

การศึกษาสภาพปัญหาในการจัดนำเที่ยวและความต้องการพัฒนาทักษะของมัคคุเทศก์เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวคนพิการ

A Study of Problems in Tour Arrangement and the Need to Develop the Tour Guides' Skills for Supporting the Disabled Tourists

กัลยา สว่างคง¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาของมัคคุเทศก์ในการจัดนำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวคนพิการ และ 2) ศึกษาความต้องการของมัคคุเทศก์ในการพัฒนาทักษะการทำงานเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวคนพิการ งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีปรากฏการณ์วิทยา โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักคือมัคคุเทศก์ชาวไทยจำนวน 28 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการถอดเทปการสนทนาและการวิเคราะห์เนื้อหา รายงานผลด้วยวิธีการเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่าสภาพปัญหาในการจัดนำเที่ยวให้คนพิการแบ่งออกได้เป็น 1) การขาดความรู้และทักษะต่าง ๆ ในการสื่อสารและดูแลคนพิการแต่ละประเภท 2) การไม่มีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกระหว่างการเดินทาง และ 3) จำนวนมัคคุเทศก์ไม่เพียงพอต่อการดูแลนักท่องเที่ยวคนพิการ สำหรับความต้องการในการพัฒนาทักษะการทำงานของมัคคุเทศก์เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวคนพิการนั้นพบว่ามัคคุเทศก์ต้องการพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ทักษะการช่วยเหลือและให้บริการคนพิการประเภทต่าง ๆ อย่างถูกต้อง 2) ทักษะการสื่อสาร 3) ทักษะภาษาต่างประเทศ และ 4) ทักษะการนัดหมาย โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการฝึกอบรมให้ทราบล่วงหน้า และควรสอดแทรกเนื้อหาการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมเพื่อป้องกันปัญหา มัคคุเทศก์ปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวอย่างไม่เท่าเทียม ทั้งนี้เพื่อเพิ่มโอกาสในการเดินทางให้กับนักท่องเที่ยวคนพิการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทย

คำสำคัญ : คนพิการ การท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ ทักษะของมัคคุเทศก์ การจัดนำเที่ยว

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the problems of tour guides in managing trips for disabled tourists and 2) to study the needs of tour guides in developing skills to support the disabled tourists. The methodology used in this qualitative research was phenomenology. The data was collected by using the in-depth interview with 28 tour guides. The verbatim report and the content

¹ สาขาการท่องเที่ยว คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต E-mail : kanlaya.swa@dpu.ac.th

analysis were employed for analyzing and concluding the data. The study results were presented in a descriptive method.

The research found that the problems in managing trips for the disabled tourists were 1) the lacking of knowledge and skills in communication and taking care of each type of the disabled tourists 2) the lacking of tools or equipment to assist tour guides during the trips and 3) the number of tour guides is not enough to take care of the disabled tourists. For the needs of tour guides to develop the skills to support the disabled tourists can be divided into 1) skill of assisting and providing services for the disabled tourists correctly 2) skill of communication 3) skill of using foreign languages and 4) skill of recreation. In order to increase the opportunity in traveling of the disabled tourists and create a good image of Thai tourism industry, the related organizations with the training courses should publicize in advance and include the content of moral and ethics to avoid the problem of inequality.

Keywords: Disabled Tourists, Tourism, Tour Guides, Tour Guides Skills, Tour Arrangement

วันที่รับบทความ : 7 มีนาคม 2563

วันที่แก้ไขบทความ : 23 พฤษภาคม 2563

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 29 พฤษภาคม 2563

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของงานวิจัย

องค์การการท่องเที่ยวโลกได้จัดให้การท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล (Tourism for all) เป็นเรื่องที่ทุกประเทศต้องให้ความสำคัญ เพราะจะช่วยลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเสมอภาคให้กับคนทุกคน และการท่องเที่ยวควรเป็นสิ่งที่ทุกคนเข้าถึงได้ สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ของประเทศไทยที่ต้องการสร้างความเป็นธรรม ลดความเหลื่อมล้ำ และจัดปัญหาการเข้าถึงบริการและโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ในสังคมของคนทุกกลุ่ม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2560) ทั้งนี้นักท่องเที่ยวคนพิการจัดเป็นกลุ่มของนักท่องเที่ยวที่รวมอยู่ในการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลและเป็นกลุ่มที่ได้รับความสนใจทั้งในแง่ของจำนวน

ที่เพิ่มมากขึ้นทุกปี โดยข้อมูลจากองค์การอนามัยโลก (World Health Organization (WHO), 2011) ได้แสดงให้เห็นว่ามีคนพิการในโลกมากถึง 785 ล้านคน หรือร้อยละ 15 ของประชากรโลกทั้งหมด รวมทั้งยังได้ประมาณการณ่ว่าคนสูงอายุและคนพิการในยุโรปจะมีมากถึง 160 ล้านคนในปี 2025 และในแง่ของความต้องการเดินทางท่องเที่ยว ทั้งนี้มีผลจากงานวิจัยที่พบว่าคนพิการมีความต้องการเดินทางท่องเที่ยว และกำลังในการจ่ายได้ โดยนักท่องเที่ยวคนพิการจะมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการเดินทางแต่ละครั้งสูงกว่านักท่องเที่ยวทั่วไปอยู่ที่ 1.16 เท่า (Van Horn, 2002) มีข้อมูลที่แสดงว่าสหรัฐอเมริกาเป็นจุดหมายปลายทางทางการท่องเที่ยวที่คนพิการนิยมเดินทางไปท่องเที่ยวถึงปีละกว่า 21 ล้านคน สร้างรายได้กว่า 13,600 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ในขณะที่ สหราชอาณาจักรและสหภาพยุโรปมีนักท่องเที่ยวคนพิการและ

ผู้สูงอายุเดินทางไปท่องเที่ยว 134-267 ล้านคน สร้างรายได้กว่า 7,820 ล้านบาท (สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน, 2560) อย่างไรก็ตามการเดินทางท่องเที่ยวของกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการนั้นต้องการการดูแลเป็นพิเศษจากผู้ที่ร่วมเดินทางด้วยกัน หรือมีัคคุเทศก์ที่เป็นผู้ดูแลและจัดการนำเที่ยวในครั้งนั้น ๆ

มีัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่สำคัญมากต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในหลากหลายด้าน และที่สำคัญที่สุดคือความสำคัญต่อนักท่องเที่ยวเพราะเป็นผู้ที่มีโอกาสได้ใกล้ชิดและดูแลนักท่องเที่ยวตลอดเวลาที่นักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวยังจุดหมายปลายทางนั้น ๆ ในปัจจุบันจำนวนมีัคคุเทศก์ในประเทศไทยที่มีการจดทะเบียนกับสำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมีัคคุเทศก์มีจำนวนทั้งสิ้น 80,260 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 18 มีนาคม 2563, สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2563) ทั้งนี้มีัคคุเทศก์ที่ต้นนอกจากจะต้องเป็นผู้อธิบายประวัติความเป็นมา ความสำคัญของแหล่งท่องเที่ยว รายละเอียดต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวต้องทราบแล้ว มีัคคุเทศก์ยังต้องทำหน้าที่อำนวยความสะดวก และคอยแก้ไขปัญหาตลอดเวลาในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวรู้สึกอบอุ่น ปลอดภัย ประทับใจและต้องการเดินทางกลับมายังจุดหมายปลายทางนั้นอีก (Cetinkaya & Oter, 2016) อย่างไรก็ตามนักท่องเที่ยวคนพิการเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ต้องการการดูแลอำนวยความสะดวกมากกว่านักท่องเที่ยวทั่วไป และผู้ประกอบการนำเที่ยวเองก็ให้ความคิดเห็นว่าการหามัคคุเทศก์ที่มีทักษะความสามารถ และมีประสบการณ์ รวมทั้งมีความต้องการดูแลนักท่องเที่ยวคนพิการนั้นเป็นเรื่องที่ทำได้ค่อนข้างยาก และมีค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้นซึ่งอาจทำให้ไม่สามารถทำราคาเพื่อแข่งขันในตลาดได้ (กัลยา สว่างคง, 2561)

