

สภาพการจัดการการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการในประเทศไทย

Status of tourism management for people with disabilities in Thailand

ธนายุส ธนธิติ^{1*}, ศุภชัย ชาญวรรณกุล²

Thanayus Thanathiti^{1*}, Suppachai Chanwanakul²

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล^{1*,2}

Faculty of Liberal Arts, Mahidol University^{1*,2}

thanayust@yahoo.com^{1*}, Suppachai.cha@mahidol.ac.th²

ผู้ประพันธ์บรรณกิจ (Corresponding Author)^{1*}

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการจัดการการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการในประเทศไทย ด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ประเภทการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) กลุ่มตัวอย่าง คือ รายงานผลการวิจัยด้านท่องเที่ยวสำหรับคนพิการในประเทศไทย จำนวน 30 เรื่อง โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบบันทึกที่มีโครงสร้าง ผลการวิจัย พบว่า สภาพการจัดการและให้บริการการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการต้องได้รับการพัฒนาหลายภาคส่วนไม่ได้ให้ความสำคัญเพราะไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายและไม่เกิดผลกำไรทางธุรกิจ รวมทั้งการมีทัศนคติเชิงลบต่อความพิการ สิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมไม่เอื้อต่อสภาพความพิการทำให้ไม่ได้รับประสบการณ์การท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ ผู้ประกอบการส่วนมากไม่รู้กฎหมายว่าด้วยการกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการหรือทุพพลภาพและคนชรา ด้านปัญหาและอุปสรรค พบว่า ยังขาดสิ่งอำนวยความสะดวกในการรองรับคนพิการและที่มีอยู่ไม่เหมาะสมต่อการใช้งาน คนพิการประสบปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลขณะท่องเที่ยวเนื่องจากทัศนคติเชิงลบต่อความพิการ ประสบปัญหาค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นเนื่องจากต้องมีผู้ร่วมเดินทางไปด้วยทุกครั้ง มีทัศนคติเชิงลบต่อการดูแลและขาดทักษะสื่อสารกับคนพิการ ด้านความต้องการด้านการท่องเที่ยว พบว่า คนพิการต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ออกแบบเพื่อการใช้งานร่วมกัน โดยเป็นการท่องเที่ยวเพื่อคนทั้งมวลและการเข้าถึงอย่างเท่าเทียม ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 3 ที่ต้องพัฒนาปัจจัยพื้นฐานให้มีคุณภาพสูง (Quality Tourism)

คำสำคัญ: การจัดการการท่องเที่ยว, การท่องเที่ยวเพื่อคนทั้งมวล, คนพิการ, ประเทศไทย

Abstract

This research aims to examine the status of tourism management for people with disabilities in Thailand. A qualitative research approach was employed, specifically documentary research. The sample consisted of 30 research reports of tourism for people with disabilities in Thailand, selected through purposive sampling. The research instrument used was a semi-structured record form. The findings indicate that the current management and service provisions for tourism for people with disabilities require significant improvement. Many sectors do not prioritize this issue as people with disabilities are not considered a target group, and there is no perceived business profit. Additionally, negative attitudes towards disabilities persist. Existing facilities and environments are not disability-friendly. Most business operators are unaware of legal requirements regarding accessibility facilities for people with disabilities, as well as for the elderly. The study found that there is a lack of adequate facilities for people with disabilities. They also face difficulties in interpersonal interactions during travel due to negative social attitudes towards disabilities. Furthermore, they incur higher travel expenses as they always need a companion. Tour guides lack knowledge in assisting and communicating with people with disabilities. In terms of tourism needs, people with disabilities seek facilities designed for universal use, tourism for all - promoting universal accessibility. This aligns with the Third National Tourism Development Plan, which emphasizes high-quality tourism infrastructure (Quality Tourism) to accommodate all tourist groups.

Keywords: Tourism management, Tourism for all, People with disabilities, Thailand

บทนำ

คนพิการถือได้ว่าเป็นกลุ่มผู้เปราะบาง “Vulnerable person” ในสังคม เนื่องจากปัญหาสุขภาพกาย ปัญหาการปรับตัวทางสังคมและจิตใจ ทำให้ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้ง่ายและรุนแรงกว่าคนทั่วไป ปัจจุบันประเทศไทยมีประชากรที่เป็นคนพิการจากฐานข้อมูลของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2567 จำนวน 2,199,925 คน หรือร้อยละ 3.33 ของประชากรทั้งประเทศ (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, 2568) ที่ผ่านมามีภาครัฐได้มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ และแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติทุกฉบับในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งการแพทย์ การศึกษา การพัฒนาอาชีพ ตลอดจนการให้สวัสดิการต่าง ๆ ซึ่งการที่จะยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการให้ดีขึ้นนั้นการเสริมสร้างและพัฒนาความเท่าเทียม (EQUAL) ในการเข้าถึงบริการต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเป็นตัวแปรสำคัญ ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน จะต้องร่วมมือกันผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางสังคมและทางกายภาพให้ตอบสนองความต้องการของคนพิการ เพื่อให้คนพิการสามารถดำรงชีวิตได้อย่างเท่าเทียมเช่นเดียวกับคนปกติในสังคม

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประเทศไทยในอนาคตนั้น กลุ่มนักท่องเที่ยวจะเป็นผู้สูงอายุและคนพิการมากขึ้น เนื่องจากโครงสร้างประชากรเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุมากขึ้น ซึ่งผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะมีปัญหาทางด้านร่างกายที่มีความเสื่อมถอยและมีแนวโน้มที่จะมีความพิการด้านร่างกายมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับสถิติของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการที่พบว่าคนพิการที่ขึ้นทะเบียนคนพิการส่วนมากเป็นผู้สูงอายุถึงร้อยละ 59.24 (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, 2568) และมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นทุกปี ดังนั้นการจัดการท่องเที่ยวต้องตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุและคน

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 2 | วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยธนบุรี

พิการที่มีปัญหาและข้อจำกัดด้านร่างกายเพิ่มมากขึ้น สอดรับกับแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 3 ในกลยุทธ์ที่ 3 ของยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวคุณภาพที่มุ่งเน้นการสร้างสมดุล ให้แก่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งด้านอุปสงค์และอุปทาน (Quality – Based Tourism) ที่ต้องตอบสนองอุปสงค์ของการท่องเที่ยวทุกกลุ่มคน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2566) การท่องเที่ยวถือเป็นการนันทนาการประเภทหนึ่งซึ่งส่งผลถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านจิตใจ และการท่องเที่ยวบางประเภทยังส่งผลต่อการพัฒนาสุขภาพอีกด้วย โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่เน้นการบำบัดหรือการดูแลสุขภาพตนเอง การที่คนพิการสามารถเข้าถึงสถานที่และการบริการด้านการท่องเที่ยวจึงเป็นเรื่องที่สำคัญและ สอดรับกับแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (2566-2570) ที่ส่งเสริมคนพิการให้เข้าถึงสิทธิ สวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ สาธารณะอย่างเท่าเทียม ทั้งถึง และเป็นธรรม (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, 2565) อุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่จัดโดยภาครัฐและเอกชน จะต้องสามารถให้คนพิการได้เข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง มีความเข้าใจและมีเจตคติที่ดีต่อคนพิการ รวมทั้งจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่คนพิการสามารถ เข้าถึงบริการการท่องเที่ยวได้อย่างเท่าเทียมเหมือนคนปกติ จากการสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของคนพิการที่ผ่านมาพบว่ายังมีจำนวนน้อยและมีลักษณะเฉพาะรวมทั้งยังมีข้อจำกัดที่ไม่สามารถสังเคราะห์ให้เป็นภาพรวมของ คนพิการทุกประเภทได้ตั้งที่งานวิจัยของกัลยา สว่างคง (2566) พบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของคนพิการ ตั้งแต่ปี.ศ. 2555 – พ.ศ. 2565) ประมาณ 30 เรื่อง เท่านั้น มีจำนวนจำกัดทั้งในดานพื้นที่ที่เลือกศึกษา ประเภทของ ความพิการที่ศึกษา และองค์ความรู้จากการศึกษา โดยงานวิจัยส่วนใหญ่เป็นการเลือกศึกษาเพียงด้านใดด้านหนึ่งเท่านั้นยัง ขาดบูรณาการ ดังนั้นเพื่อให้ทราบถึงสภาพการจัดการการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการในประเทศไทยที่ผ่านมาในอดีตจนถึง ปัจจุบันว่าเป็นอย่างไรและมีอุปสรรคและปัญหาอะไรบ้าง ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาสภาพการจัดการ การท่องเที่ยวสำหรับคนพิการในประเทศไทย เพื่อที่จะได้นำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการจัดการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับคน พิการในประเทศไทยต่อไป

