

รูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ  
ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ

พงษ์พันธ์ พุทธิวิศิษฎ์

วิทยานิพนธ์เสนอมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว

มีนาคม 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

รูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ  
ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ

พงษ์พันธ์ พุทธิวิศิษฎ์

วิทยานิพนธ์เสนอมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว

มีนาคม 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

ดุษฎีนิพนธ์

เรื่อง

รูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ

ของ พงษ์พันธ์ุ พุทธิวิศิษฏ์

ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว

ของมหาวิทยาลัยพะเยา

.....ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัย ปัญญาดี)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วศิน ปัญญาอุตตระกุล)

.....กรรมการ

(ดร.ละเอียต ศิลาน้อย)

.....กรรมการ

(ดร.วาริษฐ์ มัชฌิมบุรุษ)

.....กรรมการ

(ดร.ฤทัยภัทร พิมลศรี)

.....กรรมการ

(ดร.สุรียา สัมจันทร์)

**อนุมัติ**

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ นพรัตน์)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์

มีนาคม พ.ศ. 2559

## กิตติกรรมประกาศ

การเรียนปริญญาเอกไม่ใช่ว่าการสะสมดอกไม้ แต่เป็นการเรียนรู้ที่จะร้อยดอกไม้ให้เป็น คำพูดนี้ถูกคิดให้ย่นย่อเห็นภาพการเรียนมาตลอดห้าปีที่ผ่านมา กว่าจะเลือกดอกไม้ให้เหมาะสม ร้อยร้อยออกมาให้เป็นพวงมาลัยที่สวยงามและมีคุณค่าในตัวของมันเอง ต้องผ่านขั้นตอนที่หลากหลาย ลองผิดลองถูก รื้อ และทำใหม่อยู่หลายครั้งหลายครา แม้ว่าขั้นตอนในการร้อย พวงมาลัยจะยุ่งยากและผิดกับนิสัยของผู้วิจัยที่ค่อนข้างจะเฉื่อยชา แต่ด้วยแรงผลักดัน จากสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทนการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม และทุนอุดหนุนการวิจัยจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ แรงใจจากนายเจริญ พุทธิวิศิษฎ์ นางทองศรี พุทธิวิศิษฎ์ และร้อยเอกหญิงยุวดี พุทธิวิศิษฎ์ ครอบครัวอันเป็นที่รักก็ช่วยให้คน เฉื่อยชา มีแรงกระตุ้นจนสามารถทำเรื่องที่ไม่ถนัดให้กลายเป็นเรื่องปกติในชีวิตประจำวัน

แม้ว่าจะพยายามทำเรื่องที่ไม่ถนัดให้เป็นปกตินิสัยในชีวิตประจำวัน ก็ยังทำผิดถูก สลับกันไปอย่างสม่ำเสมอ เหมือนคนตาบอดที่พยายามคลำหาทางเดินของตนเอง รศ.ดร.เฉลิมชัย ปัญญาดี ดร.วราวัชต์ มัชฌมบุรุษ ดร.ฤทัยภัทร พิมลศรี ผศ.ดร.ประกอบศิริ ภัคตีพิณิจ ผศ.ดร.วศิน ปัญญาวุฒตระกูล และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ สั่งสอน และปลูกฝังนิสัยของการเป็นนักวิจัยที่ดีให้แก่ผู้วิจัย จึงเปรียบเสมือนเส้นนำสายตา สี่เหลี่ยมสบนพื้นถนนสำหรับคนพิการทางการเห็น ที่ช่วยให้คนพิการสามารถเดินทางมาจนถึง จุดหมายปลายทางได้อย่างถูกต้อง

นอกจากนี้ ยังต้องขอบพระคุณอย่างสูงจากคุณกัชกร ทวีศรี และสมาชิกทุกท่าน ของชมรมโกบอลแคมป์สเชียงใหม่ ที่ให้คำปรึกษาแนะนำและช่วยเหลือในขั้นตอน การดำเนินงานคนพิการทุกท่าน ที่สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาและความต้องการของตนเอง นักศึกษาสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูล สงคราม ที่ร่วมลงพื้นที่เก็บข้อมูลและสังเกตพฤติกรรมคนพิการและนักท่องเที่ยว คุณพิรพัฒน์ ไตรทรัพย์ทอง และเพื่อน ๆ จากมหาวิทยาลัยพะเยา ที่ร่วมให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่ไม่ถนัดจน งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ที่สำคัญขอบพระคุณ รศ.ดร.เทิดชาย ช่วยบำรุง สำหรับ แรงบันดาลใจในการเรียนตลอดมา

ท้ายที่สุดงานวิจัยชิ้นนี้ ก็ยังทำให้ผู้วิจัยเห็นในความงดงามของดอกไม้ทุกดอก ไม่ว่าจะชูช่ออยู่ที่จุดสูงสุดของตน ที่โคนต้น หรืออยู่ที่บริเวณใต้ใบที่ไม่มีใครสังเกตเห็น

พงษ์พันธุ์ พุทธิวิศิษฎ์

**ชื่อเรื่อง:** รูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ

**ผู้ศึกษาค้นคว้า:** พงษ์พันธุ์ พุทธิวิศิษฎ์ วิทยานิพนธ์: ปริญญาโท (การจัดการการท่องเที่ยว), มหาวิทยาลัยพะเยา, 2559

**อาจารย์ที่ปรึกษา:** ดร.วราวัชต์ มัชฌมบุรุษ, **กรรมการที่ปรึกษา:** ดร.ฤทัยภัทร พิมลศรี, ผศ.ดร.วดิน ปัญญาวุฒตระกูล

**คำสำคัญ:** การมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจของคนพิการ, ธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว, คนพิการ

### บทคัดย่อ

การศึกษารูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ เป็นการศึกษาเพื่อค้นหาความต้องการในการประกอบอาชีพของคนพิการ ลักษณะการมีส่วนร่วมของคนพิการในธุรกิจท่องเที่ยว ทั้งในปัจจุบันและความต้องการในอนาคต เปรียบเทียบกับมุมมองของผู้ประกอบการในธุรกิจท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว เพื่อสร้างรูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการใช้พื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการในจังหวัดเชียงใหม่ ศึกษาลักษณะงานและรูปแบบการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจของคนพิการที่ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ศึกษาเงื่อนไขและมาตรการการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ และพัฒนารูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ ศึกษาโดยวิธีการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างคนพิการทางร่างกาย ในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 400 คน ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ผู้ประกอบการธุรกิจด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 136 คน ด้วยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย นักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 400 คน ด้วยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ การพรรณนาและการประชุมกลุ่มย่อยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในธุรกิจท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 15 คน เพื่อหารูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ ในจังหวัดเชียงใหม่

จากการวิเคราะห์สถานการณ์การมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ ในจังหวัดเชียงใหม่ และเปรียบเทียบความต้องการมีส่วนร่วมในตำแหน่งงานของคนพิการกับความเหมาะสมในตำแหน่งงานของคนพิการในมุมมองของผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยว พบว่า มีทั้งตำแหน่งที่มีความสอดคล้องกันและไม่สอดคล้องกัน ดังนั้นจึงควรเร่งสร้างการมีส่วนร่วมในตำแหน่งงานที่ทั้งสามฝ่ายเห็นพ้องกัน เสริมศักยภาพคนพิการและกระตุ้นการรับรู้ความสามารถของคนพิการของผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยว โดยกำหนดแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ ซึ่งประกอบไปด้วย 1. ระบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ สำหรับตำแหน่งงานที่คนพิการและผู้ประกอบการมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน 2. แนวทางการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่คนพิการและผู้ประกอบการ ในการเข้าไปมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สำหรับตำแหน่งงานที่คนพิการผู้ประกอบการและและนักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

**Title:** MODEL OF BUSINESS PARTICIPATORY PROMOTION ON TOURISM INDUSTRY OF DISABLED PEOPLE

**Author:** Pongpan Puttivisi, Thesis: Doctor of Philosophy Ph.D. (Tourism Management), University of Phayao, 2016

**Advisor:** Dr. warach Madhyamapurush, **Co–advisor:** Dr. Luethaipat Pimonsree, Asst. Dr. Wasin Panyavuttrakul

**Keywords:** Business Participatory of disabled people, Business on Tourism Industry, Disabled People

### ABSTRACT

The study of disabled supportive participation in tourism industry is the study for researching their needs in terms of the disabled careers appropriately. We are analyzing on the disabled needs from nowadays to the near future, comparing to the business owner's point of view and also the tourist's feedback to create the path for disabled careers in Chiang Mai area. Moreover, this research contained the typical of tourism business in the area, also the other conditions which are related to the disabled and how to support their life to rise up the quality of work and to better their living accordingly. This research was collecting the specific interview from 400 disability people, who have a physical handicap, the simply interview from 136 business owner and Thai tourist. To study from data and other relate references by criticizing the quantity of sources, interpretation and semi–seminar for 15 entrepreneurs to find solution.

Thus, we should have an immediate task force to establish and promote the positions they agreed to support the disabled careers that realize their abilities by setting the roadmap to sustain the disabled careers in tourism industry. Therefore, there would be three steps happening to help the disabilities people. Firstly, the system that supports the participation of the disabled for the vacant position the Business owner and the disabled agreed. Secondly, the guidance which is advisory for the positions the travelers and the business owner have an argument.

## สารบัญ

บทที่	หน้า
<b>1 บทนำ</b> .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
คำถามการวิจัย .....	7
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	7
ขอบเขตของการวิจัย .....	7
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	8
ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย .....	9
<b>2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> .....	10
ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่.....	10
แนวคิดการท่องเที่ยว .....	12
แนวคิดเกี่ยวกับคนพิการ.....	17
แนวคิดการมีส่วนร่วม .....	32
แนวคิดเกี่ยวกับวงจรเดมมิง .....	35
แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์.....	36
ข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่.....	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	44
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	48
<b>3 วิธีดำเนินการวิจัย</b> .....	51
วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ของคนพิการ.....	51
วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ศึกษาลักษณะงานและรูปแบบการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ของคนพิการที่ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต้องการ .....	55

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ศึกษาเงื่อนไขและมาตรการการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ .....	57
วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 การพัฒนารูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ.....	59
<b>4 ผลการวิจัย .....</b>	<b>61</b>
ลักษณะทั่วไปของคนพิการ .....	61
ทัศนคติต่อความพิการและงานบริการของคนพิการ.....	67
ระดับการมีส่วนร่วมและความต้องการมีส่วนร่วมของคนพิการเชิงธุรกิจ ของคนพิการ .....	69
ตำแหน่งงานที่คนพิการมีความต้องการในการดำเนินงานในอุตสาหกรรม ท่องเที่ยว .....	77
ลักษณะงานและรูปแบบการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจของคนพิการ ที่ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต้องการในจังหวัดเชียงใหม่.....	110
ลักษณะองค์กรธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการรับรู้กฎหมายแรงงาน ที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ .....	110
ทัศนคติต่อความพิการและทัศนคติต่องานบริการของภาคธุรกิจ .....	113
ระดับการมีส่วนร่วมของคนพิการในปัจจุบันและความต้องการในการให้ คนพิการมีส่วนร่วมขององค์กรธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว .....	116
ลักษณะและตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับการทำงานของคนพิการในมุมมอง ภาคธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว .....	122
เงื่อนไขและมาตรการการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ของคนพิการ .....	130
ลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทย.....	135
ทัศนคติเชิงบวกต่อความพิการของนักท่องเที่ยวชาวไทย .....	138
ตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับคนพิการในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทย .....	141



## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การพัฒนารูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวของคนพิการในจังหวัดเชียงใหม่.....	166
การวิเคราะห์สถานการณ์การทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ของคนพิการในจังหวัดเชียงใหม่.....	167
ผลการประชุมกลุ่มย่อยระดมความคิดเห็นของภาคีที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม การมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ จังหวัดเชียงใหม่.....	168
รูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ของคนพิการในจังหวัดเชียงใหม่.....	177
การส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ.....	178
แนวทางการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่คนพิการและผู้ประกอบการ ในการเข้าไป มีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ.....	187
<b>5 บทสรุป</b> .....	190
สรุปผลการวิจัย .....	191
อภิปรายผลการวิจัย.....	202
ข้อเสนอแนะ .....	204
<b>บรรณานุกรม</b> .....	207
<b>ภาคผนวก</b> .....	212
ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยว.....	213
ภาคผนวก ข แบบสอบถามสำหรับผู้พิการ.....	221
ภาคผนวก ค แบบสอบถามสำหรับภาคธุรกิจ .....	232
ภาคผนวก ง ภาพการลงพื้นที่วิจัย .....	240
ภาคผนวก จ รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย.....	244

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก ฉ รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย .....	245
ประวัติผู้วิจัย .....	246

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงสถิติการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2551-2556.....	41
2 แสดงเทศกาลงานประเพณีจังหวัดเชียงใหม่ .....	42
3 แสดงจำนวนคนพิการในจังหวัดเชียงใหม่ แบ่งตามประเภทความพิการ .....	52
4 แสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ในวัตถุประสงค์ที่ 1 .....	53
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้แบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	63
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ .....	64
7 แสดงจำนวนและร้อยละของคนพิการ จำแนกตามระดับการศึกษา .....	64
8 แสดงจำนวนและร้อยละของคนพิการ จำแนกตามลักษณะความพิการ .....	65
9 แสดงจำนวนและร้อยละของคนพิการ จำแนกตามสาเหตุแห่งความพิการ.....	65
10 แสดงจำนวนและร้อยละของคนพิการ จำแนกตามลักษณะการเดินทาง ในปัจจุบัน .....	66
11 แสดงจำนวนและร้อยละของคนพิการ จำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวก ในการประกอบอาชีพ .....	66
12 แสดงจำนวนและร้อยละของคนพิการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน.....	67
13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทัศนคติต่อความพิการของคนพิการ ....	67
14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทัศนคติต่องานบริการของคนพิการ .....	68
15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ คนพิการเชิงธุรกิจธุรกิจในปัจจุบัน .....	69
16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนิน กิจกรรมเชิงธุรกิจในปัจจุบันของคนพิการ ในการรับคนพิการเข้าทำงาน ในสถานประกอบการ .....	70
17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ เชิงธุรกิจในปัจจุบันของคนพิการ.....	71
18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการมีส่วนร่วมในการ ประเมินผลเชิงธุรกิจในปัจจุบันของคนพิการ .....	72

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
19	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเชิงธุรกิจในอนาคตของคนพิการ.....	72
20	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเชิงธุรกิจในอนาคตของคนพิการ .....	73
21	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์เชิงธุรกิจในอนาคตของคนพิการ .....	74
22	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการการมีส่วนร่วมในการประเมินผลเชิงธุรกิจในอนาคตของคนพิการ.....	75
23	จำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานที่คนพิการมีความต้องการดำเนินงานในธุรกิจสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว .....	77
24	แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานที่คนพิการมีความต้องการดำเนินงานในธุรกิจที่พักแรม .....	78
25	แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานที่คนพิการมีความต้องการดำเนินงานในธุรกิจการคมนาคมขนส่ง .....	79
26	แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานที่คนพิการมีความต้องการดำเนินงานในธุรกิจอาหารและภัตตาคาร .....	80
27	แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานที่คนพิการมีความต้องการดำเนินงานในธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ .....	81
28	แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานที่คนพิการมีความต้องการดำเนินงานในธุรกิจสินค้าของที่ระลึก .....	81
29	แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานที่คนพิการมีความต้องการดำเนินงานในธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการ.....	82
30	แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานที่คนพิการมีความต้องการดำเนินงานในธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว .....	83
31	แสดงจำนวนและร้อยละความต้องการในการทำงานของคนพิการในธุรกิจสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวจำแนกตามลักษณะความพิการ .....	85

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
32	แสดงจำนวนและร้อยละความต้องการในการทำงานของคนพิการในธุรกิจ ที่พักแรม จำแนกตามลักษณะความพิการ .....	87
33	แสดงจำนวนและร้อยละความต้องการในการทำงานของคนพิการในธุรกิจการ คมนาคมขนส่ง จำแนกตามลักษณะความพิการ .....	90
34	แสดงจำนวนและร้อยละความต้องการในการทำงานของคนพิการในธุรกิจ อาหารและภัตตาคาร จำแนกตามลักษณะความพิการ .....	92
35	แสดงจำนวนและร้อยละความต้องการในการทำงานของคนพิการในธุรกิจ น้ำเที่ยวและมัคคุเทศก์ จำแนกตามลักษณะความพิการ .....	94
36	แสดงจำนวนและร้อยละความต้องการในการทำงานของคนพิการในธุรกิจ สินค้าของที่ระลึก จำแนกตามลักษณะความพิการ .....	96
37	แสดงจำนวนและร้อยละความต้องการในการทำงานของคนพิการในธุรกิจการ จัดประชุมและนิทรรศการ จำแนกตามลักษณะความพิการ .....	98
38	แสดงจำนวนและร้อยละความต้องการในการทำงานของคนพิการในธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จำแนกตามลักษณะความพิการ .....	100
39	แสดงความต้องการในการทำงานในธุรกิจสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว จำแนกตามลักษณะความพิการ .....	101
40	แสดงความต้องการในการทำงานในธุรกิจที่พักแรม จำแนกตามลักษณะ ความพิการ .....	102
41	แสดงความต้องการในการทำงานในธุรกิจการคมนาคมขนส่ง ตามลักษณะ ความพิการ .....	103
42	แสดงความต้องการในการทำงานในธุรกิจอาหารและภัตตาคาร จำแนกตาม ลักษณะความพิการ.....	104
43	แสดงความต้องการในการทำงานในธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ จำแนกตาม ลักษณะความพิการ.....	106
44	แสดงความต้องการในการทำงานในธุรกิจสินค้าของที่ระลึก จำแนกตาม ลักษณะความพิการ.....	107

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
45	แสดงความต้องการในการทำงานในธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการ จำแนกตามลักษณะความพิการ.....	108
46	แสดงความต้องการในการทำงานในธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม ท่องเที่ยว จำแนกตามลักษณะความพิการ.....	109
47	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว.....	110
48	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ.....	111
49	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจที่รับรู้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ.....	111
50	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติต่อความพิการ.....	113
51	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณลักษณะผู้ทำงานบริการ.....	114
52	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการมีส่วนร่วมของคนพิการ ในปัจจุบันด้านการตัดสินใจในองค์กรธุรกิจ.....	116
53	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการมีส่วนร่วมของคนพิการ ในปัจจุบันด้านการดำเนินกิจกรรมในองค์กรธุรกิจ.....	117
54	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการมีส่วนร่วมของคนพิการ ในปัจจุบันด้านผลประโยชน์ในองค์กรธุรกิจ.....	118
55	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการมีส่วนร่วมของคนพิการ ในปัจจุบันด้านการประเมินผลในองค์กรธุรกิจ.....	118
56	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการให้คนพิการ มีส่วนร่วมในอนาคตด้านการตัดสินใจในองค์กรธุรกิจ.....	119
57	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการให้คนพิการ มีส่วนร่วมในอนาคตด้านการดำเนินกิจกรรมขององค์กรธุรกิจ.....	120
58	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการให้คนพิการ มีส่วนร่วมในอนาคตด้านผลประโยชน์ขององค์กรธุรกิจ.....	120
59	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการให้คนพิการ มีส่วนร่วมในอนาคตด้านการประเมินผลขององค์กรธุรกิจ.....	121

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
60	แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานในธุรกิจสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่ธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวคิดว่ามีความเหมาะสมกับคนพิการ ..... 123
61	แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานในธุรกิจที่พักแรมที่ธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวคิดว่ามีความเหมาะสมกับคนพิการ ..... 124
62	แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานในธุรกิจการคมนาคมขนส่งที่ธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวคิดว่ามีความเหมาะสมกับคนพิการ ..... 125
63	แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานในธุรกิจอาหารและภัตตาคารที่ธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความเหมาะสมกับคนพิการ ..... 126
64	แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานในธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ที่ธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวคิดว่ามีความเหมาะสมกับคนพิการ ..... 127
65	แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานในธุรกิจสินค้าของที่ระลึกที่ธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวคิดว่ามีความเหมาะสมกับคนพิการ ..... 127
66	แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานในธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการที่ธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวคิดว่ามีความเหมาะสมกับคนพิการ ..... 128
67	แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานในธุรกิจบริการอื่น ๆ ที่ธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวคิดว่ามีความเหมาะสมกับคนพิการ ..... 128
68	แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามเพศ ..... 135
69	แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามอายุ ..... 135
70	แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามระดับการศึกษา ... 136
71	แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามอาชีพ..... 136
72	แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามรูปแบบการเดินทางท่องเที่ยว ..... 137
73	แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามประสบการณ์ในการรับบริการจากผู้บริหารที่มีความพิการ ..... 138

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
74	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติ เชิงบวกต่อความพิการ.....	138
75	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณลักษณะผู้ทำงานบริการ.....	139
76	แสดงตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับคนพิการในธุรกิจสถานประกอบการ ด้านการท่องเที่ยวตามทัศนคติของนักท่องเที่ยว .....	141
77	แสดงตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับคนพิการในธุรกิจที่พักแรม ตามทัศนคติ ของนักท่องเที่ยว .....	142
78	แสดงตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับคนพิการในธุรกิจการคมนาคมขนส่ง ตามทัศนคติของนักท่องเที่ยว.....	144
79	แสดงตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับคนพิการในธุรกิจอาหารและภัตตาคาร ตามทัศนคติของนักท่องเที่ยว.....	145
80	แสดงตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับคนพิการในธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ตามทัศนคติของนักท่องเที่ยว.....	146
81	แสดงตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับคนพิการในธุรกิจสินค้าของที่ระลึก ตามทัศนคติของนักท่องเที่ยว.....	147
82	แสดงตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับคนพิการในธุรกิจการจัดประชุม และนิทรรศการตามทัศนคติของนักท่องเที่ยว.....	148
83	แสดงตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับคนพิการในธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับการท่องเที่ยวตามทัศนคติของนักท่องเที่ยว .....	149
84	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติต่อคนพิการ จำแนกตามผู้ที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการคนพิการ .....	151
85	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะ ของผู้ทำงานบริการจำแนกตามผู้ที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการ คนพิการ .....	152



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
86	แสดงความต้องการในการทำงานในธุรกิจสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวของผู้พิการ เปรียบเทียบกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวตามลักษณะความพิการ .....	154
87	แสดงความต้องการในการทำงานในธุรกิจที่พักแรมของผู้พิการ เปรียบเทียบกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวตามลักษณะความพิการ ...	156
88	แสดงความต้องการในการทำงานในธุรกิจการคมนาคมขนส่งของผู้พิการ เปรียบเทียบกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวตามลักษณะความพิการ .....	157
89	แสดงความต้องการในการทำงานในธุรกิจอาหารและภัตตาคารของผู้พิการ เปรียบเทียบกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวตามลักษณะความพิการ .....	159
90	แสดงความต้องการในการทำงานในธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ของผู้พิการ เปรียบเทียบกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวตามลักษณะความพิการ .....	160
91	แสดงความต้องการในการทำงานในธุรกิจสินค้าที่ระลึกของผู้พิการ เปรียบเทียบกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวตามลักษณะความพิการ .....	162
92	แสดงความต้องการในการทำงานในธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการของผู้พิการ เปรียบเทียบกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวตามลักษณะความพิการ .....	163
93	แสดงความต้องการในการทำงานในธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของผู้พิการ เปรียบเทียบกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวตามลักษณะความพิการ .....	164

## สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 แสดงองค์ประกอบของธุรกิจท่องเที่ยว.....	14
2 แสดงภาพวงจรเดมมิ่ง .....	36
3 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย .....	50
4 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการในการมีส่วนร่วม ของคน พิการ์ในปัจจุบันและอนาคต ในด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล.....	76
5 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการในการมีส่วนร่วม ของคนพิการ์ขององค์กรธุรกิจในปัจจุบันและอนาคต .....	122
6 แสดงการดำเนินงานเพื่อการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวของคนพิการ์.....	175
7 แสดงความสอดคล้องของตำแหน่งงานของคนพิการ์ ผู้ประกอบการในธุรกิจ ท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว .....	177
8 แสดงขั้นตอนในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ของคนพิการ์ในระยะก่อนเข้าทำงาน.....	183
9 แสดงขั้นตอนในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ของคนพิการ์ในระยะหลังเข้าทำงาน .....	185
10 แสดงขั้นตอนการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ของคนพิการ์ .....	186

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างรายได้จำนวนมากให้แก่ประเทศไทย สูงถึง 1.81 ล้านล้านบาท (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558) จากแหล่งทรัพยากร การท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายทั้งทางธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี กิจกรรม และสิ่งดึงดูดใจต่าง ๆ ที่มนุษย์สร้างขึ้น ประกอบกับการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว และสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวที่หลากหลาย ช่วยให้ประเทศไทยกลายเป็นจุดหมายปลายทาง ที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยว ก่อให้เกิดการพัฒนาสาธาณูปโภคขั้นพื้นฐานในพื้นที่ชุมชน เพื่อรองรับการขยายตัวของการท่องเที่ยว เกิดการกระจายตัวของแหล่งท่องเที่ยว เกิดการจ้างงาน จำนวนมากในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว แม้การท่องเที่ยวจะก่อให้เกิดการพัฒนาประเทศในหลายด้าน แต่ในขณะเดียวกันการพัฒนาการท่องเที่ยวที่เน้นรายได้ทางเศรษฐกิจเป็นหลัก กลับก่อให้เกิด ผลกระทบต่อสังคมอย่างมหาศาล โดยเฉพาะเรื่องความเหลื่อมล้ำในการดำรงชีวิต สิทธิ ความเสมอภาคระหว่างบุคคล การขาดความสามารถในการเข้าถึงทรัพยากร และการใช้ทุน ทางสังคมอย่างผิดประเภท สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดปัญหาสังคมตามมาอีกเป็นจำนวนมาก จากความไม่เท่าเทียมกันดังกล่าว

ความนิยมในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว และรายได้จากการท่องเที่ยวที่มี อัตราเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เป็นแรงจูงใจให้มีผู้สนใจเข้าประกอบธุรกิจการท่องเที่ยว เป็นจำนวนมาก เนื่องจากการท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจต่าง ๆ ทั้งธุรกิจ การผลิต เพื่อสนับสนุนกิจการด้านการท่องเที่ยว โรงแรม ร้านอาหาร และสินค้าของที่ระลึก ธุรกิจการจัดดำเนินการด้านการท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ธุรกิจ การคมนาคมขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว ธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร ธุรกิจ การจัดประชุมและนิทรรศการ ธุรกิจแหล่งบันเทิง ธุรกิจสนับสนุน เช่น ธุรกิจซักรีด ธุรกิจ การสื่อสาร ธุรกิจการขนส่ง เป็นต้น ธุรกิจเหล่านี้ถือเป็นธุรกิจบริการ ซึ่งมีความจำเป็น จะต้องใช้คนเป็นพลังขับเคลื่อนการทำงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก ตั้งแต่ระดับปฏิบัติการไปจนถึงระดับการบริหาร แม้จะใช้คนเป็นตัวแปรหลักในการให้บริการ และมีจำนวนผู้เข้ามามีส่วนร่วมเป็นจำนวนมาก แต่รายได้จากการให้บริการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ กลับไม่ได้กระจายตัวอย่างทั่วถึงไปยังผู้ใช้แรงงานในระดับปฏิบัติการและพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว

รายได้ส่วนใหญ่มักกระจุกตัวอยู่ที่ผู้ประกอบการและผู้บริหารระดับสูง ไม่ได้กระจายตัวไปยังผู้ใช้แรงงานในระดับปฏิบัติการอย่างทั่วถึงเท่าที่ควร และมีโอกาสค่อนข้างน้อยที่ผู้ใช้แรงงานในระดับปฏิบัติการจะสามารถผลักดันตนเองเข้าสู่ความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งถือเป็นความเหลื่อมล้ำและไม่เป็นธรรมระหว่างบุคคลในการประกอบอาชีพ

ด้วยเหตุผลที่มนุษย์ทุกคนมีสิทธิในการดำรงชีพ มีความเท่าเทียมกัน หลักความเสมอภาค เชื่อว่ามนุษย์ทุกคนมีสิทธิได้รับสวัสดิการ เพื่อคุณภาพชีวิตและจิตวิญญาณภายใต้หลักเสรีภาพ และศักดิ์ศรี ตลอดจนความมั่นคงทางเศรษฐกิจ โอกาสที่เท่าเทียมกัน และมนุษย์ทุกคนสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในสังคม ตลอดจนต้องรักษาระดับความเท่าเทียมกันและต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันด้วย (กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2552) สอดคล้องกับกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ในมาตรา 30 ซึ่งกล่าวว่า “บุคคลย่อมเสมอภาคกันในกฎหมายและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน ชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคลเพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ จะกระทำมิได้” แสดงให้เห็นว่าคนทุกคนในสังคมย่อมได้รับสิทธิและความเสมอภาคกันอย่างเท่าเทียมกันในการดำรงชีวิต การเลือกประกอบอาชีพ และการกระทำสิ่งต่าง ๆ ที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย แต่ในทางปฏิบัติยังพบการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อสิทธิและการดำรงชีวิตของบุคคล บุคคลบางกลุ่มยังถูกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมและเท่าเทียมกัน ถูกมองว่าเป็นบุคคลอื่น โดยเฉพาะกลุ่มคนพิการซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่มักถูกละเลย และเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมเนื่องจากความพิการ ส่งผลต่อความมั่นใจ ทัศนคติต่อตนเองและคนรอบข้างของคนพิการ ตรงกับการศึกษาของ อันธิกา สวัสดิ์ศรี (2552) ซึ่งกล่าวว่า การที่เรามองคนพิการเป็น “คนอื่น” ไม่ใช่พวกเราเป็นปัญหาสำคัญ เมื่อคนอื่นกลายเป็นคนชายขอบทำให้เราไม่สนใจพวกเขา ไม่รู้สึกอะไร เมื่อเห็นเขาถูกเอาเปรียบหรือถูกกระทำอย่างไม่เป็นธรรม ส่งผลต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของกลุ่มคนพิการเหล่านี้เป็นอย่างยิ่ง การฟื้นฟูสุขภาพจิตของกลุ่มคนพิการเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น เพื่อช่วยคืนความมั่นใจในการดำรงชีวิตให้แก่คนพิการ เพื่อให้คนพิการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถอยู่ร่วมในสังคมและชุมชนได้อย่างเสมอภาค มีศักดิ์ศรีเทียบเท่าคนทั่วไปอย่างปกติสุข ในสังคมส่วนใหญ่มองคนพิการ ยังเป็นกลุ่มคนที่มักถูกเลือกปฏิบัติ จากโอกาสในการรับบริการขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ของสังคม อาทิ ด้านการศึกษา การรักษาและฟื้นฟูสุขภาพ การฝึกอบรมและโอกาสในการจ้างงาน ทำให้คนพิการจำนวนมาก รวมไปถึงครอบครัวซึ่งมีคนพิการที่ต้องดูแลเป็นกลุ่มประชากร

ที่ยากจนและไม่ได้รับการเหลียวแลจากสังคม อีกทั้งโอกาสได้รับรู้นโยบาย กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ และการจัดบริการที่ตนมีสิทธิจะได้รับ (Jeannette Sanchez, 2010)

คนพิการเป็นบุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกาย ทางจิตใจ ทางสติปัญญา หรือประสาทสัมผัสในระยะยาว ประกอบกับอุปสรรคต่าง ๆ ทำให้ไม่สามารถมีส่วนร่วมได้อย่างมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานที่เท่าเทียมกับบุคคลอื่น (สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ, 2552) เป็นกลุ่มบุคคลที่มักถูกจำกัดสิทธิในการดำเนินชีวิตจากความพิการ โดยถูกมองว่าเป็นผู้ที่ต้องได้รับความช่วยเหลืออยู่ตลอดเวลาเป็นภาระของสังคม ที่สังคมต้องให้ความช่วยเหลือด้านสวัสดิการและการสังคมสงเคราะห์มากกว่าบุคคลปกติ ความพิการก่อให้เกิดการแบ่งแยกคนพิการออกจากสังคมปกติ โดยใช้ประสบการณ์ของคนปกติเป็นเกณฑ์ในการตัดสินคุณค่า และความสามารถในการดำรงชีวิต โดยเฉพาะสิทธิในการดำรงชีวิตอย่างอิสระ และการประกอบอาชีพของคนพิการยังเป็นสิ่งที่สังคมส่วนใหญ่มักจะมองว่าเป็นปัญหา การเปิดโอกาสให้คนพิการเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินการทางธุรกิจหรือการประกอบอาชีพได้อย่างจำกัด ในความเป็นจริงคนพิการไม่ต้องการเป็นภาระของสังคม และเป็นผู้ที่มีความสามารถในการดำเนินชีวิตใกล้เคียงกับคนทั่วไป หากมีการจัดดำเนินการที่เหมาะสมกับสภาพความพิการ การเปิดโอกาสให้คนพิการมีส่วนร่วมในการทำงานจะช่วยสร้างความสิทธิความเสมอภาค ความภาคภูมิใจในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของคนพิการ ส่งผลต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีของคนพิการ

ภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 (แก้ไขเพิ่มเติมพุทธศักราช 2554) ได้มีบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการ ทั้งในด้านศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ความเท่าเทียมกันทางกฎหมาย สิทธิในการทำงาน และสิทธิอื่น ๆ ที่ควรจะได้รับในฐานะเป็นประชาชนชาวไทย อีกทั้งยังมีพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ซึ่งได้แสดงสิทธิคนพิการในการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพ ข้อกำหนดให้ผู้ประกอบการรับคนพิการเข้าทำงานในสถานประกอบการ การให้สัมปทานพื้นที่ค้าขายสำหรับคนพิการหรือการกำหนดให้สถานประกอบการต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและการมีองค์กรพัฒนาต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ได้ดำเนินการในการฝึกอบรมและให้ความรู้แก่คนพิการ เพื่อให้สามารถเข้าสู่ตลาดแรงงาน อีกทั้งมีแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติฉบับที่ 4 พ.ศ. 2555-2559 ซึ่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการให้สามารถอยู่ร่วมกับคนในสังคมได้อย่างมีความสุข สามารถเข้าถึงสิทธิอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยมียุทธศาสตร์ที่เน้น การเสริมสร้างพลังอำนาจให้แก่คนพิการ และผู้ดูแลคนพิการ เพื่อความมั่นคงและความก้าวหน้าด้านอาชีพ

หรือการทำงานโดยมีรายได้ที่เพียงพอ ทั้งในระบบตลาดแรงงาน นอกกระบบตลาดแรงงาน การประกอบอาชีพอิสระ รวมถึงส่งเสริมธุรกิจเพื่อสังคม เพื่อคนพิการ เพื่อร่วมสร้างเศรษฐกิจของประเทศ รวมถึงปัญญาสากลว่าด้วยสิทธิของคนพิการไทย และกติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิมนุษยชนขององค์การสหประชาชาติที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครอง และส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการซึ่งประเทศไทยได้ลงนามรับรองไว้อีกหลายฉบับ เป็นสิ่งซึ่งจะช่วยยืนยันว่าคนพิการในประเทศไทย จะได้รับสิทธิอันชอบทำในการดำรงชีวิตการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวก และการทำงานที่เท่าเทียมกันกับบุคคลทั่วไป

การสร้างโอกาสในการเข้าถึงอาชีพให้กับคนพิการเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เนื่องจากการมีอาชีพจะสร้างความเป็นอยู่ที่ดี มีความภูมิใจในศักดิ์ศรีของคนพิการ คนพิการตระหนักในคุณค่าการดำรงชีวิต พร้อมทั้งจะดำเนินชีวิตอย่างอิสระด้วยตนเอง เมื่อคนพิการสามารถช่วยเหลือตนเองได้ รัฐบาลก็สามารถประหยัดงบประมาณในการส่งเสริมและดูแลคุณภาพชีวิตคนพิการ และสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาประเทศโดยภาพรวมได้ แม้จะมีมาตรการทางกฎหมายและข้อปฏิบัติจำนวนมาก ทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติซึ่งรับรองสิทธิของคนพิการ แต่ในทางปฏิบัติกลับพบว่าคนพิการยังไม่ได้รับสิทธิเหล่านั้นอย่างแท้จริง จากการศึกษาการมีงานทำของคนพิการที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป (วิริยะ นามศิริพงศ์พันธุ์, 2554) พบว่า มีคนพิการประมาณ 638,994 คน หรือร้อยละ 1.7 เท่านั้นที่มีงานทำ ซึ่งมีอัตราต่ำมากเมื่อเทียบกับคนทั่วไป ซึ่งมีงานทำประมาณ 37,706,845 คน หรือร้อยละ 98.3 โดยที่คนพิการที่อยู่นอกเขตเทศบาลมีอัตราการมีงานทำมากกว่าคนพิการที่อยู่ในเขตเทศบาล (ร้อยละ 86.6 และ 13.4 ตามลำดับ) ซึ่งเห็นได้ว่าเมื่อเปรียบเทียบกับคนทั่วไปแล้ว อัตราการทำงานของคนพิการมีอัตราต่ำกว่าคนทั่วไปเป็นอย่างมาก เมื่อพิจารณาสถานภาพการทำงานพบว่า คนพิการส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว โดยไม่มีลูกจ้าง ร้อยละ 46.6 รองลงมาช่วยธุรกิจครอบครัว ร้อยละ 25.9 ลูกจ้างของภาคเอกชน ร้อยละ 20.5 ในขณะที่คนพิการซึ่งทำงานในสถานประกอบการภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ มีเพียงร้อยละ 2.4 และร้อยละ 0.1 เท่านั้น นอกจากนี้จากผลการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พ.ศ. 2550 พบว่า คนพิการที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 4,000 บาทต่อเดือน มีเกินกว่าครึ่งหนึ่งถึงร้อยละ 64.0 ซึ่งต่ำกว่าค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำส่วนผู้ที่มีรายได้สูงกว่าเดือนละ 13,000 บาท มีเพียงประมาณร้อยละ 1.63 เท่านั้น ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงสภาพทางเศรษฐกิจของคนพิการที่หนีไม่พ้นความยากจน ซึ่งเป็นผลจากการไม่ได้รับโอกาสในการประกอบอาชีพที่เท่าเทียมกับบุคคลปกติและความไม่เชื่อมั่นในความสามารถของคนพิการ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นธุรกิจที่ต้องใช้คนเข้ามามีส่วนร่วม ในการให้บริการเป็น

จำนวนมาก และเกี่ยวข้องกับบุคคลในหลายกลุ่ม บางงานใช้ทักษะเฉพาะในการดำเนินงานเพียงอย่างเดียวผู้ทำงานจะต้องพัฒนาทักษะ จนมีความชำนาญบางงานจำเป็นต้องใช้ทักษะความสามารถหลายด้านในการทำงาน งานบริการเหล่านี้นอกจากคนทั่วไปที่มีความรู้สามารถดำเนินการได้เป็นอย่างดีแล้ว คนพิการก็สามารถนำความรู้และทักษะเฉพาะของตนที่ฝึกฝนจนเกิดความชำนาญมาปรับใช้ เพื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำงานได้เช่นกัน การเปิดโอกาสให้คนพิการเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจด้านการท่องเที่ยว ในสภาพการทำงานที่มีความเหมาะสมช่วยสร้างโอกาสให้กับคนพิการได้พิสูจน์ความสามารถในการดำรงชีวิต อีกทั้งผู้ประกอบการยังได้แสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคม และเป็นการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ซึ่งสถานประกอบการทั้งภาครัฐและเอกชนจำเป็นต้องถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดอีกด้วย

จังหวัดเชียงใหม่เป็นเมืองท่องเที่ยวหลักของประเทศ ซึ่งได้รับรางวัลระดับโลกจากนิตยสารและสมาคมต่าง ๆ ให้เป็นเมืองท่องเที่ยวที่น่าท่องเที่ยวในระดับโลก (Traveler's Choice Destinations Awards, 2013, The World's Best City Award, 2013) มีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลายทั้งทางธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี แหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นและมีกิจกรรมการท่องเที่ยวที่หลากหลาย การคมนาคมที่สะดวกสบายสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เดินทางท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากในแต่ละปี และมีผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจำนวนมากตามปริมาณการเลือกเดินทางท่องเที่ยวในพื้นที่ จากสถิติข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของกรมการท่องเที่ยวกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาปี พ.ศ. 2555 พบว่า จังหวัดเชียงใหม่มีอัตราการเติบโตของนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2554 โดยเพิ่มขึ้นร้อยละ 21.85 โดยเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเพิ่มขึ้นร้อยละ 11.53 และนักท่องเที่ยวชาวไทย เพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ 27.77 สำหรับการเดินทางในแต่ละครั้งมีจำนวนวันพักเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณ 3 วัน มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อวันอยู่ที่ 2,820.57 บาท เมื่อรวมรายได้ทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากการท่องเที่ยวภายในจังหวัดเชียงใหม่เท่ากับ 13,270.14 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2554 โดยเพิ่มขึ้นร้อยละ 30.02 สถานการณ์ด้านที่พักแรม พบว่า จังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนห้องพักทั้งสิ้นจำนวน 30,587 ห้อง มีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยเท่ากับ 45.17 เพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ 13.01 ถือเป็นเมืองท่องเที่ยวหลักที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย มีธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำนวนมาก จากการมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวจำนวนมาก และมีการท่องเที่ยวตลอดทั้งปี อีกทั้งการมีแหล่งท่องเที่ยวและการบริการการท่องเที่ยวที่หลากหลาย และเมื่อศึกษาจำนวนคนพิการในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า มีคนพิการจำนวนกว่า 32,461 คน (สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ,

2556) จึงเป็นโอกาสอันดีสำหรับการเข้าไปมีส่วนร่วมทางธุรกิจของกลุ่มคนต่าง ๆ รวมไปถึงคนพิการที่มีความสามารถและมีศักยภาพเหมาะสมกับรูปแบบธุรกิจ

การศึกษาช่องทางในการมีส่วนร่วมทางธุรกิจสำหรับคนพิการ ที่มีความเหมาะสมตามลักษณะความพิการ เป็นการเสริมสร้างโอกาสในการพัฒนาอาชีพและการสร้างโอกาสในการมีงานทำช่วยสร้างความเสมอภาคทางด้านสิทธิและโอกาสความเท่าเทียมในความเป็นมนุษย์ เสริมศักยภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการ ทำให้คนพิการตระหนักถึงความสามารถ และคุณค่าของตนเอง สร้างความเข้าใจและการยอมรับในความแตกต่างระหว่างบุคคล แต่จากการศึกษาเบื้องต้นพบว่าโอกาสทำงานของคนพิการส่วนใหญ่มีจำนวนน้อย ลักษณะงานที่คนพิการจะเป็นธุรกิจส่วนตัวซึ่งไม่มีลูกจ้าง อาชีพของคนพิการส่วนใหญ่จะอยู่ในภาคเกษตรกรรมกว่า ร้อยละ 55.2 อยู่ในอาชีพด้านการบริการรวมกว่าร้อยละ 32.4 โดยแบ่งเป็นอาชีพพนักงานบริการและพนักงานขายในร้านค้าร้อยละ 8.9 อาชีพในธุรกิจด้านความสามารถทางฝีมือ และธุรกิจอื่น ๆ ร้อยละ 10.0 และอาชีพขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ในด้านการขาย การให้บริการ และผู้ใช้แรงงานร้อยละ 13.5 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2550) แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการประกอบอาชีพด้านการบริการของคนพิการ ประกอบกับในปัจจุบันมีกฎหมายหลายฉบับซึ่งเอื้อต่อการทำงานของคนพิการ การเปิดโอกาสให้คนพิการเข้ามามีส่วนร่วมเชิงธุรกิจเป็นอีกหนึ่งวิธีการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการจากการทำงาน ที่จะช่วยสร้างรายได้ ความเท่าเทียมกันในคุณค่าและศักดิ์ศรีสำหรับคนพิการ สร้างให้คนพิการรับรู้ถึงโอกาส และความสามารถของตนในการดำรงชีวิตร่วมกับคนปกติ ไม่รู้สึกว่าคุณค่าตนเองแปลกแยกในคุณค่าความเป็นมนุษย์

ธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นธุรกิจบริการ ที่มีอัตราการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง และใช้คนเป็นกลไกสำคัญในการดำเนินงานในการสร้างสรรคงานบริการ จึงเป็นธุรกิจที่น่าสนใจในการสร้างการมีส่วนร่วมแก่คนพิการ ให้คนพิการได้แสดงความสามารถ เปิดพื้นที่ทางสังคมให้แก่คนพิการ ผนวกกับจังหวัดเชียงใหม่ยังเป็นพื้นที่ซึ่งมีศักยภาพทางด้านการท่องเที่ยว มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติจำนวนมาก ซึ่งส่งผลให้มีความต้องการแรงงานในสายงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำนวนมากตามไปด้วย ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษารูปแบบการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวสำหรับคนพิการในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพสูงด้านการท่องเที่ยวและมีจำนวนคนพิการจำนวนมาก เพื่อสร้างโอกาสในการพัฒนาคุณภาพชีวิตสำหรับคนพิการ โดยการเปิดโอกาสให้คนพิการเข้ามามีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จะต้องค้นหาลักษณะความพิการที่สามารถทำงานในงานด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ค้นหาลักษณะการทำงานที่เหมาะสมกับสภาพความพิการของคนพิการที่ผู้ประกอบการต้องการ รวมถึงศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ



การให้บริการของคนพิการ เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนารูปแบบการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวสำหรับคนพิการ

### คำถามการวิจัย

1. สถานการณ์การมีส่วนร่วมของคนพิการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ในปัจจุบัน เป็นอย่างไร และคนพิการมีความต้องการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมากน้อย เพียงใด
2. ภาคธุรกิจมีความต้องการให้คนพิการการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ในลักษณะใด
3. ตำแหน่งงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวใดบ้าง ที่คนพิการมีความสนใจเข้ามีส่วนร่วม และมีความเหมาะสมกับคนพิการ
4. ปัจจัยใดที่เกี่ยวข้องต่อการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ
5. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ ควรมีลักษณะอย่างไร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ ในจังหวัด เชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาลักษณะงานและรูปแบบการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจของคนพิการที่ผู้ประกอบการ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต้องการในจังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาเงื่อนไขและมาตรการการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ
4. เพื่อพัฒนารูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการในจังหวัดเชียงใหม่

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านสถานที่วิจัย: ศึกษาภายในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่
2. ขอบเขตด้านประชากร: แบ่งการศึกษาจากประชากรจำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่
  - 2.1 ศึกษาผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งเป็นสมาชิกของสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากเป็นกลุ่มผู้ประกอบการ ซึ่งปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของ

## สมาคมธุรกิจท่องเที่ยว

2.2 ศึกษาคนพิการทางร่างกาย ได้แก่ คนพิการทางการเห็น คนพิการทางการได้ยิน และการสื่อสาร และคนพิการทางการเคลื่อนไหว

2.3 นักท่องเที่ยวชาวไทยในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีการยอมรับในความสามารถขอคนพิการน้อยกว่านักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งมีการยอมรับนับถือในความพิการมากกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา: แบ่งขอบเขตของการศึกษาด้านเนื้อหา ได้แก่

3.1 ศึกษาลักษณะงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่คนพิการ สามารถมีส่วนร่วมในธุรกิจในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

3.2 ลักษณะงานที่ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว ต้องการให้คนพิการเข้ามามีส่วนร่วม

3.3 ทศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการทำงานของคนพิการ

3.4 เงื่อนไขและมาตรการการทางกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ

## ข้อตกลงเบื้องต้น

1. การศึกษาในครั้งนี้จะพิจารณาศึกษารูปแบบการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการทางร่างกาย ตามลักษณะความพิการเฉพาะที่ผู้ประกอบการท่องเที่ยว ต้องการและนักท่องเที่ยวสามารถยอมรับได้

2. การศึกษาภาคธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นการศึกษา ซึ่งคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างธุรกิจด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ธุรกิจแหล่งท่องเที่ยว ธุรกิจการคมนาคมขนส่ง ธุรกิจที่พัก ธุรกิจอาหารและภัตตาคาร ธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ ธุรกิจสินค้าที่ระลึก ธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการ และธุรกิจจัดบริการอื่น ๆ โดยเป็นกลุ่มตัวอย่างภาคธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีลักษณะการดำเนินการที่เป็นมาตรฐาน ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจของคนพิการ หมายถึง การที่คนพิการเข้าไปมีส่วนร่วมในการประกอบอาชีพทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทั้งในด้านการบริการ การสนับสนุนการให้บริการ และการผลิตสินค้าทางการท่องเที่ยว

2. ธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หมายถึง ธุรกิจสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว ธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจอาหารและภัตตาคาร ธุรกิจการคมนาคมขนส่ง ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ธุรกิจสินค้าของที่ระลึก ธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการ และธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ได้แก่ ธุรกิจบริการนวด/สปา ธุรกิจสิ่งสิ่งพิมพ์ นักเขียน ออกแบบโฆษณาประชาสัมพันธ์ โปรแกรมเมอร์ ธุรกิจการธนาคารและการประกันภัย ธุรกิจบันเทิง การแสดงและศิลปะ

3. คนพิการ หมายถึง บุคคลที่มาจากความบกพร่องทางร่างกาย ประกอบกับอุปสรรคต่าง ๆ ทำให้ไม่สามารถมีส่วนร่วมได้อย่างมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานที่เท่าเทียมกับบุคคลอื่น แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ คนพิการทางการเห็น คนพิการทางการได้ยินและการสื่อสาร และคนพิการทางการเคลื่อนไหว

4. เงื่อนไขและมาตรการการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ หมายถึง ข้อปฏิบัติของธุรกิจ และบุคคลทั่วไปที่พึงปฏิบัติต่อคนพิการ ในการส่งเสริมให้คนพิการได้มีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

5. รูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วม หมายถึง รูปแบบการส่งเสริมให้คนพิการได้มีโอกาสในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การดำเนินกิจกรรม การรับผลประโยชน์ และการประเมินผล ทั้งสี่ด้านหรือด้านใดด้านหนึ่ง ซึ่งจะช่วยเปิดโอกาสให้ผู้พิการได้แสดงความสามารถในฐานะเป็นพลเมืองในสังคม

### **ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย**

1. คนพิการสามารถทราบรูปแบบอาชีพในธุรกิจท่องเที่ยว ที่คนพิการสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจเพื่อการประกอบอาชีพได้

2. ผู้ประกอบการสามารถรับคนพิการเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจได้อย่างเหมาะสม

3. สามารถเป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้บรรจุในแผนปฏิบัติการดำเนินการขององค์กร

4. ใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาส่งเสริมอาชีพสำหรับผู้พิการ

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยรูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ มุ่งเน้นการวิจัยเพื่อสร้างแนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วม เพื่อเพิ่มโอกาสให้คนพิการได้มีส่วนร่วมในการประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยใช้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่
2. แนวคิดการท่องเที่ยว
3. ความหมายของการท่องเที่ยว
  - 3.1 ความหมายของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
  - 3.2 ธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
  - 3.3 คุณลักษณะของผู้ทำงานบริการ
  - 3.4 จรรยาบรรณการท่องเที่ยวโลก
  - 3.5 การท่องเที่ยวเพื่อคนทั้งมวล
4. แนวคิดเกี่ยวกับคนพิการ
  - 4.1 ความหมายของคนพิการ
  - 4.2 ประเภทของคนพิการทางร่างกาย
  - 4.3 กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับสิทธิคนพิการ
  - 4.4 แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2555-2559
5. แนวคิดการมีส่วนร่วม
6. แนวคิดเกี่ยวกับวงจรเดมมิ่ง
7. แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์
8. ข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่

ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่นิยม (Parsons, Talcott, 1965) เป็นทฤษฎีทางสังคมศาสตร์ที่อธิบายสังคมว่ามีลักษณะที่เป็นระบบ ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มย่อยต่าง ๆ ที่มีการกระทำกันทางสังคม

ผ่านบทบาทหน้าที่ต่าง ๆ ทำให้คนในสังคมมีสถานภาพและบทบาทในสังคมที่แตกต่างกัน และภายในหนึ่งคนสามารถแสดงบทบาทได้หลายหลายที่ ตามสถานภาพที่ตนยอมรับและปฏิบัติตน หน้าที่ใดในสังคมที่ไม่มีประโยชน์หรือถูกมองว่าไร้ประโยชน์ก็จะถูกลดบทบาทและความสำคัญลงจนหายไปจากสังคม เพื่อให้หน้าที่ใด ๆ ในสังคมสามารถดำรงอยู่ได้ จึงต้องมีระบบสังคม โดยระบบสังคมจะมีหน้าที่หลัก 4 ประการ ซึ่งช่วยให้สังคมดำเนินไปอยู่ในสภาวะที่อยู่ดีมีสุข ซึ่งประกอบด้วย

การปรับตัว (Adaptation) เป็นรูปแบบการดำเนินการเพื่อให้สังคมมีลักษณะที่พึงประสงค์ตามความต้องการของสังคมผ่านกระบวนการต่าง ๆ เช่น การขัดเกลาทางสังคมการให้ความรู้ การปรับสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม เป็นต้น

การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) เพื่อให้สังคมเดินทางไปสู่สังคมที่อยู่ดีมีสุข ดังนั้นสังคมจะต้องมีจุดหมายหรือเป้าหมายอันพึงประสงค์ของสังคม ซึ่งเป็นความประสงค์ร่วมกันของสมาชิกในสังคมส่วนใหญ่ เพื่อเป็นแนวทางให้สังคมปรับตัวเพื่อบรรลุตามเป้าหมายที่ได้ตั้งใจไว้

บูรณาการ (Integration) เพราะสังคมประกอบด้วยการกระทำระหว่างกันของกลุ่มย่อยในสังคม ซึ่งทำหน้าที่หลักและหน้าที่รองซ้อนกันอยู่อย่างเป็นระบบการบูรณาการ จึงเป็นวิธีการทำให้หน้าที่ต่าง ๆ ในสังคมทำงานสอดคล้องกันส่งผลให้สังคมบรรลุเป้าหมายของสังคม

รักษาแบบแผน (Latency) คือ การรักษารูปแบบความสัมพันธ์และการปฏิสัมพันธ์ของกลุ่มต่าง ๆ ในสังคม ที่มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน ซึ่งเกิดจากการปรับตัว และการบูรณาการระหว่างกลุ่ม เพื่อให้สังคมดำเนินไปตามเป้าประสงค์และคงความเป็นสังคมที่อยู่ดีมีสุขต่อไป จนกว่าจะเกิด สิ่งใหม่ซึ่งเป็นตัวแปรหรือเป้าหมายใหม่ของสังคม ที่ส่งผลให้สังคมต้องเกิดการปรับตัวอีกครั้งหนึ่ง

ดังนั้น ลักษณะสังคมจึงต้องมีการดำเนินการระหว่างกัน ผ่านระบบย่อยต่าง ๆ ที่มีการบูรณาการและการปรับตัวอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาแบบแผนอันดีของสังคม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของสังคมที่สมาชิกในสังคมได้ตั้งเป้าหมายไว้ การศึกษารูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการในจังหวัดเชียงใหม่ จึงเป็นรูปแบบการการสร้างเป้าหมายใหม่ ให้กับสังคมในการเป็นสังคมที่ยอมรับนับถือในความสามารถของคนพิการ โดยใช้ลักษณะงานด้านการท่องเที่ยว ซึ่งใช้คนเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนธุรกิจเป็นเครื่องมือในการดำเนินการ ผ่านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการของคนพิการ โดยนำเสนอรูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเป็นแนวทางในการปรับตัวเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการสร้างการเรียนรู้และการยอมรับในตัวตนของคนพิการเป็นแบบแผนในการดำเนินการ และใช้การ

บูรณาการร่วมกันของภาคส่วนต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้อง ร่วมกันพัฒนารูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วม เพื่อเป็นแนวทางให้คนพิการได้มีโอกาสได้แสดงความสามารถของตนเปลี่ยนทัศนคติและมุมมองต่อตัวคนพิการไปสู่มุมมองที่ดีขึ้นกว่าในปัจจุบัน

### แนวคิดการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยว คือ การเดินทางด้วยความสมัครใจ จากที่อยู่อาศัยปกติของตนไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราวเพื่อวัตถุประสงค์ใด ๆ เช่น การพักผ่อน การเที่ยวชม การเยี่ยมญาติ การประชุมสัมมนา (Goeldner and Ritchie, 2012) โดยลักษณะของการเดินทาง จะต้องไม่ได้เป็นไปเพื่อการประกอบอาชีพหรือธุรกิจ ปฏิบัติงานด้านการทูตหรือกิจการใด ๆ ที่ได้รับค่าตอบแทน ไม่ใช่เป็นลักษณะการเดินทางเป็นประจำทุกวัน เช่น การข้ามพรมแดนเพื่อไปซื้อสินค้า หรือทำงานนอกประเทศ หรือการไปตั้งถิ่นฐานถาวรในประเทศที่เดินทางไป หรือการเดินทาง ในลักษณะที่เป็นการถูกบังคับ (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548) ดังนั้นการท่องเที่ยวจึงหมายถึงรูปแบบกิจกรรมที่ผู้ปฏิบัติกระทำขึ้นด้วยความสมัครใจในแหล่งท่องเที่ยวหรือสถานที่อื่นใด ที่ไม่ใช่ภูมิลำเนาปกติ มากกว่า 24 ชั่วโมง โดยกิจกรรมเหล่านั้นจะเป็นกิจกรรมที่ช่วยสร้างและพัฒนารมณ์สุขให้กับผู้ปฏิบัติ ทั้งนี้จะต้องเป็นไปโดยไม่มีแสวงหารายได้หรือการตั้งใจย้ายถิ่นฐานเป็นการถาวร

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว หมายถึง ธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบประกอบด้วยธุรกิจที่หลากหลายทำงานร่วมกันทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อผลิตสินค้าทางการท่องเที่ยว โดยมีองค์ประกอบในการจัดการ 3 องค์ประกอบคือ ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการผลิต (Process) ผลลัพธ์ (Output) อาศัยแรงงานและเงินจำนวนมากในการลงทุน มีลักษณะการจัดการองค์การอย่างเป็นระบบ (นิศา ชัชกุล, 2551) เป็นกลุ่มกิจกรรมใด ๆ ในสังคมที่ให้ผลผลิตและการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและการพัฒนาอารมณ์สุขของผู้รับบริการทั้งทางร่างกายและจิตใจ สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นผู้รับบริการ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเป็นอุตสาหกรรมที่ผลิตสินค้าและบริการผสมกัน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นสินค้าบริการซึ่งไม่มีตัวตน โดยสิ่งที่ผู้รับบริการจะได้รับจะเป็นลักษณะของคุณค่าทางจิตใจ เช่น ความพึงพอใจ ความสุข ความประทับใจหรือความไม่ประทับใจ (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548)

พระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 ได้ให้ความหมายของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไว้ว่า เป็นอุตสาหกรรมที่จัดให้มีหรือให้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทั้งภายในและภายนอกราชอาณาจักรโดยมีค่าตอบแทนและหมายรวมความรวมถึง

1. ธุรกิจนำเที่ยว
2. ธุรกิจโรงแรมนักท่องเที่ยว
3. ธุรกิจภัตตาคาร สถานบริการ และสถานตากอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว
4. ธุรกิจขายของที่ระลึกหรือสินค้าสำหรับนักท่องเที่ยว
5. ธุรกิจกีฬาสำหรับนักท่องเที่ยว
6. การดำเนินงานนิทรรศการและงานแสดง งานออกร้าน การโฆษณาเผยแพร่ หรือ

การดำเนินงานอื่นใด โดยมีความมุ่งหมายเพื่อชักนำหรือส่งเสริมให้มีการเดินทางท่องเที่ยว

โดยสรุปอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงหมายถึงอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ที่ใช้ทุนในการดำเนินการจำนวนมากทั้งทุนทรัพย์ ทุนมนุษย์ ทุนทางสังคม และวัฒนธรรม ประกอบไปด้วยการผลิตสินค้าและบริการที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยสิ่งที่คุณนักท่องเที่ยวจะได้รับจากการซื้อสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว มีทั้งสิ่งที่คุณนักท่องเที่ยวได้รับกรรมสิทธิ์และไม่ได้รับกรรมสิทธิ์ ขึ้นอยู่กับสินค้าที่คุณซื้อได้เลือกหรือรับบริการ โดยการดำเนินงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะต้องใช้การจัดการอย่างเป็นระบบ ทั้งในด้านของการวางแผน การจัดองค์การ การดำเนินการ การประเมินผลและการพัฒนา

**ธุรกิจใอุตสาหกรรมท่องเที่ยว** เป็นธุรกิจที่ให้บริการด้านต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว นับตั้งแต่ช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยวตัดสินใจท่องเที่ยวไป จนถึงช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยวเดินทางกลับสู่ภูมิลำเนา ธุรกิจท่องเที่ยวประกอบไปด้วยธุรกิจต่าง ๆ ได้แก่ ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจนำเที่ยว และธุรกิจขายสินค้าที่ระลึก (สุวีร์ณัฐย์ ไสภณศิริ, 2554)

ธุรกิจท่องเที่ยว หมายถึง การดำเนินกิจกรรมบริการด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ บริการด้านการเดินทาง บริการด้านอาหารและการพักผ่อน และบริการด้านการนำเที่ยว ซึ่งเป็นการดำเนินการโดยหวังผลกำไร (นิศา ชัชกุล, 2551)

ธุรกิจท่องเที่ยวจึงเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมบริการ ที่มีผลต่อเศรษฐกิจของชาติ และเป็นอุตสาหกรรมหลักที่เกื้อหนุนภาคเศรษฐกิจอื่น ๆ ทำให้เกิดธุรกิจอื่นมากมาย เช่น ธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจด้านภัตตาคาร ผลผลิตทางการเกษตร สินค้าเบ็ดเตล็ดอื่น ๆ เป็นต้น

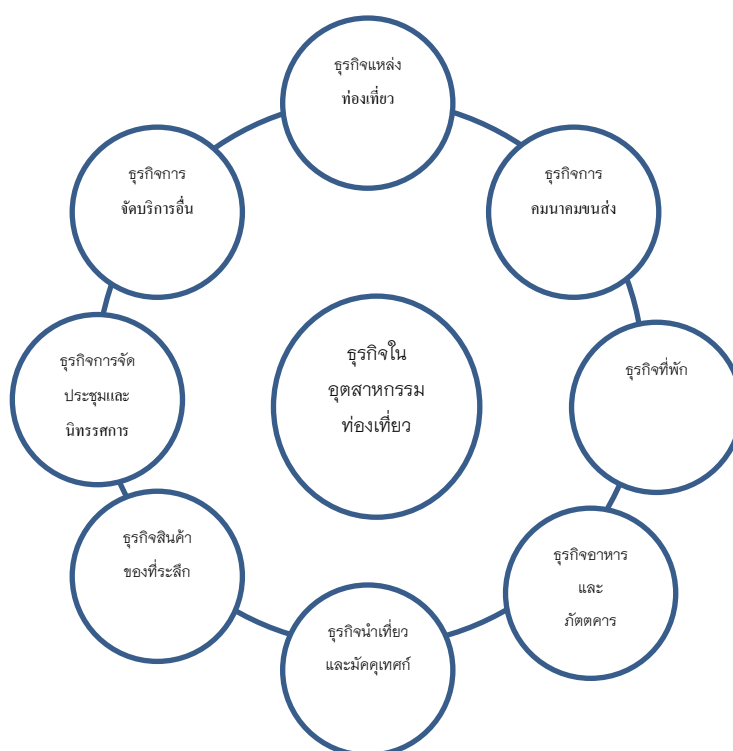
จีและคณะ (Gee, Choy and Makens, 1997) ได้อธิบายให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวกับธุรกิจต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว เช่น สายการบิน โรงแรมและที่พัก การขนส่งภาคพื้นดิน บริษัทนำเที่ยว ภัตตาคาร และร้านค้าปลีกต่าง ๆ
2. ธุรกิจสนับสนุนการท่องเที่ยวหรือความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาการต่าง ๆ เช่น บริษัทนำเที่ยวหรือผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับการนำเที่ยว บุคลากร ฝ่ายบริหารในธุรกิจโรงแรม

และบริษัทที่ทำการวิจัยหรือวางแผนการพัฒนาการท่องเที่ยว สถาบันการเงิน บริษัทก่อสร้าง สถาบันการศึกษาและฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับวิชาการท่องเที่ยวอื่น ๆ

3. หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือเอกชน ซึ่งมีหน้าที่ในการวางแผนอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว สถาบันการเงิน บริษัทก่อสร้าง สถาบันการศึกษาและฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับวิชาการท่องเที่ยวอื่น ๆ

ธุรกิจที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จะเป็นธุรกิจที่มีความเชื่อมโยงกับองค์ประกอบในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ดังภาพที่ 1



ภาพ 1 แสดงองค์ประกอบของธุรกิจท่องเที่ยว

ที่มา: ปรับปรุงจาก The Tourism phenomena: Components of tourism and tourism management (Goelder and Ritchie, 2012)

1. ธุรกิจแหล่งท่องเที่ยว หมายถึง ธุรกิจที่จัดขึ้นเพื่อการท่องเที่ยวและเยี่ยมชมในสถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งส่วนใหญ่ในประเทศไทยจะดำเนินการโดยภาครัฐ มีเพียงส่วนน้อยซึ่งดำเนินการโดยภาคเอกชน เช่นอุทยานแห่งชาติ อุทยานประวัติศาสตร์ พิพิธภัณฑ์ หมู่บ้านเพื่อการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร เป็นต้น



2. ธุรกิจการคมนาคมขนส่ง หมายถึง ธุรกิจซึ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางให้แก่นักท่องเที่ยวซึ่งดำเนินการทั้งโดยภาครัฐและเอกชน มีทั้งธุรกิจการคมนาคมขนส่งทางบก ได้แก่ รถประจำทางและรถไฟ ธุรกิจการคมนาคมขนส่งทางอากาศ ได้แก่ สายการบินต่าง ๆ การคมนาคมขนส่งทางน้ำ ได้แก่ เรือโดยสารสาธารณะและเรือโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว เป็นต้น

3. ธุรกิจที่พักแรม หมายถึง ธุรกิจซึ่งอำนวยความสะดวกด้านที่พัก การจัดประชุมสัมมนา อาหารเครื่องดื่มและงานเลี้ยงรับรองต่าง ๆ ให้แก่นักท่องเที่ยวและผู้ใช้บริการ เช่น ธุรกิจโรงแรม รีสอร์ท ธุรกิจการจัดเลี้ยง และงานประชุมสัมมนา ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มที่เกี่ยวข้องกับการประชุมสัมมนา ธุรกิจซักรีด เป็นต้น

4. ธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร หมายถึง ธุรกิจที่จัดให้บริการอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้รับบริการ ทั้งรูปแบบของอาหารพื้นเมือง อาหารนานาชาติ และอาหารเฉพาะ

5. ธุรกิจบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์หมายถึงธุรกิจ ซึ่งให้บริการจัดโปรแกรมท่องเที่ยว โดยมีมัคคุเทศก์ให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวรวมถึงการบริการสำรองที่พักและตั๋วเครื่องบินให้แก่ผู้รับบริการด้วย

6. ธุรกิจร้านขายของที่ระลึกและสินค้าพื้นเมืองหมายถึงธุรกิจซึ่งให้บริการจำหน่ายสินค้าที่มีลักษณะเฉพาะ ใช้วัตถุดิบที่หาได้ในท้องถิ่นในการผลิตเป็นเอกลักษณ์ เพื่อแสดงออกถึงสถานที่ท่องเที่ยวที่นั้น ๆ ซึ่งสินค้าจะมีทั้งที่เป็นสินค้าอุปโภคและบริโภค

7. ธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการหมายถึงธุรกิจ ซึ่งบริการอำนวยความสะดวกในการจัดโครงการประชุม นิทรรศการ งานเลี้ยง การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและไปตามความต้องการของผู้รับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดโครงการ

8. ธุรกิจการจัดบริการอื่น ๆ หมายถึงธุรกิจการจัดบริการใด ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ธุรกิจการท่องเที่ยวอื่น ๆ ให้ดำเนินการไปได้อย่างราบรื่น

### **คุณลักษณะของผู้ทำงานบริการ**

ลักษณะพื้นฐานสำคัญในการเป็นผู้ให้บริการ นอกจากการมีจิตใจบริการแล้วผู้ให้บริการควรมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ ได้แก่ (สมิต สัจฉกร, 2554) มีความรักในงานบริการมีความรับผิดชอบในหน้าที่ มีความซื่อสัตย์และซื่อตรงต่องาน มีความสามารถควบคุมตนเองได้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความมานะพยายามทำแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์ มีจิตใจมั่นคงไม่เรรวน มีความมุ่งมั่นเรียนรู้สิ่งใหม่ที่ให้ประโยชน์ต่อผู้อื่น มีความช่างสังเกต มีวิจาร์ณญาณไตร่ตรองรอบคอบ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา และวิเคราะห์ปัญหา มีการพิจารณาใคร่ครวญ

### **จรรยาบรรณการท่องเที่ยวโลก**

จรรยาบรรณการท่องเที่ยวโลกเป็นข้อตกลงร่วมกันขอประเทศสมาชิก ในเรื่องของ

การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยว การใช้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือในการพัฒนาเศรษฐกิจ การสร้างความเข้าใจระหว่างนานาชาติ ก่อให้เกิดความรุ่งเรืองและการให้การยอมรับ และปฏิบัติตามสิทธิมนุษยชนโดยไม่มีการแบ่งแยก เป็นการส่งเสริมการจัดการการท่องเที่ยวโลก ให้มีความยุติธรรม มีความรับผิดชอบต่อความยั่งยืน โดยให้ผลประโยชน์จากการท่องเที่ยว กระจายไปยังทุกภาคส่วนอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม (มนัส ชัยสวัสดิ์, 2547) ทั้งนี้จรรยาบรรณ การท่องเที่ยวโลกที่เกี่ยวข้องกับการศึกษารูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ มีความสอดคล้องกับจรรยาบรรณการท่องเที่ยวโลก ในหลักต่าง ๆ ได้แก่

หลักที่ 2 การท่องเที่ยวเป็นหนทางที่จะบรรลุความมุ่งหมายเฉพาะบุคคล และโดยรวม กล่าวว่าการท่องเที่ยวควรเคารพในสิทธิมนุษยชน โดยเฉพาะกลุ่มบุคคลซึ่งมีความอ่อนแอ โดยเฉพาะ เด็ก ผู้สูงอายุ คนพิการ คนกลุ่มน้อย และคนพื้นเมือง

หลักที่ 7 สิทธิการท่องเที่ยว โดยกล่าวว่านักท่องเที่ยวที่เป็นครอบครัว เยาวชน นักเรียนผู้สูงอายุและคนพิการ ควรได้รับการส่งเสริมและอำนวยความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยว

หลักที่ 9 สิทธิของคนงานและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กล่าวว่า คนงานที่รับค่าจ้างและทำงานโดยอิสระในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและที่เกี่ยวข้องมีสิทธิและหน้าที่ที่จะได้รับการฝึกอบรมในเบื้องต้นและต่อเนื่องอย่างเหมาะสม ควรได้รับความคุ้มครองทางสังคมอย่างเพียงพอ และมีความมั่นคงในการทำงาน

