การจัดการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว

วันที่รับบทความ : 24/01/2565
วันที่แก้ไขบทความ : 04/06/2565
วันที่ตอบรับบทความ : 23/06/2565

นุชรา แสวงสุข[1]
อนุชิต จันทรโรทัย[2]
วัฒนชัย ชูมาก[3]
ชมพรรณ รักษ์ศรีทอง[4]

บทคัดย่อ

การจัดการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวนั้นถือเป็นปัญหาเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการ โดยคนพิการทางการเคลื่อนไหวนั้นถือเป็นประเภทของคนพิการที่มีจำนวนมากที่สุดของประเทศไทยและประสบปัญหาทางด้านการท่องเที่ยวมากมายโดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการทางการเคลื่อนไหวภายในแหล่งท่องเที่ยวที่มีไม่เพียงพอและไม่สามารถใช้งานได้จริง รวมถึงปัญหาทางด้านบุคลากรการท่องเที่ยวที่ไม่สามารถให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวได้อย่างถูกต้องและมีทัศนคติทางลบต่อนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว อีกทั้งยังประสบปัญหาเกี่ยวกิจกรรมภายในแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวไม่สามารถเข้าร่วมได้ การศึกษาการจัดการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวนั้น ประกอบไปด้วย 3 ส่วน ได้แก่ 1. การจัดการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว มี 6 ด้านย่อย ได้แก่ ด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านกระบวนการศึกษา สิ่งแวดล้อม ด้านธุรกิจท่องเที่ยว ด้านการตลาดท่องเที่ยว ด้านการมีส่วนร่วมทางการท่องเที่ยวของชุมชนท้องถิ่น และด้านจิตสำนึกทางการท่องเที่ยว 2. การพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว มี 3 ด้านย่อย ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และ 3. การจัดกิจกรรมนันทนาการในแหล่งท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว โดยเป็นกิจกรรมที่ไม่ต้องมีการเคลื่อนไหวมากนัก เน้นกิจกรรมที่ใช้การสื่อสารและทักษะด้านสติปัญญา นักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวสามารถเข้าร่วมได้โดยปลอดภัย และมีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทำให้นักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวสามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้โดยปราศจากอุปสรรค ซึ่งการนำหลักการเหล่านี้ไปใช้ในการจัดการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวจะช่วยลดอุปสรรคและปัญหาในการเดินทางท่องเที่ยว และยังช่วยส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภาพรวมของประเทศอีกด้วย

คำสำคัญ : การท่องเที่ยว นักท่องเที่ยว คนพิการทางการเคลื่อนไหว

[1] ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อีเมล : enyouseeh@hotmail.com
[2] อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อีเมล : anuchit.aj2557@gmail.com
[3] ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อีเมล : easy_rest556@hotmail.com
[4] อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อีเมล : chompun.c@dru.ac.th

Tourism Management for Tourists with Mobility Disabilities

Received : 24/01/2022
Revised : 04/06/2022
Accepted : 23/06/2022

Nuchara Sawangsuk[1]
Anuchit Jantararotai[2]
Watanachai Chumak[3]
Chompun Raksritong[4]

Abstract

Tourism management for tourists with mobility disabilities is an urgent problem that needs to be taken to improve the quality of life of people with disabilities. Persons with disabilities are considered to be the highest number of people with disabilities in Thailand and get into a lot of trouble in tourism, especially those with disabilities. Facilities for persons with disabilities within tourist attractions were inadequate and unavailable actually work including the problem of tourism personnel unable to assist tourists with disabilities and had a negative attitude towards tourists with mobility disabilities. They also face problems related to activities within tourist attractions that tourists with mobility disabilities cannot access to join the activities. The study of tourism management for tourists with mobility disabilities consists of 3 The sections are as follows: 1. Tourism management for tourists with mobility disabilities has 6 sub-area as follows: tourist attraction, in the process of environmental, studies tourism business, travel marketing, In terms of participation in tourism of the local community and tourism consciousness. 2. The development of tourism personnel for tourists with mobility disabilities had 3 sub-area as follows: knowledge, skills and personal characteristics; and 3. Organizing recreational activities in tourist attractions suitable for tourists with mobility disabilities. This was an activity that did not require much movement consequently focus on activities that use communication and intellectual skills. Tourists with mobility disabilities can participate in a safe manner and facilities were provided that enable tourists with mobility disabilities to participate in activities without hindrance. The application of these principles in tourism management for tourists with disabilities will help reduce obstacles and problems in travel. It also helps to promote the tourism industry as a whole of the country.

Keywords : tourism; tourists; people with mobility disabilities.

[1] Assistant Professor Faculty of Management Science, Dhonburi Rajaphat University e-mail : enyouseeh@hotmail.com
[2] Lecturer Faculty of Management Science, Dhonburi Rajaphat University e-mail : anuchit.aj2557@gmail.com
[3] Assistant Professor Faculty of Management Science, Dhonburi Rajaphat University e-mail : easy_rest556@hotmail.com
[4] Lecturer Faculty of Management Science, Dhonburi Rajaphat University e-mail : chompun.c@dru.ac.th