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2555) ได้จำแนกประเภทของความพิการไว้ 7 ประเภท คือ 1) ความพิการทางการมองเห็น 2) ความพิการทางการได้ยิน 3) ความพิการทางการเคลื่อนไหว 4) ความพิการทางจิตใจ 5) ความพิการทาง

ออทิสติก 6) ความพิการทางสติปัญญา และ 7) ความพิการทางสติปัญญา ทั้งนี้จำนวนคนพิการในประเทศไทยมีจำนวน 2,202,500 คน โดยจำนวนคนพิการที่สูงที่สุด 3 อันดับแรกคือ คนพิการทางการเคลื่อนไหว คนพิการทางการได้ยิน และคนพิการทางการมองเห็นตามลำดับ (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2563, กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, 2563) จากจำนวนตัวเลขนักท่องเที่ยวคนพิการที่มีแนวโน้มเติบโตขึ้นทุกปี การที่ต้องมีคนร่วมเดินทางพร้อมกับคนพิการทำให้จำนวนคนเดินทางมีเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งการมีกำลังจ่ายที่มากกว่านักท่องเที่ยวทั่วไปทำให้กลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความน่าสนใจทั้งในแง่มุมมองทางเศรษฐกิจ คือ จำนวนนักท่องเที่ยว และค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น และในแง่มุมมองสังคมที่จะช่วยลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเท่าเทียมให้เกิดขึ้นในสังคม แต่ความไม่เสมอภาคในการเข้าถึงบริการต่าง ๆ และการขาดแคลนมัคคุเทศก์ที่ดูแลอำนวยความสะดวกก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ไม่เลือกเดินทางท่องเที่ยว (Bowtell, 2015) ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการจ้ดนำเที่ยวให้คนพิการ และทักษะต่าง ๆ ที่มััคคุเทศก์ต้องการเรียนรู้เพื่อพัฒนาการทำงานของตนให้สามารถปฏิบัติงานเพื่อดูแลอำนวยความสะดวกและจัดการนำเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของมััคคุเทศก์ในการจ้ดนำเที่ยวนักท่องเที่ยวคนพิการ

1.2.2 เพื่อศึกษาความต้องการของมััคคุเทศก์ในการพัฒนาทักษะการทำงานเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวคนพิการ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยได้กำหนดเนื้อหาไว้ 2 ประเด็นหลักคือ 1) ศึกษาสภาพปัญหาของมััคคุเทศก์ในการจ้ดนำเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวคน

พิการประเภทต่าง ๆ และ 2) ศึกษาความต้องการของมัคคุเทศก์ในการพัฒนาทักษะการทำงานเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวคนพิการ

1.3.2 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้วิจัยเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักด้วยวิธีการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ โดยมีคุณสมบัติ คือ 1) เป็นมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ปฏิบัติงานนำเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic tour guide) และปฏิบัติงานนำเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย (Inbound tour guide) 2) มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป 3) มีประสบการณ์จัดนำเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวคนพิการ และ 4) ยินดีให้ข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก ทั้งนี้ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักจนถึงจุดอิ่มตัว (Theoretical saturation) คือคำตอบที่ได้ไม่มีประเด็นใหม่ จึงหยุดเก็บข้อมูล (ชาย โพธิ์สีตา, 2562) โดยในงานวิจัยครั้งนี้มีผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งหมด 28 คน ซึ่งเป็นมัคคุเทศก์ที่ทำงานในพื้นที่ที่เป็นเมืองหลักทางการท่องเที่ยว ได้แก่ กรุงเทพมหานคร พระนครศรีอยุธยา ชลบุรี ภูเก็ต กระบี่ เชียงใหม่

1.3.3 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่ เดือน มกราคม 2562 ถึงเดือน ตุลาคม 2562

2. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีวิทยาแบบปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology Research) โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 เครื่องมือในการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ 1) ตัวผู้วิจัย ที่จัดเป็นเครื่องมือสำคัญเพราะต้องมีความไวต่อทฤษฎี (Theoretical sensitivity) จึงต้องมีการเตรียมตัวโดยศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถ

เก็บข้อมูลได้อย่างละเอียดครบถ้วน 2) แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi structured interview) โดยกำหนดแนวคำถามที่เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ ที่ต้องยึดหลักจริยธรรมในการเก็บข้อมูล และ 3) อุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น เครื่องบันทึกภาพและเสียง ปากกา สมุดจดบันทึก เป็นต้น

2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบไปด้วยขั้นตอนดังนี้ 1) การค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Document analysis) เพื่อรวบรวมแนวคิดทฤษฎีจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากำหนดแนวคำถามก่อนสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล และยังสามารถนำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลได้อีกด้วย 2) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เป็นการสัมภาษณ์รายบุคคลผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 28 คน เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกได้เต็มที่ และยังทำให้ผู้วิจัยสามารถสังเกตพฤติกรรมระหว่างการสัมภาษณ์ได้อีกด้วย 3) การจดบันทึกและการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant observation) โดยผู้วิจัยได้ทำการสังเกตพฤติกรรมและพฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้ให้ข้อมูลหลักตลอดเวลาในการสัมภาษณ์ บันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์ และจดประเด็นสำคัญระหว่างการสัมภาษณ์

ทั้งนี้ผู้วิจัยให้ความสำคัญกับจริยธรรมในการวิจัยโดยได้ขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลหลักทุกครั้งก่อนสัมภาษณ์ พร้อมทั้งนัดหมายเวลา และแจ้งวัตถุประสงค์การวิจัย ระหว่างการสัมภาษณ์ผู้วิจัยไม่สร้างความกดดันแต่ให้ผู้ให้ข้อมูลหลักได้แสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระและผ่อนคลาย รวมทั้งรักษาความลับโดยไม่เปิดเผยนามของผู้ให้ข้อมูลหลัก (ประสพชัย พสุนนท์ และพิทักษ์ศิริวงศ์, 2556)

2.3 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล ด้วยวิธีการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data triangulation) (สุภางศ์ จันทวานิช, 2561) เพื่อยืนยันความถูกต้องของข้อมูล โดยตรวจสอบแหล่งที่มาของ

ข้อมูล คือ การสัมภาษณ์ การบันทึกเสียง การจดบันทึก การสังเกต

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ด้วยการถอดบทสนทนา แล้วเรียบเรียงข้อมูลที่ได้เพื่อนำมาจัดกลุ่มข้อมูลที่มีลักษณะใกล้เคียงกันตามวัตถุประสงค์การวิจัย จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลและรายงานผลด้วยวิธีการพรรณนา

3. สรุปผลการวิจัย

จากการรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 28 คน มีผลการวิจัยดังนี้

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลักมีอายุตั้งแต่ 25 ปี ไปจนถึง 52 ปี ทุกคนทำงานเป็นมัคคุเทศก์อาชีพในบริษัทนำเที่ยวประเภทต่าง ๆ โดยมีประสบการณ์การทำงานเป็นมัคคุเทศก์ตั้งแต่ 3 ปีถึง 30 ปี โดยเป็นการทำงานในฐานะมัคคุเทศก์นำเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวชาวไทยสำหรับการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tour Guide) และนำเที่ยวให้ทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติสำหรับการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศไทย (Inbound Tour Guide) ในเมืองหลักๆ ทางการท่องเที่ยว ได้แก่ กรุงเทพมหานคร พระนครศรีอยุธยา ชลบุรี ภูเก็ต กระบี่ เชียงใหม่

ผู้ให้ข้อมูลหลักทุกคนมีประสบการณ์การจ้ดนำเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวคนพิการ โดยแบ่งเป็น 1) มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การนำเที่ยวให้กับคนพิการทางการเคลื่อนไหวจำนวน 9 คน 2) มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การนำเที่ยวให้กับคนพิการทางการได้ยินจำนวน 5 คน 3) มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การนำเที่ยวให้กับคนพิการทางการมองเห็นจำนวน 6 คน และ 4) มัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์การนำเที่ยวให้กับคนพิการทางการเคลื่อนไหวและทางการได้ยินจำนวน 8 คน ซึ่งการจ้ดนำเที่ยวส่วนใหญ่จะเป็นไปในรูปแบบของการเดินทางท่องเที่ยวร่วมกันระหว่างคนปกติและคนพิการ

