

วิเคราะห์ปัจจัยและการจัดกลุ่มพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้พิการทางด้านการร่างกาย

ประกาศ ปาวา ทองสว่าง¹, สันติธ ภูริภักดิ์²

¹สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

²คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Email: ¹prakartpawat@siamtechno.ac.th, ²santidhorn@ms.su.ac.th

Received: October 09, 2018

Revised: June 19, 2019

Accepted: June 21, 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้พิการทางร่างกาย อีกทั้งวิเคราะห์ปัจจัยการท่องเที่ยวของผู้พิการทางร่างกาย เพื่อนำมาจัดกลุ่มปัจจัยการท่องเที่ยวของผู้พิการทางร่างกายประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักเรียน และนักศึกษาโรงเรียนอาชีวศึกษา จำนวน 238 คน ซึ่งเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 ถึง 15 กรกฎาคม พ.ศ. 2561 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่พัฒนาข้อคำถามตามกรอบส่วนประสมทางการตลาดและบริการ สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principle Component Analysis) โดยมีการหมุนแกนปัจจัยให้ตั้งฉาก (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีการ Varimax with Kaiser Normalization ในส่วนพฤติกรรมการท่องเที่ยวใช้การวิเคราะห์กลุ่มด้วยวิธีการวิเคราะห์แบบ K-Means

ผลการวิจัยพบว่า ผู้พิการด้านร่างกายมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่มีมักจะเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศประมาณ 1-3 ครั้งต่อปี โดยใช้ระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยวแต่ละครั้งประมาณ 1-2 วัน และมีช่วงเวลาที่เดินทางท่องเที่ยวส่วนใหญ่ คือ วันหยุดเสาร์-อาทิตย์ ซึ่งมีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยประมาณในการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศแต่ละครั้ง 1,001-2,000 บาท จากการจัดกลุ่มปัจจัยพฤติกรรมการท่องเที่ยวได้แก่ 1) ผู้พิการทางด้านการร่างกายที่นิยมการท่องเที่ยวทัศนียภาพแบบเหม่าจ่าย และ 2) กลุ่มผู้พิการทางด้านการร่างกายที่นิยมเน้นทานการที่มีบริการเสริมเพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยวของผู้พิการทางด้านการร่างกายควรประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวซึ่งเป็นแหล่งธรรมชาติที่มีทัศนียภาพสวยงาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดการท่องเที่ยวแบบเหม่าจ่ายที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้พิการทางด้านการร่างกายที่สามารถร่วมเที่ยวกับนักท่องเที่ยวทั่วไปได้ นอกจากนี้ ควรกระตุ้นหรือผลักดันให้เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่อผู้พิการทางด้านการร่างกาย เช่น หน่วยปฐมพยาบาล หรือโรงพยาบาลใกล้เคียงบริเวณแหล่งท่องเที่ยว หรือบริการผู้แนะนำสถานที่ท่องเที่ยว (ไกด์) สำหรับผู้พิการทางด้านการร่างกาย

คำสำคัญ: ผู้พิการทางด้านการร่างกาย, พฤติกรรม, การวิเคราะห์ปัจจัย, การจัดกลุ่ม

Factor Analysis and Classification of Travel Behavior of Physically Disabled

Prakart Pawa Thongsawang¹, Santidhorn Pooripakdee²

¹Lecturer in Marketing, Faculty of Business Administration, Siam Technology College.

²Faculty of Management Science Silpakorn University

Email : ¹prakartpawat@siamtechno.ac.th, ²santidhorn@ms.su.ac.th

Received: October 09, 2018

Revised: June 19, 2019

Accepted: June 21, 2019

Abstract

The objectives of this research were to investigate the tourism behavior of the physically disabled in order to group the travel factors. The populations used in this study consist of 238 students of School and vocational students. Data collection was completed through questionnaire distributed during July 1-15, 2018. The research tool was a questionnaire developed based on marketing mix and service framework. For extracting factor, the Principle Component Analysis was performed by rotating the Orthogonal Rotation axis with Varimax with Kaizer Normalization. For travel behavior of persons with physical disabilities we apply K-Means for group analysis.

The research was found that the physically disabled often travel within the country about 1-3 times a year. They usually take about 1-2 days to travel which Saturday and Sunday are the days to travel. The average cost Expense of travel is about 1,001-2,000 Baht. From the classification of tourism behavior factors, they can be divided into 2 groups: 1) travel packages and 2) supplemental services. To promote the tourism of physically disabled, they should publish information about tourism which is mainly a natural source with beautiful scenery. In particular, they should have organized travel packages that are beneficial to physically-challenged. In addition, they should increase any facilities for physically disabled such as first aid unit in tourist area or nearby hospital around tourist area. In addition, they should provide travel guides for the physically disabled.

Keywords: Physically disabled, Behavior, Factor Analysis, Clustering

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันคนพิการก็มีสิทธิเท่าเทียมกับคนทั่วไป สถานที่ท่องเที่ยวหลายแห่งเริ่มมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการมากขึ้น โดยเฉพาะสิ่งก่อสร้างใหม่ ด้วยหลายมหาวิทยาลัยที่มีการสอนได้สถาปัตยกรรมศาสตร์ ได้หันมาให้ความสำคัญ เรื่องการออกแบบสิ่งก่อสร้างสำหรับผู้พิการมากขึ้น ซึ่งทำให้คาดการณ์ได้ว่าอีกไม่นาน เมืองไทยจะมีแหล่งท่องเที่ยวที่ทั้งคนทั่วไปและคนพิการสามารถช่วยเหลือตัวเองได้ ผลดีของการที่คนพิการออกมาเดินทางท่องเที่ยว จะช่วยสร้างความเข้าใจในการอยู่ร่วมกันต่อครอบครัวของผู้พิการเองรวมถึงสังคมได้มากขึ้น

ถึงแม้ว่าสถานที่ท่องเที่ยวในประเทศไทยจะยังไม่พร้อมสมบูรณ์ในเรื่อง สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทุกประเภทก็ตาม แต่ก็จัดอยู่ในระดับที่สามารถท่องเที่ยวได้ ประกอบกับที่คนไทยส่วนใหญ่เป็นคนมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ พร้อมให้ความช่วยเหลือหากท่านประสบปัญหา แต่ในอีกมุมมองหนึ่ง คนพิการบางกลุ่มก็มองในแง่ดีว่าการเที่ยวไปโดยที่ต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้าไป ด้วยนั้นเป็นความสนุกและความท้าทายไปอีกแบบ

การท่องเที่ยวเพื่อคนทั้งมวลและการเข้าถึงอย่างเท่าเทียม เพราะการท่องเที่ยวหรือการเดินทางคือ สิทธิของประชาชนทุกคน เราจึงต้องร่วมกันทำให้การท่องเที่ยว มีความเหมาะสมกับคนทุกวัยทุกกลุ่ม ซึ่งจะต้องวางแผนและการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย อย่างเป็นรูปธรรม สำหรับประเทศไทย มีประเด็นเรื่อง การท่องเที่ยวหลากหลายด้าน ทั้งการท่องเที่ยวเชิง วัฒนธรรม เชิงการแพทย์และสุขภาพคนพิการสามารถ เข้าถึงได้เพิ่มเติมอีก ไหนๆ ก็เป็นคนพิการแล้วควรจรรู้สิทธิ ใช้สิทธิ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด แล้วทุกท่านทั้งที่ ตัวท่านเองที่เป็นคนพิการ และญาติพี่น้องที่มีคนใน ครอบครัวเป็นคนพิการจะได้ทราบว่า ภายใต้กฎหมาย ในปัจจุบันคนพิการไม่ได้เป็นภาระอีกต่อไป สิทธิต่างๆ มากมาย อาจช่วยครอบครัวให้มีความเป็นอยู่ที่ดี และ อาจมีฐานะทางเศรษฐกิจที่ดีขึ้นด้วยซ้ำ ถือเป็นการต่อยอด ภาพที่ชัดเจนตามนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เข้าถึงได้สำหรับนักท่องเที่ยวทุกคนของ World Tourism Organization (2016) ภายได้หัวข้อ ‘Tourism for

