โดยเฉพาะในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน เพราะมีกำลังซื้อ ไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาในการเดินทาง และมีมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องในแต่ละปี ผู้ประกอบการธุรกิจจึงควรตระหนักถึงช่องทางการเพิ่มโอกาสทางการตลาดของตนจากกลุ่มคนเหล่านี้

จึงขอเสนอข้อมูลทั่วไปและผลงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศที่ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวควรทราบเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวสูงอายุ เพื่อจะได้สามารถวางแผนการดำเนินงานและจัดบริการทางการท่องเที่ยวที่เหมาะสมและดึงดูดให้ผู้สูงอายุตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว

2.6 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวกุุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวกุุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกุุ่มผู้พิการที่ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า สถานภาพอาชีพรายคู่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแต่ละรายด้าน พบว่า

อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	กับ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว
อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	กับ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ
อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว	กับ	พนักงานบริษัทเอกชน
อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว	กับ	อาชีพอื่นๆ

มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ สถานภาพอาชีพรายคู่ ที่ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแต่ละรายด้าน พบว่า

อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	กับ	รับราชการ/เกษียณ
อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	กับ	อาชีพอื่นๆ
อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว	กับ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ
อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว	กับ	อาชีพอื่นๆ
อาชีพรับราชการ/เกษียณ	กับ	พนักงานบริษัทเอกชน
อาชีพรับราชการ/เกษียณ	กับ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว
อาชีพรับราชการ/เกษียณ	กับ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ
อาชีพรับราชการ/เกษียณ	กับ	อาชีพอื่นๆ
อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ	กับ	พนักงานบริษัทเอกชน
อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ	กับ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว
อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ	กับ	รับราชการ/เกษียณ
อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ	กับ	อาชีพอื่นๆ
อาชีพอื่นๆ	กับ	พนักงานบริษัทเอกชน
อาชีพอื่นๆ	กับ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว
อาชีพอื่นๆ	กับ	อาชีพรับราชการ/เกษียณ
อาชีพอื่นๆ	กับ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ

มีคะแนนระดับความสำคัญด้านการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยเฉลี่ยไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ซึ่งการศึกษาวิจัยนี้ไม่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งนภา สืบจากคล้าย (2553) ศึกษาวิจัย พบว่า การพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจของคนพิการในอำเภอเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจของคนพิการ

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจของคนพิการ ซึ่งทำการสำรวจเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือคนพิการทางการเคลื่อนไหวในเขตพื้นที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

สามารถสรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้ คือ ส่วนของระดับการพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจของคนพิการ พบว่า ส่วนใหญ่คนพิการทางการเคลื่อนไหว สามารถบรรลุถึงการประทั้งชีพได้ คือ มีความพยายามเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 91.30

มีรายได้เพียงพอที่จะนำไปซื้อสิ่งของเครื่องใช้ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต คิดเป็นร้อยละ 56.70 แต่ยังขาดความสมดุลระหว่างรายรับและรายจ่าย เพราะยังมีปัญหาด้านการเงิน คิดเป็นร้อยละ 60.70

ยังมีความวิตกกังวลด้านฐานะทางการเงินของตนเอง คิดเป็นร้อยละ 56.30 ซึ่งคนพิการที่ประกอบอาชีพค้าขายสลากกินแบ่งรัฐบาลมีความพอใจในอาชีพที่ตนทำอยู่ คิดเป็นร้อยละ 46.30

ไม่คิดว่าภาระการเลี้ยงดูคนพิการจะต้องเป็นหน้าที่ของรัฐบาลและสังคมตลอดไป คิดเป็นร้อยละ 63.30

สำหรับปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจของคนพิการ คือ การไม่ได้รับความสะดวกในเรื่องสถานที่จำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลสำหรับคนพิการที่มีอาชีพค้าขายสลากกินแบ่งรัฐบาล

รวมทั้งยังขาดแคลนแหล่งเงินทุนในการประกอบอาชีพ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการยังมีน้อย ทั้งในด้านการคมนาคมและอาคารสถานที่ อีกประการหนึ่ง คือ สถานประกอบการหลายแห่ง ไม่เห็นคุณค่าความสำคัญและไม่ยอมรับในศักยภาพของคนพิการเท่าที่ควร จึงมักปิดกั้นโอกาสและความสามารถของคนพิการในการรับคนพิการเข้าทำงาน

2.7 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่พบว่า มีความแตกต่างกัน ดังนี้

อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	กับ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว
อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	กับ	รับราชการ/เกษียณ
อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว	กับ	พนักงานบริษัทเอกชน
อาชีพรับราชการ/เกษียณ	กับ	พนักงานบริษัทเอกชน

มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ สถานภาพอาชีพรายคู่ ที่ไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแต่ละรายด้านพบว่า

อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	กับ	อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ
อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	กับ	อาชีพอื่นๆ
อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว	กับ	อาชีพรับราชการ/เกษียณ
อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว	กับ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ
อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว	กับ	อาชีพอื่นๆ
อาชีพรับราชการ/เกษียณ	กับ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว
อาชีพรับราชการ/เกษียณ	กับ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ
อาชีพรับราชการ/เกษียณ	กับ	อาชีพอื่นๆ
อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ	กับ	พนักงานบริษัทเอกชน
อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ	กับ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว
อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ	กับ	รับราชการ/เกษียณ
อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ	กับ	อาชีพอื่นๆ
อาชีพอื่นๆ	กับ	พนักงานบริษัทเอกชน
อาชีพอื่นๆ	กับ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว
อาชีพอื่นๆ	กับ	รับราชการ/เกษียณ
อาชีพอื่นๆ	กับ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ

มีคะแนนระดับความสำคัญด้านการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยเฉลี่ยไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ซึ่งการศึกษาวิจัยนี้ไม่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งนภา สืบจากคล้าย (2553) ศึกษาวิจัย พบว่า การพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจของคนพิการในอำเภอเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจของคนพิการ

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจของคนพิการ ซึ่งทำการสำรวจเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือคนพิการทางการเคลื่อนไหวในเขตพื้นที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

สามารถสรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้ คือ ส่วนของระดับการพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจของคนพิการ พบว่า ส่วนใหญ่คนพิการทางการเคลื่อนไหว สามารถบรรลุถึงการประทั้งชีพได้ คือ มีความพยายามเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 91.30

มีรายได้เพียงพอที่จะนำไปซื้อสิ่งของเครื่องใช้ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต คิดเป็นร้อยละ 56.70 แต่ยังขาดความสมดุลระหว่างรายรับและรายจ่าย เพราะยังมีปัญหาด้านการเงิน คิดเป็นร้อยละ 60.70

ยังมีความวิตกกังวลด้านฐานะทางการเงินของตนเอง คิดเป็นร้อยละ 56.30 ซึ่งคนพิการที่ประกอบอาชีพค้าขายสลากกินแบ่งรัฐบาลมีความพอใจในอาชีพที่ตนทำอยู่ คิดเป็นร้อยละ 46.30

ไม่คิดว่าภาระการเลี้ยงดูคนพิการจะต้องเป็นหน้าที่ของรัฐบาลและสังคมตลอดไป คิดเป็นร้อยละ 63.30

สำหรับปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจของคนพิการ คือ การไม่ได้รับความสะดวกในเรื่องสถานที่จำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลสำหรับคนพิการที่มีอาชีพค้าขายสลากกินแบ่งรัฐบาล

รวมทั้งยังขาดแคลนแหล่งเงินทุนในการประกอบอาชีพ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการยังมีน้อย ทั้งในด้านการคมนาคมและอาคารสถานที่ อีกประการหนึ่ง คือ สถานประกอบการหลายแห่ง ไม่เห็นคุณค่าความสำคัญและไม่ยอมรับในศักยภาพของคนพิการเท่าที่ควร จึงมักปิดกั้นโอกาสและความสามารถของคนพิการในการรับคนพิการเข้าทำงาน

สรุปได้ว่า ระดับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงด้านข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์พบว่า ภาพรวมมีระดับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง อยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงตามลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านได้รับข้อมูล / ข่าวสารด้านการท่องเที่ยวเพื่อ ผู้สูงอายุและ

ผู้พิการอย่างเพียงพอจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ลำดับต่อมา คือ องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่ได้นำเสนอข้อมูลข่าวสารด้าน การท่องเที่ยวให้ ท่านทราบอย่าง

ระดับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงด้านกิจกรรมหลัก และกิจกรรมสนับสนุน พบว่า ภาพรวมมีระดับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง อยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับรายชื่อที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวให้บริการอย่างทั่วถึง ลำดับต่อมา คือ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มความสะดวกสบายในการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยว

เพื่อให้เกิดคุณค่าและประสิทธิภาพแก่นักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง เช่น มีระบบการทำงานให้ ลิฟต์ลงจอดที่ระดับพื้น และบานประตูเปิด – ปิดอัตโนมัติ ลำดับสุดท้าย คือ ได้รับข้อมูลข่าวสาร การนำเข้าสู่สินค้าที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง และได้รับบริการด้านสินค้าและการรักษา ความปลอดภัยอย่างทั่วถึง

ความคิดเห็นในเรื่องของความสำเร็จของคุณลักษณะของการให้ข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ ในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยภาพรวมด้านข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ อยู่ที่ระดับมีความทั่วถึงมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

ความคิดเห็นในเรื่องของความสำเร็จในกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน ด้านการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครอย่างทั่วถึง โดยภาพรวมด้านกิจกรรมหลักและกิจกรรม สนับสนุน อยู่ที่ระดับมีความทั่วถึงมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับ นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร

สำหรับการวิเคราะห์ระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวของ นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยการหาค่า แบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ใช้สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยแปลความหมายระดับการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง ของ นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มผู้พิการ พร้อมทั้งวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential analysis) ค่า t-test ซึ่งใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม กรณีทราบความแปรปรวน ของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม แบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระแก่กัน (Independent sample) ค่า f-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-Way ANOVA) และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำ

การทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) ดังผลการวิเคราะห์ต่อไปนี้

4.1 ระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร พบว่า ภาพรวมมีระดับความต้องการ อยู่ในระดับมาก

โดยมีค่าเฉลี่ยความต้องการสูงสุด คือ ทางเข้าอาคาร / ทางเดิน และค่าเฉลี่ยของความความต้องการที่อยู่ในระดับเดียวกัน คือ ทางลาดสำหรับรถเข็น (Wheelchair) ความกว้างพิเศษของทางเดิน ราวจับในห้องน้ำ ราวจับบริเวณทางเดิน ป้ายและสัญลักษณ์บอกทาง ทางเท้าเลื่อนบันไดที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ พื้นผิวสัมผัส บานประตูที่สามารถเปิด – ปิดเองได้ อ่างล้างมือที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ ทางเชื่อมระหว่างอาคาร รถเข็นและไม้เท้าที่สามารถยึดได้ในขณะท่องเที่ยว หรือพักแรม ที่นั่งสำหรับอาบน้ำ การขนส่ง / ยานพาหนะที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ เช่น รถ เรือ เครื่องบิน เบาะรองโดยสาร และปุ่มเรียกผู้ช่วยฉุกเฉินตามจุดสำคัญในแหล่งท่องเที่ยว หรือที่พักแรมตามลำดับ

