

การจัดนำเที่ยวสำหรับคนพิการในมุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

Tour arrangement for the Disabled in Perspective of Tour Operators

กัลยา สว่างคง (Kanlaya Swangkong)*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการนำเที่ยวในการจัดนำเที่ยวให้คนพิการ และ 2) สำรวจความต้องการของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในการเตรียมความพร้อมเพื่อจัดนำเที่ยวให้คนพิการ งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีวิทยาปรากฏการณ์วิทยา โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักคือผู้ประกอบการในธุรกิจนำเที่ยวจำนวน 25 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการถอดเทปบทสนทนาแบบคำต่อคำ (Verbatim) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) รายงานผลด้วยวิธีการเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการจัดนำเที่ยวให้คนพิการแบ่งออกได้เป็น 1) ปัญหาและอุปสรรคก่อนการจัดนำเที่ยว เป็นเรื่องของการขาดประสบการณ์ ขาดความรู้ในการเลือกแหล่งท่องเที่ยวที่เหมาะสมต่อคนพิการ ไม่สามารถทำการตลาดนักท่องเที่ยวคนพิการได้ และไม่สามารถจัดหามัคคุเทศก์เพื่อนำเที่ยวให้คนพิการได้ 2) ปัญหาและอุปสรรคระหว่างการจัดนำเที่ยว แบ่งเป็น การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว จำนวนมััคคุเทศก์ที่มีจำกัดไม่เพียงพอในการดูแลคนพิการ ความขัดแย้งระหว่างนักท่องเที่ยวปกติและนักท่องเที่ยวคนพิการ และการขาดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกระหว่างการเดินทาง

ในส่วนความต้องการของผู้ประกอบการในการเตรียมความพร้อมเพื่อจัดนำเที่ยวให้คนพิการนั้น ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นด้วยที่จะสนับสนุนให้คนพิการเดินทางท่องเที่ยวและยังมองว่าตลาดคนพิการเป็นตลาดเฉพาะ (Niche Market) ที่มีศักยภาพ แต่ต้องการให้ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสนับสนุนอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่องทั้งในด้าน นโยบาย แผนงาน และงบประมาณ

คำสำคัญ : คนพิการ การจัดนำเที่ยว ผู้ประกอบการ ธุรกิจนำเที่ยว

* อาจารย์ประจำ คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

Lecturer, Faculty of Tourism and Hospitality, Dhurakij Phudit University. , kanlaya.swa@dpu.ac.th

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the problems and obstacles of tour operators in arranging trips for the disabled 2) to explore the needs of tour operators in preparation and arrangement for the disabled. The methodology used in this qualitative research was phenomenology. The data were collected by using in-dept interview with 25 tour operators. The verbatim and the content analysis were employed for analyzing and concluding the data. The study result was presented in a descriptive method.

The research found that the problems and obstacles in organizing trips for the disabled were; 1) before the trip, lack of experience, knowledge in choosing the right destination for the disabled and could not access to the disabled who want to travel. Also, there were limited numbers of tourist guides to handle the disabled. 2) during the trip, there were difficulties in accessing to attractions, limited number of tourist guides to take care of the disabled, conflicts between ordinary tourists and disabled tourists and lack of facilities to support the disabled.

In the needs of tour operators to prepare themselves in tour arrangement for the disabled, most of them agreed to encourage the disabled to travel and recognized the disabled as a potential niche market. However, they need to be supported by the government and related organizations in term of policies, plans and budgets.

Keywords: Disabled, Tour arrangement, Tour operator, Tour business

บทนำ

การท่องเที่ยวจัดเป็นรูปแบบหนึ่งของการนันทนาการ (Recreation) ที่มีส่วนในการพัฒนาทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต สามารถช่วยลดความเครียดให้กับมนุษย์ได้ ทั้งนี้องค์การการท่องเที่ยวโลก (UNWTO) ได้ประกาศว่าการท่องเที่ยวเป็นเรื่องที่ทุกคนต้องสามารถเข้าถึงได้โดยเท่าเทียมกัน และมีการจัดให้ปีค.ศ. 2016 เป็นปีการท่องเที่ยวเพื่อคนทั้งมวล (Accessible Tourism) เป็นมิติในเรื่องการเพิ่มศักยภาพในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวสำหรับคนทุกกลุ่มทั้ง ผู้สูงอายุ ผู้ที่เดินทางพร้อมเด็กในรถเข็น และคนพิการ (Darcy & Dickson, 2009) ทั้งนี้มีงานวิจัยเป็นจำนวนมากที่ศึกษาถึงความต้องการและศักยภาพในการเดินทางท่องเที่ยวของผู้พิการ ซึ่งได้ข้อสรุปตรงกันว่าคนพิการยังคงมีความต้องการในการเดินทางท่องเที่ยวและทำกิจกรรมทางการท่องเที่ยวต่างๆ ที่ไม่แตกต่างจากคนทั่วไป (สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน, 2560) นอกจากนี้งานวิจัยของ Van Horn (2002) ยังแสดงให้เห็นศักยภาพทางการใช้จ่ายของคนพิการที่จะมีมากกว่านักท่องเที่ยวทั่วไปถึง 1.16 เท่า และคนพิการมักจะไม่เดินทางโดยลำพังแต่จะต้องมีผู้ร่วมเดินทางด้วยเสมอ (กัลยา สว่างคง และพิทักษ์ ศิริวงศ์, 2560) แสดงให้เห็นว่าเมื่อคนพิการเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้นก็จะทำให้มีทั้งการใช้จ่ายและจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นมากด้วย

ข้อมูลนี้แสดงให้เห็นได้ว่าตลาดนักท่องเที่ยวคนพิการเป็นตลาดทางเลือกใหม่สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่มีความน่าสนใจมากทั้งในด้านจำนวนและความสามารถในการจ่าย

อย่างไรก็ดีผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่ให้ความสนใจกับกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการยังมีค่อนข้างน้อย ทั้งนี้ผลการศึกษาของ (Bowtell, 2015) พบว่าร้อยละ 70 ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในอังกฤษไม่เคยจัดบริการเพื่อคนพิการเลย และคนพิการมากกว่าร้อยละ 25 ในยุโรปเลือกที่จะไม่เดินทางท่องเที่ยวเพราะมีข้อจำกัดในเรื่องของการให้บริการของผู้ประกอบการ ข้อมูลนี้สอดคล้องกับงานวิจัยอีกหลายเรื่องในประเทศต่างๆ ที่แสดงผลที่ตรงกันว่าผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวยังมองไม่เห็นความสำคัญของตลาดนักท่องเที่ยวคนพิการ เพราะไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนและยังมองไม่เห็นโอกาสในการสร้างกำไรทางธุรกิจจากตลาดนี้

ในประเทศไทยจำนวนคนพิการมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ โดยในปัจจุบันมีจำนวนคนพิการที่จดทะเบียนคนพิการเป็นจำนวน 1,916,828 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2561, กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ) จำนวนคนพิการที่สูงขึ้นนี้ย่อมส่งผลกระทบต่อความต้องการเดินทางท่องเที่ยวที่จะมีมากขึ้นอีกด้วย อย่างไรก็ตามประเทศไทยที่รับจัดนำเที่ยวให้กับคนพิการกลับมีเป็นจำนวนน้อยมาก ทำให้คนพิการขาดโอกาสในการเข้าถึงการท่องเที่ยวรวมทั้งยังทำให้ผู้ประกอบการเสียโอกาสในการขยายตลาด ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการจัดนำเที่ยวให้คนพิการ รวมถึงความต้องการของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในการเตรียมความพร้อมเพื่อจัดนำเที่ยวให้คนพิการเพื่อนำข้อมูลมาได้นำเสนอแนวทางสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ประกอบการในการจัดนำเที่ยวให้กับคนพิการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการนำเที่ยวในการจัดนำเที่ยวให้คนพิการ
- 2) เพื่อสำรวจความต้องการของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในการเตรียมความพร้อมเพื่อจัดนำเที่ยวให้คนพิการ

วิธีการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีวิทยาแบบปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology Research) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ผู้วิจัยเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักโดยใช้หลักการว่าผู้ให้ข้อมูลต้องมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย เป็นการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) ตามคุณสมบัติคือ 1) เป็นผู้บริหารในบริษัทนำเที่ยว 2) มีประสบการณ์ในการทำงานไม่น้อยกว่า 5 ปี 3) ยินดีให้ข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ทั้งนี้เมื่อข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ถึงจุดอิ่มตัว (Theoretical Saturation) คือคำตอบที่ได้ซ้ำกันและไม่มีประเด็นใหม่เพิ่มเติม ผู้วิจัยจึงหยุดการเก็บข้อมูล โดยงานวิจัยนี้มีผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งสิ้น 25 คน ซึ่งทั้งหมดเป็นผู้ประกอบการที่อยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และจังหวัดใกล้เคียง โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนมิถุนายนถึงเดือนสิงหาคม 2561

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แยกออกได้เป็น 3 ด้าน คือ 1) ตัวผู้วิจัย เป็นเครื่องมือสำคัญในการวิจัย เนื่องจากผู้วิจัยต้องมีความไวต่อทฤษฎี (Theoretical Sensitivity) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดและครบถ้วน ดังนั้นจึงมีการเตรียมในส่วนของการรู้ด้วยการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2) แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi Structured Interview) มีการกำหนดแนวคำถามเพื่อให้เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา ทั้งนี้ผู้วิจัยยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรมในการเก็บข้อมูล 3) อุปกรณ์ต่างๆ เช่น เครื่องบันทึกเสียง เครื่องบันทึกภาพ ปากกา ดินสอ สมุดจดบันทึก เป็นต้น

ขอบเขตในการวิจัย การศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการจัดนำเที่ยวให้คนพิการในมุมมองของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว และความต้องการของผู้ประกอบการในการเตรียมความพร้อมเพื่อจัดนำเที่ยวให้คนพิการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย 1) การศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Document Analysis) เป็นการรวบรวมเนื้อหาสาระสำคัญของหลักการแนวคิดทฤษฎีจากเอกสาร บทความวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งก่อนเก็บข้อมูลเพื่อนำมาสร้างแนวคำถามที่เป็นคำถามลักษณะแบบปลายเปิด และหลังเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ 2) การสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึก (In-depth Interview) เป็นรายบุคคลกับผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 25 คน เพื่อให้สามารถสังเกตพฤติกรรม ปฏิบัติ และเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความรู้สึกเต็มที่ โดยใช้แนวคำถามที่เป็นลักษณะแบบปลายเปิด 3) การสังเกตและจดบันทึกด้วยวิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) ผู้วิจัยทำการบันทึกเสียงการสนทนาด้วยเครื่องบันทึกเสียงทุกครั้งในการสัมภาษณ์ โดยขออนุญาตบันทึกเสียงจากผู้ให้ข้อมูลหลักทุกครั้ง และให้ความสำคัญเรื่องของการพูดน้ำเสียง ท่าทางของผู้ให้ข้อมูลหลักประกอบการสัมภาษณ์ รวมทั้งจดประเด็นสำคัญระหว่างการสัมภาษณ์

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล เมื่อเก็บข้อมูลแล้วผู้วิจัยตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลด้วยการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) (สุภางค์ จันทวานิช, 2540) เพื่อยืนยันว่าข้อมูลที่ได้มาถูกต้องหรือไม่ โดยการตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูลคือ การสัมภาษณ์ การจดบันทึก การบันทึกเสียง การสังเกต

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ด้วยการถอดเทปการสนทนาแบบคำต่อคำ (Verbatim) ฟังเทปซ้ำแล้วเรียบเรียงข้อมูลที่ได้เพื่อนำมาแยกและจัดกลุ่มข้อมูลที่มีลักษณะใกล้เคียงกันไว้ด้วยกันตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลว่าแนวคิดของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเกี่ยวกับการจัดนำเที่ยวเพื่อคนพิการเป็นอย่างไร และรายงานผลการวิจัยด้วยวิธีการเชิงพรรณนา

จริยธรรมในการวิจัย การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญต่อจริยธรรมในการวิจัย ผู้วิจัยได้แจ้งและขออนุญาตจากผู้ให้ข้อมูลหลักทุกครั้งโดยไม่สร้างความกดดันในการเข้าร่วมวิจัย และแจ้งให้ทราบถึงวัตถุประสงค์การวิจัยก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมทั้งมีการนัดหมายวันเวลาก่อนเข้าสัมภาษณ์ทุกครั้งระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักอย่างผ่อนคลายและให้สามารถแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ เคารพความเป็นส่วนตัว รักษาความลับไม่เปิดเผยนามของผู้ให้ข้อมูลหลัก (ประสพชัย พสุนนท์ และพิทักษ์ ศิริวงศ์, 2556)

ผลการวิจัย

จากการรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการจำนวน 25 คนและนำมาข้อมูลมาวิเคราะห์ตามแนวทางของการวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการศึกษามีดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์และประสบการณ์การดำเนินงานเกี่ยวกับคนพิการ

