

แนวทางการจัดการที่เหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวทุพพลภาพ*

The Guidelines of Appropriate Management for Disabled Tourists

¹กัญญาพัชร พัฒนาโกคินสกุล, ²สุภัทรา สังข์ทอง, ³กชพร ชื่นจันทร์ และ ⁴นิมิต ชื่นสัน¹Kanyapat Pattanapokinsakul, ²Suphattra Sangthong, ³Kochaporn Chunjanand ⁴Nimit Soosan

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

Phuket Rajabhat University, Thailand.

³Corresponding author Email: kochaporn.c@pkru.ac.th

บทคัดย่อ

ปัจจุบันพบว่าความพิการนั้นอยู่ใกล้ตัวเราทุกคนมากกว่าที่เราคิด ตั้งแต่เริ่มวัยเด็กจนถึงวัยชรา คนพิการหรือทุพพลภาพได้เริ่มออกเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้นส่งผลให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวในรูปแบบการท่องเที่ยวเพื่อคนทั้งมวล (Tourism for All) ที่เป็นกระแสการท่องเที่ยวที่ทั่วโลกกำลังจับตามองเพื่อให้คนทุกเพศ ทุกวัย ทุกสภาพร่างกาย สามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว บริการสาธารณะ และกิจกรรมการท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้ โดยสะดวก ปลอดภัย และปราศจากอุปสรรค ที่อาจเกิดขึ้นจากความแตกต่างทางสภาพร่างกาย อายุ และเพศสภาพ บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการที่เหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวทุพพลภาพ การใช้บริการนักท่องเที่ยวทุพพลภาพในการที่จะเข้าถึงรูปแบบการท่องเที่ยวของผู้พิการทุพพลภาพที่เดินทางมาท่องเที่ยว และทำความเข้าใจความต้องการในด้านการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของนักท่องเที่ยวทุพพลภาพ การทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ ทำให้ได้แนวทางการจัดการที่เหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวทุพพลภาพ กล่าวคือ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงคมนาคม กระทรวงมหาดไทย กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ควรมีการวางแผนร่วมกันเพื่อพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน การมีนโยบายเชิงรุกที่เป็นรูปธรรมในการให้ข้อมูลความรู้แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องลักษณะและความต้องการของคนพิการ การสนับสนุนงบประมาณที่เหมาะสมเพื่อกระตุ้นผู้ประกอบการให้สนใจที่จะพัฒนาการจูงใจสำหรับคนพิการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อการรองรับและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวทุพพลภาพ ลดความเหลื่อมล้ำในสังคม สร้างความเท่าเทียมกัน กระตุ้นเศรษฐกิจ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับประเทศได้

คำสำคัญ: นักท่องเที่ยวทุพพลภาพ; พฤติกรรม; อุปสรรค; การบริการ; การจัดการ

Abstract

Disabilities are becoming more common than we realize and affect everyone, from young to old age. People with disabilities have started to travel more, which has led to the development of "tourism for all". This is a tourism trend that the world is watching to ensure that people of all genders, ages, and physical conditions can access tourist attractions, public

*Received October 17, 2023; Revised November 14, 2023; Accepted November 24, 2023

services, and various tourism activities in a convenient, safe, and barrier-free manner, regardless of physical condition, age, or gender. The aim of this research article was to examine the guidelines of appropriate management for disabled tourists. In order to provide disabled tourists with access to tourism tailored to their needs, it is important to identify the services and facilities they require; therefore, a literature review would help to develop guidelines of appropriate management for disabled tourists. Government sectors related to tourism, such as the Department of Tourism, the Ministry of Tourism and Sports, the Ministry of Transportation, the Ministry of Interior, Department for Empowerment of Persons with Disabilities, and the Ministry of Social Development and Human Security, should work together to plan and develop the necessary infrastructure. This includes implementing a concrete proactive policy to educate those involved in the characteristics and needs of people with disabilities, as well as supporting an appropriate budget to encourage entrepreneurs to continue developing travel for people with disabilities. All of this is intended to support and provide services to disabled tourists, reduce social inequality, promote equality, stimulate the economy, and project a positive image of the country.

Keywords: Disabled Tourists; Behavior; Barrier; Service; Management

บทนำ

จากแนวคิด Tourism for All หรือการท่องเที่ยวที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียมกัน เป็นแนวคิดเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวตามหลักจริยธรรมสากลและเป็นกรอบอ้างอิงพื้นฐานสำหรับการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและยั่งยืน มาตรา 7 ของหลักจรรยาบรรณขององค์การการท่องเที่ยวโลกที่ระบุว่า “การเข้าถึงโดยตรงและเป็นส่วนตัวในการค้นพบและความเพลิดเพลินในทรัพยากรของโลกถือเป็นสิทธิที่เปิดกว้างอย่างเท่าเทียมกันสำหรับผู้อยู่อาศัยทุกคนในโลก” (World Tourism Organization, 2016) โดยเฉพาะปัจจุบันสังคมคนพิการ (Disabled society) มีแนวโน้มที่จะเพิ่มสูงมากขึ้นเนื่องจากประชากรโลกเริ่มเป็นผู้สูงอายุ และอายุที่เพิ่มมากขึ้นมีความสัมพันธ์กับการเกิดความพิการ ขณะที่ข้อมูลจากองค์การอนามัยโลกแสดงให้เห็นว่า ตัวเลขคนพิการในโลกมีสูงถึง 785 ล้านคน หรือประมาณร้อยละ 15 ของประชากรโลก โดยคาดการณ์จะมีคนพิการมากถึง 160 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2568 ในยุโรป และ 100 ล้านคนในปี พ.ศ. 2573 ในสหรัฐอเมริกา ซึ่งประเทศเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นนักท่องเที่ยวหลักของประเทศไทยทั้งสิ้น (Chikuta, Kabote, and Chikanya, 2017) แม้คนพิการจะมีข้อจำกัดในการเดินทาง แต่ยังคงต้องการประสบการณ์ที่น่าตื่นตาตื่นใจจากการเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งงานวิจัยของ Swangkong, 2020 ได้ระบุว่า ร้อยละ 70 ของประชากรที่เป็นคนพิการในยุโรปมีความพร้อมในการเดินทางท่องเที่ยวและใช้จ่าย นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่ได้พยากรณ์มูลค่าของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวสำหรับคนพิการในยุโรปว่าในปี พ.ศ. 2568 ความต้องการเดินทางของคนพิการจะเพิ่มขึ้นเป็น 159.7 ล้านคน เกิดรายได้จากการท่องเที่ยวประมาณ 265 พันล้านยูโร โดยค่าใช้จ่ายในการเดินทางนั้นจะทวีคูณเสมอ เนื่องจากต้องมีผู้ร่วมเดินทางไปด้วยทุกครั้ง กลุ่มคนพิการจึงเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ที่มีความน่าสนใจทั้งในด้านจำนวนและพลังในการใช้จ่าย

