

การรับรู้คุณภาพการบริการทางการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Perceived Service Quality of People with Disabilities in Bangkok Metropolitan Region

ธัญญา วีระใจ¹, สภารัตน์ เริงอารมณี¹, สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน²

Thanya Veerajai¹, Saparat Reong-arom¹, Supaporn Prasongthan

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ และเพื่อศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้พิการ ทางร่างกายและการเคลื่อนไหวและผู้พิการทางการได้ยินและสื่อความหมาย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม เพื่อสอบถามความคิดเห็นจากผู้พิการทั้ง 2 ประเภทจำนวน 420 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า 74.05% เป็นผู้พิการที่มีความบกพร่องทางร่างกายและการเคลื่อนไหว และ 25.95% เป็นผู้พิการที่มีความบกพร่องทางการได้ยินและสื่อความหมาย ผู้พิการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และมีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปีคะแนนเฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการทางการท่องเที่ยวของผู้พิการ 4 ด้านอยู่ในระดับสูง โดยมีเพียงด้านการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้พิการซึ่งกลุ่มผู้พิการรับรู้ถึงระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ในการทดสอบสมมติฐานในการใช้สถิติเชิงอ้างอิงผลการศึกษาพบว่า เพศ และภูมิลำเนา ของผู้พิการที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลถึงการรับรู้คุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน ในขณะที่ประเภทความพิการที่แตกต่างกันส่งผลถึงการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ และด้านการตอบสนองของความต้องการของผู้พิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ผู้พิการ, ผู้พิการทางร่างกายและการเคลื่อนไหว, ผู้พิการทางการได้ยินและสื่อความหมาย

คุณภาพการบริการ

Abstract

The quantitative research presented is targeted towards the examination of disables' socio demographic, it also investigated the level of perceived service quality by disables including the physically and hearing impaired that live amongst people in the Bangkok metropolitan region. A survey questionnaire was administered to 420 respondents, which were divided into 2 groups. These groups consisted of the physically impaired (311 respondents or 74.05%) and the hearing and deaf disability (109 respondents or 25.95%). Statistical analysis was executed by descriptive and inferential statistics. The results indicated that most of people with disabilities were males 20 years of age or

¹ นิสิตภาควิชาศิลปาชีพ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน เบอร์โทรศัพท์ : 081-347-7031, Email :

Thanya580@gmail.com

² อาจารย์ ดร. ภาควิชาศิลปาชีพ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน เบอร์โทรศัพท์ 086-9924416E-mail:

s_prasongthan@hotmail.com

younger. The perceived level of service quality was mostly rated high including the tangibility, reliability, responsiveness, and empathy. The assurance aspect was the only section with a medium rating. The results of Hypothesis tests discovered that there is no difference between gender, domicile, and perceived service quality of people with disabilities. There is a meaningful difference between the types of disabilities and perceived service quality of people with disabilities at the 0.05 level of statistical significance.

Keyword : Disable people, Physical disability, Hearing and deaf disability, Perceived service quality