ผู้ให้ข้อมูลหลักทุกคนทำงานในบริษัทนำเที่ยวประเภทต่างๆ โดยมีตำแหน่งตั้งแต่ระดับผู้จัดการแผนก ผู้อำนวยการ กรรมการผู้จัดการ รองประธาน ไปจนถึงเจ้าของบริษัท โดยมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำสุด 7 ปี และสูงสุด 30 ปี โดยเป็นการทำงานทั้งในส่วนของบริษัทนำเที่ยวของคนไทย และบางส่วนทำงานให้กับบริษัทนำเที่ยวที่มีชาวต่างชาติถือหุ้น ทั้งนี้สามารถแยกประเภทของบริษัทนำเที่ยวที่ผู้ให้ข้อมูลหลักได้ทำงานอยู่เป็นประเภทต่างๆ ดังนี้

1. บริษัทนำเที่ยวประเภทนำคนไทยท่องเที่ยวในประเทศไทย (Domestic tour) จำนวน 1 บริษัท โดยเป็นบริษัทนำเที่ยวที่เน้นการจัดนำเที่ยวประเภทกรุ๊ปเหมา หรือการจัดนำเที่ยวนักท่องเที่ยวที่ติดต่อมาเป็นหมู่คณะเท่านั้น

2. บริษัทนำเที่ยวประเภทนำคนต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย (Inbound tour) จำนวน 3 บริษัท โดยเป็นบริษัทที่รับนักท่องเที่ยวจากยุโรป จีน และประเทศต่างๆ ในแถบเอเชีย

3. บริษัทนำเที่ยวประเภทนำคนไทยไปท่องเที่ยวในต่างประเทศ (Outbound tour) จำนวน 5 บริษัท โดยเป็นบริษัทที่รับจัดนำเที่ยวไปยังประเทศต่างๆ ในแถบยุโรป และเอเชีย

4. บริษัทที่รับจัดนำเที่ยวทั้งนำคนไทยท่องเที่ยวในประเทศไทยและนำคนไทยไปท่องเที่ยวในต่างประเทศ (Domestic and Outbound tour) จำนวน 7 บริษัท โดยบริษัทส่วนใหญ่จะรับจัดนำเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวที่ติดต่อมาเป็นหมู่คณะ

5. บริษัทที่จัดนำเที่ยวครบทุกรูปแบบคือทั้งนำคนไทยท่องเที่ยวในประเทศไทย (Domestic tour) นำคนไทยไปท่องเที่ยวในต่างประเทศ (Outbound tour) และนำคนต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย (Inbound tour) จำนวน 4 บริษัท ซึ่งบริษัทนำเที่ยวลักษณะนี้เป็นบริษัทนำเที่ยวขนาดใหญ่มีบุคลากรเป็นจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงได้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักจากบริษัทนำเที่ยวประเภทนี้มากกว่า 1 คนต่อ 1 บริษัท

จากจำนวนบริษัทนำเที่ยวที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 20 บริษัทนำเที่ยวนั้นมีเพียง 7 บริษัทเท่านั้นที่เคยรับจัดนำเที่ยวให้คนพิการ โดยแบ่งออกได้เป็น 3 บริษัทที่เคยจัดนำเที่ยวให้คนพิการทางการได้ยิน และอีก 4 บริษัทที่เคยจัดนำเที่ยวให้คนพิการทางการเคลื่อนไหว ซึ่งการจัดนำเที่ยวส่วนใหญ่เป็นการจัดนำเที่ยวในรูปแบบของการเดินทางร่วมกันระหว่างคนพิการและคนปกติ โดยที่คนพิการจะมีญาติหรือเพื่อนร่วมเดินทางไปด้วยทุกครั้ง โดยทางญาติและเพื่อนที่ร่วมเดินทางไปด้วยจะคอยดูแลนักท่องเที่ยวที่เป็นคนพิการทำให้ไม่ค่อยมีปัญหาระหว่างการเดินทางมากนัก บริษัทนำเที่ยวจึงไม่ได้มีการเตรียมการใดๆ เป็นพิเศษในการดูแลคนพิการ อย่างไรก็ตาม 2 บริษัทที่ให้ข้อมูลว่าเคยมีคนพิการติดต่อเข้ามาเพื่อให้อำนวยความสะดวกให้ แต่ทางบริษัทได้ตอบปฏิเสธ เนื่องจากไม่มีประสบการณ์เกรงว่าทำกรู๊ปคนพิการแล้วจะเสียเวลามากในการดำเนินงานและเกรงว่าจะมีปัญหาที่เกินกว่าความสามารถในการจัดการของบริษัท

“บริษัทไม่กล้าจัดนำเที่ยวให้คนพิการเพราะกลัวรับมือไม่ไหว เราไม่มีประสบการณ์ แล้วแหล่งท่องเที่ยวในไทยก็ยังไม่มีความพร้อมที่จะรองรับคนพิการด้วย ” (A นามสมมติ, 2561)

สภาพปัญหาและอุปสรรคในการจัดนำเที่ยวให้คนพิการ

จากการสัมภาษณ์พบว่าปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการจัดนำเที่ยวให้คนพิการนั้นแบ่งออกเป็นปัญหาและอุปสรรคก่อนการจัดนำเที่ยว และระหว่างการจัดนำเที่ยวซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการนำเที่ยวก่อนการจัดนำเที่ยวให้คนพิการ ก่อนการจัดนำเที่ยวให้คนพิการนั้น ผู้ประกอบการจะต้องมีการเตรียมการต่างๆ เพื่อรองรับคนพิการซึ่งพบว่ามีปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ดังนี้

1. ไม่มีประสบการณ์ในการจัดนำเที่ยวให้กับคนพิการ ทำให้ไม่ทราบว่าคนพิการมีความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกอะไรในการเดินทางบ้าง และจะหาสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านั้นได้จากที่ไหน เช่น รถเข็นสำหรับคนพิการทางการเคลื่อนไหว เครื่องช่วยฟังสำหรับคนพิการทางการได้ยิน ไม่เท่าหรืออุปกรณ์บอกทางสำหรับคนพิการทางการมองเห็น เป็นต้น ทำให้ต้องใช้เวลาค่อนข้างมากในการสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจและจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม

“บริษัทไม่มีประสบการณ์นำเที่ยวให้คนพิการ แต่คนพิการนั่งรถเข็นก็รู้ว่าแล้วว่าจะเอาขึ้นรถได้อย่างไร ต้องใช้รถแบบไหน จะหารถแบบนั้นได้ที่ไหน นี่แค่เรื่องการเดินทางนะ แต่ในการจัดนำเที่ยวยังมีเรื่องอื่นๆ อีกมากมายที่ต้องเตรียมการ เลยต้องคุยกันเยอะมาก คุยเสร็จแล้วก็ยังไม่รู้ว่าจะไปหาอุปกรณ์ต่างๆ ได้ที่ไหน ราคาเท่าไร” (C นามสมมติ, 2561)