กระแสการเดินทางของคนพิการหรือทุพพลภาพ มีบทบาทในการส่งเสริมการท่องเที่ยวอีกทาง แต่จะให้ความสำคัญต่อการตลาดท่องเที่ยวควบคู่ไปกับสิทธิของคนพิการ ซึ่งเป็นการสร้างมาตรฐานและมาตรการ

การท่องเที่ยวของคนพิการความเสียเปรียบและความไม่เท่าเทียมกันในสังคมที่มีต่อคนพิการ โดยจะมีหน่วยงานทางการแพทย์ในการเข้ามาดูแลด้านอุปกรณ์การช่วยเหลือและสิ่งอำนวยความสะดวกตามความจำเป็นที่ต่างกันของความพิการในระหว่างการจัดการเดินทางท่องเที่ยว (Rubio-Escuderos et al. 2021) แต่ด้วยข้อจำกัดทางการเคลื่อนไหวของร่างกายทำให้ประสบปัญหาและอุปสรรคในการเดินทางท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่เอื้ออำนวยในการท่องเที่ยว ปัญหาสำคัญคือผู้ประกอบการที่ให้ความสนใจกับกลุ่มนักท่องเที่ยวทุพพลภาพมีค่อนข้างน้อย โดยข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวของไทยพบว่า ที่บริษัทรับจัดนำเที่ยวสำหรับคนพิการมีค่อนข้างน้อย เนื่องจากความไม่เข้าใจความต้องการของนักท่องเที่ยวทุพพลภาพ เพราะแต่ละคนมีความบกพร่องที่แตกต่างกัน จึงไม่สามารถให้บริการถูกต้องและเหมาะสมได้ (Chikuta, Kabote, and Chikanya, 2017)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาสามารถสรุปได้ว่าปัจจุบันนักท่องเที่ยวกลุ่มทุพพลภาพเป็นนักท่องเที่ยวที่สำคัญกลุ่มหนึ่ง ที่มีอัตราเพิ่มขึ้นรวดเร็วมีกำลังซื้อในการจับจ่ายด้านการเดินทางท่องเที่ยวสูง การศึกษาปัญหาการใช้บริการของผู้พิการทุพพลภาพด้านการท่องเที่ยวเพื่อที่จะนำไปสู่การแก้ปัญหา และนำการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมมาปรับใช้ในการบริการนักท่องเที่ยวทุพพลภาพ เพื่อให้ปราศจากอุปสรรคในการท่องเที่ยว มีสิทธิที่จะเข้าถึงในสวัสดิการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้ประโยชน์จากบริการด้านการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างเท่าเทียมกันกับนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่นเป็นการลดความเหลื่อมล้ำในสังคม เพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวกระตุ้นเศรษฐกิจ สร้างรายได้ให้กับคนในจังหวัด และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว จากประเด็นข้างต้น จึงสนใจศึกษาแนวทางการจัดการที่เหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวทุพพลภาพในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการที่เหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวทุพพลภาพการใช้บริการนักท่องเที่ยวทุพพลภาพในการที่จะเข้าถึงรูปแบบการท่องเที่ยวของผู้พิการทุพพลภาพที่เดินทางมาท่องเที่ยว และความต้องการในด้านการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของนักท่องเที่ยวทุพพลภาพ

ลักษณะของนักท่องเที่ยวทุพพลภาพ

คนพิการคือบุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการดำรงชีวิตในชีวิตประจำวัน ที่มีข้อจำกัดทั้งการได้สื่อสาร การได้ยิน การมองเห็น และการเคลื่อนไหว ตามคำนิยามของพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 ที่ได้ให้ความหมายคนพิการว่าคนพิการว่าเป็นบุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับอุปสรรคในด้านต่าง ๆ และมีความจำเป็นเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านใดด้านหนึ่ง เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป

ทุพพลภาพคือคำเปรียบบุคคลที่มีความพิการที่ต้องการจะดำรงชีวิตให้เท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รองรับ โดย Darcy, McKercher, and Schweinsberg (2020) ได้ให้ความหมายว่าทุพพลภาพ หมายถึง การสูญเสียอวัยวะหรือสูญเสียสมรรถภาพของร่างกาย หรือสูญเสียภาวะปกติของจิตใจจนไม่สามารถทำงานได้ ซึ่งเป็นการสูญเสียโอกาสหรือการถูกจำกัดโอกาสที่จะมีส่วนร่วมในชีวิตประจำวัน ในระดับที่เท่าเทียมกับคนอื่น ๆ โดยจุดประสงค์ของการใช้คำ ๆ นี้เพื่อนำให้ชัดว่า ยังมีข้อบกพร่องต่าง ๆ ในสิ่งแวดล้อมและในกิจกรรมหลายประเภทที่สังคมจัดขึ้นที่ยังกีดขวางคนพิการไม่ให้มีส่วนร่วมอย่างเที่ยงเทียมกับบุคคลทั่วไป

นักท่องเที่ยวทุพพลภาพ หมายถึง คนที่มีความบกพร่องทางร่างกายที่ต้องการจะเดินทางท่องเที่ยว โดยมีข้อจำกัด ไม่ว่าจะเป็น การเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร ซึ่งการให้บริการนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้คือการสร้างหรือเปลี่ยนแปลงสภาพสิ่งแวดล้อมให้พร้อมรองรับการใช้บริการทั้งในด้านความสะดวกในการเดินทาง การพักผ่อน หรือกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง ที่ทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ได้รับรู้ถึงความเท่าเทียมทางสังคม (Boxall, Nyanjom, and Slaven, 2018)