โดยที่คนพิการจะมีผู้ร่วมเดินทางไปด้วยเพื่อคอยดูแลทำให้มัคคุเทศก์ไม่ต้องทำงานหนักมากนัก อย่างไรก็ตามมัคคุเทศก์จำนวนหนึ่งที่เคยนำเที่ยวให้กับคนพิการทางการได้ยินและคนพิการทางการมองเห็นโดยเป็นการเดินทางท่องเที่ยวเฉพาะคนพิการเท่านั้น

“เชื่อว่าคนพิการก็ต้องการเดินทางท่องเที่ยวเหมือนคนทั่ว ๆ ไป และเชื่อมั่นว่ามัคคุเทศก์ทุกคนก็ยินดีดูแลคนพิการเหล่านั้น” (ก, นามสมมุติ, 2562)

“จากประสบการณ์ก็มั่นใจว่าคนพิการเดินทางท่องเที่ยวได้แต่ต้องมีหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนทั้งคนพิการและทั้งมัคคุเทศก์ เพราะมัคคุเทศก์คนเดียวคงดูแลทั้งกรุ๊ปไม่ไหว” (ข นามสมมุติ, 2562)

3.2 สภาพปัญหาในการจ้ดนำเที่ยวให้กับ

นักท่องเที่ยวคนพิการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักพบว่าสภาพปัญหาในการจ้ดนำเที่ยวให้กับคนพิการนั้น สามารถจำแนกออกตามประเภทของความพิการโดยมีรายละเอียดดังนี้

3.2.1 สภาพปัญหาในการจ้ดนำเที่ยวให้กับคนพิการทางการเคลื่อนไหว

นักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวเป็นประจำ ผู้ให้ข้อมูลหลักมีประสบการณ์จ้ดนำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มาแล้ว ในรูปแบบของการจ้ดนำร่วมกันระหว่างคนพิการและคนปกติ โดยสภาพปัญหาที่พบสามารถจำแนกได้ดังนี้

1) การขาดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมต่อคนพิการทางการเคลื่อนไหว เนื่องจากบริษัทนำเที่ยวส่วนใหญ่จะไม่ได้รับนักท่องเที่ยวคนพิการเป็นนักท่องเที่ยวหลัก ทำให้ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการ เช่น รถเข็นคนพิการที่มีขนาดเหมาะสม รถตู้หรือรถบัสที่สามารถรองรับรถเข็นคนพิการได้ ส่งผลให้มัคคุเทศก์และพนักงานขับรถต้องทำงานหนักมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการพับเก็บรถเข็นคนพิการเพื่อนำขึ้นรถ การยกคนพิการขึ้น-ลงรถ

“เราเป็นไกด์ผู้หญิงตัวเล็ก เห็นนักท่องเที่ยวนั่งวีลแชร์ต่อให้มาแค่คนหรือสองคน เราก็มักท้อใจนะว่าเราจะเอาเขาขึ้น-ลงรถอย่างไร เราเองก็คงยกเขาไม่ไหว ก็ต้องให้คนช่วยเรา แต่บางสถานการณ์คนช่วยก็ช่วยเราไม่ได้ เราก็คงต้องทำเอง ก็เหนื่อยมาก” (ค นามสมมุติ, 2562)

“อยากให้รถบัสในเมืองไทยมีแบบที่เอารถเข็นขึ้นไปนั่งได้เลย เห็นว่าต่างประเทศเขามีก็นะ แต่ของเรายังไม่เห็น ถ้ามีก็จะช่วยได้มาก นักท่องเที่ยวก็ไม่ต้องขึ้นๆ ลงๆ จาก Wheelchair บ่อย ๆ ไกด์เองก็ไม่เหนื่อยมาก” (ง นามสมมุติ, 2562)

2) การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยส่วนใหญ่ยังขาดสิ่งอำนวยความสะดวกในการรองรับคนพิการ เช่น ทางลาดสำหรับรถเข็นในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวโดยเฉพาะอย่างยิ่งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เช่น น้ำตก ภูเขา ซึ่งเป็นประเภทของแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวคนพิการ ห้องน้ำคนพิการที่ไม่ได้รับการออกแบบมาอย่างถูกต้องและเหมาะสมต่อการใช้งาน ถึงแม้ในปัจจุบันแหล่งท่องเที่ยวจำนวนมากได้จัดให้มีห้องน้ำสำหรับคนพิการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวคนพิการแต่การขาดความเข้าใจในการออกแบบทำให้คนพิการไม่สามารถใช้งานได้จริง ไม่ว่าจะเป็นการที่ไม่สามารถเข็นรถเข็นคนพิการเพื่อเข้าไปใช้บริการได้ การไม่มีราวจับสำหรับการยกตัวเองของคนพิการ เป็นต้น

“ที่บอกว่าแหล่งท่องเที่ยวสามารถรองรับคนได้ทุกเพศทุกวัย เอาเข้าจริงก็ยังไม่ใช่นะ อย่างทางลาดบางที่ก็ชันมาก มากจนไม่สามารถเข็น Wheelchair ขึ้นไปได้ขนาดเรายังเข็นไม่ไหว ไม่ต้องคิดเลยว่าคนพิการจะเข็นตัวเองขึ้นไปได้อย่างไร ห้องน้ำก็อีกเรื่องหนึ่งเคยเห็นแล้วก็งงว่าคนพิการจะลุกจากรถเข็นไปใช้ชักโครกได้อย่างไร คือคนออกแบบเขาไม่ได้พิจารณาที่เขาไม่รู้ว่าจะทำแล้วคนพิการจะใช้ได้จริงหรือเปล่า” (จ นามสมมุติ, 2562)

“คุยกับคนพิการมาหลายคน เขาชอบเที่ยวที่ที่เป็นธรรมชาติ เขาบอกว่าทำให้เขารู้สึกโล่ง สบายใจ แต่ที่

เที่ยวธรรมชาติในบ้านเราอย่าว่าแต่คนพิการเลย แม้แต่คนดี ๆ ยังเข้าถึงลำบากเลย บางที่ที่จอดรถอยู่ไกลมากกว่าจะเดินถึงก็เหนื่อยแล้ว แล้วคนพิการละ ก็อยากให้มีหน่วยงานมาดูแลตรงนี้บ้างนะ” (ฉ นามสมมุติ, 2562)

3) จำนวนมัคคุเทศก์ สำหรับรายการนำเที่ยวประเภทนำคนต่างชาติเดินทางท่องเที่ยวขึ้น โดยปกติทางบริษัทนำเที่ยวจะจัดมัคคุเทศก์ให้ร่วมเดินทางไปกับนักท่องเที่ยวเพียง 1 คนต่อรถบัสเท่านั้น เพราะการจัดนำเที่ยวให้คนต่างชาติไม่ได้เน้นการดูแลนักท่องเที่ยวมากนัก แต่จะเน้นเรื่องการให้ข้อมูลซึ่งมัคคุเทศก์เพียงคนเดียวก็สามารถให้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วน ดังนั้นเมื่อต้องดูแลนักท่องเที่ยวคนพิการที่ต้องการการดูแลมากกว่านักท่องเที่ยวปกติทำให้มัคคุเทศก์เพียงคนเดียวไม่สามารถดูแลได้อย่างทั่วถึง แต่หากต้องเพิ่มจำนวนมัคคุเทศก์ในการดูแลนักท่องเที่ยวก็เท่ากับว่าบริษัทต้องเพิ่มค่าใช้จ่าย ซึ่งจะส่งผลให้ราคาขายรายการนำเที่ยวนั้น ๆ เพิ่มสูงขึ้นไปด้วย ในขณะที่รายการนำเที่ยวประเภทนำคนไทยเดินทางท่องเที่ยวขึ้น โดยปกติทางบริษัทนำเที่ยวจะจัดมัคคุเทศก์ 1 คน และผู้ช่วยมัคคุเทศก์จำนวน 1 – 2 คนร่วมเดินทางไปกับนักท่องเที่ยวในการเดินทางด้วยรถบัสทำให้มัคคุเทศก์มีผู้ช่วยในการดูแลนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตามการดูแลนักท่องเที่ยวชาวไทยนั้นมียายละเอียดที่มากกว่านักท่องเที่ยวต่างชาติ ทำให้บางครั้งผู้ช่วยมัคคุเทศก์เองก็ไม่สามารถดูแลนักท่องเที่ยวคนพิการได้อย่างเต็มที่