4.2 กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในเรื่องของความสำคัญเกี่ยวกับระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่เดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมระดับความต้องการ อยู่ที่ระดับมีความต้องการมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว โดยมีระดับความต้องการที่มากที่สุด เรียงลำดับได้ดังนี้ คือ

ที่จอดรถพิเศษสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ (4.52) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการมากที่สุด จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 ต้องการมาก จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00

การขนส่ง/ยานพาหนะที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ และผู้พิการ เช่น รถ เรือ เครื่องบิน ป้ายและสัญลักษณ์ บอกทาง (4.56) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการมากที่สุด จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 ต้องการมาก จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50

ทางเข้าอาคาร/ทางเดิน (4.52) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการมากที่สุด จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 ต้องการมาก จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00

และปุ่มเรียกผู้ช่วยเหลือฉุกเฉินตามจุดสำคัญในแหล่งท่องเที่ยวหรือที่พักแรม จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการมาก จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ต้องการปานกลาง จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความต้องการที่อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ ดังนี้ คือ

ทางลาดสำหรับรถเข็น (Wheelchair) (4.50) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการระดับมากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ต้องการมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ความกว้างพิเศษของทางเดิน (4.50) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการระดับมากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ต้องการมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ราวจับในห้องน้ำ (4.50) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการระดับมากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ต้องการมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ราวจับบริเวณทางเดิน (4.50) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการระดับมากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ต้องการมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ป้ายและสัญลักษณ์บอกทาง (4.50) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการระดับมากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ต้องการมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ทางเท้าเลื่อน (4.50) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการระดับมากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ต้องการมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

บันไดที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ (4.50) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการระดับมากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ต้องการมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

บานประตูที่สามารถเปิด-ปิดเองได้ (4.50) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการระดับมากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ต้องการมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

อ่างล้างมือที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ (4.50) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการระดับมากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ต้องการมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ทางเชื่อมระหว่างอาคาร (4.50) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการระดับมากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ต้องการมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

รถเข็นและไม้เท้าที่สามารถยืมได้ในขณะท่องเที่ยวหรือพักรแรม (4.50) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการระดับมากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ต้องการมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ที่นั่งสำหรับอาบน้ำ (4.50) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการระดับมากที่สุด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ต้องการมาก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

และเบาะรองโกสั่วม (4.50) จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการระดับมาก จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 ต้องการมาก จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ และนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ พบว่า ในภาพรวมความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ที่จอดรถพิเศษสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ โดยเพศหญิง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การขนส่ง / ยานพาหนะที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ เช่น รถ เรือ เครื่องบิน โดยเพศหญิง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ที่นั่งสำหรับอาบน้ำ โดยเพศหญิง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เบาะรองโกสัวม และปุ่มเรียกผู้ช่วยฉุกเฉินตามจุดสำคัญในแหล่งท่องเที่ยวหรือที่พักแรม โดยเพศหญิง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ ยังมีผลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทางลาดสำหรับรถเข็น (Wheelchair) โดยเพศหญิง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความกว้างพิเศษของทางเดิน โดยเพศหญิง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ราวจับในห้องน้ำ โดยเพศหญิง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ราวจับบริเวณทางเดิน โดยเพศหญิง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ป้ายและสัญลักษณ์บอกทาง โดยเพศหญิง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทางเท้าเลื่อน โดยเพศหญิง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บันไดที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ โดยเพศหญิง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พื้นผิวสัมผัส โดยเพศหญิง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บานประตูที่สามารถเปิด – ปิดเองได้ โดยเพศหญิง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อ่างล้างมือที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ โดยเพศหญิง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทางเข้าอาคาร / ทางเดิน โดยเพศหญิง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทางเชื่อมระหว่างอาคาร โดยเพศหญิง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และรถเข็นและไม้เท้าที่สามารถยืมได้ในขณะท่องเที่ยวหรือพักรแรม โดยเพศหญิง มีระดับความต้องการมากกว่าเพศชาย ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานครจำแนกตามอายุ พบว่า ภาพรวมระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานครไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาแต่ละรายด้าน พบว่า

- ทางลาดสำหรับรถเข็น (Wheelchair)
 - ความกว้างพิเศษของทางเดิน
 - ราวจับในห้องน้ำ
 - ราวจับบริเวณทางเดิน
 - ป้ายและสัญลักษณ์บอกทาง
 - ทางเท้าเลื่อนบันไดที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ
 - พื้นผิวสัมผัส
 - บานประตูที่สามารถเปิด – ปิดเองได้
 - อ่างล้างมือที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ
 - ที่จอดรถพิเศษสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ
 - การขนส่ง / ยานพาหนะที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ และผู้พิการ เช่น รถ เรือ เครื่องบิน
 - ทางเข้าอาคาร / ทางเดิน
 - ทางเชื่อมระหว่างอาคาร
 - รถเข็นและไม้เท้าที่สามารถยืมได้ในขณะท่องเที่ยวหรือพักรแรม
 - ที่นั่งสำหรับอาบน้ำ
 - เบาะรองโกศ้วม
 - และปุ่มเรียกผู้ช่วยฉุกเฉินตามจุดสำคัญในแหล่งท่องเที่ยวหรือที่พักแรม
- มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05

4.5 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความสำคัญในความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ระหว่างช่วงอายุ 5 ระดับ พบว่า มีคู่ที่มีความแตกต่างกัน ดังนี้

