

การเข้าถึงบริการของผู้พิการในท่าอากาศยานและการเดินทางทางอากาศ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
กรณีศึกษา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)

Accessibility of Air Transportation Services to Provide a Better Quality of Life for
Persons with Disabilities, case study: Suwannabhumi airport and Thai Airways
International Public Co.,Ltd.

ปารย์กัญจน์ วิจิตรสงวน¹ วิลาศ ดวงกำเนิด² และ เนตรศิริ เรืองอริยภักดิ์³

Parnkan Vijitsanguan,¹ Vilas Duangkumnerd,² and Natesiri Ruangriyapuk³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยแบบผสมเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษา 1) ระดับปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการด้านการเดินทางทางอากาศเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตของผู้พิการ 2) เปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการด้านการเดินทางทางอากาศเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตของผู้พิการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลการเดินทางทางอากาศ เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยการสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และการบริการของสายการบิน ในระดับปานกลาง (=2.03) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า1) ท่าอากาศยาน มีความคิดเห็นระดับปานกลางต่อปัญหาอุปสรรค ทั้งในด้านการจัดอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกและในด้านการบริหารจัดการและการบริการของท่าอากาศยาน และ2) สายการบิน มีความคิดเห็นระดับปานกลางต่อปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการเกี่ยวกับสายการบิน ในด้านการบริการของสายการบินภาคพื้น แต่จะมีปัญหาอุปสรรคในระดับน้อย ในด้านการบริการของสายการบินบนเครื่องบิน ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า 1) เพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการด้านการเดินทางทางอากาศเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตของผู้พิการในด้านการบริหารจัดการและการบริการของท่าอากาศยาน และเกี่ยวกับ สายการบิน ด้านการบริการของสายการบินภาคพื้น ด้านการบริการของสายการบินบนเครื่องบิน โดยภาพรวมแตกต่างกัน 2) การบกพร่อง ทางร่างกาย อุปกรณ์เสริมที่ใช้ จำนวนผู้ร่วมเดินทางแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการด้านการเดินทางทางอากาศเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตของผู้พิการเกี่ยวกับท่าอากาศยาน ด้านการจัดอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน ด้านการบริหารจัดการและการบริการของท่าอากาศยาน และเกี่ยวกับสายการบิน ด้านการบริการของสายการบินภาคพื้น ด้านการบริการของสายการบินบนเครื่องบิน โดยภาพรวมแตกต่างกัน และ 3) ผู้ร่วมเดินทางแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการด้านการเดินทางทางอากาศเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตของผู้พิการในด้านการบริหารจัดการและการบริการของท่าอากาศยานแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการ / การเดินทางทางอากาศ / ผู้พิการ

¹นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, Graduated student in Aviation Personal Development Institute Kasem Bundit University,, E mail : kate.parnkan@gmail.com

²อาจารย์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน), Thai Airway International Public Co.,Ltd.

³อาจารย์ สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, Aviation Personal Development Institute Kasem Bundit University.

ABSTRACT

The research is mixed methods research by uses both quantitative and qualitative approaches which aimed aimed 1) to study the obstacle level in access to air travel service in order to increase quality of life of the person with disabilities 2) to compare the differences of obstacles in access to air travel service in order to increase quality of life of the person with disabilities, categorized by personal factors and air travel data. The instrument was questionnaires, which were distributed to 200 samples and in-depth interview. The results of the study found that the samples have an opinion of the obstacles in access to service and facility in the airport and the service of the airline at a moderate level ($=2.03$), As for part consideration, 1) Airport, have an opinion of obstacles of equipment and facility provision and management and service in the airport at a moderate level, and 2) Airline, have an opinion of obstacles of airline, particularly ground service of the airline at a moderate level. However, the obstacles of in-flight service were at a low level. The results of hypothesis testing at a significance level of 0.05 found that 1) different genders have different opinions of obstacles to access to air travel in order to increase quality of life of the person with disabilities in management and service of the airport, and ground service and inflight service of airlines and overall 2) different physical impairment, appliances, and numbers of travelers have different opinion of obstacles in access to air travel service to order to increase quality of life of the person with disabilities about the airport, equipment and facility of the airport, management and service of the airport and about ground service, in-flight service and overall of the airline and 3) different traveling companions have different opinion of obstacles in access to air travel service in order to increase quality of the life of the person with disabilities in management and service of the airport.

Keywords: Obstacles to access to service, air travel, the person with disabilities