All promoting universal accessibility’ กิจกรรมที่เกิดขึ้นได้สะท้อนความพร้อมของประเทศไทยในการ รองรับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม ทุกเพศ และทุกเชื้อชาติ ที่สามารถเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยโดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานพร้อมรองรับนักท่องเที่ยว ที่พิการทางการเคลื่อนไหวหรือร่างกาย

“การเปลี่ยนแปลงความต้องการของผู้บริโภค สู่ตลาดการท่องเที่ยวสำหรับทุกคน (Tourism for All) ถือเป็นการแข่งขันกันในตลาดการท่องเที่ยวที่มีศักยภาพ เพราะนอกจาก เม็ดเงินที่ได้แล้ว ยังถือเป็นเครื่องมือ สำคัญที่ใช้ในการเสริมสร้างสิทธิของคนพิการให้เกิดขึ้น ในชุมชนที่เป็นจุดหมายปลายทาง ทางการท่องเที่ยวอีกด้วย” กล่าวคือสื่อสารสังคมให้ตระหนักรู้เรื่องสิทธิ

ในการท่องเที่ยว มีเจตคติเชิงสร้างสรรค์และ ช่วยเหลือคนพิการอย่างเหมาะสม (Pairoj-Boriboon, 2016)

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงประโยชน์ของวิเคราะห์ปัจจัย และการจัดกลุ่มพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของผู้พิการทาง ด้านร่างกาย เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรม โอกาสเข้าถึง แหล่งท่องเที่ยวและบริการต่างๆ ทางการท่องเที่ยว รูปแบบกิจกรรมทางการท่องเที่ยวประเภทของแหล่งท่องเที่ยวและลักษณะของการเดินทางท่องเที่ยวของผู้พิการทางด้านร่างกาย ไปสู่ความเข้าใจถึงสภาพปัญหา และอุปสรรคต่างๆ ในการเดินทางท่องเที่ยว รวมถึง ความต้องการในการจัดการการท่องเที่ยวเพื่อรองรับ ผู้พิการทางด้านร่างกาย ทั้งนี้เพื่อให้ผู้พิการทางด้าน ร่างกาย มีโอกาสเข้าถึงกิจกรรมและสิ่งอำนวยความสะดวกทาง การท่องเที่ยว รวมทั้งได้ประโยชน์จากแหล่งท่องเที่ยวและบริการด้านต่างๆ ของการท่องเที่ยวอย่าง เท่าเทียมกับบุคคลอื่นๆ ในสังคม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของผู้พิการทางร่างกาย
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยการท่องเที่ยวของผู้พิการทางร่างกาย

3. เพื่อจัดกลุ่มปัจจัยการทองเที่ยวของผู้พิการทางร่างกาย

การทบทวนแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของคนพิการและสถานการณ์คนพิการในประเทศไทย

ความหมายของคนพิการ

Promotion and Development of the Quality of Life of Persons with Disabilities Act, B.E. 2550 (2007) กล่าวว่า คนพิการ หมายถึงบุคคลที่มีข้อจำกัดด้านความบกพร่องทางร่างกาย การมองเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว ความบกพร่องทางพฤติกรรม การสื่อสาร ความบกพร่องทางอารมณ์ สติปัญญาและการเรียนรู้ รวมถึงความบกพร่องทางด้านอื่นๆ ที่ส่งผลและเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินกิจกรรมในชีวิตประจำวัน โดยในบางครั้งต้องได้รับความช่วยเหลือเพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตประจำวันหรือการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมได้อย่างปกติ

One La (2010) กล่าวว่า คนพิการ หมายถึง บุคคลที่มีความบกพร่องทางด้านร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ ซึ่งส่งผลให้เกิดข้อจำกัดในการเรียนรู้และสื่อความหมาย เช่น การพูด การฟัง หรือการอ่านเขียนในชีวิตประจำวัน รวมถึงการประกอบอาชีพและการสร้างสัมพันธภาพกับคนในสังคม ทั้งนี้ บุคคลหนึ่งๆ อาจมี

ลักษณะความบกพร่องหรือข้อจำกัดอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างได้

Sirirutraykha (2011) กล่าวว่า คนพิการเป็น ผู้ที่มีความบกพร่องทางด้านจิตใจ ด้านร่างกาย เช่น การได้ยิน การเคลื่อนไหวร่างกาย ด้านสติปัญญา รวมถึงด้านการเรียนรู้หรือความบกพร่องในประเด็นอื่นๆ ซึ่งส่งผลและเป็นอุปสรรคในการดำเนินกิจกรรมหรือกิจกรรมต่างๆ ประจำวัน และการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจการต่างๆ ในสังคม และบางคนอาจต้องได้รับความช่วยเหลือเพื่อให้สามารถเข้าร่วมการดำเนินกิจการต่างๆ ได้อย่างคนทั่วไป

Yala Provincial Socail Development And Human Security Office (2014) กล่าวว่า คนพิการ คือ บุคคลที่พบอาการผิดปกติหรือความบกพร่องทาง

ด้านจิตใจ ร่างกาย หรือสติปัญญา ซึ่งสิ่งผิดปกติหรือข้อบกพร่องเหล่านั้นจะส่งผลให้เกิดอุปสรรคในการใช้ชีวิตประจำวัน การประกอบอาชีพ และการดำเนินงานต่างๆ

World Health Organization (2011) หรือ องค์การอนามัยโลก กล่าวว่า คนพิการ หมายถึง บุคคลซึ่งประสบภาวะความไม่สมบูรณ์ทางร่างกายหรือจิตใจชั่วคราวหรือถาวร โดยสภาวะความไม่สมบูรณ์นั้นทำให้ไม่ได้รับความเท่าเทียมทางด้านบริการสุขภาพ การศึกษา และโอกาสในการทำงาน ทั้งนี้ ในปัจจุบันความพิการมักถูกตีความหมายจากสังคมมากกว่าความผิดปกติทางร่างกาย

ดังนั้นแล้วความหมายของคนพิการ คือบุคคล ซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญาและการเรียนรู้หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่างๆ และมีความจำเป็นเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใด เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป

ความหมายคนพิการทางร่างกายหรือความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือร่างกาย

กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ได้แบ่งความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือร่างกายเป็น 2 กลุ่ม และมีความหมาย ดังนี้ 1) ความพิการทางการเคลื่อนไหว หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องหรือการสูญเสียความสามารถของอวัยวะในการเคลื่อนไหว ได้แก่ มือ เท้า แขน ขา อาจมาจากสาเหตุอัมพาต แขน ขา อ่อนแรง แขน ขาขาด หรือภาวะเจ็บป่วยเรื้อรังจนมีผลกระทบต่อการทำงานมือ เท้า แขน ขา 2) ความพิการทางร่างกาย หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องหรือความผิดปกติของศีรษะ