บทนำ

ปัจจุบันการท่องเที่ยวได้กลายเป็นอุตสาหกรรมที่มีการเติบโตอย่างรวดเร็วและทำรายได้ให้กับประเทศไทยได้อย่างมหาศาล เนื่องจากการท่องเที่ยวได้กลายเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ทุกคนที่แสวงหาความสุขและต้องการผ่อนคลายความเครียดของการทำงานในชีวิตประจำวัน ไม่เว้นแม้แต่ผู้พิการ ปัจจุบันมีผู้พิการจำนวน 1.2 พันล้าน คิดเป็นร้อยละ 15 ของประชากรโลก (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2559) จากสถิติของกรมส่งเสริมคุณภาพผู้พิการ (Department of Empowerment of Persons with Disabilities : DPCD) พบในปี 2559 ได้มีจำนวนผู้พิการในประเทศไทยถึง 1,990,452 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 3.02 จากจำนวนประชากรในประเทศไทยทั้งหมด แม้จะเป็นตัวเลขที่ไม่มากแต่บุคคลเหล่านั้นล้วนมีความต้องการเช่นเดียวกับคนปกติทั่วไป ทั้งนี้การท่องเที่ยวก็เป็นหนึ่งในกิจกรรมที่ช่วยผ่อนคลายความเครียด เสริมสร้างลักษณะนิสัยและทัศนคติที่ดีให้กับบุคคลเหล่านี้ อีกทั้งยังเป็น การเปิด โอกาสให้บุคคลผู้พิการมีกิจกรรมร่วมกันกับคนปกติ เพื่อไม่ให้เกิดความแตกต่างจนเกินไป ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการทางร่างกายควรตระหนักถึงความต้องการของบุคคลเหล่านี้ เพื่อเป็นการเปิดโลกให้ผู้มีความพิการได้มีประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวประหนึ่งตนไม่ได้บกพร่องทางด้านร่างกาย โดยในปี 2556 กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้คำนึงถึงความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ และได้มีการจัดทำมาตรฐานการบริการนักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ ครอบครัวที่มีเด็กเล็กและสตรีมีครรภ์ โดยกรมการท่องเที่ยวเพื่อประโยชน์ต่อการยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย แต่อย่างไรก็ตามยังไม่มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับระดับ คุณภาพการบริการที่นักท่องเที่ยวกลุ่มพิการ ได้รับด้วยเหตุนี้ คณะ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจ ในการศึกษาในระดับ คุณภาพการบริการที่นักท่องเที่ยวผู้พิการในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้แนวคิด แนวคิด SERVQUAL Model โดย Parasuraman, Berry and Zeithaml, 1988 อ้างอิงใน ญัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์ , 2549 ซึ่งเป็นเครื่องมือ ในการ ศึกษาของว่างผลการดำเนินงานและความคาดหวัง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของงานบริการ อีกทั้งยังเป็นการวัด ประสิทธิภาพที่ผ่านมาของที่มีต่อการบริการโดยคณะผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้เพื่อประเมินระดับ การรับรู้คุณภาพการบริการทางการท่องเที่ยวที่ผู้พิการได้รับประสบการณ์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้านดังนี้ 1) ด้าน รูปลักษณะทางกายภาพ เกี่ยวเนื่องกับ สามารถรับรู้ในด้าน ความน่าสนใจของสถานที่ท่องเที่ยว ความ พร้อมของ สถานที่ เครื่องมือ และองค์ประกอบต่างๆ 2)ด้านความน่าเชื่อถือ ของผู้ให้บริการต่อผู้พิการ เกี่ยวเนื่องกับการ รับรู้ ของผู้พิการในด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ได้ ซึ่งเกิดจากการให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ไม่ ผิดพลาดและตรงเวลาทุกครั้ง 3)ด้านการตอบสนองของความต้องการของผู้พิการ เกี่ยวเนื่องกับการ รับรู้ของผู้พิการซึ่ง