จรรยาบรรณการท่องเที่ยวโลกได้ให้ความสำคัญในการเดินทางท่องเที่ยวและสิทธิในการทำงานอย่างเท่าเทียมกันของบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับสนธิสัญญาด้านสิทธิมนุษยชน ที่สำคัญของสหประชาชาติ ในข้อการคุ้มครองคนพิการ: อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ (จรัญ โฆษณานันท์, 2556) โดยอนุสัญญามีข้อกำหนดครอบคลุมประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสิทธิของคนพิการ อาทิ การเข้าถึงทรัพยากร การศึกษาการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข การฟื้นฟูสมรรถภาพและการประกอบอาชีพ โดยถือว่าคนพิการมีสิทธิมนุษยชนเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป (มยุรี ศิวสุวรรณ, 2556)

### **การท่องเที่ยวเพื่อคนทั้งมวล (Tourism for all)**

การท่องเที่ยวเพื่อคนทั้งมวล เป็นรูปแบบการจัดการท่องเที่ยวซึ่งลดอุปสรรคในการเดินทางท่องเที่ยวสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ รวมถึงบุคคลผู้ซึ่งมีข้อจำกัดในการดำเนินชีวิต และต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษตลอดระยะเวลาในการท่องเที่ยว ทั้งด้านที่พักและการบริการด้านการท่องเที่ยว รวมถึงการบริการพิเศษเฉพาะบุคคล บริการด้านการแพทย์ เช่นเดียวกับ

กลุ่มผู้สูงอายุที่ต้องการได้รับการดูแลเป็นพิเศษ (World Tourism Organization and Foundation ACS, 2015)

พนักงานผู้ให้บริการสำหรับการท่องเที่ยวเพื่อคนทั้งมวล จำเป็นจะต้องเข้าใจในลักษณะเฉพาะของนักท่องเที่ยวผู้พิการและผู้สูงอายุ เข้าใจในปัญหาและความต้องการ ควรได้รับการฝึกฝนและรู้จักวิธีการใช้งานสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการ รู้จักวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้พิการและผู้สูงอายุ สามารถอธิบายกฎระเบียบข้อบังคับ ให้ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยวคนพิการเช่นเบอร์โทรศัพท์สำหรับติดต่อในกรณีฉุกเฉิน รวมถึงการอธิบายความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวของคนพิการ

แหล่งท่องเที่ยวเพื่อคนทั้งมวล ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานที่เหมาะสมกับกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการ เช่น ที่จอดรถสำหรับคนพิการ บ้ายแสดงข้อมูล และสัญลักษณ์ลิฟต์สำหรับคนพิการ โทรศัพท์สาธารณะสำหรับคนพิการ ห้องน้ำสาธารณะสำหรับคนพิการ และสิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐานอื่น ๆ ที่เหมาะสมกับแหล่งท่องเที่ยว

### แนวคิดเกี่ยวกับคนพิการ

ความหมายของคนพิการว่าหมายถึงความชำรุด บกพร่อง การสูญเสียอวัยวะหรือความผิดปกติในโครงสร้างหน้าที่ของร่างกาย จิตใจหรือสรีระวิทยา ไม่ว่าจะเกิดขึ้นเพียงชั่วคราวหรือถาวร

พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ได้ให้ความหมายคนพิการไว้ว่า บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่าง ๆ และมีความจำเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใดเพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ แบ่งประเภทของคนพิการออกเป็น 6 ประเภท โดยสามารถอธิบายเกี่ยวกับประเภทและหลักเกณฑ์ของความพิการแต่ละประเภท ตามประกาศกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่องประเภทและหลักเกณฑ์ความพิการ เมื่อวันที่ 29 พฤษภาคม 2552 เล่ม 126 ตอนพิเศษ 77 ง โดยอาศัยอำนาจตามมาตรา 4 และมาตรา 45 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ได้แบ่งออกเป็น 6 ประเภท ดังนี้

## 1. ความพิการทางการเห็น ได้แก่

1.1 ตาบอด หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมในสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากความบกพร่องในการเห็น เมื่อตรวจวัดความชัดเจนของสายตาข้างดี เมื่อใช้แว่นสายตาธรรมดาแล้วอยู่ที่ระดับต่ำกว่า 3 ส่วน 60 เมตร หรือ 20 ส่วน 400 ฟุต ลงมาจนถึงมองไม่เห็นแม้แต่แสงสว่าง หรือมีลานสายตาแคบกว่า 10 องศา

1.2 ตาเห็นเลือนราง หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากความบกพร่องในการเห็น เมื่อตรวจวัดความชัดเจนของสายตาข้างดีดีกว่าเมื่อใช้แว่นสายตาธรรมดา เมื่อแก้ไขแล้วอยู่ในระดับตั้งแต่ 3 ส่วน 60 เมตร หรือ 20 ส่วน 400 ฟุต ลงมาจนถึงมองไม่เห็นแม้แต่แสงสว่าง หรือมีลานสายตาแคบกว่า 10 องศา

## 2. ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ได้แก่

2.1 หูหนวก หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งมีผลจากการมีความบกพร่องในการได้ยิน จนไม่สามารถรับข้อมูลผ่านการได้ยิน เมื่อตรวจการได้ยินโดยใช้คลื่นความถี่ 500 เฮิร์ตซ์ 1.000 เฮิร์ตซ์ หรือ 2.000 เฮิร์ตซ์ ในหูข้างที่ได้ยินดีกว่าจะมีความดังของเสียง 90 เดซิเบลขึ้นไป

2.2 หูตึง หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งมีผลจากการมีความบกพร่องในการได้ยิน จนไม่สามารถรับข้อมูลผ่านการได้ยิน เมื่อตรวจการได้ยินโดยใช้คลื่นความถี่ 500 เฮิร์ตซ์ 1.000 เฮิร์ตซ์ หรือ 2.000 เฮิร์ตซ์ ในหูข้างที่ได้ยินกว่าจะมีความดังของเสียงน้อยกว่า 90 เดซิเบลขึ้นไป

2.3 ความพิการทางการสื่อความหมาย หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งมีผลจากการมีความบกพร่องทางการสื่อความหมาย ได้แก่ พูดไม่ได้ พูดไม่ชัด หรือพูดแล้วไม่เข้าใจ เป็นต้น

## 3. ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย ได้แก่

3.1 ความพิการทางการเคลื่อนไหว หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลจากการมีความบกพร่องหรือการสูญเสียความสามารถของอวัยวะในการเคลื่อนไหว ได้แก่ มือ เท้า แขน ขา อาจมาจากสาเหตุอัมพาต แขนขา อ่อนแรง แขน ขาขาด หรือภาวะเจ็บป่วยเรื้อรังจนมีผลกระทบต่อการทำงานของมือ เท้า แขน ขา

3.2 ความพิการทางร่างกาย หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องหรือความผิดปกติของศีรษะ ใบหน้า ลำตัว และภาพลักษณ์ภายนอกของร่างกายที่เห็นได้อย่างชัดเจน

#### 4. ความพิการทางจิตใจ หรือพฤติกรรม หรือออทิสติก ได้แก่

4.1 ความพิการทางจิตหรือพฤติกรรม หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากความบกพร่องหรือความผิดปกติทางจิตใจหรือสมองในส่วนของการรับรู้ อารมณ์ หรือความคิด

4.2 ความพิการออทิสติก หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องทางพัฒนาการด้านสังคม ภาษาและการสื่อความหมายพฤติกรรมและอารมณ์ โดยมีสาเหตุมาจากความผิดปกติของสมอง และความผิดปกติที่นั่นแสดงก่อนอายุ 2 ปีครึ่ง ทั้งนี้ให้รวมถึงการวินิจฉัยกลุ่มออทิสติกสเปกตรัมอื่น ๆ เช่น แอสเพอร์เกอร์ (Asperger)

5. ความพิการทางสติปัญญา ได้แก่ การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีพัฒนาการช้ากว่าปกติหรือมีระดับเชาวน์ปัญญาต่ำกว่าบุคคลทั่วไปโดยความปกติที่นั่นแสดงก่อนอายุ 18 ปี

6. ความพิการทางการเรียนรู้ ได้แก่ การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องทางสมอง ทำให้เกิดความบกพร่องในด้านการอ่าน การเขียน การคิดคำนวณหรือกระบวนการเรียนรู้พื้นฐานอื่นในระดับความสามารถต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานของช่วงอายุ และระดับสติปัญญา

โดยในการศึกษารูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ ได้ศึกษาในครั้งนี้เลือกเฉพาะคนพิการทางด้านร่างกาย ได้แก่ คนพิการทางการเห็น คนพิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย คนพิการทางการเคลื่อนไหวเนื่องจากเป็นกลุ่มบุคคลพิการที่มีเกณฑ์สอดคล้องกับลักษณะคุณสมบัติของผู้ทำงานบริการ และตรงกับการลงความเห็นเบื้องต้นจากผู้ประกอบการและตัวแทนคนพิการที่ให้ความเห็นว่า ควรส่งเสริมการทำงานในกลุ่มคนพิการทางการเคลื่อนไหวเป็นลำดับแรก เนื่องจากมีความพร้อมในด้านของสติปัญญาและความสามารถในการควบคุมอารมณ์ มากกว่าผู้พิการทางจิตใจ สติปัญญา

และการเรียนรู้ โดยแบ่งประเภทย่อยของคนพิการออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ เพื่อสะดวกต่อการศึกษา และการอธิบายความหมาย ดังนี้

1. คนพิการทางการเห็น ให้ความหมายของคนพิการ เช่นเดียวกับกระทรวงสาธารณสุข แต่ได้แยกย่อยคนพิการออกเป็นสามประเภทคือคือ ตามบอดสนิททั้งสองข้าง ตาบอดสนิทข้างใดข้างหนึ่ง และมองเห็นเลือนราง

2. คนพิการทางการได้ยินและการสื่อสาร ให้ความหมายของคนพิการเช่นเดียวกับ กระทรวงสาธารณสุข แต่ได้แยกย่อยคนพิการออกเป็นสามกลุ่มคือ หูหนวก หูตึง และผู้ไม่ได้ หรือพูดไม่ชัด

3. คนพิการทางการเคลื่อนไหว แบ่งกลุ่มคนพิการออกเป็นสองกลุ่มคือคนพิการที่มี อวัยวะแต่ไม่สามารถใช้งานได้อย่างถนัด เช่น แขนลีบ ขาลีบ อวัยวะผิดปกติเป็นต้น และกลุ่มคน พิการที่สูญเสียอวัยวะต้องใช้อุปกรณ์ตลอดเวลา เช่นต้องใช้อัตถ์ล้อเข็น แขนแขนหรือขาเทียมเป็นต้น

### กฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ

กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ ในการศึกษาครั้งนี้ได้ผู้ศึกษาได้ศึกษา รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 (แก้ไขเพิ่มเติม พุทธศักราช 2554) ซึ่งได้ บัญญัติการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการไว้โดยละเอียด ครอบคลุมสิทธิต่าง ๆ อันพึงมีพึงได้รับไว้ดังนี้

มาตรา 4 บัญญัติว่า ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และเสรีภาพของบุคคลย่อมได้รับความคุ้มครอง

มาตรา 30 บัญญัติว่า บุคคลย่อมเสมอภาคกันในกฎหมายและได้รับความคุ้มครอง ตามกฎหมายเท่าเทียมกัน

ชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล เพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพร่างกาย หรือสุขภาพ ทางจิต สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญจะกระทำมิได้

มาตรา 49 บัญญัติว่า บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอภาคในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ไม่น้อยกว่า 12 ปี ที่รัฐจะต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย

ผู้ยากไร้ คนพิการ หรือทุพพลภาพ หรือผู้ที่อยู่ในสภาวะยากลำบาก ต้องได้รับสิทธิ ตามวรรคหนึ่งและการสนับสนุนจากรัฐ เพื่อให้ได้รับการศึกษาโดยทัดเทียมกับบุคคลอื่น

มาตรา 51 บัญญัติว่า บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการทางสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน และผู้ยากไร้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลจากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับการบริการทางสาธารณสุขของรัฐต้องเป็นไปอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ

บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับการป้องกันและขจัดโรคติดต่ออันตรายจากรัฐอย่างเหมาะสม โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายและทันต่อเหตุการณ์

มาตรา 54 บัญญัติว่า บุคคลซึ่งพิการหรือทุพพลภาพมีสิทธิเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะ และความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐ บุคคลวิกลจริตย่อมได้รับความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐ

มาตรา 80 รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านสังคม การสาธารณสุข การศึกษา และวัฒนธรรม โดยคุ้มครองและพัฒนาเด็กและเยาวชน สนับสนุนการอบรมเลี้ยงดู และให้การศึกษาปฐมวัย ส่งเสริมความเสมอภาคของหญิงและชาย เสริมสร้างและพัฒนาความเป็นปึกแผ่นของสถาบันครอบครัวและชุมชน รวมทั้งต้องส่งเสริมและจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ ผู้ยากไร้ คนพิการและทุพพลภาพ และผู้อยู่ในสภาวะยากลำบากให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและพึ่งพาตนเองได้

พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และฉบับที่ 2 พ.ศ. 2556 ซึ่งถูกใช้แทนพระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 เป็นการปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการได้บัญญัติเกี่ยวกับการส่งเสริมการประกอบอาชีพของคนพิการดังนี้

มาตรา 33 บัญญัติว่าเพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการให้นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการ และหน่วยงานของรัฐรับคนพิการเข้าทำงานตามลักษณะของงานในอัตราส่วนที่เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน มีสถานประกอบการหรือหน่วยงานของรัฐ ทั้งนี้ ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานออกกฎกระทรวงกำหนดจำนวนที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการ และหน่วยงานของรัฐจะต้องรับคนพิการเข้าทำงาน

มาตรา 34 บัญญัติว่า นายจ้างหรือสถานประกอบการที่มีรับคนพิการเข้าทำงานตามจำนวนที่กำหนดตามมาตรา 33 ให้ส่งเงินเข้ากองทุนตามมาตรา 24(5) ทั้งนี้ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานออกกฎกระทรวงกำหนดจำนวนเงินที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการจะต้องนำส่งเข้ากองทุน

มาตรา 35 บัญญัติว่า ในกรณีที่หน่วยงานรัฐไม่ประสงค์จะรับคนพิการเข้าทำงานตาม มาตรา 33 หรือนายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการไม่รับคนพิการเข้าทำงานตามมาตรา 33 และไม่ประสงค์จะส่งเงินเข้ากองทุนตามมาตรา 34 หน่วยงานของรัฐ นายจ้างหรือเจ้าของ สถานประกอบการนั้นอาจให้สัมปทาน จัดสถานที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการ จัดจ้างเหมาช่วง งาน ฝึกงาน หรือให้การช่วยเหลืออื่นใดแก่คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการแทนก็ได้ ทั้งนี้ ให้เป็นไป ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนดในระเบียบ

มาตรา 37 บัญญัติว่า ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของ มนุษย์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยออกกฎกระทรวง เพื่อกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ บริการขนส่ง หรือบริการสาธารณะอื่น ๆ ให้คนพิการสามารถเข้าถึงและ ใช้ประโยชน์ได้

เจ้าของอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ บริการขนส่ง หรือผู้ให้บริการสาธารณะอื่น ซึ่งได้ จัดอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการตามวรรคหนึ่ง มีสิทธิได้รับการลดหย่อนภาษี หรือยกเว้นภาษีเป็นร้อยละของจำนวนเงินค่าใช้จ่ายตามที่กฎหมายกำหนด

มาตรา 38 บัญญัติว่า นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการที่จ้างคนพิการเข้าทำงาน มากกว่าร้อยละหกสิบของลูกจ้างในสถานประกอบการ โดยมีระยะเวลาจ้างเกินกว่าหนึ่งร้อย แปดสิบวันในปีภาษีใด มีสิทธิได้รับการยกเว้นภาษีเงินได้ภายในปีภาษีนั้น ทั้งนี้ตามที่กฎหมาย กำหนด

จากมาตรา 33 ของพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน ได้ออกกฎกระทรวงกำหนดจำนวนคนพิการที่นายจ้างหรือ เจ้าของสถานประกอบการ และหน่วยงานของรัฐจะต้องรับเข้าทำงาน และจำนวนเงิน ที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการ จะต้องนำส่งเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต คนพิการ พ.ศ. 2554 ในข้อที่ 3 กำหนดว่าให้นายจ้าง หรือเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งมี ลูกจ้างตั้งแต่หนึ่งร้อยคนขึ้นไป รับคนพิการที่สามารถทำงานได้ ไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งใด ในอัตราส่วนลูกจ้างที่มีใช้คนพิการทุกหนึ่งร้อยคนต่อคนพิการหนึ่งคน เศษขอหนึ่งร้อยคน ถ้าเกินห้าสิบคนต้องรับคนพิการเพิ่มอีกหนึ่งคน

มาตรา 39 ให้สำนักงานมีอำนาจประกาศโฆษณาข้อมูลการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติตาม มาตรา 33 มาตรา 34 และมาตรา 35 ต่อสาธารณะอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

กรณีที่รัฐหรือหน่วยงานของรัฐจะพิจารณาให้สัมปทาน การส่งเสริมการลงทุน การประกาศเกียรติคุณ สินเชื่อ รางวัล เครื่องราชอิสริยาภรณ์ หรือสิทธิประโยชน์อื่นใด



แก่นายจ้างหรือสถานประกอบการใด ให้นำข้อมูลที่ได้ประกาศตามวรรคหนึ่งมาประกอบการพิจารณาด้วย

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยและพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงระบบที่จะช่วยสนับสนุนให้คนพิการได้เข้าสู่ตลาดแรงงาน และสิทธิพิเศษทางกฎหมายที่จะช่วยจูงใจให้สถานประกอบการ รับคนพิการเข้าทำงาน แต่ในปัจจุบัน การปฏิบัติตามกฎหมายยังถูกละเลย สถานประกอบการบางแห่งยังไม่สามารถจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมให้กับคนพิการได้อย่างทั่วถึง หรือไม่มีผู้พิการที่เหมาะสมเข้าไปทำงานยังสถานประกอบการ

การคุ้มครองและส่งเสริมของคนพิการ ยังจำเป็นที่จะต้องสอดคล้องกับกติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิมนุษยชนขององค์การสหประชาชาติ ที่ประเทศไทยได้ลงนามรับรองหรือภาคยว้ตรแล้ว ได้แก่

1. กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม
2. กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมือง และสิทธิทางการเมือง
3. กติการะหว่างประเทศว่าด้วยการจัดการเลือกปฏิบัติทางเชื้อชาติ
4. กติการะหว่างประเทศว่าด้วยการจัดการเลือกปฏิบัติต่อสตรี
5. อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก
6. กติการะหว่างประเทศว่าด้วยการต่อต้านการทรมานและการกระทำอันโหดร้าย

ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิของคนพิการไทย พุทธศักราช 2541 ที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีมีเนื้อหาสาระ ดังนี้

1. คนพิการมีศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์มีสิทธิและเสรีภาพ แห่งบุคคลที่ย่อมได้รับความคุ้มครองในฐานะพลเมืองไทยตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยและมีสิทธิต่าง ๆ ตามที่ได้ระบุไว้ในปฏิญญาฉบับนี้โดยไม่มีข้อยกเว้นใด ๆ และโดยปราศจากเชื้อชาติศาสนา การเมือง ภาษาถิ่นกำเนิดเพศอายุหรือสถานะอื่นใด

2. คนพิการมีสิทธิในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง

3. คนพิการมีสิทธิเข้าร่วมในการตัดสินใจกำหนดนโยบายและแผนงานทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับคนพิการทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น

4. คนพิการมีสิทธิได้รับการดูแลฟื้นฟูสมรรถภาพและการพัฒนาตั้งแต่แรกเกิด หรือแรกเริ่มที่พบความพิการรวมทั้งผู้ปกครองและครอบครัวของคนพิการ ต้องได้รับการสนับสนุนจากรัฐในทุกด้าน เพื่อให้สามารถฟื้นฟูสมรรถภาพและพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของแต่ละบุคคล

5. คนพิการมีสิทธิได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างเป็นอิสระได้ด้วยตนเองอย่างเต็มศักยภาพของแต่ละบุคคล

6. คนพิการมีสิทธิได้รับการศึกษาอย่างมีคุณภาพในทุกระดับ ทุกรูปแบบ ของการจัดการศึกษาให้มีเสมอภาคเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป ทั้งการศึกษาในระบบและนอกระบบ รวมถึงการศึกษาตลอดชีวิต โดยไม่จำกัดกีดกันเลือกปฏิบัติหรือมีข้อยกเว้นใด ๆ ทั้งสิ้น

7. คนพิการมีสิทธิและโอกาสได้รับการเตรียมพร้อมด้านอาชีพ การฝึกอาชีพ การประกอบอาชีพทุกประเภทได้รับการจ้างงานหรือว่าจ้างให้เข้าทำงานตามความรู้ความสามารถ โดยได้รับค่าจ้างและสวัสดิการได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน รวมทั้งได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานโดยไม่มีกีดกันหรือเลือกปฏิบัติ

8. คนพิการมีสิทธิและโอกาสได้รับการปกป้องคุ้มครอง จากการถูกคุกคามทางเพศ การทำร้ายร่างกายและจิตใจ การกักขังเอารัดเอาเปรียบหรือแสวงหาผลประโยชน์ใด ๆ จากความพิการทั้งนี้คนพิการต้องได้รับความช่วยเหลือทางด้านกฎหมายเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป

9. คนพิการมีสิทธิอยู่ร่วมกับครอบครัว ชุมชนของตนและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของครอบครัวชุมชนและสังคมอย่างเต็มที่

10. คนพิการมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกบริการและความช่วยเหลือจากรัฐ เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้เฉกเช่นคนทั่วไป

11. คนพิการมีสิทธิในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้กับครอบครัวชุมชนและสังคม รับทราบและเข้าเกี่ยวกับคนพิการในทางที่สร้างสรรค์ โดยเฉพาะเรื่องสิทธิศักยภาพและความสามารถรวมทั้งการบำเพ็ญประโยชน์ของคนพิการ

12. คนพิการมีสิทธิได้รับและเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร โดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิทธิของคนพิการทั้งนี้คนพิการต้องได้รับการสนับสนุนให้มีสื่อ และเครื่องมืออุปกรณ์ทุกประเภทที่เหมาะสมกับความพิการนั้น ๆ เช่น อักษรเบลล์ เครื่องช่วยฟัง ล่าม ภาษามือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อช่วยในการสื่อสารและการดำรงชีวิต

13. คนพิการครอบครัวชุมชนและสังคมมีสิทธิได้รับและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเพื่อทราบถึงสิทธิอันระบุไว้ในปฏิญญาฉบับนี้อย่างทั่วถึง

14. รัฐต้องให้ความสำคัญและปฏิบัติตามพันธสัญญาที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ ซึ่งได้ลงนามตกลงร่วมกันในระดับประเทศและระดับนานาชาติ

จากปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิของคนพิการขององค์การสหประชาชาติ และปฏิญญาว่าด้วยสิทธิของคนพิการไทยนั้น ได้ระบุถึงสิทธิของคนพิการไว้อย่างครอบคลุมในทุกด้านอย่างเด่นชัด เพื่อให้คนพิการมีศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์มีสิทธิและเสรีภาพแห่งบุคคลในฐานะพลเมืองไทย

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยและมีสิทธิต่าง ๆ ตามที่ได้ระบุไว้ในปฏิญญาฉบับนี้ โดยไม่มีข้อยกเว้นใด ๆ ทั้งสิ้น (จิรพร แฝงกิ่ง และโสภา อ่อนโสภา, 2546)

สิทธิขั้นพื้นฐานที่คนพิการควรได้รับ จากการศึกษาของ มัทนาวดี ต้นสกุล (2552) ได้กล่าวว่า สิทธิขั้นพื้นฐานที่คนพิการควรได้รับที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตและการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ได้แก่ สิทธิทางการศึกษา สิทธิในการฝึกอาชีพ สิทธิในการเดินทางและสิทธิทางการเมือง สามารถสรุปได้ดังนี้

1. สิทธิทางการศึกษา คนพิการมีสิทธิตามกฎหมายที่จะได้รับการศึกษา เพื่อการพัฒนาศักยภาพของตนเอง พัฒนาคุณภาพชีวิต ปัญหาด้านการศึกษาของคนพิการไม่ได้อยู่ที่ความสามารถในการเรียนรู้ แต่พบว่าปัญหาในการเรียนรู้ของคนพิการอยู่ที่ทัศนคติเชิงลบของคนในสังคมที่เชื่อว่า คนพิการเป็นผู้ที่ไม่มีความสามารถเรียนรู้ได้หรือแม้ว่าจะเล่าเรียนไปก็ไม่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในประจำวันได้ หรือแม้แต่ปัญหาการไม่ยอมรับคนพิการเข้าเรียนในสถานศึกษาทั่วไป

2. สิทธิในการฝึกอาชีพ ผู้พิการมีสิทธิที่จะได้รับการฝึกอาชีพ ตามความสามารถและความต้องการในการประกอบอาชีพ เพื่อการหาเลี้ยงตนเองและครอบครัวโดยไม่ต้องเป็นภาระของสังคม

3. สิทธิในการเดินทาง คนโดยทั่วไปย่อมรักอิสระและไม่ชอบอยู่กับที่ เช่นเดียวกับคนพิการ ที่ต้องการเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ เนื่องจากคนพิการมีข้อจำกัดในการเดินทางและเคลื่อนไหว การที่ผู้พิการได้เดินทาง จึงเป็นโอกาสอันดีที่คนพิการจะได้เรียนรู้และมองเห็นโลกในมุมมองใหม่ ยิ่งทำให้ผู้พิการมีความสนใจและต้องการที่จะเดินทางมากยิ่งขึ้นแต่ปัญหาที่พบในการเดินทางของคนพิการคือ ความไม่เอื้ออำนวยของสถานที่ ซึ่งไม่ได้จัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ให้กับคนพิการ การปรับปรุงสถานที่เพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการ

4. สิทธิทางการเมือง ผู้พิการเป็นสมาชิกส่วนหนึ่งในสังคม ซึ่งต้องการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมและประเทศ โดยสิทธิทางการเมืองถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของพลเมืองที่จะสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อพัฒนาประเทศ

**อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ (Conventions on the rights of Persons with Disabilities (CRPD))** (สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ, 2552)

อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการฉบับนี้ ประเทศไทยได้ให้สัตยาบัน เมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2551 และมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 28 สิงหาคม 2551 โดยมีเนื้อหาในการส่งเสริมคุ้มครองและประกันให้คนพิการ ได้รับสิทธิมนุษยชนและเสรีภาพขั้นพื้นฐานทั้งปวงอย่างเต็มที่ ส่งเสริมการเคารพ ในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และขจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการ การเข้าถึง

และใช้ประโยชน์ได้จากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การขนส่ง ข้อมูลข่าวสาร บริการสาธารณะ การยอมรับความเท่าเทียมกันของคนพิการทางกฎหมาย ความเสมอภาคในโอกาสทางการศึกษา การทำงาน การรักษาพยาบาล การมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับตัวคนพิการและผู้ดูแลคนพิการ ทั้งนี้เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานและการทำงานของคนพิการดังนี้

ข้อ 27 เกี่ยวกับเรื่องของการจ้างงาน มีสาระสำคัญดังนี้

1. รัฐภาคียอมรับสิทธิของคนพิการ ในการทำงานบนพื้นฐานความเท่าเทียมกันกับบุคคลอื่น ทั้งนี้รวมถึงสิทธิในโอกาสที่จะหาเลี้ยงชีพได้ โดยการทำงานที่ตนเป็นผู้ตัดสินใจเลือกโดยอิสระ และได้รับการยอมรับในตลาดแรงงาน และทำงานในสภาพแวดล้อมการทำงานที่เปิดกว้างทำงานร่วมกันและที่คนพิการสามารถเข้าถึงได้ ให้รัฐภาคีป้องกันและส่งเสริมให้ใช้สิทธิของคนพิการในการทำงานดังกล่าวด้วยความเป็นจริง รวมถึงสำหรับผู้ซึ่งได้รับความพิการในระหว่างการจ้างงาน โดยการดำเนินขั้นตอนที่เหมาะสม รวมถึงการตรากฎหมาย ดังนี้

1.1 ห้ามการเลือกปฏิบัติเพราะเหตุแห่งความพิการในทุกด้าน ที่เกี่ยวกับการจ้างงานรวมถึงเงื่อนไขในการคัดเลือกบุคคล การว่าจ้าง และการจ้างงานอย่างต่อเนื่อง ความก้าวหน้าในอาชีพการงานและสภาพการทำงานที่ถูกต้องสุขลักษณะอนามัยและความปลอดภัย

1.2 คุ้มครองสิทธิของคนพิการ บนพื้นฐานความเท่าเทียมกันกับบุคคลอื่น ในการมีเงื่อนไขการทำงานที่เป็นธรรมและเอื้อประโยชน์ต่อคนพิการ รวมทั้งโอกาสที่เท่าเทียมและค่าตอบแทนในการทำงานที่เท่ากันสำหรับเนื้องานที่เท่ากัน ความปลอดภัยและเงื่อนไขในการทำงานที่ถูกต้องอนามัย รวมถึงการคุ้มครองจากการคุกคาม และการจัดการแก้ไขข้อร้องเรียน

1.3 ประกันว่าคนพิการสามารถใช้สิทธิในรูปแบบของสภาพแรงงานบนพื้นฐานที่เท่าเทียมกับบุคคลอื่น

1.4 ทำให้คนพิการสามารถเข้าถึงโปรแกรมแนะแนวอาชีพและแนะแนวทั่วไป บริการจัดหางานและการฝึกอาชีพอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิผล

1.5 ส่งเสริมโอกาสในการจ้างงานและความก้าวหน้าในอาชีพสำหรับคนพิการในตลาดแรงงาน รวมทั้งช่วยเหลือในการหางาน ได้งานและคงสภาพการจ้างงาน รวมทั้งการกลับเข้าทำงาน

1.6 ส่งเสริมโอกาสในการประกอบอาชีพอิสระ การเป็นผู้ประกอบการ และการพัฒนาสหกรณ์ และการเริ่มธุรกิจของตนเอง

1.7 ว่าจ้างคนพิการเข้าทำงานในหน่วยงานรัฐ

1.8 ส่งเสริมการจ้างงานคนพิการในหน่วยงานภาคเอกชนด้วยนโยบายและมาตรการที่เหมาะสม ซึ่งอาจรวมถึงที่เป็นมาตรการเชิงบวก สิ่งจูงใจ และมาตรการอื่น ๆ

1.9 ประกันให้มีการจัดให้ความช่วยเหลือที่สมเหตุสมผล แก่คนพิการในสถานทำงาน

1.10 ส่งเสริมให้คนพิการได้รับประสบการณ์ทำงานในตลาดแรงงานเปิด

1.11 ส่งเสริมให้มีโปรแกรมการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพและวิชาชีพ การรักษาตำแหน่งงานและการกลับเข้าทำงานสำหรับคนพิการ

2. ให้รัฐภาคีประกันว่าคนพิการย่อมไม่ถูกนำลงไปเป็นทาส หรือไม่ตกอยู่ในภาวะเยี่ยงทาส และจะได้รับการคุ้มครองจากการถูกเกณฑ์แรงงานหรือแรงงานบังคับ ทั้งนี้บนพื้นฐานที่เท่าเทียมกับบุคคลอื่น

การศึกษารูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ เป็นการเสริมแรงในการสร้างโอกาสในการมีงานทำ และการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพแก่คนพิการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการส่งเสริมการมีงานทำ และสิทธิที่เท่าเทียมกันในการทำงาน

#### **แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2555-2559**

แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติฉบับที่ 4 พ.ศ. 2555-2559 (คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ, 2555) ยึดหลักการวิเคราะห์สถานการณ์อย่างรอบด้านและบูรณาการการดำเนินการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการของทุกภาคส่วน โดยเน้นผลลัพธ์เพื่อให้คนพิการมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งประกอบด้วยทิศทางของแผนงานดังต่อไปนี้

#### **วิสัยทัศน์**

คนพิการดำรงชีวิตอิสระร่วมกับคนทุกคนในสังคมอย่างมีความสุข สามารถเข้าถึงสิทธิอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

#### **พันธกิจ**

1. สร้างสังคมบูรณาการเพื่อคนพิการและทุกคนในสังคม
2. เสริมพลังคนพิการให้เข้าถึงระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ
3. ส่งเสริมการขับเคลื่อนองค์กรด้านคนพิการและเครือข่ายอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ
4. สร้างสังคมให้มีเจตคติเชิงสร้างสรรค์ต่อความพิการและคนพิการ

#### **เป้าประสงค์**

1. คนพิการและผู้ดูแลคนพิการสามารถเข้าถึงสิทธิโดยปราศจากการเลือกปฏิบัติ

2. กฎหมาย กลไก และวิถีปฏิบัติ ที่เป็นอุปสรรคได้รับการปรับปรุงแก้ไข เพื่อขจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการ ตลอดจนเพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ
3. สังคมมีสภาพแวดล้อมที่ทุกคนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ อย่างเสมอภาคเท่าเทียม
4. คนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากระบบบริการด้านสุขภาพ การศึกษา อาชีพ กีฬา และการท่องเที่ยว รวมถึงสร้างระบบการป้องกันภัยพิบัติทางธรรมชาติ
5. กลไกด้านการเงินและการคลังได้รับการพัฒนาให้เกิดแหล่งรายได้ เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการที่มั่นคงและประสิทธิภาพ
6. การศึกษาวิจัยด้านคนพิการได้ถูกนำไปพัฒนานโยบายด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการอย่างเป็นรูปธรรม
7. องค์กรด้านคนพิการ ผู้นำคนพิการ และเครือข่ายทุกระดับทุกพื้นที่มีศักยภาพสามารถขับเคลื่อนงานด้านคนพิการให้เกิดประสิทธิผลต่อเนื่องและยั่งยืน
8. คนพิการมีความมั่นใจ ตระหนักในสิทธิ คุณค่า และศักดิ์ศรีของตนเอง รวมถึงมีส่วนร่วมทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคมและวัฒนธรรม
9. สังคมมีความรู้ความเข้าใจคนพิการและมีส่วนร่วมลดความเหลื่อมล้ำ เพื่อสร้างสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน

จากวิสัยทัศน์พันธกิจและเป้าประสงค์ของแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ มียุทธศาสตร์ในการดำเนินการที่สอดคล้องกับการศึกษารูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ ดังนี้

### **ยุทธศาสตร์ที่ 1 ส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม โดยไม่เลือกปฏิบัติต่อคนพิการและผู้ดูแลคนพิการ**

#### **แนวทางและมาตรการ**

1. ภาครัฐมีหน้าที่จัดให้มีบริการ เพื่อให้คนพิการเข้าถึงสิทธิตามกฎหมายและตอบสนองความจำเป็นของคนพิการแต่ละประเภท
2. สนับสนุนให้องค์กรภาคเอกชนจัดบริการตามกฎหมาย ให้ตอบสนองต่อความจำเป็นของคนพิการแต่ละประเภท
3. เผื่อระวังและป้องกันการแสวงหาประโยชน์ การใช้ความรุนแรงและการล่วงละเมิดต่อคนพิการ

4. พัฒนา ปรับปรุง แก้ไข กฎหมาย กลไก และวิธีปฏิบัติ เพื่อส่งเสริมคุ้มครองสิทธิ และจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการและผู้ดูแลคนพิการ โดยให้ความสำคัญ เป็นพิเศษต่อเด็กพิการและสตรีพิการ

5. สร้างหลักประกันให้คนพิการและผู้ดูแลคนพิการ ในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม อย่างมีประสิทธิภาพ

6. รณรงค์ เผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ เพื่อส่งเสริมทุกภาคส่วนของสังคมบูรณาการ ให้มีส่วนร่วม สนับสนุนการเข้าถึงสิทธิและจัดการเลือกปฏิบัติ โดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ และผู้ดูแลคนพิการ

## **ยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างสภาพแวดล้อม พัฒนาเทคโนโลยี และข้อมูลข่าวสาร ที่คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้**

### **แนวทางและมาตรการ**

1. ภาครัฐรวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่จัดและส่งเสริมให้องค์กรทุกภาค ส่วนรวมถึงองค์กรธุรกิจเอกชน จัดให้คนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสภาพแวดล้อม อาคาร สถานที่ และการคมนาคมขนส่ง

2. ภาครัฐรวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่จัด และส่งเสริมให้องค์กร ทุกภาคส่วน รวมถึงองค์กรธุรกิจเอกชนจัดให้คนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ อุปกรณ์ และเครื่องช่วยความพิการ รวมถึงเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อการดำรง ชีวิตประจำวัน โดยมีการประเมินความต้องการและความเหมาะสมในการใช้งานของคนพิการ

3. ภาครัฐรวมถึงองค์กรอิสระ มีหน้าที่จัดและส่งเสริมให้องค์กรทุกส่วนรวมถึงองค์กร ธุรกิจเอกชน จัดให้คนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร บริการโทรคมนาคม รวมถึงเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อการสื่อสาร โดยมีการประเมินความต้องการและความเหมาะสมในการใช้งานของคนพิการ

4. ส่งเสริมให้มีการพัฒนาหลักสูตร การเรียนการสอน และการฝึกอบรม เกี่ยวกับการ สร้างและปรับสภาพแวดล้อม โดยอาศัยหลักการการออกแบบที่เป็นสากลและเป็นธรรม เพื่อการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ของคนพิการ

5. สนับสนุนการจัดตั้งกลไกให้คำปรึกษา ติดตามประเมินผล และพัฒนานวัตกรรม เพื่อส่งเสริมการปรับสภาพแวดล้อมทางสังคมและที่อยู่อาศัยให้คนพิการ สามารถเข้าถึง และใช้ประโยชน์ในการดำรงชีวิตได้จริง

### ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างเสริมพลังอำนาจให้แก่คนพิการและผู้ดูแลคนพิการ

#### แนวทางและมาตรการ

1. เสริมพลังคนพิการให้เข้าถึงบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขอย่างสอดคล้องและพอเพียงกับความต้องการจำเป็นของแต่ละบุคคล รวมทั้งการเฝ้าระวังและป้องกันความพิการ การได้รับสิทธิประโยชน์จากบริการหลักประกันสุขภาพ กองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทน
2. เสริมสร้างการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของคนพิการตั้งแต่แรกเกิด หรือแรกพบความพิการ จนตลอดชีวิตรวมถึงการจัดการศึกษาอย่างเหมาะสมและมีคุณภาพ
3. พัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการช่วยเหลือระยะเริ่มแรกแก่คนพิการ ผู้ดูแลคนพิการและผู้เกี่ยวข้อง รวมถึงสร้างภูมิคุ้มกันให้แก่คนพิการ เพื่อรองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและภัยพิบัติทางธรรมชาติ
4. เสริมพลังคนพิการและผู้ดูแลคนพิการ เพื่อความมั่นคงและความก้าวหน้าด้านอาชีพหรือการทำงานโดยมีรายได้ที่เพียงพอ ทั้งในระบบตลาดแรงงาน นอกกระบบตลาดแรงงาน การประกอบอาชีพอิสระ รวมถึงส่งเสริมธุรกิจเพื่อสังคม เพื่อคนพิการ เพื่อร่วมสร้างเศรษฐกิจของประเทศ
5. เสริมพลังคนพิการเพื่อเข้าถึงสิทธิเสรีภาพในการเดินทาง ท่องเที่ยวและนันทนาการบนพื้นฐานของความเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป
6. เสริมสร้างคนพิการให้มีความถึงพร้อมในการออกกำลังกายและเล่นกีฬา เพื่อสุขภาพและได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านกีฬาสู่ความเป็นเลิศ
7. ปรับปรุงกลไกด้านการเงิน การคลังและงบประมาณ เพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการให้มีประสิทธิภาพ และกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นภาคประชาสังคม และภาคส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ
8. ศึกษาและดำเนินการให้มีแหล่งรายได้ เพื่อสนับสนุนการเงินการคลังและงบประมาณ เพื่อการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการอย่างพอเพียงและอย่างยั่งยืน
9. จัดตั้งและสนับสนุนการดำเนินงานสถาบันทางวิชาการ เพื่อการวิจัยและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ
10. พัฒนาผลงานวิชาการ งานวิจัยด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการที่สามารถนำไปกำหนดนโยบายด้านคนพิการของประเทศ



## **ยุทธศาสตร์ที่ 4 ส่งเสริมศักยภาพและความเข้มแข็งขององค์กร ด้านคนพิการ และเครือข่าย**

### **แนวทางและมาตรการ**

1. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการรวมตัว จัดตั้งและสร้างความเข้มแข็ง ขององค์กรด้านคนพิการทุกประเภททั้งในระดับจังหวัดและท้องถิ่น
2. ส่งเสริมและสนับสนุนองค์กรด้านคนพิการให้มีบทบาทในภาคสังคมหรือกิจกรรมด้านคนพิการระดับนานาชาติ
3. ส่งเสริมและสนับสนุนทรัพยากร โดยเฉพาะด้านการเงิน และวิชาการ แก่องค์กรด้านคนพิการให้สามารถบริหารจัดการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิ ตลอดจนจัดบริการให้แก่คนพิการได้อย่างมีมาตรฐาน
4. สนับสนุนให้องค์กรด้านคนพิการและเครือข่ายมีบทบาทเป็นส่วนหนึ่งของคณะกรรมการในทุกระดับ และทุกมิติในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา
5. สนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดให้มีการสมทบงบประมาณ เพื่อสร้างความเข้มแข็งและศักยภาพแก่องค์กรด้านคนพิการในการส่งเสริม และพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการและผู้ดูแลคนพิการ

## **ยุทธศาสตร์ที่ 5 สร้างเสริมเจตคติเชิงสร้างสรรค์ต่อความพิการและคนพิการ**

### **แนวทางและมาตรการ**

1. เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักรู้เกี่ยวกับศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ศักยภาพ และการดำรงชีวิตอิสระ สิทธิ และหน้าที่ของคนพิการ
2. ส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชนจัดกิจกรรมในการสร้างเสริมเจตคติเชิงสร้างสรรค์ต่อความพิการ คนพิการ ผู้ดูแลคนพิการ และครอบครัว
3. พัฒนารูปแบบการจัดกิจกรรมทางสังคมในทุกด้าน เพื่อให้คนพิการสามารถแสดงศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่
4. พัฒนารูปแบบและวิธีการในการเปลี่ยนแปลงแนวคิดเกี่ยวกับคนพิการ จากสังคมเวทนามนิยมเป็นสังคมฐานสิทธิ
5. บรรลุความรู้เรื่องความพิการและคนพิการในหลักสูตรการศึกษาทุกระดับ และทุกระบบ
6. จัดตั้งและสนับสนุนสถาบันการสื่อสารสังคม เพื่อสื่อสารสาธารณะเพื่อคนพิการอย่างมีประสิทธิภาพ

จะเห็นได้ว่ามีกฎหมายและระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ ที่จะช่วยเอื้อประโยชน์สำหรับคนพิการมีสิทธิและความเสมอภาค และสามารถในการเข้าไปมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ โดยเป็นนโยบายในภาพกว้าง ซึ่งจะต้องมีการแปลงนโยบายลงสู่แผนปฏิบัติการที่ชัดเจน

### **แนวคิดการมีส่วนร่วม**

การมีส่วนร่วมทางสังคมเกิดขึ้นควบคู่กับความเชื่อในระบอบประชาธิปไตย ซึ่งเชื่อในเรื่องของสิทธิ ความเสมอภาคระหว่างประชาชนในสังคม นอกจากนี้ยังเชื่อมโยงกับความเชื่อเรื่องปัจเจกบุคคลที่มีความสามารถและมีศักยภาพที่จะคิด และแสดงความคิดเห็นในพื้นที่ชุมชนที่ตนเองสังกัดอยู่ ปัจเจกชนเหล่านี้ให้ความสำคัญ และมีความตระหนักว่า พวกเขาจำเป็นต้องมารวมกันเพื่อผลประโยชน์ร่วมกันของทุก ๆ คนภายใต้กติกาที่ร่วมกันกำหนด (จามะรี เชียงทอง, 2549)

โกวิท พวงงาม (2553) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม เป็นกระบวนการ (Process) และขั้นตอนที่เน้นเกี่ยวกับการส่งเสริม การชักนำ และการเปิดโอกาสให้บุคคล กลุ่ม องค์กร ได้เข้ามามีโอกาสและมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมใด กิจกรรมหนึ่ง หรือโครงการพัฒนาต่าง ๆ ที่จะมีการดำเนินการ ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดโครงการ

#### **การมีส่วนร่วมในมิติเชิงกระบวนการ**

โคเฮนและอัฟฮอฟ (Cohen and Uphoff) อ้างใน โกวิท พวงงาม (2553) ได้แบ่งการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาออกเป็น 4 แบบ คือ

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) ซึ่งประกอบด้วยการริเริ่มตัดสินใจ การดำเนินการตัดสินใจ กำหนดนโยบายจากความต้องการและการตัดสินใจปฏิบัติการ อาจจะเป็นการตัดสินใจในช่วงระยะเวลาเริ่มแรก การตัดสินใจในช่วงของกิจกรรม หรือการตัดสินใจในช่วงการดำเนินกิจกรรม

2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม (Implementation) อาจเป็นในรูปของการเข้าร่วมโครงการโดยการสนับสนุนการบริหาร การประสานงานความร่วมมือ รวมทั้งการลงมือปฏิบัติการด้วยแรงงาน แรงเงิน และการสนับสนุนทรัพยากรอื่น ๆ

3. การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ (Benefit) เป็นการร่วมกันที่จะรับผิดชอบต่อผลที่จะเกิดขึ้น หรือการมีส่วนร่วมต่อผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นในทุก ๆ ด้าน

4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) เป็นการร่วมกันควบคุม ตรวจสอบผลการดำเนินการตลอดจนเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

### การมีส่วนร่วมในมติเชิงผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ

เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับอำนาจของบุคคล กลุ่มและองค์กรในการตัดสินใจ ดำเนินการอย่างใด อย่างหนึ่งด้วยตนเองทั้งอำนาจตัดสินใจในการกำหนดการพัฒนา อำนาจตัดสินใจในการบริหารและการจัดการในการพัฒนา เพื่อผลการพัฒนานั้นจะได้สอดคล้องกับความต้องการของตนเองและชุมชนได้ เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนพัฒนาการรับรู้ สติปัญญา และความสามารถในการตัดสินใจ กำหนดชีวิตด้วยตนเอง การมีส่วนร่วมของประชาชนจึงเป็น ทั้งวิธีการ (Means) และเป้าหมาย (Ends) ในเวลาเดียวกัน

การมีส่วนร่วมเป็นอำนาจในการตัดสินใจของบุคคล กลุ่มองค์กรในการเข้าร่วม กระบวนการทำงานที่อาศัยความพร้อมเพรียงกัน เพื่อสร้างพื้นที่ด้านการทำงาน และจิตใจที่มุ่งไปสู่ความสำเร็จตามที่ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพความคิด ระบบความเชื่อและความยึดมั่นถือมั่นภายในตัวของแต่ละบุคคล และแต่ละหน่วยงานแต่ละ องค์กร อีกทั้งยังขึ้นอยู่กับกาลเวลาแต่ละยุคแต่ละสมัยอีกด้วย การมีส่วนร่วมทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ที่มีส่วนร่วมทั้งหมดสามารถเข้าใจสถานการณ์ของงานโดยภาพรวมทั้งหมด โดยเฉพาะ การทำให้เขารู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของงาน กลุ่ม องค์กร ที่อยู่ในกระบวนการคิดริเริ่ม ตัดสินใจ วางแผนและดำเนินงาน ที่ส่งผลให้เกิดการอุทิศตนในการปฏิบัติงานนั้น ๆ มากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปตามแนวทางที่ได้วางไว้

กระบวนการมีส่วนร่วมได้ถูกนำเสนอเป็นแนวคิดในการพัฒนาประเทศตั้งแต่ในช่วงปี พ.ศ. 2520 เป็นต้นมา โดยใช้เป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติตั้งแต่ ฉบับที่ 5 มาจนถึงปัจจุบัน

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2525-2529) บรรลุการมี ส่วนร่วมไว้ว่า เป็นการสนับสนุนการพัฒนาที่สนับสนุนให้ชาวบ้านได้ช่วยเหลือตนเองและสร้าง กระบวนการมีส่วนร่วมของชาวบ้าน

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2530-2534) สนับสนุน ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนามากขึ้น นับตั้งแต่การรัฐสภาพัญญา การหาแนวทางแก้ไข รวบรวมทั้งริเริ่มดำเนินการแก้ไขปัญหามาของตนเอง และของชุมชนในส่วนที่สามารถกระทำได้ โดยรัฐ เป็นผู้เข้าไปกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือระหว่างรัฐกับประชาชน และภาคเอกชนมากขึ้น

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2535-2539) สนับสนุนการมี ส่วนร่วมขององค์การพัฒนาเอกชน องค์กรประชาชน และประชาชนในการแก้ไข และพัฒนา สังคมชนบท โดยเน้นบทบาทขององค์การพัฒนาเอกชน ซึ่งดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ท้องถิ่นสนับสนุนให้เมืองคักร เพื่อประสานการดำเนินงานขององค์กรชุมชนและประชาชนของท้องถิ่นอย่างเป็นระบบและถาวร

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) เน้นสร้างชุมชนให้เข้มแข็งด้วยตัวของชุมชนเอง ส่งเสริมการรวมกลุ่มสร้างเครือข่ายชุมชนที่เกิดขึ้นด้วยความสมัครใจ เพื่อเข้ามามีส่วนร่วมในทุกมิติของชุมชน โดยใช้กลไกทางสังคมเป็นจุดร่วม โดยรัฐเป็นผู้ให้ความรู้ชุมชนเพื่อเสริมสร้างการพัฒนา

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ได้เน้นการพัฒนาคุณภาพของคนเพื่อก้าวสู่สังคมที่เข้มแข็งและมีคุณภาพให้ความสำคัญกับการปฏิรูประบบสุขภาพ พัฒนาระบบการศึกษา การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แก้ไขปัญหาสังคมและปัญหาความยากจน โดยกระบวนการทุกอย่างจะเน้นที่กระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคม

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ทำการสำรวจพัฒนา และวิจัยชุมชนให้ได้ฐานข้อมูลที่ทันสมัย ส่งเสริมปราชญ์ชุมชนเป็นผู้ให้ความรู้เกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่น สร้างภูมิคุ้มกันให้กับสังคม ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต และเน้นกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันในทุกขั้นตอนการพัฒนา

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 ซึ่งจะเริ่มใช้งานในปี พ.ศ. 2555-2559 ให้ความสำคัญกับกระบวนการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง โดยได้ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของภาคีการพัฒนาทุกภาคส่วน ทั้งในระดับชุมชนระดับภาค และระดับประเทศในทุกขั้นตอนของแผนฯ อย่างกว้างขวางและต่อเนื่องเพื่อร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์และทิศทางการพัฒนาประเทศรวมทั้งร่วมจัดทำรายละเอียดยุทธศาสตร์ของแผนฯ เพื่อมุ่งสู่ “สังคมอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และมีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลง”

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติของประเทศไทย ได้ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมมาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 5 มาจนถึงปัจจุบัน ซึ่งเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนและสังคมทุกภาคส่วน ให้ทุกภาคส่วนของสังคมทำหน้าที่ของตนเองได้อย่างเต็มที่และเกื้อกูลกัน เพื่อสร้างให้เกิดเป็นสังคมที่เข้มแข็งและสามารถพึ่งพาตนเองได้อันนำไปสู่ความยั่งยืนของสังคม

### แนวคิดเกี่ยวกับวงจรเดมมิง

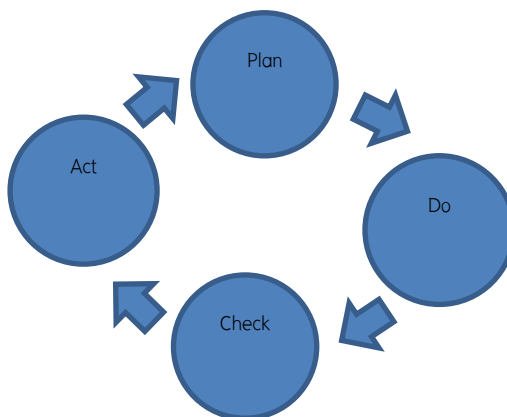
วงจรเดมมิงเป็นวัฏจักรของการบริหารจัดการอย่างมีคุณภาพ เป็นระบบการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วยกระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบผ่าน 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน (Plan) การดำเนินงาน (Do) การตรวจสอบ (Check) และการปรับปรุง (Act) โดยเป็นการดำเนินการอย่างมีคุณภาพ เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น และจะต้องมีการตรวจสอบการดำเนินงานอย่างเป็นระยะ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและแก้ไขปัญหา ส่งผลต่อการยกระดับมาตรฐานในการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน จนนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพที่สูงขึ้น (พิชญ์ณัฐา งามมีศรี, 2552)

การวางแผน (Plan) เป็นขั้นตอนสำคัญในการวางแผน เพื่อกำหนดใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณภาพ โดยจะต้องมีการพิจารณาบริบทการดำเนินงาน ทุนและทรัพยากรของโครงการก่อนการดำเนินงานจริง และมีการปรับปรุงแผนการดำเนินงานอยู่ตลอดเวลาที่มีการดำเนินงาน

การดำเนินงาน (Do) เป็นขั้นตอนการลงมือทำตามแผนการดำเนินงานที่ได้มีการวางแผนไว้ โดยขั้นตอนในการดำเนินงานนี้ ผู้ดำเนินการทุกคน ทุกระดับจะต้องมีความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับแผนในการดำเนินงาน เพื่อช่วยให้ผู้ปฏิบัติทุกส่วนทำงานได้อย่างราบรื่น

การตรวจสอบ (Check) เป็นการตรวจสอบผลการดำเนินงาน เพื่อเปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้ และตรวจสอบเนื้อหาสาระของการดำเนินการว่า มีความเพียงพอที่จะสร้างความสำเร็จของการดำเนินงานตามเป้าหมายที่วางไว้ในแผนการดำเนินการหรือไม่ หากไม่เป็นไปตามแผนการดำเนินการควรรีบตรวจสอบวิธีการดำเนินงาน เพื่อหาจุดบกพร่องในการดำเนินงานโดยด่วน

การปรับปรุง (Act) เป็นการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เป็นผลมาจากการตรวจสอบการดำเนินงาน เพื่อสร้างความสมบูรณ์ของการดำเนินงาน และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแผนการดำเนินงานต่อไป



ภาพ 2 แสดงวงจรเดมมิ่ง

### แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (สาคร สุขศรีวงศ์, 2556) โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ดังนี้ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Planning) การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) การฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development) การจ่ายค่าตอบแทน (Compensation) การประเมินผล การปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) และการรักษาความสัมพันธ์ (Relationship Maintenance) เพื่อให้องค์กรมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะสม ทั้งปริมาณและคุณภาพตลอดจนเพื่อการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร การจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้ความสำคัญกับการวางแผนบุคลากรในระยะยาว โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของกลไกต่าง ๆ ในองค์กร สร้างความสัมพันธ์ขององค์กร และการใช้ทรัพยากรในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (ราณี อธิชัยกุล, 2555)

การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Planning) คือ การพิจารณาจัดการอัตรากำลังขององค์กรให้เหมาะสมกับปริมาณงาน ในกรณีที่อัตรากำลังของพนักงานไม่เพียงพอสามารถรับพิจารณาบุคคลภายนอกเข้าร่วมในการดำเนินงานได้หลายวิธี เช่น การจ้างพนักงานบางเวลา การจ้างพนักงานชั่วคราว การจ้างพนักงานเต็มเวลา เป็นต้น

การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ คือ การสรรหาบุคลากรตามคุณสมบัติที่องค์กรมีความต้องการ และการคัดเลือกบุคลากร ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น จากใบสมัคร จากการสัมภาษณ์ การทดสอบ หรือการตรวจสอบจากบุคคลอ้างอิง เป็นต้น

การฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development) เป็นการดำเนินการ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ช่วยสร้างความมั่นใจในการทำงานให้กับผู้ดำเนินการ ทำให้พนักงานพึงพอใจที่มีความรู้และทักษะที่เหมาะสมในการดำเนินการ

การจ่ายค่าตอบแทน (Compensation) เป็นขั้นตอนสำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมช่วยให้พนักงานมีความพึงพอใจ และช่วยดึงดูดความสนใจให้คนที่มีความสามารถเข้ามาร่วมงาน ผู้บริหารควรเข้าใจหลักการในการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเสมอภาค เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการดำเนินการ

การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) เป็นการวัดและประเมินผล การดำเนินงานในระยะเวลาหนึ่ง ๆ เปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือมาตรฐานตามที่องค์กรได้ กำหนดไว้ ผู้บริหารควรแจ้งให้พนักงานทราบเป้าหมายการดำเนินการและวิธีการในการ ประเมินผลการดำเนินงานไว้ล่วงหน้า ผลของการประเมินผลการดำเนินงานทำให้ทราบ ข้อบกพร่องขององค์กรและจุดที่ควรจะได้รับการพัฒนา และใช้ประกอบในการพิจารณาความดี ความชอบและการปรับตำแหน่งงานในอนาคต

การรักษาความสัมพันธ์ (Relationship Maintenance) เป็นกระบวนการในการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ เพื่อให้ได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายในองค์กร สร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีประเด็น ต่าง ๆ ที่ช่วยรักษาความสัมพันธ์ในองค์กร ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร การจ่ายค่าตอบแทน การสร้างความท้าทายให้แก่พนักงานในองค์กรและการดูแลใส่ใจลูกค้า สร้างให้พนักงานรู้สึก รักและผูกพันกับองค์กรมากยิ่งขึ้น

ศาสตราจารย์วรงค์ (2556) กล่าวถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่า เป็นกระบวนการหนึ่ง ในการบริหารองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นหนึ่งในปัจจัยทางการ ผลิตขั้นพื้นฐาน ซึ่งได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และเครื่องจักร (Machine) หากผู้บริหารไม่สามารถจัดการทรัพยากรมนุษย์ ให้เป็นไปตามเป้าประสงค์ของ องค์กรได้ องค์กรมักจะประสบปัญหาในการดำเนินงาน การบริหารทรัพยากรมนุษย์จะ ประกอบไปด้วยกิจกรรมการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรมีทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมทั้ง ปริมาณและคุณภาพ สามารถบรรลุผลได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยมีขั้นตอนในการ วางแผนทรัพยากรมนุษย์เริ่มจาก การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Planning) การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) การฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development) การจ่ายค่าตอบแทน (Compensation) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) และการรักษาความสัมพันธ์ (Relationship Maintenance) องค์กรที่ให้ความสำคัญ

กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จะสามารถคัดเลือกและฝึกฝนบุคลากรให้มีคุณสมบัติได้ตามความต้องการพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน และลดอัตราการลาออกของพนักงานให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

กระบวนการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการในการวางแผน เพื่อรับบุคคลเข้าร่วมงานในองค์กร จนกระทั่งการรักษาบุคคลให้อยู่กับองค์กร เป็นแนวทางในการปฏิบัติที่ช่วยให้องค์กรสรรหาคัดเลือกบุคคลากรให้สามารถเข้าร่วมดำเนินงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขั้นตอนในการดำเนินการดังกล่าวอาจสามารถปรับใช้ได้กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นคนพิการ โดยอาจต้องมีการปรับปรุงกระบวนการให้เหมาะสมกับบริบทของคนพิการอีกครั้งหนึ่ง

### **ข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ (สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่, 2556)**

#### **ประวัติเมืองเชียงใหม่**

เมืองเชียงใหม่ มีชื่อปรากฏในตำนาน “นพบุรีศรีนครพิงค์เชียงใหม่” เป็นราชธานีของอาณาจักรล้านนาไทยมาตั้งแต่พระยามังราย ได้ทรงสร้างขึ้น เมื่อ พ.ศ. 1839 ซึ่งมีอายุครบ 717 ปี ใน พ.ศ. 2556 และเมืองเชียงใหม่ได้มีวิวัฒนาการสืบเนื่องกันมาในประวัติศาสตร์ตลอดมา เชียงใหม่มีฐานะเป็นนครหลวงอิสระ ปกครองโดยกษัตริย์ราชวงศ์มังราย ประมาณ 261 ปี (ระหว่างปี พ.ศ. 1839-2100) ในปี พ.ศ. 2101 เชียงใหม่ได้เสียเอกราชให้แก่กษัตริย์พม่าซึ่งบุเรงนอง และได้ตกอยู่ภายใต้การปกครองของพม่านานร่วมสองร้อยปี จนถึงสมัยพระบาทสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช และพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราช ได้ทรงช่วยเหลือล้านนาไทย ภายใต้การนำของพระยาภาววิไลและพระยาจำบ้าน ในการทำสงครามขับไล่พม่าออกไปจากเชียงใหม่และเมืองเชียงแสนได้สำเร็จ พระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราช สถาปนาพระยาภาววิไลเป็นเจ้าเมืองเชียงใหม่ ในฐานะเมืองประเทศราชของกรุงเทพมหานคร และมีเชื้อสายของพระยาภาววิไล ซึ่งเรียกว่าตระกูลเจ้าเจ็ดตน ปกครองเมืองเชียงใหม่ เมืองลำพูน และลำปางสืบต่อมาจนกระทั่งในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวฯ ได้โปรดให้ปฏิรูปการปกครอง หัวเมืองประเทศราช ได้ยกเลิกการมีเมืองประเทศราช ในภาคเหนือ จัดตั้งการปกครองแบบมณฑลเทศาภิบาล เรียกว่า มณฑลพายัพ และเมื่อปี พ.ศ. 2476 พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ปรับปรุงการปกครองเป็นแบบจังหวัด เชียงใหม่จึงมีฐานะเป็นจังหวัดจนถึงปัจจุบัน



### ขนาดพื้นที่และอาณาเขต

**ขนาดพื้นที่** จังหวัดเชียงใหม่ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของประเทศไทย เส้นรุ้งที่ 16 องศาเหนือ และเส้นแวงที่ 99 องศาตะวันออก สูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 1,027 ฟุต (310 เมตร) ห่างจากกรุงเทพมหานคร 696 กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ 20,107.057 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 12,566,910 ไร่ ใหญ่เป็นอันดับ 1 ของภาคเหนือ และใหญ่เป็นอันดับ 2 ของประเทศ จำแนกเป็น พื้นที่ป่าไม้ ร้อยละ 69.92 (8,787,656 ไร่) พื้นที่ทำการเกษตร ร้อยละ 12.82 (1,835,425 ไร่) พื้นที่อยู่อาศัยและอื่น ๆ ร้อยละ 17.26 (2,167,971 ไร่)

### อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดต่อกับ รัฐฉานของสหภาพพม่า โดยมีดอยผีปันน้ำของดอยคา ดอยปกกลา ดอยหลักแตง ดอยถ้ำป่อง ดอยถั่วย ดอยผาวอก และดอยอ่างขาง อันเป็นส่วนหนึ่งของทิวเขาแดนลาว เป็นเส้นกั้นอาณาเขต

ทิศใต้ติดต่อกับอำเภอสามเงา อำเภอแม่ระมาด และอำเภอท่าสองยาง (จังหวัดตาก) มีร่องน้ำแม่ตื่นและดอยผีปันน้ำ ดอยเรียม ดอยหลวงเป็นเส้นกั้นอาณาเขต

ทิศตะวันออกติดต่อกับอำเภอแม่ฟ้าหลวง อำเภอเมืองเชียงราย อำเภอแม่สรวย อำเภอเวียงป่าเป้า (จังหวัดเชียงราย) อำเภอเมืองปาน อำเภอเมืองลำปาง (จังหวัดลำปาง) อำเภอบ้านธิ อำเภอเมืองลำพูน อำเภอป่าซาง อำเภอเวียงหนองล่อง อำเภอบ้านโฮ้ง และอำเภอลี้ (จังหวัดลำพูน) ส่วนที่ติดจังหวัดเชียงรายและลำปาง มีร่องน้ำลิกของแม่น้ำกอก สันปันน้ำดอยซาง ดอยหลุมข้าว ดอยแม่วุ้นน้อย ดอยวังผา และดอยแม่โตเป็นเส้นกั้นอาณาเขต ส่วนที่ติดจังหวัดลำพูนมีดอยขุนห้วยหละ ดอยช้างสูง และร่องน้ำแม่ปิงเป็นเส้นกั้นอาณาเขต

ทิศตะวันตกติดต่อกับ อำเภอปาย อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน อำเภอขุนยวม อำเภอแม่ลาน้อย อำเภอแม่สะเรียง และอำเภอสบเมย (จังหวัดแม่ฮ่องสอน) มีดอยผีปันน้ำ ดอยกิวแดง ดอยแปรเมือง ดอยแม่ยะ ดอยอังกะตุ ดอยแม่สุรินทร์ ดอยขุนยวม ดอยหลวง และร่องแม่ริตแม่ฮอย และดอยผีปันน้ำ ดอยขุนแม่ตื่นเป็นเส้นกั้นอาณาเขต

จังหวัดเชียงใหม่มีชายแดนติดต่อกับประเทศพม่าเพียงประเทศเดียว และมีพื้นที่ติดต่อใน 5 อำเภอ ได้แก่

1. อำเภอแม่ฮาย: 4 ตำบล ได้แก่ ตำบลแม่ฮาย ตำบลมะลิกา ตำบลแม่สาว ตำบลท่าดอนเมืองที่ติดต่อ คือ เมืองยอน รัฐฉาน

2. อำเภอฝาง: 2 ตำบล ได้แก่ ตำบลม่อนปิ่น และตำบลแม่ฮอน เมืองที่ติดต่อ คือ บ้านโป่งป่าแหลม เมืองต่วน รัฐฉาน

3. อำเภอเชียงดาว: 1 ตำบล ได้แก่ ตำบลเมืองนา เมืองที่ติดต่อก็คือ บ้านน้ำยม เมืองต่วน รัฐตองยี

4. อำเภอเวียงแหง: 3 ตำบล ได้แก่ ตำบลเปียงหลวง ตำบลเมืองแหง ตำบลแสนไห เมืองที่ติดต่อก็คือ บ้านบางใหม่สูง บ้านปางเสือเต่า บ้านกองเฮือบิน เมืองต่วน รัฐตองยี

5. อำเภอไชยปราการ: 1 ตำบล ได้แก่ ตำบลหนองบัว เมืองที่ติดต่อก็คือ บ้านโป่งป่าแหม เมืองต่วน รัฐฉาน

รวมระยะทางทั้งสิ้น 227 กิโลเมตร พื้นที่เขตแดนส่วนใหญ่เป็นป่าเขา ทำให้ไม่สามารถปักหลักเขตแดนได้อย่างชัดเจน จึงเกิดปัญหาเส้นเขตแดนระหว่างประเทศบ่อยครั้ง

### **ลักษณะภูมิประเทศและลักษณะภูมิอากาศ**

#### **ลักษณะภูมิประเทศ**

โดยทั่วไปมีสภาพพื้นที่เป็นภูเขาและป่าละเมาะ มีที่ราบอยู่ตอนกลางตามสองฟากฝั่งแม่น้ำปิง มีภูเขาสูงที่สุดในประเทศไทย คือ “ดอยอินทนนท์” สูงประมาณ 2,575 เมตร อยู่ในเขตอำเภอจอมทอง นอกจากนี้ยังมีดอยอื่น ๆ ที่มี ความสูงรองลงมาอีกหลายแห่ง เช่น ดอยฟ้าห่มปก สูง 2,285 เมตร ดอยหลวงเชียงดาว สูง 2,170 เมตร ดอยสุเทพ สูง 1,601 เมตร สภาพพื้นที่แบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ พื้นที่ภูเขา ส่วนใหญ่อยู่ทางทิศเหนือและทิศตะวันตกของจังหวัด คิดเป็นพื้นที่ประมาณ ร้อยละ 80 ของพื้นที่จังหวัด เป็นพื้นที่ป่าต้นน้ำลำธารไม่เหมาะต่อการเพาะปลูก พื้นที่ราบลุ่มน้ำและที่ราบเชิงเขา กระจายอยู่ทั่วไประหว่างหุบเขาทอดตัวในแนวเหนือ-ใต้ อันได้แก่ ที่ราบลุ่มน้ำปิง ลุ่มน้ำฝาง และลุ่มน้ำแม่งัด เป็นพื้นที่ที่มีความอุดมสมบูรณ์เหมาะสมต่อการเกษตร

**ลักษณะภูมิอากาศ** เชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีสภาพอากาศค่อนข้างเย็นเกือบตลอดทั้งปี มีอุณหภูมิเฉลี่ยทั้งปี 25.4 องศาเซลเซียส โดยมีค่าอุณหภูมิสูงสุดเฉลี่ย 31.8 องศาเซลเซียส อุณหภูมิต่ำสุดเฉลี่ย 20.1 องศาเซลเซียส มีปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย 1,100-1,200 มิลลิเมตร สภาพภูมิอากาศจังหวัดเชียงใหม่อยู่ภายใต้อิทธิพลมรสุม 2 ชนิด คือ ลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ และลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ แบ่งภูมิอากาศออกได้เป็น 3 ฤดู ได้แก่ ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคมจนถึงเดือนตุลาคม ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายนไปจนถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคมถึงกลางเดือนพฤษภาคม

## ข้อมูลสถิติการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่

ตาราง 1 แสดงสถิติการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2551-2556

ปี พ.ศ.	จำนวนนักท่องเที่ยว			รายได้จากการท่องเที่ยว (ล้านบาท)			จำนวน วันพัก เฉลี่ย
	ชาวไทย	ชาวต่างชาติ	รวม	ชาวไทย	ชาวต่างชาติ	รวม	
2551	3,842,549	1,470,802	5,313,352	22,928.84	15,206.49	38,135.33	2.65
2552	3,101,790	1,241,300	4,343,090	19,112.02	13,493.77	32,605.79	3.50
2553	3,345,629	1,695,288	5,040,917	20,975.55	18,531.48	39,507.03	3.39
2554	3,622,511	2,039,162	5,661,673	23,973.93	19,096.31	43,070.24	3.19
2555	4,378,320	2,192,322	6,570,643	32,530.56	21,333.16	53,863.72	3.24
2556	4,747,887	2,341,905	7,089,792	36,541.53	22,008.97	58,550.50	3.10

**ที่มา:** กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กรมการท่องเที่ยว (2558)

จากตาราง 1 จะเห็นได้ว่ามีปริมาณนักท่องเที่ยว และรายได้จากการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวที่สูงขึ้น ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความต้องการในการจ้างงานที่สูงขึ้น

### สถานที่ท่องเที่ยว

**สถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ** ได้แก่ อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ อำเภอจอมทอง อุทยานแห่งชาติดอยสุเทพ ดอยปุย อำเภอเมืองเชียงใหม่ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าดอยหลวงเชียงดาว อำเภอเชียงดาว ดอยอ่างขาง อำเภอฝาง อุทยานแห่งชาติดอยผ้าห่มปก อำเภอฝาง อุทยานแห่งชาติห้วยน้ำดัง อำเภอแม่แตง สวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอแม่ริม ปางช้างแม่แตง อำเภอแม่แตง น้ำพุร้อนสันกำแพง อำเภอสันกำแพง น้ำพุร้อนฝาง อำเภอฝาง ทะเลสาบดอยเต่า อำเภอดอยเต่า ดอยม่อนจอง อำเภออมก๋อย