2. ขาดความรู้ในเรื่องแหล่งท่องเที่ยวรวมทั้งองค์ประกอบทางการท่องเที่ยวอื่นๆ เช่น ที่พัก ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึกที่เหมาะสม หรือมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถรองรับคนพิการได้ ทำให้ไม่สามารถเขียนรายการนำเที่ยวที่เหมาะสมกับคนพิการได้อย่างรวดเร็ว การเขียนรายการนำเที่ยวเพื่อคนพิการแต่ละครั้งต้องใช้เวลาในการค้นหาข้อมูลต่างๆ นานมาก คนที่ทำหน้าที่เขียนรายการนำเที่ยวก็มีความกังวลว่าจะจัดนำเที่ยวได้จริงตามรายการที่เขียน และในเวลาที่กำหนดหรือไม่ ทำให้พนักงานไม่ค่อยกล้ารับงานลักษณะนี้เนื่องจากมีความกังวลหลายเรื่อง นอกจากนี้ยังมีสถานที่หลายแห่งโดยเฉพาะ ที่พักแรม ที่ไม่ต้องการรับนักท่องเที่ยวคนพิการเนื่องจากไม่มีห้องพักที่รองรับได้ และเกรงว่าต้องเพิ่มพนักงานในการดูแลคนพิการเป็นพิเศษ และหากคนพิการทำอะไรผิดพลาดระหว่างการเข้าพักรักษาตัวไปสู่อุบัติเหตุหรือเสียชีวิตก็จะทำให้ที่พักแรมนั้นๆ มีภาระรับผิดชอบที่มากขึ้น รวมทั้งยังอาจเสียชื่อเสียงได้อีกด้วย

“พนักงานในบริษัทไม่เคยเขียนรายการนำเที่ยวให้คนพิการ ไม่รู้ว่าควรจะให้คนพิการไปเที่ยวที่ไหนจึงจะเหมาะสม เพราะเราก็กังวลว่าบางที่อาจจะรองรับคนพิการไม่ได้ ต้องหาข้อมูลเยอะมาก เสียเวลามากในการเขียนรายการหนึ่งรายการเลยพอลอยทำให้ทำงานอื่นๆ ช้าไปด้วย” (D นามสมมติ, 2561)

“เท่าที่เคยติดต่อมาที่พักเกิน 50% ไม่อยากรับนักท่องเที่ยวพิการ เพราะกลัวว่าถ้าคนพิการเป็นอะไรไประหว่างพักกับเค้า จะกลายเป็นความรับผิดชอบของเค้า เช่น เดินตกบันได จมน้ำ โดนไฟดูด แล้วนอกจากเค้าจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลแล้ว ถ้าข่าวหลุดออกไปเค้าก็เสียชื่อเสียงอีก เค้าก็เลยปฏิเสธ” (J นามสมมติ, 2561)

3. ไม่สามารถเข้าถึงตลาดนักท่องเที่ยวคนพิการได้ ผู้ประกอบการบางส่วนต้องการจัดนำเที่ยวให้คนพิการแต่ไม่สามารถทำการตลาดเจาะกลุ่มลูกค้าที่เป็นคนพิการเพื่อเสนอขายรายการนำเที่ยวได้เพราะขาดความรู้ความเข้าใจในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่มีความเฉพาะนี้ ว่าควรติดต่อเข้าไปที่ใด ควรให้ข้อมูลการติดต่อ การเดินทางอย่างไร รวมทั้งไม่แน่ใจว่าถ้าเจาะตลาดได้แล้ว คนพิการจะมีความสามารถในการจ่ายได้หรือไม่

“อยากจะทำรายการนำเที่ยวให้คนพิการนะ แต่ทำแล้วก็ไม่รู้ว่าจะไปขายให้ใคร จะเข้าหาคนกลุ่มนี้ได้ที่ไหน แล้วเขาจะมีเงินจ่ายได้หรือไม่ ตรงนี้มีความยากมาก” (K นามสมมติ, 2561)

4. ไม่สามารถจัดหามัคคุเทศก์ที่มีความรู้หรือประสบการณ์ในการนำเที่ยวคนพิการ เนื่องจากการนำเที่ยวให้คนพิการนั้นต้องอาศัยความรู้ ความเข้าใจ และความอดทนสูงมาก มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์และไม่ได้ผ่านการอบรมในการนำเที่ยวให้คนพิการ ทำให้ไม่มั่นใจว่าจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสมจึงไม่กล้ารับงานนำเที่ยวคนพิการ ส่งผลให้บริษัทนำเที่ยวมีความยากลำบากในการจัดหามัคคุเทศก์เพื่อดูแลนักท่องเที่ยวคนพิการ นอกจากนี้ค่าจ้างสำหรับมัคคุเทศก์เพื่อดูแลนักท่องเที่ยวคนพิการยังสูงกว่ามัคคุเทศก์ทั่วไปทำให้บริษัทต้องแบกรับค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นนี้ รวมทั้งต้องมีการจ้างมัคคุเทศก์มากกว่า 1 คนในการดูแลนักท่องเที่ยวคนพิการ 1 กลุ่มอีกด้วย ทำให้เพิ่มค่าใช้จ่ายของรายการนำเที่ยวขึ้นอีกมาก ทั้งนี้บางบริษัทอาจรวมค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นนี้เข้าไปในรายการนำเที่ยวแต่ก็ทำให้รายการนำเที่ยวมีราคาที่สูงกว่าปกติมากและไม่สามารถแข่งขันในตลาดได้

“หามัคคุเทศก์ยากมาก เพราะส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์นำเที่ยวให้คนพิการเค้าก็ไม่กล้ารับงาน ทั้งกลัวงานที่หนักขึ้น ทั้งกลัวว่าจะทำได้ไม่ดี ถ้านักท่องเที่ยวเป็นอะไรไประหว่างการเดินทางเค้าก็ต้องรับผิดชอบอีก ต้องให้ค่าตัวมากกว่าเดิมสองถึงสามเท่าถึงจะยอมรับงาน แล้วก็ต้องหาคนไปช่วยมัคคุเทศก์อีกหลายคน ค่าตัวก็จะแพงขึ้นก็หาคนซื้อยากอีก” (G นามสมมติ, 2561)

ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการระหว่างการจัดนำเที่ยวให้คนพิการ ในระหว่างการจัดนำเที่ยวให้คนพิการนั้นจะมีปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นค่อนข้างมาก ซึ่งสามารถสรุปเป็นประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

1. การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยส่วนใหญ่ยังไม่ได้มีการเตรียมสถานที่หรือเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกในการรองรับนักท่องเที่ยวคนพิการมากนัก ทำให้การเข้าถึงและเที่ยวชมแหล่งท่องเที่ยวเป็นไปได้โดยลำบาก มัคคุเทศก์ต้องคอยช่วยเหลือตลอดเวลา ตั้งแต่ขึ้น-ลงรถ และการเที่ยวชมในแหล่งท่องเที่ยวทำให้ต้องใช้เวลาค่อนข้างมากในการเข้าชมแหล่งท่องเที่ยวแต่ละที่ และไม่สามารถทำเวลาได้ตามที่กำหนดไว้ในรายการนำเที่ยว

“กว่ามัคคุเทศก์จะช่วยเหลือนักท่องเที่ยวลงจากรถได้หมดก็ใช้เวลาช้านานแล้ว กว่าที่จะเข้าไปถึงแหล่งท่องเที่ยว กว่าที่จะเที่ยวชมเสร็จอีก ลำบากและใช้เวลาช้านานมาก ทำเวลาไม่ได้เลย” (F นามสมมติ, 2561)

2. จำนวนมัคคุเทศก์ที่มีจำกัดทำให้การสื่อสารและดูแลเป็นไปอย่างไม่ทั่วถึง ทั้งนี้การดูแลนักท่องเที่ยวและการสื่อสารกันระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวเป็นเรื่องที่สำคัญมาก เพราะจะทำให้นักท่องเที่ยวประทับใจ มีความเข้าใจที่ถูกต้องทั้งในเรื่องของข้อมูลความรู้ การนัดหมาย การอธิบายรายละเอียดของการเดินทาง ทั้งนี้ปัญหาในการสื่อสารหลักๆ แล้วจะเกิดขึ้นกับคนพิการทางการได้ยินเนื่องจากต้องใช้ล่ามภาษามือช่วยอธิบายตลอด หากล่ามภาษามือมีไม่เพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยวในคณะนั้นๆ ก็ทำให้การสื่อสารเป็นไป

อย่างไม่ทั่วถึง เกิดการเข้าใจผิดกันได้ นอกจากนี้ยังมีปัญหาเรื่องมัคคุเทศก์ที่เดินทางไปด้วยมีจำนวนจำกัดทำให้ไม่สามารถดูแลนักท่องเที่ยวคนพิการได้อย่างทั่วถึงนำไปสู่ความเข้าใจผิดและความสับสนระหว่างการเดินทางได้

“เคยแจ้งให้นักท่องเที่ยวคนพิการมารอตตรงจุดนัดพบแต่เข้าใจกันผิด แต่ปรากฏว่าเข้าใจกันผิดหากันไม่เจอ เราก็กังวล นักท่องเที่ยวก็กลัวคิดว่าเราทิ้งเค้า” (O นามสมมติ, 2561)

“ในแต่ละทริปจะจัดไกด์ไปเยอะก็ไม่ได้เพราะเปลืองค่าใช้จ่ายมาก ไกด์ก็ต้องทำงานหนักดูแลลูกค้าเยอะ บางทีก็ไม่ทั่วถึงก็เป็นปัญหาอีก” (D นามสมมติ, 2561)

3. ความขัดแย้งระหว่างนักท่องเที่ยวปกติและนักท่องเที่ยวคนพิการ เนื่องจากนักท่องเที่ยวคนพิการต้องใช้เวลาค่อนข้างมากในการเที่ยวชมแหล่งท่องเที่ยว และต้องการให้มัคคุเทศก์คอยช่วยเหลือตลอดเวลา ทำให้มัคคุเทศก์ไม่สามารถดูแลนักท่องเที่ยวปกติได้ตามที่ควรจะเป็น และนักท่องเที่ยวปกติต้องเสียเวลาในการรอคอยและนำไปสู่ความขัดแย้งระหว่างนักท่องเที่ยวปกติและนักท่องเที่ยวคนพิการได้ เพราะแต่ละฝ่ายก็ต้องการใช้เวลาในการท่องเที่ยวที่ไม่เท่ากัน ส่งผลให้นักท่องเที่ยวปกติไม่มีความสุขระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวและไม่กลับมาใช้บริการในครั้งต่อไปอีกเพราะเกรงจะประสบปัญหาเรื่องเวลาและความขัดแย้งระหว่างการเดินทาง ทำให้ผู้ประกอบการสูญเสียลูกค้าส่วนหนึ่งไป

“นักท่องเที่ยวคนพิการต้องใช้เวลาทั้งในการขึ้น-ลงรถ การเที่ยวชม นักท่องเที่ยวปกติก็ต้องรอ บางครั้งก็เสียเวลามาก เกิดความไม่พอใจ คิดว่าเรา take care คนพิการมากกว่าที่ๆ ที่จ่ายเท่ากัน ไม่อยากมาเที่ยวกับเราอีก” (P นามสมมติ, 2561)

4. ปัญหาการที่ผู้ประกอบการไม่มีอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการเดินทางของคนพิการ เนื่องจากบริษัทส่วนใหญ่ไม่ได้ให้บริการนักท่องเที่ยวคนพิการเป็นประจำทำให้ไม่มีการจัดหาอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นเอาไว้ นอกจากนี้จำนวนพนักงานผู้ช่วยดูแลคนพิการระหว่างการเดินทางยังมีจำนวนจำกัด ทำให้ไม่สามารถให้บริการนักท่องเที่ยวคนพิการได้อย่างเหมาะสมกับประเภทความพิการ นักท่องเที่ยวไม่ได้รับความสะดวกสบาย และทำให้ผู้ประกอบการมีความกังวลว่าการบริการที่จัดให้นักท่องเที่ยวคนพิการอาจไม่ตรงกับมาตรฐานการทำงานของบริษัท นำไปสู่การเสียชื่อเสียงในอนาคตได้

“ปกติบริษัทไม่ได้จัดนำเที่ยวให้คนพิการก็เลยไม่เคยมีอุปกรณ์ใดๆ ไว้ ทำให้การบริการทำได้ไม่เต็มที่ ก็กลัวว่าจะไปพูดว่าเราทำได้ไม่ดีแล้วเราจะเสียชื่อเสียงที่ส่งผ่านมา” (Q นามสมมติ, 2561)

ความต้องการของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในการเตรียมความพร้อมจัดนำเที่ยวให้คนพิการ

