

การพัฒนายุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และผู้สูงอายุของจังหวัดอุบลราชธานี

Strategic Development to Develop Tourism for People with Physical Disabilities and Seniors of Ubon Ratchathani Province

◆ สิริรัตน์ ชอบขาย

นักศึกษาหลักสูตรปริญญาเอก สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Sirirat Chobkhay

Ph.D., Student, (Management), Faculty of Management Science, Silpakorn University

E-mail: s.chobor@gmail.com

◆ สันติภาพ คำสะอาด

ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Santhipharp Khamsa-ard

Dr., Faculty of Management of Science, Silpakorn University, E-mail: k.welcoming@gmail.com

◆ พิทักษ์ ศิริวงศ์

รองศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Pitak Siri Wong

Associate Professor, Ph.D., Faculty of Management of Science, Silpakorn University

E-mail: innjun@yahoo.com

Abstract

The objective of this study was to study the readiness of tourism in Ubon ratchathani and to develop strategy for developing tourism for physical disability and senior tourists. Mixed method of qualitative and quantitative approach was employed. The sample was indicated into the physical disability and senior, tourism entrepreneurs and officially responsible staff in the travelling places, representative of public and private tourism department by using accidental sampling technique. The data were gathered by using a questionnaire, surveying form, assessment form, and interviewing form.

In findings, the readiness assessment of tourist destination for people with disabilities and seniors in Ubon Ratchathani were at an improved level. The strategic propositions in order to driving Ubon Ratchathani Province to be a preferable tourism destination for the physical

disability and senior tourists compose of 4 strategies. First, to promote a higher standard to be a cultural tourism for physical disability and senior tourists. Second, to promote a higher standard of tourism services for physical disability and senior tourists. Third, to promote the community participation for developing for physical disability and senior tourists. Lastly, to enhance the image of tourism for physical disability and senior tourists.

Keywords: Strategic, Development, Tourism, People with Physical Disability, Seniors

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพร้อมของการท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานีและเพื่อพัฒนายุทธศาสตร์สำหรับการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานีสู่การเป็นเมืองท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุ โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสานตามแนวทางการวิจัยนโยบาย กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุ ประชาชนในแหล่งท่องเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจด้านการท่องเที่ยว และผู้ดูแลแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม แบบสำรวจ แบบประเมิน และแบบสัมภาษณ์

ผลการศึกษาพบว่า จังหวัดอุบลราชธานีมีความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุอยู่ในระดับปรับปรุง จากการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคสามารถวิเคราะห์และสังเคราะห์ยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยว 4 ด้าน ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การยกระดับมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุ ยุทธศาสตร์ที่ 2 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทางการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุ ยุทธศาสตร์ที่ 3 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อพัฒนาสู่การเป็นเมืองท่องเที่ยวของผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุ และยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเพื่อนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุ

คำสำคัญ : ยุทธศาสตร์ การพัฒนา การท่องเที่ยว ผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ผู้สูงอายุ

บทนำ

ปัจจุบันการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดกิจกรรมและก่อประโยชน์ด้านต่าง ๆ ต่อการพัฒนาประเทศ อีกทั้ง การท่องเที่ยวจึงนับได้ว่าเป็นกิจกรรมที่สำคัญอีกกิจกรรมหนึ่งของทุกคน ที่เปิดโอกาสให้คนทุกคน อันหมายถึง คนทุกเพศ ทุกวัย คนปกติ คนพิการ หญิงตั้งครรภ์ ฯลฯ สามารถที่จะท่องเที่ยวภายในประเทศ ระหว่างประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันไปตามลักษณะของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่ม (Siriwong. and Sengdang., 2011) ไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มครอบครัว นักท่องเที่ยวกลุ่มแบกเป้ นักท่องเที่ยวเชิงการศึกษา นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ ตลอดจน

นักท่องเที่ยวผู้พิการ ที่มีความต้องการประสบการณ์ในการท่องเที่ยวเช่นเดียวกับนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นความท้าทาย การเรียนรู้ที่จะช่วยเหลือกันและกัน ซึ่งสามารถสร้างประสบการณ์กับโลกภายนอก พร้อม ๆ กับเรียนรู้ตัวตนและความรู้สึกตัวเองไปด้วย (Bhatprakhon., 2010)

จากการทบทวนผลงานวิจัยทั้งจากประเทศไทยและต่างประเทศหลายเรื่องในระยะ 10 ปีที่ผ่านมาพบว่า จำนวนของนักท่องเที่ยวผู้พิการและผู้สูงอายุมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งในระดับภูมิภาคเอเชียและในระดับโลก (Bong, Sheela, and Hyun, 2012; Yau, Mckercher, and Parker, 2004; Alén, Domínguez and Losada, 2012; Darcy and Pegg, 2011) อีกทั้ง Dhamronhchuensakul. (2011) ได้คาดการณ์ว่า นักท่องเที่ยวคนพิการและคนสูงอายุเป็นฐานประชากรที่มีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มมากขึ้นทุกปี ซึ่งนับเป็นอีกหนึ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวคุณภาพ ซึ่งนักท่องเที่ยวผู้พิการและผู้สูงอายุเริ่มมีบทบาทต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของท่องเที่ยวในแต่ละประเทศ อีกทั้ง European Network for Accessible tourism (2007) รายงานว่า ตลาดกลุ่มผู้พิการและผู้สูงอายุเป็นตลาดที่มีศักยภาพมหาศาล เนื่องจากมีผู้พิการในยุโรป 50 ล้านคนและเกือบทุกคนประสงค์จะเดินทางไปกับครอบครัวและเพื่อนฝูง นอกจากนี้ยังมีผู้สูงอายุที่มีความสามารถทางเศรษฐกิจและความปรารถนาที่จะเดินทางท่องเที่ยว รวมทั้ง Alén, Domínguez, and Losada (อ้างแล้ว) รายงานว่า จำนวนนักท่องเที่ยวของผู้สูงอายุและผู้พิการเป็นอีกหนึ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวคุณภาพ เนื่องจากเป็นกลุ่มที่เน้นการท่องเที่ยวและบริการที่มีคุณภาพดี คุ่มค่า เน้นการซื้อด้วยเหตุผลไม่ใช่อารมณ์ ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจเป็นหลัก มีระยะเวลาในการพำนักรวมถึงแหล่งท่องเที่ยวที่นานกว่านักท่องเที่ยวปกติ มีความสามารถในการซื้อบริการในราคาสูง รวมถึงมีความละเอียดรอบคอบในการเลือกซื้อสินค้าและบริการต่างๆ มาก ซึ่งนักท่องเที่ยวผู้พิการและผู้สูงอายุเริ่มมีบทบาทต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของท่องเที่ยวในแต่ละประเทศ ซึ่งจังหวัดอุบลราชธานีซึ่งเป็นเมืองท่องเที่ยวหลักอีกจังหวัดหนึ่งของประเทศไทยที่มีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่หลากหลาย เช่น ทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ทรัพยากรการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ทรัพยากรการท่องเที่ยวทางสถาปัตยกรรม ที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาท่องเที่ยวที่จังหวัดอุบลราชธานีได้เป็นอย่างดี (Aneksuk, 2010) ดังนั้น หากจังหวัดอุบลราชธานีสามารถรองรับการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่มดังกล่าวได้จะสามารถสร้างการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพได้เป็นอย่างดี

