

การส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ จังหวัดเชียงใหม่

Promotion of Business Participation of the Disabled in Tourism Industry, Chiang Mai Province

พงษ์พันธุ์ พุทธิวิศิษฐ์*

วรัชต์ มัธยมบุรุษ**

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ ในจังหวัดเชียงใหม่ 2) พัฒนารูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการจังหวัดเชียงใหม่ โดยวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน ซึ่งประกอบไปด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการใช้แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้ทำงานบริการที่สถานประกอบการต้องการ และความต้องการให้คนพิการเข้าไปมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในปัจจุบันและอนาคต และแบบสอบถามการเข้าไปมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ และความต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในอนาคต กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 536 กลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) จากการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ จำนวน 13 ท่าน ร่วมกับการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

* นิสิตหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

** นิสิตหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา



ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ 1) การเปิดโอกาสให้คนพิการเข้าไปมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 2) การพัฒนาทักษะความสามารถของคนพิการ 3) การปรับปรุงมาตรการทางภาษีและนโยบายส่งเสริมการทำงานของคนพิการจากภาครัฐ โดยทุกกระบวนการจะต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของภาคีที่เกี่ยวข้องในการสลับบทบาทหน้าที่ในการเป็นผู้อำนวยการ ผู้ดำเนินการและผู้สนับสนุน

คำสำคัญ : คนพิการ, การมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ, อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ABSTRACT

A study of promotion of tourism business participation of disabled people in Chiang Mai Province aims to 1) study the pattern of the tourism business participation of disabled people in Chiang Mai Province 2) develop a model of promotion of tourism business participation of disabled people in Chiang Mai Province. The research was completed by applying mixed research method. The quantitative analysis was done by using data collecting from tourism business and disabled people and the qualitative analysis was also conducted by using data attained from focus group of 13 disabled people who participate in the tourism business.

The research results reveal that the models of promotion of tourism business participation of disabled people in Chiang Mai Province are as follows: 1) allow the disabled people to take part in the tourism business 2) develop the skills and abilities of the disabled people 3) improve taxation measure and government policy of promotion on the employment for the disabled people. All processes require the participation of the parties involving in 3 roles as a director, an operator and a sponsor.

Key word : disabled people, business participation, tourism industry



บทนำ

มนุษย์ทุกคนมีสิทธิในการดำรงชีพ อย่างเท่าเทียมกัน หลักความเสมอภาคเชื่อว่ามนุษย์ทุกคนมีสิทธิได้รับสวัสดิการ เพื่อคุณภาพชีวิตและจิตวิญญาณภายใต้หลักเสรีภาพและศักดิ์ศรี ตลอดจนความมั่นคงทางเศรษฐกิจ โอกาสที่เท่าเทียมกันและมนุษย์ทุกคนสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในสังคม ตลอดจนต้องรักษาระดับความเท่าเทียมกันและต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันด้วย สอดคล้องกับกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ในมาตรา 30 ซึ่งกล่าวว่า “บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมายและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน ชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคลเพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ จะกระทำมิได้” แสดงให้เห็นว่าคนทุกคนในสังคมย่อมได้รับสิทธิและความเสมอภาคกันอย่างเท่าเทียมกันในการดำรงชีวิต การเลือกประกอบอาชีพ และการกระทำสิ่งต่างๆ ที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย

อย่างไรก็ดีในทางปฏิบัติยังพบการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อสิทธิและการดำรงชีวิตของบุคคล การถูกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมและเท่าเทียม การกมองว่าเป็นบุคคลอื่น โดยเฉพาะกลุ่มคนพิการซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่มักถูกละเลยและเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมเนื่องจากความพิการ ส่งผลต่อความมั่นใจ ทศนคติต่อตนเองและคนรอบข้างของคนพิการ ตรงกับการศึกษาของ อันธิกา สวัสดิ์ศรี (2552) กล่าวว่า การที่เรามองคนพิการเป็น “คนอื่น” ไม่ใช่พวกเรา เป็นปัญหาสำคัญเมื่อคนอื่นกลายเป็นคนขายขอบทำให้เราไม่สนใจพวกเขา ไม่รู้สึอะไรเมื่อเห็นเขาถูกเอาเปรียบหรือถูกกระทำอย่างไม่เป็นธรรม ส่งผลต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของกลุ่มคนพิการเป็นอย่างยิ่ง

การฟื้นฟูสุขภาพจิตของกลุ่มคนพิการเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น เพื่อช่วยคืนความมั่นใจในการดำรงชีวิตให้แก่คนพิการ ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถอยู่ร่วมในสังคมและชุมชนได้อย่างเสมอภาค มีศักดิ์ศรีเทียบเท่าคนทั่วไปอย่างปกติสุข ในสังคมส่วนใหญ่คนพิการยังเป็นกลุ่มคนที่มีมักถูกเลือกปฏิบัติจากโอกาสในการรับบริการขั้นพื้นฐานต่างๆของสังคม อาทิ ด้านการศึกษา การรักษาและฟื้นฟูสุขภาพ การฝึกอบรมและโอกาสในการจ้างงาน จากผลการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พ.ศ. 2550 พบว่า คนพิการที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 4,000 บาทต่อเดือน มีเกินกว่าครึ่งหนึ่งถึงร้อยละ 64.0 ซึ่งต่ำกว่าค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำ ส่วนผู้ที่มีรายได้สูงกว่าเดือนละ



13,000 บาทมีเพียงประมาณร้อยละ 1.63 เท่านั้น สะท้อนให้เห็นถึงสภาพทางเศรษฐกิจของคนพิการที่หนีไม่พ้นความยากจน เป็นผลจากการไม่ได้รับโอกาสในการประกอบอาชีพที่เท่าเทียมกับบุคคลปกติ และความไม่เชื่อมั่นในความสามารถของคนพิการ ทำให้คนพิการจำนวนมาก รวมไปถึงครอบครัวซึ่งมีคนพิการที่ต้องดูแลเป็นกลุ่มประชากรที่ยากจนและไม่ได้รับการเหลียวแลจากสังคม อีกทั้งโอกาสได้รับรู้ นโยบาย กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ และการจัดบริการที่ตนมีสิทธิจะได้รับ (Jeannette Sanchez, 2010)

ธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นธุรกิจที่ต้องใช้คนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการเป็นจำนวนมาก และเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายกลุ่ม บางตำแหน่งงานใช้ทักษะเฉพาะในการดำเนินงานเพียงอย่างเดียว ผู้ทำงานจะต้องพัฒนาทักษะจนมีความชำนาญ บางตำแหน่งจำเป็นต้องใช้ทักษะความสามารถหลายด้านในการทำงาน งานบริการเหล่านี้นอกจากคนทั่วไปที่มีความรู้สามารถดำเนินการได้เป็นอย่างดีแล้ว คนพิการก็สามารถนำความรู้และทักษะเฉพาะของตนที่ฝึกฝนจนเกิดความชำนาญมาปรับใช้เพื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำงานได้เช่นกัน การเปิดโอกาสให้คนพิการเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจด้านการท่องเที่ยวในสภาพการทำงานที่เหมาะสมจะช่วยสร้างโอกาสให้กับคนพิการได้พิสูจน์ความสามารถในการดำรงชีวิต อีกทั้งผู้ประกอบการยังได้แสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและเป็นการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ซึ่งสถานประกอบการทั้งภาครัฐและเอกชนจำเป็นต้องถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดอีกด้วย

จังหวัดเชียงใหม่เป็นเมืองท่องเที่ยวหลักของประเทศได้รับรางวัลระดับโลกจากนิตยสารและสมาคมต่างๆ ให้เป็นเมืองท่องเที่ยวที่น่าท่องเที่ยวในระดับโลก มีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลายและมีผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจำนวนมาก ตามปริมาณการเลือกเดินทางท่องเที่ยวในพื้นที่ เมื่อศึกษาจำนวนคนพิการในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ พบว่ามีคนพิการกว่า 32,461 คน (สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ, 2556) ถือเป็นเมืองท่องเที่ยวหลักที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย มีธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำนวนมาก และมีจำนวนคนพิการมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับเมืองท่องเที่ยวที่มีลักษณะเดียวกัน นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวจำนวนมากและมีการท่องเที่ยวตลอดทั้งปี อีกทั้งมีแหล่งท่องเที่ยวและการบริการการท่องเที่ยวที่หลากหลาย เป็นโอกาสอันดีสำหรับการเข้าไปมีส่วนร่วมทางธุรกิจของกลุ่มคนต่างๆ รวมไปถึงคนพิการที่มีความสามารถและมีศักยภาพเหมาะสมกับรูปแบบธุรกิจ

เพื่อสร้างโอกาสในการพัฒนาคุณภาพชีวิตสำหรับคนพิการ โดยการใช้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ การเปิดโอกาสให้คนพิการเข้ามามีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ควรค้นหาลักษณะการทำงานที่เหมาะสมกับสภาพความพร้อมของคนพิการที่ผู้ประกอบการต้องการ รวมถึงศึกษาทัศนคติของผู้พิการต่อการทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนารูปแบบการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สำหรับคนพิการ เป็นการเสริมสร้างโอกาสในการพัฒนาอาชีพและการสร้างโอกาสในการมีงานทำช่วยสร้างความเสมอภาคทางด้านสิทธิและความเท่าเทียมในความเป็นมนุษย์ เสริมศักยภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการ ทำให้คนพิการตระหนักถึงความสามารถและคุณค่าของตน สร้างความเข้าใจและการยอมรับในความแตกต่างระหว่างบุคคล

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

ในการศึกษาการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ดังนี้

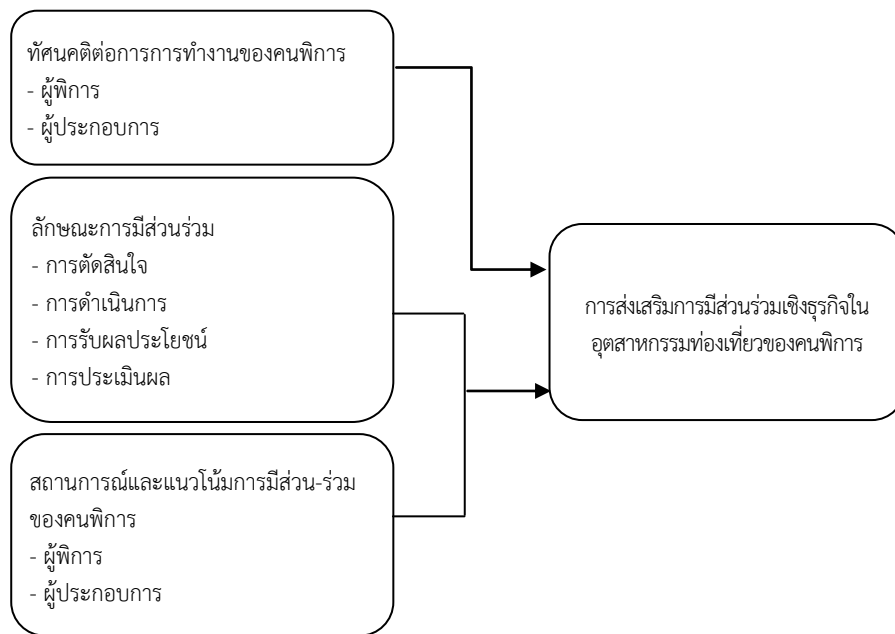
1. ศึกษาลักษณะการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ ในจังหวัดเชียงใหม่
2. พัฒนารูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการจังหวัดเชียงใหม่

กรอบแนวคิดการวิจัย

การสร้างแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ จังหวัดเชียงใหม่ จำเป็นต้องทราบทัศนคติต่องานบริการของคนพิการ ทั้งในส่วนทัศนคติของผู้พิการเองและทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อการทำงานบริการของคนพิการ ลักษณะการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจของคนพิการในสถานประกอบการในด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล เปรียบเทียบสถานการณ์การมีส่วนร่วมในปัจจุบันกับอนาคตในมุมมองของคนพิการและผู้ประกอบการ เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ร่วมกับการประชุมกลุ่มย่อยระดมความคิดเห็นเพื่อสร้างแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ สร้างโอกาสให้ผู้พิการได้มีส่วนร่วมทั้งในด้านการเป็นผู้นำ ผู้ร่วมปฏิบัติ ร่วมแสดง



คิดเห็น ร่วมประเมินผล และร่วมรับผลประโยชน์ ตามรูปแบบการมีส่วนร่วมที่แท้จริง จากกรอบแนวคิดแสดงให้เห็นว่าทัศนคติต่อการทำงานของคนพิการ ลักษณะการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ สถานการณ์และแนวโน้มการมีส่วนร่วมของคนพิการ ส่งผลต่อการสร้างแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ



วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาลักษณะการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ ในจังหวัดเชียงใหม่ ใช้การสุ่มแบบเฉพาะเจาะจงกับกลุ่มผู้พิการทางร่างกายได้แก่ คนพิการทางการเห็น คนพิการทางการได้ยินและการสื่อสาร และคนพิการทางการเคลื่อนไหว จำนวน 400 ราย ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ด้วยการสังเกตและการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ในลักษณะของการเยี่ยมบ้านคนพิการ การเข้าพบคนพิการในศูนย์ฝึกอาชีพและสถานประกอบการ การเข้าร่วมการแจกเบี้ยยังชีพคนพิการ และการเข้าร่วมงานวันผู้พิการสากล เพื่อสังเกต พบปะพูดคุยและเก็บแบบสอบถาม เพื่อให้สามารถเข้าใจสภาพปัจจุบันในการดำเนินชีวิตของคนพิการ การประกอบอาชีพ การมีส่วนร่วมตามกระบวนการมีส่วนร่วม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. ศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเกี่ยวกับโอกาสในการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ จากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวจำนวน 136 หน่วยงาน ได้แก่ กลุ่มธุรกิจที่พักแรม กลุ่มธุรกิจการคมนาคมขนส่ง กลุ่มธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม กลุ่มธุรกิจสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว กลุ่มธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กลุ่มธุรกิจการจัดประชุมและนิทรรศการ กลุ่มธุรกิจสินค้าของที่ระลึก และกลุ่มธุรกิจบริการอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย จากจำนวนผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่เป็นสมาชิกของสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามความเหมาะสมในการทำงานของคนพิการและลักษณะการมีส่วนร่วมในการทำงานของคนพิการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. การพัฒนารูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการจังหวัดเชียงใหม่ ศึกษาโดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากการศึกษาลักษณะการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการในจังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเกี่ยวกับโอกาสในการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการจำนวน 13 ท่าน และการประชุมกลุ่มย่อยผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Focus Group) เพื่อศึกษาสถานการณ์การทำงานของคนพิการในจังหวัดเชียงใหม่ วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของคนพิการ จุดแข็งและโอกาสในการทำงานของคนพิการ ร่วมกับการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อค้นหาวิธีการในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ จังหวัดเชียงใหม่

ผลการวิจัย

1. ศึกษาลักษณะการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ ในจังหวัดเชียงใหม่ จากการเก็บแบบสอบถามทัศนคติของคนพิการต่องานบริการ การเข้าไปมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการในปัจจุบันและในอนาคตและแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้ทำงานบริการที่สถานประกอบการต้องการ ความต้องการให้คนพิการเข้าไปมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการในปัจจุบันและอนาคต และการเปรียบเทียบตำแหน่งงานที่คนพิการมีความต้องการทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและความเหมาะสมต่อตำแหน่งงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวตามความคิดเห็นของผู้ประกอบการ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้



1.1 สรุปทัศนคติของคนพิการต้องานบริการ พบว่าคนพิการมีทัศนคติต้องานบริการดังนี้

ตารางที่ 1 สรุปทัศนคติของคนพิการต้องานบริการ

ทัศนคติต้องานบริการ	$\bar{x}$	S.D	การแปลความหมาย
1. ท่านมีวิธีการรับมือกับข้อร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างถูกวิธี	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. ท่านชอบค้นหาวิธีการในการทำงานใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงการทำงานเสมอ	3.72	0.94	มาก
7. ท่านมักปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองเพื่อให้ผู้อื่นพึงพอใจ	3.75	0.88	มาก
8. ท่านรักในงานบริการ	3.75	1.05	มาก
9. ท่านทราบข้อบกพร่องของตนเองและพร้อมที่จะแก้ไขข้อผิดพลาด	3.82	0.84	มาก
10. ท่านชอบพบปะพูดคุยกับบุคคลอื่น	3.84	1.00	มาก
11. ท่านสังเกตสิ่งต่างๆรอบตัวของตนเองอย่างสม่ำเสมอ	3.86	0.82	มาก
12. ท่านทำงานทุกอย่างให้สำเร็จลุล่วงด้วยความทุ่มเทอย่างสูง	3.88	0.92	มาก
13. ท่านเป็นผู้มีความตรงต่อเวลา	3.88	0.92	มาก
14. ท่านเป็นผู้ที่ชอบเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ	3.88	0.88	มาก
15. ท่านมีความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตน	3.90	0.88	มาก
16. ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี	3.99	0.87	มาก
17. ท่านเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.00	0.93	มาก
18. ท่านเป็นผู้มีความอดทนอดกลั้น และใจเย็น	4.03	0.98	มาก
19. ท่านสามารถให้บริการผู้อื่นด้วยความเต็มใจ	4.04	0.92	มาก
20. ท่านภูมิใจที่ได้ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำผู้อื่น	4.12	0.84	มาก
รวม	3.75	0.92	มาก

คนพิการมีค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อตนเองในงานบริการโดยรวมในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$ S.D.= 0.92) โดยมีข้อสังเกตว่า คนพิการมีค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อตนเองในงานบริการในระดับปานกลาง ในหัวข้อการมีวิธีการรับมือกับข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างถูกวิธี ($\bar{x} = 3.27$ S.D.= 0.91) การทราบหลักการที่ถูกต้องในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.29$ S.D.= 0.95) 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) แสดงให้เห็นว่าคนพิการมีความ



กังวลต่อความรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานด้านการบริการ ในขณะที่ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการมีจิตใจบริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ความอดทน อดกลั้นและความตั้งใจในการทำงาน คนพิการมีทัศนคติต่องานบริการในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคนพิการมีความตั้งใจที่จะทำงานบริการ

1.2 สรุปความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อผู้ทำงานบริการ พบว่าผู้ประกอบการต้องการผู้ทำงานบริการที่มีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

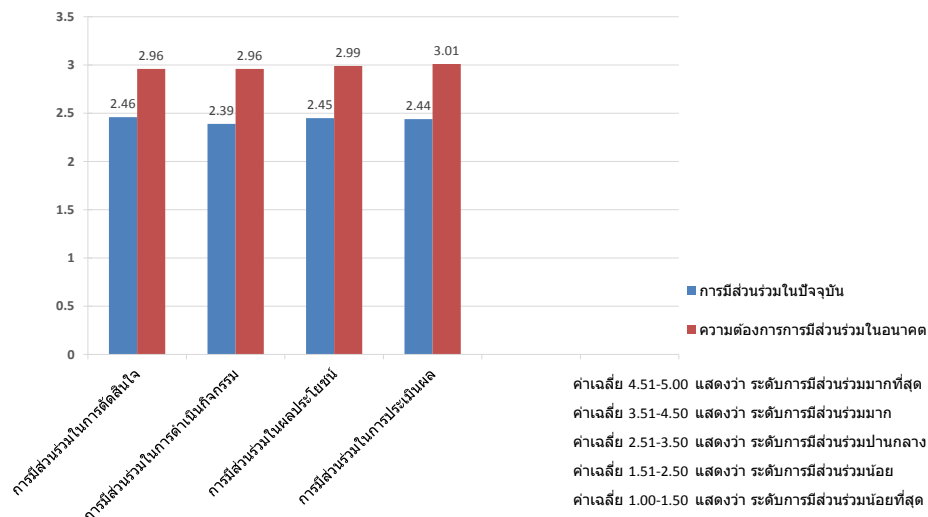
ตารางที่ 2 สรุปทัศนคติของผู้ประกอบการต่อผู้ทำงานบริการ