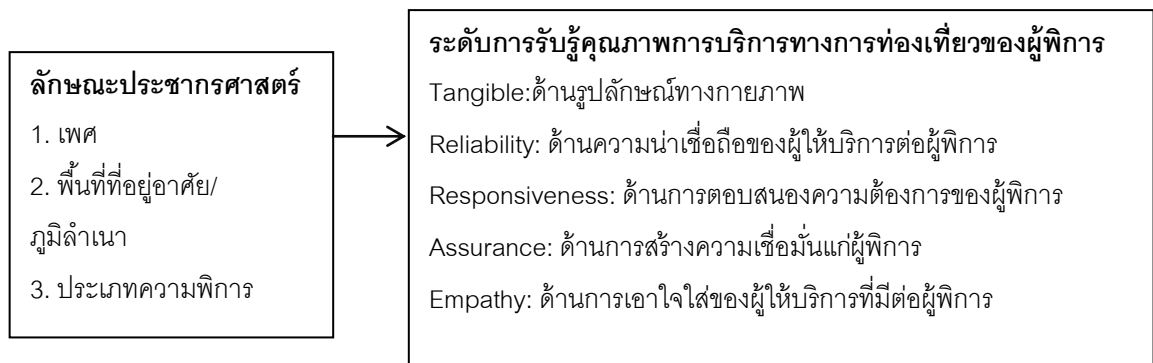
ได้รับการตอบสนอง ไม่ว่าจะเป็น การเต็มใจ ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่ปฏิเสธ ผู้พิการ และการตอบสนองของคำขอได้อย่างรวดเร็ว 4) ด้านการสร้างเชื่อมั่นแก่ผู้พิการ เกี่ยวเนื่องกับการรับรู้ของผู้พิการและรู้สึกมั่นใจต่อสถานบริการว่า มีความรู้ความสามารถในการบริการ และให้บริการอย่างเสมอภาคและทัดเทียม 5) ด้านการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการต่อผู้พิการ เกี่ยวเนื่องกับการรับรู้ของผู้พิการว่าสถานบริการเอาใจใส่ ไม่ว่าจะเป็นความจริงใจ การเอาใจใส่ผู้พิการ แต่ละบุคคลเป็นอย่างดี และเข้าใจในความต้องการจำเป็นของผู้พิการ รายละเอียด รวมถึงการเปิดให้บริการในวันเวลาที่สอดคล้องกับความต้องการใช้บริการของผู้พิการ เป็นต้น โดยผลการวิจัยสามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการ ท่องเที่ยว ตรงกับความต้องการของผู้พิการรวมถึงเพื่อประโยชน์ต่อการยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้มีความเข้มแข็งและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้พิการทางร่างกายและการเคลื่อนไหว และผู้พิการทางการได้ยินและสื่อความหมายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพการบริการทางการท่องเที่ยวของผู้พิการ ทางร่างกายและการเคลื่อนไหวและผู้พิการทางการได้ยินและสื่อความหมายที่เคยได้รับจากประสบการณ์ท่องเที่ยว

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



สมมติฐาน ผู้พิการที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ ภูมิลำเนา ประเภทความพิการ แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการทางการท่องเที่ยวของผู้พิการ

วิธีดำเนินงานวิจัย

การวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณโดยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้คือ ผู้พิการ 2 ประเภทได้แก่ ผู้พิการทางร่างกายและการเคลื่อนไหวและผู้พิการทางการได้ยินและสื่อความหมาย ที่มีภูมิลำเนา ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 85,238 คน อ้างอิงจากข้อมูลประมวลผลจากฐานข้อมูลทะเบียนกลางคนพิการ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (ตารางที่ 1) โดยมีประชากรจำแนกตามประเภทความพิการดังนี้ ผู้พิการทางร่างกายและทางการเคลื่อนไหวจำนวน 62,670 และผู้พิการทางการได้ยินและสื่อความหมาย จำนวน 22,568 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ได้มาจากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดย

Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดขอบเขตความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5 % โดยได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ จำนวน 400 คน คณะผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling) โดยขั้นที่ 1 คณะผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา ตามอัตราส่วนประชากรที่ผู้พิการ 2 กลุ่ม ได้สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างดังนี้ กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นตัวแทนของคนพิการทางการเคลื่อนไหวจำนวน 295 คน และกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นตัวแทนของคนพิการทางการได้ยินจำนวน 105 คน จากนั้นในขั้นที่ 2 ได้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก โดยใช้ เครื่องมือวิจัย ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ทั้งนี้แบบสอบถามดังกล่าวได้รับการตรวจค่า Index of item Objective Congruence (IOC) ความเที่ยงตรงของข้อคำถามในแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านโดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ ตอนที่ 1 การสอบถามเกี่ยวกับข้อมูล ประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 การรับรู้คุณภาพการบริการ ทางทางท่องเที่ยวของผู้พิการจำนวน 27 ข้อ และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ คณะผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน (Pilot test) จำนวน 28 ชุดเพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนที่ 2 มีค่ามากกว่า 0.7 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้ (Cronbach, 1984)

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรผู้พิการทั้งสองประเภทที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

จังหวัด	บุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกายและการเคลื่อนไหว	บุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยินและสื่อความหมาย
กรุงเทพมหานคร	24,480	11,162
นนทบุรี	7,509	2,503
นครปฐม	8,304	2,086
ปทุมธานี	7,626	2,325
สมุทรปราการ	10,690	2,587
สมุทรสาคร	4,061	1,905
รวม	62,670	22,568
	85,238	