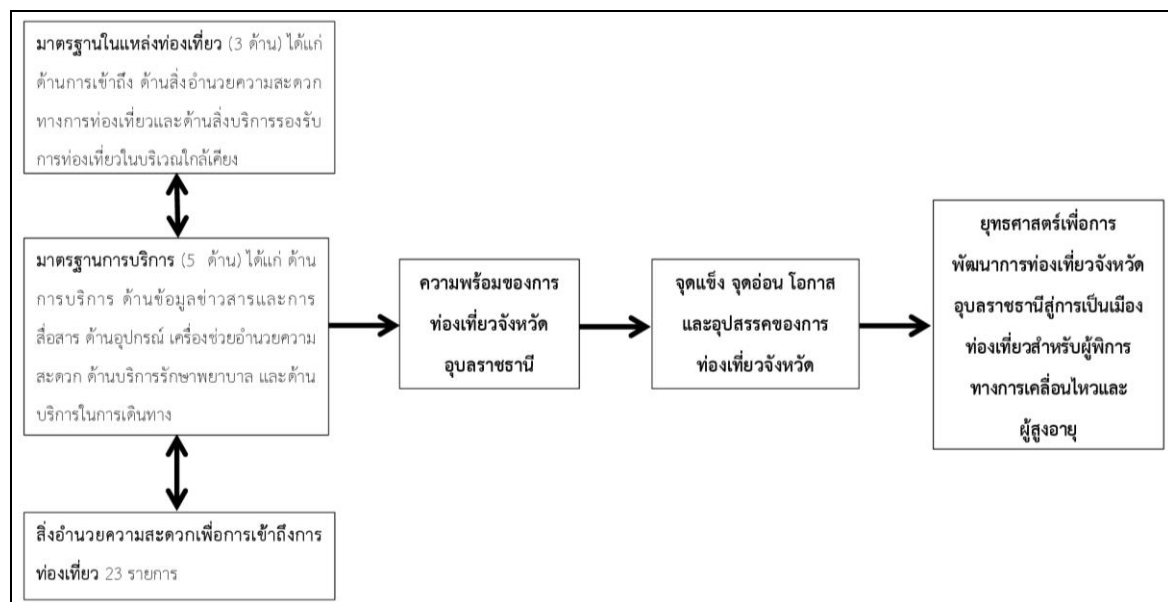
อย่างไรก็ตาม แม้จะปรากฏสถิติหรือแนวโน้มการเติบโตของกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการและผู้สูงอายุ ประเทศไทยมีแผนพัฒนา นโยบาย ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้พิการและผู้สูงอายุไว้อย่างชัดเจน เพียง 2 คือ แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555 - 2559 และแผนยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ. 2555 - 2559 ส่วนแผนพัฒนาอื่น ๆ มีการกล่าวถึงแผนการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทย แต่เป็นลักษณะของการวางนโยบาย ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ของการท่องเที่ยวในภาพรวม รวมถึงจังหวัดอุบลราชธานีจะมีการกำหนดกลยุทธ์และแนวทางการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวแต่เป็นลักษณะของการกำหนดในภาพรวมมากกว่าการเฉพาะเจาะจงเป็นการพัฒนาการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุ จากข้อมูลข้างต้น ทำให้เห็นความสำคัญและ

จำเป็นของการวิจัยเพื่อพัฒนายุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานี โดยมีเป้าหมายเพื่อการยกระดับมาตรฐานการท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาสู่การเป็นเมืองท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุ รวมทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้สาธารณชนเข้าใจความต้องการและเกิดทัศนคติใหม่ต่อนักท่องเที่ยวผู้พิการ ที่เป็นที่ยอมรับกันดีอยู่แล้วว่าศักยภาพของผู้พิการนั้น ไม่ได้ด้อยไปกว่าคนปกติทั่วไปแต่อย่างใด ตลอดจนเตรียมความพร้อมให้กับการท่องเที่ยวของประเทศไทยที่กำลังจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพร้อมของการท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี และเพื่อพัฒนายุทธศาสตร์สำหรับการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานีสู่การเป็นเมืองท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุ

กรอบแนวคิด



การทบทวนวรรณกรรม

ความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ โดยได้นำแนวคิดศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวของ Sangkakorn (2012) มาพิจารณาและพัฒนาเป็นแบบสำรวจผู้วิจัยได้แบ่งเกณฑ์ที่ใช้ในการศึกษาออกเป็น 3 หมวดใหญ่ ได้แก่ 1) หมวดการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ประกอบด้วย 8 รายการย่อย ได้แก่ ระยะทางจากตัวเมือง สภาพผิวจราจร สภาพเส้นทาง รถโดยสารสาธารณะ ป้ายบอกทางและระยะทาง สิ่งบริการบนท้องถนน จุดแวะพักบนเส้นทาง ความรู้สึกรวมเกี่ยวกับการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว 2) หมวดสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว ประกอบด้วย 17 รายการย่อย ได้แก่ ที่จอดรถ ถนนในแหล่งท่องเที่ยว ทางเท้า ศูนย์ข้อมูล ลานกิจกรรม ป้าย