บทนำ

มนุษย์เป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ เป็นประชากรที่มีคุณภาพสามารถสร้างสรรค์ผลงานที่ดีให้กับประเทศนำไปสู่ความเจริญในหลายด้าน คนพิการ ถือเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพทัดเทียมกับประชากรทั่วไป หลายคนมีความรู้ความสามารถไม่น้อยไปกว่าคนที่มีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ บางคนมีประสบการณ์ในการทำงานสูงเป็นผู้ที่สามารถให้คำแนะนำคนแก่รุ่นใหม่ได้ในหลากหลายด้าน แต่ถึงแม้บางคนอาจไม่มีในสิ่งที่กล่าวมาอย่างไรก็ตามคนทุกคนล้วนมีคุณค่าในตนเอง ทุกคนล้วน มีสิทธิ มีเสรีภาพ และโอกาสในการดำเนินชีวิตเท่าเทียมกัน หากคนพิการสามารถเข้าถึงระบบสาธารณสุขูปโภคต่าง ๆ เข้าถึงการเดินทางได้ทุกประเภทของระบบขนส่งสาธารณะจะยิ่งเป็นการส่งเสริมและสร้างโอกาสให้พัฒนาทักษะความรู้ความสามารถในการดูแลตัวเองได้และสามารถดำรงชีวิตอิสระโดยไม่เป็นภาระของสังคม ซึ่งนับวันจำนวนประชากรพิการเพิ่มขึ้นทุกปี จากบทความในนิตยสารทางการแพทย์ของอังกฤษ แลนเซตโกลบอลเฮลท์ (Lancet Global Health) คาดการณ์ไว้ว่า ในอนาคตจะมีผู้พิการทางสายตาเพิ่มจาก 36 ล้านคนเป็น 115 ล้านคนในปี 2050 หากยังไม่มีเงินทุนในการรักษาที่เพียงพอ โดยปัจจุบันมีประชากรทั่วโลกมากกว่า 200 ล้านคนที่มีความบกพร่องทางสายตาตั้งแต่ระดับปานกลางจนถึงขั้นรุนแรง การเพิ่มขึ้นของประชากรและผู้สูงอายุ ทำให้ตัวเลขผู้มีปัญหาทางสายตาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยพื้นที่ที่มีผู้บกพร่องทางสายตามากที่สุดคือ เอเชียใต้ เอเชียตะวันออก รวมถึงหลายส่วนในแอฟริกาใต้สะฮารา (VOICE TV, 2560) และจากรายงานข้อมูลสถานการณ์ด้านคนพิการในประเทศไทย (พ.ศ. 2562) โดยกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยสรุป 3 ปีย้อนหลัง ดังนี้

ในปี พ.ศ. 2559 พบว่าประเทศไทยมีจำนวนผู้พิการทั้งสิ้น 1,725,601 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62 ของประชากรทั้งประเทศ ในปี พ.ศ. 2560 มีจำนวนผู้พิการทั้งสิ้น 1,867,219 คน คิดเป็นร้อยละ 2.82 ของประชากรทั้งประเทศ และในปี พ.ศ. 2561 มีจำนวนผู้พิการทั้งสิ้น 1,947,218 คน คิดเป็นร้อยละ 2.93 ของประชากรทั้งประเทศ

และจากผลการศึกษาความต้องการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของคนพิการในช่วงครึ่งหลังของแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 4 พบว่า โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยความต้องการอยู่ที่ 4.06 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบว่า มีความต้องการในระดับมากที่สุด 6 เรื่อง คือ 1) การได้รับสิทธิประโยชน์จากกองทุนประกันสังคม 2) การได้รับสิทธิประโยชน์จากกองทุนเงินทดแทน 3) การส่งเสริมเพื่อเข้าถึงสิทธิเสรีภาพในการเดินทางท่องเที่ยวและนันทนาการเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป 4) การได้รับสิทธิประโยชน์จากบริการหลักประกันสุขภาพ 5) การพัฒนาทักษะการเรียนรู้รวมถึงการจัดการศึกษาที่เหมาะสมและมีคุณภาพ 6) การเข้าถึงบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขอย่างเพียงพอตามความต้องการจำเป็น จากผลการศึกษาความต้องการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจะเห็นว่าคนพิการต้องการพัฒนาในการเข้าถึงการเดินทาง โดยเฉพาะการเดินทางท่องเที่ยวและนันทนาการให้เท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป ดังนั้นการพัฒนาปรับปรุงการเข้าถึงการใช้ระบบขนส่งสาธารณะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเดินทางทางอากาศจึงมีความสำคัญและควรบูรณาการอย่างเป็นระบบ (กระทรวงคมนาคม, 2558)

ถ้าทำอากาศยานใดมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมสำหรับผู้พิการโดยอาศัยหลัก “การ ออกแบบเพื่อทุกคน” (Universal Design) หมายถึง การออกแบบผลิตภัณฑ์ และสภาพแวดล้อม ที่ ปราศจากการออกแบบหรือดัดแปลงเป็นพิเศษ เป็นการออกแบบที่ทุกคนสามารถใช้ประโยชน์ได้ อย่างกว้างขวางเท่าที่เป็นไปได้มากที่สุด โดยไม่มีข้อจำกัดด้านอายุและสภาพร่างกาย (ไตรรัตน์ จารุ ทัศน์, 2558) นับว่าเป็นเรื่องที่ดีที่สามารถทำให้ผู้พิการเข้าถึงการเดินทางทางอากาศได้สะดวกมาก ยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้ผู้พิการออกสู่สังคมซึ่งสอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (พก.) โดยรูปแบบการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นข้อเสนอริเริ่มจากองค์การสหประชาชาติว่าด้วยความเสมอภาค ทางโอกาสให้แก่คนพิการ โดยให้ ความสำคัญกับด้านสถาปัตยกรรม อาคาร สถานที่และบริการสาธารณะ ซึ่งประเทศต่าง ๆ ที่เป็น ประเทศต้นแบบของไทยในการบริหารจัดการไม่ว่าจะเป็นญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกาหรือ อังกฤษ มีการ ดำเนินการโดยใช้หลักกฎหมายว่าด้วยอาคารสถานที่ที่ต้องจัดสภาพแวดล้อมที่อำนวยความสะดวก สำหรับคนพิการทั้งภายในและภายนอก ประเทศในภูมิภาคเอเชียนั้น ประเทศญี่ปุ่นเป็นประเทศที่มี ความเข้มข้น มากที่สุดในเรื่องการให้ความสำคัญในการจัดสภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก ในชีวิตประจำวัน ที่เอื้อต่อผู้พิการโดยเน้นการยึดคนพิการเป็นศูนย์กลางในการออกแบบ (อารี ยา สุขโต, 2558)