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

เพื่อศึกษาสภาพการจัดการการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการในประเทศไทย ได้แก่ สภาพการจัดการและการ ให้บริการ ปัญหา อุปสรรค และความต้องการด้านการท่องเที่ยวของคนพิการ

คำถามการวิจัย

สภาพการจัดการการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการประเทศไทยในปัจจุบันเป็นอย่างไร คนพิการประสบปัญหา อุปสรรค และมีความต้องการในการท่องเที่ยวด้านใดบ้าง

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการนั้น มีทั้งแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ ความพิการและสถานภาพคนพิการไทย การพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ การจัดการการท่องเที่ยวที่ตอบสนองต่อความต้องการ และการจัดการสภาพแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ความพิการและสถานภาพคนพิการไทย

องค์การอนามัยโลกได้ให้ความหมายความพิการไว้ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2001 โดยจำแนกตามการทำงานของร่างกาย ความพิการ และสุขภาพ (International Classification of Functioning, Disability and Health) หรือที่เรียกย่อๆ ว่า ICF โดยชี้วัดความพิการหรือไม่พิการอยู่ 3 อย่าง ได้แก่ 1) ความบกพร่องของร่างกายที่ไม่สมประกอบเหมือนคนปกติ เช่น ร่างกายมีอวัยวะไม่ครบ 32 หรือมีสภาพพิการ 2) ข้อจำกัดในการทำกิจกรรมว่าสามารถทำกิจกรรมประจำวันได้เหมือนคน ปกติหรือไม่ เช่น การเดิน การกินอาหาร การอาบน้ำ เป็นต้น 3) ข้อจำกัดในการมีส่วนร่วมในสังคมว่ามีอุปสรรคอื่นที่ทำให้

ไม่สามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในสังคมเช่นเดียวกับคนปกติ ในประเทศไทยนั้นได้มีประกาศ เรื่อง “ประเภทและหลักเกณฑ์ ความพิการ (ฉบับที่ 2) ปี พ.ศ. 2555” โดยกำหนดประเภทคนพิการ เป็น 7 ประเภท คือ 1. ความพิการทางการเห็น 2. ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย 3. ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย 4. ความพิการทางจิตใจ หรือพฤติกรรม 5. ความพิการทางสติปัญญา 6. ความพิการทางการเรียนรู้ 7. ความพิการทางออทิสติก (สถาบันวิจัย ประชากรและสังคม, 2560) ฐานข้อมูลทะเบียนคนพิการที่มีบัตรประจำตัวคนพิการของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพ ชีวิตคนพิการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2567 จำนวน 2,199,925 คน หรือร้อยละ 3.33 ของประชากรทั้งประเทศ ในจำนวนนี้ ประมาณครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 51.56) เป็นคนพิการทางการเคลื่อนไหว (1,134,380 คน) ประมาณ 1 ใน 5 เป็นคนพิการ ทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย (424,029 คน) รองลงมาคือ คนพิการทางการมองเห็น (171,138 คน) คนพิการทางจิตหรือพฤติกรรม (163,954 คน) คนพิการทางสติปัญญา (145,048 คน) คนพิการซ้ำซ้อนมากกว่า 1 ประเภท (117,812 คน) คนพิการออทิสติก (26,271 คน) คนพิการทางการเรียนรู้ (17,293 คน) ตามลำดับ และจำนวนคนพิการ ทั้งหมดทุกประเภทรวมกันส่วนมากเป็นผู้สูงอายุ ร้อยละ 59.24 (1,303,196 คน) (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคน พิการ, 2568) ซึ่งในอนาคตคาดว่าจำนวนและสัดส่วนคนพิการอาจเพิ่มขึ้นเนื่องจากประชากรผู้สูงอายุของไทยมีสัดส่วนที่ สูงขึ้นและประชากรผู้สูงอายุนั้นมีความเสี่ยงที่จะพิการมากกว่าประชากรวัยแรงงานหรือวัยเด็ก นอกจากนี้ประชากรผู้สูงอายุ แล้วประชากรวัยแรงงานในภาคอุตสาหกรรมที่ทำงานกับเครื่องจักรกลและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม อาจมีโอกาสเกิด อุบัติเหตุและเป็นคนพิการเพิ่มมากขึ้นด้วย ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะกลุ่มคนพิการ 3 ประเภท ได้แก่ กลุ่มคนพิการ ทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย และคนพิการทางการเห็น ที่เป็นเป้าหมาย หลักของการท่องเที่ยวเนื่องจากมีจำนวนมากกว่ากลุ่มคนพิการประเภทอื่นๆ และมีข้อจำกัดในการรับประสบการณ์การ ท่องเที่ยวน้อยกว่าคนพิการทางจิต สติปัญญา และการเรียนรู้ ที่มีปัญหาเกี่ยวกับ ระบบประสาท สมอง และความคิด

การพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

ปัจจุบันประเทศไทยใช้แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (2566-2570) ซึ่งเป็นแผนที่ได้ รวบรวมและถ่ายทอดหลักการของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี รวมทั้งแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 เพื่อใช้ ขับเคลื่อนการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ โดยมุ่งให้คนพิการสามารถดำเนินชีวิตของตนได้อย่างเสมอภาคเท่า เทียมคนปกติ ได้รับการดูแลสุขภาพ ได้รับสิทธิและสวัสดิการ การศึกษา การมีอาชีพ การได้รับการบริการจากทางรัฐอย่าง ทัวถึง รวมทั้งได้รับการเสริมพลังเพื่อให้คนพิการสามารถพึ่งพาตนเองได้ ซึ่งในส่วนของจัดการท่องเที่ยวที่เกี่ยวเนื่องกับภาครัฐและ ภาคเอกชนจะต้องจัดการท่องเที่ยวเพื่อให้คนพิการได้เข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียม เข้าใจและมีเจตคติที่ดีต่อคนพิการ รวมทั้งจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่คนพิการสามารถเข้าถึงบริการการท่องเที่ยวได้อย่างแท้จริง ซึ่งจะ เป็นส่วนหนึ่งที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการตามแผนพัฒนาต่างๆ ของชาติ

การจัดการท่องเที่ยวที่เหมาะสมสำหรับคนพิการ

UNWTO (2016) องค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ ได้จัดงานวันท่องเที่ยวโลก (World Tourism Day - WTD) ปี 2016 ภายใต้หัวข้อ “การท่องเที่ยวเพื่อทุกคน ส่งเสริมการเข้าถึงโดยทั่วถึง” (Tourism for All – Promoting Universal Accessibility) ซึ่งมีเป้าหมายทำให้การท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงได้สำหรับทุกกลุ่มคน ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจ ขององค์การสหประชาชาติในเรื่องของ อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิของบุคคลพิการ (Convention on the Rights of Persons with Disabilities - CRPD) รวมถึง เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals - SDGs) โดยเฉพาะเป้าหมายที่ 10 (การลดความเหลื่อมล้ำ) ซึ่งเป้าหมายที่สำคัญของ WTD 2016 ได้แก่ 1) สร้างความตระหนักรู้ เกี่ยวกับความจำเป็นในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบริการด้านการท่องเที่ยวให้สามารถเข้าถึงได้ 2) ส่งเสริมนโยบาย ที่เอื้อให้ทุกคนสามารถเดินทางท่องเที่ยวได้อย่างเท่าเทียม 3) สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อเพิ่มความ