บทนำ

ในปัจจุบันการท่องเที่ยวของประเทศไทยนั้นได้มีการส่งเสริมและพัฒนาเป็นจำนวนมาก ถือเป็นอุตสาหกรรมหลักที่สร้างรายได้ให้กับประเทศไทย มีรูปแบบการท่องเที่ยวใหม่ ๆ เกิดขึ้นมากมาย มีแหล่งท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติและทางวัฒนธรรมเป็นจำนวนมากในประเทศไทย ทั้งแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่เดิมและมีการพัฒนาปรับปรุงให้น่าดึงดูดใจอยู่เสมอ แหล่งท่องเที่ยวที่เสื่อมโทรมไปตามจำนวนของนักท่องเที่ยวที่หลั่งไหลเข้ามา และแหล่งท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นมาใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว หมุนเวียนพัฒนากันอย่างนี้เรื่อยไป ประชาชนทั่วไปก็มีโอกาสในการท่องเที่ยวที่หลากหลายตามความต้องการ แต่กลับพบว่าท่ามกลางการท่องเที่ยวที่พัฒนาขึ้นเรื่อย ๆ นั้น การท่องเที่ยวสำหรับคนพิการทางการเคลื่อนไหวกลับถูกมองข้าม โดยชูกลิ่น อุ่นวิจิตร และคณะ (2557, หน้า 36-50) ได้กล่าวไว้ว่า การท่องเที่ยวและนันทนาการเพื่อคนพิการยังเป็นเรื่องที่มีผู้สนใจน้อย ทั้งตัวคนพิการเองและหน่วยงานที่สนับสนุนคนพิการ เพราะทุกฝ่ายยังเห็นว่าปัจจัยที่ใช้ในชีวิตประจำวันซึ่งเป็นความต้องการพื้นฐานและการส่งเสริมอาชีพมีความสำคัญกว่าการท่องเที่ยวและนันทนาการ นอกจากนั้นยังพบว่าแหล่งท่องเที่ยวจำนวนมากไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว กิจกรรมภายในแหล่งท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวไม่สามารถเข้าร่วมได้ อีกทั้งบุคลากรทางการท่องเที่ยวเองยังไม่สามารถให้การช่วยเหลือนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวอย่างถูกต้องได้ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2561) ได้รายงานสถานการณ์คุณภาพชีวิตคนพิการของประเทศไทยประจำปี 2560 ในตัวชี้วัด การได้รับบริการ พบว่า ผู้พิการส่วนใหญ่มีความต้องการได้บริการ ผู้ช่วยผู้พิการ เป็นจำนวนถึงร้อยละ 52.92 การศึกษาเกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวจึงถือเป็นเรื่องสำคัญ ที่ผู้มีส่วนทางการจัดการการท่องเที่ยวควรจะนำมาพิจารณาเพื่อใช้ในการจัดการการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวในพื้นที่ของตนเองต่อไป

เนื้อเรื่อง

ความหมาย และจำนวนของคนพิการทางการเคลื่อนไหว

ประกาศกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่อง ประเภทและหลักเกณฑ์ความพิการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2555 ได้กำหนดประเภทความพิการ โดยระบุว่า ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย หมายถึง 1) ความพิการทางการเคลื่อนไหว หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องหรือการสูญเสียความสามารถของอวัยวะในการเคลื่อนไหว ได้แก่ มือ เท้า แขน ขา อาจมาจากสาเหตุอัมพาต แขน ขา อ่อนแรง แขน ขาขาด หรือภาวะเจ็บป่วยเรื้อรังจนมีผลกระทบต่อการทำงาน มือ เท้า แขน ขา และ2) ความพิการทางร่างกาย หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องหรือความผิดปกติของศีรษะ ใบหน้า ลำตัว และภาพลักษณ์ภายนอกของร่างกายที่เห็นได้อย่างชัดเจน

ทั้งนี้ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2563) ได้ให้ข้อมูลจำนวนคนพิการในปี 2563 ประเทศไทยมีคนพิการรวมทั้งสิ้นจำนวน 2,027,500 คน โดยมีรายละเอียด ดังนี้ 1) คนพิการทางการเห็น จำนวน 191,965 คน ร้อยละ 9.47 2) คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย จำนวน 382,615 คน ร้อยละ 18.87 3) คนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย จำนวน 1,002,083 คน ร้อยละ 49.42 4) คนพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม จำนวน 157,003 คน ร้อยละ 7.74 5) คนพิการทางสติปัญญา จำนวน 138,552 คน ร้อยละ 6.83 6) คนพิการทางการเรียนรู้ จำนวน 11,898 คน ร้อยละ 0.59 7) คนพิการทางออทิสติก จำนวน 14,563 คน ร้อยละ 0.72 8) คนพิการมากกว่า 1 ประเภท จำนวน 123,306 คน ร้อยละ 6.08 และ9) ไม่ระบุความพิการ จำนวน 5,515 คน ร้อยละ 0.27

จะเห็นได้ว่าจำนวนพิการในประเทศไทยนั้น คนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกายมีจำนวนมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 49.42 ของคนพิการทั้งหมดในประเทศไทย การพัฒนาคุณชีวิตของคนพิการนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องให้ความสำคัญกับคนพิการทางการเคลื่อนไหวที่ถือเป็นคนพิการส่วนใหญ่ของประเทศ โดยสิ่งสำคัญพื้นฐานของการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการทางการเคลื่อนไหวควรเริ่มจากสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการที่เหมาะสม เพียงพอ และสามารถใช้งานได้จริง

สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ

กฎกระทรวง กำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคารสถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2555 ในข้อ 5 ได้ระบุว่า อาคารหรือสถานที่ของหน่วยงานรัฐ องค์กรเอกชน หรือองค์กรอื่นใดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

1. ที่นั่งสำหรับคนพิการหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการ
2. ทางลาด
3. พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับคนพิการทางการเห็น
4. บันไดเลื่อนสำหรับคนพิการ
5. ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ
6. ราวกันตกหรือผนังกันตก
7. ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้
8. สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ
9. โทรศัพท์สาธารณะสำหรับคนพิการ
10. จุดบริการน้ำดื่มสำหรับคนพิการ
11. ตู้บริการเงินด่วนสำหรับคนพิการ
12. ประตูสำหรับคนพิการ
13. ห้องน้ำสำหรับคนพิการ

14. ลิฟต์สำหรับคนพิการ
15. ที่จอดรถสำหรับคนพิการ
16. สัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือสำหรับคนพิการ
17. ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ
18. ทางสัญจรสำหรับคนพิการ
19. ตู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ
20. พื้นที่สำหรับหนีภัยของคนพิการ
21. การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญญาณไฟเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย
22. การประกาศข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงความหมายสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย
23. เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการแต่ละประเภทอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการคนพิการ

นอกจากนั้น The National Disability Rights Network (2017) ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณพื้นที่สาธารณะสำหรับคนพิการ ควรประกอบด้วย

1. ที่นั่งสำหรับคนพิการ
2. ที่จอดรถสำหรับคนพิการ
3. ทางลาด
4. ห้องน้ำสำหรับคนพิการ
5. พื้นผิวสัมผัสเฉพาะ
6. บันไดเลื่อนสำหรับคนพิการ

สำหรับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในประเทศไทยนั้นยังประสบกับปัญหาจำนวนมาก ทั้งในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่เพียงพอ รวมถึงการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับคนพิการที่ไม่สามารถใช้งานได้จริง มีนักวิชาการได้กล่าวถึงปัญหาดังกล่าวไว้จำนวนมาก ดังนี้