ในการวิจัย ผู้วิจัยทำการศึกษาปัญหาและอุปสรรคการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกของคน พิการในการเข้าใช้ บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และการบริการจากสายการบินไทย ความ คิดเห็นและความต้องการของคนพิการต่อการบริการในการเดินทางทางอากาศ เพื่อเป็นแนวทางการ พัฒนาการของท่าอากาศยาน และการบริการที่ เหมาะสมกับผู้โดยสารพิการ อีกทั้งผู้พิการจะได้รับ ความสะดวก เสมอภาคและเท่าเทียมกับคนปกติในการเดินทางได้รับสิทธิ สวัสดิการทางสังคมด้าน การคมนาคมทางอากาศเพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพชีวิตต่อไป เพื่อให้ผู้พิการสามารถดำรงชีวิตอิสระได้ ตามความหมายที่ว่าคนพิการสามารถกำหนดแนวทางการดำรงชีวิตของตนเองได้อย่างสมศักดิ์ศรีของ ความเป็นมนุษย์ โดยอาศัยบริการและความช่วยเหลือเท่าที่จำเป็น มีอิสระทางความคิด สามารถเลือก ตัดสินใจในการดำเนินชีวิตได้ตามศักยภาพของตนเอง (วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนราธิวาส, 2555)

นอกจากจะเกิดประโยชน์ต่อผู้พิการแล้ว ยังเป็นการเอื้ออำนวยในการเติบโตของภาคธุรกิจ ท่องเที่ยวให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยวคนพิการรวมทั้งผู้สูงอายุซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในสังคมโลก ประกอบกับประเทศไทยมีภูมิประเทศที่มีโอกาสเป็นศูนย์กลางการบินในแถบอาเซียน การมีท่าอากาศยานที่มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีและเหมาะสมเพื่อช่วยลดอุปสรรคในการเข้าไปใช้งานทั้งต่อ คนพิการและคนทั่วไป รวมถึงการมีบริการที่ทำให้คนพิการสามารถเข้าถึงและเข้าใจทุกการ สื่อสารก็จะทำให้เกิดประโยชน์กับทุกฝ่าย และยังเป็นการพัฒนาประเทศในด้านอุตสาหกรรมการบิน อีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงบริการด้านการเดินทางทางอากาศเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตของผู้พิการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการด้านการเดินทางทางอากาศเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตของผู้พิการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลการเดินทางทางอากาศ

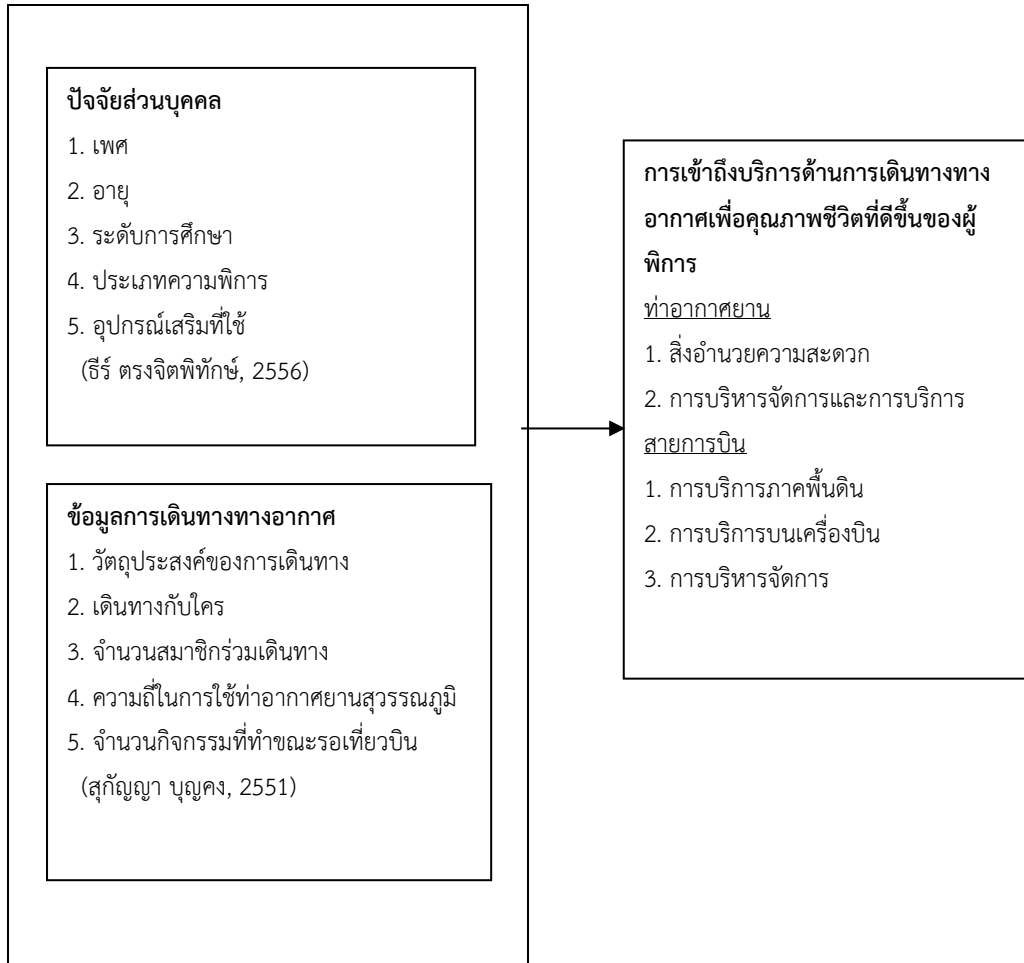
กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดนโยบายสาธารณะด้านคนพิการของประเทศไทยอันเป็นผลเนื่องมาจากพันธกรณีระหว่างประเทศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ทั้งอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ ยุทธศาสตร์อินซอนเพื่อทำสิทธิให้เป็นจริง เป้าประสงค์การพัฒนาที่ยั่งยืน กรอบการดำเนินงานเช่นใด เพื่อการลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติ ทศวรรษคนพิการแห่งอาเซียน รวมทั้งแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ฉบับที่ 5 พ.ศ.2560 - พ.ศ. 2564 โดยมีวิสัยทัศน์ว่า “คนพิการเข้าถึงสิทธิได้จริง ดำรงชีวิตอิสระ ในสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกันอย่างยั่งยืน” ทำให้เกิดการบูรณาการดำเนินงานปฏิรูประบบบริหารจัดการให้คนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การเดินทาง บริการสาธารณะ การเรียนรู้ ข้อมูลข่าวสาร นวัตกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก และการช่วยเหลือที่สมเหตุสมผล ดังนั้นท่าอากาศยานและสายการบินจำเป็นต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวก การบริการภาคพื้นดิน การบริการบนเครื่องบิน และการบริหารจัดการ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นในการเดินทางทางอากาศของผู้พิการ จึงทำให้เกิดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

กรอบแนวคิด

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นคนพิการที่เดินทางโดยใช้บริการสายการบินและทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีของ Cooper, D.R. and Emory, C.W. (1995) ด้วยเหตุที่ว่าเป็นสูตรที่ใช้ในกรณีที่ไม่ทราบขนาดประชากรที่แน่นอน

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{Z^2pq}{E^2}$$

n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

p คือ ค่าประมาณความน่าจะเป็นของประชากร (0.85)

q คือ ค่าประมาณสิ่งที่ไม่อยู่ในความสนใจ (1-p)

E คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (0.05 หรือ 5%)

Z คือ ค่ามาตรฐานของระดับความเชื่อมั่น (95% เท่ากับ 1.96)

แทนค่าแต่ละตัวแปรในสมการ

$$n = \frac{(1.96)^2(0.85)(0.15)}{(0.05)^2}$$

$$n = 195.92 \text{ หรือ } 196$$

เพราะฉะนั้นขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ 196 ตัวอย่าง ทั้งนี้เพื่อให้ข้อมูลมีสัดส่วนในการคำนวณคงตัว จึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยทั้งสิ้น 200 ตัวอย่าง โดยแบ่งกลุ่มคนพิการเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. กลุ่มคนพิการทางกายหรือทางการเคลื่อนไหว
2. กลุ่มคนพิการทางการมองเห็น
3. กลุ่มคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการทำเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยสร้างแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Question) ประกอบด้วยแบบสอบถาม 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ คำถามมีลักษณะแบบปลายปิด ชนิดตรวจรายการ (Checklist) ซึ่งมีคำตอบให้เลือกตอบ และ/หรือเติมคำอธิบาย

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลการเข้าใช้บริการทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการด้านการเดินทางทางอากาศ โดยสอบถาม ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การบริการจากเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยานและการบริการจากพนักงานภาคพื้นดินของสายการบินไทย

การสังเกตและสัมภาษณ์เชิงลึกจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้แนวคำถามสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 5 ข้อ เพื่อนำข้อมูลมาประกอบในการอภิปรายผล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถาม และสัมภาษณ์ด้วยตนเอง จำนวน 200 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การสังเกตและสัมภาษณ์เชิงลึกจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เจ้าหน้าที่อาวุโสสายการบิน ผู้จัดการบนเครื่องบิน ผู้จัดการภาคพื้นของสายการบิน และเจ้าหน้าที่อาวุโสการทำอากาศยาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้ค่าสถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test (Independent Sample t-test) และค่าสถิติ F-test (One-way ANOVA) โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่วิธี LSD

ผลการศึกษา

ผลการศึกษา พบว่า

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป กลุ่มตัวอย่างผู้พิการในการเดินทางทางอากาศจำนวนทั้งสิ้น 200 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.5 มีอายุ 20 – 30 ปี เป็นจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 39.5 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีโดยส่วนใหญ่ ร้อยละ 51.5 โดยส่วนใหญ่จะมีการบกพร่องทางร่างกาย หรือพิการทางการเคลื่อนไหว ร้อยละ 72.5

