

เรื่องเล่าการท่องเที่ยวของผู้พิการทางสายตาในสังคมไทย

Travel Stories of Visually Impaired People in Thai Society

กัลยา สว่างคง¹

kanlaya.swa@dpu.ac.th

พิทักษ์ ศิริวงศ์²

phitak.sir@su.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพโดยมีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาประสบการณ์การท่องเที่ยวของผู้พิการทางสายตา และ 2) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการท่องเที่ยวของผู้พิการทางสายตา ใช้วิธีวิทยาการศึกษาอัตชีวประวัติและเรื่องเล่า เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นผู้พิการทางสายตาที่อยู่ในวัยทำงานและมีประสบการณ์เดินทางท่องเที่ยวจำนวน 10 คน ผลการศึกษาพบว่าผู้พิการทางสายตามีความต้องการในการเดินทางท่องเที่ยวเหมือนคนปกติ นิยมเดินทางพร้อมกับครอบครัวแต่ก็สามารถเดินทางด้วยตัวเองได้ มีการเตรียมตัวที่ดีก่อนการเดินทางทุกครั้ง และพยายามช่วยเหลือตัวเองก่อนที่จะขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น แหล่งท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมคือแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ วัด และแหล่งเลือกซื้อสินค้าสำหรับปัญหาอุปสรรคที่พบระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเด็นหลักคือ 1) ด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทางการท่องเที่ยว 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว และ 3) ด้านทัศนคติของคนในสังคม ผู้พิการทางสายตาต้องการให้ภาครัฐและเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องร่วมมือกันในการแก้ปัญหา เพื่อให้สามารถเดินทางท่องเที่ยวและเข้าถึงบริการต่างๆ ในสังคมได้อย่างเท่าเทียมกับคนปกติ

คำสำคัญ: ผู้พิการทางสายตา เรื่องเล่าชีวิต การท่องเที่ยว

¹ อาจารย์ประจำคณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

² รองศาสตราจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Abstract

The objectives of this qualitative research were 1) to study travel experiences of visually impaired people; and 2) to study problems and obstacles while traveling of visually impaired people. This study applied the life history, and narrative approach. The data were collected through an in-depth interview with 10 working age people who were visually impaired and had travel experiences. The results showed that visually impaired people wanted to travel like ordinary people. They normally traveled with their families, however they could travel by themselves. They were well- prepared before travelling, and tried to help themselves before asking support from others. The popular attractions were natural attractions, temples and shopping centers. The main problems and obstacles they faced while travelling could be divided into 3 main issues: 1) access to tourism information; 2) tourism facilities; and 3) attitudes of people in society. The visually impaired people urged a cooperation of both the government and related agencies to solve the problems in order to help them travel and equally access to services just like ordinary people.

Keywords: Visually Impaired People, Life Narrative, Tourism

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อคนทุกกลุ่มในสังคม เพราะเป็นกิจกรรมที่นอกจากจะสร้างความสุขและประสบการณ์ให้กับผู้ที่เดินทางท่องเที่ยวแล้วยังสร้างรายได้ให้กับแหล่งท่องเที่ยวและคนในท้องถิ่นอีกด้วย ดังนั้นการมีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ เพื่อดึงดูดและรองรับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่มจึงเป็นเรื่องที่หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ (นิศา ชัชกุล, 2557)

ในปัจจุบันกลุ่มของนักท่องเที่ยวมีความหลากหลายมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มวัยรุ่น กลุ่มวัยทำงาน กลุ่มผู้สูงอายุ หรือกลุ่มที่มีข้อจำกัดทางร่างกาย ซึ่งในกลุ่มหลังนี้มีข้อมูลจากองค์การสหประชาชาติแสดงให้เห็นว่าทุก 1 ใน 10 คนของประชากรโลกเป็นผู้พิการ และยังพบอีกว่ากลุ่มประเทศแถบเอเชียและแปซิฟิกมีผู้พิการมากที่สุดในโลก (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2559) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษวิดี พุทธภูมิพิทักษ์ (2554) ที่กล่าวถึงการท่องเที่ยวว่าเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของการเป็นพลเมืองโลกโดยเฉพาะคนพิการซึ่งนับวันจะมีมากขึ้น และอาจมีมากถึงร้อยละ 20 ของประชากรโลกในอนาคต

สำหรับประเทศไทยนั้นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (2555-2559) ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนทุกคนให้มีโอกาสเข้าถึงทรัพยากรและได้รับประโยชน์จากการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอย่างเป็นธรรม ในขณะที่ร่างแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (2560-2565) ได้กล่าวถึงเรื่องของการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำและความไม่เท่าเทียมกันในสังคม โดยเน้นไปที่การกำหนดทิศทางในการสร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการต่างๆ ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นนำไปสู่การพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน (คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2558) นอกจากนี้แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติฉบับที่ 4 พ.ศ.2555-2559 ยังกำหนดว่า คนพิการต้องเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากระบบบริการด้านสุขภาพ การศึกษา อาชีพ กีฬาและการท่องเที่ยว (คณะกรรมการส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ, 2554) อย่างไรก็ดีผล

การศึกษาของสถาบันวิจัยสังคมจุฬาลงกรณ์ (2554) พบว่า โอกาสในการเข้าถึงสิทธิต่างๆ ของคนพิการนั้นยังไม่ทั่วถึง ส่งผลให้ผู้พิการมีข้อจำกัดในหลายด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการท่องเที่ยว เช่น การเดินทางที่ไม่สะดวก ปัญหาในเรื่องการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้พิการ รวมทั้งทัศนคติเชิงลบของคนในสังคมที่มักมองว่าผู้พิการไม่ควรเดินทางท่องเที่ยว (Hersh, 2016)

งานวิจัยของ Howell (2015) แสดงให้เห็นว่าผู้พิการและผู้สูงอายุในยุโรปมีมากถึง 120 ล้านคนในปี 2005 โดยร้อยละ 70 ของประชากรที่เป็นผู้พิการและผู้สูงอายุมีความพร้อมทั้งสภาพการเงินและความสามารถทางร่างกายในการเดินทางท่องเที่ยว ในประเทศไทยมีผู้พิการที่ได้รับการออกบัตรประจำตัวคนพิการ ณ เดือนธันวาคม 2558 เป็นจำนวนทั้งสิ้นถึง 1,737,496 คน (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2559) ตัวเลขเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าจำนวนนักท่องเที่ยวกลุ่มที่มีข้อจำกัดทางร่างกายมีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น และผู้มีความบกพร่องทางการมองเห็นถูกจัดให้เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการที่มีศักยภาพในการเดินทางท่องเที่ยวค่อนข้างสูงเพราะสามารถเดินทางท่องเที่ยวด้วยตัวเองได้ (Small, Darcy and Packer, 2012) ดังนั้นเพื่อเป็นการรองรับการขยายตัวของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ หน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนจึงควรให้ความสนใจในเรื่องการจัดการการท่องเที่ยวเพื่อผู้พิการเพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตามก็ตีผลจากงานวิจัยของพิทักษ์ ศิริวงศ์ และ ปัทมอร เสี่ยงแดง (2554) พบว่าการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวของผู้พิการยังไม่เป็นรูปธรรมเนื่องจากยังขาดข้อมูลทั้งในเรื่องรูปแบบการเดินทางท่องเที่ยว ปัญหาและอุปสรรคทางการท่องเที่ยว รวมทั้งความต้องการในเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้กับผู้พิการ นอกจากนี้ผลการวิจัยของ Freeman and Selmi (2010) พบว่าถึงแม้ความสนใจในเรื่องการท่องเที่ยวของผู้พิการจะสูงขึ้นมากแต่การศึกษาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ยังคงมีอยู่น้อย และในงานจำนวนน้อยนั้นยังเป็นการศึกษาเกี่ยวกับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเป็นส่วนใหญ่อีกด้วย (Poria, Reichel and Brandt, 2011)

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวของผู้พิการทางสายตา เพื่อให้ทราบถึงโอกาสเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวและบริการต่างๆ ทางการท่องเที่ยว รูปแบบกิจกรรมทางการท่องเที่ยว ประเภทของแหล่งท่องเที่ยวและลักษณะของการเดินทางท่องเที่ยวของผู้พิการทางสายตาในสังคมไทยเพื่อนำไปสู่ความเข้าใจถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการเดินทางท่องเที่ยว รวมถึงความต้องการในการจัดการการท่องเที่ยวเพื่อรองรับผู้พิการทางสายตา ทั้งนี้เพื่อให้ผู้พิการทางสายตามีโอกาสเข้าถึงกิจกรรมและสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว รวมทั้งได้ประโยชน์จากแหล่งท่องเที่ยวและบริการด้านต่างๆ ของการท่องเที่ยวอย่างเท่าเทียมกับบุคคลอื่นๆ ในสังคม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาประสบการณ์การท่องเที่ยวของผู้พิการทางสายตา
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการท่องเที่ยวของผู้พิการทางสายตา

แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของคำว่าความพิการ (Disability)

ความพิการ (Disability) คือ คำที่ใช้ครอบคลุมทั้งความบกพร่องในด้านต่างๆ ข้อจำกัดในการทำกิจกรรมต่างๆ และการต้องควบคุมการเข้าร่วมในบางเรื่อง (Bowtell, 2015)