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ผู้พิการหรือทุพพลภาพนั้นหมายถึงบุคคลที่มีความบกพร่องทางด้านร่างกาย หรือจิตใจ ที่ไม่สามารถปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน หรือประกอบกิจกรรมด้านต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่ ด้วยข้อจำกัดทางด้าน การสื่อสาร ได้ยิน และการเคลื่อนไหว ที่แตกต่างจากคนปกติจึงทำให้เกิดอุปสรรคในการทำกิจกรรมนั้นๆ ในขณะเดินทางท่องเที่ยว จึงต้องได้รับความช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งแวดล้อม หรือการบริการ เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไปอย่างเท่าเทียม

ประเภทของนักท่องเที่ยวทุพพลภาพ

ตามกฎกระทรวงฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2537) ออกตามความในพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 มาตรา 4 และ มาตรา 20 โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดให้คนพิการสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. **ผู้พิการทางการมองเห็น** บุคคลที่มีความบกพร่องทางการเห็นหรือบุคคลที่สูญเสียการเห็นตั้งแต่ระดับเล็กน้อยจนถึงตาบอดสนิท สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท (ประกาศกระทรวงศึกษาธิการเรื่องกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์ของคนพิการทางการศึกษา พ.ศ. 2552) ได้แก่

1.1 **คนตาบอด** บุคคลที่สูญเสียการเห็นมากจนต้องใช้สื่อสัมผัส สื่อเสียง หากตรวจวัดความชัดของสายตาสายตาสั้นเมื่อแก้ไขแล้ว อยู่ในระดับ 6 ส่วน 60 (6/60) หรือ 20 ส่วน 200 (20/200) จนถึงไม่สามารถรับรู้เรื่องแสง

1.2 **คนเห็นเลือนราง** บุคคลที่สูญเสียการเห็น แต่ยังสามารถอ่านอักษรตัวพิมพ์ขยายใหญ่ด้วยอุปกรณ์เครื่องช่วยความพิการหรือเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก หากวัดความชัดของสายตาสายตาสั้นเมื่อแก้ไขแล้วอยู่ในระดับ 6 ส่วน 18 (6/18) หรือ 20 ส่วน 70 (20/70)

2. **ผู้พิการทางการได้ยินหรือการสื่อความหมาย** บุคคลที่สูญเสียการได้ยินตั้งแต่ระดับรุนแรงจนถึงระดับน้อยอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

2.1 **คนหูหนวก** หมายถึง คนที่สูญเสียการได้ยินมากจนไม่สามารถรับข้อมูลผ่านทาง การได้ยิน ไม่ว่าจะเป็นใส่หรือไม่ใส่เครื่องช่วยฟังก็ตามโดยทั่วไป หากตรวจการได้ยินจะสูญเสียการได้ยินประมาณ 90 เดซิเบลขึ้นไป (เดซิเบลเป็นหน่วยวัดความดังของเสียง หมายถึง เมื่อเปรียบเทียบกับระดับเริ่มได้ยินเสียงของเด็กปกติเมื่อเสียงดังไม่เกิน 25 เดซิเบลคนหูหนวกจะเริ่มได้ยินเสียงดังมากกว่า 90 เดซิเบล)

2.2 **คนหูตึง** หมายถึง คนที่มีการได้ยินเหลืออยู่พอเพียงที่จะรับข้อมูลผ่านทาง การได้ยินโดยทั่วไป จะใส่เครื่องช่วยฟังและหากตรวจการได้ยินจะพบว่ามี การสูญเสียการได้ยินน้อยกว่า 90 เดซิเบลลงมาจนถึง 26 เดซิเบล คือ เมื่อเปรียบเทียบกับระดับเริ่มได้ยินเสียงของเด็กปกติเมื่อเสียงดังไม่เกิน 25 เดซิเบล เด็กหูตึงจะเริ่มได้ยินเสียงที่ดังมากกว่า 26 เดซิเบลขึ้นไปจนถึง 90 เดซิเบล

3. **ผู้พิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว** บุคคลที่มีอวัยวะไม่สมส่วนอวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งหรือหลายส่วนขาดหายไปกระดูกและกล้ามเนื้อพิการเจ็บป่วยเรื้อรังรุนแรงมีความพิการระบบประสาทมีความลำบากในการเคลื่อนไหว ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการศึกษาในสภาพปกติทั้งนี้ไม่รวมคนที่มีความบกพร่อง

ทางประสาทสัมผัสได้แก่ตาบอดหูหนวกอาจแบ่งได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่ โรคของระบบประสาท โรคทางระบบกล้ามเนื้อและกระดูก การไม่สมประกอบมาแต่กำเนิด, และสภาพความพิการและความบกพร่องทางสุขภาพอื่น ๆ

4. **ผู้พิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม** บุคคลที่มีพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากปกติเป็นอย่างมาก และปัญหาทางพฤติกรรมนั้นเป็นไปอย่างต่อเนื่องไม่เป็นที่ยอมรับทางสังคมหรือวัฒนธรรม

5. **ผู้พิการทางสติปัญญาหรือการเรียนรู้** บุคคลที่มีพัฒนาการช้ากว่าคนปกติทั่วไปเมื่อวัดสติปัญญา โดยใช้แบบทดสอบมาตรฐานแล้วมีสติปัญญาต่ำกว่าบุคคลปกติและความสามารถในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมต่ำกว่าเกณฑ์ปกติอย่างน้อย 2 ทักษะหรือมากกว่า เช่น ทักษะการสื่อความหมายทักษะทางสังคมทักษะการใช้สาธารณสมบัติการดูแลตนเองการดำรงชีวิตในบ้านการควบคุมตนเองสุขอนามัยและความปลอดภัยการเรียนรู้วิชาการเพื่อชีวิตประจำวันการใช้เวลาว่างและการทำงานซึ่งลักษณะความบกพร่องทางสติปัญญาจะแสดงอาการก่อนอายุ 18 ปี

อุปสรรคในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวทุพพลภาพ

เนื่องจากประเทศไทยมีจำนวนผู้ทุพพลภาพหรือคนพิการที่สูงขึ้น โดย Singh et al. (2023) ระบุว่าความต้องการเดินทางท่องเที่ยวที่จะมีมากขึ้น แต่หน่วยงานที่รับจัดนำเที่ยวให้กับคนพิการกลับมีจำนวนน้อยมาก ทำให้คนพิการขาดโอกาสในการเข้าถึงการท่องเที่ยว รวมทั้งยังทำให้ผู้ประกอบการเสียโอกาสในการขยายตลาด จากการศึกษา Devile, and Kastenholz (2020) ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้วยข้อจำกัดของร่างกายเป็นจุดด้อยจากมุมมองของคนปกติในสังคม ทำให้เป็นปัญหาและอุปสรรคในการเดินทางท่องเที่ยว ปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่เอื้ออำนวย อุปสรรคที่สำคัญคือทัศนคติเชิงลบของคนในสังคมที่มองว่าผู้พิการเป็นผู้ด้อยความสามารถ ด้านทัศนคติเชิงบวกผู้พิการได้รับความประทับใจในระหว่างการท่องเที่ยวจากผู้คนในสังคม ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม ได้แก่ การมีทางลาดและกว้างเพียงพอสำหรับรถเข็น การมีเส้นทางสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