“ทัวร์ Inbound โดยปกติก็มีไกด์แค่คนเดียวในการดูแลนักท่องเที่ยวทั้งกรุ๊ป เพราะเราไม่ต้องดูแลอะไรมากนัก แค่ให้ข้อมูลให้ครบถ้วน นัดหมายเวลา จุดนัดพบให้ดีเท่านั้น ถ้ามีคนพิการร่วมเดินทางด้วยก็ทำให้ต้องดูแลมากขึ้นก็แยกร่างไม่ค่อยได้ว่าจะทำอะไรก่อนดี ถ้าดูแลแต่คนพิการก็จะตามไปพากย์ให้นักท่องเที่ยวคนอื่นฟังไม่ทันก็กลัวโดนตำหนิ จะให้บริษัทเพิ่มไกด์มาช่วยกันก็เข้าใจบริษัทว่าต้นทุนต้องเพิ่มแล้วคุณนี่การแข่งขันสูง ใคร ๆ ก็ต้องลดต้นทุนกันทั้งนั้น” (ข, นามสมมุติ, 2562)

“ทัวร์คนไทยมี Staff ไปคอยช่วยเหลืออยู่แล้ว บางทีก็คนเดียว บางทีก็สองคน เราก็ให้น้อง ๆ เขาช่วยดูแลคนพิการได้ แต่ก็ต้องเข้าใจนะว่าทำทัวร์คนไทยกิจกรรมเยอะ ไกด์ต้องทำอะไรหลายอย่าง เข้าร้านอาหารก็ต้องช่วยเสิร์ฟ ช่วยตักข้าว ไปที่ห้องเที่ยวก็ต้องช่วยถ่ายรูป ช่วยถือของ การจะแบ่งใครคนใดคนหนึ่งไปดูแลคนพิการโดยเฉพาะเลยก็ค่อนข้างยากเหมือนกัน” (ช นามสมมุติ, 2562)

อย่างไรก็ดีผู้ให้ข้อมูลหลักได้ให้ข้อคิดเห็นที่ตรงกันว่าข้อดีของการจัดการการท่องเที่ยวให้กับคนพิการทางการเคลื่อนไหวคือ มัคคุเทศก์สามารถสื่อสารกับคนพิการกลุ่มนี้ได้เหมาะสมกว่าทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ไม่มีความผิดพลาดทั้งในเรื่องของเวลา สถานที่นัดหมาย และกิจกรรมที่ต้องทำ

3.2.2 สภาพปัญหาในการจัดนำเที่ยวให้กับคนพิการทางการได้ยิน

นักท่องเที่ยวคนพิการทางการได้ยินเป็นกลุ่มที่ถูกมองว่ามัคคุเทศก์สามารถจัดนำเที่ยวและดูแลได้ง่ายที่สุด เนื่องจากคนพิการกลุ่มนี้สามารถเคลื่อนไหวได้ด้วยตัวเอง สามารถมองเห็นและอ่านข้อมูลต่าง ๆ ได้ อย่งไรก็ตามมัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์ในการดูแลคนพิการกลุ่มนี้ได้ให้ข้อมูลที่น่าสนใจเกี่ยวกับสภาพปัญหาต่าง ๆ ในการดูแลนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ไว้ดังนี้

1) การสื่อสาร จัดเป็นปัญหาหลักในการดูแลนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เนื่องจากต้องใช้ภาษามือในการสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจเท่านั้น และมัคคุเทศก์ไม่ได้มีทักษะความรู้ในเรื่องนี้ ทำให้ไม่สามารถสื่อสารเรื่องราวต่าง ๆ ได้ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยว ที่พัก อาหาร เครื่องดื่ม กิจกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อห้าม ข้อควรระวังที่มัคคุเทศก์จำเป็นต้องจะแจ้งนักท่องเที่ยวก่อนทุกครั้ง ทำให้คนพิการกลุ่มนี้มีแนวโน้มจะปฏิบัติแตกต่างไปจากที่กำหนดไว้และอาจนำไปสู่ความผิดพลาดต่าง ๆ ระหว่างการเดินทางได้ง่าย จึงจำเป็นต้องมีการใช้ล่ามภาษามือร่วมเดินทางไปด้วยเพื่อคอยอธิบายเรื่องต่าง ๆ อย่งไรก็ตามล่ามภาษามือมักถูกจัดให้ร่วมเดินทางไปด้วย

เพียง 1 คนต่อการเดินทางเท่านั้น ซึ่งอาจไม่เพียงพอต่อการดูแลคนพิการในสถานการณ์ต่าง ๆ

“ต้องยอมรับว่าภาษามือเป็นทักษะที่ต้องใช้เวลาในการเรียนรู้และฝึกฝนเป็นเวลานาน ตัวเองทำงานในวงการนี้มานาน ค่อนข้างมั่นใจว่ามัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ไม่มีทักษะนี้ทำให้ไม่กล้ารับงานดูแลนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ แต่ถ้ามีล่ามภาษามือไปด้วยก็ช่วยได้เยอะ เวลาอยู่บนรถก็คอยแปลสิ่งที่เราพูด แต่ก็มีปัญหาเมื่อถึงสถานที่ท่องเที่ยวแล้วล่ามคนเดียวอาจดูแลคอยแปลให้นักท่องเที่ยวได้ไม่ทัน” (ณ นามสมมุติ, 2562)

2) การขาดสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการเดินทางท่องเที่ยวส่วนใหญ่ถูกออกแบบมาเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับคนพิการทางการเคลื่อนไหวและคนพิการทางการมองเห็น ไม่ว่าจะเป็นทางลาด ห้องน้ำ ทางเดินสำหรับคนตาบอด ป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ แต่ยังคงขาดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการทางการมองเห็น เช่น การประกาศเตือนภัยจากทางที่พิกหรือแหล่งท่องเที่ยว ประกาศเตือนเวลาการเข้าถึงหรือออกเดินทางของยานพาหนะประเภทต่าง ๆ เป็นต้น ทำให้มัคคุเทศก์ต้องคอยเฝ้าระวังเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นระหว่างการเดินทาง

“คนพิการทางการได้ยินเป็นกลุ่มคนที่ค่อนข้างใหญ่คิดไม่ถึงว่าจะต้องการการดูแลช่วยเหลืออย่างไร เพราะเขาก็มองเห็น อ่านได้ รับรู้ทุกอย่าง แต่จากประสบการณ์ที่เคยทำมาพบว่า ปัญหาหลักจะอยู่ที่การประกาศเตือนหรือแจ้งเรื่องต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นการประกาศด้วยเสียงเท่านั้น ไม่มีวิธีการอื่นที่จะทำให้คนกลุ่มนี้ทราบได้ ทำให้เขาไม่รู้ว่าจะเกิดอะไรขึ้น ไม่สามารถเตรียมตัวเองให้พร้อมสำหรับการเตือนหรือการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ ได้ ที่เคยเจอก็มีการตกไฟฟ้ การไปขึ้นเรือไม่ทัน” (ณ นามสมมุติ, 2562)

3.2.3 สภาพปัญหาในการจัดนำเที่ยวให้กับคนพิการทางการมองเห็น

นักท่องเที่ยวคนพิการทางการมองเห็นเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีคฤศเทศก์ส่วนใหญ่มีความกังวลค่อนข้างสูงในการจัดนำเที่ยวให้ เนื่องจากการมองไม่เห็นทำให้คฤศเทศก์ต้องอธิบายและดูแลมากเป็นพิเศษเพื่อทำให้การเดินทางเป็นไปโดยราบรื่น โดยสภาพปัญหาที่พบสามารถจำแนกได้ดังนี้