ผู้พิการทางสายตา (Visual Disabled)

พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ฉบับที่สอง (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, 2556) ได้ให้ความหมายของ “ผู้พิการทางสายตา” ว่าหมายถึง บุคคล หรือ กลุ่มคน ที่สูญเสียการมองเห็น หรือผู้ที่มีข้อจำกัดหรือความบกพร่องทางการมองเห็น ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ

1. คนตาบอด (The Blind) หมายถึง คนที่สูญเสียการมองเห็น ไม่สามารถมองเห็นได้ในระยะ 6 เมตร หรือ 20 ฟุต ทำให้สูญเสียการมองเห็นโดยรอบด้านไม่สามารถอ่านหนังสือธรรมดาได้ ต้องใช้อักษรเบรลล์ (Braille Code) หรือวิธีการฟังแถบบันทึกเสียง
2. คนสายตาเลือนราง (Low Vision) หมายถึง คนที่สูญเสียการมองเห็นแต่ยังสามารถอ่านอักษรตัวพิมพ์ที่มีขนาดใหญ่ได้ โดยใช้อุปกรณ์พิเศษหรือแว่นขยาย

การท่องเที่ยวที่คนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้ (Accessible Tourism)

Darcy & Dickson (2009) อธิบายคำว่า Accessible Tourism ว่าคือ การเดินทางท่องเที่ยวโดยการเพิ่มความต้องการในเรื่องของการเข้าถึงในมิติต่างๆ เช่น การเคลื่อนไหว การมองเห็น การได้ยิน และการรับรู้ เพื่อให้แต่ละบุคคลได้รับความเสมอภาคและศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมกันผ่านผลิตภัณฑ์ บริการและสภาพแวดล้อมที่ถูกออกแบบมาเพื่อทุกคน (Universal Design) ซึ่งคำจำกัดความนี้หมายรวมถึงผู้ที่เดินทางพร้อมกับเด็กในรถเข็น ผู้สูงอายุ และคนพิการ

แนวคิดการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล (Universal Design)

การออกแบบเพื่อคนทั้งมวล หรือการออกแบบเพื่อการใช้งานของคนทุกกลุ่มในสังคมเป็นแนวคิดเรื่องการออกแบบสิ่งของ สถานที่ และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ทุกคนในสังคมไม่ว่าจะเป็น คนป่วย คนสูงอายุ คนแหว่ง ศรัทธา ตั้งครรภ์ เด็กเล็กที่มากับรถเข็นเด็ก คนพิการประเภทต่างๆ ไม่ว่า ตาบอด หูหนวก แขนขาพิการ คนพิการทางปัญญาทางจิต คนที่อ่านหนังสือไม่ออก ฯลฯ เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จากสิ่งเหล่านั้นได้อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่ต้องมีการออกแบบดัดแปลงพิเศษหรือเฉพาะเจาะจงเพื่อบุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ (Hersh, 2010 and Mace, 1988)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Bowtell (2015) ได้ศึกษาการประเมินมูลค่าและความน่าดึงดูดใจทางการตลาดของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแบบเข้าถึงได้สำหรับคนทุกกลุ่มในยุโรปและพบว่าความต้องการในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวและบริการต่างๆ ทางการท่องเที่ยวในยุโรปมีสูงขึ้นมาก โดยประชากรผู้พิการและผู้สูงอายุในยุโรปว่ามีมากถึง 120 ล้านคนใน

ปี 2005 ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 27 ของประชากรในยุโรป และอาจมีมากถึง 160 ล้านคนในปี 2025 โดยร้อยละ 70 ของประชากรที่เป็นผู้พิการและผู้สูงอายุมีพร้อมทั้งสภาพทางการเงินและความสามารถทางร่างกายในการเดินทางท่องเที่ยว สอดคล้องกับข้อมูลจาก European Commission (EU) (2013) ที่มีการประมาณว่านักท่องเที่ยวผู้พิการใน EU ท่องเที่ยวมากถึง 170 ล้านครั้งในช่วงกลางปี 2012 ถึงกลางปี 2103 และนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะใช้จ่ายมากกว่านักท่องเที่ยวปกติถึง 1.16 เท่า ซึ่งมีศักยภาพทำให้เกิดรายได้สูงถึง 88.6 พันล้านยูโรในปี 2025 อย่างไรก็ตาม นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มากกว่าร้อยละ 25 เลือกที่จะไม่เดินทางท่องเที่ยวเพราะข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการต่างๆ ทางการท่องเที่ยว

ตามกฎมาตรฐานความเท่าเทียมกันของสหประชาชาติ (The United Nations Standard Rules on the Equalisation of Opportunities, 1990) แสดงให้เห็นถึงอุปสรรคในการเข้าถึงสิทธิต่างๆ ของผู้พิการซึ่งแยกออกได้เป็น 3 ประเด็น ดังนี้

1. การออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวก (Facility design) แยกออกได้เป็น 3 มิติคือ 1.1 การเข้าถึงทางด้านการกายภาพ เช่น ทางลาดสำหรับรถเข็น 1.2 การเข้าถึงทางด้านการรู้สึก เช่น การแตะสัมผัส ระบบการได้ยิน เสียง และ 1.3 การเข้าถึงทางด้านการสื่อสาร ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับผู้พิการทางด้านการเขียนและการพูด

2. ข้อมูล (Information) ทั้งนี้พบว่า การขาดแคลนข้อมูลเป็นปัจจัยสำคัญที่บังคับให้นักท่องเที่ยวผู้พิการต้องยกเลิกการเดินทางท่องเที่ยว

3. ทักษะ (Attitudes) Stumbo and Pegg (2005) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่าการปรับปรุงบริการต่างๆ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้พิการเพียงอย่างเดียวยังไม่เพียงพอ หากบุคลากรในหน่วยงานยังมีทัศนคติที่ไม่ถูกต้อง ดังนั้นการอบรมพนักงานจึงเป็นเรื่องสำคัญซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา มิตตานนท์สกุล (2553) ที่พบว่าคนขับแท็กซี่ส่วนใหญ่มีเจตคติในระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูงต่อคนพิการ เนื่องจากความกลัวถูกทำร้ายและเรื่องของการสื่อสาร จึงควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้ต่างๆ เพื่อสร้างความมั่นใจและความเข้าใจที่ถูกต้องให้กับบุคคลทั่วไปและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการต่างๆ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ยังมีงานวิจัยอีกหลายชิ้นที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการท่องเที่ยว ความต้องการและรูปแบบของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการท่องเที่ยว ปัญหาและอุปสรรคในการท่องเที่ยว และแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองผู้พิการในด้านต่างๆ (มนัสสินี บุญมีศรีสง่า และคณะ, 2557; ชุกกลิน อุนวิจิตร และคณะ, 2557; พิทักษ์ สิริวงศ์ และ ปัทมอร เสี่ยงแดง, 2554) ซึ่งผลการวิจัยเป็นไปในทิศทางเดียวกันคือ ผู้พิการมีความต้องการเดินทางท่องเที่ยวเหมือนคนปกติ โดยจะเดินทางกับครอบครัวเป็นหลัก เพราะครอบครัวเป็นผู้ดูแลและออกค่าใช้จ่ายสำหรับการเดินทางท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติที่เข้าถึงได้สะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น และอุปสรรคสำคัญที่พบในการเดินทางท่องเที่ยวคือการหาข้อมูลการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการ การขาดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทั้งในส่วนของการเดินทาง แหล่งท่องเที่ยว ที่พักและร้านอาหาร รวมทั้งทัศนคติของผู้คนในสังคมที่มองว่าผู้พิการไม่ควรออกมาท่องเที่ยว

การทบทวนแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับผู้พิการทางสายตาทำให้ผู้วิจัยเข้าใจความหมายของคำว่า ความพิการ การแบ่งประเภทของผู้พิการของผู้พิการทางสายตา ลักษณะของการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งแนวคิดในการออกแบบ

สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ส่วนการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้พิการทำให้ผู้วิจัยพบว่าผู้พิการเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ และมีความสามารถทั้งทางร่างกายและทางเศรษฐกิจในการเดินทางท่องเที่ยว จัดเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของโลก ซึ่งข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากการทบทวนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนี้สามารถนำไปใช้ในการออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การทำความเข้าใจผู้ให้ข้อมูลหลักและข้อมูลที่ได้รับ รวมทั้งยังทำให้ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างครอบคลุมอีกด้วย

วิธีการวิจัย

การออกแบบการวิจัย

การวิจัยนี้การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีวิทยา แบบศึกษาประวัติชีวิตและเรื่องเล่า (Life History and Narrative Approach) ซึ่งเป็นวิธีวิทยาภายใต้กระบวนทัศน์สร้างสรรค์สังคม (Social Constructivism Paradigm) ซึ่งวิธีนี้เป็นวิธีการที่ใช้ในการเข้าถึงความหมายของประสบการณ์ชีวิตด้วยการศึกษาวิธีคิด การให้ความหมาย การตีความสถานการณ์และเรื่องราวต่างๆ ที่ผ่านเข้ามาในชีวิตของบุคคลจากอดีตจนถึงปัจจุบันซึ่งจะมีผลต่ออนาคต เพราะเชื่อว่าความจริงไม่ใช่สิ่งคงที่แต่เป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นมาอย่างแตกต่างในแต่ละบริบทของสังคม และสิ่งที่สำคัญคือความหมายและประสบการณ์ของมนุษย์ (นภการณ์ หะวานนท์, 2550) เรื่องเล่าจึงนำเสนอในรูปแบบของอัตชีวประวัติ (Autobiography) เพื่อนำมาสู่การวิเคราะห์บริบททางสังคม