ทัศนคติต่องานบริการ	$\bar{x}$	S.D	การแปลความหมาย
1. ผู้ทำงานบริการต้องรักในงานบริการ	4.82	0.38	มากที่สุด
2. ผู้ทำงานบริการต้องชอบพบปะพูดคุยกับบุคคลอื่น	4.76	0.44	มากที่สุด
3. ผู้ทำงานบริการต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.84	0.36	มากที่สุด
4. ผู้ทำงานบริการต้องสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี	4.80	0.39	มากที่สุด
5. ผู้ทำงานบริการต้องสามารถให้บริการผู้อื่นด้วยความเต็มใจ	4.85	0.35	มากที่สุด
6. ผู้ทำงานบริการควรภูมิใจที่ได้ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำผู้อื่น	4.69	0.46	มากที่สุด
7. ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้มีความอดทนอดกลั้นและใจเย็น	4.69	0.46	มากที่สุด
8. ผู้ทำงานบริการควรทราบหลักการที่ถูกต้องในการให้บริการ	4.65	0.47	มากที่สุด
9. ผู้ทำงานบริการควรมีวิธีการรับมือกับข้อร้องเรียนได้อย่างถูกวิธี	4.73	0.50	มากที่สุด
10. ผู้ทำงานบริการควรมีศิลปะในการพูดและการสื่อสาร	4.62	0.53	มากที่สุด
11. ผู้ทำงานบริการควรมีทักษะในการทำงานบริการ	4.64	0.48	มากที่สุด
12. ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้มีความตรงต่อเวลา	4.69	0.48	มากที่สุด
13. ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้มีความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตน	4.69	0.48	มากที่สุด
14. ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้ที่ทำงานทุกอย่างให้สำเร็จลุล่วงด้วยความทุ่มเทอย่างสูง	4.83	0.37	มากที่สุด
15. ผู้ทำงานบริการควรค้นหาวิธีการในการทำงานใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงการทำงานของตนเองเสมอ	4.85	0.35	มากที่สุด
16. ผู้ทำงานบริการควรสังเกตสิ่งต่างๆ รอบตัวของตนเองอย่างสม่ำเสมอ	4.81	0.38	มากที่สุด
17. ผู้ทำงานบริการควรปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองเพื่อให้ผู้อื่นพึงพอใจ	4.81	0.38	มากที่สุด
18. ผู้ทำงานบริการควรทราบข้อบกพร่องของตนเองและพร้อมที่จะแก้ไขข้อผิดพลาด	4.86	0.34	มากที่สุด
19. ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้ที่ชอบเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ	4.86	0.34	มากที่สุด
รวม	4.76	0.41	มากที่สุด



ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะของผู้แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะของผู้ให้บริการ โดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีคุณลักษณะสำคัญที่สุดที่ผู้ประกอบการเลือก 4 ข้อแรก คือ ผู้ทำงานบริการควรเป็นผู้ที่ชอบเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ($\bar{x}=4.86$ S.D.= 0.43) ผู้ทำงานบริการควรทราบข้อบกพร่องของตนเองและพร้อมที่จะแก้ไขข้อผิดพลาด ($\bar{x}=4.86$ S.D.= 0.34) ผู้ทำงานบริการควรค้นหาวิธีการในการทำงานใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงการทำงานของตนเสมอ ($\bar{x}=4.85$ S.D.= 0.35) ผู้ทำงานบริการต้องสามารถให้บริการผู้อื่นด้วยความเต็มใจ ($\bar{x}=4.85$ S.D.= 0.35)

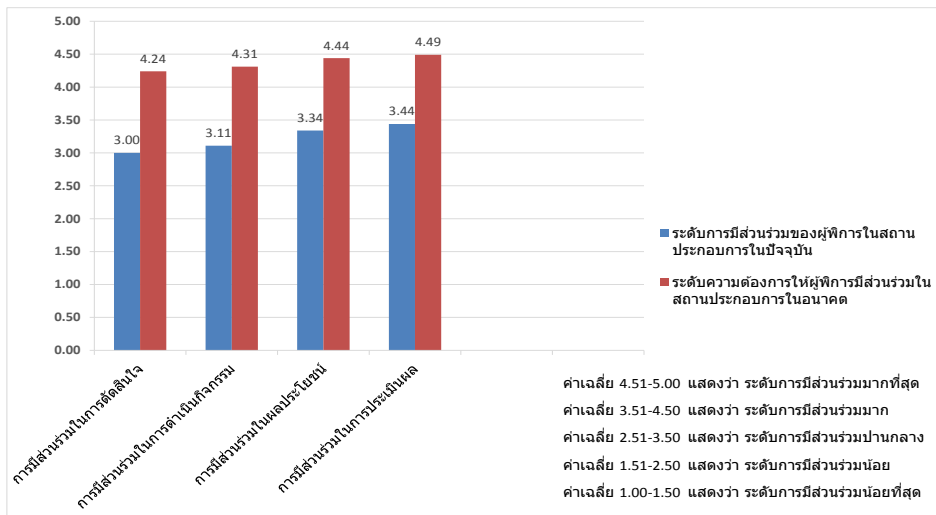
1.3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของคณพิการเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของคณพิการในปัจจุบันและความต้องการในการมีส่วนร่วมในอนาคต



ภาพที่ 1 ภาพเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของคณพิการเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของคณพิการในปัจจุบันและความต้องการในการมีส่วนร่วมในอนาคต

จากการศึกษาความต้องการในการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคณพิการ พบว่าคณพิการ จำนวน 400 คน ในปัจจุบันมีโอกาสในการมีส่วนร่วม ในการประกอบธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวค่อนข้างน้อยแต่มีแนวโน้มความต้องการในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการประกอบธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มากขึ้นในทุกด้าน ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล

1.4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของคนพิการในสถานประกอบการในปัจจุบันและความต้องการให้คนพิการมีส่วนร่วมในอนาคต



ภาพที่ 2 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของคนพิการในสถานประกอบการในปัจจุบันและความต้องการให้คนพิการมีส่วนร่วมในอนาคต