ใบหน้า ลำตัว และภาพลักษณ์ภายนอกของร่างกายที่เห็น ได้อย่างชัดเจน (Ministry of Social Development and Human Security, 2017)

ความพิการทางร่างกายจึงหมายถึง บุคคลที่มี อวัยวะไม่สมบูรณ์หรือขาดหายไป กระดูกหรือกล้ามเนื้อ ผิดปกติ มีอุปสรรคในการเคลื่อนไหว ความบกพร่อง ดังกล่าวอาจเกิดจากโรคทางระบบประสาท โรคของระบบ กล้ามเนื้อและกระดูก การไม่สมบูรณ์มาแต่กำเนิด อุบัติเหตุและโรคติดต่อ

สถานการณ์คนพิการในประเทศไทย

ณ วันที่ 3 กรกฎาคม พ.ศ. 2561 โดยมีจำนวน คนพิการที่ได้รับการออกบัตร ประจำตัวคนพิการจำนวน 1,835,275 คน พบว่ามีชายพิการประมาณ 52.77% และหญิง 47.23% โดยแบ่งเป็นคนพิการทางการ เคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย 48.76% ทางการได้ยินหรือ สื่อความหมาย 18.28% ทางการเห็น 10.43% ทางจิตใจ หรือพฤติกรรม 7.4% ทางสติปัญญา 6.98% ทาง การเรียนรู้ 0.57% และออทิสติก 0.46% คนพิการทั่วประเทศ ที่มีบัตรประจำตัวคนพิการ ณ 30 ก.ย.60 มีจำนวน 1,820,155 คน เป็นคนพิการในวัยทำงานอายุ 15-60 ปี จำนวน 819,550 คน ประกอบด้วย คนพิการในวัยทำงาน ที่สามารถประกอบอาชีพได้ แต่ยังไม่ได้ประกอบอาชีพ 40.31% หรือ 330,339 คน คนพิการในวัยทำงาน ที่ประกอบอาชีพ 33.18% หรือ 271,916 คน คนพิการ ในวัยทำงานที่ไม่สามารถประกอบอาชีพได้ 26.51% หรือ 217,295 คน เอกชนไม่สามารถหาคนพิการ มาทำงานที่สถานประกอบการได้ทั้งๆ ที่มีตัวเลข คนพิการเหลืออยู่ 330,339 คนในวัยทำงาน แต่ยังไม่ ได้ประกอบอาชีพ อย่างไรก็ตาม การสร้างหรือฝึกอาชีพ ให้กับผู้พิการอย่างเหมาะสม ถือเป็นการพัฒนา คุณภาพ ชีวิตของผู้พิการให้สามารถพึ่งพาหนึ่งของแรงงานที่สำคัญ ในการพัฒนาประเทศ (Department of Empowerment of person with Disability, 2018)

แนวคิดการท่องเที่ยวที่คนทุกกลุ่มสามารถ เข้าถึงได้ (Accessible Tourism)

Darcy and Dickson (2009) อธิบายคำว่า Accessible Tourism ว่าคือ การเดินทางท่องเที่ยว

โดยการเพิ่มความต้องการในเรื่องของการเข้าถึงในมิติ ต่างๆ เช่น การเคลื่อนไหว การมองเห็น การได้ยิน และ การรับรู้ เพื่อให้แต่ละบุคคลได้รับความเสมอภาคและ ศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมกันผ่านผลิตภัณฑ์ บริการและสภาพ แวดล้อมที่ถูกออกแบบมาเพื่อทุกคน (Universal Design) ซึ่งคำจำกัดความนี้หมายรวมถึงผู้ที่เดินทางพร้อมกับ เด็กในรถเข็น ผู้สูงอายุ และคนพิการ

แนวคิดเกี่ยวกับความตั้งใจในการท่องเที่ยว

ความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยวเป็นโอกาส ความเป็นไปได้ในการเดินทางไปยังจุด หมายปลายทาง (Baker & Crompton, 2000) นอกจากนี้ยังหมายถึง ความตั้งใจหรือความมุ่งมั่นที่จะ เดินทางท่องเที่ยว ในขณะที่ผลลัพธ์ของความตั้งใจที่จะเดินทางจะหรือไม่ นั้นจะขึ้นอยู่กับกระบวนการ ทางความคิด ในการ เปลี่ยนแปลงจากแรงจูงใจไปเป็นพฤติกรรม (Oliver, 1997 as cited in Loureiro, 2014) กล่าวได้ว่า ความตั้งใจ ที่จะไปท่องเที่ยวของ นักท่องเที่ยวสามารถแสดงออกถึง พฤติกรรมภายนอกนักท่องเที่ยวนั้นๆ ที่ทำให้บุคคลอื่นสังเกต จากการกระทำและสามารถสัมผัสได้ถึงความต้องการ การตอบสนองความตั้งใจนั้น โดยมีปัจจัยต่างๆ ที่เป็น องค์ประกอบ ดังนี้ 1) เป้าหมายนักท่องเที่ยวต้องมีเป้าหมายการเดินทางครั้งนี้อยู่ในใจอยู่แล้วไม่ว่าจากข้อมูล การโฆษณา จากคนใกล้ชิด หรือสิ่งเร้าต่างๆ ที่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดพฤติกรรม ความตั้งใจที่จะท่องเที่ยว 2) ความพร้อม นักท่องเที่ยวต้องความพร้อมมีวุฒิภาวะ มีความสามารถในการทำกิจกรรมที่ตั้งใจไว้เพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านั้น เช่น มีเวลาสำหรับท่องเที่ยว มีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่พร้อมสำหรับการเดินทาง 3) สถานการณ์ คือ เหตุการณ์หรือโอกาสที่เอื้ออำนวยต่อการเดินทาง ไม่มีอุปสรรคในการท่องเที่ยวครั้งนั้น เช่น ตั้งใจจะไปเที่ยวทะเลก็ควรจะเป็นช่วงเวลาที่คลื่นลมสงบ 4) การตอบสนอง เป็นการตัดสินใจกระทำกิจกรรมตามที่ ตนได้ตั้งใจไว้แล้วของนักท่องเที่ยว เพื่อตอบสนองความต้องการ เช่น การตัดสินใจเดินทางไปท่องเที่ยวในวันหยุด การวางแผน การเดินทาง หรือจองที่พักหรือกิจกรรมการท่องเที่ยวไว้ล่วงหน้า Loureiro (2014) พบว่า การสร้าง ประสบการณ์ท่องเที่ยวผ่านความพึงพอใจและความ

ทรงจำที่ดีจะส่งผลให้เกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ต่อนักท่องเที่ยวเพื่อสร้างพฤติกรรมความตั้งใจ ที่จะท่องเที่ยวเป็นแนวคิดที่สามารถนำไปพัฒนารูปแบบการให้บริการท่องเที่ยวตลอดจนนำไปพัฒนา รูปแบบของธุรกิจเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้ตรงตามความต้องการ