1) คฤศเทศก์ไม่สามารถดูแลนักท่องเที่ยวคนพิการได้อย่างทั่วถึง เนื่องจากนักท่องเที่ยวคนพิการไม่สามารถมองเห็นได้จึงมีการเคลื่อนไหวหรือเคลื่อนที่ไปยังจุดต่าง ๆ ซ้ำกว่าคนทั่วไป และในหลายสถานที่คนพิการยังต้องการการช่วยเหลือดูแลอย่างใกล้ชิดอีกด้วย หากคนพิการเดินทางด้วยตัวเองคนเดียวไม่มีญาติพี่น้องหรือเพื่อนร่วมเดินทางมาด้วยก็จะทำให้คฤศเทศก์ไม่สามารถดูแลได้อย่างทั่วถึง

“นักท่องเที่ยวที่มองไม่เห็นเขาต้องการการดูแลมากกว่าคนปกตินะ เขาเดินเองได้ก็จริง เขาผ่านการฝึกใช้ไม้เท้านำทางมาแล้วก็จริง แต่พอไปที่ยวสถานที่ที่ยวมันแตกต่างจากสถานที่ที่เขาใช้ชีวิตอยู่จริง ๆ ทำให้เขาไม่เข้าใจหลายอย่าง ยิ่งบางคนทีต่อบอดแต่กำเนิดเขาจะจินตนาการไม่ออกว่าสิ่งที่เราพูดมันเป็นอย่างไร เช่นเราบอกว่ามีคูเล็ก ๆ ขวางหน้าให้ก้าวข้าม เขาคิดไม่ออกว่าคูเล็ก ๆ มันเล็กแค่ไหน เขาต้องก้าวยาวแค่ไหนถึงจะพ้น ซึ่งตรงนี้เราก็ดูแลอย่างใกล้ชิด” (ฐ นามสมมุติ, 2562)

“ที่น้าเป็นห่วงที่สุด ที่ทำให้เกดกังวลที่สุดก็คือตอนที่เข้าพักโรงแรม เพราะเกดก็ไม่ว่าเวลาคนพิการอยู่ในห้องเขาจะช่วยตัวเองได้ทุกอย่างหรือไม่ ถ้าเขาหากุญแจห้องพักไม่เจอ เสียบปลั๊กไฟฟ้าผิด ถูกไฟดูด สิ้นลัมในห้องน้ำ หรือเป็นอะไรในห้องใครจะรู้ แล้วเกดจะทำอย่างไร ก็กังวลมาก ต้องช่วยเหลือดูแลอธิบายข้าวของเครื่องใช้ในห้องให้ครบก่อน ให้นันใจก่อนว่าเขาช่วยเหลือตัวเองได้แน่ ๆ แต่บางทีลูกค้าเยอะเกดก็ไม่มีเวลาอธิบายมากนัก” (ฐ นามสมมุติ, 2562)

2) จำนวนคฤศเทศก์ เช่นเดียวกับการดูแลนักท่องเที่ยวคนพิการประเภทอื่น การดูแลนักท่องเที่ยวที่

เป็นคนพิการทางการมองเห็นนั้นจำเป็นต้องใช้คฤศเทศก์มากขึ้น แต่จำนวนคฤศเทศก์ที่บริษัทจัดให้ไปดูแลนักท่องเที่ยวก็มีจำนวนจำกัดตามต้นทุน ทำให้คฤศเทศก์ที่รับผิดชอบงานไม่สามารถดูแลนักท่องเที่ยวได้อย่างทั่วถึง

“การดูแลคนพิการทางการมองเห็นต้องใช้คนค่อนข้างมาก คนตาบอด 2-3 คน ก็ควรต้องมีไกด์ดูแลอย่างน้อย 1 คน แต่ในความเป็นจริงทำแบบนั้นไม่ได้เลยเพราะเขาก็คงรู้ราคาค่าทัวร์ไม่ได้ เราก็ดูแลพยายามดูแลให้เต็มที่ไป ถ้ามีเพื่อนหรือญาติเขาเดินทางมาด้วยก็จะง่ายหน่อย แต่ถ้าไม่มีเราก็กังวุ่นทีเดียว” (ฒ นามสมมุติ, 2562)

3) การสื่อสาร เป็นเรื่องที่สำคัญมากเพราะคนพิการกลุ่มนี้ไม่สามารถมองเห็นได้จึงต้องให้รายละเอียดมากกว่าคนปกติ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของยานพาหนะร้านอาหาร ที่พัก แหล่งท่องเที่ยว จุดนัดพบ ต้องอธิบายให้เห็นภาพ ให้เกิดจินตนาการว่าจะเดินไปอย่างไร จะนั่งอย่างไร ทานอย่างไร โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นคนพิการแต่กำเนิดจะไม่สามารถใช้จินตนาการได้เหมือนคนปกติ ทำให้การรับรู้หลายอย่างไม่สมบูรณ์ซึ่งตรงนี้เป็นปัญหาใหญ่ของคฤศเทศก์ที่ต้องดูแลนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้

“กับคนตาบอดต้องอธิบายเยอะมาก มากจนที่เองก็นึกไม่ถึง แต่ก็เข้าใจเพราะเขาไม่เห็น ยิ่งบางคนทีต่อบอดแต่กำเนิดเขาคิดไม่ออกว่าที่เรา กำลังพูดถึงคืออะไร พอเขาไปทานบุฟเฟต์เขาก็ไม่รู้ว่าจะไรวางตรงไหน จะตักได้อะไรมาบ้างเราต้องคอยอธิบายอย่างใกล้ชิด” (ณ นามสมมุติ, 2562)

“ปกติเกดก็อธิบายเยอะอยู่แล้วนะ แต่พอต้องมาดูแลคนตาบอดยิ่งต้องอธิบายให้มากกว่าเดิมอีก ไปถึงแหล่งท่องเที่ยวจะบอกให้เขาเดินจากจุดหนึ่งไปจุดหนึ่งอย่างไร เลี้ยวซ้ายก็ก้าว ขวาก็ก้าว ซ้ายมีอะไร ขวามีอะไร ต้องอธิบายให้ครบ ไม่งั้นก็จะมีปัญหาทั้งเรื่องเดินไปไม่ถูก สะดุดหกล้ม สารพัดปัญหาเลยทีเดียว” (ด นามสมมุติ, 2562)

4) การขาดทักษะในการดูแลคนพิการทางสายตา การดูแลคนพิการทางสายตานั้นเป็นทักษะที่จำเป็นต้องมีการเรียนรู้และฝึกฝนเป็นพิเศษ ทั้งนี้มีคนจำนวนมากที่เข้าใจผิดในหลายประเด็นทำให้การดูแลคนพิการทางสายตาเป็นไปอย่างไม่ถูกต้อง ส่งผลให้คนพิการได้รับการดูแลที่ผิดไปจากที่ควรจะเป็น หรืออาจทำให้ได้รับอุบัติเหตุได้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการใช้ไม้เท้า หรือการเดินทาง

“จะดูแลคนตาบอดก็ต้องมีความรู้ไม่ใช่ว่าใครๆ ก็มาดูแลได้ แต่ก็ต้องพูดกันตามตรงว่าจะมีไก่อัดก็คนที่เคยอบรมเรื่องการดูแลคนตาบอด บางคนเคยอบรมก็ไม่ได้ทำงานนี้ ส่วนที่ทำงานนี้ก็ไม่ได้เคยได้อบรมก็มีเยอะเยอะ ทำให้ดูแลไม่ถูกต้อง เช่น ไปดึงไม้เท้าจากเข่าบ้าง ไปจูงเข่าบ้าง ทำแบบนี้ไม่ถูกต้องทั้งนั้น คนตาบอดบางคนเขาก็บอกว่าที่ถูกต้องเป็นอย่างไร แต่บางคนเขาก็ไม่กล้าบอกกลัวว่าบอกแล้วเดี๋ยวไก่อัดจะรำคาญแล้วจะไม่ดูแลเขาก็มี” (ต นามสมมุติ, 2562)