สะดวกสบายในการเดินทางสำหรับทุกคน 4) นำเสนอแนวทางปฏิบัติที่ดีและกรณีศึกษาของการท่องเที่ยวที่เข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในส่วนของประเทศไทยนั้นได้กำหนดเป้าหมายของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 3 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2566, 18) มีสาระสำคัญที่จะสร้างความเชื่อมั่นและมอบประสบการณ์ท่องเที่ยวคุณภาพสูง (Entrusted Experience) และพัฒนาปัจจัยสนับสนุนด้านการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพสูงสำหรับทุกคน (Supporting Elements) โดยยุทธศาสตร์ที่มีความเกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 เสริมสร้างความเข้มแข็งและภูมิคุ้มกันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย (Resilient Tourism) ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวคุณภาพที่มุ่งเน้นการสร้างสมดุล ให้แก่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งด้านอุปสงค์และอุปทาน (Quality – Based Tourism) โดยการตอบสนองอุปสงค์ของทุกกลุ่มคน, ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาปัจจัยพื้นฐานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้มีคุณภาพสูง (Quality Tourism) ได้แก่ การพัฒนาความปลอดภัย สุขอนามัย และมาตรฐานการท่องเที่ยวตลอดเส้นทางท่องเที่ยว สร้างความมั่นใจแก่นักท่องเที่ยว (Global Standardization) ยกระดับโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศ (Digital and Data Infrastructure) พัฒนาและเชื่อมโยงโครงสร้างพื้นฐานด้านการเดินทางและสาธารณสุขโลก เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง (Connectivity and Universal Design) และยุทธศาสตร์ที่ 3 ยกระดับประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยว (Tourism Experience) ในด้านการสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยวอันน่าประทับใจที่มีคุณค่า เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม (Value – Based Tourism) จากยุทธศาสตร์ดังกล่าวหน่วยงานและสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวของไทยจะต้องพัฒนามาตรฐานด้านต่างๆ ทั้งในด้านการจัดการสภาพแวดล้อมและการบริการท่องเที่ยว ที่มุ่งตอบสนองความต้องการด้านต่างๆ ของนักท่องเที่ยวทุกกลุ่มในสังคมรวมถึงกลุ่มคนพิการด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับประเภทการท่องเที่ยว

คำเกิง โถทอง และคณะ (2550) ได้จำแนกประเภทการท่องเที่ยวตามประสบการณ์ (Travel Experience) และจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยว (Type of Destination) เป็น 7 ประเภท คือ 1) การท่องเที่ยวเพื่อชาติพันธุ์ (Ethnic Tourism) เป็นการท่องเที่ยวเพื่อสังเกตการแสดงออกทางวัฒนธรรมและแบบแผนการใช้ชีวิตของประชากรต่างเผ่าพันธุ์ การเข้าร่วมพิธีกรรมทางประเพณีและทางศาสนาต่าง ๆ 2) การท่องเที่ยวเพื่อวัฒนธรรม (Cultural Tourism) เป็นการท่องเที่ยวเพื่อสัมผัส หรือเข้าร่วมวิถีดั้งเดิมในเทศกาลทางวัฒนธรรมและการแสดงศิลปะต่างๆ 3) การท่องเที่ยวเพื่อประวัติศาสตร์ (Historical Tourism) เป็นการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑสถาน การเที่ยวชมสถานที่ทางประวัติศาสตร์ต่างๆ หรือร่วมชมการแสดงแสงสีเสียงเกี่ยวกับเหตุการณ์ต่างๆ ในประวัติศาสตร์ เป็นต้น 4) การท่องเที่ยวเพื่อสิ่งแวดล้อม (Environmental Tourism) ซึ่งเน้นการท่องเที่ยวที่เป็นสิ่งธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะรวมการถ่ายภาพ การปีนเขา การล่องเรือเล็ก และการตั้งแคมป์ 5) การท่องเที่ยวเพื่อสันทนาการ (Recreational Tourism) เป็นการเข้าร่วมในการแข่งขันกีฬา การอาบน้ำพุแร่รักษาโรค การอาบแดด และการเข้าร่วมสมาคม เพื่อผ่อนคลายจิตใจ 6) การท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ (Business Tourism) คือ การประชุมหรือการพบปะกันหรือการสัมมนา เป็นกิจกรรมท่องเที่ยวเพื่อประโยชน์ทางธุรกิจ และ 7) การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentive Tourism) จัดขึ้นเพื่อเป็นรางวัลแก่พนักงาน เพื่อเป็นสวัสดิการของหน่วยงานและบริษัทห้างร้านต่างๆ จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์เชื่อมโยงในช่วงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของคนพิการว่านิยมท่องเที่ยวในประเภทใด

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองความต้องการของคนพิการ

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow ,1970) กล่าวว่ามนุษย์นั้นเกิดมาพร้อมกับความต้องการพื้นฐาน 5 ชั้น ได้แก่ ชั้นที่ 1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) ชั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs) ชั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social needs) ชั้นที่ 4 ความต้องการความภาคภูมิใจ (Esteem needs) และ ชั้นที่ 5 ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตน (Self actualization needs) ซึ่งความต้องการชั้นที่สามารถ

เชื่อมโยงเกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการได้แก่ ชั้นที่ 1 และชั้นที่ 2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการและเพื่อทุกคนในสังคมให้สามารถเข้าถึงบริการด้านการท่องเที่ยว โดยจัดสภาพแวดล้อมที่มีความเหมาะสมกับสภาพร่างกายและมีความปลอดภัย เช่น ทางเดิน ทางลาด ราวจับ ห้องสุขา เครื่องช่วยในการเคลื่อนไหว เช่น รถวีลแชร์ เป็นต้น และสอดคล้องกับทฤษฎีในชั้นที่ 3 โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจะต้องจัดรูปแบบและกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคนพิการที่เป็นนักท่องเที่ยวกับสังคม ทำให้คนพิการรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคมได้รับการยอมรับในสังคมเช่นเดียวกับนักท่องเที่ยวที่เป็นคนปกติ

การจัดการสภาพแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการ

ทฤษฎีสนามของเลวิน (Lewin, 1939 as cited in Ivancevic & Aidman, 2007) กล่าวว่าพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากประสบการณ์การเรียนรู้ที่เรียกว่า Life space ซึ่งเป็นการรับรู้ตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล และเป็นสิ่งเฉพาะตัว ดังนั้นตามทฤษฎีสนามถ้าจะจัดการท่องเที่ยวให้กับคนพิการ สิ่งที่สำคัญก็คือ หน่วยงาน องค์กร หรือสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยว จะต้องจัดการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับสภาพความพิการ จัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้คนพิการสามารถเข้ารับบริการท่องเที่ยวได้ เช่นเดียวกันกับคนปกติ รวมทั้งจัดประสบการณ์การเรียนรู้และกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เหมาะสมให้เข้าไปอยู่ในประสบการณ์ Life space ที่สามารถสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยวอันน่าประทับใจที่มีคุณค่าให้กับคนพิการได้

จากทฤษฎีและวรรณกรรมกรรมที่กล่าวมาข้างต้น การจัดการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการต้องเป็นการจัดการท่องเที่ยวที่สนองตอบความต้องการ รวมทั้งต้องจัดประสบการณ์การเรียนรู้และกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เหมาะสมให้เข้าไปอยู่ในประสบการณ์ Life space ของคนพิการ ที่สามารถสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยวอันน่าประทับใจที่มีคุณค่าให้กับคนพิการได้เช่นเดียวกับคนปกติ และเป็นการจัดการท่องเที่ยวเพื่อคนทั้งมวล หรือ Tourism for all ที่ทุกเพศ ทุกวัย ทุกสภาพร่างกาย สามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว บริการสาธารณะ และกิจกรรมการท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้ โดยสะดวก ปลอดภัย และปราศจากอุปสรรค ที่อาจเกิดขึ้นจากความแตกต่างทางสภาพร่างกาย อายุ และเพศสภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ประเภทการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ คือ รายงานผลการวิจัยด้านท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการในประเทศไทยที่ได้ถูกกลั่นกรองความน่าเชื่อถือทางวิชาการจากหน่วยงานต้นสังกัดและอยู่ในฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์ข้อมูลการวิจัย Digital “วช.” ของสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ, ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของงานห้องสมุด E-library : สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม (สกสว.) และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ TDC- ThaiLIS digital : ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์และงานวิจัยฉบับเต็มของเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย (ThaiLIS) โดยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง จำนวน 30 เรื่อง เป็นงานวิจัยที่ตีพิมพ์ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2552 ถึง 2566 ซึ่งในด้านระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพที่ศึกษาปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) สามารถใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างประมาณ 20 – 30 ตัวอย่าง โดยพิจารณาถึงความอึดตัวของข้อมูล (Nastasi & Schensul, 2005) ทั้งนี้งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของคนพิการโดยตรงมีจำนวนน้อย จากการสำรวจของกัลยา สว่างคง (2566) ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2555 – พ.ศ. 2565) พบว่ามีประมาณ 30 เรื่องเท่านั้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างงานวิจัยที่ใช้การศึกษาวิจัยครั้งนี้จำนวน 30 เรื่อง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบบันทึกที่มีโครงสร้างโดยกำหนดประเด็นในการวิเคราะห์เนื้อหาด้านการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการในประเทศไทย ได้แก่ 1) สภาพการจัดการและให้บริการด้านการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการ 2) ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการ 3) ความต้องการความช่วยเหลือและการสนับสนุน