ผู้ให้ข้อมูลหลัก

การเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้เลือกตัวอย่างเชิงทฤษฎี (Theoretical Sampling) โดยใช้หลักการว่าผู้ให้ข้อมูลต้องมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย เป็นการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) ตามคุณสมบัติคือ 1) เป็นผู้พิการทางสายตา 2) อยู่ในวัยทำงานและมีการเดินทางท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ 3) ยินดีให้ข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ทั้งนี้เมื่อข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ถึงจุดอิ่มตัว (Theoretical Saturation) คือคำตอบที่ได้ซ้ำกันและไม่มีประเด็นใหม่เพิ่มเติม ผู้วิจัยจึงหยุดการเก็บข้อมูลโดยงานวิจัยนี้มีผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งสิ้น 10 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- 1) ตัวผู้วิจัย เป็นเครื่องมือสำคัญในการวิจัยเนื่องจากผู้วิจัยต้องมีความไวต่อทฤษฎี (Theoretical Sensitivity) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดและครบถ้วน ดังนั้นจึงมีการเตรียมในส่วนของการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2) แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi Structured Interview) มีการกำหนดแนวคำถามเพื่อให้เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา ทั้งนี้ผู้วิจัยยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรมในการเก็บข้อมูล
- 3) อุปกรณ์ต่างๆ เช่น เครื่องบันทึกเสียง เครื่องบันทึกภาพ ปากกา ดินสอ สมุดจดบันทึก เป็นต้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูล 3 วิธี คือ 1) การสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นรายบุคคลกับผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 10 คน เพื่อให้สามารถสังเกตพฤติกรรม ปฏิติยาของผู้ให้สัมภาษณ์ และเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เปิดเผย

ความรู้สึกรู้สึกได้เต็มที่ 2) การสังเกตและจดบันทึก ลักษณะของการเก็บข้อมูลเป็นการเน้นให้ผู้ให้ข้อมูลเล่าเรื่องเพื่อถ่ายทอดเรื่องราวประสบการณ์การท่องเที่ยว โดยผู้วิจัยได้สังเกตและจดบันทึกประเด็นสำคัญระหว่างการสัมภาษณ์

3) การศึกษาเอกสาร เป็นการเตรียมตัวทั้งก่อน ระหว่างการเก็บข้อมูล และภายหลังจากเก็บข้อมูลแล้ว โดยการวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องจากหลายแหล่ง

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลด้วยการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) (สุภางค์ จันทวานิช, 2540) เพื่อยืนยันว่าข้อมูลที่ได้มาถูกต้องหรือไม่ โดยการตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูลคือการสัมภาษณ์ การจดบันทึก การบันทึกเสียง การสังเกต

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูลเริ่มต้นจากการถอดบทสัมภาษณ์จากการบันทึกเสียงเป็นตัวอักษร ผู้วิจัยอ่านข้อมูลแล้ววิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์เพื่อหาแก่นของข้อมูลและพิจารณาความสัมพันธ์ของข้อมูล จากนั้นทำการแยกแยะข้อมูลออกเป็นหมวดหมู่ และนำข้อมูลในแต่ละหมวดหมู่มานำเสนอแบบพรรณนาโดยมีข้อความบรรยายประกอบเพื่อเพิ่มความชัดเจน

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

จากการรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ผู้พิการทางสายตาราว 10 คนและนำมาข้อมูลมาวิเคราะห์ตามแนวทางของการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผลการศึกษามีดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล ภูมิหลังและการดำเนินชีวิต

ผู้ให้ข้อมูลหลักทุกคนอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร โดยมีทั้งที่เป็นคนกรุงเทพฯ โดยกำเนิดและคนที่อยู่ต่างจังหวัดแต่เข้ามาเรียนและอาศัยอยู่ในกรุงเทพฯ โดยทุกคนอยู่ในวัยทำงานและมีช่วงอายุตั้งแต่ 23 - 47 ปี จบการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จนถึงระดับปริญญาตรี โดยมีภาวะการพิการทางสายตาที่แตกต่างกันตั้งแต่เห็นเลือนรางจนถึงบอดสนิท โดยเป็นการพิการในช่วงอายุที่แตกต่างกัน คือพิการแต่กำเนิด พิการในช่วงวัยเด็ก และพิการในช่วงวัยรุ่น ซึ่งการพิการทางสายตาส่งผลต่อการรับรู้สภาพแวดล้อม การเรียนรู้ การจดจำลักษณะของสภาพแวดล้อมและสิ่งต่างๆ รวมถึงการใช้ชีวิตที่แตกต่างกันของผู้ให้ข้อมูลแต่ละคน

ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลทุกคนได้รับโอกาสในการอบรมเพื่อเรียนรู้การใช้ชีวิตของผู้พิการทางสายตาที่จัดโดยหน่วยงานต่างๆ เช่น วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล ศูนย์พัฒนาสมรรถภาพคนตาบอด ศูนย์ฝึกอาชีพ โรงเรียนสอนคนตาบอด เป็นต้น เพื่อสามารถใช้ชีวิตในสังคมได้ด้วยตัวเอง และสามารถชีวิตร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้ โดยการเรียนรู้ประกอบไปด้วยเรื่องต่างๆ ดังนี้ คือ การเรียนอักษรเบรลล์ การใช้คอมพิวเตอร์ การใช้ไม้เท้าในชีวิตประจำวัน การใช้ชีวิตประจำวันอย่างปลอดภัย การเดินทาง รวมถึงการเรียนรู้วิชาชีพต่างๆ เช่น การนวด การทำ

การเกษตร เป็นต้น การได้เรียนรู้การใช้ชีวิตอย่างคนปกติประกอบกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีต่างๆ ในการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้กับผู้พิการทางสายตา ทำให้ผู้ให้ข้อมูลไม่ได้คิดว่าตัวเองเป็นผู้พิการแต่รู้สึกว่าเป็นคนธรรมดาเหมือนคนปกติทั่วไป ที่สามารถดำเนินกิจกรรมประจำวัน ทำงานหาเลี้ยงชีพตนเองและเดินทางไปไหนมาไหนได้ด้วยตัวเอง เพียงแค่ขาดประสาทสัมผัสบางอย่างและต้องการความช่วยเหลือในบางเรื่องเท่านั้น โดยในปัจจุบันผู้ให้ข้อมูลทุกคนใช้ชีวิตประจำวันอย่างปกติโดยมีสิ่งที่พอกับครอบครัวและอาศัยคนเดียว และเดินทางจากที่พักอาศัยมาที่ทำงานด้วยตัวเองทุกวัน โดยเป็นการเดินทางด้วยระบบขนส่งมวลชนประเภทต่างๆ ตั้งแต่ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง รถบัสประจำทาง รถไฟ รถไฟฟ้า รถไฟฟ้าใต้ดิน รถแท็กซี่ ในช่วงวันหยุดพักผ่อนก็มีการเดินทางท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ กับครอบครัวและกลุ่มเพื่อน โดยเป็นการไปท่องเที่ยวทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด โดยในประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลกล่าวไว้สอดคล้องดังความว่า

“อย่ามองว่าคนที่ขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งไปจะทำให้เขาไม่อย่าทำอะไรเลย” (B นามสมมติ, 2559)

“อย่ามองว่าเราเป็นคนน่าสงสารเพราะแค่เราขาดอะไรบางอย่างไป” (C นามสมมติ, 2559)

2. การหาข้อมูลก่อนการเดินทางท่องเที่ยว

เนื่องจากผู้พิการทางสายตาจำเป็นต้องทราบข้อมูลต่างๆ ในการท่องเที่ยวมากกว่าคนปกติ ดังนั้นการหาข้อมูลของทั้งแหล่งท่องเที่ยว การเดินทาง ที่พัก ร้านอาหาร และอื่นๆ จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลมีวิธีการในการค้นหาข้อมูลทางการท่องเที่ยวที่หลากหลายตั้งแต่สอบถามคนที่เคยไปยังสถานที่นั้นๆ มาแล้ว ติดต่อไปยังสมาคมต่างๆ เพื่อให้จัดรายการนำเที่ยวสำหรับกลุ่มคนตาบอดโดยเฉพาะ หรือสอบถามข้อมูลต่างๆ ในรายการนำเที่ยวที่ทางสมาคมได้เคยจัดนำเที่ยวไปแล้ว แต่วิธีที่ผู้ให้ข้อมูลนิยมใช้ในการค้นหาข้อมูลต่างๆ ทางการท่องเที่ยวมากที่สุด คือการค้นหาข้อมูลด้วยตัวเองผ่านทางเว็บไซต์ต่างๆ โดยผู้ให้ข้อมูลหลักใช้โปรแกรมอ่านออกเสียงบนหน้าจอ (JAWS for Windows) ของทางไมโครซอฟท์ ซึ่งเป็นโปรแกรมของประเทศสำหรับในส่วนของภาษาไทยจะเป็นโปรแกรมอ่านออกเสียงบนหน้าจอเป็นภาษาไทยชื่อ โปรแกรมตาทิพย์ (PPA Tatip) ที่สมาคมคนตาบอดร่วมกับศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (Nectec) สร้างสรรค์ขึ้น ทั้งนี้จะมีโปรแกรมลักษณะนี้หลายโปรแกรม โดยบางโปรแกรมใช้เสียงในการอ่านข้อความต่างๆ ที่ปรากฏในเว็บไซต์ได้เลย ทำให้การหาข้อมูลเป็นไปได้สะดวกและรวดเร็ว อย่างไรก็ตามโปรแกรมเหล่านี้ยังไม่สามารถอ่านเว็บไซต์ที่มีภาพปะปนกับข้อความได้จึงทำให้ผู้ใช้โปรแกรมนี้มีปัญหายุ่งยากเมื่อเข้าสู่เว็บไซต์ที่มีทั้งข้อความและภาพอยู่ด้วยกัน ผู้ให้ข้อมูลยังได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่าโปรแกรมต่างๆ เหล่านี้สามารถติดตั้งที่คอมพิวเตอร์ได้โดยใช้เวลาไม่นานทำให้การค้นหาข้อมูลของผู้พิการทางสายตาผ่านทางเว็บไซต์ต่างๆ เป็นไปโดยสะดวก

