

การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่
Expectations and Satisfaction of Tourists with Disabilities Influencing Their Decision to Visit Mae Hia Municipality, Chiang Mai

ชัชวาล ม่วงพรวน

บทคัดย่อ

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

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

นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสามารถในการเข้าถึง บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านราคา ไม่แตกต่างกัน สำหรับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสามารถในการเข้าถึง บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านราคา แตกต่างกัน สำหรับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสามารถในการเข้าถึง และด้านราคา แตกต่างกัน ยกเว้นบุคลากรผู้ให้บริการ มีระดับความคาดหวังไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยความคาดหวังด้านราคา มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ในการมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ด้วยตัวเองมากที่สุด ในส่วนของปัจจัยความคาดหวังด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยวมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ โดยไม่ล้นเหลือมากที่สุด

คำสำคัญ: ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ, การตัดสินใจ, นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

Abstract

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

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

Tourists with disabilities based on the different genders had shared similar expectations on the tourist attractions, public and private amenities, accessibility, human resources, and prices. People with disabilities of different ages had various expectations on the tourist attractions, public and private amenities, accessibility, human resources, and prices. For tourists with mobility disabilities having a different education level, they had diverse expectations on the tourist attractions, public and private amenities, accessibility, human resources, and price.

The price factor was also found to affect travelers with disabilities' decisions to visit Mae Hia municipality's tourist sites, Chiang Mai province. Regarding expectations on the tourist attractions, the findings revealed that they do not hesitate to visit the site.

Keywords: Expectation, Satisfaction, Decision, Tourist with disabilities

ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

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

สำหรับกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ด้วยข้อจำกัดทางการเคลื่อนไหวของร่างกายทำให้ประสบปัญหาและอุปสรรคในการเดินทางท่องเที่ยว ทั้งนี้ ปัญหาส่วนใหญ่ของผู้พิการเหล่านั้นไม่ได้เกิดจากสภาพความพิการ แต่เกิดจากสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่เอื้ออำนวยในทางท่องเที่ยว (พิทักษ์ ศิริวงศ์ และ ปัทมอร เสี่ยงแดง, 2011)

นอกจากนั้น ความเท่าเทียมของผู้พิการซึ่งเป็นประเด็นด้านสังคม ก็ควรต้องนำมาพิจารณาเช่นกัน ทั้งนี้ องค์การท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติหรือ UNWTO ได้กำหนดให้มีจริยธรรมสากลเพื่อการท่องเที่ยวหรือ Global Code of Ethics for Tourism เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยในส่วนของ Article 7: Right to tourism กำหนดให้มีการส่งเสริมและอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับ ครอบครัว เยาวชน นักเรียน ผู้สูงอายุและคนพิการ (UNWTO, 2011) ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโลก

(Global Sustainable Tourism Criteria) สำหรับแหล่งท่องเที่ยวหรือ GSTC-D ข้อ A8 ซึ่งกำหนดให้การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนจะต้องมีการส่งเสริมการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล (Access for All) โดยแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวกจะต้องเอื้ออำนวยให้กับบุคคลที่ทุพพลภาพหรือผู้ที่มีข้อจำกัดด้านสภาพร่างกาย ทั้งนี้ เพื่อให้เขาสามารถได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม (Global Sustainable Tourism Council, 2013)

จากเหตุการณ์ข้างต้น เป็นตัวอย่างที่แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของ Accessible Tourism for all สำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย อุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งในปี พ.ศ. 2560 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นจำนวนถึง 35,381,210 คน ก่อให้เกิดรายได้จำนวน 1,824,024 ล้านบาท โดย 5 จังหวัดแรกที่มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวมากที่สุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดภูเก็ต จังหวัดชลบุรี จังหวัดกระบี่ และจังหวัดเชียงใหม่ ตามลำดับ (กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา, 2017) จะเห็นได้ว่า หากไม่นับกรุงเทพมหานครและจังหวัดในเขตภาคใต้แล้ว จังหวัดเชียงใหม่ถือเป็นจังหวัดเดียวในเขตภาคเหนือ ที่ติดอันดับ 5 อันดับแรก แสดงให้เห็นถึงศักยภาพของจังหวัดเชียงใหม่การดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติ จังหวัดเชียงใหม่ถือเป็นจังหวัดที่เหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มที่ชื่นชอบความเป็นธรรมชาติ มีสถานที่ท่องเที่ยวหลากหลาย เช่น แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ วิถีชีวิตชาวชนเผ่า สวนสัตว์ขนาดใหญ่ สวนสัตว์กลางคืน พิพิธภัณฑ์สัตว์น้ำ สวนดอกไม้ขนาดใหญ่ วัดที่มีสถาปัตยกรรมล้านนาที่สวยงาม เป็นต้น (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2562 : ระบบออนไลน์)