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน (2561) ได้จัดทำรายงานสถานการณ์คุณภาพชีวิตคนพิการของประเทศไทย ประจำปี 2560 ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกที่คนพิการเข้าถึงได้มากที่สุด คือ ความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากสิ่งอำนวยความสะดวกในหน่วยงานราชการ ในขณะที่สิ่งอำนวยความสะดวกที่คนพิการเข้าถึงได้น้อยที่สุด คือ การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสิ่งอำนวยความสะดวกในหน่วยงานของภาครัฐและเอกชน ซึ่งหากพิจารณาในภาพรวมจะพบว่า ดัชนีสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง โดยจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 56.59 และไม่สามารถเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกได้ร้อยละ 43.41 และ

ธิดารัตน์ นงค์ทอง (2560) ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในการทำกิจกรรมพบว่า ประสบปัญหาการเข้าถึงสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม เช่น อาคารที่ไม่มีทางลาด ไม่มีลิฟต์ และไม่มีห้องน้ำสำหรับคนพิการ

จะเห็นได้ว่าปัญหาหลักของการดำรงชีวิตของคนพิการในสังคมไทย คือ ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ซึ่งเป็นอุปสรรคในการดำรงชีวิตให้ทัดเทียมกับบุคคลปกติ รวมถึงการท่องเที่ยวซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิต คนพิการย่อมต้องได้รับโอกาสในการท่องเที่ยวเฉกเช่นเดียวกับบุคคลปกติ แต่ก็ยังประสบปัญหาในการเดินทางท่องเที่ยวจำนวนมาก โดยเฉพาะปัญหาทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนั่นเอง

ปัญหาการจัดการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดรายได้ทางเศรษฐกิจจำนวนมาก จากข้อมูลแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560-2564) ได้ประเมินสถานการณ์และแนวโน้มของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พบว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยยังคงมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่องด้วยศักยภาพของทำเลที่ตั้ง ความหลากหลายของทรัพยากรท่องเที่ยว และความเป็นไทยนอกจากความสำคัญทางด้านเศรษฐกิจแล้ว ในปัจจุบันการท่องเที่ยวถือเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตของมนุษย์ ในหลายประเทศมีนโยบายในการส่งเสริมให้ประชาชนทุกคนมีโอกาสที่จะสามารถเดินทางท่องเที่ยวได้ ซึ่งรวมถึงคนพิการที่ถือเป็นประชาชนส่วนหนึ่งด้วย สำหรับประเทศไทยนั้นการท่องเที่ยวและนันทนาการเพื่อคนพิการยังเป็นเรื่องที่มีผู้สนใจน้อย ทั้งตัวคนพิการเองและหน่วยงานที่สนับสนุนคนพิการ เพราะทุกฝ่ายยังเห็นว่าปัจจัยที่ใช้ในชีวิตประจำวันซึ่งเป็นความต้องการพื้นฐานและการส่งเสริมอาชีพมีความสำคัญกว่าการท่องเที่ยวและนันทนาการ (ชูกลิ่น อุ่นวิจิตร และคณะ, 2557, หน้า 36-50) นอกจากนั้น พิทักษ์ ศิริวงศ์ และปัทมอร เสี่งแดง (2554) ยังได้กล่าวไว้ว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มที่มีข้อจำกัดทางกายภาพ เช่น คนพิการ ผู้สูงอายุ เป็นคนกลุ่มหนึ่งที่ต้องการท่องเที่ยวแต่ได้ประสบปัญหาและอุปสรรคในเรื่องข้อมูลข่าวสารเพื่อวางแผนการท่องเที่ยว หากสถานประกอบการเห็นความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้และเตรียมจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในเรื่องข้อมูลข่าวสารเพื่อการวางแผนการท่องเที่ยว การจัดให้มีระบบการบริการขนส่งที่เอื้ออำนวยสำหรับคนพิการ โรงแรมสถานที่พัก รวมถึงการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มคนดังกล่าวอย่างเป็นระบบและครบวงจรย่อมทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีความสนใจเดินท่องเที่ยว รวมทั้งคนพิการจากต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากยิ่งขึ้น สำหรับการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัญหาการจัดการท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหวนั้นสอดแทรกอยู่ในงานวิจัยต่าง ๆ ดังนี้

พิทักษ์ ศิริวงศ์ และปัทมอร เสี่งแดง (2554, หน้า 221-228) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมไทย ผลการวิจัยพบว่า คนพิการทางการเคลื่อนไหวเป็นเพียงข้อจำกัดทางร่างกายเป็นปมด้อยจากมุมมองของคนปกติในสังคม แต่ด้วยข้อจำกัดทางการเคลื่อนไหวของร่างกายทำให้การเดินทางท่องเที่ยวประสบกับปัญหาและอุปสรรค ปัญหาส่วนใหญ่ไม่ได้เกิดจากสภาพความพิการของคนพิการ แต่เกิดจากสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่เอื้ออำนวยในการเดินทางท่องเที่ยว อุปสรรคที่

สำคัญคือทัศนคติเชิงลบของคนในสังคมที่มักมองว่าคนพิการเป็นบุคคลชายขอบ เป็นผู้ด้อยความสามารถ ด้านทัศนคติเชิงบวก คนพิการได้รับความประทับใจในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวจากผู้คนในสังคม ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม ได้แก่ การมีทางลาดและกว้างเพียงพอสำหรับรถเข็น การมีเส้นทางสำหรับคนพิการทางการเคลื่อนไหว และมีสิ่งอำนวยความสะดวก หากสังคมได้ตระหนักและให้ความสำคัญอย่างจริงใจ คนพิการจะหลุดพ้นจากปัญหาและอุปสรรคในการท่องเที่ยว มีสิทธิเข้าถึงใช้ประโยชน์จากบริการด้านการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยวอย่างเท่าเทียมกับทุกคนในสังคม และนุชรา แสวงสุข (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมสำหรับกลุ่มคนพิการทางการเคลื่อนไหว โดยผลการวิจัยได้พบปัญหาการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมสำหรับกลุ่มคนพิการทางการเคลื่อนไหว แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านแหล่งท่องเที่ยว พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการทางการเคลื่อนไหวภายในแหล่งท่องเที่ยวนั้นมีไม่เพียงพอกับความต้องการ และออกแบบมาไม่สอดคล้องกับการใช้งานจริง

