



คู่มือการเข้าถึงทางการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล

หลักการ เครื่องมือ และแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ

ส่วนที่ 1: การท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล – คำนิยามและบริบททางการท่องเที่ยว

สารบัญ

บทที่ 1 คำนิยามของการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล.....	1
บทที่ 2 การท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล.....	5
บทที่ 3 องค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติและการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล	7
บทที่ 4 อุปสงค์การท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล	10
4.1 ผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล.....	10
4.2 ทิศทางของอุปสงค์ทางการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล	25
บทที่ 5 อุปสรรคสำคัญต่อการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล.....	28
5.1 อุปสรรคด้านสิ่งแวดล้อม	28
5.2 อุปสรรคด้านสังคม.....	34
บทที่ 6 หลักการของอารยสถาปัตย์	37
6.1 อารยสถาปัตย์.....	37
บทที่ 7 โอกาสทางธุรกิจของการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล	40
7.1 ประโยชน์ของการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล	41
7.2 ศักยภาพของการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล	42
7.3 การท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลเปรียบเสมือนกรณีศึกษาทางธุรกิจ.....	44
7.4 ความสำคัญของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ.....	47
7.5 การสร้างแหล่งท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล	48
7.6 การเข้าใจลูกค้า.....	50

บทที่ 1 คำนิยามของการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการ

(Definition of Accessible Tourism)

“ความสามารถในการเข้าถึง คือ องค์ประกอบหลักของนโยบายด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ที่ให้ความสำคัญกับสิทธิมนุษยชนและในขณะเดียวกันก็ยังมองหาโอกาสทางธุรกิจ เราจึงควรให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการ ที่ไม่เพียงแต่เป็นประโยชน์กับผู้พิการหรือผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ แต่เป็นประโยชน์สำหรับทุกคน”

Taleb Rifai, เลขาธิการองค์การการท่องเที่ยวโลก (UNWTO Secretary - General)

ปัจจุบันยังไม่มีคำนิยามอย่างเป็นทางการให้กับคำว่า “การท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการ (Accessible Tourism)” เนื่องจากแนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในตลอดระยะเวลา กว่า 10 ปีที่ผ่านมา

โดย 2 ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการกำหนดคำนิยามให้การท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการ ได้แก่

- 1) คำนิยามที่ถูกนำไปใช้ในงานวิจัยด้านการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและหลายประเทศได้มีการนำไปปรับใช้โดยปราศจากการทำข้อตกลงในการใช้คำนิยามที่ตรงกัน โดยตัวอย่างของคำที่ถูกนำไปใช้ ได้แก่ Inclusive tourism, Adapted tourism, Tourism for All, Barrier Free Tourism (BFT), Easy Access Tourism และ Universal Tourism ซึ่งต่างต้องการสื่อความหมายไปในทางเดียวกันนั่นคือ การท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการ
- 2) ตั้งแต่ที่การท่องเที่ยวถูกเชื่อมโยงเข้ากับแนวคิดด้านความสามารถในการเข้าถึง ทำให้เกิดความพยายามในการสร้างคำนิยามอย่างเป็นรูปธรรม แต่ก็ยังไม่มีการทำข้อตกลงร่วมกัน แม้ว่าในปัจจุบัน แนวคิดด้านการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการจะมีความชัดเจนมากขึ้นแล้วก็ตาม โดยผู้เชี่ยวชาญในด้านนี้ ต่างก็ให้คำนิยามที่แตกต่างกันไป จึงทำให้ยังไม่สามารถสรุปได้ว่าควรจะกำหนดคำนิยามอย่างเป็นทางการไว้ว่าอย่างไร

โดยวัตถุประสงค์ของคู่มือเล่มนี้ ไม่ได้ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อกำหนดคำนิยามของ การท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล ขึ้นมาใหม่ แต่เป็นการนำเสนอมุมมองทางความคิดในภาพรวม ซึ่งก่อนหน้านี้ ได้มีตัวอย่างเกี่ยวกับคำนิยามของการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลที่ได้กล่าวไว้ดังนี้

1. กิจกรรมทางการท่องเที่ยวที่ผู้พิการสามารถเข้าร่วมได้ โดยไม่รู้สึกลัวความพิการของตนเองนั้น เป็นอุปสรรคในการเข้าร่วมกิจกรรม และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมได้
2. การนำเสนอสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว รวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อม ให้ผู้พิการสามารถเข้าร่วมได้อย่างอิสระ ซึ่งบริการทางการท่องเที่ยวเหล่านี้ ได้ให้ความสำคัญกับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว การมองเห็น การได้ยิน และประสาทสัมผัส

เมื่อวิเคราะห์ถึงที่มาของคำว่า “การท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล” จะพบว่า แนวคิดหลักของการท่องเที่ยวแบบนี้ คือ

- การมีส่วนร่วมของผู้พิการในภาคการท่องเที่ยว
- การกำจัดอุปสรรคด้านการท่องเที่ยว ทั้งในเรื่องของสิ่งแวดลอม การให้บริการ และสินค้าต่างๆ

จากอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยสิทธิผู้พิการ ที่ได้หันมาให้ความสำคัญกับเรื่องสิ่งแวดล้อมที่อาจเป็นอุปสรรคต่อผู้พิการ และการปรับมุมมองในเรื่องความสามารถในการเข้าถึงทางด้านสิ่งแวดล้อมให้กลายเป็นสิ่งแวดล้อมสำหรับคนทั้งมวล (Environmental for all)

จากการพัฒนาแนวคิด “การท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล” ทำให้เห็นได้ว่า การท่องเที่ยวแบบนี้ไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะกับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการเท่านั้น แต่เป็นการปรับเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยวให้ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ ซึ่งในปัจจุบันได้มีการผนวกแนวคิดด้านการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลและอารยสถาปัตย์ (Universal Design) เข้าด้วยกัน โดยมีเพิ่มเติมมุมมองดังต่อไปนี้

- การขยายกลุ่มของประชากรที่เข้ามามีส่วนร่วม
- การเชื่อมกลุ่มผู้พิการและผู้สูงอายุเข้าไว้ด้วยกัน
- ความสามารถในการเข้าถึงเป็นปัจจัยสำคัญกับทุกคน
- อารยสถาปัตย์ (Universal Design หรือ Universal for all) เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความสามารถในการเข้าถึง

ในปัจจุบันนักวิชาการและหน่วยงานภาครัฐได้มีการให้ความสำคัญกับแนวคิดด้านการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล ซึ่งส่งผลให้มีการกำหนดค่านิยมของการท่องเที่ยวรูปแบบนี้ ให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น อาทิ

1. การท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล คือ การท่องเที่ยวและการเดินทางที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ ทั้งบุคคลที่มีความบกพร่องทางการเคลื่อนไหว การได้ยิน การมองเห็น ประสาทสัมผัส หรือสติปัญญา ผู้พิการทางจิตสังคม (psychosocial disabilities) (หรือผู้ที่ประสบกับสภาวะเสื่อมถอยทางจิตใจ ที่เป็นข้อจำกัดในการมีส่วนร่วมในสังคม) ผู้สูงอายุ และผู้ทุพพลภาพชั่วคราว
2. การท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล คือ การทำให้ทุกคนสามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว และสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวได้ แม้ว่าบุคคลนั้นจะมีข้อจำกัดทางด้านร่างกายหรืออายุ โดยการท่องเที่ยวแบบนี้ไม่เพียงแต่เป็นประโยชน์ต่อผู้พิการ แต่ยังเป็นประโยชน์ต่อครอบครัวที่มีเด็กเล็ก ผู้สูงอายุ และผู้ทุพพลภาพชั่วคราว อาทิ ขาหัก รวมถึงผู้ที่ร่วมเดินทางไปด้วย

และอีกหนึ่งค่านิยมที่ถูกใช้ในงานตีพิมพ์เชิงวิชาการ ได้กล่าวไว้ว่า

3. การท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล คือ รูปแบบการท่องเที่ยวที่มีการวางแผนร่วมกับกลุ่มบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ ทั้งผู้พิการทางด้านการเคลื่อนไหว การมองเห็น การได้ยิน และประสาทสัมผัส ให้สามารถเข้าร่วมกิจกรรมทางการท่องเที่ยวได้อย่างอิสระ ผ่านการออกแบบสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว และการสร้างสิ่งแวดล้อม ในรูปแบบอารยสถาปัตย์

ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล ได้มีการนำแนวคิดเกี่ยวกับวงจรชีวิตของมนุษย์มาปรับใช้ให้เข้ากับการท่องเที่ยว โดยบุคคลในทุกช่วงวัยจะต้องสามารถเข้าถึงได้ ซึ่งกล่าวรวมไปถึงกลุ่มบุคคลที่มีความพิการและบุคคลทุพพลภาพชั่วคราว บุคคลที่ต้องอยู่ภายใต้การดูแลของแพทย์ ผู้สูงอายุ รวมถึงครอบครัวที่มีเด็กเล็ก

ทำให้สามารถสรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล เป็นแนวคิดที่ถูกพัฒนาขึ้นมาจากการปรับเปลี่ยนรูปแบบทางการท่องเที่ยวให้ผู้พิการสามารถมีส่วนร่วมได้ ผ่านการนำแนวคิดด้านการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพสำหรับคนทั้งมวล (Quality tourism for all) มาปรับใช้ร่วมกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ความสามารถในการเข้าถึง ถือเป็นส่วนสำคัญสำหรับการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล

โดยตารางที่ 1.1 ได้แสดงตัวอย่างของบริบททางการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล ที่ได้มีการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้

ตารางที่ 1.1 วิวัฒนาการของแนวคิดด้านการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล

	การท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล (Accessible Tourism) แบบเดิม	การท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล (Accessible Tourism for All) แบบใหม่
กลุ่มเป้าหมาย	ผู้พิการ	คนทั้งมวล
เครื่องมือ	การกำจัดสิ่งที่เป็นอุปสรรคด้านการท่องเที่ยว	การสร้างความสามารถในการเข้าถึงทางการท่องเที่ยว
เป้าหมาย	การลดความซับซ้อนทางการท่องเที่ยว	การสร้างการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ

โดยแนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในปัจจุบันมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และได้รับการสนับสนุนจากปัจจัยที่หลากหลาย ทั้งจากการเมือง สังคมและเศรษฐกิจ วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม ส่งผลให้คำนิยามเกี่ยวกับแนวคิดทางการท่องเที่ยวเป็นการอธิบายให้เห็นถึงบริบทที่เกิดขึ้น มากกว่าการกำหนดคำนิยามแบบตายตัว

บทที่ 2 การท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล

(Accessible Tourism and Tourism for All)

จากการกล่าวถึงคำนิยามของคำว่า “การท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล” ในปัจจุบัน แสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่า ประโยชน์ของความสามารถในการเข้าถึงไม่ได้จำกัดอยู่กับกลุ่มผู้พิการเพียงอย่างเดียว แต่ยังมีประโยชน์กับประชาชนทุกคน

เมื่อการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล ได้กลายมาเป็นประเด็นที่มีความสำคัญ จึงส่งผลให้หลายประเทศทั่วโลกเริ่มใช้คำนี้ในการกำหนดเป้าหมายทางการท่องเที่ยว เพื่อสร้างสิ่งแวดล้อมและบริการทางการท่องเที่ยวที่ทุกคนสามารถมีส่วนร่วมได้ โดยยังมีการตั้งคำถามเกี่ยวกับคำว่า “ความสามารถในการเข้าถึง (Accessibility)” ว่าควรมีการระบุเข้าไปในคำนิยามด้วยหรือไม่ โดยแนวคิดของการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล ที่ได้ถูกเผยแพร่เป็นครั้งแรกในประเทศอังกฤษ เมื่อปี ค.ศ.1989 ภายใต้แคมเปญ การท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล (Tourism for All) ซึ่งแมรี เบกเกอร์ (Mary Baker) ได้มีการระบุว่า “การท่องเที่ยวรูปแบบนี้ คือ การวางแผน การออกแบบ และการพัฒนากิจกรรมทางการท่องเที่ยว ที่ทำให้ทุกคนสามารถมีส่วนร่วมได้ แม้ว่าบุคคลนั้นจะมีข้อจำกัดทางด้านร่างกาย ทางสังคม หรือทางวัฒนธรรม”

การท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล เป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับทุกคน ซึ่งไม่เพียงแต่ให้ความสำคัญกับประเด็นด้านความสามารถในการเข้าถึง (Accessibility) เท่านั้น แต่ยังให้ความสำคัญกับแง่มุมอื่นๆ ในด้านการท่องเที่ยว อาทิ การท่องเที่ยวเพื่อสวัสดิการสังคม (Social Tourism) ที่มีการศึกษาถึงปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยแนวคิดของการท่องเที่ยวเพื่อสวัสดิการสังคม (Social Tourism) เป็นการสร้างประโยชน์ให้กับกลุ่มบุคคลที่มีความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม บุคคลที่มีรายได้น้อย และบุคคลที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ด้อยโอกาส

องค์กรการท่องเที่ยวเพื่อสวัสดิการสังคม (International Social Tourism Organization: ISTO) ได้ระบุว่า “การท่องเที่ยวเพื่อสวัสดิการสังคม (Social Tourism)” คือ ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการมีส่วนร่วมในภาคการท่องเที่ยว โดยเฉพาะกับกลุ่มผู้มีรายได้น้อย ให้สามารถเข้าร่วมกิจกรรมทางการท่องเที่ยวได้ ซึ่งรวมถึงสิทธิและความต้องการของกลุ่มวัยรุ่นในช่วงอายุ 15-25 ปี กลุ่มผู้ที่มีครอบครัวขนาดใหญ่ (มีลูกตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป) ผู้พิการและผู้สูงอายุ (อายุมากกว่า 50 ปี) ในด้านการท่องเที่ยวและการเดินทาง

ในส่วนของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน จะให้ความสำคัญกับการปกป้องความหลากหลายทางวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในระยะยาว โดยการลดผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการกระทำของนักท่องเที่ยว หรือการซ่อมแซมความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาการท่องเที่ยว

จากรายงานขององค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (UNWTO) ได้ระบุว่า การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Sustainable Tourism) คือ การรับผิดชอบต่อผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต โดยคำนึงถึงความต้องการของนักท่องเที่ยว กลุ่มอุตสาหกรรม สิ่งแวดล้อม และคนในพื้นที่ จึงส่งผลให้การท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล เปรียบเสมือนการรวมรูปแบบทางการท่องเที่ยวเหล่านี้เข้าไว้ด้วยกัน อาทิ การเข้าถึงทางการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวเพื่อสวัสดิการสังคม และการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

จากประเด็นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ (Quality Tourism) ที่กล่าวถึงในหลักที่ 7 ของหลักจรรยาบรรณการท่องเที่ยวโลก (Global Code of Ethics for Tourism) ที่ว่า การท่องเที่ยว คือ สิทธิที่เปิดกว้างอย่างเท่าเทียมกัน...และไร้ซึ่งอุปสรรคใดๆ หรือ “a right equally open to all the world’s inhabitants...and obstacles should not be placed in its way” ซึ่งรวมไปความท้าทายทางด้านอารยสถาปัตย์ สังคมและวัฒนธรรม และความสามารถในการเข้าถึงทางเศรษฐกิจ ที่ต้องให้ความสำคัญเพื่อก่อให้เกิดการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล

ทั้งนี้ ในภาพที่ 2.1 ได้แสดงให้เห็นถึงรูปแบบของการท่องเที่ยวที่นำไปสู่การท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล



ภาพที่ 2.1 การออกแบบการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล

โดยคู่มือนี้ ถือเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับ “การท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล” ให้ดียิ่งขึ้น

บทที่ 3 องค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติและการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล (The World Tourism Organization: UNWTO and Accessible Tourism)

กว่า 10 ปีที่ผ่านมา องค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (UNWTO) ได้มีการให้ความสำคัญกับการรับผิดชอบต่อสังคม และยึดมั่นในหลักแนวคิดที่ว่า ทุกคนมีสิทธิในการเข้าถึงและมีส่วนร่วมทางการท่องเที่ยวอย่างเท่าเทียมกัน โดยหลักการสำคัญในการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลให้ประสบความสำเร็จนั้น ได้มีการสรุปออกมาดังนี้

จากการประชุมสมัชชาแห่งสหประชาชาติที่ได้ถูกจัดขึ้นในกรุงมะนิลา เมื่อปีค.ศ.1980 เกี่ยวกับปฏิญญามะนิลาว่าด้วยการท่องเที่ยวโลก (Manila Declaration on World Tourism) ที่ได้สรุปถึงมุมมองทางสังคมที่มีต่อการท่องเที่ยวไว้ว่า การท่องเที่ยวและความสามารถในการเข้าถึงถือเป็นสิ่งสำคัญและมีความเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน การท่องเที่ยวถือเป็นสิทธิพื้นฐานในด้านคุณภาพชีวิตและการพัฒนามนุษย์ โดยองค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (UNWTO) ได้แนะนำให้ประเทศในสมาชิก กำหนดทิศทางการให้บริการทางการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพและไม่มีการเลือกปฏิบัติ

ต่อมา สหประชาชาติได้มีการประกาศให้ปีค.ศ.1981 เป็นปีแห่งผู้พิการสากล หรือ “International Year of Disabled Persons” ซึ่งถือเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อผู้พิการ และตั้งแต่ปีค.ศ. 1983 ถึง 1992 ได้กลายเป็นทศวรรษแห่งผู้พิการ หรือ “Decade of Disabled Persons”

โดยแนวคิดเรื่อง การเข้าถึงทางการท่องเที่ยว ได้มีความสำคัญมากยิ่งขึ้นในปี ค.ศ.1989 เมื่อกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวและผู้พิการในประเทศอังกฤษ ได้มีการตีพิมพ์รายงานในหัวข้อ การท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล หรือ Tourism for All ซึ่งเป็นการศึกษาถึงความก้าวหน้าที่เกิดขึ้นหลังจากที่มีการประกาศปีแห่งผู้พิการสากล (International Year of Disabled Persons) ที่มีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมการออกแบบบริการทางการท่องเที่ยวที่ให้ทุกคนสามารถมีส่วนร่วมได้ นอกจากนี้ การท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล ยังถือเป็นรูปแบบทางการท่องเที่ยวที่มีการวางแผน ออกแบบ และพัฒนา ให้ทุกคนสามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ โดยไม่มีเงื่อนไขทางด้านกายภาพ สังคม และวัฒนธรรมเข้ามาเป็นอุปสรรค

โดยในช่วงเวลานั้น สมัชชาใหญ่แห่งสหประชาชาติ (UN General Assembly) ได้มีการรับมติเรื่องข้อกำหนดมาตรฐานว่าด้วยการให้โอกาสที่เท่าเทียมกันแก่ผู้พิการ หรือ “Standard rules on the equalization of opportunities for persons with disabilities” ที่แนะนำให้มีการปรับการดำเนินนโยบายในเรื่องสิทธิความเท่าเทียมของผู้พิการ โดยมีองค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (UNWTO) เข้ามาดำเนินการในส่วนนี้

ในปี ค.ศ.1991 แนวคิดและข้อเสนอแนะในปฏิญญามะนิลาขององค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (UNWTO Manila Declaration) ได้ถูกเผยแพร่ในบทความของ UNWTO เรื่อง การสร้างโอกาสทางการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการในยุค 90 หรือชื่อในภาษาอังกฤษคือ *Creating Tourism Opportunities for Handicapped People in the Nineties* โดยเนื้อหาส่วนนี้ได้ถูกแสดงอยู่ในภาคผนวก A/RES/284(IX) ซึ่งได้รับการยอมรับจากการประชุมสมัชชาขององค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ ครั้งที่ 9 ณ กรุงบัวโนสไอเรส ประเทศอาร์เจนตินา โดยได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับผู้พิการและปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการท่องเที่ยว อีกทั้งยังมีการนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านข้อมูลของนักท่องเที่ยวและข้อมูลการประชาสัมพันธ์ การอบรมพนักงาน และข้อบังคับต่างๆเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวให้แก่ผู้พิการหรือผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ

ในปีค.ศ.2005 การประชุมสมัชชาขององค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ ครั้งที่ 16 ได้มีการรับมติ A/RES/492(XVI)/10 ที่ต่อมาได้กลายมาเป็นบทความเรื่อง การเข้าถึงทางการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล หรือชื่อในภาษาอังกฤษคือ *Accessible Tourism for All* โดยเนื้อหาของบทความได้กล่าวถึงรายละเอียดเกี่ยวกับความสามารถในการเข้าถึง ที่ควรจะมีอยู่ในการให้บริการทางการท่องเที่ยว โดยบทความนี้ได้มีการแก้ไข และอัปเดตข้อมูลเพิ่มเติมจากบทความที่เคยได้ตีพิมพ์ในปี ค.ศ.1991

ซึ่งมาตรา 30 ของบทความ ได้รับการรับรองจากอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยสิทธิผู้พิการในปี ค.ศ. 2006 ให้มีการยอมรับในเรื่องสิทธิของการมีส่วนร่วมในด้านวัฒนธรรม กิจกรรมนันทนาการ การพักผ่อน และกีฬา โดยความสามารถในการเข้าถึงถือเป็นสิทธิตามกฎหมายที่ผู้พิการจะต้องได้รับ เพื่อให้สามารถมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือการบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้