อุปกรณ์และวิธีการดำเนินงานวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) โดยการเน้นการสำรวจกลุ่มพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการด้านร่างกาย โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับพฤติกรรมและปัจจัยที่มีต่อการท่องเที่ยว เพื่อเป็นแนวทางในการค้นหาปัจจัยการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการด้านร่างกาย

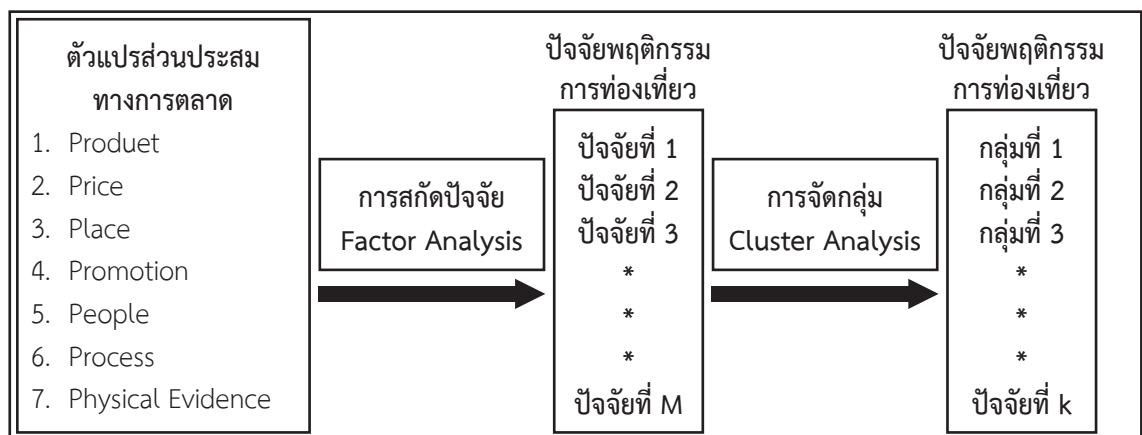
และจัดกลุ่มการท่องเที่ยวตามปัจจัยดังกล่าว

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลพฤติกรรมการท่องเที่ยว จำนวน 43 ข้อ ซึ่งเป็นการประยุกต์ใช้แบบสอบถามของ Trongjitpituk (2013) มาเป็นแบบสอบถามในการศึกษานี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บประชากรทั้งหมด คือ นักเรียนโรงเรียนศรีสังวาล 110 คน และนักศึกษาฝึกอาชีพโรงเรียนอาชีวพระมหาไถ่ พัทยา 128 คน รวมทั้งหมด 238 คน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Pasunon & Wiriyawuttikai, 2010)

ขั้นตอนการวิจัย

บททวนวรรณกรรมและศึกษารอบแนวคิด พร้อมปรับปรุงร่างแบบสอบถามให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยโดยใช้ส่วนประสมทางการตลาด 7P เป็นแนวทางในการทำแบบสอบถาม และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยการนำแบบสอบถามที่ร่างขึ้นให้แก่วิทยากรพิจารณา นำแบบสอบถามที่ผ่านแล้วนำไปเก็บข้อมูลโดยดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 ถึงวันที่ 15 กรกฎาคม 2561

โปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้โปรแกรม SPSS ในส่วนของข้อมูลทั่วไป พฤติกรรมและปัจจัยการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการ ผู้วิจัยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ประกอบไปด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ปัจจัยพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการด้านร่างกาย

ใช้วิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal

Component Analysis) โดยมีการหมุนแกนปัจจัยให้ตั้งฉาก (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีการ Varimax with Kaiser Normalization

การจัดกลุ่มปัจจัยการท่องเที่ยวของผู้พิการทางด้านร่างกาย

สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยจะสร้างคำถามในแบบสอบถามด้วยแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ รวมไปถึงปรับปรุงข้อคำถามจากแบบสอบถามของ Trongjitpituk (2013) แล้วใช้วิธีการวิเคราะห์กลุ่มแบบ K-Means โดยกำหนดจำนวนรอบมากที่สุด (Maximum Iteration) เท่ากับ 25 และกำหนดสัดส่วนของระยะห่างที่สั้นที่สุด (Convergence Criterion) เท่ากับ 0 สาเหตุที่ใช้วิธี (K-Means clustering) ในการจัดกลุ่มปัจจัยการท่องเที่ยวของผู้พิการทางร่างกายเนื่องจากเก็บตัวอย่างแบบเจาะจง ตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจากนักเรียนโรงเรียนศรีสังวาลมี และนักศึกษาฝึกอาชีพโรงเรียนอาชีวพระมหาไถ่ พัทยา รวมตัวอย่างทั้งหมดมีจำนวน 238 คน

ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้ทดสอบวิธีการวิเคราะห์กลุ่มแบบ K-Means หลายครั้ง เพื่อพิจารณาหาจำนวนกลุ่มที่สามารถอธิบายความได้อย่างเหมาะสมที่สุด จากการพิจารณาค่า Final Cluster Centers โดยมีการกำหนดค่า $K = 2, 3, \dots, 8$ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้แปลงข้อมูลคะแนนปัจจัยให้เป็นค่ามาตรฐาน (Standardized) ก่อนการทดสอบด้วยวิธี K-Means

ผลการวิจัย

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจำนวน 238 ชุด จากนั้นได้วิเคราะห์ข้อมูลและได้ผลวิจัย ดังนี้

1. ผู้พิการทางร่างกาย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 72.3) มีอายุระหว่าง 26-35 ปี (ร้อยละ 45.8) ระดับการศึกษาสูงสุดของประชากรมีความหลากหลาย โดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า และมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า (ซึ่งมีอยู่ร้อยละ

39.5 36.6 และ 23.9 ตามลำดับ) โดยเป็นนิสิต/นักศึกษา (ร้อยละ 42.4) มีรายได้ต่อเฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (ร้อยละ 37.4) และพักอาศัยอยู่จังหวัดกรุงเทพมหานคร (ร้อยละ 31.5) ลักษณะความพิการมีความพิการมากกว่า 1 อย่าง (ร้อยละ 30.7) สาเหตุความพิการไม่ทราบสาเหตุ (ร้อยละ 63.9) ช่วงอายุที่เกิดความพิการ ต่ำกว่า 18 ปี (ร้อยละ 45.8) และอุปกรณ์ที่ช่วยในการเคลื่อนไหวคือเก้าอี้เข็นคนพิการ (วีลแชร์) (ร้อยละ 45.8)

2. พฤติกรรมการท่องเที่ยว เดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ 1-3 ครั้ง/ปี (ร้อยละ 71.8) การเดินทางท่องเที่ยวแต่ละครั้งระยะเวลา 1-2 วัน (ร้อยละ 60.9) ช่วงเวลาที่เดินทางท่องเที่ยวส่วนใหญ่ คือวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ (ร้อยละ 50.8) ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศแต่ละครั้ง 1,001-2,000 บาท (ร้อยละ 35.3) ปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้ออกไปท่องเที่ยว คือ การเดินทางสะดวก (ร้อยละ 34.0) ปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้ไม่ไปท่องเที่ยว คือ การเดินทางไม่สะดวก (ร้อยละ 43.7) อุปสรรคสำคัญที่สุดสำหรับการเดินทางท่องเที่ยว คือ ด้านกายภาพ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เอื้อต่อคนพิการทางการเคลื่อนไหว (ร้อยละ 63.4) การท่องเที่ยวมีคุณค่าและประโยชน์มาก (ร้อยละ 49.6) และสถานที่ที่เคยไปท่องเที่ยวมาแล้วจะกลับไปท่องเที่ยวอีก (ร้อยละ 59.7)

3. เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้พิการทางร่างกายจำนวน 238 คน พบว่ามีปัจจัยหลัก 6 ด้าน ซึ่งสามารถอธิบายความแปรปรวนการท่องเที่ยวของผู้พิการทางร่างกายได้ร้อยละ โดยจำแนกแต่ละปัจจัยเป็นร้อยละดังนี้

3.1 ปัจจัยที่ 1 ปัจจัยด้านแพ็คเกจท่องเที่ยว มีค่า Eigenvalues เท่ากับ 2.520 ประกอบด้วย 8 ด้าน อธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้พิการทางร่างกายได้ร้อยละ 41.997 ได้แก่ 1) ท่านเลือกใช้บริการการท่องเที่ยวจากบริษัทไหนเที่ยว 2) ท่านเลือกบริษัทไหนเที่ยวที่เคยใช้บริการมาแล้ว 3) ท่านแสวงหาข้อมูลแพ็คเกจท่องเที่ยวต่างๆ พร้อมราคาเสมอ 4) ท่านเปรียบเทียบข้อมูลแพ็คเกจท่องเที่ยว และราคาจาก

บริษัทหลายๆ แห่ง 5) ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้ท่านเลือกใช้บริการจากบริษัทนี้เท่านั้น 6) ท่านจะสอบถามวิธีดูแล ช่วยเหลือคนพิการทางการเคลื่อนไหวจากบริษัทนี้เกี่ยวกับล่วงหน้า 7) ท่านขอรับบริการความช่วยเหลือต่างๆ จากผู้นำเที่ยวในระหว่างการท่องเที่ยว และ 8) ท่านจะให้ข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ เช่น ปัญหาที่พบ แก่บริษัทนี้

3.2 ปัจจัยที่ 2 ปัจจัยด้านการบริการเสริม มีค่า Eigenvalues เท่ากับ 1.618 ประกอบด้วย 8 ด้าน อธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้พิการทางร่างกายได้ร้อยละ 26.961 ได้แก่ 1) ท่านจะหาข้อมูลเกี่ยวกับการบริการเสริมต่างๆ ในแหล่งท่องเที่ยวก่อนหน้านี้ 2) ท่านจำเป็นต้องใช้บริการจากหน่วยปฐมพยาบาลในบริเวณแหล่งท่องเที่ยว หรือโรงพยาบาลใกล้เคียงบริเวณแหล่งท่องเที่ยว 3) ท่านจะใช้บริการส่งไปรษณีย์ในบริเวณแหล่งท่องเที่ยว 4) ท่านจะใช้บริการอินเทอร์เน็ตในบริเวณแหล่งท่องเที่ยว 5) ท่านจะใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะในบริเวณแหล่งท่องเที่ยว 6) ท่านจะใช้บริการตู้เอทีเอ็มบริเวณแหล่งท่องเที่ยว 7) ท่านจะอ่านสื่อสิ่งพิมพ์หรือหนังสือพิมพ์บริเวณแหล่งท่องเที่ยว และ 8) ท่านจะให้ข้อเสนอแนะหรือคำติชมเพิ่มเติม เกี่ยวกับการบริการเสริมต่างๆ ในแหล่งท่องเที่ยวแก่ผู้ให้บริการ

3.3 ปัจจัยที่ 3 ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Eigenvalues เท่ากับ 0.881 ประกอบด้วย 8 ด้าน อธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้พิการทางร่างกายได้ร้อยละ 14.690 ได้แก่ 1) ส่วนใหญ่ท่านใช้บริการที่พักประเภทใด 2) ปัจจัยที่สำคัญที่สุดของท่านในการเลือกที่พัก 3) ท่านเลือกซื้อของจากร้านค้าปลีกต่างๆ ในแหล่งท่องเที่ยว 4) ท่านเลือกซื้อของที่ระลึกในแหล่งท่องเที่ยว 5) ประเภทของร้านอาหารส่วนใหญ่ที่ท่านเลือกใช้บริการ 6) ท่านใช้บริการสอบถามข้อมูลการท่องเที่ยวจากจุดประชาสัมพันธ์ แหล่งท่องเที่ยว 7) ท่านเล่าถึง ที่พัก ร้านอาหาร ร้านค้าต่างๆ และบริการทางการท่องเที่ยว ที่อำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีสำหรับคนพิการให้แก่ผู้อื่นฟัง และ 8) ท่านเล่าถึง ที่พัก ร้านอาหาร ร้านค้าต่างๆ และบริการ

ทางการท่องเที่ยว ที่อำนวยความสะดวกไม่ดีสำหรับคนพิการให้แก่ผู้อื่นฟัง

3.4 ปัจจัยที่ 4 ปัจจัยด้านกิจกรรม มีค่า Eigenvalues เท่ากับ 0.401 ประกอบด้วย 6 ด้าน อธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้พิการทางร่างกายได้ร้อยละ 6.685 ได้แก่ 1) ท่านจะศึกษาหาข้อมูลด้านกิจกรรมที่มีในแหล่งท่องเที่ยวมาก่อนล่วงหน้า 2) ท่านจะถ่ายภาพขณะไปท่องเที่ยว 3) ท่านจะแจ้งคนทางบ้านเมื่อเดินทางถึงแหล่งท่องเที่ยวแล้ว 4) ท่านเลือกที่จะเข้าร่วมกิจกรรมประเภทใดในการท่องเที่ยวมากที่สุด 5) ระหว่างเดินทางท่องเที่ยวท่านจะบันทึกรายละเอียดของการเดินทาง และ 6) หลังจากการเดินทางท่องเที่ยวท่านมักเก็บรวบรวมภาพถ่ายต่างๆ ที่ได้จากการท่องเที่ยว

3.5 ปัจจัยที่ 5 ปัจจัยด้านสิ่งดึงดูด มีค่า Eigenvalues 0.394 ประกอบด้วย 6 ด้าน อธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้พิการทางร่างกายได้ร้อยละ 6.573 ได้แก่ 1) ท่านมักจะแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งดึงดูดใจ หรือแหล่งท่องเที่ยวจากแหล่งใด 2) ประเภทของแหล่งท่องเที่ยวที่ท่านชื่นชอบมากที่สุด 3) ท่านจะเลือกไปเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่เคยไปมาก่อน 4) ท่านจะเลือกไปเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่ให้ความรู้ใหม่ๆ 5) ท่านจะเล่าถึงแหล่งท่องเที่ยวที่อำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีสำหรับคนพิการให้แก่ผู้อื่นฟังเพื่อนำไปท่องเที่ยว และ 6) ท่านจะเล่าถึงแหล่งท่องเที่ยวที่อำนวยความสะดวกไม่ดีสำหรับคนพิการให้แก่ผู้อื่นฟัง เพื่อนำไปท่องเที่ยว

3.6 ปัจจัยที่ 6 ปัจจัยด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว มีค่า Eigenvalues เท่ากับ 0.186 ประกอบด้วย 7 ด้าน อธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้พิการทางร่างกายได้ร้อยละ 3.095 ได้แก่ 1) ท่านจะศึกษาเส้นทางและวิธีการในการเดินทางเป็นอย่างดีก่อนออกจากบ้านเสมอ 2) ในการเดินทางท่องเที่ยวแต่ละครั้งท่านเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับใครมากที่สุด 3) ท่านมีผู้ช่วยส่วนตัว หรือผู้ดูแลในการเดินทางไปท่องเที่ยวหรือไม่ 4) ท่านจะเลือกใช้บริการยานพาหนะ