2. ด้านกระบวนการศึกษาสิ่งแวดล้อม พบว่า คนพิการทางการเคลื่อนไหวไม่สามารถเข้าถึงการบริการข้อมูลภายในแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างสะดวกมากพอ

3. ด้านธุรกิจท่องเที่ยว พบว่า ธุรกิจที่พักแรมบางแห่งยังไม่สามารถให้บริการนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวได้อย่างสะดวกสบาย

4. ด้านการตลาดท่องเที่ยว พบว่า คนพิการทางการเคลื่อนไหวไม่มีปัญหาและอุปสรรคด้านการตลาดท่องเที่ยวเท่าใดนัก

5. ด้านการมีส่วนร่วมทางการท่องเที่ยวของชุมชนท้องถิ่น พบว่า คนพิการทางการเคลื่อนไหวมักจะมีความรู้สึกกังวลว่าชุมชนท้องถิ่นหรือบุคคลปกติจะรู้สึกไม่ดีกับตน

6. ด้านจิตสำนึกแก่ผู้เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว พบว่า คนพิการทางการเคลื่อนไหวไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมบางอย่างในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดจิตสำนึกทางการท่องเที่ยว

นอกจากนั้นยังพบปัญหาทางด้านบุคลากรการท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว โดยประพัฒน์ เขียวประภัสสร และนุชรา แสวงสุข (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว โดยผลการวิจัยได้พบปัญหาในการให้บริการของบุคลากรทางการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว แบ่งออกเป็น 5 ด้านตามประเภทของธุรกิจท่องเที่ยว ดังนี้

1. ธุรกิจการขนส่ง ปัญหาที่พบ คือ จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เนื่องจากการให้บริการนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวนั้นต้องใช้บุคลากรจำนวนมาก บางครั้งผู้ให้บริการธุรกิจการขนส่งไม่ได้มีการจัดเตรียมพนักงานเพื่อให้บริการในส่วนนี้ โดยการใช้บริการรถแท็กซี่ (Taxi) พบปัญหาบุคลากรไม่เต็มใจในการให้บริการแก่คนพิการทางการเคลื่อนไหว น้อยคันที่จะรับผู้โดยสารที่เป็นคนพิการทางการเคลื่อนไหว และไม่ให้การช่วยเหลือคนพิการทางการเคลื่อนไหวในการโดยสารขึ้นรถ การใช้บริการรถไฟพบปัญหาลักษณะของพาหนะที่ไม่เหมาะสมสำหรับคนพิการทางการเคลื่อนไหว

โดยคนพิการทางการเคลื่อนไหวไม่สามารถขึ้นรถไฟเองได้ และมักจะไม่พบบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการหรือช่วยเหลือคนพิการทางการเคลื่อนไหวขณะขึ้นรถไฟ นอกจากนั้นพาหนะขนส่งบางประเภท เช่น รถตู้ ไม่มีการเตรียมพื้นที่สำหรับเก็บรถวีลแชร์ของคนพิการทางการเคลื่อนไหว โดยบุคลากรมักจะเก็บค่าโดยสารของนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวเป็นจำนวน 2 เท่าของผู้โดยสารทั่วไป เนื่องจากต้องวางรถวีลแชร์ไว้บริเวณที่นั่งโดยสาร และพบว่าการใช้บริการการโดยสารทางเครื่องบินและรถไฟฟ้านั้น เป็นธุรกิจการขนส่งที่นักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวพบปัญหาและอุปสรรคน้อยที่สุด โดยพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ในการให้การช่วยเหลือคนพิการทางการเคลื่อนไหวได้เป็นอย่างดี สามารถให้การช่วยเหลือได้อย่างถูกต้อง และมีความเต็มใจในการให้บริการ

2. ธุรกิจที่พักแรม ปัญหาที่พบ คือ บุคลากรในธุรกิจที่พักแรมมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการเมื่อคนพิการทางการเคลื่อนไหวเดินทางท่องเที่ยวแบบหมู่คณะ ทำให้ไม่สามารถให้บริการได้ทันเวลา สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการทางการเคลื่อนไหวภายในโรงแรมไม่พร้อม เช่น ฝักบัวอาบน้ำอยู่สูงเกินไป บริเวณพื้นที่อาบน้ำไม่มีเก้าอี้ให้นั่ง ประตูห้องน้ำไม่เสมอกับพื้นภายในห้องพัก และไม่มีราวจับในห้องน้ำ เป็นต้น โดยพบว่าบุคลากรในธุรกิจที่พักแรมไม่สามารถแก้ปัญหาเหล่านี้ของนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวขณะเข้าพักได้ และบุคลากรในธุรกิจที่พักแรมไม่มีความรู้เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อคนพิการทางการเคลื่อนไหวเพียงพอ และไม่สามารถให้คำแนะนำได้ โดยนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวมักจะโทรศัพท์สอบถามบุคลากรในธุรกิจที่พักแรมเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถรองรับคนพิการทางการเคลื่อนไหวก่อนการใช้บริการอยู่เสมอ โดยพบปัญหาบางครั้งบุคลากรไม่สามารถให้ข้อมูลได้ หรือให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง

3. ธุรกิจอาหารและบันเทิง ปัญหาที่พบ คือ บุคลากรไม่มีความรู้ที่ถูกต้องในการให้บริการนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว โดยธุรกิจอาหารและบันเทิงนั้นมักจะไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับคนพิการทางการเคลื่อนไหว ทำให้บุคลากรต้องคอยให้ความช่วยเหลือคนพิการทางการเคลื่อนไหวเอง แต่พบว่าบุคลากรมักให้ความช่วยเหลือไม่ถูกต้อง เช่น ไม่รู้หลักการยกรถวีลแชร์ โดยพนักงานจับบริเวณล้อซึ่งเสี่ยงต่อการคว่ำของรถวีลแชร์ หรือดันบริเวณด้านหลังซึ่งอาจทำให้คนพิการทางการเคลื่อนไหวตกจากรถวีลแชร์ได้ และบุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ หรือไม่มีบุคลากรคอยให้บริการนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว โดยเฉพาะธุรกิจอาหารแบบบริการตัวเอง เช่น ธุรกิจอาหารประเภทบุฟเฟ่ต์ (Buffet) พบว่าพื้นที่จัดวางอาหารอยู่สูงเกินไป ช่องทางเดินตักอาหารแคบเกินไป หรือศูนย์อาหาร (Food Court) พบว่าคนพิการทางการเคลื่อนไหวไม่สามารถต่อคิวซื้ออาหารร่วมกับบุคคลทั่วไปได้อย่างสะดวก โดยมักไม่มีบุคลากรคอยให้บริการช่วยเหลือเมื่อคนพิการทางการเคลื่อนไหวประสบปัญหาเหล่านี้ และคนพิการทางเคลื่อนไหวนั้นมีความต้องการในการรับประทานอาหารแบบราคาเดียวไม่จำกัดจำนวนและปริมาณอาหาร แต่หากบุคลากรสามารถให้บริการตักอาหารมาเสิร์ฟที่โต๊ะได้นั้นจะสะดวกต่อการใช้บริการของคนพิการทางการเคลื่อนไหวเป็นอย่างมาก และการใช้บริการธุรกิจบันเทิง เช่น โรงภาพยนตร์ พบปัญหาไม่มีบุคลากรอำนวยความสะดวกในการจัดที่นั่งชมภาพยนตร์ให้กับนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว

4. ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ปัญหาที่พบ คือ บุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอ เนื่องจากการให้บริการนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวนั้นต้องใช้บุคลากรเป็นจำนวนมากในการนำเที่ยวแต่ละครั้ง ปัญหาความเต็มใจในการให้บริการของบุคลากร ในการนำเที่ยวแต่ละครั้งนั้นคนพิการทางการเคลื่อนไหวต้องพบเจอบุคลากรในธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ตลอดทั้งวัน โดยบุคลากรอาจมีความเหนื่อยล้าจากการทำงานมาทั้งวัน ทำให้เจอปัญหาการแสดงสีหน้า อารมณ์ และท่าทาง ที่แสดงออกถึงความไม่เต็มใจในการให้บริการ ซึ่งนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวนั้นจำเป็นต้องให้บุคลากรให้ความช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา นอกจากนั้นยังพบปัญหาบุคลากรจัดกิจกรรมที่ไม่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว เช่น จัดกิจกรรมเกมในขณะนำเที่ยว โดยเป็นเกมที่ต้องมีการเคลื่อนไหวร่างกายเป็นจำนวนมาก เกิดอุปสรรคในการเคลื่อนไหวของคนพิการทางการเคลื่อนไหว

5. ธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึก ปัญหาที่พบ คือ ไม่มีบุคลากรให้บริการนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวขณะเลือกซื้อสินค้าที่ระลึก เนื่องจากบางครั้งสินค้านั้นอยู่สูงเกินกว่าจะหยิบได้ทำให้ต้องขอความช่วยเหลือจากบุคลากร โดยธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึกบางแห่งนั้นอยู่ริมถนน ทำให้ไม่สะดวกต่อการซื้อ เนื่องจากไม่มีบุคลากรคอยระวังและป้องกันอันตรายขณะนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวเลือกซื้อสินค้าที่ระลึกนั้น นอกจากนั้นยังพบปัญหาทัศนคติของบุคลากรที่ให้บริการในธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึก โดยคนพิการทางการเคลื่อนไหวกังวลว่าบุคลากรในธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึกบางแห่งนั้นจะมีทัศนคติแง่ลบต่อตนเอง

และยังมีงานวิจัยที่สะท้อนถึงปัญหาในการจัดนำเที่ยวให้กับคนพิการ โดยกัลยา สว่างคง (2561, หน้า 2,937-2,949) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การจัดนำเที่ยวสำหรับคนพิการในมุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการนำเที่ยวในการจัดนำเที่ยวให้คนพิการ และสำรวจความต้องการของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในการเตรียมความพร้อมเพื่อจัดนำเที่ยวให้คนพิการ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการจัดนำเที่ยวให้คนพิการแบ่งออกได้เป็น 1) ปัญหาและอุปสรรคก่อนการจัดนำเที่ยว เป็นเรื่องของการขาดประสบการณ์ ขาดความรู้ในการเลือกแหล่งท่องเที่ยวที่เหมาะสมต่อคนพิการ ไม่สามารถทำการตลาดนักท่องเที่ยวคนพิการได้ และไม่สามารถจัดหามัคคุเทศก์เพื่อนำเที่ยวให้คนพิการได้ 2) ปัญหาและอุปสรรคระหว่างการจัดนำเที่ยว แบ่งเป็นการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว จำนวนมัคคุเทศก์ที่มีจำกัดไม่เพียงพอในการดูแลคนพิการ ความขัดแย้งระหว่างนักท่องเที่ยวปกติและนักท่องเที่ยวคนพิการ และการขาดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกระหว่างการเดินทาง ในส่วนความต้องการของผู้ประกอบการในการเตรียมความพร้อมเพื่อจัดนำเที่ยวให้คนพิการนั้น ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นด้วยที่จะสนับสนุนให้คนพิการเดินทางท่องเที่ยวและยังมองว่าตลาดคนพิการเป็นตลาดเฉพาะ (Niche Market) ที่มีศักยภาพ แต่ต้องการให้ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสนับสนุนอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่องทั้งในด้านนโยบาย แผนงาน และงบประมาณ และสุภาภรณ์ ประสงค์ทัน (2561, หน้า 298-312) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาข้อจำกัดทางการท่องเที่ยวและความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยวของคนพิการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยวเฉลี่ย 3 วันต่อครั้ง และนิยมท่องเที่ยวไม่เกิน 3 คน เมื่อพิจารณา

เป็นรายปีพบว่าคนพิการเดินทางท่องเที่ยว 1-3 ครั้งต่อปี และมักเลือกเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ พาหนะหลักที่ใช้ในการเดินทางท่องเที่ยว คือ รถยนต์ส่วนตัว และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ชื่นชอบการท่องเที่ยวทะเลมากที่สุด ผลการวิจัยแสดงว่าข้อจำกัดเชิงโครงสร้างเป็นอุปสรรคสำคัญลำดับแรกในการท่องเที่ยว ต่อด้วยข้อจำกัดส่วนบุคคลและข้อจำกัดระหว่างบุคคลตามลำดับ นอกจากนี้แล้วผลการศึกษาพบว่าคนพิการทางร่างกายหรือการเคลื่อนไหวและคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายมีความตั้งใจในการท่องเที่ยวระดับมาก

โดยสรุปปัญหาการจัดการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวนั้นส่วนใหญ่เป็นปัญหาทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวภายในแหล่งท่องเที่ยว และธุรกิจท่องเที่ยวประเภทต่าง ๆ ที่มีไม่เพียงพอและไม่สามารถใช้งานได้จริง ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญที่จะต้องเร่งแก้ไขและพัฒนาให้เกิดขึ้น โดยต้องอาศัยความร่วมมือทั้งจากภาครัฐและเอกชน นอกจากนั้นยังมีปัญหาทางด้านบุคลากรที่คอยให้บริการนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวที่ยังต้องการได้ความรับความรู้และทักษะเกี่ยวกับวิธีการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวที่ถูกต้อง และปัญหาสำคัญอีกอย่างหนึ่งคือเรื่องของทัศนคติของบุคลากรรวมถึงชุมชนท้องถิ่นที่มีต่อนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว ที่นักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวยังเกิดความกังวลเกี่ยวกับทัศนคติในแง่ลบ การปลูกฝังทัศนคติทางบวกให้กับบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องรวมถึงชุมชนท้องถิ่นที่อาศัยบริเวณแหล่งท่องเที่ยวจึงเป็นเรื่องที่จำเป็น

การจัดการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว

จากปัญหาการจัดการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวข้างต้นนั้น จึงได้เกิดการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับแนวทางในการจัดการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวที่ถูกต้อง โดยได้มีงานวิจัยที่ศึกษาในเรื่องนี้แบ่งเป็นการศึกษาทางด้านการจัดการการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว การพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว และการจัดกิจกรรมนันทนาการในแหล่งท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การจัดการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว

นุชรา แสวงสุข (2560, หน้า 57-82) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านแหล่งท่องเที่ยว ควรมีการจัดการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว ดังนี้ 1) ควรมีพื้นที่บริการในแหล่งท่องเที่ยวสำหรับคนพิการทางการเคลื่อนไหวโดยเฉพาะ เช่น พื้นที่รับประทานอาหาร พื้นที่ทำกิจกรรมการท่องเที่ยว เป็นต้น 2) ควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการทางการเคลื่อนไหวให้สามารถใช้งานได้จริงและเพียงพอ 3) ควรมีบริการรถสาธารณะไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่คนพิการทางการเคลื่อนไหวสามารถใช้บริการได้ 4) ควรมีป้ายสัญลักษณ์สำหรับคนพิการภายในแหล่งท่องเที่ยว 5) ควรมีการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยวให้ทุกคน

สามารถใช้งานได้ทั้งคนพิการทางการเคลื่อนไหวและบุคคลปกติ 6) ควรส่งเสริมในเรื่องของความสะอาดและสุขอนามัยในแหล่งท่องเที่ยว

2. ด้านกระบวนการศึกษาสิ่งแวดล้อม ควรมีการจัดการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว ดังนี้ 1) ควรมีผู้ที่ทำหน้าที่แนะนำข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวโดยเฉพาะคอยให้บริการแก่คนพิการทางการเคลื่อนไหว 2) ผู้แนะนำข้อมูลในแหล่งท่องเที่ยวควรได้รับการอบรมในเรื่องการช่วยเหลือคนพิการทางการเคลื่อนไหวเพิ่มเติม 3) ควรเพิ่มความน่าสนใจในการแนะนำข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวไม่ให้น่าเบื่อ 4) ควรส่งเสริมรูปแบบการท่องเที่ยวแบบเนิบช้า (Slow Tourism) ให้กับคนพิการทางการเคลื่อนไหว เนื่องจากเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่เอื้อต่อการศึกษาและรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ ของแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างดี

3. ด้านธุรกิจท่องเที่ยว ควรมีการจัดการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว ดังนี้ 1) ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวทุกประเภทควรปรับปรุงในด้านการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวทั้งในแง่ของการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ควรคำนึงถึงความสะอาด สุขอนามัย และความปลอดภัยในการใช้บริการของคนพิการทางการเคลื่อนไหว 3) ธุรกิจที่พักแรมควรปรับปรุงเพื่อสามารถให้บริการนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวได้อย่างสะดวกสบายเพียงพอ 4) ธุรกิจร้านอาหารที่เป็นศูนย์อาหารควรมีช่องพิเศษเพื่อจำหน่ายอาหารแก่สำหรับคนพิการทางการเคลื่อนไหวโดยเฉพาะ

4. ด้านการตลาดท่องเที่ยว ควรมีการจัดการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว ดังนี้ 1) ควรจะมีโปรโมชั่นสำหรับคนพิการทางการเคลื่อนไหวโดยเฉพาะ เช่น เข้าชมฟรี หรือมีส่วนลดพิเศษ เป็นต้น 2) การจัดโปรโมชั่นสำหรับคนพิการทางการเคลื่อนไหวในแหล่งท่องเที่ยวนั้นควรจะมีตรวจสอบบัตรประจำตัวคนพิการเพื่อเป็นการแสดงสิทธิในการรับสิทธิพิเศษนั้น 3) ควรจะมีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการทางการเคลื่อนไหวโดยเฉพาะ 4) ควรมีการจัดทำแพคเกจทัวร์ราคาพิเศษให้กับคนพิการทางการเคลื่อนไหว

5. ด้านการมีส่วนร่วมทางการท่องเที่ยวของชุมชนท้องถิ่น ควรมีการจัดการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว ดังนี้ 1) ควรเสริมสร้างความมีมิตรไมตรีของชุมชนท้องถิ่นต่อผู้มีคนพิการ 2) ภาครัฐควรจะมีการประชาสัมพันธ์แก่ชุมชนท้องถิ่นและประชาชนทั่วไปให้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับคนพิการทางการเคลื่อนไหว

6. ด้านจิตสำนึกทางการท่องเที่ยว ควรมีการจัดการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว ดังนี้ 1) ควรมีการส่งเสริมให้คนพิการทางการเคลื่อนไหวสามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวและสามารถมีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่าง ๆ ในแหล่งท่องเที่ยวได้เฉกเช่นเดียวกับบุคคลปกติ 2) ควรคำนึงถึงความปลอดภัยในการเข้าร่วมกิจกรรม 3) ควรมีการสอบถามคนพิการทางการเคลื่อนไหวก่อนการเข้าร่วมกิจกรรมว่ามีความสมัครใจหรือมีความพร้อมในการเข้าร่วมกิจกรรมหรือไม่ 4) ควรมีการส่งเสริมทัศนคติทางบวกแก่คนพิการทางการเคลื่อนไหวให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

การพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว

ประพัฒน์ เขียวประภัสสร และนุชรา แสวงสุข (2563) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านความรู้ บุคลากรการท่องเที่ยวควรได้รับการพัฒนาด้านความรู้ ดังนี้ 1) บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ เพื่อที่จะสามารถตอบข้อซักถาม และสามารถให้บริการนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ 2) ควรมีการให้ความรู้กับบุคลากรทางการท่องเที่ยวเกี่ยวกับลักษณะของคนพิการทางการเคลื่อนไหว และความแตกต่างของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในหลากหลายลักษณะ 3) ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับอิริยาบถ การเคลื่อนไหวของคนพิการทางการเคลื่อนไหว เช่น การเดินรอบสถานที่ต่าง ๆ การลงเรือ และการขึ้นรถ เป็นต้น เพื่อให้บุคลากรทางการท่องเที่ยวสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง 4) ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือคนพิการทางการเคลื่อนไหว ภายในพื้นที่ที่บุคลากรทางการท่องเที่ยวรับผิดชอบ และรวมถึงพื้นที่ภายนอก เพื่อที่จะสามารถให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะกับนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวได้ 5) ควรมีการฝึกอบรมหรือการให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการพิเศษของนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว และขั้นตอนในการให้บริการที่ถูกต้อง 6) ควรมีการฝึกอบรมความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้นแก่คนพิการทางการเคลื่อนไหว เรียนรู้วิธีปฐมพยาบาลอาการบาดเจ็บเบื้องต้นหากเกิดอุบัติเหตุหรือประสบเหตุร้ายที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว 7) ควรมีการให้ความรู้กับบุคลากรทางการท่องเที่ยวเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวอย่างสม่ำเสมอ 8) ธุรกิจท่องเที่ยวควรจัดให้มีคู่มือรายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการที่สอดคล้องกับความต้องการพิเศษของนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร

2. ด้านทักษะ บุคลากรการท่องเที่ยวควรได้รับการพัฒนาด้านทักษะ ดังนี้ 1) ควรมีการฝึกทักษะในการให้บริการและให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว เช่น วิธีการยกรถวีลแชร์ การเข็นรถวีลแชร์ในทางธรรมดาและทางลาดชัน การเข้าลิฟต์ การประคองคนพิการทางการเคลื่อนไหว และการรับมือกับคนพิการทางการเคลื่อนไหวที่น้ำหนักมาก เป็นต้น รวมถึงวิธีการใช้งานสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น วิธีการบังคับรถวีลแชร์ การกางและพับเก็บรถวีลแชร์ การอ่านป้าย เครื่องหมาย หรือสัญลักษณ์สำหรับคนพิการ 2) ควรมีการเสริมสร้างทักษะการควบคุมอารมณ์ ความอดทน เข้าใจถึงธรรมชาติของอารมณ์นักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว สามารถจัดการอารมณ์ และผ่อนคลายความเครียดได้ดี 3) ควรมีการเสริมสร้างทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ลำดับ ขั้นตอน วิธีการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกวิธี และทราบหลักการเบื้องต้นในการรับมือกับปัญหาเฉพาะหน้า รวมถึงหลีกเลี่ยงการกระทำที่อาจส่งผลให้เกิดปัญหา 4) ควรมีการเสริมสร้างทักษะความจำ จดจำรายละเอียดต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว รวมถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวแต่ละท่านได้อย่างครบถ้วนและถูกต้อง 5) ควรมีการเสริมสร้างทักษะการสื่อสาร เลือกวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับลักษณะ

ของนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว เพื่อสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว โดยคำนึงถึงบุคลิกภาพ น้ำเสียง ภาษา และคำพูดที่เหมาะสม รวมถึงการสื่อสารเพื่อให้นักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวเกิดความมั่นใจว่าบุคลากรทางการท่องเที่ยวสามารถให้ความช่วยเหลือได้อย่างถูกต้อง 6) ควรมีการเสริมสร้างทักษะการฟัง เป็นนักฟังที่ดี สรุปและจับประเด็นสำคัญในรายละเอียดต่าง ๆ ของลูกค้า และตอบสนองให้ตรงตามความต้องการ รวมถึงต้องมีความอดทนในการฟังคำตำหนิจากนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการต่อไปได้

3. ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล บุคลากรการท่องเที่ยวควรได้รับการพัฒนาด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ดังนี้ 1) บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีความกระตือรือร้น แสดงถึงความมีจิตใจในการให้บริการหรือให้ความช่วยเหลือ แสดงความห่วงใยแก่นักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว 2) บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีกิริยาวาจาสุภาพ กิริยาวาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี เพื่อให้นักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ 3) บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น นักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีที่มีปัญหาเร่งด่วน บุคลากรทางการท่องเที่ยวจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ โดยอาจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว 4) บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ รวมถึงการบริการนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวมีจิตบริการ การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานได้ 5) บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว รับฟังคำร้องขอด้วยความยินดี ฟังด้วยความเข้าใจ ไม่ขัดจังหวะ เห็นใจ และคิดเสมือนว่าเป็นปัญหาของตนเอง 6) บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีทัศนคติทางบวกต่อนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว 7) บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีน้ำใจ พยายามให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวทุกครั้งเมื่อมีโอกาส แม้จะถูกปฏิเสธในการรับความช่วยเหลือก็ตาม

นอกจากนั้นยังมีงานวิจัยที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคลากรการท่องเที่ยว โดย Bizjak, Knezevic and Cvetreznik (2011, pp. 842-857) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การเปลี่ยนแปลงทัศนคติของนักศึกษาทางด้านการท่องเที่ยวที่มีต่อผู้พิการทางร่างกาย ผลการวิจัยพบว่า จากการทดลองให้นักศึกษาทางด้านการท่องเที่ยวได้มีประสบการณ์ต่าง ๆ ต่อผู้พิการทางร่างกาย พบว่า กระบวนการเปลี่ยนแปลงการรับรู้ของนักศึกษาทางด้านการท่องเที่ยวที่มีต่อคนพิการนั้นค่อนข้างเป็นไปได้อย่างง่ายดาย และหลังจากการทดลองนักศึกษาทางด้านการท่องเที่ยวมีทัศนคติที่ดีขึ้นต่อผู้พิการทางร่างกาย