ในเดือนตุลาคมของปีค.ศ. 2009 UNWTO ได้มีการเน้นย้ำถึงประเด็นความสำคัญเกี่ยวกับความสามารถในการเข้าถึงอีกครั้ง ในปฏิญญาว่าด้วยการอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว (Declaration on the Facilitation of Tourist Travel) ที่ได้รับการรับรองจากการประชุมสมัชชาขององค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ ครั้งที่ 18 ณ กรุงอัสตานา สาธารณรัฐคาซัคสถาน

ในปีค.ศ. 2011 ได้มีการทำข้อตกลงไตรภาคีระหว่างองค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (UNWTO) องค์กรความร่วมมือเพื่อสังคมผู้พิการ (ONCE Foundation for cooperation and social inclusion for people with disabilities) และองค์กรเครือข่ายการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล (European Network for Accessible Tourism: ENAT)

โดยผลลัพธ์ที่เกิดจากการทำข้อตกลงร่วมกัน (ในปีค.ศ. 2012) คือ ความคืบหน้าของมติในปีค.ศ. 2005 เกี่ยวกับการสร้างความร่วมมือกับองค์กร ONCE และองค์กร ENAT ผ่านการจัดทำเอกสารที่ประกอบไปด้วยคำแนะนำเกี่ยวกับการเข้าถึงทางการท่องเที่ยว ที่ได้รับการรับรองจากสมัชชาใหญ่แห่งสหประชาชาติ ในเดือนสิงหาคม ปีค.ศ.2013 (A/RES/637(XX))

ซึ่งจะเห็นได้ว่า ภาครัฐได้ให้ความสำคัญกับประเด็นด้านการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการดำเนินงานขององค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (UNWTO) ที่ได้มีการจัดทำปฏิญญาข้อเสนอแนะ และตีพิมพ์คู่มือเกี่ยวกับการกระตุ้นจิตสำนึกและเทคนิคต่างๆ รวมถึงการจัดทำแผนพับ ที่ทำให้ UNWTO ได้ก้าวไปสู่อีกขั้นหนึ่งของการบรรลุเป้าหมายในการพัฒนาการท่องเที่ยวในทุกรูปแบบ อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับนักท่องเที่ยวในทุกกลุ่ม โดยไม่มีการแบ่งแยกทางสังคม อายุ และความสามารถของบุคคลนั้นๆ

บทที่ 4 อุปสงค์การท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล (Accessible Tourism Demand)

“แหล่งท่องเที่ยวและโรงแรมหลายแห่งได้มีการส่งเสริม “การท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล (Tourism for All)” ให้เป็นส่วนหนึ่งของการรับผิดชอบต่อสังคม แต่ยังคงพบความท้าทายในการดำเนินงานอยู่เสมอ อย่างไรก็ตาม นักท่องเที่ยวผู้พิการและผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ ได้กลายเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีกำลังในการใช้จ่ายทางการท่องเที่ยวที่ค่อนข้างสูง และส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรับผิดชอบต่อสังคมอีกด้วย”

Olivier Henry-Biabaud ประธานกรรมการบริหาร
ศูนย์วิจัยการแข่งขันทางการท่องเที่ยว (Tourism Competitive Intelligence: TCI), 2012

ประโยชน์ของความสามารถในการเข้าถึงไม่เพียงแต่ส่งผลต่อผู้พิการ แต่ยังส่งผลไปยังกลุ่มบุคคลที่ต้องประสบกับปัญหาด้านอุปสรรคในการเข้าถึงพื้นที่ การใช้งาน และการเข้าร่วมกิจกรรมทางการท่องเที่ยว

ซึ่งอาจเป็นกลุ่มผู้สูงอายุ เด็ก ครอบครัว หญิงมีครรภ์ และผู้ที่มีความทุพพลภาพชั่วคราว รวมถึงกลุ่มบุคคลอื่นๆ ที่โดยท้ายที่สุดแล้ว ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งของชีวิตมนุษย์ต่างก็ต้องการสิ่งแวดล้อม สินค้า และบริการที่สะดวกสบายต่อการเข้าถึงด้วยกันทั้งสิ้น

จึงเห็นได้ว่า ความต้องการทางการท่องเที่ยวของกลุ่มประชากรส่วนใหญ่ยังไม่ได้ถูกให้ความสำคัญ เนื่องจากยังไม่มีการสร้างตระหนักรู้ถึงความต้องการและพฤติกรรมของประชากรส่วนใหญ่ที่มีต่อสินค้าทางการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล

4.1 ผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล (Beneficiaries of Accessible Tourism)

หลายคนอาจมีความคิดที่ว่า การพัฒนาความสามารถในการเข้าถึง เป็นการสร้างประโยชน์ให้กับผู้พิการเพียงอย่างเดียว แต่ในความเป็นจริงแล้ว ยังคงมีกลุ่มคนอีกจำนวนมากที่ได้รับประโยชน์จากการพัฒนาการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล โดยเฉพาะกลุ่มบุคคลดังต่อไปนี้

4.1.1 ผู้พิการ (Person with disabilities)

ซึ่งเป็นที่แน่นอนอยู่แล้วว่า ความสามารถในการเข้าถึงทางการท่องเที่ยวย่อมเป็นประโยชน์ต่อผู้พิการ แต่อะไรคือสิ่งที่เรากำลังพูดถึงเกี่ยวกับความพิการนี้ ?

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization: WHO) มองว่า “ความพิการ (Disability)” เป็นสิ่งที่มีความซับซ้อนในหลายมิติและมีความท้าทาย โดยทฤษฎีต่างๆ ได้มีการกำหนดคำนิยามและรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับความพิการ ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามตัวบุคคล มุมมองทางการแพทย์ และมุมมองทางสังคม ซึ่งทำให้เห็นว่า ความพิการโดยส่วนใหญ่ถูกตัดสินจากสังคม มากกว่าสภาพร่างกายที่แท้จริงของบุคคลนั้นๆ ซึ่งถือเป็นการเปลี่ยนมุมมองการสร้างคำจำกัดความให้กับความพิการ ที่มาจาก “รูปแบบเชิงการแพทย์ (Medical model)” ไปสู่ “รูปแบบเชิงสังคม (Social model)”

รูปแบบเชิงการแพทย์ของความพิการ (Medical disability model) ในกลุ่มประเทศกำลังพัฒนายังคงให้ความสำคัญกับการรักษาฟื้นฟูร่างกายของผู้ป่วย ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะถูกมองว่าไม่ได้ช่วยให้ผู้พิการหายจากความพิการได้ ซึ่งคำว่า ความพิการ ถูกมองว่าเป็นความเจ็บป่วยที่ไม่สามารถรักษาให้หายได้ หรือมีเงื่อนไขทางด้านสุขภาพที่ต้องอาศัยความช่วยเหลือทางการแพทย์อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังต้องได้รับการดูแลจากผู้เชี่ยวชาญ

โดยมุมมองทางการแพทย์ที่มีต่อกลุ่มผู้พิการ จะเน้นการส่งเสริมฟื้นฟูสุขภาพเพียงอย่างเดียว รวมถึงการทำงานในระดับนโยบาย ที่ยังให้ความสำคัญกับการปฏิรูประบบบริการสุขภาพ ซึ่งผู้พิการถูกสังคมมองว่าเป็นผู้ที่เสื่อมสมรรถภาพหรือไร้ความสามารถ เนื่องจากมลลักษณะทางสังคม (Social stigmas) หรือภาพที่สังคมมีต่อผู้พิการในอดีต รวมถึงรูปแบบทางการแพทย์ ที่ได้มีการให้คำจำกัดความถึงคำเหล่านี้ในเชิงลบ (อาทิ ผู้ไร้ซึ่งความสามารถ ผู้ทุพพลภาพ และผู้ที่ไม่สมประกอบ)

จากทัศนคติของรูปแบบเชิงสังคม ความพิการไม่ได้ถูกมองว่าเป็นปัญหาเฉพาะบุคคล แต่เป็นเหมือนข้อจำกัดทางสังคม ที่เป็นอุปสรรคและสร้างความไม่เท่าเทียมให้กับกลุ่มผู้พิการเหล่านี้

กว่าสิบปีที่ผ่านมา นักวิจัยทางด้านสังคมศาสตร์และสุขภาพพร้อมกับผู้ขับเคลื่อนงานด้านผู้พิการ ได้มีการระบุถึงสิ่งที่เป็นอุปสรรคต่อผู้พิการในปัจจุบัน โดยมองว่าสังคมควรมีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พิการทั้งในเรื่องของสินค้า บริการ และสภาพแวดล้อมต่างๆ เพื่อเป็นการกำจัดสิ่งที่เป็นอุปสรรคในการเข้าถึง นอกจากนี้ ยังได้มีการทำงานเพื่อสร้างการยอมรับเกี่ยวกับสิทธิความเท่าเทียมของผู้พิการ โดยการที่ให้ผู้พิการสามารถกำหนดคำนิยามเกี่ยวกับความพิการ และสิทธิในการปฏิเสธคำนิยามเกี่ยวกับผู้พิการที่มีการสื่อไปในเชิงลบ

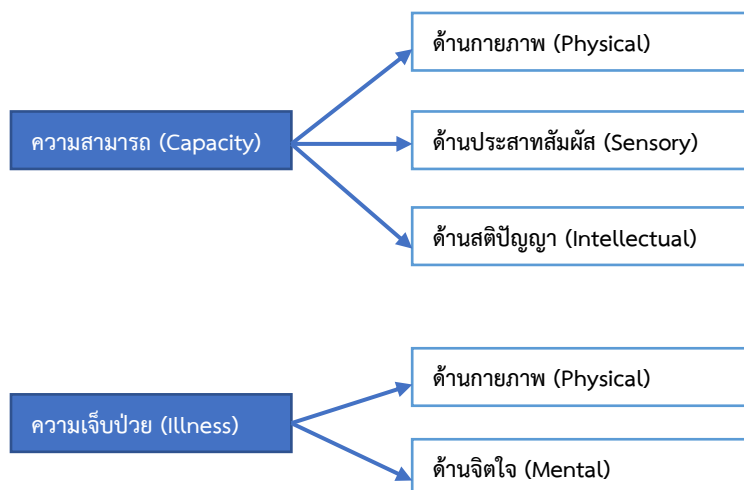
หนึ่งในการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญ เกิดขึ้นจากรูปแบบเชิงสังคม (Social model) และอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการปรับค่านิยมใหม่ให้กับคำว่า “ผู้พิการ” โดยคำว่า “ความพิการ (Disabilities)” ได้มีการเพิ่มคำว่า “บุคคล” เข้าไป เพื่อเป็นส่วนสำคัญในการสื่อความหมายของคำคำนี้ ซึ่งในปัจจุบันได้มีการกล่าวถึงความหมายของคำว่า “ความพิการ” ที่แตกต่างกันไป ทั้งนี้ ความหมายที่ถูกกล่าวถึงเกี่ยวกับผู้พิการดังต่อไปนี้ เป็นความหมายที่มีความสอดคล้องกับเนื้อหาของคู่มือเล่มนี้ ได้แก่

1. จากอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิผู้พิการ ได้กล่าวว่า “ผู้พิการ คือ บุคคลที่มีความบกพร่องทางด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา และประสาทสัมผัสในระยะยาว ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการสร้างปฏิสัมพันธ์ร่วมกับบุคคลอื่นๆ ในสังคมได้อย่างเท่าเทียม”
2. จากข้อเสนอแนะขององค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติว่าด้วยการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล หรือชื่อในภาษาอังกฤษคือ *Accessible Tourism for All* ได้รับการยอมรับจากองค์การสมัชชาสหประชาชาติในปีค.ศ. 2013 ที่ได้ให้คำนิยามเกี่ยวกับผู้พิการว่า “บุคคลที่ต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมและทัศนคติที่เป็นอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมในสังคมได้อย่างเท่าเทียม ทั้งในด้านการเดินทาง ที่พัก และบริการทางการท่องเที่ยวอื่นๆ ”

อนุสัญญาสหประชาชาติได้กล่าวเพิ่มเติมว่า ความพิการ เป็นแนวคิดที่ยังสามารถพัฒนาและเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติมได้ในอนาคต

โดยแต่เดิม ความพิการถูกจำแนกตามผลกระทบที่เกิดขึ้นกับบุคคลนั้นๆ องค์การอนามัยโลก (World Health Organization: WHO) ได้มีการจัดทำเครื่องมือในการจำแนกประเภทของผู้พิการที่เรียกว่า “คู่มือมาตรฐานกลางประเมินความสามารถตามประเภทความพิการและให้รหัส ICF หรือชื่อในภาษาอังกฤษ คือ International Classification of Functioning of Disability and Health หรือเรียกสั้นๆว่า รหัส ICF” โดยมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างกรอบแนวคิดและภาษาที่เป็นมาตรฐาน ในการให้คำอธิบายทางสุขภาพและสถานะทางสุขภาพ โดยการจำแนกนี้ เป็นจุดเริ่มต้นในการแบ่งแยกความแตกต่างระหว่างความสามารถของมนุษย์ (Human being's capacities) (ทางด้านร่างกาย ประสาทสัมผัส และสติปัญญา) และความเจ็บป่วย (Illnesses) (ของร่างกายและจิตใจ)

โดยการจำแนกแบบ ICF เป็นวิธีการที่ถูกนำมาปรับใช้กับการศึกษาด้านการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลและความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยคู่มือเล่มนี้ ได้มีการนำแนวคิดพื้นฐานของการจำแนกแบบ ICF มาปรับใช้เช่นกัน แต่อย่างไรก็ตาม การจำแนกนี้ ยังเป็นการแบ่งแยกตามมาตรฐานแบบโดยรวม ซึ่งไม่ได้หมายความว่า ผู้พิการหรือผู้ป่วยทุกคนจะต้องมีลักษณะเช่นเดียวกัน เพราะแต่ละคนจะมีความต้องการที่แตกต่างกันไป



ภาพที่ 4.1 แสดงการแบ่งแยกความสามารถและความเจ็บป่วย (Classification of capacities and illnesses)

ทั้งนี้ ความพิการขึ้นอยู่กับสาเหตุ ความรุนแรง และผลกระทบที่เกิดขึ้นกับการใช้ชีวิตประจำวัน ซึ่งรวมไปถึงปัจจัยด้านอายุ พื้นที่ที่อยู่อาศัย ลักษณะทางสังคม และตัวแปรอื่นๆ ซึ่งการแบ่งกลุ่มผู้พิการให้เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวยกเพียงกลุ่มเดียวนั้นยังไม่ใช่วิธีการที่เหมาะสม เพราะผู้พิการมีอยู่ในทุกสังคมและทุกช่วงอายุ อีกทั้งยังมีลักษณะและความสนใจที่แตกต่างกันออกไป

- **ความสามารถ (Capacities):** การพัฒนาความสามารถของมนุษย์อาจจะถูกจำกัดด้วยหลากหลายเหตุผล ทั้งในเรื่องของอุบัติเหตุ และเหตุการณ์อื่นๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคลนั้นๆ นอกจากนี้เมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้กลายมาเป็นผู้พิการ แม้ว่าจะมีสินค้าหรือที่พักที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พิการมากเพียงใด ก็ไม่สามารถทำให้หลีกเลี่ยงจากความพิการได้ ทำให้การแบ่งประเภทของความพิการไม่มองถึงความสามารถในการทำงานของร่างกาย แต่มองไปถึงสภาพแวดล้อมที่เป็นส่วนสำคัญในการที่จะทำให้ทุกคนสามารถพัฒนาความสามารถของตนเองได้
- **ความเจ็บป่วย (Illness):** ผลกระทบจากความเจ็บป่วย แตกต่างไปจากความสามารถของมนุษย์ เพราะสามารถทำให้ดีขึ้นได้จากวิธีการทางการแพทย์ ซึ่งในบางครั้งความเจ็บป่วยก็ส่งผลให้มีสมรรถภาพหรือความสามารถที่ลดลง และเป็นอีกหนึ่งสาเหตุที่นำไปสู่ความพิการได้

4.1.2 ผู้พิการทางด้านร่างกาย (Person with physical disabilities)

ความพิการทางด้านร่างกาย สามารถกล่าวได้ว่า เป็นการลดลงของความสามารถในการเคลื่อนไหวหรือความสามารถในการทำงานของกล้ามเนื้อบางส่วน

ซึ่งความพิการทางแขน ขา หรือทั้งแขนและขา สามารถเกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุ ทั้งจากพันธุกรรม ความพิการตั้งแต่กำเนิด รวมไปถึงการเกิดอุบัติเหตุต่างๆ ซึ่งความแตกต่างของผู้พิการทางด้านร่างกายเหล่านี้ ทำให้สามารถจำแนกผู้พิการทางแขนและขาที่ยังสามารถเดินได้ และผู้พิการทางแขนและขาที่ต้องอาศัยวีลแชร์ในการเคลื่อนไหวออกจากกันได้

กลุ่มบุคคลที่ใช้วีลแชร์นั้น รวมไปถึงกลุ่มบุคคลที่ไม่สามารถเดินได้ ทำให้มีความต้องการในการใช้วีลแชร์



ผู้ใช้งานวีลแชร์ได้เข้าไปเยี่ยมชมโบราณสถาน

โดยผู้ดูแลผู้พิการที่ใช้วีลแชร์จะทำหน้าที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับระดับความสามารถของบุคคลนั้นๆ ผู้พิการบางท่านอาจจำเป็นต้องได้รับการดูแลในเรื่องการทำความสะอาดและการเคลื่อนย้าย ในขณะที่ผู้ใช้วีลแชร์บางกลุ่มสามารถดูแลตัวเองได้ โดยสามารถเคลื่อนย้ายวีลแชร์ ก้าวขึ้น-ลงวีลแชร์ หรือสามารถเคลื่อนย้ายจากเตียงไปยังวีลแชร์ได้ด้วยตนเอง รวมถึงสามารถเขียนหนังสือและเล่นกีฬาได้

ซึ่งความต้องการของผู้ที่ใช้งานวีลแชร์โดยส่วนใหญ่ จะเกี่ยวข้องกับความสะดวกในการเคลื่อนย้ายวีลแชร์และการจัดวางเฟอร์นิเจอร์ในระดับความสูงที่ต่างออกไปจากปกติ

กลุ่มผู้พิการที่ยังสามารถเดินได้ ซึ่งรวมไปถึงผู้พิการทางด้านร่างกายที่มีความลำบากในการเดิน อาจจะมีหรือไม่มีความต้องการที่จะใช้ไม้เท้าหรือไม่ค้ำยันในการพยุงร่างกาย



นักท่องเที่ยวที่ใช้ไม้เท้า

จากภาพทางด้านซ้ายมือ คือ กรณีของผู้ที่เป็นโปลิโอ (Poliomyelitis) ผู้ที่เป็นอัมพาตครึ่งซีก หรือบุคคลที่ถูกตัดขา รวมไปถึงผู้สูงอายุบางท่านที่มีความสามารถทางด้านร่างกายลดลง และบุคคลที่เดินได้ช้าและเดินได้ไม่มั่นคง

ซึ่งบุคคลเหล่านี้ อาจต้องเผชิญกับอุปสรรคด้านการเคลื่อนที่ในบางสภาพแวดล้อมหรือบางเหตุการณ์ อาทิ การเดินทางระยะไกล การเดินขึ้นบันได จุดขึ้น-ลงรถ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลุ่มคนที่ต้องใช้ไม้ค้ำยันจำเป็นต้องใช้แขนในการทรงตัว

กลุ่มที่อยู่ในระดับกลางๆ คือ กลุ่มบุคคลที่มีความลำบากในการเดิน ซึ่งทำให้ในบางครั้งอาจเลือกใช้งานวีลแชร์ (รวมถึงไม้เท้า หรือไม้ค้ำยัน) โดยขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ตัวอย่างเช่น ผู้สูงอายุบางท่านเลือกใช้งานวีลแชร์เมื่อต้องเดินทางไกลเท่านั้น

สุดท้ายนี้ ยังมีกลุ่มผู้พิการทางแขนที่อาจจะไม่ได้มีปัญหาในเรื่องการเดิน แต่ต้องเผชิญกับอุปสรรคในการหยิบจับสิ่งของต่างๆ

4.1.3 ผู้พิการทางประสาทสัมผัส (Persons with a sensory disability)



บุคคลที่มีความพิการทางสายตา

การจำแนกขององค์การอนามัยโลก (WHO) เกี่ยวกับผู้พิการทางประสาทสัมผัสนั้น รวมไปถึงผู้ที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น การได้ยิน และการพูด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลุ่มบุคคลที่มีอุปสรรคด้านการสื่อสารและภาษา

ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรขนาดใหญ่เป็นอันดับสองในกลุ่มผู้พิการ ที่เป็นผลมาจากวิถีชีวิตและอายุขัยที่ยืนยาวขึ้นของคนในปัจจุบัน ตัวอย่างเช่น การใช้ยานเครื่องจักร อาทิ เครื่องชุดเจาะแบบไฮดรอลิก หรือการใช้หูฟังในการฟังเพลง ที่ส่งผลให้ความสามารถทางการได้ยินลดลงกว่าระดับปกติ รวมถึงโรคเบาหวานและการบาดเจ็บของตาที่เป็นสาเหตุของความบกพร่องทางการมองเห็น