เมื่อศึกษาการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวพบว่า ปัจจุบันสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวยังเปิดโอกาสให้คนพิการเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจค่อนข้างน้อย แต่มีแนวโน้มที่ดีในการเปิดโอกาสให้คนพิการเข้ามามีส่วนร่วมในธุรกิจเพิ่มมากขึ้นในทุกด้านในอนาคต ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล

1.5 เมื่อศึกษาความสอดคล้องของตำแหน่งงานที่คนพิการมีความต้องการทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและความเหมาะสมต่อตำแหน่งงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในความคิดเห็นของผู้ประกอบการพบว่า ตำแหน่งงานที่ผู้พิการมีความต้องการทำงานและตำแหน่งงานที่ผู้ประกอบการคิดเห็นว่ามีเหมาะสมกับคนพิการได้แก่ พนักงานจำหน่ายตั๋วเข้าชม เจ้าหน้าที่นำชม/มัคคุเทศก์ พนักงานจัดซื้อและควบคุมคลังสินค้า พนักงานการเงินและบัญชี ผู้ช่วยพ่อครัว พนักงานบริการทั่วไป พนักงานผลิตสินค้าของที่ระลึก พนักงานธุรการ พนักงานคอมพิวเตอร์/โปรแกรมเมอร์ พนักงานออกแบบผลิตภัณฑ์ นักเขียนสารคดีทางการท่องเที่ยว นักวาดภาพศิลปะ ทั้งนี้จะต้องสอดคล้องกับสภาพความพิการของคนพิการแต่ละบุคคลด้วย

จากการศึกษาในวัตถุประสงค์ดังกล่าวสรุปได้ว่า คนพิการส่วนใหญ่เป็นกลุ่มบุคคลซึ่งมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีจิตใจบริการ มีความทุ่มเท รับผิดชอบและพร้อมที่จะเรียนรู้เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ในขณะที่ผู้ประกอบการธุรกิจไม้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวต้องการคนที่มีจิตใจบริการ มีความทุ่มเทและรับผิดชอบ และพร้อมที่จะให้บริการอย่างเต็มที่ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เช่นเดียวกับทัศนคติที่คนพิการมีต่องานบริการ แต่ข้อแตกต่างระหว่างทัศนคติของผู้ทำงานบริการที่ผู้ประกอบการต้องการกับทัศนคติของคนพิการต่องานบริการคือคนพิการยังมีความกังวลใจต่อความรู้ความสามารถ หลักการในการให้บริการ วิธีการสื่อสารเพื่องานบริการและประสบการณ์ในการทำงานบริการของตนเอง ในขณะที่ผู้ประกอบการต้องการคนที่มีความรู้ความสามารถ ทราบหลักการในการบริการและพร้อมที่จะให้บริการได้อย่างเต็มที่

เนื่องจากคนพิการมีความรู้ความสามารถและทราบหลักการบริการในระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้ประกอบการต้องการผู้ทำงานบริการที่มีความรู้ความสามารถและทราบหลักการบริการในระดับที่สูงสุด จึงทำให้คนพิการมีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจไม้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในระดับปานกลาง สอดคล้องกับการศึกษาการเปิดโอกาสให้คนพิการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจไม้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของผู้ประกอบการ ซึ่งกล่าวว่าในปัจจุบัน มีการเปิดโอกาสให้ผู้พิการเข้ามามีส่วนร่วมในระดับปานกลาง และเป็นโอกาสอันดีที่ผู้ประกอบการให้ความคิดเห็นว่าในอนาคตมีแนวโน้มที่ดีที่จะเปิดโอกาสให้ผู้พิการเข้ามามีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในปริมาณที่มากขึ้น และจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการพบว่าผู้ประกอบการธุรกิจไม้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวยินดีเปิดโอกาสให้ผู้พิการเข้ามามีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หากคนพิการมีศักยภาพและสามารถทำงานตามภาระหน้าที่ในตำแหน่งงานนั้นๆ ได้

2. การพัฒนารูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ จังหวัดเชียงใหม่ จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร และการประชุมกลุ่มย่อยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องไม้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ สมาคมธุรกิจท่องเที่ยว ตัวแทนผู้พิการ ตัวแทนศูนย์ฝึกอาชีพผู้พิการ ตัวแทนจากการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงใหม่ และสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สรุปได้ดังนี้



2.1 การวิเคราะห์สถานการณ์การทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของคนพิการในจังหวัดเชียงใหม่จากการศึกษาสถานการณ์การทำงานของคนพิการในปัจจุบันของสำนักงานสถิติแห่งชาติ แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ และความคิดเห็นจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการสามารถสรุปได้ดังนี้

2.1.1 สถานการณ์การทำงานของคนพิการในภาพรวม

2.1.1.1 รายได้เฉลี่ยของคนพิการอยู่ในระดับที่ค่อนข้างต่ำ

2.1.1.2 คนพิการขาดความเชื่อมั่นในการประกอบอาชีพ มุมมองความเข้าใจในตำแหน่งงานและหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการยังมีไม่มาก

2.1.1.3 การทำงานของคนพิการในปัจจุบัน ยังจำกัดอยู่ในวงแคบเพียงไม่กี่ตำแหน่งโดยส่วนใหญ่เป็นแรงงานไร้ฝีมือ

2.1.1.4 หน่วยงานธุรกิจขาดความเข้าใจถึงบทบาทและความสามารถของคนพิการ การรับรู้และความเชื่อมั่นในศักยภาพของคนพิการของผู้ประกอบการยังมีไม่มากนัก

2.1.1.5 ธุรกิจขนาดเล็ก ใช้แรงงานจำนวนไม่มากนัก หรือบางแห่งต้องปฏิบัติหลายหน้าที่ จึงทำให้โอกาสในการทำงานของคนพิการมีน้อย อีกทั้งไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับคนพิการและผู้สูงอายุที่เพียงพอ ในขณะที่ธุรกิจขนาดใหญ่ต้องการคนที่มีความรู้ความสามารถค่อนข้างสูง ซึ่งมีคนพิการจำนวนไม่มากนักที่ได้รับการศึกษาในระดับสูงและหน่วยงานธุรกิจมีความกังวลต่อความคุ้มค่าในการจ้างงานคนพิการ

2.1.1.6 แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติฉบับปัจจุบัน ให้ความสำคัญกับการเสริมพลังคนพิการและผู้ดูแลคนพิการ เพื่อความมั่นคงและความก้าวหน้าด้านอาชีพ หรือการทำงาน โดยมีรายได้ที่เพียงพอทั้งในระบบตลาดแรงงาน นอกกระบบตลาดแรงงาน การประกอบอาชีพอิสระ รวมถึงการทำธุรกิจเพื่อสังคมของคนพิการ