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

หนึ่งในเขตปกครองที่มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ เขตเทศบาลเมืองแม่เหียะ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ ซึ่งมีแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสำคัญของจังหวัดเชียงใหม่หลายแห่ง และส่วนใหญ่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สร้างขึ้นโดยภาษีของประชาชน เช่น อุทยานหลวงราชพฤกษ์ ซึ่งบริหารจัดการโดยสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) และเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ซึ่งบริหารจัดการโดยสำนักงานพัฒนาพิงคนคร (องค์การมหาชน) จึงควรค่าอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้มีความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และให้เป็นตัวอย่างอันดีในการปฏิบัติตามกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งกำหนดให้สถานที่ของหน่วยงานของรัฐ ให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ รวมถึงการยกระดับแหล่งท่องเที่ยวให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ยั่งยืนตามมาตรฐานสากลอีกด้วย

ดังนั้น การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในแต่ละแหล่งท่องเที่ยวจะสามารถพัฒนาศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการทางการเคลื่อนไหวได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความจำเป็นต้องใช้องค์ความรู้จากการศึกษาวิจัยเพื่อประกอบการวางแผนนโยบายในส่วนที่เกี่ยวข้อง แต่อย่างไรก็ตาม การศึกษาเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่มีมุ่งไปที่การศึกษาเกี่ยวกับศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว เช่น เรณูกา รัชโน (2550) มีการประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นต้น แม้ในส่วนของการศึกษาที่มีความใกล้เคียงและเป็นการศึกษาที่มีแหล่งท่องเที่ยวของเขตเทศบาลเมืองแม่เหียะ ต.แม่เหียะ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ เป็นหนึ่งในพื้นที่ศึกษา เช่น การศึกษาของ กรวรรณ สังขกรและคณะ (2553) ซึ่งทำการประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวแบบ Slow Tourism ในภาคเหนือตอนบนที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ แต่ก็เป็นการศึกษาที่มุ่งไปเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุเท่านั้น ไม่ได้มีการศึกษาสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวกลุ่มอายุอื่นๆ เอาไว้ด้วย



**NMCCON
2021**

การประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาลัยนครราชสีมา

ครั้งที่ 8 ประจำปี พ.ศ.2564

"สู่ชีวิตวิถีใหม่ ด้วยงานวิจัยทางสุขภาพและการบริการ"

27 มีนาคม พ.ศ. 2564

นอกจากนั้น จากที่องค์การท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติหรือ UNWTO ได้นำเสนอว่า องค์ประกอบพื้นฐานของแหล่งท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเดินทางของนักท่องเที่ยว (UNWTO, 2007) จึงทำให้นักวิจัยเห็นว่า ยังมีสิ่งที่จะต้องค้นหาคำตอบอีกประเด็นหนึ่ง คือ การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ การศึกษาในประเด็นดังกล่าว ยังไม่เคยมีนักวิจัยท่านใดทำการศึกษาศึกษาสำหรับแหล่งท่องเที่ยวของเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ ต.แม่เหิยะ จ.เชียงใหม่มาก่อน ผลของการศึกษาจะสามารถนำไปใช้ในการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้มีอำนาจหน้าที่ได้หันมาสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวในการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ตลอดจนให้ความสำคัญในการกำหนดนโยบายด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์สำหรับกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวสูงอายุและผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในแหล่งท่องเที่ยวของเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ ต.แม่เหิยะ จ.เชียงใหม่ ได้อย่างเป็นรูปธรรม

