



การท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมไทย

โดย

นางสาวปัทมอร เสี่ยงแดง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2552

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

การท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมไทย

โดย

นางสาวปัทมอร เสึงแดง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2552

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**TRAVELING OF PHYSICALLY DISABLED IN THAILAND**

**By**

**Pattamaon Sengdaeng**

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree**

**MASTER OF ARTS**

**Program of Public and Private Management**

**Graduate School**

**SILPAKORN UNIVERSITY**

**2009**

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้วิทยานิพนธ์เรื่อง “ การท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมไทย ” เสนอโดย นางสาวปัทมอร เสี่ยงแดง เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ชินะตั้งกูร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.ธนิษฐ์ รัตนพงศ์ภิญโญ)

...../...../.....

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ไพโรจน์ วิไลนุช)

...../...../.....

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์)

...../...../.....

50601314 : สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

คำสำคัญ : การท่องเที่ยว / คนพิการทางการเคลื่อนไหว / การเข้าถึง

ปัทมอร เสี่ยงแดง : การท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมไทย. อาจารย์ที่ปรึกษา  
วิทยานิพนธ์ : ผศ.ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์. ,129 หน้า.

การวิจัยเรื่อง การท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมไทย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีวิทยาการศึกษาประวัติชีวิตและเรื่องเล่า ผู้ให้ข้อมูลหลักคือ คนพิการทางการเคลื่อนไหว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงเรื่องเล่าประสบการณ์ชีวิตในการท่องเที่ยว ซึ่งเป็น “กุญแจ” ที่นำมาใช้วิเคราะห์ระบบความสัมพันธ์ที่สร้างปรากฏการณ์ทางสังคมในการทำความเข้าใจถึงปัญหาและอุปสรรคในการท่องเที่ยวของคนพิการ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ในการวางแผน การกำหนดนโยบาย การปฏิบัติ ในการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของคนพิการในสถานที่ท่องเที่ยวต่อไป จากการศึกษาพบว่าคนพิการทางการเคลื่อนไหวเป็นเพียงข้อจำกัดทางร่างกายไม่ได้มีความรู้สึกลัวว่าความพิการเป็นปมด้อยหรือเป็นสิ่งที่แปลกแยกจากคนปกติในสังคม พวกเขาสามารถตามศักยภาพของตน และมีความต้องการเดินทางท่องเที่ยวไม่ต่างจากคนปกติทั่วไปเช่นกัน แต่ด้วยข้อจำกัดทางการเคลื่อนไหวทำให้การเดินทางท่องเที่ยวประสบกับปัญหาและอุปสรรคคือ การเดินทางสัญจร ในประเทศไทยไม่ได้ให้ความสำคัญกับคนพิการ เส้นทางสัญจรบางแห่งมีบาทวิถีแคบไม่มีพื้นที่ลาด และมีสิ่งกีดขวางต่างๆ บนถนนหนทาง ทำให้ไม่สามารถเดินทางได้ เป็นต้น จากการศึกษาพบว่าปัญหาส่วนใหญ่ไม่ได้เกิดจากสภาพความพิการของคนพิการ แต่เกิดจากสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่เอื้ออำนวยในการเดินทางท่องเที่ยว ได้แก่ การใช้บริการขนส่งมวลชน ห้างร้านสาธารณะ สถานที่ต่างๆ ที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เช่น ศูนย์บริการข้อมูลท่องเที่ยว โรงแรมที่พัก ร้านอาหาร สถานที่ท่องเที่ยว ที่ไม่ได้ออกแบบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่คนพิการ เป็นต้น อุปสรรคที่สำคัญคือทัศนคติเชิงลบของคนในสังคมที่มีมุมมองว่าคนพิการเป็นบุคคลชายขอบ ด้อยความสามารถ ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ต้องพึ่งพาผู้อื่น จึงควรอยู่บ้านไม่ควรที่จะเดินทางท่องเที่ยว สิ่งเหล่านี้เป็นความหมายของคนในสังคมหรือผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวที่มีต่อคนพิการ และละเลยต่อการให้คุณค่าในเชิงปฏิบัติสำหรับคนพิการ ด้านทัศนคติเชิงบวก ผู้พิการได้รับความประทับใจในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวจากผู้คนในสังคมเช่นกัน คนพิการใช้คำว่า “มีอารี” สำหรับผู้ที่มีน้ำใจและมิตรไมตรีที่เข้ามาช่วยเหลือเมื่อมีอุปสรรคในการท่องเที่ยว ด้านความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมเพื่อการท่องเที่ยวของคนพิการพบว่า สิ่งที่ทำให้คนพิการสามารถเข้าถึงใช้ประโยชน์ ได้แก่ ทางลาดสำหรับรถเข็น ทางกว้างเพียงพอสำหรับรถเข็น การมีเส้นทางสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถเฉพาะสำหรับผู้พิการ หากสังคมได้ตระหนัก และให้ความสำคัญอย่างจริงจัง คนพิการจะหลุดพ้นจากปัญหา และอุปสรรคในการท่องเที่ยว มีสิทธิเข้าถึง ใช้ประโยชน์จากบริการด้านการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างเท่าเทียมกับคนทุกคนในสังคม

---

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน      บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร      ปีการศึกษา 2552

ลายมือชื่อนักศึกษา .....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ .....

50601314: MAJOR : PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT.

KEY WORDS : TRAVELING / PHYSICALLY DISABLED/ ACCESS

PATTAMAON SENGDAENG : THE TRAVELING OF PHYSICALLY DISABLED IN THAILAND. THESIS ADVISOR : ASST. PROF. PITAK SIRIWONG, Ph.D.,129 pp.

The traveling of physically disabled in Thailand was a qualitative research using methodology on the study of life history and narrative approach. The main informers were the physically-disabled. The purpose was to study the stories and life experiences about traveling of the physically-disabled, which was the "key" used to analyze the relationship system that built the social phenomenon to make understanding over the problems and obstacles for the traveling of the physically-disabled and the need for appropriate facilities for traveling, in order to be the guidelines for both private and government sectors to make the plan, regulate the policy, and take action to provide facilities to be appropriate and in accordance with the needs of the physically-disabled in sightseeing places. It is found from the study that the physically-disabled only had physical limitations, but they did not feel that their disability made them inferior or different from normal people in the society. They had the ability as per their potential and had the need to travel same as the normal people but their physical limitations caused the problems and obstacles in the traveling, i.e. the transportation, because the physically-disabled had to use the wheelchairs or some physical-assisting equipments. In Thailand, people did not give importance to the disabled. Some roads had small and narrow path with no slope and sometimes there were many things to obstruct the ways for traveling. It is found from the study that mostly the problems were caused not from the disability of the disabled, but the lack of appropriate facilities to facilitate the traveling e.g. the use of mass transportation service, the public toilets and the service booth for tourists e.g. tourist information center, hotels, restaurants, and sightseeing places, all of which were not designed to facilitate the disabled. More important obstacle was the negative attitudes of people in the society who often viewed the disabled as people on the edge who lack the ability, could not help themselves, and always rely on others so they should stay only at home and should not go for travel. These were the meaning of people in the society or the traveling service providers towards the disabled and the ignorance of giving practical value to the disabled. It is found from the study that, in the positive attitudes, the disabled could get the good impression from the people in the society during their trip as well. They often used the word "kind horse" when referred to those who were kind and generous to help them when they got problems in traveling. In terms of the need for appropriate traveling facilities for the disabled, it is found that the facilities that the disabled could access and utilize were the slope for wheelchairs, the roads and paths wide and big enough for the wheelchair, the special route for the physically-disabled and other facilities e.g. toilets and specific parking for the disabled. If the society sincerely realized and gave importance to the disabled, they would not have problems and obstacles in traveling and could have access to the traveling services and sightseeing places in equal level as everybody in the society.

---

Program of Public and Private Management Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2009

Student's signature .....

Thesis Advisor's signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีเนื่องจากได้รับความช่วยเหลือ และสนับสนุนจากบุคคลสำคัญต่อผู้วิจัยหลายท่านด้วยกัน

ขอขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิทักษ์ ศิริวงศ์ ที่ให้ความเมตตากรุณาชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้ และเป็นผู้กระตุ้นความเื้อยซ้ำของผู้วิจัยให้ขยันเพื่อความสำเร็จในการศึกษา

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. ธนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ ที่ให้เกียรติเป็นประธานกรรมการในงานวิทยานิพนธ์ของผู้วิจัยซึ่งได้ให้คำแนะนำและแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. ไพโรจน์ วิไลนุช ที่ให้เกียรติเป็นกรรมการและให้คำแนะนำและชี้แนะทางให้เข้าใจในวิธีวิจัยเรื่องเล่าประสบการณ์มากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตามผู้วิจัยตระหนักดีว่าความตั้งใจและความพยายามของผู้วิจัยไม่สามารถประสบความสำเร็จหากไม่ได้รับการสนับสนุนส่งเสริมจากครอบครัว ได้แก่ พ่อ แม่ ย่า ตา ยาย ป้า น้า อา น้องชาย ที่ให้กำลังใจที่ดีและคอยให้การสนับสนุนในการเรียนตลอดมา

ขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ าร่วมรุ่น MPPM พี่โก้ พี่ขวัญ พี่ตี๋ แอน มด พิมล พี่หนุ่ม ที่ให้ความช่วยเหลือและช่วยกันกระตุ้นการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จเพื่อให้เราได้เรียนจบพร้อมกัน  
ขอบคุณสำหรับกำลังใจดีๆ จากเพื่อนๆ หมู ต๊ะ อ้อก บ๊วย แป้ง ตู พร พี่ใหม่ พี่จุ่ม พี่ออย กุ้ง

สุดท้ายขอขอบพระคุณ คนพิการทางการเคลื่อนไหว และเพื่อนร่วมเดินทาง ผู้เป็นบุคคลสำคัญสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ ที่ได้อนุญาตให้นำเรื่องราวในชีวิตมาถ่ายทอด ซึ่งสะท้อนให้เห็นเรื่องราวในสังคมกับสิ่งที่เป็นอยู่และสังคมมองไม่เห็น ละเลยที่จะปฏิบัติ หากขาดเรื่องราวสำคัญเหล่านี้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้คงไม่อาจสำเร็จได้

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้ให้คุณประโยชน์ต่อสังคม และการสร้างคุณประโยชน์ใดๆ ที่ได้จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ต่อไป

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ .....	ช
สารบัญภาพ .....	ฌ
บทที่	
1    บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	5
คำถามในการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการศึกษา.....	5
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	5
2    วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดเรื่องเล่าประสบการณ์ (Narrative approach) .....	8
แนวคิดเกี่ยวกับความพิการ (Disability) .....	8
ความหมายของคนพิการ. ....	8
กฎหมายและนโยบายของรัฐที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ .....	10
แนวคิดการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ (Independent Living) .....	22
แนวคิดการเข้าถึงการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ(Access) .....	24
แนวความคิด Access (การเข้าถึงสำหรับคนพิการ).....	24
สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ .....	27
การจัดการการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการ และสำหรับทุกคน (tourism for all).....	34
การท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว .....	34
แนวทางการจัดการท่องเที่ยวปราศจากอุปสรรคสำหรับคนทั้งมวล .....	43
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	50
3    วิธีดำเนินการวิจัย.....	55
ผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	56
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	56

บทที่	หน้า
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	56
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	58
จริยธรรมในงานวิจัย .....	58
ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย.....	59
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
เรื่องเล่าประสบการณ์การท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหว .....	60
ภูมิหลังของชีวิต .....	61
ประสบการณ์การเดินทางท่องเที่ยว.....	62
การจัดการวางแผนในการท่องเที่ยว .....	63
ปัญหาและอุปสรรคในการท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหว.....	64
สิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว .....	66
ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมเพื่อการท่องเที่ยวของคนพิการ ...	69
ประสบการณ์ที่ได้รับเมื่อเดินทางสู่จุดหมายปลายทาง .....	71
5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ .....	75
สรุปผลการวิจัย .....	75
อภิปรายผลการวิจัย .....	77
ข้อเสนอแนะ.....	80
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	81
บรรณานุกรม.....	83
ภาคผนวก .....	88
ภาคผนวก ก แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ .....	89
ภาคผนวก ข ตัวอย่างภาพจากประสบการณ์ท่องเที่ยวของคนพิการ.....	92
ภาคผนวก ค ภาพตัวอย่างปัญหาและอุปสรรคการท่องเที่ยวของคนพิการ .....	100
ภาคผนวก ง สิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมเพื่อการท่องเที่ยวของคนพิการ...	107
ประวัติผู้วิจัย .....	129

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	วัดร่องขุน จ. เชียงราย .....	93
2	วัดพระธาตุแช่แห้ง จ.น่าน .....	93
3	บ่อเกลือโบราณ จ.น่าน .....	94
4	เสาดินนาน้อย จ.น่าน .....	94
5	ศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย จ. ลำปาง.....	95
6	มอหินขาว จ. ชัยภูมิ.....	95
7	วัดพระเจ้านั่งดิน จ.พะเยา.....	96
8	พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ จ. ปทุมธานี .....	96
9	ลงเรือเขาฟิงกัน จ. พังงา .....	97
10	ปราสาทหินพนมรุ้ง จ.บุรีรัมย์ .....	97
11	หาดทรายคำ ลังกาวิ จ. สตูล.....	98
12	ปราสาทหินพนมวัน จ. นครราชสีมา .....	98
13	สามพันโบก จ. อุบลราชธานี .....	99
14	หาดสลิ้ง จ. อุบลราชธานี .....	99
15	ทางเดินมีกิ่งไม้ขวาง วนอุทยานปราณบุรี.....	101
16	Skywalk เชื้อนถึงพารากอน มีบันได.....	101
17	ทางลาดสำนักงานเขตคลองเตย .....	102
18	ทางลาดที่ถูกปิด จังซีลอน จ.ภูเก็ต.....	102
19	ห้องน้ำเขตบางรัก .....	103
20	ทางลาดที่ถูกปิดกั้น ศาลหลักเมืองกรุงเทพฯ .....	103
21	ม้าอารีปราสาทหินพนมวัน จ.นครราชสีมา .....	104
22	ตลาดน้ำดำเนินสะดวก จ.ราชบุรี .....	104
23	ชายทะเลบางขุนเทียน จ.กรุงเทพฯ .....	105
24	บ่อน้ำร้อนเบตงไม่มีทางลาด จ.ยะลา .....	105
25	อ่าวปอ จ. ภูเก็ต.....	106
26	บ่อน้ำร้อน จ. ระนอง .....	106
27	รูปทางลาด หมายเลข 1.....	117
28	รูปราวจับ หมายเลข 2.....	117

ภาพที่		หน้า
29	รูปทางลาดพร้อมราวจับ หมายเลข 3.....	118
30	รูปประตู หมายเลข 4.....	118
31	รูปมือจับเปิดประตู หมายเลข 5.....	119
32	รูปราวจับบันได หมายเลข 6 .....	119
33	รูปประตูลิฟท์ หมายเลข 7 .....	120
34	รูปความกว้างของลิฟท์ หมายเลข 8 .....	120
35	รูปปุ่มบังคับลิฟท์ หมายเลข 9 .....	121
36	รูปประตูและห้องน้ำคนพิการ หมายเลข 10 .....	121
37	รูปอ่างล้างมือ แพลน หมายเลข 11 .....	122
38	รูปอ่างล้างมือ หมายเลข 11.....	122
39	รูปที่จอดรถคนพิการ หมายเลข 12.....	123
40	รูปพื้นผิวต่างสัมผัส หมายเลข 13 .....	123
41	รูปทางเข้าออกที่มีเครื่องกั้นหรือช่องรับบริการ หมายเลข 14 .....	124
42	รูปที่ตั้งโทรศัพท์สาธารณะ หมายเลข 15 .....	124
43	รูปสัญลักษณ์สิ่งอำนวยความสะดวกคนพิการ หมายเลข 16 .....	125

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มนุษยชาติมีสิทธิได้รับการยอมรับในศักดิ์ศรี คุณค่าแห่งความเป็นมนุษย์อย่างเสมอกัน จะมีการใช้ความแตกต่างระหว่างบุคคลให้เกิดการลิดรอนสิทธิไม่ได้ มีสิทธิในกิจส่วนตัว การสมรส ครอบครัว ทรัพย์สิน เคหะสถาน และชื่อเสียงเกียรติยศ มีสิทธิใน ศาสนา การแสดงความคิดเห็นและแสดงออก มีสิทธิในการรับบริการอันเป็นสาธารณะอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง มีสิทธิในการประกอบอาชีพ ค่าตอบแทน การพักผ่อน มีสิทธิในการศึกษาขั้นพื้นฐาน การเลือกศึกษา และการมีส่วนร่วมในขนบธรรมเนียมประเพณีวัฒนธรรม รวมถึงการคุ้มครองประโยชน์ทางด้านศีลธรรม วรรณกรรม ศิลปะ และนวัตกรรม โดยจะต้องใช้สิทธิและเสรีภาพตามข้อกำหนดแห่งกฎหมาย และปฏิบัติต่อกันอย่างเหมาะสม (United Nations 2003, อ้างถึงใน ธนายุส ธนชิตี, ประฤดา สุริยันต์ และ ชูวดี ธีรธราดล 2549 :1)

มนุษย์เราทุกคนมีความแตกต่าง ทุกคนเกิดมาไม่เหมือนกันบางคนเป็นหญิงบางคนเป็นชายไทยก็มีเงินก็มาก แยก ผรั่ง ผิวคำขาว บางคนรวย บางคนจน ปะปนกัน หากแม้ทุกคนเลือกเกิดได้ ทุกคนอยากเกิดมาสมบูรณ์พร้อมทั้งกาย ใจและสมบัติรอบกาย แต่ในชีวิตจริงนั้น ไม่มีผู้ใดเกิดมาอย่างสมบูรณ์แบบครบถ้วน ความซับซ้อนเหล่านี้เป็นสัจธรรมแห่งชีวิต บ่อยครั้งในชีวิตประจำวันเราจะพบบุคคลอีกกลุ่มหนึ่งซึ่งมีลักษณะที่เห็นจากภายนอกว่าแตกต่างจากบุคคลทั่วไป อันเนื่องมาจากความบกพร่องของอวัยวะ เช่น ไม่มีแขน ขา หรือมีแต่ใช้การได้ไม่เต็มที่ เป็นต้น เรามักจะเรียกคนเหล่านี้ว่า “คนพิการ” (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 2546 :3)