ช่วงอายุระหว่าง 21-29 ปี	กับ	30-39 ปี
21-29 ปี	กับ	40-49 ปี
21-29 ปี	กับ	50-59 ปี
21-29 ปี	กับ	60 ปีขึ้นไป
30-39 ปี	กับ	21-29 ปี
30-39 ปี	กับ	40-49 ปี
30-39 ปี	กับ	60 ปีขึ้นไป
40-49 ปี	กับ	21-29 ปี
40-49 ปี	กับ	30-39 ปี
40-49 ปี	กับ	50-59 ปี
40-49 ปี	กับ	60 ปีขึ้นไป
60 ปีขึ้นไป	กับ	21-29
อายุ 60 ปีขึ้นไป	กับ	30-39 ปี
อายุ 60 ปีขึ้นไป	กับ	40-49 ปี
60 ปีขึ้นไป	กับ	50-59 ปี

มีคะแนนระดับความสำคัญด้านความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวโดยมีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ ยังมีคู่ที่ไม่มีความแตกต่างกัน ดังนี้

ช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี	กับ	60 ปีขึ้นไป
40-49 ปี	กับ	50-59 ปี
50-59 ปี	กับ	40-49 ปี
60 ปีขึ้นไป	กับ	30-39 ปี
60 ปีขึ้นไป	กับ	40-49 ปี

มีคะแนนระดับความสำคัญด้านความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวที่มีค่าเฉลี่ยโดยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.6 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ และนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ พบว่า ภาพรวมของระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาแต่ละรายด้าน พบว่า เบาะรองโดยสาร มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นอกจากนี้ ยังมีความแตกต่างกันเมื่อพิจารณาแต่ละรายด้าน พบว่า

- ทางลาดสำหรับรถเข็น (Wheelchair)
- ความกว้างพิเศษของทางเดิน
- ราวจับในห้องน้ำ
- ราวจับบริเวณทางเดิน
- ป้ายและสัญลักษณ์บอกทาง
- ทางเท้าเลื่อน
- บันไดที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ
- พื้นผิวสัมผัส
- บานประตูที่สามารถเปิด – ปิดเองได้
- อ่างล้างมือที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ
- ที่จอดรถพิเศษสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ
- การขนส่ง / ยานพาหนะที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ และผู้พิการ เช่น รถ เรือ เครื่องบิน
- ทางเข้าอาคาร / ทางเดิน
- ทางเชื่อมระหว่างอาคาร
- รถเข็นและไม้เท้าที่สามารถยืมได้ในขณะท่องเที่ยวหรือที่พักแรม
- ที่นั่งสำหรับอาบน้ำ
- ปุ่มเรียกผู้ช่วยฉุกเฉินตามจุดสำคัญในแหล่งท่องเที่ยวหรือที่พักแรม

มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05

4.7 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความสำคัญเกี่ยวกับระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ จำแนกสถานภาพอาชีพรายคู่ พบว่า มีความไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพรับราชการ/เกษียณ, อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจและอาชีพอื่นๆ มีระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวที่มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย เกี่ยวกับการวิเคราะห์ระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

4.1 ระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร พบว่า ภาพรวมมีระดับความต้องการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วานิสสา ตโนภาส (2554) ศึกษา ระดับความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อพื้นที่ใช้สอยและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในรีสอร์ท สำหรับผู้สูงอายุ

โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อสำรวจระดับความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อพื้นที่ใช้สอยและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในรีสอร์ทสำหรับผู้สูงอายุ โดยใช้แบบสอบถามทำการศึกษา และเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้สูงอายุ ที่อยู่ในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 100 ตัวอย่าง

ผลการวิจัย พบว่า หากพิจารณาถึงความต้องการของผู้สูงอายุในเรื่องของพื้นที่ใช้สอยที่ควรมีในรีสอร์ท อันดับแรก คือ ความต้องการด้านพื้นที่ในการส่งเสริมสุขภาพและการดำเนินกิจกรรมประจำวัน อาทิเช่น พื้นที่ของสวนเพื่อการบำบัดหรือสวนสุขภาพ และพื้นที่สำหรับการสวดมนต์ไหว้พระ นั่งสมาธิ และห้องพระ รวมถึงพื้นที่สำหรับการปฐมพยาบาลและช่วยชีวิตเบื้องต้น (ห้องพยาบาล) เป็นต้น

ในขณะที่ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์ อาทิ ปุ่มเรียกผู้ช่วยฉุกเฉินตามจุดต่าง ๆ ภายในรีสอร์ทและห้องพัก รีโมทคอนโทรลที่ใช้เปิด-ปิด

อุปกรณ์ไฟฟ้าภายในห้อง ผลของการทดสอบวิเคราะห์ควรแปรปรวนจำแนกทางเดียวพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ และการศึกษาที่ต่างกันไม่ส่งผลกระทบต่อระดับความต้องการพื้นที่ใช้สอยและสิ่งอำนวยความสะดวกอีร์สอร์ทสำหรับผู้สูงอายุแตกต่างกัน แต่อาชีพที่แตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อระดับความต้องการพื้นที่ใช้สอยและสิ่งอำนวยความสะดวกอีร์สอร์ทสำหรับผู้สูงอายุแตกต่างกัน

ในด้านลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภคร คือ แหล่งท่องเที่ยวที่ชอบไป ระยะเวลาที่ใช้ในการท่องเที่ยวและเข้าพักในอีร์สอร์ทแต่ละครั้ง ช่วงวันที่มักจะท่องเที่ยวและเข้าพักในอีร์สอร์ทที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลกระทบต่อระดับความต้องการพื้นที่ใช้สอยและสิ่งอำนวยความสะดวกอีร์สอร์ทสำหรับผู้สูงอายุแตกต่างกัน