3. ประสบการณ์การท่องเที่ยวของผู้พิการทางสายตา

สำหรับประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวของผู้ให้ข้อมูลทุกคนเดินทางท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ โดยกลุ่มคนที่ผู้ให้ข้อมูลเลือกเดินทางท่องเที่ยวด้วยสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่มใหญ่คือ 1) ครอบครัว 2) เพื่อนที่เป็นคนตาบอดหรือตาเลือนราง และ 3) เพื่อนที่เป็นคนตาดีที่พร้อมเดินทางและดูแลคนตาบอด แต่ก็มีบางครั้งที่ผู้ให้ข้อมูลต้องเดินทางท่องเที่ยวเพียงลำพังซึ่งก็ต้องอาศัยความช่วยเหลือจากบุคคลต่างๆ ในระหว่างการเดินทาง สำหรับสถานที่

ท่องเที่ยวที่นิยมเดินทางไปท่องเที่ยวมักเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติเป็นส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะเป็น ทะเล ภูเขา ป่าน้ำตก เพราะถึงแม้จะมีความยากลำบากในการเข้าถึง แต่แหล่งท่องเที่ยวเหล่านี้ก็ทำให้ผู้พิการทางสายตารู้สึกปลอดภัย โปร่ง ไม่มีความกดดัน สามารถใช้ประสาทสัมผัสที่มีอยู่ได้ครบทุกด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการได้ยินเสียงของธรรมชาติ การได้จับ ได้สัมผัสกับสิ่งต่างๆ รอบๆ ตัว การได้สูดอากาศที่บริสุทธิ์ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้พิการทางสายตารู้สึกผ่อนคลายและชดเชยการมองเห็นไม่ได้

“คนตาบอดชอบเที่ยวธรรมชาติมาก เพราะได้สัมผัสกับสิ่งต่างๆ แม้แต่การดำน้ำที่ถึงแม้จะไม่เห็นอะไร แต่การได้สัมผัสบรรยากาศในน้ำก็เป็นความสุขแล้ว” (F นามสมมติ, 2559)

ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลได้ยกตัวอย่างแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจสำหรับผู้พิการทางสายตา คือ น้ำตกห้วยแม่ขมิ้น จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งมีการทำทางเดินแบบมีราวจับตลอดเส้นทาง ทำให้ผู้พิการทางสายตาสามารถเดินเข้าสู่ น้ำตกเองได้ด้วยตัวเอง และยังมีการปรับภูมิทัศน์โดยรอบเพื่อให้สะดวกต่อการเล่นน้ำในบริเวณน้ำตก ทำให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกมีความสุขกับการท่องเที่ยวด้วยตัวเอง

“การมองเห็นอาจจะเป็นอุปสรรคในการท่องเที่ยวบ้าง แต่ไม่มาก” (A นามสมมติ, 2559)

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลยังเล่าเพิ่มเติมอีกว่าแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ อาทิ วัดและแหล่งเลือกซื้อสินค้า (Shopping) ต่างๆ ก็เป็นสถานที่ที่ผู้พิการทางสายตานิยมเดินทางไปท่องเที่ยวอีกด้วย โดยผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่นิยมเดินทางไปวัดเพื่อการทำบุญ และให้อาหารปลา ทำให้จิตใจสงบจากการเผชิญปัญหาต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ส่วนการไปเลือกซื้อสินค้า นั้นผู้ให้ข้อมูลรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันและเป็นกิจกรรมทางการท่องเที่ยวที่กระทำได้ง่ายเพราะสถานที่ต่างๆ ในการเลือกซื้อสินค้าสามารถเดินทางเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกค่อนข้างครบ มีคนคอยช่วยเหลือดูแลและมีเสียงต่างๆ ทั้งจากฝ่ายประชาสัมพันธ์และจากผู้ขายให้ได้ยินเสมอๆ ทำให้รู้สึกไม่โดดเดี่ยว รู้สึกมีผู้คนอยู่รอบข้างและพร้อมจะให้ความช่วยเหลืออยู่เสมอ นอกจากนี้แหล่งท่องเที่ยวที่มีความแปลกใหม่ก็เป็นสิ่งที่ดึงดูดให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกต้องการเดินทางไปเที่ยวชม เช่น เมืองหิมะ คริมเวิลด์ แต่ก็มีผู้ให้ข้อมูลบางคนเลือกเดินทางไปท่องเที่ยวในสถานที่ที่มีความคุ้นเคย เพราะต้องการหลีกเลี่ยงการถูกหลอกลวงและไม่ต้องการรบกวนผู้อื่นมากนัก ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลเดินทางท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยปีละ 5 – 6 ครั้งสำหรับการท่องเที่ยวไปยังต่างจังหวัด และเดินทางท่องเที่ยวทุกเดือนสำหรับการท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครหรือโดยรอบกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้ให้ข้อมูลได้ย้ำให้เห็นว่าการท่องเที่ยวเป็นเรื่องที่ผู้พิการทางสายตาสามารถทำได้ด้วยตัวเอง

“ชอบเที่ยวมาก ยิ่งคนมองว่าคนตาบอดไม่ควรมาเที่ยวยิ่งต้องไปเที่ยวให้เค้าเห็นว่าเราก็ตัวเองได้ ต้องให้เค้ายอมรับเราให้ได้” (E นามสมมติ, 2559)

ด้านประสบการณ์การเดินทางของผู้ให้ข้อมูลนั้น ผู้ให้ข้อมูลมีประสบการณ์เดินทางด้วยยานพาหนะที่หลากหลาย เช่น เครื่องบิน รถยนต์ รถไฟ รถโดยสารประจำทาง เรือ โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

3.1 การเดินทางโดยเครื่องบิน

ผู้ให้ข้อมูลบางคนเคยมีประสบการณ์เดินทางด้วยสายการบินต่างๆ ซึ่งทุกคนให้ข้อมูลตรงกันว่า ทุกสายการบินมีระบบการดูแลผู้พิการเป็นอย่างดีหากผู้พิการได้แจ้งรายละเอียดไว้ตั้งแต่ตอนสำรองบัตรโดยสาร การ

ช่วยเหลือเริ่มตั้งแต่การทำเช็คอนจนกระทั่งพาไปนั่งในเครื่องบิน ทั้งนี้ผู้พิการทางสายตาได้สิทธิ์ในการขึ้นเครื่องบินก่อนผู้โดยสารปกติแต่ละได้ลงจากเครื่องบินเป็นคนสุดท้าย เพื่อที่พนักงานจะได้มีเวลาในการช่วยเหลือดูแลได้อย่างเต็มที่ ซึ่งการบริการเหล่านี้สร้างความประทับใจให้กับผู้พิการทางสายตาเป็นอย่างมาก

“สายการบินดูแลดีมากทุกสายการบินเลย ไม่รู้ว่าเป็นเพราะเป็นความรับผิดชอบของเค้าหรือเปล่า แต่ประทับใจมาก”(G นามสมมติ, 2559)

“เค้าทำให้เรารู้สึกว่าเราไม่ได้เป็นคนพิการ เราเป็นแค่คนธรรมดาคนหนึ่งเท่านั้น”(J นามสมมติ, 2559)

อย่างไรก็ดีผู้ให้ข้อมูลเคยเดินทางด้วยเครื่องบินเฉพาะเส้นทางภายในประเทศเท่านั้นยังไม่เคยมีประสบการณ์เดินทางไปต่างประเทศ

3.2 การเดินทางโดยรถยนต์

การเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัวพร้อมกับครอบครัวหรือกลุ่มเพื่อนที่สายตาดี และการเช่าเหมารถตู้เป็นทางเลือกของการเดินทางที่ผู้ให้ข้อมูลชื่นชอบมากที่สุด เนื่องจากสามารถสื่อสารกับคนขับรถและแจ้งความต้องการต่างๆ ได้เป็นอย่างดี ไม่ต้องกังวลว่าจะหลงทาง หรือต้องขึ้นลงรถที่ไหน และสามารถแวะพักตามสถานที่ท่องเที่ยวที่ต้องการได้โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลา

“ไปรถส่วนตัวสบายที่สุด จอดได้ตามที่ต้องการ และคนขับก็จะมาตามเราขึ้นรถด้วยไม่ต้องกลัวว่าจะตกรถ”(D นามสมมติ, 2559)

อย่างไรก็ดีวิธีนี้เป็นวิธีที่เสียค่าใช้จ่ายค่อนข้างมาก และมีข้อจำกัดคือหากเป็นการเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัวต้องมีคนขับรถเป็นคนในครอบครัวหรือเพื่อนที่เป็นคนตาดีและพร้อมที่จะเดินทางด้วยกัน แต่หากเป็นการเช่าเหมารถตู้ก็ต้องหาคนร่วมเดินทางให้ได้พอดีกับจำนวนที่นั่ง เพื่อช่วยกันรับผิดชอบค่าใช้จ่าย รวมทั้งต้องหาคนขับรถที่มีความเข้าใจสภาพและความต้องการของผู้พิการทางสายตาอีกด้วย

“รถตู้นั่งสบาย เดินทางสะดวกแต่ต้องหากคนไปพร้อมๆ กัน จะได้ช่วยกันหารค่ารถ” (G นามสมมติ, 2559)

3.3 การเดินทางโดยรถไฟ

สำหรับผู้ให้ข้อมูลแล้วการเดินทางด้วยรถไฟถือเป็นการผจญภัยครั้งใหญ่เพราะใช้เวลานานมาก เสียค่าใช้จ่ายและความโคลงเคลงตลอดการเดินทาง รวมทั้งไม่สะดวกในการประมาณระยะในการก้าวเดิน ทำให้มีความผิดพลาดและนำไปสู่อุบัติเหตุได้ง่ายถึงแม้จะใช้ไม้เท้าช่วยก็ตาม ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลเคยเดินทางด้วยรถไฟชั้น 3 โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (รถไฟฟรี) ซึ่งไม่มีการระบุที่นั่ง ทำให้ต้องยืนตลอดการเดินทางสำหรับการเดินทางในระยะทางไกล เช่น กรุงเทพฯ – สมุทรสงคราม แต่หากเป็นการเดินทางในระยะทางไกล เช่น กรุงเทพฯ – อุบลราชธานี ผู้ให้ข้อมูลต้องนั่งตามบริเวณทางเดินซึ่งเป็นการกีดขวางผู้อื่น รวมทั้งต้องคอยระวังสัมภาระต่างๆ ในการเดินทางเพราะมีมิชชันนารีบนรถไฟค่อนข้างมาก นอกจากนี้สินค้าบริโภคที่ขายบนรถไฟมีราคาค่อนข้างแพงทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในส่วนนี้สูง แต่ข้อดีของการเดินทางด้วยรถไฟที่ผู้ให้ข้อมูลได้รับคือการได้สัมผัสกับธรรมชาติระหว่างการเดินทางอย่างเต็มที่ การมีกระแสลมพัดผ่านตลอดเวลา การได้สูดกลิ่นไอของธรรมชาติในท้องถิ่นต่างๆ ที่รถไฟวิ่งผ่าน การได้ยินเสียงรอบๆ รวมทั้งเสียงของผู้โดยสารคนอื่นๆ พุดคุยตลอดการเดินทาง ทำให้ผู้ให้ข้อมูลได้ใช้ประสาทสัมผัสเต็มที่ รู้สึกผ่อนคลายและมีความสุข ชดเชยการมองไม่เห็นได้เป็นอย่างดี ข้อมูลเหล่านี้สอดคล้องกับที่ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวไว้ว่า

“เดินทางด้วยรถไฟถือว่าหนักหนาสาหัสมาก เคยขึ้นรถไฟชั้น 3 ไปเชียงใหม่ใช้เวลาไป 16 ชั่วโมง นานมากแต่ก็คุ้มค่ามากเพราะมีความสุขมากระหว่างการเดินทาง” (F นามสมมติ, 2559)

3.4 การเดินทางโดยรถโดยสารประจำทาง

การเดินทางด้วยวิธีนี้เป็นวิธีที่ผู้ให้ข้อมูลให้ความนิยม เพราะสะดวกในหลายประการ เช่น มีรถโดยสารให้เลือกหลากหลายบริษัท ประเภทรถโดยสารสอดคล้องกับความต้องการ เวลาในการเดินทาง และราคาที่สมเหตุสมผล อีกทั้งพนักงานขับรถ พนักงานเก็บค่าโดยสารและผู้โดยสารส่วนใหญ่ก็ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีตลอดการเดินทาง

“ถ้าไม่มีเพื่อนไปด้วยก็จะเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางเพราะสะดวก ราคาไม่แพง รถมีให้เลือกเยอะ” (H นามสมมติ, 2559)

อย่างไรก็ดีหากมีการเพิ่มเติมอุปกรณ์บางอย่าง เช่น อุปกรณ์ให้เสียงเพื่อบอกตำแหน่งว่าขณะนี้รถอยู่ที่ไหนแล้วก็จะทำให้ผู้พิการทางสายตามีความสะดวกในการเดินทางมากขึ้นและไม่ต้องรบกวนผู้ร่วมเดินทางคนอื่นมากนัก

3.5 การเดินทางโดยเรือ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งหมดพบว่า การเดินทางด้วยเรือไม่ว่าจะเป็นเรือโดยสารเพื่อข้ามฟาก เรือหางยาว เรือเร็ว (Speed Boat) หรือเรือโดยสารเพื่อการท่องเที่ยว ล้วนแล้วแต่เป็นการเดินทางที่มีความยากลำบากค่อนข้างมาก ตั้งแต่การขึ้นลงเรือที่เป็นเรื่องที่ยากที่สุดเพราะต้องมีคนคอยดูแลและควรเป็นคนที่ได้รับการฝึกมาโดยเฉพาะ เพราะต้องอธิบายรายละเอียดต่างๆ ให้ครบถ้วน รวมไปถึงการเดินทางบนเรือซึ่งจะมีความโคลงเคลงมาก ต้องใช้ความระมัดระวังสูงทำให้การเดินทางด้วยวิธีนี้ไม่ได้รับความนิยมมากนัก ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวไว้อย่างสอดคล้องดังนี้

“พนักงานบนเรือต้องเน้นการอธิบายรายละเอียดให้คนตาบอดเข้าใจสภาพ เพื่อที่จะช่วยเหลือตัวเองให้ได้มากที่สุด”(I นามสมมติ, 2559)

4. ปัญหาและอุปสรรคในการท่องเที่ยวของผู้พิการทางสายตา

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่เคยเดินทางท่องเที่ยวมาแล้วทั้ง 10 คนนั้น พบว่าทุกคนพยายามช่วยเหลือตัวเองให้ได้มากที่สุดก่อนที่จะขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น อย่างไรก็ตามก็ยังมีประเด็นปัญหาต่างๆ ในการเดินทางท่องเที่ยวของผู้พิการทางสายตาซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นด้านต่างๆ ได้ดังนี้

4.1 ปัญหาด้านการคมนาคมขนส่ง/การเดินทาง เป็นประเด็นที่มีความสำคัญมากเนื่องจากยานพาหนะเป็นสิ่งที่จำเป็นนักท่องเที่ยวไปสู่อุทยานปลายทางได้อย่างสะดวก ปลอดภัย และสร้างความทรงจำที่ดี แต่ในทางปฏิบัติแล้วระบบขนส่งมวลชนในประเทศไทยยังไม่สามารถรองรับความต้องการของผู้พิการทางสายตาได้ จึงทำให้ยังมีปัญหาในด้านต่างๆ ซึ่งสามารถแยกตามประเภทของยานพาหนะได้ ดังนี้

4.1.1 รถโดยสารประจำทาง

การขาดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อุปกรณ์ให้เสียงเพื่อบอกได้ว่าขณะนี้รถโดยสารอยู่ที่ใดและที่นั่งพิเศษสำหรับผู้พิการทางสายตาซึ่งควรได้นั่งที่นั่งใกล้ทางขึ้นลงหรือใกล้คนขับเพื่อความสะดวกในการขึ้นลงรถและการสอบถามเส้นทาง

การขาดการควบคุมความเร็วในการขึ้นรถ ทำให้ผู้พิการทางสายตารู้สึกหวาดกลัวตลอดการเดินทาง รวมทั้งการเร่งรีบในการเข้าจอดยังจุดจอดต่างๆ และการจำกัดเวลาในการขึ้นลงรถ ซึ่งเป็นปัญหามากเพราะผู้พิการทางสายตาจะใช้เวลาในการขึ้นลงยานพาหนะมากกว่าคนปกติ

การไม่มีจุดจอดที่แน่ชัดระหว่างทาง ทำให้ผู้พิการทางสายตาที่ต้องลงระหว่างทางต้องฟังพนักงานเก็บค่าโดยสาร หรือผู้โดยสารด้วยกันในการบอกทาง ซึ่งบางครั้งผู้ที่ถูกไหว้วานก็รู้สึกว่าเป็นภาระ

4.1.2 รถไฟ

การขาดแคลนเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ความช่วยเหลือ ณ ชานชาลาเนื่องจากระยะห่างระหว่างตู้รถไฟ และชานชาลาค่อนข้างมาก ขึ้นบันไดในการขึ้นตู้รถไฟมีความสูงกว่าขึ้นบันไดปกติ อีกทั้งความโคลงเคลงขณะที่รถวิ่งยังเป็นปัญหาในการเดินระหว่างตู้รถไฟหนึ่งไปยังอีกตู้รถไฟหนึ่งอีกด้วย ทำให้ผู้พิการทางสายตาต้องขอความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นเสมอ