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

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีต่อองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลของแหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีต่อองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลของแหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหว
4. เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เกี่ยวกับองค์ประกอบพื้นฐานผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรของการศึกษา ได้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวชาวต่างประเทศ ซึ่งได้มาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549, หน้า 74) ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 416 ตัวอย่าง ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามหรือ Questionnaire เป็นเครื่องมือสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ โดยพัฒนาเครื่องมือมาจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลประชากรศาสตร์ แบบสอบถามกำหนดให้ตอบคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในลักษณะ Checklist ที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านองค์ประกอบพื้นฐานเพื่อรองรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวของแหล่งท่องเที่ยว โดยแบ่งออกเป็น ด้านสิ่งดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสามารถในการเข้าถึงบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านราคา ทั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่มีการวัดและการกำหนดน้ำหนักคะแนนตามแบบของลิเคอร์ท (Likert Scale) ตอนที่ 3 การตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จากความคิดเห็นของผู้พิการทางการเคลื่อนไหวของแหล่งท่องเที่ยว ทั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่มีการวัด

และการกำหนดน้ำหนักคะแนนตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) และตอนที่ 4 : ข้อเสนอแนะในการพัฒนาองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จ.เชียงใหม่ เป็นคำถามปลายเปิด (Opened-response question)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ผลความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง 416 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่ามีรายละเอียดดังนี้ เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 และเพศชายจำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 ตามลำดับ อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 51-60 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 รองลงมา คือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 อายุ 21-30 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 อายุ 41-50 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 อายุ มากกว่า 60 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 และอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับ ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 66.8 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 และระดับปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 และปริญญาเอก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

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

2. ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า โดยภาพรวมความคาดหวัง อยู่ในระดับ ปานกลาง โดยจำแนกตามรายชื่อ คือ ด้านความสามารถในการเข้าถึง ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 1 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว ด้านราคา และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีเป็นอันดับสุดท้าย

3. ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามรายชื่อ ได้แก่ ด้านความสามารถในการเข้าถึง ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 1 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านราคา มีให้ความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย



**NMCCON
2021**

การประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาลัยนครราชสีมา

ครั้งที่ 8 ประจำปี พ.ศ.2564

"สู่ชีวิตวิถีใหม่ ด้วยงานวิจัยทางสุขภาพและการบริการ"

27 มีนาคม พ.ศ. 2564

4. ผลการวิเคราะห์การตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหวของแหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้ ตัดสินใจมาท่องเที่ยวด้วยตัวเอง ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 1 และไม่มีความลังเลใจในการตัดสินใจมาท่องเที่ยว ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 2

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

5.1 การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้านองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับเพศ อายุ การศึกษา ท่านมีระดับความผิดปกติในการเคลื่อนไหวระดับใด ด้านเพศ พบว่าทั้ง 5 ด้านไม่แตกต่างกัน ด้านอายุ พบว่า แตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน ด้านระดับการศึกษา พบว่า แตกต่างกันทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสามารถในการเข้าถึง ด้านราคา และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน และด้านระดับความผิดปกติในการเคลื่อนไหวระดับใด พบว่า แตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน เนื่องจากค่า Sig น้อยกว่า 0.05 ตามลำดับ

5.2 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เกี่ยวกับองค์ประกอบพื้นฐานเพื่อรองรับผู้สูงอายุและผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจด้วยตัวเองที่เลือกมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยความคาดหวัง ด้านราคา มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจด้วยตัวเอง และในด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสามารถในการเข้าถึง ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจด้วยตัวเองที่เลือกมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่

5.3 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เกี่ยวกับองค์ประกอบพื้นฐานเพื่อรองรับผู้สูงอายุและผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจไม่มีความลังเลใจในการเลือกมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยความคาดหวัง ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว และด้านราคา มีอิทธิพลต่อความความคาดหวังต่อการตัดสินใจไม่มีความลังเลใจ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสามารถในการเข้าถึง ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ไม่มีอิทธิพลต่อความความคาดหวังต่อการตัดสินใจไม่มีความลังเลใจในการเลือกมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่