2.1.1.7 ขาดการบูรณาการองค์ความรู้ที่หลากหลายเพื่อสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพคนพิการ

2.1.1.8 การรับรู้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน สิทธิประโยชน์ทางภาษีและสิทธิประโยชน์ที่คนพิการพึงได้รับยังมีอยู่ในวงจำกัด คนพิการถูกจำกัดมุมมองต่ออาชีพ โดยเฉพาะคนพิการที่ไม่ได้รับศึกษาในระดับสูง



2.1.2 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของคนพิการ

2.1.2.1 คนพิการไม่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะในวิชาชีพด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและส่วนใหญ่มีการศึกษาในช่วงต่ำกว่ามัธยมศึกษาทำให้คนพิการขาดความมั่นใจในการประกอบอาชีพ

2.1.2.2 คนพิการส่วนใหญ่ถูกเก็บตัวอยู่ในบ้าน จึงทำให้โลกทรรศน์ต่อสังคมภายนอกไม่กว้างเท่าที่ควร และไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ทั้งในด้านสิทธิที่พึงได้รับและโอกาสในการประกอบอาชีพ

2.1.2.3 หน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมแก่คนพิการไม่มากนัก

2.1.2.4 ไม่มีหน่วยงานหรือองค์กรกลาง ที่ทำหน้าที่ประสานงาน และฝึกอบรมเพื่อเพิ่มเติมความรู้ที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานให้กับคนพิการ

2.1.2.5 ข้อจำกัดในการพัฒนาให้เกิดศูนย์ฝึกอาชีพสำหรับคนพิการคือ ขาดกลไกในการจัดการอย่างเป็นระบบ และไม่มีการนำองค์ความรู้จากงานวิจัยเกี่ยวกับคนพิการมาใช่วางแผนและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการ

2.1.2.6 ทักษะต่อคนพิการเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาศักยภาพของคนพิการ เพื่อเข้าสู่สายอาชีพ ซึ่งทักษะเหล่านี้มาจากตัวคนพิการที่มีทัศนคติต่อความพิการของตนเอง ทักษะของคนในครอบครัวคนพิการ รวมทั้งทัศนคติของคนในสังคม ทำให้ขาดโอกาสในการพัฒนาทักษะ ความรู้ เพื่อให้มีความพร้อมในการประกอบอาชีพได้

2.1.2.7 คนพิการยังขาดโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ เพื่อเข้าถึงโอกาสในการทำงานในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

2.1.3 จุดแข็งและโอกาสในการทำงานของคนพิการ

2.1.3.1 คนพิการเป็นผู้มีจิตใจบริการและเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

2.1.3.2 องค์กรด้านคนพิการมีการรวมตัวกันอย่างเข้มแข็ง

2.1.3.3 มีหน่วยงานรัฐและเอกชนให้การสนับสนุนการส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการและมีศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการในพื้นที่

2.1.3.4 มีแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการที่มีความต่อเนื่อง

2.1.3.5 หน่วยงานธุรกิจมีแนวโน้มที่ดีในการให้คนพิการเข้ามามีส่วนร่วมในการประกอบธุรกิจ

2.1.3.6 นักท่องเที่ยวให้การสนับสนุนการทำงานของคนพิการในสถานประกอบการ



จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยวให้ความเห็นสอดคล้องกันว่า เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนควรปรับเปลี่ยนทัศนคติต่อคนพิการและพัฒนาศักยภาพคนพิการให้มีองค์ความรู้และทักษะทางวิชาชีพโดยการเสริมความรู้และการฝึกอบรม ควรมีองค์กรกลางที่คอยให้การสนับสนุนการดำเนินการในการฝึกอบรมความรู้และทักษะทางวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว ทำงานร่วมกันระหว่างกระทรวงต่างๆ ที่มีอำนาจและความรับผิดชอบ เพื่อให้คนพิการที่ได้รับการฝึกอบรม เป็นแรงงานที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องมีการกำหนดลักษณะงานด้านการท่องเที่ยวที่ถูกต้องและเข้าใจตรงกัน โดยการพัฒนาตำแหน่งงานสำหรับคนพิการต้องเน้นการรับทราบลักษณะงานที่แท้จริงในแต่ละตำแหน่งงาน เพื่อให้คนพิการเข้าใจลักษณะงานและเลือกมีส่วนร่วมในธุรกิจท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับลักษณะความพิการ

2.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของผู้พิการ

จากการประชุมกลุ่มย่อย ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยกลุ่มหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ตัวแทนจากสถาบันการศึกษาที่มีหลักสูตรด้านการท่องเที่ยว ตัวแทนศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการ ตัวแทนท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงใหม่ ได้ให้ข้อเสนอแนะสำหรับนำไปใช้ในการส่งเสริมการมีส่วนร่วม ได้ดังนี้

2.2.1 จากผลการศึกษาซึ่งระบุว่าคนพิการมีประสบการณ์ในการทำงานบริการไม่มากนัก จึงทำให้ขาดทักษะในการทำงาน อีกทั้งคนพิการในปัจจุบันยังมิโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวค่อนข้างน้อย ดังนั้นจึงควรเปิดโอกาสให้คนพิการเข้าไปมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้มากขึ้นกว่าในปัจจุบัน จะช่วยเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในการทำงานให้แก่ผู้พิการ และผลจากการศึกษายังพบว่าผู้ประกอบการมีแนวโน้มที่จะเปิดโอกาสให้คนพิการเข้าไปมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในอนาคตเพิ่มมากขึ้นจึงถือเป็นโอกาสอันดีที่จะช่วยสนับสนุนการทำงานของผู้พิการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว



การเปิดโอกาสให้คนพิการเข้ามามีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ผู้ประกอบการอาจเริ่มรับคนพิการเข้าทำงานในตำแหน่งผู้ช่วยของตำแหน่งหลักก่อน เพื่อให้เข้าใจสภาพการทำงานของคนพิการในระยะทดลองงานและช่วยให้สามารถกำหนดภาระงานของคนพิการได้ตามสภาพความพร้อมและตามความเหมาะสมของสถานประกอบการ ทั้งนี้ผู้ประกอบการต้องเปิดโอกาสให้คนพิการได้ทำงานอย่างเต็มที่และต้องปฏิบัติกับคนพิการเช่นเดียวกับพนักงานทั่วไปไม่มีการแบ่งแยก เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมและเป็นการเปิดโอกาสให้คนพิการได้แสดงศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ และควรมีการทำความเข้าใจกับพนักงานที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกับคนพิการถึงการปฏิบัติตนในการทำงานร่วมกัน

