

































## 7. ทักษะของผู้พิการทางสายตากับการจัดการการท่องเที่ยวเพื่อผู้พิการของภาครัฐ

ในทักษะของผู้ให้ข้อมูลนั้นรัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมให้คนพิการใช้ชีวิตร่วมกับคนปกติในสังคมและเข้าถึงบริการต่างๆ ในสังคมได้อย่างเท่าเทียมกับคนทั่วไป แต่ในความเป็นจริงแล้วบริการต่างๆ รวมไปถึงแหล่งท่องเที่ยวส่วนใหญ่ยังขาดการสนับสนุนในการสร้าง การปรับปรุงลักษณะทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับผู้พิการ อีกทั้งยังขาดการอบรมให้ข้อมูลความรู้กับเจ้าหน้าที่และบุคคลทั่วไปเพื่อที่จะเข้าใจการอยู่ร่วมและการดูแลคนพิการทางสายตา นอกจากนี้รัฐบาลยังควรส่งเสริมการปรับทัศนคติของคนตาดีบางคนที่มีมองว่าคนตาบอดไม่ควรออกมาเดินทางท่องเที่ยว ทั้งนี้เพื่อให้ผู้พิการไม่รู้สึกว่าตัวเองไร้ที่อื่นในสังคม ไม่มีตัวตน ไม่มีโอกาส โดยผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวถึงประเด็นนี้ไว้อย่างหลากหลายดังนี้

“เวลาโดนถามว่ามาคนเดียวหรือ จะรู้สึกไม่รู้สึกบ้างก็ถามว่าเราเป็นปัญหา แต่เราดูแลตัวเองได้”(A นามสมมติ, 2559)

“เราอยู่บนโลกใบเดียวกัน ไม่ใช่หรือ แต่คนตาดีให้โอกาสเราแค่ไหน”(D นามสมมติ, 2559)

“คนตาบอดก็คือคนทั่วไปที่ขาดประสาทสัมผัสบางอย่างเท่านั้น แต่ความต้องการ ความฝัน ความหวังก็เหมือนคนทั่วๆ ไป การท่องเที่ยวเป็นเหมือนสิ่งที่มาเติมเต็มความฝันของเรา”(I นามสมมติ, 2559)

“การมองไม่เห็นทำให้เกิดปัญหาแค่การไม่ทราบรายละเอียด แต่ไม่เป็นอุปสรรคในการเสพความสุขจากการท่องเที่ยว เพราะความสุขไม่ได้ขึ้นกับการมองเห็นเท่านั้น แต่ยังขึ้นกับสัมผัสอื่นๆ เช่น เสียง กลิ่น บรรยากาศรอบตัวและบุคคลที่เราได้สัมผัส”(F นามสมมติ, 2559)

### อภิปรายผล

จากการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 10 คนเป็นผู้พิการทางสายตาที่สามารถทำงานหาเลี้ยงชีพตัวเองได้ และใช้เวลาว่างในการเดินทางท่องเที่ยวอยู่เสมอ โดยสามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้ด้วยยานพาหนะที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็น รถยนต์ส่วนตัว รถโดยสารประจำทาง รถไฟ เรือ หรือเครื่องบิน แต่ขึ้นชอบการเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัวเนื่องจากเป็นประเภทของการเดินทางที่ได้รับความสะดวกสบายมากที่สุด แหล่งท่องเที่ยวที่นิยมเดินทางไปท่องเที่ยวคือแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ วัด และแหล่งเลือกซื้อสินค้า สำหรับบุคคลผู้ร่วมเดินทางไปด้วยส่วนใหญ่เป็นคนในครอบครัวหรือเพื่อนที่เป็นคนตาบอดด้วยกัน และไม่นิยมเดินทางกับบริษัทนำเที่ยวเนื่องจากเกรงว่าจะรบกวนนักท่องเที่ยวคนอื่นๆ ที่ร่วมเดินทางไปด้วย ทั้งนี้ผู้พิการทางสายตาสามารถค้นหาข้อมูลการท่องเที่ยวได้ด้วยตัวเองจากทางเว็บไซต์ต่างๆ โดยทุกคนพยายามเตรียมตัวให้พร้อมก่อนการเดินทางและช่วยเหลือตัวเองก่อนขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นเสมอ อย่างไรก็ตามก็พบว่าผู้พิการทางสายตาที่มีประสบการณ์การเดินทางท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน และเดินทางไปยังสถานที่ที่แตกต่างกัน กลับพบปัญหาที่คล้ายคลึงกันซึ่งสามารถจำแนกปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการเดินทางท่องเที่ยวของผู้พิการทางสายตาออกได้เป็น 3 ประเด็นหลักๆ คือ 1) ด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยว 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการต่างๆ และ 3) ด้านทัศนคติของคนในสังคม