อภิปรายผล

1. จากผลวิจัยความคาดหวังของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหวพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านนั้น ด้านที่นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังมากที่สุด คือด้านความสามารถในการเข้าถึงรองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับ The Official tourist board for England (2015) ซึ่งนำเสนอว่านักท่องเที่ยวที่มีความพิการหรือมีปัญหาด้านการเคลื่อนไหว มีความต้องการในการเดินทางท่องเที่ยวเฉกเช่นเดียวกับนักท่องเที่ยวทั่วไป นั่นคือเหตุผลว่าทำไมนักท่องเที่ยวเหล่านั้นถึงค้นหาสถานที่ท่องเที่ยวที่จะไปและค้นหาข้อมูลทางเลือกต่างๆ ประกอบการตัดสินใจในการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวที่ทั้งการเดินทาง ที่พัก และความเป็นไปได้ในการเดินทางในสถานที่ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวจะไปก่อนจะจองทริป และแบ่งปันประสบการณ์กับเพื่อนและคนอื่นๆ สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการการค้นหาแหล่งท่องเที่ยวที่เหมาะสมอาจต้องใช้เวลามากขึ้น แม้ว่าแต่ละกระบวนการในการเดินทางจะมีความยากง่ายแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละบุคคล แต่โดยทั่วไปแล้วนักท่องเที่ยวเหล่านั้นต่างมีความต้องการบางสิ่งบางอย่างที่คล้ายคลึงกัน โดยเฉพาะเกี่ยวกับการเดินทาง ป้าย และการจัดการขนส่งสาธารณะ

2. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเกี่ยวกับองค์ประกอบพื้นฐานเพื่อรองรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวของแหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จ.เชียงใหม่ จากการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามรายชื่อ ดังนี้ ด้านความสามารถในการเข้าถึง ให้ความสำคัญเป็นอันดับ



**NMCCON
2021**

การประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาลัยนครราชสีมา

ครั้งที่ 8 ประจำปี พ.ศ. 2564

"สู่ชีวิตวิถีใหม่ ด้วยงานวิจัยทางสุขภาพและการบริการ"

27 มีนาคม พ.ศ. 2564

1 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านราคา ให้ความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งสอดคล้องกับกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่องการกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคารสถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2555 ข้อ 5 อาคารหรือสถานที่ของหน่วยงานของรัฐ องค์กร เอกชน หรือองค์กรอื่นใดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างหนึ่งอย่างใด ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวส่วนใหญ่ในเขตเทศบาลเมืองแม่เหียะ จ.เชียงใหม่ เป็นแหล่งท่องเที่ยว ที่บริหารโดยองค์กรของรัฐ

3. การตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเขตเทศบาลเมืองแม่เหียะ จังหวัดเชียงใหม่ ของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหว พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามรายข้อได้ดังนี้ ท่านตัดสินใจมาท่องเที่ยวด้วยตัวเอง ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 1 และไม่มีความลังเลใจในการตัดสินใจมาท่องเที่ยว ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 2 ซึ่งสอดคล้องกับ The Official tourist board for England (2015) ที่นำเสนอว่า นักท่องเที่ยวที่มีความพิการหรือมีปัญหาด้านการเคลื่อนไหว มีความต้องการในการเดินทางท่องเที่ยวเฉกเช่นเดียวกับนักท่องเที่ยวทั่วไป นั่นคือเหตุผลว่าทำไมนักท่องเที่ยวเหล่านั้นถึงค้นหาสถานที่ท่องเที่ยวที่จะไปและค้นหาข้อมูลทางเลือกต่างๆ ประกอบการตัดสินใจในการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวที่นั่น ทั้งการเดินทาง ที่พัก และความเป็นไปได้ในการเดินทางในสถานที่ท่องเที่ยวที่นั่นก่อนจะจองทริป และแบ่งปันประสบการณ์กับเพื่อนและคนอื่นๆ

4. ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เกี่ยวกับองค์ประกอบพื้นฐานเพื่อรองรับผู้สูงอายุและผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจด้วยตัวเองที่เลือกมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเขตเทศบาลเมืองแม่เหียะ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยความคาดหวัง ด้านราคา มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจด้วยตัวเอง และในด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสามารถในการเข้าถึง ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจด้วยตัวเองที่เลือกมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหียะ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับ UNWTO (2007) ที่นำเสนอว่าแหล่งท่องเที่ยวมีองค์ประกอบพื้นฐาน (The Basic Elements of the Tourist Destination) หลายอย่าง ที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยวและสามารถตอบสนองความต้องการของพวกเขาเมื่อได้มาถึง ซึ่งรวมถึงปัจจัยด้านราคา ปัจจัยอื่น ๆ ซึ่งคุณภาพขององค์ประกอบเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการเดินทาง

5. ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เกี่ยวกับองค์ประกอบพื้นฐานเพื่อรองรับผู้สูงอายุและผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจไม่มีความลังเลใจในการเลือกมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเขตเทศบาลเมืองแม่เหียะ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยความคาดหวัง ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว และด้านราคา มีอิทธิพลต่อความคาดหวังต่อการตัดสินใจไม่มีความลังเลใจ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสามารถในการเข้าถึง ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ไม่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังต่อการตัดสินใจไม่มีความลังเลใจในการเลือกมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหียะ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับ UNWTO (2007) ที่นำเสนอว่าแหล่งท่องเที่ยวมีองค์ประกอบพื้นฐาน (The Basic Elements of the Tourist Destination) หลายอย่างที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยวและสามารถตอบสนองความต้องการของพวกเขาเมื่อได้มาถึง ซึ่งรวมถึงปัจจัยด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว และด้านราคา และปัจจัยอื่น ๆ ซึ่งคุณภาพขององค์ประกอบเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการเดินทาง

ข้อเสนอแนะ

(1) จากผลวิจัยซึ่งแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านความสามารถในการเข้าถึง รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็น 2 ปัจจัยที่นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหวของแหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหียะ จ.เชียงใหม่ ให้ความสำคัญสูงสุด ประกอบกับผลการวิจัยที่แสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในปัจจัยด้าน



NMCCON 2021

การประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาลัยนครราชสีมา

ครั้งที่ 8 ประจำปี พ.ศ.2564

"สู่ชีวิตวิถีใหม่ ด้วยงานวิจัยทางสุขภาพและการบริการ"

27 มีนาคม พ.ศ. 2564

ความสามารถในการเข้าถึง เป็นอันดับ 1 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ความสามารถในการเข้าถึง และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นจุดแข็งของแหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จ.เชียงใหม่ ที่สอดคล้องกับความคาดหวังของกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการ แต่อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาจากผลการวิจัยในส่วนของความคาดหวังของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เกี่ยวกับองค์ประกอบพื้นฐานเพื่อรองรับผู้สูงอายุและผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจด้วยตัวเองที่เลือกมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ปัจจัยความคาดหวัง ด้านราคา มีอิทธิพลต่อความความคาดหวังต่อการตัดสินใจด้วยตัวเองที่เลือกมาท่องเที่ยว จากผลจากการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเห็นควรให้องค์กรจัดการแหล่งท่องเที่ยว (Destination Management Organizations) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานของรัฐ ควรเพิ่มความเข้มข้นในการประชาสัมพันธ์หรือสร้างการรับรู้เกี่ยวกับจุดแข็งในเรื่องความสามารถในการเข้าถึงและสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวได้รับรู้ด้วย ซึ่งอาจจะส่งผลต่อการนักท่องเที่ยวที่ตัดสินใจมาท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นได้ในอนาคต

(2) จากผลวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านราคา เป็นปัจจัยที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจน้อยที่สุด แต่กลับเป็นปัจจัยคาดหวังที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเดินทางด้วยตัวเองที่เลือกมาท่องเที่ยว และไม่มี ความพึงพอใจในการเลือกมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด จากผลการวิจัยดังกล่าว นักวิจัยจึงเห็นควรให้ องค์กรจัดการแหล่งท่องเที่ยว (Destination Management Organizations) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานของรัฐ ได้มีการพิจารณา นโยบายในการกำหนดราคาสำหรับตลาดกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหว หรือสร้างมูลค่าเพิ่มด้วยการพัฒนาองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งอาจจะส่งผลต่อการนักท่องเที่ยวที่ตัดสินใจมาท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นได้ในอนาคต

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษา เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้าน องค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการ ศึกษาวิจัยเชิงปริมาณเพื่อให้ผลที่ครบถ้วนควรเป็นข้อมูลแบบเชิงลึกมากขึ้น ซึ่งเป็นการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบเชิง ปริมาณ ทำให้เข้าใจในความแตกต่างมากยิ่งขึ้น หรือ การศึกษาการรับรู้ของนักท่องเที่ยว

การศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) แบบ Focus Group Interview ซึ่งเป็นการศึกษาเชิง คุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลในด้านลึกในด้านต่างๆ ที่สะท้อนศักยภาพขององค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเข้าถึง สำหรับคนทั้งมวลในเขตเทศบาลเมืองแม่เหิยะ จังหวัดเชียงใหม่ และเพิ่มองค์ความรู้ให้กับองค์กรหรือหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องได้นำมาใช้ประโยชน์ต่อไปในอนาคตด้วย

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดีเพราะได้รับความกรุณาชี้แนะและช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากรอง ศาสตราจารย์ ดร. อัครวิน แสงพิบูล ผู้อำนวยการหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องมาโดยตลอดตั้งแต่ เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

1.อ้างอิงจากหนังสือ

- ชนัญ วงษ์วิภาคและคณะ. (2547). **การจัดการทรัพยากรทางวัฒนธรรมเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ทองบุหงา ภูมิพานิช. (2539). **การจัดนำเที่ยว**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาศิลปาชีพ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- พรสวรรค์ มโนพัฒนา. (2547). **อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเบื้องต้น** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). **อุตสาหกรรมท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ : ศูนย์วิชาการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- สมบัติ กาญจนกิจ. (2544). **นันทนาการและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราณี อีสัยกุล. (2547). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เลิศพร ภาระสกุล (2556). **พฤติกรรมนักท่องเที่ยว** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- Maslow. (1943). **A Theory of Human Motivation**. Psychological Review, Vol.50.
- Gray, H.P. (1970). **International Travel – International Trade**. Lexington. Heath Lexington.
- Lundberg, D. (1972). **The Tourist Business**. Chicago: Institutions/Volume Feeding Management Magazine.
- Davidson, Rob. (1995). **Tourism**. (2nd ed.) Singapore: Longman Group Limited.
- Goeldner, C. and Ritchie, J.R. (2006). **Tourism principals’ practices**. Philosophies, New Jersey: John Wiley & Sons.

2.อ้างอิงจากบทความ

- จันทร์สุดา ว่องทวีทรัพย์ดี. (2551). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐม**.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- จุฑาภรณ์ ทองเพ็ง. (2554). **ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของวัดโสธรวรารามวรวิหาร จังหวัดฉะเชิงเทรา**. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาวิชาการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จุฑาภา ตาดพริ้ง. (2545). **การเปิดรับข่าวสารกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกันและชาวยุโรปตะวันตกที่มีต่อประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- เจนจิรา บรรจงนีก. (2555). **แรงจูงใจและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยว จังหวัดน่าน**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ธีระ ชิวะเกรียงไกร. (2551). **การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนของแหล่งท่องเที่ยวในกลุ่มสนุก (สกลนคร นครพนม มุกดาหาร กาฬสินธุ์)**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ผ่องนภา ลิ้มรัตนา. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษาลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาโคกกลอยจังหวัดพังงา**. สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- เพ็ญญา แซ่แต้. (2555). **ปัจจัยสำคัญที่มีต่อความภักดีในการใช้บริการคลินิกทันตกรรมเอกชนของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วัชรพล คงเจริญ. (2558). **ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร**. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

อังคณา ศิลปะวิสุทธิ์. (2552). **ทัศนคติและความภักดีต่อตราสินค้าจากการให้บริการคอลล์เซ็นเตอร์กรณีศึกษา บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน).** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สิริรัตน์ นาคแป้น. (2555). **พฤติกรรมและแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการมาท่องเที่ยวเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2539). **พฤติกรรมผู้บริโภค** (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

McDougal, D.C. (1953). **The Achievement Motive.** New York: Appleton Century Crofts, Inc.

McIntosh, R.W. and Goeldner, C.R. (1984). **Tourism Principles, Practices, Philosophies** (4th Edition). Columbus, Ohio; Grid Publishing Inc.

Moutinho, L. (1987). **Consumer behavior in tourism.** European Journal of Marketing 21 (10):

Pizam, A., Miman, A. and Jafari, J. (1991). **Tourism Management.** Influence of tourism on attitudes: U.S. students visiting USSR 12: 47 – 54.

Schiffman, L.G. and Kanuk, L.L. (1987). **Consumer Behavior.** Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice – Hall.

3. สารนิเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Media)

กรมการท่องเที่ยว. (2559). **สถิตินักท่องเที่ยวโดยภาพรวมประจำปี.** สืบค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2559 แหล่งที่มาจาก : <http://www.tourism.go.th>