ที่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่คนพิการ ตั้งแต่การขึ้น
ขณะอยู่ภายใน และการลง 5) ประเภทของยานพาหนะ
ที่ท่านมักจะเลือกใช้ในการเดินทางไปท่องเที่ยวมากที่สุด
6) ท่านจะเลือกใช้พาหนะใดเพื่อท่องเที่ยวในบริเวณ

แหล่งท่องเที่ยว และ 7) ท่านจะกลับมาทบทวนถึงปัญหา
ที่พบในด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวเพื่อพิจารณา
ในการกลับไปท่องเที่ยวครั้งต่อไป

ตารางที่ 2 ปัจจัยการท่องเที่ยวของผู้พิการทางด้านร่างกาย

ปัจจัย	Factor Loading
ปัจจัยที่ 1 ปัจจัยด้านสิ่งดึงดูด	
ท่านมักจะแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งดึงดูดใจ หรือแหล่งท่องเที่ยว	0.806
ประเภทของแหล่งท่องเที่ยวที่ท่านชื่นชอบมากที่สุด	0.107
ท่านจะไปเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่เคยไปมาก่อน	0.179
ท่านจะไปเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่ให้ความรู้ใหม่ๆ	0.128
ท่านจะเล่าถึงแหล่งท่องเที่ยวที่อำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีสำหรับคนพิการให้แก่ผู้อื่นฟังเพื่อแนะนำให้ไปท่องเที่ยว	0.840
ท่านจะเล่าถึงแหล่งท่องเที่ยวที่อำนวยความสะดวกไม่ดีสำหรับคนพิการให้แก่ผู้อื่นฟังเพื่อแนะนำไม่ให้ไปท่องเที่ยว	0.528
ปัจจัยที่ 2 ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว	
ท่านจะศึกษาเส้นทางและวิธีการในการเดินทางเป็นอย่างดีก่อนออกจากบ้านเสมอ	0.777
ในการเดินทางท่องเที่ยวแต่ละครั้งท่านเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับใครมากที่สุด	0.330
ท่านมีผู้ช่วยส่วนตัว หรือผู้ดูแลในการเดินทางไปท่องเที่ยวหรือไม่	0.728
ท่านจะเลือกใช้บริการยานพาหนะที่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่คนพิการ ตั้งแต่การขึ้นขณะอยู่ภายใน และการลง	0.205
ประเภทของยานพาหนะที่ท่านมักจะเลือกใช้ในการเดินทางไปท่องเที่ยวมากที่สุด	0.345
ท่านจะเลือกใช้พาหนะใดเพื่อท่องเที่ยวในบริเวณแหล่งท่องเที่ยว	0.121
ท่านจะกลับมาทบทวนถึงปัญหาที่พบในด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวเพื่อพิจารณาในการกลับไปท่องเที่ยวครั้งต่อไป	0.219
ปัจจัยที่ 3 ด้านปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวก	
ส่วนใหญ่ท่านใช้บริการที่พักประเภทใด	0.106
ปัจจัยที่สำคัญที่สุดของท่านในการเลือกที่พัก	0.292
ท่านเลือกซื้อของจากร้านค้าปลีกต่างๆ ในแหล่งท่องเที่ยว	0.324
ท่านเลือกซื้อของที่ระลึกในแหล่งท่องเที่ยว	0.889
ประเภทของร้านอาหารส่วนใหญ่ที่ท่านเลือกใช้บริการ	0.157
ท่านใช้บริการสอบถามข้อมูลการท่องเที่ยวจากจุดประชาสัมพันธ์ ณ แหล่งท่องเที่ยว	0.288

หมายเหตุ: n = 393

ตารางที่ 2 ปัจจัยการท่องเที่ยวของผู้พิการทางด้านร่างกาย (ต่อ)

ปัจจัย	Factor Loading
ท่านเล่าถึง ที่พัก ร้านอาหาร ร้านค้าต่างๆ และบริการทางการท่องเที่ยว ที่อำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีสำหรับคนพิการให้แก่ผู้อื่นฟัง	0.816
ท่านเล่าถึง ที่พัก ร้านอาหาร ร้านค้าต่างๆ และบริการทางการท่องเที่ยว ที่อำนวยความสะดวกไม่ดีสำหรับคนพิการให้แก่ผู้อื่นฟัง	0.666
ปัจจัยที่ 4 ด้านแพ็คเกจท่องเที่ยว	
ท่านเลือกใช้บริการการท่องเที่ยวจากบริษัทนำเที่ยว	0.793
ท่านเลือกบริษัทนำเที่ยวที่เคยใช้บริการมาแล้ว	0.627
ท่านแสวงหาข้อมูลแพ็คเกจท่องเที่ยวต่างๆ พร้อมราคาเสมอ	0.791
ท่านเปรียบเทียบข้อมูลแพ็คเกจท่องเที่ยว และราคาจากบริษัทหลายๆ แห่ง	0.761
ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้ท่านเลือกใช้บริการจากบริษัทนำเที่ยวนั้นๆ	0.243
ท่านจะสอบถามวิธีดูแล ช่วยเหลือคนพิการทางการเคลื่อนไหวจากบริษัทนำเที่ยวก่อนล่วงหน้า	0.758
ท่านขอรับบริการความช่วยเหลือต่างๆ จากผู้นำเที่ยวในระหว่างการท่องเที่ยว	0.793
ท่านจะให้ข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ เช่น ปัญหาที่พบ แก่บริษัทนำเที่ยว	0.303
ปัจจัยที่ 5 ด้านกิจกรรม	
ท่านจะศึกษาหาข้อมูลด้านกิจกรรมที่มีในแหล่งท่องเที่ยวมาก่อนล่วงหน้า	0.906
ท่านจะถ่ายภาพขณะไปท่องเที่ยว	0.752
ท่านจะแจ้งคนทางบ้านเมื่อเดินทางถึงแหล่งท่องเที่ยวแล้ว	0.155
ท่านเลือกที่จะเข้าร่วมกิจกรรมประเภทใดในการท่องเที่ยวมากที่สุด	0.123
ระหว่างเดินทางท่องเที่ยวท่านจะบันทึกรายละเอียดของการเดินทาง	0.647
หลังจากการเดินทางท่องเที่ยวท่านมักเก็บรวบรวมภาพถ่ายต่างๆ ที่ได้จากการท่องเที่ยว	0.806
ปัจจัยที่ 6 ปัจจัยด้านการบริการเสริม	
ท่านจะหาข้อมูลเกี่ยวกับการบริการเสริมต่างๆ ในแหล่งท่องเที่ยวก่อนล่วงหน้า	0.655
ท่านจะใช้บริการส่งไปรษณีย์ในบริเวณแหล่งท่องเที่ยว	0.826
ท่านจะใช้บริการอินเทอร์เน็ตในบริเวณแหล่งท่องเที่ยว	0.862
ท่านจะใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะในบริเวณแหล่งท่องเที่ยว	0.313
ท่านจะใช้บริการตู้เอทีเอ็มบริเวณแหล่งท่องเที่ยว	0.688
ท่านจะอ่านสื่อสิ่งพิมพ์หรือหนังสือพิมพ์บริเวณแหล่งท่องเที่ยว	0.118
ท่านจะให้ข้อเสนอแนะหรือคำติชมเพิ่มเติม เกี่ยวกับการบริการเสริมต่างๆ ในแหล่งท่องเที่ยวแก่ผู้ให้บริการ	0.844