ที่นั่งพัก ห้องสุขาหรือห้องส้วม ห้องปฐมพยาบาลเบื้องต้น ร้านค้าหรือร้านขายของที่ระลึกหรือร้านอาหาร การรักษาความปลอดภัย ที่พักแรม โทรศัพท์สาธารณะและอินเทอร์เน็ต การจัดการขยะ การระบายน้ำและจัดการน้ำเสีย การจัดการน้ำใช้ และไฟฟ้าสาธารณะ และ 3) หมวดสิ่งบริการรองรับการท่องเที่ยวในบริเวณใกล้เคียง ประกอบด้วย 5 รายการย่อย ได้แก่ ที่พักแรมใกล้เคียงแหล่งท่องเที่ยว ร้านอาหารหรือร้านขายของที่ระลึกหรือร้านขายสินค้าทั่วไป มัคคุเทศก์ บริษัทนำเที่ยว ภาพรวมสิ่งบริการรองรับการท่องเที่ยวในบริเวณใกล้เคียง

นอกจากนั้น Ministry of social development and human security (2012) ได้ออกกฎกระทรวงตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ได้มีการกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2555 โดยกำหนดรายการอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกจำนวน 23 รายการที่จัดให้มีในอาคารหรือสถานที่ ได้แก่ 1) ที่นั่งสำหรับคนพิการหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการ 2) ทางลาด 3) พื้นผิวทางสัมผัสสำหรับคนพิการทางการเห็น 4) บันไดเลื่อนสำหรับคนพิการ 5) ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ 6) รวากันตกหรือผนังกันตก 7) ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ 8) สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ 9) โทรศัพท์สาธารณะสำหรับคนพิการ 10) จุดบริการน้ำดื่มสำหรับคนพิการ 11) ตู้บริการเงินด่วนสำหรับคนพิการ 12) ประตูสำหรับคนพิการ 13) ห้องน้ำสำหรับคนพิการ 14) ลิฟต์สำหรับคนพิการ 15) ที่จอดรถสำหรับคนพิการ 16) สัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือสำหรับคนพิการ 17) ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ 18) ทางสัญจรสำหรับคนพิการ 19) ตู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ 20) พื้นที่สำหรับหนีภัยของคนพิการ 21) การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญญาณเตือนไฟสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย 22) การประกาศข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญญาณเตือนไฟสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย 23) เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการแต่ละประเภทอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการคนพิการ

Department of tourism, Ministry of tourism and sport (2012) ได้ประกาศมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานการบริการนักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวที่มีเด็กเล็กและสตรีมีครรภ์ เพื่อประโยชน์ต่อการยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยมีการระบุข้อกำหนดมาตรฐาน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ ข้อกำหนดด้านการบริหารจัดการ ข้อกำหนดด้านการให้บริการ และข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาประกอบด้วย 3 กลุ่ม ได้แก่ นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ รวมทั้งจำนวนประชาชนในแหล่งท่องเที่ยวที่ปัจจุบันยังไม่สามารถระบุจำนวนนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้อย่างชัดเจน ผู้วิจัยจึงได้พิจารณาการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนประชากรในการศึกษาในครั้งนี้ ตามการ

คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง สามารถคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุ จำนวน 323 คน ประชาชนในแหล่งท่องเที่ยวจำนวน 323 คน และตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว 126 คน โดยใช้เทคนิคการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ที่มีการเลือกตัวอย่างตามที่พักและยินดีให้ความร่วมมือ สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ จำนวน 35 ราย ผู้ที่มีตำแหน่ง บทบาทหรือหน้าที่ในการดูแลแหล่งท่องเที่ยว 13 แห่ง ตัวแทนสถานประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว 12 ราย รวมทั้งตัวแทนหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจำนวน 8 หน่วยงาน ใช้เทคนิคการเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive selection)

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันของการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุ โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจแหล่งท่องเที่ยว 13 แห่ง แบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุจำนวน 323 ชุด แบบสอบถามสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว จำนวน 126 ชุด และผู้ดูแลแหล่งท่องเที่ยวและประชาชนในแหล่งท่องเที่ยวจำนวน 323 ชุด รวมทั้งแบบสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุ จำนวน 35 ราย เพื่อค้นหาประเด็นปัญหาหรือสิ่งที่ควรได้รับการพัฒนาแก้ไขสำหรับการท่องเที่ยวของผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุ โดยมีเกณฑ์การประเมินความพร้อมของการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานี ได้ดังต่อไปนี้

1) การประเมินความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวทั้ง 3 หมวดหลัก ได้แก่ การเข้าถึง สิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งบริการรองรับการท่องเที่ยวในบริเวณใกล้เคียง ตามแนวคิดของ Sangkakorn (2012) โดยผู้วิจัยได้พิจารณาค่าคะแนนความพร้อมของแต่ละรายการระหว่าง 0 คะแนน ถึง 5 คะแนน มีค่าคะแนนรวมทั้ง 3 หมวดระหว่าง 30 - 150 คะแนน จากนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดช่วงคะแนนของระดับความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยว ดังตารางที่ 1 ต่อไปนี้

2) การประเมินความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวในประเด็นของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ 23 รายการ ตามประกาศของ Ministry of social development and human security (2012) ว่าด้วยกฎกระทรวงตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ โดยผู้วิจัยได้พิจารณาการให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศของกฎกระทรวงฯ ที่กำหนดไว้ คือ 0 คะแนน หมายถึง ไม่ปรากฏหรือไม่ให้บริการ และ 1 คะแนน หมายถึง ปรากฏหรือมีบริการ ดังนั้น ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกจึงมีค่าคะแนนระหว่าง 0 - 23 คะแนน จากนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดช่วงคะแนนของระดับความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยว ดังตารางที่ 1

3) การประเมินความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวด้านมาตรฐานการบริการทางการท่องเที่ยว ตามประกาศ Department of tourism, Ministry of tourism and sport (2012) ว่าด้วยเรื่องมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานการบริการนักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวที่มีเด็กเล็กและสตรีมีครรภ์ โดยผู้วิจัยได้พิจารณาการให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดในประกาศ โดยพิจารณาการให้คะแนนตั้งแต่

0 คะแนน ถึง 5 คะแนน มีค่าคะแนนรวมระหว่าง 0 - 200 คะแนน จากนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดช่วงคะแนนของระดับความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยว ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าคะแนนของการประเมินระดับความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยว

ระดับความพร้อม	ค่าคะแนนความพร้อม ของแหล่งท่องเที่ยว	ค่าคะแนนความพร้อมของสิ่ง อำนวยความสะดวกฯ	ค่าคะแนนมาตรฐานการ บริการทางการท่องเที่ยว
สูงมาก	120 - 150 คะแนน	18 - 23 คะแนน	151 - 200 คะแนน
สูง	90 - 119 คะแนน	12 - 17 คะแนน	101 - 150 คะแนน
พอใช้	60 - 89 คะแนน	6 - 11 คะแนน	51 - 100 คะแนน
ปรับปรุง	30 - 59 คะแนน	0 - 5 คะแนน	0 - 50 คะแนน

ขั้นตอนที่ 2 การจัดทำร่างยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานีสู่การเป็นเมืองท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุ โดยการจัดประชุมกลุ่มย่อยกับตัวแทนหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และนักวิชาการด้านการท่องเที่ยว เพื่อวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) ของการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานี มาเป็นปัจจัยนำเข้าในการวิเคราะห์เพื่อพัฒนาร่างยุทธศาสตร์ที่เหมาะสมกับบริบทของการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานี

ขั้นตอนที่ 3 การจัดทำยุทธศาสตร์ โดยนำเสนอร่างยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านการท่องเที่ยว ประกอบด้วยตัวแทนจากองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และนักวิชาการด้านการท่องเที่ยว ประเมินความสอดคล้องและความเป็นไปได้ของแผนยุทธศาสตร์ที่ได้ร่างขึ้นเพื่อพัฒนายุทธศาสตร์ที่เหมาะสมกับบริบทของการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 1 สถานการณ์ปัจจุบันด้านการท่องเที่ยว สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

ผู้วิจัยคัดเลือกแหล่งท่องเที่ยวโดยพิจารณาจากเกณฑ์ระยะทางของแหล่งท่องเที่ยว โดยเลือกแหล่งท่องเที่ยวที่มีระยะทางไม่เกิน 50 กิโลเมตรจากใจกลางเมืองจังหวัดอุบลราชธานี สามารถสรุปได้ทั้งหมด 13 แห่ง ได้แก่ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติอุบลราชธานี พิพิธภัณฑสถานบ้านก้านเหลือง วัดมหาวนาราม วัดหนองป่าพง วัดศรีอุบลรัตนาราม วัดสุปฏิหารามวรวิหาร วัดมณีวนาราม แก่งสะพือ หาดคูเต่าทุ่งศรีเมือง วัดศรีนวลแสงสว่างอารมณ์ (ธรรมมาสน์สิงห์ศิลปะญวนบ้านชีทวน) สวนสัตว์อุบลราชธานี และแหล่งท่องเที่ยวตามรอยเล็กซานเดอร์มหาราช สามารถสรุปได้ดังนี้

ผลการศึกษาและการประเมินความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวทั้งหมด 13 แห่ง พบว่า มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีความพร้อมระดับสูง จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติอุบลราชธานี วัดมหาวนาราม ทุ่งศรีเมือง สวนสัตว์อุบลราชธานี และวัดหนองป่าพง และแหล่งท่องเที่ยวที่เหลือมีความพร้อมระดับพอใช้ และเมื่อศึกษาและประเมินความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยว พบว่า

มีแหล่งท่องเที่ยว ที่มีความพร้อมในระดับพอใช้ จำนวน 2 แห่งจากทั้งหมด 13 แห่ง ได้แก่ สวนสัตว์ อุบลราชธานี และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติอุบลราชธานี โดยพบว่ามีการสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีบริการนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ ถึงขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ ทางลาดสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ รวากัน ตกหรือผนังกันตก ห้องน้ำสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ บริการที่นั่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการและผู้สูงอายุ สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ที่จอดรถสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ พื้นผิวทางสัมผัสสำหรับคนพิการทางการเห็น ทางสัญจรสำหรับคนพิการ ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ลิฟต์สำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ และเจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการแต่ละประเภทอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการคนพิการและผู้สูงอายุ อีกทั้ง ภาพรวมมาตรฐานการบริการทางการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุของแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานีอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุง เนื่องจากมีแหล่งท่องเที่ยว ที่มีมาตรฐานการบริการทางการท่องเที่ยวระดับพอใช้ จำนวน 10 แห่ง ที่มีระดับของมาตรฐานการบริการทางการท่องเที่ยวอยู่ในระดับปรับปรุง

จากผลการศึกษาดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า จังหวัดอุบลราชธานีมีความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุอยู่ในระดับปรับปรุง เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวทั้งหมด 13 แห่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพร้อมระดับ 88.8 คะแนนจากคะแนนเต็ม 150 คะแนน อีกทั้งยังมีความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ที่ 3.8 คะแนนจากคะแนนเต็ม 23 คะแนน และมีความพร้อมของมาตรฐานการบริการที่ระดับคะแนน 40.5 คะแนนจากคะแนนเต็ม 200 คะแนน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยว

ความพร้อมของการท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี	ความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยว (150 คะแนน)		ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกฯ (23 คะแนน)		ความพร้อมของมาตรฐานการบริการ (200 คะแนน)	
	คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย	คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย	คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
ภาพรวมความพร้อม	88.8	พอใช้	3.8	ปรับปรุง	40.5	ปรับปรุง

ขั้นตอนที่ 2 การจัดทำร่างแผนยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานี

ในการศึกษาข้อมูลเพื่อจัดทำร่างแผนยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานีสู่การเป็นเมืองท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุ ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการประชุมกลุ่มย่อยจากตัวแทนประชาชนท้องถิ่น ผู้ดูแลแหล่งท่องเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง กับตัวแทนหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ตัวแทนผู้ดูแลแหล่งท่องเที่ยว สามารถสรุปข้อมูลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ได้ดังนี้

จุดแข็ง (Strengths) สามารถสรุปผลได้แก่ 1) จังหวัดอุบลราชธานีมีทรัพยากรทางธรรมชาติที่ค่อนข้างอุดมสมบูรณ์ มีทรัพยากรที่หลากหลาย สามารถพัฒนาเป็นทรัพยากรทางการท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี

และสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวหลายกลุ่มหลายประเภทได้ 2) มีสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงที่สามารถดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวได้ 3) มีระบบโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสาธารณูปโภคที่ดี สิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถรองรับการเดินทางและการท่องเที่ยว 4) มีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุรองรับนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวสำคัญบางแห่ง 5) มีกิจกรรมการท่องเที่ยวที่สำคัญและมีสินค้าท้องถิ่นที่สามารถพัฒนาเป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวได้หลากหลาย โดยเฉพาะสินค้าที่เป็นภูมิปัญญาดั้งเดิมของคนอุบลราชธานี 6) ประชาชนท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยวตระหนักถึงคุณค่าของทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่มีอยู่ ทำให้ชาวบ้านในชุมชนมีความกระตือรือร้นที่จะส่งเสริมให้ชุมชนเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เหมาะสมสำหรับทุกคนในอนาคต รวมทั้งประชาชนในท้องถิ่นมีอัธยาศัยไมตรีจิตที่เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ซึ่งสามารถสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวได้ 7) ผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเล็งเห็นโอกาสของการเติบโตของกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ มีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการให้บริการแก่ลูกค้าทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน 8) มีสถาบันการศึกษาที่มีคุณภาพสามารถผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวเข้าสู่ตลาดแรงงานได้อย่างต่อเนื่อง 9) มีความคุ้มค่าเงินเมื่อเทียบกับประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ได้รับ 10) องค์การภาครัฐของจังหวัดอุบลราชธานีมีแนวทางการปฏิบัติที่สนับสนุนการเตรียมความพร้อมสำหรับการท่องเที่ยวของผู้พิการและผู้สูงอายุ

จุดอ่อน (Weaknesses) สามารถสรุปได้แก่ 1) ระบบโครงสร้างพื้นฐานและการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวยังไม่ได้มาตรฐานและประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่น แหล่งท่องเที่ยวบางแห่งมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุอย่างจำกัด และยังไม่เป็นไปมาตรฐานสากล 2) ขาดการเชื่อมโยงของแหล่งท่องเที่ยว เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงส่วนใหญ่กระจายตัวและอยู่ห่างไกลกันมาก และต้องใช้ระยะเวลาในการเดินทางค่อนข้างนาน 3) แหล่งท่องเที่ยวบางแห่งยังขาดการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวเท่าที่ควร 4) กิจกรรมการท่องเที่ยวยังไม่เหมาะสม เนื่องจากกิจกรรมบางอย่างมีข้อจำกัดสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ ทำให้ไม่สามารถร่วมทำกิจกรรมกับครอบครัวหรือผู้ที่เดินทางร่วมด้วยได้ 5) ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวยังขาดความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานสำหรับการบริการแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการและนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ 6) ผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวขาดความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเดินทางของผู้พิการและผู้สูงอายุ ตลอดจนการมาตรฐานการบริการสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ 7) ผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวขาดความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเดินทางของผู้พิการและผู้สูงอายุ ตลอดจนการมาตรฐานการบริการสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ 8) ประชาชนท้องถิ่นและบุคลากรในสายงานบริการทางการท่องเที่ยว มีข้อจำกัดด้านการให้บริการ เช่น ด้านภาษาต่างประเทศสำหรับการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการและนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ 9) แผนหรือนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานียังไม่มีการระบุถึงแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุอย่างชัดเจน

โอกาส (Opportunities) สามารถสรุปผลได้แก่ 1) นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความนิยมแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานี 2) แนวโน้มการเพิ่มขึ้นของอุปสงค์ทางการท่องเที่ยว ทั้งตลาดภายในประเทศและตลาดต่างประเทศ ตลอดจนแนวโน้มจำนวนผู้สูงอายุในภาพรวมของทั้งประเทศไทยและต่างประเทศมีมากขึ้น 3) ภาครัฐให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยว โดยมีการกำหนดให้การท่องเที่ยวเป็นวาระแห่งชาติและให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจสร้างสรรค์ด้านการท่องเที่ยว โดยกำหนดไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ รวมทั้งกำหนดเป็นยุทธศาสตร์หลักในการสร้างรายได้ให้แก่ประเทศเพื่อลดภาวะขาดดุลการค้า 4) ภาครัฐบาลและภาคเอกชนจากส่วนกลางมีการตื่นตัวในการจัดการการท่องเที่ยวสำหรับทุกคน เพื่อส่งเสริมให้เกิดความเท่าเทียมกันของประชาชนทุกคน 5) การเพิ่มเส้นทางการบิน และจำนวนเที่ยวบินของสายการบินเพื่อเชื่อมโยงเส้นทางการเดินทางระหว่างจังหวัดที่สามารถรองรับผู้โดยสารผู้พิการและผู้สูงอายุ 6) การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศทางการท่องเที่ยวที่เอื้อต่อการเข้าถึงข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวที่สะดวกและครอบคลุมชัดเจนมากขึ้น

อุปสรรค (Threats) สามารถสรุปผลได้แก่ 1) สถานะการแข่งขันทางการท่องเที่ยวของประเทศเพื่อนบ้านที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวจากจังหวัดอุบลราชธานีได้มากพอสมควร 2) การเปลี่ยนแปลงนโยบายจากผู้บริหารที่มีความเชื่อมโยงกับการเมือง 3) การเปลี่ยนแปลงของรูปแบบและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว 4) การไม่ได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนด้านการให้ความรู้และความสำคัญในการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในชุมชนอย่างเพียงพอจากภาครัฐ 5) ทิศทางการสนับสนุนการพัฒนาโครงสร้างด้านระบบคมนาคมขนส่งที่มุ่งเน้นไปยังพื้นที่ของภาคอีสานตอนบน 6) อัตราการเพิ่มขึ้นของปัญหาหนี้สินครัวเรือนส่งผลกระทบต่อการวางแผนการใช้จ่ายเงินของแต่ละครอบครัว

ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนายุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานีสู่การเป็นเมืองท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุ

ผลจากการจัดสนทนากลุ่มย่อยกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานี ศึกษา ประกอบกับผลจากการประชุมพิจารณาความเป็นไปได้ของข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อการประเมินความเป็นไปได้ในการนำยุทธศาสตร์ เป้าหมาย กลยุทธ์และแผนการดำเนินงานไปสู่การปฏิบัติ สามารถสรุปข้อมูลยุทธศาสตร์การพัฒนาได้ดังต่อไปนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การยกระดับมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและ ประกอบด้วย 2 กลยุทธ์ คือ **กลยุทธ์ที่ 1** การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุทุกคนให้ได้มาตรฐานสู่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอันปราศจากอุปสรรค (Barrier – free destination) ประกอบด้วยแผนการดำเนินงาน 3 แผน ได้แก่ 1.1) พัฒนาและปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการเข้าถึง (Accessibility) แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมให้ได้มาตรฐาน 1.2) พัฒนาและปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenity) ในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมให้ได้มาตรฐาน และ 1.3) พัฒนาป้ายสื่อความหมายใน

แหล่งท่องเที่ยว เน้นความเรียบง่ายและสร้างความเข้าใจได้ดี มีภาพหรือคำอธิบายประกอบ และ**กลยุทธ์ที่ 2** การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสาธารณูปโภค เส้นทางเดินทางเพื่อเสริมสร้างความสะดวกและความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว ประกอบด้วยแผนการดำเนินงาน 5 แผน ได้แก่ 2.1) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสาธารณูปโภคที่ดี สิ่งอำนวยความสะดวก และเส้นทางท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่เชื่อมโยงภายในจังหวัดและประเทศเพื่อนบ้าน 2.2) ปรับปรุงระบบคมนาคมขนส่งสาธารณะและสาธารณูปโภคเพื่อสร้างเส้นทางเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมทั้งภายในจังหวัดและประเทศเพื่อนบ้าน 2.3) ติดตั้งกล้อง CCTV เพื่อสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว 2.4) ติดตั้งไฟฟ้าในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมให้ทั่วถึง และ 2.5) ติดตั้งป้ายสัญลักษณ์ที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดการสื่อสารและความเข้าใจที่ตรงกัน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทางการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 3 กลยุทธ์ คือ **กลยุทธ์ที่ 1** การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการท่องเที่ยว ประกอบด้วยแผนการดำเนินงาน 3 แผน ได้แก่ 1.1) การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในด้านทักษะการบริการสำหรับนักท่องเที่ยวผู้พิการและผู้สูงอายุเพื่อรองรับการท่องเที่ยว 1.2) ส่งเสริมการพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศสำหรับบุคลากรทางการท่องเที่ยวประกอบด้วยบุคลากรด้านการท่องเที่ยว 1.3) การพัฒนาหลักสูตรระยะสั้นของสถาบันการศึกษาเพื่อพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวให้มีความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการและผู้สูงอายุ **กลยุทธ์ที่ 2** การพัฒนากิจกรรมทางการท่องเที่ยวที่เสริมสร้างประสบการณ์ ประกอบด้วยแผนการดำเนินงาน 4 แผน ได้แก่ 2.1) พัฒนาและส่งเสริมกิจกรรมทางการท่องเที่ยว ที่มีลักษณะพิเศษและแปลกใหม่ที่สะท้อนถึงอัตลักษณ์ของจังหวัดอุบลราชธานี และสามารถเชื่อมโยงกับกิจกรรมการท่องเที่ยวเดิมของจังหวัดอุบลราชธานีให้มีความหลากหลายและดึงดูดใจมาก 2.2) ส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อประสบการณ์ที่ดี จากกิจกรรมการท่องเที่ยวที่พัฒนาจากภูมิปัญญาของท้องถิ่น 2.3) พัฒนาและส่งเสริมกิจกรรมทางการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุทุกคนสามารถมีส่วนร่วมได้ ด้วยการจัดทำปฏิทินการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุตลอดทั้งปี และ 2.4) พัฒนาและปรับปรุงฐานข้อมูลหรือระบบสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม และ**กลยุทธ์ที่ 3** การส่งเสริมให้สถานประกอบการประยุกต์ใช้มาตรฐานด้านการบริการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ ประกอบด้วยแผนการดำเนินงาน 3 แผน ได้แก่ 3.1) การส่งเสริมและสนับสนุนการลงทุนสำหรับการปรับปรุงของธุรกิจทางการท่องเที่ยว 3.2) กระตุ้นการพัฒนาและปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวผู้พิการและผู้สูงอายุให้ได้มาตรฐาน และ 3.3) ผลักดันให้สถานประกอบการทางการท่องเที่ยวผ่านมาตรฐานด้านการบริการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้พิการและผู้สูงอายุ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อการสู่การเป็นเมืองท่องเที่ยวของผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 2 กลยุทธ์ ได้แก่ **กลยุทธ์ที่ 1** การส่งเสริมความรู้และความเข้าใจด้านการบริการด้านการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุ ประกอบด้วยแผนการ

ดำเนินงาน 2 แผน คือ 1.1) สถาบันการศึกษาจัดหลักสูตรเพื่อความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการและผู้สูงอายุสำหรับประชาชน และ 1.2) ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษาและชุมชนเพื่อการจัดการการท่องเที่ยวของชุมชนอย่างพอเพียง และ **กลยุทธ์ที่ 2** กระตุ้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการการท่องเที่ยว ประกอบด้วยแผนการดำเนินงาน 3 แผน คือ 2.1) จัดตั้งคณะกรรมการจากประชาชนในชุมชนเพื่อดูแลและจัดการด้านการท่องเที่ยวโดยเฉพาะ 2.2) กระตุ้นและติดตามให้ประชาชนในชุมชนเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยว และ 2.3) ส่งเสริมให้มีให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนกำหนดแผนงาน และการประเมินแผนงานการพัฒนาการปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ใกล้กับชุมชน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างภาพลักษณ์การท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 1 กลยุทธ์ คือ **กลยุทธ์ที่ 1** การส่งเสริมการสร้างภาพลักษณ์การท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุ ประกอบด้วยแผนการดำเนินงาน 4 แผน ได้แก่ 1.1) จัดทำยุทธศาสตร์หรือแผนพัฒนาการท่องเที่ยวการท่องเที่ยว เพื่อรองรับการท่องเที่ยวของผู้พิการและผู้สูงอายุ 1.2) ประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุผ่านสื่อต่าง ๆ ที่เหมาะสมต่อการเข้าถึงข้อมูลของผู้พิการและผู้สูงอายุ 1.3) จัดทำคู่มือการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุทั้งฉบับภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ โดยผู้พิการทุกกลุ่มสามารถใช้บริการได้ และ 1.4) พัฒนารูขี้อมูลหรือระบบสารสนเทศด้านการท่องเที่ยว ที่สามารถอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลของนักท่องเที่ยว