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 2 | วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยธนบุรี

จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเกณฑ์สัมพันธ (Criterion Related Validity) กับวัตถุประสงค์การวิจัย จากผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ผลการวิจัยของกลุ่มตัวอย่างโดยการจัดกลุ่มตามประเด็น (Categorizing) ของวัตถุประสงค์การวิจัย และนำเสนอผลการวิจัยโดยสรุปและอภิปรายตามประเด็นในรูปแบบการพรรณนาความ โดยเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัย

1. สภาพการจัดการและให้บริการด้านการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการ

การท่องเที่ยวสำหรับคนพิการนั้นในหลายภาคส่วนไม่ได้ให้ความสนใจมากนัก ทั้งนี้เนื่องจากคนพิการแต่ละประเภทมีความต้องการในการรับบริการการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันตามสภาพความพิการของร่างกาย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยว การเข้าถึงข้อมูลการท่องเที่ยว รวมทั้งทัศนคติของผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยวที่มีต่อคนพิการ ทำให้มีความยุ่งยากในการบริหารจัดการ และผู้ประกอบการส่วนมากคิดว่าการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการไม่ได้ส่งผลให้เกิดกำไรเหมือนนักท่องเที่ยวที่เป็นคนปกติ และไม่ได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาความสามารถในการให้บริการอันจะนำไปสู่โอกาสทางธุรกิจทางการท่องเที่ยว ดังตัวอย่างผลการวิจัยของกัลยา สว่างคง (2563) เรื่อง “การศึกษาสภาพปัญหาในการจัดนำเที่ยวและความต้องการพัฒนาทักษะของมัคคุเทศก์เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวคนพิการ” พบว่า บริษัทนำเที่ยวส่วนใหญ่จะไม่ได้รับนักท่องเที่ยวคนพิการเป็นนักท่องเที่ยวหลัก ทำให้ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการ เช่น รถเข็นคนพิการที่มีขนาดเหมาะสม รถตู้หรือรถบัสที่สามารถรองรับรถเข็นคนพิการได้ ส่งผลให้มัคคุเทศก์และพนักงานขับรถต้องทำงานหนักมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการพับเก็บรถเข็นคนพิการเพื่อนำขึ้นรถ การยกคนพิการขึ้นรถและลงรถ เป็นต้น ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยที่ผ่านมา พบว่าสถานที่ท่องเที่ยวยังมีสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ยังไม่เหมาะสมกับสภาพความพิการ เช่น ทางลาดและห้องสุขา เนื่องจากเจ้าของสถานที่ท่องเที่ยวส่วนมากยังไม่รู้กฎหมายว่าด้วยการกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการหรือทุพพลภาพและคนชรา และยังไม่เห็นความสำคัญกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ดังกล่าว ซึ่งผลการวิจัยของจิระนันท์ ระพีพินซ์ และ อภิชนา โฉมวิเศษ (2558) ที่ทำวิจัยเรื่อง “การสำรวจทางลาดและห้องส้วมสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ ในเขตถนนคนเดิน จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า จากการสำรวจทางลาดและห้องสุขาในถนนคนเดิน 63 แห่งของแหล่งท่องเที่ยวถนนคนเดิน จังหวัดเชียงใหม่ มีทางลาดสำหรับคนพิการที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานเพียง 3 แห่ง มีห้องสุขาเพียง 1 แห่งที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน จากการสัมภาษณ์เจ้าของหรือผู้ดูแลสถานที่ ส่วนมากไม่ทราบกฎหมายสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา และมีความคิดเห็นว่าคุณนักท่องเที่ยวส่วนมากที่มาใช้บริการเป็นคนปกติไม่ใช่คนพิการ

ประเภทการท่องเที่ยวที่เหมาะสมสำหรับคนพิการ

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยที่ผ่านมาพบว่าประเภทของการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับคนพิการได้แก่ การท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ การท่องเที่ยวเพื่อสันทนาการ และการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ ดังที่งานวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการนันทนาการและการท่องเที่ยวเพื่อคนพิการในจังหวัดเชียงราย” ของ ชุกกลีน อนุวิจิตร และคณะ (2557) พบว่า แหล่งท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับคนพิการควรเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางศาสนา เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการคลายเครียด และทำให้สุขภาพจิตดีขึ้น ส่วนแหล่งเลือกซื้อสินค้านั้นเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ทำให้ผู้พิการทางสายตาสามารถใช้จินตนาการจากการฟังเสียงได้เป็นอย่างดี

พฤติกรรมการท่องเที่ยวของคนพิการ

ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย ส่วนมากจะเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับครอบครัว เพราะครอบครัวเป็นผู้ดูแลและออกค่าใช้จ่ายสำหรับการท่องเที่ยว นิยมท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติที่เข้าถึงได้สะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นสำหรับคนพิการ นิยมท่องเที่ยวแบบไปกลับภายในวันเดียว (one day trip) กรณีมีการค้างคืนส่วนมากใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยวเฉลี่ย 3 วัน ต่อครั้ง เมื่อพิจารณาเป็นรายปีพบว่าเดินทางท่องเที่ยว 1-3 ครั้งต่อปี และมักเลือกเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ พาหนะหลักที่ใช้ในการเดินทางท่องเที่ยวคือรถยนต์ส่วนตัว โดยท่องเที่ยวในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ และนิยมเข้าพักในโรงแรม/รีสอร์ท เนื่องจากมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และส่วนมากมักแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต สมาคมคนพิการ เพื่อนและคนรู้จัก

คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายนั้นมีสมรรถนะในการเคลื่อนไหวร่างกายใกล้เคียงคนปกติทั่วไป จึงสามารถท่องเที่ยวในประเภทต่างๆ ได้ใกล้เคียงกับคนปกติ และมีข้อจำกัดด้านการเดินทางท่องเที่ยววันน้อยกว่าคนพิการประเภทอื่น ๆ ในการท่องเที่ยวจะใช้ประสาทสัมผัสทางสายตาเพื่อรับประสบการณ์การท่องเที่ยว โดยจะอ่านป้ายรวมถึงคำอธิบายจากสถานที่ท่องเที่ยวเป็นหลัก (ธัญญา วีระใจ และคณะ, 2559)

ส่วนคนพิการทางการเห็นส่วนมากจะค้นหาข้อมูลท่องเที่ยวต่าง ๆ ผ่านทางเว็บไซต์ต่าง ๆ โดยใช้โปรแกรมอ่านออกเสียงบนหน้าจอ (JAWS for Windows) ซึ่งเป็นโปรแกรมของต่างประเทศ และโปรแกรมตาทิพย์ (PPA Tatip) ที่สมาคมคนตาบอดร่วมกับศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (Nectec) สร้างสรรค์ขึ้น คนพิการทางการเห็นจะท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สื่อเสียง หูฟังเสียง หรือหนังสือเสียงในการอธิบาย รวมทั้งมีมัคคุเทศก์ในการบรรยายหรือนำเที่ยว ส่วนมากเดินทางท่องเที่ยวด้วยรถยนต์ส่วนตัวกับคนในครอบครัวที่สายตาปกติและไปกับเพื่อนที่พิการทางการเห็นด้วยกัน ไม่นิยมไปกับบริษัทนำเที่ยวเนื่องจากเกรงว่าจะเป็นภาระให้กับนักท่องเที่ยวคนอื่น ๆ ที่ร่วมเดินทาง ส่วนมากนิยมท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ได้แก่ ทะเล ภูเขา ป่าน้ำตก ถึงแม้ว่าจะมีความยากลำบากในการเข้าถึง แต่ก็ยังเป็นสถานที่ที่สามารถใช้หูสัมผัสสิ่งที่ได้จากธรรมชาติ ใช้งานสัมผัสกลิ่นธรรมชาติและอากาศที่บริสุทธิ์ รวมทั้งสามารถใช้มือสัมผัสในสิ่งที่สัมผัสได้จากธรรมชาติ (กัลยา สว่างคง และ พิทักษ์ ศิริวงศ์, 2560)

2. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการ

ข้อจำกัดเชิงโครงสร้างของสถานที่ท่องเที่ยวเป็นอุปสรรคสำคัญของคนพิการทุกประเภท ส่วนมากยังขาดสิ่งอำนวยความสะดวกใน เช่น ทางลาดสำหรับรถเข็นในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวคนพิการ ส่วนมากมีห้องน้ำคนพิการที่ไม่ได้รับการออกแบบมาอย่างถูกต้องและยังไม่เหมาะสมต่อการใช้งาน ส่วนแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ พบว่า ระบบการขนส่งภายในแหล่งท่องเที่ยวจะมีให้บริการเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ที่สำคัญเท่านั้น และที่จอดรถมีไม่เพียงพอสำหรับคนพิการ จากการวิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า คนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกายส่วนมากพบประเด็นปัญหาเรื่องผู้ร่วมเดินทางที่ไม่เป็นมิตรและไม่ตระหนักถึงข้อจำกัดด้านร่างกายของคนพิการ ส่วนคนพิการทางการเห็นและคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายมีความคิดเห็นว่าข้อจำกัดเชิงโครงสร้างและสิ่งแวดล้อมเป็นอุปสรรคต่อการเดินทางท่องเที่ยวมากที่สุด ซึ่งคนพิการทางการเห็นประสบปัญหาในการเดินทางท่องเที่ยวโดยลำพัง เนื่องจากระบบขนส่งมวลชนสาธารณะไม่มีระบบเสียงเตือนเมื่อถึงสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ มีความวิตกกังวลด้านความปลอดภัยในการใช้บริการขนส่งมวลชนสาธารณะ และวิตกกังวลที่จะเป็นภาระของผู้โดยสารคนอื่น ๆ นอกจากนี้ยังประสบปัญหาเรื่องสถานที่ท่องเที่ยวไม่มีป้ายบอกทางที่เป็นอักษรเบรลล์ ไม่มีอุปกรณ์ให้เสียงในลิฟท์และสัญญาณเตือนจุดต่าง ๆ ที่สำคัญ รวมทั้งไม่มีทางเดิน (Braille Block) ทำให้เกิดการหลงทาง หรือต้องถามทางจากบุคคลอื่น ร้านอาหารในสถานที่ท่องเที่ยวขาดเมนูที่เป็นอักษรเบรลล์ ขาดบุคลากรนำเที่ยวสำหรับคนพิการทางการเห็น ขาดการเข้าถึงข้อมูลท่องเที่ยวในสื่อออนไลน์ และในสื่อออนไลน์ไม่มีโปรแกรมอ่าน

รายละเอียดรูปภาพที่ใช้ประกอบของแหล่งท่องเที่ยว และประสบปัญหาทัศนคติเชิงลบที่ถูกมองว่าคนพิการทางการเห็น เป็นภาระ ทำให้เสียเวลาดูแล หรือเสียเวลาอธิบายข้อมูลในการท่องเที่ยว (กัลยา สว่างคง และ พิทักษ์ ศิริวิงศ์, 2560) สถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นพิพิธภัณฑ์ยังขาดจอสัมผัสที่เป็นสื่อมัลติมีเดีย ขาดพื้นที่จัดแสดงศิลปะจำลองเพื่อการสร้างจินตนาการจากการสัมผัส รวมทั้งขาดแผนผังสัมผัสในการเข้าถึงเส้นทางสัญจรในสถานที่ท่องเที่ยวด้วย ซึ่งตรงกับผลการวิจัยของ ชุตติกาญจน์ แจ่มเสนาะ (2563) ที่ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนทั้งมวล กรณีศึกษา โรงละครสยามนิรมิต และพิพิธภัณฑ์ศิลปะไทยร่วมสมัย MOCA” ที่พบว่าคนพิการทางการเห็นประสบปัญหาดังกล่าว

อุปสรรคที่สำคัญของคนพิการทุกประเภท คือ ด้านกายภาพ โดยพบว่าแหล่งท่องเที่ยวออกแบบโดยไม่คำนึงถึงคนพิการ ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งในส่วนของการเดินทางที่เป็นสาธารณะ และการเดินทางในแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในที่พัก (กรณีค้างคืน) สิ่งอำนวยความสะดวกในร้านอาหาร นอกจากนี้ยังขาดความใส่ใจในการบริการแก่คนพิการเป็นรายบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมินของแผนการพัฒนารท่องเที่ยวแห่งชาติที่ผ่านมาว่า นักท่องเที่ยวยังประสบปัญหาด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อมของภาคธุรกิจท่องเที่ยว (กัลยา สว่างคง, 2560) คนพิการส่วนมากยังประสบปัญหาด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวซึ่งค่าใช้จ่ายจะทวีคูณเสมอเนื่องจากต้องมีผู้ที่ร่วมเดินทางไปด้วยทุกครั้ง รวมทั้งประสบปัญหาจากทัศนคติของผู้คนในสังคมที่มองว่าคนพิการไม่ควรออกมาท่องเที่ยว เนื่องจากมีปัญหาด้านสุขภาพและเป็นภาระของผู้อื่นในการดูแล ซึ่งตรงกับผลการวิจัยของปัทมอร เสี่ยงแดง (2552) เรื่อง “การท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมไทย” ที่พบว่าปัญหาและอุปสรรคส่วนมากเกิดจากสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการท่องเที่ยว ได้แก่ ขนส่งมวลชน ห้องน้ำ และสถานที่บริการการท่องเที่ยว เช่น ศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยว โรงแรมที่พัก ร้านอาหาร ที่ไม่ได้ออกแบบมาเพื่ออำนวยความสะดวกแก่คนพิการและเพื่อทุกคนในสังคมที่ลักษณะเป็น Universal Design รวมทั้งทัศนคติเชิงลบของผู้ให้บริการการท่องเที่ยวที่มีต่อคนพิการโดยมองว่าเป็นภาระของสังคม ควรอยู่ที่บ้านไม่ควรเดินทางมาท่องเที่ยว นอกจากนี้ปัญหาด้านมัคคุเทศก์ก็ถือว่าเป็นปัญหาที่สำคัญและต้องได้รับการพัฒนา ซึ่งกัลยา สว่างคง (2563) ได้ศึกษาเรื่อง “สภาพปัญหาในการจัดนำเที่ยวและความต้องการพัฒนาทักษะของมัคคุเทศก์เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวคนพิการ” พบปัญหาของมัคคุเทศก์ดังต่อไปนี้ 1) ขาดความรู้และทักษะในการสื่อสารและดูแลคนพิการประเภทต่าง ๆ โดยเฉพาะการสื่อสารกับคนพิการทางสายตา และคนพิการทางการได้ยิน ซึ่งมัคคุเทศก์ไม่สามารถใช้ภาษามือเพื่อการสื่อสารได้ 2) ไม่มีเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกระหว่างการเดินทาง เช่น รถวีลแชร์ ประจําารถโดยสาร กรณีคนพิการที่เดินทางโดยไม่มีครอบครัวคอยช่วยเหลือจะเป็นภาระหนักให้มัคคุเทศก์ต้องทำหน้าที่ช่วยเหลือในระหว่างการท่องเที่ยว การขึ้นหรือลงรถ ฯ และ 3) จำนวนมัคคุเทศก์ไม่เพียงพอต่อนักท่องเที่ยวคนพิการที่ต้องเดินทางร่วมกับคนปกติ เพราะมัคคุเทศก์ต้องทำงานหนัก

3. ความต้องการความช่วยเหลือและการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชน

คนพิการส่วนมากต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยวที่ทุกคนในสังคมสามารถเข้าถึงและใช้ร่วมกันได้ โดยเป็นการท่องเที่ยวเพื่อคนทั้งมวลและการเข้าถึงอย่างเท่าเทียม (Tourism for All) รวมถึงมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่รองรับการใช้งานเพื่อคนทั้งมวล (universal design) ซึ่งคนพิการแต่ละประเภทมีความต้องการในประเด็นดังกล่าวต่อไปนี้

คนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย ต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถจัดอุปสรรคการเข้าถึง เช่น ทางเดินราบสำหรับคนพิการที่ใช้ไม้เท้า หรือเครื่องช่วยเดินประเภทต่างๆ รวมทั้งคนที่ต้องนั่งรถเข็นวีลแชร์ด้วย โดยทางราบต้องไม่ลื่น ขรุขระ และมีความกว้างพอและทั่วถึงของแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งห้องน้ำและห้องสุขาที่สามารถใช้ร่วมกันระหว่างผู้สูงอายุ คนพิการ หญิงตั้งครรภ์ โดยมีลักษณะเป็น Universal Design ซึ่งสอดคล้องกับ