4.1.3 เรือ

การขึ้นลงเรือ ไม่ว่าจะเป็นเรือโดยสารขนาดใหญ่ที่จอดเทียบท่าและสามารถเดินจากท่าเรือสู่ลำเรือได้เลย เรือเร็วที่ต้องเดินลุยน้ำเพื่อไปขึ้นเรือ หรือเรือหางยาวที่ต้องก้าวจากท่าเรือเพื่อลงสู่ลำเรือ ล้วนแล้วแต่สร้างปัญหาให้กับผู้พิการทางสายตาทั้งสิ้นเพราะคลื่นที่กระแทกตัวเรือตลอดเวลาทำให้ตัวเรือไม่อยู่นิ่ง ส่งผลให้ผู้พิการทางสายตาไม่สามารถประมาณระยะห่างระหว่างท่าเรือและตัวเรือได้ถูกต้องจึงทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย

4.1.4 เครื่องบิน

การไม่ทราบเคาน์เตอร์ลงทะเบียนเพื่อรับบัตรขึ้นเครื่อง (Check in) ว่าเป็นเคาน์เตอร์ใดและเคาน์เตอร์นั้นๆ ตั้งอยู่ที่ใด ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้พิการทางสายตาไม่สามารถอ่านข้อมูลจากกระดานแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับเคาน์เตอร์ในการทำเช็คอิน (Departure Board) ได้ด้วยตัวเอง จึงต้องมีบุคคลอื่นช่วยเหลือในการอ่านข้อมูลและนำทางไปยังบริเวณเคาน์เตอร์ นอกนั้นพบว่าการเดินทางด้วยเครื่องบินมีปัญหาระหว่างการเดินทางน้อยที่สุด เนื่องจากพนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการดูแลผู้พิการเป็นอย่างดี

4.2 ปัญหาด้านที่พัก ปัญหาที่ผู้ให้ข้อมูลพบสามารถแยกออกได้เป็น 2 ด้านหลักๆ คือ

4.2.1 ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การขาดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและสามารถรองรับความต้องการของผู้พิการทางสายตาได้ เช่น ป้ายบอกทางที่เป็นอักษรเบรลล์ อุปกรณ์ให้เสียงในลิฟท์ ทางเดินสำหรับผู้พิการทางสายตา (Braille Block) ทำให้ผู้พิการทางสายตาไม่สามารถหาทางไปสถานที่ต่างๆ ในที่พักได้ด้วยตัวเอง ต้องสอบถามหรือพึ่งพาพนักงานของที่พัก ซึ่งหลายครั้งพนักงานไม่วางที่จะตอบคำถามหรือนำทางไปยังสถานที่ต่างๆ ทำให้เสียเวลาในการสอบถามจากคนอื่นๆ และยังพบว่าบ่อยครั้งที่พนักงานของที่พักแจ้งพิกัดของสถานที่ต่างๆ ผิดไปจากที่ควรเป็น ทำให้เกิดการหลงทางอยู่เสมอ

4.2.2 ปัญหาด้านพนักงาน ซึ่งแยกออกเป็นเรื่อง 1) การขาดความรู้ความเข้าใจในการดูแลผู้พิการ เช่น การที่พนักงานนำทางผู้พิการทางสายตาด้วยการดึงไม้เท้าทำให้เกิดการเสียวหลัก หรือการที่พนักงานเลือกให้ข้อมูล

ของที่พักเพียงบางส่วนเพราะความเข้าใจว่าผู้พิการทางสายตาไม่จำเป็นต้องใช้อุปกรณ์หรือสถานที่ทุกแห่งในที่พัก ทำให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนในเรื่องลักษณะทางกายภาพของที่พัก 2) ทักษะคิดแง่ลบที่มีต่อผู้พิการว่าไม่ควรเดินทางท่องเที่ยว หรือการไม่ทราบสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้พิการทำให้พนักงานมีการใส่อารมณ์ในการอธิบายข้อมูลต่างๆ เพราะผู้พิการทางสายตา มีการสอบถามข้อมูลมากกว่าคนปกติ

สำหรับปัญหาอื่นๆ ที่พบมักเป็นปัญหาเล็กๆ น้อยๆ เช่น การไม่ทราบว่าสิ่งของอะไรในห้องพักรับ การหาสิ่งของต่างๆ ในที่พักไม่เจอ หรือการลืมว่าวางกุญแจไว้ที่ใดและไม่สามารถหาเจอได้ด้วยตัวเอง ต้องโทรมาขอความช่วยเหลือจากพนักงาน เป็นต้น ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ไม่เคยเข้ารับการอบรมการดูแลผู้พิการ ทำให้ไม่มีความเข้าใจที่ถูกต้องในการช่วยเหลือผู้พิการในเรื่องต่างๆ

4.3 ปัญหาด้านร้านอาหาร ผู้ให้ข้อมูลทุกคนให้สัมภาษณ์ตรงกันว่าเป็นปัญหาที่ผู้พิการทางสายตาพบบ่อยที่สุดและต้องพึ่งพิงพนักงานในร้าน หรือคนอื่นๆ รอบข้างเป็นอย่างมาก โดยสามารถแยกประเด็นปัญหาออกตามลักษณะของการรับประทานอาหารดังนี้

4.3.1 อาหารตามสั่ง (A La Carte) ผู้พิการทางสายตาต้องให้พนักงานอ่านเมนูให้ฟังว่ามีอะไรบ้าง และในหลายครั้งต้องขอให้พนักงานทบทวนเมนูอีกรอบซึ่งทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นการเสียเวลาอย่างมาก พนักงานจึงแจ้งเพียงแค่ว่าไม่มีเมนู ทำให้ผู้พิการมีโอกาสในการรับประทานอาหารที่ไม่หลากหลาย

4.3.2 อาหารชุด (Set Menu) หรือ โต๊ะจีน ปัญหาที่พบคือการไม่ทราบว่าอาหารอะไรวางอยู่ตรงไหนบ้าง ทำให้ผู้พิการทางสายตาต้องสอบถามบุคคลอื่นอยู่ตลอด รวมทั้งเมื่อมีการหมุนหรือสับเปลี่ยนอาหารไปจากจุดเดิมก็ทำให้ไม่ทราบตำแหน่งและไม่กล้าดักบ่อยๆ เพราะเกรงจะรบกวนคนอื่นบนโต๊ะอาหาร ทำให้ผู้พิการส่วนใหญ่เลือกที่จะอาหารเพียงบางอย่างและไม่ดักเพิ่มอีก

4.3.3 อาหารบุฟเฟต์ (Buffet) ผู้พิการทางสายตาต้องอาศัยผู้อื่นในการนำทางมายังแถวตั้งอาหาร (Line Buffet) และอธิบายว่ามีอาหารอะไรบ้างก่อนจะตัดสินใจกลับไปรับประทานอาหาร ซึ่งผู้พิการทางสายตารู้สึกเกรงใจที่อาจต้องรบกวนผู้อื่นหลายครั้ง

4.4 ปัญหาด้านแหล่งท่องเที่ยว จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ให้ข้อมูลประสบปัญหาด้านนี้น้อยที่สุด เพราะในแหล่งท่องเที่ยวจะมีพนักงานหรือนักท่องเที่ยวคนอื่น ๆ ที่พร้อมจะให้ความช่วยเหลืออยู่แล้ว รวมทั้งตัวผู้พิการทางสายตาเองก็ทราบศักยภาพของตัวเองและจะไม่ทำอะไรที่เกินกว่าความสามารถทางร่างกายหรือประสบการณ์ที่มีอยู่แล้ว อย่างไรก็ตามก็ตีปัญหาในแหล่งท่องเที่ยวสามารถแยกออกได้เป็น 2 ด้านคือ

4.4.1 การขาดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ เช่น ป้ายบอกทางหรือแผนที่ที่มีอักษรเบรลล์กำกับทางเดินสำหรับผู้พิการทางสายตา เสียงสัญญาณเตือนในจุดต่างๆ เพื่อทำให้ผู้พิการทางสายตาสามารถท่องเที่ยวได้ด้วยตัวเองไม่ต้องรบกวนผู้อื่นมาก

4.4.2 การขาดบุคลากรเพื่อดูแลนักท่องเที่ยวผู้พิการ โดยเฉพาะ เช่น อาสาสมัครเพื่อนำเที่ยวผู้พิการทางสายตา เจ้าหน้าที่ประจำแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถให้ข้อมูลและความช่วยเหลือผู้พิการได้อย่างถูกต้องของเพื่อให้ตัวผู้พิการเองได้รับประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ครบถ้วน

4.5 ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในภาคส่วนต่างๆ ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ที่ผู้ให้ข้อมูลเคยพบสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้านหลักๆ คือ

4.5.1 ทักษะคติในแง่ลบต่อนักท่องเที่ยวที่เป็นผู้พิการ โดยพนักงานส่วนใหญ่มองว่าเป็นภาระที่ทำให้ต้องใช้เวลาเพิ่มขึ้นในการดูแล การอธิบายข้อมูลต่างๆ และในบางครั้งยังต้องเสียเวลาในการทำงานเพื่อเดินทางไปรับส่งผู้พิการทางสายตาในจุดต่างๆ