องค์การอนามัยโลก (WHO) ได้ให้ความหมายของ “คนพิการ” (disability) ไว้ว่าเป็นข้อจำกัดหรือการขาดซึ่งความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรมใดๆ โดยวิธีการหรือโดยวิสัยของบุคคลทั่วไป เนื่องจากความบกพร่องอย่างใดอย่างหนึ่ง การกำหนดความหมายดังกล่าวเพื่อให้สังคมเข้าใจร่วมกันตามหลักการเท่านั้น แต่ในความเป็นจริง คนพิการหลายคนมีความสามารถเทียบเท่าคนทั่วไป เพียงแต่คนพิการต้องใช้ความพยายามมากกว่าคนทั่วไป และไม่ต้องการให้ใคร ๆ มองด้วยสายตาที่เต็มไปด้วยความเมตตาสงสาร สิ่งที่คนพิการต้องการมากที่สุดคือ โอกาสใน

สังคมสามารถใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นๆ อย่างปกติสุขเท่านั้น อย่างไรก็ตามคนเราที่เกิดมาก็ย่อมเป็นพลเมืองของโลกนี้ ไม่ว่าคนนั้นจะสมบูรณ์แข็งแรงหรือพิการบกพร่อง หากสังคมละเลย ทอดทิ้งผู้บกพร่อง ไม่สนับสนุนให้พวกเขาเหล่านี้สามารถดำรงชีวิตและช่วยเหลือพึ่งพาตนเองได้ตามอัธยาศัย (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 2546 :3) พวกเขาจะไม่สามารถดำรงชีวิตได้อย่างอิสระเหมือนทุกคนในสังคม

ในแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2550 – 2554 เป็นแผนยุทธศาสตร์ที่จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550 – 2554 โดยมีเป้าหมายสูงสุดคือ คนพิการได้รับการคุ้มครองสิทธิ มีคุณภาพชีวิตที่ดีเต็มตามศักยภาพ มีส่วนร่วมในสังคมอย่างเต็มที่และเสมอภาค ภายใต้อาณัติของแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติฉบับที่ 3 พ.ศ. 2550 : ไม่ปรากฏเลขหน้า

โดยทั่วไป เส้นทางการใช้ชีวิตของคนไทยไม่แตกต่างกันนัก ไม่ว่าจะเป็นคนพิการหรือคนไม่พิการ กล่าวคือ เมื่อกำเนิดจากครรภ์มารดา และได้รับการเลี้ยงดูระยะหนึ่ง ทุกคนจะเข้าสู่ระบบการศึกษา เมื่อจบการศึกษาก็เข้าสู่ช่วงการประกอบอาชีพ อาจมีหรือไม่มีครอบครัว ในที่สุดก็เข้าสู่ช่วงปลายทางของชีวิตในฐานะผู้สูงอายุ ไม่ว่าจะอยู่ในช่วงใดของวิถีชีวิต สิ่งหนึ่งที่ทุกคนต้องการอย่างสม่ำเสมอระหว่างการเดินทางชีวิตประจำวันไม่น้อยไปกว่าปัจจัยสี่เลยก็คือ การพักผ่อน พักกาย พักใจ พักสมอง พักงาน ละทิ้งภาระในชีวิตประจำวันชั่วขณะหนึ่ง ซึ่งเปรียบเสมือนอาหารที่ก่อให้เกิดความสมบูรณ์ทั้งสมองและจิตใจนั่นเอง (รัตนภรณ์ มหาสารานนท์ 2546:1) รวมทั้งประสบการณ์ชีวิตให้พร้อมที่จะก้าวข้ามวิถีชีวิตต่อไปได้อย่างเข้มแข็งและมีความสุข

การพักผ่อนมีหลายรูปแบบ ทั้ง การดูโทรทัศน์ ร้องเพลง เล่นดนตรี ออกกำลังกาย เล่นกีฬา อ่านหนังสือ ฯลฯ รวมถึง “การท่องเที่ยว” ซึ่งนับได้ว่า “การท่องเที่ยว” เป็นการพักผ่อนและสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิต ที่ได้รับความนิยมจากทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย เป็นอย่างมาก ดังคำกล่าวที่ว่า “เที่ยวไทยให้สนุก เติมความสุขให้ชีวิต” คนทุกกลุ่ม ทั่วทุกภาคของประเทศไทยต่างมีความสุขสนุกสนานกับการท่องเที่ยวในหลากหลายมิติ ทั้งด้านธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ โบราณคดี วัฒนธรรม วรรณกรรม นิเวศวิทยา สถาปัตยกรรม สังคม และเศรษฐศาสตร์ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม คนบางกลุ่มมีข้อจำกัดในการท่องเที่ยวด้วยเหตุผลต่าง ๆ กัน ผู้สูงอายุหญิงตั้งครรภ์ เด็ก และผู้มีสุขภาพไม่สมบูรณ์หรือบกพร่องทางสุขภาพดูเหมือนจะมีข้อจำกัดหลักในการท่องเที่ยวลักษณะเดียวกัน นั่นคือ ร่างกายไม่ค่อยแข็งแรง มีกำลังวังชาน้อยกว่าวัยรุ่นหรือผู้ใหญ่ทั่วไป และมีความยากลำบาก หรือความเขินอายในการเคลื่อนไหวร่างกายโดยเฉพาะการนั่ง

ยืน และเดิน ส่วนคนพิการมีข้อจำกัดอันเกิดจากความพิการ เช่น มองไม่เห็น ไม่ได้ยินเสียง และเดินลำบาก หรือเดินไม่ได้ เป็นต้น มีข้อจำกัดที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดอยู่เนืองๆว่าคนพิการคือ “ผู้ป่วย” ซึ่งมีข้อจำกัดเรื่อง เป็นโรค และร่างกายไม่แข็งแรง อันที่จริง คนพิการส่วนใหญ่ซึ่งไม่อยู่ในภาวะเจ็บป่วย ย่อมไม่ใช่ “ผู้ป่วย” ไม่ได้เป็นโรคใดๆ และไม่ได้อ่อนแอ นั่นคือ คนพิการเป็นนักท่องเที่ยวที่มีสุขภาพและร่างกายแข็งแรงไม่น้อยกว่าคนทั่วไป แต่ไม่ว่าคนกลุ่มใดจะมีข้อจำกัดอย่างไร ทุกคนมีสิทธิที่จะท่องเที่ยวได้อย่างเท่าเทียมกัน

เนื่องจากทุกประเทศทั่วโลกที่ปกครองในระบบประชาธิปไตย “สังคมฐานสิทธิ” ตระหนักดีว่าประชากรทุกคนมีศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์ และสิทธิเท่าเทียมกัน ดังที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ระบุว่า

“มาตรา 4 ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของบุคคลย่อมได้รับความคุ้มครอง”

“มาตรา 30 บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมายและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน

การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล เพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องของถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ จะกระทำมิได้

นั่นหมายความว่า พลเมืองไทยทุกคนซึ่งได้ทำหน้าที่เสียภาษีให้กับรัฐไม่มากก็น้อยโดยเฉพาะภาษีมูลค่าเพิ่ม จากการจับจ่ายซื้อของเพื่อการดำรงชีวิตประจำวันย่อมมีสิทธิเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากบริการด้านการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยวอย่างเท่าเทียมกันทุกคน ( พวงแก้ว กิจธรรม 2552 : 1-5 )

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีแหล่งท่องเที่ยวสวยงามและมีชื่อเสียงในเรื่องการให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม แต่ปัจจุบันนักท่องเที่ยวกลุ่มที่มีข้อจำกัดทางกายภาพ เช่น คนพิการ ผู้สูงอายุ เด็ก สตรีมีครรภ์ อีกกลุ่มหนึ่งที่ต้องการท่องเที่ยวแต่ได้ประสบปัญหาและอุปสรรคในเรื่องข้อมูลข่าวสารเพื่อวางแผนการท่องเที่ยว ข้อจำกัดในการให้บริการขนส่งทั้งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ ที่พักที่จัดให้สำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ ประสบการณ์ที่ได้รับจากการท่องเที่ยว รวมถึงข้อจำกัดและทัศนคติภายใต้สังคมและวัฒนธรรม หากสถานประกอบการเห็นความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและคนสูงอายุทั้งในเรื่องข้อมูลข่าวสารเพื่อการวางแผนการท่องเที่ยว การให้บริการขนส่งที่ปราศจากอุปสรรคสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ โรงแรมที่พักมีห้องพักสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ รวมถึงการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มคนดังกล่าวอย่างเป็นระบบและครบวงจร นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะมี

ความสนใจเดินทางท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการจัดสภาพแวดล้อมด้านอาคาร สถานที่ ยานพาหนะและบริการสาธารณะต่างๆ ในปัจจุบัน ไม่เอื้อต่อคนพิการและผู้สูงอายุ ทำให้กลุ่มคนเหล่านี้ขาดโอกาสที่จะเข้าร่วมกิจกรรมของสังคมและเดินทางท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว 2550)

สำหรับประเทศไทยนั้นหลายๆ หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนก็หันมาให้ความสนใจในเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พิการมากยิ่งขึ้น แต่ก็ยังไม่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนมากนัก ทั้งนี้เนื่องจากกฎหมายต่างๆ อาจยังไม่ครอบคลุมและยังไม่เอื้อในการบังคับใช้ให้มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร รวมทั้งอาจขาดความชัดเจนในนโยบาย และมาตรฐานต่างๆ ในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้อาจเนื่องจากการขาดข้อมูล ทั้งในเรื่องของความต้องการของคนพิการ ในประเภทต่างๆ คนพิการ ก็เป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีความต้องการเหมือนกับคนทั่วไปในสังคม มีวิถีชีวิตมิได้แตกต่างอะไรกับคนในสังคม หากแต่ความบกพร่องทางกายนั้นอาจส่งผลให้การเข้าถึงในหลายๆ กิจกรรมนั้น อาจมีอุปสรรคอยู่บ้าง และสิ่งที่ปฏิเสธไม่ได้ก็ยังคงเป็นเรื่องของการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการด้วยเช่นกันที่ถือเป็นสิ่งสำคัญและอาจเป็นปัจจัยหลักที่มาระดับต้นๆ ที่จะสามารถช่วยให้คน พิการสามารถดำเนินชีวิตได้ด้วยตนเองอย่างมีความสุข (ชนายุศ ชนชิตี 2549 : 3)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมไทย เป็นการศึกษาในรูปแบบ “อัตตชีวิประวัติ (Autobiography)” ของคนพิการทางการเคลื่อนไหว โดยสัมภาษณ์เชิงลึกถึงเรื่องราวเกี่ยวกับประสบการณ์การท่องเที่ยวและได้ร่วมติดตามในการสังเกตการณ์ในสถานที่ท่องเที่ยวในบางแห่ง กับคนพิการทางการเคลื่อนไหวที่เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง เพื่อศึกษากระบวนการจัดการการท่องเที่ยวของคนพิการเริ่มจาก การวางแผน การเดินทาง สถานที่พัก ร้านอาหาร ศูนย์ข้อมูลบริการการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว ต่างๆ เพื่อให้เข้าใจถึงปัญหาและอุปสรรค และความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หรือเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อเป็นการแนะแนวทางสำหรับคนพิการที่มีความต้องการที่จะท่องเที่ยวว่าสถานที่ใดบ้างที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ตลอดจนเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อช่วยแก้ไขนโยบายในการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ หรือนำไปปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกับสถานที่บริการการท่องเที่ยวที่ได้รับผิดชอบ ผู้วิจัยหวังว่าการทำวิจัยในครั้งนี้จะช่วยทำให้สังคมมีการปรับเปลี่ยนและให้ความสำคัญกับคนพิการและผู้สูงอายุมากยิ่งขึ้น ไม่เฉพาะแต่คนพิการในประเทศไทยเท่านั้นที่มีความต้องการที่จะเดินทางท่องเที่ยวยังมี

ชาวต่างชาติที่เป็นคนพิการที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยอีกจำนวนมาก อย่างน้อยก็สามารถทำให้แขกบ้านแขกเมืองที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยได้รับความประทับใจกลับไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาเรื่องเล่าประสบการณ์การท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมไทย
2. เพื่อให้เข้าใจถึงปัญหาและอุปสรรคในการท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหว
3. เพื่อเข้าใจความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมเพื่อการท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหว

### คำถามในการวิจัย

1. ประสบการณ์การท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมไทยเป็นอย่างไร
2. คนพิการพบปัญหาและอุปสรรคในการท่องเที่ยวในสถานที่ต่างๆ อย่างไรบ้าง
3. ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมเพื่อการท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหวเป็นอย่างไรบ้าง

### ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาเรื่องเล่าจากประสบการณ์การท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหว เกี่ยวกับปัญหาต่างๆ โดยเน้นเรื่องอุปสรรคเกี่ยวกับการท่องเที่ยว เพื่อทราบถึงความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมเพื่อการท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหว

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงประสบการณ์การท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้นจริง หวังว่าจะเป็นประโยชน์และนำไปสู่การพัฒนาต่อไปเพื่อความเสมอภาคของคนพิการกับทุกคนในสังคม
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการเดินทางของคนพิการทางการเคลื่อนไหวเพื่อให้ภาครัฐและภาคเอกชนได้ทราบและดำเนินการและมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นแก่คนพิการในการท่องเที่ยวต่อไป
3. เพื่อศึกษาความต้องการของคนพิการเพื่อให้ช่วยแก้ไขนโยบายของภาครัฐในการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวคิดทฤษฎีเรื่อง “การท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมไทย” ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าและศึกษาแนวความคิด ตลอดจน งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นกรอบในการศึกษา และเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ ดังนี้

1. แนวคิดเรื่องเล่าประสบการณ์ (Narrative)
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพิการ (Disability)
3. แนวคิดการดำรงชีวิตอิสระของความพิการ (Independent Living)
4. แนวคิดการเข้าถึงการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ (Access)
5. การจัดการการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการและสำหรับทุกคน (Tourism for all)

#### 1. แนวคิดเรื่องเล่าประสบการณ์ (Narrative)

เรื่องเล่า (Narrative) เป็นเรื่องราวที่บุคคลกล่าวถึงชีวิตของตนเองและคนอื่น การเล่าเรื่องช่วยให้บุคคลรู้สึกว่าการประสบการณ์ของตนเองมีความหมายคนดำเนินชีวิตไปตามวิถีแห่งเรื่องเล่า ดังนั้นชีวิตและเรื่องเล่าจึงเป็นสิ่งที่แยกออกจากกันไม่ได้ คือต่างเป็นส่วนหนึ่งของกันและกัน เพราะคนมีชีวิตอยู่ตามเรื่องเล่าหรือเรื่องราวที่แทรกอยู่ในบริบทที่ห้อมล้อม บุคคลคิด รับรู้ จินตนาการ และเลือกที่จะทำหรือไม่ทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดตาม โครงสร้างของเรื่องเล่า เรื่องเล่ามิได้เป็นอิสระจากสิ่งที่เป็น กฎเกณฑ์ สถาบัน และวัฒนธรรม สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อเรื่องเล่า คือสิ่งที่มีผลต่อการที่บุคคลเลือกที่จะเล่าหรือเล่าเรื่องอย่างไร เรื่องเล่าแทรกอยู่ในความสัมพันธ์เชิงอำนาจที่ปรากฏอยู่ในอายุชาติพันธุ์ ความสัมพันธ์ระหว่างเพศ ฐานะทางเศรษฐกิจ ตำแหน่งทางสังคม เรื่องเล่าจึงมิใช่ฐานะเป็นเพียงคำบรรยายเกี่ยวกับชีวิตบุคคล แต่เป็นตัวสร้าง โครงสร้างของชีวิต เรื่องเล่าจึงเป็นวิถีวิทยาที่เหมาะสมกับการศึกษาวิจัยชีวิต รวมทั้งเป็นการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ทั้งนี้เราพเรื่องเล่าทำให้บุคคลสามารถที่จะรับรู้หรือลำดับความเป็นไปของชีวิตตนเองนับจากอดีตจนถึงปัจจุบัน และคาดทำนายเกี่ยวกับอนาคตของตนเอง ตัวตนของผู้เล่าคือ ชีวิตที่ผ่านประสบการณ์และเรื่องราวที่ผู้เล่าพูดถึงตัวเองอย่างไรก็ตามบุคคลไม่เพียงแต่เล่าเรื่องราวเกี่ยวกับชีวิตของตนเอง เพราะในขณะที่เล่าเรื่อง

เรื่องเล่าก็เปลี่ยนแปลงหรือปรับเปลี่ยนความหมายของประสบการณ์ของผู้เล่าไปด้วย การเล่าเรื่องจึงมิใช่เพียงการบรรยายเกี่ยวกับเรื่องของตนเอง แต่คนเล่าเรื่องดำเนินชีวิตไปตามรูปแบบของเรื่องเล่าตัวเองอย่างไรก็ตาม บุคคลไม่เพียงแต่เล่าเรื่องราวเกี่ยวกับชีวิตของตนเอง เพราะในขณะที่เล่าเรื่องเรื่องเล่าก็เปลี่ยนแปลงหรือปรับเปลี่ยนความหมายของประสบการณ์ของผู้เล่าไปด้วย การเล่าเรื่องจึงมิใช่เพียงการบรรยายเกี่ยวกับเรื่องของตนเอง แต่คนเล่าเรื่องดำเนินชีวิตไปตามรูปแบบของเรื่องเล่าเรื่องเล่าจึงเป็นตัวสร้าง อัตลักษณ์ของผู้เล่าโดยมีผู้ฟัง ทั้งนี้คนจะมองว่าตนเองเป็นอย่างไร ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ที่เรามีกับคนอื่น ๆ ดังนั้น การที่เรื่องเล่าจะมีผลในการสร้างอัตลักษณ์ของผู้เล่าได้ จะต้องเป็นการเล่าเรื่องราวของชีวิตต่อชุมชนหรือสังคมที่มีนัยสำคัญต่อตัวผู้เล่าด้วย (นภภรณ์ หะวานนท์ 2550:14)