นั่นจึงเป็นเหตุผลให้เราต้องมองกลุ่มผู้พิการทางประสาทสัมผัสในระดับที่กว้างขึ้น ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่ตาบอดหรือผู้ที่หูหนวกเพียงอย่างเดียว

- **ผู้บกพร่องทางสายตาและผู้ตาบอด (Sight disability and the blind):** ผู้ที่มีความบกพร่องทางสายตาไม่ได้หมายถึงอวัยวะ (หรือดวงตา) เพียงอย่างเดียว แต่หมายถึงประสิทธิภาพการทำงานของสายตาเช่นกัน ซึ่งเป็นความแตกต่างระหว่างผู้ตาบอด หรือผู้ที่มีการตอบสนองต่อแสงได้เพียงเล็กน้อยหรือไม่ได้เลย และผู้ที่มีความบกพร่องทางสายตา

ลักษณะความบกพร่องทางสายตาของแต่ละบุคคลอาจจะเริ่มต้นตั้งแต่อาการตามัว (Blurred vision) ที่เกิดขึ้นจากภาวะสายตาสั้น (myopia) หรือภาวะตาพรา (Astigmatism) ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่ยังสามารถมองเห็นได้ และกลุ่มบุคคลที่สามารถมองตรงได้แต่ไม่สามารถมองไปทางด้านข้างได้ ไปจนถึงกลุ่มคนตาบอดสนิท

โดยบุคคลเหล่านี้ จะมีความต้องการทางด้านสิ่งแวดล้อมเป็นพิเศษ 4 ปัจจัย ได้แก่ การบอกตำแหน่ง (Localization) ทิศทาง (Orientation) การสื่อสาร (Communication) และความปลอดภัย (Safety)

- **ผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยินและผู้หูหนวก (Hearing disability and the deaf):**



ผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน

ผู้ที่มีความพิการทางการได้ยิน คือ บุคคลที่มีความสามารถทางการได้ยินลดลง หรือบุคคลที่ไม่มีความสามารถทางการได้ยินเลย ซึ่งรวมไปถึงประสิทธิภาพการทำงานของอวัยวะและระบบต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของหูด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ ระดับความพิการและช่วงอายุของผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน จะเริ่มตั้งแต่บุคคลที่ต้องการใช้เครื่องช่วยฟัง (Hearing aids) หรือการฝังประสาทหูเทียม (Cochlear implants) ให้กับบุคคลที่ต้องสูญเสียการได้ยินจากอายุที่เพิ่มขึ้นหรือจากการเกิดอุบัติเหตุ หรือผู้พิการหูหนวกที่ต้องมีการใช้ภาษามือ (Sign language) ในการสื่อสาร

ซึ่งประชากรกลุ่มนี้ต้องเผชิญกับอุปสรรคด้านสภาพแวดล้อมโดยรอบและการสื่อสารกับบุคคลอื่นๆ อยู่เสมอ

4.1.4 ผู้พิการทางสติปัญญา (Persons with an intellectual disability)

จากข้อมูลขององค์การอนามัยโลก (WHO) ได้ระบุว่า ลักษณะของผู้พิการทางสติปัญญา คือ บุคคลที่มีระดับสติปัญญาต่ำกว่าปกติ ซึ่งเป็นการลดระดับความสามารถในภาพรวม แต่ในแง่ของการเคลื่อนไหว การรับรู้ ความเข้าใจ อารมณ์ และอื่นๆ จะมีระดับความสามารถที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับตัวบุคคล

ซึ่งไม่ใช่เรื่องง่ายในการอธิบายถึงลักษณะในภาพรวมของผู้พิการทางสติปัญญา อีกทั้งในปัจจุบัน ผู้พิการกลุ่มนี้ยังไม่ได้รับความใส่ใจจากสังคมมากเท่าที่ควร ผู้พิการทางสติปัญญาสามารถพบได้ตั้งแต่บุคคลที่มีภาวะปัญญาอ่อน (Mental retardation) ดาวน์ซินโดรม (Down syndrome) ภาวะสมองพิการ (Cerebral palsy) และ

ออทิสติก (Autism) โดยผู้พิการทางสติปัญญาบางส่วนอาจจะมีอาการหรือปัญหาทางสุขภาพอื่นๆร่วมด้วย ตัวอย่างเช่น การกระทำซ้ำๆอยู่เสมอ (stereotypes) อาทิ การนั่งโยกตัวตลอดเวลา หรือการพูดประโยคเดิมซ้ำๆ ปัญหาด้านการทำงานของหัวใจ และปัญหาด้านการเคลื่อนไหว

โดยทั่วไป ลักษณะของผู้พิการกลุ่มนี้อาจมีปัญหาในเรื่องการสื่อสารและการรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคย หรือพฤติกรรมที่แตกต่างไปจากกลุ่มคนในช่วงวัยเดียวกัน

4.1.5 ผู้ป่วยทางจิตหรือผู้ป่วยทางกาย (Persons with mental or physical illness)

องค์การอนามัยโลก (WHO) ได้ระบุว่า ยังมีความพิการอีกอย่างหนึ่ง นั่นคือ “ผู้ป่วยทางจิต (Mental illness)” ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว “ความเจ็บป่วย” คือ อาการที่เกิดขึ้นภายในร่างกาย รวมไปถึงความผิดปกติ (ทั้งทางร่างกาย/จิตใจ) หรืออุบัติเหตุต่างๆ โดยความเจ็บป่วยทั้งสองรูปแบบนี้ นำไปสู่ข้อจำกัดทางด้านร่างกายและจิตใจของบุคคลนั้นๆแบบชั่วคราวได้

ซึ่งในปัจจุบัน ความเจ็บป่วยทางจิตได้ถูกมองว่ามีความเกี่ยวข้องกับผู้พิการทางสติปัญญา แต่อย่างไรก็ตาม องค์การอนามัยโลกได้มีการระบุถึงความแตกต่างระหว่างสองกลุ่มนี้ไว้ เพราะถือว่าเป็นประเภทของความบกพร่องที่แตกต่างกัน โดยความเจ็บป่วยทางกายและทางจิตสามารถเข้าในการรักษาหรือบรรเทาอาการเจ็บป่วยเหล่านี้ได้

- **ความเจ็บป่วยทางจิต (Mental illness)** คือ การเปลี่ยนแปลงของกระบวนการการพัฒนาทางด้านความคิดและอารมณ์ ที่ส่งผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับตนเองและความเป็นจริง ซึ่งความผิดปกติหรือความเจ็บป่วยทางจิตได้ถูกจำแนกออกเป็นหลายประเภท เริ่มตั้งแต่อะนอเร็กเซีย (Anorexia) หรือโรคคลั่งผอม การติดการพนัน (Gambling addiction) ภาวะซึมเศร้า (Depression) ไปจนถึงผู้ป่วยโรคอัลไซเมอร์ (Alzheimer) หรือโรคลมชัก (Epilepsy) โดยท้ายที่สุดแล้ว ความเจ็บป่วยเหล่านี้ได้ส่งผลกระทบต่อผู้ป่วยในระดับที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับอาการและความต้องการของผู้ป่วยแต่ละคน โดยอาจจะมีระดับความสามารถในการรับรู้ถึงความเป็นจริงและการแสดงออกทางพฤติกรรมหรือเหตุผลที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพความเป็นอยู่
- **ความเจ็บป่วยทางกาย (Physical illness)** คือ ความเจ็บป่วยของร่างกายที่เปลี่ยนแปลงไปตามปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อสุขภาพ แม้ว่าความเจ็บป่วยทางกายบางประเภทจะไม่ได้ทำให้บุคคลนั้นกลายเป็นผู้พิการ แต่ความเจ็บป่วยทางกาย อาทิ โรคมะเร็ง (Cancer) โรคหัวใจพิการแต่กำเนิด (congenital heart disease) หรือภาวะการหายใจบกพร่อง (respiratory insufficiencies) ก็สามารถนำไปสู่ “ความพิการของอวัยวะ (Organic disability)” ได้

โดยผู้ป่วยกลุ่มนี้ ยังรวมไปถึงบุคคลที่ต้องมีการควบคุมอาหารเป็นพิเศษ [อาทิ โรคเบาหวาน (Diabetics) โรคเซลีแอค (Celiac disease) หรือปัญหาการอักเสบของลำไส้เล็กเมื่อได้รับกลูเตน ภาวะย่อยน้ำตาลแล็กโทสบกพร่อง (Lactose Intolerance) และบุคคลที่มีภาวะคอเรสเตอรอลสูง (High cholesterol)] ซึ่งผู้ป่วยเหล่านี้ต้องได้รับการรักษาเฉพาะทางและต้องมีการเฝ้าระวังอาการอยู่เสมอ

แม้ว่าจำนวนผู้พิการทั่วโลกได้ถูกให้ความสำคัญ แต่ก็ยังไม่สามารถวัดสัดส่วนของผู้พิการที่ออกเดินทางท่องเที่ยวได้ แม้ว่าจะมีการจัดทำรายงานที่สะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพของกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการแล้วก็ตาม

4.1.6 จำนวนผู้พิการ (Number of people with disabilities)

องค์การอนามัยโลก (WHO) ได้มีการรายงานถึงการเพิ่มขึ้นของจำนวนตัวเลขผู้พิการที่ได้แสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนผู้พิการทั่วโลก ในปีค.ศ. 2006 2007 และ 2011 (ล้านคน)

2006	500
2007	650
2011	1,000

โดยรายงานขององค์การอนามัยโลก (WHO) ในปีค.ศ. 2006 ได้ระบุว่า จำนวนผู้พิการทั่วโลกมีอยู่ทั้งสิ้น 500 ล้านคน และต่อมาในปีค.ศ. 2011 จำนวนผู้พิการได้เพิ่มสูงขึ้นถึงหนึ่งพันล้านคนหรือคิดเป็น 15% ของจำนวนประชากรทั้งหมด

งานวิจัยที่ศึกษาโดย TRANSED ในปีค.ศ. 2010 ได้นำเสนอถึงข้อเปรียบเทียบระหว่างจำนวนผู้พิการในแต่ละประเทศทั่วโลก โดยได้ประมาณการถึงจำนวนประชากรผู้พิการไว้ที่ 650 ล้านคนทั่วโลกในปีค.ศ. 2007 นอกจากนี้ เมื่อนำตัวเลขของจำนวนผู้พิการมาจัดทำเป็นสัดส่วนเปรียบเทียบกับจำนวนประชากรทั้งหมดในหลายประเทศ พบว่า ประเทศที่พัฒนาแล้ว (Developed countries) จะมีผู้พิการเป็นจำนวนมากที่เข้ามาใช้บริการการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล (Accessible Tourism Services)

แม้ว่าจะไม่ใช่ผู้พิการทุกคนที่จะใช้ทรัพยากรทางการท่องเที่ยว แต่หลายคนก็สามารถใช้ทรัพยากรเหล่านี้ได้ หากมีการให้ความสำคัญเพิ่มมากขึ้น ซึ่งกลุ่มประเทศดังต่อไปนี้ ได้แสดงให้เห็นถึงจำนวนผู้พิการที่มีศักยภาพในการเข้าร่วมกิจกรรมทางการท่องเที่ยวได้ หากมีการบอกถึงความสำคัญของทรัพยากรเหล่านี้

- สหภาพยุโรป (European Union) มีจำนวนผู้พิการ 80 ล้านคน
- สหรัฐอเมริกา มีจำนวนผู้พิการ 54 ล้านคน
- เอเชียแปซิฟิก มีจำนวนผู้พิการมากกว่า 400 ล้านคน
- ลาตินอเมริกา มีจำนวนผู้พิการ 85 ล้านคน

โดยข้อมูลจำนวนตัวเลขทั้งหมดนี้ มีการเน้นย้ำถึงศักยภาพทางเศรษฐกิจขนาดใหญ่ ที่สามารถเกิดขึ้นกับกลุ่มลูกค้าผู้พิการได้

4.1.7 ผู้สูงอายุ (Seniors)

ผู้สูงอายุเป็นอีกกลุ่มที่ได้รับประโยชน์จากความสามารถในการเข้าถึง โดยเป็นกลุ่มที่มีความต้องการใช้สินค้าทางการท่องเที่ยวและมีความต้องการทางสินค้าและบริการเป็นพิเศษ แม้ว่าอายุและความสามารถที่ลดลงเป็นสิ่งที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการเดินทางท่องเที่ยว แต่ผู้สูงอายุบางท่านก็ไม่ได้มีอุปสรรคในเรื่องความพิการ จึงทำให้ผู้สูงอายุถือเป็นอีกกลุ่มที่มีความสำคัญ

และอีกปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้สูงอายุกลายเป็นกลุ่มที่ได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยว คือ การเพิ่มขึ้นของกิจกรรมทางการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ ผ่านการส่งเสริมที่เรียกว่า “สูงวัยอย่างแอคทีฟ (Active ageing)” โดยความนิยมนี้นำให้นักท่องเที่ยวสูงวัย (*Senior tourists*) เป็นอีกกลุ่มที่มีความสำคัญในปัจจุบัน



นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ทั้งนี้ กลุ่มผู้สูงอายุจะไม่ใช่เพียงแค่กลุ่มผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการใช้บริการด้านสุขภาพอีกต่อไป แต่การท่องเที่ยวของกลุ่มผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี ทั้งบุคคลที่มีความพิการและบุคคลที่ไม่มีความพิการจะเป็นกลุ่มบุคคลที่มีความสามารถในการใช้จ่ายทางการท่องเที่ยวที่มากกว่ากลุ่มคนกลุ่มอื่นๆ เนื่องด้วยความมั่นคงทางการเงิน การมีเวลาว่างที่มากขึ้น และการมีสถานที่ที่ผู้สูงอายุสามารถเข้าไปท่องเที่ยวได้

อายุขัยที่เพิ่มมากขึ้นของคนในปัจจุบัน ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ (Senior tourists) เพิ่มสูงขึ้นเช่นกัน โดยมีแนวโน้มว่าจำนวนของคนวัยหนุ่มสาวจะมีสัดส่วนเท่ากับจำนวนผู้สูงอายุอย่างไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนในประวัติศาสตร์

นอกจากนี้ ลักษณะการท่องเที่ยวของบุคคลกลุ่มนี้จะแตกต่างกัน โดยจะมีตั้งแต่กลุ่มบุคคลที่เริ่มเดินทางท่องเที่ยวเมื่อเป็นผู้ใหญ่ ไปจนถึงบุคคลที่เริ่มเดินทางท่องเที่ยวตั้งแต่อายุยังน้อย ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวและยังคงมีการเดินทางท่องเที่ยวอยู่เสมอ

ในปัจจุบันอุปสงค์ทางการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุ มีส่วนช่วยในการกระตุ้นให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสร้างสินค้าทางการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลมากยิ่งขึ้น เนื่องจากจำนวนความต้องการที่เพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศที่กำลังพัฒนา โดยประชากรกลุ่มนี้มีความต้องการด้านความสามารถในการเข้าถึง อาทิ การเลือกรับประทานอาหาร การใช้ห้องน้ำที่มีฝักบัวอาบน้ำแทนการใช้อ่างอาบน้ำ ศูนย์บริการทางสุขภาพใกล้เคียง การขนส่งที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุ และอื่นๆ

โดยนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้สามารถแบ่งแยกออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวเพื่อสวัสดิการสังคม (Social Tourism) ซึ่งในหลายประเทศได้มีการดำเนินการและสนับสนุนเรื่อง “สูงวัยอย่างแอคทีฟ” เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าร่วมกิจกรรมทางการท่องเที่ยวได้มากยิ่งขึ้น หนึ่งในตัวอย่าง คือ การแลกเปลี่ยนทางการท่องเที่ยวของ Calypso และแผนการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุของสหภาพยุโรป
2. นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ต้องอาศัยการออกแบบทางอารยสถาปัตย์ (Universal design) เข้ามาช่วย โดยการท่องเที่ยวเพื่อสวัสดิการสังคมถือเป็นส่วนสำคัญในการช่วยให้การเดินทางท่องเที่ยวของบุคคลกลุ่มนี้เพิ่มสูงขึ้น และส่งผลให้ความต้องการทางด้านการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลเพิ่มมากขึ้น ซึ่งคนกลุ่มนี้จะกลายเป็นกลุ่มเป้าหมายใหม่ที่ต้องมีการให้ความสำคัญ และนำไปสู่การสร้างสินค้าทางการท่องเที่ยวให้มีความหลากหลายมากขึ้น

จากการประมาณการของสหประชาชาติ ได้ระบุว่า ในปีค.ศ.2009 จะมีผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มากถึง 730 ล้านคนทั่วโลก ซึ่งคิดเป็น 10% ของประชากรโลก และเพิ่มขึ้นเป็น 20% ในปีค.ศ. 2000

โดยมีการคาดการณ์ว่าภายในปีค.ศ. 2050 จะมีประชากรที่อายุมากกว่า 60 ปี มากถึงร้อยละ 20 ตัวอย่างเช่น หากมีประชากรจำนวนสองพันล้านคน 1 ใน 5 ของประชากรกลุ่มนี้จะมีอายุมากกว่า 80 ปีขึ้นไป ซึ่งการเปลี่ยนแปลงในลักษณะนี้จะเกิดขึ้นกับกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้ว (Developed countries)

ประชากรของยุโรปได้กลายเป็นสังคมที่มีสัดส่วนผู้สูงอายุสูงขึ้น ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว กลุ่มผู้สูงอายุมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ และกลุ่มประเทศในสหภาพยุโรปก็อยู่ในกลุ่ม 30 ประเทศที่มีจำนวนประชากรผู้สูงอายุมากที่สุด

ซึ่งในปัจจุบันประชากรมากกว่า 75 ล้านคนในยุโรป มีอายุมากกว่า 65 ปี โดยมีการประมาณการว่า ภายในปีค.ศ.2025 จำนวนผู้สูงอายุจะเพิ่มสูงขึ้นถึง 35% จากจำนวนประชากรทั่วโลก

ในปีค.ศ. 2010 สหรัฐอเมริกามีประชากรที่อายุมากกว่า 65 ปี ถึง 40.2 ล้านคน และคาดการณ์ว่าจะเพิ่มขึ้นเป็นเท่าตัว (หรือ 88.5 ล้านคน) ภายในปีค.ศ. 2050

สหประชาชาติได้มีการคาดการณ์ไว้ว่า จำนวนประชากรที่อายุ 65 ปี หรือมากกว่า ในภูมิภาคลาตินอเมริกาจะเพิ่มขึ้นเป็นสามเท่าภายในช่วงกลางศตวรรษ โดยเพิ่มขึ้นจาก 6.3% ในปีค.ศ. 2005 ไปสู่ 18.5% ภายในปีค.ศ. 2050

ซึ่งได้มีการประมาณการไว้ว่าภายในปีค.ศ. 2050 จำนวนนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ (ทั้งในยุโรปและเอเชียตะวันออก) กว่าร้อยละ 25 และ 30 จะมีอายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไป

ซึ่งถือเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัญหาด้านความสามารถในการเข้าถึง ที่ส่งผลกระทบต่อกลุ่มผู้สูงอายุที่เมื่อมีอายุเพิ่มมากขึ้น ก็จะมีโอกาสในการเป็นผู้พิการได้

บุคคลที่เติบโตในประเทศอุตสาหกรรมและกลุ่มคนยุคใหม่ในภูมิภาคต่างๆ ก็นิยมเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้น แม้ว่าบุคคลเหล่านั้นจะเป็นผู้พิการ หรือเป็นบุคคลที่มีความลำบากในการเคลื่อนไหว รวมถึงความเจ็บป่วยต่างๆ โดยมีความคุ้นเคยกับการเดินทางและสามารถเดินทางได้อย่างอิสระ ซึ่งการเดินทางท่องเที่ยวถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในชีวิตของกลุ่มคนเหล่านี้

ความสามารถในการเข้าถึง คือ ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมและบริการ ที่เป็นตัวกำหนดการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวและบอกถึงระดับความพึงพอใจที่มีต่อประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวที่ได้รับ

4.1.8 ผู้ที่ได้รับประโยชน์ทางการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลกลุ่มอื่นๆ (Other beneficiaries of Accessible Tourism)

ในปัจจุบันแนวคิดเกี่ยวกับค่านิยมของการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลนั้น ได้มีการกล่าวรวมถึงปัจจัยด้านวงจรชีวิตของมนุษย์ในทุกช่วงวัย ที่เป็นตัวกำหนดปัจจัยด้านอุปสงค์

ความเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และในบางช่วงของชีวิตมนุษย์ ก็อาจจะต้องเผชิญกับปัญหาด้านความพิการทั้งแบบชั่วคราวและแบบถาวร ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมที่อาศัยอยู่