ที่มา : กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, 2559

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลคณะผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูล 3 วิธี กล่าวคือ การลงพื้นที่เก็บข้อมูลโดยผู้วิจัย การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์แบบด่วนพิเศษ และการส่งแบบสอบถามทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการลงพื้นที่เก็บข้อมูลด้วยตนเองคณะผู้วิจัยเดินทางลงพื้นที่จำนวน 15 สถานที่ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์จำนวน 321 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์แบบด่วนพิเศษ ที่มีความสมบูรณ์จำนวน 55 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความสมบูรณ์จำนวน 44 ฉบับ รวมทั้งสิ้นทั้งหมดเท่ากับ 420 ฉบับ ในการวิเคราะห์ข้อมูลคณะผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยตามอันตรภาคชั้นเกี่ยวกับการรับรู้ คุณภาพการบริการ ทางทางท่องเที่ยวของผู้พิการ ดังนี้ 1) ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง สูงมาก 2) ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง สูง 3) ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ปานกลาง 4) ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ต่ำ

และ 5) ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึงต่ำมาก และคณะผู้วิจัยใช้สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรสองตัว (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Anova) เพื่อหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างของตัวแปรประชากรศาสตร์เพื่อใช้ในการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย

ผลการวิจัย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้วิจัยได้รวบรวมและสรุป แบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 การศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้พิการ ทางร่างกายและการเคลื่อนไหว และผู้พิการทางการได้ยินและสื่อความหมายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

จากการศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้พิการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่า เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 58.6 เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 41.4 โดยส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.1 รองลงมาเป็นผู้พิการที่มีอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.3 โดยมีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในช่วงมัธยมปลาย หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 30.0 ลำดับถัดมาผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับมัธยมต้น คิดเป็นร้อยละ 28.3 และลำดับท้ายสุดคือผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาโทหรือสูงคิดเป็นร้อยละ 1.7 ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้พิการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ			อาชีพ		
ชาย	246	58.6	ไม่มีอาชีพ	112	26.7
หญิง	174	41.4	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	23	5.5
อายุ			พนักงานบริษัทเอกชน	44	10.5
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	135	32.1	รับจ้างทั่วไป	24	5.7
21-30 ปี	98	23.3	ธุรกิจส่วนตัว	30	7.1
31-40 ปี	61	14.5	พ่อบ้าน / แม่บ้าน	1	.2
41-50 ปี	68	16.2	กำลังศึกษา	137	32.6
51-60 ปี	39	9.3	อื่นๆ	49	11.7
ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป	19	4.5	รายได้ต่อครัวเรือน		
ระดับการศึกษาสูงสุด			น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	273	65.0
ประถมศึกษาหรือน้อยกว่า	85	20.2	10,001-20,000 บาท	88	21.6
มัธยมต้น	119	28.3	20,001-30,000 บาท	27	6.4
มัธยมปลาย หรือ ปวช.	126	30.0	30,001-40,000 บาท	17	4.6
อนุปริญญา หรือ ปวส.	18	4.3	40,001-50,000 บาท	6	1.4
ปริญญาตรี	65	15.5	มากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป	9	2.1
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	7	1.7	จำนวนบุตร/ธิดา		
สถานภาพสมรส			ไม่มีบุตร/ธิดา	307	73.1
โสด	298	71.0	1 คน	47	11.2

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สมรส/อยู่ด้วยกัน	84	20.0	2 คน	45	10.7
หย่าร้าง/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	38	9.0	3 คน	16	3.8
ภูมิภาค/พื้นที่ที่อยู่อาศัย			4 คน	1	0.2
กรุงเทพฯ	190	45.2	5 คน	4	1.0
นครปฐม	52	12.4	บุคคลที่อาศัยอยู่ด้วย		
นนทบุรี	65	15.5	อยู่คนเดียว	49	11.7
สมุทรปราการ	62	14.8	บิดา/มารดา	192	45.7
ปทุมธานี	31	7.4	สามี/ภรรยา	53	12.6
สมุทรสาคร	20	4.8	ญาติพี่น้อง	63	15.0
ประเภทของความพิการ			เพื่อน	29	6.9
พิการทางการเคลื่อนไหวหรือร่างกาย	311	74	อื่นๆ	34	8.1
พิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย	109	26.0	สมรรถนะความพร้อมทางร่างกายที่มีต่อการท่องเที่ยว		
ระยะเวลาที่เกิดความพิการ			ดีเยี่ยม	104	24.8
โดยกำเนิด	175	41.7	ดี	120	28.6
น้อยกว่า 1-5 ปี	69	16.4	ปกติ	102	24.3
6-10 ปี	33	7.9	ต่ำกว่าปกติ	63	15.6
11-15ปี	33	7.9	ต่ำ	31	7.4
16-20 ปี	41	9.8			
มากกว่า 20 ปี	69	16.4			