**สถานที่ท่องเที่ยวทั่วไป** ได้แก่ หมู่บ้านปอสว้าง อำเภอสันกำแพง บ้านถวาย อำเภอหางดง ถนนนิมมานเหมินท์ ถนนคนเดิน อุทยานหลวงราชพฤกษ์ เวียงกุมกาม อำเภอสารภี พระตำหนักภูพิงศ์ราชนิเวศน์ สวนสัตว์เชียงใหม่ เชียงใหม่ชูอควาเรียม เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี อำเภอเมือง เวียงท่ากาน อำเภอสันป่าตอง

## เทศกาลงานประเพณี

ตาราง 2 แสดงเทศกาลงานประเพณีจังหวัดเชียงใหม่

เดือน	งานประเพณี/เทศกาลสำคัญ
มกราคม	<ol style="list-style-type: none"> <li>งานไม้แกะสลักบ้านถวาย อำเภอหางดง มีการจำหน่ายและสาธิตการแกะสลักไม้และหัตถกรรมพื้นบ้าน</li> <li>งานเทศกาลร่มบ่อสร้าง ที่ศูนย์หัตถกรรมทำร่มบ่อสร้าง อำเภอสันกำแพง มีการประกวดธิดาร่มบ่อสร้าง การประกวดขบวนแห่ตกแต่งด้วยสินค้าหัตถกรรมบ้านต้นเปา การแสดงและจำหน่ายผลิตภัณฑ์หัตถกรรม การแสดงศิลปะพื้นบ้าน และการแสดงวัฒนธรรมบนเวที</li> </ol>
กุมภาพันธ์	<ol style="list-style-type: none"> <li>งานมหกรรมไม้ดอกไม้ประดับ จัดขึ้นในช่วงสัปดาห์แรกของเดือนกุมภาพันธ์ โดยจะมีพิธีเปิดงานในวันศุกร์ ในงานมีการจัดนิทรรศการ ผลงาน ณ บริเวณสวนสาธารณะสวนบวกวาด ขบวนแห่รถบุปผาชาติในวันเสาร์และมีการประกวดนางงามบุปผาชาติ</li> <li>เทศกาลผ้าซิ่นตีนจก อำเภอแม่แจ่ม จะจัดขึ้นหลังจากพิธีเปิดงานมหกรรมไม้ดอกไม้ประดับจังหวัดเชียงใหม่แล้วหนึ่งวัน เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและเปิดโอกาสให้กลุ่มแม่บ้านนำสินค้าผ้าตีนจก มาจำหน่าย การสาธิตการทอผ้าตีนจก การนำสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์มาแสดงและจำหน่าย การจัดนิทรรศการและการแนะนำแหล่งท่องเที่ยวสำคัญของแม่แจ่ม</li> </ol>

## ตาราง 2 (ต่อ)

เดือน	งานประเพณี/เทศกาลสำคัญ
เมษายน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ปีใหม่เมือง (สงกรานต์) จัดขึ้นระหว่างวันที่ 13-15 เมษายนของทุกปี เป็นประเพณีที่สำคัญและยิ่งใหญ่ของชาวเชียงใหม่แบ่งเป็นวันที่ 13 เป็นวันมหาสงกรานต์ มีขบวนแห่พระพุทธรูปศักดิ์สิทธิ์และพิธีสงฆ์หน้าพระ วันที่ 14 เข้าวัดก่อเจดีย์ทรายและวันที่ 15 เมษายน ประเพณีรดน้ำดำหัวผู้ว่าราชการจังหวัด และมีการเล่นสาดน้ำตลอดช่วงเทศกาล</li> <li>2. ประเพณีแห่ไม้ค้ำโพธิ์ จัดขึ้นในเดือนเมษายน ในวันที่ 15 เป็นต้นไปของทุกปี ที่บริเวณตัวเมืองจอมทอง มีขบวนรถจากทุกชุมชนห้างร้าน กลุ่มต่าง ๆ กว่า 40 ขบวน แห่ไปตามเมืองจอมทอง จนถึงวัดพระบรมธาตุศรีจอมทองวรวิหาร เป็นประเพณีที่สืบทอดกันมากกว่า 200 ปี ตามตำนานเกิดขึ้นที่อำเภอจอมทอง ถือเป็นแห่งแรกของประเทศไทย และแห่งเดียวในโลก ประเพณีแห่ไม้ค้ำโพธิ์ กลายเป็นต้นแบบของการแห่ไม้ค้ำสะหลีของชาวล้านนาจนได้รับความนิยมไปทั่วภาคเหนือ และเป็นประเพณีที่เริ่มมีชื่อเสียงโด่งดัง และได้รับความนิยมอย่างมาก</li> </ol>
พฤษภาคม	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประเพณีเตียวขึ้นดอยวิสาขบูชา และอัญเชิญน้ำสรงพระราชทาน ไหว้สาป่าระมีพระบรมธาตุดอยสุเทพประจำปี จัดขึ้นในช่วงวิสาขบูชา โดยมีริ้วขบวนพุทธศาสนิกชนจาก 25 อำเภอ เดินเท้าแห่งน้ำสรงพระราชทานของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และผ้าไตรพระราชทานของสมเด็จพระบรมราชินีนาถ ขึ้นไปยังวัดพระธาตุดอยสุเทพ ระยะทางกว่า 11 กิโลเมตร เพื่อไปเวียนเทียนในวันวิสาขบูชาอันเป็นประเพณีที่ชาวเชียงใหม่และใกล้เคียงได้ถือปฏิบัติมาแต่ครั้งอดีตจนถึงปัจจุบันเพื่อน้อมรำลึกถึงพระธรรมคำสั่งสอนของพระพุทธเจ้าและครูบาเจ้าศรีวิชัยนักบุญแห่งล้านนาผู้บุกเบิกสร้างทางขึ้นดอยสุเทพ</li> <li>2. ประเพณีเข้าอินทขิล จัดขึ้นในช่วงเดือนพฤษภาคมถึงมิถุนายนที่วัดเจดีย์หลวงเป็นการบูชาเสาหลักเมือง โดยการนำดอกไม้ธูปเทียนมาใส่ขันดอก</li> </ol>

## ตาราง 2 (ต่อ)

เดือน	งานประเพณี/เทศกาลสำคัญ
มิถุนายน	<p>1. ประเพณีสร้างน้ำพระธาตุจอมทอง วัดพระธาตุศรีจอมทอง อำเภอจอมทอง งานประเพณีนี้ เกิดขึ้นจากตำนานที่กล่าวว่า พุทธสถานแห่งนี้เป็นวัดที่ประดิษฐานพระทักษิณโมลีธาตุ หรือพระธาตุส่วนเศียรเบื้องขวาขององค์พระสัมมาสัมพุทธเจ้า การประดิษฐานนี้มีถาวร แต่สามารถอัญเชิญพระธาตุออกมาให้ประชาชนได้สักการะอย่างใกล้ชิดได้ จึงทำให้เกิดประเพณีสมโภชพระบรมสารีริกธาตุเข้า-ออกพรรษา ปีละสองครั้ง ซึ่งนับว่าเป็นศาสนาพิธีประจำของวัดแห่งนี้ และเป็นการแสดงถึงความศรัทธาของประชาชนทั้งใกล้และไกล ที่ต่างเดินทางมาสักการะ และมีการสืบทอดมากกว่า 100 ปี โดยวันที่จัดงานจะตรงกับวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 9 เหนือ (วันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 7)</p> <p>2. ประเพณีทำบุญเมืองเชียงใหม่ สถานที่ประกอบพิธี 10 จุด ได้แก่บริเวณลานพระบรมราชานุสาวรีย์สามกษัตริย์ (กลางเมือง) ประตู่ท่าแพ ประตู่เชียงใหม่ ประตู่สวนปรุง ประตู่สวนดอก ประตู่ช้างเผือก แจ่งกู่เฮือง แจ่งชะต้ำ แจ่งศรีภูมิ และแจ่งหัวริน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความร่มเย็นเป็นสุข อีกทั้งยังเป็นการอนุรักษ์และฟื้นฟูวัฒนธรรมประเพณีอันงดงามของเมืองเชียงใหม่ให้คงอยู่สืบไป</p>
พฤศจิกายน	ประเพณียี่เป็ง จัดขึ้นในช่วงวันลอยกระทงของทุกปี มีการตกแต่งบ้านเรือนและสถานที่ต่าง ๆ ด้วยโคมชนิดต่าง ๆ มีการปล่อยโคมลอย มีการลอยกระทง ประทัดกระทงเล็กกระทงใหญ่ มีขบวนแห่กระทง และการประกวดนางนพมาศ

ที่มา: สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ (2556)

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## งานวิจัยเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตคนพิการ

ปราณี ประไพวัชพันธ์ (2551) ศึกษาเรื่องรูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการในตำบลอรพิมพ์ อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา กล่าวว่ารูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในระดับปัจเจกบุคคลคือ

1. การรู้คุณค่า หมายถึง การรับรู้และเข้าใจตนเอง มีจุดมุ่งหมายให้คนพิการเข้าใจตนเองมีมุมมองและคิดเชิงบวก รู้รู้ความสามารถของตนเอง
2. ค้นหาค้นหา หมายถึง การค้นหาปัญหาและศักยภาพตนเอง เพื่อเพิ่มคุณค่าและเห็นคุณค่าและเห็นความสามารถตนเอง
3. มุ่งมั่นใจ เป็นการให้ข้อมูลทางเลือก และปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพชีวิต

4. รักษาไว้ให้ยืนนาน หมายถึง การคงไว้ซึ่งศักยภาพนั้น โดยการเปิดโอกาสให้พบปะผู้คนและมีการเล่าเรื่องของตนเองให้ผู้อื่นฟัง จัดโอกาสให้ได้แสดงความสามารถและให้กำลังใจต่อเนื่อง

มีทนายดี ต้นสกุล (2552) ศึกษาเรื่อง ความหมายของชีวิตในทัศนะคนพิการทางสายตา กล่าวว่า การวิเคราะห์เรื่องความหมายของชีวิตในทัศนะคนพิการทางสายตาในประเด็นคำถามชีวิตคืออะไร จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 4 คน ตามกรอบแนวคิดเรื่องเจตจำนง เพื่อการมีชีวิตของอาร์เธอร์ โชเปนฮาวเออร์ พบว่า คำตอบของกรณีศึกษาทุกคนมีความสอดคล้องกับเจตจำนง เพื่อการมีชีวิตในลักษณะของการต่อสู้ดิ้นรนอยู่เสมอ ซึ่งพิจารณาจากการต่อสู้ดิ้นรนเพื่อความอยู่รอดการไม่ยอมแพ้ต่อปัญหาและอุปสรรคในชีวิต อีกทั้งยังปรากฏลักษณะของเจตจำนง เพื่อการมีชีวิตที่ว่า เป็นลักษณะของการต่อสู้ดิ้นรนอย่างไม่รู้จบ เมื่อความปรารถนาแรกได้รับการตอบสนองก็จะมีความปรารถนาใหม่เข้ามาแทนที่โดยไม่มีที่สิ้นสุด ซึ่งมีความสอดคล้องกับพฤติกรรมของกรณีศึกษาทั้ง 4 คน ที่ยังมีความมุ่งหวังและปรารถนาในสิ่งใดสิ่งหนึ่งเสมอสำหรับข้อแตกต่างคือ กรณีศึกษาทุกคนไม่ได้มีทัศนคติแบบสุดโต่ง เกี่ยวกับชีวิตว่าชีวิตของมนุษย์เต็มไปด้วยความทุกข์แต่อย่างใด โดยเห็นว่าชีวิตมนุษย์ทุกคนล้วนต้องพบเจอกับทั้งสุขและความทุกข์ปะปนกันไป และยังคงมองโลกในแง่ดี แสดงให้เห็นว่าคนพิการก็ต้องการการตอบสนองในสิ่งที่ตนต้องการ เช่นเดียวกับบุคคลปกติ ดังนั้นการปฏิบัติต่อคนพิการ ก็ควรปฏิบัติโดยเคารพในความเสมอภาคส่วนบุคคลเช่นเดียวกัน

#### งานวิจัยเกี่ยวกับการฟื้นฟูคุณภาพชีวิตคนพิการ

ปิยะรัตน์ นุชผ่องใส (2548) ศึกษาเรื่องบทบาทหน้าที่ของนักให้คำปรึกษาในงานฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ กล่าวว่า ผู้ที่ทำงานกับคนพิการมีความเห็นว่าบทบาทที่สำคัญที่สุดของนักให้คำปรึกษาในงานฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ คือการให้คำปรึกษา โดยเฉพาะการให้คำปรึกษาด้านการปรับตัวและอาชีพ ส่วนบทบาทด้านการวางตัวบุคคลและบริการสารสนเทศให้ความสำคัญรองลงมา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของนักให้คำปรึกษาที่ทำงานกับคนพิการที่มีหน้าที่แนะแนวคนพิการตลอดการฟื้นฟูสมรรถภาพและบริการที่สำคัญที่สุดที่ช่วยในการวางแผนการฟื้นฟูสมรรถภาพ คือ การแนะแนวและให้คำปรึกษา แสดงให้เห็นว่าในกระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ สิ่งที่คนพิการต้องการมากที่สุดคือการให้คำปรึกษา ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อสภาพจิตใจของคนพิการ

รัชณี สรรเสริญ (2553) ศึกษาเรื่องการบูรณาการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการโดยใช้ชุมชนเป็นฐานในสถานบริการปฐมภูมิ: บทเรียนรู้จากประเทศไทยกล่าวว่าการดำเนินการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการจำเป็นจะต้องให้ความสำคัญและลงทุนทั้งการส่งเสริมความรู้และพัฒนา

ทักษะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย การสร้างความมั่นใจในระบบสนับสนุนการดำเนินงาน การใช้เครือข่ายที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพและพัฒนาความร่วมมืออย่างเป็นหุ้นส่วน ระหว่างบุคลากรทางสุขภาพ ชุมชน คนพิการ และครอบครัวอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้การส่งเสริมและปรับปรุงคุณภาพชีวิตคนพิการอย่างมีประสิทธิภาพ การให้การฟื้นฟูสมรรถนะคนพิการจะต้องดำเนินการอย่างเท่าเทียมกันในคนพิการแต่ละประเภท แสดงให้เห็นถึงรูปแบบการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการซึ่งใช้ความร่วมมือจากภาคีที่เกี่ยวข้องในทุกฝ่าย เพื่อให้ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ ส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตคนพิการ แสดงให้เห็นว่า การดำเนินงานจะต้องบูรณาการความร่วมมือกันทุกฝ่ายอย่างเป็นระบบ

สามารถ รัตนสาคร, 2554 ศึกษาเรื่องการศึกษาทักษะการมีวิถีชีวิตอิสระในกลุ่มผู้ใหญ่ที่พิการทางการมองเห็นในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นการศึกษาความสามารถในการใช้ทักษะการมีวิถีชีวิตอิสระของคนพิการทางการมองเห็น พร้อมทั้งศึกษาปัจจัยที่ช่วยและเป็นอุปสรรคต่อการมีวิถีชีวิตอิสระ ซึ่งพบว่า ปัจจัยที่ช่วยให้มีวิถีชีวิตอิสระมากที่สุดคือ ไม่ต้องการเป็นภาระของครอบครัวหรือพึ่งพาผู้อื่น จากความจำเป็นในชีวิตและเพื่อความอยู่รอด จากความต้องการออกมาเผชิญสิ่งต่าง ๆ และต่อสู้ด้วยตนเอง ทักษะที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสำคัญที่สุดคือทักษะการใช้ภาษาอังกฤษอย่างถูกต้อง ทักษะการทำความเข้าใจกับสภาพแวดล้อม และการเคลื่อนไหว ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างถูกต้องและเต็มศักยภาพ ปัญหาและอุปสรรคในการดำรงชีวิตของคนพิการทางการมองเห็น คือการประกอบอาชีพ ปัญหาการใช้ระบบขนส่งมวลชนสาธารณะไม่สะดวกทัศนคติของบุคคลอื่นที่มีต่อคนพิการทางการมองเห็น การศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า การไม่เป็นภาระของผู้อื่นเป็นสิ่งที่คนพิการพึงปรารถนา แต่ทัศนคติของบุคคลอื่นที่มีต่อคนพิการยังทำให้การดำเนินชีวิตของคนพิการเป็นไปในลักษณะของความสงสารมากกว่าการเปิดโอกาสอย่างเท่าเทียม ดังนั้นหากใช้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือหนึ่งในการฟื้นฟูสมรรถภาพของคนพิการทางการมองเห็น อาจช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการดำเนินชีวิตของคนพิการ และเป็นโอกาสในการสร้างตัวตนทางสังคม ให้แก่คนพิการทางการมองเห็น

#### **งานวิจัยเกี่ยวกับการประกอบอาชีพของคนพิการ**

สุภรธรรม มงคลสวัสดิ์ (2552) ได้ศึกษาระบบสนับสนุนการจ้างงานคนพิการในตลาดแรงงานเปิด พบว่า การจ้างงานคนพิการในระบบแรงงานเปิดในปัจจุบัน หน่วยงานสนับสนุนของรัฐยังทำงานไม่เชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ ขาดฐานข้อมูลด้านการจ้างงานคนพิการที่เชื่อถือได้ การจ้างงานคนพิการในปัจจุบันเกิดจากการสนับสนุนทางสังคมและการต่อสู้ของคนพิการเอง สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ทั้งทางด้าน



กายภาพและการสาธารณสุขยังไม่เพียงพอ และคนพิการที่มีฐานะทางเศรษฐกิจไม่ดีเข้าถึง การบริการเหล่านี้ได้ค่อนข้างลำบาก การฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพคนพิการยังจำกัดและไม่มี คุณภาพเพียงพอตามความต้องการของตลาดแรงงาน อีกทั้งคนพิการเองยังมีข้อจำกัดในการ เดินทางและการดำเนินชีวิตมากกว่าบุคคลทั่วไป

มูลนิธิพระมหาไถ่เพื่อการพัฒนาคนพิการ และศูนย์ศึกษาความพิการเชิงสังคม (2553) ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบและแนวทางการส่งเสริมกลุ่มอาชีพหรือสวัสดิการสำหรับ คนพิการ พบว่า เหตุผลในการเลือกอาชีพให้เหมาะสมกับความพิการโดยส่วนใหญ่ จะมีความ คิดเห็นตรงกันว่า ปัญหาเรื่องความพิการไม่ได้มีผลกระทบโดยตรงต่อการประกอบอาชีพ เลย แต่การที่จะประกอบอาชีพใดก็ตามแต่ของคนพิการจะขึ้นอยู่กับ “ใจ” เป็นหลัก หากมีใจรัก ในงานที่จะทำแล้ว ก็ย่อมสามารถทำงานนั้น ๆ ออกมาได้เทียบเท่าคนปกติทั่วไป หรือบางครั้ง อาจจะดีกว่าด้วยซ้ำ เพราะคนพิการมีจิตวิญญาณอย่างแท้จริงในการผลิตงานแต่ละชิ้น ไม่ได้ทำ เพื่อหวังผลกำไรมากมาย แต่ทำเพื่อต้องการการยอมรับในศักยภาพของตนจากสังคมรอบข้าง เท่านั้น และยิ่งหากเป็นอาชีพที่คนพิการเองมีความถนัดอยู่แล้วก็จะเป็นอีกอาชีพหนึ่งที่ตัดสินใจ เลือกทำมากที่สุด เพราะในความถนัดก็จะมีใจรักในงานนั้นสุดแท้ทรออยู่ อีกทั้งไม่ต้องไป ตั้งต้นเริ่มฝึกอาชีพใหม่ ซึ่งอาจทำให้ต้องเสียเวลาในการเรียนรู้

วริยะ นามศิริพงศ์พันธุ์ (2554) วิพากษ์นโยบายและข้อเท็จจริงในทางปฏิบัติเกี่ยวกับ คนพิการในประเทศไทย: ความเสมอภาคในโอกาสของการมีงานทำและไม่ถูกเลือกปฏิบัติ โดยไม่เป็นธรรม พบว่า ความสำเร็จของระบบสวัสดิการจ้างงานคนพิการขึ้นอยู่กับเงื่อนไข 3 เงื่อนไข คือ 1) พัฒนาระบบจัดหางานสำหรับคนพิการให้ทันสมัย 2) สร้างความเข้าใจให้แก่ นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการและพัฒนาระบบการสร้างงาน ให้แก่คนพิการตาม มาตรา 35 และ 3) นำรายได้ที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการจ่ายให้แก่กองทุน ฯ ไป ให้คนพิการกู้ยืมเงินไปประกอบอาชีพได้อย่างทั่วถึง นอกจากนี้การศึกษานี้ยังได้มีการแสดง ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับประเด็นการจ้างงานคนพิการซึ่งสามารถสรุปประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้ รัฐบาลควรเพิ่มสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน อาทิเช่น ทางเดินเท้า รถโดยสารประจำทางเพื่อคนพิการ จำนวนร้อยละ 62.5 รัฐบาลควรสนับสนุนการมีงานทำของคนพิการด้วยการจัดตั้งกองทุนสำหรับ คนพิการที่ว่างงานมีจำนวนร้อยละ 12.5 ซึ่งมีจำนวนเท่ากับข้อเสนอแนะให้รัฐให้ความสำคัญ กับคนพิการดังประเทศที่ให้ความสำคัญกับคนพิการมาก เช่น ประเทศญี่ปุ่น และสถานประกอบการ ควรรับคนพิการเข้าทำงานด้วยตนเองมากกว่าที่จะต้องถูกบังคับจากกฎหมายการจ้างงานตาม ระบบโควตา

Jeannette Sanchez (2010) ได้จัดทำคู่มือสื่อสารเพื่อความเข้าใจคนพิการ ซึ่งกล่าวว่า คนพิการเป็นกลุ่มคนในสังคม ซึ่งมักถูกเลือกปฏิบัติและกีดกันจากบริการขั้นพื้นฐาน เช่น การศึกษา สุขภาพอนามัย การฝึกอบรมและโอกาสในการจ้างงาน ด้วยสาเหตุดังกล่าวข้างต้น จึงส่งผลให้คนพิการ ขาดความรู้ความสามารถและโลกทัศน์ทางสังคม

Bamberg (2014) กล่าวถึงกล่าวควบคุมงานของคนพิการซึ่งสูญเสียอำนาจในการ ต่อรอง พบว่า เมื่อใดก็ตามที่กลุ่มคนที่องค์กรมีระดับการควบคุมที่ต่ำ แต่มีความต้องการ ในระดับที่สูงมีแนวโน้มที่จะมีการเรียกร้องในสิ่งที่ตนเองต้องการมากยิ่งขึ้น แนวทางในการแก้ไข คือ การทำทนายให้เกิดการเปลี่ยนแปลงลักษณะงาน อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จะไม่สามารถเกิดขึ้นได้ หากนโยบายในการบริหารอ่อนแอและไม่มีตำแหน่งงานที่เหมาะสม

Agovino (2014) กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพในการทำงานของคนพิการ เปรียบเทียบกับคนทั่วไป พบว่า ไม่ว่าจะเป็นคนพิการหรือคนปกติ ต่างก็มีปัจจัยสำคัญที่ส่งผล ต่อคุณภาพของงานที่สอดคล้องกัน ได้แก่ ปัจจัยด้านกฎหมาย ปัจจัยด้านการศึกษาและปัจจัย ด้านเพศสภาพ โดยพบว่าปัจจัยด้านการศึกษา มีผลต่อคุณภาพของงาน โดยเพศหญิงจะมี คุณภาพของงานที่ดีกว่าเพศชาย

### กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษารูปแบบการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ ในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นการศึกษาถึงโอกาสในการประกอบอาชีพทางการท่องเที่ยว ของคนพิการ โดยการศึกษาความสามารถในการประกอบอาชีพของคนพิการ ความต้องการ ในการจ้างงานคนพิการของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวและทัศนคติของนักท่องเที่ยว ต่อการประกอบอาชีพด้านการท่องเที่ยวของคนพิการ ประกอบการศึกษาเงื่อนไขทางกฎหมาย มาตรการทางเศรษฐกิจและสังคมที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวของคนพิการ เพื่อใช้ผลการวิจัยดังกล่าวเป็นข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ การกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคีที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างรูปแบบการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวสำหรับคนพิการ โดยการศึกษาแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ดังนี้

การศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของคนพิการร่วมกับการศึกษาทัศนคติของคนพิการ ต่องานบริการและการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทำให้ทราบถึงลักษณะ การดำรงชีวิตของคนพิการความสามารถในการทำงานบริการ ข้อกังวลต่อการทำงานบริการ ระดับการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วม ในการดำเนินกิจกรรม การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล

ในปัจจุบันและความต้องการในการมีส่วนร่วมในอนาคต และความต้องการในการทำงานในตำแหน่งงานต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ เพื่อให้ทราบสถานการณ์ในการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ ในปัจจุบันเปรียบเทียบความต้องการในการมีส่วนร่วมในอนาคต

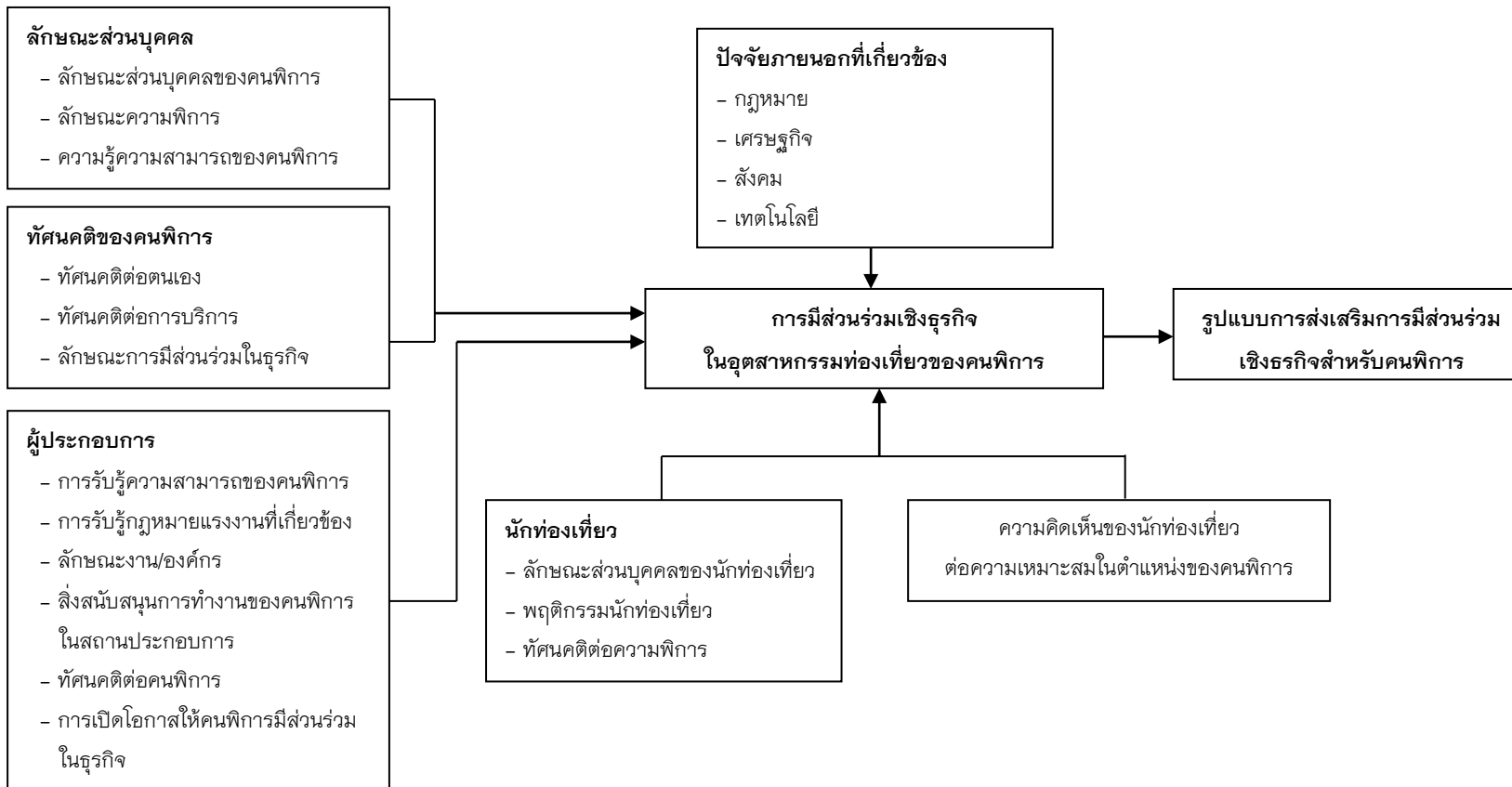
การศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการต่อการรับรู้และยอมรับในศักยภาพของคนพิการ การรับรู้กฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ สิ่งสนับสนุนการทำงานของคนพิการในสถานประกอบการ โอกาสในการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ ในมุมมองของภาคธุรกิจในปัจจุบันและอนาคต จะช่วยให้ทราบถึงการรับรู้ในการมีตัวตนและการยอมรับในตัวของคนพิการของภาคธุรกิจ การมีส่วนร่วมในปัจจุบันของคนพิการในภาคธุรกิจ แนวโน้มการเปิดโอกาสให้คนพิการเข้าไปมีส่วนร่วมในภาคธุรกิจ และมุมมองของภาคธุรกิจต่อความเหมาะสมในตำแหน่งงานของคนพิการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

การศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติต่อความพิการของนักท่องเที่ยวที่เคยใช้บริการพนักงานให้บริการด้านการท่องเที่ยวที่มีความพิการกับกลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการ และการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อความเหมาะสมในตำแหน่งงานของคนพิการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะทำให้ทราบถึงทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการแรงงานที่มีความพิการ และทราบถึงการยอมรับในการทำงานของคนพิการในตำแหน่งงานต่าง ๆ ในธุรกิจท่องเที่ยว

การศึกษาถึงปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องต่อการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ ได้แก่ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของคนพิการ ปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยี ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีบทบาทต่อการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ

การศึกษาด้านต่าง ๆ ดังที่ได้กล่าวมา สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์สถานการณ์การทำงานของคนพิการในปัจจุบัน จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและอุปสรรค ในการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ร่วมกับเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและการประชุมกลุ่มย่อยระดมความคิดเห็นจากภาคีที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนารูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ จังหวัดเชียงใหม่

### กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 3 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยรูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ โดยใช้พื้นที่ศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ทั้งเชิงปริมาณ และคุณภาพ โดยมีการดำเนินการวิจัยตามวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาลักษณะงานและรูปแบบการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจของคนพิการที่ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต้องการในจังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาเงื่อนไขและมาตรการการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ
4. เพื่อพัฒนารูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการในจังหวัดเชียงใหม่

ผู้วิจัยใช้วิธีการดำเนินการวิจัย เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ถูกต้อง และสามารถอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นดังนี้

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ**

#### ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ คนพิการทางร่างกายในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่จำนวน 24,965 คน (สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ, 2556) โดยมีการแบ่งคนพิการออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ คนพิการทางการเห็น คนพิการทางการได้ยินและการสื่อสาร และคนพิการทางการเคลื่อนไหว

ตาราง 3 แสดงจำนวนคนพิการในจังหวัดเชียงใหม่ แบ่งตามประเภทความพิการ

ประเภทความพิการ	จำนวนคนพิการ (คน)	ร้อยละ
คนพิการทางการเห็น	2,536	10.16
คนพิการทางการได้ยินหรือการสื่อความหมาย	7,861	31.49
คนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย	14,568	58.35
<b>รวม</b>	<b>24,965</b>	<b>100</b>

ที่มา: ปรับปรุงจากข้อมูลประมวลผลจากฐานข้อมูลทะเบียนกลางคนพิการ สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ปี พ.ศ. 2558

### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรในการศึกษาจำนวน 24,965 คน ผู้วิจัยใช้สูตรการคำนวณหาจำนวนตัวอย่างเพื่อการศึกษา ค่าเฉลี่ยประชากร (ละเอียด ศิลา น้อย, 2558) ที่ความเชื่อมั่น 95% เป็นกลุ่มตัวอย่างคนพิการในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 379 คน

สูตรการหาค่าเฉลี่ยประชากร (Population Mean,  $\mu$ )

$$n = \frac{N Z^2 \sigma^2}{N E^2 + Z^2 \sigma^2}$$

เมื่อ n แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนของประชากร

Z แทน คะแนนมาตรฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ( $Z = 1.96$ )

$\sigma$  แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร

E แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ เป็น 1 ใน 10 ส่วนของส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร

$$n = \frac{(24,965) (1.96)^2 (10)^2}{24,965 (1)^2 + (1.96)^2 (10)^2}$$

$$n = \frac{9,590.554.4}{25,349.16}$$

$$n = 378.33$$

$$n = 379$$

เพื่อให้ความเชื่อมั่นสูงขึ้น ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ทำให้ได้ค่าความเชื่อมั่นเป็น 95.44% ความคลาดเคลื่อนเป็น 1 ส่วนใน 10 ส่วนของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร

สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

**ตาราง 4 แสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ในวัตถุประสงค์ที่ 1**

ประเภทความพิการ	จำนวน คนพิการ (คน)	ร้อยละ	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)
คนพิการทางการเห็น	2,536	10.16	41
คนพิการทางการได้ยินหรือการสื่อความหมาย	7,861	31.49	126
คนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย	14,568	58.35	233
<b>รวม</b>	<b>24,965</b>	<b>100</b>	<b>400</b>

เพื่อให้สะดวกต่อการเก็บข้อมูลและสามารถจัดกลุ่มคนพิการได้อย่างหลากหลายตามประเภทของความพิการ ผู้วิจัยจึงแบ่งกลุ่มตัวอย่างคนพิการออกเป็น 3 กลุ่ม รวมทั้งหมด 8 ประเภท ได้แก่

1. คนพิการทางการเห็น ได้แก่ ตาบอดสนิททั้งสองข้าง ตาบอดสนิทข้างใดข้างหนึ่ง และมองเห็นเลือนราง
2. คนพิการทางการได้ยินและการสื่อสาร ได้แก่ หูหนวก หูตึง และพูดไม่ได้/พูดไม่ชัด/พูดไม่เข้าใจ
3. คนพิการทางการเคลื่อนไหว ได้แก่ มีอวัยวะแต่ใช้งานไม่ถนัดและสูญเสียอวัยวะ ต้องใช้กายอุปกรณ์

#### **เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา**

1. การศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องในประเด็นด้านคนพิการ คุณลักษณะผู้ทำงานบริการการประกอบอาชีพของผู้พิการ รูปแบบการมีส่วนร่วม
2. แบบสอบถามคนพิการ ในประเด็นความรู้ ความสามารถและความต้องการในการประกอบอาชีพด้านการท่องเที่ยวของคนพิการ ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ตอน ได้แก่
  - 2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของคนพิการ โดยเป็นแบบสอบถามแบบสำรวจรายการ (Checklist)
  - 2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อความพิการและงานบริการ โดยเป็นแบบสอบถามแบบมาตรลิเคิร์ต (Likert Scale) (บุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2555)



2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการมีส่วนร่วมและความต้องการในการมีส่วนร่วมของ  
คนพิการ โดยเป็นแบบสอบถามแบบมาตรลิเคิร์ต (Likert Scale) (บุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2555)

2.4 ลักษณะและตำแหน่งงานที่คนพิการมีความต้องการในการดำเนินงาน โดยเป็น  
แบบสอบถามแบบสำรวจรายการ (Checklist)

โดยมาตรวัดลิเคิร์ต (Likert Scale) กำหนดช่วงคะแนนและแปลความหมาย  
ค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2555)

4.51–5.00 แปลความหมายว่า เห็นด้วยระดับมากที่สุด

3.51–4.50 แปลความหมายว่า เห็นด้วยระดับมาก

2.51–3.50 แปลความหมายว่า เห็นด้วยระดับปานกลาง

1.51–2.50 แปลความหมายว่า เห็นด้วยระดับน้อย

1.00–1.50 แปลความหมายว่า เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

3. การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม โดยสังเกตพฤติกรรมการดำเนินชีวิตคนพิการ  
ทัศนคติต่อการดำรงชีวิต และความคิดเห็นต่องานบริการด้านการท่องเที่ยว

#### **การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ**

ใช้การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรง  
ของเนื้อหาของเครื่องมือด้วยวิธีการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Indexes of Item–Objective  
Congruence = IOC) (Rovinelli and Hambleton, 1977) ผลการทดสอบได้ค่าความเที่ยง ตั้งแต่  
0.60 ขึ้นไป หลังจากนั้นนำแบบทดสอบมาปรับปรุงแก้ไข และทดสอบความเชื่อมั่นของ  
เครื่องมือ (try out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ค่า  
ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม 0.83 ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามด้านภาษา  
และเนื้อหาเพื่อนำไปจัดทำเป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

#### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

ผู้ศึกษาลงพื้นที่เก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยวิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ในพื้นที่  
จังหวัดเชียงใหม่และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมประเด็นทัศนคติต่อตนเองและการดำรงชีวิต  
ในขณะที่ลงพื้นที่เก็บแบบสอบถาม

#### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อหาจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน  
มาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสถิติทางสังคมศาสตร์ในการคำนวณ และนำเสนอข้อมูล โดยใช้  
ตารางและการบรรยายตามลำดับ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่ออธิบายลักษณะ  
การดำรงชีวิตของคนพิการ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาลักษณะงานและรูปแบบการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจของ  
คนพิการที่ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต้องการ

#### ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรในการศึกษา คือ ธุรกิจด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ธุรกิจ  
แหล่งท่องเที่ยว ธุรกิจการคมนาคมขนส่ง ธุรกิจที่พัก ธุรกิจอาหารและภัตตาคาร ธุรกิจนำเที่ยว  
และมัคคุเทศก์ ธุรกิจสินค้าที่ระลึก ธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการและธุรกิจจัดบริการอื่น ๆ  
จำนวน 210 ธุรกิจ

เนื่องจากเป็นประชากร ธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีลักษณะการดำเนินการ  
ที่เป็นมาตรฐาน ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่  
ประกอบด้วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้แก่

1. ธุรกิจสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว
2. ธุรกิจการคมนาคมขนส่ง
3. ธุรกิจที่พักแรม
4. ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์
5. ธุรกิจอาหารและภัตตาคาร
6. ธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการ
7. ธุรกิจสินค้าของที่ระลึก
8. ธุรกิจบริการอื่น ๆ

#### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

เก็บตัวอย่างจากผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการหรือหัวหน้าฝ่ายบุคคลขึ้นไป  
ในธุรกิจด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 136 ธุรกิจ จากสูตรการคำนวณจำนวน  
ตัวอย่างเพื่อการศึกษาค่าเฉลี่ยประชากร (ละเอียด ศิลาน้อย, 2558) ที่ความเชื่อมั่น 95%

สูตรการหาจำนวนตัวอย่างเพื่อการศึกษาค่าเฉลี่ยประชากร (Population Mean,  $\mu$ )

$$n = \frac{N Z^2 \sigma^2}{N E^2 + Z^2 \sigma^2}$$

เมื่อ n แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนของประชากร

Z แทน คะแนนมาตรฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ( $Z = 1.96$ )

$\sigma$  แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร

E แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้เป็น 1 ใน 10 ส่วนของ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร

$$n = \frac{(210) (1.96)^2 (10)^2}{210 (1)^2 + (1.96)^2 (10)^2}$$

$$n = \frac{80,673.60}{594.16}$$

$$n = 135.77$$

$$n = 136$$

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถาม ในธุรกิจด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ เกี่ยวกับทัศนคติต่อการ ทำงานของคนพิการ ความต้องการแรงงานคนพิการเข้าไปมีส่วนร่วมในธุรกิจ ลักษณะงาน ที่สามารถให้คนพิการเข้าไปมีส่วนร่วมและการรับรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงาน โดยแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ตอน คือ

1. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงาน/องค์กร และการรับรู้กฎหมายแรงงานเกี่ยวกับคนพิการ โดยเป็นแบบสอบถามแบบสำรวจรายการ (Checklist)

2. ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อความพิการและทัศนคติต่องานบริการ โดยเป็นแบบสอบถาม แบบมาตรลิเคิร์ต (Likert Scale) (บุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2555)

3. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการมีส่วนร่วมและความต้องการให้คนพิการ เข้าไปมีส่วนร่วม ของธุรกิจ โดยเป็นแบบสอบถามแบบมาตรลิเคิร์ต (Likert Scale) (บุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2555)

4. ลักษณะและตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับการทำงานของคนพิการ โดยเป็น แบบสอบถามแบบสำรวจรายการ (Checklist)

โดยมาตรวัดลิเคิร์ต (Likert Scale) กำหนดช่วงคะแนนและแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2555)

4.51–5.00 แปลความหมายว่า เห็นด้วยระดับมากที่สุด

3.51–4.50 แปลความหมายว่า เห็นด้วยระดับมาก

2.51–3.50 แปลความหมายว่า เห็นด้วยระดับปานกลาง

1.51–2.50 แปลความหมายว่า เห็นด้วยระดับน้อย

1.00–1.50 แปลความหมายว่า เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

### **การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ**

ใช้การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหาของเครื่องมือ ด้วยวิธีการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Indexes of Item-Objective Congruence = IOC) Rovinelli and Hambleton (1977) ผลการทดสอบได้ค่าความเที่ยงตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป หลังจากนั้น นำแบบทดสอบมาปรับปรุงแก้ไข และทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (try out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม 0.87 ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามด้านภาษาและเนื้อหา ก่อนนำไปจัดทำเป็นฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

ผู้ศึกษาใช้วิธีการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถาม ไปยังธุรกิจสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยวจำนวน 136 ธุรกิจ ตามผลการวิเคราะห์ลักษณะงานที่คนพิการสามารถมีส่วนร่วมได้ เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนจะทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และวิเคราะห์ผลของข้อมูลต่อไป

### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อหาจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสถิติทางสังคมศาสตร์ในการคำนวณ และนำเสนอข้อมูล โดยใช้ตารางและการบรรยายตามลำดับ

## **วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาเงื่อนไขและมาตรการการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ**

### **ประชากรที่ใช้ในการศึกษา**

นักท่องเที่ยวที่เดินมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 6,570,642 คน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กรมการท่องเที่ยว, 2555)

### **กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา**

จากประชากรนักท่องเที่ยวที่เดินมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 6,570,642 คน สามารถคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง นักท่องเที่ยวที่เดินมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ได้ จำนวน 379 คน จากสูตรการคำนวณจำนวนตัวอย่าง เพื่อการศึกษาค่าเฉลี่ยประชากรของละเอียด คีลัน้อย (2558) ที่ความเชื่อมั่น 95%

สูตรการหาจำนวนตัวอย่างเพื่อการศึกษาค่าเฉลี่ยประชากร (Population Mean,  $\mu$ )

$$n = \frac{N Z^2 \sigma^2}{N E^2 + Z^2 \sigma^2}$$

เมื่อ  $n$  แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง  
 $N$  แทน จำนวนของประชากร  
 $Z$  แทน คะแนนมาตรฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จึงได้  $Z = 1.96$   
 $\sigma$  แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร  
 $E$  แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้เป็น 1 ใน 10 ส่วนของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร

$$n = \frac{(6,570,642) (1.96)^2 (10)^2}{6,570,642 (1)^2 + (1.96)^2 (10)^2}$$

$$n = \frac{2,524,177,830.72}{6,571,026.16}$$

$$n = 384.14$$

$$n = 379$$

เพื่อให้ความเชื่อมั่นสูงขึ้น ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ทำให้ได้ค่าความเชื่อมั่นเป็น 95.44% และความคลาดเคลื่อนเป็น 1 ส่วนใน 10 ส่วนของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถามทัศนคติของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

1. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นแบบสอบถามแบบสำรวจรายการ (Checklist)
2. ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อความพิการและงานบริการ โดยเป็นแบบสอบถามแบบมาตรวัดลิเคิร์ต (Likert Scale) (บุญใจ ศรีสถิตนราภรณ์, 2555)
3. ลักษณะและตำแหน่งงานที่เหมาะสมสำหรับผู้พิการ โดยเป็นแบบสอบถามแบบสำรวจรายการ (Checklist)

โดยมาตรวัดลิเคิร์ต (Likert Scale) กำหนดช่วงคะแนนและแปลความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญใจ ศรีสถิตนราภรณ์, 2555)

4.51–5.00 แปลความหมายว่า เห็นด้วยระดับมากที่สุด

3.51–4.50 แปลความหมายว่า เห็นด้วยระดับมาก

2.51–3.50 แปลความหมายว่า เห็นด้วยระดับปานกลาง

1.51–2.50 แปลความหมายว่า เห็นด้วยระดับน้อย

1.00–1.50 แปลความหมายว่า เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

#### **การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ**

ใช้การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจความตรงของเนื้อหาของเครื่องมือด้วยวิธีการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Indexes of Item-Objective Congruence = IOC) (Rovinelli and Hambleton, 1977) ผลการทดสอบได้ค่าความเที่ยงตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป หลังจากนั้นนำแบบทดสอบมาปรับปรุงแก้ไข และทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (try out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม 0.93 ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามด้านภาษาและเนื้อหา ก่อนนำไปจัดทำเป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

#### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

ผู้ศึกษาลงพื้นที่เก็บข้อมูลด้วยตนเอง เมื่อเก็บข้อมูลเสร็จสิ้นจะทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และวิเคราะห์ผลของข้อมูลต่อไป

#### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อหาจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (t-test) โดยใช้โปรแกรมสถิติทางสังคมศาสตร์ในการคำนวณและนำเสนอข้อมูลโดยใช้ตารางและการบรรยายตามลำดับ

### **วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 การพัฒนารูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ**

#### **ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ**

ภาคีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการเข้าไปมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวสำหรับคนพิการ ในระดับนโยบายหรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงผู้ใช้ประโยชน์จากการศึกษาในครั้งนี้ ได้มีส่วนร่วมในการพัฒนารูปแบบการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจอย่างแท้จริงตัวแทนผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีผู้เข้าร่วมการประชุมระดมความคิดเห็นดังนี้

1. กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ
  - 1.1 ตัวแทนสถาบันการศึกษาที่มีหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่
  - 1.2 ตัวแทนศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการ ในจังหวัดเชียงใหม่
  - 1.3 ตัวแทนนักสังคมสงเคราะห์ ที่ดูแลเรื่องคนพิการในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่
  - 1.4 ตัวแทนท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงใหม่
2. กลุ่มผู้พิการ
  - 2.1 ตัวแทนคนพิการในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่
  - 2.2 ตัวแทนชมรมโกลบอลแคมปัสเชียงใหม่ (Global Campus Chiangmai)
3. กลุ่มผู้ประกอบการ
  - 3.1 ตัวแทนสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่
  - 3.2 ตัวแทนสมาพันธ์ธุรกิจท่องเที่ยวภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่
  - 3.3 ตัวแทนหอการค้าจังหวัดเชียงใหม่
  - 3.4 ตัวแทนผู้ประกอบการในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

#### **เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา**

การประชุมกลุ่มย่อยระดมความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ

#### **การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล**

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาในวัตถุประสงค์ข้อที่ 1-3 ใช้การวิเคราะห์ผลการศึกษาจากทั้งจาก คนพิการ ผู้ประกอบการ และนักท่องเที่ยวร่วมกับการศึกษาเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยมีการตรวจสอบข้อมูลก่อนการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยเทคนิคสามเส้า (Method Triangulation) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่หลากหลาย โดยเปลี่ยนวิธีการเก็บข้อมูล โดยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม เป็นการสัมภาษณ์ และการระดมความคิดเห็นจากคนพิการ นักท่องเที่ยว และผู้ประกอบการอีกกลุ่มหนึ่ง แล้วนำข้อมูลมาตรวจสอบยืนยันกัน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการในจังหวัดเชียงใหม่ ศึกษาลักษณะงานและรูปแบบการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจของคนพิการที่ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต้องการในจังหวัดเชียงใหม่ ศึกษาเงื่อนไขและมาตรการการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ และพัฒนารูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการในจังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างคนพิการในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่จำนวน 400 คน นักท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่จำนวน 400 คน และผู้ประกอบการธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จำนวน 136 ราย และทำการประชุมกลุ่มย่อยผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ในธุรกิจท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่จำนวน 15 ราย โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามรายวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาลักษณะงานและรูปแบบการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจของคนพิการที่ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต้องการในจังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาเงื่อนไขและมาตรการการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ
4. เพื่อพัฒนารูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการในจังหวัดเชียงใหม่

### ลักษณะทั่วไปของคนพิการ

ผลการวิจัยในหัวข้อ “รูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ” ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ โดยเข้าเก็บข้อมูลกับกลุ่มคนพิการทางร่างกาย ได้แก่ คนพิการทางการเห็น คนพิการทางการสื่อสาร และคนพิการทางการเคลื่อนไหว จำนวน 400 ราย ด้วยการสังเกตและการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยได้รับความร่วมมือจากสมาคมคนพิการจังหวัดเชียงใหม่ มูลนิธิโกบอลแคมป์ส จังหวัดเชียงใหม่



ชมรมเพื่อนคนพิการ ศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการหายาดฝน และเทศบาลตำบลสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีการลงพื้นที่ทั้งในลักษณะของการเยี่ยมบ้านคนพิการ การเข้าพบคนพิการในศูนย์ฝึกอาชีพและสถานประกอบการ การเข้าร่วมการแจกเบี้ยยังชีพคนพิการ และการเข้าร่วมงานวันคนพิการสากล เพื่อสังเกต พบปะ พูดคุย และเก็บแบบสอบถาม เพื่อให้สามารถเข้าใจสภาพปัจจุบันในการดำเนินชีวิตของคนพิการ การประกอบอาชีพในปัจจุบัน การมีส่วนร่วมตามกระบวนการมีส่วนร่วม และความสนใจต่อการเลือกประกอบอาชีพของคนพิการในงานด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จากการสังเกตและการพูดคุยกับกลุ่มคนพิการ สามารถแบ่งคนพิการออกได้เป็นสองกลุ่มใหญ่ตามประเภทของความพิการ ได้แก่ คนพิการที่มีลักษณะความพิการมาตั้งแต่กำเนิด และคนพิการที่เกิดความพิการขึ้นในภายหลัง

คนพิการซึ่งมีลักษณะความพิการมาตั้งแต่กำเนิด ส่วนใหญ่สามารถดำเนินชีวิตได้เช่นเดียวกับคนทั่วไป ประกอบภารกิจส่วนตัว ทำงานและใช้ชีวิตประจำวันได้อย่างคล่องแคล่ว แต่สิ่งที่ทำให้คนพิการในกลุ่มนี้ มีรูปแบบการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน คือ การศึกษา เนื่องจากคนพิการที่มีความพิการตั้งแต่กำเนิด บางรายได้รับการศึกษาเพียงขั้นพื้นฐาน เนื่องจากเมื่อเข้ารับการศึกษาในระบบมักจะเรียนไม่ทันเพื่อน และประสบปัญหาในการเรียน จนต้องเลิกเรียนกลางคัน ในขณะที่คนพิการอีกส่วนหนึ่งได้รับการศึกษาตามระบบการศึกษา ทั้งที่เป็นการเรียนการสอนในห้องเรียนร่วมกับนักเรียนทั่วไป และห้องเรียนพิเศษสำหรับนักเรียนคนพิการในโรงเรียนสำหรับคนพิการเฉพาะทาง โดยคนพิการกลุ่มที่ได้รับการศึกษาเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไปจะเป็นกลุ่มคนพิการ ที่มีวิสัยทัศน์ในการดำเนินชีวิต มีทัศนคติเชิงบวกต่อตนเอง มองเห็นโอกาสและความสามารถของตนเอง มีความมั่นใจในตนเองและสามารถทำงานร่วมกับคนทั่วไปได้อย่างเต็มความสามารถ ต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมตามกระบวนการมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน อันได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การดำเนินกิจกรรม การร่วมรับผลประโยชน์ และการร่วมประเมินผล ซึ่งแตกต่างกับกลุ่มคนพิการที่ไม่ได้รับการศึกษา หรือได้รับการศึกษาเพียงขั้นพื้นฐาน ที่เมื่อต้องออกจากระบบการศึกษา ก็มักจะเก็บตัวอยู่กับบ้านหรือใช้ชีวิตภายในหมู่บ้าน ทำกิจกรรมกับชุมชนหรือคนที่ตนเองคุ้นเคย แต่เมื่อต้องออกจากพื้นที่ ซึ่งตนคุ้นเคยไปสู่สังคมส่วนร่วม คนพิการกลุ่มดังกล่าวมักเกิดความรู้สึกกังวล ขาดความมั่นใจในตนเอง ไม่กล้าแสดงความสามารถของตนเองออกมา ตลอดจนไม่กล้าพูดคุยหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลที่ตนเองไม่รู้จัก อาจเป็นเพราะไม่มั่นใจในความรู้ความสามารถของตนเอง ร่วมกับการขาดประสบการณ์ในการทำงานร่วมกับคนนอกพื้นที่ของตน คนพิการกลุ่มนี้รู้สึกว่าเป็นผู้ด้อยโอกาส ขาดสิทธิทางสังคมและไม่ค่อยจะได้รับโอกาสในการมีส่วนร่วมใด ๆ อีกทั้งคนพิการบางคนยังขาดความมั่นใจในการกระบวนการมีส่วนร่วม และไม่คิดว่าตนเองจะได้รับโอกาส

ในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมใด ๆ ในสังคม ยิ่งทำให้คนพิการขาดโอกาสและรู้สึกว่าตนเองไม่มีพื้นที่ทางสังคมของตนเอง ความมั่นใจและความกล้าแสดงออกในความสามารถของตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพภายนอก ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนและปรับปรุงได้ หากคนพิการมีทัศนคติทางบวกต่อตนเอง ยอมรับในความแตกต่างระหว่างบุคคล มั่นใจและตั้งใจที่จะปรับปรุงตนเอง ซึ่งต้องอาศัยการฝึกฝนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ รวมถึงการยอมรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น

คนพิการที่เกิดความพิการขึ้นในภายหลัง จากการลงพื้นที่ศึกษา พบว่า คนพิการที่เกิดความพิการขึ้นในภายหลัง ส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากอุบัติเหตุ ความผิดปกติของระบบการทำงานของร่างกาย หรือความเสื่อมถอยของสมรรถภาพทางร่างกาย จนทำให้อวัยวะของร่างกายทำงานผิดปกติ ใช้งานได้ไม่สะดวกหรือในบางกรณีต้องสูญเสียอวัยวะ จนทำให้เกิดเป็นความพิการ คนพิการในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ เป็นกลุ่มที่มีกำลังใจในการดำเนินชีวิตที่ดี เชื่อมมั่นว่าตนเองมีความสามารถและพยายามปรับปรุงการทำงานของตนให้ดีขึ้นอยู่เสมอ แม้ว่าบางคนอาจมีความท้อแท้บ้างในการดำเนินชีวิตเมื่อแรกประสบปัญหาความพิการ แต่ส่วนใหญ่ก็สามารถปรับตัวและอยู่ร่วมกับความพิการได้อย่างเป็นปกติในระยะเวลาต่อมา เป็นกลุ่มคนพิการที่ต้องการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงการมีส่วนร่วมในการประกอบอาชีพ เช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป

ผลการวิจัยการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่จำนวน 400 คน พบว่า

**ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของคนพิการ จำแนกตามเพศ**

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	223	55.75
หญิง	177	44.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

ตาราง 5 แสดงให้เห็นว่าคนพิการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.75 และเป็นเพศหญิง 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.25

**ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของคนพิการ จำแนกตามอายุ**

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	21	5.25
อายุ 20-30 ปี	120	30.00
อายุ 31-40 ปี	77	19.25
อายุ 41-50 ปี	74	18.50
อายุ 50 ปีขึ้นไป	108	27.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

ตาราง 6 แสดงให้เห็นว่าคนพิการส่วนใหญ่ มีช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 50 ปีขึ้นไป จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 ลำดับสุดท้ายคือ มีช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2

**ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละของคนพิการ จำแนกตามระดับการศึกษา**

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	195	48.75
มัธยมศึกษา/ปวช.	136	34.00
ปริญญาตรี	47	11.75
สูงกว่าปริญญาตรี	22	5.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

ตาราง 7 แสดงให้เห็นว่าคนพิการส่วนใหญ่ มีการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 195 คน รองลงมาคือมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 136 คน ลำดับสุดท้ายคือ มีการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 48.75, 34.00 และ 5.50 ตามลำดับ

**ตาราง 8 แสดงจำนวนและร้อยละของคนพิการ จำแนกตามลักษณะความพิการ**

ลักษณะความพิการ	จำนวน	ร้อยละ
พิการทางการเห็น (ตาบอดสนิททั้งสองข้าง)	33	8.25
พิการทางการเห็น (ตาบอดสนิทข้างใดข้างหนึ่ง)	11	2.75
พิการทางการเห็น (มองเห็นเลือนราง)	31	7.75
พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย (หูหนวก)	69	17.25
พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย (หูตึง)	12	3.00
พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย (พูดไม่ได้ พูดไม่ชัด พูดไม่เข้าใจ)	16	4.00
พิการทางการเคลื่อนไหว (มืออวัยวะแต่ใช้งานได้ไม่ถนัด)	178	44.50
พิการทางการเคลื่อนไหว (สูญเสียอวัยวะ ต้องใช้กายอุปกรณ์)	50	12.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

ตาราง 8 แสดงให้เห็นว่าคนพิการส่วนใหญ่ มีความพิการทางการเคลื่อนไหว (มืออวัยวะแต่ใช้งานได้ไม่ถนัด) จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 รองลงมาคือ ความพิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย (หูหนวก) จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 ลำดับสุดท้ายคือ พิการทางการเห็น (ตาบอดสนิทข้างใดข้างหนึ่ง) จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75

**ตาราง 9 แสดงจำนวนและร้อยละของคนพิการ จำแนกตามสาเหตุแห่งความพิการ**

สาเหตุแห่งความพิการ	จำนวน	ร้อยละ
พิการแต่กำเนิด	161	40.25
พิการในภายหลัง เนื่องจากอุบัติเหตุหรือการเจ็บป่วย	239	59.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

ตาราง 9 แสดงให้เห็นว่าคนพิการส่วนใหญ่ เป็นผู้ที่เกิดความพิการในภายหลัง เนื่องจากอุบัติเหตุหรือการเจ็บป่วย จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.75 และเป็นคนพิการตั้งแต่กำเนิด จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25

ตาราง 10 แสดงจำนวนและร้อยละของคนพิการ จำแนกตามลักษณะการเดินทาง  
ในปัจจุบัน

ลักษณะการเดินทางในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
สามารถเดินทางได้ด้วยตนเอง	307	76.75
ต้องมีผู้ดูแลในการเดินทาง	93	23.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

ตาราง 10 แสดงให้เห็นว่าคนพิการส่วนใหญ่ เป็นสามารถเดินทางได้ด้วยตนเอง จำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 76.75 และเป็นคนพิการตั้งแต่กำเนิด จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25

ตาราง 11 แสดงจำนวนและร้อยละของคนพิการ จำแนกตามช่วงเวลาที่สะดวกในการ  
ประกอบอาชีพ

ช่วงเวลาที่สะดวกในการประกอบอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ทำงานในช่วงเวลากลางวัน	350	87.50
ทำงานช่วงเวลากลางคืน	6	1.50
ทำงานเป็นกะ ช่วงเวลา 07.00-15.00 น.	39	9.75
ทำงานเป็นกะ ช่วงเวลา 15.00-23.00 น.	2	0.50
ทำงานเป็นกะ ช่วงเวลา 23.00-07.00 น.	3	0.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

ตาราง 11 แสดงให้เห็นว่าคนพิการส่วนใหญ่ สะดวกในการประกอบอาชีพในช่วงเวลา กลางวัน จำนวน 350 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 รองลงมาคือ มีความสะดวกในการทำงาน เป็นกะ ช่วงเวลา 07.00-15.00 น. จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75 ลำดับสุดท้ายคือ มีความสะดวกในการทำงานเป็นกะ ช่วงเวลา 15.00-23.00 น. จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ตาราง 12 แสดงจำนวนและร้อยละของคนพิการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน

รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	275	68.75
5,001-10,000 บาท	100	25.00
10,001-20,000 บาท	14	3.50
20,001-30,000 บาท	11	2.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

ตาราง 12 แสดงให้เห็นว่าคนพิการส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 68.75 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ลำดับสุดท้ายคือ มีรายได้ต่อเดือนในปัจจุบันอยู่ในช่วง 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.75

#### ทัศนคติต่อความพิการและงานบริการของคนพิการ

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทัศนคติต่อความพิการของคนพิการ

ทัศนคติต่อความพิการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ความหมาย
ท่านรู้สึกว่าคุณไม่แตกต่างจากบุคคลทั่วไป	3.62	0.97	มาก
ท่านเป็นผู้มีสิทธิเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป	3.75	0.98	มาก
ท่านต้องการให้บุคคลอื่นปฏิบัติต่อท่าน เช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป	4.15	0.91	มาก
ท่านเข้าใจและยอมรับได้ในความแตกต่าง ระหว่างบุคคล	3.90	0.89	มาก
ท่านสามารถปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้เช่นเดียวกับ บุคคลอื่น หากสภาพแวดล้อมเอื้ออำนวย	3.80	1.07	มาก
ท่านมีความรับผิดชอบเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป	3.99	1.01	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.86</b>	<b>0.97</b>	<b>มาก</b>

**ตาราง 13** แสดงให้เห็นว่า คนพิการมีค่าเฉลี่ยต่อทัศนคติต่อความพิการโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D. = 0.97) โดยมีค่าเฉลี่ยรายด้านในระดับมากได้แก่ การไม่รู้สึกรว่าตนแตกต่างจากบุคคลทั่วไป ( $\bar{X} = 3.62$ , S.D. = 0.97) การมีสิทธิเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป ( $\bar{X} = 3.75$ , S.D. = 0.98) การต้องการให้ผู้อื่นปฏิบัติต่อคนพิการเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = 0.91) เข้าใจและยอมรับได้ในความแตกต่างระหว่างบุคคล ( $\bar{X} = 3.90$ , S.D. = 0.89) ความสามารถในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้เช่นเดียวกับบุคคลอื่น หากสภาพแวดล้อมเอื้ออำนวย ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D. = 1.07) และการมีความรับผิดชอบไม่แตกต่างจากบุคคลทั่วไป ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = 1.01)

**ตาราง 14** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทัศนคติต่องานบริการของคนพิการ

ทัศนคติต่องานบริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ความหมาย
1. ท่านมีวิธีการรับมือกับข้อร้องเรียน ของลูกค้าได้อย่างถูกวิธี	3.27	0.91	ปานกลาง
2. ท่านทราบหลักการที่ถูกต้องในการให้บริการ	3.29	0.95	ปานกลาง
3. ท่านมีประสบการณ์ในการทำงานบริการ	3.31	1.09	ปานกลาง
4. ท่านมีศิลปะในการพูดและการสื่อสาร	3.32	0.96	ปานกลาง
5. ท่านมีทักษะในการทำงานบริการ	3.36	0.99	ปานกลาง
6. ท่านชอบค้นหาวิธีการในการทำงานใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุง การทำงานของตนเสมอ	3.72	0.94	มาก
7. ท่านมักปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเอง เพื่อให้ผู้อื่นพึงพอใจ	3.75	0.88	มาก
8. ท่านรักในงานบริการ	3.75	1.05	มาก
9. ท่านทราบข้อบกพร่องของตนเอง และพร้อมที่จะแก้ไข ข้อผิดพลาด	3.82	0.84	มาก
10. ท่านชอบพบปะพูดคุยกับบุคคลอื่น	3.84	1.00	มาก
11. ท่านสังเกตสิ่งต่าง ๆ รอบตัวของตนเองอย่างสม่ำเสมอ	3.86	0.82	มาก
12. ท่านเป็นผู้ที่ทำงานทุกอย่างให้สำเร็จลุล่วงด้วยความทุ่มเท อย่างสูง	3.88	0.92	มาก
13. ท่านเป็นผู้ที่มีความตรงต่อเวลา	3.88	0.92	มาก
14. ท่านเป็นผู้ที่ชอบเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ	3.88	0.88	มาก
15. ท่านเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้น จากการกระทำของตน	3.90	0.88	มาก
16. ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี	3.99	0.87	มาก
17. ท่านเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.00	0.93	มาก

ตาราง 14 (ต่อ)

ทัศนคติต่องานบริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ความหมาย
18. ท่านเป็นผู้ที่มีความอดทนอดกลั้น และใจเย็น	4.03	0.98	มาก
19. ท่านสามารถให้บริการผู้อื่นด้วยความเต็มใจ	4.04	0.92	มาก
20. ท่านภูมิใจที่ได้ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำผู้อื่น	4.12	0.84	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.75</b>	<b>0.92</b>	<b>มาก</b>

ตาราง 14 แสดงให้เห็นว่า คนพิการมีค่าเฉลี่ยทัศนคติต่องานบริการโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ , S.D. = 0.92)

โดยมีข้อสังเกตว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยทัศนคติต่องานบริการในระดับปานกลาง ในหัวข้อการมีวิธีการรับมือกับข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างถูกวิธี ( $\bar{X} = 3.27$ , S.D. = 0.91) การทราบหลักการที่ถูกต้องในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.27$ , S.D. = 0.91) การมีประสบการณ์ในการทำงานบริการ ( $\bar{X} = 3.31$ , S.D. = 1.09) การมีศิลปะในการพูดและการสื่อสาร ( $\bar{X} = 3.32$ , S.D. = 0.96) การมีทักษะการทำงานบริการ ( $\bar{X} = 3.36$ , S.D. = 0.99) แสดงให้เห็นว่าคนพิการมีความกังวลต่อความรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานด้านการบริการ ในขณะที่ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจจิตบริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ความอดทนอดกลั้นและความตั้งใจในการทำงานคนพิการมีทัศนคติต่องานบริการในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคนพิการมีความตั้งใจที่จะทำงานบริการ

#### ระดับการมีส่วนร่วมและความต้องการมีส่วนร่วมของคนพิการเชิงธุรกิจของคนพิการ

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ  
คนพิการเชิงธุรกิจธุรกิจในปัจจุบัน

รูปแบบการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในปัจจุบัน	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ความหมาย
การมีส่วนร่วมในการนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับ คนพิการเข้าทำงานในสถานประกอบการ	2.54	1.27	ปานกลาง
การมีส่วนร่วมในการกำหนดตำแหน่งสำหรับคน พิการในการทำงานในสถานประกอบการ	2.44	1.25	น้อย



ตาราง 15 (ต่อ)

รูปแบบการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในปัจจุบัน	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ความหมาย
การมีส่วนร่วมในกระบวนการคัดเลือกคนพิการ เข้าทำงานในสถานประกอบการ	2.43	1.28	น้อย
การมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการที่เหมาะสม แก่คนพิการ	2.43	1.26	น้อย
<b>รวม</b>	<b>2.46</b>	<b>1.26</b>	<b>น้อย</b>

ตาราง 15 แสดงให้เห็นคนพิการมีค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในธุรกิจ  
ในปัจจุบัน โดยรวมในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.46$ , S.D. = 1.26) โดยมีค่าเฉลี่ยรายด้านระดับน้อย  
ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการกำหนดตำแหน่งสำหรับคนพิการในการทำงานในสถานประกอบการ  
( $\bar{X} = 2.44$ , S.D. = 1.25) การมีส่วนร่วมในกระบวนการคัดเลือกคนพิการเข้าทำงานในสถาน  
ประกอบการ ( $\bar{X} = 2.43$ , S.D. = 1.28) และการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการที่เหมาะสม  
แก่คนพิการ ( $\bar{X} = 2.43$ , S.D. = 1.26)

คนพิการมีค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเชิงธุรกิจในปัจจุบัน  
ระดับปานกลาง ได้แก่ด้านการมีส่วนร่วมในการนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับคนพิการ  
เข้าทำงานในสถานประกอบการ ( $\bar{X} = 2.54$ , S.D. = 1.27)

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนิน  
กิจกรรมเชิงธุรกิจในปัจจุบันของคนพิการ

รูปแบบการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมในปัจจุบัน	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ความหมาย
การมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจด้านการท่องเที่ยว (ผู้บริหาร ผู้กำหนดนโยบาย)	2.27	1.23	น้อย
การมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจด้านการท่องเที่ยว (ผู้ประกอบการ ผู้สนับสนุน)	2.40	1.28	น้อย
การมีส่วนร่วมในการให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการหรือคนพิการ ในสถานประกอบการ	2.53	1.32	ปานกลาง
การมีส่วนร่วมในการประสานงานระหว่างคนพิการและสถาน ประกอบการ	2.36	1.19	น้อย
<b>รวม</b>	<b>2.39</b>	<b>1.25</b>	<b>น้อย</b>

**ตาราง 16** แสดงให้เห็นว่า คนพิการมีค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเชิงธุรกิจในปัจจุบัน โดยรวมในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.39$ , S.D. = 1.25) โดยมีค่าเฉลี่ยรายด้านในระดับน้อย ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจด้านการท่องเที่ยว (ผู้บริหาร ผู้กำหนดนโยบาย) ( $\bar{X} = 2.27$ , S.D. = 1.23) การมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจด้านการท่องเที่ยว (ผู้ปฏิบัติ ผู้สนับสนุน) ( $\bar{X} = 2.40$ , S.D. = 1.28) และการมีส่วนร่วมในการประสานงานระหว่างคนพิการและสถานประกอบการ ( $\bar{X} = 2.36$ , S.D. = 1.19)

คนพิการมีค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเชิงธุรกิจในปัจจุบันระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการหรือคนพิการในสถานประกอบการ ( $\bar{X} = 2.53$ , S.D. = 1.32)

**ตาราง 17** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์เชิงธุรกิจในปัจจุบันของคนพิการ

รูปแบบการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ในปัจจุบัน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์จากการดำเนินการในสถานประกอบการ (ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการอย่างเหมาะสม)	2.43	1.24	น้อย
การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อผลงานที่เกิดความผิดพลาด	2.47	1.23	น้อย
<b>รวม</b>	<b>2.45</b>	<b>1.23</b>	<b>น้อย</b>

**ตาราง 17** แสดงให้เห็นว่า คนพิการมีค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมในปัจจุบัน โดยรวมในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.45$ , S.D. = 1.23) โดยมีค่าเฉลี่ยรายด้านในระดับน้อย ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์จากการดำเนินการในสถานประกอบการ (ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการอย่างเหมาะสม) ( $\bar{X} = 2.43$ , S.D. = 1.24) และการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อผลงานที่เกิดความผิดพลาด ( $\bar{X} = 2.47$ , S.D. = 1.23)

ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการมีส่วนร่วมในการ  
ประเมินผลเชิงธุรกิจในปัจจุบันของคนพิการ

รูปแบบการมีส่วนร่วมในการประเมินผลในปัจจุบัน	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ความหมาย
การมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการ ทำงานของคนพิการในสถานประกอบการ	2.40	1.26	น้อย
การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการปฏิบัติต่อคนพิการ ของสถานประกอบการ	2.42	1.21	น้อย
การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน ของคนพิการ	2.47	1.23	น้อย
การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงลักษณะงานให้เหมาะสม กับสภาพความพิการ	2.47	1.29	น้อย
<b>รวม</b>	<b>2.44</b>	<b>1.24</b>	<b>น้อย</b>