จากข้อมูลทั้งหมดพบว่าสภาพปัญหาที่คล้ายคลึงกันในการจัดนำเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวคนพิการคือ 1) การขาดความรู้และทักษะต่าง ๆ ทั้งในเรื่องของการสื่อสารและการดูแลคนพิการแต่ละประเภททำให้ไม่สามารถดูแลอำนวยความสะดวกคนพิการได้อย่างถูกต้อง เป็นระบบ 2) การไม่มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่คอยอำนวยความสะดวกระหว่างการเดินทางทำให้มัคคุเทศก์ต้องทำงานหนักขึ้น และไม่สามารถให้ความช่วยเหลือบริการหรือนำเที่ยวนักท่องเที่ยวคนพิการได้อย่างครบถ้วน 3) จำนวนมัคคุเทศก์ที่มีน้อยไม่เพียงพอต่อการดูแลนักท่องเที่ยวคนพิการที่ต้องการการดูแลอย่างใกล้ชิด

3.3 ความต้องการของมัคคุเทศก์ในการพัฒนาทักษะการทำงานเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวคนพิการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักพบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักเห็นด้วยกับการที่คนพิการจะเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว และยินดีที่จะให้บริการนำเที่ยวนักท่องเที่ยวคนพิการ เพราะมีมุมมองว่าการท่องเที่ยวเป็นเรื่องที่ทุก

คนสามารถมีส่วนร่วมได้ และหากคนพิการได้เดินทางท่องเที่ยวแล้วจะส่งผลให้มีสุขภาพจิตที่ดีขึ้น กล่าวที่จะออกสู่สังคมมากขึ้น รวมทั้งยังเชื่อมั่นว่าคนพิการจำนวนมากมีความสามารถในการจ่ายสำหรับการท่องเที่ยวได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักท่องเที่ยวคนพิการชาวต่างชาติ ดังนั้นประเทศไทยซึ่งได้รับการจัดอันดับให้เป็นจุดหมายปลายทางยอดนิยมสำหรับนักท่องเที่ยวจึงควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ และเนื่องจากนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่จำเป็นต้องใช้มัคคุเทศก์ในการช่วยเหลือดูแลตลอดการเดินทางจึงควรจัดฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะการทำงานเพื่อให้มัคคุเทศก์สามารถปฏิบัติงานเพื่อรองรับคนพิการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งหากทำได้ก็จะทำให้มัคคุเทศก์สามารถเพิ่มช่องทางในการมีรายได้เพิ่มเติมจากการนำเที่ยวนักท่องเที่ยวทั่วไป อย่างไรก็ตามในการจัดนำเที่ยวสำหรับคนพิการแต่ละครั้งควรมีจำนวนมัคคุเทศก์มากกว่า 1 คน คอยให้การดูแล รวมทั้งคำตอบแทนที่มัคคุเทศก์จะได้รับควรต้องสูงกว่าการให้บริการจัดนำเที่ยวนักท่องเที่ยวปกติถึงแม้ประเด็นนี้อาจทำให้ค่าใช้จ่ายที่นักท่องเที่ยวคนพิการต้องจ่ายสำหรับการเดินทางในแต่ละครั้งเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิมและอาจส่งผลให้บริษัทนำเที่ยวต้องคำนึงถึงผลกำไรที่จะได้จากการจัดนำเที่ยวให้คนพิการ แต่ความสามารถในการสร้างความแตกต่างในการจัดนำเที่ยว และการได้มาซึ่งนักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ก็เป็นสิ่งที่น่าสนใจมากและนำไปสู่ผลการประกอบการที่เพิ่มมากขึ้นของบริษัทนำเที่ยวได้ในที่สุด แต่ทักษะการทำงานของมัคคุเทศก์ก็เป็นสิ่งที่จำเป็นมากต่อการดูแลนักท่องเที่ยวกลุ่มเฉพาะกลุ่มนี้ซึ่งผลจากการสัมภาษณ์พบว่าความต้องการของมัคคุเทศก์ในการพัฒนาทักษะการทำงานเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวคนพิการสามารถแบ่งออกได้เป็น

3.3.1 ทักษะการช่วยเหลือและให้บริการคนพิการประเภทต่าง ๆ อย่างถูกต้อง เช่น การใช้รถเข็นเพื่อช่วยเหลือคนพิการทางการเคลื่อนไหว การนำทางคนพิการทางการมองเห็น การให้ข้อมูลคนพิการทางการได้ยิน เป็นต้น นอกจากมัคคุเทศก์ส่วนใหญ่จะขาดทักษะใน

ด้านนี้แล้ว ก็ยังมีความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับความต้องการของคนพิการอยู่มาก ทำให้ไม่สามารถให้บริการได้ถูกต้องและตรงกับความต้องการของคนพิการแต่ละประเภท ซึ่งการให้ความช่วยเหลือหรือการให้บริการที่ไม่ถูกต้องอาจนำมาซึ่งอุบัติเหตุระหว่างการเดินทางได้

“ไม่เคยเข้าร่วมอบรมการดูแลคนพิการก็เลยไม่เข้าใจว่าต้องทำอะไร เคยนำเที่ยวคนตาบอดแล้วก็บอกเขาว่าให้ขึ้นบันได ก็คิดว่าเขาเข้าใจที่เราพูด สืบไปว่าเขา มองไม่เห็น เขาไม่เข้าใจว่าบันไดมีลักษณะที่แตกต่างกัน แล้ววันนั้นบันไดนั้นไม่มีราวบันไดด้วย เราไม่ได้ดูแลเขาแบบใกล้ชิดทำให้เขาเกือบตกบันได ยังรู้สึกผิดมาถึงทุกวันนี้เลย” (ถ นามสมมุติ, 2562)

3.3.2 ทักษะการสื่อสารกับคนพิการ เช่น ใช้ภาษามือเพื่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวคนพิการทางการได้ยิน เนื่องจากมัคคุเทศก์ไม่มีความรู้ในเรื่องนี้ทำให้คนพิการทางการได้ยินไม่เข้าใจข้อมูลที่มัคคุเทศก์แจ้ง และบางครั้งการไม่ได้ยินทำให้ไม่ทราบข้อมูลจากการประกาศหรือจากการประชาสัมพันธ์ของแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ทำให้เกิดการผิดพลาดในการเดินทางได้ง่าย นอกจากนี้มัคคุเทศก์ยังต้องการพัฒนาทักษะการพูดเชิงจิตวิทยาเพื่อไม่กระทบต่อความรู้สึกของคนพิการอีกด้วย

“คนพิการทางการได้ยินเหมือนจะดูแลง่ายที่สุดเพราะเขาเดินเองได้ หาทานเองได้ มองเห็นทุกอย่าง แต่ว่าเขาไม่ได้ยินอะไรเลย ทำให้ไม่ทราบว่ามีประกาศเปลี่ยนแปลงอะไรบ้าง หรือบางครั้งมีสัญญาณเตือนภัยเขาก็ไม่รู้ตัว แล้วเวลาเดินทางก็ต้องมีล่ามภาษามือไปด้วย ซึ่งกว่าไกด์จะพูด ล่ามจะแปลเสร็จก็เสียเวลามาก หากไกด์มีความรู้เรื่องภาษามือด้วยก็จะดีมาก” (ท นามสมมุติ, 2562)

3.3.3 ทักษะภาษาต่างประเทศ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวคนพิการจากชาติต่าง ๆ เนื่องจากนักท่องเที่ยวคนพิการที่มีกำลังจ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวจะเป็นคนต่างชาติโดยเฉพาะทางแถบยุโรปและอเมริกาเป็นส่วนใหญ่ จึงทำให้มัคคุเทศก์ที่มีความสามารถในการดูแลนักท่องเที่ยวได้ดีแต่ติดขัดในเรื่องของภาษาไม่