2.2.2 การพัฒนาทักษะความสามารถของคนพิการ โดยการให้ความรู้ในหลักการ ทำงานบริการและงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งในภาคทฤษฎีและปฏิบัติ ในการดำเนินงานอาจเปิดอบรมเป็นหลักสูตรระยะสั้นสำหรับคนพิการที่สนใจแต่ยังขาดความรู้และประสบการณ์ในการทำงานและเปิดโอกาสให้คนพิการได้ฝึกทักษะทางวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับความต้องการของคนพิการ ลักษณะความพร้อมและความเหมาะสมของสถานประกอบการที่เปิดโอกาสให้คนพิการเข้าไปมีส่วนร่วมในธุรกิจ เพื่อสร้างให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นผู้ที่มีความสามารถและความเชี่ยวชาญในการทำงานในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องในธุรกิจด้านการท่องเที่ยว สามารถปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มศักยภาพเป็นที่น่าสนใจ

ทั้งนี้ควรมีหน่วยงานหลัก รับผิดชอบในการฝึกอบรมให้กับคนพิการ โดยต้องมีบุคลากรที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและมีความเข้าใจในเรื่องความพิการอย่างแท้จริงโดยเนื้อหาหลักในการให้ความรู้แก่คนพิการควรประกอบไปด้วยเนื้อหาต่างๆ ที่คนพิการยังขาดความรู้ความเข้าใจ ได้แก่ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หลักการบริการและศิลปะในการบริการ จิตวิทยาการบริการ มนุษยสัมพันธ์และการทำงานร่วมกับผู้อื่น การฝึกปฏิบัติในงานบริการ (ตามลักษณะงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่คนพิการเลือกปฏิบัติ) สิทธิและประโยชน์ของคนพิการ

2.2.3 การปรับปรุงมาตรการทางภาษีและนโยบายส่งเสริมการทำงานของคนพิการจากภาครัฐ ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างแรงจูงใจในการรับคนพิการเข้าทำงานในสถานประกอบการ ในปัจจุบันมีพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ที่กำหนดให้หน่วยงานของรัฐหรือสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 100 คนขึ้นไป รับคนพิการเข้าทำงานใน



อัตราส่วนร้อยละหนึ่ง หรือหากไม่รับคนพิการเข้าทำงานจะต้องให้สัมปทาน จัดสถานที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการ จัดจ้างเหมาะสมช่วงงาน ฝึกงาน หรือให้การช่วยเหลืออื่นใดแก่คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการแทน หรือต้องจ่ายเงินเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนดในระเบียบ แต่่นโยบายดังกล่าวยังไม่เพียงพอต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตและจากข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติพบว่ามีคนพิการทำงานอยู่ในระบบเพียงร้อยละ 25 ของประชากรผู้พิการทั่วประเทศ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2555) เพื่อให้คนพิการสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการประกอบธุรกิจเพิ่มมากยิ่งขึ้น นโยบายของภาครัฐจึงควรมีการพัฒนาให้เหมาะสมกับอัตราคนพิการและลักษณะความพิการโดยนโยบายการสนับสนุนนี้ควรเป็นไปในลักษณะของการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพคนพิการแทนที่การสงเคราะห์คนพิการหรือการช่วยเหลือคนพิการในแนวเอนานานิยม

มาตรการทางภาษีที่มีรายละเอียดในการสิทธิประโยชน์เพิ่มมากขึ้นอาจช่วยให้ผู้ประกอบการปรับปรุงสถานประกอบการเพื่อสิทธิประโยชน์ของคนพิการ เช่น มาตรการลดหย่อนภาษีให้กับสถานประกอบการที่ปรับปรุงอาคารเพื่อคนพิการตามมาตรฐานการออกแบบเพื่อมวลชน (Universal Design) หรือการลดหย่อนภาษีให้กับสถานประกอบการที่รับคนพิการทำงาน ในจำนวนที่มากกว่ากฎหมายกำหนดจะช่วยเพิ่มโอกาสในการเข้าไปมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้ ทั้งนี้จะต้องเป็นการสร้างงานเพื่อเปิดโอกาสให้คนพิการได้แสดงศักยภาพของคนพิการอย่างสูงสุด

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. คนพิการส่วนใหญ่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการทำงานบริการ จากการศึกษาพบว่าคนพิการเป็นผู้ที่มีคุณลักษณะสอดคล้องกับคุณลักษณะผู้ทำงานบริการ ซึ่ง สมิต สัจญกร, 2554 ได้กล่าวไว้ว่า นอกจากมีจิตบริการแล้วผู้ให้บริการต้องมีคุณสมบัติพื้นฐานประจำตัวได้แก่ มีความรักในงานบริการ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความซื่อสัตย์ซื่อตรงต่องาน มีความสามารถในการควบคุมตนเองได้ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความมานะพยายามทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีความมั่นคงไม่เรรวน มีความมุ่งมั่นเรียนรู้สิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น มีความช่างสังเกต มีวิจารณญาณไตร่ตรองรอบครอบ มีความสามารถวิเคราะห์และหาทางแก้ปัญหาและมีการพิจารณาใคร่ครวญ

แม้คนพิการจะให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่ของตนเองว่าเป็นผู้มีความพร้อมในการให้บริการ แต่คนพิการก็ให้ความคิดเห็นว่าตนเองยังไม่มั่นใจในทักษะการให้บริการ ความรู้ และหลักการในการให้บริการและมีประสบการณ์ในการทำงานบริการที่ไม่มากนัก จึงควรได้รับการพัฒนาทักษะและองค์ความรู้ในการบริการสอดคล้องกับการให้ความคิดเห็นจากการระดมความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการซึ่งให้ความคิดเห็นว่า ควรมีการพัฒนาทักษะความสามารถของคนพิการเพื่อสร้างให้คนพิการเป็นคนที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการทำงานที่ตนเองรับผิดชอบ

2. คนพิการและผู้ประกอบการมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในการเพิ่มบทบาทคนพิการให้เข้ามามีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในอนาคต ในลักษณะการมีส่วนร่วม 4 ประการ ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล โดยด้านที่ผู้ประกอบการต้องการให้ผู้พิการเข้ามามีส่วนร่วมเพิ่มมากขึ้นที่สุดจากปัจจุบันคือด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม สอดคล้องกับผลการระดมความคิดเห็นจากคนพิการที่กล่าวว่าควรมีการเปิดโอกาสให้ผู้พิการได้แสดงศักยภาพในการทำงานเพื่อให้คนพิการมีความมั่นใจในการทำงานและการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ สอดคล้องกับการศึกษาของ สามารถ รัตนสาคร , 2554 ซึ่งกล่าวว่า การท่องเที่ยวสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการทางการมองเห็น ช่วยส่งเสริมความมั่นใจในการดำรงชีวิตและเป็นการเปิดโอกาสในการสร้างตัวตนทางสังคมให้แก่คนพิการทางการมองเห็น

3. ผลจากการระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการ จากการประชุมกลุ่มย่อยระดมความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องพบว่าคนพิการควรได้รับการพัฒนาทักษะและองค์ความรู้ รวมถึงการสร้างเชื่อมั่นในความสามารถอันเท่าเทียมกันระหว่างคนพิการและบุคคลทั่วไป และควรกระตุ้นการรับรู้ข้อมูลกฎหมายและสิทธิประโยชน์ที่ผู้พิการควรจะได้รับในการทำงานและสิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกอบการจะได้รับจากการจ้างงานคนพิการ เนื่องจากคนพิการและสถานประกอบการยังขาดความเข้าใจในความสามารถและข้อจำกัดในการดำเนินการขององค์กรทำให้โอกาสในการจ้างงานมีค่อนข้างต่ำ



4. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการจึงควรดำเนินการใน 3 ประการสำคัญได้แก่

1) การเปิดโอกาสให้ผู้พิการเข้าไปมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพื่อให้ผู้พิการได้มีโอกาสได้แสดงความสามารถของตนเองและผู้ประกอบการได้เห็นถึงความสามารถและสามารถปรับปรุงลักษณะงานที่เหมาะสมให้กับผู้พิการได้

2) การพัฒนาทักษะความสามารถของคนพิการ เพื่อปรับปรุงความรู้และทักษะการทำงานให้แก่คนพิการ

3) การปรับปรุงมาตรการทางภาษีและนโยบายส่งเสริมการทำงานของคนพิการจากภาครัฐ เพื่อจูงใจให้เกิดการจ้างงานผู้พิการในปริมาณที่มากขึ้น โดยทุกระบวนการจะต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของภาคที่เกี่ยวข้องเป็นกลไกการทำงาน สลับบทบาทหน้าที่ในการเป็นผู้อำนวยความสะดวก ผู้ดำเนินการและผู้สนับสนุน สอดคล้องกับการศึกษาของ สุภรธรรม มงคลสวัสดิ์ (2552) กล่าวว่า การจ้างงานในระบบแรงงานเปิดในปัจจุบัน หน่วยงานสนับสนุนของรัฐยังทำงานไม่เชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ ขาดข้อมูลสนับสนุนการจ้างงานที่เชื่อถือได้ การฟื้นฟูและการพัฒนาอาชีพคนพิการยังจำกัดและไม่มีคุณภาพเพียงพอตามความต้องการของตลาดแรงงาน และสอดคล้องกับการศึกษาของ สุวภา จรตล (2556) กล่าวว่า ตำแหน่งงานที่รองรับความพิการทุกประเภทมีน้อย คุณสมบัตินั้น ความสามารถของคนพิการมักจะไม่ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถและการเปิดโอกาสให้คนพิการได้เข้าไปมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจที่จะทำให้สถานประกอบการและนักท่องเที่ยวได้เห็นถึงความสามารถของผู้พิการ และการประสานความร่วมมือกันระหว่างองค์กรที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาองค์ความรู้และนโยบายให้เหมาะสมกับการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ ร่วมกับการสร้างมาตรการทางภาษีเพื่อช่วยจูงใจผู้ประกอบการให้เปิดโอกาสให้ผู้พิการเข้าร่วมในธุรกิจเป็นจำนวนมากขึ้น



ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนพิการ จังหวัดเชียงใหม่ ทำให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะความสามารถในการทำงานบริการของคนพิการและคุณสมบัติ ผู้ทำงานบริการที่ผู้ประกอบการต้องการ มีข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้ดังนี้

1. ควรมีการจัดตั้งองค์กรหรือหน่วยงาน ซึ่งดูแลเรื่องการส่งเสริมการทำงานและมีส่วนร่วมของคนพิการอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งในเรื่องของการติดต่อประสานงาน การส่งเสริมความรู้ การจัดหางาน การติดตามผลการดำเนินงานอย่างชัดเจน เพื่อให้คนพิการมีโอกาสมีส่วนร่วมในธุรกิจต่างๆ เพิ่มมากขึ้น

2. หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สามารถส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ โดยการเปิดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการซึ่งมีความพร้อมในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกแก่คนพิการและผู้สูงอายุเนื่องจากต้องปฏิบัติตามกฎกระทรวง กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 เป็นแหล่งฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่ผู้พิการ

3. จากผลการวิจัยพบคนพิการยังขาดความรู้เรื่องของหลักการบริการ ทักษะและประสบการณ์ในการทำงานบริการ ดังนั้น จึงควรมีการพัฒนาหลักสูตรด้านการบริการโดยเฉพาะสำหรับคนพิการที่สนใจทำงานในสายงานบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพื่อสร้างผู้ให้บริการที่เป็นคนพิการเพื่อป้อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน

บรรณานุกรม

- คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ. (2555). *แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2555-2559*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- สามารถ รัตนสาคร. (2545). *การศึกษาทักษะการมีวิถีชีวิตอิสระในกลุ่มผู้ใหญ่วัยที่พิการทางการมองเห็นในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต สาขางานบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ มหาวิทยาลัยมหิดล
- สมิต สัณฐกร. (2554). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน
- สุวภา จรดล. (2556). *การจัดบริการด้านการจ้างงานของรัฐแก่คนพิการ*. วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีที่ 24 ฉบับที่ 3 กรกฎาคม-กันยายน 2556
- สุทธธรรม มงคลสวัสดิ์. (2552). *ระบบสนับสนุนการจ้างงานคนพิการในระบบแรงงานแบบเปิด*. มูลนิธิพระมหาไถ่เพื่อการพัฒนาคนพิการ



- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2555). *สถิติคนพิการ* เข้าถึงเมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2556 จาก www.nso.go.th
- สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ. (2556), *สถิติคนพิการจังหวัดเชียงใหม่* เข้าถึงเมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2556 จาก www.m-society.go.th
- อันธิกา สวัสดิ์ศรี. (2552). *ความเป็นมาเป็นไปของ ตัวแบบความพิการทางสังคม (Social Model of Disability) กับสังคมไทย*. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯลาดกระบัง
- Jeannette Sanchez. (2010). *Reporting on disability Guidelines for The Media*. International Labor Office, Gender, Equality and Diversity Branch