ตาราง 18 แสดงให้เห็นว่า คนพิการมีค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในการประเมินผล  
เชิงธุรกิจในปัจจุบัน โดยรวมในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.44$ , S.D. = 1.24) โดยมีค่าเฉลี่ยรายด้านใน  
ระดับน้อย ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานของคนพิการ  
ในสถานประกอบการ ( $\bar{X} = 2.40$ , S.D. = 1.26) การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการปฏิบัติ  
ต่อคนพิการของสถานประกอบการ ( $\bar{X} = 2.42$ , S.D. = 1.21) การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ  
การทำงานของคนพิการ ( $\bar{X} = 2.47$ , S.D. = 1.23) และการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงลักษณะ  
งานให้เหมาะสมกับสภาพความพิการ ( $\bar{X} = 2.45$ , S.D. = 1.29)

ตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการในการมีส่วนร่วม  
ในการตัดสินใจเชิงธุรกิจในอนาคตของคนพิการ

รูปแบบการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในอนาคต	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ความหมาย
การมีส่วนร่วมในการกำหนดตำแหน่งสำหรับคนพิการ ในการทำงานในสถานประกอบการ	2.93	1.34	ปานกลาง
การมีส่วนร่วมในกระบวนการคัดเลือกคนพิการ เข้าทำงานในสถานประกอบการ	2.95	1.36	ปานกลาง

ตาราง 19 (ต่อ)

รูปแบบการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในอนาคต	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ความหมาย
การมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมแก่ คนพิการ	2.97	1.39	ปานกลาง
การมีส่วนร่วมในการนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับ คนพิการเข้าทำงานในสถานประกอบการ	3.01	1.36	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.96</b>	<b>1.36</b>	<b>ปานกลาง</b>

ตาราง 19 แสดงให้เห็นว่า คนพิการมีค่าเฉลี่ยความต้องการในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเชิงธุรกิจในอนาคต โดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.96$ , S.D. = 1.36) โดยมีค่าเฉลี่ยรายด้านในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการกำหนดตำแหน่งสำหรับคนพิการในการทำงานในสถานประกอบการ ( $\bar{X} = 2.93$ , S.D. = 1.34) การมีส่วนร่วมในกระบวนการคัดเลือกคนพิการเข้าทำงานในสถานประกอบการ ( $\bar{X} = 2.95$ , S.D. = 1.36) การมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมแก่คนพิการ ( $\bar{X} = 2.97$ , S.D. = 1.39) และการมีส่วนร่วมในการนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับคนพิการเข้าทำงานในสถานประกอบการ ( $\bar{X} = 3.01$ , S.D. = 1.36)

ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเชิงธุรกิจในอนาคตของคนพิการ

รูปแบบการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ความหมาย
การมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจด้านการท่องเที่ยว (ผู้บริหาร ผู้กำหนดนโยบาย)	2.87	1.38	ปานกลาง
การมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจด้านการท่องเที่ยว (ผู้ปฏิบัติ ผู้สนับสนุน)	2.96	1.36	ปานกลาง
การมีส่วนร่วมในการประสานงานระหว่างคนพิการ และสถานประกอบการ	2.96	1.37	ปานกลาง
การมีส่วนร่วมในการให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการหรือคนพิการ ในสถานประกอบการ	3.06	1.40	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.96</b>	<b>1.37</b>	<b>ปานกลาง</b>

ตาราง 20 แสดงให้เห็นว่า คนพิการมีค่าเฉลี่ยความต้องการการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเชิงธุรกิจในอนาคต โดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.96$ , S.D. = 1.37) โดยมีค่าเฉลี่ยรายด้านในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจด้านการท่องเที่ยว (ผู้บริหาร ผู้กำหนดนโยบาย) ( $\bar{X} = 2.87$ , S.D. = 1.38) การมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจด้านการท่องเที่ยว (ผู้ปฏิบัติ ผู้สนับสนุน) ( $\bar{X} = 2.96$ , S.D. = 1.36) การมีส่วนร่วมในการประสานงานระหว่างคนพิการและสถานประกอบการ ( $\bar{X} = 2.96$ , S.D. = 1.37) และการมีส่วนร่วมในการให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการหรือคนพิการในสถานประกอบการ ( $\bar{X} = 3.06$ , S.D. = 1.40)

ตาราง 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์เชิงธุรกิจในอนาคตของคนพิการ

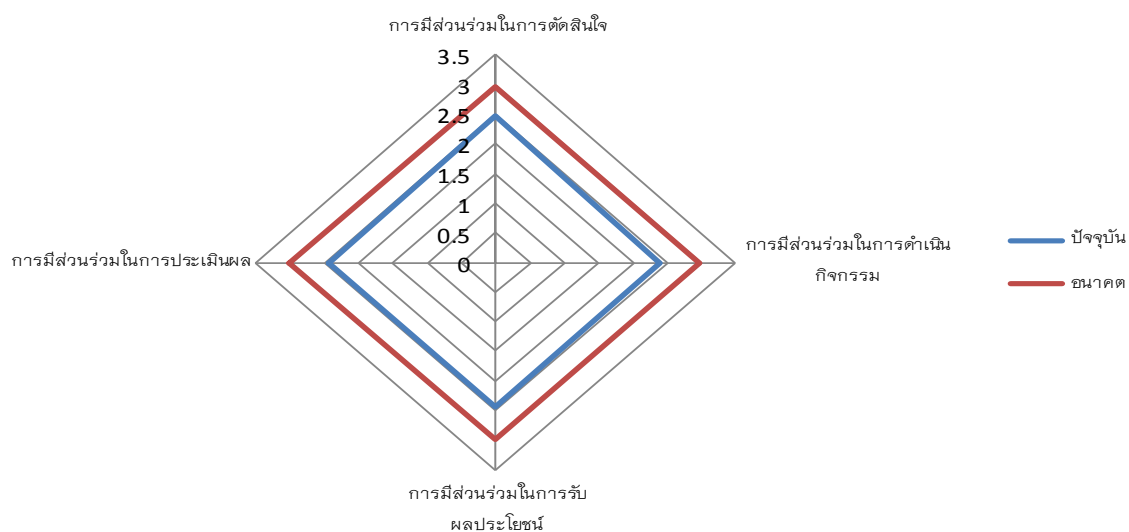
รูปแบบการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อผลงานที่เกิดความผิดพลาด	2.98	1.38	ปานกลาง
การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์จากการดำเนินการในสถานประกอบการ (ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการอย่างเหมาะสม)	3.01	1.42	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.99</b>	<b>1.40</b>	<b>ปานกลาง</b>

ตาราง 21 แสดงให้เห็นคนพิการมีค่าเฉลี่ยความต้องการการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเชิงธุรกิจในอนาคต โดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรายด้านในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อผลงานที่เกิดความผิดพลาด ( $\bar{X} = 2.98$ , S.D. = 1.38) และการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์จากการดำเนินการในสถานประกอบการ (ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการอย่างเหมาะสม) ( $\bar{X} = 3.01$ , S.D. = 1.42)

ตาราง 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการการมีส่วนร่วมในการประเมินผลเชิงธุรกิจในอนาคตของคณพิการ

รูปแบบการมีส่วนร่วมในการประเมินผลในอนาคต	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ความหมาย
การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของคณพิการ	2.97	1.37	ปานกลาง
การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการปฏิบัติต่อคณพิการของสถานประกอบการ	3.00	1.36	ปานกลาง
การมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานของคณพิการในสถานประกอบการ	3.03	1.38	ปานกลาง
การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงลักษณะงานให้เหมาะสมกับสภาพความพิการ	3.06	1.41	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.01</b>	<b>1.38</b>	<b>ปานกลาง</b>

ตาราง 22 แสดงให้เห็นว่า คณพิการมีค่าเฉลี่ยความต้องการการมีส่วนร่วมในการประเมินผลเชิงธุรกิจในอนาคต โดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.01$ , S.D. = 1.38) โดยมีค่าเฉลี่ยรายด้านในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของคณพิการ ( $\bar{X} = 2.97$ , S.D. = 1.37) การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการปฏิบัติต่อคณพิการของสถานประกอบการ ( $\bar{X} = 3.00$ , S.D. = 1.36) การมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานของคณพิการในสถานประกอบการ ( $\bar{X} = 3.03$ , S.D. = 1.38) และการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงลักษณะงานให้เหมาะสมกับสภาพความพิการ ( $\bar{X} = 3.06$ , S.D. = 1.41)



**ภาพ 4 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการในการมีส่วนร่วมของคณพิการในปัจจุบันและอนาคต ในด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล**

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมของคณพิการเปรียบเทียบระหว่างการมีส่วนร่วมในปัจจุบันกับความต้องการมีส่วนร่วมในอนาคต พบว่า คณพิการมีความต้องการในการมีส่วนร่วมที่มากขึ้นในทุกด้าน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล

ตำแหน่งงานที่คนพิการมีความต้องการในการดำเนินงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานที่คนพิการมีความต้องการดำเนินงาน  
ในธุรกิจสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว

ตำแหน่งงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ธุรกิจสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว</b>				
จำหน่ายตั๋วเข้าชม	184	46.00	216	54.00
ประชาสัมพันธ์	192	48.00	208	52.00
นำชม/มัคคุเทศก์	128	32.00	272	68.00
ธุรการ/บันทึกข้อมูลคอมพิวเตอร์	136	34.00	264	66.00
การตลาด/ขายโปรแกรมท่องเที่ยว	72	18.00	328	82.00
ช่างซ่อมบำรุงสถานที่	168	42.00	232	58.00
ช่างซ่อมแซมข้าวของเครื่องใช้	192	48.00	208	52.00
จัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า	112	28.00	288	72.00
การเงิน/บัญชี	104	26.00	296	74.00
ขายของที่ระลึก	240	60.00	160	40.00
นักแสดง	88	22.00	312	78.00
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ	88	22.00	312	78.00
ฝ่ายบุคคล	80	20.00	320	80.00

ตาราง 23 แสดงให้เห็นว่าคนพิการส่วนใหญ่ เลือกตำแหน่งงานขายของที่ระลึก จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ในธุรกิจสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว และมีตำแหน่งงานที่คนพิการเลือกใกล้เคียงกึ่งหนึ่งของจำนวนคนพิการ ได้แก่ ประชาสัมพันธ์ จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 และช่างซ่อมแซมข้าวของเครื่องใช้ จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00



ตาราง 24 แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานที่คนพิการมีความต้องการดำเนินงาน  
ในธุรกิจที่แพคเกจ

ตำแหน่งงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ธุรกิจที่แพคเกจ</b>				
พนักงานต้อนรับ	80	20.00	320	80.00
พนักงานยกกระเป๋า	213	53.25	187	46.75
รूमเซอร์วิส	96	24.00	304	76.00
พนักงานให้บริการหน้าเคาน์เตอร์	96	24.00	304	76.00
พนักงานการเงิน/บัญชี	104	26.00	296	74.00
พนักงานรับจองทางโทรศัพท์	64	16.00	336	84.00
พนักงานเสิร์ฟ/บริการลูกค้า	152	38.00	248	62.00
พ่อบุครัว	104	26.00	296	74.00
ผู้ช่วยพ่อบุครัว	168	42.00	232	58.00
พนักงานฝ่ายจัดเลี้ยง/ประชุม สัมมนา	184	46.00	216	54.00
พนักงานดูแลห้องพัก (แม่บ้าน)	72	18.00	328	82.00
พนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง	208	52.00	192	48.00
พนักงานซักผ้า	184	46.00	216	54.00
พนักงานจัดสวน	176	44.00	224	56.00
ช่างซ่อมบำรุง	176	44.00	224	56.00
จัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า	168	42.00	232	58.00
ธุรการ	64	16.00	336	84.00
เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/จัดทำเว็บไซต์	40	10.00	360	90.00
ประชาสัมพันธ์	96	24.00	304	76.00
การตลาด	160	40.00	240	60.00
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ	56	14.00	344	86.00
ฝ่ายบุคคล	56	14.00	344	86.00

ตาราง 24 แสดงให้เห็นว่าคนพิการส่วนใหญ่เลือกทำงานในตำแหน่งพนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 และพนักงานยกกระเป๋า จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.25 ในธุรกิจที่พักแรม

ตาราง 25 แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานที่คนพิการมีความต้องการดำเนินงาน  
ในธุรกิจการคมนาคมขนส่ง

ตำแหน่งงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ธุรกิจการคมนาคมขนส่ง</b>				
จำหน่ายตั๋ว	48	12.00	352	88.00
ผู้ให้บริการบนยานพาหนะ	176	44.00	224	56.00
พนักงานบริการ	96	24.00	304	76.00
ช่างซ่อมบำรุง	176	44.00	224	56.00
จัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า	160	40.00	240	60.00
ประชาสัมพันธ์	80	20.00	320	80.00
การเงินบัญชี	136	34.00	264	66.00
ธุรการ	96	24.00	304	76.00
เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/จัดทำเว็บไซต์	44	14.00	344	86.00
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ	88	22.00	312	78.00
ฝ่ายบุคคล	72	18.00	328	82.00
การตลาด	64	16.00	336	84.00

ตาราง 25 แสดงให้เห็นว่าคนพิการส่วนใหญ่ ไม่เลือกตำแหน่งงานใด ๆ ในธุรกิจการคมนาคมขนส่ง

ตาราง 26 แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานที่คนพิการมีความต้องการดำเนินงาน  
ในธุรกิจอาหารและภัตตาคาร

ตำแหน่งงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ธุรกิจอาหารและภัตตาคาร</b>				
พนักงานเสิร์ฟ/บริการลูกค้า	88	22.00	312	78.00
พนักงานบริการบริเวณเคาน์เตอร์	144	36.00	256	64.00
พ่อครัว	120	30.00	280	70.00
ผู้ช่วยพ่อครัว	160	40.00	240	60.00
การเงิน/บัญชี	192	48.00	208	52.00
พนักงานทำความสะอาดทั่วไป	72	18.00	328	82.00
พนักงานล้างจาน	184	46.00	216	54.00
จัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า	160	40.00	240	60.00
ประชาสัมพันธ์	72	18.00	328	82.00
ธุรการ	152	38.00	248	62.00
เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/จัดทำ เว็บไซต์	64	16.00	336	84.00
นักดนตรี/ความบันเทิง	80	20.00	320	80.00
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ	72	18.00	328	82.00
ฝ่ายจัดเลี้ยง	48	12.00	352	88.00
ฝ่ายบุคคล	48	12.00	352	88.00

ตาราง 26 แสดงให้เห็นว่าคนพิการส่วนใหญ่ไม่เลือกตำแหน่งงานใด ๆ ในธุรกิจอาหารและภัตตาคาร และมีตำแหน่งงานที่คนพิการเลือกใกล้เคียงกึ่งหนึ่งของจำนวนคนพิการ ได้แก่ พนักงานการเงินและบัญชี จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00

ตาราง 27 แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานที่คนพิการมีความต้องการดำเนินงาน  
ในธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

ตำแหน่งงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์</b>				
สำรองที่นั่ง/ขายตั๋ว	48	12.00	352	88.00
มัคคุเทศก์	152	38.00	248	62.00
วางแผนโปรแกรมนำเที่ยว	144	36.00	256	64.00
พนักงานบริการทั่วไป	96	24.00	304	76.00
ประสานงาน	176	44.00	224	56.00
ฝ่ายขาย/การตลาด	112	28.00	288	72.00
ประชาสัมพันธ์	48	12.00	352	88.00
การเงิน/บัญชี	128	32.00	272	68.00
ธุรการ	72	18.00	328	82.00
เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/จัดทำเว็บไซต์	56	14.00	344	86.00
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ	88	22.00	312	78.00
ฝ่ายบุคคล	56	14.00	344	86.00

ตาราง 27 แสดงให้เห็นว่าคนพิการส่วนใหญ่ ไม่เลือกประกอบอาชีพใด ๆ ในธุรกิจนำเที่ยว  
และมัคคุเทศก์

ตาราง 28 แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานที่คนพิการมีความต้องการดำเนินงาน  
ในธุรกิจสินค้าของที่ระลึก

ตำแหน่งงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ธุรกิจสินค้าของที่ระลึก</b>				
จัดจำหน่าย	225	56.25	175	43.75
จัดหาวัตถุดิบ/จัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า	128	32.00	272	68.00
ออกแบบผลิตภัณฑ์	112	28.00	288	72.00

ตาราง 28 (ต่อ)

ตำแหน่งงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ผลิตสินค้า	240	60.00	160	40.00
ธุรการ/คอมพิวเตอร์	104	26.00	296	74.00
ประชาสัมพันธ์	176	44.00	224	56.00
การตลาด	64	16.00	336	84.00
การสาธิต/การฝึกอบรม	120	30.00	280	70.00
การเงิน/บัญชี	72	18.00	328	82.00
ควบคุมคุณภาพ	72	18.00	328	82.00
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ	56	14.00	344	86.00
ฝ่ายบุคคล	48	12.00	352	88.00

ตาราง 28 แสดงให้เห็นว่าคนพิการส่วนใหญ่ เลือกตำแหน่งจัดจำหน่าย จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 และผลิตสินค้า จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ในธุรกิจสินค้าของที่ระลึก

ตาราง 29 แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานที่คนพิการมีความต้องการดำเนินงาน ในธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการ

ตำแหน่งงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการ</b>				
พนักงานต้อนรับ	176	44.00	224	56.00
พนักงานดูแลห้องประชุม/จัดเลี้ยง	104	26.00	296	74.00
พนักงานบริการ	192	48.00	208	52.00
พนักงานออกแบบศูนย์ประชุมและนิทรรศการ	48	12.00	352	88.00
วางแผนการจัดประชุมและนิทรรศการ	24	6.00	376	94.00
ล่าม	80	20.00	320	80.00

ตาราง 29 (ต่อ)

ตำแหน่งงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานรักษาความปลอดภัย	128	32.00	272	68.00
เจ้าหน้าที่ประสานงาน	80	20.00	320	80.00
ช่างซ่อมบำรุง	136	34.00	264	66.00
แม่บ้าน/พนักงานทำความสะอาด	160	40.00	240	60.00
ประชาสัมพันธ์	144	36.00	256	64.00
การตลาด	48	12.00	352	88.00
การเงิน/บัญชี	64	16.00	336	84.00
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ	72	18.00	328	82.00
ฝ่ายบุคคล	72	18.00	328	82.00

ตาราง 29 แสดงให้เห็นว่าคนพิการส่วนใหญ่ ไม่เลือกตำแหน่งงานใด ๆ ในธุรกิจ การจัดประชุมและนิทรรศการ และมีตำแหน่งงานที่คนพิการเลือกใกล้เคียงกึ่งหนึ่งของจำนวน คนพิการ คือ พนักงานบริการ จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00

ตาราง 30 แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานที่คนพิการมีความต้องการดำเนินงาน ในธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

ตำแหน่งงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว</b>				
พนักงานนวด/สปา	136	34.00	264	66.00
นักวาดภาพศิลปะ	136	34.00	264	66.00
นักร้อง/นักแสดง	104	26.00	296	74.00
พนักงานธนาคาร	88	22.00	312	78.00
ธุรกิจประกันภัย	88	22.00	312	78.00
โฆษณา ประชาสัมพันธ์	112	28.00	288	72.00
ออกแบบ	96	24.00	304	76.00
โปรแกรมเมอร์	48	12.00	352	88.00
นักเขียน	72	18.00	328	82.00

**ตาราง 30** แสดงให้เห็นว่าคนพิการส่วนใหญ่ ไม่เลือกตำแหน่งงานใด ๆ ในธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

คนพิการส่วนใหญ่มีความสนใจเลือกตำแหน่งงาน ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ดังนี้

1. ตำแหน่งพนักงานขายของที่ระลึก ในธุรกิจสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว
2. ตำแหน่งพนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง ในธุรกิจที่พักแรม
3. ตำแหน่งพนักงานยกกระเป๋า ในธุรกิจที่พักแรม
4. ตำแหน่งพนักงานจัดจำหน่าย ในธุรกิจสินค้าของที่ระลึก
5. ตำแหน่งพนักงานผลิตสินค้า ในธุรกิจสินค้าของที่ระลึก

เมื่อศึกษาความสนใจในการทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ จำแนกตามลักษณะความพิการ ได้แก่ คนพิการทางการเห็นประเภทตาบอดสนิท ทั้งสองข้าง บอดข้างใดข้างหนึ่ง และมองเห็นเลือนราง คนพิการทางการได้ยินและการสื่อสาร ประเภท หูหนวก หูตึง พูดไม่ได้หรือผู้ไม่ชัด และคนพิการทางการเคลื่อนไหว ประเภทมืออวัยวะ แต่ใช้งานไม่ถนัด และคนพิการประเภทต้องใช้อุปกรณ์ สามารถจำแนกความสนใจในตำแหน่งงานด้านการท่องเที่ยวได้ ดังนี้

ตาราง 31 แสดงจำนวนและร้อยละความต้องการในการทำงานของคนพิการในธุรกิจสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวจำแนกตามลักษณะ

ความพิการ

ตำแหน่งงาน/ ลักษณะความพิการ	บอดสนิท		บอดข้างใด		มองเห็นเลือนราง		หูหนวก		หูตึง		พูดไม่ได้, พูดไม่ชัด		มือรัยวะ แต่ใช้งานไม่ถนัด		ต้องใช้กาย อุปกรณ์	
	ทั้งสองข้าง		ข้างหนึ่ง													
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ตัวเข้าชม	15	45.50	4	36.40	12	38.70	38	55.10	3	25.00	7	43.80	82	46.10	23	46.00
ประชาสัมพันธ์	14	42.40	7	63.60	15	48.40	34	49.30	4	33.30	9	56.30	83	46.60	26	52.00
นำชม/มัคคุเทศก์	10	30.30	6	54.50	4	12.90	24	34.80	4	33.30	6	37.50	63	35.40	11	22.00
ธุรการ/บันทึก ข้อมูลคอมพิวเตอร์	11	33.30	3	27.30	9	29.00	24	34.80	4	33.30	4	25.00	61	34.30	20	40.00
การตลาด/ขายโปรแกรม ท่องเที่ยว	7	21.20	1	9.10	5	16.10	12	17.40	2	16.70	1	6.30	30	16.90	14	28.00
ช่างซ่อมบำรุงสถานที่	14	42.40	4	36.40	15	48.40	32	46.40	6	50.00	7	43.80	65	36.50	25	50.00
ช่างซ่อมแซมข้าวของ เครื่องใช้	17	51.50	5	45.50	16	51.60	33	47.80	8	66.70	7	43.80	78	43.80	28	56.00
จัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า	9	27.30	3	27.30	5	16.10	24	34.80	4	33.30	4	25.00	49	27.50	14	28.00
การเงิน/บัญชี	9	27.30	2	18.20	8	25.80	12	17.04	1	8.30	2	12.50	47	26.40	23	46.00
ขายของที่ระลึก	21	63.60	5	45.50	22	71.00	44	63.08	7	58.30	9	56.30	102	57.30	30	60.00
นักแสดง	7	21.20	0	0	7	22.60	17	24.60	2	16.70	3	18.80	36	20.20	16	32.00
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ	6	18.20	3	27.30	4	12.90	13	18.80	4	33.30	3	18.80	37	20.80	18	36.00
ฝ่ายบุคคล	2	6.10	2	18.20	5	16.10	13	18.80	1	8.30	3	18.80	40	22.50	14	28.00



**ตาราง 31** แสดงให้เห็นว่าเมื่อจำแนกความต้องการในการทำงานในธุรกิจสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวตามลักษณะความพิการ คนพิการทางการเห็นประเภทมองเห็น เลื่อนรางและบอดสนิททั้งสองข้าง ส่วนใหญ่เลือกตำแหน่งพนักงานขายของที่ระลึกในธุรกิจสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 71.00 และ 63.60 ตามลำดับ ในขณะที่คนพิการทางการเห็นประเภทบอดข้างใดข้างหนึ่ง ส่วนใหญ่เลือกตำแหน่งประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 63.60

คนพิการทางการได้ยินและการสื่อสารประเภทหูหนวกและพูดไม่ได้ พูดไม่ชัด ส่วนใหญ่เลือกตำแหน่งพนักงานขายของที่ระลึก คิดเป็นร้อยละ 63.8 และ 56.3 ตามลำดับ ในขณะที่คนพิการทางการได้ยินและการสื่อสารประเภทหูตึงส่วนใหญ่เลือกตำแหน่งช่างซ่อมแซมข้าวของเครื่องใช้ คิดเป็นร้อยละ 66.7

คนพิการทางการเคลื่อนไหวประเภทต้องใช้กายอุปกรณ์และมีอวัยวะ แต่ใช้งานไม่ถนัด ส่วนใหญ่เลือกตำแหน่งขายของที่ระลึก คิดเป็นร้อยละ 60.0 และ 57.3 ตามลำดับ

ตาราง 32 แสดงจำนวนและร้อยละความต้องการในการทำงานของคนพิการในธุรกิจที่พักแรม จำแนกตามลักษณะความพิการ

ตำแหน่งงาน/ ลักษณะความพิการ	บอดสนิท ทั้งสองข้าง		บอดข้างใด ข้างหนึ่ง		มองเห็นเลือนราง		หูหนวก		หูตึง		พูดไม่ได้, พูดไม่ชัด		มีอวัยวะ แต่ใช้งานไม่ถนัด		ต้องใส่กาย อุปกรณ์	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานต้อนรับ	2	6.10	2	18.20	5	16.10	13	18.80	1	8.30	3	18.80	40	22.50	14	28.00
พนักงานยกกระเป๋า	15	45.50	4	36.40	18	58.10	40	58.00	5	41.70	7	43.80	88	49.40	23	46.00
รูมเซอร์วิส	4	12.10	2	18.20	7	22.60	25	36.20	4	33.30	4	25.00	36	20.20	14	28.00
พนักงานให้บริการหน้า เคาน์เตอร์	5	15.20	3	27.30	10	32.30	19	27.50	2	16.70	0	0	38	21.30	19	38.00
พนักงานการเงิน/บัญชี	11	33.30	2	18.20	7	22.60	15	21.70	2	16.70	2	12.50	50	28.10	15	30.00
พนักงานรับจองทาง โทรศัพท์	4	12.10	2	18.20	1	3.20	11	15.90	1	8.30	3	18.80	29	16.30	13	26.00
พนักงานเสิร์ฟ/บริการ ลูกค้า	15	45.50	4	36.40	15	48.40	21	30.40	3	25.00	3	18.80	63	35.40	28	56.00
พอดครัว	4	12.10	3	27.30	11	35.50	19	27.50	3	25.00	1	6.30	45	25.30	18	36.00
ผู้ช่วยพอดครัว	20	60.60	5	45.50	12	38.70	32	46.40	7	58.30	5	31.30	70	39.30	17	34.00
พนักงานฝ่ายจัดเลี้ยง	16	48.50	6	54.50	14	45.20	36	52.20	9	75.00	7	43.80	75	42.10	21	42.00
พนักงานดูแลห้องพัก (แม่บ้าน)	2	6.10	1	9.10	7	22.60	12	17.40	0	0	1	6.30	34	19.10	15	30.00
พนักงานทำความสะอาด สโตนส่วนกลาง	14	42.40	7	63.60	19	61.30	37	53.60	9	75.00	8	50.00	87	48.90	27	54.00
พนักงานซักรีด	14	42.40	6	54.50	19	61.30	29	42.00	8	66.70	7	43.80	74	41.60	27	54.00
พนักงานจัดสวน	12	36.40	7	63.60	19	61.30	29	42.00	7	58.30	5	31.30	70	39.30	27	54.00
ช่างซ่อมบำรุง	13	39.40	5	45.50	20	64.50	32	46.40	9	75.00	5	31.30	66	37.10	26	52.00

ตาราง 32 (ต่อ)

ตำแหน่งงาน/ ลักษณะความพิการ	บอดสนิท ทั้งสองข้าง		บอดข้างใด ข้างหนึ่ง		มองเห็นเลือนราง		หูหนวก		หูตึง		พูดไม่ได้, พูดไม่ชัด		มือวิญวะ แต่ใช้งานไม่ถนัด		ต้องใช้กาย อุปกรณ์	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จัดซื้อ/ควบคุม คลังสินค้า	14	42.40	6	54.50	13	41.90	33	47.80	9	75.00	6	37.50	64	36.00	23	46.00
ธุรการ	3	9.10	1	9.10	4	12.90	12	17.40	2	16.70	3	18.80	29	16.30	10	20.00
เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/จัด ทำเว็บไซต์	2	6.10	0	0	3	9.70	4	5.80	0	0	1	6.30	22	12.40	8	16.00
ประชาสัมพันธ์	7	21.20	2	18.20	8	25.80	13	18.80	2	16.70	3	18.80	42	23.60	19	38.00
การตลาด	11	33.30	5	45.50	15	48.40	28	40.60	4	33.30	7	43.80	68	38.20	22	44.00
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ	3	9.10	2	18.20	3	9.70	13	18.80	4	33.30	3	18.80	23	12.90	5	10.00
ฝ่ายบุคคล	5	15.20	1	9.10	3	9.70	8	11.60	2	16.70	1	6.30	26	14.60	10	20.00

**ตาราง 32** แสดงให้เห็นว่าเมื่อจำแนกความต้องการในการทำงานในธุรกิจที่พักรวมตามลักษณะความพิการ คนพิการทางการเห็นประเภทบอดสนิททั้งสองข้างส่วนใหญ่เลือกตำแหน่งผู้ช่วยพ่อครัว คิดเป็นร้อยละ 60.60 ประเภทบอดข้างใดข้างหนึ่งส่วนใหญ่เลือกตำแหน่งพนักงานฝ่ายจัดเลี้ยงและจัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า ในสัดส่วนที่เท่ากันคือร้อยละ 54.40 ในขณะที่คนพิการทางการเห็นประเภทมองเห็นเลือนราง ส่วนใหญ่เลือกตำแหน่งช่างซ่อมบำรุง คิดเป็นร้อยละ 64.50

คนพิการทางการได้ยินและการสื่อสารประเภทหูหนวก เลือกตำแหน่งพนักงานยกกระเป๋าคิดเป็นร้อยละ 58.00 คนพิการทางการได้ยินและการสื่อสารประเภทหูตึงเลือกตำแหน่งพนักงานฝ่ายจัดเลี้ยง ช่างซ่อมบำรุงและจัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 75.00 และประเภทพูดไม่ได้ พูดไม่ชัด เลือกตำแหน่งงานพนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง คิดเป็นร้อยละ 50.00

คนพิการทางการเคลื่อนไหวประเภทมีอวัยวะแต่ใช้งานไม่ถนัดเลือกตำแหน่งพนักงานยกกระเป๋า คิดเป็นร้อยละ 49.40 ประเภทต้องใช้อุปกรณ์เลือกตำแหน่งพนักงานเสิร์ฟ/บริการลูกค้า ร้อยละ 56.00

ตาราง 33 แสดงจำนวนและร้อยละความต้องการในการทำงานของคนพิการในธุรกิจการคมนาคมขนส่ง จำแนกตามลักษณะความพิการ

ตำแหน่งงาน/ ลักษณะความพิการ	บอดสนิท		บอดข้างใด		มองเห็นเลือนราง		หูหนวก		หูตึง		พูดไม่ได้, พูดไม่ชัด		มือวัยวะ แต่ใช้งานไม่ถนัด		ต้องใช้กาย อุปกรณ์	
	ทั้งสองข้าง		ข้างหนึ่ง													
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จำหน่ายตั๋ว	2	6.10	1	9.10	2	6.50	7	10.10	1	8.30	2	12.50	23	12.90	10	20.00
ผู้ให้บริการบนยานพาหนะ	13	39.40	4	36.40	15	48.40	34	49.30	3	25.00	6	37.50	75	42.10	26	52.00
พนักงานบริการ	5	15.20	3	27.30	7	22.60	16	23.20	3	25.00	3	18.80	43	24.20	16	32.00
ช่างซ่อมบำรุง	15	45.50	7	63.60	16	51.60	31	44.90	6	50.00	4	25.00	73	41.00	24	48.00
จัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า	11	33.30	6	54.50	13	41.90	29	42.00	9	75.00	5	31.30	62	34.80	25	50.00
ประชาสัมพันธ์	5	15.20	2	18.20	4	12.90	15	21.70	4	33.30	2	12.50	36	20.20	12	24.00
การเงิน/บัญชี	10	30.30	5	45.50	11	35.50	22	31.90	4	33.30	5	31.30	60	33.70	19	38.00
ธุรการ	5	15.20	2	18.20	6	19.40	15	21.70	1	8.30	3	18.80	42	23.60	22	44.00
เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/จัดทำเว็บไซต์	2	6.10	0	0	4	12.90	9	13.00	0	0	1	6.30	28	15.70	12	24.00
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ	4	12.10	2	18.20	6	19.40	15	21.70	2	16.70	3	18.80	42	23.60	14	28.00
ฝ่ายบุคคล	6	18.20	1	9.10	4	12.90	13	18.80	3	25.00	1	6.30	33	18.50	11	22.00
การตลาด	3	9.10	2	18.20	4	12.90	11	15.90	3	25.00	2	12.50	29	16.30	10	20.00

**ตาราง 33** แสดงให้เห็นว่า เมื่อจำแนกความต้องการในการทำงานในธุรกิจที่การคมนาคมขนส่งตามลักษณะความพิการ คนพิการทางการเห็นทุกประเภท ได้แก่ บอดข้างใดข้างหนึ่ง มองเห็นเลือนรางและบอดสนิททั้งสองข้าง ส่วนใหญ่เลือกตำแหน่งงานช่างซ่อมบำรุง คิดเป็นร้อยละ 63.60, 51.60 และ 45.50 ตามลำดับ

คนพิการทางการได้ยินและการสื่อสารประเภทหูหนวกและพูดไม่ได้ พูดไม่ชัด ส่วนใหญ่เลือกตำแหน่งผู้ให้บริการบนยานพาหนะคิดเป็นร้อยละ 49.30 และ 37.50 ตามลำดับ ในขณะที่คนพิการทางการได้ยินและการสื่อสารประเภทหูตึง ส่วนใหญ่เลือกตำแหน่งงานจัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า คิดเป็นร้อยละ 75.00

คนพิการทางการเคลื่อนไหวประเภทต้องใช้กายอุปกรณ์และประเภทมือวิญวะแต่ใช้งานไม่ถนัด ส่วนใหญ่เลือกตำแหน่งผู้ให้บริการบนยานพาหนะ คิดเป็นร้อยละ 52.00 และ 42.10 ตามลำดับ

ตาราง 34 แสดงจำนวนและร้อยละความต้องการในการทำงานของคนพิการในธุรกิจอาหารและภัตตาคาร จำแนกตามลักษณะความพิการ

ตำแหน่งงาน/ ลักษณะความพิการ	บอดสนิท		บอดข้างใด		มองเห็นเลือนราง		หูหนวก		หูตึง		พูดไม่ได้, พูดไม่ชัด		มือย้วย แต่ใช้งานไม่ถนัด		ต้องใช้กาย อุปกรณ์	
	ทั้งสองข้าง		ข้างหนึ่ง													
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
พนักงานเสิร์ฟ/บริการ ลูกค้า	5	15.20	2	18.20	4	12.90	20	29.00	5	41.70	4	25.00	39	21.90	9	18.00
พนักงานบริการบริเวณ เคาน์เตอร์	7	21.20	6	54.50	14	45.20	27	39.10	6	50.00	4	25.00	60	33.70	20	40.00
พ่อครัว	5	15.20	4	36.40	10	32.30	20	29.00	3	25.00	5	31.30	53	29.80	20	40.00
ผู้ช่วยพ่อครัว	16	48.50	6	54.40	12	38.70	32	46.40	10	83.30	7	43.80	63	35.40	14	28.00
การเงิน/บัญชี	17	51.50	8	72.70	16	51.60	36	52.20	11	91.70	8	50.00	77	43.30	19	38.00
พนักงานทำความสะอาด ทั่วไป	5	15.20	2	18.20	3	9.70	10	14.50	2	16.70	3	18.80	36	20.20	11	22.00
พนักงานล้างจาน	14	42.40	7	63.60	16	51.60	33	47.80	9	75.00	8	50.00	77	43.30	20	40.00
จัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า	12	36.40	7	63.60	18	58.10	26	37.70	8	66.70	4	25.00	63	35.40	22	44.00
ประชาสัมพันธ์	3	9.10	2	18.20	4	12.09	15	21.70	3	25.00	4	25.00	31	17.40	10	20.00
ธุรการ	13	39.40	4	36.40	14	45.02	28	40.60	4	33.30	6	37.50	64	36.00	19	38.00
เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/จัด ทำเว็บไซต์	3	9.10	1	9.10	4	12.90	11	15.90	2	16.70	3	18.80	31	17.40	9	18.00
นักดนตรี/ความบันเทิง	6	18.20	1	9.10	7	22.60	12	17.40	3	25.00	2	12.50	34	19.10	15	30.00
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ	6	18.20	1	9.10	7	22.60	12	17.40	2	16.70	3	18.80	29	16.30	12	24.00
ฝ่ายจัดเลี้ยง	5	15.20	1	9.10	2	6.50	8	11.60	4	33.30	1	6.30	23	12.90	4	8.00
ฝ่ายบุคคล	2	6.10	0	0	6	19.40	7	10.10	2	16.70	0	0	22	12.40	9	18.00

**ตาราง 34** แสดงให้เห็นว่าเมื่อจำแนกความต้องการในการทำงานในธุรกิจอาหาร และภัตตาคารตามลักษณะความพิการ คนพิการทางการเห็นประเภทบอดข้างใดข้างหนึ่ง และประเภทบอดสนิททั้งสองข้าง ส่วนใหญ่เลือกตำแหน่งการเงินและบัญชี คิดเป็นร้อยละ 72.70 และ 51.50 ตามลำดับ ในขณะที่คนพิการทางการเห็นประเภทมองเห็นเลือกราง ส่วนใหญ่เลือกตำแหน่งจัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า คิดเป็นร้อยละ 58.10

คนพิการทางการได้ยินและการสื่อสารทุกประเภท ได้แก่ หูตึงหูหนวกและพูดไม่ได้ พูดไม่ชัด ส่วนใหญ่เลือกตำแหน่งการเงินและบัญชี คิดเป็น ร้อยละ 91.70, 52.20 และ 50.00 ตามลำดับ ทั้งนี้คนพิการทางการได้ยินและการสื่อสารประเภทพูดไม่ได้ พูดไม่ชัด ยังเลือก ตำแหน่งงานจัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า คิดเป็นร้อยละ 66.70

คนพิการทางการเคลื่อนไหวประเภทมีอวัยวะ แต่ใช้งานไม่ถนัด เลือกตำแหน่งการเงิน และบัญชี และพนักงานล้างจาน ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 43.30 ประเภทต้องใส่กาย อุปกรณ์เลือกตำแหน่งจัดซื้อและควบคุมคลังสินค้า คิดเป็นร้อยละ 44.00



ตาราง 35 แสดงจำนวนและร้อยละความต้องการในการทำงานของคนพิการในธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ จำแนกตามลักษณะความพิการ

ตำแหน่งงาน/ ลักษณะความพิการ	บอดสนิท		บอดข้างใด		มองเห็นเลือนราง		หูหนวก		หูตึง		พูดไม่ได้, พูดไม่ชัด		มือวัยวะ แต่ใช้งานไม่ถนัด		ต้องใช้กาย อุปกรณ์	
	ทั้งสองข้าง		ข้างหนึ่ง													
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สํารองที่นั่ง/ขายตั๋ว	3	9.10	0	0	3	9.70	6	8.70	1	8.30	1	6.30	24	13.50	10	20.00
มัคคุเทศก์	8	24.20	3	27.30	12	38.70	35	50.70	3	25.00	7	43.80	65	36.50	19	38.00
วางแผนโปรแกรมนำเที่ยว	13	39.40	5	45.50	8	25.80	30	43.50	4	33.30	7	43.80	64	36.00	13	26.00
พนักงานบริการทั่วไป	6	18.20	5	45.50	5	16.10	19	27.50	3	25.00	4	25.00	45	25.30	9	18.00
ประสานงาน	13	39.40	6	54.50	15	48.40	30	43.50	6	50.00	6	37.50	74	41.60	26	52.00
ฝ่ายขาย/การตลาด	7	21.20	3	27.30	6	19.40	19	27.50	3	25.00	4	25.00	50	28.10	20	40.00
ประชาสัมพันธ์	2	6.10	0	0	3	9.70	7	10.10	1	8.30	1	6.30	23	12.90	11	22.00
การเงิน/บัญชี	13	39.40	3	27.30	13	41.90	22	31.90	2	16.70	3	18.80	54	30.30	18	36.00
ธุรการ	5	15.20	2	18.20	3	9.70	10	14.50	2	16.70	3	18.80	34	19.10	13	26.00
เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/ จัดทำเว็บไซต์	5	15.20	1	9.10	4	12.90	6	8.70	1	8.30	1	6.30	28	15.70	10	20.00
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ	7	21.20	2	18.20	6	19.40	14	20.30	4	33.30	3	18.80	36	20.20	16	32.00
ฝ่ายบุคคล	4	12.10	1	9.10	3	9.70	11	15.90	3	25.00	1	6.30	25	14.00	8	16.00

**ตาราง 35** แสดงให้เห็นว่า เมื่อจำแนกความต้องการในการทำงานในธุรกิจนำเที่ยว และมีคฤศคท์ตามลักษณะความพิการ คนพิการทางการเห็นทุกประเภทได้แก่ บอดข้างใดข้างหนึ่ง มองเห็นเลือนราง และประเภทบอดสนิททั้งสองข้าง ส่วนใหญ่เลือกตำแหน่งประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 54.50, 48.40 และ 39.40 ตามลำดับ อีกทั้งคนพิการทางการเห็นประเภทบอดสนิททั้งสองข้าง ยังเลือกตำแหน่งวางแผนโปรแกรมนำเที่ยวและการเงินและบัญชีในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 39.40

คนพิการทางการได้ยินและการสื่อสารประเภทหูหนวกและพูดไม่ได้ พูดไม่ชัด ส่วนใหญ่เลือกตำแหน่งมัคคุเทศก์ คิดเป็นร้อยละ 50.70 และ 43.80 ตามลำดับ ในขณะที่คนพิการทางการได้ยินและการสื่อสารประเภทหูตึง ส่วนใหญ่เลือกตำแหน่งงานประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 50.00

คนพิการทางการเคลื่อนไหวประเภทต้องใช้กายอุปกรณ์และประเภทมีอวัยวะแต่ใช้งานไม่ถนัด ส่วนใหญ่เลือกตำแหน่งประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 52.00 และ 41.60 ตามลำดับ

ตาราง 36 แสดงจำนวนและร้อยละความต้องการในการทำงานของคนพิการในธุรกิจสินค้าของที่ระลึก จำแนกตามลักษณะความพิการ

ตำแหน่งงาน/ ลักษณะความพิการ	บอดสนิท		บอดข้างใด		มองเห็นเลือนราง		หูหนวก		หูตึง		พูดไม่ได้, พูดไม่ชัด		มือวัยวะ แต่ใช้งานไม่ถนัด		ต้องใช้กาย อุปกรณ์	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จัดจำหน่าย	14	42.40	6	54.50	16	51.60	39	56.50	8	66.70	8	50.00	84	47.20	25	50.00
จัดหาวัตถุดิบ/จัดซื้อ/ ควบคุมคลังสินค้า	7	21.20	5	45.50	7	22.60	24	34.80	4	33.30	4	25.00	60	33.70	17	34.00
ออกแบบผลิตภัณฑ์	7	21.20	7	63.60	5	16.10	20	29.00	5	41.70	6	37.50	55	30.90	7	14.00
ผลิตสินค้า	11	33.30	7	63.30	10	32.30	30	43.50	9	75.00	7	43.80	69	38.80	17	34.00
ธุรการ/คอมพิวเตอร์	8	24.20	2	18.20	7	22.60	15	21.70	3	25.00	3	18.80	44	24.70	22	44.00
ประชาสัมพันธ์	14	42.40	5	45.50	13	41.90	32	46.40	3	50.00	8	50.00	80	44.90	18	36.00
การตลาด	2	6.10	1	9.10	5	16.10	10	14.50	2	16.70	2	12.50	31	17.40	11	22.00
การสาธิต/การฝึกอบรม	6	18.20	4	36.40	7	22.60	24	34.80	8	66.70	7	43.80	52	29.20	12	24.00
การเงิน/บัญชี	5	15.20	2	18.20	3	9.70	10	14.50	2	16.70	3	18.80	34	19.10	13	26.00
ควบคุมคุณภาพ	3	9.10	1	9.10	5	16.10	15	21.70	3	25.00	3	18.80	30	16.90	12	24.00
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ	4	12.10	2	18.20	3	9.70	9	13.00	4	33.30	2	12.50	23	12.90	9	18.00
ฝ่ายบุคคล	3	9.10	1	9.10	2	6.50	8	11.60	3	25.00	1	6.30	23	12.90	7	14.00

**ตาราง 36** แสดงให้เห็นว่า เมื่อจำแนกความต้องการในการทำงานในธุรกิจสินค้าของที่ระลึกตามลักษณะความพิการ คนพิการทางการเห็นประเภทบอดสนิททั้งสองข้าง เลือกตำแหน่งงานจัดจำหน่ายและประชาสัมพันธ์ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 42.40 เช่นเดียวกับประเภทมองเห็นเลือนราง ที่ส่วนใหญ่เลือกตำแหน่งจัดจำหน่าย คิดเป็นร้อยละ 51.60 ในขณะที่คนพิการทางการเห็นประเภทบอดข้างใดข้างหนึ่ง เลือกตำแหน่งออกแบบผลิตภัณฑ์และผลิตสินค้าในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 63.30

คนพิการทางการได้ยินและการสื่อสารประเภทหูหนวกและพูดไม่ได้ พูดไม่ชัด ส่วนใหญ่เลือกตำแหน่งจัดจำหน่าย คิดเป็นร้อยละ 56.50 และ 50.00 ตามลำดับ ในขณะที่คนพิการทางการได้ยินและการสื่อสารประเภทหูตึง ส่วนใหญ่เลือกตำแหน่งงานผลิตสินค้า คิดเป็นร้อยละ 75.00

คนพิการทางการเคลื่อนไหวประเภทต้องใช้กายอุปกรณ์และประเภทมืออวัยวะ แต่ใช้งานไม่ถนัด ส่วนใหญ่เลือกตำแหน่งจำหน่ายสินค้า คิดเป็นร้อยละ 50.00 และ 47.20 ตามลำดับ

ตาราง 37 แสดงจำนวนและร้อยละความต้องการในการทำงานของคนพิการในธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการ จำแนกตามลักษณะ

ความพิการ

ตำแหน่งงาน/ ลักษณะความพิการ	บอดสนิท ทั้งสองข้าง		บอดข้างใด ข้างหนึ่ง		มองเห็นเลือนราง		หูหนวก		หูตึง		พูดไม่ได้, พูดไม่ชัด		มือวัยาะ แต่ใช้งานไม่ถนัด		ต้องใช้กาย อุปกรณ์	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานต้อนรับ	16	48.50	4	36.40	19	61.30	30	43.50	4	33.30	4	25.00	73	41.0	26	52.0
พนักงานดูแลห้องประชุม/ จัดเลี้ยง	5	15.20	3	27.30	10	32.30	19	27.50	5	41.70	3	18.80	41	23.0	18	36.0
พนักงานบริการ	18	54.50	5	45.50	20	64.50	30	43.50	6	50.00	5	31.30	77	43.3	31	62.0
พนักงานออกแบบศูนย์ ประชุมและนิทรรศการ	4	12.10	2	18.20	2	6.50	8	11.60	4	33.30	2	12.50	21	11.8	5	10.0
วางแผนการจัดประชุม และนิทรรศการ	1	3.00	1	9.10	2	6.50	4	5.80	2	16.70	1	6.30	11	6.2	2	4.0
ล่าม	7	21.20	2	18.20	8	25.80	14	20.30	1	8.30	2	12.50	37	20.8	9	18.0
พนักงานรักษาความ ปลอดภัย	10	30.30	4	36.40	13	41.90	23	33.30	7	58.30	3	18.80	50	28.10	18	36.00
เจ้าหน้าที่ประสานงาน	5	15.20	3	27.30	4	12.90	13	18.80	3	25.00	2	12.50	34	19.10	16	32.00
ช่างซ่อมบำรุง	8	24.20	5	45.50	8	25.80	27	39.10	7	58.30	5	31.30	57	32.00	19	38.00
แม่บ้าน/พนักงานทำความสะอาด	10	30.30	6	54.50	16	51.60	27	39.10	9	75.00	6	37.50	60	33.70	26	52.00
ประชาสัมพันธ์	15	45.50	3	27.30	15	48.40	23	33.30	2	16.70	4	25.00	60	33.70	22	44.00
การตลาด	1	3.00	1	9.10	2	6.50	9	13.00	2	16.70	1	6.30	22	12.40	10	20.00
การเงิน/บัญชี	4	12.10	1	9.10	3	9.70	10	14.50	2	16.70	2	12.50	28	15.70	14	28.00
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ	6	18.20	2	18.20	3	9.70	12	17.40	4	33.30	2	12.50	29	16.30	14	28.00
ฝ่ายบุคคล	3	9.10	1	9.10	4	12.90	13	18.80	2	16.70	3	18.80	32	18.00	14	28.00

**ตาราง 37** แสดงให้เห็นว่า เมื่อจำแนกความต้องการในการทำงานในธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการตามลักษณะความพิการ คนพิการทางการเห็นประเภทมองเห็นเลือนราง และประเภทบอดสนิททั้งสองข้าง ส่วนใหญ่เลือกตำแหน่งพนักงานบริการ คิดเป็นร้อยละ 64.50 และ 54.50 ตามลำดับ ในขณะที่คนพิการทางการเห็นประเภทบอดข้างใดข้างหนึ่ง เลือกตำแหน่งแม่บ้าน/พนักงานทำความสะอาด คิดเป็นร้อยละ 54.50

คนพิการทางการได้ยินและการสื่อสารประเภทหูตึงและพูดไม่ได้ พูดไม่ชัด ส่วนใหญ่เลือกตำแหน่งแม่บ้าน/พนักงานทำความสะอาด คิดเป็นร้อยละ 75.00 และ 37.50 ตามลำดับ ในขณะที่คนพิการทางการได้ยินและการสื่อสารประเภทหูหนวก ส่วนใหญ่เลือกตำแหน่งงานพนักงานต้อนรับและพนักงานบริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 43.50

คนพิการทางการเคลื่อนไหวประเภทต้องใช้อุปกรณ์และประเภทมีอวัยวะ แต่ใช้งานไม่ถนัด ส่วนใหญ่เลือกตำแหน่งพนักงานบริการ คิดเป็นร้อยละ 62.00 และ 43.30 ตามลำดับ

ตาราง 38 แสดงจำนวนและร้อยละความต้องการในการทำงานของคนพิการในธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จำแนกตาม ลักษณะความพิการ

ตำแหน่งงาน/ ลักษณะความพิการ	บอดสนิท ทั้งสองข้าง		บอดข้างใด ข้างหนึ่ง		มองเห็นเลือนราง		หูหนวก		หูตึง		พูดไม่ได้, พูดไม่ชัด		มือวิญวะ แต่ใช้งานไม่ถนัด		ต้องใช้กาย อุปกรณ์	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานนวด/สปา	15	45.50	5	45.50	11	35.50	21	30.40	6	50.00	6	37.50	56	31.50	16	32.00
นักวาดภาพศิลปะ	9	27.30	5	45.50	13	41.90	25	36.20	5	41.70	5	31.30	57	32.00	17	34.00
นักร้อง/นักแสดง	9	27.30	1	9.10	9	29.00	18	26.10	2	16.70	4	25.00	46	25.80	15	30.00
พนักงานธนาคาร	9	27.30	2	18.20	6	19.40	12	17.40	4	33.30	3	18.80	39	21.90	13	26.00
ธุรกิจประกันภัย	5	15.20	3	27.30	8	25.80	17	24.60	4	33.30	4	25.00	40	22.50	7	14.00
โฆษณา ประชาสัมพันธ์	9	27.30	2	18.20	12	38.70	19	27.50	4	33.30	3	18.80	47	26.40	16	32.00
ออกแบบ	5	15.20	5	45.50	6	19.40	17	24.60	6	50.00	5	31.30	38	21.30	14	28.00
โปรแกรมเมอร์	5	15.20	1	9.10	1	3.20	7	10.10	1	8.30	3	18.80	20	11.20	10	20.00
นักเขียน	2	6.10	3	27.30	2	6.50	16	23.20	2	16.70	5	31.30	33	18.50	9	18.00





**ตาราง 38** แสดงเห็นว่าเมื่อจำแนกความต้องการในการทำงานในธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวตามลักษณะความพิการ คนพิการทางการเห็นประเภทตาบอดสนิท ส่วนใหญ่เลือกตำแหน่ง พนักงานนวด/สปา คิดเป็นร้อยละ 45.50 ในขณะที่คนพิการทางการมองเห็นประเภทตาบอดข้างใดข้างหนึ่ง ส่วนใหญ่เลือกตำแหน่งงาน พนักงานนวด/สปา นักวาดภาพศิลปะ และการออกแบบ ในสัดส่วนที่เท่ากันคือร้อยละ 45.50 ในขณะที่คนพิการทางการเห็นประเภทมองเห็นเลือนราง ส่วนใหญ่เลือกตำแหน่ง นักวาดภาพศิลปะ คิดเป็นร้อยละ 41.90

คนพิการทางการได้ยินและการสื่อสารประเภทหูหนวก เลือกตำแหน่งนักวาดภาพศิลปะ คิดเป็นร้อยละ 36.20 คนพิการทางการได้ยินและการสื่อสารประเภทหูตึง เลือกตำแหน่งงาน พนักงานนวด/สปา และพนักงานออกแบบ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 50.00 ในขณะที่คนพิการทางการได้ยินและการสื่อสารประเภทพูดไม่ได้พูดไม่ชัด เลือกตำแหน่งงาน พนักงานนวด/สปา คิดเป็นร้อยละ 37.50 คนพิการทางการเคลื่อนไหวประเภทมีอวัยวะ แต่ใช้งานไม่ถนัดและประเภทต้องใช้กายอุปกรณ์ ส่วนใหญ่เลือกตำแหน่งงาน นักวาดภาพศิลปะ คิดเป็นร้อยละ 32.0 และ 34.00 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกความต้องการในการทำงานในธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ตามลักษณะความพิการและเป็นความต้องการในสามลำดับแรก ตามรายธุรกิจสามารถสรุปได้ ดังนี้

**ตาราง 39 แสดงความต้องการในการทำงานในธุรกิจสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว จำแนกตามลักษณะความพิการ**

ลักษณะความพิการ	ตำแหน่งงานที่คนพิการต้องการ
บอดสนิททั้งสองข้าง	1. ชายของที่ระลึก 2. ช่างซ่อมแซมข้าวของเครื่องใช้ 3. เจ้าหน้าที่ตัวเข้าชม
บอดข้างใดข้างหนึ่ง	1. ประชาสัมพันธ์ 2. นำชม/มัคคุเทศก์ 3. ชายของที่ระลึก
มองเห็นเลือนราง	1. ชายของที่ระลึก 2. ช่างซ่อมแซมข้าวของเครื่องใช้ 3. ช่างซ่อมบำรุงสถานที่/ประชาสัมพันธ์

ตาราง 39 (ต่อ)

ลักษณะความพิการ	ตำแหน่งงานที่คนพิการต้องการ
หูหนวก	1. ชายของที่ระลึก 2. เจ้าหน้าที่ตัวเข้าชม 3. ประชาสัมพันธ์
หูตึง	1. ช่างซ่อมแซมข้าวของเครื่องใช้ 2. ชายของที่ระลึก 3. ช่างซ่อมบำรุงสถานที่
พูดไม่ได้ พูดไม่ชัด	1. ชายของที่ระลึก/ประชาสัมพันธ์ 2. ช่างซ่อมแซมข้าวของเครื่องใช้/ช่างซ่อมบำรุงสถานที่/เจ้าหน้าที่ตัวเข้าชม 3. นำชม มัคคุเทศก์
มือช่วยเหลือแต่ใช้งานไม่ถนัด	1. ชายของที่ระลึก 2. ประชาสัมพันธ์ 3. เจ้าหน้าที่ตัวเข้าชม
ต้องใช้อุปกรณ์	1. ชายของที่ระลึก 2. ช่างซ่อมแซมข้าวของเครื่องใช้ 3. ประชาสัมพันธ์

ตาราง 40 แสดงความต้องการในการทำงานในธุรกิจที่พักแรม จำแนกตามลักษณะความพิการ

ลักษณะความพิการ	ตำแหน่งงานที่คนพิการต้องการ
บอดสนิททั้งสองข้าง	1. ผู้ช่วยพ่อครัว 2. พนักงานฝ่ายจัดเลี้ยง 3. พนักงานยกกระเป๋า
บอดข้างใดข้างหนึ่ง	1. พนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง/พนักงานจัดสวน 2. พนักงานฝ่ายจัดเลี้ยง/จัดซื้อควบคุมคลังสินค้า/ พนักงานซักรีด 3. ผู้ช่วยพ่อครัว/ช่างซ่อมบำรุง/การตลาด
มองเห็นเลือนราง	1. ช่างซ่อมบำรุง 2. จัดสวน/ซักรีด/พนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง 3. พนักงานฝ่ายจัดเลี้ยง

ตาราง 40 (ต่อ)

ลักษณะความพิการ	ตำแหน่งงานที่คนพิการต้องการ
หูหนวก	1. พนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง 2. พนักงานฝ่ายจัดเลี้ยง 3. จัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า
หูตึง	1 พนักงานฝ่ายจัดเลี้ยง/พนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง/ ช่างซ่อมบำรุง/จัดซื้อควบคุมคลังสินค้า 2. พนักงานซักรีด 3. พนักงานจัดสวน
พูดไม่ได้ พูดไม่ชัด	1. พนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง 2. พนักงานฝ่ายจัดเลี้ยง/พนักงานซักรีด/การตลาด 3. จัดซื้อ ควบคุมคลังสินค้า
มือซ้ายขวาแต่ใช้งานไม่ถนัด	1. พนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง 2. พนักงานฝ่ายจัดเลี้ยง 3. พนักงานซักรีด
ต้องใช้กายอุปกรณ์	1. พนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง/พนักงานซักรีด/ พนักงานจัดสวน 2. ช่างซ่อมบำรุง 3. จัดซื้อควบคุมคลังสินค้า

ตาราง 41 แสดงความต้องการในการทำงานในธุรกิจการคมนาคมขนส่ง ตามลักษณะ  
ความพิการ

ลักษณะความพิการ	ตำแหน่งงานที่คนพิการต้องการ
บอดสีทั้งสองข้าง	1. ช่างซ่อมบำรุง 2. ผู้ให้บริการบนยานพาหนะ 3. จัดซื้อควบคุมคลังสินค้า
บอดข้างใดข้างหนึ่ง	1. ช่างซ่อมบำรุง 2. จัดซื้อควบคุมคลังสินค้า 3. การเงิน/บัญชี

ตาราง 41 (ต่อ)

ลักษณะความพิการ	ตำแหน่งงานที่คนพิการต้องการ
มองเห็นเลือนราง	1. ผู้ให้บริการบนยานพาหนะ 2. ช่างซ่อมบำรุง 3. จัดซื้อควบคุมคลังสินค้า
หูหนวก	1. ผู้ให้บริการบนยานพาหนะ 2. ช่างซ่อมบำรุง 3. จัดซื้อควบคุมคลังสินค้า
หูตึง	1. จัดซื้อควบคุมคลังสินค้า 2. ช่างซ่อมบำรุง 3. ประชาสัมพันธ์/การเงิน บัญชี
พูดไม่ได้ พูดไม่ชัด	1. ผู้ให้บริการบนยานพาหนะ 2. จัดซื้อควบคุมคลังสินค้า/การเงิน บัญชี 3. ช่างซ่อมบำรุง
มือซ้ายขวาแต่ใช้งานไม่ถนัด	1. ผู้ให้บริการบนยานพาหนะ 2. ช่างซ่อมบำรุง 3. จัดซื้อ ควบคุมคลังสินค้า
ต้องใช้กายอุปกรณ์	1. ผู้ให้บริการบนยานพาหนะ 2. ช่างซ่อมบำรุง 3. จัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า

ตาราง 42 แสดงความต้องการในการทำงานในธุรกิจอาหารและภัตตาคาร จำแนกตาม

## ลักษณะความพิการ

ลักษณะความพิการ	ตำแหน่งงานที่คนพิการต้องการ
บอดสนิททั้งสองข้าง	1. การเงิน บัญชี 2. ผู้ช่วยพ่อครัว 3. พนักงานล้างจาน
บอดข้างใดข้างหนึ่ง	1. การเงิน บัญชี 2. พนักงานล้างจาน/จัดซื้อควบคุมคลังสินค้า 3. พนักงานบริการบริเวณเคาน์เตอร์/ผู้ช่วยพ่อครัว

## ตาราง 42 (ต่อ)

ลักษณะความพิการ	ตำแหน่งงานที่คนพิการต้องการ
มองเห็นเลือนราง	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดซื้อควบคุมคลังสินค้า</li> <li>2. การเงิน บัญชี/ พนักงานล้างจาน</li> <li>3. พนักงานบริการบริเวณเคาน์เตอร์/ธุรการ</li> </ol>
หูหนวก	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การเงิน บัญชี</li> <li>2. พนักงานล้างจาน</li> <li>3. ผู้ช่วยพ่อครัว</li> </ol>
หูตึง	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การเงิน บัญชี</li> <li>2. ผู้ช่วยพ่อครัว</li> <li>3. พนักงานล้างจาน</li> </ol>
พูดไม่ได้ พูดไม่ชัด	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การเงิน บัญชี/พนักงานล้างจาน</li> <li>2. ผู้ช่วยพ่อครัว</li> <li>3. ธุรการ</li> </ol>
มือซ้ายขวาแต่ใช้งานไม่ถนัด	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การเงิน บัญชี พนักงานล้างจาน</li> <li>2. ธุรการ</li> <li>3. ผู้ช่วยพ่อครัว/จัดซื้อควบคุมคลังสินค้า</li> </ol>
ต้องใช้กายอุปกรณ์	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดซื้อควบคุมคลังสินค้า</li> <li>2. พนักงานให้บริการบริเวณเคาน์เตอร์/พ่อครัว/ พนักงานล้างจาน</li> <li>3. การเงิน บัญชี/ธุรการ</li> </ol>

ตาราง 43 แสดงความต้องการในการทำงานในธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ จำแนกตาม  
ลักษณะความพิการ

ลักษณะความพิการ	ตำแหน่งงานที่คนพิการต้องการ
บอดสนิททั้งสองข้าง	1. วางแผนโปรแกรมนำเที่ยว/ประสานงาน/การเงิน บัญชี 2. มัคคุเทศก์ 3. ฝ่ายขาย การตลาด/ผู้บริหารผู้จัดการ
บอดข้างใดข้างหนึ่ง	1. ประสานงาน 2. งานแผนโปรแกรมนำเที่ยว/พนักงานบริการทั่วไป 3. มัคคุเทศก์/ฝ่ายขาย การตลาด/การเงินบัญชี
มองเห็นเลือนราง	1. ประสานงาน 2. การเงิน บัญชี 3. มัคคุเทศก์
หูหนวก	1. มัคคุเทศก์ 2. วางแผนโปรแกรมนำเที่ยว/ประสานงาน 3. การเงิน บัญชี
หูตึง	1. ประสานงาน 2. วางแผนโปรแกรมนำเที่ยว/ผู้จัดการ ผู้บริหาร 3. มัคคุเทศก์/พนักงานบริการทั่วไป/ฝ่ายขาย การตลาด/ ฝ่ายบุคคล
พูดไม่ได้ พูดไม่ชัด	1. มัคคุเทศก์/วางแผนโปรแกรมนำเที่ยว 2. ประสานงาน 3. ฝ่ายขาย การตลาด/พนักงานบริการทั่วไป
มือวัยวะแต่ใช้งานไม่ถนัด	1. ประสานงาน 2. มัคคุเทศก์ 3. วางแผนโปรแกรมนำเที่ยว
ต้องใช้อุปกรณ์	1. ประสานงาน 2. ฝ่ายขาย การตลาด 3. มัคคุเทศก์

ตาราง 44 แสดงความต้องการในการทำงานในธุรกิจสินค้าของที่ระลึก จำแนกตาม  
ลักษณะความพิการ

ลักษณะความพิการ	ตำแหน่งงานที่คนพิการต้องการ
บอดสนิททั้งสองข้าง	1. จัดจำหน่าย/ประชาสัมพันธ์ 2. ผลิตสินค้า 3. ชุรการ/คอมพิวเตอร์
บอดข้างใดข้างหนึ่ง	1. ออกแบบผลิตภัณฑ์/ผลิตสินค้า 2. จัดจำหน่าย 3. จัดหาวัตถุดิบ จัดซื้อควบคุมคลังสินค้า/ประชาสัมพันธ์
มองเห็นเลือนราง	1. จัดจำหน่าย 2. ประชาสัมพันธ์ 3. ผลิตสินค้า
หูหนวก	1. จัดจำหน่าย 2. ประชาสัมพันธ์ 3. ผลิตสินค้า
หูตึง	1. ผลิตสินค้า 2. จัดจำหน่าย/สาธิต ฝึกอบรม 3. ออกแบบผลิตภัณฑ์
พูดไม่ได้ พูดไม่ชัด	1. จัดจำหน่าย/ประชาสัมพันธ์ 2. ผลิตสินค้า/สาธิต ฝึกอบรม 3. ออกแบบผลิตภัณฑ์
มือวิญวะแต่ใช้งานไม่ถนัด	1. จัดจำหน่าย 2. ประชาสัมพันธ์ 3. ผลิตสินค้า
ต้องใช้อุปกรณ์	1. จัดจำหน่าย 2. ชุรการ คอมพิวเตอร์ 3. ประชาสัมพันธ์

ตาราง 45 แสดงความต้องการในการทำงานในธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการ  
จำแนกตามลักษณะความพิการ

ลักษณะความพิการ	ตำแหน่งงานที่คนพิการต้องการ
บอดสนิททั้งสองข้าง	1. พนักงานบริการ 2. พนักงานต้อนรับ 3. ประชาสัมพันธ์
บอดข้างใดข้างหนึ่ง	1. แม่บ้าน พนักงานทำความสะอาด 2. ช่างซ่อมบำรุง/พนักงานบริการ 3. พนักงานต้อนรับ/พนักงานรักษาความปลอดภัย
มองเห็นเลือนราง	1. พนักงานบริการ 2. พนักงานต้อนรับ 3. แม่บ้าน พนักงานทำความสะอาด
หูหนวก	1. พนักงานต้อนรับ/พนักงานบริการ 2. ช่างซ่อมบำรุง/แม่บ้าน พนักงานทำความสะอาด 3. พนักงานรักษาความปลอดภัย/ประชาสัมพันธ์
หูตึง	1. แม่บ้าน พนักงานทำความสะอาด 2. พนักงานรักษาความปลอดภัย/ช่างซ่อมบำรุง 3. พนักงานบริการ
พูดไม่ได้ พูดไม่ชัด	1. แม่บ้าน พนักงานทำความสะอาด 2. ช่างซ่อมบำรุง/พนักงานบริการ 3. พนักงานต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์
มือวิญวะแต่ใช้งานไม่ถนัด	1. พนักงานบริการ 2. พนักงานต้อนรับ 3. แม่บ้าน พนักงานทำความสะอาด/ประชาสัมพันธ์
ต้องใช้กายอุปกรณ์	1. แม่บ้าน พนักงานทำความสะอาด/พนักงานต้อนรับ 2. ประชาสัมพันธ์ 3. ช่างซ่อมบำรุง



ตาราง 46 แสดงความต้องการในการทำงานในธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จำแนกตามลักษณะความพิการ

ลักษณะความพิการ	ตำแหน่งงานที่คนพิการต้องการ
บอดสนิททั้งสองข้าง	1. พนักงานนวด สปา 2. นักวาดภาพศิลปะ/นักร้อง นักแสดง/พนักงานธนาคาร/นักโฆษณาประชาสัมพันธ์ 3. ธุรกิจประกันภัย/ออกแบบ/โปรแกรมเมอร์
บอดข้างใดข้างหนึ่ง	1. พนักงานนวด สปา/นักวาดภาพศิลปะออกแบบ 2. ธุรกิจประกันภัย/นักเขียน 3. พนักงานธนาคาร/โฆษณา ประชาสัมพันธ์
มองเห็นเลือนราง	1. นักวาดภาพศิลปะ 2. โฆษณา ประชาสัมพันธ์ 3. พนักงานนวด สปา
หูหนวก	1. นักวาดภาพศิลปะ 2. พนักงานนวด สปา 3. โฆษณา ประชาสัมพันธ์
หูตึง	1. พนักงานนวด สปา/ ออกแบบ 2. นักวาดภาพศิลปะ 3. พนักงานธนาคาร/ธุรกิจประกันภัย/โฆษณา ประชาสัมพันธ์
พูดไม่ได้ พูดไม่ชัด	1. พนักงานนวด สปา 2. นักวาดภาพศิลปะ/ออกแบบ/นักเขียน 3. นักร้อง นักแสดง/ธุรกิจประกันภัย
มือวัยวะแต่ใช้งานไม่ถนัด	1. นักวาดภาพศิลปะ 2. พนักงานนวด สปา 3. โฆษณา ประชาสัมพันธ์
ต้องใช้กายอุปกรณ์	1. นักวาดภาพศิลปะ 2. พนักงานนวด สปา/โฆษณา ประชาสัมพันธ์ 3. นักร้อง นักแสดง

จากการเลือกตำแหน่งงานต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าหากมองในมุมมองของบุคคลทั่วไป บางตำแหน่งงานมีความเฉพาะเจาะจง และต้องใช้ความรู้ความสามารถ และความพร้อมของร่างกายค่อนข้างมาก เช่น ตำแหน่งงานด้านการประชาสัมพันธ์อาจไม่เหมาะสมกับผู้พิการทางการเห็น ตำแหน่งมัคคุเทศก์หรือผู้นำชม อาจไม่เหมาะสมกับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ตำแหน่งพนักงานขายอาจไม่เหมาะสมกับผู้พิการทางการได้ยินหรือการสื่อสาร การมองจากมุมมองของบุคคลทั่วไปทำให้รู้สึกที่หลากหลาย ๆ ตำแหน่งงานไม่มีความเหมาะสม แต่หากเปลี่ยนมุมมองมาเป็นการให้โอกาสและมองถึงความสามารถของคนพิการในบริบทของสภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยหรือแม้แต่การให้บริการกับกลุ่มเฉพาะ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าตำแหน่งงานที่มีความหลากหลายในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เมื่อถูกจัดวางให้มีความเหมาะสมกับสภาพความพิการ หรือสอดคล้องกับลักษณะการให้บริการแล้ว คนพิการสามารถทำงานได้อย่างหลากหลายในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

### ลักษณะงานและรูปแบบการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจของคนพิการที่ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต้องการในจังหวัดเชียงใหม่

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อความสามารถของคนพิการแบ่งเป็น 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ กลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของคนพิการ และกลุ่มที่ไม่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของคนพิการ ทำให้ผลการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของคนพิการมีความแตกต่างกัน

### ลักษณะองค์กรธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการรับรู้กฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ

ตาราง 47 แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ประเภทธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
สถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว	20	14.71
ธุรกิจที่พักแรม	64	47.06
ธุรกิจการคมนาคมขนส่ง	4	2.94
ธุรกิจอาหารและภัตตาคาร	17	12.50
ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์	10	7.35
ธุรกิจสินค้าของที่ระลึก	21	15.44
<b>รวม</b>	<b>136</b>	<b>100.00</b>

ตาราง 47 แสดงให้เห็นว่าธุรกิจส่วนใหญ่เป็นธุรกิจที่พักรวม จำนวน 64 ธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 47.06 รองลงมาเป็นธุรกิจสินค้าของที่ระลึก จำนวน 21 ธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 15.44 ลำดับสุดท้ายคือธุรกิจการคมนาคมขนส่ง จำนวน 4 ธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 2.94

ตาราง 48 แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ

ประเภทสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับคนพิการ	มีสิ่งอำนวยความสะดวก		ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก	
	ความสะดวก		ความสะดวก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก	69	50.74	67	49.26
ทางลาดสำหรับคนพิการ	99	72.80	37	27.20
ลิฟท์สำหรับคนพิการ	26	19.12	110	80.88
ที่จอดรถสำหรับคนพิการ	48	35.29	88	64.71
อักษรเบล	23	16.91	113	83.09
ห้องน้ำสำหรับคนพิการ	29	21.32	107	78.68
แนวทางเดินสำหรับคนพิการ ทางการเห็น	4	2.94	132	97.06

ตาราง 48 แสดงให้เห็นว่าธุรกิจส่วนใหญ่ ยังไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ โดยธุรกิจส่วนใหญ่มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการประเภททางลาดสำหรับคนพิการ เป็นจำนวน 99 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 72.80

ตาราง 49 แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจที่รับรู้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ	ทราบ		ไม่ทราบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. กฎกระทรวง กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวก ในอาคารสำหรับคนพิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา พ.ศ. 2547	50	36.76	86	63.24
2. พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต คนพิการ พ.ศ.2556	43	31.62	93	68.38

ตาราง 49 (ต่อ)

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ	ทราบ		ไม่ทราบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
3. กฎกระทรวง กำหนดจำนวนคนพิการที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการและหน่วยงานของรัฐจะต้องรับเข้าทำงาน และจำนวนเงินที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการจะต้องนำส่งเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2554	33	24.26	103	75.74
4. ระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการให้สัมปทาน จัดสถานที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการ จัดสถานที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการ จัดจ้างเหมาช่วงงาน ฝึกงาน หรือการช่วยเหลืออื่นใดแก่คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการ พ.ศ. 2552	25	18.38	111	81.62
5. ระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ว่าด้วยการช่วยเหลือทางกฎหมาย และจัดหาทนายความว่าต่างแก่ต่างคดีแก่คนพิการ	17	12.50	119	87.50
6. ประกาศสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ เรื่องการขยายระยะเวลาดำเนินการตามกฎกระทรวงกำหนดจำนวนคนพิการที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการและหน่วยงานของรัฐจะต้องรับคนพิการเข้าทำงานและจำนวนเงินที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการจะต้องนำส่งเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2554	14	10.29	122	89.71

ตาราง 49 แสดงให้เห็นว่า ธุรกิจส่วนใหญ่ ยังรับรู้กฎหมายเกี่ยวกับคนพิการไม่มากนัก โดยหน่วยธุรกิจไม่ทราบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ ได้แก่

1. กฎกระทรวง กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับคนพิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2547 มีธุรกิจที่ไม่ทราบกฎหมายดังกล่าวจำนวน 86 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 63.24

2. พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2556 มีธุรกิจที่ไม่ทราบกฎหมายดังกล่าวจำนวน 93 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 68.38

3. กฎกระทรวง กำหนดจำนวนคนพิการที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการและหน่วยงานของรัฐจะต้องรับเข้าทำงาน และจำนวนเงินที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการจะต้องนำส่งเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2554 มีธุรกิจที่ไม่ทราบกฎหมายดังกล่าวจำนวน 103 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 75.74

4. ระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการให้สัมปทาน จัดสถานที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการ จัดสถานที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการ จัดจ้างเหมาช่วงงาน ฝึกงาน หรือการช่วยเหลืออื่นใดแก่คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการ พ.ศ. 2552 มีธุรกิจที่ไม่ทราบกฎหมายดังกล่าวจำนวน 111 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 81.62

5. ระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ว่าด้วยการช่วยเหลือทางกฎหมาย และจัดหาทนายความว่าต่างแก่ต่างคดีแก่คนพิการ มีธุรกิจที่ไม่ทราบกฎหมายดังกล่าวจำนวน 119 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 87.50

6. ประกาศสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ เรื่องการขยายระยะเวลาดำเนินการตามกฎหมายกระทรวงกำหนดจำนวนคนพิการที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการและหน่วยงานของรัฐ จะต้องรับคนพิการเข้าทำงานและจำนวนเงินที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการ จะต้องนำส่งเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2554 มีธุรกิจที่ไม่ทราบกฎหมายดังกล่าวจำนวน 122 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 89.71

#### ทัศนคติต่อความพิการและทัศนคติต่องานบริการของภาคธุรกิจ

ตาราง 50 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติต่อความพิการ

ทัศนคติต่อความพิการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
คนพิการไม่แตกต่างจากบุคคลทั่วไป	4.10	0.74	มาก
บุคคลอื่นในองค์กรควรปฏิบัติต่อคนพิการเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป	4.54	0.54	มากที่สุด
คนพิการสามารถปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้เช่นเดียวกับบุคคลอื่น หากสภาพแวดล้อมเอื้ออำนวย	4.48	0.58	มาก

ตาราง 50 (ต่อ)

ทัศนคติต่อความพิการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ความหมาย
การเข้าใจและยอมรับได้ในความแตกต่าง ระหว่างบุคคล	4.55	0.56	มากที่สุด
คนพิการเป็นผู้มีสิทธิเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป	4.53	0.58	มากที่สุด
คนพิการมีความรับผิดชอบเช่นเดียวกับบุคคล ทั่วไป	4.70	0.45	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.48</b>	<b>0.57</b>	<b>มาก</b>

ตาราง 50 แสดงให้เห็นว่า ธุรกิจมีค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อความพิการโดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.57)

ธุรกิจที่มีค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อความพิการ ในระดับมากที่สุด ได้แก่ บุคคลอื่นในองค์กร  
ควรปฏิบัติต่อคนพิการเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป ( $\bar{X} = 4.54$ , S.D. = 0.54) การเข้าใจและยอมรับได้  
ในความแตกต่างระหว่างบุคคล ( $\bar{X} = 4.55$ , S.D. = 0.56) คนพิการเป็นผู้มีสิทธิเท่าเทียม  
กับบุคคลทั่วไป ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.58) คนพิการมีความรับผิดชอบเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป  
( $\bar{X} = 4.70$ , S.D. = 0.45)

ธุรกิจมีค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อความพิการ ในระดับมาก ได้แก่ คนพิการไม่แตกต่างจาก  
บุคคลทั่วไป ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 0.74) คนพิการสามารถปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้เช่นเดียวกับบุคคลอื่น  
หากสภาพแวดล้อมเอื้ออำนวย ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.58)

ตาราง 51 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ

## คุณลักษณะผู้ทำงานบริการ

ทัศนคติต่องานบริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ความหมาย
1. ผู้ทำงานบริการต้องรักในงานบริการ	4.83	0.36	มากที่สุด
2. ผู้ทำงานบริการต้องชอบพบปะพูดคุยกับบุคคลอื่น	4.76	0.45	มากที่สุด
3. ผู้ทำงานบริการต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.85	0.35	มากที่สุด
4. ผู้ทำงานบริการต้องสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้เป็นอย่างดี	4.75	0.40	มากที่สุด

ตาราง 51 (ต่อ)

ทัศนคติต่องานบริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ความหมาย
5. ผู้ทำงานบริการต้องสามารถให้บริการผู้อื่นด้วยความเต็มใจ	4.84	0.36	มากที่สุด
6. ผู้ทำงานบริการควรภูมิใจที่ได้ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำผู้อื่น	4.71	0.45	มากที่สุด
7. ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้ที่มีความอดทนอดกลั้นและใจเย็น	4.70	0.45	มากที่สุด
8. ผู้ทำงานบริการควรทราบหลักการที่ถูกต้องในการให้บริการ	4.65	0.47	มากที่สุด
9. ผู้ทำงานบริการควรมีวิธีการรับมือกับข้อร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างถูกวิธี	4.73	0.49	มากที่สุด
10. ผู้ทำงานบริการควรมีศิลปะในการพูดและการสื่อสาร	4.65	0.52	มากที่สุด
11. ผู้ทำงานบริการควรมีทักษะในการทำงานบริการ	4.66	0.47	มากที่สุด
12. ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้ที่มีความตรงต่อเวลา	4.69	0.47	มากที่สุด
13. ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตนเอง	4.71	0.46	มากที่สุด
14. ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้ที่ทำงานทุกอย่างให้สำเร็จลุล่วงด้วยความทุ่มเทอย่างสูง	4.85	0.35	มากที่สุด
15. ผู้ทำงานบริการควรค้นหาวิธีการในการทำงานใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงการทำงานของตนเองเสมอ	4.84	0.36	มากที่สุด
16. ผู้ทำงานบริการควรสังเกตสิ่งต่าง ๆ รอบตัวของตนเองอย่างสม่ำเสมอ	4.83	0.36	มากที่สุด
17. ผู้ทำงานบริการควรปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองเพื่อให้ผู้อื่นพึงพอใจ	4.83	0.36	มากที่สุด
18. ผู้ทำงานบริการควรทราบข้อบกพร่องของตนเองและพร้อมที่จะแก้ไขข้อผิดพลาด	4.87	0.33	มากที่สุด

ตาราง 51 (ต่อ)

ทัศนคติต่องานบริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ความหมาย
19. ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้ที่ชอบเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ	4.86	0.34	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.76</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตาราง 51 แสดงให้เห็นว่าธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะของผู้ให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีคุณลักษณะสำคัญที่สุดที่องค์กรธุรกิจเลือกในระดับมากที่สุด 4 อันดับแรก คือ ผู้ทำงานบริการควรทราบข้อบกพร่องของตนเอง และพร้อมที่จะแก้ไขข้อผิดพลาด ( $\bar{X} = 4.87$ , S.D. = 0.33) ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้ที่ชอบเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.86$ , S.D. = 0.34) ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้ที่ทำงานทุกอย่างให้สำเร็จลุล่วงด้วยความทุ่มเทอย่างสูงสุด ( $\bar{X} = 4.85$ , S.D. = 0.35) ผู้ทำงานบริการต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ( $\bar{X} = 4.85$ , S.D. = 0.35)

**ระดับการมีส่วนร่วมของคนพิการในปัจจุบันและความต้องการในการให้คนพิการมีส่วนร่วมขององค์กรธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว**

ตาราง 52 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการมีส่วนร่วมของคนพิการในปัจจุบันด้านการตัดสินใจในองค์กรธุรกิจ

รูปแบบการมีส่วนร่วมของคนพิการ ในปัจจุบันด้านการตัดสินใจ	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ความหมาย
การมีส่วนร่วมในการนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับคนพิการเข้าทำงานในสถานประกอบการ	3.11	0.84	ปานกลาง
การมีส่วนร่วมในการกำหนดตำแหน่งสำหรับคนพิการในการทำงานในสถานประกอบการ	3.06	0.88	ปานกลาง
การมีส่วนร่วมในกระบวนการคัดเลือกคนพิการเข้าทำงานในสถานประกอบการ	3.03	0.96	ปานกลาง
การมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมแก่คนพิการ	2.99	1.00	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.04</b>	<b>0.92</b>	<b>ปานกลาง</b>



ตาราง 52 แสดงให้เห็นว่า องค์กรธุรกิจมีค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมของคนพิการ ในปัจจุบันด้านการตัดสินใจ โดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.04$ , S.D. = 0.92) โดยมีระดับการมีส่วนร่วมด้านต่าง ๆ ในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับคนพิการเข้าทำงานในสถานประกอบการ ( $\bar{X} = 3.11$ , S.D. = 0.84) การมีส่วนร่วมในการกำหนดตำแหน่งสำหรับคนพิการในการทำงานในสถานประกอบการ ( $\bar{X} = 3.06$ , S.D. = 0.88) การมีส่วนร่วมในกระบวนการคัดเลือกคนพิการเข้าทำงานในสถานประกอบการ ( $\bar{X} = 3.03$ , S.D. = 0.96) การมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมแก่คนพิการ ( $\bar{X} = 2.99$ , S.D. = 1.00)

ตาราง 53 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการมีส่วนร่วมของคนพิการ ในปัจจุบันด้านการดำเนินกิจกรรมในองค์กรธุรกิจ

รูปแบบการมีส่วนร่วมของคนพิการ ในปัจจุบันด้านการดำเนินกิจกรรม	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ความหมาย
การมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจด้านการท่องเที่ยว (ผู้ปฏิบัติ ผู้สนับสนุน)	3.20	0.80	ปานกลาง
การมีส่วนร่วมในการให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการ หรือคนพิการในสถานประกอบการ	3.16	0.88	ปานกลาง
การมีส่วนร่วมในการประสานงานระหว่างคนพิการ และสถานประกอบการ	3.16	0.88	ปานกลาง
การมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจด้านการท่องเที่ยว (ผู้บริหาร ผู้กำหนดนโยบาย)	3.04	1.08	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.14</b>	<b>0.91</b>	<b>ปานกลาง</b>

ตาราง 53 แสดงให้เห็นว่า ธุรกิจมีค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมของคนพิการในปัจจุบันด้านการดำเนินกิจกรรม โดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.14$ , S.D. = 0.91) โดยมีระดับการมีส่วนร่วมด้านต่าง ๆ ในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจด้านการท่องเที่ยว (ผู้ปฏิบัติ ผู้สนับสนุน) ( $\bar{X} = 3.20$ , S.D. = 0.80) การมีส่วนร่วมในการให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการหรือคนพิการในสถานประกอบการ ( $\bar{X} = 3.16$ , S.D. = 0.88) การมีส่วนร่วมในการประสานงานระหว่างคนพิการและสถานประกอบการ ( $\bar{X} = 3.16$ , S.D. = 0.88) การมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจด้านการท่องเที่ยว (ผู้บริหาร ผู้กำหนดนโยบาย) ( $\bar{X} = 3.04$ , S.D. = 1.08)

ตาราง 54 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการมีส่วนร่วมของคนพิการ  
ในปัจจุบันด้านผลประโยชน์ในองค์กรธุรกิจ

รูปแบบการมีส่วนร่วมของคนพิการ ในปัจจุบันด้านผลประโยชน์	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ความหมาย
การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อผลงานที่เกิด ความผิดพลาด	3.37	0.84	ปานกลาง
การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์จากการ ดำเนินการในสถานประกอบการ (ได้รับค่าตอบแทน และสวัสดิการอย่างเหมาะสม)	3.33	0.88	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.35</b>	<b>0.88</b>	<b>ปานกลาง</b>

ตาราง 54 แสดงให้เห็นว่า ธุรกิจมีค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมของคนพิการในปัจจุบัน  
ด้านผลประโยชน์ โดยรวมระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ , S.D. = 0.88) โดยมีระดับการมีส่วนร่วม  
ด้านต่าง ๆ ในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อผลงานที่เกิดความผิดพลาด  
( $\bar{X} = 3.37$ , S.D. = 0.84) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์จากการดำเนินการในสถาน  
ประกอบการ (ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการอย่างเหมาะสม) ( $\bar{X} = 3.33$ , S.D. = 0.88)

ตาราง 55 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการมีส่วนร่วมของคนพิการ  
ในปัจจุบันด้านการประเมินผลในองค์กรธุรกิจ

รูปแบบการมีส่วนร่วมของคนพิการในปัจจุบัน ด้านการประเมินผล	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ความหมาย
การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน ของคนพิการ	3.45	0.86	ปานกลาง
การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการปฏิบัติต่อคนพิการ ของสถานประกอบการ	3.45	0.86	ปานกลาง
การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงลักษณะงานให้เหมาะสม กับสภาพความพิการ	3.45	0.86	ปานกลาง
การมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ของคนพิการในสถานประกอบการ	3.45	0.86	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.45</b>	<b>0.86</b>	<b>ปานกลาง</b>

ตาราง 55 แสดงให้เห็นว่า ธุรกิจมีค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมของคนพิการในปัจจุบัน ด้านการประเมินผล ในระดับปานกลางในทุกด้าน ( $\bar{X} = 3.45$ , S.D. = 0.86) ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของคนพิการ ( $\bar{X} = 3.45$ , S.D. = 0.86) การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการปฏิบัติต่อคนพิการของสถานประกอบการ ( $\bar{X} = 3.45$ , S.D. = 0.86) การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงลักษณะงานให้เหมาะสมกับสภาพความพิการ ( $\bar{X} = 3.45$ , S.D. = 0.86) และการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น จากการทำงานของคนพิการในสถานประกอบการ ( $\bar{X} = 3.45$ , S.D. = 0.86)

ตาราง 56 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการให้คนพิการมีส่วนร่วมในขนาดด้านการตัดสินใจในองค์กรธุรกิจ

รูปแบบความต้องการให้คนพิการมีส่วนร่วม ในขนาดด้านการตัดสินใจ	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ความหมาย
การมีส่วนร่วมในการกำหนดตำแหน่งสำหรับ คนพิการในการทำงานในสถานประกอบการ	4.21	0.97	มาก
การมีส่วนร่วมในกระบวนการคัดเลือกคนพิการ เข้าทำงานในสถานประกอบการ	4.17	1.04	มาก
การมีส่วนร่วมในการนำเสนอแนวคิดเกี่ยว กับการรับคนพิการเข้าทำงานในสถาน ประกอบการ	4.21	1.02	มาก
การมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการที่เหมาะสม แก่คนพิการ	4.20	1.04	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.19</b>	<b>1.01</b>	<b>มาก</b>

ตาราง 56 แสดงให้เห็นว่า ธุรกิจมีค่าเฉลี่ยความต้องการให้คนพิการมีส่วนร่วมในขนาดด้านการตัดสินใจ โดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = 1.01) โดยมีระดับความต้องการในระดับมาก ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการกำหนดตำแหน่งสำหรับคนพิการในการทำงานในสถานประกอบการ ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.97) การมีส่วนร่วมในกระบวนการคัดเลือกคนพิการเข้าทำงานในสถานประกอบการ ( $\bar{X} = 4.17$ , S.D. = 1.04) การมีส่วนร่วมในการนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับคนพิการเข้าทำงานในสถานประกอบการ ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 1.02) การมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมแก่คนพิการ ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 1.04)

ตาราง 57 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการให้คนพิการมีส่วนร่วมในขนาดด้านการดำเนินกิจกรรมขององค์กรธุรกิจ

รูปแบบความต้องการให้คนพิการมีส่วนร่วม ในขนาดด้านการดำเนินกิจกรรม	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ความหมาย
การมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจด้านการท่องเที่ยว (ผู้บริหาร ผู้กำหนดนโยบาย)	4.24	1.06	มาก
การมีส่วนร่วมในการประสานงานระหว่างคนพิการและ สถานประกอบการ	4.30	1.06	มาก
การมีส่วนร่วมในการให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการหรือคน พิการในสถานประกอบการ	4.29	1.08	มาก
การมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจด้านการท่องเที่ยว (ผู้ปฏิบัติ ผู้สนับสนุน)	4.29	1.00	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.28</b>	<b>1.05</b>	<b>มาก</b>

ตาราง 57 แสดงให้เห็นว่า ธุรกิจมีค่าเฉลี่ยความต้องการให้คนพิการมีส่วนร่วมในขนาดด้านการดำเนินกิจกรรม โดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = 1.05) โดยมีระดับการมีส่วนร่วมในระดับมาก ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจด้านการท่องเที่ยว (ผู้บริหาร ผู้กำหนดนโยบาย) ( $\bar{X} = 4.24$ , S.D. = 1.06) การมีส่วนร่วมในการประสานงานระหว่างคนพิการและสถานประกอบการ ( $\bar{X} = 4.30$ , S.D. = 1.06) การมีส่วนร่วมในการให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการหรือคนพิการในสถานประกอบการ ( $\bar{X} = 4.29$ , S.D. = 1.08) การมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจด้านการท่องเที่ยว (ผู้ปฏิบัติ ผู้สนับสนุน) ( $\bar{X} = 4.29$ , S.D. = 1.00)

ตาราง 58 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการให้คนพิการมีส่วนร่วมในขนาดด้านผลประโยชน์ขององค์กรธุรกิจ

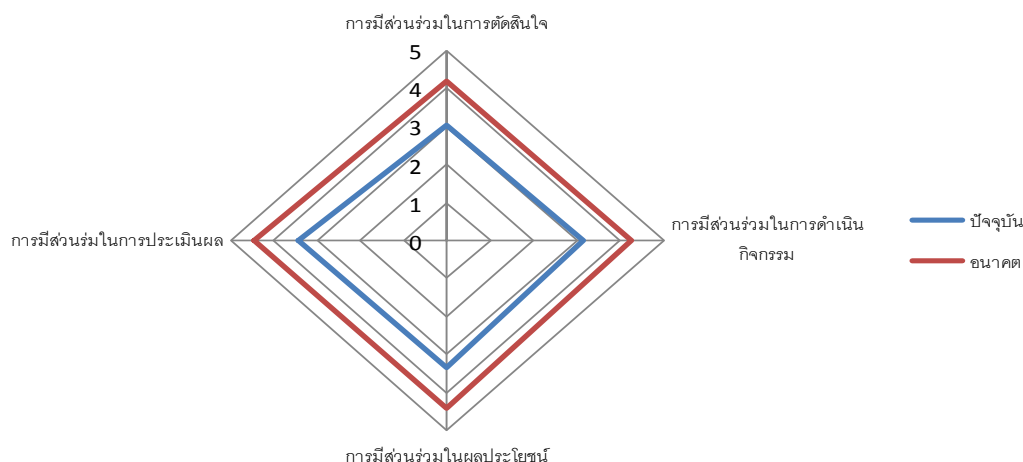
รูปแบบความต้องการให้คนพิการมีส่วนร่วม ในขนาดด้านผลประโยชน์	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์จากการดำเนินการ ในสถานประกอบการ (ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการ อย่างเหมาะสม)	4.37	0.91	มาก
การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อผลงานที่เกิดความผิดพลาด	4.43	0.86	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.40</b>	<b>0.88</b>	<b>มาก</b>

ตาราง 58 แสดงให้เห็นว่า ธุรกิจมีค่าเฉลี่ยความต้องการให้คนพิการมีส่วนร่วมในขนาดด้านผลประโยชน์โดยรวมในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.88) โดยมีระดับการมีส่วนร่วมในระดับมาก ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์จากการดำเนินการในสถานประกอบการ (ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการอย่างเหมาะสม) ( $\bar{X} = 4.37$ , S.D. = 0.91) การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อผลงานที่เกิดความผิดพลาด ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.86)

ตาราง 59 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการให้คนพิการมีส่วนร่วมในขนาดด้านการประเมินผลขององค์กรธุรกิจ

รูปแบบความต้องการให้คนพิการมีส่วนร่วม ในขนาดด้านการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ความหมาย
การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของคนพิการ	4.43	0.86	มาก
การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการปฏิบัติต่อคนพิการ ของสถานประกอบการ	4.45	0.85	มาก
การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงลักษณะงานให้เหมาะสม กับสภาพความพิการ	4.45	0.85	มาก
การมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการ ทำงานของคนพิการในสถานประกอบการ	4.45	0.85	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.44</b>	<b>0.85</b>	<b>มาก</b>

ตาราง 59 แสดงให้เห็นว่า ธุรกิจมีค่าเฉลี่ยความต้องการให้คนพิการมีส่วนร่วมในขนาดด้านการประเมินผลโดยรวมในระดับมากในทุกด้าน ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.85) ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของคนพิการ การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการปฏิบัติต่อคนพิการของสถานประกอบการ การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงลักษณะงานให้เหมาะสมกับสภาพความพิการ การมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานของคนพิการในสถานประกอบการ



ภาพ 5 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการในการมีส่วนร่วมของทรัพยากรขององค์กรธุรกิจในปัจจุบันและอนาคต

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมของคนพิการระหว่างปัจจุบันและอนาคตพบว่า องค์กรธุรกิจที่ตอบแบบสอบถามมีความต้องการในการให้คนพิการเข้ามามีส่วนร่วมที่มากขึ้นในทุกด้าน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล โดยผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมด้านการประเมินผลมากที่สุด

### ลักษณะและตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับการทำงานของคนพิการในมุมมองภาคธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

เมื่อแยกตามประเภทธุรกิจแล้ว พบว่าธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำนวนทั้งสิ้น 136 หน่วยงาน แบ่งเป็น

สถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว	จำนวน 20 หน่วยงาน
ธุรกิจที่พักแรม	จำนวน 64 หน่วยงาน
ธุรกิจการคมนาคมขนส่ง	จำนวน 4 หน่วยงาน
ธุรกิจอาหารและภัตตาคาร	จำนวน 17 หน่วยงาน
ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์	จำนวน 10 หน่วยงาน
ธุรกิจสินค้าของที่ระลึก	จำนวน 21 หน่วยงาน

โดยภาคธุรกิจเลือกตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับธุรกิจต่าง ๆ สำหรับคนพิการ ดังนี้

ตาราง 60 แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานในธุรกิจสถานประกอบการ  
ด้านการท่องเที่ยวที่ธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวคิดว่าจะมีความเหมาะสม  
กับคนพิการ

ตำแหน่งงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>สถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว</b>				
จำหน่ายตั๋วเข้าชม	4	2.94	132	97.06
ประชาสัมพันธ์	2	1.47	134	98.53
นำชม/มัคคุเทศก์	5	3.68	131	96.32
ธุรการ/บันทึกข้อมูลคอมพิวเตอร์	1	0.74	135	99.26
การตลาด/ขายโปรแกรมท่องเที่ยว	1	0.74	135	99.26
ช่างซ่อมบำรุงสถานที่	2	1.47	134	98.53
ช่างซ่อมแซมข้าวของเครื่องใช้	1	0.74	135	99.26
จัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า	4	2.94	132	97.06
การเงิน/บัญชี	1	0.74	135	99.26
ขายของที่ระลึก	1	0.74	135	99.26
นักแสดง	2	1.47	134	98.53

ตาราง 60 แสดงให้เห็นว่าธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่าตำแหน่ง  
ที่เหมาะสมกับคนพิการในธุรกิจสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ จำหน่ายตั๋วเข้าชม  
ประชาสัมพันธ์ นำชม/มัคคุเทศก์ ธุรการ/บันทึกข้อมูล/คอมพิวเตอร์ การตลาด/ขายโปรแกรม  
ท่องเที่ยว ช่างซ่อมบำรุงสถานที่ ช่างซ่อมแซมข้าวของเครื่องใช้ จัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า  
การเงิน/บัญชี ขายของที่ระลึกและนักแสดง

ตาราง 61 แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานในธุรกิจที่พักรวมที่ธุรกิจใญ่อุตสาหกรรม  
ท่องเที่ยวคิดว่ามีความเหมาะสมกับคนพิการ

ตำแหน่งงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ธุรกิจที่พักรวม</b>				
รุมเซอร์วิส	1	0.74	135	99.26
พนักงานให้บริการหน้าเคาน์เตอร์	1	0.74	135	99.26
พนักงานการเงิน/บัญชี	1	0.74	133	99.26
พนักงานรับจองทางโทรศัพท์	9	6.61	127	93.39
พนักงานเสิร์ฟ/บริการลูกค้า	3	2.20	133	97.80
พ่อครัว	4	2.94	132	97.06
ผู้ช่วยพ่อครัว	6	4.41	130	95.59
พนักงานฝ่ายจัดเลี้ยง/ประชุม	2	1.47	134	98.53
<b>สัมมนา</b>				
พนักงานดูแลห้องพักรวม (แม่บ้าน)	5	3.68	131	96.32
พนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง	6	4.41	130	95.59
พนักงานซักรีด	2	1.47	134	98.53
พนักงานจัดสวน	5	3.68	131	96.32
ช่างซ่อมบำรุง	4	2.94	132	97.06
จัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า	25	18.38	111	81.62
ธุรการ	29	21.32	107	78.68
เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/ จัดทำเว็บไซต์	29	21.32	107	78.68
การตลาด	7	5.51	129	94.85
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ	7	5.51	129	94.85

ตาราง 61 แสดงให้เห็นว่าธุรกิจใญ่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่ตำแหน่ง  
ที่เหมาะสมกับคนพิการ ในธุรกิจที่พักรวม ได้แก่ รุมเซอร์วิส พนักงานให้บริการหน้าเคาน์เตอร์  
พนักงานการเงิน/บัญชี พนักงานรับจองทางโทรศัพท์ พนักงานเสิร์ฟ/บริการลูกค้า พ่อครัว  
ผู้ช่วยพ่อครัว พนักงานฝ่ายจัดเลี้ยง/ประชุม สัมมนา พนักงานดูแลห้องพักรวม (แม่บ้าน) พนักงาน



ทำความเข้าใจอาสาสมัครกลาง พนักงานซักรีด พนักงานจัดสวน ช่างซ่อมบำรุง จัดซื้อ/ควบคุม  
คลังสินค้า ธุรกิจ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/จัดทำเว็บไซต์ การตลาดและผู้บริหาร/ผู้จัดการ

**ตาราง 62 แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานในธุรกิจการคมนาคมขนส่งที่ธุรกิจ  
ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวคิดว่ามีความเหมาะสมกับคนพิการ**

ตำแหน่งงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ธุรกิจการคมนาคมขนส่ง</b>				
จำหน่ายตั๋ว	7	5.15	129	94.85
ผู้ให้บริการขนานพาหนะ	7	5.15	129	94.85
พนักงานบริการ	29	21.32	107	78.68
ช่างซ่อมบำรุง	7	5.15	129	94.85
จัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า	4	2.94	132	97.06
ประชาสัมพันธ์	4	2.94	132	97.06
การเงิน/บัญชี	19	13.97	117	86.03
ธุรกิจ	19	13.97	117	86.03
เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/ จัดทำเว็บไซต์	15	11.03	121	88.97
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ	15	11.03	121	88.97
ฝ่ายบุคคล	19	13.97	117	86.03
การตลาด	19	13.97	117	86.03

**ตาราง 62** แสดงให้เห็นว่า ธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่ามีตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับคนพิการในธุรกิจการคมนาคมขนส่ง ได้แก่ จำหน่ายตั๋ว ผู้ให้บริการขนานพาหนะ พนักงานบริการ พนักงานซ่อมบำรุง จัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า ประชาสัมพันธ์ การเงิน/บัญชี ธุรกิจ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/จัดทำเว็บไซต์ ผู้บริการ/ผู้จัดการ ฝ่ายบุคคล และการตลาด

ตาราง 63 แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานในธุรกิจอาหารและภัตตาคารที่ธุรกิจ  
ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความเหมาะสมกับคนพิการ

ตำแหน่งงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ธุรกิจอาหารและภัตตาคาร</b>				
พนักงานเสิร์ฟ/บริการลูกค้า	4	2.94	132	97.06
พนักงานบริการบริเวณเคาน์เตอร์	4	2.94	132	97.06
พ่อครัว	4	2.94	132	97.06
ผู้ช่วยพ่อครัว	5	3.68	131	97.06
พนักงานทำความสะอาดทั่วไป	5	3.68	131	96.32
พนักงานล้างจาน	4	2.94	132	97.06
ธุรการ	4	2.94	132	97.06
เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/ จัดทำเว็บไซต์	4	2.94	132	97.06
นักดนตรี/ความบันเทิง	4	2.94	132	97.06
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ	7	5.15	129	94.85

ตาราง 63 แสดงให้เห็นว่า ธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่า ตำแหน่งงาน  
ที่เหมาะสมกับคนพิการ ในธุรกิจอาหารและภัตตาคาร ได้แก่ พนักงานเสิร์ฟ/บริการลูกค้า  
พนักงานบริการบริเวณเคาน์เตอร์ พ่อครัว ผู้ช่วยพ่อครัว พนักงานทำความสะอาดทั่วไป  
พนักงานล้างจาน ธุรการ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/จัดทำเว็บไซต์ นักดนตรี/ความบันเทิง  
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ

ตาราง 64 แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานในธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์  
ที่ธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวคิดว่ามีความเหมาะสมกับคนพิการ

ตำแหน่งงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์</b>				
มัคคุเทศก์	1	0.74	135	99.26
วางแผนโปรแกรมนำเที่ยว	1	0.74	135	99.26
พนักงานบริการทั่วไป	4	2.94	132	97.06
ประสานงาน	1	0.74	135	99.26
ฝ่ายขาย/การตลาด	3	2.20	133	97.80
ประชาสัมพันธ์	6	4.41	130	95.59
การเงิน/บัญชี	7	5.15	129	94.85
เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/จัดทำเว็บไซต์	1	0.74	135	99.26

ตาราง 64 แสดงให้เห็นธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่าตำแหน่ง  
ที่เหมาะสมกับคนพิการ ในธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ได้แก่ มัคคุเทศก์ วางแผนโปรแกรมนำเที่ยว  
พนักงานบริการทั่วไป ประสานงาน ฝ่ายขาย/การตลาด ประชาสัมพันธ์ การเงิน/บัญชี  
และเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/จัดทำเว็บไซต์

ตาราง 65 แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานในธุรกิจสินค้าของที่ระลึกที่ธุรกิจ  
ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวคิดว่ามีความเหมาะสมกับคนพิการ

ตำแหน่งงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ธุรกิจสินค้าของที่ระลึก</b>				
จัดจำหน่าย	4	2.94	132	97.06
จัดหาวัตถุดิบ/จัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า	4	2.94	132	97.06
ออกแบบผลิตภัณฑ์	6	4.41	130	95.59
ผลิตสินค้า	6	4.41	130	95.59
ธุรการ/คอมพิวเตอร์	6	4.41	130	95.59
การตลาด	2	1.47	134	98.53
การสาธิต/การฝึกอบรม	4	2.94	132	97.06

ตาราง 65 แสดงให้เห็นว่า ธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่าตำแหน่งที่มีความเหมาะสมกับคนพิการในธุรกิจสินค้าของที่ระลึก ได้แก่ จัดจำหน่าย จัดหาวัตถุดิบ/จัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า ออกแบบผลิตภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์ ธุรกิจ/คอมพิวเตอร์ การตลาด และการสาธิต/การฝึกอบรม

ตาราง 66 แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานในธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการที่ธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวคิดว่ามีความเหมาะสมกับคนพิการ

ตำแหน่งงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการ</b>				
พนักงานออกแบบศูนย์ประชุมและนิทรรศการ	7	5.15	129	94.85
การตลาด	1	0.74	135	99.26
ฝ่ายบุคคล	1	0.79	135	99.26

ตาราง 66 แสดงให้เห็นว่า ธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวคิดว่าตำแหน่งที่มีความเหมาะสมกับคนพิการ ในธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการ ได้แก่ พนักงานออกแบบศูนย์ประชุมและนิทรรศการ การตลาด และฝ่ายบุคคล

ตาราง 67 แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานในธุรกิจบริการอื่น ๆ ที่ธุรกิจ  
ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวคิดว่ามีความเหมาะสมกับคนพิการ

ตำแหน่งงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ธุรกิจบริการอื่น ๆ</b>				
พนักงานนวด/สปา	34	25.00	102	75.00
นักวาดภาพศิลปะ	36	26.47	100	73.53
นักร้อง/นักแสดง	31	22.80	105	77.20
พนักงานธนาคาร	25	18.38	111	81.62
ธุรกิจประกันภัย	26	19.12	110	80.88

ตาราง 67 (ต่อ)

ตำแหน่งงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โฆษณา ประชาสัมพันธ์	30	22.06	106	77.94
ออกแบบ	34	25.00	102	75.00
โปรแกรมเมอร์	40	29.41	96	70.59
นักเขียน	43	31.62	93	68.38

ตาราง 67 แสดงให้เห็นว่า ธุรกิจใ่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่าเป็นตำแหน่งที่เหมาะสมกับคนพิการในธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ได้แก่ พนักงานนวด/สปา นักวาดภาพศิลปะ นักร้อง/นักแสดง พนักงานธนาคาร ธุรกิจประกันภัย โฆษณา ประชาสัมพันธ์ ออกแบบ โปรแกรมเมอร์ นักเขียน

ผลการศึกษาพบว่า ตำแหน่งงานที่ธุรกิจใ่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวคิดว่าเป็นตำแหน่งที่เหมาะสมกับคนพิการมากที่สุด 3 ลำดับแรกในแต่ละธุรกิจการท่องเที่ยว ดังนี้

ธุรกิจสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ พนักงานจำหน่ายตั๋วเข้าชม นำชม/มัคคุเทศก์ พนักงานจัดซื้อและควบคุมคลังสินค้า

ธุรกิจที่พักแรม ได้แก่ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/จัดทำเว็บไซต์ พนักงานธุรการ พนักงานจัดซื้อและควบคุมคลังสินค้า

ธุรกิจการคมนาคมขนส่ง ได้แก่ พนักงานบริการทั่วไป พนักงานการเงินและบัญชี พนักงานธุรการ พนักงานฝ่ายบุคคล และพนักงานการตลาด

ธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร ได้แก่ ตำแหน่งผู้บริหาร ผู้จัดการ พนักงานทำความสะอาดทั่วไป

ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ได้แก่ ตำแหน่งพนักงานการเงินและบัญชี พนักงานประชาสัมพันธ์และพนักงานบริการทั่วไป

ธุรกิจสินค้าของที่ระลึก ได้แก่ ตำแหน่งผลิตสินค้า พนักงานธุรการและคอมพิวเตอร์ พนักงานออกแบบผลิตภัณฑ์

ธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการ ได้แก่ ตำแหน่งพนักงานออกแบบศูนย์ประชุมและนิทรรศการ พนักงานการตลาด และพนักงานฝ่ายบุคคล

ธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ได้แก่ นักเขียนสารคดีทางการท่องเที่ยว โปรแกรมเมอร์และนักวาดภาพศิลปะ

แสดงให้เห็นให้ว่า ธุรกิจในอนาคตของท่องเที่ยวมีแนวโน้มที่จะเปิดกว้างให้คนพิการ เข้ามาทำงานในสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว แต่ก็ยังอยู่ในวงที่จำกัด เมื่อเทียบกับ จำนวนสถานประกอบการ ที่คิดว่าธุรกิจในอนาคตของท่องเที่ยวไม่เหมาะสมกับคนพิการ ทั้งนี้จากการแสดงความคิดเห็นของภาคธุรกิจได้กล่าวว่า ธุรกิจด้านการท่องเที่ยวเป็นธุรกิจ บริการ ที่ต้องการความคล่องตัวค่อนข้างสูง จึงต้องการบุคลากรที่มีทักษะการทำงานที่ดีและ มีความสามารถที่หลากหลาย สามารถปรับเปลี่ยนการทำงานได้ตามลักษณะงาน ดังนั้น คนพิการที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในธุรกิจด้านการท่องเที่ยว จึงต้องแสดงศักยภาพให้ผู้ประกอบการ ได้เห็นถึงความรู้ ความสามารถและทักษะที่หลากหลาย ธุรกิจในอนาคตของท่องเที่ยวยินดี รับคนพิการเข้าทำงานในธุรกิจหากคนพิการมีความสามารถในการทำงาน แต่ที่ผ่านมามีพบว่า คนพิการไม่มีความรู้ความสามารถที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน จึงไม่สามารถรับคนพิการเข้า มามีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอนาคตของท่องเที่ยวได้

### **เงื่อนไขและมาตรการการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอนาคตของท่องเที่ยวของคนพิการ**

การศึกษาเงื่อนไขและมาตรการการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอนาคตของท่องเที่ยว ของคนพิการ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งในส่วนนโยบาย ทางด้านกฎหมายและไม่ใช้กฎหมาย รวมถึงการเก็บแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็น ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการเข้าไปมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอนาคตของท่องเที่ยว เนื่องจาก นักท่องเที่ยวเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญ ในการยอมรับหรือการไม่ยอมรับการทำงานของคนพิการ และการเลือกใช้บริการจากคนพิการ โดยไม่รู้สึกรู้ว่าเป็นการเอารัดเอาเปรียบหรือการใช้ แรงงานคนพิการอย่างไม่เหมาะสม ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องมีการศึกษาทัศนคติ ของนักท่องเที่ยวต่อความพิการและตำแหน่งงานที่มีความเหมาะสม ในการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจใน อนาคตของท่องเที่ยวของคนพิการ

#### **มาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ**

มาตรการทางกฎหมายเป็นหนึ่งในแนวทางการส่งเสริมการประกอบอาชีพ ให้กับ คนพิการ เพื่อบังคับให้สถานประกอบการต่าง ๆ ต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับการส่งเสริมอาชีพคนพิการ และการให้ความช่วยเหลือคนพิการในกรณีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับการประกอบอาชีพของคนพิการในสถานประกอบการ โดยมีกองทุนส่งเสริมและพัฒนา คุณภาพชีวิตคนพิการเป็นกลไกในการดำเนินการ มาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

## กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิต

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 (แก้ไขเพิ่มเติม พุทธศักราช 2554) ได้บัญญัติการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการไว้โดยละเอียด ครอบคลุมสิทธิต่าง ๆ อันพึงมีพึงได้รับไว้ ดังนี้

มาตรา 4 บัญญัติว่า ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และเสรีภาพของบุคคลย่อมได้รับความคุ้มครอง

มาตรา 30 บัญญัติว่า บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมายและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน

ชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคลเพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพร่างกาย หรือสุขภาพทางจิต สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา อบรม หรือความคิดเห็นทางการเมือง อันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญจะกระทำมิได้

มาตรา 49 บัญญัติว่า บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่า 12 ปี ที่รัฐจะต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย

ผู้ยากไร้ คนพิการหรือทุพพลภาพ หรือผู้ที่อยู่ในสภาวะยากลำบาก ต้องได้รับสิทธิตามวรรคหนึ่งและการสนับสนุนจากรัฐเพื่อให้ได้รับการศึกษาโดยทัดเทียมกับบุคคลอื่น

มาตรา 51 บัญญัติว่า บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการทางสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน และผู้ยากไร้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลจากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ โดย ไม่เสียค่าใช้จ่าย

บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับการบริการทางสาธารณสุขของรัฐต้องเป็นไปอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับการป้องกันและขจัดโรคติดต่ออันตรายจากรัฐอย่างเหมาะสมโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายและทันต่อเหตุการณ์

มาตรา 54 บัญญัติว่า บุคคลซึ่งพิการหรือทุพพลภาพมีสิทธิเข้าถึง และใช้ประโยชน์จากสวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะ และความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐ

บุคคลวิกลจริตย่อมได้รับความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐ

มาตรา 80 รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านสังคม การสาธารณสุข การศึกษา และวัฒนธรรม โดยคุ้มครองและพัฒนาเด็กและเยาวชน สนับสนุนการอบรมเลี้ยงดูและให้การศึกษาปฐมวัย ส่งเสริมความเสมอภาคของหญิงและชาย เสริมสร้างและพัฒนาความเป็นปึกแผ่นของสถาบันครอบครัวและชุมชน รวมทั้งต้องสงเคราะห์และจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ

ผู้ยากไร้ คนพิการและทุพพลภาพ และผู้อยู่ในสภาวะยากลำบากให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และพึ่งพาตนเองได้

พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ได้มีข้อกำหนดตามพระราชบัญญัติเพื่อส่งเสริมการดำรงชีวิตของคนพิการได้แก่

**สิทธิคนพิการตามมาตรา 20** แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550

1. การฟื้นฟูสมรรถภาพโดยกระบวนการทางการแพทย์และค่าจ้างในการรักษาพยาบาล
  2. การศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติระดับพรีจนถึงระดับปริญญาตรี
  3. การส่งเสริมและฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพเพื่อการมีงานทำ
  4. การยอมรับและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม เศรษฐกิจ การเมืองอย่างเต็มที่
  5. การช่วยเหลือให้เข้าถึงนโยบาย แผนงาน โครงการ กิจกรรมการพัฒนา และบริการอันเป็นประโยชน์สาธารณะ
  6. เข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร บริการโทรคมนาคม เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารสำหรับคนพิการ
  7. บริการล่ามภาษามือ
  8. สิทธิที่จํานำสัตว์นำทาง เครื่องมือหรืออุปกรณ์นำทาง หรือเครื่องมือช่วยความพิการใด ๆ ติดตัวไปในยานพาหนะหรือสถานที่ใด ๆ เพื่อประโยชน์ในการเดินทาง
  9. การจัดสวัสดิการเบี่ยงความพิการ
  10. การปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยการมีผู้ช่วยคนพิการหรือการจัดสวัสดิการอื่น ๆ
- กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน**

**สิทธิคนพิการตามมาตรา 33** แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 กำหนดให้นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการและหน่วยงานรัฐต้องรับคนพิการเข้าทำงานตามลักษณะของงาน ในอัตราส่วนที่เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการหรือหน่วยงานของรัฐ ทั้งนี้ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานออกกฎกระทรวงกำหนดจำนวน ที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการและหน่วยงานรัฐจะต้องรับคนพิการเข้าทำงาน โดยมีสัดส่วนการจ้างงานคือ

ลูกจ้าง:คนพิการ = 100:1 เศษของ 100 ถ้าเกิน 50 คนต้องรับคนพิการเพิ่มอีก 1 คน (การนับลูกจ้างไม่นับรวมคนพิการที่มีบัตร)

**สิทธิคนพิการตามมาตรา 34** แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการที่มีได้รับคนพิการเข้าทำงาน



ในสถานประกอบการตามจำนวนที่กำหนดในมาตรา 33 ให้ส่งเงินเข้ากองทุนตามมาตรา 24(5) ทั้งนี้ ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานออกกฎกระทรวงกำหนดจำนวนเงินที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการจะต้องนำส่งเข้ากองทุน โดยการคำนวณเงินส่งเข้ากองทุนคนพิการ คือ อัตราค่าจ้างต่ำสุดของประเทศ  $\times$  365 วัน  $\times$  จำนวนคนพิการที่ไม่ได้จ้าง

**สิทธิคนพิการตามมาตรา 35** แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 กำหนดว่าหากนายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการและหน่วยงานของรัฐไม่ประสงค์จะรับคนพิการเข้าทำงานตามมาตรา 33 และไม่มี ความประสงค์ส่งเงินเข้ากองทุนตามมาตรา 34 นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการและหน่วยงานของรัฐ อาจให้สัมปทาน จัดสถานที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการ จัดจ้างเหมาะสม ฝึกงานหรือการให้การช่วยเหลืออื่นใด แก่คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการแทนก็ได้ ทั้งนี้ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนดในระเบียบ

การจัดให้สัมปทานแก่คนพิการ/ผู้ดูแลคนพิการ ถ้าหากคนพิการมาทำงานไม่ได้ จะต้องจ่ายเงินเข้ากองทุนและสามารถเลือกปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างรวมกันได้

**กฎหมายและประโยชน์ทางภาษีในการจ้างงานคนพิการ สิทธิประโยชน์ทางภาษีและสิทธิประโยชน์อื่น ๆ สำหรับนายจ้างที่จ้างแรงงานคนพิการ**

1. ค่าจ้างคนพิการเข้าทำงาน นายจ้างหรือสถานประกอบการซึ่งรับคนพิการเข้าทำงาน มีสิทธิได้รับยกเว้นภาษีเงินได้เป็นจำนวนร้อยละร้อยของรายจ่ายในการจ้างงานคนพิการดังกล่าว ตามมาตรา 3 ของพระราชกฤษฎีกาฉบับที่ 444 พ.ศ. 2553

2. รายจ่ายในการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการแก่ลูกจ้างที่เป็นคนพิการ นายจ้างหรือสถานประกอบการที่มีสิทธิได้รับยกเว้นภาษีเงินได้เป็นร้อยละหนึ่งของรายจ่ายในการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการดังกล่าวแก่ลูกจ้างที่เป็นคนพิการ

3. มีลูกจ้างคนพิการมากกว่าร้อยละ 60 ของลูกจ้างทั้งหมด มาตรา 38 ของ พ.ร.บ. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 กำหนดว่า “นายจ้าง หรือเจ้าของสถานประกอบการที่จ้างคนพิการเข้าทำงานมากกว่าร้อยละหกสิบของลูกจ้างในสถานประกอบการนั้น โดยมีระยะเวลาจ้างเกินกว่าหนึ่งร้อยแปดสิบวันในปีภาษีใด มีสิทธิได้รับยกเว้นภาษีเงินได้ในปีภาษีนั้น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายกำหนด” พระราชกฤษฎีกาออกตามความในประมวลรัษฎากร ว่าด้วยการยกเว้นรัษฎากร (ฉบับที่ 519) พ.ศ. 2554

4. สิทธิประโยชน์อื่น มาตรา 39 วรรค 2 ของ พ.ร.บ. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ พ.ศ. 2550 กำหนดว่า “ในกรณีที่รัฐหรือหน่วยงานของรัฐจะพิจารณาให้สัมปทาน

ส่งเสริมการลงทุน การประกาศเกียรติคุณ ลินเชื่อ รางวัล เครื่องราชอิสริยาภรณ์ หรือสิทธิประโยชน์อื่นใดแก่นายจ้างหรือสถานประกอบการใด ให้นำข้อมูลที่ได้รับประกาศ ตามวรรคหนึ่งมาประกอบการพิจารณาด้วย

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจของคนพิการ ทั้งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 (แก้ไขเพิ่มเติม พุทธศักราช 2554) และพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 รวมถึงกฎกระทรวง ระเบียบและประกาศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แสดงให้เห็นถึงสิทธิและโอกาสอันเท่าเทียมกันของคนพิการและบุคคลทั่วไป ในการดำเนินชีวิตและสิทธิในการเลือกทำงานและการได้รับการส่งเสริมอาชีพ และสิทธิพิเศษที่คนพิการพึงได้รับในฐานะที่เป็นพลเมืองของชาติ ข้อปฏิบัติของนายจ้างในการรับคนพิการเข้าทำงานหรือการให้พื้นที่สำหรับการขายสินค้าหรือให้บริการในสถานประกอบการ การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้พิการและผู้สูงอายุ ซึ่งจากการศึกษาจะเห็นได้ว่ามีกฎหมายและข้อกำหนดหลายประการที่บังคับให้ผู้ประกอบการทั้งภาครัฐและเอกชนต้องปฏิบัติตาม แต่ในทางปฏิบัติของพบการหลีกเลี่ยง หรือการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดทางกฎหมายอยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งเกิดจากการไม่เข้าใจในตัวตนของคนพิการ และการไม่ทราบในศักยภาพการทำงานของคนพิการ รวมถึงความกังวลต่อความคุ้มค่าในการจ้างงานคนพิการ

การศึกษาของมูลนิธิพระมหาไถ่เพื่อการพัฒนาคนพิการ 2552 เรื่องระบบสนับสนุนการจ้างงานคนพิการในตลาดแรงงานเปิด พบว่า การสนับสนุนการจ้างงานคนพิการยังไม่มี การเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ ขาดความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ อีกทั้ง การบริการขั้นพื้นฐาน เพื่อสนับสนุนการเข้าสู่อาชีพของคนพิการยังไม่เพียงพอ ทักษะคิด และแรงจูงใจของคนพิการ ครอบครัวและนายจ้างสถานประกอบการมีผลกระทบต่อการทำงานของคนพิการ โดยพบว่าคนพิการมีการศึกษาต่ำและไม่มีคุณภาพ ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมไม่ดีและส่วนหนึ่งไม่ได้สวัสดิการที่เหมาะสมในการดำรงชีวิต ทำให้มีทัศนคติเชิงลบต่อสภาพความพิการ และไม่สามารถออกไปทำงานในตลาดแรงงานได้ แต่คนพิการจะมีทัศนคติเชิงบวกต่อการทำงานได้ก็ด้วยความสนับสนุนและกำลังใจจากครอบครัว ผู้ประกอบการเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการมีงานทำของคนพิการ พบว่าผู้ประกอบการไม่ได้สนใจในการรับคนพิการเข้าทำงานอย่างแท้จริง เนื่องจากขาดความเข้าใจในเรื่องความรู้ความสามารถของคนพิการ แต่ทัศนคติเชิงลบเหล่านี้ สามารถปรับเปลี่ยนได้จากการสร้างโอกาสให้คนพิการ เข้าทำงานในสถานประกอบการ

โดยสรุปจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสิทธิ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ พบว่า ประเทศไทยมีกฎหมายซึ่งให้สิทธิในการดำรงชีวิตและ

การประกอบอาชีพเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป นอกจากนี้ยังมีกฎหมายที่ให้สิทธิพิเศษสำหรับผู้ประกอบการที่รับคนพิการเข้าทำงานในสถานประกอบการ แต่เมื่อศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า กระบวนการในการจ้างงานคนพิการเข้าทำงานยังมีปัญหาและอุปสรรคแม้จะมีกฎหมายที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ เนื่องจากผู้ประกอบการยังมีทัศนคติเชิงลบต่อคนพิการ แต่จากการศึกษานักท่องเที่ยวชาวไทย ซึ่งเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของคนพิการ กลับพบว่านักท่องเที่ยวมีทัศนคติที่ดีต่อคนพิการ อีกทั้งยอมรับในการทำงานของคนพิการ ซึ่งในการศึกษาคั้งนี้ ได้ศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่อความพิการและตำแหน่งงานที่นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่ามีเหมาะสมกับคนพิการดังต่อไปนี้

### ลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทย

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการและความเหมาะสมของการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ จากนักท่องเที่ยวชาวไทยในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน มีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 68 แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	186	46.50
หญิง	214	53.50
รวม	400	100.00

ตาราง 68 แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 และ เป็นเพศชาย 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50

ตาราง 69 แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี (เยาวชน)	67	16.75
อายุ 18-21 ปี (นักศึกษา)	52	13.00
อายุ 22-30 ปี (วัยทำงานตอนต้น)	121	30.25
อายุ 31-45 ปี (วัยทำงานตอนกลาง)	98	24.50

ตาราง 69 (ต่อ)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ 45-60 ปี (วัยทำงานตอนปลาย)	61	15.25
อายุ 60 ปีขึ้นไป (วัยเกษียณ)	1	0.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

ตาราง 69 แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวชาวไทย มีช่วงอายุระหว่าง 22-30 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 31-45 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 ลำดับสุดท้ายคือ มีช่วงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25

ตาราง 70 แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	30	7.50
มัธยมศึกษา/ ปวช.	113	28.25
อนุปริญญา/ ปวส.	4	1.00
ปริญญาตรี	202	50.50
สูงกว่าปริญญาตรี	51	12.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

ตาราง 70 แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวชาวไทย มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 202 คน รองลงมาคือมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช จำนวน 113 คน ลำดับสุดท้ายคือมีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา/ปวส จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50, 28.25 และ 1.00 ตามลำดับ

ตาราง 71 แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	160	40.00
รับราชการ	53	13.25
ธุรกิจส่วนตัว	69	17.25

ตาราง 71 (ต่อ)

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับจ้าง	43	10.75
แม่บ้าน	12	3.00
พนักงานบริษัท	43	10.75
เกษตรกร	12	3.00
ว่างงาน	8	2.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

ตาราง 71 แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวชาวไทย เป็นกลุ่มนักเรียนนักศึกษา จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาเป็นกลุ่มธุรกิจส่วนตัว จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 ลำดับสุดท้ายคือ กลุ่มผู้ว่างงาน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

ตาราง 72 แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามรูปแบบการเดินทางท่องเที่ยว

รูปแบบการเดินทางท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม	117	11.41
การท่องเที่ยวเชิงผจญภัย	182	17.76
การท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ	255	24.88
การท่องเที่ยวเชิงกีฬา	117	11.41
การท่องเที่ยวเชิงศาสนา	151	14.73
การท่องเที่ยวและเยี่ยมญาติ	149	14.54
การท่องเที่ยวและประชุมสัมมนา	45	4.39
การท่องเที่ยวรูปแบบอื่น ๆ	9	0.88
<b>รวม</b>	<b>1,025</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตาราง 72 แสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนใหญ่นิยมเลือกท่องเที่ยวในรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 24.88 รองลงมานิยมการท่องเที่ยว

ในรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 17.76 ลำดับสุดท้าย นักท่องเที่ยวชาวไทย เลือกรูปแบบการท่องเที่ยวอื่น (ตามกิจกรรมที่จังหวัดเชียงใหม่จัดขึ้น/ การทดลองการแต่งงาน) จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 0.88

**ตาราง 73 แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามประสบการณ์ ในการรับบริการจากผู้บริการที่มีความพิการ**

การรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เคยรับบริการ	161	40.25
ไม่เคยรับบริการ	239	59.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

ตาราง 73 แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ ไม่เคยมีประสบการณ์ในการรับ บริการจากผู้บริการที่มีความพิการ จำนวน 239 คน และมีประสบการณ์ในการรับบริการจาก ผู้บริการที่มีความพิการ จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 59.75 และ 40.25 ตามลำดับ

#### ทัศนคติเชิงบวกต่อความพิการของนักท่องเที่ยวชาวไทย

**ตาราง 74 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติ เชิงบวกต่อความพิการ**

ทัศนคติเชิงบวกต่อความพิการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ความหมาย
คนพิการไม่แตกต่างจากบุคคลทั่วไป	3.76	0.85	มาก
คนพิการเป็นผู้มีสิทธิเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป	4.37	0.75	มาก
บุคคลอื่นในองค์กรควรปฏิบัติต่อคนพิการ เช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป	4.20	0.82	มาก
การเข้าใจและยอมรับได้ในความแตกต่างระหว่าง บุคคล	4.36	0.68	มาก
คนพิการสามารถปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้ เช่นเดียวกับบุคคลอื่น หากสภาพแวดล้อม เอื้ออำนวย	4.19	0.83	มาก

ตาราง 74 (ต่อ)

ทัศนคติเชิงบวกต่อความพิการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ความหมาย
คนพิการมีความรับผิดชอบเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป	4.26	0.84	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.19</b>	<b>0.79</b>	<b>มาก</b>

ตาราง 74 แสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อทัศนคติเชิงบวกต่อความพิการในระดับมากในทุกด้าน ได้แก่ คนพิการมีสิทธิเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 4.37 การเข้าใจและยอมรับได้ในความแตกต่างระหว่างบุคคล มีค่าเฉลี่ย 4.36 คนพิการมีความรับผิดชอบเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 4.26 บุคคลอื่นในองค์กรควรปฏิบัติต่อคนพิการเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 4.20 คนพิการสามารถปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้เช่นเดียวกับบุคคลอื่น หากสภาพแวดล้อมเอื้ออำนวย มีค่าเฉลี่ย 4.19 และคนพิการไม่แตกต่างจากบุคคลทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 3.76

ตาราง 75 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ  
คุณลักษณะผู้ทำงานบริการ

ทัศนคติต่องานบริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ความหมาย
1. ผู้ทำงานบริการต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.58	0.62	มากที่สุด
2. ผู้ทำงานบริการต้องสามารถให้บริการผู้อื่นด้วยความเต็มใจ	4.56	0.60	มากที่สุด
3. ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้มีความตรงต่อเวลา	4.54	0.67	มากที่สุด
4. ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้มีความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตน	4.52	0.64	มากที่สุด
5. ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้มีความอดทนอดกลั้นและใจเย็น	4.52	0.71	มากที่สุด
6. ผู้ทำงานบริการต้องสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี	4.51	0.65	มากที่สุด
7. ผู้ทำงานบริการต้องรักในงานบริการ	4.50	0.64	มาก

ตาราง 75 (ต่อ)

ทัศนคติต่องานบริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ความหมาย
8. ผู้ทำงานบริการควรภูมิใจที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และให้คำแนะนำผู้อื่น	4.49	0.71	มาก
9. ผู้ทำงานบริการควรทราบหลักการที่ถูกต้อง ในการให้บริการ	4.45	0.63	มาก
10. ผู้ทำงานบริการควรทราบข้อบกพร่องของตนเอง และพร้อมที่จะแก้ไขข้อผิดพลาด	4.50	0.68	มาก
11. ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้ที่ชอบเรียนรู้และพัฒนา ตนเองอยู่เสมอ	4.45	0.72	มาก
12. ผู้ทำงานบริการควรมีทักษะในการทำงานบริการ	4.44	0.70	มาก
13. ผู้ทำงานบริการควรมีศิลปะในการพูด และการสื่อสาร	4.44	0.68	มาก
14. ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้ที่ทำงานทุกอย่างให้สำเร็จ ลุล่วงด้วยความทุ่มเทอย่างสูง	4.41	0.69	มาก
15. ผู้ทำงานบริการควรมีวิธีการรับมือกับข้อร้องเรียน ของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	4.41	0.67	มาก
16. ผู้ทำงานบริการต้องชอบพบปะพูดคุยกับบุคคลอื่น	4.38	0.66	มาก
17. ผู้ทำงานบริการควรค้นหาวิธีการในการทำงานใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงการทำงานของตนเสมอ	4.38	0.70	มาก
18. ผู้ทำงานบริการควรปรับปรุงวิธีการทำงาน ของตนเองเพื่อให้ผู้อื่นพึงพอใจ	4.36	0.78	มาก
19. ผู้ทำงานบริการควรมีประสบการณ์ในการทำงาน บริการ	4.36	0.76	มาก
20. ผู้ทำงานบริการควรสังเกตสิ่งต่าง ๆ รอบตัว ของตนเองอย่างสม่ำเสมอ	4.35	0.72	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.45</b>	<b>0.68</b>	<b>มาก</b>



ตาราง 75 แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะของผู้ให้บริการในระดับมากที่สุดในด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) ผู้ทำงานบริการจะต้องเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 2) ผู้ทำงานบริการต้องสามารถให้บริการผู้อื่นด้วยความเต็มใจ 3) ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้มีความตรงต่อเวลา 4) ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตน 5) ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้ที่มีความอดทนอดกลั้น และใจเย็น 6) ผู้ทำงานบริการต้องสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี และ 7) ผู้ทำงานบริการควรภูมิใจที่ได้ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำผู้อื่น

### ตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับคณพิการในมุมมองของนักท่องเที่ยวไทย

ตาราง 76 แสดงตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับคณพิการในธุรกิจสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวตามทัศนคติของนักท่องเที่ยว

ตำแหน่งงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>สถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว</b>				
เจ้าหน้าที่ต้อนรับ	337	84.30	63	15.80
ประชาสัมพันธ์	330	82.50	70	17.50
นำชม/มัคคุเทศก์	231	57.80	169	42.30
ธุรการ/บันทึกข้อมูลคอมพิวเตอร์	332	83.00	68	17.00
การตลาด/ขายโปรแกรมท่องเที่ยว	297	73.50	106	26.50
ช่างซ่อมบำรุงสถานที่	165	41.30	235	58.80
ช่างซ่อมแซมข้าวของเครื่องใช้	243	60.80	157	39.30
จัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า	235	58.80	165	41.30
การเงิน/บัญชี	330	82.50	70	17.50
ขายของที่ระลึก	361	90.30	39	9.800
นักแสดง	270	67.50	130	32.50
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ	236	59.00	164	41.00
ฝ่ายบุคคล	281	70.30	119	29.80

**ตาราง 76** แสดงว่านักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่คิดว่าตำแหน่งที่เหมาะสมกับคนพิการในธุรกิจสถานประกอบการได้แก่ตำแหน่งขายของที่ระลึก จำนวน 361 คน คิดเป็นร้อยละ 90.30 รองลงมาเป็นตำแหน่งจำหน่ายตั๋วเข้าชม จำนวน 337 คน คิดเป็นร้อยละ 84.30 ลำดับสุดท้ายคือ ตำแหน่งนำชม/มัคคุเทศก์ จำนวน 231 คิดเป็นร้อยละ 57.80 และนักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนใหญ่คิดว่าตำแหน่งที่ไม่เหมาะสมกับคนพิการในธุรกิจสถานประกอบการ ได้แก่ ตำแหน่ง ช่างซ่อมบำรุงสถานที่ จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.80

**ตาราง 77** แสดงตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับคนพิการในธุรกิจที่พักแรม ตามทัศนคติของนักท่องเที่ยว

ตำแหน่งงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ธุรกิจที่พักแรม</b>				
พนักงานต้อนรับ	240	60.00	160	40.0
พนักงานยกกระเป๋า	134	33.50	266	66.5
รูมเซอร์วิส	146	36.50	254	63.5
พนักงานให้บริการหน้าเคาน์เตอร์	202	50.50	198	49.5
พนักงานการเงิน/บัญชี	308	77.00	92	23.0
พนักงานรับจองทางโทรศัพท์	321	80.25	79	19.75
พนักงานเสิร์ฟ/บริการลูกค้า	346	86.50	54	13.50
พ่อบุครัว	180	45.00	220	55.00
ผู้ช่วยพ่อบุครัว	209	52.25	191	47.75
พนักงานฝ่ายจัดเลี้ยง/ประชุม	239	59.75	161	40.25
สัมมนา				
พนักงานดูแลห้องพัก (แม่บ้าน)	214	53.50	186	46.50
พนักงานทำความสะอาด	228	57.00	172	43.00
ส่วนกลาง				
พนักงานซักรีด	219	54.75	181	45.25
พนักงานจัดสวน	254	63.50	146	36.50
ช่างซ่อมบำรุง	205	51.25	195	48.75
จัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า	188	47.00	212	53.00

ตาราง 77 (ต่อ)

ตำแหน่งงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ธุรการ	250	62.50	150	37.50
เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/ จัดทำเว็บไซต์	329	82.25	71	17.75
ประชาสัมพันธ์	322	80.50	78	19.50
การตลาด	315	78.75	85	21.25
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ	293	73.25	107	26.75
ฝ่ายบุคคล	239	59.75	161	40.25

ตาราง 77 แสดงว่านักท่องเที่ยวยชาวไทย ส่วนใหญ่คิดว่าตำแหน่งที่เหมาะสมกับคนพิการในธุรกิจที่พักแรม ได้แก่ ตำแหน่งพนักงานเสิร์ฟ/บริการลูกค้า จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 86.5 รองลงมา ได้แก่ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/จัดทำเว็บไซต์ จำนวน 329 คน คิดเป็นร้อยละ 82.3 และลำดับสุดท้ายคือพนักงานฝ่ายจัดเลี้ยง/ประชุม สัมมนา และฝ่ายบุคคล จำนวนเท่ากัน คือ 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.75 และนักท่องเที่ยวยชาวไทย ส่วนใหญ่คิดว่าตำแหน่งที่ไม่เหมาะสมกับคนพิการในธุรกิจที่พักแรมได้แก่ตำแหน่งพนักงานยกกระเป๋า จำนวน 266 คิดเป็นร้อยละ 66.50 รองลงมาคือ ตำแหน่งรুমเซอร์วิส จำนวน 254 คิดเป็นร้อยละ 63.50 ลำดับสุดท้ายคือ จัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า จำนวน 212 คิดเป็นร้อยละ 53.00 ทั้งนี้มีตำแหน่งงานที่นักท่องเที่ยวยชาวไทย ให้ค่าความเหมาะสมและไม่เหมาะสมไว้ใกล้เคียงกันได้แก่ ตำแหน่งพนักงานบริการหน้าเคาน์เตอร์ โดยเห็นว่ามีค่าความเหมาะสมจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 และเห็นว่าไม่มีความเหมาะสม จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 ซึ่งใกล้เคียงกับตำแหน่ง ช่างซ่อมบำรุงโดยเห็นว่ามีค่าความเหมาะสมจำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.30 และเห็นว่าไม่มีความเหมาะสม จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.80

ตาราง 78 แสดงตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับคนพิการในธุรกิจการคมนาคมขนส่ง  
ตามทัศนคติของนักท่องเที่ยว

ตำแหน่งงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ธุรกิจการคมนาคมขนส่ง</b>				
เจ้าหน้าที่	337	84.25	63	15.75
ผู้ให้บริการบนยานพาหนะ	165	41.25	235	58.75
พนักงานบริการ	242	60.50	158	39.50
ช่างซ่อมบำรุง	189	47.25	211	52.75
จัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า	245	61.25	155	38.75
ประชาสัมพันธ์	317	79.25	83	20.75
การเงิน/บัญชี	305	76.25	95	23.75
ธุรการ	321	80.25	79	19.75
เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/ จัดทำเว็บไซต์	322	80.50	78	19.50
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ	252	63.00	148	37.00
ฝ่ายบุคคล	269	67.25	131	32.75
การตลาด	262	65.50	138	34.50

ตาราง 78 แสดงว่านักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนใหญ่คิดว่าตำแหน่งที่เหมาะสมกับคนพิการในธุรกิจการคมนาคมขนส่ง ได้แก่ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ จำนวน 337 คน คิดเป็นร้อยละ 84.25 รองลงมาได้แก่ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/จัดทำเว็บไซต์ จำนวน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 80.50 ลำดับสุดท้ายคือ ตำแหน่งจัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.25 และนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่คิดว่าตำแหน่งที่ไม่เหมาะสมกับคนพิการในธุรกิจการคมนาคมขนส่งได้แก่ตำแหน่งผู้ให้บริการบนยานพาหนะ จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.75 และตำแหน่งช่างซ่อมบำรุง จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75

ตาราง 79 แสดงตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับคนพิการในธุรกิจอาหารและภัตตาคาร  
ตามทัศนคติของนักท่องเที่ยว

ตำแหน่งงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ธุรกิจอาหารและภัตตาคาร</b>				
พนักงานเสิร์ฟ/บริการลูกค้า	182	45.50	218	54.50
พนักงานบริการบริเวณเคาน์เตอร์	290	72.50	110	27.50
พ่อครัว	208	52.00	192	48.00
ผู้ช่วยพ่อครัว	227	56.75	173	43.25
การเงิน/บัญชี	313	78.25	87	21.75
พนักงานทำความสะอาดทั่วไป	227	56.75	173	43.25
พนักงานล้างจาน	242	60.50	158	39.50
จัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า	265	66.25	135	33.75
ประชาสัมพันธ์	311	77.75	89	22.25
ธุรการ	318	79.50	82	20.50
เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/จัดทำเวปไซด์	324	81.00	76	19.00
<b>ไนต์</b>				
นักดนตรี/ความบันเทิง	328	82.00	72	18.00
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ	229	57.25	171	42.75
ฝ่ายจัดเลี้ยง	225	56.25	175	43.75
ฝ่ายบุคคล	260	65.00	140	35.00

ตาราง 79 แสดงว่านักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนใหญ่คิดว่าตำแหน่งที่เหมาะสมกับคนพิการในธุรกิจอาหารและภัตตาคาร ได้แก่ ตำแหน่งนักดนตรี/ความบันเทิง จำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 82.00 รองลงมาได้แก่ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/จัดทำเวปไซด์ จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 81.00 และลำดับสุดท้าย ได้แก่ ตำแหน่งฝ่ายจัดเลี้ยง จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 และนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่คิดว่า ตำแหน่งที่ไม่เหมาะสมกับคนพิการในธุรกิจอาหารและภัตตาคาร ได้แก่ ตำแหน่งพนักงานเสิร์ฟ/บริการลูกค้า จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 ทั้งนี้มีตำแหน่งงานที่นักท่องเที่ยวชาวไทยให้ค่าความเหมาะสม