ในขณะที่ผู้ไปท่องเที่ยวและเข้าพักในอีร์สอร์ทด้วยช่วงฤดูที่มักจะท่องเที่ยวและเข้าพักในอีร์สอร์ท การเคยเข้าพักในอีร์สอร์ทสำหรับผู้สูงอายุและราคาที่พักต่อคืนของอีร์สอร์ทสำหรับผู้สูงอายุแตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อระดับความต้องการพื้นที่ใช้สอยและสิ่งอำนวยความสะดวกอีร์สอร์ทสำหรับผู้สูงอายุแตกต่างกัน

4.2 ความสำคัญเกี่ยวกับระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว สำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่เดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมระดับความต้องการ อยู่ในระดับมีความต้องการมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วานิสสา ตโนภาส (2554) ศึกษาระดับความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อพื้นที่ใช้สอยและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอีร์สอร์ทสำหรับผู้สูงอายุ

โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อสำรวจระดับความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อพื้นที่ใช้สอยและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอีร์สอร์ทสำหรับผู้สูงอายุ โดยใช้แบบสอบถามทำการศึกษาและเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้สูงอายุ ที่อยู่ในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 100 ตัวอย่าง

ผลการวิจัย พบว่า หากพิจารณาถึงความต้องการของผู้สูงอายุในเรื่องของพื้นที่ใช้สอยที่ควรมีในอีร์สอร์ท อันดับแรก คือ ความต้องการด้านพื้นที่ในการส่งเสริมสุขภาพและการดำเนินกิจกรรมประจำวัน อาทิเช่น พื้นที่ของสวนเพื่อการบำบัดหรือสวนสุขภาพ และพื้นที่สำหรับการสวดมนต์ไหว้พระ นั่งสมาธิ และห้องพระ รวมถึงพื้นที่สำหรับการปฐมพยาบาลและช่วยชีวิตเบื้องต้น (ห้องพยาบาล) เป็นต้น

ในขณะที่ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์ อาทิ ปุ่มเรียกผู้ช่วยฉุกเฉินตามจุดต่าง ๆ ภายในรีสอร์ทและห้องพัก รีโมทคอนโทรลที่ใช้เปิด-ปิด อุปกรณ์ไฟฟ้าภายในห้อง ผลของการทดสอบวิเคราะห์ควรแปรปรวนจำแนกทางเดียวพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ และการศึกษาที่ต่างกันไม่ส่งผลกระทบต่อระดับความต้องการพื้นที่ใช้สอยและสิ่งอำนวยความสะดวกต่อรีสอร์ทสำหรับผู้สูงอายุแตกต่างกัน แต่อาชีพที่แตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อระดับความต้องการพื้นที่ใช้สอยและสิ่งอำนวยความสะดวกต่อรีสอร์ทสำหรับผู้สูงอายุแตกต่างกัน

ในด้านลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภค คือ แหล่งท่องเที่ยวที่ชอบไป ระยะเวลาที่ใช้ในการท่องเที่ยวและเข้าพักในรีสอร์ทแต่ละครั้ง ช่วงวันที่มักจะท่องเที่ยวและเข้าพักในรีสอร์ทที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลกระทบต่อระดับความต้องการพื้นที่ใช้สอยและสิ่งอำนวยความสะดวกต่อรีสอร์ทสำหรับผู้สูงอายุแตกต่างกัน

ในขณะที่ผู้ไปท่องเที่ยวและเข้าพักในรีสอร์ทด้วยช่วงฤดูที่มักจะท่องเที่ยวและเข้าพักในรีสอร์ท การเคยเข้าพักในรีสอร์ทสำหรับผู้สูงอายุและราคาที่พักต่อคืนของรีสอร์ทสำหรับผู้สูงอายุแตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อระดับความต้องการพื้นที่ใช้สอยและสิ่งอำนวยความสะดวกต่อรีสอร์ทสำหรับผู้สูงอายุแตกต่างกัน

4.3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ พบว่า ในภาพรวมความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภัทร บุญรักษา (2552) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดลำพูน โดยวิธีการสำรวจเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ พบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดลำพูน ประกอบไปด้วยนักท่องเที่ยวภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ มีความพึงพอใจในการเดินทางท่องเที่ยวจังหวัดลำพูนโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก คือ บ่อน้ำศักดิ์สิทธิ์ดอกขะม้อ รองลงมาสะพานทามพูน และวัดพระธาตุคอกขี้เือง

4.4 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความสำคัญของระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานครจำแนกตามอายุ พบว่า ภาพรวมระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานครไม่มีความแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาแต่ละรายด้าน พบว่า

- ทางลาดสำหรับรถเข็น (Wheelchair)
- ความกว้างพิเศษของทางเดิน
- ราวจับในห้องน้ำ
- ราวจับบริเวณทางเดิน
- ป้ายและสัญลักษณ์บอกทาง
- ทางเท้าเลื่อนบันไดที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ
- พื้นผิวสัมผัส
- บานประตูที่สามารถเปิด – ปิดเองได้
- อ่างล้างมือที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ
- ที่จอดรถพิเศษสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ
- การขนส่ง / ยานพาหนะที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ และผู้พิการ เช่น รถ เรือ เครื่องบิน
- ทางเข้าอาคาร / ทางเดิน
- ทางเชื่อมระหว่างอาคาร
- รถเข็นและไม้เท้าที่สามารถยืมได้ในขณะท่องเที่ยวหรือพักผ่อน
- ที่นั่งสำหรับอาบน้ำ
- เบาะรองโถส้วม
- และปุ่มเรียกผู้ช่วยฉุกเฉินตามจุดสำคัญในแหล่งท่องเที่ยวหรือที่พักแรม

มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Song Ee Kim (2556) ซึ่งพบว่า เสียงของนักท่องเที่ยวผู้พิการ : ข้อมูลเชิงลึกจากเว็บไซต์ การร้องเรียนของลูกค้าออนไลน์ จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในปัจจุบันมีการให้บริการที่ล้มเหลวรวมถึงการบริการด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

วิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพจาก 316 เสียงสะท้อน จากหน่วยรับร้องเรียน สายด่วน และแจ้งการร้องขอผ่านทางเว็บไซต์ที่มีความแตกต่างของผู้ให้บริการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว, การให้การช่วยเหลือพิเศษกับผู้พิการ, ประเภทของนักท่องเที่ยวที่มีความพิการที่แตกต่างกันและ

ประเภทของการให้ความช่วยเหลือผู้พิการ ได้ถูกนำมาคิดวิเคราะห์ผ่านการเปรียบเทียบของการบริการที่ไม่ทั่วถึงกับผู้พิการ

และใช้องค์ประกอบทฤษฎี ทั้ง 3 ทฤษฎีนำมาวิเคราะห์หาค่าสอดคล้องกัน การให้บริการที่ไม่ครอบคลุมถึงนักท่องเที่ยวผู้พิการ ได้ถูกแยกออกจากนักท่องเที่ยวทั่วไปในเรื่องของการจัดการขนส่งในภาคท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการ ,การไม่ปฏิบัติตามความต้องการของผู้พิการและการร้องขอให้รับบริการของผู้พิการ รวมถึงพฤติกรรมของลูกจ้างที่ไม่ให้บริการกับผู้พิการด้วย

โดยระบบการขนส่งถือเป็นสาเหตุของการให้บริการที่ล้มเหลว โดยได้รับการร้องเรียนจากผู้พิการซึ่งแจ้งมาร้องเรียนบ่อยที่สุด การวิจัยนี้มีแนวคิดที่แตกต่างกันที่ครอบคลุมอยู่ 3 ด้าน ประกอบด้วย อุตสาหกรรมท่องเที่ยว,การร้องเรียนจากผู้พิการและการได้รับความช่วยเหลือของผู้พิการ

การศึกษาวิจัยฉบับนี้ได้นำมาใช้สำรวจเก็บข้อมูล และนำมาสู่ความเข้าใจในคุณภาพของการบริการที่จะใช้สำหรับผู้พิการ โดยเฉพาะ โดยเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการผลิตผู้ให้บริการวิชาชีพสำหรับผู้พิการให้ปฏิบัติตามความต้องการและความปรารถนาของนักท่องเที่ยวที่มีความพิการในภาคการตลาดที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

4.5 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความสำคัญในความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ระหว่างช่วงอายุ 5 ระดับ พบว่า มีคู่ที่มีความแตกต่างกัน ดังนี้

ช่วงอายุระหว่าง 21-29 ปี	กับ	30-39 ปี
21-29 ปี	กับ	40-49 ปี
21-29 ปี	กับ	50-59 ปี
21-29 ปี	กับ	60 ปีขึ้นไป
30-39 ปี	กับ	21-29 ปี
30-39 ปี	กับ	40-49 ปี
30-39 ปี	กับ	60 ปีขึ้นไป
40-49 ปี	กับ	21-29 ปี
40-49 ปี	กับ	30-39 ปี
40-49 ปี	กับ	50-59 ปี

40-49 ปี	กับ	60 ปีขึ้นไป
60 ปีขึ้นไป	กับ	21-29
อายุ 60 ปีขึ้นไป	กับ	30-39 ปี
อายุ 60 ปีขึ้นไป	กับ	40-49 ปี
60 ปีขึ้นไป	กับ	50-59 ปี

มีคะแนนระดับความสำคัญด้านความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว โดยมีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ ยังมีคู่ที่ไม่มีความแตกต่างกัน ดังนี้

ช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี	กับ	60 ปีขึ้นไป
40-49 ปี	กับ	50-59 ปี
50-59 ปี	กับ	40-49 ปี
60 ปีขึ้นไป	กับ	30-39 ปี
60 ปีขึ้นไป	กับ	40-49 ปี

มีคะแนนระดับความสำคัญด้านความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวที่มีค่าเฉลี่ยโดยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งนภา สืบจากคล้าย (2553) พบว่า การพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจของคนพิการในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจของคนพิการ และเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจของคนพิการ

ซึ่งทำการสำรวจเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือคนพิการทางการเคลื่อนไหวในเขตพื้นที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้ คือ ส่วนของระดับการพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจของคนพิการ พบว่า ส่วนใหญ่คนพิการทางการเคลื่อนไหว สามารถบรรลุถึงการประทั้งชีพได้ คือ มีความพยายามเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 91.30

มีรายได้เพียงพอที่จะนำไปซื้อสิ่งของเครื่องใช้ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต คิดเป็นร้อยละ 56.70 แต่ยังขาดความสมดุลระหว่างรายรับและรายจ่าย เพราะยังมีปัญหาด้านการเงิน คิดเป็นร้อยละ 60.70

มีความวิตกกังวลด้านฐานะทางการเงินของตนเอง คิดเป็นร้อยละ 56.30 ซึ่งคนพิการที่ประกอบอาชีพค้าขายสลากกินแบ่งรัฐบาลมีความพอใจในอาชีพที่ตนทำอยู่ คิดเป็นร้อยละ 46.30