4.5.2 การขาดความรู้ความเข้าใจในการดูแลผู้พิการทางสายตาอย่างถูกต้อง ทำให้การช่วยเหลือในหลายครั้งเป็นการช่วยเหลือที่ผิดวิธีและสร้างปัญหาอื่นๆ ให้กับผู้พิการทางสายตา เช่น การบอกทางโดยการดึงไม้เท้าของคนตาบอดแทนที่จะจับบริเวณแขนของคนตาบอด การไม่ได้บอกระยะห่างระหว่างสิ่งต่างๆ เช่น ระยะห่างของขั้นบันได ระยะห่างระหว่างตัวรถกับขอบถนน ระยะห่างระหว่างเรือสองลำ ซึ่งนำไปสู่การเกิดอุบัติเหตุได้

4.6 ปัญหาด้านการเข้าถึงข้อมูลทางการท่องเที่ยว อีกหนึ่งปัญหาหลักของผู้พิการทางสายตาคือการหาข้อมูลเพื่อเตรียมตัวก่อนการเดินทาง ซึ่งผู้พิการส่วนใหญ่พยายามค้นหาข้อมูลต่างๆ ด้วยตัวเองจากในเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตามการค้นหาข้อมูลยังเป็นปัญหาสำหรับผู้พิการเนื่องจากสาเหตุหลัก 2 ประการคือ

4.6.1 เว็บไซต์ทางการท่องเที่ยวมักจะมีภาพประกอบค่อนข้างมาก แต่อุปกรณ์ที่ผู้พิการทางสายตาใช้ในการค้นหาข้อมูลไม่สามารถอ่านข้อมูลภาพได้ ทำให้ผู้พิการทางสายตาไม่สามารถเข้าใจรายละเอียดที่ปรากฏในภาพได้

4.6.2 ข้อมูลส่วนใหญ่ในเว็บไซต์เป็นข้อมูลสำหรับบุคคลทั่วไป ยังขาดการระบุรายละเอียดสำหรับผู้พิการทางสายตา เช่น สถานที่ใดบ้างที่มีป้ายบอกทางที่เป็นอักษรเบรลล์ มีทางเดินสำหรับผู้พิการทางสายตา บริการอาสาสมัครเพื่อนำเที่ยวให้ผู้พิการทางสายตา หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมในการดูแลผู้พิการหรือไม่ เป็นต้น

5. ความต้องการการอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการทางสายตา

เนื่องจากผู้พิการทางสายตาต้องการช่วยเหลือตัวเองให้มากที่สุดก่อนที่จะขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น ดังนั้นสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ จึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ทำให้ผู้พิการทางสายตาสามารถเดินทางท่องเที่ยวได้ด้วยตัวเองและได้รับความสุขจากการท่องเที่ยวเท่าเทียมกับคนปกติ ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลได้ให้คำแนะนำในเรื่องการอำนวยความสะดวกต่างๆ สำหรับผู้พิการทางสายตาซึ่งสามารถแยกออกได้เป็น 2 ด้านหลักๆ คือ

5.1 ด้านบุคลากรทางการท่องเที่ยว

5.1.1 ควรจัดให้มีอาสาสมัครนำเที่ยวผู้พิการทางสายตาประจำในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ

5.1.2 ควรจัดให้มีการอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งในเรื่องของทัศนคติที่มีต่อผู้พิการ การดูแลผู้พิการอย่างถูกต้อง และความสำคัญของอุปกรณ์ในการช่วยเหลือผู้พิการทางสายตา เพราะบ่อยครั้งที่พบว่ามีการนำสิ่งของต่างๆ มาวางกีดขวางทางเดินสำหรับผู้พิการทางสายตา

- 5.1.3 เจ้าหน้าที่ในภาคส่วนต่างๆ ควรอธิบายข้อมูลให้ครบถ้วนและให้ผู้พิการทางสายตาตัดสินใจเองว่าสามารถทำกิจกรรมทางการท่องเที่ยวได้บ้างตามศักยภาพที่ตนเองมี ไม่ควรตัดสินใจแทนผู้พิการ

5.2 ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

- 5.2.1 ควรจัดให้มีอุปกรณ์ให้เสียงในสถานที่ต่างๆ เช่น รถโดยสารประจำทาง ลิฟท์ ทางข้ามถนน
- 5.2.2 ควรจัดให้มีทางเดินสำหรับผู้พิการทางสายตาในสถานที่ต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการบอกเส้นทาง
- 5.2.3 ควรจัดให้มีป้ายบอกทางหรือแผนที่แนะนำเส้นทางมีอักษรเบรลล์กำกับ โดยอักษรเบรลล์ที่กำกับอาคารและจุดสำคัญๆ เช่น ห้องน้ำ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว เป็นต้น
- 5.2.4 ควรจัดให้มีการทำภาพจำลองสำหรับคนสายตาเลือนราง เพราะคนกลุ่มนี้ยังสามารถมองเห็นได้เพียงแต่ภาพจำลองต้องมีขนาดใหญ่กว่าปกติเท่านั้น
- 5.2.5 ควรจัดให้มีทางลาดพร้อมราวจับในแหล่งท่องเที่ยวแบบปิด เช่น พิพิธภัณฑ์ เพราะสามารถใช้ประโยชน์ได้ทั้งในผู้พิการประเภทต่างๆ และผู้สูงอายุ
- 5.2.6 ควรจัดให้มีโปรแกรมอำนวยความสะดวกต่างๆ (Application) ที่ใช้ร่วมกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยเฉพาะโปรแกรมที่สามารถบอกได้ว่าผู้พิการทางสายตาอยู่ ณ จุดใดในสถานที่นั้นๆ หรือสามารถค้นหาสถานที่ต่างๆ โดยใช้เสียงได้
- 5.2.7 ควรเพิ่มเติมข้อมูลที่สำคัญสำหรับผู้พิการทางสายตาในเว็บไซต์ทางการท่องเที่ยว เพื่อให้ผู้พิการเข้าใจสภาพการท่องเที่ยวก่อนตัดสินใจเดินทาง

6. การเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับบริษัทนำเที่ยว

เมื่อได้สอบถามถึงการเลือกเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับบริษัทนำเที่ยวผู้ให้ข้อมูลทุกคนตอบตรงกันว่าต้องการให้มีบริษัทที่จัดรายการนำเที่ยวสำหรับผู้พิการทางสายตาโดยเฉพาะ โดยมีผู้ให้ข้อมูลบางคนเคยเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับบริษัทนำเที่ยว แต่ปัญหาที่พบคือต้องเป็นการเดินทางไปกับครอบครัวหรือเพื่อนที่สามารถดูแลตนเองได้ เพราะมักทุพสุภาพไม่สามารถดูแลทุกคนได้อย่างทั่วถึงรวมทั้งผู้ให้ข้อมูลก็รู้สึกเกรงใจคนตาดีที่ร่วมเดินทางในทริปเดียวกันว่าต้องเสียเวลาค่อนข้างมากในการรอและอาจไม่เข้าใจลักษณะการท่องเที่ยวของผู้พิการทางสายตา ทำให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกอึดอัดในการเดินทางท่องเที่ยวร่วมกับคนตาดี ในประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวถึงว่า

“ถ้ามีบริษัทที่จัดทัวร์ให้คนตาบอดโดยเฉพาะ จะซื้อทัวร์ไปแน่ๆ” (B นามสมมติ, 2559)

“ไปทัวร์ร่วมกับคนตาดีแล้วเกรงใจเค้า เพราะแต่ละทีมีเวลาจำกัดแต่เราต้องใช้เวลามากกว่าคนอื่น กลัวเค้าไม่เข้าใจ” (G นามสมมติ, 2559)

7. ทักษะของผู้พิการทางสายตาต่อการจัดการการท่องเที่ยวเพื่อผู้พิการของภาครัฐ

ในทักษะของผู้ให้ข้อมูลนั้นรัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมให้คนพิการใช้ชีวิตร่วมกับคนปกติในสังคมและเข้าถึงบริการต่างๆ ในสังคมได้อย่างเท่าเทียมกับคนทั่วไป แต่ในความเป็นจริงแล้วบริการต่างๆ รวมไปถึงแหล่งท่องเที่ยวส่วนใหญ่ยังขาดการสนับสนุนในการสร้าง การปรับปรุงลักษณะทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับผู้พิการ อีกทั้งยังขาดการอบรมให้ข้อมูลความรู้กับเจ้าหน้าที่และบุคคลทั่วไปเพื่อที่จะเข้าใจการอยู่ร่วมและการดูแลคนพิการทางสายตา นอกจากนี้รัฐบาลยังควรส่งเสริมการปรับทัศนคติของคนตาดีบางคนที่ยังมองว่าคนตาบอดไม่ควรออกมาเดินทางท่องเที่ยว ทั้งนี้เพื่อให้ผู้พิการไม่รู้สึกว่าการท่องเที่ยวเป็นเรื่องที่ยากเกินไป ไม่มีตัวตน ไม่มีโอกาส โดยผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวถึงประเด็นนี้ไว้อย่างหลากหลายดังนี้

“เวลาโดนถามว่ามาคนเดียวหรือ จะรู้สึกไม่มีความสุขว่าเค้ามองว่าเราเป็นปัญหา แต่เราดูแลตัวเองได้”(A นามสมมติ, 2559)