และไม่เหมาะสมไว้ใกล้เคียงกันได้แก่ ตำแหน่งพ่อครัว โดยเห็นว่ามีความเหมาะสมจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 และเห็นว่าไม่มีความเหมาะสม จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00

**ตาราง 80 แสดงตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับคนพิการในธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ตามทัศนคติของนักท่องเที่ยว**

ตำแหน่งงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์</b>				
สำรองที่นั่ง/ขายตั๋ว	335	83.75	65	16.25
มัคคุเทศก์	224	56.00	176	44.00
วางแผนโปรแกรมนำเที่ยว	330	82.50	70	17.50
พนักงานบริการทั่วไป	254	63.50	146	36.50
ประสานงาน	286	71.50	114	28.50
ฝ่ายขาย/การตลาด	286	71.50	114	28.50
ประชาสัมพันธ์	335	83.75	65	16.25
การเงิน/บัญชี	311	77.75	89	22.25
ธุรการ	322	80.50	78	19.50
เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/ จัดทำเว็บไซต์	327	81.75	73	18.25
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ	246	61.50	154	38.50
ฝ่ายบุคคล	263	65.75	137	34.25
ฝ่ายบุคคล	260	65.00	140	35.00

ตาราง 80 แสดงว่านักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ คิดว่าตำแหน่งที่เหมาะสมกับคนพิการในธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ได้แก่ ตำแหน่งสำรองที่นั่ง/ขายตั๋ว และประชาสัมพันธ์ เท่ากันเป็นจำนวน 335 คน คิดเป็นร้อยละ 83.50 รองลงมาได้แก่ ตำแหน่งวางแผนโปรแกรมนำเที่ยว จำนวน 330 คน คิดเป็นร้อยละ 82.50 ลำดับสุดท้ายได้แก่ ตำแหน่งมัคคุเทศก์ จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00

ตาราง 81 แสดงตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับคนพิการในธุรกิจสินค้าของที่ระลึก  
ตามทัศนคติของนักท่องเที่ยว

ตำแหน่งงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ธุรกิจสินค้าของที่ระลึก</b>				
จัดจำหน่าย	339	84.75	61	15.25
จัดหาวัตถุดิบ/จัดซื้อ/ควบคุม	265	66.25	135	33.75
<b>คลังสินค้า</b>				
ออกแบบผลิตภัณฑ์	343	85.75	57	14.25
ผลิตสินค้า	262	65.50	138	34.50
ธุรการ/คอมพิวเตอร์	343	85.75	57	14.25
ประชาสัมพันธ์	319	79.75	81	20.25
การตลาด	294	73.50	106	26.50
การสาธิต/การฝึกอบรม	269	67.25	131	32.75
การเงิน/บัญชี	321	80.25	79	19.75
ควบคุมคุณภาพ	268	67.00	138	33.00
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ	244	61.00	156	39.00
ฝ่ายบุคคล	274	68.00	126	31.50

ตาราง 81 แสดงว่านักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่คิดว่าตำแหน่งที่เหมาะสมกับคนพิการในธุรกิจสินค้าของที่ระลึก ได้แก่ ตำแหน่งออกแบบผลิตภัณฑ์ จำนวน 343 คน คิดเป็นร้อยละ 85.75 รองลงมาได้แก่ ตำแหน่งจัดจำหน่ายสินค้า จำนวน 339 คน คิดเป็นร้อยละ 84.75 ลำดับสุดท้ายได้แก่ตำแหน่งผู้บริหาร/ผู้จัดการ จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00

ตาราง 82 แสดงตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับคนพิการในธุรกิจการจัดประชุม  
และนิทรรศการตามทัศนคติของนักท่งเที่ยว

ตำแหน่งงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการ</b>				
พนักงานต้อนรับ	272	60.50	158	39.50
พนักงานดูแลห้องประชุม/จัดเลี้ยง	233	58.25	167	41.75
พนักงานบริการ	235	58.75	165	41.25
พนักงานออกแบบศูนย์ประชุมและ นิทรรศการ	309	77.25	91	22.75
วางแผนการจัดประชุมและ นิทรรศการ	312	78.00	88	22.00
ล่าม	278	71.75	113	28.25
พนักงานรักษาความปลอดภัย	165	41.25	235	58.75
เจ้าหน้าที่ประสานงาน	267	66.75	133	33.25
ช่างซ่อมบำรุง	189	47.25	211	52.75
แม่บ้าน/พนักงานทำความสะอาด	228	57.00	172	43.00
ประชาสัมพันธ์	314	78.50	86	21.50
การตลาด	285	71.25	115	28.75
การเงิน/บัญชี	305	76.25	95	23.75
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ	241	60.25	159	39.75
ฝ่ายบุคคล	259	64.75	141	35.25

ตาราง 82 แสดงว่านักท่งเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่คิดว่าตำแหน่งที่เหมาะสมกับคนพิการในธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการ ได้แก่ ตำแหน่งประชาสัมพันธ์ จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 78.50 รองลงมาได้แก่ ตำแหน่งพนักงานออกแบบศูนย์ประชุมและนิทรรศการ จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 77.25 ลำดับสุดท้าย คือ ตำแหน่งแม่บ้าน/พนักงานทำความสะอาด จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 และนักท่งเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ คิดว่าตำแหน่งที่ไม่เหมาะสมกับคนพิการในธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการ ได้แก่ ตำแหน่งพนักงานรักษาความปลอดภัย จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.75



ตาราง 83 แสดงตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับคนพิการในธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง  
กับการท่องเที่ยวตามทัศนคติของนักท่องเที่ยว

ตำแหน่งงาน	เหมาะสม		ไม่เหมาะสม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ธุรกิจบริการอื่น ๆ</b>				
พนักงานนวด/สปา	299	74.75	101	25.25
นักวาดภาพศิลปะ	360	90.00	40	10.00
นักร้อง/นักแสดง	333	83.25	67	16.25
พนักงานธนาคาร	262	65.50	138	34.50
ธุรกิจประกันภัย	245	61.25	155	38.75
โฆษณา ประชาสัมพันธ์	293	73.25	107	26.75
ออกแบบ	348	87.00	52	13.00
โปรแกรมเมอร์	317	79.25	83	20.75
นักเขียน	353	88.25	47	11.75

ตาราง 83 แสดงว่านักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนใหญ่คิดว่าตำแหน่งที่เหมาะสมกับคนพิการในธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ได้แก่ ตำแหน่งนักวาดภาพศิลปะ จำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาได้แก่ ตำแหน่งพนักงานออกแบบ จำนวน 348 คน คิดเป็นร้อยละ 87.00 ลำดับสุดท้ายคือตำแหน่งธุรกิจประกันภัย จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.25

โดยสรุป นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่าตำแหน่งงานที่มีความเหมาะสมกับคนพิการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีดังนี้

ธุรกิจสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่เข้าชมประชาสัมพันธ์ นำชม/มัคคุเทศก์ ธุรกิจ/บันทึกข้อมูลคอมพิวเตอร์ การตลาด/ขายโปรแกรมท่องเที่ยว ช่างซ่อมแซมข้าวของเครื่องใช้ จัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า การเงิน/บัญชี ขายของที่ระลึก นักแสดง ผู้บริหาร/ผู้จัดการและฝ่ายบุคคล

ธุรกิจที่พักแรม ได้แก่ ตำแหน่งพนักงานต้อนรับ พนักงานให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ พนักงานการเงิน/บัญชี พนักงานรับจองทางโทรศัพท์ พนักงานเสิร์ฟบริการลูกค้า ผู้ช่วยพอดริ้ว พนักงานฝ่ายจัดเลี้ยง/ประชุม สัมมนา พนักงานดูแลห้องพัก (แม่บ้าน) พนักงานทำความสะอาด

ส่วนกลาง พนักงานซักรีด พนักงานจัดสวน ช่างซ่อมบำรุง ชุรการ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/จัดทำเว็บไซต์ ประชาสัมพันธ์ การตลาดผู้บริหาร/ผู้จัดการและฝ่ายบุคคล

ธุรกิจการคมนาคมขนส่ง ได้แก่ ตำแหน่งจำหน่ายตั๋ว พนักงานบริการ จัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า ประชาสัมพันธ์ การเงิน/บัญชี ชุรการ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/จัดทำเว็บไซต์ ผู้บริหาร/ผู้จัดการ ฝ่ายบุคคล การตลาด

ธุรกิจอาหารและภัตตาคาร ได้แก่ ตำแหน่งพนักงานบริการบริเวณเคาน์เตอร์ พ่อครัว ผู้ช่วยพ่อครัว การเงิน/บัญชี พนักงานทำความสะอาดทั่วไป พนักงานล้างจาน จัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า ประชาสัมพันธ์ ชุรการ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/จัดทำเว็บไซต์ นักดนตรี/ความบันเทิง ผู้บริหาร/ผู้จัดการ ฝ่ายจัดเลี้ยง ฝ่ายบุคคล

ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ได้แก่ ตำแหน่งสำรองที่นั่ง/ขายตั๋ว มัคคุเทศก์ พนักงานวางแผนโปรแกรมนำเที่ยว พนักงานบริการทั่วไป เจ้าหน้าที่ประสานงาน ฝ่ายขาย/การตลาด ประชาสัมพันธ์ พนักงาน การเงิน/บัญชี ชุรการ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/จัดทำเว็บไซต์ ผู้บริหาร/ผู้จัดการ ฝ่ายบุคคล

ธุรกิจสินค้าของที่ระลึก ได้แก่ ตำแหน่งพนักงานจัดจำหน่าย พนักงานจัดหาวัตถุดิบ/จัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า พนักงานออกแบบผลิตภัณฑ์ พนักงานผลิตสินค้า ชุรการ/คอมพิวเตอร์ ประชาสัมพันธ์ พนักงานการตลาด พนักงานการสาธิต/การฝึกอบรม พนักงานการเงิน/บัญชี พนักงานควบคุมคุณภาพ ผู้บริหาร/ผู้จัดการ ฝ่ายบุคคล

ธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการ ได้แก่ ตำแหน่งพนักงานต้อนรับ พนักงานดูแลห้องประชุม/จัดเลี้ยง พนักงานบริการ พนักงานออกแบบศูนย์ประชุมและนิทรรศการ พนักงานวางแผนการจัดประชุมและนิทรรศการ ล่าม เจ้าหน้าที่ประสานงาน แม่บ้าน/พนักงานทำความสะอาด ประชาสัมพันธ์ พนักงานการตลาด พนักงานการเงิน/บัญชี ผู้บริหาร/ผู้จัดการ ฝ่ายบุคคล

ธุรกิจบริการอื่น ๆ ได้แก่ ตำแหน่งพนักงานนวด/สปา นักวาดภาพศิลปะ นักร้อง/นักแสดง พนักงานธนาคาร พนักงานในธุรกิจประกันภัย นักโฆษณา ประชาสัมพันธ์ นักออกแบบ โปรแกรมเมอร์ นักเขียน

ตาราง 84 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติต่อคนพิการ  
จำแนกตามผู้ที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการคนพิการ

ทัศนคติต่อความพิการ	ผู้ที่เคยใช้บริการ		ผู้ไม่เคยใช้บริการ		t	p
	(N = 161)		(N = 239)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. คนพิการไม่แตกต่าง จากบุคคลทั่วไป	3.96	0.79	3.62	0.87	3.99	0.00*
2. คนพิการเป็นผู้มีสิทธิ เท่าเทียมกับบุคคล ทั่วไป	4.52	0.63	4.27	0.81	3.50	0.04*
3. บุคคลอื่นในองค์กร ควรปฏิบัติต่อคนพิการ เช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป	4.38	0.72	4.08	0.86	3.61	0.64
4. การเข้าใจและยอมรับ ได้ในความแตกต่าง ระหว่างบุคคล	4.48	0.60	4.28	0.71	2.81	0.10
5. คนพิการสามารถ ปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้ เช่นเดียวกับบุคคลอื่น หากสภาพแวดล้อม เอื้ออำนวย	4.50	0.66	3.98	0.81	6.44	0.21
6. คนพิการมีความ รับผิดชอบเช่นเดียวกับ บุคคลทั่วไป	4.48	0.69	4.11	0.90	4.42	0.10

หมายเหตุ:  $p \leq 0.05$

ตาราง 84 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการผู้ให้บริการคนพิการ มีทัศนคติต่อความพิการในด้านบวก ในข้อคนพิการไม่แตกต่างจากบุคคลทั่วไป และคนพิการเป็นผู้มีสิทธิเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 85 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะ  
 ของผู้ทำงานบริการจำแนกตามผู้ที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการคน  
 พิการ

ทัศนคติต่อผู้ทำงานบริการ	ผู้ที่เคยใช้ บริการ		ผู้ไม่เคยใช้ บริการ		t	p
	(N = 161)		(N = 239)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ผู้ทำงานบริการต้องรักในงานบริการ	4.55	0.60	4.47	0.67	1.12	0.03*
2. ผู้ทำงานบริการต้องชอบพบปะ พูดคุยกับบุคคลอื่น	4.47	0.64	4.32	0.67	2.12	0.99
3. ผู้ทำงานบริการต้องเป็นผู้มี มนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.65	0.59	4.54	0.63	1.70	0.03*
4. ผู้ทำงานบริการต้องสามารถทำงาน ร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี	4.61	0.57	4.43	0.69	2.89	0.00*
5. ผู้ทำงานบริการต้องสามารถ ให้บริการผู้อื่นด้วยความเต็มใจ	4.62	0.56	4.51	0.62	1.76	0.03*
6. ผู้ทำงานบริการควรภูมิใจที่ได้ ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำ ผู้อื่น	4.51	0.72	4.48	0.70	0.44	0.60
7. ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้มี ความอดทนอดกลั้น และใจเย็น	4.56	0.77	4.49	0.67	1.00	0.73
8. ผู้ทำงานบริการควรทราบหลักการ ที่ถูกต้องในการให้บริการ	4.50	0.57	4.41	0.67	1.55	0.02*
9. ผู้ทำงานบริการควรมีวิธีการรับมือ กับข้อร้องเรียน ของลูกค้าได้ อย่างถูกวิธี	4.56	0.61	4.31	0.70	3.60	0.06
10. ผู้ทำงานบริการควรมีศิลปะ ในการพูดและการสื่อสาร	4.57	0.65	4.35	0.70	3.08	0.13
11. ผู้ทำงานบริการควรมีทักษะ ในการทำงานบริการ	4.55	0.70	4.36	0.70	2.54	0.37

ตาราง 85 (ต่อ)

ทัศนคติต่อผู้ทำงานบริการ	ผู้ที่เคยใช้ บริการ (N = 161)		ผู้ไม่เคยใช้ บริการ (N = 239)		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
	12. ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้มี ความตรงต่อเวลา	4.59	0.61	4.51		
13. ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้มี ความรับผิดชอบต่อความผิดพลาด ที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตน	4.59	0.57	4.47	0.69	1.84	0.00*
14. ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้ทำงาน ทุกอย่างให้สำเร็จลุล่วงด้วย ความทุ่มเทอย่างสูง	4.50	0.63	4.36	0.72	2.15	0.03*
15. ผู้ทำงานบริการควรค้นหาวิธีการ ในการทำงานใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุง การทำงานของตนเสมอ	4.48	0.66	4.32	0.72	2.24	0.35
16. ผู้ทำงานบริการควรสังเกตสิ่งต่าง ๆ รอบตัวของตนเองอย่างสม่ำเสมอ	4.53	0.61	4.23	0.76	4.37	0.01*
17. ผู้ทำงานบริการควรปรับปรุงวิธีการ ทำงานของตนเอง เพื่อให้ผู้อื่น พึงพอใจ	4.47	0.75	4.29	0.79	2.30	0.57
17. ผู้ทำงานบริการควรทราบ ข้อบกพร่องของตนเองและพร้อม ที่จะแก้ไขข้อผิดพลาด	4.58	0.66	4.44	0.69	1.92	0.12
18. ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้ที่ชอบ เรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ	4.55	0.68	4.38	0.75	2.35	0.02*
19. ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้ที่มี ประสบการณ์ในการทำงานบริการ	4.50	0.70	4.27	0.79	3.04	0.16

หมายเหตุ:  $p \leq 0.05$

**ตาราง 85** แสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการผู้ให้บริการคนพิการ มีทัศนคติต่อคุณลักษณะของผู้ทำงานบริการในข้อ ผู้ทำงานบริการต้องรักในงานบริการ ผู้ทำงานบริการต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ผู้ทำงานบริการต้องสามารถให้บริการผู้อื่นด้วยความเต็มใจ ผู้ทำงานบริการต้องสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ผู้ทำงานบริการควรทราบหลักการที่ถูกต้องในการให้บริการ ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้มีความตรงต่อเวลา ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้มีความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตน ผู้ทำงานบริการ ควรเป็นผู้ทำงานทุกอย่างให้สำเร็จลุล่วงด้วยความทุ่มเทอย่างสูง ผู้ทำงานบริการควรสังเกตสิ่งต่าง ๆ รอบตัวของตนเองอย่างสม่ำเสมอ ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้ที่ชอบเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยทัศนคติต่อคุณลักษณะของผู้ทำงานบริการและทัศนคติต่อความพิการ ที่มีความแตกต่างกันในมุมมองของผู้ที่เคยใช้งานและไม่เคยใช้งานแรงงานคนพิการ เนื่องจากกระบวนการในการรับรู้ความสามารถของคนพิการแตกต่างกันประกอบกับประสบการณ์ ในการสัมผัสการบริการคนพิการที่ต่างกัน เป็นเหตุผลให้ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวทั้งสองกลุ่มมีความแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบความสนใจในตำแหน่งงานของคนพิการ และความเหมาะสมของตำแหน่งงานในมุมมองของผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยว พบว่า มีตำแหน่งงานที่คนพิการ ผู้ประกอบการ และนักท่องเที่ยวคิดว่ามีความเหมาะสมกับคนพิการดังต่อไปนี้

**ตาราง 86** แสดงความต้องการในการทำงานในธุรกิจสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวของผู้พิการ เปรียบเทียบกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวตามลักษณะความพิการ

ลักษณะ ความพิการ	ตำแหน่งงาน ที่คนพิการต้องการ	ตำแหน่งงาน	ตำแหน่ง
		ที่ผู้ประกอบการ คิดว่ามีความเหมาะสม	ที่นักท่องเที่ยว คิดว่ามีความเหมาะสม
บอดสนิททั้งสองข้าง	1. ชายของที่ระลีก	1. พนักงานจำหน่ายตั๋ว	1. พนักงานขายของ ที่ระลีก
	2. ช่างซ่อมแซมข้าวของ เครื่องใช้	เข้าชม	2. พนักงานจำหน่าย ตั๋วเข้าชม
	3. เจ้าหน้าที่เข้าชม	2. นำชม/มัคคุเทศก์	
บอดข้างใดข้างหนึ่ง	1. ประชาสัมพันธ์	3. พนักงานจัดซื้อ	3. ธุรกิจ/บันเทิง
	2. นำชม/มัคคุเทศก์	ควบคุมคลังสินค้า	ข้อมูลคอมพิวเตอร์
	3. ชายของที่ระลีก		

## ตาราง 86 (ต่อ)

ลักษณะ ความพิการ	ตำแหน่งงาน ที่คนพิการต้องการ	ตำแหน่งงาน ที่ผู้ประกอบการ คิดว่ามีความเหมาะสม	ตำแหน่ง ที่นักทอ่งเที่ยว คิดว่ามีความเหมาะสม
มองเห็นเลือนราง	1. ชายของที่ระลึก 2. ช่างซ่อมแซมข้าวของ เครื่องใช้ 3. ช่างซ่อมบำรุง/ ประชาสัมพันธ์		
หูหนวก	1. ชายของที่ระลึก 2. เจ้าหน้าที่ตัวเข้าชม 3. ประชาสัมพันธ์		
หูตึง	1. ช่างซ่อมแซมข้าวของ เครื่องใช้ 2. ชายของที่ระลึก 3. ช่างซ่อมบำรุงสถานที่		
พูดไม่ได้ พูดไม่ชัด	1. ชายของที่ระลึก/ ประชาสัมพันธ์ 2. ช่างซ่อมข้าวของ เครื่องใช้/ช่างซ่อม บำรุงสถานที่/เจ้าหน้าที่ ตัวเข้าชม 3. นำชม/มัคคุเทศก์		
มือวิยะแต่ใช้งานไม่ ถนัด	1. ชายของที่ระลึก 2. ประชาสัมพันธ์ 3. เจ้าหน้าที่ตัวเข้าชม		
ต้องใช้กายอุปกรณ์	1. ชายของที่ระลึก 2. ช่างซ่อมแซมข้าวของ เครื่องใช้ 3. ประชาสัมพันธ์		

ตาราง 87 แสดงความต้องการในการทำงานในธุรกิจที่พักแรมของผู้พิการ เปรียบเทียบกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวตามลักษณะความพิการ

ลักษณะความพิการ	ตำแหน่งงานที่คนพิการต้องการ	ตำแหน่งงานที่ผู้ประกอบการคิดว่ามีความเหมาะสม	ตำแหน่งที่นักท่องเที่ยวคิดว่ามีความเหมาะสม
บอดสนิททั้งสองข้าง	1. ผู้ช่วยพ่อครัว 2. พนักงานฝ่ายจัดเลี้ยง 3. พนักงานยกกระเป๋า	1. เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/จัดทำเว็บไซต์	1. พนักงานเสิร์ฟ/บริการลูกค้า 2. เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/จัดทำเว็บไซต์
บอดข้างใดข้างหนึ่ง	1. พนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง/พนักงานจัดสวน 2. พนักงานฝ่ายจัดเลี้ยง/จัดซื้อควบคุมคลังสินค้า/พนักงาน ชักรีด 3. ผู้ช่วยพ่อครัว/ช่างซ่อมบำรุง/การตลาด	2. พนักงานธุรการ 3. จัดซื้อควบคุมคลังสินค้า	3. ประชาสัมพันธ์
มองเห็นเลือนราง	1. ช่างซ่อมบำรุง 2. จัดสวน/ชักรีด/พนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง 3. พนักงานฝ่ายจัดเลี้ยง		
หูหนวก	1. พนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง 2. พนักงานฝ่ายจัดเลี้ยง 3. จัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า		
หูตึง	1. พนักงานฝ่ายจัดเลี้ยง/พนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง/ช่างซ่อมบำรุง/จัดซื้อควบคุมคลังสินค้า 2. พนักงานชักรีด/พนักงานจัดสวน		



ตาราง 87 (ต่อ)

ลักษณะ ความพิการ	ตำแหน่งงาน ที่คนพิการต้องการ	ตำแหน่งงาน ที่ผู้ประกอบการ คิดว่ามีความเหมาะสม	ตำแหน่ง ที่นักท่งเกี่ยวข้อง คิดว่ามีความเหมาะสม
พูดไม่ได้ พูดไม่ชัด	1. พนักงานทำความสะอาด ส่วนกลาง 2. พนักงานฝ่ายจัดเลี้ยง/ พนักงานซักรีด/ การตลาด/จัดซื้อ ควบคุม คลังสินค้า		
มือซ้ายขวาแต่ใช้งาน ไม่ถนัด	1. พนักงานทำความสะอาด ส่วนกลาง 2. พนักงานฝ่ายจัดเลี้ยง/ พนักงานซักรีด		
ต้องใช้กาย อุปกรณ์	1. พนักงานทำความสะอาด ส่วนกลาง/พนักงานซัก รีด/พนักงานจัดสวน 2. ช่างซ่อมบำรุง/จัดซื้อ ควบคุมคลังสินค้า		

ตาราง 88 แสดงความต้องการในการทำงานในธุรกิจการคมนาคมขนส่งของผู้พิการ  
เปรียบเทียบกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการและนักท่งเกี่ยวข้องตาม  
ลักษณะความพิการ

ลักษณะ ความพิการ	ตำแหน่งงาน ที่คนพิการต้องการ	ตำแหน่งงาน ที่ผู้ประกอบการ คิดว่ามีความเหมาะสม	ตำแหน่ง ที่นักท่งเกี่ยวข้อง คิดว่ามีความเหมาะสม
บอดสนิททั้งสอง ข้าง	1. ช่างซ่อมบำรุง 2. ผู้ให้บริการบนยานพาหนะ 3. จัดซื้อควบคุมคลังสินค้า	1. พนักงานบริการทั่วไป 2. พนักงานการเงิน บัญชี	1. พนักงานจำหน่ายตั๋วเข้า ชม 2. เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/ จัดทำเว็บไซต์
บอดข้างใดข้าง หนึ่ง	1. ช่างซ่อมบำรุง 2. จัดซื้อควบคุมคลังสินค้า 3. การเงิน/บัญชี	3. พนักงานธุรการ 4. พนักงานฝ่ายบุคคล 5. พนักงานการตลาด	3. ธุรการ

## ตาราง 88 (ต่อ)

ลักษณะ ความพิการ	ตำแหน่งงาน ที่คนพิการต้องการ	ตำแหน่งงาน ที่ผู้ประกอบการ คิดว่ามีความเหมาะสม	ตำแหน่ง ที่นักท่องเที่ยว คิดว่ามีความเหมาะสม
มองเห็นเลือนราง	1. ผู้ให้บริการบนยานพาหนะ 2. ช่างซ่อมบำรุง 3. จัดซื้อควบคุมคลังสินค้า		
หูหนวก	1. ผู้ให้บริการบนยานพาหนะ 2. ช่างซ่อมบำรุง 3. จัดซื้อควบคุมคลังสินค้า		
หูตึง	1. จัดซื้อควบคุมคลังสินค้า 2. ช่างซ่อมบำรุง 3. ประชาสัมพันธ์/การเงิน บัญชี		
พูดไม่ได้ พูดไม่ ชัด	1. ผู้ให้บริการบนยานพาหนะ 2. จัดซื้อควบคุมคลังสินค้า/ การเงิน บัญชี 3. ช่างซ่อมบำรุง		
มือซ้ายขวาแต่ใช้ งานไม่ถนัด	1. ผู้ให้บริการบนยานพาหนะ 2. ช่างซ่อมบำรุง 3. จัดซื้อ ควบคุมคลังสินค้า		
ต้องใส่กาย อุปกรณ์	1. ผู้ให้บริการบนยานพาหนะ 2. ช่างซ่อมบำรุง 3. จัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า		

ตาราง 89 แสดงความต้องการในการทำงานในธุรกิจอาหารและภัตตาคารของผู้พิการ  
เปรียบเทียบกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวตาม  
ลักษณะความพิการ

ลักษณะ ความพิการ	ตำแหน่งงานที่คนพิการ ต้องการ	ตำแหน่งงาน ที่ผู้ประกอบการ คิดว่ามีความเหมาะสม	ตำแหน่ง ที่นักท่องเที่ยว คิดว่ามีความเหมาะสม
บอดสนิททั้งสอง ข้าง	1. การเงิน บัญชี 2. ผู้ช่วยพ่อครัว 3. พนักงานล้างจาน	1. ผู้บริหาร ผู้จัดการ 2. พนักงานทำความสะอาด สะอาดทั่วไป/ผู้ช่วยพ่อ ครัว	1. นักดนตรี/ผู้ให้ ความบันเทิง 2. เจ้าหน้าที่ คอมพิวเตอร์/ จัดทำเว็บไซต์ 3. ชูรการ
บอดข้างใด ข้างหนึ่ง	1. การเงิน บัญชี 2. พนักงานล้างจาน/จัดซื้อ ควบคุมคลังสินค้า 3. พนักงานบริการบริเวณ เคาน์เตอร์/ผู้ช่วยพ่อครัว	1. ผู้จัดการ/ผู้ช่วยพ่อ ครัว	1. เจ้าหน้าที่ คอมพิวเตอร์/ จัดทำเว็บไซต์ 3. ชูรการ
มองเห็นเลือนราง	1. จัดซื้อควบคุมคลังสินค้า 2. การเงิน บัญชี/พนักงาน ล้างจาน 3. พนักงานบริการบริเวณ เคาน์เตอร์/ชูรการ	1. ผู้จัดการ/ผู้ช่วยพ่อ ครัว	1. เจ้าหน้าที่ คอมพิวเตอร์/ จัดทำเว็บไซต์ 3. ชูรการ
หูหนวก	1. การเงิน บัญชี 2. พนักงานล้างจาน 3. ผู้ช่วยพ่อครัว	1. ผู้จัดการ/ผู้ช่วยพ่อ ครัว	1. เจ้าหน้าที่ คอมพิวเตอร์/ จัดทำเว็บไซต์ 3. ชูรการ
หูตึง	1. การเงิน บัญชี 2. ผู้ช่วยพ่อครัว 3. พนักงานล้างจาน	1. ผู้จัดการ/ผู้ช่วยพ่อ ครัว	1. เจ้าหน้าที่ คอมพิวเตอร์/ จัดทำเว็บไซต์ 3. ชูรการ
พูดไม่ได้ พูดไม่ ชัด	1. การเงิน บัญชี พนักงาน ล้างจาน 2. ผู้ช่วยพ่อครัว 3. ชูรการ	1. ผู้จัดการ/ผู้ช่วยพ่อ ครัว	1. เจ้าหน้าที่ คอมพิวเตอร์/ จัดทำเว็บไซต์ 3. ชูรการ
มีอวัยวะ แต่ใช้ งานไม่ถนัด	1. การเงิน บัญชี พนักงาน ล้างจาน 2. ชูรการ 3. ผู้ช่วยพ่อครัว/จัดซื้อ/ ควบคุมคลังสินค้า	1. ผู้จัดการ/ผู้ช่วยพ่อ ครัว	1. เจ้าหน้าที่ คอมพิวเตอร์/ จัดทำเว็บไซต์ 3. ชูรการ

## ตาราง 89 (ต่อ)

ลักษณะ ความพิการ	ตำแหน่งงานที่คนพิการ ต้องการ	ตำแหน่งงาน ที่ผู้ประกอบการ คิดว่ามีความเหมาะสม	ตำแหน่ง ที่นักทอ่งเที่ยว คิดว่ามีความเหมาะสม
ต้องใช้กาย อุปกรณ์	1. จัดซื้อควบคุมคลังสินค้า 2. พนักงานให้บริการ บริเวณเคาน์เตอร์/ พ่อครัว/พนักงานล้าง จาน 3. การเงิน บัญชี/ธุรการ		

ตาราง 90 แสดงความต้องการในการทำงานในธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ของผู้พิการ  
เปรียบเทียบกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการและนักทอ่งเที่ยวตามลักษณะ  
ความพิการ

ลักษณะ ความพิการ	ตำแหน่งงาน ที่คนพิการต้องการ	ตำแหน่งงาน ที่ผู้ประกอบการ คิดว่ามีความเหมาะสม	ตำแหน่ง ที่นักทอ่งเที่ยว คิดว่ามีความเหมาะสม
บอดสนิททั้งสอง ข้าง	1. วางแผนโปรแกรมนำ เที่ยว/ประสานงาน/ การเงิน บัญชี 2. มัคคุเทศก์ 3. ฝ่ายขาย การตลาด/ ผู้บริหารผู้จัดการ	1. การเงิน บัญชี 2. ประชาสัมพันธ์ 3. พนักงานบริการทั่วไป	1. สำรองที่นั่ง/ จำหน่ายตั๋ว/ ประชาสัมพันธ์ 2. วางแผนโปรแกรมนำ เที่ยว 3. เจ้าหน้าที่
บอดข้างใด ข้างหนึ่ง	1. ประสานงาน 2. งานแผนโปรแกรมนำ เที่ยว/พนักงานบริการ ทั่วไป 3. มัคคุเทศก์/ฝ่ายขาย การตลาด/การเงินบัญชี		คอมพิวเตอร์/จัด ทำเว็บไซต์
มองเห็นเลือนราง	1. ประสานงาน 2. การเงิน บัญชี 3. มัคคุเทศก์		

## ตาราง 90 (ต่อ)

ลักษณะ ความพิการ	ตำแหน่งงาน ที่คนพิการต้องการ	ตำแหน่งงาน ที่ผู้ประกอบการ คิดว่ามีความเหมาะสม	ตำแหน่ง ที่นักท่องเที่ยว คิดว่ามีความเหมาะสม
หูหนวก	1. มัคคุเทศก์ 2. วางแผนโปรแกรมนำ เที่ยว/ประสานงาน 3. การเงิน บัญชี		
หูตึง	1. ประสานงาน 2. วางแผนโปรแกรมนำ เที่ยว/ผู้จัดการ ผู้บริหาร มัคคุเทศก์/พนักงาน บริการทั่วไป/ฝ่ายขาย การตลาด/ฝ่ายบุคคล		
พูดไม่ได้ พูดไม่ชัด	1. มัคคุเทศก์/วางแผน โปรแกรมนำเที่ยว 2. ประสานงาน/ฝ่ายขาย การตลาด/พนักงาน บริการทั่วไป		
มือซ้ายขวา แต่ใช้ งานไม่ถนัด	1. ประสานงาน 2. มัคคุเทศก์/วางแผน โปรแกรมนำเที่ยว		
ต้องใส่กาย	1. ประสานงาน		
อุปกรณ์	2. ฝ่ายขาย การตลาด/ มัคคุเทศก์		

ตาราง 91 แสดงความต้องการในการทำงานในธุรกิจสินค้าที่ระลึกของผู้พิการ เปรียบเทียบกับ  
กับความคิดเห็นของผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวตามลักษณะความพิการ

ลักษณะ ความพิการ	ตำแหน่งงาน ที่คนพิการต้องการ	ตำแหน่งงาน ที่ผู้ประกอบการ คิดว่ามีความเหมาะสม	ตำแหน่ง ที่นักท่องเที่ยว คิดว่ามีความเหมาะสม
บอดสนิททั้งสอง ข้าง	1. จัดจำหน่าย ประชาสัมพันธ์ 2. ผลิตสินค้า 3. ธุรกิจ/คอมพิวเตอร์	1. พนักงานผลิตสินค้า 2. ธุรกิจ คอมพิวเตอร์ 3. ออกแบบผลิตภัณฑ์	1. ออกแบบผลิตภัณฑ์ 2. จัดจำหน่าย 3. ธุรกิจ/คอมพิวเตอร์
บอดข้างใดข้างหนึ่ง	1. ออกแบบผลิตภัณฑ์/ ผลิตสินค้า 2. จัดจำหน่าย 3. จัดหาวัตถุดิบ จัดซื้อ ควบคุมคลังสินค้า/ ประชาสัมพันธ์		
มองเห็นเลือนราง	1. จัดจำหน่าย 2. ประชาสัมพันธ์ 3. ผลิตสินค้า		
หูหนวก	1. จัดจำหน่าย 2. ประชาสัมพันธ์ 3. ผลิตสินค้า		
หูตึง	1. ผลิตสินค้า 2. จัดจำหน่าย/สาธิต ฝึกอบรม 3. ออกแบบผลิตภัณฑ์		
พูดไม่ได้ พูดไม่ชัด	1. จัดจำหน่าย/ประชาสัมพันธ์ 2. ผลิตสินค้า/สาธิต ฝึกอบรม 3. ออกแบบผลิตภัณฑ์		
มือวัยว่ แต่ใช้งาน ไม้ถนัด	1. จัดจำหน่าย 2. ประชาสัมพันธ์ 3. ผลิตสินค้า		
ต้องใช้กายอุปกรณ์	1. จัดจำหน่าย 2. ธุรกิจ คอมพิวเตอร์ 3. ประชาสัมพันธ์		

ตาราง 92 แสดงความต้องการในการทำงานในธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการ  
ของผู้พิการ เปรียบเทียบกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยว  
ตามลักษณะความพิการ

ลักษณะ ความพิการ	ตำแหน่งงาน ที่คนพิการต้องการ	ตำแหน่งงาน ที่ผู้ประกอบการ คิดว่ามีความเหมาะสม	ตำแหน่ง ที่นักท่องเที่ยว คิดว่ามีความเหมาะสม
บอดสนิททั้งสอง ข้าง	1. พนักงานบริการ 2. พนักงานต้อนรับ 3. ประชาสัมพันธ์	1. ออกแบบศูนย์ประชุม และนิทรรศการ 2. พนักงานการตลาด	1. ประชาสัมพันธ์ 2. วางแผนการจัด ประชุมและ นิทรรศการ
บอดข้างใด ข้างหนึ่ง	1. แม่บ้าน พนักงานทำ ความสะอาด 2. ช่างซ่อมบำรุง/พนักงาน บริการ 3. พนักงานต้อนรับ/ พนักงานรักษาความ ปลอดภัย	3. พนักงานฝ่ายบุคคล	3. พนักงานออกแบบ ศูนย์ประชุมและ นิทรรศการ
มองเห็นเลือนราง	1. พนักงานบริการ 2. พนักงานต้อนรับ 3. แม่บ้าน พนักงานทำ ความสะอาด		
หูหนวก	1. พนักงานต้อนรับ/ พนักงานบริการ 2. ช่างซ่อมบำรุง/แม่บ้าน พนักงานทำความสะอาด สะอาด 3. พนักงานรักษาความ ปลอดภัย		
หูตึง	1. แม่บ้าน พนักงานทำ ความสะอาด 2. พนักงานรักษาความ ปลอดภัย/ช่างซ่อมบำรุง 3. พนักงานบริการ		

ตาราง 92 (ต่อ)

ลักษณะ ความพิการ	ตำแหน่งงาน ที่คนพิการต้องการ	ตำแหน่งงาน ที่ผู้ประกอบการ คิดว่ามีความเหมาะสม	ตำแหน่ง ที่นักท่งเที่ยว คิดว่ามีความเหมาะสม
พูดไม่ได้ พูดไม่ชัด	1. แม่บ้าน พนักงานทำความสะอาด สะอาด		
	2. ช่างซ่อมบำรุง/พนักงาน บริการ		
	3. พนักงานต้อนรับ/ ประชาสัมพันธ์		
มือซ้ายขวา แต่ใช้ งานไม่ถนัด	1. พนักงานบริการ		
	2. พนักงานต้อนรับ		
	3. แม่บ้าน พนักงานทำความสะอาด สะอาด/ประชาสัมพันธ์		
ต้องใช้กาย อุปกรณ์	1. แม่บ้าน พนักงานทำความสะอาด สะอาด/พนักงานต้อนรับ		
	2. ประชาสัมพันธ์		
	3. ช่างซ่อมบำรุง		

ตาราง 93 แสดงความต้องการในการทำงานในธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม  
ท่องเที่ยวของผู้พิการ เปรียบเทียบกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการ  
และนักท่งเที่ยวตามลักษณะความพิการ

ลักษณะ ความพิการ	ตำแหน่งงาน ที่คนพิการต้องการ	ตำแหน่งงาน ที่ผู้ประกอบการ คิดว่ามีความเหมาะสม	ตำแหน่ง ที่นักท่งเที่ยว คิดว่ามีความเหมาะสม
บอดสนิท	1. พนักงานนวด สปา	1. นักเขียน	1. นักวาดภาพศิลปะ
ทั้งสองข้าง	2. นักวาดภาพศิลปะ/ นักร้อง นักแสดง/ พนักงานธนาคาร/นัก โฆษณาประชาสัมพันธ์	2. โปรแกรมเมอร์ 3. นักวาดภาพศิลปะ	2. นักเขียน 3. ออกแบบ
	3. ธุรกิจประกันภัย/ ออกแบบ/ โปรแกรมเมอร์		



## ตาราง 93 (ต่อ)

ลักษณะ ความพิการ	ตำแหน่งงาน ที่คนพิการต้องการ	ตำแหน่งงาน ที่ผู้ประกอบการ คิดว่ามีความเหมาะสม	ตำแหน่ง ที่นักท่องเที่ยว คิดว่ามีความเหมาะสม
บอดข้างใด ข้างหนึ่ง	1. พนักงานนวด สปา/นัก วาดภาพศิลปะ/ออกแบบ		
	2. ธุรกิจประกันภัย/ นักเขียน		
	3. พนักงานธนาคาร/ โฆษณา ประชาสัมพันธ์		
มองเห็นเลือน ราง	1. นักวาดภาพศิลปะ		
	2. โฆษณา ประชาสัมพันธ์		
	3. พนักงานนวด สปา		
หูหนวก	1. นักวาดภาพศิลปะ		
	2. พนักงานนวด สปา		
	3. โฆษณา ประชาสัมพันธ์		
หูตึง	1. พนักงานนวด สปา/ พนักงานออกแบบ		
	2. นักวาดภาพศิลปะ		
	3. พนักงานธนาคาร ธุรกิจประกันภัย โฆษณา ประชาสัมพันธ์		
พูดไม่ได้	1. พนักงานนวด สปา		
พูดไม่ชัด	2. นักวาดภาพศิลปะ/ ออกแบบ/นักเขียน		
	3. นักร้อง นักแสดง ธุรกิจ ประกันภัย		
มีอวัยวะแต่ใช้ งานไม่ถนัด	1. นักวาดภาพศิลปะ		
	2. พนักงานนวด สปา		
	3. โฆษณา ประชาสัมพันธ์		
ต้องใช้กาย อุปกรณ์	1. นักวาดภาพศิลปะ		
	2. พนักงานนวด สปา/ โฆษณา ประชาสัมพันธ์		
	3. นักร้อง นักแสดง		

## การพัฒนา รูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของ คนพิการในจังหวัดเชียงใหม่

การพัฒนา รูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ ในจังหวัดเชียงใหม่ ศึกษาโดยการประชุมกลุ่มย่อยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ เพื่ออธิบายถึงสถานการณ์การมีส่วนร่วมในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการในปัจจุบัน ระดมความคิดเห็นเพื่อค้นหาปัญหาและอุปสรรค ในการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ จุดแข็ง และโอกาสในการทำงาน ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ และข้อเสนอแนะ เพื่อนำข้อสรุปเหล่านี้สร้างเป็นรูปแบบ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีผู้ร่วมประชุมกลุ่มย่อย ดังนี้

### 1. กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ

1.1 ตัวแทนสถาบันการศึกษาที่มีหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัด เชียงใหม่ ได้แก่ วิทยาลัยอาชีวศึกษาจังหวัดเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลล้านนา วิทยาเขตภาคพายัพ

1.2 ตัวแทนศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการหายาดฝน

1.3 ตัวแทนนักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งดูแลเกี่ยวกับการฝึกอาชีพคนพิการ ในพื้นที่ จังหวัดเชียงใหม่

1.4 ตัวแทนท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงใหม่

### 2. กลุ่มผู้พิการ

2.1 ตัวแทนคนพิการในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

2.2 ตัวแทนชมรมโอบออลแคมป์สเชียงใหม่

### 3. กลุ่มผู้ประกอบการ

3.1 ตัวแทนสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่

3.2 ตัวแทนสมาพันธ์ธุรกิจท่องเที่ยวภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่

3.3 ตัวแทนหอการค้าจังหวัดเชียงใหม่

3.4 ตัวแทนผู้ประกอบการในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

## การวิเคราะห์สถานการณ์การทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของคนพิการ ในจังหวัดเชียงใหม่

### 1. สถานการณ์การทำงานของคนพิการในภาพรวม

- 1.1 รายได้เฉลี่ยของคนพิการอยู่ในระดับที่ค่อนข้างต่ำ
- 1.2 คนพิการขาดความเชื่อมั่นในการประกอบอาชีพ มุมมอง ความเข้าใจในตำแหน่งงาน และหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการยังมีไม่มาก
- 1.3 การทำงานของคนพิการในปัจจุบัน ยังจำกัดอยู่ในวงแคบเพียงไม่กี่ตำแหน่ง โดยส่วนใหญ่เป็นแรงงานไร้ฝีมือ
- 1.4 หน่วยงานธุรกิจขาดความเข้าใจถึงบทบาทและความสามารถของคนพิการ การรับรู้และความเชื่อมั่นในศักยภาพของผู้ประกอบการ ที่มีต่อพนักงานคนพิการยังมีไม่มากนัก
- 1.5 ธุรกิจขนาดเล็ก ใช้แรงงานจำนวนไม่มากนัก หรือบางแห่งก็ให้ปฏิบัติหลายหน้าที่ จึงทำให้โอกาสในการทำงานของคนพิการมีน้อย ธุรกิจขนาดใหญ่ก็ต้องการคนที่มี ความรู้ความสามารถค่อนข้างสูง ซึ่งมีคนพิการจำนวนไม่มากนักที่ได้รับการศึกษาในระดับสูง
- 1.6 แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติฉบับปัจจุบัน ให้ความสำคัญกับการเสริมพลังคนพิการและผู้ดูแลคนพิการ เพื่อความมั่นคงและความก้าวหน้าด้านอาชีพ หรือการทำงาน โดยมีรายได้ที่เพียงพอ ทั้งในระบบตลาดแรงงาน นอกกระบบตลาดแรงงาน การประกอบอาชีพอิสระ รวมถึงการทำธุรกิจเพื่อสังคมของคนพิการ เพื่อร่วมสร้างเศรษฐกิจของคนพิการ
- 1.7 ขาดการบูรณาการองค์ความรู้ที่หลากหลายเพื่อสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพคนพิการ
- 1.8 หน่วยงานธุรกิจขนาดเล็กไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับคนพิการ และผู้สูงอายุที่เหมาะสมและเพียงพอ
- 1.9 การรับรู้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและสิทธิประโยชน์ทางภาษีและสิทธิประโยชน์ที่คนพิการพึงได้รับยังมีอยู่ในวงจำกัดคนพิการถูกจำกัดมุมมองต่ออาชีพ โดยเฉพาะคนพิการที่ไม่ได้ร่ำศึกษาในระดับสูง
- 1.10 หน่วยงานธุรกิจมีความกังวลต่อความคุ้มค่าในการจ้างงานคนพิการ

### 2. ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของคนพิการ

- 2.1 คนพิการไม่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะในวิชาชีพด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและส่วนใหญ่มีการศึกษาในช่วงต่ำกว่ามัธยมศึกษา ทำให้คนพิการขาดความมั่นใจในการประกอบอาชีพ

2.2 คนพิการส่วนใหญ่ถูกเก็บตัวอยู่ในบ้านจึงทำให้โลกทรรศน์ต่อสังคมภายนอกไม่กว้างเท่าที่ควร และไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ทั้งในด้านของสิทธิที่พึงได้รับ และโอกาสในการประกอบอาชีพ

2.3 หน่วยงานธุรกิจมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมแก่คนพิการไม่มากนัก

2.4 ไม่มีหน่วยงานหรือองค์กรกลาง ที่ทำหน้าที่ประสาน และฝึกอบรม เพิ่มความรู้ที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานให้กับคนพิการ

2.5 ข้อจำกัดในการพัฒนาให้เกิดศูนย์ฝึกอาชีพสำหรับคนพิการคือ ขาดกลไกการจัดการอย่างเป็นระบบ และไม่มี การนำองค์ความรู้จากงานวิจัยเกี่ยวกับคนพิการมาใช้วางแผนและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการ

2.6 ทักษะติดต่อคนพิการเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาศักยภาพของคนพิการ เพื่อเข้าสู่สายอาชีพ ซึ่งทักษะดีเหล่านี้มาจากตัวคนพิการเองที่มีทัศนคติต่อความพิการของตนเอง ทัศนคติของคนในครอบครัวคนพิการ รวมทั้งทัศนคติของคนในสังคม ทำให้ขาดโอกาสในการพัฒนาทักษะ ความรู้ เพื่อให้มีความพร้อมในการประกอบอาชีพได้

2.7 คนพิการยังขาดโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ เพื่อเข้าถึงโอกาสในการทำงาน ในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

### 3. จุดแข็งและโอกาสในการทำงานของคนพิการ

3.1 คนพิการเป็นผู้มีจิตใจบริการและเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

3.2 องค์กรด้านคนพิการมีการรวมตัวกันอย่างเข้มแข็ง

3.3 มีหน่วยงานรัฐและเอกชนให้การสนับสนุนการส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการ และมีศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการในพื้นที่

3.4 มีแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการที่มีความต่อเนื่อง

3.5 หน่วยงานธุรกิจมีแนวโน้มที่ดี ในการให้คนพิการเข้ามามีส่วนร่วมในการประกอบธุรกิจ

3.6 นักท่องเที่ยวให้การสนับสนุนการทำงานของคนพิการในสถานประกอบการ

### ผลการประชุมกลุ่มย่อยระดมความคิดเห็นของภาคีที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ จังหวัดเชียงใหม่

ผลจากการประชุมกลุ่มย่อย สามารถสรุปความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย ต่อการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ เป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากธุรกิจด้านการท่องเที่ยวและสมาคมด้านการท่องเที่ยว ให้ความคิดเห็นว่าธุรกิจด้านการท่องเที่ยวเป็นงานบริการที่ต้องอาศัยความคล่องตัวของพนักงานค่อนข้างมาก ในบางตำแหน่งงานเป็นไปได้ยากที่คนพิการจะทำงานได้ เนื่องจากต้องทำงานหลายหน้าที่ไปพร้อมกัน ต้องให้การช่วยเหลือดูแลลูกค้าและอำนวยความสะดวกอย่างต่อเนื่อง อาจไม่เหมาะสมกับสภาพความพิการ การรับคนพิการเข้ามามีส่วนร่วมในธุรกิจท่องเที่ยวควรใช้ลักษณะงานเป็นเกณฑ์สำคัญสำหรับการคัดเลือกพนักงานคนพิการ เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้ตามลักษณะงาน โดยคนพิการที่จะเข้าทำงานจะต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพเป็นสำคัญ ผู้ประกอบการยินดีรับคนพิการเข้าทำงานหากคนพิการมีความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างแท้จริง แม้ว่าในปัจจุบันจะมีพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ซึ่งกำหนดให้สถานประกอบการรับคนพิการเข้าทำงานในอัตราร้อยละหนึ่งก็ตาม แต่ปัญหาที่ผ่านมาของการรับคนพิการเข้าทำงานคือ คนพิการไม่สามารถทำงานได้ตามลักษณะงานที่กำหนดและแรงงานคนพิการ ก็ไม่มีความรู้ทางวิชาชีพเฉพาะในงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว อีกทั้งปริมาณแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีเป็นจำนวนมากผู้ประกอบการจึงยอมจ่ายเงินเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการและจ้างงานบุคคลทั่วไปที่มีความทักษะทางวิชาชีพแทน เพื่อให้การปฏิบัติงานตามตำแหน่งงานมีประสิทธิภาพสูงสุดแทน การรับคนพิการเข้าทำงาน บางครั้งการจ้างงานคนพิการก็มีปัญหาที่เกิดจากความต้องการแรงงานคนพิการแต่ไม่มีคนพิการที่มีความรู้ทางวิชาชีพพอที่จะเข้าทำงานได้ และการผลิตแรงงานคนพิการก็ไม่ได้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว อีกทั้งภาคธุรกิจยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญ ในการจ้างงานคนพิการจึงทำให้ละเลยการเลือกจ้างงานคนพิการ

ดังนั้นการส่งเสริมให้คนพิการเข้ามามีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จึงควรมีการสร้างเป้าหมายร่วมกันในการจ้างงานคนพิการ เพื่อสร้างให้เกิดประโยชน์อย่างเท่าเทียมกันระหว่างภาคธุรกิจและคนพิการ มีการอบรมเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถให้กับคนพิการก่อนเข้าทำงานในสถานประกอบการ ซึ่งความรู้ที่ส่งเสริมให้กับคนพิการ จะต้องสอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจและจะต้องเปิดโอกาสให้คนพิการได้มีโอกาสฝึกประสบการณ์การทำงานในธุรกิจ โดยเริ่มต้นจากธุรกิจของภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เช่น สวนสัตว์เชียงใหม่ เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี อุทยานหลวงราชพฤกษ์และศูนย์ประชุมนานาชาติเชียงใหม่ เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้คนพิการได้ฝึกปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยว แล้วจึงขยายผลมายังธุรกิจเอกชนต่อไป เพื่อช่วยสร้างความมั่นใจในความสามารถของคนพิการให้กับภาคธุรกิจ เนื่องจากเงื่อนไขและนโยบายทางธุรกิจ ก็เป็นอีกปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกรับคนพิการ

เข้าทำงาน ทั้งนี้การสร้างคนพิการที่มีความรู้ความสามารถและทักษะทางวิชาชีพในงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจากคนพิการทั่วไปที่ยังไม่มีความรู้และประสบการณ์นั้น ควรมีหน่วยงานกลางซึ่งร่วมมือกันระหว่างองค์กรด้านคนพิการ องค์กรการท่องเที่ยวและองค์กรด้านการด้านฝึกอบรมการท่องเที่ยว รวมตัวกันเพื่อฝึกอบรมความรู้ทางวิชาชีพให้แก่คนพิการ โดยสมาคมสหพันธ์การท่องเที่ยวภาคเหนืออาสาเป็นตัวแทนในการฝึกอบรมให้ความรู้แก่คนพิการ และเมื่อรับคนพิการเข้าไปมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจแล้ว ควรมีการตรวจสอบและค้นหาอุปสรรคในการดำเนินงานของคนพิการเพื่อเป็นข้อมูลให้หน่วยงานภาครัฐเป็นผู้ช่วยในการหนุนเสริมและแก้ไขปัญหาในการทำงานของคนพิการ เพื่อช่วยให้คนพิการสามารถทำงานร่วมกับบุคคลทั่วไปได้อย่างเหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะจากคนพิการ คนพิการให้ความคิดเห็นว่าควรเปิดโอกาสให้คนพิการได้แสดงศักยภาพก่อน ไม่ควรตัดสินคนพิการจากมุมมองความพิการ ควรเปลี่ยนมุมมองต่อคนพิการจากผู้ที่ต้องได้รับการสงเคราะห์ มาเป็นการมุ่งเน้นศักยภาพในตัวคนพิการ เพื่อสร้างให้คนพิการเป็นบุคคลที่มีคุณค่ามากกว่าเป็นภาระของสังคม เพราะการมองคนพิการในเชิงลบเป็นข้อจำกัดที่ทำให้คนพิการไม่ได้รับโอกาสในการทำงาน การมองความพิการเป็นลักษณะพิเศษรูปแบบหนึ่ง จะช่วยเพิ่มคุณค่าให้กับคนพิการได้ การส่งเสริมอาชีพด้านการท่องเที่ยว ควรมีภาครัฐเป็นแกนนำควรมีการบูรณาการทำงานร่วมกันระหว่างกระทรวงที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมและกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยมีการสลับบทบาทการเป็นฝ่ายอำนวยความสะดวกให้การดำเนินการ จัดการนโยบายและแผนงานให้เหมาะสม ฝ่ายดำเนินการทำหน้าที่ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายที่ฝ่ายอำนวยความสะดวกได้วางแผนไว้ และฝ่ายสนับสนุนทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและให้การสนับสนุนด้านต่าง ๆ ให้แก่ฝ่ายอำนวยความสะดวกและฝ่ายดำเนินการ เพื่อให้สามารถเข้าใจสภาพการทำงานของคนพิการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้หลากหลายมุมมอง ควรเป็นโอกาสให้คนพิการได้ทดลองงานในสถานประกอบการ เพื่อให้คนพิการได้แสดงความสามารถก่อนการปฏิบัติงานจริง ทั้งนี้เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานได้สะท้อนถึงความสามารถที่แท้จริงของคนพิการและเป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงการจ้างงานคนพิการต่อไป อีกทั้งอาจนำเงินจากกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการมาใช้ในการดำเนินการในการฝึกอบรมความรู้ทางวิชาชีพให้แก่คนพิการ ปัจจุบันสังคมประเทศไทยกำลังเริ่มเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุและคนพิการ ทำให้มีปริมาณนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและคนพิการเพิ่มสูงขึ้น นักท่องเที่ยวกลุ่มดังกล่าว มักจะไม่ได้เดินทางท่องเที่ยวเพียงคนเดียว แต่จะมีผู้ดูแลคนพิการและผู้ติดตาม ดังนั้นการเปิดต้อนรับนักท่องเที่ยวคนพิการและผู้สูงอายุ จะเป็นโอกาส

อันดีที่จะเพิ่มมูลค่าทางการตลาดให้กับธุรกิจและการจ้างคนพิการจะเป็นโอกาสที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวคนพิการและผู้สูงอายุ และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้องค์กรธุรกิจเป็นกิจการเพื่อสังคม

ดังนั้นการส่งเสริมให้คนพิการเข้าไปมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวควรมีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนให้เห็นว่าใครควรจะทำอะไร อย่างไร ในขั้นตอนใดและเน้นกระบวนการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกลุ่มคนพิการและบุคคลทั่วไปเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และยอมรับในความแตกต่างระหว่างบุคคลให้เพิ่มมากขึ้น

3. ข้อเสนอแนะจากหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานด้านการส่งเสริมอาชีพคนพิการ ประสบปัญหาการวางแผนของแรงงานคนพิการ ที่หน่วยงานส่งเสริมอาชีพคนพิการได้ฝึกอบรม เนื่องจากเป็นการฝึกอบรมแรงงานที่ไม่ตรงกับความต้องการของภาคธุรกิจและคนพิการ ดังนั้นการส่งเสริมอาชีพคนพิการ จึงควรศึกษาความต้องการของผู้ประกอบการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับการสร้างงานและการส่งเสริมอาชีพให้กับคนพิการที่เหมาะสม และให้การดำเนินการฝึกอาชีพเป็นไปตามความต้องการของผู้ประกอบการและส่งผลกระทบต่อพัฒนาอาชีพคนพิการต่อไป

การส่งเสริมการมีส่วนร่วมในธุรกิจท่องเที่ยวของคนพิการ เป็นสิ่งที่ควรส่งเสริมให้มีความรูปธรรม แต่บางตำแหน่งงานที่จำเป็นจะต้องมีความรู้เฉพาะ และมีต้องมีใบอนุญาตในการประกอบวิชาชีพ จึงควรดำเนินการให้ถูกต้องและเป็นไปตามระเบียบ มาตรการที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมอาชีพควรเน้นการพัฒนาศักยภาพทางวิชาชีพของคนพิการให้ตรงตามความต้องการของภาคธุรกิจ ร่วมกับการสำรวจศักยภาพของสถานประกอบการให้สามารถรองรับการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจของคนพิการ อีกทั้งควรมีการแจ้งข้อมูลความสามารถของแรงงานคนพิการที่ผ่านการฝึกอบรมและได้รับการรับรองความสามารถ ให้กับภาคธุรกิจได้รับทราบและคัดเลือกคนพิการที่มีความเหมาะสมกับธุรกิจของตนเข้าไปมีส่วนร่วมในธุรกิจต่อไป

4. ข้อเสนอแนะจากสถาบันการศึกษา นักวิชาการในสถาบันการศึกษาด้านการท่องเที่ยวได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการส่งเสริมการประกอบอาชีพในธุรกิจท่องเที่ยว โดยเน้นเรื่องของลักษณะงานเปรียบเทียบกับสภาพความพิการ เพื่อให้ได้คนพิการที่มีศักยภาพตรงกับลักษณะงานเข้ามาทำงาน บางงานที่ต้องอาศัยบุคลิกภาพที่ดีคนพิการ อาจจะต้องมีการปรับปรุงบุคลิกภาพให้เหมาะสม จึงควรมีการคัดเลือกและบรรจุงานให้มีความเหมาะสมกับสภาพความพิการ ด้านองค์ความรู้ตามหลักสูตรการศึกษาสายสามัญอาจใช้เฉพาะขั้นพื้นฐาน แต่ควรเน้นที่วิชาชีพเฉพาะที่จะช่วยสร้างทักษะทางอาชีพ หน่วยงานด้านการศึกษายินดีให้การสนับสนุนการพัฒนาองค์ความรู้ให้แก่คนพิการที่ต้องการเข้ามามีส่วนร่วมในธุรกิจท่องเที่ยว หากคนพิการ

ไม่มีความรู้สายสามัญเลย คนพิการควรได้รับความรู้เบื้องต้นในสายสามัญก่อน แล้วจึงเข้ารับการฝึกอบรมความรู้เฉพาะทางด้านการท่องเที่ยว อย่างไรก็ตามการมองก้าวข้ามความพิการโดยมองว่าคนพิการเป็นผู้ที่มีความสามารถเทียบเท่ากับบุคคลทั่วไปหากสภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยก็จะเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างให้การดำเนินชีวิตร่วมกับคนพิการเป็นไปได้อย่างราบรื่นและไม่รู้สึกถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล

การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของภาคีผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ พบว่า ปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ ได้แก่

1. การเปิดโอกาสให้คนพิการเข้าไปมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จากผลการศึกษา ซึ่งระบุว่าผู้พิการมีประสบการณ์ในการทำงานบริการไม่มากนัก จึงทำให้ขาดทักษะในการทำงาน อีกทั้งคนพิการในปัจจุบันยังมีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวค่อนข้างน้อย และผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการมีแนวโน้มที่จะเปิดโอกาสให้ผู้พิการเข้าไปมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในอนาคต เพิ่มมากขึ้น ดังนั้น การเปิดโอกาสให้คนพิการเข้าไปมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จะช่วยเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในการทำงานให้แก่ผู้พิการ โดยผู้ประกอบการอาจเริ่มรับคนพิการเข้ามาทำงานในตำแหน่งผู้ช่วยของตำแหน่งหลักก่อน เพื่อให้เข้าใจสภาพการทำงานของคนพิการในระยะทดลองงานและช่วยให้สามารถกำหนดภาระงานของคนพิการได้ตามสภาพความพิการ และตามความเหมาะสมของสถานประกอบการ ผู้ประกอบการต้องเปิดโอกาสให้คนพิการได้ทำงานอย่างเต็มที่และต้องปฏิบัติกับคนพิการ เช่นเดียวกับพนักงานทั่วไปไม่มีการแบ่งแยก เพื่อให้เกิดความเท่าเทียม และเป็นการเปิดโอกาสให้คนพิการได้แสดงศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ และควรมีการทำความเข้าใจกับพนักงานที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกับคนพิการถึงการปฏิบัติตนในการทำงาน

2. การพัฒนาทักษะความสามารถของคนพิการ โดยการให้ความรู้ในหลักการทำงาน บริการและงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งในภาคทฤษฎีและปฏิบัติ อาจเปิดอบรมเป็นหลักสูตรระยะสั้นสำหรับผู้สนใจแต่ยังขาดความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน และเปิดโอกาสให้คนพิการได้ฝึกทักษะทางวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับความต้องการของคนพิการ ลักษณะความพิการและความเหมาะสมของสถานประกอบการที่เปิดโอกาสให้คนพิการเข้าไปมีส่วนร่วมในธุรกิจ เพื่อสร้างให้ผู้เข้ารับการฝึกเป็นผู้ที่มีความสามารถและความเชี่ยวชาญในการทำงานในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องในธุรกิจด้านการท่องเที่ยวสามารถปฏิบัติหน้าที่ ในตำแหน่งที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มศักยภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยจะต้องเป็นการปฏิบัติงานร่วมกับ



พนักงานทั่วไป ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ประกอบการในการจ้างงานคนพิการเข้ามาทำงานในธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทั้งนี้จะต้องมีหน่วยงานหลักในการรับผิดชอบในการฝึกอบรมให้กับคนพิการ ซึ่งจะต้องมีบุคลากรที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและมีความเข้าใจในเรื่องความพิการอย่างแท้จริง

โดยเนื้อหาหลักในการให้ความรู้แก่คนพิการควรประกอบไปด้วยเนื้อหาต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

2.2 หลักการบริการและศิลปะในการบริการ

2.3 จิตวิทยาการบริการ

2.4 มนุษยสัมพันธ์และการทำงานร่วมกับผู้อื่น

2.5 การฝึกปฏิบัติในงานบริการ (ตามลักษณะงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่คนพิการเลือกปฏิบัติ)

2.6 สิทธิและประโยชน์ของคนพิการ

3. การปรับปรุงมาตรการทางภาษีและนโยบายส่งเสริมการทำงานของคนพิการจากภาครัฐ นโยบายสนับสนุนจากภาครัฐและมาตรการทางภาษี เป็นสิ่งที่ช่วยสร้างแรงจูงใจในการรับคนพิการเข้าทำงานในสถานประกอบการ ในปัจจุบันมีพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานของรัฐหรือสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 100 คนขึ้นไป รับคนพิการเข้าทำงานในอัตราส่วนร้อยละหนึ่ง หรือหากไม่รับคนพิการเข้าทำงานจะต้องให้สัมปทาน จัดสถานที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการ จัดจ้างเหมาช่วงงาน ฝึกงาน หรือให้การช่วยเหลืออื่นใดแก่คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการแทน หรือต้องจ่ายเงินเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนดในระเบียบ ซึ่งเป็นนโยบายทางกฎหมายหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของคนพิการ ซึ่งยังไม่เพียงพอต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการเพิ่มอัตราการคนพิการเข้าทำงาน เพื่อให้คนพิการสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการประกอบธุรกิจเพิ่มมากยิ่งขึ้น นโยบายของภาครัฐจึงควรมีการพัฒนาให้เหมาะสมกับอัตราคนพิการและลักษณะความพิการ โดยนโยบายการสนับสนุนนี้ ควรเป็นไปในลักษณะของการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพคนพิการแทนที่การสงเคราะห์คนพิการหรือการช่วยเหลือคนพิการในแนวเวนนานิยม

มาตรการทางภาษีอากร ที่จัดสรรให้แก่สถานประกอบการที่รับคนพิการเข้าทำงาน เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะช่วยสร้างแรงจูงใจให้สถานประกอบการรับคนพิการเข้าทำงาน มาตรการทางภาษี ที่มีรายละเอียดในการสิทธิประโยชน์เพิ่มมากขึ้น อาจช่วยให้ผู้ประกอบการปรับปรุงสถานประกอบการเพื่อสิทธิประโยชน์ของคนพิการ เช่นมาตรการลดหย่อนภาษีให้กับ

สถานประกอบการที่ปรับปรุงอาคาร เพื่อคนพิการตามมาตรฐานการออกแบบเพื่อมวลชน (Universal Design) หรือการลดหย่อนภาษีให้กับสถานประกอบการที่รับคนพิการทำงานในจำนวนที่มากกว่ากฎหมายกำหนด ทั้งนี้จะต้องเป็นการสร้างงานเพื่อเปิดโอกาสให้คนพิการได้แสดงศักยภาพของคนพิการอย่างสูงสุด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลและผลจากการระดมความคิดเห็น พบว่า การดำเนินการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ นอกจากจะต้องนำข้อเสนอแนะจากภาคีที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการดำเนินการแล้ว การดำเนินการควรมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบที่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนในขั้นตอนของข้อมูลนำเข้า กระบวนการในการส่งเสริมการมีส่วนร่วม ผลลัพธ์และขั้นตอนการป้อนข้อมูลย้อนกลับและต้องมีกระบวนการในการตรวจสอบ โดยมีคนพิการและภาคีที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน

การส่งเสริมอาชีพคนพิการในงานด้านธุรกิจท่องเที่ยว ควรดำเนินการ โดยเริ่มจากการเปลี่ยนมุมมองวิธีคิดต่อคนพิการเป็นปัจจัยสำคัญ ในด้านของตำแหน่งงานควรมีการระบุลักษณะงานที่ชัดเจนแล้ว จึงจัดคนพิการเข้าทำงานให้เหมาะสมกับลักษณะงานและลักษณะความพิการ หากคนพิการยังไม่มีความรู้ความสามารถในวิชาชีพเฉพาะ ควรให้การอบรมและการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในหน่วยงานด้านการท่องเที่ยวของภาครัฐ โดยการสร้างองค์การกลางเพื่อฝึกทักษะทางอาชีพ พัฒนาคุณภาพชีวิตและตรวจสอบการดำเนินการต่อคนพิการอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ควรมีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานและพัฒนาระบบขนส่งมวลชนแก่คนพิการควบคู่กันไปด้วย เพื่อให้คนพิการได้พัฒนาเป็นบุคคลที่มีศักยภาพและไม่มีภาระของสังคม (ภาพที่ 5)

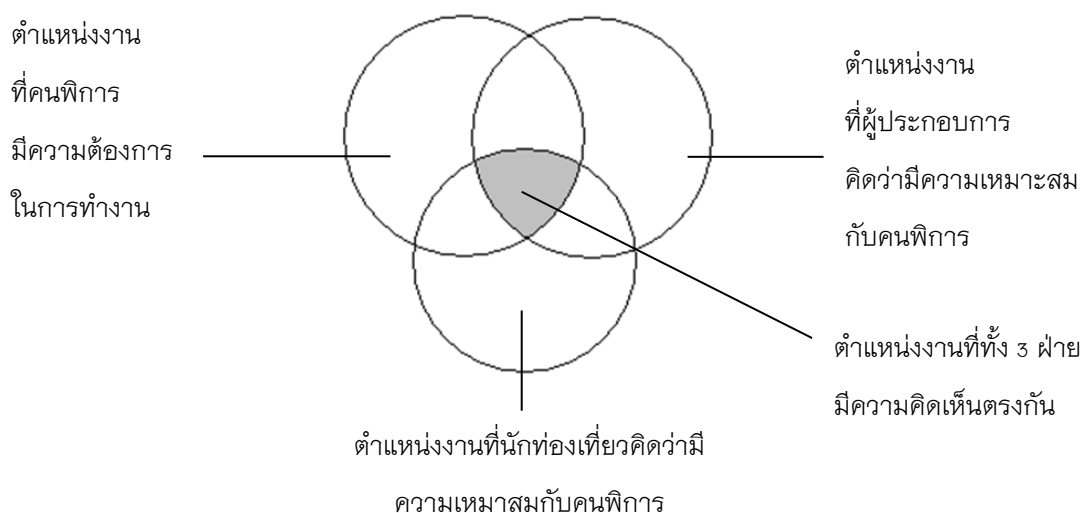


จากภาพผังการดำเนินงาน เพื่อการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ ในขั้นตอนแรกควรมีการจัดตั้งหน่วยงานหลักซึ่งเป็นการบูรณาการองค์ความรู้ด้านแรงงาน คนพิการ การฝึกอบรมด้านการท่องเที่ยว สถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องร่วมมือจัดการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานคนพิการ เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลสำหรับการวางแผนการดำเนินงานและตัดสินใจในการดำเนินงาน เพื่อส่งเสริมการทำงานของคนพิการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เมื่อได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานของคนพิการ ทั้งในด้านของความต้องการบุคลากร ความต้องการในการพัฒนาองค์ความรู้ของคนพิการ กฎหมายและมาตรการที่เกี่ยวข้อง ในกรณีที่คนพิการยังไม่มีความรู้ในศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวควรจัดทำหลักสูตรฝึกอบรม เพื่อให้คนพิการที่เข้ารับการอบรมมีองค์ความรู้ที่เหมาะสมตามเกณฑ์ความรู้ขั้นพื้นฐานและตามความต้องการของนายจ้างทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยขั้นตอนดังกล่าวผู้ฝึกอบรมจะต้องเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญทั้งในด้านขององค์ความรู้ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและมีความเชี่ยวชาญด้านคนพิการ เพื่อให้การฝึกอบรมมีความเฉพาะเจาะจงกับศักยภาพของคนพิการและงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เนื่องจากลักษณะความพิการจะเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานในสถานประกอบการ จึงควรมีการฝึกปฏิบัติก่อนเริ่มเข้าทำงานในสถานประกอบการเพื่อสร้างทักษะความชำนาญให้แก่คนพิการ หลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ จะต้องได้รับการขึ้นทะเบียนแรงงานคนพิการ ซึ่งมีความเฉพาะเจาะจงในความสามารถและข้อจำกัดทางร่างกายของคนพิการ และส่งต่อข้อมูลเหล่านี้ไปให้แก่สถานประกอบการ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลความต้องการในการจ้างแรงงานคนพิการ ศักยภาพคนพิการและความต้องการในการทำงานของคนพิการ รวมถึงมาตรการและข้อกำหนดต่าง ๆ ที่มีการปรับปรุงขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกและส่งเสริมการจ้างงานแก่คนพิการในสถานประกอบการ เพื่อให้เกิดกระบวนการจ้างงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามความต้องการของทั้งสองฝ่าย ส่วนในกรณีที่คนพิการมีความรู้ความสามารถและเป็นที่ต้องการ ภาคธุรกิจอาจพิจารณาจ้างคนพิการเข้าทำงานได้ทันที แต่หากยังไม่มั่นใจในศักยภาพของผู้พิการอาจจัดให้มีการทดลองงานก่อนจะตัดสินใจจ้าง หรือไม่จ้างแรงงานคนพิการ ในกระบวนการจ้างงานควรมีการสร้างความรู้และความเข้าใจในการทำงานร่วมกับของลูกจ้างทั่วไปและลูกจ้างคนพิการ ให้ลูกจ้างคนพิการได้มีโอกาสเข้าร่วมในกิจกรรมการดำเนินการต่าง ๆ ในทุกขั้นตอน เพื่อสร้างการเรียนรู้ ความเข้าใจและยอมรับในศักยภาพบนความแตกต่างระหว่างบุคคลของคนพิการ เมื่อมีการจ้างงานคนพิการแล้วจะต้องมีการติดตามผลการดำเนินงานของคนพิการ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงหลักสูตรและกระบวนการฝึกอบรมพัฒนาการจัดการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่คนพิการ เพื่อสร้างโอกาสที่เท่าเทียมกัน