แม้ว่าทุกคนจะไม่ได้มีความพิการ แต่ในบางเหตุการณ์ อาทิ การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม หรือบุคคล ทุพพลภาพชั่วคราวหรือถาวร ต่างก็มีความจำเป็นที่จะต้องอาศัยความสามารถในการเข้าถึง ทั้งนี้อุบัติเหตุ ความเจ็บป่วย หรือการตัดสินใจของบุคคลนั้นๆ ต่างมีความเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของพื้นที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อต้องเข้าร่วมกิจกรรมที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (อาทิ การเดินทางในทันทีหลังจากที่มีการผ่าตัด) หรือการตัดสินใจเดินทางไปยังสถานที่ใดสถานที่หนึ่งในช่วงเวลาที่ไม่เหมาะสม (อาทิ มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ) โดยกรณีเหล่านี้ ได้แสดงให้เห็นว่าในเหตุการณ์ที่แตกต่างกัน ความสามารถในการเข้าถึงถือเป็นสิ่งที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อทุกคนได้ในช่วงใดช่วงหนึ่งของชีวิต

ปัญหาด้านการเคลื่อนย้าย (Problems with mobility)

ในบริบททางการท่องเที่ยว หนึ่งในกิจกรรมที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ คือ การเดินทางจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง แต่อย่างไรก็ตาม อุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด ก็ส่งผลให้บุคคลนั้นๆ ไม่สามารถเดินทางได้อย่างสะดวก



นักท่องเที่ยวในสถานการณ์ด้านการเดินทางที่ต่างกัน

โดยกลุ่มบุคคลเหล่านี้ สามารถจำแนกเป็นกลุ่มใหญ่ๆ ตามสภาพปัญหาที่ต้องเผชิญ ได้แก่

- บุคคลที่เพิ่งได้รับการผ่าตัดหรือมีความเจ็บป่วยในช่วงเวลานั้น
- บุคคลทุพพลภาพชั่วคราวหรือบุคคลที่ต้องมีการใช้ไม้ค้ำยันในการพยุงตัวชั่วคราว
- บุคคลที่มีสัมภาระ สิ่งของที่มีน้ำหนักมาก หรือรถเข็นเด็ก
- หญิงตั้งครรภ์
- เด็กเล็ก
- บุคคลที่มีส่วนสูงต่ำกว่าหรือสูงกว่ามาตรฐาน หรือบุคคลที่มีน้ำหนักเกิน

ซึ่งทุกคนต่างต้องเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคในการเคลื่อนย้ายหรือเคลื่อนที่จากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง ซึ่งมีทั้งกรณีของบุคคลที่ต้องใช้รถเข็นเด็ก หรือถือสัมภาระและสิ่งของที่มีน้ำหนักมาก รวมถึงอุปสรรคในด้านอื่นๆ ตัวอย่างเช่น หญิงตั้งครรภ์ที่มีความลำบากในการเดินทางจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง รวมถึงความลำบากในการใช้อ่างอาบน้ำ หรือถือสิ่งของที่มีน้ำหนักมาก

นอกจากนี้ ไม่ใช่ทุกคนที่จะมีน้ำหนักและส่วนสูงที่อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ย ทำให้แต่ละคนต่างก็มีลักษณะและความต้องการที่แตกต่างกันไป ส่งผลให้ในบางครั้ง ไม่สามารถใช้งานสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่สร้างไว้ในขนาดมาตรฐานได้ จึงทำให้มีความต้องการเป็นพิเศษ อาทิ บุคคลที่ส่วนสูงมากกว่าเกณฑ์เฉลี่ย จะต้องการใช้เตียงที่มีขนาดพิเศษ หรือบุคคลที่มีขนาดตัวที่ใหญ่กว่าปกติก็มีความต้องการในด้านขนาดที่นั่งที่กว้างขึ้น เพื่อให้สะดวกสบายต่อการเดินทาง ทั้งทางรถไฟ รถบัส และการขนส่งรูปแบบอื่นๆ

ซึ่งมีคำนิยามที่ใช้ในสหภาพยุโรปและถูกพูดถึงเป็นจำนวนมากในภาคการท่องเที่ยวเกี่ยวกับบุคคลที่มีความพิการและกลุ่มประชากรที่มีปัญหาในด้านการเคลื่อนไหว นั่นคือ “บุคคลที่มีความสามารถในการเคลื่อนไหวลดลง (Persons with reduced mobility: PRM)”

ปัญหาด้านข้อมูลและการสื่อสาร (Information and communication problems)

นอกจากปัญหาด้านการเคลื่อนย้ายหรือการเดินทางจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งแล้ว ในบางสถานการณ์ นักท่องเที่ยวยังต้องจัดการกับปัญหาด้านการเดินทางไปยังสถานที่ที่ไม่มีความคุ้นเคย ซึ่งนำไปสู่อุปสรรคในการมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมโดยรวม ทั้งในเรื่องของการสื่อสารและการทำความเข้าใจ เมื่อนักท่องเที่ยวไม่มีความเข้าใจในสภาพแวดล้อม ก็จะทำให้ขาดความรู้และความเข้าใจในการปรับตัวให้เข้ากับสถานที่ อาทิ การไม่เข้าใจภาษาท้องถิ่นหรือขนบธรรมเนียมต่างๆ เป็นต้น จึงส่งผลให้การส่งเสริมความสามารถในการเข้าถึงด้านข้อมูลและการสื่อสารเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ

แม้ว่าจะมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลอยู่ไม่มาก แต่ก็สามารถสังเกตได้ว่า ผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับภาคการท่องเที่ยวจะต้องจัดการกับอุปสรรคด้านสภาพแวดล้อมและความสามารถในการเข้าถึงที่เป็นส่วนสำคัญในการช่วยให้นักท่องเที่ยวสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่ๆ ได้

โดยเหตุการณ์ที่นักท่องเที่ยวจะต้องเผชิญอยู่บ่อยครั้ง ได้แก่

- ความไม่รู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของสถานที่ ทำให้เกิดความสับสนเมื่อต้องมีการเดินทางหรือเคลื่อนย้ายภายในพื้นที่โดยรอบ
- ความไม่รู้ด้านภาษา ที่ส่งผลให้เกิดอุปสรรคในการสื่อสาร
- ความไม่รู้ด้านวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียม ที่ส่งผลให้เกิดปัญหาด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น การปรับตัวในเรื่องอาหาร และความยากลำบากในการใช้จ่ายและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น
- ระดับความสามารถด้านภาษา การคำนวณ และทักษะอื่นๆที่จำเป็นต้องใช้โดยทั่วไป

ซึ่งจากเหตุการณ์เหล่านี้ ได้แสดงให้เห็นถึงปัญหาด้านข้อมูลและการสื่อสาร ที่ไม่มีการคำนึงถึงระดับความสามารถของบุคคลและสภาพแวดล้อมนั้นๆ และก่อให้เกิดปัญหาด้านการเข้าถึง การใช้งาน และการมีส่วนร่วม แต่ปัญหาเหล่านี้สามารถแก้ไขได้ หากมีการนำอารยสถาปัตย์ (Universal Design) มาปรับใช้ โดยอารยสถาปัตย์ ถือเป็นสิ่งที่มีประโยชน์ต่อการใช้ชีวิตของคนทั้งมวล เพราะทุกคนต่างมีความต้องการที่แตกต่างกันไป โดยไม่จำเป็นว่าจะต้องเป็นผู้พิการเพียงอย่างเดียว นอกจากนี้ มาตรการในการดำเนินงานด้านอารยสถาปัตย์จะเป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวและคนในพื้นที่ ทั้งในด้านการเคลื่อนย้าย การรับข้อมูล การสื่อสาร และการปรับตัวให้เข้ากับพื้นที่

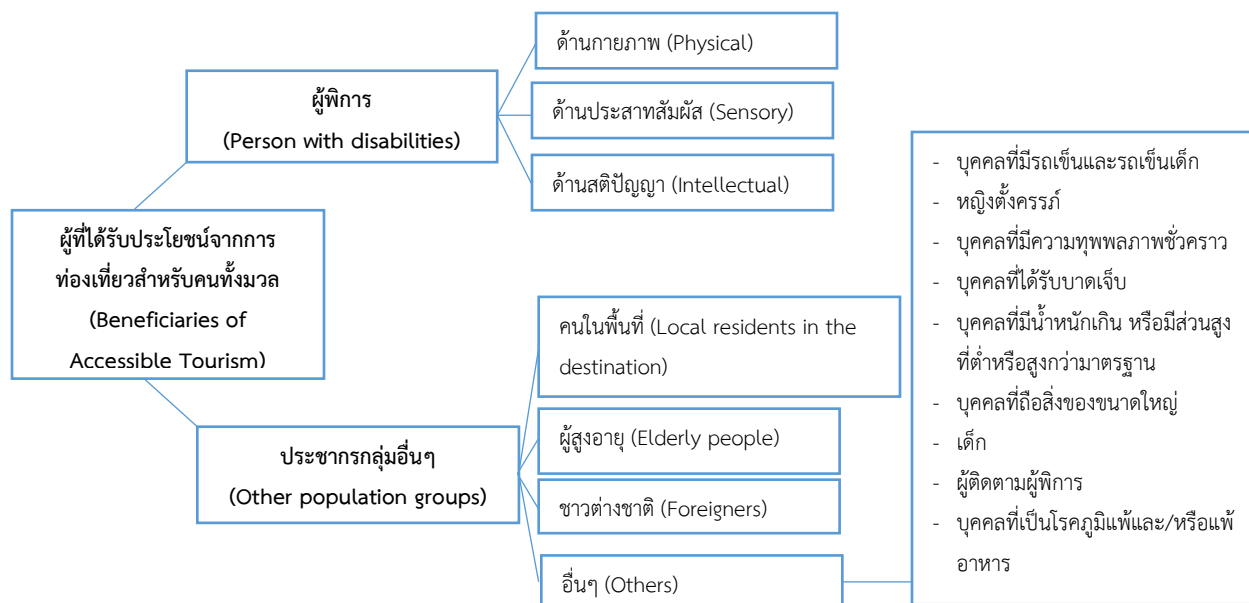


นักท่องเที่ยวกำลังหาเส้นทางท่องเที่ยว
ในพื้นที่ที่ไม่คุ้นเคย

หนึ่งในตัวอย่าง คือ ประเทศในฝั่งยุโรปได้มีการศึกษาเชิงปริมาณเกี่ยวกับจำนวนผู้พิการและบุคคลกลุ่มอื่นที่ได้รับประโยชน์จากความสามารถในการเข้าถึง โดยพบว่ามีจำนวนมากถึง 130 ล้านคน

จากบทความของงานวิจัยในปีค.ศ. 2007 เรื่องประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล หรือชื่อในภาษาอังกฤษคือ *The Case for Accessible Tourism Experience* พบว่า บุคคลที่มีความต้องการด้านความสามารถในการเข้าถึง มีมากถึงร้อยละ 30 จากจำนวน

ประชากรทั้งหมด ซึ่งหากเรามองที่ข้อมูลขององค์การอนามัยโลกจะพบว่า มีบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษอยู่ 25% และเมื่อคิดรวมกับประชากรในกลุ่มอื่นๆ จะทำให้มีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นถึง 40%



ภาพที่ 4.2 ผู้ที่ได้รับประโยชน์จากความสามารถในการเข้าถึงทางการท่องเที่ยว

4.2 ทิศทางของอุปสงค์ทางการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล (Trends in Accessible Tourism demand)

ในปัจจุบันหลักเกณฑ์เกี่ยวกับอุปทานด้านการท่องเที่ยว (Tourism supply) ยังอยู่ในระหว่างการปรับเปลี่ยน และหนึ่งในตัวแปรสำคัญ คือ ความสามารถในการเข้าถึง ซึ่งเกี่ยวข้องกับทิศทางการพัฒนาระดับความสามารถในการเข้าถึง ที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการเดินทางของนักท่องเที่ยว และคุณภาพในภาพรวมของประโยชน์ทางการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจ

4.2.1 การเพิ่มขึ้นของประชากรผู้พิการ

เนื่องด้วยการเปลี่ยนแปลงของลักษณะประชากรในปัจจุบันที่มีจำนวนผู้พิการเพิ่มสูงขึ้น โดยเกิดจากปัจจัยในหลายด้าน ได้แก่

- โอกาสรอดหลังจากการเจ็บป่วยหรือการเกิดอุบัติเหตุที่มีเพิ่มมากขึ้น: ปัจจุบันมีหลายเหตุการณ์ที่ส่งผลร้ายต่อสุขภาพ อาทิ อุบัติเหตุต่างๆ (เช่น อุบัติเหตุการจราจร) อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน ภัยธรรมชาติ สภาพแวดล้อม และความเจ็บป่วยต่างๆ ที่ทำให้ต้องกลายเป็นผู้พิการตั้งแต่ในช่วงวัยทำงาน ในขณะเดียวกัน การพัฒนาทางการแพทย์และวิทยาศาสตร์ก็ทำให้อายุขัยของมนุษย์เพิ่มสูงขึ้น อีกทั้งยังสามารถรักษาผู้ป่วยจากอุบัติเหตุ ความเจ็บป่วย และความผิดปกติต่างๆ ที่ในอดีตไม่สามารถรักษาได้อีกด้วย
- ผู้สูงอายุและความพิการ: อีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเพิ่มจำนวนของผู้พิการ คือ อายุขัยที่เพิ่มขึ้นและจำนวนประชากรผู้สูงอายุที่มีมากขึ้น เมื่อมีอายุถึงช่วงวัยหนึ่ง จะพบว่าอายุและความพิการมีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน โดยผู้ที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป จะมีโอกาสในการเป็นผู้พิการมากกว่า

เด็กถึง 14 เท่า ทั้งนี้ มนุษย์จะเริ่มเผชิญกับความเสื่อมถอยด้านร่างกายและความสามารถที่ถือเป็นเรื่องธรรมชาติ โดยท้ายที่สุดแล้ว ผู้ที่ต้องเผชิญกับความชราจะต้องประสบกับปัญหาในเรื่องการทำงานของระบบต่างๆในร่างกายที่อาจนำไปสู่ความพิการได้

นอกจากนี้ กลุ่มผู้สูงอายุ คือ กลุ่มที่ต้องเผชิญกับอุบัติเหตุการจราจร รวมถึงความพิการและการเสียชีวิต

4.2.2 การมีส่วนร่วมของผู้พิการในการท่องเที่ยวที่มากขึ้น

ทั้งนี้เหตุผลที่ทำให้ผู้พิการในกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้วมีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าและสามารถเข้าร่วมกิจกรรมทางการท่องเที่ยวและการพักผ่อนได้มากขึ้น ได้แก่

- **ระดับรายได้ที่สูงขึ้นของผู้พิการ:** จากการให้ความช่วยเหลือของสังคมและตลาดแรงงานที่ส่งผลต่อกำลังในการซื้อ และรายได้สำหรับใช้จ่ายในกิจกรรมการท่องเที่ยวและการพักผ่อนที่เพิ่มสูงขึ้น
- **ความมั่นคงของกองทุนบำเหน็จ/บำนาญ:** รายได้ที่มั่นคงจากกองทุนบำเหน็จ/บำนาญ ที่มาจากทั้งองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน ทั้งในรูปแบบของเงินบำนาญสำหรับผู้เกษียณอายุหรือเงินค่าเลี้ยงดูจากการหย่าร้างหรือการที่คู่สมรสเสียชีวิต หรือรูปแบบเงินบำนาญที่แตกต่างกันไปตามแต่ละภูมิภาค โดยส่วนใหญ่แล้ว กลุ่มคนเหล่านี้จะไม่มีภาระทางการเงิน จึงทำให้สามารถใช้จ่ายเงินรายได้ส่วนใหญ่ไปกับกิจกรรมการพักผ่อนต่างๆได้ ทั้งนี้ ความสนใจเกี่ยวกับการซื้อสิ่งของต่างๆ ได้ถูกเปลี่ยนให้เป็นความสนใจด้านประสบการณ์ที่จะได้รับ ทั้งจากการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเปิดประสบการณ์ใหม่ๆ หรือการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง
- **การพัฒนาของเทคโนโลยี:** การพัฒนาของเทคโนโลยี หมายถึง การมีข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้มากขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้การเดินทางและการเข้าร่วมกิจกรรมภายในแหล่งท่องเที่ยวมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น รวมถึงการพัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์ในการผลิตสินค้าและเทคโนโลยีใหม่ๆสามารถทำให้การเดินทาง การสื่อสาร และการสร้างความเข้าใจมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งยังทำให้เกิดความสะดวกสบายและมีอิสระในการเดินทางมากยิ่งขึ้น
- **ผู้ที่ได้รับประโยชน์จากระบบสังคม:** จากขอบเขตที่เหมาะสมของระบบสังคม รวมไปถึงโปรแกรมการท่องเที่ยวต่างๆ ที่ได้รับการดูแลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (หน่วยงานท้องถิ่น บ้านพักคนชรา กลุ่มสังคม หรือบริษัทนำเที่ยวที่มีความชำนาญแบบเฉพาะทาง) ทำให้สามารถดึงดูดกลุ่มผู้สูงอายุได้เป็นจำนวนมาก โดยโปรแกรมการท่องเที่ยวรูปแบบนี้ ได้ส่งเสริมให้เกิดการใช้บริการทางการท่องเที่ยวร่วมกัน (อาทิ การขนส่ง การท่องเที่ยว ที่พัก และอื่นๆ)
- **การมีเวลาว่างในการเดินทางมากขึ้น:** เนื่องจากกลุ่มคนเหล่านี้ได้ผ่านช่วงวัยทำงานมาแล้ว ทำให้ผู้สูงอายุเป็นจำนวนมากมีเวลาว่างในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเปิดประสบการณ์ต่างๆที่ไม่สามารถทำ

ได้ในช่วงวัยทำงาน โดยผลจากการที่มีเวลาว่างเพิ่มมากขึ้น ทำให้การเดินทางท่องเที่ยวมีความยืดหยุ่นทั้งในเรื่องของฤดูกาล ที่สามารถเดินทางท่องเที่ยวในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยวได้ และเป็นการหลีกเลี่ยงฝูงชนในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว ซึ่งแนวโน้มนี้นำไปสู่แหล่งท่องเที่ยวที่ฤดูกาลมีอิทธิพลน้อยลง (Deseasonalization of tourism destinations) ต่อการท่องเที่ยว และยังช่วยให้มีการจ้างงานในด้านโครงสร้างพื้นฐานและการบริการทางการท่องเที่ยวต่อไปได้

นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ คือ กลุ่มที่ทำให้เศรษฐกิจของแหล่งท่องเที่ยวดีขึ้น โดยปกติแล้ว นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะมีการใช้จ่ายที่มากขึ้นเมื่อเดินทางท่องเที่ยว และสามารถท่องเที่ยวได้มากถึง 2-3 ครั้งต่อปี นอกจากนี้ ผู้สูงอายุในบางกลุ่มก็มีการเลือกหยุดพักผ่อนแบบใกล้บ้าน หรือที่เรียกว่า “Staycations” โดยพักอาศัยอยู่ในโรงแรมหรือที่พักรูปแบบอื่นๆ ที่ใกล้กับที่อยู่ของตนเองในระยะเวลาที่ยาวนานขึ้น

4.2.3 ข้อกำหนดเกี่ยวกับความสามารถในการเข้าถึงทางการท่องเที่ยวที่ดีขึ้น

นักท่องเที่ยวทุกคนมีความคาดหวังในเรื่องการให้บริการที่มีคุณภาพทั้งด้านสภาพแวดล้อมและการบริการ ซึ่งคุณภาพเหล่านี้หมายถึงเรื่องความสามารถในการเข้าถึง โดยข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเข้าถึง ทั้งในเรื่องของความสะดวกสบายในการเข้าถึง การเคลื่อนย้าย การสื่อสาร หลักโภชนาการ สุขภาพ การใช้บริการส่วนบุคคล และอื่นๆ ต่างก็เป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจเลือกแหล่งท่องเที่ยว เพื่อให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวมากที่สุด

ตัวเลขของจำนวนผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ จนกลายมาเป็นอีกหนึ่งกลุ่มที่มีความสำคัญต่อภาคการท่องเที่ยว โดยเป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวและตระหนักรู้ถึงสิทธิของตนเองในการเป็นลูกค้าคนหนึ่ง จากประสบการณ์และความเข้าใจที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้ความต้องการเกี่ยวกับข้อมูลของสินค้าและบริการที่ต้องการใช้มีเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน

4.2.4 ความสามารถในการเข้าถึงเปรียบเสมือนเครื่องมือที่มีคุณภาพของการท่องเที่ยว

ความสามารถในการเข้าถึงทางการท่องเที่ยวเป็นเหมือนตัวขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้พิการในประเทศนั้นๆ ซึ่งถือเป็นการส่งเสริมประโยชน์ทางสังคมให้กับทุกคน รวมถึงกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ ที่มีความเข้มงวดกับข้อกำหนดด้านความสามารถในการเข้าถึงมากขึ้น ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถควบคุมดูแลและทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าทุกคนสามารถเข้าถึงสภาพแวดล้อมทางการท่องเที่ยวได้ โดยสิ่งที่ยังไม่สามารถดำเนินการได้ตามสนธิสัญญาและกฎหมายต่างๆ อาจทำให้เกิดขึ้นได้โดยการกระตุ้นทางเศรษฐกิจและทำให้เห็นว่าประเด็นด้านความสามารถในการเข้าถึงคือสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการท่องเที่ยว

บทที่ 5 อุปสรรคสำคัญต่อการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล

(Principal barriers to Accessible Tourism)