อภิปรายผลการวิจัย

เมื่อศึกษาภาพรวมความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า จังหวัดอุบลราชธานีมีความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุในระดับปรับปรุง เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ Sangkakorn. et al (2012) ที่ได้สรุปไว้ว่า แหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่สำหรับผู้สูงอายุยังขาดการเตรียมความพร้อมสำหรับรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ เช่น ห้องสุขาเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ทางลาดและราวสำหรับพยุงตัว ป้ายเตือน ป้ายสื่อความหมายที่ผู้สูงอายุอ่านได้สะดวก ที่นั่งพักผ่อน รวมทั้งไม่ได้จัดเตรียมกิจกรรมที่เหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเพื่อดึงดูดความสนใจและเพื่อขยายเวลาในการท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ให้นานขึ้นด้วย อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Phromphanya, et al (2013) ที่รายงานว่า จุดอ่อนที่สำคัญของการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงพุทธของจังหวัดอุบลราชธานี คือ ระบบสาธารณูปโภค ห้องน้ำ ที่จอดรถ ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ ตลอดจนไม่มีการให้ข้อมูล แนะนำกิจกรรมการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว การจัดกิจกรรมท่องเที่ยวยังไม่สอดคล้องกับวิถีของวัด วัดส่วนใหญ่ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับวัด ชุมชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการวัดระดับน้อย โดยผลการศึกษาพบว่า รายการสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีบริการนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ ทางลาดสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ราวกันตกหรือผนังกันตก ห้องน้ำสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ บริการที่นั่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็น

คนพิการและผู้สูงอายุ สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ที่จอดรถสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ พื้นผิวทางสัมผัสสำหรับคนพิการทางการเห็น ทางสัญจรสำหรับคนพิการ ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ลิฟต์สำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ และเจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการแต่ละประเภทอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการคนพิการและผู้สูงอายุ

ผู้วิจัยได้มีการจัดทำแผนนโยบายเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานี โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับมาตรฐานการท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาสู่การเป็นเมืองท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุ ประกอบด้วยยุทธศาสตร์การพัฒนา 4 ด้าน ได้แก่ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านคุณภาพสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน และด้านการสร้างภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งมีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ.2555-2559 (Ministry of tourism and sport, 2011) ที่มีการระบุโดยประเด็นการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยว และยังสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ.2555-2559 การพัฒนาสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพและปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวผู้พิการและผู้สูงอายุ อีกทั้งผลการศึกษายังมีความใกล้เคียงกับ Phatthanarat. (2010) ที่ได้เสนอแนวทางการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ 1) การสร้างมาตรฐาน คุณภาพของสินค้าและบริการการท่องเที่ยว 2) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว 3) การส่งเสริมความร่วมมือทางการท่องเที่ยวร่วมกับประเทศเพื่อนบ้าน 4) การพัฒนาคุณภาพสินค้าของฝากและของที่ระลึกให้ได้มาตรฐาน 5) การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง 6) การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเพื่อเป็นการสร้างรายได้และเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น และควรมีการส่งเสริมวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นโดยส่งเสริมให้ประชาชนที่มีความรู้ถ่ายทอดภูมิปัญญาสู่คนรุ่นหลังต่อไป ทั้งนี้ ผลการศึกษายังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Sanmargaraja. and Wee. (2014) ได้มีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการเสริมสร้างการฝึกอบรมการบริการลูกค้าเพื่อรองรับคนพิการ ควรขยายหลักสูตรที่ครอบคลุมทุกระดับโดยเฉพาะอย่างยิ่งในหลักสูตรการจัดการการต้อนรับระดับอุดมศึกษา และสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ ข้อเสนอแนะของ Kim, Woo and Uysal (2015) ที่ได้เสนอแนวทางว่า ควรมีการพัฒนาการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุและควรสร้างคุณค่าของประสบการณ์การท่องเที่ยวให้มากขึ้น นอกจากนี้ ราคาของผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวควรมีความเหมาะสมด้วย อีกทั้งมีความสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ Pelasol et al. (2012) ที่มีการเสนอว่า ควรมีการทำงานร่วมกันระหว่างประชาชนท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐท้องถิ่น และภาคส่วนของการท่องเที่ยวเพื่อวางแผนและพัฒนา Igcabugao เป็นแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ซึ่งประชาชนท้องถิ่นและหน่วยงานภาครัฐท้องถิ่น ควรมีส่วนร่วมในการนำแผนการพัฒนาไปปฏิบัติ และควรมีการร่วมมือกันดูแลรักษาความสะอาดและสุขอนามัยในแหล่งท่องเที่ยว

ป้องกันและดูแลสิ่งแวดล้อม รวมทั้งความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว อย่างไรก็ตามยุทธศาสตร์ดังกล่าวขัดแย้งกับแผนปฏิบัติการท่องเที่ยวที่ผู้ว่าราชการจังหวัดอุบลราชธานี ได้มีการประกาศให้ ปี พ.ศ. 2559 เป็นปีส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี ภายใต้ Theme “lady Destination @Ubon ขวนผู้หญิงเที่ยวเมืองอุบล” เพื่อส่งเสริมและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว โดยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวสตรี เพื่อการท่องเที่ยววิถีไทย และผสมผสานการท่องเที่ยวที่ทันสมัยกับการเรียนรู้วัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น กระตุ้นเศรษฐกิจรวมทั้งสร้างและกระจายรายได้แก่จังหวัดอุบลราชธานี (Changthrakul., 2559)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1. ภาครัฐควรมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์หรือแผนพัฒนาการท่องเที่ยวที่ปราศจากอุปสรรค หรือการท่องเที่ยวที่เท่าเทียมกัน โดยมีการบูรณาการข้อมูลกันทั้งภาครัฐ ชุมชน ภาคเอกชนและสถาบันการศึกษา เพื่อสร้างแผนพัฒนาที่เป็นรูปธรรม และเหมาะสมกับบริบทการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานี
2. ควรมีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์จังหวัดเป็นประจำ เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของแผนยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันมากที่สุด
3. ทุกภาคส่วนควรมีการร่วมมืออย่างจริงจังในการปรับปรุง พัฒนา และส่งเสริมให้การท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานีเพื่อสร้างความเข้มแข็งและความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานีให้เป็นเมืองท่องเที่ยวที่ปราศจากอุปสรรค