หมายเหตุ: n = 393

4. ผลการจัดกลุ่มปัจจัยการท่องเที่ยวของผู้พิการทางร่างกายตามปัจจัยพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้พิการทางร่างกาย ด้วยวิธีวิเคราะห์กลุ่มแบบ K-Means โดยนำค่าปัจจัยคะแนน (Factor Score) ของทั้ง 5 ปัจจัย (โดยทดลองกำหนด $K = 2, 3, 4, \dots, 8$) สามารถแบ่งกลุ่มการท่องเที่ยวของผู้พิการทางร่างกายจากค่า Final cluster Centers ออกเป็น 2 กลุ่ม ($K=2$) คือ 1)

กลุ่มผู้พิการทางด้านร่างกายที่นิยมทัศนียภาพ และ 2) กลุ่มผู้พิการทางด้านร่างกายที่นิยมนันทนาการ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 3 โดยกลุ่มผู้พิการทางด้านร่างกายที่นิยมทัศนียภาพมีจำนวน 172 คน (ร้อยละ 72.26) ผู้พิการทางด้านร่างกายที่นิยมนันทนาการ มีจำนวน 66 คน (ร้อยละ 28.69) ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การจัดกลุ่มตามปัจจัยการท่องเที่ยวของผู้พิการทางร่างกายตามค่า Final cluster Centers

ปัจจัย	กลุ่ม	
	ผู้พิการทางด้านร่างกายที่นิยมการท่องเที่ยวทัศนียภาพแบบเหมาะสม	ผู้พิการทางด้านร่างกายที่นิยมนันทนาการที่มีบริการเสริม
ด้านสิ่งดึงดูดใจ	-13	.34
ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว	-06	.15
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	.20	-.51
ด้านแพ็คเกจท่องเที่ยว	-.15	.39
ด้านกิจกรรม	.23	-.60
ด้านการบริการเสริม	.30	-.79
จำนวนคน (ร้อยละ)	172 (72.26)	66 (28.69)

สรุปและอภิปรายผล

1. ผู้พิการทางด้านร่างกายส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 26-35 ปี โดยมีระดับการศึกษาสูงสุดที่ความหลากหลายโดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าปริญญาตรี มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า และมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ตามลำดับ ซึ่งปัจจุบันจะเป็นนิสิต/นักศึกษา และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001-15,000 บาท และพักอาศัยอยู่จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งส่วนใหญ่มีความพิการมากกว่า 1 อย่าง โดยไม่ทราบสาเหตุที่แน่ชัด และมีช่วงอายุที่เกิดความพิการ ต่ำกว่า 18 ปีเป็นส่วนใหญ่ ผู้พิการจะใช้อุปกรณ์ที่ช่วยในการเคลื่อนไหว คือ แก้อั้วเข็นคนพิการ (วีลแชร์) เป็นอุปกรณ์หลัก

2. ข้อมูลพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้พิการทางร่างกาย พบว่าผู้พิการทางร่างกายมีพฤติกรรม

การท่องเที่ยวที่มักจะเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศประมาณ 1-3 ครั้งต่อปี โดยใช้ระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยวแต่ละครั้งประมาณ 1-2 วัน และมีช่วงเวลาที่เดินทางท่องเที่ยวส่วนใหญ่ คือ วันหยุดเสาร์-อาทิตย์ ซึ่งมีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยประมาณในการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศแต่ละครั้ง 1,001-2,000 บาท จะพบว่าปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้ผู้พิการทางร่างกายไปท่องเที่ยว คือ การเดินทางที่สะดวก ส่วนปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้ผู้พิการทางร่างกายไม่ไปท่องเที่ยว คือ การเดินทางไม่สะดวก ดังนั้น ผู้พิการทางร่างกายคิดว่าอุปสรรคสำคัญที่สุดสำหรับการเดินทางท่องเที่ยว คือ ด้านกายภาพ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เอื้อต่อผู้พิการทางร่างกาย นอกจากนี้พบว่า ผู้พิการทางร่างกายคิดว่าการท่องเที่ยวมีคุณค่าและประโยชน์มากและจะกลับไปสถานที่ที่เคยไปท่องเที่ยวอีกครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Samaneein (2017) พบว่า

ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวจำเป็นต้องวางแผนอย่างรอบคอบในการเดินทางท่องเที่ยว ต้องมีลำดับขั้นตอนและวิธีการมากกว่าคนปกติทั่วไป ผู้ใช้เก้าอี้รถเข็นเตรียมการเดินทางโดยการค้นหาข้อมูลจากโฆษณาต่างๆ การอ่านหนังสือเกี่ยวกับการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้อินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูลสำหรับการเดินทางท่องเที่ยวทั้งในประเทศ และต่างประเทศ

3. จากการค้นหาปัจจัยพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้พิการทางด้านการร่างกาย พบว่ามี 6 ปัจจัย โดยปัจจัยด้านแพ็คเกจท่องเที่ยว อธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้พิการทางร่างกายได้ถึงร้อยละ 41.997 ปัจจัยต่อมาที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้พิการทางร่างกาย คือ ปัจจัยด้านการบริการเสริมซึ่งอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้พิการทางร่างกายได้ร้อยละ 26.961 นอกจากนี้ยังมีปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกิจกรรม ปัจจัยด้านสิ่งดึงดูด และด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้พิการทางร่างกายได้ร้อยละ 14.690 6.685 6.573 และ 3.095 ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chobkhay, Khamsa-ard, and Siriwong (2018) ที่ได้เสนอแนวทางการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 6 ด้านและในหนึ่งด้านนั้นคือได้แก่ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว

4. การจัดกลุ่มปัจจัยพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้พิการทางด้านการร่างกาย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม จาก 6 ปัจจัย คือ 1) ผู้พิการทางด้านการร่างกายที่นิยมแพ็คเกจท่องเที่ยวทัศนียภาพ มี 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านด้านแพ็คเกจท่องเที่ยว ด้านสิ่งดึงดูดใจ และด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ดังนั้น ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่เป็นแหล่งธรรมชาติที่มีทัศนียภาพที่สวยงามและดึงดูดใจนักท่องเที่ยวทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีการจัดแพ็คเกจท่องเที่ยวที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้พิการทางด้านการร่างกายที่สามารถร่วมเที่ยวนักท่องเที่ยวทั่วไปได้ และ 2) กลุ่มผู้พิการทางด้านการร่างกายที่นิยมนันทนาการที่มีบริการเสริม มี 3 ปัจจัย คือ

ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบริการเสริม และด้านกิจกรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ounvijit, Sirisarn, and Rongsa-ard (2014) ควรมีการสนับสนุนให้คนพิการรวมกลุ่ม คิดริเริ่มทำกิจกรรมตามความต้องการของตนเองน่าจะเป็นประโยชน์มากกว่าจัดงานให้คนพิการมาร่วมงาน และเป็นทางเลือกหนึ่งที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับได้ อีกทั้งยังช่วยให้คนพิการจะรู้สึกเป็นเจ้าของและร่วมกิจกรรมได้เต็มที่ นันทนาการของคนพิการที่พบจากการศึกษาครั้งนี้เป็นนันทนาการแบบง่ายๆ โดยเฉพาะ เพลงและดนตรี การชมภาพยนตร์ วิดีโอ การนั่งรถชมสวน งานประดิษฐ์ เป็นต้น ดังนั้น ควรกระตุ้นหรือผลักดันให้เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่อผู้พิการทางด้านการร่างกาย เช่น หน่วยปฐมพยาบาลในบริเวณแหล่งท่องเที่ยว หรือโรงพยาบาลใกล้เคียงบริเวณแหล่งท่องเที่ยว หรือบริการผู้แนะนำสถานที่ท่องเที่ยว (ไกด์) สำหรับผู้พิการทางด้านการร่างกาย

5. จากปัจจัยด้านต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้นนั้นล้วนเป็นสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้พิการทางด้านการร่างกาย ดังนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือบริษัทท่องเที่ยวควรจัดการท่องเที่ยวทัศนียภาพแบบเหมาจ่ายและนันทนาการที่มีบริการเสริมที่ตรงต่อความต้องการของผู้พิการทางด้านการร่างกาย จึงสามารถตอบสนองความต้องการการท่องเที่ยวของผู้พิการทางด้านการร่างกายได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของผู้พิการทางด้านการร่างกาย มีดังนี้

1. ผู้ประกอบการต้องจัดการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้มีความน่าสนใจในเรื่องแพ็คเกจท่องเที่ยว การท่องเที่ยวและเมื่อมีผู้พิการมาเที่ยวด้วยมีสิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์ที่เหมาะสมและทันสมัยเพื่อผู้พิการแต่ละประเภท เช่น ป้ายอธิบายต่างๆ เพื่อผู้พิการทางการสื่อความหมายหรือการได้ยิน มีวอล์คเกอร์

บริการผู้พิการ มีบริการรถกอล์ฟ หรือ รถราง บริการรับส่งผู้พิการทางด้านการร่างกายที่ใช้เก้าอี้เข็นคนพิการ (วีลแชร์) รวมทั้งควรพัฒนาการจัดหลักสูตรฝึกอบรมผู้ให้บริการในแหล่งท่องเที่ยวเพื่อให้เกิด

ความเข้าใจในความแตกต่างระหว่างผู้พิการประเภทต่างๆ รวมทั้งการใส่ใจในการบริการแก่ผู้พิการประเภทต่างๆ รวมทั้งมีศูนย์ประชาสัมพันธ์ส่วนกลางเพื่อเป็นแหล่งรวบรวม ข่าวสารและข้อมูลเกี่ยวกับการบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีสำหรับผู้พิการทางด้านร่างกาย

2. กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ควรเปิดช่องทางการสื่อสารเพิ่มให้ผู้พิการทางด้านร่างกายสามารถแจ้งความต้องการของของผู้พิการผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ มากขึ้น เพื่อนำข้อมูลความต้องการของผู้พิการด้านร่างกายในการพัฒนานันทนาการ กิจกรรม และพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวให้ตรงกับความต้องการ

ของผู้พิการด้านร่างกายที่แท้จริง

สำหรับข้อเสนอแนะงานวิจัยที่ควรจัดทำต่อไป มีดังนี้

1. ควรนำปัจจัยที่ได้ไปทดสอบกับกลุ่มประชากรอื่น เช่น ผู้พิการทางด้านการมองเห็น ผู้พิการทางการได้ยิน เพื่อทำการเปรียบเทียบความสอดคล้องของปัจจัยที่ได้จากการวิจัยกับประชากรกลุ่มอื่นๆ

2. ควรมีวิเคราะห์ปัจจัยมุมมองของผู้ประกอบการนำเที่ยวที่มีต่อการจัดนำเที่ยวให้ผู้พิการประเภทต่างๆ เพื่อเจาะตลาดนักท่องเที่ยวที่พิการทั้งในและต่างประเทศ เพื่อขยายทางเลือกให้ผู้ประกอบการนำเที่ยวมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- Baker, D. A. & Crompton, J. L. (2000). *Quality, Satisfaction and Behavioral Intentions*. *Annals of Tourism Research*, 27, 785-804. [http://dx.doi.org/10.1016/S0160-7383\(99\)00108-5](http://dx.doi.org/10.1016/S0160-7383(99)00108-5).
- Chobkhay, S., Khamsa-ard, S., & Siri Wong, P. (2018). Strategic Development to Develop Tourism for People with Physical Disabilities and Seniors of Ubon Ratchathani Province. *Dusit thani College Journal*. 12(2).
- Darcy, S., & Dickson, T. (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32-44.
- Department of Empowerment of Persons with Disabilities. (2018). *Report of Person with Disabilities Data in Thailand: 31 march 2018*. [In Thai]. Retrieved from http://dep.go.th/sites/default/files/files/news/Report_PWDS_SEP2018.pdf.
- Loureiro, S. M. C. (2014). The role of the rural tourism experience economy in place attachment and behavioral intentions. *International Journal of Hospitality Management*, 40, 1-9.
- Ministry of Social Development and Human Security. (2017). Retrieved from <http://www.m-society.go.th>
- One La, A. (2010). The creation of the technology of the senator's identity, the visually impaired. thesis Master of Arts Public and private management Silpakorn University.
- Ounvijit, C., Sirisarn, Y., & Rongsa-ard, P. (2014). Guidelines for Recreation and Tourism Development for the People with Disabilities in Chiang Rai Province. *Journal of Ratchasuda College for Research and Development of Persons with Disabilities*, 10(13).
- Pairon-Boriboon, T. (2016). Disability Study under Inclusive Tourism Trends. *Journal of Social Development*, 18(1), 103-122.
- Pasunon, P. & Wiriawuttikak, K. (2010). "Factors and Behavior of Silpakorn University Phetchaburi IT Campus's Students to Worship to Ganesha". *Srinakharinwirot Research and Development (Journal of Humanities and Social Sciences)*, 6(3), 27-38.

- Promotion and Development of the Quality of Life of Persons with Disabilities B.E. 2550. (2007). Government Gazette, 124(61A). 8-24.
- Samanein, K. (2017). Improving Tourism for Travellers with Mobility Impairment Faculty of Science: Ubon Ratchathani University. *The 9th International Conference on Disability 2017*.
- Siriratrakha, T. (2011). *People with disabilities and social opportunities*. Accessed on 2 June. Accessible from <http://www.happyhomeclinic.com/academy/dp01opportunity.pdf>. Ministry of Education Announcement, B.E. 2552. (2009). Government Gazette, 126(80), 45-47.
- Trongjitpituk, T. (2013). Tourism Behaviors of Person with Physical Disability in Bangkok Metropolis and Vicinity. Master of Science. Sport Science: Faculty of Sports Science: Chulalongkorn University.
- World Health Organization. (2011). World Report on Disability. WHO Press: Switzerland: 1-14.
- World Tourism Organization. (2016). Global report on the power of youth travel: Volume thirteen. Madrid: Author.
- Yala Provincial Social Development And Human Security Office. (2014). *Benefits for the disabled People with disabilities and benefits received*. Accessed on 3 June. Accessible from <http://www.yala.m-society.go.th/?cat=3>.