การเล่าประสบการณ์ชีวิต ผู้เล่าสามารถเลือกใช้ภาษาเพื่อแสดงออกถึงสิ่งที่ต้องการเล่า บุคคลในฐานะผู้เล่าจึงมิได้เล่าเรื่องในลักษณะที่ ไร้เดียงสา โดยจะเล่าจากตำแหน่งแห่งที่ หรือพื้นที่ของตนเองในสังคม บุคคลเป็นผู้เลือกที่จะเล่าประสบการณ์ชีวิตของตนเองอย่างไร พูดยังบุคคลและสถานที่ต่างๆอย่างไรภายใต้บริบททางสังคมที่ตนเองดำรงอยู่ เรื่องเล่าเป็นเรื่องที่มีตรรกะและมีความหมาย ไม่ใช่เรื่องไร้สาระ สำหรับผู้เล่า ดังนั้นเรื่องเล่าจึงเป็นเรื่องราวที่บอกถึงการเกิดขึ้นของเหตุการณ์ต่างๆ จึงมีความสำคัญต่อผู้เล่า และผู้ฟังการเล่าเรื่องอาจดำเนินไปตามช่วงเวลาที่คุณเล่าสนใจจะเล่า ไม่จำเป็นต้องดำเนินไปตามการเวลาตามปฏิทิน เรื่องราวที่เล่าจะเชื่อมโยงเหตุการณ์ต่างๆ เข้าด้วยกันประสบการณ์ชีวิตซึ่งสะท้อนชีวิตหรือเรื่องราวในชีวิตประจำวันของคนเป็นกุญแจที่นำมาให้เราสามารถวิเคราะห์ระบบความสัมพันธ์ที่ตัวสร้างความจริง หรืออีกนัยหนึ่งคือ การทำให้เข้าถึงการก่อรูปของสังคมนั้น ๆ (นภภรณ์ หะวานนท์ 2550:17)

แนวทางศึกษา ปรัชญาการณวิทยา (Phenomenology) ซึ่งเป็นแนวทางศึกษาโดยวิธีการให้บุคคลอธิบายเรื่องราวและประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ตนเองประสบมา โดยมีฐานความคิดว่า มนุษย์จะรู้ดีในเรื่องที่ตนเองมีประสบการณ์มาก่อน โดยการรับรู้และรู้ความหมายในขณะที่มีสติสัมปชัญญะ ว่ามนุษย์แต่ละคนผ่านประสบการณ์ชีวิตมาอย่างไรบ้าง และมีปรากฏการณ์อะไรที่สะสมให้เขาสร้างโลกของความจริงของเขาอย่างไร ซึ่งความจริงในที่นี้เป็นเพียงความนึกคิดของแต่ละบุคคล สิ่งใดที่เขาตีความว่าสำคัญ สิ่งนั้นคือความจริงสำหรับเขา ดังนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาในเนื้อหาว่าบุคคลเหล่านั้นได้รับประสบการณ์อะไรและตีความกับสภาพการณ์นั้นอย่างไร ซึ่งประสบการณ์ของบุคคลหนึ่งสามารถเป็นประสบการณ์ร่วมกันกับบุคคลอื่นได้ การศึกษาแบบปรากฏการณ์วิทยาสามารถจำแนกได้ 2 แนวทางใหญ่ ๆ (Patton 1990:70, อ้างถึงใน กิติพัฒน์ นนทปัทมคุลย์ 2546 : 69) คือ ประสบการณ์ของบุคคลคืออะไรและบุคคลนั้นให้ความหมายต่อโลกและประสบการณ์ของเขาอย่างไร และเราจะสามารถรู้ได้ว่าประสบการณ์ของบุคคลอื่นเป็นประสบการณ์ที่เราไปรับรู้ได้อย่างไร วิธีการศึกษาสามารถแบ่งออก

ได้ 3 ประเภท (Becker 1993 ; Moustakas & Clark 1990, อ้างถึงใน กิติพัฒน์ นนทปัทมะคุลย์ 2546 : 71) คือ

1. ปรัชญาการณวิทยาในเชิงศาสตร์แห่งการตีความ (Hermeneutics Phenomenology) เป็นการศึกษาประสบการณ์ตรงของบุคคล ให้ความสนใจเกี่ยวกับความรู้สึกและสิ่งแวดล้อมของบุคคล ค้นหาประเด็นเนื้อหาทางด้านวัฒนธรรมของมนุษย์ ความสัมพันธ์ของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น บุคคลที่อยู่ในเหตุการณ์จะสะท้อนความรู้สึกในเหตุการณ์นั้น ๆ ออกมา การวิเคราะห์จะมุ่งเจาะหา ความหมายและความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อเหตุการณ์นั้นเป็นการเฉพาะ

2. ปรัชญาการณวิทยาเชิงประจักษ์ (Empiric Phenomenology) เป็นการศึกษาแนวคิด และกระบวนการในด้านความรู้ที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ การสะท้อนความรู้สึก ความคิด และ ประสบการณ์ชีวิตที่ผ่านมา เป็นการค้นหาพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาโดยตรง

3. ปรัชญาการณวิทยาแนวการสืบค้นด้วยตนเอง (Heuristic Phenomenology) เป็น การศึกษาเพื่อหาความหมายในปัญหาที่น่าสนใจ เพื่ออธิบายว่าทำไมมนุษย์จึงมีพฤติกรรมเช่นนั้น หรือทำไมจึงเกิดปัญหาเช่นนั้น โดยทั่วไปผู้วิจัยจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของ บุคคลเหล่านั้น

สรุปได้ว่าเรื่องเล่าประสบการณ์นั้นเกิดจากการถ่ายทอดเรื่องราวที่เกิดขึ้นจาก ประสบการณ์ชีวิตของบุคคล มีปรากฏการณ์ที่สะสมการสร้างโลกแห่งความจริงที่เกิดขึ้น ซึ่งสะท้อนจากความรู้สึกนึกคิดของผู้เล่ากับเหตุการณ์ต่างๆที่ผ่านเข้ามาในชีวิต และผู้เล่าได้ให้ความหมายและตีความกับสิ่งที่เกิดขึ้นตามสิ่งที่ผู้เล่าได้พบเจอ และสิ่งนั้นทำให้เราสามารถวิเคราะห์ ระบบความสัมพันธ์ที่เป็นตัวสร้างความจริงของบุคคล หรืออีกนัยหนึ่งคือ การทำให้เข้าถึงการก่อ รูปของสิ่งคนั้น ๆ นั่นเอง

ในส่วนของแนวคิดเรื่องเล่าประสบการณ์ (Narrative) เป็นแนวคิดที่นำไปใช้ประโยชน์ ในการทำความเข้าใจ เกี่ยวกับวิธีวิทยาเรื่องเล่า การวางกรอบแนวคิด การสร้างแนวคำถามในการ วิจัยและสามารถนำมาเพื่อเป็นแนวทางการอธิบายผลงานต่อไป

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับความพิการ (Disability)

### 2.1 ความหมายของคนพิการ

พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ.2534 ตามมาตรา 4 ได้กำหนด ความหมาย คนพิการ ว่า คนที่มีความผิดปกติ หรือบกพร่องทางร่างกายทางสติปัญญา หรือทางจิตใจ ตามประเภทหรือตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎกระทรวง (ทวี เชื้อสุวรรณทวี 2551:190)

พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 ตามมาตรา 4 ได้กำหนดความหมาย คนพิการ หมายความว่า บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่างๆ และมีความจำเป็นเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใด เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป (ทวิ เชื้อสุวรรณทวิ 2551:196)

องค์การอนามัยโลก (WHO) ได้ให้ความหมายว่า ความพิการเป็นความเสียหายเปรียบของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่เกิดจากความบกพร่องหรือสูญเสียความสามารถ เป็นผลทำให้บุคคลนั้นไม่อาจแสดงบทบาทหรือกระทำการใดๆ ให้ถึงเกณฑ์หรือ สอดคล้องกับวัย เพศ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม (ขนิษฐา เทวินทรภัก 2540 :7)

องค์การสหประชาชาติ นิยามคำศัพท์ ความหมายของคำสามคำที่เกี่ยวข้องกับคนพิการดังนี้

1. ความบกพร่อง หรือชำรุด (Impairment) หมายความว่า การสูญเสีย หรือมีความผิดปกติในการปฏิบัติหน้าที่ของอวัยวะของร่างกาย จิตใจ หรือในด้านสรีรวิทยา

2. ความไร้สมรรถภาพ (Disability) เป็นผลที่เกิดจากการชำรุดให้เกิดข้อจำกัดหรือสูญเสียสมรรถภาพที่จะทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง ที่ถือว่าเป็นปกติวิสัยของมนุษย์โดยทั่วไป ที่ควรได้

3. ความเสียหายหรือความด้อยโอกาส (Handicap) หมายความว่า ความเสียหายของแต่ละบุคคลอันสืบเนื่องมาจากความด้อยสมรรถภาพ ทำให้ไม่อาจดำเนินชีวิต หรือแสดงบทบาทได้เหมาะสม สอดคล้องตามวัย เพศ สังคม และสิ่งแวดล้อม จึงทำให้การดำเนินชีวิตยากลำบากมากกว่าคนทั่วไป (ศักดิ์ธร อุบลวัตร 2545, อ้างถึงใน สุมาลี สว่างสุขสกุล 2550 : 9)

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะคนพิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว ซึ่งพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 ให้ความหมายว่า คนที่มีความผิดปกติหรือความบกพร่องของร่างกายที่เห็นชัดเจน และไม่สามารถประกอบกิจวัตรหลักประจำวันได้ หรือคนที่สูญเสียความสามารถทางการเคลื่อนไหวมือ แขน ขา หรือลำตัว อันเนื่องมาจากแขนขาด หรือขาขาด อัมพาตหรืออ่อนแรง โรคข้อหรืออาการปวดเรื้อรัง รวมทั้งระบบเรื้อรังของระบบทำงานต่อร่างกายอื่นๆ ที่ทำให้ไม่สามารถประกอบกิจวัตรหลักประจำวัน หรือดำรงชีวิตในสังคมได้เพียงคนปกติได้

สรุปได้ว่าความพิการ และ คนพิการ หมายถึง บุคคลที่มีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันเนื่องจากความบกพร่องหรือสูญเสียสมรรถภาพทางร่างกาย ตามประเภทความพิการที่พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ.2534 กำหนดไว้ ซึ่งมีความแตกต่างจากบุคคลปกติทั่วไป ประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่างๆ และมีความจำเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใด เพื่อสามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป

## 2.2 กฎหมายและนโยบายของรัฐที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ

คนพิการหรือทุพพลภาพถือเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่า สมควรที่จะได้สิทธิและโอกาสในการพัฒนาให้เต็มศักยภาพ ประกอบกับการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ในสังคมเหมือนกับบุคคลธรรมดาทั่วไป ขณะเดียวกันควรได้รับการปกป้องคุ้มครองจากการถูกเอารัดเอาเปรียบ ภายใต้การยอมรับในศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์

### 2.2.1 พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550

พ.ร.บ.ฉบับใหม่ประกาศใช้เมื่อวันที่ 18 กันยายน 2550 แทน พ.ร.บ. การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ.2534 ที่ใช้มานานกว่า 15 ปีเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพสังคมในปัจจุบัน จึงได้มีการปรับปรุงแก้ไขโดย พ.ร.บ. ฉบับใหม่นี้มุ่งเน้นที่การพัฒนาส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการมากกว่าการสงเคราะห์โดย ประเมินความพิการและจัดกิจกรรมความช่วยเหลือที่เหมาะสมกับข้อจำกัดจากความพิการสามารถใช้ชีวิตประจำวันและพร้อมเข้าสู่สังคมได้เหมือนกับบุคคลทั่วไป ซึ่งรายละเอียดใน พ.ร.บ.ฉบับใหม่ที่กล่าวถึงในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวก มีดังต่อไปนี้ (ทีวี เชื้อสุวรรณทวิ 2551:196-208)

มาตรา 20 คนพิการมีสิทธิเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะตลอดจนสวัสดิการและความช่วยเหลืออื่นจากรัฐ ดังต่อไปนี้

1. การบริการฟื้นฟูสมรรถภาพโดยกระบวนการทางการแพทย์และค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลค่าอุปกรณ์ เครื่องช่วยความพิการ และสื่อส่งเสริมพัฒนาการ เพื่อปรับสภาพทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังค พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือเสริมสร้างสมรรถภาพให้ดีขึ้นตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขประกาศกำหนด

2. การศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติหรือแผนการศึกษาแห่งชาติตามความเหมาะสมในสถานศึกษาเฉพาะหรือในสถานศึกษาทั่วไปหรือการศึกษาทางเลือกหรือการศึกษานอกระบบโดยให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาสำหรับคนพิการให้การสนับสนุนตามความเหมาะสม

3. การฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพ การให้บริการที่มีมาตรฐาน การคุ้มครองแรงงาน มาตรการเพื่อการมีงานทำ ตลอดจนได้รับการส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระ และบริการสิ่งอำนวยความสะดวกเทคโนโลยีหรือความช่วยเหลืออื่นใด เพื่อการทำงานและประกอบอาชีพของคนพิการ ตามหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานประกาศกำหนด

4. การยอมรับและมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองอย่างเต็มที่ และมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานแห่งความเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป ตลอดจนได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับคนพิการ

5. การช่วยเหลือให้เข้าถึงนโยบาย แผนงาน โครงการ กิจกรรม การพัฒนาและบริการอันเป็นสาธารณะ ผลិតภัณฑ์ที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต การช่วยเหลือทางกฎหมาย และการจัดหาทุนความว่าต่างแก่ต่างคดี ให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

6. ข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร บริการโทรคมนาคม เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการสื่อสารสำหรับคนพิการทุกประเภท ตลอดจนบริการสื่อสารสาธารณะจากหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกำหนดในกฎกระทรวง

7. บริการล่ามภาษามือตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

8. สิทธิที่จะนำสัตว์นำทาง เครื่องมือหรืออุปกรณ์นำทาง หรือเครื่องช่วยความพิการใดๆ ติดตัวไปในยานพาหนะหรือสถานที่ใดๆ เพื่อประโยชน์ในการเดินทาง และการได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะ โดยได้รับการยกเว้นค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าเช่าเพิ่มเติมสำหรับสัตว์ เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือเครื่องช่วยความพิการดังกล่าว

9. การจัดสวัสดิการเบี่ยงความพิการ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนดในระเบียบ

10. การปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย การมีผู้ช่วยคนพิการ หรือการจัดให้มีสวัสดิการอื่นตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนดในระเบียบ

ผู้ช่วยคนพิการ ให้มีสิทธิได้รับการลดหย่อนหรือยกเว้นค่าบริการ ค่าธรรมเนียมตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

มาตรา 37 ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ออกกฎกระทรวง เพื่อกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการใน

อาคาร สถานที่ ยานพาหนะบริการขนส่ง หรือบริการสาธารณะอื่น ให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้

สรุปได้ว่า พ.ร.บ. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 ฉบับใหม่ ได้มีการปรับปรุงแก้ไข ความหมาย และสิทธิต่างๆ ของคนพิการเพื่อให้ครอบคลุมตามสิทธิและความเสมอภาคของผู้พิการไว้หลายประการ จุดเด่นของ พ.ร.บ. ฉบับใหม่ คือ พ.ร.บ.ฉบับนี้กำหนดบทบัญญัติเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และความคุ้มครองคนพิการ เพื่อมิให้มีการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม เพราะเหตุสภาพทางกายหรือสุขภาพของคนพิการไว้อย่างชัดเจน และในส่วนของเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ก็มีการมุ่งเน้นพัฒนา ปรับปรุงให้ตรงต่อความต้องการของผู้พิการอย่างมากที่สุดใน พ.ร.บ. ฉบับใหม่นี้ยังเล็งเห็นถึงความสำคัญของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้พิการ เช่น ผู้ช่วยคนพิการก็ได้รับสิทธิได้รับการลดหย่อนหรือยกเว้นค่าบริการ ค่าธรรมเนียมตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด เปิดโอกาสให้คนพิการสามารถเข้าทำงานได้ในหน่วยงานของรัฐ เป็นต้น ตามมาตรา 20 กล่าวว่า คนพิการมีสิทธิเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะตลอดจนสวัสดิการและความช่วยเหลืออื่นจากรัฐ จึงจำเป็นที่ทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ในเรื่อง ข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร บริการ โทรคมนาคม เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการสื่อสารสำหรับคนพิการทุกประเภท ตลอดจนบริการสื่อสารณะ ต้องนำนโยบายดังกล่าวไปพัฒนาปรับปรุงองค์กร หรือธุรกิจของตนเองเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เหล่านี้ และทางรัฐเองก็มีนโยบายเพื่อตอบสนององค์กรเอกชนที่จัดให้คนพิการได้รับสิทธิประโยชน์ตามมาตรา มีสิทธิได้รับการลดหย่อนภาษีหรือยกเว้นภาษีเป็นร้อยละของจำนวนเงินค่าใช้จ่ายตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งก็เป็นแรงจูงใจอีกทางหนึ่งเพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคม

### 2.2.2 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550

ในส่วนที่กล่าวถึง การคุ้มครองพิทักษ์สิทธิ และให้โอกาสแก่คนพิการสามารถสรุปได้ ดังนี้

มาตรา 4 มาตรา 29 มาตรา 30 และ มาตรา 32 กำหนดเกี่ยวกับศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของบุคคล สิทธิและเสรีภาพในชีวิตและร่างกายความเสมอภาคกันในทางกฎหมายโดยห้ามมิให้มีการจำกัดสิทธิ และการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม

มาตรา 40 มาตรา 49 และมาตรา 54 ได้กำหนดสิทธิที่คนพิการพึงได้รับ คือ สิทธิในกระบวนการยุติธรรม ความคุ้มครองในการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดี สิทธิในการได้รับการศึกษาไม่น้อยกว่าสิบสองปี โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย สิทธิในการเข้าถึงสิทธิในการใช้ประโยชน์จากสวัสดิการสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะ และความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐและใน

มาตรา 80 กำหนดให้รัฐต้องสงเคราะห์และจัดสวัสดิการ ให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและพึ่งพาตนเองได้ (สำนักกฎหมาย 2550)

### 2.2.3 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2539 หมวด 3 มาตรา 30

บัญญัติว่า “บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมายและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน ชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล เพราะเหตุแห่งความแตกต่างในถิ่นกำเนิดเชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคมจะกระทำมิได้”

มาตรา 55 บุคคลซึ่งพิการหรือทุพพลภาพมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะและความช่วยเหลืออื่นของรัฐ ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 80 รัฐต้องคุ้มครองและพัฒนาเด็กและเยาวชน ส่งเสริมความเสมอภาคของหญิงและชายเสริมสร้างและพัฒนาความเป็นปึกแผ่นของครอบครัวและความเข้มแข็งของชุมชน

รัฐต้องสงเคราะห์คนชรา ผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือทุพพลภาพและผู้ด้อยโอกาส ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้ (สำนักกฎหมาย 2550)

ตามข้อความที่อ้างมานี้อาจกล่าวได้ว่า รัฐธรรมนูญฉบับนี้เป็นฉบับแรกที่ได้กล่าวถึงสิทธิของคนพิการไว้ด้วย โดยระบุอย่างชัดเจนว่า คนพิการมีสิทธิเท่าเทียมกับคนปกติ และเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะให้การสงเคราะห์ ช่วยเหลือและจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้ตามควร เพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี

### 2.2.4 ปฏิญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการไทย พ.ศ.2541

ฯพณฯ นายชวน หลีกภัย นายกรัฐมนตรี ได้ลงนามและประกาศไว้เมื่อวันที่คนพิการสากล 3 ธันวาคม 2541 มีข้อความสำคัญที่เกี่ยวกับสิทธิและโอกาสได้รับการศึกษา และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและสิ่งอำนวยความสะดวก บริการและความช่วยเหลือจากรัฐ (สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ :178-180) ดังนี้

1. คนพิการมีศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์ มีสิทธิ และเสรีภาพแห่งบุคคล ย่อมได้รับความคุ้มครองในฐานะพลเมืองไทยตามรัฐธรรมนูญราชอาณาจักรไทย และมีสิทธิต่างๆ ตามที่ระบุไว้ภายใต้ปฏิญญาฉบับนี้โดยไม่มีข้อยกเว้นใดๆ และโดยปราศจากการแบ่งแยก เชื้อชาติ ศาสนา การเมือง ภาษา ถิ่นกำเนิด เพศ อายุ หรือสถานะอื่นใด

2. คนพิการที่มีสิทธิแสดงความคิดเห็น และมีส่วนรวมในกิจกรรมทางการเมือง

3. คนพิการมีสิทธิเข้าร่วมในการตัดสินใจกำหนดนโยบายและแผนงานทุกด้านที่เกี่ยวกับคนพิการทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น

4. คนพิการมีสิทธิได้รับการดูแลฟื้นฟูสมรรถภาพและพัฒนา ตั้งแต่แรกเกิดและแรกเริ่มที่พบความพิการ รวมทั้งผู้ปกครองและครอบครัวจึงคนพิการต้องได้รับการสนับสนุนจากรัฐในทุกด้านเพื่อให้สามารถฟื้นฟูสมรรถภาพและพัฒนาคนพิการอย่างเต็มศักยภาพและสอดคล้องกับความต้องการของแต่ละบุคคล

5. คนพิการมีสิทธิได้รับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพ เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอย่างอิสระได้ด้วยตนเองอย่างเต็มตามศักยภาพของแต่ละบุคคล

6. คนพิการมีสิทธิและโอกาสได้รับการศึกษาอย่างมีคุณภาพในทุกระดับ รูปแบบของการจัดการศึกษาตามความต้องการของคนพิการอย่างเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป ทั้งการศึกษาในระบบ นอกระบบ และการศึกษาต่อเนื่องตลอดชีวิต โดยไม่มีการจำกัด กีดกัน เลือกปฏิบัติ หรือข้อยกเว้นใดๆ

7. คนพิการมีสิทธิและโอกาสได้รับการเตรียมความพร้อมด้านอาชีพ การฝึกอาชีพ การประกอบอาชีพทุกประเภท ได้รับการจ้างงานหรือว่าจ้างทำงานตามความต้องการและความสามารถ โดยได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการ ได้รับความก้าวหน้า รวมทั้งได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน โดยไม่มีการกีดกันหรือเลือกปฏิบัติ

8. คนพิการมีสิทธิได้รับการปกป้องคุ้มครองจากการถูกละเมิดทางเพศ ทำร้ายร่างกายและจิตใจ กักขัง เอารัดเอาเปรียบ หรือการแสวงหาประโยชน์ใดๆ จากความพิการ ทั้งนี้ได้รับความช่วยเหลือทางด้านกฎหมายเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป

9. คนพิการมีสิทธิอยู่ร่วมกับครอบครัว ชุมชนของตน และมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในกิจกรรมของครอบครัวชุมชน และสังคม

10. คนพิการมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก บริการ และความช่วยเหลืออื่นของรัฐ เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้เช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป

11. คนพิการมีสิทธิได้รับการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้ครอบครัว ชุมชน และสังคม ได้รับรู้และเข้าใจคนพิการในทางที่สร้างสรรค์ โดยเฉพาะในเรื่องสิทธิ ศักยภาพและความสามารถ รวมทั้งการบำเพ็ญประโยชน์ของคนพิการ

12. คนพิการมีสิทธิได้รับและเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร โดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิทธิของคนพิการ ทั้งนี้ต้องได้รับการสนับสนุนให้มีสื่อทุกประเภทที่เหมาะสมกับความพิการ รวมทั้งต้องจัดให้มีล่ามภาษามือ อักษรเบรลล์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรืออุปกรณ์พิเศษอื่นๆ ที่ใช้ในการสื่อสาร

13. คนพิการและครอบครัว ชุมชน สังคม มีสิทธิได้รับและเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร เพื่อทราบถึงสิทธิอันระบุไว้ในปฏิญญานี้โดยทั่วถึง

14. รัฐต้องให้ความสำคัญและปฏิบัติตามพันธสัญญาที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ ซึ่งได้ลงนามหรือตกลงร่วมกันในระดับประเภทและระดับนานาชาติ

### 2.2.5 พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534

ได้กำหนดให้คนพิการได้รับการคุ้มครอง การสงเคราะห์ การพัฒนาและการฟื้นฟูสมรรถภาพโดยวิธีทางการแพทย์ทางการศึกษา ทางสังคมและการฝึกอาชีพ ตลอดจนแก้ไขปัญหาและขจัดอุปสรรคต่างๆ ทั้งทางเศรษฐกิจและสังคมให้แก่คนพิการ เพื่อให้คนพิการได้มีโอกาสทำงาน หรือดำรงชีวิตในสังคมเช่นเดียวกับคนปกติ โดยมีมาตราที่น่าสนใจอย่างยิ่ง คือ กฎกระทรวงฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2542) พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 มาตรา 17 (1) และมาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ.2534 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ออกกฎกระทรวงไว้ ดังต่อไปนี้ (ทวี เชื้อสุวรรณทวี 2551:190-195)

1. อาคาร สถานที่ ยานพาหนะ หรือบริการสาธารณะอื่นที่เจ้าของจะมีสิทธิหักเงินค่าใช้จ่ายเป็นสองเท่าของเงินที่เสียไปเพื่อจัดให้มีอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกโดยตรงแก่คนพิการออกจากเงินได้สุทธิหรือกำไรสุทธิของปีที่ค่าใช้จ่ายนั้นเกิดขึ้นตามประมวลรัษฎากร ตามมาตรา 18 ต้องมีลักษณะตามข้อ 2 ข้อ 3 หรือข้อ 4 โดยมีอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกโดยตรงแก่คนพิการและมีสัญลักษณ์สากลตามข้อ 6 และข้อ 7 ด้วย

2. ลักษณะอาคารที่ต้องมีอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกโดยตรงแก่คนพิการได้แก่ อาคารของสถานสงเคราะห์คนพิการหรือคนชรา สถานศึกษาสำหรับคนพิการ โรงพยาบาล โรงแรม หอประชุม สถานศึกษา สถานิชนสงฆ์มวลชน และอาคารในลักษณะอื่นใดตามที่กฎหมาย

ว่าด้วยการควบคุมอาคารกำหนด

3. ลักษณะสถานที่ที่ต้องมีอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกโดยตรงแก่คนพิการ ได้แก่

3.1 สวนสาธารณะ สวนสัตว์ หรือสถานที่ที่ให้บริการทำนองเดียวกัน

3.2 สถานที่อื่นใดที่ได้จัดไว้เพื่อให้บริการสาธารณะ หรือให้ประชาชนกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดซึ่งอาจมีคนพิการรวมอยู่ด้วยได้ใช้บริการ

4. ลักษณะยานพาหนะที่ต้องมีอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกโดยตรงแก่คนพิการได้แก่

- 4.1 รถยนต์สาธารณะและรถขนส่งบริการตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์
- 4.2 รถที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสารประเภทการขนส่งประจำ ทางและ  
ไม่ประจำ ทางตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก
- 4.3 รถไฟหรือรถไฟฟ้าตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น
- 4.4 เรือโดยสารตามกฎหมายว่าด้วยการเดินเรือในน่านน้ำไทย
- 4.5 อากาศยานขนส่งตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ

5. ลักษณะบริการสาธารณะที่ต้องมีอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกโดยตรงแก่คนพิการ ได้แก่ บริการสาธารณะอื่นนอกจากอาคาร สถานที่ หรือยานพาหนะ ตามข้อ 2 ข้อ 3 หรือ ข้อ 4 ที่ได้จัดไว้เพื่อให้บริการสาธารณะหรือให้ประชาชนกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดซึ่งอาจมีคนพิการรวมอยู่ด้วยได้ใช้บริการ เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ตู้ไปรษณีย์

6. อุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกโดยตรงแก่คนพิการให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการกำหนด เว้นแต่ในกรณีที่กฎหมายที่ควบคุมอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ หรือบริการสาธารณะอื่นจะได้กำหนดอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกโดยตรงแก่คนพิการไว้โดยเฉพาะและมีมาตรฐานไม่ต่ำกว่าที่คณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการกำหนด

7. ให้เจ้าของอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ หรือบริการสาธารณะอื่น ที่จัดให้มีอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกโดยตรงแก่คนพิการ จัดให้มีสัญลักษณ์ที่แสดงให้เห็นว่ามีอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวก

สรุปได้ว่าทั้งรัฐธรรมนูญฯ และ พ.ร.บ. การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ ปฏิญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการไทย ได้ตระหนักถึงสภาพปัญหาที่คนพิการเผชิญอยู่ และความละเอียดของสังคมที่มีต่อคนพิการ จึงมีความพยายามให้รัฐและเอกชนรับรองสิทธิของผู้พิการที่ควรจะได้รับบริการต่างๆ เช่นเดียวกับบุคคลอื่นๆ ในสังคม โดยการกำหนดให้เป็นหน้าที่ของรัฐและเอกชน ต้องจัดหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในผู้พิการสามารถเข้ามีส่วนร่วมใช้บริการสาธารณะต่างๆ ในสังคมได้ เช่นเดียวกับบุคคลปกติ

## 2.2.6 แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 3 พ.ศ.2550-2554

เป็นแผนยุทธศาสตร์ที่จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ.2550-2554 (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 2550 : 17-18)

เป้าหมายสูงสุด คือ คนพิการได้รับการคุ้มครองสิทธิ มีคุณภาพชีวิตที่ดีเต็มตามศักยภาพ มีส่วนร่วมในสังคมอย่างเต็มที่และเสมอภาค ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ปราศจากอุปสรรค อันเป็นแนวทางที่เคารพในคุณค่าสิทธิ ความเสมอภาค และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

วิสัยทัศน์ คือ คนพิการได้รับการคุ้มครองสิทธิ มีคุณภาพชีวิตที่ดีเต็มตามศักยภาพ มีส่วนร่วมในสังคมอย่างเต็มที่ และเสมอภาค ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ปราศจากอุปสรรค

เป้าประสงค์ของแผน คือ มีระบบบริหารจัดการในการพัฒนาคุณภาพชีวิต คนพิการมีการส่งเสริมให้คนพิการเข้าถึงสิทธิและโอกาสในการพัฒนาตนเอง เข้าถึงการให้บริการในอาคารสถานที่ ยานพาหนะ ข้อมูล ข่าวสาร และการสื่อสาร เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสาธารณะ ให้องค์กรด้านคนพิการและเครือข่ายมีความเข้มแข็ง ส่งเสริมให้สังคมยอมรับและเปิดโอกาสให้คนพิการ และองค์กรด้านคนพิการ มีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมทางสังคม

### ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

1. ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการระบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ  
แนวทางและมาตรการ ประกอบด้วย การจัดตั้งคณะกรรมการประสานงานด้านคนพิการแห่งชาติ พัฒนาระบบบริการคนพิการทุกด้าน ให้ครอบคลุมทั่วถึง ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐและองค์กรเอกชน มีการจัดสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ และการดำรงชีวิตอิสระ ตลอดจนส่งเสริมการผลิตและพัฒนานวัตกรรมด้านคนพิการ ให้มีจำนวนเพียงพอและมีความรู้ความสามารถ รวมถึงการผลักดันให้เกิดระบบการจัดสรรงบประมาณ เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถให้บริการแก่คนพิการอย่างทั่วถึง และมีคุณภาพ ส่งเสริมการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการทุกด้าน และนำผลงานวิจัยไปปรับใช้เพื่อพัฒนางานด้านคนพิการ และสนับสนุนให้มีการจัดทำระบบฐานข้อมูลด้านคนพิการ

2. ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริม สนับสนุนความเข้มแข็งขององค์กรด้านคนพิการและเครือข่ายในการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ  
แนวทางและมาตรการ ประกอบด้วย การสนับสนุนการจัดตั้ง และการดำเนินงานขององค์กรด้านคนพิการ และเครือข่าย สนับสนุนให้องค์กรด้านคนพิการ และเครือข่าย มีบทบาทเป็นที่ปรึกษาหรือคณะกรรมการระดับท้องถิ่น ถึงระดับชาติ พัฒนาระบบการเรียนรู้ขององค์กรด้านคนพิการและเครือข่าย รวมทั้ง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความรู้ความเข้าใจและมีส่วนร่วมในการสนับสนุนองค์กรด้านคนพิการ

3. ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างเสริมเจตคติที่ดีของคนพิการ ครอบครัว และสังคมที่มีต่อความพิการและคนพิการ  
แนวทางและมาตรการ ประกอบด้วย การพัฒนารูปแบบการจัดกิจกรรมทางสังคมให้คนพิการและครอบครัว สามารถมีส่วนร่วมอย่างทั่วถึง ส่งเสริมให้สตรี

พิการมีโอกาสแสดงศักยภาพและมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการจัดกิจกรรมในการเสริมสร้างเจตคติที่ถูกต้อง และสร้างสรรค์ต่อความพิการ คนพิการ และครอบครัว สนับสนุนการจัดทำสื่อที่เป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมศักยภาพการมีส่วนร่วม และความเสมอภาคของคนพิการ ส่งเสริมให้คนพิการมีงานทำ ส่งเสริมให้มีการติดตามประเมินผลจำนวนคนพิการที่สามารถดำรงชีวิตอิสระ

4. ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมและการจัดสภาพแวดล้อมที่ปราศจากอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของคนพิการ แนวทางและมาตรการ ประกอบด้วย การผลักดันให้มีนโยบายและวาระแห่งชาติ ในการจัดสภาพแวดล้อมที่ปราศจากอุปสรรค และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวกับอาคาร สถานที่ การขนส่ง บริการสาธารณะ โทรคมนาคม เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมทั้ง เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้มีสภาพแวดล้อมที่ปราศจากอุปสรรค และบริการทุกด้านแก่คนพิการ ส่งเสริมการจัดหลักสูตร และกระบวนการเรียนการสอน ตลอดจนพัฒนาและขยายศูนย์ส่งเสริมการให้บริการด้านการออกแบบที่เป็นสากลและเป็นธรรม สร้างกลไกการติดตามกำกับดูแล และตรวจสอบด้านสภาพแวดล้อม และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ปราศจากอุปสรรค

จะเห็นได้ว่าจากแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 3 พ.ศ.2550-2554 ที่กล่าวมาแล้ว ได้กำหนดแนวทางและมาตรการต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้คนพิการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มุ่งที่การพัฒนาบริการสวัสดิการสำหรับคนพิการในด้านต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 ตลอดจนการส่งเสริมให้เกิดความเข้มแข็งของเครือข่ายคนพิการ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของคนพิการ และสร้างเจตคติที่ดีของสังคมที่มีต่อคนพิการ รวมถึงการพยายามขจัดอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของคนพิการ โดยการให้ความสำคัญเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสาธารณะสำหรับคนพิการ เพื่อส่งเสริมให้คนพิการสามารถใช้ชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข

### 2.2.7 กฎหมายว่าด้วยเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการ

กฎหมายที่เกี่ยวกับการกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการที่สำคัญ มี 3 ฉบับ คือ

1. กฎกระทรวงฉบับที่ 4 (พ.ศ.2542) ออกตามความในพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ.2534 (ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116, ตอนที่ 129 ก) เรื่อง ลักษณะอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ หรือบริการสาธารณะอื่น ๆ ที่ต้องมีอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกโดยตรงแก่คนพิการ ออกโดยกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม มีสาระสำคัญ คือ กำหนดลักษณะอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ หรือบริการสาธารณะอื่น ที่ต้องมีอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวก

แก่คนพิการ ได้แก่ อาคารของสถานสงเคราะห์คนพิการ หรือ คนชรา สถานศึกษาสำหรับคนพิการ โรงพยาบาล โรงแรม สวนสาธารณะ รถยนต์สาธารณะ รถขนส่งผู้โดยสารประจำทาง รถไฟ เป็นต้น โดยเจ้าของ อาคารสถานที่ ดังกล่าว มีสิทธิหักเงินค่าใช้จ่ายเป็นสองเท่าของเงินที่เสียไป ออกจากเงิน ได้สุทธิ เพื่อลดหย่อนภาษีได้

2. กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการ หรือทุพพลภาพ คนชรา พ.ศ.2548 (ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 122, ตอนที่ 52ก :4-18) มีสาระสำคัญ คือ กำหนดประเภทอาคารที่ต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และ คนชรา ได้แก่ โรงพยาบาล สถานพยาบาล อาคารที่ทำการของราชการ รัฐวิสาหกิจ สถานศึกษา สถานิชนสงฆ์ มวลชน โรงแรม โรงมหรสพ โรงมหรสพ สนามกีฬา ศูนย์การค้า เป็นต้น ทั้งนี้ได้กำหนดลักษณะที่ เหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องจัดให้มีประกอบด้วย ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก ทางลาดและลิฟต์ บันได ที่จอดรถ ทางเข้าอาคารทางเดินระหว่างอาคาร และทางเชื่อมระหว่าง อาคาร ประตู ห้องส้วม เป็นต้น

3. กฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการให้คนพิการมีสิทธิได้รับสิ่ง อำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา พ.ศ.2550 (ราชกิจจา นุเบกษา เล่มที่ 124, ตอนที่ 71ก ) จาก พ.ร.บ. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 (ทวิ เชื้อสุวรรณทวิ 2551:196-208) มาตรา 20 คนพิการมีสิทธิเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสิ่ง อำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะตลอดจนสวัสดิการและความช่วยเหลืออื่นจากรัฐ ข้อ(6) ข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร บริการโทรคมนาคม เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการสื่อสารสำหรับคนพิการทุกประเภทตลอดจนบริการสื่อสารสาธารณะ จากหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและ เงื่อนไขที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกำหนดในกฎกระทรวง จึงทำ ให้เกิด กฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการให้คนพิการมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา พ.ศ. 2550

จากกฎหมายว่าด้วยเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการสรุปได้ว่าสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนพิการสามารถดำเนินชีวิตอย่างเป็นอิสระได้ด้วยการพึ่งพาตนเอง สามารถเข้าถึงอาคารสถานที่ ซึ่งเป็นแหล่งให้บริการสวัสดิการแก่คนพิการ และทำให้คนพิการสามารถเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ได้เท่าเทียมกับบุคคลอื่น ๆ

### 2.2.8 นโยบายด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

โดยนายวิฑูรย์ นามบุตร รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพัฒนาสังคมและความ มั่นคงของมนุษย์ เมื่อวันที่ 30 มกราคม 2552

รัฐบาลได้ตระหนักถึงคุณค่าของคนพิการ ในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และทรัพยากรบุคคลที่สำคัญของประเทศ และให้ความสำคัญต่อการพัฒนาโอกาสของคนพิการให้สามารถพึ่งตนเองได้ รวมทั้งมีส่วนร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศเช่นเดียวกับบุคคลอื่น ๆ ทั่วไป โดยรัฐบาลได้กำหนดนโยบายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ ตามภารกิจของกระทรวงการพัฒนาสังคม ได้แก่ การจัดการเลือกปฏิบัติต่อผู้พิการ การให้การคุ้มครองและส่งเสริมการจัดสวัสดิการทางสังคมที่เหมาะสมแก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น พึ่งตนเองได้ ทั้งนี้ ได้กำหนดนโยบายและมาตรการในการปฏิบัติ โดยการคุ้มครองสิทธิคนพิการ และผลักดันการบังคับใช้พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 อย่างจริงจัง

1. ส่งเสริมให้คนพิการ ได้เข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสิทธิ และมีโอกาสในการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างทั่วถึง เหมาะสมและเป็นธรรม ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างทั่วถึง เหมาะสมและเป็นธรรม ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 ทั้งนี้ เพื่อให้คนพิการ ได้รับประโยชน์จากสิทธิตามกฎหมายกำหนดโดยจะเร่งดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ อาทิ

1.1 จัดสวัสดิการให้คนพิการมีคุณภาพชีวิตและพึ่งพาตนเองได้ โดยจะผลักดันให้คนพิการทุกรายได้รับเบี้ยความพิการ เนื่องจากเห็นว่า คนพิการมีต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินชีวิตประจำวันมากกว่าบุคคลทั่วไป รวมทั้ง มีความยากลำบากในการดำเนินชีวิตมาก และส่วนใหญ่มีฐานะยากจน นอกจากนี้ได้การสงเคราะห์รับเบี้ยยังชีพ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย หรือระเบียบกรุงเทพมหานคร รวมทั้งจัดสวัสดิการอื่น ๆ เช่น การจัดให้มีผู้ช่วยคนพิการ การช่วยคนพิการที่ไม่ผู้ดูแล การปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยของคนพิการ การช่วยผู้ดูแลคนพิการ การจัดบริการล่ามภาษามือ การส่งเสริมองค์กรของคนพิการ และองค์กรเอกชน ที่ช่วยเหลือคนพิการให้เข้มแข็ง เพื่อให้คนพิการมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีส่วนร่วมในการพัฒนามากขึ้น

1.2 รมรณรงค์จัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกให้คนพิการเข้าถึงได้ แม้ว่าในปัจจุบันจะมีกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการแล้ว แต่ปรากฏว่าอาคารสถานที่ สิ่งก่อสร้างของทางราชการหลายแห่ง ยังไม่มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นสำหรับคนพิการอย่างเพียงพอ ทำให้คนพิการขาดโอกาสที่จะได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพทั้งด้านการแพทย์ การศึกษา การอาชีพ ตลอดจนการเข้าร่วมกิจกรรมของสังคมและปฏิบัติการกิจต่าง ๆ เพื่อให้คนพิการได้เข้าถึง และใช้ประโยชน์ในอาคารสถานที่ และบริการสาธารณะ รวมทั้งมีส่วนร่วมกิจกรรมในสังคมอย่างเท่าเทียมกับคนทั่วไป กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จะได้รณรงค์ให้หน่วยงานภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน องค์กรอิสระ และภาคเอกชน จัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการตามกฎหมาย อย่างน้อย

ต้องมีทางลาดที่คนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ทุกแห่ง ในปี 2553 โดยกระทรวงจะได้นำเสนอ คณะรัฐมนตรีเพื่อขอมติกำหนดเป็นนโยบายให้ทุกหน่วยงาน/องค์กรถือปฏิบัติต่อไป

1.3 ส่งเสริมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมแก่คนพิการ ปัจจุบันประเทศไทยได้ลงนามรับรองในอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ ซึ่งเป็นกฎหมายสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศที่ส่งเสริม พิทักษ์และรับรอง ให้คนพิการได้รับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน เสรีภาพขั้นพื้นฐาน และมีความเสมอภาคอย่างเต็มที่ และให้ความสำคัญต่อการจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการทุกรูปแบบ ทั้งในด้านกฎหมาย การปกครอง และการปฏิบัติอื่น ๆ สอดคล้องพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 และนโยบายของรัฐบาล ซึ่งกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จะได้ดำเนินการอย่างจริงจัง โดยประกันความเป็นธรรมที่จะให้คนพิการเข้าถึง และใช้ประโยชน์จากสิทธิตามกฎหมายได้ เช่น การช่วยเหลือทางกฎหมายและการจัดหาทนายความแก่คนพิการ การไต่ถามและวินิจฉัย ในกรณีมีการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ เนื่องจากการกำหนดนโยบาย กฎ ระเบียบ มาตรการ โครงการ หรือวิธีปฏิบัติของหน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน หรือบุคคลใด ในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ ทั้งนี้ คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติมีอำนาจพิจารณาเพิกถอนการกระทำนั้นได้

2. ในปี 2553 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จะขอตั้งงบประมาณ เพื่อดำเนินโครงการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในชุมชนท้องถิ่น โดยรัฐให้จัดสรรงบประมาณให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจ้างคนพิการเข้าทำงานในท้องถิ่น เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพและคุณภาพชีวิตคนพิการในชนบททั่วประเทศ ทำให้คนพิการในชนบทได้มีรายได้ และสามารถพึ่งพาตนเองได้ รวมทั้งได้แสดงศักยภาพของตนเอง

3. ปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เห็นสมควรปรับปรุงสาระสำคัญ และรายละเอียดเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตแห่งชาติ ให้เหมาะสมกับแนวทางในการบริหารราชการแผ่นดินในปัจจุบัน จึงควรปรับปรุงวิธีการจัดตั้งสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติใหม่ ให้เป็นนิติบุคคล ประกอบกับบทบัญญัติเกี่ยวกับการบริการจัดการของกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในรูปคณะกรรมการมีลักษณะรวมศูนย์ที่ส่วนกลาง ทำให้การช่วยเหลือคนพิการที่จะกระจายตัวอยู่ทั่วประเทศเป็นไปอย่างล่าช้ามีขั้นตอนมาก และไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร จึงเห็นสมควรปรับปรุงวิธีการบริหารจัดการของกองทุนใหม่ ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยยกฐานะคณะกรรมการบริหารกองทุน เป็นคณะกรรมการบริหารกองทุน เพื่อให้มีอำนาจหน้าที่ แต่งตั้งคณะกรรมการในจังหวัดต่าง ๆ ปฏิบัติหน้าที่แทนคณะกรรมการ เพื่อให้การบริหารแก่คน

พิการในต่างจังหวัดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และทั่วถึง ตลอดจนคณะกรรมการจะมีความใกล้ชิดคนพิการในท้องถิ่นมากขึ้น

4. ผลักดันให้มีการจัดทำแผนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการทุกจังหวัด โดยมีส่วนร่วมของคนพิการอย่างแท้จริง เพื่อร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนการโครงการที่ตอบสนองความต้องการของคนพิการในจังหวัด โดยสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ จะสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ไปให้จังหวัด เพื่อรองรับการจัดทำโครงการตามแผนดังกล่าวต่อไป

จากนโยบาย ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ดังกล่าว ได้ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้คนพิการได้เข้าถึง และใช้ประโยชน์จากสิทธิต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 การให้ความสำคัญกับการจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เพื่อให้คนพิการได้เข้าถึง และใช้ประโยชน์ในอาคาร สถานที่ และบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมอย่างเท่าเทียมกับบุคคลอื่น ส่งเสริมการจัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ ทั้งนี้ โดยการจัดตั้งงบประมาณเพื่อดำเนินโครงการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในชุมชนท้องถิ่น การปรับปรุงกฎหมาย และส่งเสริมให้มีการจัดทำแผนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการระดับจังหวัด และให้คนพิการในจังหวัด มีส่วนร่วมในแผนฯ อย่างแท้จริง

ในส่วนของแนวคิดเกี่ยวกับความพิการ (Disability) เป็นแนวคิดที่นำไปใช้ประโยชน์ในการทำความเข้าใจ เกี่ยวกับความหมายของคนพิการและนโยบายของภาครัฐที่ได้กำหนดกรอบแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตส่งผลถึงการปฏิบัติต่อสิทธิแห่งความเป็นมนุษย์ และเป็นแนวทางในการอธิบายในส่วนบทนำของงานวิจัย

### 3. แนวคิดการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ (Independent Living)

“การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ” เป็นปรัชญา และการเคลื่อนไหวทางสังคมของกลุ่มคนพิการ ซึ่งมีเป้าหมายในการบรรลุถึงความสามารถในการตัดสินใจด้วยตนเอง (self – determination) โอกาสที่เท่าเทียม (equal opportunity) และการเคารพตนเอง (self-respect) การดำรงชีวิตไม่ได้หมายถึง เราต้องการทำทุกอย่างด้วยตนเองทั้งหมดและไม่ต้องการใครมาเกี่ยวข้องหรือต้องการแยกออกไปอยู่ต่างหาก การดำรงชีวิตอิสระ หมายถึง ความต้องการสามารถที่จะเลือก และควบคุมการดำเนินชีวิตได้ (กมลพรรณ พันพื้ง 2551: 7) บางครั้งยากที่จะอธิบายให้คนไม่พิการหรือแม้แต่คนที่มีความพิการน้อยกว่าเข้าใจได้ง่าย แต่ในที่สุดพิสูจน์ได้ในหลายประเทศว่า “การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ” ก่อประโยชน์ให้กับคนพิการทุกประเภท ทุกระดับ รวมทั้งคนไม่พิการด้วย ศูนย์การดำรงชีวิต

อิสระของคนพิการ (ILC) Independent Living Center หรือ (CIL) Center of Independent Living เป็นศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการแห่งแรกตั้งขึ้นในปี 2515 ที่ เบอร์เลย์ รัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา ในปี 2521 ความเคลื่อนไหวกระจายไปทั่วประเทศ มีการออกกฎหมายให้การสนับสนุนการเงินเพื่อก่อตั้งศูนย์การดำรงชีวิตอิสระ ปัจจุบันสหรัฐอเมริกามีศูนย์การดำรงชีวิตอิสระในทุกรัฐและดินแดนครอบครอง ในประเทศญี่ปุ่น การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการเป็นทั้งปรัชญา (Philosophy) แนวคิด (Concept) และการปฏิบัติ (Practice) มีศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการเป็นพาหนะขับเคลื่อน ทำทั้งงานให้บริการและงานเกี่ยวกับสิทธิคนพิการในเวลาเดียวกัน เป็นรูปแบบกิจกรรมในชุมชนและความคุ้มครองโดยคนพิการซึ่งเป็นผู้ให้บริการ บริการที่จัดกระจายสู่คนพิการทุกประเภท ผู้ใช้บริการกำหนดเป้าหมายการบริการด้วยตนเอง

บริการของศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการให้บริการที่หลากหลายและครอบคลุม คนพิการทุกประเภท โดยมีบริการหลัก 4 อย่างที่มีความจำเป็นต่อคนพิการที่จะมีชีวิตอย่างอิสระได้

1. ข้อมูลข่าวสารและการส่งต่อ (Information and Referral) ศูนย์จะรวบรวม ข้อมูลชุมชนเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ให้สามารถแนะนำตอบคำถามแก่คนพิการได้อย่างถูกต้อง ทันเวลาเช่น ข้อมูลอาสาสมัครล่ามภาษามือ ผู้ช่วยเหลือส่วนตัวสำหรับคนพิการ ที่พัก สถานที่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อมูลคนพิการในชุมชน บุคคล หน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือ ผู้แนะนำด้านต่างๆ ในชุมชน เป็นต้น

2. การฝึกทักษะการดำรงชีวิตอิสระ (IL Skill Training) เปิดหลักสูตรการฝึกสำหรับคนพิการเพื่อให้เกิดทักษะในการใช้ชีวิตอิสระมากขึ้นเนื้อหาหลักสูตรอาจประกอบด้วยหลายเรื่อง จากง่ายไปสู่ยาก เช่น การดูแลตนเอง การออกสังคม การใช้ระบบขนส่งสาธารณะ การบริการการเงิน และการใช้จ่ายส่วนตัว การแก้ปัญหาเมื่อเผชิญกับเรื่องไม่คาดฝัน หรือการถูกเลือกปฏิบัติโดยเจ้าหน้าที่ของภาครัฐ

3. การให้คำปรึกษาฉันเพื่อน (Peer Counseling) หมายถึง บริการที่ใช้คนพิการที่มีความเชี่ยวชาญในการแก้ปัญหา ทำงานกับคนพิการที่มีปัญหา แต่ต้องการมีการดำรงชีวิตอิสระ เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ปัญหา เช่น การจัดรูปแบบหรือวิถีชีวิต หรือการเรียนรู้การใช้ทรัพยากรชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ

4. การพิทักษ์สิทธิ (Advocacy) เป็นบริการที่เกี่ยวข้องกับสิทธิ มี 2 ลักษณะ คือ สิทธิของคนพิการระดับบุคคล กรณีถูกละเมิดสิทธิให้ได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสิทธิเกี่ยวกับชุมชน เพื่อรณรงค์ ให้ความรู้แก่ชุมชน ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในชุมชน ในอันดับที่จะอำนวยความสะดวก หรือส่งเสริมการใช้ชีวิตอย่างอิสระของคนพิการได้มากขึ้น (กมลพรรณ พันพิ่ง 2551: 21-22)

การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการเป็นทั้งปรัชญาและการเคลื่อนไหวทางสังคม มีเป้าหมายเพื่อให้คนพิการสามารถเลือกและตัดสินใจเรื่องในชีวิตด้วยตนเองเช่นเดียวกับคนอื่น มีโอกาสที่เสมอภาคและความเคารพต่อตนเอง การดำรงชีวิตอิสระ “ไม่ได้” หมายความว่าคนพิการต้องทำทุกอย่างด้วยตัวเองหรือไม่ต้องการคนอื่นเลย หรือต้องการแยกตัวออกไปอยู่โดดเดี่ยวตามลำพัง (เครือข่ายการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ 2552) “การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ” ไม่ควรถูกแปลความตรงๆ ว่าการมีชีวิตอยู่โดยไม่พึ่งพาผู้อื่น มีงานทำ มีรายได้เป็นของตัวเองเท่านั้น แต่หัวใจของการดำรงชีวิตอิสระอยู่ที่ความสามารถตัดสินใจเรื่องในชีวิตของตนเองด้วยตัวเอง (Self-determination) มีสิทธิและโอกาสเลือกหนทางปฏิบัติเอง มีอิสระที่จะประสบความสำเร็จหรือเรียนรู้จากความผิดพลาดของคนอื่น เช่นเดียวกับคนทั่วไป แต่คนทั่วไปมักมองความผิดพลาดล้มเหลวของคนพิการเป็นเรื่องแปลกและพยายามป้องกันให้ จึงกลายเป็นการกีดกันเลือกปฏิบัติในที่สุด ทั้งที่คนทั่วไปก็ทำผิดพลาดกันอยู่เสมอ (โอเคเนชั่น 2552) หากจะมีข้อจำกัดก็เป็นข้อจำกัดเช่นเดียวกับคนทั่วไป เช่น กฎเกณฑ์ทางสังคม ดินฟ้าอากาศ เป็นต้น การดำรงชีวิตอิสระไม่ใช่เรื่องง่ายๆ และอาจมองเป็นเรื่องเสี่ยงน่าทำหายน่าสำหรับคนพิการ แต่ได้พิสูจน์แล้วว่า คนพิการส่วนใหญ่ยินดีและพอใจกับความเสี่ยงนั้น มากกว่าที่จะอยู่อย่างพึ่งพาคนอื่นตลอดเวลา ขาดโอกาส และไม่สามารถทำตามความฝันของตัวเองได้ “ผู้อื่น” ว่าหมายถึง วิธีการอันทำให้คนพิการได้รับประโยชน์จากระบบทั่วไปของสังคมเช่นคนทั่วไป เช่น ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และทางวัฒนธรรม การมีที่อยู่อาศัย การใช้พาหนะเดินทาง การบริการด้านสังคมและอนามัย โอกาสด้านการศึกษาและการทำงาน การเป็นอยู่และชีวิตสังคม การใช้สถานที่และอุปกรณ์กีฬา และการพักผ่อนหย่อนใจ “การมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่และเท่าเทียมกัน” (full participation and equality) วิธีการฟื้นฟูสมรรถภาพมุ่งทำต่อคนพิการเท่านั้นยังไม่เพียงพอ ภาวะแวดล้อมเป็นตัวกำหนดว่าความพิการนั้นๆ ส่งผลเช่นไรในชีวิตประจำวันของคนพิการ บุคคลย่อมตกอยู่ในฐานะเสียเปรียบ เมื่อไม่มีโอกาสเช่นคนอื่นในสังคมที่จะมีชีวิตปกติ ซึ่งหมายถึงการมีครอบครัว การได้ศึกษาเล่าเรียน ได้มีงานทำ มีบ้านอยู่ มีความปลอดภัย มีความมั่นคงทางการเงิน ได้มีความสัมพันธ์กับผู้อื่น รวมทั้งทางเพศมีทางเข้าไปใช้สุขภาพสาธารณะ มีเสรีภาพที่จะไปไหนมาไหนก็ได้ และมีความเป็นอยู่ประจำวันตามที่ต้องการ

สรุปได้ว่าการดำรงชีวิตอิสระนั้นเป็นความต้องการของคนทั่วไป อิสระในด้านต่างๆ เช่น ในด้านความคิด การดำรงชีวิต ก็คงจะไม่แตกต่างกันอะไรกับกลุ่มคนพิการ โดยสังคมสามารถตอบสนองในสิ่งเหล่านั้นที่มีส่วนช่วยในการดำรงชีวิตของคนพิการเท่านั้น จากที่สังคมเคยมองว่าเป็นปัญหาเป็นภาระ อาจเปลี่ยนมุมมองใหม่ที่ดีขึ้น คนพิการมีความต้องการที่จะดำรงชีวิตได้ด้วยตนเอง มีได้ต้องการที่จะขอความช่วยเหลือเพียงอย่างเดียว หากทุกฝ่ายเร่งเห็นและตอบสนองความ

ต้องการของคนพิการได้อย่างถูกต้อง ก็จะเป็นการสร้างโอกาสสร้างแรงใจให้กลุ่มคนอีกกลุ่มหนึ่งให้ดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข

ในส่วนของแนวคิดการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ (Independent Living) เป็นแนวคิดที่นำไปใช้ประโยชน์ในการทำความเข้าใจถึงความหมายของสิ่งที่คนพิการต้องการดำรงชีวิตอิสระและความเสมอภาคในสังคม เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการอภิปรายผลการวิจัย

ประเทศไทยในฐานะที่เป็นภาคีขององค์การสหประชาชาติ ได้ร่วมมือดำเนินการตามแผนที่โลกที่จะไปสู่จุดมุ่งหมาย 3 ประการในการที่จะช่วยให้คนพิการได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานความเป็นคนเท่าเทียมกับบุคคลปกติ อื่นๆ คือ

1. ป้องกันความพิการ
2. การฟื้นฟูสมรรถภาพ
3. การเข้าร่วมอย่างเต็มที่และความเสมอภาคของสังคม

ความพยายามที่จะไปสู่จุดมุ่งหมายดังกล่าวได้ทำให้คนพิการ องค์กรของคนพิการและองค์กรที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ ได้ร่วมมือกันรณรงค์เรียกร้องให้ประกาศใช้ “กฎหมายเกี่ยวกับคนพิการ” โดยมีแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับสิทธิของคนพิการ และความเคลื่อนไหวเพื่อสิทธิของคนพิการที่เป็นพื้นฐานเบื้องต้นคือ แนวคิด Access

#### 4. แนวคิดการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ(Access)

##### 4.1 แนวความคิด Access (การเข้าถึงสำหรับคนพิการ)

จูริรัตน์ ผ่องแผ้ว (2533 : 110) Access คำแปลภาษาไทย มีหลายความหมาย เช่น แปลว่า วิธีทางหรือวิธีการ ในการเข้าใช้ประโยชน์ สิทธิในการเข้าใช้ ความสะดวกในการใช้อาคารสถานที่ต่างๆ หรือ ความสามารถที่จะเข้าไปถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การที่คนพิการจะสามารถดำรงชีวิตอยู่อย่างมีคุณค่าในสังคมได้นั้น จำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือ เอื้ออำนวยความสะดวกจากสังคมบ้าง และสังคมควรจะตระหนักว่า คนพิการมีความต้องการพิเศษบางประการที่ควรได้รับการตอบสนอง เพื่อที่คนพิการจะได้สามารถเข้ามามีส่วนร่วมในสังคมได้อย่างเต็มที่และเสมอภาคตามสิทธิมนุษยชน โดยปราศจากการถูกกีดกันหรือการถูกเลือกปฏิบัติเพราะสาเหตุด้วยความพิการ ตัวอย่างเช่น คนหูหนวกไม่สามารถที่จะจับขี้นยานพาหนะได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย แม้จะได้มีการพิสูจน์มาแล้วว่า คนหูหนวกสามารถเดินทางได้โดยพาหนะส่วนตัว และมีโอกาสเกิดอันตรายที่ต่ำมากก็ตาม เนื่องจากคนหูหนวกไม่ได้รับอนุญาตให้มีใบขับขี่ หรือการได้รับข่าวสารในการเข้ารับบริการสาธารณสุขรูปแบบต่างๆ ที่ไม่เอื้อต่อการรับรู้ของคนหูหนวกจนไม่ได้เข้าใช้สิทธิที่พึงมีของตนเอง และในกรณีที่ต้องใช้รถเงินก็ไม่สามารถใช้บริการรถเมล์หรือรถไฟได้ เพราะมีอุปสรรคที่

บันไดและประตูทางขึ้นลงแคบรถเข็นสำหรับคนพิการเข้าไม่ได้ สิ่งต่างเหล่านี้ จึงทำให้ไม่เกิด Access หรือการเข้าถึงสำหรับคนพิการ ซึ่งถ้ามีการแก้ไขปรับปรุงเพียงเล็กน้อย คนพิการก็จะสามารถร่วมใช้บริการต่างๆ ได้ เช่น ออกไปขับขีประเภพิเศษแก่คนหูหนวกใช้วิธีการต่างๆ ในการที่จะส่งข่าวสารไปถึงคนหูหนวกและคนพิการต่างๆ ให้สามารถรับทราบถึงบริการที่จะให้หรือปรับขนาดประตูรถเมล์ เป็นต้น

แนวความคิด Access (การเข้าถึงสำหรับคนพิการ) มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้อีกมากมาย ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “การเข้าถึง” ไว้ต่างกัน โดยใช้รากศัพท์จากภาษาอังกฤษ คือ Access หรือ Accessibility ดังนี้

ขนิษฐา เทวินทรภักดี (2531 : 81) ได้ให้ความหมายการเข้าถึงไว้ว่า คือ สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง วิถีทางหรือวิชาการในการที่จะได้รับความสะดวกเพื่อเข้าถึงการใช้ประโยชน์และสิทธิในการได้ใช้บริการในด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ บริการสาธารณสุข อาคารสถานที่ต่างๆ รวมทั้งการเข้าถึงบริการด้านการศึกษา การเข้าสู่อาชีพ และการมีงานทำ ด้านที่พ้ออาศัยบริการขนส่งสาธารณะต่างๆ และการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารโดยต้องอาศัยสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสิ่งเฉพาะสำหรับคนหูหนวก หรือคนตาบอด เป็นต้น

วาริ ปัญจะผลินกุล (2543 : 38) ได้สรุปความหมายของการเข้าถึงไว้ว่าการเข้าถึงหมายถึง การเข้าใช้ การใช้ประโยชน์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อจะลดข้อจำกัดในการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมและการดำรงชีวิตอยู่ในสังคม การสนับสนุน ส่งเสริมในทุกๆ ด้านเพื่อให้สามารถเข้าใช้บริการได้อย่างเท่าเทียม ทัวถึง และเป็นธรรม นอกจากนี้ยังรวมถึงสิทธิในการเข้าใช้สิ่งต่างๆ และบริการต่างๆ ที่รัฐจัดให้ต้องรวมถึงคนพิการด้วย

จุริรัตน์ ผ่องแผ้ว (2533 : 110-114) Access หรือ Accessibility จึงมีความหมายว่า สภาวะแวดล้อมทางกายภาพทางสังคม และทางจิตวิทยาที่ช่วยส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต และโอกาสแก่ทุกๆ คนเท่าเทียมกัน Access จึงมิได้หมายถึงแค่ทางลาดหรือห้องน้ำพิเศษสำหรับคนพิการเท่านั้น แต่รวมถึงสิทธิในการที่จะได้รับทราบข่าวสารข้อมูลสำหรับคนพิการหรือสิทธิที่จะได้รับสำหรับความพิการทุกประเภทด้วย โดยจัดประเภทการเข้าถึงบริการต่างๆ ของคนพิการดังนี้

1. ด้านการศึกษา ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ว่าด้วยสิทธิ เด็กทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับบริการด้านการศึกษาภาคบังคับจากรัฐ แต่ในความเป็นจริงนั้นเด็กพิการประมาณกว่าร้อยละ 95 ไม่ได้ได้รับการบริการด้านการศึกษาภาคบังคับ ทั้งนี้เพราะโรงเรียน ไม่ Access สำหรับเด็กพิการเช่น ขาดแคลนบุคลากรและอุปกรณ์ในการเรียนการสอนในกรณีของเด็กหูหนวกและตาบอด จำเป็นต้องมีครูและอุปกรณ์พิเศษช่วย เช่น เครื่องช่วยฟัง ครูที่รู้ภาษามือ ตำราที่เหมาะสมกับสภาพความพิการ ในกรณีที่เด็กหูหนวกควรจัดทำตำราเรียนที่มีรูปมากกว่าตัวหนังสือ เป็นต้นบาง

กรณีโรงเรียนอยู่ห่างไกลจากบ้าน ไม่สามารถเดินทางไปเรียนตามลำพังได้ หรือด้านอาคารสถานที่ เป็นอุปสรรคคือ ตัวอาคารที่มีบันไดสูง ห้องเรียนอยู่ชั้นบน ห้องน้ำ ห้องสุขาไม่สะดวกต่อการใช้ของเด็กพิการ เช่น การแสดงอาการรังเกียจหรือการล้อเลียนที่เป็นอุปสรรคสำหรับเด็กพิการ

2. ด้านการทำงาน ในที่นี้หมายถึง สิทธิในการมีงานทำเช่นเดียวกับคนปกติ โดยไม่ถูกกีดกันแบ่งแยกด้วยเหตุแห่งความพิการ หมายรวมถึง สิทธิในการเข้ารับการฝึกอบรม ฝึกอาชีพที่เหมาะสมเพื่อโอกาสที่ดีในการทำงาน ตัวอาคารสถานที่ทำงานของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ โรงงานอุตสาหกรรม บริษัทต่างๆ ควรคำนึงถึงพนักงานที่เป็นคนพิการด้วย เช่น จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ทางลาด ประตูที่มีความกว้างพอสำหรับคนพิการที่ใช้กายอุปกรณ์ เข้าออกสะดวก ลิฟท์ที่มีอักษรเบรลล์กำกับปุ่มบังคับลิฟท์ เป็นต้น

3. ด้านสังคมการที่คนพิการจะเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ ในสังคมได้อย่างเต็มที่และเสมอภาคทัดเทียมบุคคลปกติอื่นๆ นั้น จำเป็นจะต้องมีองค์ประกอบบางประการทั้งในด้านส่วนตัวของผู้พิการ คือ ต้องมีความพร้อมทั้งทางร่างกาย ซึ่งต้องแข็งแรงพอที่จะช่วยเหลือตนเองได้ มีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการทำงานหาเลี้ยงตนเองได้ และความพร้อมทางใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมของสังคมในฐานะสมาชิกคนหนึ่ง ในส่วนของสังคมที่จะเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พิการให้ได้สิทธิเท่าเทียมกัน ดังต่อไปนี้

3.1 สิทธิในการเลือกตั้ง ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ทุกคนมีสิทธิในการเลือกรับเลือกตั้งและออกเสียงเลือกตั้ง ถ้ามีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ แต่ในทางปฏิบัติคนพิการจะถูกขจัดสิทธิและไม่สามารถใช้สิทธิได้ เช่น คนหูหนวกจะถูกขจัดสิทธิที่จะได้รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้เข้ารับการเลือกตั้งแต่ละคน จึงยากที่จะตัดสินใจว่าผู้ใดเหมาะสมที่จะเป็นผู้แทนของเขา หรือคนตาบอดไม่สามารถใช้สิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้งได้ เพราะบัตรลงคะแนนเสียงเลือกตั้งเป็นตัวอักษรธรรมดา มิใช่อักษรเบรลล์ที่คนตาบอดสามารถอ่านได้ หรือสถานที่เลือกตั้งไม่อำนวยความสะดวกไปใช้สิทธิของคนพิการ สิ่งเหล่านี้ถือว่าไม่ Access สำหรับคนพิการในการไปใช้สิทธิเลือกตั้ง

3.2 สิทธิในการเดินทาง การใช้บริการขนส่งสาธารณะต่างๆ ซึ่งคนพิการ เช่นเดียวกับคนปกติอื่นๆ ที่มีความจำเป็นจะต้องเดินทางออกนอกบ้าน เพื่อประกอบอาชีพหรือกระทำกิจกรรมต่างๆ เช่น คนพิการต้องประสบปัญหาในการเดินทางเสมอ เช่น เมื่อคนหูหนวกจำเป็นต้องใช้บริการขององค์การขนส่ง มักพบปัญหาเกี่ยวกับความไม่แน่นอนของป้ายต่างๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และมักประกาศการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวต่อกันด้วยปากเปล่าซึ่งทำให้คนหูหนวกตกข่าวการเปลี่ยนแปลงการเปลี่ยนแปลงจนเกิดความเสียหายในที่สุด และเมื่อบริการสาธารณะไม่เอื้อต่อสภาพความพิการแล้ว คนหูหนวกจึงต้องการที่จะเดินทางด้วยยานพาหนะของ

ตนเองเพื่อความสะดวก แต่ยังคงต้องพบอุปสรรคอีก เนื่องจากกฎหมายยังไม่อนุญาตให้คนหูหนวกมีใบขับขี่ ทำให้คนหูหนวกต้องใช้นอนอย่างผิดกฎหมายเรื่อยไป

3.3 สิทธิในการเข้าใช้สถานที่ราชการ เอกชนที่ให้บริการสาธารณะ สถานศึกษา เช่น โรงเรียน วิทยาลัย และมหาวิทยาลัย สนามกีฬา สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และศูนย์การค้าต่างๆ ควรจะเอื้ออำนวยความสะดวกในการใช้ร่วมของคนพิการด้วย เช่น เครื่องหมายเตือนภัย ควรอยู่ในที่ที่เห็นได้ง่ายและสีเด่นชัด กริ่งประตู นอกจากจะเป็นระบบเสียงแล้ว ควรเป็นระบบสัญญาณไฟด้วย เพื่อผู้บกพร่องทางการได้ยินจะได้ทราบเมื่อมีคนมาเคาะประตูหรือเมื่อมีเหตุร้ายเกิดขึ้น ห้องน้ำ ห้องสุขา ทางลาดหรือทางเดินเท้า ควรมีความกว้างพอที่รถเข็นของคนพิการจะเข้าไปได้

3.4 สิทธิในการรับข่าวสาร ข้อมูลและบริการต่างๆ เช่นเดียวกับบุคคลทั่วไปในกรณีของคนหูหนวกซึ่งถูกละเลย และไม่ได้รับการด้านข่าวสารข้อมูลจากสื่อวิทยุและโทรทัศน์ เพราะคนหูหนวกมีภาษาเฉพาะในการติดต่อสื่อสารคือภาษามือ (Sign Language) ซึ่งคนปกติทั่วไปจะไม่เข้าใจ ดังนั้นคนหูหนวกจึงต้องมีล่ามเป็นผู้แปลถ้อยคำ ถ่ายทอดให้เกิดความเข้าใจระหว่างคนหูหนวกและคน(ที่ได้ยินตาม)ปกติ ล่ามจึงมีความจำเป็นอย่างหนึ่งที่จะต้องสำหรับคนหูหนวก แต่ในปัจจุบันประเทศที่มีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เช่น สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น หรือประเทศในยุโรป คนหูหนวกสามารถใช้โทรศัพท์ได้โดยใช้ระบบ Telecommunication devices for the deaf (TDD) โดยใช้เครื่องพิมพ์ข้อความที่ต้องการพูด แล้วเครื่องจะแปลสัญญาณเพื่อส่งไปทางโทรศัพท์ ไปสู่ผู้ที่อุปกรณ์ชนิดเดียวกันนี้อยู่และจะสามารถสื่อสารกันได้ ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว แสดงให้เห็นว่า Access มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิตและการมีส่วนร่วมของคนพิการ ดังนั้น Access จึงเป็นเป้าหมายเบื้องต้นในการรณรงค์เพื่อสิทธิคนพิการทั่วโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศที่พัฒนาแล้วได้ให้ความสำคัญในเรื่องนี้มาก เพราะถือว่าการอำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการให้ได้รับสิทธิและบริการต่างๆเท่าเทียมกับคนปกติในสังคม จะช่วยให้คนพิการสามารถพึ่งตนเองได้ และกลายมาเป็นกำลังผลิตส่วนหนึ่งของสังคมแทนที่จะต้องเป็นภาระของสังคม