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นด้วยที่คนพิการควรจะมีสิทธิในการเดินทางท่องเที่ยวที่เท่าเทียมกับคนปกติ และยินดีที่จะจัดนำเที่ยวให้กับคนพิการแต่ต้องการให้คนพิการรวมกลุ่มและเดินทางพร้อมกัน หรือมีญาติของคนพิการร่วมเดินทางไปด้วยเพื่อคอยช่วยเหลือดูแล อย่างไรก็ตามในการจัดนำเที่ยวแต่ละครั้งควรต้องมีมัคคุเทศก์ร่วมเดินทางไปกับคนพิการมากกว่า 1 คน เพื่อช่วยเหลือดูแลได้อย่างเต็มที่ซึ่งจะทำให้ค่าใช้จ่ายสูงขึ้น ส่งผลให้ผู้ประกอบการกังวลว่านักท่องเที่ยวคนพิการจะมีกำลังในการจ่ายหรือไม่ ทั้งนี้ผู้ประกอบการได้ให้มุมมองที่น่าสนใจว่า ในเชิงสังคมนั้นการท่องเที่ยวเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์ทุกคน ดังนั้นจึงควรเปิดโอกาสให้คนพิการได้มีสิทธิเท่าเทียมคนอื่น ไม่ควรทำให้เกิดการแบ่งแยกหรือความเหลื่อมล้ำขึ้นในสังคม การได้เดินทางท่องเที่ยวของคนพิการจะเป็นการเปิดโลก เปิดมุมมองของคนพิการแล้ว ยังเป็นการเยียวยาจิตใจทำให้คนพิการไม่คิดมากกับความพิการของตนเองและทำให้คนปกติเข้าใจคนพิการได้มากขึ้นนำไปสู่สังคมที่

มีความเห็นอกเห็นใจและมีความสุข ส่วนในเชิงเศรษฐศาสตร์นั้นผู้ประกอบการเองก็ต้องการเปิดตลาดนักท่องเที่ยวกุุ่มใหม่ๆ เพื่อลดความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจและเพิ่มโอกาสในการสร้างรายได้ให้กับองค์กร และมองว่าตลาดนักท่องเที่ยวกุุ่มเฉพาะ (Niche market) ที่มีศักยภาพ แต่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์ในการจัดนำเที่ยวให้คนพิการจึงมีความกังวลในเรื่องผลการดำเนินงานที่อาจไม่คุ้มกับการลงทุน ดังนั้นอาจเริ่มต้นด้วยการทำโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ในการนำเที่ยวให้คนพิการเพื่อเรียนรู้กระบวนการทั้งหมดก่อนที่จะนำมาปรับเพื่อเข้าสู่แผนการดำเนินงานทางธุรกิจต่อไป ทั้งนี้เพื่อเป็นการสนับสนุนให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความพร้อมในการจัดนำเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกุุ่มพิเศษได้ ผู้ประกอบการได้แสดงทัศนะที่น่าสนใจไว้ดังนี้

1. หน่วยงานภาครัฐต้องให้การสนับสนุนอย่างจริงจังและจริงใจ ไม่ใช่เพียงแค่ออกนโยบายแต่ต้องมีแผนในการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งควรมีงบประมาณในการสนับสนุนผู้ประกอบการเพื่อกระตุ้นให้ผู้ประกอบการเห็นความสำคัญของการจัดนำเที่ยวให้คนพิการและสามารถทำได้จริง

“ภาครัฐมีนโยบายที่สวยหรูแต่ยังไม่เห็นแผนปฏิบัติงาน ถ้าจะให้ดีควรมีงบสนับสนุนเพื่อกระตุ้น ให้บริษัทนำเที่ยวได้ทดลองจัดนำเที่ยวให้คนพิการดูก่อน ทุกวันนี้ที่ยังไม่กล้าทำเพราะกลัวขาดทุน แต่ถ้าวัฐสนับสนุนเชื่อว่าทุกบริษัทก็อยากลองทำดูนะ” (M นามสมมติ, 2561)

2. ต้องมีการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งในแหล่งท่องเที่ยวและเรื่องของการเดินทาง มารองรับการเดินทางท่องเที่ยวของคนพิการ เช่น สนับสนุนให้มีการต่อรถบัสสำหรับคนพิการ สร้างทางเดินคนพิการทางสายตา ทางลาดสำหรับรถเข็นคนพิการทางการเคลื่อนไหว ป้ายสื่อความหมายสำหรับคนพิการทางการได้ยิน เป็นต้น รวมทั้งต้องมีการรวบรวมและประชาสัมพันธ์ให้ทราบว่าแหล่งท่องเที่ยวใดบ้างที่พร้อมจะรองรับคนพิการ นอกจากนี้ควรมีการกำหนดมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเพื่อรองรับคนพิการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันด้วย

“ต้องยอมรับว่าแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยส่วนใหญ่ไม่พร้อมจะรองรับคนพิการไม่ว่าจะประเภทไหน ถ้าบริษัทจัดทัวร์ไปลงปัญหาที่อยู่ที่บริษัทว่าไม่สามารถนำเที่ยวได้จริง คนพิการเองก็จะเสียอารมณ์แล้วอาจจะเข้าใจว่าเป็นความผิดของบริษัททัวร์ เรื่องนี้รัฐต้องเข้ามาช่วยนะ ต้องทำให้รู้ว่าที่ไหนที่คนพิการเที่ยวได้บ้าง นอกจากสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งแล้วต้องประชาสัมพันธ์ให้รู้ด้วย หรือทำเป็นฐานข้อมูลให้พวกเราเข้าไปค้นหาได้ก็จะทำให้เราทำงานได้สะดวก รวดเร็ว ตรงกับความต้องการของคนพิการ” (N นามสมมติ, 2561)

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องจัดอบรมให้ความรู้กับผู้ประกอบการและภาคีในเรื่องลักษณะและความต้องการในด้านต่างๆ ของคนพิการ รูปแบบและวิธีการดูแลคนพิการที่ถูกต้อง ทั้งนี้ควรเป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ลงมือปฏิบัติจริงอันจะนำไปสู่ความเข้าใจและการปฏิบัติได้อย่างถูกต้องในสถานการณ์จริง

“ส่วนใหญ่การอบรมที่เคยจัดจะเป็นการมาพูดให้ฟังเท่านั้น แต่การที่จะดูแลคนพิการได้ต้องลงมือทำจริงๆ ไม่งั้นก็ไม่ว่าจะเข็นรถยังไง รถหนักแค่ไหน ต้องจูงคนตาบอดเดินอย่างไร เยอะแยะที่ต้องเรียนรู้ ไม่งั้นอบรมไปก็ไม่มีประโยชน์เสียเวลาเปล่าๆ” (R นามสมมติ, 2561)