ของบุคคลในสังคม และหากหลังการทดลองงานตัดสินใจไม่จ้างแรงงานคนพิการก็ควรนำ ข้อมูลเหตุผลย้อนกลับไปยังศูนย์สารสนเทศการจ้างงานคนพิการ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการ จัดการและการจัดฝึกอบรมต่อไป

### รูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ ในจังหวัดเชียงใหม่

ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาและการประชุมกลุ่มย่อยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ พบว่า คนพิการ ควรได้รับการพัฒนาทักษะความสามารถและประสบการณ์ในการทำงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่น ในการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจให้แก่คนพิการ ประกอบกับการสร้างการรับรู้ในนโยบายการส่งเสริม การมีส่วนร่วมของคนพิการจากภาครัฐและการปรับปรุงนโยบายทางภาษีอากรให้แก่ ผู้ประกอบการ เพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมของคนพิการที่เหมาะสมกับความสนใจของคนพิการ และความเหมาะสมกับตำแหน่งงานในมุมมองของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว ผู้วิจัย จึงวิเคราะห์รูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ทฤษฎีเชิงระบบร่วมกับแนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์มาใช้เป็น แนวทางในการวิเคราะห์ สามารถพัฒนารูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวของคนพิการได้ดังนี้



ภาพ 7 แสดงความสอดคล้องของตำแหน่งงานของคนพิการ ผู้ประกอบการในธุรกิจ  
ท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว

1. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ สำหรับตำแหน่งงานที่คนพิการและผู้ประกอบการมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน
2. แนวทางการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่คนพิการและผู้ประกอบการ ในการเข้าไปมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สำหรับตำแหน่งงานที่คนพิการผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

### การส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ

ขั้นตอนส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ เป็นขั้นตอนการดำเนินงานที่สร้างขึ้น จากการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นและความต้องการ ในการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ เพื่อเป็นขั้นตอนในการ สนับสนุนให้คนพิการทางร่างกาย ได้แก่ คนพิการทางการเห็น คนพิการทางการได้ยิน และการสื่อสารคนพิการทางการเคลื่อนไหว สามารถมีส่วนร่วมในธุรกิจในอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวได้ ในฐานะสมาชิกหนึ่งที่จะช่วยให้การขับเคลื่อนองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพเทียบเท่า บุคคลทั่วไป ทั้งนี้จากการเก็บข้อมูลมีข้อค้นพบที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วม เชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการดังต่อไปนี้

1. คนพิการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในช่วงต่ำกว่ามัธยมศึกษาและเป็นกลุ่มที่มีความพิการเกิดขึ้นในภายหลังส่วนใหญ่ และมีรายได้อยู่ในช่วงต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน สอดคล้องกับข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติปี พ.ศ. 2555 ซึ่งกล่าวว่าคนพิการส่วนใหญ่ที่มี อายุ 15 ปีขึ้นไปมีรายได้อยู่ในช่วงระหว่าง 3,001-5,000 บาท

2. คนพิการมีทัศนคติที่ดีต่อความพิการและพร้อมที่จะเป็นผู้ให้บริการที่ดี แต่ปัจจัย สำคัญที่ทำให้คนพิการเกิดความกังวลต่อการทำงานบริการคือความรู้ ความสามารถ หลักการ บริการที่ถูกต้องในการทำงานและประสบการณ์ในการทำงานซึ่งคนพิการยังมีไม่มากนัก ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในตนเองและศักยภาพในการทำงาน

3. ในด้านของการมีส่วนร่วมของคนพิการในปัจจุบัน ซึ่งได้นำแนวคิดการมีส่วนร่วม ของ Cohen and Uphoff (1977) ซึ่งได้จำแนกลักษณะการมีส่วนร่วมเป็น 4 ประเภท คือ การมี ส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมใน 4 ระดับ ที่สอดคล้องกัน ผลการศึกษาพบว่า คนพิการมีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในสถานประกอบการ ค่อนข้างน้อยในทุกด้าน และต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจเพิ่มมากขึ้นในอนาคต ในขณะที่ผู้ประกอบการต้องการให้คนพิการ เข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจเพิ่มมากขึ้น

โดยเฉพาะด้านของการประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงประกอบการตัดสินใจในอนาคต ซึ่งถือเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีของการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

4. การรับรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับคนพิการ สิทธิประโยชน์ และการจัดการงานสำหรับคนพิการยังไม่มากเท่าที่ควร เป็นเหตุให้หลายสถานประกอบการไม่ได้รับคนพิการเข้าทำงานในสถานประกอบการและไม่ได้รับสิทธิประโยชน์จากการรับคนพิการเข้าทำงาน และไม่มีการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับคนพิการและผู้สูงอายุ

5. เมื่อศึกษาถึงคุณลักษณะของผู้ทำงานบริการที่สถานประกอบการต้องการ พบว่าผู้ประกอบการต้องการบุคลากรที่มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีความรู้ ทักษะและทราบหลักการในการทำงานบริการที่ถูกต้อง มีความอดทนอดกลั้น มีจิตใจบริการและพร้อมที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ในขณะที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญต่อผู้ให้บริการที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสามารถในการบริการ ตรงต่อเวลาและมีความรับผิดชอบ มีความอดทนอดกลั้นและสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้มากที่สุด

6. เมื่อสอบถามคนพิการเกี่ยวกับทัศนคติต่องานบริการ พบว่า คนพิการประเมินทัศนคติต่องานบริการของตนเองส่วนใหญ่ในระดับมาก ซึ่งหมายถึงคนพิการมีทัศนคติเชิงบวกต่องานบริการ มีข้อสังเกตว่าคนพิการเลือกประเมินทัศนคติของตนเองในระดับปานกลางในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับทักษะความรู้ ความสามารถ หลักการทำงานและประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคนพิการยังมีข้อกังวลด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

7. ในส่วนของนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญต่อการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ เนื่องจากเป็นผู้ใช้บริการที่จะต้องรับการบริการจากผู้ให้บริการที่มีความพิการ ทัศนคติที่มีต่อคนพิการ จึงมีส่วนสำคัญต่อการเลือกใช้บริการในธุรกิจนั้น ๆ ซึ่งนักท่องเที่ยวมีทัศนคติเชิงบวกต่อความพิการ แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในตัวตนของคนพิการ เข้าใจในความแตกต่างระหว่างบุคคลและสิทธิอันเท่าเทียมกัน และเปิดโอกาสให้คนพิการสามารถทำงานต่าง ๆ ได้ตามความเหมาะสม

จากข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์ สามารถนำมาสร้างขั้นตอนส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ โดยระบบประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ คนพิการ สถานประกอบการและหน่วยงานสนับสนุน ทำงานประสานกันผ่านกระบวนการสร้างธุรกิจเพื่อสังคม กระบวนการวิเคราะห์ความต้องการของภาคธุรกิจในการรับคนพิการเข้าไปมีส่วนร่วมในธุรกิจ กระบวนการวิเคราะห์ความต้องการของคนพิการในการเข้าไปมีส่วนร่วมในธุรกิจด้านการท่องเที่ยว กระบวนการ

ส่งเสริมการเรียนรู้ของคนพิการ การบวณาการพัฒนาทักษะทางอาชีพ และกระบวนการสร้าง การรับรู้และการยอมรับในคุณค่าและความสามารถของคนพิการ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ของขั้นตอน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการคือ การเข้าไปมีส่วนร่วม เชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ

การส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดประสิทธิผล สูงสุด ควรแบ่งการดำเนินการออกเป็น 2 ระยะ ได้แก่ขั้นตอนก่อนเข้ามีส่วนร่วมเชิงธุรกิจของ คนพิการและระยะหลังการเข้าไปมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจของคนพิการ โดยการจำลองส่วนประกอบ การหน้าที่ 4 ประการของระบบสังคม มาเป็นแนวทางในการสร้างระบบในการส่งเสริมการมี ส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ โดยควรจัดให้มีการดำเนินงานที่สอดคล้อง ประสานกันระหว่างภาครัฐ เอกชน คนพิการ องค์กรภาคธุรกิจ และผู้มีส่วนได้เสีย ผลัดเปลี่ยน หน้าที่การเป็นผู้อำนวยความสะดวก ดำเนินการและสนับสนุน เพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่าง เหมาะสมตามวัตถุประสงค์ในแต่ละขั้นตอนของระบบ เนื่องจากการดำเนินการในปัจจุบันยังมึ ความแยกส่วนในการดำเนินการส่งผลให้เกิดความล่าช้า และขาดความต่อเนื่องในการ ดำเนินการ เนื่องจากไม่สามารถประสานผลประโยชน์จากการดำเนินการร่วมกันได้ โดยมี ขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

ขั้นตอนในระยะก่อนเข้าทำงาน เพื่อให้เกิดการปรับตัวของสถานประกอบการด้าน การท่องเที่ยวและคนพิการ ให้มีความพร้อมก่อนเข้าไปมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรม ท่องเที่ยว และสร้างแผนการดำเนินการร่วมกันที่ชัดเจน ดังต่อไปนี้

1. สร้างเป้าหมายและข้อตกลงร่วมกันในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทุก ฝ่าย (win win Situation) ในการสร้างภาพลักษณ์อันดีให้แก่สถานประกอบการที่รับคนพิการเข้า ไปมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในลักษณะของธุรกิจเพื่อสังคม (Social Enterprise) โดยการกำหนดสิทธิ ประโยชน์บางประการ เพื่อเป็นการจูงใจในระยะ โดยมีบทบาทของภาคธุรกิจและผู้พิการ เป็นผู้ดำเนินการในการเจรจาตกลงความร่วมมือ มีองค์กรภาครัฐเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการสร้าง ความสะดวกในการดำเนินการทั้งในเรื่องของสิทธิประโยชน์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการ ดำเนินการ และมีภาคประชาสังคมเป็นผู้ส่งเสริมให้การสร้างเป้าหมายร่วมกันดังกล่าวสำเร็จ เป็นรูปธรรม ส่งเสริมการดำเนินงานของภาคธุรกิจที่รับคนพิการเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการ ในองค์กร

2. การจัดบูรณาการองค์ความรู้ในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการแรงงาน การจัดการ การท่องเที่ยว นันทนาการ สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ การศึกษา ด้านการพัฒนาคนพิการ การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมกันสร้างแบบแผนการดำเนินงานส่งเสริม



การมีส่วนร่วมของคนพิการให้สอดคล้องกับบริบททางธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยการดำเนินการดังกล่าว ต้องมีภาครัฐเป็นกลไกหลักในการกำหนดนโยบายบริหารจัดการในระดับชาติ ที่จะเอื้อประโยชน์ให้ทั้งคนพิการและสถานประกอบการในการร่วมมือดำเนินธุรกิจ ร่วมกับภาคธุรกิจคนพิการ และภาคประชาสังคม ที่จะเป็นผู้ให้ข้อมูลสะท้อนภาพการมีส่วนร่วมของผู้พิการ ในปัจจุบัน ใช้ศาสตร์ด้านการจัดการ การบริหาร และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนินการเพื่อให้การดำเนินการเกิดความยั่งยืนและเกิดประโยชน์สูงสุดกับทุกฝ่าย

3. การจัดให้มีการรวบรวมข้อมูลความต้องการของผู้ประกอบการ ในการรับคนพิการ เข้าทำงานและข้อมูลความต้องการในการประกอบอาชีพของคนพิการ เพื่อให้การผลิตและจัดสรรบุคลากร ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานและตลาดแรงงานคนพิการ โดยมีภาครัฐ อำนาจการเป็นองค์กลางในการรวบรวมข้อมูลความต้องการดังกล่าว

4. การจัดให้มีการสำรวจการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ตามกฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับคนพิการ หรือทุพพลภาพ และคนชรา พ.ศ. 2548 เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับคนพิการ ในการทำงาน โดยผ่านกลไกภาครัฐซึ่งเป็นผู้กำหนดนโยบายและตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎกระทรวง การรับฟังข้อมูลจากผู้ใช้บริการและข้อจำกัดในการก่อสร้างของสถานประกอบการ เพื่อให้เข้าใจปัญหาและดำเนินการแก้ไขปัญหาล่วงหน้า

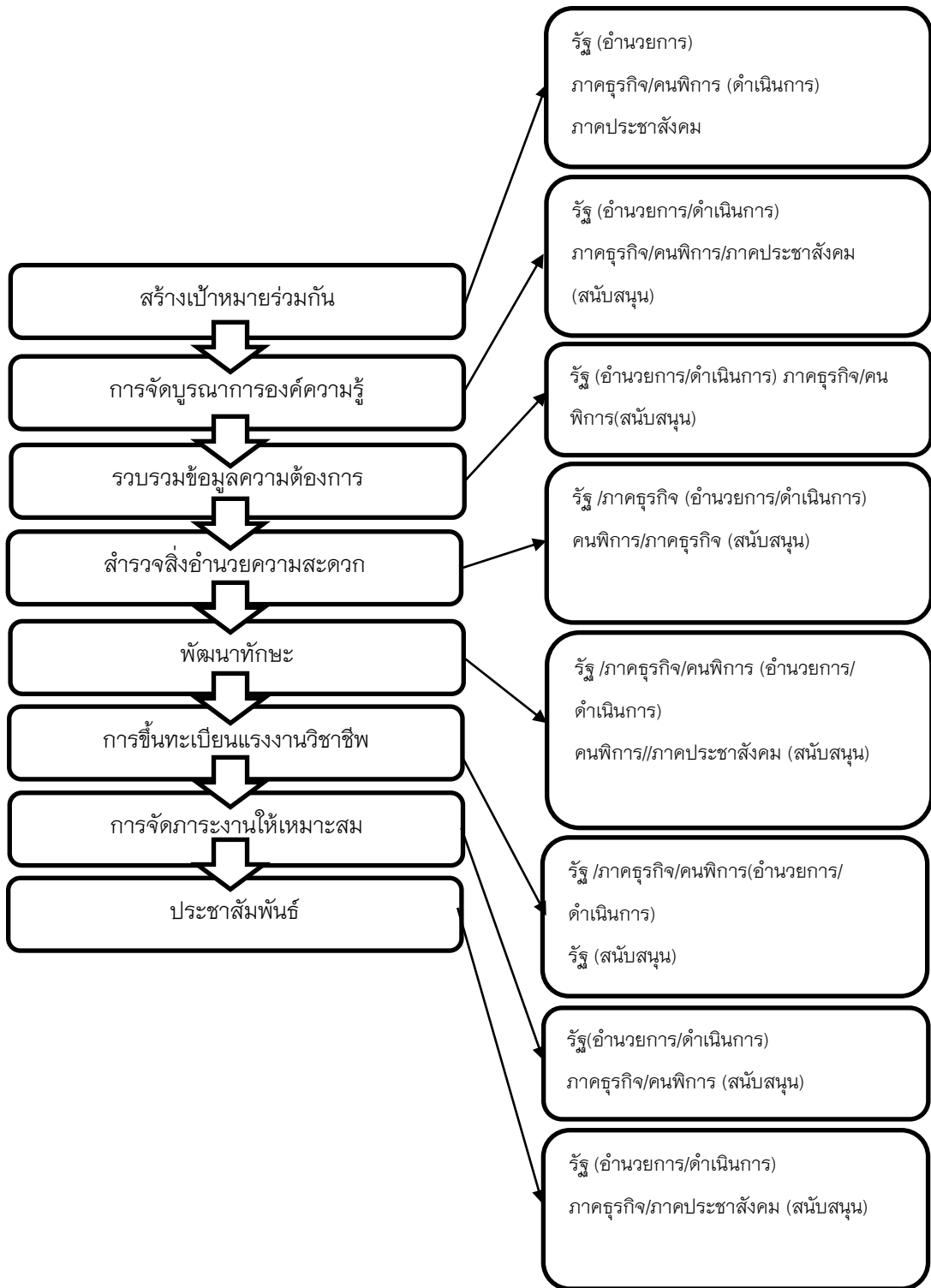
5. การจัดให้มีการพัฒนาทักษะความสามารถแก่คนพิการในงานด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ตามความเหมาะสมกับสภาพความพิการและความต้องการของสถานประกอบการ โดยเป็นไปในลักษณะของการฝึกอบรมมาตรฐานวิชาชีพสำหรับคนพิการ ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ โดยมีสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพคนพิการ สถาบันการศึกษา ด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม และภาคธุรกิจที่มีความสามารถ เป็นผู้จัดหลักสูตรฝึกอบรมให้กับคนพิการ โดยต้องคำนึงถึงลักษณะความพิการ ลักษณะงาน ทัศนคติต่ออาชีพเป็นสำคัญ และเป็นไปตามมาตรฐานของวิชาชีพ ทั้งนี้คนพิการและภาคประชาสังคมจะต้องมีส่วนร่วมในการออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อให้หลักสูตรสามารถใช้ได้จริงและเป็นประโยชน์กับคนพิการเป็นหลัก

6. การจัดให้มีการขึ้นทะเบียนแรงงานวิชาชีพสำหรับคนพิการ ที่ผ่านการอบรมมาตรฐานวิชาชีพและสามารถปฏิบัติงานได้จริง เพื่อให้ผู้ประกอบการเกิดความมั่นใจในการรับแรงงานคนพิการเข้าไปมีส่วนร่วมในธุรกิจ โดยหน่วยงานที่จัดหลักสูตรฝึกอบรมร่วมกับสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นผู้รับรองการผ่านหลักสูตรให้แก่ผู้พิการ และต้องรวบรวมข้อมูลความสามารถพิเศษและข้อจำกัดของคนพิการเพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลการดำเนินการจ้างงานผู้พิการ โดยมี

ภาครัฐเป็นผู้สนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาหลักสูตร การจัดหาอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่คนพิการในการฝึกอบรมจากกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

7. การจัดการภาระงานที่เหมาะสมกับลักษณะความพิการของคนพิการแต่ละประเภท และตั้งเป้าหมายผลการดำเนินงานเป็นระยะต่าง ๆ ตามความเหมาะสมและความเป็นไปได้ โดยองค์กรธุรกิจและผู้พิการ จะต้องจัดให้มีการกำหนดภาระงานขั้นต่ำของคนพิการ ที่สามารถทำได้ในแต่ละลักษณะงาน และมีการเพิ่มเติมภาระงานตามความสามารถพิเศษเฉพาะบุคคล ตามที่คนพิการได้ขึ้นทะเบียนแรงงานคนพิการไว้ และต้องมีการควบคุมจากภาครัฐในการกำหนดภาระงานที่เหมาะสมและเป็นธรรมแก่คนพิการ

8. การจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการตระหนักรู้ในคุณค่าและความสามารถของคนพิการ ในการทำงานและอยู่ร่วมในสังคมอย่างมีความเท่าเทียมและไม่เป็นภาระของสังคม โดยการเปิดโอกาสให้คนพิการได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสถาบันสังคมต่าง ๆ อย่างเท่าเทียม ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการปรับตัวทั้งของคนพิการและสถานประกอบการ ในการพัฒนาทักษะความสามารถ ปรับปรุงองค์ความรู้ และสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงานร่วมกัน โดยอาศัยหน่วยงานภาครัฐซึ่งมีสื่อซึ่งมีความพร้อมในการประชาสัมพันธ์และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่คนพิการที่ได้รับการพัฒนาทักษะและความสามารถ



ภาพ 8 แสดงขั้นตอนในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการในระยะก่อนเข้าทำงาน

ขั้นตอนในระยะเวลาหลังเข้าทำงาน คือระยะเวลาหลังจากที่สถานประกอบการได้พิจารณารับคนพิการเข้ามีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็นระยะในการติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อทำการหนุนเสริมการปฏิบัติงานของคนพิการให้เกิดประสิทธิภาพและเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานของคนพิการต่อไปในอนาคต โดยมีขั้นตอนการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ดังนี้

1. ปฐมนิเทศคนพิการและผู้ร่วมงานทั่วไปในองค์กร ให้เกิดความเข้าใจในการทำงานร่วมกัน ตั้งแต่เริ่มดำเนินการรับคนพิการเข้ามีส่วนร่วมในองค์กร โดยองค์กรธุรกิจ ซึ่งรับคนพิการเข้าเป็นส่วนร่วมขององค์กรจะต้องสร้างความเข้าใจร่วมกันทั่วทั้งองค์กรในการทำงานร่วมกันระหว่างคนพิการและคนทั่วไป อาศัยองค์ความรู้และแนวทางการดำเนินงานตามแบบแผนการดำเนินการส่งเสริมการมีส่วนร่วมที่ได้กำหนดไว้ของภาครัฐ ปรับให้เข้ากับบริบททางธุรกิจ และให้หน่วยงานรัฐเป็นผู้สนับสนุนการดำเนินงานในช่วงต้นตามนโยบายและสิทธิประโยชน์ที่รัฐได้กำหนดไว้

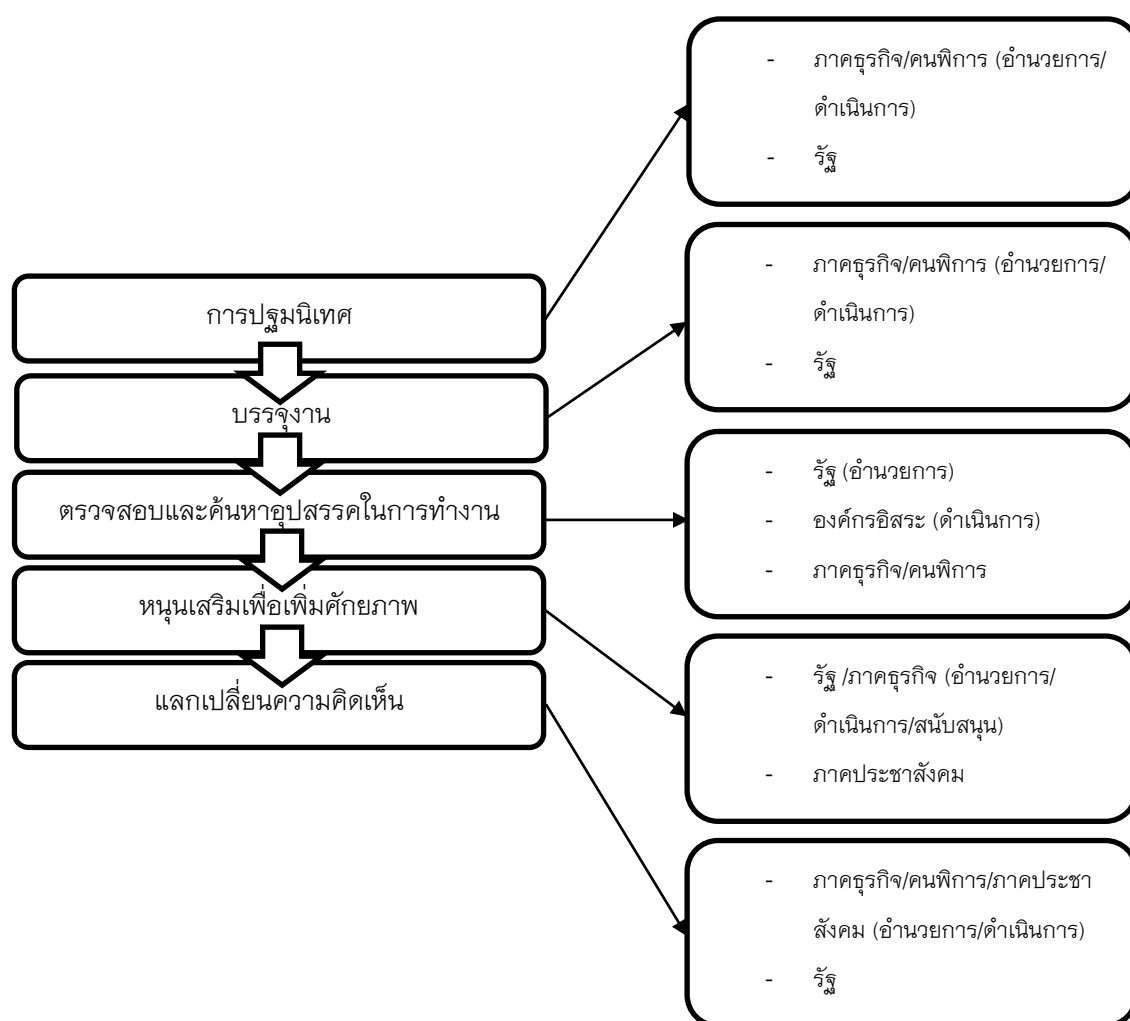
2. บรรจุนานในตำแหน่งที่เหมาะสมกับศักยภาพและความสามารถของคนพิการตามที่ได้ขึ้นทะเบียนแรงงานคนพิการไว้ เป็นบทบาทขององค์กรภาคธุรกิจและคนพิการที่จะปฏิบัติตามแผนการที่ได้มีการตกลงร่วมกันไว้ตั้งแต่ในช่วงเริ่มต้นในการวางเป้าหมายร่วมกัน โดยมีภาครัฐเป็นผู้กำกับกับการดำเนินงานของภาคธุรกิจอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้

3. จัดให้มีการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของคนพิการเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ได้วางแผนไว้ในแต่ละระยะ และมีการตรวจประเมินองค์กรธุรกิจที่รับผู้พิการเข้ามีส่วนร่วมในธุรกิจ โดยมีองค์กรอิสระผู้สนับสนุนคนพิการเป็นผู้ดำเนินการตรวจประเมินร่วมกับภาคธุรกิจ ทั้งนี้ เพื่อค้นหาอุปสรรคในการดำเนินงานของคนพิการและของสถานประกอบการที่รับคนพิการเข้าไปมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ทั้งในด้านกายภาพ ผลการดำเนินงานและข้อขัดข้องอื่น ๆ

4. หนุนเสริมเพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับสถานประกอบการและคนพิการที่เข้าทำงานในสถานประกอบการ เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายหลังที่ได้จัดให้มีการตรวจประเมินคุณภาพของสถานประกอบการแล้ว โดยหน่วยงานภาครัฐต้องเป็นหน่วยงานกลางในการสนับสนุนและพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ที่สอดคล้องกับบริบทคนพิการของโลกโดยสถาบันการศึกษาและนักวิชาการเป็นผู้ให้องค์ความรู้ การอบรม ประเมินเพื่อพัฒนาศักยภาพ บนฐานการปฏิบัติงานในสายงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานและมีองค์กรภาครัฐเป็นผู้สนับสนุนองค์กรธุรกิจที่รับการตรวจประเมินให้ได้รับสิทธิประโยชน์ที่เหนือกว่าองค์กรทั่วไป ที่ไม่ได้รับการตรวจประเมินเพื่อจูงใจให้องค์กรธุรกิจเข้าร่วมดำเนินการในการประเมินศักยภาพ และอีกทั้ง

หน่วยงานภาครัฐต้องใช้สื่อจูงใจให้ภาคประชาสังคมและนักท่องเที่ยวเข้าใช้บริการสถานประกอบการที่ได้รับการตรวจประเมินคุณภาพ สร้างเป็นกระแสสังคมในการสร้างความเท่าเทียมกันระหว่างบุคคลและพัฒนาเป็นบรรทัดฐานของสังคมไทยที่ดีในอนาคต

5. จัดให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันระหว่างคนพิการ พนักงานทั่วไป ผู้บริหาร และผู้ใช้บริการ เพื่อรับฟังและสะท้อนปัญหา ร่วมกันหาแนวทางพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานและใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถขององค์กร โดยต้องเป็นการดำเนินการพัฒนาที่สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐ



ภาพ 9 แสดงขั้นตอนในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการในระยะหลังเข้าทำงาน



## แนวทางการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่คนพิการและผู้ประกอบการ ในการเข้าไปมีส่วนร่วม เชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ

จากการศึกษาความต้องการในการการประกอบอาชีพในธุรกิจด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และความต้องการในการมีส่วนร่วมของคนพิการ และการศึกษาความเหมาะสมในตำแหน่งงานด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ ตามความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ธุรกิจด้านการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว พบว่า ความต้องการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการมีแนวโน้มความต้องการเพิ่มสูงขึ้น สอดคล้องกับการเปิดโอกาสให้คนพิการเข้าไปมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของผู้ประกอบการ แสดงให้เห็นถึงโอกาสที่คนพิการจะได้มีเข้าไปมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า คนพิการยังขาดความรู้และขาดทักษะในการทำงานบริการจึงทำให้ขาดความเชื่อมั่นในการเลือกประกอบอาชีพในธุรกิจด้านการท่องเที่ยว ในขณะเดียวกันผู้ประกอบการเองไม่ทราบในความสามารถที่แท้จริงของคนพิการในการทำงานด้านบริการ จึงทำให้เกิดช่องว่างในการบริการระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจด้านการท่องเที่ยวกับคนพิการที่จะเข้าทำงานในธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทางที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้แก่คนพิการและผู้ประกอบการ ในการเข้าไปมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งช่วยให้คนพิการมีโอกาสประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวดังนี้

1. การพัฒนาทักษะความสามารถของคนพิการ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะการทำงานให้แก่คนพิการ ช่วยสร้างโลกทรรศน์ทางวิชาชีพและสร้างความมั่นใจ ในการทำงานด้านการท่องเที่ยวให้แก่คนพิการ โดยการให้ความรู้ในหลักการบริการและงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งในภาคทฤษฎีและปฏิบัติ อาจเปิดอบรมเป็นหลักสูตรระยะสั้นสำหรับผู้สนใจแต่ยังขาดความรู้และประสบการณ์ในการทำงานและเปิดโอกาสให้คนพิการได้ฝึกทักษะทางวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับความต้องการของคนพิการ ลักษณะความพิการและความเหมาะสมของสถานประกอบการที่เปิดโอกาสให้คนพิการเข้าไปมีส่วนร่วมในธุรกิจ เพื่อสร้างให้ผู้เข้ารับการศึกษาเป็นผู้ที่มีความสามารถและความเชี่ยวชาญ ในการทำงานในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องในธุรกิจด้านการท่องเที่ยว สามารถปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มศักยภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยจะต้องเป็นการปฏิบัติงานร่วมกับพนักงานทั่วไป ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ประกอบการในการจ้างงานคนพิการเข้ามาทำงานในธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทั้งนี้ต้องมีหน่วยงานหลักในการรับผิดชอบในการฝึกอบรมให้กับคนพิการ ซึ่งจะต้องมีบุคลากรที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ ด้านการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและมีความเข้าใจในเรื่องความพิการอย่างแท้จริง สอดคล้องกับการศึกษา

ของวิริยะ นามศิริพงศ์พันธุ์ (2554) ซึ่งกล่าวว่าคนพิการที่ไม่ม้งานทำหรือแม้ว่าทำงานแล้ว ก็ยังมีรายได้ต่ำมาก มีสาเหตุหลักมาจากการขาดโอกาสทางการศึกษา และจากการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติในปี พ.ศ. 2556 พบว่า สถานประกอบการต้องการผู้ที่มีความสามารถในงานช่างฝีมือ ผู้ที่มีทักษะการทำงานขั้นพื้นฐานพนักงานและผู้จำหน่ายสินค้า ที่ความรับผิดชอบในหน้าที่ มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความขยันอดทนและตรงเวลา โดยมากต้องการผู้ที่จบการศึกษา ตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษา อนุปริญญา ปริญญา ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับระดับการศึกษาของคนพิการ พบว่า คนพิการส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับที่ผู้ประกอบการต้องการค่อนข้างน้อย จึงควรเน้นการพัฒนาความรู้ ทักษะความสามารถของคนพิการให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านตามความต้องการของสถานประกอบการ

2. การเปิดโอกาสให้คนพิการเข้าไปมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวภาคธุรกิจ จะเห็นถึงความสามารถที่แท้จริงของคนพิการ ช่วยสร้างความเข้าใจในศักยภาพบนข้อจำกัดของคนพิการ และสร้างความมั่นใจให้กับผู้ประกอบการในการรับคนพิการเข้าทำงาน ผู้ประกอบการอาจเปิดโอกาสให้คนพิการเข้าทำงานในตำแหน่งผู้ช่วยของตำแหน่งหลัก เพื่อให้เข้าใจสภาพการทำงานของคนพิการและช่วยให้สามารถกำหนดภาระงานของคนพิการได้ตามสภาพความพิการและตามความเหมาะสมของสถานประกอบการ ควรเปิดโอกาสให้คนพิการได้ทำงานอย่างเต็มที่และปฏิบัติกับคนพิการเช่นเดียวกับพนักงานทั่วไป เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมและเป็นการเปิดโอกาสให้คนพิการได้แสดงศักยภาพของตนเอง และควรมีการทำ ความเข้าใจกับพนักงานทั่วไปถึงการปฏิบัติตนในการทำงานร่วมกับคนพิการ โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.1 ให้คนพิการเข้าทำงานในตำแหน่งงานปกติ โดยให้ปฏิบัติงานตามภาระงานปกติของงานนั้น เพื่อให้คนพิการได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

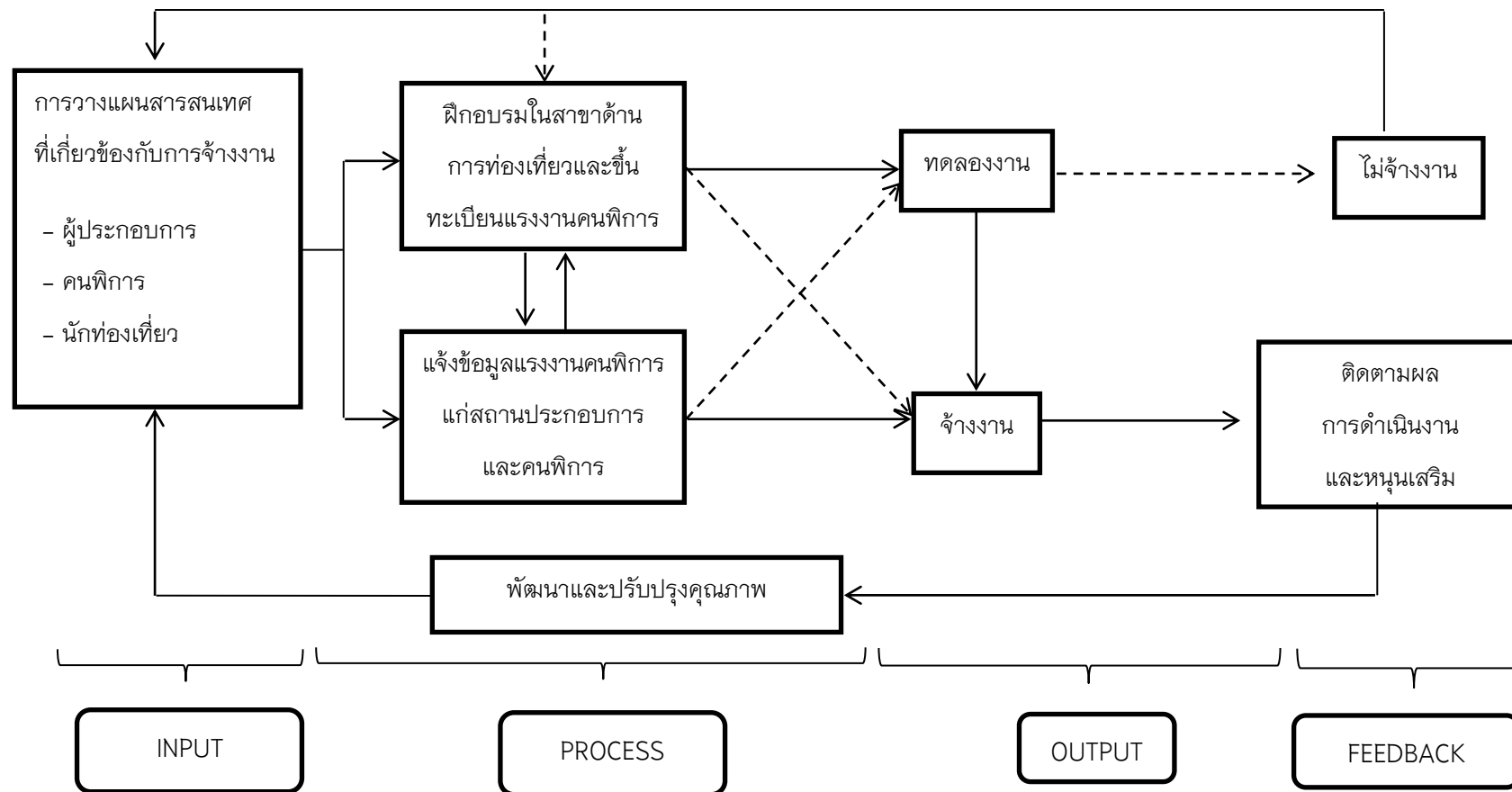
2.2 เมื่อปฏิบัติงานได้ระยะหนึ่ง ควรมีการวัดประสิทธิภาพการทำงานกับภาระงานที่ได้รับ เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการทำงานของคนพิการ เพื่อปรับปรุงภาระงานที่เหมาะสมและเพิ่มภาระงานที่คนพิการมีความสามารถให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

3. นโยบายสนับสนุนจากภาครัฐและมาตรการทางภาษี เป็นสิ่งที่ช่วยสร้างแรงจูงใจในการรับคนพิการเข้าทำงานในสถานประกอบการ ในปัจจุบันมีพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานของรัฐหรือสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 100 คนขึ้นไป รับคนพิการเข้าทำงานในอัตราส่วนร้อยละหนึ่ง หรือหากไม่รับคนพิการเข้าทำงานจะต้องให้สัมปทาน จัดสถานที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการ จัดจ้างเหมาช่วงงานฝึกงาน หรือให้การช่วยเหลืออื่นใดแก่คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการแทน หรือต้องจ่ายเงินเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการ

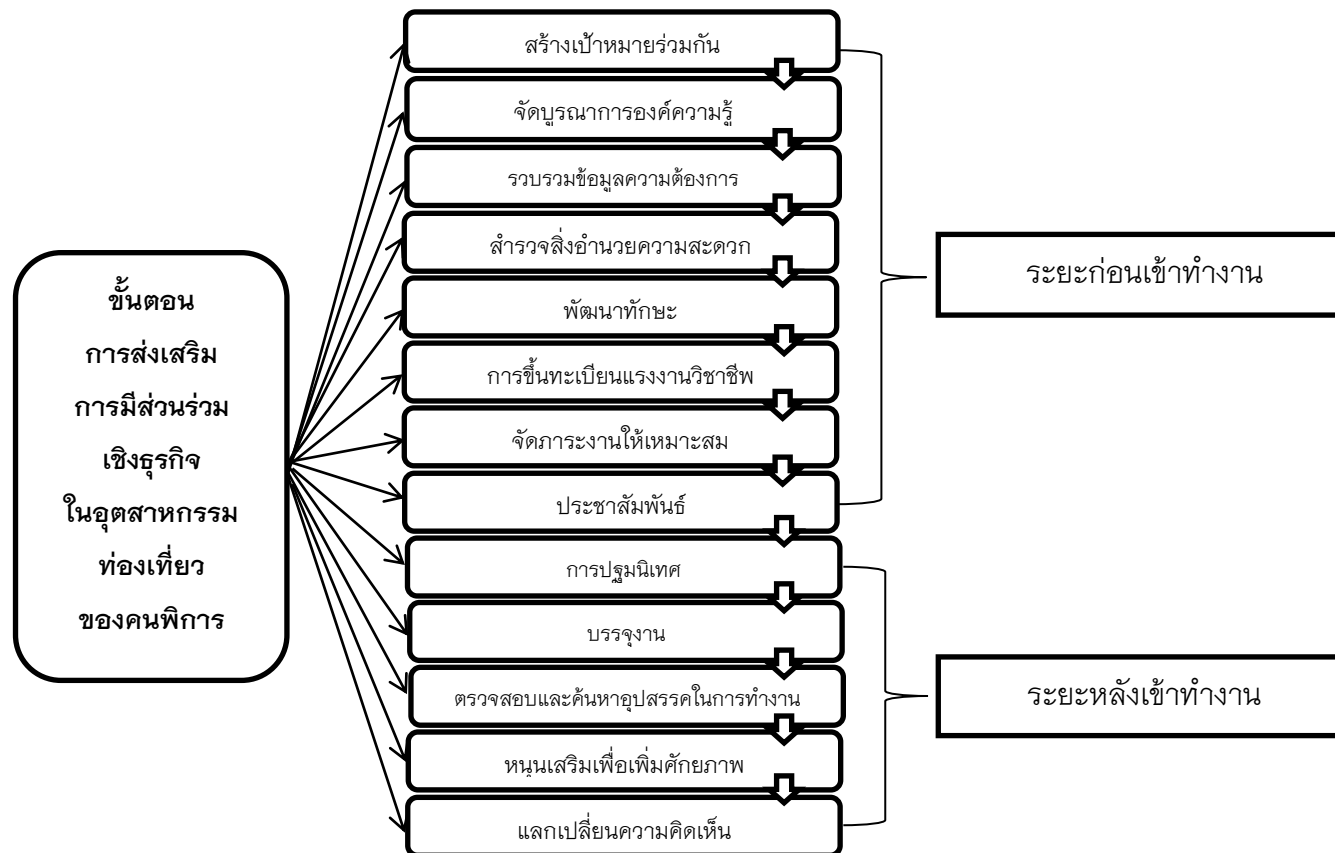


กำหนดในระเบียบ ซึ่งเป็นนโยบายทางกฎหมายหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของคนพิการ ซึ่งยังไม่เพียงพอต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการเพิ่มอัตราการคนพิการเข้าทำงาน เพื่อให้คนพิการสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการประกอบธุรกิจเพิ่มมากยิ่งขึ้น นโยบายของภาครัฐจึงควรมีการพัฒนาให้เหมาะสมกับอัตราคนพิการและลักษณะความพิการโดยนโยบายการสนับสนุนนี้ ควรเป็นไปในลักษณะของการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพคนพิการแทนที่การสงเคราะห์คนพิการหรือการช่วยเหลือคนพิการในแนวเสนานิยม

มาตรการทางภาษีอากรที่จัดสรรให้แก่สถานประกอบการที่รับคนพิการเข้าทำงาน เป็นอีกแนวทางหนึ่ง ที่จะช่วยสร้างแรงจูงใจให้สถานประกอบการรับคนพิการเข้าทำงาน มาตรการทางภาษีที่มีรายละเอียดในการสิทธิประโยชน์เพิ่มมากขึ้น อาจช่วยให้ผู้ประกอบการปรับปรุงสถานประกอบการเพื่อสิทธิประโยชน์ของคนพิการ เช่น มาตรการลดหย่อนภาษีให้กับสถานประกอบการที่ปรับปรุงอาคาร เพื่อคนพิการตามมาตรฐานการออกแบบ เพื่อมวลชน (Universal Design) หรือการลดหย่อนภาษีให้กับสถานประกอบการที่รับคนพิการทำงาน ในจำนวนที่มากกว่ากฎหมายกำหนดหรือการลดหย่อนหรือการยกเว้นภาษี ให้กับองค์กรที่ร่วมรับการประเมินคุณภาพการรับคนพิการเข้าทำงานในองค์กร ทั้งนี้จะต้องเป็นการสร้างงาน เพื่อเปิดโอกาสให้คนพิการได้แสดงศักยภาพของคนพิการอย่างสูงสุด



ภาพ 6 แสดงการดำเนินงานเพื่อการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่งเกี่ยวข้องของคนพิการ



ภาพ 10 แสดงขั้นตอนการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ

## บทที่ 5

### บทสรุป

การวิจัยเรื่องรูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการในจังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาลักษณะงานและรูปแบบการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจของคนพิการที่ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต้องการในจังหวัดเชียงใหม่ 3) เพื่อศึกษาเงื่อนไขและมาตรการการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ 4) เพื่อพัฒนารูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการในจังหวัดเชียงใหม่ โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ซึ่งประกอบไปด้วยการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการเก็บแบบสอบถามจากคนพิการทางร่างกาย นักท่องเที่ยวชาวไทยและผู้ประกอบการธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ทราบถึงลักษณะการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการในจังหวัดเชียงใหม่ จากมุมมองของคนพิการและจาก มุมมองของผู้ประกอบการ รวมไปถึงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยเกี่ยวกับตำแหน่ง ที่เหมาะสมกับคนพิการ เมื่อเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ผู้วิจัยได้นำ ข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยวิธีการลง เก็บข้อมูลภาคสนาม (Field Research) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตของกลุ่ม คนพิการทางด้านร่างกาย โดยการเยี่ยมบ้านคนพิการ การเข้าร่วมในการแจกเบี้ยยังชีพ คนพิการการเข้าร่วมในกิจกรรมวันผู้พิการสากล และใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ร่วมกับการสนทนากลุ่มย่อย (Small Group Discussion) กับกลุ่มภาคีที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้แก่ ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ ตัวแทนสถาบันการศึกษาที่มีหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ จังหวัดเชียงใหม่ ตัวแทนศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการหายาดฝน ตัวแทนนักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งดูแล เกี่ยวกับการฝึกอาชีพคนพิการในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ และตัวแทนท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มผู้พิการ ได้แก่ตัวแทนคนพิการในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ และตัวแทนชมรม โภกอบลแคมป์สเชสเชียงใหม่ และกลุ่มผู้ประกอบการ ได้แก่ ตัวแทนสมาคมธุรกิจท่องเที่ยว จังหวัดเชียงใหม่ ตัวแทนสมาพันธ์ธุรกิจท่องเที่ยวภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ตัวแทนหอการค้า

จังหวัดเชียงใหม่ และตัวแทนผู้ประกอบการในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ได้รูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ

### สรุปผลการวิจัย

#### การมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการในจังหวัดเชียงใหม่

ผลการวิจัยพบว่า คนพิการส่วนใหญ่มีทัศนคติเชิงบวกต่อความพิการ โดยคนพิการมีความคิดเห็นว่าตนเองไม่แตกต่างและมีสิทธิเท่ากับบุคคลทั่วไป เข้าใจและยอมรับในความแตกต่างระหว่างบุคคล สามารถปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้เช่นเดียวกับบุคคลอื่น หากสภาพแวดล้อมเอื้ออำนวย มีความรับผิดชอบเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป และต้องการให้บุคคลอื่นปฏิบัติต่อตนเองเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป

เมื่อศึกษาทัศนคติของคนพิการต่องานบริการพบว่า คนพิการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีจิตใจบริการและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี โดยให้ความคิดเห็นว่าเป็นผู้ที่รักในงานบริการ ชอบพบปะพูดคุยกับบุคคลอื่น สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี สามารถให้บริการผู้อื่นได้ด้วยความเต็มใจ ภูมิใจที่ได้ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำผู้อื่น มีความอดทนอดกลั้นและใจเย็น มีความตรงต่อเวลา มีความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดที่เกิดจากการกระทำของตนเอง ทุ่มเททำงานทุกอย่างให้สำเร็จลุล่วง ทราบข้อบกพร่องของตนเองและพร้อมจะแก้ไข ชอบเรียนรู้ค้นหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ และสังเกตสิ่งรอบตัว เพื่อปรับปรุงการทำงานและพัฒนาตนเองเสมอในระดับมาก ทั้งนี้คนพิการให้ความคิดเห็นเห็นว่า ตนเองยังทราบหลักการในการบริการที่ถูกต้อง วิธีการรับมือกับข้อร้องเรียนของลูกค้า ศิลปะการสื่อสารทักษะในการทำงานบริการ และมีประสบการณ์ในการทำงานบริการในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าคนพิการยังเป็นผู้ที่ขาดความรู้และขาดทักษะในงานบริการอย่างแท้จริง ซึ่งแม้ว่าคนพิการจะขาดความรู้และทักษะในการทำงานบริการแต่ก็เป็นผู้ที่มีจิตใจในการบริการและเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

เมื่อเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของคนพิการ โดยศึกษาการมีส่วนร่วมในประเด็นสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล เปรียบเทียบระหว่างปัจจุบันและความต้องการในอนาคตพบว่า คนพิการมีระดับการมีส่วนร่วมในปัจจุบันอยู่ในระดับน้อยในทุกด้าน และมีแนวโน้มความต้องการมีการเข้าไปมีส่วนร่วมในทุกกระบวนการเพิ่มมากขึ้นในอนาคต

เมื่อศึกษาถึงตำแหน่งงานที่คนพิการส่วนใหญ่ต้องการ ได้แก่ ตำแหน่งงานชายของทีระลึกในธุรกิจสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว ตำแหน่งพนักงานทำความสะอาด ส่วนกลางและตำแหน่งยกกระเป๋าในธุรกิจที่พักแรม ตำแหน่งพนักงานจัดจำหน่ายและผลิตสินค้าในธุรกิจของทีระลึก สรุปได้ว่าคนพิการเลือกทำงานเพียง 5 ตำแหน่งงาน ใน 3 ธุรกิจด้านการท่องเที่ยวจากจำนวน 150 ตำแหน่งงานใน 8 ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การศึกษาในประเด็นความต้องการในการประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวโดยจำแนกตามลักษณะความพิการ พบว่า คนพิการเลือกตำแหน่งงาน ตามลักษณะความพิการ ดังนี้

1. คนพิการทางการเห็นประเภทตาบอดสนิททั้งสองข้าง ส่วนใหญ่เลือกตำแหน่งงาน ได้แก่ พนักงานชายของทีระลึก พนักงานประชาสัมพันธ์ ผู้ช่วยพ่อครัว ช่างซ่อมบำรุง พนักงานการเงินบัญชี ประสานงาน ผู้วางแผนโปรแกรมท่องเที่ยว พนักงานบริการและพนักงานนวด/สปา

2. คนพิการทางการเห็น ประเภทตาบอดข้างใดข้างหนึ่ง ส่วนใหญ่เลือกตำแหน่งงาน ได้แก่ ประชาสัมพันธ์ พนักงานฝ่ายจัดเลี้ยง พนักงานจัดซื้อและควบคุมคลังสินค้า ช่างซ่อมบำรุง พนักงานการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่ประสานงาน พนักงานออกแบบผลิตภัณฑ์ แม่บ้าน พนักงานนวด/สปา

3. คนพิการทางการเห็นประเภทมองเห็นเลือนราง ส่วนใหญ่เลือกตำแหน่งงาน ได้แก่ พนักงานชายของทีระลึก พนักงานจัดซื้อและควบคุมคลังสินค้า ช่างซ่อมบำรุง เจ้าหน้าที่ประสานงาน พนักงานบริการและนักวาดภาพศิลปะ

4. คนพิการทางการได้ยินและการสื่อสารประเภทหูหนวก ส่วนใหญ่เลือกตำแหน่งงาน ได้แก่ พนักงานชายของทีระลึก พนักงานยกกระเป๋า ผู้ให้บริการบนยานพาหนะ พนักงานการเงินและบัญชี มัคคุเทศก์ พนักงานบริการ พนักงานต้อนรับ และนักวาดภาพศิลปะ

5. คนพิการทางการได้ยินและการสื่อสารประเภทหูตึง ส่วนใหญ่เลือกตำแหน่งงาน ได้แก่ ช่างซ่อมแซมช่างของเครื่องใช้ พนักงานฝ่ายจัดเลี้ยง พนักงานจัดซื้อและควบคุมคลังสินค้า ช่างซ่อมบำรุง พนักงานการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่ประสานงาน พนักงานออกแบบผลิตภัณฑ์ พนักงานผลิตสินค้า แม่บ้าน พนักงานนวด/สปา

6. คนพิการทางการได้ยินและการสื่อสารประเภทพูดไม่ได้ พูดไม่ชัด ส่วนใหญ่เลือกตำแหน่งงาน ได้แก่ พนักงานชายของทีระลึก พนักงานประชาสัมพันธ์ พนักงานทำความสะอาด ส่วนกลาง ผู้ให้บริการบนยานพาหนะ พนักงานการเงินและบัญชี พนักงานล้างจาน พนักงานวางแผนโปรแกรมท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ แม่บ้าน พนักงานนวด/สปา

7. คนพิการทางการเคลื่อนไหวประเภทมืออวัยวะแต่ใช้งานไม่ถนัด ส่วนใหญ่เลือกตำแหน่งงานได้แก่ พนักงานขายของที่ระลึก พนักงานยกกระเป๋า ผู้ให้บริการบนยานพาหนะ พนักงานการเงินและบัญชี พนักงานล้างจาน เจ้าหน้าที่ประสานงาน พนักงานบริการทั่วไป และนักวาดภาพศิลปะ

8. คนพิการทางการเคลื่อนไหวประเภทต้องใช้กายอุปกรณ์ ส่วนใหญ่เลือกตำแหน่งงานได้แก่ พนักงานขายของที่ระลึก พนักงานจัดซื้อและควบคุมคลังสินค้า พนักงานเสิร์ฟและบริการลูกค้า ผู้ให้บริการบนยานพาหนะ เจ้าหน้าที่ประสานงานและนักวาดภาพศิลปะ

### **ลักษณะงานและรูปแบบการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจของคนพิการที่ภาคธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต้องการในจังหวัดเชียงใหม่**

การศึกษาลักษณะงานและรูปแบบการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจของคนพิการที่ธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต้องการในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติของธุรกิจต่อคนพิการ การรับรู้ข้อปฏิบัติและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานคนพิการ ลักษณะการมีส่วนร่วมของคนพิการในธุรกิจด้านการท่องเที่ยวในปัจจุบันและความต้องการให้คนพิการเข้าไปมีส่วนร่วมในอนาคต และตำแหน่งงานที่คนพิการมีความคิดเห็นว่ามีเหมาะสมกับคนพิการ โดยการเก็บแบบสอบถามกับธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำนวน 136 หน่วยงาน จากจำนวนหน่วยงานธุรกิจการท่องเที่ยวจำนวน 205 หน่วยงานที่เป็นสมาชิกของสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 66.34 ของสมาชิกสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งครอบคลุมธุรกิจดังต่อไปนี้ ธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว ธุรกิจสินค้าของที่ระลึก ธุรกิจอาหารและภัตตาคาร ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ และธุรกิจการคมนาคมขนส่ง

ธุรกิจส่วนใหญ่มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการ ได้แก่ ทางลาดสำหรับคนพิการ มีร้อยละ 72.80 ในขณะที่สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ได้แก่ บ้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีร้อยละ 50.74 ที่จอดรถสำหรับคนพิการ มีร้อยละ 35.29 ห้องน้ำสำหรับคนพิการ มีเพียงร้อยละ 21.32 ลิฟต์สำหรับคนพิการ มีเพียงร้อยละ 19.12 อักษรเบลล์สำหรับคนพิการทางการเห็นมีเพียงร้อยละ 16.91 และแนวทางเดินสำหรับผู้พิการทางการเห็น มีเพียงร้อยละ 2.94 เท่านั้น

ประเด็นการรับรู้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคนพิการพบว่าภาคธุรกิจกว่าร้อยละ 60 ไม่ทราบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าภาคธุรกิจส่วนใหญ่ยังไม่ทราบถึงรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการรับคนพิการเข้ามามีส่วนร่วมในธุรกิจ เนื่องจากธุรกิจส่วนใหญ่

ไม่มีคนพิการอยู่ในระบบการจ้างงาน โดยกฎหมายสำคัญ 3 ลำดับแรก ซึ่งภาคธุรกิจไม่ทราบได้แก่

1. ประกาศสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ เรื่องการขยายเวลาดำเนินการตามกฎหมายกระทรวงกำหนดจำนวนคนพิการที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการและหน่วยงานของรัฐ จะต้องรับคนพิการเข้าทำงานและจำนวนเงิน ที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการ จะต้องนำส่งเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2554

2. ระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ว่าด้วยการช่วยเหลือทางกฎหมายและจัดหาหนายความแก่ต่างคดีแก่คนพิการ

3. ระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการให้สัมปทาน จัดสถานที่จำหน่ายสินค้าบริการ จัดสถานที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการ จัดจ้างเหมาช่วงงาน ฝึกงาน หรือการช่วยเหลืออื่นใดแก่คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการ พ.ศ. 2552

เมื่อศึกษาถึงทัศนคติต่อความพิการและต่องานบริการ พบว่า ธุรกิจให้ความคิดเห็นต่อความพิการด้านต่าง ๆ ได้แก่ คนพิการเป็นผู้มีสิทธิเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป บุคคลอื่นในองค์กรควรปฏิบัติต่อคนพิการเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป คนพิการสามารถปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้ เช่นเดียวกับบุคคลอื่นหากสภาพแวดล้อมเอื้ออำนวย คนพิการมีความรับผิดชอบเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใจและยอมรับในความแตกต่างระหว่างบุคคลในระดับมากที่สุด ในขณะที่ความคิดเห็นในหัวข้อคนพิการไม่แตกต่างจากบุคคลทั่วไป ภาคธุรกิจให้ความคิดเห็นในระดับมาก

เมื่อสอบถามถึงคุณลักษณะผู้ทำงานบริการ พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจให้ความสำคัญกับคุณลักษณะของผู้ทำงานบริการมากที่สุดในประเด็นด้านต่าง ๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านการบริการและมนุษยสัมพันธ์ ผู้ทำงานบริการต้องรักในงานบริการให้บริการผู้อื่นด้วยความเต็มใจ ภูมิใจที่ได้ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำผู้อื่น มีความอดทนอดกลั้นและใจเย็น ชอบพบปะพูดคุยกับบุคคลอื่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

2. ด้านความรู้ในงานบริการ ผู้ทำงานบริการควรทราบหลักการที่ถูกต้องในการให้บริการ มีวิธีการรับมือกับข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างถูกวิธี มีศิลปะในการสื่อสาร และมีทักษะในการทำงานบริการ



3. ด้านความกระตือรือร้นและความใฝ่รู้ ผู้ทำงานบริการควรค้นหาวิธีการในการทำงานใหม่ ๆ สังเกตสิ่งต่าง ๆ รอบตัวเพื่อปรับปรุงการทำงานของตนเอง เรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

4. ด้านความรับผิดชอบ ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้มีความตรงต่อเวลา ทราบข้อบกพร่องของตนเองและพร้อมที่จะแก้ไข มีความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตนเอง ทำงานทุกอย่างให้สำเร็จลุล่วงด้วยความทุ่มเทอย่างสูง

เมื่อเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของคนพิการและความต้องการให้คนพิการมีส่วนร่วมขององค์กรธุรกิจ โดยศึกษาการมีส่วนร่วมในประเด็นสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล เปรียบเทียบระหว่างการมีส่วนร่วมของคนพิการในปัจจุบันและความต้องการให้คนพิการเข้าไปมีส่วนร่วมในอนาคตพบว่า ในปัจจุบันคนพิการยังมีส่วนร่วมในธุรกิจระดับปานกลาง และในอนาคตธุรกิจให้ความคิดเห็นว่า จะเพิ่มระดับการมีส่วนร่วมของคนพิการให้มากขึ้น ในทุกระดับการมีส่วนร่วม แสดงให้เห็นแนวโน้มที่ดีขององค์กรธุรกิจด้านการท่องเที่ยว ที่เปิดโอกาสให้คนพิการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมการดำเนินงานของธุรกิจ

ประเด็นตำแหน่งงานที่ภาคธุรกิจเห็นว่ามีความเหมาะสมกับคนพิการ พบว่า ตำแหน่งงานที่ธุรกิจด้านการท่องเที่ยวคิดว่า มีความเหมาะสมกับคนพิการมากที่สุด 3 ลำดับแรก ในแต่ละธุรกิจการท่องเที่ยว ได้แก่

1. พนักงานจำหน่ายตั๋วเข้าชม ผู้นำชม/มัคคุเทศก์ พนักงานจัดซื้อและควบคุมคลังสินค้า ในธุรกิจสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว

2. ตำแหน่งเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/จัดทำเว็บไซต์ พนักงานธุรการ พนักงานจัดซื้อและควบคุมคลังสินค้าในธุรกิจที่พักแรม

3. พนักงานบริการทั่วไป พนักงานการเงิน/บัญชี พนักงานธุรการ พนักงานฝ่ายบุคคล พนักงานการตลาด ในธุรกิจการคมนาคมขนส่ง

4. ตำแหน่งผู้บริหาร/ผู้จัดการ พนักงานทำความสะอาดทั่วไป ในธุรกิจอาหารและภัตตาคาร

5. ตำแหน่งพนักงานการเงิน/บัญชี พนักงานประชาสัมพันธ์พนักงานบริการทั่วไป ในธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

6. ตำแหน่งพนักงานผลิตสินค้า พนักงานธุรการ/คอมพิวเตอร์ พนักงานออกแบบผลิตภัณฑ์ ในธุรกิจสินค้าของที่ระลึก

7. ตำแหน่งพนักงานออกแบบศูนย์ประชุมและนิทรรศการ พนักงานการตลาด และพนักงานฝ่ายบุคคล ในธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการ

8. นักเขียนสารคดีทางการท่องเที่ยว โปรแกรมเมอร์และนักวาดภาพศิลปะ ในธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ภาคธุรกิจยังขาดความเชื่อมั่น ในการรับคนพิการเข้ามามีส่วนร่วมในภาคธุรกิจ เนื่องจากการไม่รู้ความสามารถของคนพิการ จากการไม่เปิดโอกาสให้คนพิการเข้ามามีส่วนร่วมในธุรกิจ ประกอบกับการรับรู้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของคนพิการไม่มากนัก ทำให้ไม่ทราบถึงสิทธิประโยชน์ที่ภาคธุรกิจพึงจะได้รับจากการส่งเสริมให้คนพิการเข้ามามีส่วนร่วมในธุรกิจ ทำให้ตำแหน่งงานที่ภาคธุรกิจยอมรับให้คนพิการเข้ามา มีส่วนร่วมเชิงธุรกิจจึงมีจำนวนไม่มากนัก และเป็นตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ ดังนั้นการเปิดโอกาสให้คนพิการได้เข้ามามีส่วนร่วมในธุรกิจ ทั้งในด้านของการตัดสินใจ การดำเนินกิจกรรม การร่วมรับผลประโยชน์ และการประเมินผล จะช่วยให้ผู้ประกอบการเข้าใจในศักยภาพของคนพิการ และมีความเชื่อมั่นในการทำงานของคนพิการเพิ่มมากขึ้น โอกาสในการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการก็จะมีสูงขึ้นเช่นเดียวกัน

#### **ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยเกี่ยวกับตำแหน่งที่เหมาะสมกับคนพิการ**

เมื่อศึกษาถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติเชิงบวกต่อความพิการพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทย ให้ความคิดเห็นต่อคนพิการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ คนพิการไม่แตกต่างจากบุคคลทั่วไป มีสิทธิเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป บุคคลอื่น ๆ ในองค์กรควรปฏิบัติต่อคนพิการเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป เชื่อว่าคนพิการสามารถปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้เช่นเดียวกับบุคคลอื่น ๆ หากสภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยและมีความรับผิดชอบเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป และเข้าใจและยอมรับได้ในความแตกต่างระหว่างบุคคล ในระดับมากในทุกด้าน

เมื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้ทำงานบริการ พบว่าในภาพรวมให้ความสำคัญในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในหัวข้อต่าง ๆ ในระดับมาก ได้แก่ ผู้ทำงานบริการต้องรักในงานบริการ ชอบพบปะพูดคุยกับบุคคลอื่น ภูมิใจที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และให้คำแนะนำผู้อื่น ทราบหลักการในการให้บริการอย่างถูกต้อง มีวิธีการรับมือกับคำร้องเรียนของลูกค้าอย่างถูกวิธี มีศิลปะในการสื่อสาร มีทักษะในการบริการ ทำงานทุกอย่างให้สำเร็จ ลุ่ลวงด้วยความทุ่มเทอย่างสูง ควรค้นหาวิธีการในการทำงานใหม่ ๆ สังเกตสิ่งรอบตัวเพื่อปรับปรุงการทำงานของตนเสมอ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ รับรู้ถึงข้อบกพร่องของตนเองและพร้อมที่จะแก้ไขข้อผิดพลาด เรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และควรมี

ประสบการณ์ตรงในการทำงานบริการ ส่วนคุณลักษณะที่นักท่องเที่ยวชาวไทยให้ความคิดเห็นว่าสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้บริการต้องเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี บริการด้วยความเต็มใจ มีความอดทนอดกลั้นและใจเย็น ตรงต่อเวลา รับผิดชอบในความผิดพลาดที่เกิดขึ้นกับการกระทำของตนเอง แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับการเป็นผู้มีจิตใจบริการเป็นลำดับต้น ๆ ซึ่งเป็นคุณลักษณะสำคัญของผู้ทำงานบริการ

เมื่อศึกษาถึงตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับคนพิการ จากนักท่องเที่ยวพบว่า ตำแหน่งงานที่มีความเหมาะสมและไม่เหมาะสมกับคนพิการในมุมมองของนักท่องเที่ยว 3 ลำดับแรก ในแต่ละธุรกิจได้แก่

1. ธุรกิจสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวตำแหน่งที่เหมาะสมกับคนพิการ ได้แก่ พนักงานจำหน่ายตั๋วเข้าชม ธุรกิจ/บันทึกข้อมูลคอมพิวเตอร์ และประชาสัมพันธ์ ตำแหน่งที่ไม่เหมาะสม ได้แก่ ช่างซ่อมบำรุงสถานที่ นำชม/มัคคุเทศก์ และจัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า

2. ธุรกิจที่พักแรม ตำแหน่งที่เหมาะสมกับคนพิการ ได้แก่ พนักงานเสิร์ฟ/บริการลูกค้า เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/จัดทำเว็บไซต์ และพนักงานรับจองทางโทรศัพท์ ตำแหน่งที่ไม่เหมาะสมได้แก่พนักงานยกกระเป๋า รুমเซอร์วิสและพอดครัว

3. ธุรกิจการคมนาคมขนส่ง ตำแหน่งที่เหมาะสมกับคนพิการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/จัดทำเว็บไซต์และธุรกิจ ตำแหน่งที่ไม่เหมาะสมได้แก่ ผู้ให้บริการบนยานพาหนะ ช่างซ่อมบำรุง และพนักงานบริการ

4. ธุรกิจอาหารและภัตตาคาร ตำแหน่งที่เหมาะสมกับคนพิการ ได้แก่ นักดนตรี/ผู้ให้ความบันเทิง และธุรกิจ ตำแหน่งที่ไม่เหมาะสม ได้แก่ พนักงานเสิร์ฟและบริการลูกค้า พอดครัว และฝ่ายจัดเลี้ยง

5. ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ตำแหน่งที่เหมาะสมกับคนพิการได้แก่สำรองที่นั่ง/ขายตั๋วและประชาสัมพันธ์ วางโปรแกรมนำเที่ยวและเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/จัดทำเว็บไซต์ ตำแหน่งที่ไม่เหมาะสม ได้แก่ มัคคุเทศก์ ผู้บริหาร/ผู้จัดการ และพนักงานบริการทั่วไป

6. ธุรกิจสินค้าของที่ระลึก ตำแหน่งที่เหมาะสมกับคนพิการได้แก่ออกแบบผลิตภัณฑ์และธุรกิจ/คอมพิวเตอร์ จัดจำหน่ายและการเงิน/บัญชี ตำแหน่งที่ไม่เหมาะสมได้แก่ผู้บริหาร/ผู้จัดการ ผลิตภัณฑ์และจัดหาวัตถุดิบ/จัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า

7. ธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการ ตำแหน่งที่เหมาะสมกับคนพิการ ได้แก่ ประชาสัมพันธ์ งานแผนการจัดประชุมและนิทรรศการ และออกแบบศูนย์ประชุมและนิทรรศการ ตำแหน่งที่ไม่เหมาะสมได้แก่ พนักงานรักษาความปลอดภัย ช่างซ่อมบำรุงและแม่บ้าน/พนักงานทำความสะอาด

8. ธุรกิจบริการอื่น ๆ ตำแหน่งที่เหมาะสมกับคนพิการได้แก่นักวาดภาพศิลปะ นักเขียนและงานออกแบบ และตำแหน่งอื่น ๆ ซึ่งมีความเหมาะสมเกินร้อยละ 60 ได้แก่ นักร้อง/นักแสดง โปรแกรมเมอร์ พนักงานนวด/สปา นักโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ พนักงานธนาคาร และพนักงานในธุรกิจประกันภัย

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติต่อความพิการของผู้ที่เคยใช้บริการ คนพิการและผู้ที่ไม่เคยใช้บริการคนพิการพบว่า มีทัศนคติต่อความพิการในด้านบวกในหัวข้อ คนพิการไม่แตกต่างจากบุคคลทั่วไป และคนพิการเป็นผู้มีความเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความแตกต่างที่เกิดขึ้น เกิดจากมุมมองที่มีต่อคนพิการของผู้ที่เคยสัมผัสและทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกับคนพิการที่แตกต่างกับผู้ที่ไม่เคยสัมผัสหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกับคนพิการ อาจยังไม่ทราบถึงศักยภาพและความสามารถของคนพิการเปรียบเทียบกับผู้ที่เคยร่วมกิจกรรมดำเนินชีวิตกับคนพิการ แสดงให้เห็นว่า ในความเป็นจริงแล้วคนพิการเป็นบุคคลที่มีศักยภาพและมีความสามารถ แต่ยังขาดโอกาสในการแสดงศักยภาพของตนเองให้บุคคลทั่วไปได้รับรู้

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของ ผู้ทำงานบริการ ระหว่างผู้ที่ใช้บริการคนพิการและผู้ที่ไม่เคยใช้บริการคนพิการพบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ทำงานบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ในหัวข้อผู้ทำงานบริการต้องรักในงานบริการ ต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ บริการผู้อื่นด้วยความเต็มใจ ทราบหลักการบริการที่ถูกต้อง มีความตรงต่อเวลา มีความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตนเป็น ผู้ทำงานทุกอย่างให้สำเร็จลุล่วงด้วยความทุ่มเทอย่างสูง สังเกตสิ่งต่าง ๆ รอบตัวอยู่เสมอ และชอบเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เมื่อพิจารณาถึงสาเหตุของความแตกต่างเหล่านี้ เหตุผลหนึ่งคือ การมองว่าคนพิการเป็นบุคคลที่ไร้ความสามารถ ที่ไม่สามารถทำงานต่าง ๆ ได้ เช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป อีกทั้งการขาดโอกาสในการทำงานร่วมกับคนพิการ การขาดการรับรู้ ในความสามารถของคนพิการ และมองคนพิการในลักษณะของเวทมนิยม ทำให้มองว่า คนพิการควรได้รับการดูแลมากกว่าการต้องออกมาทำงานต่าง ๆ ทั้งที่มีความพิการทาง ร่างกาย ทำให้นักท่องเที่ยวที่เคย ใช้บริการและไม่เคยใช้งานคนพิการมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