จะเห็นได้ว่าแนวคิด Access (การเข้าถึงสำหรับคนพิการการเข้าถึง) มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิตและการมีส่วนร่วมในสังคมของคนพิการ ดังนั้นการเข้าถึงจึงเป็นเป้าหมายเบื้องต้นในการรณรงค์เพื่อสิทธิของคนพิการทั่วโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศที่พัฒนาแล้วได้ให้ความสำคัญในเรื่องนี้มาก เพราะถือว่าการอำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการให้ได้รับบริการต่างๆเท่าเทียมกับคนปกติในสังคมแล้ว คนพิการจะสามารถพึ่งพาตนเองได้ และกลายมาเป็นกำลังผลิตส่วนหนึ่งของสังคม แทนที่จะต้องเป็นภาระแก่สังคม และทำให้คนพิการสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้โดยไม่เป็นภาระแก่ผู้อื่น หรือหากเป็นภาระบ้างก็จะน้อยที่สุดแล้ว ยังทำให้คนพิการนั้น

สามารถดำรงชีวิตได้อย่างอิสระ สามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ของสังคม สามารถเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของสังคมเช่นเดียวกับคนทั่วไป

#### 4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ

เมื่อก้าวถึงสิ่งอำนวยความสะดวก คนส่วนใหญ่จะนึกถึงบ้านหรืออาคารที่เพียบพร้อมไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวันต่างๆ เช่น เครื่องมือใช้สอยต่างๆ ยานพาหนะบริการสาธารณะ ตลอดจนสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ชีวิตของมนุษย์มีความสะดวกสบาย และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และจากแนวคิดเรื่องการพัฒนาสังคมที่เน้นการให้ความสำคัญกับการกระจายความเป็นธรรมให้กับผู้ด้อยโอกาสในสังคม ซึ่งรวมถึงคนพิการ ผู้สูงอายุ หรือบุคคลอื่นๆ ที่ไม่ได้รับโอกาส และไม่สามารถเข้าถึงบริการต่างๆ อันจะมีผลต่อการปรับปรุงคุณภาพชีวิต และการพัฒนาประเทศในภาพรวม โดยภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องสร้างหรือจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก ที่สามารถสนองตอบต่อความต้องการพื้นฐานของผู้พิการและทุกคนในสังคม

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สภาพแวดล้อม เช่นอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการสาธารณะที่มีอยู่ รวมทั้งอุปกรณ์ เครื่องช่วยความพิการ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ เพื่อให้เข้าถึงบริการและมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมอย่างเต็มที่ เช่น ทางลาดสำหรับคนพิการ ไร้อาคารสถานที่สาธารณะ ลิฟต์ยกเก้าอี้รถเข็นคนพิการ การปรับโครงสร้างของบริการสาธารณะต่างๆ ให้เหมาะสม

กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคาร สำหรับคนพิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา พ.ศ. 2548 ให้ความหมายถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา หมายถึงส่วนของอาคารที่สร้างขึ้นและอุปกรณ์อันเป็นส่วนประกอบของอาคารที่ติดหรือตั้งอยู่ภายในและภายนอกอาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้อาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชราโดยได้แบ่งสิ่งอำนวยความสะดวกเป็น 9 หมวด ดังนี้

หมวดที่ 1 ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก

หมวดที่ 2 ทางลาดและลิฟต์

หมวดที่ 3 บันได

หมวดที่ 4 ที่จอดรถ

หมวดที่ 5 ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคาร และทางเดินเชื่อมอาคาร

หมวดที่ 6 ประตู

หมวดที่ 7 ห้องส้วม

หมวดที่ 8 พื้นผิวด่างสัมผัส

## หมวดที่ 9 โรงมหรสพ หอประชุม และ โรงแรม

(คำอธิบายแต่ละหมวดอยู่ในภาคผนวก ง)

เมื่อก้าวถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการแล้ว คนทั่วไปมักคิดว่าเป็นสิ่งที่อำนวยความสะดวกอย่างสุขสบาย แต่แท้จริงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการนั้น เป็นสิ่งที่จัดอุปสรรคและข้อจำกัดในการเข้าถึงสิทธิและโอกาส ด้วยเหตุที่คนพิการมีความแตกต่างทางร่างกาย โดยความแตกต่างก็พบได้กับคนทุกคนตามธรรมชาติ เช่น สูง-ต่ำ อ้วน-ผอม หญิงมีครรภ์ ผู้สูงอายุ ฯลฯ ฉะนั้นการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้ทุกคนสามารถอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างปกติสุข ซึ่งเมื่อพิจารณาจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของ Abraham Maslow เรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการดังกล่าวจะสอดคล้องกับความต้องการความมั่นคง (Security needs) คือ คนพิการต้องการสถานที่ที่ปลอดภัยในการดำเนินชีวิต ต้องการสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการทางสังคม (Social Needs) ที่สิ่งอำนวยความสะดวกจะเอื้อให้คนพิการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและมีการประสานสัมพันธ์ในสังคมอย่างเหมาะสม (ธนายศ ธนธิตี, ประฤดา สุริยันธ์, และ ยิวดี ธีรธราดล, 2549 :22)

สิ่งอำนวยความสะดวกส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อเอื้ออำนวยต่อคนพิการทุกลักษณะพิการ ซึ่งประโยชน์ของสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้ก็ไม่ได้จำกัดประโยชน์แต่เฉพาะคนพิการเท่านั้น แต่ยังเอื้ออำนวยต่อการใช้ประโยชน์ของทุกคนในสังคม ซึ่งจากรายละเอียดของแนวคิดทางการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแต่ละประเภทนั้น ได้จัดประเภทสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการทุกลักษณะความพิการได้ดังนี้

1. ทางเข้าสู่อาคาร พื้นผิวทางเข้าสู่อาคารเรียบเสมอกัน ไม่ลื่น ไม่ขรุขระ ไม่มีสิ่งกีดขวางหรือส่วนของอาคารยื่นล้ำออกมาเป็นอุปสรรคต่อคนพิการและแนวทางเข้าสู่อาคารอยู่ในระดับเดียวกับพื้นถนนภายนอก อาคารหรือพื้นลานจอดรถ

2. ทางเดินระหว่างอาคาร พื้นทางเดินเรียบ ไม่ลื่น มีความกว้างที่เหมาะสม หากมีท่อน้ำหรือรางระบายน้ำบนพื้นต้องมีฝาปิดสนิท หากฝาเป็นแบบตะแกรงต้องมีขนาดรูตะแกรงเล็กและแนวของรางระบายน้ำจะต้องวางกับแนวทางเดิน หากมีสิ่งกีดขวางที่จำเป็นบนทางเดิน ต้องจัดให้อยู่แนวเดียวกันโดยไม่กีดขวางทางเดิน และจัดให้มีการกั้นให้ทราบก่อนถึงสิ่งกีดขวาง

3. ประตู ประตูควรเป็นแบบบานเลื่อนเปิด - ปิดง่าย หากเป็นประตูแบบเปิดผลักเข้า - ออก ต้องสามารถเปิดได้กว้าง และไม่มีสิ่งกีดขวางทางเข้าออก หากมีธรณีประตูให้ขอบทั้งสองข้างมีความลาดเอียง ธรณีที่ประตูเป็นกระจกให้มีเครื่องหมายหรือแถบสีที่สังเกตเห็นได้ชัด อุปกรณ์เปิด - ปิด ประตูเป็นชนิดก้านเปิดหรือแกนผลักในแนวราบ

4. บันได มีลักษณะความกว้างและชันพักทุกระยะในขนาดที่เหมาะสม จมูกบันไดมนเรียบและใช้วัสดุกันลื่น ราวบันไดเป็นลักษณะกลมทั้งสองข้าง จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของราวบันไดมีสีทาที่เห็นได้ชัดเจน

5. ลิฟต์ ต้องสามารถให้คนพิการใช้ขึ้น – ลง ได้ทุกชั้น มีระบบควบคุมลิฟต์สำหรับคนพิการสามารถควบคุมได้เอง และลิฟต์อยู่ในบริเวณที่คนพิการสามารถใช้ได้สะดวก มีสัญลักษณ์รูปคนพิการติดที่ช่องประตูด้านนอกลิฟต์ โดยลักษณะของลิฟต์ให้มีขนาดช่องประตูกว้าง มีปุ่มกดเรียกลิฟต์และปุ่มกดบังคับลิฟต์อยู่ในระดับที่สูงที่เหมาะสม และภายนอกลิฟต์ไม่มีสิ่งกีดขวางเก้าอี้ล้อเข็น

6. ห้องน้ำ ห้องน้ำสำหรับคนพิการอยู่บริเวณที่สามารถเข้าถึงได้สะดวก โดยห้องน้ำให้มีลักษณะ

6.1 ประตูห้องน้ำควรเป็นแบบบานเลื่อน หรือถ้าเป็นแบบบานพับให้เป็นแบบเปิดออกสู่ภายนอกที่ไม่มีธรณีประตูแล้วสามารถเปิดค้างไว้ได้ พื้นห้องน้ำใช้วัสดุกันลื่นมีระดับเสมอกันกับพื้นภายนอก มีพื้นที่ภายในที่สามารถให้เก้าอี้ล้อเข็นหมุนกลับตัวได้

6.2 โถส้วมเป็นชนิดนั่งราบ มีพนักพิงหลังและระบบปล่อยน้ำเป็นชนิดกันโยก มีราวจับเพื่อช่วยพยุงตัว

6.3 ใต้อ่างล้างมือมีบริเวณที่เก้าอี้ล้อเข็นสามารถสอดตัวเข้าได้ และมีราวจับทั้งสองข้างของอ่าง ก๊อกน้ำเป็นชนิดก้านโยกหรือก้านกดหรือก้านหมุนหรือระบบอัตโนมัติ

6.4 พื้นที่อาบน้ำให้คนพิการที่ใช้เก้าอี้ล้อเข็นสามารถกลับตัวได้ มีที่นั่งสำหรับอาบน้ำชนิดพับเก็บติดผนัง โดยมีราวจับในแนวนอนในบริเวณที่อาบน้ำ

7. สถานที่จอดรถ อยู่ในบริเวณที่สะดวกในการเข้าสู่อาคารมากที่สุด หากเป็นอาคารจอดรถหลายชั้นให้จัดที่จอดรถสำหรับคนพิการไว้ในชั้นที่มีลิฟต์ และพื้นลานจอดรถสำหรับคนพิการเรียบเสมอกันและมีสัญลักษณ์แสดงว่าเป็นที่จอดรถสำหรับคนพิการไว้เป็นการเฉพาะ

8. ป้ายหรือผัง ผังของอาคาร สถานที่ ตั้งไว้ด้านหน้าภายนอกอาคารบริเวณที่เห็นได้ชัดเจน

หน่วยงานต่างๆ ของกระทรวงคมนาคมได้ดำเนินงาน เรื่อง การจัดตั้งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ตามแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2550-2554 ณ วันที่ 28 มกราคม 2553 ดังนี้ (พวงแก้ว กิจธรรม 2553)

## 1. กรมการขนส่งทางบก

1.1 อยู่ในระหว่างปรับปรุง เพื่อจัดให้มีทางลาดขึ้น-ลง สำหรับคนพิการ ในอาคารสำนักงานขนส่งจังหวัด จำนวน 20 จังหวัด และสถานีขนส่งผู้โดยสาร จำนวน 5 แห่ง

1.2 มอบหมายสำนักวิศวกรรมยานยนต์ จัดทำ ร่าง ประกาศกรมการขนส่งทางบกโดยกำหนด ให้มีอุปกรณ์ยกรถ อุปกรณ์ทางลาด อุปกรณ์กริ่ง ราวมือจับและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่รองรับการใช้บริการของคนพิการ

## 2. บริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.)

2.1 จัดทำทางลาดภายในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ (เอกมัย)

2.2 จัดทำลิฟต์สำหรับคนพิการที่สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ (จตุจักร) และเปิดให้บริการแล้ว

2.3 จัดทำทางลาด ที่จอดรถและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ (จตุจักร) จะดำเนินการในปี 2554

## 3. องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)

จัดหารถโดยสารปรับอากาศโดยใช้ก๊าซธรรมชาติ (CNG) จำนวน 4,000 คัน โดยกำหนดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ทั้งนี้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการดำเนินการจัดหารถโดยสารปรับอากาศโดยใช้ก๊าซธรรมชาติ (CNG) เป็นเชื้อเพลิงได้พิจารณาร่างขอบเขตของงาน (TOR) โดยเห็นชอบกำหนดให้รถทุกคันมีพื้นตัวรถเป็นแบบพื้นกึ่งต่ำ (semi low floor) รวมทั้งมีทางลาดสะพานชนิดถอดประกอบได้ และไม่โครโฟนให้พนักงานขับรถบอกป้ายจอดอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทางสายตา

## 4. การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.)

4.1 ได้รับอนุมัติโครงการภายใต้แผนปฏิบัติการไทยเข้มแข็ง งบประมาณ 163 ล้านบาท ดำเนินการในปี 2553-2554 เพื่อการปรับปรุงสถานีและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ และป้ายไฟ เป็นต้น

4.2 ลดค่าโดยสารของผู้สูงอายุ จากเดิมลดค่าโดยสารร้อยละ 50 ในช่วงเวลาเดือนมิถุนายน-กันยายน ของทุกปี ในขณะนี้อยู่ระหว่างการพิจารณาลดให้อีกร้อยละ 20 ส่วนคนพิการให้ยึดแนวทางเดียวกับผู้สูงอายุ คาดว่าจะได้ข้อยุติภายในเดือนกุมภาพันธ์ 2553

## 5. การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)

5.1 ได้ออกแบบโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วงและสายสีน้ำเงินส่วนต่อขยาย โดยใช้หลักการ Universal Design มีการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของคนพิการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการออกแบบรถไฟฟ้าส่วนต่อขยาย รวมทั้งปรับปรุงให้คนพิการที่ใช้รถเข็นเข้า

และออกสถานีได้ทุกทาง จัดทำช่องขายตัวเพื่อให้คนพิการใช้งานได้ ส่วนการปรับระยะระหว่าง  
 ชานชาลากับตัวรถไฟฟ้่า จะได้พิจารณาดำเนินการโดยเป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยต่อไป

#### 6. กรมทางหลวง(ทล.)

6.1 จัดทำโครงการปรับปรุงแบบมาตรฐานงานออกแบบทางหลวง ให้  
 สอดคล้องและเหมาะสมสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ โดยได้มีการปรับแก้แบบให้สอดคล้องกับ  
 กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา  
 พ.ศ. ๒๕๔๘ และพร้อมจะให้ตัวแทนคนพิการได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อนำแบบไปก่อสร้างต่อไป

6.2 จัดทำโครงการจัดแบบมาตรฐานสะพานลอยคนเดินข้ามและลิฟต์  
 สำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ ได้ดำเนินการออกแบบเสร็จแล้ว

6.3 จัดทำแบบรายละเอียดทางลาดของโครงการทางหลวงหมายเลข 3215 ตอน  
 อ.บางบัวทอง-ไทรน้อย ตอนที่ 1 กม.25+500.000-34+798.000 ระยะทาง 9.298 กิโลเมตร ได้  
 ดำเนินการออกแบบเสร็จแล้ว แต่คณะรัฐมนตรีไม่อนุมัติงบประมาณก่อสร้าง

6.4 จัดทำแบบรายละเอียดทางลาดของโครงการทางหลวงหมายเลข 3215 ตอน  
 อ.บางบัวทอง-ไทรน้อย ตอนที่ 2 กม.21+560.000-25+500.000 ระยะทาง 3.940 กิโลเมตร ได้  
 ดำเนินการออกแบบเสร็จแล้ว แต่คณะรัฐมนตรีไม่อนุมัติงบประมาณก่อสร้าง

6.5 จัดทำ โครงการก่อสร้างสะพานลอยคนเดินข้ามและลิฟต์สำหรับผู้พิการ ทาง  
 หลวงหมายเลข 3 ตอนศรีราชา-พัทยากลาง กม.144+970.000 (บริเวณศูนย์คณะพระมหาไถ่ พัทยา) ได้มี  
 การเปลี่ยนแปลงแบบก่อสร้างและมีปัญหาการเข้าใช้พื้นที่เพื่อก่อสร้าง เนื่องจากเจ้าของพื้นที่ไม่ยินยอมให้ใช้  
 พื้นที่

#### 7. กรมทางหลวงชนบท (ทช.) ได้ดำเนินการโครงการ ดังนี้

7.1 โครงการก่อสร้างอาคารสำนักงานใหม่ จะมีทางลาดสำหรับคนพิการ  
 โครงการก่อสร้างถนนในเขตฝั่งเมืองรวม/เขตเทศบาล พื้นที่ชุมชนให้มีทางเท้า ลาดทางเชื่อมทาง  
 เท้ากับถนน

7.2 โครงการก่อสร้างสะพานในพื้นที่ชุมชน/ภูมิภาค ออกแบบให้มีลาดทาง  
 เท้าสะพานเชื่อมทางเท้ากับถนน เพื่อให้คนพิการและผู้สูงอายุเดินทางได้สะดวก

8. การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ. ได้จัดทำห้องน้ำสาธารณะสำหรับคน  
 พิการและผู้สูงอายุ จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