งานวิจัยของจักรกฤษณ์ แสพนพรหม (2556) ที่ศึกษาเรื่อง “ความจำเป็นของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยว ผู้สูงอายุและผู้สูงอายุในพื้นที่ กรณีศึกษา สถานที่ท่องเที่ยวซึ่งเป็นพระธาตุบวรวิหารของพระธาตุพนม จังหวัดนครพนม” ที่พบว่า ผู้สูงอายุที่เป็นโรคตาบอด/ตาฟาง/ตาต้อ โรคกระดูกพรุน/ข้อเข่าเสื่อม โรคหูหนวก/หูตึง ซึ่งมีความพิการทางด้านร่างกาย มีความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกได้แก่ ที่จอดรถ ทางลาด ทางเดิน สำหรับรถเข็น รวบรวมตามทางเดิน และในห้องน้ำ ในลักษณะที่เป็น Universal Design เช่นเดียวกับคนพิการ (ปัทมอร เสี่ยงแดง, 2552)

ในส่วนของคนพิการทางการเห็น ต้องการทางเดินที่มีเบรลล์บล็อก ทางลาด ลิฟท์ที่มีเสียงเตือนและมีปุ่มกดอักษรเบรลล์ แผนที่ภาพนูนเพื่อบอกจุดท่องเที่ยวที่สำคัญในสถานที่ท่องเที่ยว เสียงเตือนและอักษรเบรลล์ในแผนที่บอกทางเดิน บอกห้องน้ำหญิงห้องน้ำชาย ทั้งนี้ห้องน้ำต้องมีลักษณะที่เป็น Universal Design ในเรื่องของเนื้อหาข้อมูลที่สถานที่ท่องเที่ยวต้องการนำเสนอหรือสร้างประสบการณ์การรับรู้ให้กับนักท่องเที่ยวที่คนพิการทางการเห็นต้องการสื่อเสียง หูฟังเสียง หรือหนังสือเสียงในการอธิบาย รวมทั้งต้องการมีคอกุเทศ์ในการบรรยายหรือนำเที่ยวเพื่อให้ได้รับประสบการณ์การท่องเที่ยวได้อย่างมีคุณภาพเช่นเดียวกับคนปกติ นอกจากนี้ยังต้องการสัญญาณเสียงเตือนภัยฉุกเฉินกรณีเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์และมีผู้นำทางไม่ได้รับอันตราย สำหรับแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นพิพิธภัณฑ์นั้นจากศึกษางานวิจัยของไตรรัตน์ จารุทัศน์ และ สุจิตรา จิระวานิชย์กุล (2564) พบว่า พิพิธภัณฑ์สำหรับคนพิการทางการเห็นต้องมีสภาพใกล้เคียงกับสภาพธรรมชาติมากที่สุด มีวัตถุจำลองให้สามารถเรียนรู้ได้ด้วยการสัมผัสและต้องคำนึงถึงความปลอดภัยต่อการสัมผัส ซึ่งการสัมผัสจะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ ส่วนสื่อนิทรรศการของพิพิธภัณฑ์ต้องมีอักษรเบรลล์และมีแผ่นภาพนูน (Tactile Image Enhancer) บัญชีข้อมูล วัตถุจัดแสดงทุกชิ้นจะมี QR Code เพื่อให้ผู้เข้าชมสามารถใช้สมาร์ตโฟนสแกน อ่านข้อมูลบทบรรยายภาพที่ละเอียดขึ้นได้ และมีหูฟังการบรรยายข้อมูลที่เหมาะสมกับคนพิการทางการเห็น ต้องการให้มีโปรแกรมอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ โปรแกรม Application ที่ใช้ร่วมกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ในการค้นหาสถานที่หรือการอ่านข้อมูลท่องเที่ยวที่ใช้เสียงในการสื่อสาร (กัลยา สว่างคง และ พัทธ์ชัย ศิริวงศ์, 2560)

คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายต้องการคำบรรยายได้ภาพของสิ่งของ รวมทั้งภาพและภาษาที่เข้าใจง่าย หรือจอวดีทัศน์ที่มีล่ามภาษามือเพื่ออธิบายเนื้อหาของสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย จะสามารถเข้าใจเนื้อหาต่าง ๆ ได้ กรณีที่เป็นกลุ่มอยากให้สถานที่ท่องเที่ยวจัดล่ามภาษามือเพื่อเป็นมัคคุเทศก์ให้กับกลุ่มคนหูหนวก นอกจากนี้สถานที่ท่องเที่ยวต้องมีแสงสว่างเพียงพอต่อการเห็นล่ามภาษามือ หรือสื่อภาษาบรรยายเนื้อหาหรือสิ่งของที่อยู่ในสถานที่ท่องเที่ยว รวมทั้งมีสัญญาณไฟเตือนภัยและมีผู้นำทางกรณีเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์

จากผลการวิเคราะห์งานวิจัยที่พบในการวิจัยครั้งนี้ สามารถสรุปด้วยการวิเคราะห์ SWOT เกี่ยวกับบริบทของสภาพการจัดการการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการในประเทศไทย โดยพิจารณาถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคได้ดังต่อไปนี้

จุดแข็ง (Strengths)

1) ศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวของประเทศไทยที่หลากหลาย ประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางศาสนา ซึ่งมีความเหมาะสมกับนักท่องเที่ยวที่เป็นคนพิการ เนื่องจากช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตด้านจิตใจ

2) เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ปัจจุบันมีโปรแกรมช่วยอ่านเสียงสำหรับคนพิการทางสายตา เช่น JAWS for Windows และ PPA Tatip รวมถึงสื่อเสียงต่างๆ

3) การเข้าถึงข้อมูลการท่องเที่ยวที่สะดวกขึ้น คนพิการสามารถค้นหาข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านอินเทอร์เน็ต และข้อมูลท่องเที่ยวจากสมาคมคนพิการและเครือข่ายคนพิการ ซึ่งช่วยให้สามารถวางแผนการเดินทางท่องเที่ยวได้ง่ายขึ้น

จุดอ่อน (Weaknesses)

- 1) **โครงสร้างพื้นฐานยังไม่พร้อม** ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เอื้อต่อคนพิการ เช่น ทางลาด ทางเดิน ห้องน้ำคนพิการ ระบบขนส่ง และที่จอดรถที่เหมาะสมในสถานที่ท่องเที่ยว
- 2) **ขาดการตระหนักรู้ของผู้ให้บริการ** เจ้าของสถานที่ท่องเที่ยวและผู้ประกอบการขาดความเข้าใจในกฎหมาย สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการหรือทุพพลภาพและคนชราที่จำเป็นต้องมีในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ
- 3) **ผู้ประกอบการมองว่าคนพิการไม่ใช่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลัก** ทำให้ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกและกิจการบริการท่องเที่ยวที่รองรับคนพิการ
- 4) **ขาดการฝึกอบรมบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพื่อการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวคนพิการ** มักคุเทศก์ และพนักงานบริการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคนพิการ ขาดทักษะการสื่อสารและทักษะการให้บริการด้านการท่องเที่ยวแก่คนพิการ

โอกาส (Opportunities)

- 1) **แนวโน้มการท่องเที่ยวแบบ "Tourism for All" กำลังมีความสำคัญและเป็นมาตรฐานสากลด้านการท่องเที่ยว** ทั่วโลกให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ ประเทศไทยสามารถพัฒนาแนวทางนี้เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่มคน
- 2) **กฎหมายสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการหรือทุพพลภาพและคนชรา** หากมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง จะเป็นแรงผลักดันให้สถานที่ท่องเที่ยวต้องปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการ
- 3) **การพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อช่วยเหลือในการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการ** หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องพัฒนาแอปพลิเคชันนำทางด้วยเสียงสำหรับผู้พิการทางสายตา หรือ AI แปลภาษามือสำหรับผู้พิการทางการได้ยิน
- 4) **โอกาสในการขยายตลาดท่องเที่ยวสำหรับคนพิการ** ผู้ประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อรองรับคนพิการ และดึงดูดลูกค้ากลุ่มนี้ที่มีศักยภาพในการใช้จ่ายเพื่อการท่องเที่ยว

อุปสรรค (Threats)