ผลการวิจัยทำให้พบว่าผู้พิการทางสายตายังคงมีความต้องการเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pagan (2014) ที่ได้กล่าวถึงผลของการท่องเที่ยวว่าทำให้ผู้พิการรู้สึกมีความมั่นใจในตัวเองและสามารถหลีกเลี่ยงความรู้สึกของการเป็นเพียง “วัตถุที่ต้องดูแล” (Objects of care) นอกจากนี้ พิทักษ์ สิริวงค์ และ ปัทมอร เต็งแดง (2554) ยังได้สรุปว่าความพิการไม่ใช่อุปสรรคในการเดินทางท่องเที่ยว และผู้พิการต้องการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อให้ได้มุมมองและประสบการณ์ใหม่ๆ สำหรับแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมของผู้พิการทางสายตาคือแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ วัด และแหล่งเลือกซื้อสินค้าอื่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุกกลั่น อุณวิจิตรและคณะ (2557) ที่พบว่าแหล่งท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับคนพิการควรเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางศาสนา เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการคลายเครียด และทำให้สุขภาพจิตดีขึ้น ส่วนแหล่งเลือกซื้อสินค้านั้นเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ทำให้ผู้พิการทางสายตาสามารถใช้จินตนาการจากการฟังเสียงได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ผลการวิจัยในส่วนของบุคคลที่ผู้พิการทางสายตาเลือกที่จะร่วมเดินทางไปด้วยยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของบริษัททอนัทซีเรียส์ฯ (2555) ที่จัดให้คนพิการเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวประเภท “ครอบครัวสำคัญ” เพราะครอบครัวจะเป็นผู้ดูแลระหว่างการเดินทาง และการได้พบปะคนพิการด้วยกันจะเป็นการสร้างเสริมพลังให้กับทั้งร่างกายและจิตใจซึ่งจะเป็นการพัฒนาศักยภาพของคนพิการได้อีกทางหนึ่ง

สำหรับปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการท่องเที่ยวของผู้พิการทางสายตาที่พบในงานวิจัยนั้นสอดคล้องกับอุปสรรคในการเข้าถึงสิทธิต่างๆ ของผู้พิการที่ระบุไว้ในกฎหมายฐานความเท่าเทียมกันของสหประชาชาติ (1990) โดยในด้านของการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและสิ่งอำนวยความสะดวกรวมทั้งบริการต่างๆ นั้นพบว่าไม่ได้ถูกออกแบบมาเพื่อรองรับการใช้งานของคนทุกกลุ่มในสังคม จึงทำให้ผู้พิการทางสายตาไม่สามารถใช้ประโยชน์จากสิ่งต่างๆ เหล่านี้ได้เต็มที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bowtell (2015) ที่พบว่าไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลทางการท่องเที่ยวเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้พิการต้องยกเลิกการเดินทาง ทั้งนี้องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization, 2013) ได้มีการกำหนดว่าผู้พิการทุกคนมีสิทธิ์อย่างเต็มที่เทียบเท่าคนปกติในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ยานพาหนะและลักษณะทางกายภาพในสถานที่ต่างๆ ดังนั้นแนวคิดการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล (Universal Design) จึงเป็นประเด็นที่ควรถูกหยิบยกมาพิจารณาอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยทั้ง 3 ภาคส่วนคือ 1) ภาครัฐ 2) ผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบ และ 3) ผู้พิการหรือผู้มีจิตจำกัต่างๆ ต้องร่วมมือกันในการดำเนินโครงการต่างๆ (สถาบันสร้างเสริมสุขภาพคนพิการ, 2554). ส่วนปัญหาในด้านทัศนคติของคนในสังคมนั้น Gillovic & McIntosh (2015) ได้อธิบายว่าทัศนคติด้านลบของคนในสังคมเป็นอุปสรรคที่ยิ่งใหญ่ที่สุดในการเดินทางท่องเที่ยวของผู้พิการ ดังนั้นการให้ความรู้กับคนทั่วไปรวมทั้งผู้มีหน้าที่ให้บริการในภาคส่วนต่างๆ ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเรื่องความสำคัญของคนพิการ การช่วยเหลือดูแลคนพิการอย่างถูกต้อง นอกจากจะเป็นการปรับเปลี่ยนทัศนคติของคนในสังคมแล้วยังเป็นการลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการ ตามแนวคิดของรัฐบาลในเรื่องของการ “ให้โอกาส ให้เกียรติ ให้กำลังใจ” เพื่อนำไปสู่การสร้างความเท่าเทียมของคนพิการได้อีกด้วย (กรมประชาสัมพันธ์, 2559)