“สังคมมีความล้มเหลวในการกำจัดสิ่งที่เป็นอุปสรรคต่างๆ ทั้งในเรื่องของการเคลื่อนย้าย การสื่อสาร และความเข้าใจ ที่สร้างความไม่เท่าเทียมให้กับกลุ่มบุคคลที่มีความบกพร่องหรือมีความสามารถที่ลดลง แต่ในทางตรงกันข้าม ทุกความล้มเหลวที่เกิดขึ้น ก็เปรียบเสมือนสิ่งที่จะช่วยผลักดันให้เข้าใจถึงความเท่าเทียมกันทางสังคมมากขึ้น”

Hellios (1995) การสร้างความเท่าเทียมกันทางสังคม, รายงานประจำปี บริษัทเซล

ทั้งนี้การพูดคุยกันถึงเรื่องการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลจะไม่เกิดประโยชน์ใดๆ หากไม่มีการอธิบายถึงสิ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการท่องเที่ยวในรูปแบบนี้

สิ่งแรก คือ ทุกคนมีอุปสรรคในรูปแบบของตนเองที่ต้องเผชิญ เช่นเดียวกับการที่ทุกคนมีความสามารถแตกต่างกันออกไป โดยแต่ละคนจะมีความสามารถทางด้านร่างกายและจิตใจในการต่อสู้กับอุปสรรคด้านการเคลื่อนไหว การสื่อสาร หรือแหล่งข้อมูลต่างๆ รวมถึงความสามารถในการเข้าใจถึงข้อความ คำชี้แจง เครื่องมือ หรือระบบต่างๆ แต่อย่างไรก็ตาม อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคลยังไม่มีความสำคัญเท่ากับอุปสรรคที่เกิดจากประเด็นด้านความสามารถในการเข้าถึง

อุปสรรค เป็นสิ่งที่จำกัดการเข้าถึงทางสภาพแวดล้อมและการให้บริการในหลายด้าน จึงส่งผลให้เกิดการออกแบบที่ต้องการสร้างต้นแบบ “มาตรฐานความเป็นมนุษย์ (Standard human being)” ที่ไม่ได้ให้ความสำคัญกับกลุ่มประชากรส่วนใหญ่หรือผู้ที่มีความพิการเท่านั้น

โดยรูปแบบของอุปสรรคเหล่านี้ เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันไป และสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ อุปสรรคด้านสิ่งแวดล้อม และอุปสรรคด้านสังคม

5.1 อุปสรรคด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental barriers)

คือ อุปสรรคระหว่างผู้ใช้งาน/ลูกค้าและสิ่งแวดล้อมโดยรอบ (อุปสรรคด้านการขนส่ง สถาปัตยกรรม การสื่อสาร และอื่นๆ) ที่ขัดขวางการเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐานของการท่องเที่ยวและการให้บริการ โดยมีตัวอย่างดังต่อไปนี้

5.1.1 การวางแผนและการจอง (Planning and booking)

หนึ่งในปัจจัยหลักที่มีความสำคัญต่อการเดินทางและการท่องเที่ยว คือ การเข้าถึงข้อมูลและการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต โดยอินเทอร์เน็ตเป็นส่วนสำคัญในการช่วยสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การเดินทาง การวิเคราะห์ข้อมูลสินค้าโดยละเอียด รวมถึงการเปรียบเทียบราคา แต่อย่างไรก็ตาม กลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการอาจถูกกีดกันจากการเข้าถึงกิจกรรมเหล่านี้ เนื่องด้วยปัญหาด้าน “ความเหลื่อมล้ำทางเทคโนโลยี (Digital divide)”

เมื่อเครื่องมืออย่างอินเทอร์เน็ต ได้ถูกนำมาใช้งานเพื่อการวางแผนทางการท่องเที่ยว แต่เว็บไซต์ส่วนใหญ่ยังไม่มีความสะดวกในการเข้าถึงและไม่สามารถให้บริการได้อย่างเหมาะสม ส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความไม่พึงพอใจต่อการวางแผนการเดินทางท่องเที่ยวและส่งผลกระทบต่อส่วนอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการบริการทางการท่องเที่ยว จากการศึกษาของกระทรวงเศรษฐกิจและเทคโนโลยีของเยอรมนี (Germany's Federal Ministry of Economics and Technology) พบว่า 70.6% ของนักท่องเที่ยวที่มีข้อจำกัดทางการเคลื่อนไหว การวางแผนการเดินทางท่องเที่ยว (การเตรียมตัว เตรียมข้อมูล และการจองต่างๆ) ถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก

นอกจากนี้ ความไม่สะดวกสบายในด้านการเข้าถึงเว็บไซต์ ความแตกต่างของมาตรฐาน และการบังคับใช้กฎหมายที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ข้อมูลที่ปรากฏบนสื่อออนไลน์ยังไม่น่าเชื่อถือมากเท่าที่ควร นอกจากนี้ ในขอบเขตของการค้าที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว การโฆษณาต่างๆอาจจะกลายเป็นการหลอกลวงได้หากไม่สามารถดำเนินการตามที่โฆษณาไว้ได้

โดยปัญหาหลักที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต ได้แก่

- ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง
- ข้อมูลที่มีรายละเอียดไม่เพียงพอ
- การไม่คำนึงถึงเรื่องความปลอดภัย
- ข้อมูลที่ล้าสมัย
- การเข้าถึงของเว็บไซต์ที่ไม่มีความเหมาะสม

ซึ่งการเข้าถึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นในช่องทางการตลาดของกลุ่มผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลถือเป็นสิ่งสำคัญ และส่งผลให้มีการกลับมาใช้ช่องทางเดิมในการทำการตลาด อาทิ ผ่านตัวแทนการท่องเที่ยว ข่าวกีฬา หรือข้อมูลจากเพื่อนและคนรู้จัก

โดยปัญหาเหล่านี้สะท้อนผ่านข้อมูลที่ถูกลำเลียงโดยตัวแทนทางการท่องเที่ยว ที่ไม่ได้มีการตรวจสอบความถูกต้อง ทำให้มีปัญหาในเรื่องการเข้าถึงบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวและพนักงานที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้สามารถรับมือกับนักท่องเที่ยวผู้พิการและผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ

และอีกหนึ่งปัญหาหลัก คือ การให้ข้อมูลที่ไม่มีการอัปเดตหรือตรวจสอบความถูกต้อง โดยข้อมูลผิดๆ เหล่านี้จะนำไปสู่ความยากลำบากในการแก้ไขปัญหาหรือสถานการณ์ต่างๆ ได้ ตัวอย่างเช่น ผู้ใช้งานวีลแชร์เดินทางมาถึงที่พักแต่พบว่าห้องพักไม่ได้มีการปรับให้เข้ากับผู้ใช้งาน หรือห้องพักสำหรับผู้พิการนั้นมีไม่เพียงพอ ในกรณีของเหตุการณ์เหล่านี้ จะไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ในทันที และส่งผลกระทบเชิงลบต่อนักท่องเที่ยว รวมถึงภาพลักษณ์องค์กรของโรงแรมและบริษัททัวร์

อีกหนึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างทางมาตรฐานของข้อมูลหรือการให้ข้อมูลทางการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น ตัวแทนการท่องเที่ยวที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องการท่องเที่ยวแบบผจญภัย อาทิ Tours Gap จะมีการอธิบายถึงขั้นตอนการเข้าร่วมกิจกรรมให้กับบุคคลที่มีสมรรถภาพทางร่างกายต่ำอย่างละเอียด ในขณะที่ บริษัทเรือสำราญ Norwegian Cruise Lines ที่มีกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้สูงอายุ จะมีการอธิบายถึงรายละเอียดให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่

ซึ่งเป็นที่ทราบกันดีว่า การเข้าถึงทางด้านกายภาพ (Physical access) ถือเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับผู้พิการในการเดินทาง แต่อย่างไรก็ตาม อีกสิ่งสำคัญที่ต้องมีการเน้นย้ำ คือ ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถในการเข้าถึง ที่ถือเป็นสิ่งจำเป็นต่อการเดินทางของนักท่องเที่ยว โดยหากขาดข้อมูลในการวางแผนก่อนและระหว่างการเดินทาง ก็จะทำให้นักท่องเที่ยวที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษไม่สามารถเดินทางเข้าไปยังแหล่งท่องเที่ยวได้

5.1.2 โครงสร้างพื้นฐานและการขนส่ง (Infrastructure and transportation)

การขนส่งยังคงเป็นอุปสรรคสำคัญต่อผู้พิการหลายคน เมื่อการออกแบบเชิงอารยสถาปัตย์ยังไม่ได้ถูกนำมาปรับใช้กับโครงสร้างพื้นฐานทางการขนส่ง อาทิ สถานีขนส่ง หรือสนามบิน จึงทำให้เรายังคงพบกับอุปสรรคหรือความยากลำบากในเรื่องระดับความลาดชันของพื้นที่ ทางเดินที่แคบ และถนนที่ไม่มีทางเดินลาดเชื่อมเข้ากับทางเท้า

นอกจากนี้ ยังมีตัวอย่างที่เกี่ยวกับอุปสรรคด้านอื่นๆ อาทิ แสงไฟที่ไม่เพียงพอ การขาดสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องจุดนั่งพักสำหรับทางเดินที่มีระยะทางค่อนข้างไกล ถนนกระจกที่ไม่มีการติดป้ายแจ้งเตือน พื้นที่ทางเดินที่ลื่นและเงา โดยอุปสรรคเหล่านี้ไม่เพียงแต่ส่งผลกระทบต่อนักท่องเที่ยวที่มีความยากลำบากในการใช้งาน แต่ยังส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวอีกด้วย

รวมถึงการขาดการให้บริการในด้านอื่นๆ อาทิ ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า ห้องพักรับรอง และห้องน้ำสำหรับผู้พิการ ที่สร้างความลำบากให้กับผู้ที่มีความสามารถทางการเคลื่อนไหวลดลง (PRM) ได้

นอกจากนี้ เรายังสามารถเผชิญกับอุปสรรคด้านการขนส่งได้ อาทิ จุดขึ้น-ลงรถบัส เครื่องบิน รถไฟ รถยนต์ หรือยานพาหนะรูปแบบอื่นๆ เนื่องจากสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้ ยังมีอยู่ในจำนวนที่ไม่เพียงพอหรือยัง ไม่มีการนำรถบัสท้องถิ่นหรือแท็กซี่มาอำนวยความสะดวกด้านการขนส่งทางการท่องเที่ยวในพื้นที่

ในด้านการขนส่ง สิ่งที่เป็นอุปสรรคสำคัญนั้นรวมไปถึงเรื่องทางเดินระหว่างที่นั่งที่ค่อนข้างแคบ การสำรอง ที่นั่งที่ยังมีไม่เพียงพอ และอุปกรณ์สายรัดเข็มขัดที่ไม่เหมาะสม นอกจากนี้ การขึ้นเครื่องบินที่ถือเป็นเรื่องปกติของ ใครหลายคนในปัจจุบัน แต่อาจเป็นสิ่งที่สร้างความยากลำบากให้กับนักท่องเที่ยวผู้พิการได้ โดยเรื่องราวเกี่ยวกับ อุปสรรคของผู้พิการขณะเดินทางขึ้นเครื่องบินนั้นมีอยู่มากมาย และยังคงต้องมีการพัฒนาในเรื่องการให้บริการ ความ สะดวกสบาย และการให้ความเคารพกับผู้ใช้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

เมื่อเดินทางมาถึงแหล่งท่องเที่ยวแล้ว ตัวเลือกด้านการขนส่งภายในพื้นที่ก็ถือเป็นอีกหนึ่งอุปสรรค โดยใน หลายกรณีพบว่า หากไม่สามารถเข้าถึงระบบขนส่งในพื้นที่ได้ ก็จะทำให้ประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวเกิดขึ้นอย่าง จำกัด ทั้งนี้ รถไฟและรถไฟฟ้าใต้ดินส่วนใหญ่จะไม่เหมาะสมกับผู้ที่ใช้วีลแชร์ เนื่องจากต้องมีการแจ้งกับทางบริษัท ก่อนเดินทางประมาณ 24 ชั่วโมง (หรือในบางครั้ง 48 ชั่วโมง) เพื่อให้สามารถเตรียมทางลาดในการเดินทางขึ้น-ลง ระหว่างขบวนขบวนได้ อีกทั้งในบางเมืองยังไม่ได้มีการคำนึงถึงความสามารถในการเข้าถึงด้านระบบขนส่งสาธารณะ มากเท่าที่ควร หรือยังไม่มีบริการดำเนินงานด้านระบบขนส่งสำหรับผู้พิการควบคู่ไปกับระบบขนส่งสาธารณะ ซึ่งถือเป็นอุปสรรคด้านสภาพแวดล้อมภายในแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ

5.1.3 สิ่งก่อสร้าง (Buildings)

หากสิ่งก่อสร้างไม่มีความสะดวกสบายในการเข้าถึงที่มากพอ อาจทำให้บางคนต้องพบกับอุปสรรคในการ ใช้งาน ตัวอย่างเช่น หากโรงแรมมีทางเข้าเพียงแค่วางเดียวและต้องเดินขึ้นบันไดเพื่อเข้าไปยังพื้นที่ในโรงแรม ก็จะ สร้างความลำบากให้กับลูกค้าที่มีสัณฐานเป็นจำนวนมาก และอาจเป็นอันตรายต่อผู้ใช้งานวีลแชร์

นอกจากนี้ อาคารต่างๆ มักจะมีอุปสรรคในหลายจุด ทั้งในเรื่องของประตูทางเข้า ลิฟท์ ทางเดินที่แคบ โต๊ะ ในร้านอาหารหรือโรงอาหารไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้อย่างสะดวก รวมถึงองค์ประกอบอื่นๆ อาทิ เคาน์เตอร์และตู้ โทรศัพท์สาธารณะ ที่อาจกลายเป็นอุปสรรคสำหรับผู้ใช้งานได้ หากไม่มีการจัดวางให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม รวมถึงปัญหาในเรื่องทางเดินเข้าของตัวอาคาร พื้นที่ภายในตัวอาคาร ลิฟท์ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่ มักจะไม่มีการตรวจสอบและปรับปรุงให้เข้ากับเกณฑ์การออกแบบเชิงอารยสถาปัตย์ หรือแม้แต่การปฏิบัติตาม กฎหมายด้านความสามารถในการเข้าถึงที่บังคับใช้ในหลายประเทศ

ในกรณีของสิ่งอำนวยความสะดวกในที่พัก สิ่งที่เป็นแนวปฏิบัติพื้นฐานด้านความสามารถในการเข้าถึง ประกอบไปด้วยหลายส่วน อาทิ การออกแบบอ่างล้างหน้าให้ทุกคนสามารถใช้งานได้เหมาะสม และห้องน้ำ สำหรับผู้พิการ นอกจากนี้ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ออกแบบขึ้นมาสำหรับผู้พิการนั้นยังไม่ค่อยพบเห็นมาก

เท่าที่ควร อาทิ สัญญาณสั่นเตือนหรืออุปกรณ์แจ้งเตือนเหตุด้วยแสงสำหรับผู้พิการหูหนวก หรือแม้แต่สิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่ได้มีค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมาก อาทิ แก้วอาบน้ำ และพรมกันลื่น ก็ยังไม่ค่อยพบเห็นมากเท่าที่ควร รวมถึงกิจกรรมต่างๆ ที่ให้บริการภายในพื้นที่ของโรงแรม ผู้พิการหรือผู้บกพร่องบางกลุ่มก็ยังไม่สามารถเข้าไปใช้งานได้ อาทิ สระว่ายน้ำ หรือห้องอาหาร

5.1.4 การสื่อสาร (Communication)

เราจะพบว่าการสื่อสารกลายเป็นอุปสรรค เมื่อข้อมูลเหล่านั้นไม่ได้อยู่ในรูปแบบที่สามารถเข้าถึงได้ หรือข้อความต่างๆ ไม่มีความชัดเจนหรือกระชับ หรือในบางครั้งข้อมูลเหล่านั้นก็ไม่มี ความครอบคลุมมากเท่าที่ควร

โดยอุปสรรคเหล่านี้ เกิดขึ้นจากการที่ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ที่เหมาะสม ที่จะทำให้ผู้ใช้งานทุกคนสามารถเข้าถึงได้อย่างอิสระและปลอดภัย ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการที่ไม่มีอักษรเบรลล์หรือสัญลักษณ์ หรือภาษาที่เลือกใช้นั้นสามารถเข้าใจได้ยาก ตลอดจนการขาดมาตรฐานในการจัดการปัญหาเหล่านี้

ระบบเสียงสำหรับการสื่อสารต่างๆ อาทิ เครื่องกระจายเสียง นาฬิกา กระดิ่ง กริ่ง หรือระบบนำเที่ยวด้วยเสียง ได้กลายเป็นอุปสรรคสำหรับนักท่องเที่ยวหลายคน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน หากไม่มีการติดตั้งอุปกรณ์เสริมทางการมองเห็นให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวเหล่านี้ ก็จะทำให้เกิดอุปสรรคด้านการสื่อสารได้ แต่ในขณะเดียวกัน การนำเสนอข้อมูลหรือคำประกาศต่างๆ ผ่านสื่อที่ใช้สายตาในการรับรู้ ทั้งข้อมูลที่ถูกนำเสนอบนแผ่นพับ ใบรายการแสดงอาหาร หรือป้ายประกาศแจ้งเตือนภายในสนามบิน และแป้นพิมพ์บนเครื่องมือสารและปุ่มกดบนลิฟท์ ก็จะเป็นอุปสรรคสำหรับผู้พิการกลุ่มอื่นๆ

ยังมีการสื่อสารอีกหลายรูปแบบที่ถือเป็นอุปสรรคสำหรับนักท่องเที่ยวผู้พิการ เนื่องจากนักท่องเที่ยวทุกคนสามารถเผชิญกับปัญหาด้านภาษาของตนเองและคนในพื้นที่ได้ แต่จะยิ่งเป็นอุปสรรคมากขึ้นกับกลุ่มคนที่มีความบกพร่องทางการพูด โดยความบกพร่องนี้ต้องอาศัยความตั้งใจในการรับฟังเพื่อให้เข้าใจถึงความหมายที่ต้องการสื่อสาร โดยผู้ที่ไม่ได้มีความผู้พิการอาจจะไม่เข้าใจถึงความบกพร่องเหล่านี้ และก่อให้เกิดปัญหาด้านการสื่อสารมากยิ่งขึ้น

5.1.5 กิจกรรมภายในแหล่งท่องเที่ยว (Activities involving the destination)

เมื่อสภาพแวดล้อมภายในแหล่งท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับประชากรส่วนใหญ่ แต่ไม่มีการคำนึงถึง ความหลากหลายของแต่ละบุคคล จึงส่งผลให้ไม่สามารถสร้างกิจกรรมที่ครอบคลุมกับกลุ่มคนทุกประเภทได้ ซึ่งถือว่าเป็นตัวอย่างที่ไม่เหมาะสมกับแหล่งท่องเที่ยว ตัวอย่างเช่น พื้นที่ภายในเขตตัวเมืองหรือสวนสาธารณะบางแห่ง มีสภาพแวดล้อมที่เป็นอุปสรรคต่อผู้ที่มีความสามารถในการเคลื่อนไหวลดลง (PRM) ผู้ที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น ผู้สูงอายุ เด็ก รวมไปถึงนักท่องเที่ยวทั่วไป

หมู่บ้าน เขตตัวเมือง และเมือง ถือเป็นพื้นที่ที่มีความสำคัญต่อประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว โดยสิ่งที่ทำให้พื้นที่เหล่านี้มีความน่าสนใจ คือ พื้นที่ทางประวัติศาสตร์ ที่ยังคงสภาพเดิมของพื้นที่ไว้ โดยการดำเนินโครงการต่างๆในด้านการพัฒนาพื้นที่เหล่านี้ ได้แสดงให้เห็นว่า เราสามารถคงสภาพแวดล้อมเดิมไว้ได้ และในขณะเดียวกันก็สามารถสร้างความสะดวกสบายในการเข้าถึงให้กับนักท่องเที่ยวที่มีความสามารถในการเคลื่อนไหวลดลง (PRM) ได้ แต่อย่างไรก็ตาม ยังไม่ค่อยพบเห็นการดำเนินงานในรูปแบบนี้มากเท่าที่ควร

สถานที่ท่องเที่ยวและกิจกรรมต่างๆภายในแหล่งท่องเที่ยว ได้กลายเป็นอุปสรรคสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความสามารถในการเคลื่อนไหวลดลง (PRM) ผู้พิการหูหนวก ผู้พิการตาบอด ผู้ที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น ผู้ที่มีความบกพร่องทางการเรียนรู้ และเด็ก ทั้งนี้ เราสามารถพบเจอตัวอย่างได้จากสถานที่หลายแห่ง อาทิ สนามกีฬา พิพิธภัณฑ์ สิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ โรงละคร และโรงภาพยนตร์ โดยนักท่องเที่ยวเหล่านี้ จะไม่สามารถเข้าถึงบริการต่างๆได้ หากไม่มีการให้ความสำคัญกับความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยท้ายที่สุดแล้ว การท่องเที่ยวในวันหยุดของพวกเขาอาจจะกลายเป็นประสบการณ์ที่มีอยู่อย่างจำกัด