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเดินทางทางอากาศพบว่า กลุ่มตัวอย่างมักจะใช้เก้าอี้รถเข็น ร้อยละ 43.0 มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางทางอากาศเพื่อการกีฬาและบันเทิงเป็นจำนวนมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 32.0 มักจะเดินทางทางอากาศมาที่บองค์กร, สมาคมกีฬาคนพิการแห่งประเทศไทยเป็น จำนวนมากที่สุดคิดเป็น 31.0 กลุ่มตัวอย่างมักจะเดินทางทางอากาศมาเป็นหมู่คณะ ร้อยละ 43.0 และเดินทางทางอากาศด้วยเครื่องบินนาน ๆ ครั้ง ถึงร้อยละ 37.0 กิจกรรมที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ชอบทำหาที่นั่ง/นอนรอ คิดเป็นร้อยละ 54.0 ซึ่งส่วนใหญ่จะทำกิจกรรมที่ชอบทำขณะรอเที่ยวบิน เพียงกิจกรรมเดียว คิดเป็นร้อยละ 66.5

ส่วนที่ 3 การเข้าถึงบริการด้านการเดินทางทางอากาศ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาราย ด้านพบว่า 1) ท่าอากาศยาน ในด้านการจัดอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการบริหารจัดการและการบริการของสนามบิน มีปัญหาอุปสรรคในระดับปานกลาง และ 2) สายการบิน มีปัญหา

อุปสรรคในระดับปานกลางในด้านการบริการของสายการบินภาคพื้นดิน(เช็คอิน- ขึ้นเครื่องบิน) และ มีปัญหาอุปสรรคในระดับน้อยในด้านการบริการของสายการบินบนเครื่องบิน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและการบริการของสายการบิน

จำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามแนวทางแก้ไขด้านการจัดอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

แนวทางการแก้ไขด้านการจัดอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (คน)
1. การมีจุดบริการมีจุดบริการแนะนำการใช้อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกตลอดทุกพื้นที่	17 15
2. การมีส่วนร่วมในการออกแบบและทดลองใช้อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถใช้งานได้จริงและมีเพียงพอต่อความต้องการ	14
3. ที่จอดรถสำหรับคนพิการควรมีมากขึ้น	13
4. การเพิ่มลิฟต์ให้บริการเฉพาะคนพิการ	10
5. การสร้างห้องน้ำคนพิการมากกว่า 1 ห้อง	9
6. การปรับทัศนคติคนปกติเลิกใช้ห้องน้ำคนพิการ	6
7. ไม่มีฟังก์ชันใช้งานตู้เอทีเอ็มสำหรับคนตาบอดเลย	4
8. ต้องการให้มีเสียงสัญญาณบอกว่าประตูที่จะขึ้นเครื่องบิน (GATE) หมายเลขใด	3
9. แผนที่หรือป้ายตำแหน่งร้านอาหาร/ห้องน้ำ/จุดบริการต่าง ๆ ด้วยอักษรเบรลล์	

จำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามแนวทางแก้ไขด้านการบริการของพนักงานสายการบินไทย (เคาเตอร์เช็คอิน)

แนวทางแก้ไขด้านการบริการของพนักงานสายการบินไทย (เคาเตอร์เช็คอิน)	จำนวน (คน)
1. การจัดอบรมให้ลองบริการผู้พิการจริง ๆ เพื่อให้ทักษะและประสบการณ์จริง	13
2. ต้องการให้มีการบริการเสริมพิเศษสำหรับคนพิการมากขึ้น	8
3. การประกาศข้อมูลข่าวสารพูดเร็วเกินไป ควรช้าได้จังหวะ	4

จำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามแนวทางแก้ไขด้านการบริการของพนักงานสายการบินไทย (บนเครื่องบิน)

แนวทางแก้ไขด้านการบริการของพนักงานสายการบินไทย (บนเครื่องบิน)	จำนวน (คน)
1. ต้องการให้พนักงานต้อนรับบริการบนเครื่องบิน ให้ความสำคัญและอำนวยความสะดวกต่อผู้พิการมากกว่าคนปกติทั่วไป	9
2. หนังสือจำหน่ายสินค้าบนเครื่องบินควรมีอักษรเบรลล์สำหรับให้คนตาบอดอ่านได้	7
3. อยากให้เข้าใจข้อจำกัดในการปฏิบัติตัวของผู้พิการบนเครื่อง การเข้าห้องน้ำ การรับประทานอาหารหกหล่นบนเครื่องบิน	3

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากการศึกษา ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นมีรายละเอียดดังนี้