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวควรมีการตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีในแหล่งท่องเที่ยวหรือบริการต่างๆ เพื่อนำไปสู่การจัดทำนโยบายเกี่ยวกับการออกแบบสิ่งของ สถานที่ และสิ่งแวดล้อม เพื่อรองรับคนทุกกลุ่มในสังคม

2. หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนควรจัดทำนโยบายเกี่ยวกับการอบรม การปรับทัศนคติและพัฒนาบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในด้านการให้ข้อมูลและการบริการผู้พิการ เพื่อให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญและสิทธิต่างๆ ที่ผู้พิการ เพื่อให้ผู้พิการสามารถเข้าถึงสิทธิประโยชน์ต่างๆ ได้เท่าเทียมกับคนปกติ

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวควรมีการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวและบริการต่างๆ ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกเตรียม เพื่อให้ผู้พิการสามารถใช้ข้อมูลนั้นๆ ประกอบการตัดสินใจและการวางแผนการเดินทางท่องเที่ยว

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษารูปแบบการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับผู้พิการประเภทต่างๆ เพื่อนำไปสู่การออกแบบเส้นทางนำเที่ยว การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ทางการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการ

2. ควรมีการสำรวจค่าใช้จ่ายต่อคนต่อครั้งของการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการเพื่อนำมาแสดงให้เห็นถึงความสำคัญทางเศรษฐกิจของกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการที่มีต่อภาคส่วนต่างๆ

3. ควรมีการศึกษามุมมองของผู้ประกอบการนำเที่ยวที่มีต่อการจัดนำเที่ยวให้ผู้พิการ เพื่อนำไปสู่การขยายตลาดนักท่องเที่ยวและเพิ่มทางเลือกให้ผู้ประกอบการ

## บรรณานุกรม

กรมประชาสัมพันธ์. (2559). ลดความเหลื่อมล้ำ เพื่อสังคมที่เท่าเทียม. *จดหมายข่าวรัฐบาลเพื่อประชาชน*.

2(21), 6. จาก [http://www.prd.go.th/download/article/article\\_20160226213254.pdf](http://www.prd.go.th/download/article/article_20160226213254.pdf).

กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. (2556). *พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556*. สืบค้นเมื่อ 3 พฤษภาคม 2559, จาก <http://dep.go.th/th/node/446>.

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2559). *การดำเนินงานจดทะเบียนคนพิการทั่วประเทศ เดือนกุมภาพันธ์ 2559. กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ*. สืบค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2559, จาก [https://www.m-society.go.th/article\\_attach/16279/19239.pdf](https://www.m-society.go.th/article_attach/16279/19239.pdf).

กาญจนา มิตตานนท์สกุล. (2553). เจตคติและปัญหาในการให้บริการต่อคนพิการของคนขับรถแท็กซี่. *วารสารวิทยาลัยราชสุดาเพื่อการวิจัยและพัฒนาคนพิการ*, 6 (2), 59-73.

เกษวีดี พุทธภูมิพิทักษ์. (2554). *ประสบการณ์การท่องเที่ยวของผู้พิการในประเทศไทย*. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

- คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2558). ร่าง แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 – 2565.” เอกสารประกอบการระดมความคิดเห็นทิศทางแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12: กรกฎาคม. คณะกรรมการส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ. (2554). *แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 4 (2555-2559)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เทพเพื่อมนุษย.
- ชุกกลิ่น อุณวิจิตร ญานัท ศิริสาร และ ไพรัช โรงสะอาด. (2557). แนวทางการพัฒนาการนันทนาการและการท่องเที่ยวเพื่อคนพิการในจังหวัดเชียงราย. *วารสารวิทยาลัยราชสุดา*, 10 (13), 36-50.
- นภากรณ์ หะวานนท์. (2550). การสร้างความรู้ภายใต้กระบวนการทัศน์สร้างสรรค์สังคม. *วารสารลุ่มน้ำโขง*, 3(3), 1-23.
- นิตา ชัชกุล. (2557). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บริษัทอินทรีเซิร์ฟแอนด์คอนซัลแทนซ์ จำกัด. (2555). *โครงการสำรวจมุมมองของชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเพื่อการจัดแบ่งกลุ่มฐานของลูกค้า (Customer segment)*. รายงานขั้นสุดท้ายเสนอต่อการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- พิทักษ์ ศิริวงศ์ และ ปัทมอร เสี่ยงแดง. (2554) การท่องเที่ยวของผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมไทย. *วารสาร Veridian E-Journal*, 4(2), 221-228.
- มนัสสินี บุญมีศรีสง่า, เคียงดาว ศรีมากเปี่ยม, จิตติมา โสรัดยาทร, อารว ทรัพย์อัมพร, ทิพยา เดชชัยยันต์, ปฐมพงษ์ แก้วบุญมา และวริศรา มานะกิจ. (2557). รูปแบบการท่องเที่ยวของผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเพศชาย สมาคมคนพิการพัฒนาตนเอง กรุงเทพฯ. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ “ศึกษาศาสตร์วิจัย” ครั้งที่ 1* (น.1185). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2554). *โครงการทบทวนแผนยุทธศาสตร์กองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2553-2556 และแผนปฏิบัติการประจำปีบัญชี 2555*. รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ เสนอต่อคณะกรรมการกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ.
- สถาบันส่งเสริมสุขภาพคนพิการ. (2554). *เรื่องน่ารู้ Universal Design: การออกแบบเพื่อคนทั้งมวล*. สืบค้นเมื่อ 9 พฤษภาคม 2559, จาก <http://www.thaihealth.or.th/Content/17180.html>.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2559). *ผู้พิการต้องการแบบไหน*. สืบค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2559, จาก [http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/citizen/news/news\\_disabled.jsp](http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/citizen/news/news_disabled.jsp).
- สุภางค์ จันทวานิช. (2540). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- 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.
- Brielle Gillovic and Alison McIntosh. (2015). Stakeholder perspectives of the future of accessible tourism in New Zealand. *Journal of Tourism Futures*, 1(3), 223-239.
- 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.

- European Commission, DG Enterprise and Industry. (2013). *Economic impact and travel patterns of accessible tourism in Europe – final report*. Retrieved May 5, 2016, from [www.accessibletourism.org/resources/toolip/doc/2014/07/06/study-a-economic-impact-and-travel-patterns-of-accessible-tourism-in-europe-fi.pdf](http://www.accessibletourism.org/resources/toolip/doc/2014/07/06/study-a-economic-impact-and-travel-patterns-of-accessible-tourism-in-europe-fi.pdf).
- Freeman, Ina, and Noureddine Selmi. (2010). French versus Canadian of Tourism: Response to the Disabled. *Journal of Travel Research*, 49(4), 471-485.
- Hersh, M. A. (2010). *The Design and Evaluation of Assistive Technology Product and Devices Part 1: Design*. *International Encyclopedia of Rehabilitation*. Retrieved May 20, 2016, from <http://cirrie.buffalo.edu/ency-clopedia/en/article/309>.
- Hersh, M. A. (2016). Improving Deafblind Travelers' Experiences: An International Survey. *Journal of Travel Research*, 55(3), 380-394.
- Mace, Ronald. (1988). *Universal Design: Housing for the Lifespan of All People*. Washington, DC: US Department of Housing and Urban Affairs.
- Pagan, Ricardo. (2014). The Impact of Holiday Trips on Life Satisfaction and Domains of Life Satisfaction: Evidence for German Disabled Individuals. *Journal of Travel Research*, 52(1), 1-21.
- Poria, Yaniv, Arie Reichel, and Yael Brandt. (2011). Blind People's Tourism Experiences: An Exploratory Study. In *Accessible Tourism Concepts and Issue*, edited by D. Buhalis and S. Darcy. Bristol, UK: Channel View.
- Small, Jenny, Simon Darcy and Tanja Packer. (2012). The Embodied Tourist Experiences of People with Vision Impairment: Manage Implications beyond the Visual Gaze. *Tourism Management*, 33(4), 941-950.
- Stumbo, N. and Pegg, S. (2005). Travellers and tourists with disabilities: a matter of priorities and loyalties, *Tourism Review International*, 8(3), 195-209.
- United Nations. (1990). *Disability Statistics Compendium*. New York: United Nations.
- World Tourism Organization. (2013). *Recommendations on accessible tourism*. Retrieved May 9, 2016, from <http://ethics.unwto.org/content/resolutions-and-recommendations-tourism-accessibility>.