การศึกษาของ Swangkong (2020) อุปสรรคสำคัญที่พบในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวทุพพลภาพคือการหาข้อมูลการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการ ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งในส่วนของการเดินทางแหล่งท่องเที่ยว ที่พักและร้านอาหาร รวมทั้งทัศนคติของผู้คนในสังคม จากการศึกษาของ Sisto et al. (2022) คนพิการมีความสามารถเดินทางร่วมกับคนปกติได้ แต่ต้องมีการจัดการที่ดี ความพิการไม่ใช่ปัญหาหลักในการเดินทางท่องเที่ยว แต่อุปสรรคคือการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว หรือการบริการทางการท่องเที่ยว คนพิการต้องการเดินทางเพื่อเปิดรับประสบการณ์ใหม่ ๆ ครอบคลุมจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมากในการเดินทางของคนพิการ เพราะจะเป็นคนที่คอยดูแลคนพิการระหว่างการเดินทาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bowtell (2015) สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไม่ได้ถูกออกแบบมาเพื่อรองรับคนพิการ ถึงแม้จะมีผู้ประกอบการที่ยินดีจัดนำเที่ยวให้คนพิการแต่ปัญหาหลักที่ผู้ประกอบการกังวลคือความสามารถในการจ่ายของนักท่องเที่ยว คนพิการ การท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการยังอยู่ระหว่างการพัฒนาและในหลายภาคส่วนไม่ได้ให้ความสนใจมาก เนื่องจากปัญหาและอุปสรรคสำหรับคนพิการแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกันออกไป ทำให้มีความยุ่งยากในการบริหารทุกภาคส่วน และยังต้องเร่งพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ที่จะเอื้อให้คนพิการสามารถเดินทางได้สะดวกขึ้น

จากข้อมูลข้างต้น คณะผู้วิจัยทำได้สรุปได้ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมักให้ความสนใจกับการท่องเที่ยวของผู้ทุพพลภาพน้อยมาก และมีปัญหาหลักคือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ทุพพลภาพ เช่น ทางลาดสำหรับรถเข็น ห้องพักสำหรับผู้พิการ ห้องน้ำที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมใช้งานและมีขนาดกว้าง

พอที่จะสามารถนำรถเข็นเข้าไปได้ เป็นต้น และอุปสรรคปัญหาจากการขาดความรู้ความเข้าใจในการบริการของบุคลากรสำหรับผู้ทุพพลภาพ ทั้งนี้มีการรับรู้กันอย่างกว้างขวางในเรื่องสิทธิ์ของคนทุพพลภาพในการเข้าถึงบริการต่าง ๆ ว่าควรจะต้องเท่าเทียมกับคนปกติ อีกทั้งยังมีปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมและทัศนคติของผู้คนในสถานที่ท่องเที่ยวที่มองว่าผู้พิการเป็นผู้ด้อยความสามารถส่งผลกระทบต่อจิตใจท่องเที่ยว และยังมีการมีบริษัทนำเที่ยวที่รับจัดนำเที่ยวให้กับคนพิการจำนวนมาก ทำให้คนพิการขาดโอกาสในการเข้าถึงการท่องเที่ยว ซึ่งงานวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่าคนกลุ่มนี้ ยังคงถูกละเลยในการเข้าถึงสิทธิ์ต่าง ๆ ทั้งในทางสังคมและการท่องเที่ยวอยู่เสมอ อาจเป็นเพราะความต้องการในการเข้าถึงบริการต่าง ๆ ของผู้ทุพพลภาพแต่ละประเภทมีความแตกต่างกันและผู้ใช้บริการไม่มีความรู้ความเข้าใจ ในข้อกำหนดและความแตกต่างด้วยการเติบโตของจำนวนผู้ทุพพลภาพที่มีเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้ผู้ประกอบการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต้องปรับตัวและให้ความสำคัญกับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการเติบโตของนักท่องเที่ยวทุพพลภาพ

ความต้องการของนักท่องเที่ยวทุพพลภาพต่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย

การศึกษาของ Devile, and Kastenholz (2020) อธิบายถึงนักท่องเที่ยวที่มีความพิการหรือมีปัญหาด้านการเคลื่อนไหว มีความต้องการในการเดินทางท่องเที่ยวเช่นเดียวกับนักท่องเที่ยวทั่วไป ด้วยการค้นหาสถานที่ท่องเที่ยวที่จะไปและค้นหาข้อมูลทางเลือกต่าง ๆ ประกอบการตัดสินใจในการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวขึ้น ทั้งการเดินทาง ที่พัก และความเป็นไปได้ในการเดินทางในสถานที่ท่องเที่ยวที่เลือกก่อนจะจองโปรแกรมและแบ่งปันประสบการณ์กับเพื่อนและคนอื่น ๆ การค้นหาแหล่งท่องเที่ยวที่เหมาะสม นักท่องเที่ยวทุพพลภาพต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวสูงกว่านักท่องเที่ยวประเภทอื่นเนื่องจากเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกจำเป็นพื้นฐานในการใช้ชีวิตประจำวัน และช่วยเหลือในขณะท่องเที่ยว