ไม่คิดว่าภาระการเลี้ยงดูคนพิการจะต้องเป็นหน้าที่ของรัฐบาลและสังคมตลอดไป คิดเป็นร้อยละ 63.30 สำหรับปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจของคนพิการ คือ การไม่ได้รับความสะดวกในเรื่องสถานที่จำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลสำหรับคนพิการที่มีอาชีพค้าขายสลากกินแบ่งรัฐบาล รวมทั้งยังขาดแคลนแหล่งเงินทุนในการประกอบอาชีพ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการยังมีน้อย ทั้งในด้านการคมนาคมและอาคารสถานที่

อีกประการหนึ่ง คือ สถานประกอบการหลายแห่ง ไม่เห็นคุณค่าความสำคัญและไม่ยอมรับในศักยภาพของคนพิการเท่าที่ควร จึงมักปิดกั้นโอกาสและความสามารถของคนพิการในการรับคนพิการเข้าทำงาน

4.6 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความสำคัญของนักท่งเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่งเกี่ยวกับกลุ่มผู้สูงอายุ และนักท่งเกี่ยวกับกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ พบว่า ภาพรวมของระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาแต่ละรายด้าน พบว่า เบาะรองโถส้วม มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นอกจากนี้ ยังมีความแตกต่างกันเมื่อพิจารณาแต่ละรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งนภา สืบจากคล้าย (2553) พบว่า การพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจของคนพิการในอำเภอเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจของคนพิการ และเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจของคนพิการ

ซึ่งทำการสำรวจเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือคนพิการทางการเคลื่อนไหวในเขตพื้นที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้ คือ ส่วนของระดับการพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจของคนพิการ พบว่า ส่วนใหญ่คนพิการทางการเคลื่อนไหว สามารถบรรลุถึงการประทั้งชีพได้ คือ มีความพยายามเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 91.30

มีรายได้เพียงพอที่จะนำไปซื้อสิ่งของเครื่องใช้ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต คิดเป็นร้อยละ 56.70 แต่ยังคงขาดความสมดุลระหว่างรายรับและรายจ่าย เพราะยังมีปัญหาด้านการเงิน คิดเป็นร้อยละ 60.70

มีความวิตกกังวลด้านฐานะทางการเงินของตนเอง คิดเป็นร้อยละ 56.30 ซึ่งคนพิการที่ประกอบอาชีพค้าขายสลากกินแบ่งรัฐบาลมีความพอใจในอาชีพที่ตนทำอยู่ คิดเป็นร้อยละ 46.30

ไม่คิดว่าภาระการเลี้ยงดูคนพิการจะต้องเป็นหน้าที่ของรัฐบาลและสังคมตลอดไป คิดเป็นร้อยละ 63.30 สำหรับปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจของคนพิการ คือ การไม่ได้รับความสะดวกในเรื่องสถานที่จำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลสำหรับคนพิการที่มีอาชีพค้าขายสลากกินแบ่งรัฐบาล รวมทั้งยังขาดแคลนแหล่งเงินทุนในการประกอบอาชีพ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการยังมีน้อย ทั้งในด้านการคมนาคมและอาคารสถานที่

อีกประการหนึ่ง คือ สถานประกอบการหลายแห่ง ไม่เห็นคุณค่าความสำคัญและไม่ยอมรับในศักยภาพของคนพิการเท่าที่ควร จึงมักปิดกั้นโอกาสและความสามารถของคนพิการในการรับคนพิการเข้าทำงาน

4.7 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความสำคัญเกี่ยวกับระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ จำแนกสถานภาพอาชีพรายกลุ่ม พบว่า มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Laura Sanchez Guerra (2003) ซึ่งพบว่า ในปี ค.ศ. 2003 สหภาพยุโรปและองค์กรผู้พิการได้จัดกำหนดให้ ปี 2003 เป็นปีแห่งนักท่องเที่ยวผู้พิการภายใต้ข้อจำกัดและความเป็นจริงของผู้พิการ ซึ่งการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในยุโรปได้ขยายตัวขึ้นและได้รับการยอมรับจากประชาชนในภูมิภาคยุโรป

อย่างไรก็ตามการขยายตัวด้านการท่องเที่ยวนั้นมีมูลค่ามากกว่า 40 ล้านยูโร ซึ่งเป็นข้อมูลการท่องเที่ยวที่ไม่รวมวันหยุดหรือวันหยุดพักผ่อน และความสามารถในการเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้พิการ

การศึกษานี้มีหัวข้อการวิจัยเฉพาะเจาะจง คือ "การท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวผู้พิการทางด้านร่างกาย" โดยวัตถุประสงค์สำคัญที่นักท่องเที่ยวชาวสเปนจะไม่ตัดสินใจเดินทางไปท่องเที่ยวเนื่องจากการสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานและการจะจัดสรรการเดินทางท่องเที่ยวได้อย่างไร กลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวผู้พิการทางด้านร่างกายถือเป็นจุดสำคัญของตลาดใหม่ซึ่งจัดเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่และเจริญเติบโตขึ้นเรื่อยๆ และรวมถึงการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวสูงอายุซึ่งมีความต้องการทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการด้านการท่องเที่ยวที่เพียงพอ

และไม่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอ็มพร วิมลไชยจิต (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่องนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวทางเลือกกับธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่และพื้นที่ใกล้เคียง โดยวิธีการสำรวจเชิงคุณภาพ พบว่า ธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่และพื้นที่