N = 420

ด้านอาชีพพบว่า ผู้พิการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลส่วนใหญ่ไม่ประกอบอาชีพคิดเป็นร้อยละ 26.7 โดยส่วนใหญ่มีรายได้ต่อครัวเรือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 65.0 โดยส่วนมากของผู้พิการในเขตกรุงเทพและปริมณฑลส่วนใหญ่มีสภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 71.0 จึงส่งผลให้ร้อยละของผู้พิการในเขตกรุงเทพและปริมณฑลส่วนใหญ่ไม่มีบุตรธิดา อยู่ในอัตราสูง คิดเป็นร้อยละ 73.1 ทั้งนี้ ผู้พิการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนใหญ่อาศัยอยู่กับบิดามารดาคิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมาอาศัยอยู่กับญาติพี่น้องคิดเป็นร้อยละ 15.0

เมื่อพิจารณาถึงภูมิภาค/พื้นที่ที่อยู่อาศัยพบว่าผู้พิการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครเป็นจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 45.2 รองลงมาอาศัยอยู่ในจังหวัดนนทบุรีคิดเป็นร้อยละ 15.5 และในจังหวัดสมุทรปราการคิดเป็นร้อยละ 14.8 ในนครปฐมคิดเป็นร้อยละ 12.4 ปทุมธานีคิดเป็นร้อยละ 7.4 และผู้พิการที่มีจำนวนน้อยที่สุดอยู่ในจังหวัดสมุทรสาครคิดเป็นร้อยละ 4.8 โดยร้อยละ 74 เป็นผู้พิการทางด้านการเคลื่อนไหวหรือร่างกาย และร้อยละ 26 เป็นผู้พิการทางด้านการได้ยินหรือสื่อความหมาย

ระยะเวลาที่เกิดความพิการ พบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้พิการโดยกำเนิด คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมาเป็นผู้พิการที่มีระยเวลาน้อยกว่า 1-5 ปีคิดเป็นร้อยละ 16.4 โดยผู้พิการได้ประเมินสมรรถนะความพร้อมทางร่างกายที่

มีต่อการท่องเที่ยวพบว่า ผู้พิการส่วนใหญ่มี สมรรถนะ ความพร้อมในระดับดีคิดเป็นร้อยละ 28.6 ในระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 24.8 ในระดับปรกติคิดเป็นร้อยละ 24.3

ส่วนที่ 2 การศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ทางการท่องเที่ยวของผู้พิการ ทางร่างกายและการ เคลื่อนไหวและผู้พิการทางการได้ยินและสื่อความหมายที่เคยได้รับจากประสบการณ์ท่องเที่ยว

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและแสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการที่ผู้พิการ ได้รับประสบการณ์

ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ	X	SD	ระดับความคิดเห็น
แหล่งท่องเที่ยวมีความน่าสนใจและเหมาะสม	3.73	1.0	สูง
แหล่งท่องเที่ยวมีสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์เหมาะสม	3.40	1.04	ปานกลาง
แหล่งท่องเที่ยวมีพื้นที่กว้างขวางเพียงพอ	3.61	1.03	สูง
แหล่งท่องเที่ยวมีศูนย์ประชาสัมพันธ์เพื่อให้อินโฟ	3.44	1.08	สูง
แหล่งท่องเที่ยวมีสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์มีความทันสมัย	3.31	1.16	ปานกลาง
ระบบขนส่งในการเดินทางท่องเที่ยวมีความเหมาะสม	3.25	1.19	ปานกลาง
รวม	3.46	0.85	สูง
ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการต่อผู้พิการ	X	SD	ระดับความคิดเห็น
ผู้ให้บริการบริการท่านด้วยความรวดเร็ว	3.52	1.08	สูง
ผู้ให้บริการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบคลุม	3.46	1.03	สูง
ผู้ให้บริการ บริการท่านได้ตรงตามเวลาที่สัญญา	3.45	1.03	สูง
ผู้ให้บริการ บริการท่านได้ถูกต้องแม่นยำตั้งแต่ครั้งแรก	3.41	1.04	สูง
ท่านไว้วางใจในการแก้ปัญหาของผู้ให้บริการ	3.40	0.98	ปานกลาง
รวม	3.45	0.85	สูง
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้พิการ	X	SD	ระดับความคิดเห็น
ได้รับการบริการอย่างเต็มใจและไม่บ่ายเบี่ยงจากผู้ให้บริการ	3.45	1.04	สูง
ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการ	3.41	1.03	สูง
ได้รับการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับบริการ/สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีสำหรับผู้พิการ	3.38	1.22	ปานกลาง
ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วจากผู้ให้บริการ	3.45	1.06	สูง
ผู้ให้บริการตอบสนองคำถาม และคำร้องขอของท่านได้อย่างรวดเร็ว	3.41	1.09	สูง
รวม	3.42	0.86	สูง
ด้านการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้พิการ	X	SD	ระดับความคิดเห็น
รู้สึกปลอดภัยต่อบริการที่ได้รับ	3.46	1.01	สูง
ได้รับบริการอย่างเสมอภาคและทัดเทียม	3.46	1.04	สูง
ผู้ให้บริการมีความสุภาพ และให้ความเคารพ	3.53	0.97	สูง
ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	3.34	1.12	ปานกลาง
ผู้ให้บริการยอมรับฟังคำติชม	3.39	1.03	ปานกลาง
อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอสำหรับผู้พิการ	3.12	1.23	ปานกลาง
รวม	3.38	0.85	ปานกลาง
ด้านการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้พิการ	X	SD	ระดับความคิดเห็น
ผู้ให้บริการใส่ใจในการบริการแก่ผู้พิการเป็นรายบุคคล	3.27	1.12	ปานกลาง
ผู้ให้บริการความเข้าใจในความต้องการจำเป็น	3.36	1.09	ปานกลาง
ผู้ให้บริการมีความเป็นกันเอง	3.57	0.96	สูง
การบริการที่จริงใจจากผู้ให้บริการ	3.55	1.02	สูง
เวลาทำการของสถานที่ท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม	3.47	1.02	สูง
รวม	3.44	0.84	สูง

ในการศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ทางการท่องเที่ยวของผู้พิการ มีรายละเอียดดังตารางที่ 3 จะเห็นได้ว่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมของระดับ การรับรู้คุณภาพการบริการ ทางการท่องเที่ยวของผู้พิการ 4 ด้านอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.46) ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.45) ด้านการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.44) และ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้พิการ (ค่าเฉลี่ย 3.42) ตามลำดับ โดยมีเพียงด้านการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้พิการซึ่งกลุ่มผู้พิการรับรู้ถึงระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้พิการทั้ง 2 ประเภท รับรู้ระดับคุณภาพการบริการทางท่องเที่ยวใน 3 อันดับต่ำสุด ในรายข้อได้แก่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอสำหรับผู้พิการ (ค่าเฉลี่ย 3.12) ระบบขนส่งในการเดินทางท่องเที่ยวมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.25) และผู้ให้บริการใส่ใจในการบริการแก่ผู้พิการเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.27)

การวิเคราะห์สถิติเชิงอ้างอิง โดยเป็นการ วิเคราะห์ เพื่อทดสอบ สมมติฐาน ผู้พิการที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ ภูมิภาค ประชาคมความพิการ แตกต่างกันส่งผลต่อ การรับรู้คุณภาพการบริการทางท่องเที่ยวของผู้พิการ โดยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปรสองตัว (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Anova) ผลการวิเคราะห์ การเปรียบเทียบด้าน เพศ ภูมิภาค ใน การประเมินระดับความคิดเห็นด้านระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับ พบว่า เพศ และภูมิภาค ของผู้พิการที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลถึงการรับรู้คุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน ในขณะที่ประชาคมความพิการที่แตกต่างกันส่งผลถึงการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้พิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงผลในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบด้าน เพศ ภูมิภาค ประชาคมความพิการ ในการประเมินระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการที่ผู้พิการได้รับประสบการณ์