ความต้องการความเข้าใจมากกว่าความเห็นใจจากคนในสังคม เพราะหากคนในสังคมหรือผู้คนในแหล่งท่องเที่ยวมีความเข้าใจก็จะสามารถสร้างบรรยากาศหรือสิ่งแวดล้อมเอื้อต่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี โดย Samsudin et al. (2023) ได้กล่าวว่านักท่องเที่ยวทุพพลภาพพยายามลดข้อจำกัดและอุปสรรคของสถานที่ท่องเที่ยวที่ยังขาดความพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการหาสิ่งทดแทนที่สามารถช่วยให้พวกเขาเดินทางท่องเที่ยวได้ แต่สิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการที่มีคุณภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเป็นปัจจัยสำคัญของความต้องการนักท่องเที่ยวทุพพลภาพอีกทั้งทัศนคติของผู้คนในสถานที่ท่องเที่ยวมีอิทธิพลต่อการเดินทางของนักท่องเที่ยว สามารถกระตุ้นและผลักดันให้นักท่องเที่ยวเกิดความต้องการที่จะท่องเที่ยว ซึ่งรวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ ด้านการท่องเที่ยวที่พร้อมจะรองรับนักท่องเที่ยวทุพพลภาพ เพื่อเป็นการสร้างหลักประกันด้านความปลอดภัย ความเข้าใจและสร้างทัศนคติที่ดีต่อนักท่องเที่ยวผู้พิการซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Chikuta, du Plessis, and Saayman (2019) ซึ่งชี้ให้เห็นว่านักท่องเที่ยวทุพพลภาพมีความต้องการโดยเฉพาะเกี่ยวกับการเดินทางท่องเที่ยวป้ายสัญลักษณ์ และการจัดการขนส่งสาธารณะเช่นการเพิ่มทางลาด เพิ่มราวจับระหว่างทางเดินในสถานที่ขนส่งรถโดยสารสำหรับนักท่องเที่ยวทุพพลภาพ การต้อนรับอย่างอบอุ่นจากพนักงานที่รับทราบเกี่ยวกับความพิการ และความต้องการข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้

ความปลอดภัยในชีวิตเป็นสิ่งสำคัญเมื่อนักท่องเที่ยวทุพพลภาพออกเดินทางท่องเที่ยวโดย Nyman, Westin, and Carson (2018) ได้กล่าวว่าผู้ทุพพลภาพมีความต้องการความปลอดภัยในชีวิต เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกของผู้พิการใช้รถเข็นต้องการทางข้ามถนน ห้องน้ำที่สะอาดอยู่ใกล้บริเวณสถานที่ท่องเที่ยวต้องการทางลาดเพื่อเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวต้องการมีผู้ดูแล และผู้ทุพพลภาพต้องการเป็นผู้ที่ถูกยอมรับ

ของคนในสังคมรวมไปถึงการได้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ในสถานที่ นักท่องเที่ยวทุพพลภาพต้องการและคาดหวังจากกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายและเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมนันทนาการท่องเที่ยว เป็นการสร้างประสบการณ์และสร้างความประทับใจในการท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวทุพพลภาพได้

จากข้อมูลข้างต้น ผู้จัดทำได้สรุปได้ว่านักท่องเที่ยวทุพพลภาพนั้นมีความต้องการที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวเช่นเดียวกับนักท่องเที่ยวทั่วไป แต่ด้วยความบกพร่องทางข้อจำกัดด้านร่างกาย จึงจำเป็นที่จะต้องมีส่วนช่วยเหลือเข้ามาช่วยเหลือในการประกอบกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวทั้งระหว่างการท่องเที่ยวและปลายทางการท่องเที่ยว เช่น การจัดการขนส่งสาธารณะ สถานที่พักหรือโรงแรมที่มีมาตรฐาน สะดวกสบาย มีป้ายสัญลักษณ์คนพิการสีขาวเงินเพื่อแสดงจุดให้บริการ ภายในอาคารต้องมีแผนผังต่างสัมผัสของอาคารในชั้นที่มีห้องพักที่ผู้พิการหรือทุพพลภาพมีอักษรเบรลล์แสดงตำแหน่งของห้องพักและทิศทางไปสู่บันไดหนีไฟกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินโดยติดไว้ที่กึ่งกลางบันได ประตู ห้องอาบน้ำต้องเป็นพื้นที่ไม่ลื่นมีราวจับติดไว้กับผนังควรจัดให้มีที่นั่งสำหรับอาบน้ำแบบพับเก็บได้ ภายในห้องติดตั้งอุปกรณ์ช่วยเหลือคนพิการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินโดยตั้งในตำแหน่งที่เหมาะสมและมีสิ่งอำนวยความสะดวก มีห้องน้ำที่สะอาดและกว้างขวางพอที่จะนำรถเข็นพร้อมทั้งผู้ช่วยเหลือเข้าไปได้ มีพนักงานหรือผู้ให้บริการที่สุภาพสามารถสื่อสารเข้าใจและให้ความช่วยเหลือในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินได้ ซึ่งผู้ทุพพลภาพนั้นสามารถเดินทางท่องเที่ยวได้ด้วยตนเอง แต่ต้องมีการวางแผนล่วงหน้า มีการติดต่อกับโรงแรมหรือที่พัก และต้องแจ้งความต้องการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นทุกอย่างให้ละเอียด ซึ่งโรงแรมขนาดใหญ่หลายแห่งจะมีห้องพักสำหรับนักท่องเที่ยวทุพพลภาพโดยเฉพาะมีรถเข็นสามารถเดินทางไปได้ มีถนนปูพื้นผิวถนนด้วยแผ่นกระเบื้องที่มีลักษณะเป็นปุ่ม ๆ เพื่อเป็นทางเดินที่ปลอดภัยสำหรับผู้พิการทางสายตา มีป้ายสัญลักษณ์บอกทางบอกสถานที่ภายในโรงแรมที่สามารถมองได้ง่าย อีกทั้งนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ยังต้องการความเข้าใจในข้อบกพร่องจากบุคคลในสังคมเพื่อที่จะปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวได้

จึงสามารถสรุปความต้องการของนักท่องเที่ยวทุพพลภาพที่เดินทางมาเที่ยวในประเทศไทยได้ว่าการท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่น่าสนใจและมีประโยชน์ต่อชีวิตประจำวันของผู้คน ไม่ว่าจะแก่นักท่องเที่ยวทั่วไปหรือนักท่องเที่ยวทุพพลภาพ อย่างไรก็ตาม ความต้องการและความสะดวกสบายของผู้ที่มีความพิการหรือความต้องการเองอาจแตกต่างไปจากผู้ที่ไม่มีความพิการ จึงจำเป็นต้องมีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ที่มีความพิการ โดยเฉพาะในเรื่องของการเดินทาง ที่พัก และการบริการต่าง ๆ ด้านการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวทุพพลภาพมีความต้องการความปลอดภัยในการเดินทาง สิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และการบริการที่มีคุณภาพ เพื่อให้ได้มีประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ดีและเต็มที่ตามความต้องการของตนเอง นอกจากนี้ยังต้องมีการเข้าใจและการสร้างทัศนคติที่ดีต่อนักท่องเที่ยวทุพพลภาพ เพื่อให้สามารถประสบความสำเร็จในการท่องเที่ยวได้โดยไม่มีข้อจำกัดใด ๆ

แนวทางการบริการและการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวทุพพลภาพ

นักท่องเที่ยวทุพพลภาพเป็นกลุ่มท่องเที่ยวตลาดใหม่อีกทั้งเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพสูงมีกำลังใช้จ่ายมากกว่านักท่องเที่ยวกลุ่มอื่น ๆ เพราะเมื่อมีการเดินทางท่องเที่ยวเกิดขึ้นนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะต้องมีบุคคลอื่นช่วยเหลือรวมถึงต้องมีการบริการพิเศษที่จะต้องจ่ายเงินเพิ่มจึงเป็นการเพิ่มมูลค่าการใช้จ่ายในการท่องเที่ยว จึงต้องเน้นพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวเพิ่มอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการต่าง ๆ ทั้งระหว่างทางและปลายทางเช่นห้องน้ำสาธารณะหรือสถานที่ท่องเที่ยวให้ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยว Bowtell (2015) ได้กล่าวไว้ว่าการบริการ

ที่ไม่เสมอภาคเท่าเทียมกันกับคนปกติและการขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะในการให้บริการทางการท่องเที่ยวยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนพิการไม่เดินทางท่องเที่ยว ดังนั้นการบริการของพนักงานในสถานที่ท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญที่สามารถช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทุพพลภาพและข้อจำกัดในการเดินทางท่องเที่ยวของคนพิการไม่ได้อยู่ที่ความพิการของแต่ละบุคคลแต่อยู่ที่ข้อจำกัดด้านโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้ ดังนั้นได้มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการท่องเที่ยวสำหรับผู้ทุพพลภาพ

การกำหนดมาตรฐานการบริการนักท่องเที่ยวประกอบด้วย การให้บริการแก่นักท่องเที่ยวทุพพลภาพ ต้องมีความสุภาพอ่อนน้อมและตอบสนองตามความต้องการของนักท่องเที่ยว การให้บริการอุปกรณ์เครื่องช่วยอำนวยความสะดวก การให้บริการด้านรักษาพยาบาลและการให้บริการในการเดินทางสิ่งจำเป็น คือทัศนคติของผู้ให้บริการโดยสอดคล้องกับการศึกษา Cloquet et al. (2018) พนักงานบริการที่จะให้บริการแก่นักท่องเที่ยวทุพพลภาพต้องมีการฝึกอบรมเพื่อปฏิบัติต่อคนพิการด้วยความสุภาพและมีประสิทธิภาพ สามารถให้ข้อมูลที่ครบถ้วนเกี่ยวกับการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อมใช้งานและการเข้าถึงการบริการที่ไม่สามารถเข้าถึง พนักงานควรศึกษารูปแบบสื่อสารต่าง ๆ เช่น เรียนรู้ภาษามือ ตัวอักษรเบลล์ โดยองค์กรหรือบริษัทต้องมีการจัดอบรมเพื่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวทุพพลภาพเมื่อต้องแนะนำการใช้อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกการบริการควรจะมีความสะดวกรวดเร็วในส่วนของบริษัทนำเที่ยว

การพัฒนาและเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในสถานที่ต่าง ๆ เป็นสิ่งสำคัญอย่างมากของนักท่องเที่ยวทุพพลภาพเพื่อช่วยในการเดินทางท่องเที่ยวโดยลดอุปสรรคข้อบกพร่องทางร่างกาย โดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมเพื่อสุขภาพได้มีการนำเอาอารยสถาปัตย์ หรือ Friendly-design เป็นการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ที่มีความบกพร่องในสังคมออกแบบขึ้นเพื่อผู้ทุพพลภาพสามารถเข้าถึงบริการ และพื้นที่บริการสาธารณะต่าง ๆ ในสังคมได้โดยสะดวกและปลอดภัย สอดคล้องกับการศึกษาของ Somnuxpong, and Wiwatwongwana (2020) มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวนั้นต้องยึดตามหลักอารยสถาปัตย์ โดยต้องมีความเสมอภาคทุกคนสามารถใช้งานได้ อย่างเท่าเทียมกันไม่แบ่งแยกเช่นการใช้ภาพหรือคำอธิบายที่เหมาะสมสำหรับคนทุกประเภทให้ข้อมูลที่เข้าใจง่าย ซึ่งปัจจุบันพื้นที่และบริการสาธารณะต่าง ๆ ได้คำนึงถึงความเสมอภาคของทุพพลภาพมากขึ้นได้มีการนำหลักออกแบบอารยสถาปัตย์ไปใช้ในการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกตามสถานที่เที่ยวต่าง ๆ เช่น ในจังหวัดภูเก็ตที่เป็นจังหวัดที่โดดเด่นในเรื่องสถานที่เที่ยวไม่ว่าจะเป็นวัด โบราณสถาน ทะเลและแหล่งช้อปปิ้งการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นสิ่งจำเป็นต่อผู้ทุพพลภาพทั้งในการใช้ชีวิตและการออกเดินทางท่องเที่ยวซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ทุพพลภาพสามารถใช้ชีวิตได้ตามปกติเหมือนคนในสังคมโดยไม่มีอุปสรรคมาปิดกั้น

จากข้อมูลข้างต้นผู้จัดทำสรุปได้ว่าการท่องเที่ยวสำหรับผู้ทุพพลภาพเป็นตลาดใหม่สำหรับการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นพัฒนาพื้นที่ท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดให้กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้ทุพพลภาพเข้ามาท่องเที่ยว เนื่องจากนักท่องเที่ยวผู้ทุพพลภาพเป็นตลาดที่มีคุณภาพในการท่องเที่ยวเนื่องจากนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีกำลังในการใช้จ่ายสูง จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมทั้งในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและพนักงานบริการที่จะให้บริการแก่นักท่องเที่ยวทุพพลภาพ มีการฝึกอบรมเพื่อปฏิบัติต่อคนพิการด้วยความสุภาพและมีประสิทธิภาพ สามารถให้ข้อมูลที่ครบถ้วนเกี่ยวกับการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก มีทักษะความรู้ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเพื่อรองรับและบริการแก่นักท่องเที่ยวทุพพลภาพ มีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่บุคลากรทางการท่องเที่ยว เช่นผู้ประกอบการโรงแรม พนักงานโรงแรม เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เพื่อเตรียมความพร้อมของบุคลากรทางการท่องเที่ยวให้มีความรู้ในการสังเกตและช่วยเหลือและการจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในมาตรการความปลอดภัย

ด้านการท่องเที่ยว เพราะการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกนั้นมีผลต่อการตัดสินใจการเดินทางท่องเที่ยว ทุพพลภาพเป็นอย่างมาก ซึ่งจะส่งผลทั้งในด้านการลดความเหลื่อมล้ำในสังคม สร้างความเท่าเทียมกัน กระตุ้นเศรษฐกิจ ดึงดูดนักท่องเที่ยว และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับจังหวัดและประเทศได้

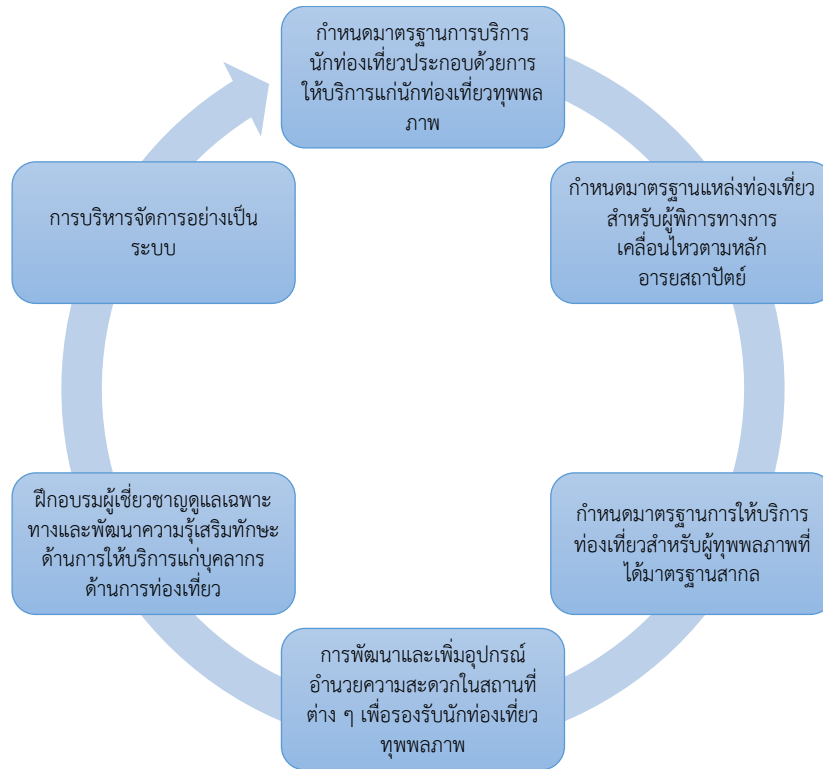


Figure 1: Synthetic Diagram of the Approaches to Providing Services and Facilitating Disabled Tourists

สรุป

จากการศึกษาการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวทุพพลภาพหรือผู้ที่มีความบกพร่องทางด้านร่างกายและจิตใจเป็นตลาดใหม่สำหรับการท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มที่จะเติบโตและเพิ่มมากขึ้นในทุก ๆ ปี ซึ่งสิ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ตัดสินใจที่จะเดินทางท่องเที่ยวคือสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว และข้อมูลข่าวสารในการท่องเที่ยวและความเข้าใจจากสภาพแวดล้อมรอบข้างจากแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวทุพพลภาพมีระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกและมีความคาดหวังต่อองค์ประกอบของการท่องเที่ยว ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานและการสื่อสาร กลุ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างอาคาร และกลุ่มสิ่งอำนวยความสะดวกพิเศษที่เกี่ยวข้องกับเครื่องจักรหรืออุปกรณ์ช่วยเหลือ จึงควรที่จะมีการเตรียมความพร้อมทั้งในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านทักษะความรู้ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ซึ่งผลจากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการในการจัดนำเที่ยวที่ให้บริการแก่ผู้ทุพพลภาพ พบว่าเป็นด้านของการขาดประสบการณ์ ขาดความรู้ในการเลือกแหล่งท่องเที่ยวที่เหมาะสมต่อคนพิการ ไม่สามารถทำการตลาดนักท่องเที่ยว คนพิการทุพพลภาพได้ และไม่สามารถจัดหาทัศนคติเพื่อนำเที่ยวให้คนพิการได้อย่างเหมาะสม และอุปสรรคระหว่างการจัดนำเที่ยวแบ่งเป็นการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว จำนวนมัคคุเทศก์ที่มีจำกัดที่ไม่เพียงพอในการดูแลคนพิการ ความขัดแย้ง

ระหว่างนักท่องเที่ยวปกติและนักท่องเที่ยวคนพิการ และการขาดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกระหว่างการเดินทาง ซึ่งความต้องการของผู้ประกอบการในการเตรียมความพร้อมเพื่อจัดนำเที่ยวให้คนพิการนั้น ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นด้วยที่จะสนับสนุนให้คนพิการเดินทางท่องเที่ยวและเล็งเห็นว่าตลาดคนพิการเป็นตลาดที่มีศักยภาพแต่ต้องมีการให้ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสนับสนุนอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง ทั้งในด้าน นโยบาย แผนงาน และงบประมาณ

ดังนั้น การศึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการของนักท่องเที่ยวทุพพลภาพในครั้งนี้ ทำให้ได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของผู้ทุพพลภาพ ในการที่จะจัดการเดินทางท่องเที่ยว และปฏิบัติกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ เพื่อที่นำไปใช้ในการปรับปรุงการบริการของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในการที่จะตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มทุพพลภาพ ทั้งนี้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงคมนาคม กระทรวงมหาดไทย ควรมีการวางแผนร่วมกันเพื่อพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานในการรองรับการท่องเที่ยวเพื่อคนพิการตั้งแต่เรื่องของการเดินทาง แหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ต้องจัดทำมาตรฐานของแหล่งท่องเที่ยว และมาตรฐานการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศรวมทั้งประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับมาตรฐานการบริการหรือรวบรวมแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับมาตรฐานให้อยู่ในระบบหรือมีฐานข้อมูลที่สามารถสืบค้นได้สะดวก นอกจากนี้ยังควรสนับสนุนงบประมาณที่เหมาะสมเพื่อกระตุ้นผู้ประกอบการให้สนใจที่จะพัฒนาการจัดนำเที่ยวสำหรับคนพิการอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม สร้างความเท่าเทียมกัน กระตุ้นเศรษฐกิจ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับประเทศได้ รวมทั้งหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์สมาคมคนพิการต่าง ๆ ควรมีนโยบายเชิงรุกที่เป็นรูปธรรมในการให้ข้อมูลความรู้แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องลักษณะและความต้องการของคนพิการการให้ความช่วยเหลือและดูแลคนพิการประเภทต่าง ๆ รวมทั้งควรมีการติดตามผลจากการให้ข้อมูลด้วย เพื่อรองรับและบริการแก่นักท่องเที่ยวทุพพลภาพ ในการที่จะลดความเหลื่อมล้ำในสังคม สร้างความเท่าเทียมกัน กระตุ้นเศรษฐกิจ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับประเทศได้