- 1) **อคติและทัศนคติเชิงลบจากผู้ให้บริการ** ผู้ประกอบการส่วนมากมองว่าการให้บริการการท่องเที่ยวแก่คนพิการเป็นภาระและไม่คุ้มค่า
- 2) **ระบบขนส่งสาธารณะที่ยังไม่เอื้อต่อคนพิการ** ทำให้การเดินทางท่องเที่ยวของคนพิการมีข้อจำกัด
- 3) **การแข่งขันกับประเทศที่พัฒนาแล้วด้าน "Tourism for All"** ประเทศที่ให้ความสำคัญกับสิทธิคนพิการ เช่น ญี่ปุ่นและสิงคโปร์ซึ่งมีโครงสร้างพื้นฐานและนโยบายที่รองรับการท่องเที่ยวของคนพิการดีกว่า ทำให้สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวคนพิการต่างชาติได้มากกว่าประเทศไทย และนักท่องเที่ยวคนพิการชาวไทยกลุ่มที่มีศักยภาพทางการเงินก็จะนิยมไปประเทศเหล่านั้นเช่นกัน

4) **ขาดแรงจูงใจทางเศรษฐกิจสำหรับผู้ประกอบการ** เนื่องจากไม่มีมาตรการสนับสนุนหรือแรงจูงใจจากภาครัฐเพียงพอ ทำให้ผู้ประกอบการไม่เห็นความจำเป็นในการลงทุนด้านการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการ

จากการวิเคราะห์ด้วย SWOT ถึงแม้ว่าประเทศไทยจะมีศักยภาพด้านแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวที่เป็นคนพิการทั้งในประเทศและต่างประเทศ แต่การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งการให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการ และการส่งเสริมแนวคิด "Tourism for All" ยังเป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็น เพื่อให้การท่องเที่ยวสำหรับคนพิการในประเทศไทยได้เติบโตได้อย่างยั่งยืน

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบว่า การจัดการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการยังต้องการพัฒนา ผู้ประกอบการต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติให้เป็นเชิงบวกต่อคนพิการ และปรับเปลี่ยนการบริการท่องเที่ยวให้ครอบคลุมถึงนักท่องเที่ยวที่เป็นคนพิการเพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ โดยให้คนพิการมีสิทธิเข้าถึงบริการต่าง ๆ ตามสิทธิในรัฐธรรมนูญของไทยอย่างแท้จริง ซึ่งผลการวิจัยสามารถสรุปและอภิปรายประเด็นสำคัญได้ดังต่อไปนี้

สภาพการจัดการและให้บริการการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการในปัจจุบัน

หลายภาคส่วนยังไม่ได้ให้ความสำคัญด้านการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการ และมีปัญหาการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวย ทำให้คนพิการไม่สามารถได้รับประสบการณ์การท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงทัศนคติของผู้ให้บริการท่องเที่ยวที่ยังมีความคิดว่าการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการไม่ได้ส่งผลกำไรเชิงธุรกิจ ทำให้ไม่ให้ความสำคัญในการให้บริการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ สอดคล้องกับผลการวิจัยของกัลยา สว่างคง (2563) ที่พบว่า บริษัทนำเที่ยวส่วนมากจะไม่ได้รับนักท่องเที่ยวคนพิการเป็นนักท่องเที่ยวหลัก ทำให้ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น วีลแชร์หรือรถเข็นไว้คอยบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่ท่องเที่ยวส่วนมากยังไม่เหมาะสมกับสภาพความพิการ และเจ้าของสถานที่ท่องเที่ยวส่วนมากยังไม่รู้กฎหมายว่าด้วยการกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการหรือทุพพลภาพและคนชรา ทำให้ไม่ให้ความสำคัญในประเด็นดังกล่าว สอดคล้องกับผลการวิจัยของจิระนันท์ ระพีพินิจ และอภิชนา ไชวินทะ (2558) ที่พบว่า มีทางลาดและห้องน้ำสำหรับคนพิการที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานน้อยมาก และส่วนมากผู้ประกอบการท่องเที่ยวไม่ทราบกฎหมายสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการหรือทุพพลภาพและคนชรา ส่วนประเภทการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับคนพิการนั้น ได้แก่ การท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ การท่องเที่ยวเพื่อสันติภาพ และการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ เนื่องจากสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านจิตใจของคนพิการได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุกกลีน อุนวิจิตร และคณะ (2557) ที่พบว่าแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางศาสนา สามารถตอบสนองความต้องการคลายเครียดของคนพิการและทำให้สุขภาพจิตดีขึ้น

ปัญหาและอุปสรรคในการท่องเที่ยวของคนพิการ

แหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยส่วนมากยังขาดสิ่งอำนวยความสะดวกในการรองรับคนพิการ และที่มีอยู่ก็ไม่เหมาะสมต่อการใช้งาน ระบบการขนส่งภายในแหล่งท่องเที่ยวยังมีไม่ทั่วถึงทุกจุดของการท่องเที่ยวโดยเฉพาะในแหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ และประวัติศาสตร์ นอกจากนี้ยังประสบปัญหาจากทัศนคติเชิงลบเพราะคนส่วนมากคิดว่าคนพิการไม่ควรจะมาท่องเที่ยวควรพักนอนอยู่บ้านมากกว่าเนื่องจากมีปัญหาด้านสุขภาพและเป็นภาระของผู้อื่น สอดคล้องกับผลการวิจัยของปัทมอร เสี่ยงแดง (2552) ที่พบว่าปัญหาและอุปสรรคเกิดจากสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่เอื้ออำนวย และไม่ได้ออกแบบมาเพื่อคนพิการและเพื่อทุกคนในสังคมที่มีลักษณะเป็น Universal Design สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทางการเห็นยังมีน้อยกว่ากลุ่มคนพิการประเภทอื่น เช่น ขาดเสียงเตือนเมื่อถึงสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ขาดป้ายและแผนที่บอกทางที่เป็นอักษรเบรลล์ ขาดอุปกรณ์ให้เสียงในลิฟท์ ขาดทางเดิน (Braille Block) ขาดเมนูอาหารที่เป็นอักษรเบรลล์ ขาดบุคลากรที่นำเที่ยวสำหรับคนพิการทางการเห็น รวมทั้งการมีทัศนคติเชิงลบที่มองคนพิการว่าเป็นภาระของสังคมในระหว่างการท่องเที่ยว นอกจากนี้คนพิการยังประสบปัญหาค่าใช้จ่ายเนื่องจากต้องมีผู้ที่ร่วมเดินทางไปท่องเที่ยวด้วยทุกครั้ง รวมถึงมีทัศนคติที่ขาดความเข้าใจเกี่ยวกับคนพิการ ขาดทักษะในการสื่อสาร ซึ่งมีทัศนคติที่ไม่สามารถใช้ภาษามือเพื่อการสื่อสารได้ รวมทั้งจำนวนมีทัศนคติไม่เพียงพอต่อการบริการ (กัลยา สว่างคง และพิทักษ์ ศิริวงศ์, 2560)

ความต้องการความช่วยเหลือและการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

คนพิการส่วนมากต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้ออำนวยที่ทุกคนสามารถเข้าถึงและใช้ร่วมกันได้ โดยเป็นการท่องเที่ยวเพื่อคนทั้งมวลและการเข้าถึงอย่างเท่าเทียม (Tourism for All) รวมถึงมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่รองรับการ