แนวทางการแก้ไขด้านการจัดอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (คน)
1. การให้ส่วนลดค่าโดยสารเครื่องบิน ลดค่าบริการที่จอดรถกับผู้พิการ	27
2. การให้พนักงานบริการทุกภาคส่วนมีใจรักงานบริการต่อคนพิการ	15
3. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยควรให้ความช่วยเหลือคนพิการเบื้องต้น	20
4. ต้องการให้ทำที่จอดรถสำหรับคนพิการเพิ่มขึ้น	19
5. การมีพนักงานให้บริการมาคอยดูแลรับคนพิการขึ้นลงเครื่องบิน	16
6. การจองออนไลน์ ตัวโดยสารเครื่องบิน ควรมีช่องให้ระบุผู้พิการ เพื่อเตรียมพร้อมรับการช่วยเหลือจากพนักงานให้บริการโดยตรง	15
7. เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการให้มากกว่านี้โดยเฉพาะ Wheel Chair	13
8. การให้คนพิการได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการจัดสร้างส่วนต่อขยายของโครงการต่าง ๆ	8
9. มาตรฐานของสายการบินทุกสายมีความใกล้เคียงกัน ทำให้ไม่กังวลในการเลือกสายการบินเพื่อเดินทาง	5

ส่วนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า

1) เพศแตกต่างกัน มีปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการด้านการเดินทางทางอากาศเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิต ของผู้พิการเกี่ยวกับท่าอากาศยานด้านการบริหารจัดการและบริการของสนามบิน และเกี่ยวกับสายการบินด้านการบริการภาคพื้นและการบริการบนเครื่องบิน โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านอื่น ๆ จะพบว่าไม่มีความแตกต่างกันซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

2) อายุ ระดับการศึกษา วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ความถี่ในการเดินทางด้วยเครื่องบิน และจำนวน กิจกรรมที่ชอบทำขณะรอเที่ยวบินแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการด้านการเดินทางทางอากาศเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตของผู้พิการเกี่ยวกับท่าอากาศยาน ด้านการจัดอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกของท่าอากาศยาน ด้านการบริหารจัดการและการบริการสนามบินของท่าอากาศยาน และเกี่ยวกับสายการบิน ด้านการบริการของสายการบิน ภาคพื้นดิน ด้านการบริการของสายการบินบนเครื่องบิน และโดยภาพรวมไม่ แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

3) การบกพร่อง ทางร่างกาย อุปกรณ์เสริมที่ใช้ จำนวนผู้ร่วมเดินทางแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการด้านการเดินทางทางอากาศเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตของผู้พิการเกี่ยวกับท่าอากาศยาน ด้านการจัดอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน ด้านการบริหารจัดการและการบริการสนามบินของท่าอากาศยาน และเกี่ยวกับสายการบิน ด้านการบริการของสายการบินภาคพื้นดิน ด้านการบริการของสายการบินบนเครื่องบิน และโดยภาพรวม แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4) ผู้ร่วมเดินทางแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการด้านการเดินทาง ทางอากาศเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตของผู้พิการในด้านการบริหารจัดการและการบริการสนามบินของท่าอากาศยาน แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านอื่นๆ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์การวิจัยที่ 1 เพื่อศึกษาระดับปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการด้านการเดินทางทางอากาศเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตของผู้พิการ

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และการบริการของสายการบิน ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.03$) โดยมีความคิดเห็นระดับปานกลางต่อปัญหาอุปสรรคทางท่าอากาศยาน ($\bar{X} = 2.05$) สายการบิน ($\bar{X} = 2.01$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

1) ท่าอากาศยาน มีปัญหาอุปสรรคในระดับปานกลางในด้านการจัดอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 2.05$) และด้านการบริหารจัดการและการบริการของสนามบิน ($\bar{X} = 2.04$) และ 2) สายการบิน มีปัญหาอุปสรรคในระดับปานกลางในด้านการบริการของสายการบินภาคพื้นดิน(เช็คอิน-ก่อนขึ้นเครื่องบิน) ($\bar{X} = 2.04$) และมีปัญหาอุปสรรคในระดับน้อยในด้านการบริการของสายการบินบนเครื่องบิน ($\bar{X} = 1.98$)

วัตถุประสงค์การวิจัยที่ 2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการด้านการเดินทางทางอากาศเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตของผู้พิการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลการเดินทางทางอากาศ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการด้านการเดินทางทางอากาศเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตของผู้พิการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลการเดินทาง ทางอากาศที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า

1) เพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการด้านการเดินทางทางอากาศเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตของผู้พิการในด้านการบริหารจัดการและการบริการสนามบินของท่าอากาศยาน และเกี่ยวกับสายการบิน ด้านการบริการของสายการบินภาคพื้นดิน ด้านการบริการของสายการบินบนเครื่องบิน และโดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านอื่นๆ จะพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

2) อายุ ระดับการศึกษา วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ความถี่ในการเดินทางด้วยเครื่องบิน และจำนวนกิจกรรมที่ชอบทำขณะรอเที่ยวบินแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการด้านการเดินทางทางอากาศเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตของผู้พิการเกี่ยวกับท่าอากาศยาน ด้านการจัดอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน ด้านการบริหารจัดการและการบริการสนามบินของท่าอากาศยาน และเกี่ยวกับสายการบิน ด้านการบริการของสายการบินภาคพื้นดิน ด้านการบริการของสายการบินบนเครื่องบิน และโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