สามารถปฏิบัติงานได้ จึงควรส่งเสริมให้มัคคุเทศก์ภาษาไทยมีทักษะภาษาต่างประเทศมากขึ้นเพื่อเพิ่มโอกาสในการทำงานและการรองรับนักท่องเที่ยวคนพิการต่างชาติได้มากขึ้นอีกด้วย

“ต้องยอมรับว่ามัคคุเทศก์ชาวไทยมีหัวใจของการบริการสูงมากอยู่แล้วเพียงแต่บางคนเขาก็ไม่เคยทำ Inbound แล้วนักท่องเที่ยวพิการที่มีเงินมาเที่ยวได้ส่วนใหญ่อีกก็เป็นคนทางยุโรป ทำให้เขาไม่มีโอกาสรับงานนักท่องเที่ยวเองก็ขาดโอกาสในการเจอไกด์ที่ดูแลดี ๆ ไปด้วย” (ธ นามสมมุติ, 2562)

3.3.4 ทักษะด้านการนันทนาการ เนื่องจากนักท่องเที่ยวคนพิการไม่สามารถที่จะทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้เหมือนคนปกติทั่วไป แต่ยังคงมีความต้องการในการทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่นคนปกติ ดังนั้นมัคคุเทศก์จึงควรต้องเรียนรู้การทำนันทนาการที่เหมาะสมต่อสภาพร่างกายและจิตใจของคนพิการแต่ละประเภท

“ต้องยอมรับว่านักท่องเที่ยวไม่ว่าจะปกติหรือพิการก็ล้วนแต่อยากได้ความสนุกสนานระหว่างการเดินทางทั้งนั้น แต่บางทีเราก็คิดไม่ออกว่าจะทำกิจกรรมอะไร จะเล่นอะไรกับคนพิการได้บ้าง ที่เขาเล่นได้ ที่เล่นแล้วไม่อันตราย ถ้ามีการฝึกอบรมเฉพาะทางเรื่องนี้ก็จะดีมากเลย” (น นามสมมุติ, 2562)

นอกเหนือจากการพัฒนาทักษะในด้านต่าง ๆ แล้วมัคคุเทศก์เองก็ต้องดูแลตัวเองให้ร่างกายแข็งแรงเพียงพอที่จะดูแลคนพิการได้ เพราะมัคคุเทศก์ไม่เพียงแต่จะดูแลนักท่องเที่ยวเรื่องของการสื่อสารและการให้ข้อมูลเท่านั้น แต่จะต้องดูแลในส่วนของกายภาพ เช่น การช่วยยกกระเป๋า การหยิบยกอุปกรณ์ การช่วยประคอง และอื่น ๆ อีกด้วย

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลหลักยังระบุว่าควรมีการประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมต่าง ๆ เพื่อให้มัคคุเทศก์ได้ทราบทั่วกัน และควรสอดแทรกเนื้อหาเรื่องการปลูกฝังและพัฒนาคุณธรรม และจริยธรรมให้กับมัคคุเทศก์อีกด้วย เพื่อที่จะได้ไม่เกิดปัญหามัคคุเทศก์เอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว หรือการเลือกปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวอย่าง

ไม่เป็นธรรม รวมทั้งยังควรจัดให้มีการสร้างแรงจูงใจให้กับมัคคุเทศก์มาร่วมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถของตนเองให้บริการนักท่องเที่ยวคนพิการที่คาดว่าจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในอนาคตได้ โดยการกำหนดค่าตอบแทนสำหรับมัคคุเทศก์ที่ดูแลนักท่องเที่ยวคนพิการอย่างเป็นระบบ โดยมัคคุเทศก์กลุ่มนี้ควรได้ค่าตอบแทนที่มากกว่าการดูแลนักท่องเที่ยวทั่วไป เพราะนอกเหนือจากการที่จะต้องมียกย่องที่ครอบคลุมในหลากหลายด้านแล้ว มัคคุเทศก์กลุ่มนี้ยังต้องใช้เวลาในการดูแลที่ยาวนานกว่าการดูแลนักท่องเที่ยวปกติอีกด้วย หากไม่มีการกำหนดค่าตอบแทนอย่างเป็นระบบแล้วจะส่งผลให้มัคคุเทศก์เลือกที่จะไม่รับงานการจัดนำเที่ยวให้กับคนพิการเนื่องจากจะต้องเรียนรู้ทักษะหลายอย่างก่อนปฏิบัติงาน และระหว่างปฏิบัติงานก็มีความยุ่งยากและใช้เวลาในการปฏิบัติงานมากกว่าปกติ ซึ่งหากมัคคุเทศก์ส่วนใหญ่เลือกที่จะไม่รับงานการจัดนำเที่ยวให้กับคนพิการแล้ว ก็จะส่งผลให้คนพิการส่วนหนึ่งไม่สามารถเดินทางท่องเที่ยวได้ด้วยตัวเอง และทำให้คนพิการบางส่วนไม่เลือกเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งจะส่งผลต่อภาพรวมของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยได้ในที่สุด

4. อภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวคนพิการสามารถเดินทางท่องเที่ยวเหมือนคนทั่วไปได้หากมีการจัดนำเที่ยวที่ดี ที่เหมาะสมกับความพิการแต่ละประเภท เพราะข้อจำกัดในการเดินทางท่องเที่ยวของคนพิการไม่ได้อยู่ที่ความพิการของแต่ละบุคคลแต่อยู่ที่ข้อจำกัดด้านโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ (สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน, 2560) ซึ่งข้อจำกัดเหล่านี้ทำให้คนพิการได้รับการบริการที่ไม่เสมอภาคเท่าเทียมกันกับคนปกติและส่งผลต่อการตัดสินใจไม่เดินทางท่องเที่ยว (Bowtell, 2015) สอดคล้องกับงานของ ชุกลัน อนุวิจิตร, ญาณทิ ศิริสาร และ ไพรัช โรงสะอาด (2557) ที่อธิบายว่าโอกาส

ทางการท่องเที่ยวของคนพิการถูกจำกัดเนื่องมาจากสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่ได้ออกแบบมาเพื่อคนพิการ นอกจากการขาดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการเดินทางท่องเที่ยวแล้ว การขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะในการให้บริการทางการท่องเที่ยวยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนพิการไม่เดินทางท่องเที่ยวอีกด้วย (Ozogul & Baran, 2016)

มัคคุเทศก์เป็นหนึ่งในบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่มีความใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมาก ทั้งนี้พบว่ามัคคุเทศก์ชาวไทยมีความตั้งใจสูงมากในการดูแลนักท่องเที่ยวทุกกลุ่มให้ดีที่สุด แต่การดูแลนักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการนี้ยังมีปัญหาอุปสรรคในหลากหลายด้าน โดยเฉพาะการขาดทักษะความรู้ในเรื่องของการสื่อสารและการดูแลคนพิการแต่ละประเภทอย่างถูกต้องซึ่งส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงานและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ทั้งนี้ผลการวิจัยของ Huang, Hsu และ Chan (2010) ระบุว่าหากมัคคุเทศก์รับรู้ปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของนักท่องเที่ยว ผนวกกับการมีทักษะการทำงานสูงจะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีและทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเดินทางและประสบการณ์ที่ได้รับจากการเดินทางมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Chilembwe & Mweiwa (2014) ที่พบว่าไม่เพียงแต่การให้ข้อมูลทางด้านการท่องเที่ยวเท่านั้น แต่บทบาทด้านอื่น ๆ ของมัคคุเทศก์ไม่ว่าจะเป็นภาวะผู้นำ การบริการ และทักษะความรู้ ล้วนแล้วแต่ส่งผลทั้งต่อนักท่องเที่ยวและภาพลักษณ์ของประเทศอย่างยิ่ง นอกจากนี้คุณภาพของการอบรมความรู้และทักษะต่าง ๆ ให้แก่มัคคุเทศก์ยังส่งผลอย่างมีนัยยะสำคัญต่อความพึงพอใจและการกลับมาเที่ยวชมแหล่งท่องเที่ยวอื่นอีกครั้งของนักท่องเที่ยวด้วย (Cetinkaya & Oter, 2016)

องค์การสหประชาชาติมีข้อมูลที่แสดงให้เห็นว่าทุก 1 ใน 10 คน ของประชากรโลกเป็นคนพิการ โดยประเทศแถบเอเชียแปซิฟิกเป็นกลุ่มประเทศที่มีคนพิการมากที่สุดในโลก (National Statistical Office, n.p.)