รายการ	การประเมิน	t	F	Sig.
1. เพศ	ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ	0.19		0.85
	ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ	1.00		0.31
	ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้พิการ	0.76		0.45
	ด้านการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้พิการ	0.92		0.36
	ด้านการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้พิการ	1.34		0.16
2. ภูมิภาค	ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ		0.31	0.91
	ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ		1.69	0.14
	ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้พิการ		1.00	0.42
	ด้านการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้พิการ		0.87	0.50
	ด้านการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้พิการ		0.77	0.57
3. ประชาคมความพิการ	ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ	-5.67		0.00**
	ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ	-3.79		0.00**
	ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้พิการ	-2.22		0.03*
	ด้านการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้พิการ	-1.33		0.18
	ด้านการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้พิการ	-1.36		0.18

หมายเหตุ * หมายถึงความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** หมายถึงความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การสรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้า คณะผู้วิจัยอภิปรายผลของการวิจัยได้ดังนี้

1.) ในการศึกษาข้อมูลประชากรของผู้พิการทางร่างกายและการเคลื่อนไหวและผู้พิการทางการได้ยินและสื่อความหมายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าผู้พิการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และมีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปีและมีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไปเป็นจำนวนน้อย มีการศึกษาระดับสูงสุดอยู่ในช่วงมัธยมปลายหรือปวช. และส่วนใหญ่ไม่ประกอบอาชีพสอดคล้องกับงานวิจัยโดยชุกฉัตร อุนวิจิตร และคณะ (2557) ที่ระบุถึงผู้พิการในจังหวัดเชียงรายโดยส่วนใหญ่ไม่ประกอบอาชีพ และมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า โดย รายได้ต่อครัวเรือนอยู่ที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทสถานภาพโสดไม่มีบุตรธิดา ภูมิลำเนาโดยมาก อยู่ในกรุงเทพมหานครเป็นส่วนใหญ่และเป็นผู้พิการโดยกำเนิดเป็นส่วนมากแต่มีสมรรถภาพความพร้อมทางร่างกายที่มีต่อการท่องเที่ยวอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับ ชุกฉัตร อุนวิจิตร และคณะ (2557) ซึ่งระบุเกี่ยวกับ การท่องเที่ยวมีความหมายต่อคนพิการเนื่องจากการเปิดโอกาสให้คนพิการเข้าสู่สังคมและได้ผ่อนคลายความเครียดและพัฒนาตนเอง

2.) ในการศึกษาระดับคุณภาพการบริการของผู้พิการทางการทางร่างกายและการเคลื่อนไหวและผู้พิการทางการได้ยินและสื่อความหมายได้รับประสบการณ์นั้น จากการพิจารณาในรายข้อพบว่าประเด็นเกี่ยวกับอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการระบบขนส่งในการเดินทางท่องเที่ยว และ ผู้ให้บริการใส่ใจในการบริการแก่ผู้พิการเป็นรายบุคคล มีค่าเฉลี่ยในระดับต่ำสุดคือ 3.12 ,3.25 และ 3.27 ตามลำดับ สอดคล้องกับ พิทักษ์ ศิริวงศ์ และ ปัทมอร เสี่ยงแดง, (2554) กล่าวว่าสิ่งที่ทำให้เกิดอุปสรรคสำหรับผู้พิการคือสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่เอื้ออำนวยเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้พิการพบกับความยากลำบากในการเดินทางท่องเที่ยว เพราะไม่สามารถเข้าถึงบริการขนส่งมวลชนสาธารณะรวมถึงไม่สามารถเข้าถึงสถานที่บริการในการท่องเที่ยว