ตารางที่ 5.1 ข้อสรุปเกี่ยวกับอุปสรรคสำคัญของการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล

การวางแผนและการจอง	- การเข้าถึงทางเว็บไซต์ที่ยังไม่มีความสะดวก - ตัวแทนทางการท่องเที่ยว: สภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมต่อการเข้าถึง และพนักงานที่ไม่ได้รับการอบรม
การขนส่ง	- การเริ่มต้นเดินทางจากบ้านไปจุดนัดพบ - การเข้าถึงพื้นที่อาคารผู้โดยสาร: สถานีขนส่งผู้โดยสาร สนามบิน - จุดรับ-ส่งผู้โดยสารของระบบขนส่งต่างๆ - การขาดการให้บริการต่างๆ อาทิ ห้องน้ำ ระบบข้อมูล และระบบแจ้งเตือนเหตุฉุกเฉิน
สิ่งก่อสร้าง	- การเข้าถึงและการออกแบบภายในของสถานที่ท่องเที่ยว อาทิ ห้องพัก พื้นที่ส่วนกลาง ห้องน้ำ พื้นที่สำหรับการพักผ่อน และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการกีฬา - การเข้าถึงและการออกแบบภายในของแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ
การสื่อสาร	- การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม - การจัดทำระบบในการนำเสนอข้อมูลที่หลากหลาย
แหล่งท่องเที่ยว	- การเคลื่อนย้ายไปยังสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน ทั้งแบบชนบทและในเมือง - การเข้าถึงทรัพยากรทางการท่องเที่ยว (แหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติและวัฒนธรรม ฯลฯ) และทรัพยากรอื่นๆ (ร้านค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านขายยา) - กิจกรรมทางวัฒนธรรม และการพักผ่อน

โดยหนึ่งในเหตุผลที่ทำให้อุปสรรคเหล่านี้ยังไม่ได้รับการแก้ไข มาจากการที่ภาครัฐยังไม่เข้ามาสนับสนุน และเงินลงทุนในส่วนนี้ยังมีไม่เพียงพอ ซึ่งความสามารถในการเข้าถึงถูกมองว่าเป็นค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไป มากกว่าเป็นโอกาสในการพัฒนาที่จะนำไปสู่การคืนทุนและสร้างผลกำไรในอนาคตได้

จากการสำรวจของ TRAVELSAT เกี่ยวกับดัชนีความสามารถด้านการแข่งขันในปีค.ศ. 2012 พบว่า ร้อยละ 43 ของนักท่องเที่ยวที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ ได้มีการร้องเรียนระหว่างการเดินทางเข้าพักรักษาตัวที่นักท่องเที่ยวทั่วไปถึง 2 เท่า ซึ่งได้แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2 จำนวนข้อร้องเรียนของนักท่องเที่ยวผู้พิการ (%)

ข้อร้องเรียน	นักท่องเที่ยวทั่วไป	นักท่องเที่ยวที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ
การขนส่งภายในแหล่งท่องเที่ยว	7	15
ที่พัก	9	14
ความปลอดภัย	4	12
สุขภาพ	2	9
คุณภาพด้านอาหารและการให้บริการ	8	8
กิจกรรมทางด้านวัฒนธรรมและการพักผ่อน	2	3
การดำเนินการเรื่องวีซ่า	3	2
ประสบการณ์เชิงลบที่เกิดขึ้นอย่างน้อย 1 ครั้ง	27	43

การขนส่งและที่พักเป็นส่วนที่พบปัญหามากที่สุด และประสบการณ์เชิงลบที่พบส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับปัญหาด้านสุขภาพและความปลอดภัย นอกจากนี้ ความแตกต่างในการประเมินคุณภาพการให้บริการก็ขึ้นอยู่กับแหล่งท่องเที่ยวที่เดินทางไปด้วยเช่นกัน

5.2 อุปสรรคด้านสังคม (Social barriers)

อุปสรรคด้านสังคม เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสังคมและการปฏิบัติตัวต่อกลุ่มผู้พิการของคนในสังคม บางครั้งอุปสรรคด้านสังคม ก่อให้เกิดข้อจำกัดและการเลือกปฏิบัติมากกว่าอุปสรรคด้านสิ่งแวดล้อม เพราะการให้ความสำคัญด้านความสามารถในการเข้าถึงของสังคม เป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมือง สังคม และเศรษฐกิจ

5.2.1 การขาดการอบรมของกลุ่มธุรกิจที่มีความเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

อุปสรรคสำคัญของสังคมในด้านการท่องเที่ยว คือ การมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับกลุ่มผู้พิการหรือผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ รวมถึงกลุ่มลูกจ้างในภาคการท่องเที่ยว ที่ยังไม่ได้มีการเตรียมตัวให้พร้อมกับการรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างกัน และแม้ว่าจะมีเหตุการณ์ที่ทำให้ต้องบริการนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ แต่ก็ยังไม่สามารถให้บริการได้อย่างเหมาะสม เนื่องจากไม่มีการตระหนักถึงความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ ตัวอย่างเช่น การติดตั้งวงสนามแม่เหล็ก (Magnetic loop หรือ hearing loop) หรือระบบเสียงพิเศษที่ช่วยเหลือผู้พิการหรือผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน แต่กลับกลายเป็นสิ่งที่ไม่ได้ถูกให้ความสำคัญ เพราะพนักงานไม่มีความรู้ในการใช้งานหรือใช้ประโยชน์จากอุปกรณ์เหล่านี้

นอกจากนี้ การอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการหรือผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ ถือเป็นเรื่องสำคัญที่สามารถสร้างความเข้าใจและลดปัญหาการเลือกปฏิบัติได้ รวมถึงตัวอย่างพฤติกรรมบริการบริโภคของผู้พิการหรือผู้ที่มีความบกพร่อง ที่มีการสั่งเครื่องดื่มร้อนในแก้วโวนแทนแก้วปกติหรือการขอหลอดดูด เพื่อให้สามารถดื่มเครื่องดื่มเหล่านั้นได้ด้วยตนเอง จากเหตุการณ์เหล่านี้ หากผู้ให้บริการไม่มีความเข้าใจหรือความรู้ ก็จะไม่เข้าใจถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ ดังนั้น การฝึกอบรมจึงเป็นสิ่งสำคัญช่วยลดปัญหาการเข้าใจผิดที่อาจเกิดขึ้นได้

โดยการอบรม ควรมีทั้งการพูดถึงประเด็นด้านสิทธิพื้นฐาน และคุณภาพของการให้บริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในระดับที่กว้างขึ้นได้ โดยผู้ให้บริการควรตระหนักถึงเรื่องความพิการและความสามารถในการเข้าถึง ที่ถือเป็นส่วนหนึ่งของการอบรมพนักงานที่จะทำหน้าที่ให้บริการลูกค้า ทั้งนี้ การมีทัศนคติที่ดีและการเข้าใจถึงวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมในการให้ความช่วยเหลือลูกค้า (ในกรณีที่มีการขอความช่วยเหลือ) ถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อแนวคิดด้านการให้บริการที่ดี

5.2.2 การขาดความตระหนักรู้เกี่ยวกับความสามารถในการเข้าถึง

การขาดความรู้ด้านความต้องการที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเข้าถึง ไม่ได้เกิดขึ้นกับกลุ่มผู้ให้บริการลูกค้าโดยตรงเท่านั้น แต่ยังเกิดขึ้นกับกลุ่มบุคคลที่ทำงานในด้านกลยุทธ์และนโยบายของชาตินานาชาติ ที่ต้องการจะส่งเสริมความสามารถในการเข้าถึงด้านการให้บริการทางการท่องเที่ยว โดยสิ่งที่ทำให้นโยบายในภาพรวมยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ ความเข้าใจถึงห่วงโซ่คุณค่าของความสามารถในการเข้าถึงที่ต้องอาศัยการดำเนินการอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่างก็มีส่วนช่วยในการพัฒนาความสามารถในการเข้าถึงที่แตกต่างกันไป แต่อย่างไรก็ตาม การประสานงานด้านนโยบายจำเป็นต้องมีการกำหนดขั้นตอนและแผนงานที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมาย และประเมินผลได้อย่างเป็นรูปธรรม

5.2.3 อุปสรรคด้านทัศนคติ

การกีดกันทางสังคมของผู้พิการในด้านสภาพแวดล้อมและการให้บริการ ได้ถูกสะท้อนให้เห็นในแง่มุมที่ต่างกัน อาทิ การมีมุมมองในเชิงลบต่อความพิการ เช่น การปฏิเสธที่จะพักในโรงแรมที่ให้บริการห้องพักแก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ การกีดกันกลุ่มผู้ที่มีความหลากหลายให้เข้าร่วมกิจกรรม หรือการมองว่าผู้พิการไม่ควรจะออกเดินทางท่องเที่ยว

สิ่งที่ส่งผลกระทบได้ในทันทีเกี่ยวกับทัศนคติในเชิงลบ ได้แก่ การแสดงความรู้สึกไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับจำนวนเงินที่จ่ายไปกับบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มผู้พิการ ไปจนถึงการแสดงความรู้สึกผิดหวังและความกังวลเมื่อต้องเดินทางท่องเที่ยวร่วมกับผู้พิการ โดยผู้พิการแต่ละคนจะรับรู้ได้ถึงอุปสรรคด้านทัศนคติที่บุคคลอื่นมีต่อตนเองแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประเภทของความพิการและระดับความสามารถทางด้านร่างกายและจิตใจของผู้พิการแต่ละบุคคล

นอกจากนี้ การรับรู้ด้านความพิการที่แตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ทั่วโลก (บางพื้นที่มองว่าผู้พิการ คือ กลุ่มคนที่ถูกพระเจ้าลงโทษ หรือกลุ่มคนที่โดนสาป ไปจนถึงความพิการ คือ สิ่งที่สามารถติดต่อกันได้) ได้ส่งต่อแนวคิดในเชิงลบเกี่ยวกับการเหมารวมกลุ่มผู้พิการ และการจำกัดความคาดหวังทางความสามารถของผู้พิการ

ความแตกต่างเหล่านี้ ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมภายในสังคมและการเดินทางท่องเที่ยวไปยังภูมิภาคอื่นๆของผู้พิการ โดยแนวคิดเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อการยอมรับนักท่องเที่ยวผู้พิการในแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ

ทั้งนี้ อุปสรรคด้านสังคมและทัศนคติที่มีต่อผู้พิการ ได้กลายเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อตัวผู้พิการมากกว่าอุปสรรคด้านสภาพแวดล้อม การกำจัดทัศนคติในเชิงลบและการประสบความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่ได้รวมเอาประเด็นด้านความเท่าเทียมกันทางโอกาสให้เป็นปัญหาด้านสิทธิและโอกาสทางการตลาด ที่ถือว่าเป็นเรื่องที่มีความท้าทายเป็นอย่างมาก

แต่อย่างไรก็ตาม จากข้อมูลของธนาคารโลก (World Bank) ได้กล่าวว่า “[...]จากข้อตกลงของสหประชาชาติ (United Nations) สหภาพยุโรป (European Union) สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of South East Asian Nations) และองค์กรที่สำคัญอื่นๆในภูมิภาค [...] ได้มีการสร้างข้อตกลงระดับชาติร่วมกับหลายประเทศทั่วโลก โดยได้มีการประกาศเจตนารมณ์ระดับโลกว่าด้วยการสร้างความเท่าเทียมทางโอกาสทางสังคมและเศรษฐกิจให้กับผู้พิการ”

บทที่ 6 หลักการของอารยสถาปัตย์ (Principles of Universal Design)

หลังจากที่มีการวางกรอบเกี่ยวกับความต้องการและอุปสรรคที่ต้องเผชิญในด้านการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลแล้ว ทำให้มีการตั้งคำถามต่อว่า จะทำอะไรให้ความสามารถในการเข้าถึงด้านการท่องเที่ยวนี้ประสบความสำเร็จ? ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถตอบคำถามนี้ได้ จึงจำเป็นต้องมีการกลับไปหาคำนิยามของคำว่า ความสามารถในการเข้าถึง (Accessibility) หรือ ความสามารถในการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล (Universal accessibility) โดยในคู่มือนี้ ได้มีการนำเสนอคำนิยามของคำว่า การท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล ในหลากหลายแง่มุม แต่ท้ายที่สุดแล้ว อะไรคือความสามารถในการเข้าถึง?

โดยหนึ่งคำนิยามของความสามารถในการเข้าถึงสำหรับคนทั้งมวล หรืออารยสถาปัตย์ คือ “เงื่อนไขด้านสิ่งแวดล้อม กระบวนการ สินค้า และบริการ รวมไปถึงวัตถุ อุปกรณ์ และเครื่องมือต่างๆ ที่ต้องได้รับการปรับปรุงเพื่อให้ทุกคนสามารถใช้งานได้อย่างครอบคลุม ปลอดภัย และสะดวกสบาย อีกทั้งยังสามารถใช้งานได้โดยอิสระและเป็นธรรมชาติมากที่สุด”

ทั้งนี้ แนวคิดของ ความสามารถในการเข้าถึง มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เริ่มต้นตั้งแต่มุมมองความคิดเกี่ยวกับ “การกำจัดอุปสรรค (Elimination of barriers)” ที่ให้ความสำคัญกับอุปสรรคด้านสถาปัตยกรรมในสิ่งก่อสร้างและการวางผังเมือง ไปจนถึงมุมมองที่กว้างขึ้นเกี่ยวกับอุปสรรคด้านประสาทสัมผัส มาจนถึงในปัจจุบันที่เป็นแนวคิดเกี่ยวกับ “อารยสถาปัตย์ (Universal Design)”

6.1 อารยสถาปัตย์ (Universal Design)

อารยสถาปัตย์ เป็นเครื่องมือที่ต้องนำมาปรับใช้เพื่อให้การดำเนินงานด้านความสามารถในการเข้าถึงนั้นประสบความสำเร็จ ในอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยสิทธิของผู้พิการเกี่ยวกับอารยสถาปัตย์ ได้มีการระบุว่า “คือ การออกแบบสินค้า สภาพแวดล้อม โปรแกรม และการให้บริการ ที่ทุกคนสามารถใช้งานได้” โดยไม่ต้องมีการปรับเปลี่ยนหรือออกแบบขึ้นมาโดยเฉพาะ ทั้งนี้ “อารยสถาปัตย์” ไม่ควรถูกนำไปใช้กับการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มผู้พิการเพียงอย่างเดียว

เพราะเป้าหมายของ “อารยสถาปัตย์” คือ การทำให้ทุกคนมีชีวิตที่ง่ายขึ้น ทั้งการออกแบบสินค้า การสื่อสาร และสภาพแวดล้อมที่ทุกคนสามารถใช้งานได้ โดยอาศัยต้นทุนทางเศรษฐกิจน้อยที่สุด อีกทั้ง อารยสถาปัตย์ ก็มีประโยชน์กับการท่องเที่ยวในทุกๆ ด้านและทุกๆ ช่วง

หลักแนวคิดอารยสถาปัตย์ถูกกำหนดขึ้นโดยสถาปนิกชาวอเมริกาที่ชื่อว่า Ronald L. Mace (1941-1998) และได้รับการยืนยันและอธิบายเพิ่มเติมในปีค.ศ. 2004 จากปณิญาสติกโฮล์ม โดยองค์กรด้านการออกแบบและผู้พิการในยุโรป (Stockholm Declaration of the European Institute for Design and Disability) ซึ่งประกอบไปด้วย 7 หลักการสำคัญ

1. **การใช้งานอย่างเท่าเทียม (Equitable use)** คือ การออกแบบที่เป็นประโยชน์ต่อคนทุกคน แม้ว่าบุคคลนั้นๆ จะมีระดับความสามารถที่แตกต่างกัน โดยการออกแบบทางการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล ต้องมีการออกแบบกระบวนการใช้งานให้เหมือนกัน เพื่อหลีกเลี่ยงการแบ่งแยกและสร้างปัญหาให้กับผู้ใช้งาน โดยหลักการในข้อนี้ ให้ความสำคัญกับความต้องการด้านสภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัยและดึงดูดใจ ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญที่นำไปปรับใช้กับทรัพยากรทางการท่องเที่ยวได้
 2. **ความยืดหยุ่นในการใช้งาน (Flexibility in use)** คือ การออกแบบที่คำนึงถึงความต้องการและความสามารถของบุคคลในทุกระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในแง่ของทรัพยากรทางการท่องเที่ยว ที่ต้องมีการออกแบบให้สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์และความต้องการของบุคคลนั้นๆ เพื่อสร้างทางเลือกเกี่ยวกับการใช้งานและการปรับให้เหมาะสมกับตัวบุคคล
 3. **การใช้งานที่ง่าย (Simple and intuitive use)** คือ การออกแบบการใช้งานที่สามารถเข้าใจได้ง่าย โดยที่ประสบการณ์ ความรู้ ทักษะทางภาษา หรือระดับความสนใจไม่เป็นอุปสรรคต่อการใช้งาน ซึ่งเป็นหลักการที่มาจากมุมมองด้านการท่องเที่ยว ที่จะไม่สร้างความซับซ้อนหรือข้อมูลที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้งาน การออกแบบทางการท่องเที่ยวจะต้องมีการปรับให้เข้ากับทักษะทางภาษาและกระบวนการคิดที่หลากหลาย ดังนั้น การสร้างสิ่งที่เป็นประโยชน์และง่ายต่อการใช้งานมากที่สุด จึงถือเป็นพื้นฐานของการดำเนินงานทุกอย่าง
 4. **ข้อมูลที่เข้าใจง่าย (Perceptible information)** คือ การออกแบบที่ช่วยให้การสื่อสารข้อมูลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่ต้องคำนึงถึงปัจจัยรอบข้างหรือความสามารถทางการรับรู้ของผู้ใช้งาน ทั้งนี้ เมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่มีความคุ้นเคย การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของพื้นที่โดยรอบ จึงเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวเข้าใจแหล่งท่องเที่ยวมากขึ้น
- โดยหลักการนี้ มีการใช้รูปแบบการนำเสนอที่แตกต่างกันไป (ทั้งผ่านรูปภาพ คำพูด และการสัมผัส) เพื่อสร้างความแตกต่างระหว่างข้อมูลที่มีความสำคัญและสภาพแวดล้อมโดยรอบ ทั้งนี้ ความชัดเจนของข้อมูลที่มีความสำคัญและการรวมเทคนิคหรือเครื่องมือที่หลากหลายเข้าไว้ด้วยกัน จะทำให้ผู้พิการทางประสาทสัมผัสสามารถเข้าใจข้อมูลได้ง่ายขึ้น

5. **สามารถทนต่อการใช้งานที่ผิดพลาด (Tolerance for error)** คือ การออกแบบที่ลดความเสี่ยงและผลกระทบเชิงลบที่จะนำไปสู่อุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด โดยองค์ประกอบเหล่านี้ ได้มีการเตรียมการเพื่อลดความเสี่ยงและความผิดพลาด รวมถึงเพิ่มความสามารถในการเข้าถึงให้มีความสะดวกมากที่สุด ในขณะเดียวกัน สิ่งที่เป็นความเสี่ยงก็ต้องถูกกำจัดหรือทำให้มีผลกระทบน้อยที่สุด ซึ่งในปัจจุบัน การแจ้งเตือนถึงความเสี่ยงที่สามารถเกิดขึ้นได้ถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเช่นกัน
6. **ไม่เป็นภาระในการใช้งาน (Low physical effort)** คือ การออกแบบที่สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสะดวกสบายโดยไม่ต้องออกแรงมาก ในแง่ของกิจกรรมการท่องเที่ยวทุกรูปแบบ ผู้ใช้งานต้องสามารถจัดวางร่างกายในลักษณะที่เหมาะสมได้ และลดการฟุ้งชันการใช้งานที่ไม่มีความจำเป็น
7. **ขนาดและพื้นที่ของการใช้งาน (Size and space for approach and use)** คือ การออกแบบขนาดและพื้นที่ที่เหมาะสม เพื่อช่วยให้การเข้าถึง การจัดการ และการใช้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยขนาดร่างกายของผู้ใช้งาน ท่าทาง หรือการเคลื่อนไหวต่างๆจะไม่เป็นอุปสรรค

ในแผนการเดินทางท่องเที่ยว การให้ข้อมูลที่ชัดเจนกับนักท่องเที่ยวทุกคนถือเป็นสิ่งสำคัญ แหล่งท่องเที่ยวต้องสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกและต้องมีการจัดสรรพื้นที่อย่างเหมาะสม เพื่อให้ผู้ที่ต้องการใช้อุปกรณ์ช่วยเหลือหรือผู้พิการที่มีผู้ติดตามสามารถเดินทางได้อย่างสะดวก

กลยุทธ์พื้นฐานของอารยสถาปัตย์ คือ การสร้างสิ่งแวดล้อมขึ้นมาใหม่ ซึ่งมีความแตกต่างจากมาตรการ “สิ่งอำนวยความสะดวกที่สมเหตุสมผล (Reasonable accommodation)” ที่ต้องมีการปรับสิ่งอำนวยความสะดวกให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่ถูกสร้างขึ้นมาแล้ว เนื่องจากการทำการตลาดด้านการท่องเที่ยวต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นจากการพัฒนาความสามารถในการเข้าถึง จึงส่งผลให้สิ่งแวดล้อมที่ถูกสร้างขึ้นภายใต้รูปแบบอารยสถาปัตย์ จะไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆเข้ามาเกี่ยวข้อง