ทั้งนี้ Bowtell (2015) ได้พยากรณ์ไว้ว่าจำนวนคนพิการในยุโรปมีจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ และอาจมีมากถึง 160 ล้านคน ในปี 2025 สำหรับประเทศไทยนั้นจำนวนคนพิการที่ได้รับการออกบัตรประจำตัวคนพิการมีทั้งสิ้น 2,207,500 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2563, กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2563) จากตัวเลขคนพิการที่เพิ่มขึ้นประกอบกับรายงาามมูลค่าการใช้จ่ายเงินของคนพิการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ขยายตัวขึ้นเรื่อย ๆ และการให้ความสำคัญกับการลดความเหลื่อมล้ำในสังคมขององค์กรต่าง ๆ ในโลก ทำให้คนพิการจัดเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่กำลังก้าวเข้ามา มีบทบาทสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวในอนาคต (กัลยา สว่างคง, 2560) ดังนั้นการเตรียมความพร้อมในทุกด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะความรู้ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จึงเป็นสิ่งที่จะต้องอย่างยิ่ง เพราะหากคนพิการมีโอกาสในการเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้นก็จะส่งผลทั้งในแง่บวกของการลดความเหลื่อมล้ำในสังคม กระตุ้นเศรษฐกิจ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับประเทศ

5. ข้อเสนอแนะ

5.1 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

5.1.1 หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ เช่น กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ สมาคมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวต่าง ๆ ควรกำหนดนโยบายจัดฝึกอบรมมัคคุเทศก์ให้มีมาตรฐานการบริการเดียวกัน โดยเพิ่มให้มีการฝึกอบรมการให้บริการนักท่องเที่ยวสูงอายุและพิการที่ได้มาตรฐาน นอกจากนี้ยังควรสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมระยะสั้นเพื่อเพิ่มพูนทักษะความรู้ที่จำเป็นให้แก่มัคคุเทศก์

5.1.2 หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ สมาคมคน

พิการประเภทต่าง ๆ รวมทั้งสถาบันการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ ควรให้ข้อมูลความรู้ที่เกี่ยวข้องกับคนพิการในด้านต่าง ๆ ทั้งในเรื่องของลักษณะ ความต้องการของคนพิการ และการดูแลคนพิการแต่ละประเภท ทั้งนี้ควรจัดให้มีการฝึกอบรมมัคคุเทศก์ให้มีความรู้ความเข้าใจ มีทักษะในการดูแลให้ความช่วยเหลือคนพิการประเภทต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง โดยอาจจัดเป็นการอบรมมัคคุเทศก์เฉพาะทางเพื่อดูแลนักท่องเที่ยวคนพิการ

5.1.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในด้านอื่น ๆ เช่น กระทรวงคมนาคม กระทรวงมหาดไทย กรมโยธาธิการและผังเมืองในการพัฒนาปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ เพื่อรองรับคนพิการในการเดินทางท่องเที่ยวได้อย่างสะดวก

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทววจัยครั้งต่อไป

5.2.1 ควรสำรวจความต้องการทางการท่องเที่ยว และความสามารถในการจ่ายเพื่อการท่องเที่ยวของคนพิการประเภทต่าง ๆ เพื่อรับทราบถึงความต้องการการบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่คนพิการแต่ละประเภทต้องการ รวมทั้งความสามารถในการจ่ายได้ของนักท่องเที่ยว เพื่อนำไปสู่การวางแผนหรือนโยบายเพื่อรองรับการเติบโตของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้

5.2.2 ควรศึกษามุมมองของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดนำเที่ยวสำหรับคนพิการให้ครบทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็น บริษัทนำเที่ยว ที่พักแรม แหล่งท่องเที่ยว ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก เพื่อนำไปสู่การจัดการการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการได้อย่างครอบคลุม

6. เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. (2563).

รายงานข้อมูลสถานการณ์ด้านคนพิการในประเทศไทย. ค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2563, จาก

- <http://dep.go.th/uploads/Docutents/61ccc2d9>
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2555). ประกาศกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่อง ประเภทและหลักเกณฑ์ความพิการ (ฉบับที่2) พ.ศ. 2555. ค้นเมื่อ 3 พฤษภาคม 2563, จาก http://www.snmri.go.th/snmri/download/disability/type/1_2Disabled.pdf
- กัลยา สว่างคง. (2560). การท่องเที่ยวเพื่อคนพิการ: ความท้าทายสำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย. **วารสารวิทยาลัยราชสุดา เพื่อการวิจัยและพัฒนาคนพิการ**, 13, 81-98.
- กัลยา สว่างคง. (2561) การเจ็ดนำเี่ยวสำหรับคนพิการในมุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจนำเี่ยว. **วารสาร Veridian E-Journal, SU**, 11(3), 2937-2949.
- ชาย โพธิสิตา. (2562). **ศาสตร์และศิลป์การวิจัยเชิงคุณภาพ**. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้งติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.
- ชุกกลิ่น อุณวิจิตร, ญาณัท ศิริสาร และ ไพรัช โรงสะอาด. (2557). แนวทางการพัฒนาการนันทนาการและการท่องเที่ยวเพื่อคนพิการในจังหวัดเชียงราย. **วารสารวิทยาลัยราชสุดา เพื่อการวิจัยและพัฒนาคนพิการ**, 10 (13), 36-50.
- ประสพชัย พสุนนท์ และพิทักษ์ ศิริวงศ์. (2556). ประสิทธิภาพและกฎแเจแห่งความสำเร็จในการดำเนินการสหกรณ์การเกษตร: การศึกษาเพื่อสร้างทฤษฎีฐานราก. **วารสาร Veridian E-Journal, SU**, 6(1), 610-628.
- สุภางศ์ จันทวานิช. (2561). **วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ**. (พิมพ์ครั้งที่ 24). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน. (2560). การศึกษาข้อจำกัดทางการท่องเที่ยวและความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยวของคณพิการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. **วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. 20, 298-312.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2563). จำนวนมัคเทศก์ที่จดทะเบียน. ค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2563, จาก https://opendata.data.go.th/en/dataset/tour_1283
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี. (2560). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560-2564**. ค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 256, จาก https://www.nesdb.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6422
- Bowtell, J. (2015). Assessing the value and market attractiveness of the accessible tourism industry in Europe: a focus on major travel and leisure companies. **Journal of Tourism Futures**, 1 (3), 203-222.
- Cetinkaya, M. Y. & Oter, Z. (2016). Role of tour guides on tourist satisfaction level in guided tours and impact on re-visiting intention: a research in Istanbul. **EJTHR**. 7(1), 40-54.
- Chilembwe, J. M. & Mweiwa, V. (2014). Tour guides: Are they tourism promoters and developers? Case study of Malawi. **International Journal of Research in Business Management**, 2(9), 29-46.
- Huang, S., Hsu, C. H. C. & Chan, A. (2010). Tour guide performance and tourist satisfaction: A study of the package tours in Shanghai. **Journal of Hospitality & Tourism Research**, 34(1), 3-33.

National Statistical Office. (n.p.). What's the disabled want. Retrieved May 03, 2020, from http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/citizen/news/news_disabled.jsp

Ozogul, G. and Baran, G. (2016). Accessible tourism: the golden key in the future for the specialized travel agencies. **Journal of Tourism Futures**, 2, 79-87.

Van Horn, L. (2002). Travellers with disabilities: market size and trends. Retrieved November 22, 2019, from <http://ncped.org/access/isu-travel.html>

World Health Organization (WHO). (2011). World report on disability. Retrieved November 20, 2019, from www.who.int/disabilities/world_report/2011/en/