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยพบว่าในผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว 20 บริษัทมีเพียง 7 บริษัทเท่านั้นที่เคยจัดทำเที่ยวให้คนพิการ โดยเป็นคนพิการทางการเคลื่อนไหว และคนพิการทางการได้ยินที่มีญาติและเพื่อนร่วมเดินทางไปด้วย ทำให้ไม่ค่อยมีปัญหาระหว่างการเดินทางมากนัก ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการก่อนการจัดนำเที่ยวให้คนพิการจะเป็นเรื่องของ การไม่มีประสบการณ์ในการจัดนำเที่ยวให้คนพิการ การขาดความรู้ในเรื่องแหล่งท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับคนพิการ การไม่สามารถเข้าถึงตลาดนักท่องเที่ยวคนพิการได้ และการไม่สามารถจัดหามัคคุเทศก์ที่มีประสบการณ์ร่วมเดินทางไปกับคนพิการ ทำให้ผู้ประกอบการต้องใช้เวลาในการเตรียมงานค่อนข้างมาก มีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากขึ้นไม่คุ้มกับการลงทุน ส่วนปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการระหว่างการจัดนำเที่ยวให้คนพิการจะเป็นเรื่องของ การที่คนพิการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้ยาก จำนวนมัคคุเทศก์ที่มีจำกัดทำให้ดูแลได้ไม่ทั่วถึง ความขัดแย้งระหว่างนักท่องเที่ยวปกติและนักท่องเที่ยวพิการ และการไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างการเดินทางสำหรับคนพิการทำให้มาตรฐานการให้บริการไม่เป็นไปตามที่ตั้งใจส่งผลต่อชื่อเสียงของผู้ประกอบการ สำหรับความต้องการของผู้ประกอบการในการเตรียมความพร้อมเพื่อจัดนำเที่ยวให้คนพิการนั้น ผู้ประกอบการต้องการให้ภาครัฐให้การสนับสนุนอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง ทั้งในเรื่องของแผนงานงบประมาณ การลงทุนในเรื่องโครงสร้างพื้นฐานและการให้ความรู้ที่ถูกต้องแก่ผู้ประกอบการ

ผลการวิจัยพบว่าคนพิการมีความสามารถในการเดินทางร่วมกับคนปกติได้หากมีการจัดการที่สอดคล้องกับที่ สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน (2560) ได้อธิบายว่าข้อจำกัดในการเดินทางท่องเที่ยวของคนพิการคือข้อจำกัดเชิงโครงสร้างมากกว่าข้อจำกัดส่วนบุคคลหรือระหว่างบุคคล ทั้งนี้ความพิการไม่ใช่ปัญหาหลักในการเดินทางท่องเที่ยวแต่อุปสรรคสำคัญคือการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวหรือบริการทางการท่องเที่ยวอื่นๆ อย่างไรก็ตามคนพิการยังคงต้องการเดินทางเพื่อเปิดรับประสบการณ์ใหม่ๆ แต่ควรเดินทางร่วมกับญาติหรือเพื่อนเพื่อให้สามารถดูแลคนพิการได้เป็นอย่างดี ตรงกับข้อมูลของบริษัทอินทรีเสิร์ช (2555) ที่ระบุว่าครอบครัวเป็นสิ่งที่สำคัญมากในการเดินทางของคนพิการเพราะจะเป็นคนที่คอยดูแลคนพิการระหว่างการเดินทาง

สำหรับปัญหาที่ผู้ประกอบการกังวลมากคือการไม่มีประสบการณ์ในการจัดนำเที่ยวให้คนพิการทำให้ต้องใช้เวลาค่อนข้างมากในการเตรียมงานและจัดหาแหล่งท่องเที่ยวที่คนพิการสามารถเข้าถึงได้ ซึ่งตรงกับที่ พิทักษ์ ศิริวงศ์ และ ปัทมอร เสี่ยงแดง (2554) ได้ระบุว่าสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมทั้งแหล่งท่องเที่ยวจำนวนมากไม่ได้ถูกออกแบบมาเพื่อรองรับคนพิการ ถึงแม้จะมีผู้ประกอบการที่ยินดีจัดนำเที่ยวให้คนพิการแต่ปัญหาหลักที่ผู้ประกอบการกังวลคือความสามารถในการจ่ายของนักท่องเที่ยวคนพิการซึ่งข้อมูลนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bowtell (2015) ที่ระบุว่าผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจำนวนน้อยมากที่ให้ความสนใจกับนักท่องเที่ยวคนพิการ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาถึงผลการศึกษานี้ของ The Open Door Organization (2002) ที่แสดงให้เห็นถึงตัวเลขการใช้จ่ายเงินของคนพิการในการท่องเที่ยวของสหรัฐอเมริกาและแคนาดาตั้งแต่ปี พ.ศ.2545 พบว่ามีมูลค่าสูงถึง 13.6 และ 25 พันล้านเหรียญสหรัฐตามลำดับ ซึ่งเป็นข้อมูลทางการตลาดที่น่าสนใจแต่ในประเทศไทยยังไม่ได้มีหน่วยงานที่รวบรวมข้อมูลตัวเลขที่น่าสนใจนี้จึงส่งผลให้ผู้ประกอบการยังคงมีความกังวลถึงความคุ้มค่าในการลงทุนทางธุรกิจกับกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการ อย่างไรก็ตามการที่ตัวเลขคนพิการในประเทศไทยที่เพิ่มสูงขึ้นทุกปีประกอบกับแผนพัฒนาการท่องเที่ยว แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่เน้น

การแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำ สร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการต่างๆ รวมทั้งการที่มืองค์กรคนพิการทั้งในและต่างประเทศที่เพิ่มมากขึ้นและให้การสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ของคนพิการก็ทำให้แนวโน้มการเดินทางท่องเที่ยวของคนพิการมีมากขึ้นตามไปด้วย (กัลยา สว่างคง, 2560) ในส่วนของความต้องการของผู้ประกอบการในการเตรียมความพร้อมในการจัดนำเที่ยวให้คนพิการนั้นพบว่าผู้ประกอบการต้องการให้หน่วยงานภาครัฐเข้ามามีส่วนสนับสนุนอย่างจริงจังทั้งในส่วนของนโยบาย แผนปฏิบัติงานและงบประมาณ สอดคล้องกับที่ Ozogul & Baran (2016) ได้มองปัญหาการจัดการการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการว่าประเด็นหลักคือนโยบายหรือกฎหมายจากภาครัฐ เพราะหากภาครัฐไม่ให้ความสำคัญอย่างจริงจังแล้วสิทธิ์ต่างๆ สำหรับคนพิการก็ยังคงถูกละเลยต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงคมนาคม กระทรวงมหาดไทย ควรมีการวางแผนร่วมกันเพื่อพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานในการรองรับการท่องเที่ยวเพื่อคนพิการ ตั้งแต่เรื่องของการเดินทาง แหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ จัดทำมาตรฐานของแหล่งท่องเที่ยว และมาตรฐานการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ รวมทั้งประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับมาตรฐานการบริการ หรือรวบรวมแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับมาตรฐานให้อยู่ในระบบหรือมีฐานข้อมูลที่สามารถสืบค้นได้สะดวก นอกจากนี้ยังควรสนับสนุนงบประมาณที่เหมาะสมเพื่อกระตุ้นผู้ประกอบการให้สนใจที่จะพัฒนาการจัดนำเที่ยวสำหรับคนพิการอย่างต่อเนื่อง

2. หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สมาคมคนพิการต่างๆ ควรมีนโยบายเชิงรุกที่เป็นรูปธรรมในการให้ข้อมูลความรู้แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องลักษณะและความต้องการของคนพิการ การให้ความช่วยเหลือ และดูแลคนพิการประเภทต่างๆ รวมทั้งควรมีการติดตามผลจากการให้ข้อมูลนั้นๆ ด้วยเพื่อสร้างความมั่นใจว่าผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจะได้รับความรู้ที่ถูกต้อง และคนพิการจะได้รับบริการที่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตในการศึกษามุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรขยายขอบเขตการศึกษาให้ครอบคลุมผู้ประกอบการในองค์ประกอบด้านอื่นๆ ของการจัดนำเที่ยว เช่น ผู้ประกอบการที่พักแรม ผู้ประกอบการร้านอาหาร ผู้ประกอบการแหล่งท่องเที่ยว ผู้ประกอบการร้านของฝาก เป็นต้น

2. ควรมีการสำรวจค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวของคนพิการ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการจ่ายได้ และความน่าสนใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการในเชิงเศรษฐศาสตร์

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยต้องขอขอบคุณผู้บริหารของบริษัทนำเที่ยวทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูล จนทำให้งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

Chantavanic, S. (1997). “withikān wīchāi chōēng khunnaphāp .” [Qualitative Research Methods (7th)]. Bangkok. Chulalongkorn University.

สุภางค์ จันทวานิช. (2540). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

In-touch Research and Consultancy Co.,Ltd. (2012). “khrōngkān samruāt mummōng khōng chāo Thai tō kānthōngthiēo phūā kānchāt bāeng klum thān khōng lūkkhā . rāingān khan sutthāi sancē tō Kānthōngthiēo hāeng Prathēt Thai”. [Survey of Thai perspective on tourism for customer segmentation (Customer segment) Final report to Tourism Authority of Thailand].

บริษัทอินทัชรีเสิร์ชแอนด์คอนซัลแทนซ์จำกัด. (2555). *โครงการสำรวจมุมมองของชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเพื่อการจัดแบ่งกลุ่มฐานของลูกค้า (Customer segment)*. รายงานขั้นสุดท้ายเสนอต่อการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

Ministry of Social Development and Human Security. (2018). “sathiti khoṃmūn khonphikān thī mī bat pračham tuā khonphikān čhamnæk tām phūmiphāk læ phēt”. [Statistics on disabled persons with ID cards by region and sex]. Retrieved September 15, 2018, from https://www.m-society.go.th/download/article/article_20180703100206.pdf

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2561). สถิติข้อมูลคนพิการที่มีบัตรประจำตัวคนพิการ จำแนกตามภูมิภาค และเพศ ข้อมูล. เข้าถึงเมื่อ 15 กันยายน 2561 จาก https://www.m-society.go.th/download/article/article_20180703100206.pdf

Pasunont, P. & Siriwong, P. (2013). “prasitthiphāp læ kunchāē hāeng khwāmsamret nai kāndamnoēn kān sahakōṅ kān kaset : kānsuksā phūā sāng thritsadi thānrāk”. [Efficiency and key success of agricultural cooperative operation: A study for grounded theory]. Veridian E-Journal, SU. 6(1). 610-628.

ประสพชัย พสุนนท์ และพิทักษ์ ศิริวงศ์. (2556). “ประสิทธิภาพและกุญแจแห่งความสำเร็จในการดำเนินการสหกรณ์การเกษตร: การศึกษาเพื่อสร้างทฤษฎีฐานราก”. Veridian E-Journal, SU. Vol.6 No.1 January-April 2013: หน้า 610-628.

Prasongthan, S. (2017). “kānsuksā khočhamkat thāngkān thōngthiēo læ khwāmtangčhai nai kāndoēnthāng thōngthiēo khōng khonphikān nai khēt Krung Thēp Mahā Nakhōṅ læ parimonthon”. [The Study of Travel Constraints and Travel Intention of Disabilities in Bangkok Metropolis and Vicinity]. Journal of Social Sciences Srinakharinwirot University. 20 (January-December). 298-312.

- สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน. (2560). การศึกษาข้อจำกัดทางการท่องเที่ยวและความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยวของคนพิการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีที่ 20 ฉบับเดือนมกราคม-ธันวาคม 2560. 298-312.
- Siriwong, P. & Saengdaeng, P.(2011). k̄n̄thōngthīeō khōng phū phikān thāngkān khluānwai nai sangkhom Thai . [The Traveling of Physically Disabled in Thailand]. Veridian E- Journal, SU, 4(2). 221-228.
- พิทักษ์ ศิริวงศ์ และ ปัทมอร เสี่ยงแดง. (2554) การท่องเที่ยวของผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมไทย. วารสาร Veridian E-Journal, SU. 4(2), 221-228
- Swangkong, K. (2017). “k̄n̄thōngthīeō phūā khonphikān : khwām thāthāi samrap ‘utsāhākam k̄n̄thōngthīeō Thai” [Disabled Tourism: A Challenge for Thai Tourism Industry]. Journal of Ratchasuda College for Research and Development of persons with Disabilities. 13. 81-96.
- กัลยา สว่างคง. (2560). การท่องเที่ยวเพื่อคนพิการ: ความท้าทายสำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย. วารสารวิทยาลัยราชสุดา เพื่อการวิจัยและพัฒนาคนพิการ. 13. 81-98.
- Swangkong, K. & Siriwong, P.(2017). “rūāng lao k̄n̄thōngthīeō khōng phū phikān thāng sāitā nai sangkhom Thai”. [Travel Stories of Visually Impaired People in Thai Society]. Electronic Journal of Open and Distance Innovative Learning (e-JODIL). 7(2). 20-19.
- กัลยา สว่างคง และ พิทักษ์ ศิริวงศ์. (2560). เรื่องเล่าการท่องเที่ยวของผู้พิการทางสายตาในสังคมไทย. วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม (E-jodil) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 7(2). 20-19.

ภาษาต่างประเทศ

- Bowtell James. (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.
- Darcy, S. and Dickson, T. (2009). A whole-of-life approach to tourism: the case for accessible tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32-44.
- Van Horn, L. (2002). Travellers with disabilities: market size and trends. Retrieved July 10, 2018, from <http://ncpedp.org/access/isu-travel.html>
- Open Door Organization. (2002). Market Study. Retrieved July 15, 2018, from <http://opendoorsnfp.org/market-studies/2002-market-study>