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ควรมีการศึกษาในแต่ละยุทธศาสตร์อย่างละเอียดเพื่อให้เกิดการยอมรับจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องถึงผลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานี
2. ควรมีการศึกษาและพัฒนาโครงสร้างหรือโมเดลการพัฒนาพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวสำหรับการรองรับนักท่องเที่ยวผู้พิการและผู้สูงอายุ เพื่อความเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

References

- Alén E., Domínguez T. และ Losada N. (2012). New Opportunities for the Tourism Market: Senior Tourism and Accessible Tourism. *Visions for Global Tourism Industry - Creating and Sustaining Competitive Strategies*: 139 - 166.
- Aneksuk et al. (2010). *Potential, Price, and Value of Tourism Products for Income Generating for Ubon Ratchathani Province*. Tourism Research Fund.
- Babaita C.M. (2012). Tourism Industry in Romania and the Needs of People with Disabilities. : 481-486. Accessed 15 February 2015 from <http://steconomiceuoradea.ro/anale/volume/2012/n1/069.pdf>.

- Bhatprakhon, Jitpraphat. (2010). Tourism: Ritual of liberation. Noykornueng. Vol.15(October-December): 8-10. Accessed 13 March 2015 from http://www.healthyability.com/loadfile/JU_15.pdf.
- Bong, K. L., Sheela, A., and Hyun, J. K. (2012). "Influences of travel constraints on the people with disabilities' intention to travel: An application of Seligman's helplessness theory." *Tourism Management*, 33(3) : 569 - 579.
- Changtrakul, Somsak. (2016). *Lady Destination @ Ubon Invite women visit Muang Ubon*. Provincial Public Relation Office, Ubonratchathani. Accessed 12 January 2017 from http://pr.prd.go.th/ubonratchathani/ewt_news.php?nid=4724&filename=index
- Darcy S. and Pegg S. (2011). Towards strategic intent: perceptions of disability service provision amongst hotel accommodation managers. *International Journal of Hospitality Management*, 30(2) : 466 - 476.
- Dhamronhchuensakul, Yutthapol. (2011). Tourism Manual for disable and elderly in Chiangmai 11 District 15 destination in "Pagunaewkoy Doisangtangteaw leawmahookhan Project (Phakhanhamtaue)". Chiangmai : Global Campus Chiangmai club.
- European Network for Accessible tourism (2007). *Services and Facilities for Accessible Tourism in Europe*. ENAT: the European Commission DG Employment. Accessed 3 April 2017 from http://www.accessibletourism.org/.../enat_study-2_services_and_facilities_en_2.pdf.
- Kim, L., Woo E., and Uysal, M. (2015) Tourism experience and quality of life among elderly tourists. *Tourism Management*, Vol.46 (February 2015): 465 – 476. Accessed 12 September 2016 from <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S026151771400154X>.
- Ministry of social development and human security. (2012). *Ministerial regulations*. Accessed 4 January 2015 from dep.go.th/sites/default/files/files/services/NEP8_11.pdf.
- Ministry of tourism and sport. (2012). *Tourism service standard: tourism service standard, Tourism service for disabilities, senior, families with young children and pregnant woman*. Accessed 14 October 2014 from <http://www.tourism.go.th/assets/portals/1/news/879/1.pdf>

- Ministry of tourism and sport. (2011). *The national tourism development plan 2555-2559*. Accessed 4 January 2015 from http://www.tica.or.th/images/plan_tourism2555-2559/2555-2559.pdf
- Phatthanarat, Ratchanee. Guideline to develop tourism market at Ubonratchathani Province. *RMUTT global business and economic review*. 6(2) (September 2011): 135 - 153. Accessed 4 January 2015 from www.bus.rmutt.ac.th/journal/pdf/vol6-no2-12.pdf
- Phromphanya, Manooch et al. (2013). Management guideline for religious tourism toward the ASEAN community : UBonratchathani province. *Journal of Thai Hospitality and Tourism*. <http://www.tci-thaijo.org/index.php/tourismtaat/article/view/15420>.
- Pelasol J. R., Michelle A. T., Tayoba, Mondero E., Jugado K., Lahayhay C. (2012). Igcabugao: a potential tourist destination in the southern part of Iloilo, Philippines. *JPAIR Multidisciplinary journal*. from <https://ejournals.ph/article.php?id=7511>
- Sanmargaraja S. and Wee T. S. (2014) "Challenges faced by the disabled and less mobile tourist: case study Inpulau Kukup, Tanjung Piai, Gunung Ledangandendau – Rompin." *International Journal of Conceptions on Management and Social Sciences*. 2,1 (March). Accessed 15 September 2016 from <http://www.worldairco.org/IJCMSS/March2014Paper7.pdf>
- Sangkakorn, Korawan., Boonyanupong Suree., Thiensirir, Junjit., and Wandee, Chantawat. (2012). *Potential of Tourist Attractions for the Elderly Tourists in Upper Northern, Thailand*. National Research Concil of Thailand
- Siriwong, Phitak and Sengdaeng, Phattama. (2011). The traveling of physically disabled in Thailand. *Veridian Silapakorn University E-Journal*.: 4(2) (September - December): 221-228. Accessed 29 November 2012 from <http://www.ejournal.su.ac.th/journalinfo.php?id=289>
- Yau M. K., Mckercher B., and Parker T. L. (2004). Traveling with a disability: More than an Access Issue. *Annals of Tourism Research*, 31(4) : 946 - 960. <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S016073830400074X>.



Sirirat Chobkhay, Master of Business Administration in Hospitality and Tourism Management Prince of Songkla University. Ph.D Candidate: Doctor of Philosophy (Management), Silpakorn University. Lecturer in Hotel Management, Faculty of Management Science, Ubon Ratchathani University.



Dr. Santhipharp Khamsa-ard, Ph.D., Degree in Cultural Science, Research Institute of Northeastern Art and Culture, Mahasarakham University. Lecturer in Management, Faculty Of Management Science, Silpakorn University.



Associate Professor, Pitak Siriwong, Ph.D, Degree in Education Development Doctor of Education Faculty of Education Srinakharinwirot University And the field of communication. Master of Arts Arts Council Chulalongkorn University Currently held Market lecturer Faculty of Management Science Silpakorn University.