#### **รูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ**

การศึกษาความสนใจในตำแหน่งงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการเปรียบเทียบกับความเหมาะสมในตำแหน่งงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการในมุมมองของภาคธุรกิจ

และนักท่งเที่ยว ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบพบว่า มีตำแหน่งงานที่ทั้งสามกลุ่ม มีความคิดเห็นที่สัมพันธ์กัน ดังนี้

1. ตำแหน่งงานที่คนพิการ ผู้ประกอบการ และนักท่งเที่ยวมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน ได้แก่

1.1 ตำแหน่งพนักงานจำหน่ายตั๋วเข้าชม ในธุรกิจสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว

1.2 ตำแหน่งออกแบบผลิตภัณฑ์และตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการและคอมพิวเตอร์ ในธุรกิจสินค้าของที่ระลึก

1.3 ตำแหน่งนักวาดภาพศิลปะ ในธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวตำแหน่งงานที่คนพิการและผู้ประกอบการมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน

1.4 ตำแหน่งผลิตสินค้า ในธุรกิจสินค้าของที่ระลึก

1.5 ตำแหน่งโปรแกรมเมอร์ ในธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

2. ตำแหน่งที่คนพิการกับนักท่งเที่ยวมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน

2.1 ตำแหน่งพนักงานธุรการ ในธุรกิจอาหารและภัตตาคาร

2.2 ตำแหน่งวางแผนโปรแกรมนำเที่ยว ในธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

2.3 ตำแหน่งออกแบบผลิตภัณฑ์ และจัดจำหน่าย ในธุรกิจสินค้าของที่ระลึก

2.4 ตำแหน่งประชาสัมพันธ์ ในธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการ

3. ตำแหน่งงานที่ผู้ประกอบการและนักท่งเที่ยวมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน

3.1 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์และจัดทำเว็บไซต์ ในธุรกิจที่พักแรม

3.2 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ ในธุรกิจการคมนาคมขนส่ง

3.3 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ในธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

3.4 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ออกแบบศูนย์ประชุมและนิทรรศการ ในธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการ

3.5 ตำแหน่งนักเขียนสารคดีทางการท่องเที่ยว ในธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในประเด็นความต้องการทำงานของคนพิการภาคธุรกิจและนักท่งเที่ยว แสดงให้เห็นว่าตำแหน่งงานที่ทั้งสามฝ่ายมีความคิดเห็นสอดคล้องกันเป็นตำแหน่งงานในลักษณะของการปฏิบัติการ ซึ่งเป็นการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม ทั้งนี้มีผู้เลือกตำแหน่งงานประเภทผู้บริหาร ผู้จัดการ ซึ่งเป็นระดับการมีส่วนร่วมในระดับการวางแผนตัดสินใจในจำนวนไม่มากนัก ซึ่งไม่ว่าแต่ละกลุ่มจะเลือกการมีส่วนร่วมในระดับใด

ก็ตาม ภาพรวมของคณพิการและภาคธุรกิจ ต่างมีแนวโน้มในการให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของคณพิการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทั้งการมีส่วนร่วมในการวางแผน ตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์และการมีส่วนร่วมในการประเมินผลที่เพิ่มมากกว่าในปัจจุบัน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะช่วยให้เพิ่มโอกาสของคณพิการที่มากขึ้นในภาคธุรกิจ นอกเหนือจากการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ เช่นในปัจจุบัน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการประชุมกลุ่มย่อยระดมความคิดเห็นสามารถพัฒนาเป็นแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคณพิการได้ดังนี้

1. ระบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคณพิการ โดยต้องเป็นการบูรณาการ การทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เอกชน คณพิการ และภาคประชาสังคม โดยสลับบทบาทหน้าที่การเป็นผู้อำนวยความสะดวก ผู้ดำเนินงาน และผู้สนับสนุน เพื่อช่วยให้การดำเนินงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเกิดความเชื่อมโยงกัน สอดคล้องกับผลการประชุมกลุ่มย่อยระดมความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

2. แนวทางการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่คณพิการและผู้ประกอบการ ในการเข้าไปมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สำหรับตำแหน่งงานที่คณพิการผู้ประกอบการ และนักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยการให้องค์ความรู้และประสบการณ์ในการทำงานของคณพิการ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่คณพิการในการทำงานและสร้างแรงจูงใจ ให้กับผู้ประกอบการในการคัดเลือกบุคคลากรที่มีศักยภาพเข้าร่วมทำงานในองค์กร สอดคล้องกับผลการระดมความคิดเห็นจากภาคธุรกิจ ซึ่งกล่าวว่าต้องการบุคคลที่มีความสามารถมาเข้าร่วมในองค์กร โดยไม่ได้ให้ความสำคัญกับประเด็นความพิการ

3. แนวทางการดำเนินงานในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคณพิการ สำหรับเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคณพิการ โดยการใช้ทฤษฎีระบบ ซึ่งกล่าวถึงปัจจัยนำเข้าคือ กระบวนการรวบรวมความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจ้างงานคณพิการ เพื่อพัฒนาเป็นแผนการดำเนินงาน กระบวนการดำเนินการในการพัฒนาองค์ความรู้ คัดเลือกบุคคลากรและบรรจงาน ผลลัพธ์คือ การสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคณพิการ และการให้ข้อมูลย้อนกลับจากผู้รับบริการผู้ใช้งานคณพิการ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการดำเนินการและพัฒนาแผนการดำเนินการ การนำแนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์มาใช้ โดยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นคณพิการ จำเป็นจะต้องมีการฝึกอาชีพก่อนเข้าร่วมดำเนินการมีส่วนร่วมในองค์กร

คนพิการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ที่จะช่วยพัฒนาสังคมดำรงอยู่อย่างปกติสุข ตามทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่นิยม (Parsons, 1959) ซึ่งกล่าวว่า สังคมว่ามีลักษณะที่เป็นระบบ ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มย่อยต่าง ๆ ที่มีการกระทำกันทางสังคมผ่านบทบาทหน้าที่ต่าง ๆ ทำให้คนในสังคมมีสถานภาพและบทบาทในสังคมที่แตกต่างกัน หน้าที่ใดในสังคมที่ไม่มีประโยชน์หรือถูกมองว่าไร้ประโยชน์ จะถูกลดบทบาทและความสำคัญลงจนหายไปจากสังคม ดังนั้น การวิจัยรูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ ในจังหวัดเชียงใหม่ จึงเป็นรูปแบบการการก่อสร้างเป้าหมายใหม่ ให้กับสังคมในการเป็นสังคมที่ยอมรับนับถือในความสามารถของคนพิการ เพื่อให้คนพิการเป็นกลุ่มทางสังคมที่ยังสามารถรักษาบทบาทหน้าที่ของตนเองและได้รับการยอมรับจากสังคม โดยใช้ลักษณะงานด้านการท่องเที่ยว ซึ่งใช้คนเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนธุรกิจเป็นเครื่องมือในการดำเนินการผ่านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการของคนพิการ ร่วมเป็นแนวทางในการปรับตัว เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการสร้างการเรียนรู้และการยอมรับในตัวตนของคนพิการ เป็นแบบแผนในการดำเนินการ และใช้การบูรณาการร่วมกันของภาคส่วนต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้อง ร่วมกันพัฒนารูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วม เพื่อเป็นแนวทางให้คนพิการได้มีโอกาสได้แสดงความสามารถของตน เปลี่ยนทัศนคติและมุมมองต่อคนพิการไปสู่มุมมองที่ดีขึ้นกว่าในปัจจุบัน

ปัจจุบันประเทศไทยมีกฎหมายหลายฉบับ รวมถึงมาตรการที่เป็นข้อตกลงระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานคนพิการ แสดงให้เห็นถึงการเปิดโอกาสให้คนพิการสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว แม้สถานการณ์การจ้างงานคนพิการในปัจจุบัน ยังอยู่ในวงที่จำกัด เมื่อเทียบกับจำนวนสถานประกอบการที่คิดว่าธุรกิจใอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไม่เหมาะสมกับคนพิการ แต่ผลการวิจัยก็แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มที่ดีในการเปิดโอกาสให้คนพิการ เข้าไปมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจใอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ดังนั้นคนพิการที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในธุรกิจด้านการท่องเที่ยว จึงต้องมีการพัฒนาทักษะความสามารถและแสดงศักยภาพให้ผู้ประกอบการได้เห็นถึงความรู้ ความสามารถและทักษะที่หลากหลาย เพื่อให้คนพิการเกิดความมั่นใจในศักยภาพของตนเอง รวมถึงภาคธุรกิจเกิดความมั่นใจในความสามารถของคนพิการ ทั้งนี้ภาคธุรกิจได้แสดงความคิดเห็นว่า ลักษณะความพิการไม่เป็นปัญหาในการรับคนพิการ เข้าไปมีส่วนร่วมในธุรกิจหากคนพิการมีความสามารถในการทำงาน ผู้ประกอบการยินดีที่จะรับคนพิการเข้าทำงาน ซึ่งสัมพันธ์กับการศึกษาของมูลนิธิพระมหาไถ่เพื่อการพัฒนาคนพิการ และศูนย์ศึกษาความพิการเชิงสังคม (2553) ซึ่งศึกษาความคิดเห็นของผู้พิการต่อ การประกอบอาชีพพบว่าความพิการไม่ได้ มีผลกระทบโดยตรงต่อการประกอบอาชีพ แต่การประกอบอาชีพของคนพิการขึ้นอยู่กับใจเป็นหลัก หากมีใจรักในงานแล้วคนพิการก็

สามารถทำงานนั้นได้อย่างดี การพัฒนาทักษะทางอาชีพ จึงเป็นอีกแนวทางหนึ่ง ซึ่งจะช่วยสร้างให้ผู้พิการมีความมั่นใจและมีใจในการทำงานบริการ

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษา พบว่า คนพิการเป็นผู้ที่มีคุณลักษณะร่วมที่เหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ เนื่องจากให้ความคิดเห็นต่อตนเองว่ามีคุณลักษณะเหมาะสมแก่การเป็นผู้ให้บริการ ได้แก่ การเป็นผู้รักในการบริการ การเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถให้บริการผู้อื่นด้วยความเต็มใจและภาคภูมิใจ มีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเองและพร้อมที่จะปรับปรุงข้อบกพร่องของตนเอง สังเกตสิ่งต่าง ๆ รอบตัวอยู่เสมอ แสดงให้เห็นว่าคนพิการเป็นผู้ที่มีอัธยาศัยไมตรีที่ดี ชอบช่วยเหลือผู้อื่น รวมทั้งมีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับงานบริการ สอดคล้องกับ สมิต สัจฉกร (2554) ซึ่งกล่าวว่าผู้ให้บริการจะต้องสังมคุณลักษณะพื้นฐานประจำตัว ได้แก่ มีความรักในงานบริการ มีความรับผิดชอบในหน้าที่ ซื่อสัตย์ และซื่อตรงต่องาน มีความสามารถควบคุมตนเองได้ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความมานะพยายาม จะทำแต่สิ่งที่มีคุณประโยชน์ มีจิตใจมั่นคง ไม่เรรวน มีความมุ่งมั่น เรียนรู้สิ่งใหม่ที่ทำให้ประโยชน์ต่อผู้อื่น มีความช่างสังเกต มีวิจารณญาณไตร่ตรองรอบคอบ มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา และหาทางแก้ไข และมีการพิจารณาใคร่ครวญ

เมื่อศึกษาถึงตำแหน่งงานที่คนพิการสนใจในการเข้าไปมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจกลับพบว่า ผู้พิการเลือกตำแหน่งงานที่ไม่หลากหลายมากนัก พบว่า คนพิการส่วนใหญ่มีปัญหาในการเลือกประกอบอาชีพ เนื่องจากมีโลกทรรศน์ทางสังคมที่ไม่กว้างมากนักเมื่อเทียบกับบุคคลทั่วไป เนื่องจากคนพิการส่วนใหญ่ถูกมองว่าเป็นผู้ที่ต้องได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิดเปรียบเสมือนบุคคลที่ไร้ความสามารถ ได้รับความไม่มากนักในการปฏิบัติงานหรือทำหน้าที่ที่มีความซับซ้อนหรือต้อง มีความสามารถที่เฉพาะเจาะจงได้ ทั้งโอกาสทางการศึกษาที่มักปิดกั้น การเรียนรู้ของคนพิการในระบบการศึกษาปกติ ทำให้คนพิการส่วนหนึ่งเรียนไม่ทันเพื่อนหรือต้องออกจากระบบการศึกษากลางคัน ส่งผลให้คนพิการที่จะก้าวขึ้นสู่การศึกษาในระดับสูงมีจำนวนไม่มากนัก และการใช้ชีวิตในสังคมปัจจุบันที่มักแยกคนพิการและบุคคลทั่วไปออกจากกัน ทำให้คนพิการและบุคคลทั่วไปไม่มีโอกาสได้เรียนรู้ เข้าใจ และยอมรับในความสามารถบนความแตกต่างทางร่างกายสอดคล้องกับข้อเสนอของ Jeannette Sanchez (2010) ซึ่งกล่าวว่าคนพิการเป็นกลุ่มคนในสังคม ซึ่งมักถูกเลือกปฏิบัติและกีดกันจากบริการขั้นพื้นฐาน เช่น การศึกษา สุขภาพอนามัย การฝึกอบรม และโอกาสในการจ้างงาน ด้วยสาเหตุดังกล่าวข้างต้น



จึงส่งผลให้คนพิการขาดความรู้ความสามารถและโลกทรรศน์ทางสังคม ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้คนพิการเลือกประกอบอาชีพในธุรกิจท่องเที่ยวไม่มากนัก

แม้ผู้พิการจะเลือกตำแหน่งงานที่ไม่หลากหลาย ซึ่งส่วนใหญ่กระจุกตัวอยู่ในตำแหน่งงานประเภทปฏิบัติการซึ่งไม่ได้ใช้องค์ความรู้มากนักในการปฏิบัติงาน แต่ผู้พิการก็ได้แสดงให้เห็นว่าตนเองมีความต้องการที่จะทำงานบริการแสดงให้เห็นว่า คนพิการเป็นกลุ่มบุคคลที่ต้องการทำงานเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป สังคมจึงควรเปิดโอกาสให้ผู้พิการเข้าไปมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในปริมาณที่เพิ่มมากขึ้นในอนาคต ถือเป็นวิถีทางในการพิสูจน์ศักยภาพของคนพิการให้สังคมภายนอกได้รับรู้และยอมรับสอดคล้องกับการศึกษาของสมาคม รัตนสาคร (2554) ซึ่งกล่าวว่าผู้พิการไม่ต้องการเป็นภาระของครอบครัวหรือพึ่งพาผู้อื่น ต้องการออกมาเผชิญสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง การส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของผู้พิการจะเป็นการช่วยพัฒนาทักษะทางอาชีพ ที่ช่วยให้ผู้พิการสามารถดำรงชีวิตอย่างอิสระได้ด้วยตนเองโดยไม่เป็นภาระของผู้อื่น

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า คนพิการส่วนใหญ่เลือกตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการซึ่งใช้ความรู้ความสามารถพื้นฐานในการปฏิบัติงาน เนื่องจากคนพิการส่วนใหญ่ยังไม่มีความรู้ความชำนาญและทักษะ ในงานบริหารด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สอดคล้องกับการศึกษาของ Agovino (2014) ซึ่งกล่าวว่าปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมคุณภาพการทำงานของคนพิการคือการศึกษา เมื่อคนพิการขาดความรู้และจึงเลือกทำงานในระดับปฏิบัติการ ที่เป็นการทำงานตามสั่ง ไม่ต้องใช้กระบวนการคิดวิเคราะห์ที่ซับซ้อน ไม่เลือกปฏิบัติงานในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนและนโยบายที่ต้องใช้ความรู้ ทักษะและประสบการณ์ที่สูงกว่า ทำให้ขาดโอกาสในการพัฒนาศักยภาพการทำงานและความก้าวหน้าในสายงานที่ปฏิบัติ ดังนั้นการเสริมความรู้ให้แก่คนพิการจะช่วยเพิ่มโอกาสในการทำงานที่หลากหลายในการมีส่วนร่วมของคนพิการ และส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของคนพิการ

ปัญหาอีกประการหนึ่งที่พบจากการศึกษา ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการเข้ามีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการคือ การขาดความเชื่อมั่นในความสามารถของคนพิการของผู้ประกอบการ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความเชื่อมั่นต่อความสามารถของคนพิการให้สังคมภายนอกได้รับรู้และเข้าใจ โดยการพัฒนารูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ ซึ่งจากการศึกษาพบว่าการพัฒนารูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ จังหวัดเชียงใหม่ มีปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ผู้พิการได้แสดงความสามารถ การพัฒนา

ทักษะความสามารถของผู้พิการ และการปรับปรุงนโยบาย และมาตรการทางภาษีจากภาครัฐ โดยอาศัยภาคีที่เกี่ยวข้องดำเนินการร่วมกันอย่างเป็นระบบ สัมพันธ์กับการศึกษาของ สุภธรรม มงคลสวัสดิ์ (2552) ซึ่งกล่าวว่าหน่วยงานสนับสนุนของรัฐ ยังทำงานไม่เชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบขาดข้อมูลการจ้างงานที่เชื่อถือได้ การสร้างระบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วม โดยอาศัยภาคีที่เกี่ยวข้องร่วมกันดำเนินการ จะช่วยให้การดำเนินงานมีความเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบที่ช่วยสนับสนุนการทำงานของคนพิการได้อย่างเหมาะสมและให้ผู้พิการเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนการดำเนินการ สนับสนุนผลการวิพากษ์นโยบายและข้อเท็จจริง ในทางปฏิบัติเกี่ยวกับ คนพิการ ในประเทศไทยของ วิริยะ นามศิริพงศ์พันธุ์ (2554) พบว่า ความสำเร็จของการจ้างงานคนพิการประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 3 ประการ คือ การพัฒนาระบบจัดหางานที่ทันสมัย การสร้างความเข้าใจแก่ผู้ประกอบการ และการนำเงินกองทุนเพื่อการส่งเสริมและการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการไปใช้ให้เกิดประโยชน์

สำหรับแนวทางการดำเนินงานในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวซึ่งต้องมีการนำแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มาปรับใช้นั้น ผู้ศึกษาพบข้อค้นพบจากการศึกษาเกี่ยวกับการปรับใช้แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งแตกต่างกับแนวคิดการจัดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งสาคร สุขศรีวงศ์ (2556) ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น การฝึกอบรมหรือการพัฒนาความสามารถจะต้องดำเนินการภายหลังการบรรจุงานเข้าในองค์กร เนื่องจากผลการประชุมกลุ่มย่อย ให้ความคิดเห็นว่าคนพิการบางกลุ่มยังไม่มีความรู้ความสามารถ จึงควรมีขั้นตอนการฝึกอบรมก่อนที่จะมีการทดลองงานและบรรจุเข้าทำงาน เพื่อช่วยเสริมสร้างความมั่นใจให้กับภาคธุรกิจในการรับคนพิการเข้ามีส่วนร่วมในธุรกิจ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผลการศึกษา พบว่า คนพิการยังขาดความเชื่อมั่นในตนเองเพื่อที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ดังนั้น คนพิการควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับตนเอง ด้วยการพัฒนาทักษะความสามารถในการทำงานและการพัฒนาองค์ความรู้ ตามความสนใจของตนเองและความต้องการของผู้ประกอบการ เพื่อเพิ่มโอกาสในการมีงานทำให้เพิ่มมากขึ้น

2. ผลการศึกษา พบว่า ภาคธุรกิจในปัจจุบัน ยังเปิดโอกาสให้คนพิการเข้าไปมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวค่อนข้างน้อย เนื่องจากไม่มั่นใจในความสามารถของคนพิการ ดังนั้นภาคธุรกิจควรเปิดโอกาสให้คนพิการสามารถเข้าถึงตำแหน่งงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยคัดเลือกจากคนพิการที่มีศักยภาพ ได้รับการพัฒนาองค์ความรู้แล้วเข้ามามีส่วนร่วม

เชิงธุรกิจ การเปิดโอกาสให้คนพิการเข้ามามีส่วนร่วมเชิงธุรกิจถือเป็นโอกาสในการประชาสัมพันธ์ ให้ลูกค้านักท่องเที่ยวต่าง ๆ เห็นถึงศักยภาพในการรองรับคนพิการและผู้สูงอายุของภาคธุรกิจ เนื่องจากเมื่อคนพิการสามารถเข้าถึงสถานที่ต่าง ๆ ภายในธุรกิจได้อย่างสะดวก ก็ย่อมเป็น เครื่องยืนยันได้ว่าคนพิการและผู้สูงอายุที่จะเข้าใช้บริการ ก็จะสามารถเข้าใช้บริการได้ อย่างสะดวกเช่นเดียวกัน

3. หน่วยงานภาครัฐควรปรับปรุงมาตรการทางภาษีและนโยบายส่งเสริม การประกอบอาชีพของภาครัฐ ควรเน้นมาตรการและนโยบาย เพื่อเพิ่มแรงจูงใจให้กับ ผู้ประกอบการและคนพิการในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในการประกอบอาชีพ ทั้งนี้ เมื่อคนพิการสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในธุรกิจได้ จะช่วยให้หน่วยงานภาครัฐลดภาระค่าใช้จ่าย ในการดำเนินการ เพื่อการสงเคราะห์คนพิการ

4. ภาครัฐที่มีหน่วยงานในกำกับเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ควรนำร่อง ในการเปิดโอกาสให้คนพิการเข้าไปมีส่วนร่วมในธุรกิจ เพื่อเป็นต้นแบบสำหรับหน่วยงานเอกชน ในการดำเนินการส่งเสริมให้คนพิการเข้าไปมีส่วนร่วมในภาคธุรกิจ

5. หน่วยงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพคนพิการ ควรดูความต้องการ ของภาคธุรกิจ ประกอบกับลักษณะทางความพิการ ควบคู่กับลักษณะงานที่เหมาะสม แล้วจึงจัด การฝึกอบรมให้ตรงกับคุณลักษณะทั้งสองด้าน

#### **ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย**

1. ภาครัฐควรเป็นผู้นำในการแสดงออกซึ่งการยอมรับในความแตกต่างระหว่าง คนพิการและบุคคลทั่วไป กระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมทุกประเภท อย่างเท่าเทียมกัน และส่งเสริมโอกาสในการแสดงออก ซึ่งความสามารถคนพิการในบรรยากาศ ของสังคมปกติ

2. หน่วยงานภาครัฐควรมีการส่งเสริมให้เกิดการจ้างงานคนพิการอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อจูงใจให้เกิดการจ้างงานคนพิการ ควบคู่กับการออกกฎหมายมาเพื่อบังคับใช้

3. หน่วยงานด้านคนพิการพิการภาคธุรกิจและสถาบันการศึกษา ควรมีการร่วมมือกัน เพื่อศึกษาวิจัยพัฒนาองค์ความรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการของภาคธุรกิจและคนพิการ เพื่อให้การจ้างงานคนพิการมีประสิทธิภาพ

#### **ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป**

1. เพื่อให้เกิดการพัฒนาความสามารถของผู้พิการอย่างสูงสุด ควรศึกษาความสามารถ ของผู้พิการแยกตามลักษณะความพิการ

2. ควรมีการศึกษาความต้องการของผู้พิการในการจัดบริการสาธารณะ เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิตและการดำเนินงาน

3. การสร้างแรงจูงใจให้กับคนพิการ ควรมีการสร้างแรงจูงใจให้แก่คนพิการตั้งแต่แรกพบสภาพความพิการโดยเฉพาะคนพิการตั้งแต่กำเนิด เพื่อสร้างแรงจูงใจในการประกอบอาชีพที่มีลักษณะเฉพาะและความเป็นวิชาชีพ เพื่อยกระดับการดำรงชีวิตของคนพิการ

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กรมการท่องเที่ยว. (2555). **สรุปสถานการณ์นักท่องเที่ยว มกราคม-ธันวาคม**. ม.ป.ท.: ม.ป.พ.
- กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2552). **คนพิการกับสิทธิตามอนุสัญญา ว่าด้วยสิทธิคนพิการ**. ม.ป.ท.: ม.ป.พ.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2553). **การจัดการตนเองของชุมชนและท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ. 2555. **แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2555-2559**. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- จรัญ โฆษณานันท์. (2556). **สิทธิมนุษยชนไร้พรมแดน**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นิติธรรม.
- จามะรี เชียงทอง. (2549). **สังคมวิทยาการพัฒนา**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไอเดียนส์ไตร์.
- จีรพร แผ้วกิ่ง และโสภา อ่อนโอบาส. (2546). **วิถีชีวิตคนพิการทางสายตาในเขต กรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- นิศา ชัชกุล. (2551). **อุตสาหกรรมท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). **การวางแผนการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน**. เชียงใหม่: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญใจ ศรีสถิตนรากร. (2555). **การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย: คุณสมบัติการวัดเชิงจิตวิทยา**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปราณี ประไพวัชรพันธ์. (2551). **รูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการ ในตำบล อรพิมพ์ อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์ ส.ม., (การพัฒนาลักษณะชุมชน), มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, นครราชสีมา.
- ปิยะรัตน์ นุชผ่องใส. (2548). **บทบาทหน้าที่ของนักให้คำปรึกษาในงานฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ**. วารสารวิทยาลัยราชสุดา เพื่อการวิจัยและพัฒนาคนพิการ, 1(2), 7-14.
- พิชญ์ณัฐา งามมีศรี. (2552). **การประเมินโครงการพัฒนาความปลอดภัยทางด้านอาหาร ในโรงเรียนของ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข**. วิทยานิพนธ์บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- มนัส ชัยสวัสดิ์. (2547). การประเมินมาตรการความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว  
หลังเหตุการณ์สึนามิ วันที่ 26 ธันวาคม 2547 จังหวัดภูเก็ต นัยความหมาย  
ต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน. ภูเก็ต: แอดเวอร์เตอร์ดีไซน์.
- มยุรี ผิวสุวรรณ. (2556). Community-based rehabilitation: CBR Guidelines  
ขององค์การอนามัยโลก ฉบับภาษาไทย. กรุงเทพฯ: พรีเมียม เอ็กซ์เพรส.
- มัทนาวดี ต้นสกุล. (2552). ความหมายของชีวิตในทัศนะคนพิการทางสายตา. วิทยานิพนธ์  
ศศ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- มูลนิธิพระมหาไถ่เพื่อการพัฒนาคนพิการ และศูนย์ศึกษาความพิการเชิงสังคม. (2553).  
รูปแบบและแนวทางการส่งเสริมกลุ่มอาชีพหรือสวัสดิการสำหรับคนพิการ.  
กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- รัชณี สรรเสริญ. (2553). การบูรณาการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการโดยใช้ชุมชนเป็นฐาน  
ในสถานบริการปฐมภูมิ: บทเรียนรู้จากประเทศไทย. วารสารการพยาบาล  
และการศึกษา, 3(2), 99-113.
- ราณี อิลิชัยกุล. (2555). การจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว.  
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ละเอียด ศิลาน้อย. (2558). วิธีวิทยาการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัย  
เชิงปริมาณ (เชิงสำรวจและเชิงทดลอง). กรุงเทพฯ: บางกอกบูลพริ้นต์.
- วิริยะ นามศิริพงศ์พันธุ์. (2554). บทวิพากษ์นโยบายและข้อเท็จจริงในทางปฏิบัติเกี่ยวกับ  
คนพิการในประเทศไทย: ความเสมอภาคในโอกาสของการมีงานทำและไม่ถูก  
เลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมิต ลัชฌุกร. (2554). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- สาคร สุขศรีวงศ์. (2556). การจัดการ: จากมุมมองนักบริหาร. กรุงเทพฯ: บริษัท จีพี ไซ  
เบอร์พริ้นท์ จำกัด.
- สามารถ รัตนสาคร. (2554). การศึกษาทักษะการมีวิถีชีวิตอิสระในกลุ่มผู้ใหญ่ที่พิการ  
ทางการมองเห็นในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.,  
มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.

### บรรณานุกรม (ต่อ)

- สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่. (2556). **ข้อมูลจังหวัดเชียงใหม่**. สืบค้นเมื่อ 3 กันยายน 2556, จาก [www.chiangmai.go.th](http://www.chiangmai.go.th)
- สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่. (2556). **บรรยายสรุปข้อมูลจังหวัดเชียงใหม่**. สืบค้นวันที่ 15 ตุลาคม 2556, จาก [www.chiangmai.go.th](http://www.chiangmai.go.th)
- สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ. (2552). **อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ**. กรุงเทพฯ: โอเดียส แอสคัวร์.
- สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ. (2556). **สถิติจำนวนคนพิการ**. สืบค้นเมื่อ 3 กันยายน 2556, จาก [www.nep.go.th](http://www.nep.go.th)
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2550. **สถิติคนพิการ**. สืบค้นเมื่อ 5 กันยายน 2556, จาก [www.nso.go.th](http://www.nso.go.th)
- สุภรธรรม มงคลสวัสดิ์. (2552). **ระบบสนับสนุนการจ้างงานคนพิการในระบบแรงงานแบบเปิด**. ม.ป.ท.: มูลนิธิพระมหาไถ่เพื่อการพัฒนาคนพิการ.
- สุวีร์ณัฐ สโรภณศิริ. (2554). **พฤติกรรมนักท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อินทนิล.
- อันธิกา ศรีสวัสดิ์. (2552). **ความเป็นมาเป็นไปของตัวแบบความพิการทางสังคม (Social Model of Disability) กับสังคมไทย**. ม.ป.ท.: คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ ลาดกระบัง, กรุงเทพฯ.
- Agovino. (2014). Identifying the Quality of work by Fuzzy Sets Theory: A Comparison Between Disabled and Non-disabled Workers. **Social Indicators Research**, 119, 1627–1648.
- Baumberg. (2014). Fit-for-work-or Work fit for disabled People? The Role of Changing Job Demands and Control in Incapacity Claims. **Journal of Social Policy**, 43, 289–310.
- Cohen, J. and N.T. Uphoff. (1977). **Rural Development Participation**. Ithaca: Cornell University.
- Gee, Choy and Makens. (1997). **The Travel Industry**. 11<sup>th</sup> Edition. Wiley. N.P.: n.p.
- Goeldner and Ritchie, 2012. **The Tourism phenomena : Components of tourism and tourism management**. 11<sup>th</sup> Edition. Wiley. N.P.: n.p.



### บรรณานุกรม (ต่อ)

- Jeannette Sanchez. (2010). **Reporting on disability Guidelines for The Media.**  
International Labor Office, Gender: Equality and Diversity Branch.
- Parsons, Talcott. (1965). **The Structure of Social Action.** New York: Free Press.
- Rovinelli, R.J., and Hambleton, R.K. (1977). On the use of content Specialists in the  
assessment of criterion-referenced test item validity. **Dutch journal of  
Education Research**, 2(1), 49–60.
- The World's Best City Award. (August 8, 2013). **The Best City in the World in 2013,**  
Retrieved November 13, 2013, from  
<http://www.travelandleisure.com/worldsbest/2013>
- Traveler's Choice Destinations Awards. (May 21, 2013). **Travelers' Choice Destinations  
winners,** Retrieved November 13, 2013, from  
[www.tripadvisor.com/TravelersChoice-Destinations.](http://www.tripadvisor.com/TravelersChoice-Destinations)
- World Tourism Organization and Foundation ACS. (2015). **Manual on Accessible  
Tourism for all Public Private Partnerships and Good Practices.** N.P.: n.p.

ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยว

### แบบสอบถามการวิจัย

### ความต้องการและความเหมาะสมของการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ

### ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของผู้พิการ

**คำชี้แจง** แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้น เพื่อศึกษาความต้องการและความเหมาะสมของการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของผู้พิการ ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการสร้างรูปแบบการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของผู้พิการ ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาอาชีพ ตำแหน่งงานและการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจสำหรับผู้พิการ และเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามจะถือเป็นความลับและขอรับรองว่าจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่านแต่อย่างใด จึงขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

1. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อความพิการและงานบริการ
3. ลักษณะและตำแหน่งงานที่เหมาะสมสำหรับผู้พิการ

ขอขอบพระคุณท่านอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

(นายพงษ์พันธ์ พุทธิวิศิษฎ์)

นิสิตหลักสูตร ปรัชญาดุสิตบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยว  
คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

**ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อที่ตรงกับลักษณะส่วนบุคคลของท่าน

1. เพศ
 

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
2. อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา/ ปวช
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....	
4. อาชีพปัจจุบัน (โปรดระบุ).....
5. รูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 

<input type="checkbox"/> ท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม เช่น พิพิธภัณฑ์ หมู่บ้านถวายเป็นบุญ หัตถกรรมร่วมบ่อสร้าง
<input type="checkbox"/> ท่องเที่ยวเชิงผจญภัย เช่น เดินป่า ปีนหน้าผา ล่องแก่ง ชี่ช้าง
<input type="checkbox"/> ท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ เช่น อุทยานแห่งชาติดอยสุเทพ-ดอยปุย
<input type="checkbox"/> ท่องเที่ยวเชิงกีฬา เช่น ปั่นจักรยาน วิ่งมาราธอน แข่งกีฬา
<input type="checkbox"/> ท่องเที่ยวเชิงศาสนา เช่น วัดพระธาตุดอยสุเทพ วัดพระสิงห์ วัดเจ็ดยอด การไปทำบุญ
<input type="checkbox"/> ท่องเที่ยวและเยี่ยมญาติ
<input type="checkbox"/> ท่องเที่ยวและประชุมสัมมนา
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....
6. ท่านเคยรับบริการจากผู้บริการที่มีความพิการหรือไม่
 

<input type="checkbox"/> เคย
<input type="checkbox"/> ไม่เคย

## ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อความพิการและการทำงานบริการ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวา เมื่อท่านพิจารณาแล้วว่าตรงกับทัศนคติของท่าน

- 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับตัวแปรดังกล่าวในระดับมากที่สุด  
 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับตัวแปรดังกล่าวในระดับมาก  
 3 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับตัวแปรดังกล่าวในระดับปานกลาง  
 2 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับตัวแปรดังกล่าวในระดับน้อย  
 1 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับตัวแปรดังกล่าวในระดับน้อยที่สุด

ข้อ ที่	พฤติกรรมที่ส่งผลต่อทัศนคติ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
<b>ทัศนคติต่อความพิการ</b>						
1	ท่านรู้สึกว่าคุณพิการไม่แตกต่างจากบุคคลทั่วไป					
2	ท่านคิดว่าผู้พิการเป็นผู้มีสิทธิเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป					
3	ท่านปฏิบัติต่อผู้พิการเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป					
4	ท่านเข้าใจและยอมรับได้ในความแตกต่างระหว่างบุคคล					
5	ท่านคิดว่าผู้พิการสามารถปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้เช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป หากสภาพแวดล้อมเอื้ออำนวย					
6	ท่านคิดว่าผู้พิการมีความรับผิดชอบเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป					
<b>ทัศนคติต่อคุณลักษณะของผู้ทำงานบริการ</b>						
7	ผู้ทำงานบริการควรรักในงานบริการ					
8	ผู้ทำงานบริการควรชอบพบปะพูดคุยกับบุคคลอื่น					
9	ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
10	ผู้ทำงานบริการควรสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี					
11	ผู้ทำงานบริการควรสามารถให้บริการผู้อื่นด้วยความเต็มใจ					
12	ผู้ทำงานบริการควรภูมิใจที่ได้ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำผู้อื่น					
13	ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ที่มีความอดทนอดกลั้น และใจเย็น					
14	ผู้ทำงานบริการควรทราบหลักการที่ถูกต้องในการให้บริการ					

ข้อที่	ทัศนคติต่องานบริการ	ระดับความคิดเห็นต่อทัศนคติความพึงการ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
15	ผู้ทำงานบริการควรมีวิธีการรับมือกับข้อร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างถูกวิธี					
16	ผู้ทำงานบริการควรมีศิลปะในการพูดและการสื่อสาร					
17	ผู้ทำงานบริการควรมีทักษะในการให้บริการ					
18	ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้มีความตรงต่อเวลา					
19	ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตนเอง					
20	ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้ที่ทำงานทุกอย่างให้สำเร็จลุล่วงด้วยความทุ่มเทอย่างสูง					
21	ผู้ทำงานบริการควรค้นหาวิธีการในการทำงานใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงการทำงานของตนเองเสมอ					
22	ผู้ทำงานบริการควรสังเกตสิ่งต่าง ๆ รอบตัวของตนเองอย่างสม่ำเสมอ					
23	ผู้ทำงานบริการควรปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองเพื่อให้ผู้อื่นพึงพอใจ					
24	ผู้ทำงานบริการควรทราบข้อบกพร่องของตนเองและพร้อมที่จะแก้ไขข้อผิดพลาด					
25	ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้ที่ชอบเรียนรู้และพัฒนาตนเอง อยู่เสมอ					
26	ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานบริการ					

### ตอนที่ 3 ลักษณะและตำแหน่งงานที่เหมาะสมสำหรับผู้พิการ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อที่ตรงกับลักษณะที่ท่านคิดว่าผู้พิการสามารถทำงานนั้นได้

ตำแหน่งงาน	ความเหมาะสมในการทำงานของผู้พิการ	
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
<b>สถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว</b>		
จำหน่ายตั๋วเข้าชม		
ประชาสัมพันธ์		
นำชม/มัคคุเทศก์		
ธุรการ/บันทึกข้อมูล/คอมพิวเตอร์		
การตลาด/ขายโปรแกรมการท่องเที่ยว		
ช่างซ่อมบำรุงสถานที่		
ช่างซ่อมแซมข้าวของเครื่องใช้		
จัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า		
การเงิน/บัญชี		
ขายของที่ระลึก		
นักแสดง		
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ		
ฝ่ายบุคคล		
<b>ธุรกิจที่พักแรม</b>		
พนักงานต้อนรับ		
พนักงานยกกระเป๋า		
รูมเซอร์วิส		
พนักงานให้บริการหน้าเคาน์เตอร์		
พนักงานการเงิน/บัญชี		
พนักงานรับจองทางโทรศัพท์		
พนักงานเสิร์ฟ/บริการลูกค้า		
พอดครัว		
ผู้ช่วยพอดครัว		
พนักงานฝ่ายจัดเลี้ยง/ประชุม สัมมนา		
พนักงานดูแลห้องพัก (แม่บ้าน)		
พนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง		
พนักงานซักรีด		
พนักงานจัดสวน		
ช่างซ่อมบำรุง		
จัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า		
ธุรการ		
เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/จัดทำเว็บไซต์		
ประชาสัมพันธ์		
การตลาด		

ตำแหน่งงาน	ความเหมาะสมในการทำงานของผู้พิการ	
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ		
ฝ่ายบุคคล		
<b>ธุรกิจการคมนาคมขนส่ง</b>		
จำหน่ายตั๋ว		
ผู้ให้บริการบนยานพาหนะ		
พนักงานบริการ		
ช่างซ่อมบำรุง		
จัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า		
ประชาสัมพันธ์		
การเงิน/บัญชี		
ธุรการ		
เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/จัดทำเว็บไซต์		
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ		
ฝ่ายบุคคล		
การตลาด		
<b>ธุรกิจอาหารและภัตตาคาร</b>		
พนักงานเสิร์ฟ/บริการลูกค้า		
พนักงานบริการบริเวณเคาน์เตอร์		
พ่อครัว		
ผู้ช่วยพ่อครัว		
การเงิน/บัญชี		
พนักงานทำความสะอาดทั่วไป		
พนักงานล้างจาน		
จัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า		
ประชาสัมพันธ์		
ธุรการ		
เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/จัดทำเว็บไซต์		
นักดนตรี/ความบันเทิง		
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ		
ฝ่ายจัดเลี้ยง		
ฝ่ายบุคคล		
<b>ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์</b>		
สำรองที่นั่ง/ขายตั๋ว		
มัคคุเทศก์		
วางแผนโปรแกรมนำเที่ยว		
พนักงานบริการทั่วไป		
ประสานงาน		



ตำแหน่งงาน	ความเหมาะสมในการทำงานของผู้พิการ	
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
ฝ่ายขาย/การตลาด		
ประชาสัมพันธ์		
การเงิน/บัญชี		
ธุรการ		
เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/จัดทำเว็บไซต์		
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ		
ฝ่ายบุคคล		
<b>ธุรกิจสินค้าของที่ระลึก</b>		
จัดจำหน่าย		
จัดหาวัตถุดิบ/จัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า		
ออกแบบผลิตภัณฑ์		
ผลิตสินค้า		
ธุรการ/คอมพิวเตอร์		
ประชาสัมพันธ์		
การตลาด		
การสาธิต/การฝึกอบรม		
การเงิน/บัญชี		
ควบคุมคุณภาพ		
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ		
ฝ่ายบุคคล		
<b>ธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการ</b>		
พนักงานต้อนรับ		
พนักงานดูแลห้องประชุม/จัดเลี้ยง		
พนักงานบริการ		
พนักงานออกแบบศูนย์ประชุมและนิทรรศการ		
วางแผนการจัดประชุมและนิทรรศการ		
ล่าม		
พนักงานรักษาความปลอดภัย		
เจ้าหน้าที่ประสานงาน		
ช่างซ่อมบำรุง		
แม่บ้าน/พนักงานทำความสะอาด		
ประชาสัมพันธ์		
การตลาด		
การเงิน/บัญชี		
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ		
ฝ่ายบุคคล		

ตำแหน่งงาน	ความเหมาะสมในการทำงานของผู้พิการ	
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
<b>ธุรกิจบริการอื่น ๆ</b>		
พนักงานนวด/สปา		
นักวาดภาพศิลปะ		
นักร้อง/นักแสดง		
พนักงานธนาคาร		
ธุรกิจประกันภัย		
โฆษณา ประชาสัมพันธ์		
ออกแบบ		
โปรแกรมเมอร์		
นักเขียน		

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม

## ภาคผนวก ข แบบสอบถามสำหรับผู้พิการ

### แบบสอบถามการวิจัย

### การมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของผู้พิการ

**คำชี้แจง** แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้น เพื่อศึกษาลักษณะการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของผู้พิการในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบในการสร้างรูปแบบการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของผู้พิการ ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาอาชีพ ตำแหน่งงานและการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจสำหรับผู้พิการ และเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามจะถือเป็นความลับ และขอรับรองว่าจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่านแต่อย่างใด จึงขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 4 ตอน คือ

- ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อความพิการและงานบริการ
- ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการมีส่วนร่วมและความต้องการในการมีส่วนร่วมของผู้พิการ
- ลักษณะและตำแหน่งงานที่ท่านมีความต้องการในการดำเนินงาน

ขอขอบพระคุณท่านอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

(นายพงษ์พันธุ์ พุทธิวิศิษฎ์)

นิสิตหลักสูตร ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยว

คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อที่ตรงกับลักษณะส่วนบุคคลของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

20-30 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่ามัธยมศึกษา

มัธยมศึกษา

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. ลักษณะความพิการ

พิการทางการเห็น (ตาบอดสนิททั้งสองข้าง)

พิการทางการเห็น (ตาบอดสนิทข้างใดข้างหนึ่ง)

พิการทางการเห็น (มองเห็นเลือนราง)

พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย (หูหนวก)

พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย (หูตึง)

พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย (พูดไม่ได้ พูดไม่ชัด พูดไม่เข้าใจ)

พิการทางการเคลื่อนไหว (มีอวัยวะแต่ใช้งานไม่ได้ถนัด)

พิการทางการเคลื่อนไหว (สูญเสียอวัยวะ ต้องใช้การอุปการณ)

โปรดระบุลักษณะการสูญเสียอวัยวะ.....

5. สาเหตุแห่งความพิการ

พิการตั้งแต่กำเนิด

พิการภายหลัง

## 6. ประสบการณ์ในการทำงาน

- เคยมีประสบการณ์ โปรดระบุตำแหน่งงาน.....
- ไม่เคยมีประสบการณ์ในการทำงาน

## 7. อาชีพปัจจุบัน (โปรดระบุ).....

## 8. รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน

- ต่ำกว่า 5,000 บาท                       5,000– 10,000 บาท
- 10,001 – 20,000 บาท                 20,001–30,000 บาท
- 30,001 บาทขึ้นไป

## 9. ความคาดหวังในอาชีพ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## 10. ท่านต้องการทำงานในสายงานบริการหรือไม่

- ต้องการ                                       ไม่ต้องการ (จบแบบสอบถาม)

## ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อความพิการและงานบริการ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวา เมื่อท่านพิจารณาแล้วว่าตรงกับทัศนคติของท่าน

- 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับตัวแปรดังกล่าวในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับตัวแปรดังกล่าวในระดับมาก
- 3 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับตัวแปรดังกล่าวในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับตัวแปรดังกล่าวในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับตัวแปรดังกล่าวในระดับน้อยที่สุด

ข้อ ที่	ทัศนคติ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
<b>ทัศนคติต่อความพิการ</b>						
1	ท่านรู้สึกว่าท่านไม่แตกต่างจากบุคคลทั่วไป					
2	ท่านเป็นผู้มีสิทธิเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป					
3	ท่านต้องการให้บุคคลอื่นปฏิบัติต่อท่านเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป					
4	ท่านเข้าใจและยอมรับได้ในความแตกต่างระหว่างบุคคล					
5	ท่านสามารถปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้เช่นเดียวกับบุคคลอื่น หากสภาพแวดล้อมเอื้ออำนวย					
6	ท่านมีความรับผิดชอบในหน้าที่เช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป					
<b>ทัศนคติต่องานบริการ</b>						
7	ท่านรักในงานบริการ					
8	ท่านชอบพบปะพูดคุยกับบุคคลอื่น					
9	ท่านเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
10	ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี					
11	ท่านสามารถให้บริการผู้อื่นด้วยความเต็มใจ					
12	ท่านภูมิใจที่ได้ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำผู้อื่น					
13	ท่านเป็นผู้มีความอดทนอดกลั้น และใจเย็น					

ข้อ ที่	ทัศนคติ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
14	ท่านทราบหลักการที่ถูกต้องในการให้บริการ					
15	ท่านมีวิธีการรับมือกับข้อร้องเรียน ของลูกค้าได้ อย่างถูกวิธี					
16	ท่านมีศิลปะในการพูดและการสื่อสาร					
17	ท่านมีทักษะในการทำงานบริการ					
18	ท่านเป็นผู้มีความตรงต่อเวลา					
19	ท่านเป็นผู้มีความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดที่ เกิดขึ้นจากการกระทำของท่าน					
20	ท่านเป็นผู้ที่ทำงานทุกอย่างให้สำเร็จลุล่วง ด้วยความทุ่มเทอย่างสูง					
21	ท่านชอบค้นหาวิธีการในการทำงานใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงการทำงานของท่านเสมอ					
22	ท่านสังเกตสิ่งต่างๆรอบตัวของท่านอย่างสม่ำเสมอ					
23	ท่านมักปรับปรุงวิธีการทำงานของท่านเพื่อให้ผู้อื่น พึงพอใจ					
24	ท่านทราบข้อบกพร่องของตนเองและพร้อมที่จะ แก้ไขข้อผิดพลาด (ไม่รวมถึงร่างกาย)					
25	ท่านเป็นผู้ที่ชอบเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ					
26	ท่านเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานบริการ					







ตอนที่ 4 ลักษณะและตำแหน่งงานที่ท่านมีความต้องการในการดำเนินงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อที่ตรงกับความต้องการของท่าน

ตำแหน่งงาน	ความต้องการในการทำงาน		ความต้องการความรู้และทักษะในการทำงาน	
	ต้องการทำงาน	ไม่ต้องการทำงาน	มีความรู้	ไม่มีความรู้และต้องการความรู้
<b>สถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว</b>				
จำหน่ายตั๋วเข้าชม				
ประชาสัมพันธ์				
นำชม/มัคคุเทศก์				
ธุรการ/บันทึกข้อมูล/คอมพิวเตอร์				
การตลาด/ขายโปรแกรมการท่องเที่ยว				
ช่างซ่อมบำรุงสถานที่				
ช่างซ่อมแซมข้าวของเครื่องใช้				
จัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า				
การเงิน/บัญชี				
ขายของที่ระลึก				
นักแสดง				
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ				
ฝ่ายบุคคล				
<b>ธุรกิจที่พักแรม</b>				
พนักงานต้อนรับ				
พนักงานยกกระเป๋า				
รูมเซอร์วิส				
พนักงานให้บริการหน้าเคาน์เตอร์				
พนักงานการเงิน/บัญชี				
พนักงานรับจองทางโทรศัพท์				
พนักงานเสิร์ฟ/บริการลูกค้า				
พ่อครัว				
ผู้ช่วยพ่อครัว				
พนักงานฝ่ายจัดเลี้ยง/ประชุม สัมมนา				
พนักงานดูแลห้องพัก (แม่บ้าน)				
พนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง				
พนักงานซักรีด				
พนักงานจัดสวน				
ช่างซ่อมบำรุง				
จัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า				

ตำแหน่งงาน	ความต้องการในการทำงาน		ความต้องการความรู้ และทักษะในการทำงาน	
	ต้องการ ทำงาน	ไม่ต้องการ ทำงาน	มีความรู้	ไม่มีความรู้และ ต้องการความรู้
ธุรการ				
เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/จัดทำเว็บไซต์				
ประชาสัมพันธ์				
การตลาด				
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ				
ฝ่ายบุคคล				
<b>ธุรกิจการคมนาคมขนส่ง</b>				
จำหน่ายตั๋ว				
ผู้ให้บริการบนยานพาหนะ				
พนักงานบริการ				
ช่างซ่อมบำรุง				
จัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า				
ประชาสัมพันธ์				
การเงิน/บัญชี				
ธุรการ				
เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/จัดทำเว็บไซต์				
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ				
ฝ่ายบุคคล				
การตลาด				
<b>ธุรกิจอาหารและภัตตาคาร</b>				
พนักงานเสิร์ฟ/บริการลูกค้า				
พนักงานบริการบริเวณเคาน์เตอร์				
พ่อครัว				
ผู้ช่วยพ่อครัว				
การเงิน/บัญชี				
พนักงานทำความสะอาดทั่วไป				
พนักงานล้างจาน				
จัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า				
ประชาสัมพันธ์				
ธุรการ				
เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/จัดทำเว็บไซต์				
นักดนตรี/ความบันเทิง				
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ				
ฝ่ายจัดเลี้ยง				
ฝ่ายบุคคล				

ตำแหน่งงาน	ความต้องการในการทำงาน		ความต้องการความรู้ และทักษะในการทำงาน	
	ต้องการ ทำงาน	ไม่ต้องการ ทำงาน	มีความรู้	ไม่มีความรู้และ ต้องการความรู้
<b>ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์</b>				
ล่าม/ล่าม/ชาวยุโรป				
มัคคุเทศก์				
วางแผนโปรแกรมนำเที่ยว				
พนักงานบริการทั่วไป				
ประสานงาน				
ฝ่ายขาย/การตลาด				
ประชาสัมพันธ์				
การเงิน/บัญชี				
ธุรการ				
เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์/จัดทำเว็บไซต์				
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ				
ฝ่ายบุคคล				
<b>ธุรกิจสินค้าของที่ระลึก</b>				
จัดจำหน่าย				
จัดหาวัตถุดิบ/จัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า				
ออกแบบผลิตภัณฑ์				
ผลิตสินค้า				
ธุรการ/คอมพิวเตอร์				
ประชาสัมพันธ์				
การตลาด				
การสาธิต/การฝึกอบรม				
การเงิน/บัญชี				
ควบคุมคุณภาพ				
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ				
ฝ่ายบุคคล				
<b>ธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการ</b>				
พนักงานต้อนรับ				
พนักงานดูแลห้องประชุม/จัดเลี้ยง				
พนักงานบริการ				
พนักงานออกแบบศูนย์ประชุมและนิทรรศการ				
วางแผนการจัดประชุมและนิทรรศการ				
ล่าม				
พนักงานรักษาความปลอดภัย				
เจ้าหน้าที่ประสานงาน				

ตำแหน่งงาน	ความต้องการในการทำงาน		ความต้องการความรู้ และทักษะในการทำงาน	
	ต้องการ ทำงาน	ไม่ต้องการ ทำงาน	มีความรู้	ไม่มีความรู้และ ต้องการความรู้
ช่างซ่อมบำรุง				
แม่บ้าน/พนักงานทำความสะอาด				
ประชาสัมพันธ์				
การตลาด				
การเงิน/บัญชี				
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ				
ฝ่ายบุคคล				
<b>ธุรกิจบริการอื่น ๆ</b>				
พนักงานนวด/สปา				
นักวาดภาพศิลปะ				
นักร้อง/นักแสดง				
พนักงานธนาคาร				
ธุรกิจประกันภัย				
โฆษณา ประชาสัมพันธ์				
ออกแบบ				
โปรแกรมเมอร์				
นักเขียน				

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม

## ภาคผนวก ค แบบสอบถามสำหรับภาคธุรกิจ

### แบบสอบถามการวิจัยเพื่อศึกษา ความต้องการของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ต่อการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจของผู้พิการ

**คำชี้แจง** แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้น เพื่อศึกษาลักษณะการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของผู้พิการในจังหวัดเชียงใหม่ในสถานประกอบการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการสร้างรูปแบบการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของผู้พิการ ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการคัดเลือกตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับผู้พิการ การสร้างแนวทางที่เหมาะสมในการรับผู้พิการเข้าทำงานและมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในสถานประกอบการ ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามจะถือเป็นความลับและขอรับรองว่าจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่านแต่อย่างใด จึงขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 4 ตอน คือ

- ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงาน/องค์กร และการรับรู้กฎหมายแรงงานเกี่ยวกับผู้พิการ
- ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อความพิการและทัศนคติต่องานบริการ
- ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการมีส่วนร่วมและความต้องการในการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการ
- ลักษณะและตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับการทำงานของผู้พิการ

ขอขอบพระคุณท่านอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

(นายพงษ์พันธ์ พุทธิวิศิษฎ์)

นิสิตหลักสูตร ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยว  
คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงาน/องค์กร และการรับรู้กฎหมายแรงงานเกี่ยวกับผู้พิการ  
คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อที่ตรงกับลักษณะงาน/องค์กร ของท่าน

1. ประเภทของสถานประกอบการ
  - สถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว (ธุรกิจแหล่งท่องเที่ยว)
  - ธุรกิจที่พักแรม
  - ธุรกิจการคมนาคมขนส่ง
  - ธุรกิจอาหารและภัตตาคาร
  - ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์
  - ธุรกิจจำหน่ายสินค้าของที่ระลึก
  - ธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการ
  - ธุรกิจบริการอื่น ๆ (โปรดระบุ.....)
2. จำนวนพนักงานในธุรกิจของท่าน..... คน
3. องค์กรของท่านมีความต้องการรับผู้พิการเข้าทำงานในสถานประกอบการของท่านหรือไม่
  - ต้องการ  ไม่ต้องการ (จบแบบสอบถาม)
4. จำนวนพนักงานผู้พิการในสถานประกอบการของท่าน.....คน  
ลักษณะความพิการของพนักงานในสถานประกอบการของท่าน
  - พิการทางการเห็น (ตาบอดสนิททั้งสองข้าง) จำนวน.....คน
  - พิการทางการเห็น (ตาบอดสนิทข้างใดข้างหนึ่ง) จำนวน.....คน
  - พิการทางการเห็น (มองเห็นเลือนราง) จำนวน.....คน
  - พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย (หูหนวก) จำนวน.....คน
  - พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย (หูตึง) จำนวน.....คน
  - พิการทางการได้ยินและการสื่อความหมาย (พูดไม่ได้ พูดไม่ชัด พูดไม่เข้าใจ) จำนวน.....คน
  - พิการทางการเคลื่อนไหว (มีอวัยวะแต่ใช้งานได้ไม่ถนัด) จำนวน.....คน
  - พิการทางการเคลื่อนไหว (สูญเสียอวัยวะ ต้องใช้กายอุปกรณ์)  
โปรดระบุลักษณะการสูญเสียอวัยวะ.....จำนวน.....คน

## 5. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการในหน่วยงานของท่าน

- ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ
- มีป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ
- มีทางลาดสำหรับผู้พิการ
- มีลิฟท์สำหรับผู้พิการ
- มีที่จอดรถสำหรับผู้พิการ
- มีอักษรเบลในบริเวณต่าง ๆ
- มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการ
- มีแนวทางเดินสำหรับผู้พิการทางการเห็น
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

## 6. ท่านรับรู้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้พิการข้อใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2556
- กฎกระทรวง กำหนดจำนวนคนพิการที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการและหน่วยงานของรัฐจะต้องรับเข้าทำงาน และจำนวนเงินที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการจะต้องนำส่งเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2554
- ระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการให้สัมปทาน จัดสถานที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการ จัดสถานที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการ จัดจ้างเหมาช่วงงาน ฝึกงาน หรือการช่วยเหลืออื่นใดแก่คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการ พ.ศ. 2552
- ระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ว่าด้วยการช่วยเหลือทาง กฎหมาย และจัดหาทุนความว่าต่างแก่ต่างคดีแก่คนพิการ
- ประกาศสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ เรื่องการขยายระยะเวลาดำเนินการตามกฎกระทรวงกำหนดจำนวนคนพิการที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการและหน่วยงานของรัฐจะต้องรับคนพิการเข้าทำงานและจำนวนเงินที่นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการจะต้องนำส่งเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2554
- กฎกระทรวง กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา พ.ศ. 2547



## ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อความพิการและทัศนคติต่องานบริการ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวา เมื่อท่านพิจารณาแล้วว่าตรงกับทัศนคติ

ของท่าน (ขอให้ท่านเป็นตัวแทนขององค์กรในการตอบแบบสอบถาม)

- 5 หมายถึง องค์กรของท่านเห็นด้วยกับตัวแปรดังกล่าวในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง องค์กรของท่านเห็นด้วยกับตัวแปรดังกล่าวในระดับมาก
- 3 หมายถึง องค์กรของท่านเห็นด้วยกับตัวแปรดังกล่าวในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง องค์กรของท่านเห็นด้วยกับตัวแปรดังกล่าวในระดับน้อย
- 1 หมายถึง องค์กรของท่านเห็นด้วยกับตัวแปรดังกล่าวในระดับน้อยที่สุด

ข้อที่	พฤติกรรมที่ส่งผลต่อทัศนคติ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>ทัศนคติต่อความพิการ</b>						
1	ท่านรู้สึกว่าผู้พิการไม่แตกต่างจากบุคคลทั่วไป					
2	ท่านคิดว่าผู้พิการเป็นผู้มีสิทธิเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป					
3	ท่านต้องการให้บุคคลอื่นในองค์กรปฏิบัติต่อผู้พิการเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป					
4	ท่านเข้าใจและยอมรับได้ในความแตกต่างระหว่างบุคคล					
5	ท่านคิดว่าผู้พิการสามารถปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้เช่นเดียวกับบุคคลอื่น หากสภาพแวดล้อมเอื้ออำนวย					
6	ท่านคิดว่าผู้พิการมีความรับผิดชอบเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป					
<b>ทัศนคติต่องานบริการ</b>						
7	ผู้ทำงานบริการต้องรักในงานบริการ					
8	ผู้ทำงานบริการต้องชอบพบปะพูดคุยกับบุคคลอื่น					
9	ผู้ทำงานบริการต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
10	ผู้ทำงานบริการต้องสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี					
11	ผู้ทำงานบริการต้องสามารถให้บริการผู้อื่นด้วยความเต็มใจ					
12	ผู้ทำงานบริการควรภูมิใจที่ได้ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำผู้อื่น					
13	ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้มีความอดทนอดกลั้น และใจเย็น					
14	ผู้ทำงานบริการควรทราบหลักการที่ถูกต้องในการให้บริการ					
15	ผู้ทำงานบริการควรมีวิธีการรับมือกับข้อร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างถูกวิธี					
16	ผู้ทำงานบริการควรมีศิลปะในการพูดและการสื่อสาร					

ข้อที่	พฤติกรรมที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
17	ผู้ทำงานบริการควรมีทักษะในการทำงานบริการ					
18	ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้มีความตรงต่อเวลา					
19	ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตน					
20	ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้ที่ทำงานทุกอย่างให้สำเร็จลุล่วงด้วยความทุ่มเทอย่างสูง					
21	ผู้ทำงานบริการควรค้นหาวิธีการในการทำงานใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงการทำงานของตนเสมอ					
22	ผู้ทำงานบริการควรสังเกตสิ่งต่าง ๆ รอบตัวของตนเองอย่างสม่ำเสมอ					
23	ผู้ทำงานบริการควรปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองเพื่อให้ผู้อื่นพึงพอใจ					
24	ผู้ทำงานบริการควรทราบข้อบกพร่องของตนเองและพร้อมที่จะแก้ไขข้อผิดพลาด					
25	ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้ที่ชอบเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ					





**ตอนที่ 4 ลักษณะและตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับการทำงานของผู้พิการ**

**คำชี้แจง** โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อที่ตรงกับความต้องการของท่าน

ตำแหน่งงาน	ความเหมาะสมกับการทำงาน ของผู้พิการ		ความต้องการรับผู้พิการ เข้าทำงานในสถานประกอบการ ของท่าน	
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	ต้องการ	ยังไม่มียุติบาย
<b>สถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว</b>				
เจ้าหน้าที่เข้าชม				
ประชาสัมพันธ์				
นำชม/มัคคุเทศก์				
ธุรการ/บันทึกข้อมูล/คอมพิวเตอร์				
การตลาด/ขายโปรแกรมการท่องเที่ยว				
ช่างซ่อมบำรุงสถานที่				
ช่างซ่อมแซมข้าวของเครื่องใช้				
จัดซื้อ/ควบคุมคลังสินค้า				
การเงิน/บัญชี				
ขายของที่ระลึก				
นักแสดง				
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ				
ฝ่ายบุคคล				

**ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม**

ภาคผนวก ง ภาพการลงพื้นที่วิจัย



ภาพการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามกับกลุ่มคนพิการทางการเคลื่อนไหว



ภาพการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามกับกลุ่มคนพิการทางการเห็น



ภาพการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามและสัมภาษณ์คนพิการ



ภาพการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามและสัมภาษณ์คนพิการ



ภาพการลงพื้นที่สัมภาษณ์คนพิการ



ภาพการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามในงานวันคนพิการสากล





ภาพการประชุมกลุ่มย่อยภาคีผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง



ภาพการประชุมกลุ่มย่อยภาคีผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ภาคผนวก จ รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย  
รูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว  
ของคนพิการ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกศรา สุกเพชร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โชคชัย สุเวชวัฒนกุล สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญยสฤกษ์ อเนกสุข มหาวิทยาลัยนเรศวร
4. ดร.พิมพ์มาดา วิชาศิลป์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
5. คุณกัชกร ทวีศรี มูลนิธิโกลบอลแคมป์ส จังหวัดเชียงใหม่

ภาคผนวก ฉ รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย

รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย

รูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ

วันที่ 22 เมษายน 2558 เวลา 08.30-12.00 น.

ณ ห้องพาวริลเลียน 1 โรงแรมธาริน จังหวัดเชียงใหม่

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	หน่วยงาน
1	คุณจักรพงษ์ สิทธิหล่อ	ท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงใหม่
2	คุณทิษฆัมภรณ์ เมืองแก้ว	วิทยาลัยอาชีวศึกษาจังหวัดเชียงใหม่
3	คุณนันทิยา ตันตราสืบ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
4	คุณอำพร กันทา	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
5	คุณอนันต์ธรณ์ โหจจินดารัตน์	สมาคมสหพันธ์ท่องเที่ยวภาคเหนือ
6	คุณกรกช โขงนงนุช	สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่
7	คุณนัทรชิตา สุวิมลจันทร์	สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่
8	คุณนุชนาฏ วรธรรมา	โซโจคาเฟ่ เชียงใหม่
9	คุณพรจันทร์ เกียรติศิริโรจน์	ศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการหายาดฝน
10	นายสุริยะ กองคำ	ศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการหายาดฝน
11	คุณวัลภา เพื่อกผาสุข	ศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการหายาดฝน
12	คุณกัชกร ทวีศรี	มูลนิธิโอบอลแคมป์สเสส
13	คุณยุทธพล ดำรงชื่นกุล	มูลนิธิโอบอลแคมป์สเสส
14	คุณวรพงษ์ ผูกภู	สถาบันการท่องเที่ยวโยชุมชน
15	คุณพงษ์พันธุ์ พุทธิวิศิษฎ์	ผู้วิจัย

**ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการมีส่วนร่วมและความต้องการในการมีส่วนร่วมของผู้พิการ**

**คำชี้แจง** โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวา เมื่อท่านพิจารณาแล้วว่าตรงกับระดับการมีส่วนร่วมของท่าน

- 5 หมายถึง ระดับการมีส่วนร่วมในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับการมีส่วนร่วมในระดับมาก
- 3 หมายถึง ระดับการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับการมีส่วนร่วมในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ระดับการมีส่วนร่วมในระดับน้อยที่สุด

ระดับการมีส่วนร่วมในปัจจุบัน					รูปแบบการมีส่วนร่วม	ระดับความต้องการในการมีส่วนร่วม				
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
<b>การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ</b>										
					27. การมีส่วนร่วมในการนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับผู้พิการเข้าทำงานในสถานประกอบการ					
					28. การมีส่วนร่วมในการกำหนดตำแหน่งสำหรับผู้พิการในการทำงานในสถานประกอบการ					
					29. การมีส่วนร่วมในกระบวนการคัดเลือกผู้พิการเข้าทำงานในสถานประกอบการ					
					30. การมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมให้แก่ผู้พิการ					
<b>การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม</b>										
					31. การมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจด้านการท่องเที่ยว (เป็นผู้บริหาร					

ระดับการมีส่วนร่วมในปัจจุบัน					รูปแบบการมีส่วนร่วม	ระดับความต้องการในการมีส่วนร่วม				
มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
					ผู้กำหนดนโยบาย)					
					32. การมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจด้านการท่องเที่ยว (เป็นผู้ปฏิบัติ ผู้สนับสนุน)					
					33. การมีส่วนร่วมในการให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการและผู้พิการในสถานประกอบการ					
					34. การมีส่วนร่วมในการประสานงานระหว่างผู้พิการและสถานประกอบการ					
<b>การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์</b>										
					35. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์จากการดำเนินการในสถานประกอบการ (ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ อย่างเหมาะสม)					
					36. การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อผลงานที่เกิดความผิดพลาด					
<b>การมีส่วนร่วมในการประเมินผล</b>										
					37. การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของผู้พิการ					
					38. การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการปฏิบัติต่อผู้พิการของสถานประกอบการ					
					39. การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงลักษณะงานให้เหมาะสมกับสภาพความพิการ					
					40. การมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานของผู้พิการในสถานประกอบการ					

**ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการมีส่วนร่วมของผู้พิการและความต้องการในการให้ผู้พิการมีส่วนร่วมในองค์กรของท่าน**

**คำชี้แจง** โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง เมื่อท่านพิจารณาแล้วว่าตรงกับระดับและแนวโน้มการมีส่วนร่วมขององค์กรของท่าน

- 5 หมายถึง มีระดับการมีส่วนร่วมในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีระดับการมีส่วนร่วมในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีระดับการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีระดับการมีส่วนร่วมในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ยังไม่มีนโยบายให้ผู้พิการเข้ามามีส่วนร่วม

ระดับการมีส่วนร่วมในปัจจุบัน					รูปแบบการมีส่วนร่วม	แนวโน้มระดับการมีส่วนร่วมในอนาคต				
มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	ไม่มี นโยบาย 1		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	ไม่มี นโยบาย 1
<b>การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ</b>										
					27. การมีส่วนร่วมในการนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับผู้พิการเข้าทำงานในสถานประกอบการ					
					28. การมีส่วนร่วมในการกำหนดตำแหน่งสำหรับผู้พิการในการทำงานในสถานประกอบการ					
					29. การมีส่วนร่วมในกระบวนการคัดเลือกผู้พิการเข้าทำงานในสถานประกอบการ					
					30. การมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมให้แก่ผู้พิการ					
<b>การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม</b>										
					31. การมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจด้านการท่องเที่ยว (เป็นผู้บริหาร)					

ระดับการมีส่วนร่วมในปัจจุบัน					รูปแบบการมีส่วนร่วม	แนวโน้มระดับการมีส่วนร่วมในอนาคต				
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีนโยบาย		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีนโยบาย
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					ผู้กำหนดนโยบาย)					
					32. การมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจด้านการท่องเที่ยว (เป็นผู้ปฏิบัติ ผู้สนับสนุน)					
					33. การมีส่วนร่วมในการให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการและผู้พิการ ในสถานประกอบการ					
					34. การมีส่วนร่วมในการประสานงานระหว่างผู้พิการและสถานประกอบการ					
<b>การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์</b>										
					35. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์จากการดำเนินการในสถานประกอบการ (ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ อย่างเหมาะสม)					
					36. การมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อผลงานที่เกิดความผิดพลาด					
<b>การมีส่วนร่วมในการประเมินผล</b>										
					37. การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของผู้พิการ					
					38. การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการปฏิบัติต่อผู้พิการของสถานประกอบการ					
					39. การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงลักษณะงานให้เหมาะสมกับสภาพความพิการ					
					40. การมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานของผู้พิการในสถานประกอบการ					





ประวัติผู้วิจัย

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นามสกุล	พงษ์พันธุ์ พุทธิวิศิษฎ์
วัน เดือน ปี เกิด	11 กันยายน 2528
ที่อยู่ปัจจุบัน	91/6 หมู่ 8 ตำบลหัวรอ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
ที่ทำงานปัจจุบัน	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	อาจารย์ประจำสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม
ประสบการณ์การทำงาน	
พ.ศ. 2553-ปัจจุบัน	อาจารย์ประจำสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
พ.ศ. 2552	เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา สำนักบริหารวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
พ.ศ. 2551	เจ้าหน้าที่บริหารโครงการวิจัยท่องเที่ยว สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวไทย
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2552	วท.ม. (แขนงวิชาการจัดการนันทนาการการท่องเที่ยว), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ
พ.ศ. 2549	ศศ.บ. (สหวิทยาการสังคมศาสตร์), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ

## ผลงานตีพิมพ์

### ที่เกี่ยวข้องกับวิทยานิพนธ์

พงษ์พันธุ์ พุทธิวิศิษฎ์ และวราวัชต์ มัชยมบุรุษ. (อยู่ระหว่างการตีพิมพ์) แนวทางการประกอบอาชีพของผู้พิการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่. สถานอารยธรรมโขง-สาละวิน.

พงษ์พันธุ์ พุทธิวิศิษฎ์ และวราวัชต์ มัชยมบุรุษ. (อยู่ระหว่างการตีพิมพ์). การส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการจังหวัดเชียงใหม่. วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ.

ผลงานตีพิมพ์อื่น ๆ -