3) การบกพร่อง ทางร่างกาย อุปกรณ์เสริมที่ใช้ จำนวนผู้ร่วมเดินทางแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการด้านการเดินทางทางอากาศเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตของผู้พิการเกี่ยวกับท่าอากาศยาน ด้านการจัดอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน ด้านการบริหารจัดการและการบริการสนามบินของท่าอากาศยาน และเกี่ยวกับสายการบิน ด้านการบริการของสายการบินภาคพื้นดิน ด้านการบริการของสายการบินบนเครื่องบิน และโดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4) ผู้ร่วมเดินทางแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการด้านการเดินทางทางอากาศเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตของผู้พิการในด้านการบริหารจัดการและการบริการสนามบินของท่าอากาศยานแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านอื่นๆ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

การเข้าถึงบริการของผู้พิการในท่าอากาศยานและการเดินทางทางอากาศเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น กรณีศึกษา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ทำให้ทราบถึงระดับปัญหาและอุปสรรคต่อการเข้าถึงการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการในการเดินทางทางอากาศ

ในส่วนของท่านทำอากาศยานสุวรรณภูมิและสายการบินไทย จำกัด มหาชน และเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการด้านการเดินทางทางอากาศเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตของผู้พิการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลการเดินทาง ซึ่งผลการศึกษามีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างผู้พิการในการเดินทางทางอากาศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 20 – 30 ปี เป็นจำนวนมากที่สุด โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีการบกพร่องทางร่างกายหรือพิการทางการเคลื่อนไหวเป็นส่วนใหญ่

พฤติกรรมการเดินทางทางอากาศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมักจะใช้เก้าอี้รถเข็น มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางทางอากาศเพื่อการกีฬาและบันเทิงเป็นจำนวนมากที่สุด มักจะเดินทางทางอากาศมากรุงเทพฯ, สนามกีฬาคนพิการแห่งประเทศไทยเป็นจำนวนมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างมักจะเดินทางทางอากาศมาเป็นหมู่คณะ และเดินทางทางอากาศด้วยเครื่องบินนานๆ ครั้ง กิจกรรมที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ชอบทำหาที่นั่ง/นอนรอ ซึ่งส่วนใหญ่จะทำกิจกรรมที่ชอบทำขณะรอเที่ยวบินเพียงกิจกรรมเดียวเนื่องจากกลุ่มประชากรส่วนใหญ่อำนาจที่เดินทางกับสายการบินไทยที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นนักกีฬาคนพิการ

ส่วนการเข้าถึงบริการด้านการเดินทางทางอากาศ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในทำอากาศยานสุวรรณภูมิ และการบริการของสายการบินในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า 1) ทำอากาศยาน ในด้านการจัดอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการบริหารจัดการและการบริการของสนามบิน มีปัญหาอุปสรรคในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุพิชญา วงศ์วาสนา (2553) พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในทำอากาศยานสุวรรณภูมิที่มีอยู่ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย ด้านคมนาคม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านคมนาคมเป็นอันดับแรก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของอิติพร มลิรินทร์ คริสเตนเซนต์ (2561) พบว่า เนื่องจากข้อจำกัดของสนามบินบางแห่ง อุปกรณ์อำนวยความสะดวกหรือเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอทำให้ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถเข็นประสบปัญหาในการเดินทาง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Talita Nalara Rossi da Silva (2558) โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับการประสบการณ์การเดินทางทางอากาศของผู้พิการ ในประเทศบราซิล พบว่าผู้พิการประสบปัญหาในการเข้าถึงการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการของทำอากาศยานในเรื่องการออกแบบเฟอร์นิเจอร์ในสนามบินโดยเฉพาะเคาเตอร์เช็คอิน ป้ายสัญลักษณ์มีไม่เพียงพอ เสียงประกาศในสนามบินไม่มีคุณภาพในเรื่องของคุณภาพเสียง เนื้อหาข้อมูลและความเข้าใจง่าย และ 2) สายการบินมีปัญหาอุปสรรคในระดับปานกลางในด้านการบริการของสายการบินภาคพื้นดิน(เช็คอิน- ขึ้นเครื่องบิน) และมีปัญหาอุปสรรคในระดับน้อยในด้านการบริการของสายการบินบนเครื่องบิน สอดคล้องกับ บทสัมภาษณ์ของคุณณัฐญา ศรีสุภา ตำแหน่ง In-flight Manager, Instructor และเป็นคณะกรรมการออกแบบหลักสูตรการดูแลผู้โดยสารพิเศษ บริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ให้ข้อมูลว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนจะได้รับการอบรมเรียนรู้กฎหมาย ชื่อ 14 CFR part 382 ตั้งแต่หลังเข้าทำงาน 60 วัน และมีการอบรมทบทวนทุก 3 ปีแบบ e-learning กฎหมายฉบับนี้ได้บังคับใช้กับสายการบินที่บินเข้าประเทศสหรัฐอเมริกา หรือแม้แต่เป็น code share flight หรือ

transit ก็ตาม พนักงานทุกคนต้องได้เรียนรู้กฎหมายฉบับนี้ซึ่งเป็นกฎหมายที่ต้องผ่านข้อตกลง ไตรภาคี สามภาคส่วนได้แก่ สายการบิน คนพิการ และรัฐบาลของประเทศสหรัฐอเมริกา จึงเป็นกฎหมายที่เป็นประโยชน์และเป็นสากลต่อคนพิการ รวมทั้งเป็นมาตรฐานในการให้บริการและดูแลคนพิการแบบเท่าเทียม ให้เกียรติและไม่มีการเลือกปฏิบัติ ส่งผลให้การบริการบนเครื่องบินของการบินไทยอยู่ในมาตรฐานการบริการที่ดีเยี่ยม