ใกล้เคียงมีการขยายตัวอย่างมากในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ทั้งการให้บริการสปาโดยตรงและธุรกิจร่วมหรือธุรกิจลูกของโรงแรม

การศึกษานี้พบว่า ส่วนประสมการตลาดและองค์ประกอบของการท่องเที่ยว คือ ปัจจัยสำคัญที่ผู้ประกอบการต้องพิจารณาเป็นพิเศษ เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างราบรื่น

สรุปได้ว่า ระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในกรุงเทพมหานคร พบว่า ภาพรวมมีระดับความต้องการ อยู่ในระดับมาก

โดยมีค่าเฉลี่ยความต้องการสูงสุด คือ ทางเข้าอาคาร / ทางเดิน และค่าเฉลี่ยของความต้องการที่อยู่ในระดับเดียวกัน คือ ทางลาดสำหรับรถเข็น (Wheelchair) ความกว้างพิเศษของทางเดิน ราวจับในห้องน้ำ ราวจับบริเวณทางเดิน ป้ายและสัญลักษณ์บอกทาง ทางเท้าเลื่อนบันไดที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ พื้นผิวสัมผัส บานประตูที่สามารถเปิด – ปิดเองได้ อ่างล้างมือที่มีความสูงน้อยกว่าปกติ ทางเชื่อมระหว่างอาคาร รถเข็นและไม้เท้าที่สามารถยืมได้ในขณะท่องเที่ยว หรือพักแรม ที่นั่งสำหรับอาบน้ำ การขนส่ง / ยานพาหนะที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ เช่น รถ เรือ เครื่องบิน เบาะรองโถส้วม และปุ่มเรียกผู้ช่วยฉุกเฉินตามจุดสำคัญในแหล่งท่องเที่ยว หรือที่พักแรมตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับศักยภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในประเทศไทย กรณีศึกษา : นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่เดินทางท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง 5 อันดับของกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้ และข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

- 1.1 รัฐบาลและกรุงเทพมหานครควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในวัดอรุณราชวราราม ราชวรมหาวิหาร เพราะมีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวที่จัดสรร

ได้อย่างไม่เพียงพอและไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ คือ ลิฟต์ บานประตูที่สามารถเปิด – ปิดเองได้ และพื้นผิวต่างสัมผัส

- 1.2 รัฐบาลและกรุงเทพมหานครควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในวัดพระเชตุพนวิมลมังคลารามราชวรมหาวิหาร เพราะมีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวที่จัดสรรได้อย่างไม่เพียงพอและไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและผู้พิการได้ คือ ราวจับ ลิฟต์ บานประตูที่สามารถเปิด – ปิดเองได้ และพื้นผิวต่างสัมผัส
- 1.3 รัฐบาลและกรุงเทพมหานครควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในวัดพระศรีรัตนศาสดาราม เพราะมีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวที่จัดสรรได้อย่างไม่เพียงพอและไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและผู้พิการได้ คือ ทางลาดบริการที่จัดสำหรับคนพิการ ห้องส้วม ลิฟต์ บานประตูที่สามารถเปิด – ปิดเองได้ พื้นผิวต่างสัมผัส และที่จอดรถ
- 1.4 รัฐบาลและกรุงเทพมหานครควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในพระที่นั่งอนันตสมาคม เพราะมีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวที่จัดสรรได้อย่างไม่เพียงพอและไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและผู้พิการได้ คือ บานประตูที่สามารถเปิด – ปิดเองได้ และที่จอดรถ
- 1.5 สถานประกอบการธุรกิจด้านการท่องเที่ยวควรตระหนักถึงช่องทางการเพิ่มโอกาสทางการตลาดจากกลุ่มคนเหล่านี้ เพื่อจะได้สามารถวางแผนการดำเนินงานและจัดบริการทางการท่องเที่ยวที่เหมาะสมและดึงดูดให้นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ รวมทั้งควรเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการชาวต่างชาติอีกด้วย

โดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ มีข้อเสนอแนะที่มีความเห็นในทิศทางเดียวกันว่า รัฐบาลควรให้ความสนใจ และจัดสรรในเรื่องของยานพาหนะในการเดินทางท่องเที่ยวไปยังสถานที่ท่องเที่ยว

ต่างๆ ให้เพียงพอสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางแก่นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ โดยเท่าเทียมกันกับนักท่องเที่ยวปกติทั่วไป พร้อมทั้งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการชาวต่างชาติได้อีกด้วย

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

- 2.1 งานวิจัยเรื่อง สักยภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในประเทศไทย
 กรณีศึกษา : นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่เดินทางท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง 5 อันดับของกรุงเทพมหานคร สามารถนำไปใช้เป็นพื้นฐานในการทำวิจัยเกี่ยวกับคนพิการประเภทอื่นๆ ได้ เช่น ผู้พิการทางสายตา หรือ ผู้พิการทางการได้ยิน
- 2.2 งานวิจัยเรื่อง สักยภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในประเทศไทย
 กรณีศึกษา : นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่เดินทางท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง 5 อันดับของกรุงเทพมหานคร สามารถนำไปใช้เป็นพื้นฐานในการทำวิจัยเกี่ยวกับผู้ดูแลผู้ช่วยเหลือ หรือเพื่อนร่วมเดินทางสำหรับผู้สูงอายุหรือผู้พิการในสังคมไทยหรือต่างประเทศได้
- 2.3 งานวิจัยเรื่อง สักยภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการในประเทศไทย
 กรณีศึกษา : นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการที่เดินทางท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง 5 อันดับของกรุงเทพมหานคร สามารถนำไปใช้เป็นพื้นฐานในการทำวิจัยเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ เช่น สปา เป็นต้น