ตารางที่ 1 ตารางเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการกับแนวทางการบริการและการอำนวยความสะดวกความสะดวกนักท่องเที่ยวทุพพลภาพที่เดินทางมาเที่ยวในประเทศไทย

ความต้องการของนักท่องเที่ยวทุพพลภาพ	แนวทางการบริการและการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวทุพพลภาพ
ด้านการเดินทาง เช่น ป้ายสัญลักษณ์ และขนส่งสาธารณะ, ที่จอดรถ, ทางสัญจร, ทางเท้า, ทางลาดขอบถนน, ทางลาดตัดขอบคันหิน, ทางลาด, ห้องน้ำ เป็นต้น	-การพัฒนามาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวตามหลักอารยสถาปัตยกรรม -การพัฒนาและเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในสถานที่ต่าง ๆ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวทุพพลภาพ
ด้านที่พัก เช่น แผนผังต่างสัมผัสของอาหารห้องพัก, สัญลักษณ์ผู้พิการ, อักษรเบลแสดงตำแหน่งห้องพัก บ้านโตหนีไฟ ทางลาด, ราวจับ, พนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการช่วยเหลือ เป็นต้น	-การพัฒนามาตรฐานที่พักทุกแห่งต้องมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการท่องเที่ยวสำหรับผู้ทุพพลภาพที่ได้มาตรฐานสากล

ความต้องการของนักท่องเที่ยวทุพพลภาพ	แนวทางการบริการและการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวทุพพลภาพ
<p>ด้านการบริการต่าง ๆ</p> <p>เช่น ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง, ผู้นำทาง, ล่าม, อักษรเบล, เครื่องช่วยฟัง, รถเข็นสำหรับผู้พิการ เป็นต้น</p>	<p>-การฝึกอบรมผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางเพื่อปฏิบัติต่อคนพิการด้วยความสุภาพและมีประสิทธิภาพ</p> <p>-การพัฒนาทักษะความรู้ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเพื่อรองรับและบริการแก่นักท่องเที่ยวทุพพลภาพ</p>

References

- Bowtell, J. (2015). Assessing the Value and Market Attractiveness of the Accessible Tourism Industry in Europe: A Focus on Major Travel and Leisure Companies. *Journal of Tourism Futures*, 1(3), 203-222.
- Boxall, K., Nyanjom, J., & Slaven, J. (2018). Disability, Hospitality and the New Sharing Economy. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(1), 539-556.
- Chikuta, O., du Plessis, E., & Saayman, M. (2019). Accessibility Expectations of Tourists with Disabilities in National Parks. *Tourism Planning & Development*, 16(1), 75-92.
- Chikuta, O., Kabote, F., & Chikanya, N. (2017). Tour Guides Experiences with Tourists with Disabilities. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation*, 8(2), 130-139.
- Cloquet, I. et al. (2018). Disability, Social Inclusion and the Marketing of Tourist Attractions. *Journal of Sustainable Tourism*, 26(2), 221-237.
- Darcy, S., Mc Kercher, B., & Schweinsberg, S. (2020). From Tourism and Disability to Accessible Tourism: A Perspective Article. *Tourism Review*, 75(1), 140-144.
- Devile, E., & Kastenholz, E. (2020). Accessible Tourism Experiences: The Voice of People with Visual Disabilities. *Journal of Policy Research in Tourism Leisure and Events*, 2018, 1-21.
- Nyman, E., Westin, K., & Carson, D. (2018). Tourism Destination Choice Sets for Families with Wheelchair-Bound Children. *Tourism Recreation Research*, 43(1), 26-38.
- Özogul, G., & Baran, G. G. (2016). Accessible Tourism: The Bolden Key in the Future for the Specialized Travel Agencies. *Journal of Tourism Futures*, 2(1), 79-87.
- Rubio-Escuderos, L., García-Andreu, H., Michopoulou, E., & Buhalis, D. (2021). Perspectives on Experiences of Tourists with Disabilities: Implications for their Daily Lives and for the Tourist Industry. *Tourism Recreation Research*, 2021, 1-15.
- Samsudin, Y. F., Zahari, M. S. M., Hanafiah, M. H. M., & Ferdian, F. (2023). Scuba-Diving Destination Readiness for the Disabled-Friendly Visitors: Assessing Person with Disabilities (PWD) Needs and Perspectives. *Current Issues in Tourism*, 26(22), 3589-3594.
- Singh, R., Sibi, P. S., Yost, E., & Mann, D. S. (2023). Tourism and Disability: A Bibliometric Review. *Tourism Recreation Research*, 48(5), 749-765.

- Sisto, R., Cappelletti, G. M., Bianchi, P., & Sica, E. (2022). Sustainable and Accessible Tourism in Natural Areas: A Participatory Approach. *Current Issues in Tourism*, 25(8), 1307-1324.
- Somnuxpong, S., & Wiwatwongwana, R. (2020). The Ability to Support Accessible Tourism in Chiang Mai, Thailand. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 9(1), 1-16.
- Swangkong, K. (2020). A Study of Problems in Tour Arrangement and the Need to Develop the Tour Guides' Skills for Supporting the Disabled Tourists. *Journal of Management Science Review*, 22(1), 145-158.
- World Tourism Organization. (2016). *World Tourism Day 2016 "Tourism for All-Promoting Universal Accessibility" Good Practices in the Accessible Tourism Supply Chain*. Retrieved March 3, 2023, from <https://www.e-unwto.org/doi/abs/10.18111/9789284418138>