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการด้านการเดินทางทางอากาศเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตของผู้พิการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลการเดินทาง ทางอากาศที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า

1) เพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการด้านการเดินทางทางอากาศเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตของผู้พิการในด้านการบริหารจัดการและการบริการสนามบินของท่าอากาศยาน และเกี่ยวกับสายการบิน ด้านการบริการของสายการบินภาคพื้นดิน ด้านการบริการของสายการบินบนเครื่องบิน และโดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านอื่นๆ จะพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

2) อายุ ระดับการศึกษา วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ความถี่ในการเดินทางด้วยเครื่องบิน และจำนวนกิจกรรมที่ชอบทำขณะรอเที่ยวบินแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการด้านการเดินทางทางอากาศเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตของผู้พิการเกี่ยวกับท่าอากาศยาน ด้านการจัดอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน ด้านการบริหารจัดการและการบริการสนามบินของท่าอากาศยาน และเกี่ยวกับสายการบิน ด้านการบริการของสายการบินภาคพื้นดิน ด้านการบริการของสายการบินบนเครื่องบินโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ผลการศึกษาของสุกัญญา บุญคง (2551) กล่าวว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคต่อการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการของผู้พิการด้านข้อมูลข่าวสารและด้านสถาปัตยกรรมแตกต่างกัน

3) การบกพร่องทางร่างกาย อุปกรณ์เสริมที่ใช้ จำนวนผู้ร่วมเดินทางแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการด้านการเดินทางทางอากาศเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตของผู้พิการเกี่ยวกับท่าอากาศยาน ด้านการจัดอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน ด้านการบริหารจัดการและการบริการสนามบินของท่าอากาศยาน และเกี่ยวกับสายการบิน ด้านการบริการของสายการบินภาคพื้นดิน ด้านการบริการของสายการบินบนเครื่องบิน และโดยภาพรวมแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุกัญญา บุญคง (2551) ที่กล่าวว่า ประเภทความพิการที่แตกต่างกันมีผลทำให้มีปัญหาในการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านยานพาหนะ ด้านสัญลักษณ์/ด้านบริการสาธารณะ ด้านสถานที่ ด้านอาคาร แตกต่างกัน

4) ผู้ร่วมเดินทางแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการด้านการเดินทางทางอากาศเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตของผู้พิการในด้านการบริหารจัดการและการบริการสนามบินของท่าอากาศยานแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านอื่นๆ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงคมนาคม. (2558). โครงการจ้างที่ปรึกษา ศึกษา สำรวจเพื่อการประเมินและให้ข้อเสนอแนะในการ

ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานการขนส่งสาธารณะเพื่อคนพิการ เด็ก และ ผู้สูงอายุของกระทรวงคมนาคม ระยะที่ 1 : รายงานฉบับสมบูรณ์.

ณัฐยา ศรีสุภา. สัมภาษณ์. (2562, 5 มีนาคม). In-flight Manager, Instructor และคณะกรรมการออกแบบ

หลักสูตรการดูแลผู้โดยสารพิเศษ.

ไทรรัตน์ จารุทัศน์. (2558). UNIVERSAL DESIGN Guide book คู่มือการออกแบบเพื่อทุกคน. พิมพ์ครั้งที่ 2.

กรุงเทพฯ. กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.

ฉัตรพร มลิพันธ์ คริสเตนเซนต์. (2561). การเข้าถึงบริการของผู้โดยสารที่ใช้บริการรถเข็น : กรณีศึกษาสายการบินไทยแอร์เอเชีย. ค้นคว้าอิสระ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการบิน. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

ธีร์ ตรงจิตพิทักษ์ (2556). พฤติกรรมการท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนราธิวาส. (2555). สืบค้น 15 มกราคม 2561, จาก <https://bcnrec.wordpress.com/category/การดำรงชีวิตอิสระของคน/>

สุกัญญา บุญคง. (2551). แนวทางการพัฒนาการเข้าถึงบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในการใช้

บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน วิทยานิพนธ์ ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารและนโยบาย

สวัสดิการสังคม). คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุพิชญา วงศ์วาสนา. (2553). ความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการท่าอากาศยาน

สุวรรณภูมิ วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อาริยา สุขโต. (2558). การเข้าถึงบริการด้านคมนาคมของผู้พิการ. สืบค้น 16 มิถุนายน 2561, จาก <http://library2.parliament.go.th/ebook/content-issue/2558/hi2558-085.pdf>.

Cooper, D. R., & Emory, C. W. (1995). *Business Research Methods*. 5th ed. Chicago: Irwin. Chicago

Talita Nalara Rossi da Silva (2558). Passengers with disabilities in the Brazilian air transport:

different actors and similar perspectives. Sao Paulo. Federal University of Sao Carlos.

VOICE TV. (2560). อีก 30 ปี ผู้พิการทางสายตาทั่วโลกจะเพิ่มขึ้น 3 เท่า. สืบค้น 27 เมษายน 2561, จาก

<https://www.voicetv.co.th/read/512764>