ใช้งานเพื่อคนทั้งมวล (Universal design) และต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับข้อมูลเพื่อสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยงที่เหมาะสมกับคนพิการในแต่ละประเภทด้วย ซึ่งความจำเป็นและความต้องการดังกล่าว เป็นผลมาจากความต้องการได้รับการตอบสนองทางร่างกายและจิตใจ (Health and functioning subscale) ที่จะทำให้ได้รับประสบการณ์การท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมทั้งสามารถตอบสนองการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Socioeconomic subscale) ที่จะนำไปสู่การยอมรับทางสังคมเช่นเดียวกับคนปกติทั่วไป ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow, 1970) ในชั้นความต้องการขั้นที่ 3 ด้านความต้องการทางสังคม (Social needs) ดังนั้นแหล่งท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชนจะต้องจัดทำและปรับเปลี่ยนสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความจำเป็นและความต้องการของผู้พิการประเภทต่าง ๆ ให้สามารถได้รับประสบการณ์การท่องเที่ยวได้เหมือนคนปกติ โดยเน้นการออกแบบเพื่อการใช้งานร่วมกัน (Universal design) ของทุกกลุ่มนักท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อคนพิการและเพื่อทุกคนในสังคมนั้นจะต้องได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วน โดยจะต้องกำหนดนโยบายหรือแนวปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม มีการให้ความรู้ที่ถูกต้องเพื่อนำไปสู่การพัฒนาบุคลากรและผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่เป็นคนพิการ เนื่องจากจำนวนคนพิการที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทำให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชน จะต้องปรับตัวให้เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Specialized Agencies) ต้องให้บริการและผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ เพื่อสนองตอบความต้องการด้านการท่องเที่ยวของกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการให้มากขึ้น ทั้งนี้ต้องจัดสภาพแวดล้อมและกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เหมาะสมให้เข้าไปอยู่ในประสบการณ์ Life space ของคนพิการ ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีสถานะของเลวิน (Lewin, 1939 as cited in Ivancevic & Aidman, 2007) ที่กล่าวว่า การเรียนรู้เกิดขึ้นจากการจัดกระบวนการรับรู้ สิ่งที่อยู่ในความสนใจและต้องการจะมีพลังเป็นบวกในการสร้างประสบการณ์ ดังนั้นถ้าเราจัดสภาพแวดล้อมและกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับคนพิการก็จะทำให้คนพิการได้รับประสบการณ์การท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ และส่งผลในการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านสังคม สิ่งแวดล้อมและจิตใจของคนพิการให้ดีขึ้น ผลการวิจัยครั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่า แม้ประเทศไทยจะมีศักยภาพสูงในการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวสำหรับทุกกลุ่มคน แต่ยังคงมีอุปสรรคหลายด้านที่ต้องได้รับการแก้ไข หากสามารถปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่มีความพิการ มีนโยบายบังคับใช้กฎหมายด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมแรงจูงใจทางเศรษฐกิจ หรือมาตรการสนับสนุนที่ชัดเจนสำหรับผู้ประกอบการที่ต้องการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้รองรับนักท่องเที่ยวที่มีความพิการ ส่งเสริมความตระหนักและการฝึกอบรมให้แก่บุคลากรด้านการท่องเที่ยวเพื่อให้บริการแก่คนพิการที่เหมาะสมมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม เช่น แอปพลิเคชันด้านการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการให้มีความสะดวกสบายมากขึ้น ประเทศไทยจะสามารถจัดการท่องเที่ยวเพื่อคนทั้งมวล หรือ Tourism for all ได้อย่างแท้จริง และจะสามารถยกระดับมาตรฐานการท่องเที่ยวของไทยให้สูงขึ้นในระดับสากลตามนโยบายขององค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชนจะต้องจัดทำและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเน้นการออกแบบเพื่อการใช้งานร่วมกัน (Universal design) ของทุกกลุ่มนักท่องเที่ยว
2. ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชน จะต้องปรับตัวให้เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Specialized Agencies) ต้องสนองตอบความต้องการกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการให้มากขึ้น ทั้งในด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวให้ครอบคลุมกลุ่มคนพิการแต่ละประเภทด้วย
3. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาต้องส่งเสริมแรงจูงใจทางเศรษฐกิจ หรือมาตรการสนับสนุนที่ชัดเจนสำหรับผู้ประกอบการที่ต้องการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้รองรับนักท่องเที่ยวคนพิการ เช่น มาตรการลดหย่อนภาษี หรือให้

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 2 | วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยธนบุรี

งบประมาณสมทบเพื่อสนับสนุน และต้องร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทยในการบังคับใช้กฎหมายสิ่งแวดล้อมสำหรับคนพิการหรือทุพพลภาพและคนชรา ในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. (2565). *แผนปฏิบัติการราชการ ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566 – 2570*. กรุงเทพฯ: อารีรัตน์การพิมพ์.
- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. (2568). *สถานการณ์คนพิการ 31 ธันวาคม 2567*. สืบค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2568, จาก <https://www.dep.go.th/images/Uploads/files/31122567.pdf>
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2566). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2566 – 2570)*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- กัลยา สว่างคง และ พิทักษ์ ศิริวงศ์. (2560). เรื่องเล่าการท่องเที่ยวของผู้พิการทางสายตาในสังคมไทย. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์ การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม*, 7(2), 30-49.
- กัลยา สว่างคง. (2560). การท่องเที่ยวสำหรับคนพิการ: ความท้าทายสำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย. *วารสารราชสุดา เพื่อการวิจัยและพัฒนาคนพิการ*, 13, 81-98.
- กัลยา สว่างคง. (2563). การศึกษาสภาพปัญหาในการจัดนำเที่ยวและความต้องการพัฒนาทักษะของมัคคุเทศก์เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวคนพิการ. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 22(1), 145-158.
- กัลยา สว่างคง. (2566). แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการในประเทศไทย: การวิเคราะห์และสังเคราะห์องค์ความรู้จากการวิจัย. *วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 6(1), 105-116.
- จักรกฤษณ์ แส่นพรหม. (2556). *ความจำเป็นของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและผู้สูงอายุในพื้นที่กรณีศึกษา สถานที่ท่องเที่ยวซึ่งเป็นพระราชอุทยานของพระธาตุพนม จังหวัดนครพนม*. โครงการปริญญา วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิศวกรรมโยธา), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- จิระนันท์ ระพีพงษ์ และ อภิชนา ไชยนิท. (2558). การสำรวจทางลาดและห้องส้วมสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ ในเขตถนนคนเดิน จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารเวชศาสตร์ฟื้นฟูสาร*, 25(3), 102-108.
- ชุตติกาญจน์ แจ่มเสนาะ. (2563). การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนทั้งมวล กรณีศึกษาโรงละครสยามนิรมิต และ พิพิธภัณฑ์ศิลปะไทยร่วมสมัย MOCA. *สารศาสตร์: วารสารสถาปัตยกรรม*, 3(1), 27-40.
- ชุกกลิน อนุวิจิตร, ญาณัท ศิริสาร, และ ไพรัช โรงสะอาด. (2557). แนวทางการพัฒนาการนันทนาการและการท่องเที่ยวเพื่อคนพิการในจังหวัดเชียงราย. *วารสารวิทยาลัยราชสุดาเพื่อการวิจัยและพัฒนาคนพิการ*, 10(13), 36-50.
- ดำเกิง โถทอง และ นายวสันต์ชัย กากแก้ว. (2550). *เส้นทางท่องเที่ยวอารยธรรมขอมในประเทศไทย กัมพูชา ลาว* (รายงานวิจัย). กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ไตรรัตน์ จารุทัศน์ และ สุจิตรา จิระวานิชย์กุล. (2564). แนวทางการออกแบบพิพิธภัณฑ์และศูนย์การเรียนรู้เพื่อคนพิการทางการเห็น. *Journal of Architectural/Planning Research and Studies (JARS)*, 18(2), 155-170. (in Thai)
- ธัญญา วีระใจ สภารัตน์ เริงอารมณ และสุภาภรณ์ ประสงค์ทัน. (2559). *การรับรู้คุณภาพการบริการทางการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 13 วันที่ 8-9 ธันวาคม 2559 (น. 2473-2482). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน.
- ปัทมอร เสี่ยงแดง. (2552). *การท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- พิทักษ์ ศิริวงศ์ และ ปัทมอร เสี่ยงแดง. (2554). การท่องเที่ยวของผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมไทย. *วารสาร Veridian E-Journal*, 4(2), 221-228.
- สถาบันวิจัยประชากรและสังคม. (2560). *สุขภาพคนไทย 2560*. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Ivancevic, V. & Aidman, E. (2007). Life-Space Foam: A Medium for Motivational and Cognitive Dynamics. *Physica A: Statistical Mechanics and its Applications*, 382(2), 616-630.
- Maslow, A.H. (1970). *Motivation and personality*. 2nded. New York: Harper & How.
- Nastasi, B. K. & Schensul, S. L. (2005). Contributions of qualitative research to the validity of intervention research. *Journal of School Psychology*, 43(3), 177-195.
- Ozogul, G & Baran, G. (2016). Accessible tourism: the golden key in the future for the specialized travel agencies. *Journal of Tourism Futures*, 2: 79-87.
- UNWTO. (2016). *World Tourism Day 2016: "Tourism for All – Promoting Universal Accessibility"*. Retrieved February 4, 2025, from <https://www.unwto.org>
- World Tourism Organization. (2016). *World Tourism Day 2016 "Tourism for All – promoting universal accessibility" Good Practices in the Accessible Tourism Supply Chain*. Madrid: UNWTO.