3.) ระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกันเกิดขึ้นระหว่างประเภทความพิการในด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการต่อผู้พิการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้พิการ เนื่องจากผู้พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมายจะมี ความบกพร่องหรือสูญเสียการได้ยินเป็นเหตุให้การฟังเสียงต่างๆ ไม่ชัดเจนซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือหูตึง และคนหูหนวก ทั้งนี้ร่างกายภายนอกรวมถึงสมรรถนะทางการเคลื่อนไหวจึงเหมือนคนปกติโดยทั่วไป ข้อจำกัดทางการเดินทางท่องเที่ยวจึงมีน้อยกว่าผู้พิการทางร่างกายและการเคลื่อนไหว

ข้อเสนอแนะ

ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับการท่องเที่ยวผู้พิการควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ เพิ่มมากยิ่งขึ้นในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวสามารถนำผลการวิจัยไปต่อยอดเพื่อใช้ในการ พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้มีความน่าสนใจมีสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ที่เหมาะสมและทันสมัยสำหรับผู้พิการ แต่ละประเภท เช่น บั๊ายอธิบายต่างๆเพื่อผู้พิการทางการสื่อความหมายหรือการได้ยิน หรือ รถไฮดรอลิกบริการรับส่งผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่ใช้วีลแชร์ เป็นต้น อีกทั้งควรมีการต่อยอดในการพัฒนาโดยการจัดหลักสูตรฝึกอบรมผู้ให้บริการในแหล่งท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดความเข้าใจในความแตกต่างระหว่างบุคคล ความต้องการจำเป็น และการใส่ใจในการ

บริการแก่ผู้พิการแต่ละประเภทด้วยความเต็มใจและไม่บ่ายเบี่ยงและ ศูนย์ประชาสัมพันธ์ส่วนกลางเพื่อเป็นแหล่งรวบรวม เผยแพร่ ข่าวสารหรือ ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีสำหรับผู้พิการณ สถานที่ท่องเที่ยว

2.หน่วยงานภาครัฐ เช่น กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงคมนาคม และกระทรวงมหาดไทย ควรบูรณาการความร่วมมือในการพัฒนาระบบขนส่งมวลชนสาธารณะในการเดินทางท่องเที่ยว ระบบโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการรองรับการท่องเที่ยวเพื่อคนทั้งมวล รวมถึงการเร่งรัดและควบคุมให้สถานบริการต่างๆ ดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างเพื่อรองรับการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล (Universal design)

เอกสารอ้างอิง

- กฤษณะ ละไล. 2556. **เดินทางสู่การท่องเที่ยวเพื่อคนทั้งมวล** (Online). <http://www.komchadluek.net>, 4 ตุลาคม 2559.
- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. 2559. **รายงานข้อมูลสถานการณ์ด้านคนพิการในประเทศไทย** (Online). <http://www.dep.go.th>, 18 พฤษภาคม 2559.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. 2559. **รายงานภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว** (Online). <http://www.mots.go>, 14 สิงหาคม 2559.
- มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย. 2555. **การบริการนักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวที่มีเด็กเล็กและสตรีมีครรภ์**. กรมการท่องเที่ยว.
- ชูกลืน อุณวิจิตร, ญาณัท ศิริสาร และ ไพรัช โจงสะอาด. 2557. แนวทางการพัฒนาการนันทนาการและการท่องเที่ยวเพื่อคนพิการในจังหวัดเชียงราย. **วารสารวิทยาลัยราชสุดาเพื่อการวิจัยและพัฒนาคนพิการ** 10 (13): 36-50.
- พิทักษ์ ศิริวงศ์ และ ปัทมอร เสี่ยงแดง. 2554. การท่องเที่ยวของผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมไทย. **Veridian E-journal**, 4 (2): 221-228.
- สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2554. **โครงการทบทวนแผนยุทธศาสตร์กองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการพ.ศ. 2553-2556และแผนปฏิบัติการประจำปีบัญชี 2555**. รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์เสนอต่อคณะกรรมการกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ.
- สุธาสนี โพธิจันทร์. 2557. Service Quality บริการดีระดับองค์กร. **โปรดักทิวิตี เวิลด์ (Productivity world)**. 19 (108):34-39.
- Cronbach, L. Joseph.1984. **Essential of Psychology and Education**. New York: Mc-Graw Hill
- Taro Yamane. 1973. **Statistics: An Introductory Analysis**.3rd Ed.New York.Harper and RowPublications.