“เราอยู่บนโลกใบเดียวกันไม่ใช่หรือ 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 แต่ชื่นชอบการเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัวเนื่องจากเป็นประเภทของการเดินทางที่ได้รับความสะดวกสบายมากที่สุด แหล่งท่องเที่ยวที่นิยมเดินทางไปท่องเที่ยวคือแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ วัด และแหล่งเลือกซื้อสินค้า สำหรับบุคคลผู้ร่วมเดินทางไปด้วยส่วนใหญ่เป็นคนในครอบครัวหรือเพื่อนที่เป็นคนตาบอดด้วยกัน และไม่นิยมเดินทางกับบริษัทนำเที่ยวเนื่องจากเกรงว่าจะรบกวนนักท่องเที่ยวคนอื่นๆ ที่ร่วมเดินทางไปด้วย ทั้งนี้ผู้พิการทางสายตาสามารถค้นหาข้อมูลการท่องเที่ยวได้ด้วยตัวเองจากทางเว็บไซต์ต่างๆ โดยทุกคนพยายามเตรียมตัวให้พร้อมก่อนการเดินทางและช่วยเหลือตัวเองก่อนขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นเสมอ อย่างไรก็ตามจากการวิจัยพบว่าผู้พิการทางสายตาที่มีประสบการณ์การเดินทางท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน และเดินทางไปยังสถานที่ที่แตกต่างกัน กลับพบปัญหาที่คล้ายคลึงกันซึ่งสามารถจำแนกปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการเดินทางท่องเที่ยวของผู้พิการทางสายตาออกได้เป็น 3 ประเด็นหลักๆ คือ 1) ด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยว 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการต่างๆ และ 3) ด้านทัศนคติของคนในสังคม

ผลการวิจัยทำให้พบว่าผู้พิการทางสายตายังคงมีความต้องการเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pagan (2014) ที่ได้กล่าวถึงผลของการท่องเที่ยวทำให้ผู้พิการรู้สึกมีความมั่นใจในตัวเองและสามารถหลีกเลี่ยงความรู้สึกของการเป็นเพียง “วัตถุที่ต้องดูแล” (Objects of care) นอกจากนี้ พิทักษ์ สิริวงศ์ และ ปัทมอร เสงี่ยม (2554) ยังได้สรุปว่าความพิการไม่ใช่อุปสรรคในการเดินทางท่องเที่ยว และผู้พิการต้องการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อให้ได้มุมมองและประสบการณ์ใหม่ๆ สำหรับแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมของผู้พิการทางสายตาคือ แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ วัด และแหล่งเลือกซื้อสินค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุกกลั่น อุณวิจิตรและคณะ (2557) ที่พบว่าแหล่งท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับคนพิการควรเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางศาสนา เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการคลายเครียด และทำให้สุขภาพจิตดีขึ้น ส่วนแหล่งเลือกซื้อสินค้านั้นเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ทำให้ผู้พิการทางสายตาสามารถใช้จินตนาการจากการฟังเสียงได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ผลการวิจัยในส่วนของคุณค่าที่ผู้พิการทางสายตาเลือกที่จะร่วมเดินทางไปด้วยยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ บริษัท ทิพย์ทรี (2555) ที่จัดให้คนพิการเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวประเภท “ครอบครัวสำคัญ” เพราะครอบครัวจะเป็นผู้ดูแลระหว่างการเดินทาง และการได้พบปะคนพิการด้วยกันจะเป็นการสร้างเสริมพลังให้กับทั้งร่างกายและจิตใจซึ่งจะเป็นการพัฒนาศักยภาพของคนพิการได้อีกทางหนึ่ง

สำหรับปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการท่องเที่ยวของผู้พิการทางสายตาที่พบในงานวิจัยนั้นสอดคล้องกับอุปสรรคในการเข้าถึงสิทธิต่างๆ ของผู้พิการที่ระบุไว้ในกฎหมายฐานความเท่าเทียมกันของสหประชาชาติ (1990) โดยในด้านของการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและสิ่งอำนวยความสะดวกรวมทั้งบริการต่างๆ นั้นพบว่าไม่ได้ถูกออกแบบมาเพื่อรองรับการใช้งานของคนทุกกลุ่มในสังคม จึงทำให้ผู้พิการทางสายตาไม่สามารถใช้ประโยชน์จากสิ่งต่างๆ เหล่านั้นได้อย่างเต็มที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bowtell (2015) ที่พบว่าไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลทางการท่องเที่ยวเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้พิการต้องยกเลิกการเดินทาง ทั้งนี้ องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization, 2013) ได้มีการกำหนดว่าผู้พิการทุกคนมีสิทธิอย่างเต็มที่เทียบเท่าคนปกติในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ยานพาหนะ และลักษณะทางกายภาพในสถานที่ต่างๆ ดังนั้น แนวคิดการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล (Universal Design) จึงเป็นประเด็นที่ควรถูกหยิบยกมาพิจารณาอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยทั้ง 3 ภาคส่วนคือ 1) ภาครัฐ 2) ผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบ และ 3) ผู้พิการหรือผู้มีจิตจำกัต่างๆ ต้องร่วมมือกันในการดำเนินโครงการต่างๆ (สถาบันสร้างเสริมสุขภาพคนพิการ, 2554). ส่วนปัญหาในด้านทัศนคติของคนในสังคมนั้น Gillovic & McIntosh (2015) ได้อธิบายว่าทัศนคติด้านลบของคนในสังคมเป็นอุปสรรคที่ยิ่งใหญ่ที่สุดในการเดินทางท่องเที่ยวของผู้พิการ ดังนั้น การให้ความรู้กับคนทั่วไปรวมทั้งผู้มีหน้าที่ให้บริการในภาคส่วนต่างๆ ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเรื่องความสำคัญของคนพิการ การช่วยเหลือดูแลคนพิการอย่างถูกต้อง นอกจากจะเป็นการปรับเปลี่ยนทัศนคติของคนในสังคมแล้วยังเป็นการลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการ ตามแนวคิดของรัฐบาลในเรื่องของการ “ให้โอกาส ให้เกียรติ ให้กำลังใจ” เพื่อนำไปสู่การสร้าง ความเท่าเทียมของคนพิการได้อีกด้วย (กรมประชาสัมพันธ์, 2559)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวควรมีการตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีในแหล่งท่องเที่ยวหรือบริการต่างๆ เพื่อนำไปสู่การจัดทำนโยบายเกี่ยวกับการออกแบบสิ่งของ สถานที่ และสิ่งแวดล้อม เพื่อรองรับคนทุกกลุ่มในสังคม

2. หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนควรจัดทำนโยบายเกี่ยวกับการอบรม การปรับทัศนคติและพัฒนาบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในด้านการให้ข้อมูลและการบริการผู้พิการ เพื่อให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญและสิทธิต่างๆ ที่ผู้พิการ เพื่อให้ผู้พิการสามารถเข้าถึงสิทธิประโยชน์ต่างๆ ได้เท่าเทียมกับคนปกติ

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวควรมีการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวและบริการต่างๆ ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือสิ่งสำหรับผู้พิการควรเตรียม 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.

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 เดือน กุมภาพันธ์ 2559. กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. สืบค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2559, จาก https://www.m-society.go.th/article_attach/16279/19239.pdf.

กาญจนา มิตตานนท์สกุล. (2553). เจตคติและปัญหาในการให้บริการต่อคนพิการของคนขับรถแท็กซี่. วารสาร วิทยาลัยราชสุดาเพื่อการศึกษาและพัฒนาคนพิการ, 6 (2), 59-73.

เกษวดี 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: โรงพิมพ์เทพปัญญาวิจัย.
- ชุกกลัน อุนวิจิตร ญานัท ศิริสาร และ ไพรัช โรงสะอาด. (2557). แนวทางการพัฒนาการนันทนาการและการท่องเที่ยวเพื่อคนพิการในจังหวัดเชียงราย. *วารสารวิทยาลัยราชสุดา*, 10 (13), 36-50.
- นภาพร หะวานนท์. (2550). การสร้างความรู้ภายใต้กระบวนการสร้างสรรค์สังคม. *วารสารลุ่มน้ำโขง*, 3(3), 1-23.
- นิศา ชัชกุล. (2557). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บริษัทอินทัชรีเสิร์ชแอนด์คอนซัลแทนซ์ จำกัด. (2555). *โครงการสำรวจมุมมองของชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเพื่อการจัดแบ่งกลุ่มฐานของลูกค้า (Customer segment)*. รายงานขั้นสุดท้ายเสนอต่อการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- พิทักษ์ ศิริวงศ์ และ ปัทมอร เลี้ยงแดง. (2554) การท่องเที่ยวของผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมไทย. *วารสาร Veridian E-Journal*, 4(2), 221-228.
- มนัสสินี บุญมีศรีสง่า, เกียงดาว ศรีมากเปี่ยม, จิตติมา ไสร์ดยาทร, ถาวร ทรัพย์อัมพร, ทิพย์า เชนชัยยันต์, ปฐมพงษ์ แก้วบุญมา และวิศรา 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.
- สถาบันสร้างเสริมสุขภาพคนพิการ. (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.
- 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.
- Freeman, Ina, and Nouredine 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>.