การจัดกิจกรรมนันทนาการในแหล่งท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว

นุชรา แสวงสุข (2563) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมนันทนาการในแหล่งท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว ผลการวิจัยพบว่า กิจกรรมนันทนาการในแหล่งท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวนั้นควรเป็นกิจกรรมที่ไม่ต้องมีการเคลื่อนไหวมากนัก เน้นกิจกรรมที่ใช้การสื่อสารและทักษะด้านสติปัญญา เป็นกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวสามารถเข้าร่วมได้โดยปลอดภัย มีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทำให้นักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวสามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้โดยปราศจากอุปสรรค นอกจากนั้นมัคคุเทศก์ควรได้รับการอบรมเกี่ยวกับการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวก่อนการจัดกิจกรรม และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมทุกคนควรมีทัศนคติทางบวกแก่นักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว และ Mamoon Allan (2013, pp. 480-486) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการ : ทำไมผู้พิการจึงมีส่วนร่วมในกิจกรรมการท่องเที่ยว การวิจัยนี้พยายามทำความเข้าใจแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวผู้พิการที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมการท่องเที่ยวและประเภทกิจกรรมการท่องเที่ยวที่พวกเขาต้องการในจอร์แดน ใช้วิธีการเชิงปริมาณ ซึ่งประกอบด้วยแบบสอบถามที่ดำเนินการด้วยตนเอง โดยเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวผู้พิการ จำนวน 200 คนในปี 2556 ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวผู้พิการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการท่องเที่ยวในจอร์แดนคือ ความสนใจและความเพลิดเพลิน โดยกิจกรรมที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการมีส่วนร่วม ได้แก่ กิจกรรมทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม ตามด้วยกิจกรรมเชิงนิเวศและธรรมชาติ

โดยสรุปการจัดการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวนั้นควรคำนึงถึงทั้งการจัดการการท่องเที่ยวโดยรวม การพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการทางการเคลื่อนไหว และการออกแบบกิจกรรมนันทนาการในแหล่งท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว เพื่อให้นักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวสามารถท่องเที่ยวได้อย่างมีความสุข มีความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยว และสามารถมีโอกาสในการท่องเที่ยวได้ไม่แตกต่างจากบุคคลปกติทั่วไป นอกจากนั้นหลักการจัดการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวจะสามารถเกิดขึ้นได้จริงถ้ามีการนำหลักการนี้ไปสู่การปฏิบัติจริง โดยปัญหาที่ต้องคำนึงถึงคือ การเห็นความสำคัญของการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการทางการเคลื่อนไหวของภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดเป็นรูปธรรมขึ้นมานั่นเอง

บทสรุป

การจัดการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวนั้น อุปสรรคและปัญหาหลัก คือ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวภายในแหล่งท่องเที่ยวที่มีไม่เพียงพอและไม่สามารถใช้งานได้จริง ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญที่จะต้องเร่งแก้ไขและพัฒนาให้เกิดขึ้น นอกจากนั้น

ยังมีปัญหาทางด้านบุคลากรที่จำเป็นต้องได้รับความรู้และทักษะที่ถูกต้องเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหว รวมถึงได้รับการปลูกฝังทัศนคติทางบวกเกี่ยวกับคนพิการทางการเคลื่อนไหวอีกด้วย การจัดการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวนั้นควรคำนึงถึงทั้งในด้านการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว ด้านการพัฒนาบุคลากร และด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการภายในแหล่งท่องเที่ยว เพื่อให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยวคนพิการทางการเคลื่อนไหวอย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

กัลยา สว่างคง. (2561). การจัดนำเที่ยวสำหรับคนพิการในมุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว. **Veridian E-journal.** 11(3), หน้า 2937-2949.

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2563). **สถิติข้อมูลคนพิการที่มีบัตรประจำตัวคนพิการ จำแนกตามจังหวัด ประเภทความพิการ และเพศ.** ค้นเมื่อ 29 พฤษภาคม 2564, จาก http://data.go.th.

_____. (2561). **สถานการณ์คุณภาพชีวิตคนพิการของประเทศไทยประจำปี 2560.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เทพเพ็ญวานิสย์.

ชูกลิ่น อุ่นวิจิตร และคณะ. (2557). แนวทางการพัฒนาการนันทนาการและการท่องเที่ยวเพื่อคนพิการในจังหวัดเชียงราย. **วารสารวิทยาลัยราชสุดา.** 10(13), หน้า 36-50.

ธิดารัตน์ นงค์ทอง. (2560). **การให้ความช่วยเหลือคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย.** ค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2563, จาก http://www.snmri.go.th/snmri/download/train/ud/ud1_60.pdf.

นุชรา แสวงสุข. (2563). **การพัฒนารูปแบบการจัดการกิจกรรมนันทนาการสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชน ในพื้นที่เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

_____. (2560). การจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมสำหรับกลุ่มผู้มีความบกพร่องทางกาย. **วารสารวิชาการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ.** 13(1), หน้า 57-82.

ประพัฒน์ เขียวประภัสสร และนุชรา แสวงสุข. (2563). **แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

พิทักษ์ ศิริวงศ์ และปัทมอร เส็งแดง. (2554). การท่องเที่ยวของผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมไทย. **Veridian E-Journal.** 4(2), 221-228.

สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน. (2561). การศึกษาข้อจำกัดทางการท่องเที่ยวและความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยวของคนพิการในเขตกรุเทพมหานครและปริมณฑล. **วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.** 20(1), หน้า 298-312.

Bizjak, Knezevic and Cvetreznik. (2011). Attitude change towards guests with disabilities: Reflections from tourism students. **Annals of Tourism Research.** 38(3), pp. 842-857.

Mamoon Allan. (2013). Disability Tourism: Why do Disabled People Engaging in Tourism Activities. **European Journal of Social Sciences.** 39(3), pp. 480-486.

The National Disability Rights Network. (2017). **สิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่สาธารณะของคนพิการ.** ค้นเมื่อ 29 พฤษภาคม 2564, จาก https://www.protectionandadvocacy.com.