บทที่ 7 โอกาสทางธุรกิจของการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล

(Accessible Tourism as a business opportunity)

“การเข้าใจถึงความเชื่อมโยงและการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว ถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ สามารถเติบโตในตลาดต่อไปได้ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างแท้จริงเกี่ยวกับโอกาสทางธุรกิจ อาจจะต้องมีการพูดถึงภาวะผู้นำของผู้จัดการในแหล่งท่องเที่ยวและนักการตลาด อาทิ องค์การการท่องเที่ยวระดับภูมิภาค หอการค้าท้องถิ่น และรัฐบาลท้องถิ่น”

Dickson and Darcy (2012)

ที่ผ่านมาสถานการณ์ในเรื่องความไม่เท่าเทียมและความแตกต่างของกลุ่มผู้พิการ ได้มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปสู่ความเท่าเทียม และมีความเป็นอิสระมากขึ้น โดยเป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างช้าๆ แต่ในปัจจุบันสังคมในทุกภาคส่วนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยพัฒนามากยิ่งขึ้น จึงทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถในการเข้าถึง เพื่อตอบรับกับกลุ่มตลาดที่กำลังเติบโต

ทั้งนี้ เพื่อให้การสร้างโอกาสทางธุรกิจจากนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องมีการคำนึงถึง 2 ปัจจัยหลัก ได้แก่

1. การตลาดด้านความสามารถในการเข้าถึงต้องมีวิธีการที่ครอบคลุม ซึ่งรวมไปถึงการทำงานทั้งในระดับชาติ ระดับภูมิภาค และระดับท้องถิ่น เมื่อมีการนำเสนอการให้บริการด้านความสามารถในการเข้าถึง กลุ่มธุรกิจขนาดเล็กจำเป็นต้องอาศัยการสนับสนุนจากการพัฒนาความสามารถในการเข้าถึงของพื้นที่สาธารณะ ผ่านการจัดการและการตลาดที่ครอบคลุม เพื่อให้สอดคล้องกับสิ่งที่ธุรกิจในพื้นที่นั้นๆ ได้นำเสนอไว้
2. การให้ความสำคัญกับเรื่องความสามารถในการเข้าถึงไม่ใช่การวัตถุประสงค์หลักในการประสบความสำเร็จทางธุรกิจ แต่เป็นเหมือนเครื่องมือที่ช่วยส่งเสริมให้ธุรกิจด้านการท่องเที่ยวเติบโตได้ดียิ่งขึ้น อาทิ การให้บริการที่มีคุณภาพมากขึ้น การลดผลกระทบที่เกิดขึ้นจากฤดูกาล และการทำแผนการขายที่สะดวกมากยิ่งขึ้น

7.1 ประโยชน์ของการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล

ตัวแทนการท่องเที่ยวและผู้จัดการในแหล่งท่องเที่ยว ต่างตระหนักดีว่าการทำให้ธุรกิจในพื้นที่ท่องเที่ยวสามารถอยู่รอดได้นั้น ต้องมีการปรับปรุงสินค้าและบริการอยู่เสมอ เพื่อให้เข้าใจถึงรสนิยมของนักท่องเที่ยวและสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและการเมือง นวัตกรรมทางเทคโนโลยี และโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ ได้ เพราะการท่องเที่ยวมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

เมื่อการเดินทางของนักท่องเที่ยวที่มีความต้องการด้านความสามารถในการเข้าถึง ได้กลายเป็นตลาดเฉพาะกลุ่ม (Niche market) ที่สร้างผลประโยชน์ให้กับแหล่งท่องเที่ยวและธุรกิจที่พร้อมจะดูแลกลุ่มคนเหล่านี้ โดยนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ไม่ใช่กลุ่มตลาดใหม่ แต่เป็นกลุ่มที่ถูกกลืนมาโดยตลอด อาจเป็นเพราะอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยังไม่เห็นถึงคุณค่าของตลาดกลุ่มนี้ และยังไม่รู้ถึงวิธีการจัดการกับความต้องการของนักท่องเที่ยว แต่อย่างไรก็ตาม การตลาดของการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลก็ได้ก่อให้เกิดประโยชน์ในหลายด้าน ได้แก่

- **การเดินทางของนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศมีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง:** ทำให้ภาคการท่องเที่ยวได้กลายมาเป็นหนึ่งในกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่มีความสำคัญมากที่สุดในโลก จำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้ความต้องการด้านความสามารถในการเข้าถึงมีความสำคัญมากขึ้น ทั้งนี้ หากต้องการที่จะแข่งขันกับกลุ่มตลาดในระดับโลก ผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยวต้องให้ความสำคัญกับความต้องการที่หลากหลายของนักท่องเที่ยว และให้บริการแก่ทุกคนอย่างทั่วถึง
- **การเพิ่มจำนวนของนักท่องเที่ยว:** จากการศึกษาในหลายภูมิภาคของพื้นที่ในยุโรปและออสเตรเลีย พบข้อมูลที่น่าสนับสนุนถึงแนวคิดด้านการเดินทางของผู้พิการที่นิยมเดินทางร่วมกับเพื่อน ส่งผลให้เกิดเป็นตัวคูณ (Multiplier effect) อย่างน้อย 0.5 เท่า ในทุกๆ การเดินทางท่องเที่ยวของผู้พิการ ซึ่งทำให้คนกลุ่มนี้ได้รับความสนใจจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ กลุ่มลูกค้าโดยส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มที่กว้างกว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวทั่วไป เพราะมีตั้งแต่กลุ่มครอบครัวขนาดใหญ่ หรือกลุ่มคนในหลายช่วงวัยที่เดินทางร่วมกัน
- **การลดลงของผลกระทบที่เกิดจากฤดูกาลท่องเที่ยว:** การดึงดูดนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทำให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของฤดูกาลได้ดียิ่งขึ้น โดยจำนวนตัวเลขผู้พิการที่ไม่ได้ทำงาน ได้รับความสนใจจากผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยวในบางประเทศและแหล่งท่องเที่ยวบางแห่ง ที่กำลังต้องการจะนำเสนอสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวในราคาพิเศษ ในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้

- **ความสามารถในการเข้าถึงต้องเป็นส่วนหนึ่งของสินค้าทางการท่องเที่ยวที่มีอยู่ทั้งหมด:** สินค้าทางการท่องเที่ยวที่เริ่มต้นจากการให้ความสำคัญกับกลุ่มตลาดเฉพาะทาง จะกลายเป็นสินค้ากระแสหลัก เมื่อมีการนำแนวคิดด้านอารยสถาปัตย์มาปรับใช้กับสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการแต่อย่างไรก็ตาม ยังคงมีกลุ่มนักท่องเที่ยวอีกกลุ่มที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ นั่นคือ นักท่องเที่ยวที่มีความพิการแบบรุนแรงหรือผู้ที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ซึ่งถือเป็นโอกาสทางธุรกิจให้กับสินค้าทางการท่องเที่ยวที่มีระดับความสามารถในการเข้าถึงที่สูงขึ้น
- **แหล่งท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับคนในพื้นที่ได้:** ความสามารถในการเข้าถึงได้สร้างประโยชน์ให้กับคนในพื้นที่ ทั้งในด้านระดับการให้บริการที่ดีขึ้น ความยั่งยืน และความครอบคลุมทางสังคม โดยหน่วยงานภาครัฐท้องถิ่นถือเป็นส่วนสำคัญในการทำหน้าที่สนับสนุนและส่งเสริมการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล
- **การขยายตัวของส่วนแบ่งทางการตลาด:** การส่งเสริมและการรักษากลุ่มตลาดที่มีความภักดี (Loyalty) จะช่วยขยายส่วนแบ่งทางการตลาดที่มีอยู่ในปัจจุบันให้เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังส่งผลให้ธุรกิจ ในภาคการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยวมีผลประโยชน์ที่ดียิ่งขึ้นและมีสถานะทางการเงินที่เข้มแข็ง
- **การส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร:** นอกจากประโยชน์ในด้านการเงินและความปลอดภัยแล้ว การท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลยังช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่แตกต่างให้กับแหล่งท่องเที่ยว ภาคธุรกิจ และการให้บริการต่างๆ ที่ถือเป็นส่วนสำคัญในการรักษาฐานลูกค้าและดึงดูดนักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ๆ

7.2 ศักยภาพของการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล

จากการประมาณการถึงขนาดของตลาดสำหรับการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลแล้ว ทำให้เห็นถึงประโยชน์ในการพัฒนาความสามารถในการเข้าถึงของกลุ่มธุรกิจ ในภาคการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ อย่างเป็นระบบ แม้ว่า ในกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้วจะมีแนวโน้มของกลุ่มประชากรที่ต้องการความสามารถในการเข้าถึงเป็นพิเศษที่เพิ่มมากขึ้น แต่จากสถิติเมื่อสิบกว่าปีที่ผ่านมาได้แสดงให้เห็นว่า การให้บริการในภาคการท่องเที่ยวและการเดินทางยังไม่เป็นที่น่าพึงพอใจมากเท่าที่ควร เนื่องจากในปัจจุบัน ภาคการท่องเที่ยวยังไม่มีมีการเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการในด้านนี้อย่างต่อเนื่องและเหมาะสม นอกจากนี้ ยังไม่มีกรอบแนวคิดพื้นฐานสำหรับการวิจัยเกี่ยวกับตลาดกลุ่มนี้ จึงจำเป็นต้องมีการค้นคว้าข้อมูลจากหลายแห่งเพื่อวางกรอบศักยภาพและความต้องการที่แท้จริงของการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล

ข้อมูลทางสถิติบางแห่งจากทั้งระดับนานาชาติ และระดับภูมิภาค (สหภาพยุโรป) รวมถึงระดับประเทศ (สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย) ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหลากหลายแห่ง ซึ่งได้แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 7.1

ตารางที่ 7.1 แสดงศักยภาพการเติบโตของกลุ่มตลาดผู้พิการ

ภูมิภาค/ประเทศ	ผู้พิการ (ล้านคน)	ค่าใช้จ่ายทางการท่องเที่ยว ของผู้พิการโดยเฉลี่ยต่อปี
ทั่วโลก	1,000	ยังไม่มีข้อมูล
สหภาพยุโรป	>80	80 พันล้านยูโร (EUR)
สหรัฐอเมริกา	54	13.6 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ (USD)
ออสเตรเลีย	3.9	1.3 พันล้านดอลลาร์ออสเตรเลีย (AUD)

จากการศึกษาของมหาวิทยาลัย Surrey ในปีค.ศ. 2005 พบว่า มีนักท่องเที่ยวมากกว่า 133 ล้านคนที่เป็นกลุ่มตลาดด้านความสามารถในการเข้าถึงที่มีศักยภาพในภาคการท่องเที่ยวของสหภาพยุโรป โดยได้ให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้พิการและกลุ่มผู้ป่วยเรื้อรัง ที่ต้องเดินทางไปกับผู้ติดตาม

จากข้อมูลที่ได้กล่าวไปข้างต้น ได้แสดงให้เห็นถึงศักยภาพทางด้านรายได้ของการท่องเที่ยวมีมากถึง 80 พันล้านยูโร และยังมีอีก 2 เหตุผลที่จะทำให้ศักยภาพทางด้านรายได้ของการท่องเที่ยวในกลุ่มตลาดนี้เพิ่มสูงขึ้น

1. การคำนวณในตารางที่ 7.1 เป็นการคำนวณรายได้ที่เกิดจากกลุ่มผู้พิการและผู้สูงอายุที่เดินทางร่วมกับเพื่อนหรือครอบครัว ซึ่งเป็นเพียงส่วนหนึ่งของตลาดด้านการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล เพราะในความเป็นจริงแล้วการท่องเที่ยวประเภทนี้เป็นประโยชน์สำหรับคนในทุกกลุ่ม
2. จำนวนรายได้ที่แสดงในตารางที่ 7.1 มาจากประชากรในยุโรปเท่านั้น แต่ยังมีนักท่องเที่ยวจากอีกหลากหลายภูมิภาคที่เลือกเข้ามาท่องเที่ยวในยุโรป ซึ่งส่วนหนึ่งของนักท่องเที่ยวเหล่านี้ ก็คือกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการหรือผู้ที่มีความบกพร่องทางการเคลื่อนไหว จึงควรมีการเพิ่มกลุ่มคนเหล่านี้เข้าไปด้วย

ผู้วางแผนทางการท่องเที่ยวต้องมีการคำนึงถึงปัญหาด้านสุขภาพและความพิการ ที่อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถของบุคคลนั้นๆได้ ซึ่งแตกต่างไปจากคนรุ่นก่อน โดยผู้สูงอายุในปัจจุบันยังคงมีความต้องการเดินทางท่องเที่ยวอยู่เสมอ และยังคงสนุกกับการได้รับประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันออกไป แม้ว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวเหล่านี้จะต้องเผชิญกับความพิการหรือความบกพร่องต่างๆ

7.3 การท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลเปรียบเสมือนกรณีศึกษาทางธุรกิจ

ในปัจจุบันแหล่งท่องเที่ยวและกลุ่มตลาดที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเข้าถึง ยังคงดำเนินการได้น้อยกว่าที่คาดหวังไว้ถึง 25-30% ซึ่งเป็นการประมาณการจากร้อยละของผู้ที่ตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวจากเงื่อนไขด้านความสามารถในการเข้าถึง โดยแหล่งท่องเที่ยวเหล่านี้ ยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับประเด็นด้านความสามารถในการเข้าถึงมากเท่าที่ควร อีกทั้งยังไม่ได้มองว่าผู้พิการและผู้สูงอายุเป็นกลุ่มลูกค้าหลัก

โดยหลายปีที่ผ่านมา กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีอายุมากกว่า 55 ปี ในตลาดการท่องเที่ยวของยุโรป มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นผลมาจากการที่ฝั่งยุโรปตะวันตกมีประชากรผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น ในปัจจุบัน ผู้สูงอายุเหล่านี้ต่างมีแรงจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยวที่แตกต่างกันไป ทั้งการเดินทางเพื่อเยี่ยมครอบครัว การหาประสบการณ์ทางด้านวัฒนธรรม ด้านอาหาร การออกทริปล่องเรือ การพักผ่อนริมชายหาด การเข้าร่วมเทศกาลกีฬา หรือการทำกิจกรรมในวันหยุดต่างๆ ซึ่งเป็นกลุ่มที่ส่งผลกระทบต่อภาคการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในประเด็นด้านความสามารถในการเข้าถึง

การศึกษาของบริษัทที่ปรึกษาทางธุรกิจ Accenture consulting firm (2011) ได้กล่าวถึงแนวโน้มใหม่ๆที่จะส่งผลกระทบต่อตลาดโลกและสินค้าต่างๆภายใน 10 -20 ปีข้างหน้า โดยการศึกษานี้ได้มีการคาดการณ์ถึง 3 ปัจจัยหลัก ที่จะมีการเปลี่ยนแปลงสอดคล้องกับการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรผู้สูงอายุ

1. สินค้าและบริการที่สร้างประสบการณ์: เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของความต้องการในด้านการพักผ่อน ความบันเทิง การเดินทางและโอกาสทางการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันไป
2. สินค้าและบริการทางด้านสุขภาพ: เนื่องจากการใช้จ่ายเกี่ยวกับสุขภาพเพิ่มมากขึ้น รวมถึงการดูแลในระยะยาว
3. สินค้าอุปโภคบริโภคที่ครอบคลุมกลุ่มคนในทุกช่วงวัย: เนื่องจากการเพิ่มขึ้นในด้านความต้องการทางสินค้าที่ออกแบบมาให้ตอบรับกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายและประสาทสัมผัสของผู้สูงอายุ

โดยแนวโน้มเหล่านี้ เป็นเหมือนการเปิดโอกาสและความท้าทายให้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เมื่อพิจารณาถึงจำนวนผู้ที่มีความต้องการด้านการเข้าถึงที่เหมาะสมที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก จะเห็นได้ว่า การท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลไม่ใช่ตลาดเฉพาะกลุ่ม (Niche market) แต่เป็นตลาดทางการท่องเที่ยวขนาดใหญ่ แต่อย่างไรก็ตาม การทราบถึงจำนวนผู้พิการที่เดินทางท่องเที่ยวในปัจจุบันยังคงเป็นไปได้ยาก

โดยการศึกษาของประเทศออสเตรเลีย สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร และเยอรมนีได้ ได้เปิดเผยถึงข้อมูลเกี่ยวกับขนาดและลักษณะของตลาดการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลในปัจจุบัน

ในปีค.ศ. 2003 และ 2004 ประเทศออสเตรเลียได้มีการประมาณการถึงนักท่องเที่ยวผู้พิการไว้ดังนี้

- มีการใช้จ่ายอยู่ที่ 8.03 – 11.98 พันล้านดอลลาร์ออสเตรเลีย
- มีการสร้างมูลค่าเพิ่มของการท่องเที่ยว (Gross value added: GVA) อยู่ที่ 3.07 และ 4.58 พันล้านดอลลาร์ออสเตรเลีย หรือคิดเป็นร้อยละ 12.27 – 15.60 ของมูลค่าเพิ่มของการท่องเที่ยวโดยรวม
- มีการสร้าง GDP ให้กับภาคการท่องเที่ยวมากถึง 3.88-5.76 พันล้านดอลลาร์ออสเตรเลีย (หรือคิดเป็นร้อยละ 11.02-16.41)
- ช่วยส่งเสริมการจ้างงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้มากถึง 51,820 – 77,495 งาน (คิดเป็นร้อยละ 11.6 – 17.3 ของการจ้างงานโดยตรงในภาคการท่องเที่ยว)

ในสหรัฐอเมริกา ตลาดการท่องเที่ยวในภาพรวมรับรู้ได้ถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ (Baby boomer) หรือกลุ่มคนที่เกิดในยุคหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 หรือคนที่มีอายุ 65 ปี ในปีค.ศ. 2011 โดยนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ จะอยู่ในตลาดของกลุ่มผู้สูงอายุในอีก 20 ปีข้างหน้า และกว่า 40% ของผู้สูงอายุเหล่านี้ จะเกษียณอายุและอาจจะต้องเผชิญกับความพิการในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง

การศึกษาของประเทศสหรัฐอเมริกาในปีค.ศ. 2005 ได้มียืนยันว่า นักท่องเที่ยวผู้พิการเป็นกลุ่มตลาดทางการท่องเที่ยวที่มีขนาดใหญ่ โดยการศึกษาในช่วง 2 ปีก่อนหน้านี้ พบว่า ผู้พิการที่มีอายุอยู่ในช่วงวัยทำงานได้ออกเดินทางท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนหรือเพื่อเชิงธุรกิจมากกว่า 21 ล้านคน นอกจากนี้ ยังได้มีการระบุเพิ่มเติมอีกว่า แหล่งท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศเป็นที่ชื่นชอบของนักเดินทางผู้พิการที่ใช้งานอินเทอร์เน็ต และยังมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องแม้ว่าจะมีอุปสรรคในเรื่องความสามารถในการเข้าถึง

ในปีค.ศ. 2009 พบว่า ครอบครัวในสหรัฐอเมริกาที่มีหัวหน้าครอบครัวอายุ 65 ปีขึ้นไป จะมีทรัพย์สินสุทธิมากกว่าครอบครัวที่มีหัวหน้าครอบครัวอายุน้อยกว่า 35 ปี ถึง 47 เท่า จึงทำให้ผลกระทบของการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลค่อนข้างมีความสำคัญ เนื่องจากร้อยละ 40 ของคนกลุ่มนี้ จะเกษียณอายุและต้องเผชิญกับความพิการในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง ซึ่งทำให้ในปีค.ศ. 2020 ขนาดของการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลจะมีสัดส่วนมากขึ้นถึง 20% จากกลุ่มตลาดทางการท่องเที่ยวทั้งหมด

จึงไม่ใช่เรื่องแปลกที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในสหรัฐอเมริกาและประเทศอื่นๆจะกลายเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันสังคม ให้มีการพัฒนาสินค้าและบริการในภาคการท่องเที่ยว ทั้งนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างอายุและความพิการถือเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ จึงส่งผลให้การให้บริการต้องมีการออกแบบที่คำนึงบุคคลที่มีความบกพร่องทางด้านการเคลื่อนไหว การมองเห็น การได้ยิน ความสามารถ พลละกำลัง และจิตใจ

VisitEngland สำนักงานคณะกรรมการด้านการท่องเที่ยวของประเทศอังกฤษ (สหราชอาณาจักร) (Official tourism board for England) ได้มีการส่งเสริมด้านการตระหนักรู้ให้แก่ผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยวทราบถึงโอกาสที่จะเกิดขึ้นในตลาดกลุ่มนี้ และกำจัดความเชื่อผิดๆเกี่ยวกับอุปสรรคในการอำนวยความสะดวกในด้านความสามารถในการเข้าถึง ผ่านคู่มือที่สะท้อนให้เห็นถึงข้อมูลทางการท่องเที่ยว ตัวอย่างเช่น คู่มือ *The At Your service* ได้ระบุว่าภายในปีค.ศ. 2025 ประชากรของสหราชอาณาจักรมากกว่า 1 ใน 3 จะมีอายุมากกว่า 55 ปี และตลาดการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลจะมีมูลค่าสูงถึง 2 พันล้านปอนด์ (GBP)

ในประเทศเยอรมนี มีเงินหมุนเวียนโดยตรงจากนักท่องเที่ยวผู้พิการมากถึง 2 พันล้านยูโร (EUR) โดยประมาณ และจะเพิ่มสูงขึ้นถึง 4.8 พันล้านยูโร เมื่อรวมเข้ากับผลกระทบที่เกิดขึ้นทางอ้อม โดยตัวอย่าง คือ ผู้พิการร้อยละ 37 ตัดสินใจไม่เดินทางท่องเที่ยวเนื่องจากปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึง แต่อย่างไรก็ตาม กว่าร้อยละ 48 จะเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้น หากมีการอำนวยความสะดวกในการเข้าถึง และกว่าร้อยละ 60 มีความเต็มใจที่จะจ่ายในราคาที่สูงขึ้น เพื่อให้สามารถใช้งานสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงได้ดียิ่งขึ้น

โดยข้อมูลเหล่านี้ ได้ถูกดึงมาจากการศึกษาในประเทศออสเตรเลีย สหรัฐอเมริกา อังกฤษ และเยอรมนี เพื่อเป็นปัจจัยชี้วัดเงื่อนไขทางการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลในกลุ่มตลาดขนาดมหภาค ในขณะเดียวกัน ก็เป็นการชี้ให้เห็นว่า ผู้ที่มีอำนาจในภาคการท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีข้อมูลทางสถิติเกี่ยวกับความต้องการของกลุ่มตลาดในปัจจุบันของทุกประเทศและทุกภูมิภาค แต่อย่างไรก็ตาม ระบบบัญชีประชาชาติด้านการท่องเที่ยวในระดับสากล (International Tourism Satellite Account System) ยังไม่ได้มีการให้ความสำคัญกับนักท่องเที่ยวในตลาดกลุ่มนี้ และผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจส่วนใหญ่ยังไม่มีการพัฒนาข้อมูลระยะยาวเกี่ยวกับกลุ่มตลาดที่มีความต้องการ

ด้านความสามารถในการเข้าถึง โดยแหล่งท่องเที่ยวควรมีการให้ความสำคัญกับประเด็นเหล่านี้และมีการเก็บข้อมูลเป็นของตนเอง เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการวางแผนอย่างเป็นระบบ และสามารถส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับอุปสงค์และอุปทานทางการตลาดได้

7.4 ความสำคัญของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

จากการที่กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้มีความสำคัญต่อการพัฒนาสินค้าและบริการในภาคการท่องเที่ยวมากขึ้น รวมถึงความสัมพันธ์เรื่องอายุและความพิการ ที่ทำให้การให้บริการต่างๆ ต้องอาศัยการออกแบบที่คำนึงถึงบุคคลที่มีความสามารถลดลง ทั้งในด้านการเคลื่อนไหว การมองเห็น การได้ยิน พลละกำลัง และสุขภาพจิต

ตัวอย่างเช่น การเดินทางท่องเที่ยวล่องเรือ ได้กลายมาเป็นตัวเลือกในวันหยุดให้กับครอบครัว คู่รัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้สูงอายุ ซึ่งเมื่อไม่กี่ปีที่ผ่านมา ได้มีการกำหนดให้ผู้ที่มีอายุมากกว่า 55 ปี คือ กลุ่มผู้สูงอายุ โดยจะมีตั้งแต่กลุ่มคนที่เดินทางคนเดียว เดินทางกันมาเป็นคู่ หรือเดินทางมากับกลุ่มเพื่อน ซึ่งตัวอย่างในประเทศสเปน ภาครัฐในระดับภูมิภาคได้มีการให้เงินอุดหนุนแก่ห้องพักของโรงแรมต่างๆ ในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว เพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวมากขึ้น โดยการจัดทำโปรแกรมการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุในช่วงฤดูหนาวสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติให้เข้ามาท่องเที่ยวได้มากถึง 45,000 คน ทั้งนี้ หนึ่งในสามของนักท่องเที่ยว คือ ชาวกรีก โดยนักท่องเที่ยวชาวกรีกกว่า 15,000 คน พึงพอใจกับทริปท่องเที่ยวราคาประหยัดในประเทศสเปน

จากคำถามของนักท่องเที่ยวที่มีต่อเครือข่ายการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลในยุโรป (European Network for Accessible Tourism: ENAT) การเดินทางท่องเที่ยวแบบวันเดย์บนเรือ คือ พื้นที่ที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความต้องการด้านการบริการเป็นพิเศษ แม้ว่าจะมีสมาชิกในกลุ่มเพียงคนเดียวที่เป็นผู้ใช้วีลแชร์ แต่การให้บริการรถแท็กซี่หรือรถตู้สำหรับผู้พิการจากท่าเรือไปยังสถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร แหล่งพักผ่อนและแหล่งช้อปปิ้งก็ถือเป็นสิ่งจำเป็น หากไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้ นักท่องเที่ยวจะต้องพักอยู่บนเรือตลอดเวลาและส่งผลให้สูญเสียรายได้จากนักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพเหล่านี้ไป เช่นเดียวกันกับ ผู้สูงอายุที่มีความบกพร่องด้านการเคลื่อนไหวอาจจะต้องการไกด์นำเที่ยวที่ไม่เพียงแต่อธิบายถึงสถานที่แต่ละแห่งได้ แต่ต้องมีความรู้เกี่ยวกับการดูแลนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ เพื่อลดอุปสรรคในการเดินทางให้ได้มากที่สุด นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุบางกลุ่มที่ยังสามารถช่วยเหลือตัวเองได้จะรู้สึกประทับใจมากขึ้น หากร้านอาหารมีห้องน้ำสำหรับผู้พิการ โรงแรมมีห้องพักสำหรับผู้พิการ พื้นที่จอดรถที่มีการดูแลในเรื่องรถสกายด์ไฟฟ้าสำหรับผู้พิการ และแหล่งท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับผู้ที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น การได้ยิน หรือการเคลื่อนไหว โดยกลุ่มคนเหล่านี้ อาจจะได้ถูกมองว่า

เป็นผู้พิการ แต่เป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการเดินทาง และมีความคิดที่ว่า “ทำไมถึงควรต้องหยุดเดินทางท่องเที่ยว?” ทั้งๆที่คนกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีความพร้อมในการเดินทางท่องเที่ยว

7.5 การสร้างแหล่งท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล

หากการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวในระดับชาติมีเป้าหมายที่จะสร้างกลยุทธ์เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวและเพิ่มรายได้แล้วนั้น การท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลอาจจะไม่ใช่ตัวเลือกแรกที่ถูกให้ความสำคัญ แต่อย่างไรก็ตาม จากกลยุทธ์ของชาติส่งผลให้การท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ โดยบทสรุปของการวิเคราะห์ถึงการส่งเสริมการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้นนั้น สามารถทำได้โดยการสร้างความร่วมมือและการสนับสนุนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดในภาคการท่องเที่ยว

ดังเช่นในธุรกิจกลุ่มอื่นๆ นโยบายจะถูกพัฒนาขึ้นในแบบ “Top down” โดยผู้มีอำนาจจะทำหน้าที่ในการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานของภาคเอกชน ในขณะที่ผู้ประกอบการภาคเอกชนอาจจะบริหารงานในแบบ “Bottom up” ที่เป็นการปรับปรุงความสามารถในการเข้าถึงและแสวงหาผลประโยชน์จากการเริ่มดำเนินการก่อนคู่แข่งภายในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน แต่การดำเนินการต่างๆจะประสบความสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในภาคการท่องเที่ยวทุกระดับมีการทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกัน



ภาพที่ 7.1 แผนภาพแสดงระดับความแตกต่างของหน่วยงาน ความรับผิดชอบ
และการทำงานในภาคการท่องเที่ยว
ที่มา: เครือข่ายการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลในยุโรป (ENAT)

จากภาพที่ 7.1 ระดับความรับผิดชอบทางการท่องเที่ยวโดยทั่วไปถูกแบ่งออกเป็น 5 ระดับ (ในบางประเทศอาจจะมีมากกว่าหรือน้อยกว่า) และในแต่ละระดับต่างก็มีความสำคัญในการกำหนดการพัฒนา การจัดการ และการส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวและสถานประกอบการต่างๆ

ในภูมิภาคต่างๆของโลก อาทิ ยุโรป เอเชีย อเมริกา ออสเตรเลีย และแอฟริกา หรือภูมิภาคภายในประเทศ เมือง และแหล่งท่องเที่ยวหรือผู้ประกอบการเอกชน สิ่งที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัยสำคัญในการประชาสัมพันธ์ และทำการตลาด คือ การที่หน่วยงานในทุกระดับมีการแบ่งปันความรู้และมีเป้าหมายเดียวกัน ทั้งนี้ เมื่อมีการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล ประเด็นหลักในการสื่อสาร (Key messages) ถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ และควรมีการกำหนดแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนว่าใครควรทำอะไร เพื่อให้สามารถกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและนำไปปฏิบัติจริงได้

โดยพื้นฐานของการวางแผนพัฒนาและกระบวนการทางการตลาดที่ครอบคลุม คือ การมีช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและสามารถทำงานร่วมกันเพื่อสร้างผลประโยชน์ได้

ซึ่งการแสดงออกถึงความรับผิดชอบที่มีต่อการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ ดังนั้น การนำเสนอข้อความที่ถูกต้องและสอดคล้องกัน รวมถึงความน่าเชื่อถือของข้อมูล อาจจะต้องมีการส่งต่อกันภายในแหล่งท่องเที่ยวเพื่อให้รับทราบโดยทั่วกัน ส่งผลให้นักท่องเที่ยวสามารถไว้วางใจในตัวผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยว และสามารถวางแผนการเดินทางที่เหมาะสมกับตนเองได้

การเข้าใจถึงความเกี่ยวพันและการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันของบริษัทที่เกี่ยวข้องกับการสร้างประสบการณ์ให้กับนักท่องเที่ยว ถือเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับแหล่งท่องเที่ยวในการเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด ความเข้าใจนี้ อาจจะต้องอาศัยภาวะผู้นำด้านการจัดการ และพนักงานที่เข้ามารับผิดชอบในด้านการดำเนินงานทางการตลาดให้กับแหล่งท่องเที่ยว อาทิ องค์การการท่องเที่ยวระดับภูมิภาค หอการค้าท้องถิ่น และรัฐบาลท้องถิ่น

สิ่งที่สำคัญที่สุด คือ การท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล ไม่ใช่การท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ที่น่าเสนอทริปท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการเพียงอย่างเดียว แต่ความสามารถในการเข้าถึงได้กลายเป็นส่วนสำคัญของประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวในทุกรูปแบบ ที่ต้องการจะทำให้ทุกคนสามารถมีส่วนร่วมในกิจกรรมของแหล่งท่องเที่ยวได้ และความสามารถในการเข้าถึงยังช่วยให้นักท่องเที่ยวสามารถตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวในวันหยุดด้วยตัวเองได้

7.6 การเข้าใจลูกค้า

การเข้าใจถึงความต้องการด้านการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลของแต่ละคน จำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ปัจจัยทางสังคมและเศรษฐกิจในระดับกว้าง และให้ความสำคัญกับทุกองค์ประกอบของทริปและประสบการณ์ทางการท่องเที่ยว โดยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการวางแผนและความสามารถในการเดินทาง สามารถแบ่งออกเป็น 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่

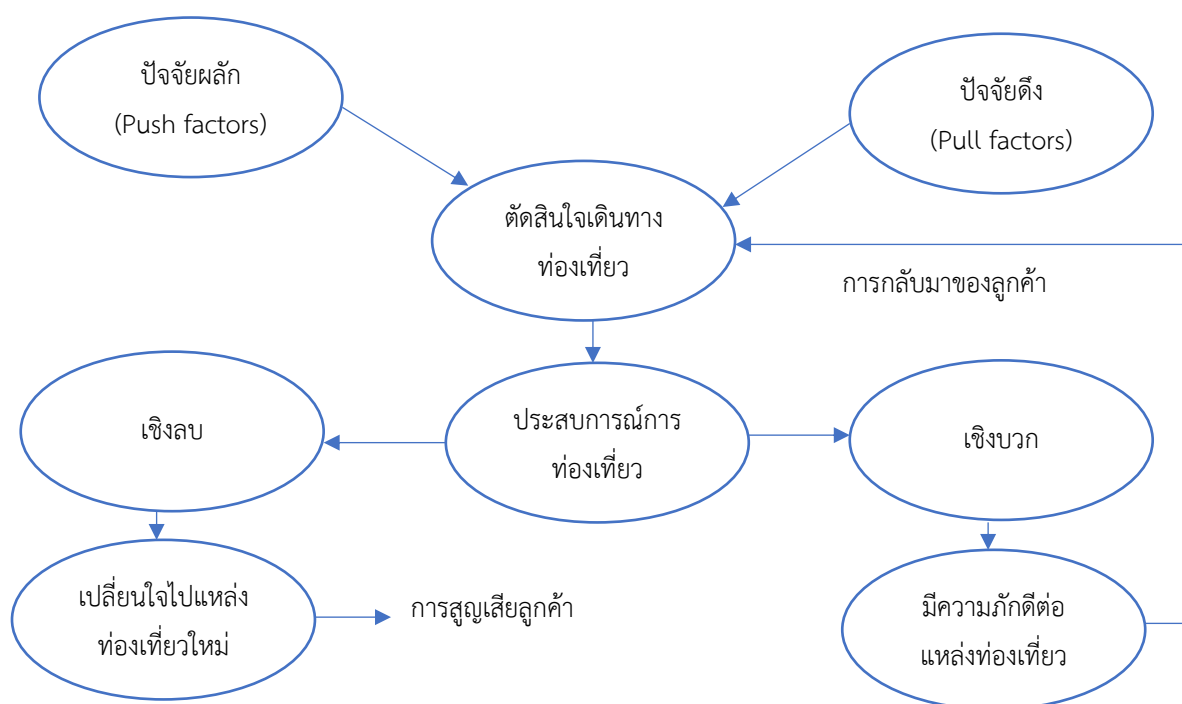
1. การเข้าใจถึงปัจจัยทางด้านสังคมและเศรษฐกิจของผู้พิการหรือผู้สูงอายุเมื่อต้องเดินทางท่องเที่ยว
2. โอกาสในการเดินทาง ที่ต้องอาศัยความเข้าใจถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวจะได้รับตลอดการเดินทาง และองค์ประกอบของทริปท่องเที่ยวต้องสามารถทำให้นักท่องเที่ยวพึงพอใจได้ โดยส่วนสำคัญ คือ การเข้าถึงทางข้อมูล กระบวนการและขั้นตอนในการจอง การเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว และที่พักภายในแหล่งท่องเที่ยว
3. การกำหนดปัญหาทางสังคม สิ่งแวดล้อม และการให้บริการ ที่จะเพิ่มค่าใช้จ่ายให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งรวมไปถึงอุปสรรคในด้านการขนส่ง ด้านสิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้น และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว รวมถึงเรื่องราคาที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการความสามารถในการเข้าถึงเป็นพิเศษ ทั้งนี้ อุปกรณ์ช่วยเหลือต่างๆ ก็อาจจะเป็นได้ทั้งประโยชน์และอุปสรรคต่อนักท่องเที่ยวได้ ดังนั้น พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมจึงมีความสำคัญต่อการดูแลผู้พิการและผู้สูงอายุที่มีจิตทริปท่องเที่ยว รวมถึงการให้บริการในด้านการดูแลรักษาพยาบาล และการดูแลทางการแพทย์ต่างๆ อาทิ การฟอกไต (Kidney dialysis) การให้ออกซิเจน (Medical oxygen) หรือข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด ตลอดจนแพทย์หรือนักกายภาพบำบัด และอื่นๆ

ทั้งนี้ เมื่อบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว อาจจะต้องมีการนำ “โมเดลผลัก-ดึง (Push – Pull model)” มาปรับใช้ โดยปัจจัยผลัก (Push factors) คือ ปัจจัยภายใน ที่เกี่ยวกับอารมณ์ที่ทำให้คนอยากออกเดินทาง ซึ่งรวมไปถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ และความต้องการด้านการเดินทาง การพักผ่อน การเป็นที่เคารพ รวมถึงความต้องการด้านสุขภาพ การผจญภัย การมีปฏิสัมพันธ์กับสังคม การใช้เวลาอยู่กับครอบครัว และอื่นๆ

ในขณะที่ปัจจัยดึง (Pull factors) เกี่ยวข้องกับสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว องค์ประกอบทางธรรมชาติต่างๆ อาทิ ชายหาด หรือภูเขา ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกิจกรรมสันทนาการ แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอาหาร แหล่งบันเทิงและการใช้จ่ายใช้สอยต่างๆ ที่ทำให้การพักผ่อนของนักท่องเที่ยวมีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยสิ่งอำนวยความสะดวก การขนส่ง และการให้บริการจะต้องมีความ

เหมาะสมกับความต้องการของนักท่องเที่ยว ประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวได้รับถือเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล ที่นอกเหนือไปจากดำเนินการด้านความสามารถในการเข้าถึงที่อาจจะมีหรือไม่มีในพื้นที่เหล่านั้น

ทั้งนี้ เหตุผลที่ทำให้นักท่องเที่ยวที่มีความต้องการด้านความสามารถในการเข้าถึงตัดสินใจออกเดินทาง มีความเกี่ยวข้องกับความสามารถในการเข้าถึงของพื้นที่นั้นๆที่มีการปรับแหล่งท่องเที่ยวให้เหมาะสมกับความต้องการของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ ปัจจัยหลักและปัจจัยดึงต่างก็ส่งผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว โดยปัจจัยกระตุ้นเหล่านี้ รวมถึงประสบการณ์ทางการท่องเที่ยว (ตั้งแต่การเริ่มต้นเดินทางตลอดจนเมื่อถึงแหล่งท่องเที่ยว) ถือเป็นสิ่งที่กำหนดว่านักท่องเที่ยวมีการพัฒนาความภักดี (Loyalty) ต่อแหล่งท่องเที่ยว หรือความภักดีนั้นเกิดขึ้นจากการที่แหล่งท่องเที่ยวสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้



ภาพที่ 7.2 ปัจจัยหลักและปัจจัยดึงที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวและการมาเที่ยวซ้ำหรือการเปลี่ยนใจไปแหล่งท่องเที่ยวใหม่

ที่มา: Buhalis, D. and Dancy, S. (2012), Best Practice in Accessible Tourism – Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism, Channel View Publications.

ทั้งนี้ ผู้จัดการด้านการท่องเที่ยวจะต้องพัฒนาวิธีการที่ถูกต้อง และเพื่อรับมือกับสถานการณ์ทางการค้า โมเดลธุรกิจต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างทางการตลาดและความต้องการ ที่จะมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง

การสร้างสินค้าทางการท่องเที่ยวให้ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ ถือเป็นโอกาสทองให้กับภาคธุรกิจมากกว่า ความท้าทาย จากมุมมองในเชิงบวกนี้ ภาคธุรกิจและแหล่งท่องเที่ยวสามารถนำเสนอบริการที่มีคุณภาพ ที่จะทำให้อำนาจนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีเพิ่มมากขึ้น และการนำรายได้ที่เพิ่มขึ้นเหล่านี้ไปช่วยเหลือกิจกรรมทางสังคม จะยิ่งทำให้เกิดการพัฒนาในด้านชื่อเสียงและความพึงพอใจของลูกค้าได้

หนึ่งในหน้าที่สำคัญ คือ การสร้างความปลอดภัยและความสะดวกสบายในการเข้าถึงให้กับผู้พิการ ผู้สูงอายุ และผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ ที่เป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวล นอกจากนี้ ความสามารถในการเข้าร่วมกิจกรรมกีฬาหรือกิจกรรมทางวัฒนธรรม ตัวอย่างเช่น นักท่องเที่ยวผู้พิการก็เหมือนกับนักท่องเที่ยวทั่วไปที่ต้องการหาโรงแรมที่เหมาะสมกับตนเอง สามารถเคลื่อนที่ได้อย่างอิสระและสามารถรับประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม ซึ่งรวมไปถึงการทำกิจกรรมทางการท่องเที่ยวอื่นๆ อาทิ การจับจ่ายใช้สอย การรับประทานอาหาร การชมคอนเสิร์ต และการไปเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยว ให้เหมือนกับนักท่องเที่ยวทั่วไป

โดยถือเป็นโอกาสสำหรับผู้วางแผนทางการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่จะดำเนินการตามข้อบังคับต่างๆ และทำให้พื้นที่เหล่านั้นสามารถเข้าถึงได้ ซึ่งช่วยเพิ่มความน่าดึงดูดใจและสร้างความยั่งยืนให้กับคนในพื้นที่ได้ และในขณะเดียวกันก็ถือเป็นการต้อนรับนักท่องเที่ยวในทุกกลุ่มอีกด้วย