8.1 อาคารศูนย์ควบคุมทางพิเศษเฉลิมมหานคร อยู่ระหว่างดำเนินการก่อสร้าง  
 คาดว่าจะแล้วเสร็จในเดือนมกราคม 2553

8.2 อาคารด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษสุขสวัสดิ์ อยู่ระหว่างประกวดราคาเพื่อหาผู้รับเหมาก่อสร้าง

#### 9. กรมเจ้าท่า

9.1 จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่คนพิการ คนสูงอายุบริเวณท่าเรือทุกแห่งในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

9.2 ลดหย่อนค่าโดยสารสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ ในเรือด่วนเจ้าพระยา เรือในคลองแสนแสบและเรือข้ามฟาก

9.3 ก่อสร้างท่าเทียบเรือปากบารา จังหวัดสตูล โดยจัดให้มีทางลาดเข้าอาคารและห้องน้ำ

#### 10. การทำเรือแห่งประเทศไทย

10.1 ปรับปรุงทางขึ้นโรงอาหาร เอ ท่าเรือแหลมฉบัง โดยจัดให้มีทางลาดสำหรับรถเข็นผู้พิการ ในขณะที่อยู่ระหว่างออกแบบจัดทำเงื่อนไขประกวดราคา

10.2 จัดทำห้องน้ำสำหรับคนพิการ ท่าเรือระนอง ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว

#### 11. บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

การปรับแบบ การติดตั้งป้ายต่างๆ หรือการก่อสร้างเพิ่มเติม ที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างของตัวอาคารและพื้นที่ เพื่อปรับปรุงแก้ไขสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) จะต้องดำเนินการอย่างรอบคอบ ทั้งนี้ ทอท. ได้แต่งตั้งคณะทำงานที่การทำอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีองค์กรคนพิการ สภาวิชาชีพทางวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมร่วมเป็นคณะทำงานด้วย รวมทั้งได้จัดเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้คนพิการที่ใช้บริการรถแท็กซี่ให้สามารถเข้ามาจอดขึ้น 4 บริเวณด้านหน้าอาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านในได้

สรุปได้ว่าสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ หมายถึง อาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการสาธารณะอื่น ๆ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้คนพิการสามารถดำรงชีวิตอิสระและสามารถเข้าถึงบริการและการมีส่วนร่วมในสังคมได้เท่าเทียมกับทุกคนในสังคม หากภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเล็งเห็นถึงความสำคัญจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถสนองต่อความต้องการพื้นฐานของผู้พิการและทุกคนในสังคมได้

ในส่วนของแนวคิดการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ (Access) เป็นแนวคิดที่นำไปใช้ประโยชน์ในการทำความเข้าใจ เกี่ยวกับความหมายของการเข้าถึง สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความจำเป็นพื้นฐานเพื่อตอบสนองถึงความต้องการของคนพิการในการดำรงชีวิตได้

อย่างเสมอภาค และเป็นแนวทางในการอธิบายผลการวิจัยและอภิปรายผลในประเด็นความต้องการ  
สิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมเพื่อการท่องเที่ยวของคนพิการ

## 5. การจัดการการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการ และสำหรับทุกคน (tourism for all)

### 5.1 การท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

คำว่า "การท่องเที่ยว"(tourism) และคำว่า "อุตสาหกรรมท่องเที่ยว" (tourism industry) เป็นคำที่มีความหมาย และใจความเดียวกัน แต่ขอบเขตต่างกันออกไปตามกาลเวลาและ  
ภาวะเศรษฐกิจสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป มีหน่วยงานและนักวิชาการได้ให้ความหมายของคำทั้งสอง  
คำไว้ดังนี้

ความหมายของคำว่า "การท่องเที่ยว" องค์การสหประชาชาติ (United Nation) ใน  
คราวการประชุมว่าด้วยการเดินทางและการท่องเที่ยว ณ กรุงโรม ประเทศอิตาลี ในปี พ.ศ.2506 ได้  
ให้ความหมายของการท่องเที่ยวว่า "การท่องเที่ยว" หมายถึง กิจกรรมที่มีเงื่อนไขที่เกี่ยวข้อง 3  
ประการ คือ ต้องมีการเดินทาง ต้องมีสถานที่ปลายทางที่ประสงค์จะไปเยี่ยมชมและต้องมี  
จุดมุ่งหมายของการเดินทาง" (สุริยะ เจียมประชนารากร 2546 :2)

สมาคม "AIEST" (International Association of Scientific Expert in Tourism) โดย  
ศาสตราจารย์ ชาวสวิส 2 คน คือ ฮันซีเกอร์ และครฟท์ (Hanziker and Kraft) ให้ความหมายของคำว่า  
"การท่องเที่ยว" ว่า "การท่องเที่ยวเป็นผลรวมของประสบการณ์พิเศษกับสัมผัสสภาพซึ่งเกิดจากการ  
เดินทาง และการพักผ่อนต่างถิ่นเป็นการชั่วคราว โดยมีได้ประกอบอาชีพ" (สุริยะ เจียมประชนารากร  
2546 :2)

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ให้ความหมายว่า "การท่องเที่ยว (tourism) หมายถึง  
ผลรวมของปรากฏการณ์ต่าง ๆ และความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวกับ  
ธุรกิจและบริการต่าง ๆ รวมทั้งกับรัฐบาลประเทศเจ้าภาพและประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นแหล่ง  
ท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องอยู่ในกิจกรรม หรือกระบวนการ ในการดึงดูด ด้วยการให้การต้อนรับที่อบอุ่นเปี่ยม  
ไปด้วยไมตรีจิตแก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือน" (สุริยะ เจียมประชนารากร 2546: 3)

การท่องเที่ยว (Tourism) หมายถึง ผลรวมของปรากฏการณ์ต่างๆ และ  
ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวกับธุรกิจบริการต่างๆรวมทั้งกับรัฐบาล  
ประเทศเจ้าภาพและประชาชนในท้องถิ่นซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องอยู่ในกิจกรรมหรือ  
กระบวนการในการดึงดูด ด้วยการให้การต้อนรับที่อบอุ่นเปี่ยมไมตรีจิตแก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มา  
เยือน (MC Intosh and Goeldner 1980, อ้างถึงใน สมบัติ กาญจนกิจ 2546:5)

ไชยวงศ์ เจริญเมือง (2541:37) ได้นิยามความหมายว่า เป็นการพักผ่อนหย่อนใจ เป็นการให้รางวัลแก่ชีวิต และชีวิตให้กระปรี้กระเปร่าขึ้น เป็นการหนีความจำเจซ้ำซากจากธุรกิจ และงานประจำ ผู้ท่องเที่ยวสามารถปลดปล่อยความคิดและจิตใจให้เป็นอิสระทำให้คลายเครียดได้ เป็นอย่างดี

สรุปได้ว่า การท่องเที่ยว เป็นการเดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งเพื่อทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งโดยมีวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งกิจกรรมนั้น สร้างทั้งความผ่อนคลาย บันเทิง และสร้างองค์ความรู้ให้กับมนุษย์ โดยมีค่าใช้จ่ายและไปอยู่ประจำ

ความหมายของคำว่า “อุตสาหกรรมท่องเที่ยว” ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542 ได้ให้ความหมายของคำว่า “อุตสาหกรรมท่องเที่ยว” ไว้ว่า "กิจกรรมที่ใช้ทุนและแรงงานเพื่อผลิตสิ่งของหรือจัดให้มีบริการ"

พระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ.2522 ให้ความหมายว่า อุตสาหกรรมท่องเที่ยว หมายถึง อุตสาหกรรมที่จัดให้มีหรือให้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทั้งในและนอกราชอาณาจักร โดยมีค่าตอบแทนและหมายความรวมถึง ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจโรงแรม นักท่องเที่ยว ธุรกิจภัตตาคาร สถานบันเทิง และสถานที่ตากอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว ธุรกิจการขายของที่ระลึกหรือสินค้าสำหรับนักท่องเที่ยว ธุรกิจกีฬาสำหรับนักท่องเที่ยว การดำเนินงานจัดนิทรรศการ งานแสดง งานออกร้าน งานโฆษณาเผยแพร่ หรือการดำเนินงานอื่นใด โดยมีความมุ่งหมายเพื่อชักนำหรือส่งเสริมให้เดินทางท่องเที่ยว (สุริยะ เจียมประชาชนรากร 2546:3)

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Tourism Industry) หมายถึงการจัดกิจกรรมต่างๆ ในสังคมที่ให้ผลผลิตและบริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวทั้งด้านจิตใจ และร่างกาย และตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว (Sessa 1980, อ้างถึงใน สมบัติ กาญจนกิจ 2546 :5)

สรุปได้ว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นการจัดการบริการในด้านต่างๆสำหรับการท่องเที่ยว โดยประกอบไปด้วย การนำเที่ยว โรงแรม ภัตตาคาร สถานที่ท่องเที่ยว และอื่นๆที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ให้เกิดความสะดวกสบาย ตลอดจนการเดินทางท่องเที่ยว

### 5.1.1 ความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (The Importance of Tourism Industry)

#### ความสำคัญต่อบุคคล

1. การท่องเที่ยวเป็นการเปิดโลกทัศน์ ช่วยให้นักศึกษามีทัศนคติกว้างไกล สามารถรับรู้และเข้าใจสถานการณ์ที่เป็นจริง จัดเป็นรูปแบบหนึ่งของการศึกษาที่คนทุกระดับสามารถมีประสบการณ์ร่วมกันได้

2. การท่องเที่ยวเป็นการสร้างความเข้าใจระหว่างมนุษย์ชาติ ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมทั้งระหว่างชนในชาติและนานาชาติ ส่งผลให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน

3. การท่องเที่ยวทำให้เกิดความสุข ช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับการพักผ่อนอันเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษยชาติตามมติเอกฉันท์ ของสหประชาชาติในการประชุม ครั้งที่ 21 พ.ศ. 2510 อันเป็นที่ท่องเที่ยวสากลว่า “การท่องเที่ยวเป็นกิจการพื้นฐานที่มนุษยชาติต้องการที่สุด ควรที่รัฐบาลของทุกประเทศและมนุษย์ทุกคนจะส่งเสริมสนับสนุน”

#### **ความสำคัญต่อสังคม**

1. การท่องเที่ยวก่อให้เกิดการสืบทอด วัฒนธรรม ทำให้เจ้าของถิ่นตระหนักถึงคุณค่าของวัฒนธรรมประเพณีประจำถิ่นของตน พร้อมใจกันเชิดชูทรัพยากรท้องถิ่นให้เป็นที่ประจักษ์แก่ผู้มาเยือน

2. การท่องเที่ยวทำให้เกิดการฟื้นฟูและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม เช่น วัฒนธรรมการแต่งกาย อาหารการกิน ขนบประเพณีประจำถิ่น ศิลปะพื้นฐาน เป็นต้น

3. การท่องเที่ยวนำความเจริญไปสู่ท้องถิ่น ทั้งด้านการคมนาคม การสาธารณสุข โภค และมาตรฐานการครองชีพ โดยเฉพาะท้องถิ่นที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว

4. การท่องเที่ยวทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนทั้งเจ้าของที่ดินและนักท่องเที่ยว

5. การท่องเที่ยวจะช่วยลดช่องว่างของสังคม ส่งเสริมมาตรฐานสวัสดิการสังคมโดยตรง

6. การท่องเที่ยวช่วยก่อให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยในสังคม นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยปีละกว่า 10 ล้านคน และมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากไทยมีแหล่งท่องเที่ยวหลากหลายที่จะสร้างความสุขให้แก่นักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี

#### **ความสำคัญต่อเศรษฐกิจ**

1. การท่องเที่ยวเป็นแหล่งรายได้ในรูปแบบของเงินตราต่างประเทศ ช่วยสร้างเสถียรภาพให้กับดุลการชำระเงินของประเทศ

2. การท่องเที่ยวทำให้เกิดการลงทุนทางธุรกิจทั้งที่เกี่ยวข้องโดยตรงและที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจการนำเที่ยว ธุรกิจอาหาร และการพักผ่อน ธุรกิจการค้าของที่ระลึก ส่งผลให้เศรษฐกิจขยายตัว

3. การท่องเที่ยวทำให้เกิดการจ้างงานในธุรกิจและอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ทำให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้น

4. การท่องเที่ยวทำให้เกิดการหมุนเวียนเงินตราและการกระจายรายได้ที่เป็นธรรมให้แก่ท้องถิ่น

5. การท่องเที่ยวช่วยเพิ่มรายได้จากการจัดเก็บภาษีของรัฐบาล

6. การท่องเที่ยวก่อให้เกิดประโยชน์ในการเพิ่มรายได้ ต่อหัวของชุมชนท้องถิ่น ซึ่งเป็นเครื่องชี้สถานะทางเศรษฐกิจของประชาชนในชุมชนท้องถิ่นว่ามีความเป็นอยู่ดีขึ้น

7. การท่องเที่ยวก่อให้เกิดประโยชน์ในการกระตุ้นการผลิตของชุมชนท้องถิ่น ทำให้เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจของชุมชนท้องถิ่นเศรษฐกิจระดับรากหญ้ามีความเข้มแข็งมากขึ้น (สุริยะ เจียมประชาชนรากร 2546 : 8)

สรุปได้ว่า ความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แยกประเภทความสำคัญเป็น 3 ส่วน ความสำคัญต่อบุคคล ความสำคัญต่อสังคม และ ความสำคัญต่อเศรษฐกิจ ซึ่ง การท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่ทำให้มนุษย์ได้รู้จักเรียนรู้ เปิดโลกทัศน์ที่จะรับรู้สิ่งใหม่ ๆ ช่วยลดช่องว่างทางสังคม ทำให้ท้องถิ่นที่มีแหล่งท่องเที่ยว ได้มีรายได้และมีการพัฒนาปรับปรุงเพื่อนำความเจริญสู่ท้องถิ่น และยังทำให้เกิดการหมุนเวียนเงินตราและกระจายรายได้ในท้องถิ่น ทำให้เศรษฐกิจระดับรากหญ้าเกิดเป็นชุมชนที่เข้มแข็ง

### 5.1.2 มุลเหตุหรือปัจจัยที่จูงใจให้อยากเดินทางท่องเที่ยว

มิลล์ และ เมอร์ริสัน (Mill and Morrison 1992, อ้างถึงใน เกษรา เกิดมงคล 2546 : 38) กล่าวว่า โดยพื้นฐานแล้วมนุษย์ทุกคนต้องการความมั่นคงและมีเสถียรภาพในชีวิต เมื่อใดก็ตามที่รู้สึกว่ลักษณะดังกล่าวขาดหายไป หรือมีไม่เพียงพอก็จะพยายามดิ้นรนเพื่อแสวงหาลักษณะสภาพนั้นไว้ให้นานที่สุด โดยสภาพดังกล่าวจะหมดไป เมื่อมนุษย์ตระหนักได้ถึงความต้องการต่าง ๆ ในชีวิตมีไม่พอ สถานการณ์ดังกล่าวก่อให้เกิดแรงกระตุ้นที่ผลักดันให้มนุษย์ต้องกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตนเอง ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของนักการตลาดที่จะเปลี่ยนแปลงความจำเป็นในชีวิตให้เป็นความต้องการ ด้วยการทำให้แต่ละบุคคลตระหนักได้ถึงความต้องการของตนเอง พร้อมทั้งเสนอสินค้าและบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการเหล่านั้นได้

เมื่อก้าวถึงความต้องการของมนุษย์ จะนึกถึงทฤษฎีของ Maslow คือความต้องการ Hierarchy of needs ทั้ง 5 ลำดับขั้น และ มีความต้องการที่ควรกล่าวถึงอีก 2 ประการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว คือ ความต้องการได้รับความรู้และเข้าใจในสิ่งต่างๆ (To know and understand) ทำให้มนุษย์มีพฤติกรรมแสวงหาคำตอบ เพื่อสนองความอยากรู้อยากเห็น และความต้องการความสุนทรีย์และความงาม (Aesthetics) ทำให้มนุษย์มีพฤติกรรมแสวงหา และชำระรักษาสิ่งสวยงาม ชื่นชมความงามทั้งที่เป็นธรรมชาติและศิลปะตามรสนิยมของตน (ฉลองศรี พิมล

สมพงษ์ 2542 : 33) แต่เนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการ 2 ประการนี้กับความต้องการ 5 ประการของ Maslow ยังไม่มีความชัดเจนเพียงพอ ทำให้คิดแยกออกจากกัน ดังนั้นเมื่อก้าวถึง Hierarchy of needs จึงมักจะเกี่ยวข้องกับความต้องการเพียง 5 ประการเท่านั้น

อย่างไรก็ตาม ความต้องการดังกล่าวสามารถนำมาเชื่อมโยงเข้ากับแนวคิดทางการท่องเที่ยวได้ 7 ประการ ดังต่อไปนี้ (Mill and Morrison 1992 : 2, อ้างถึงใน เกษรา เกิดมงคล 2546 : 38)

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) กระตุ้นให้เกิดความต้องการพักผ่อนหย่อนใจ อยากจะผ่อนคลายทั้งทางร่างกายและจิตใจ โดยนักท่องเที่ยวแต่ละคนจะมีวิธีการที่แตกต่างกัน เช่น ผู้ที่มีลักษณะกระตือรือร้นจะลดความตึงเครียดผ่านทางกิจกรรมที่ต้องออกแรงกาย ซึ่งอาจตอบสนองได้ทั้งความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการเป็นที่นิยมนับถือ ในขณะที่บางคนไม่ต้องทำอะไรเพียงอยู่ในบรรยากาศแวดล้อมที่สดชื่น ก็สามารถปลดปล่อยความตึงเครียดได้แล้ว

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs) เป็นเหตุผลหนึ่งที่แสดงให้เห็นว่า เหตุใดนักท่องเที่ยวจึงพยายามดูแลตนเองทั้งร่างกายและจิตใจ ทั้งนี้ก็เพื่อให้แน่ใจว่าตนเองมีสุขภาพดี ร่างกายแข็งแรง ปราศจากโรคภัย ส่งผลให้มีอายุยืนยาว ดังนั้นการท่องเที่ยวในลักษณะสปา (Spa) จึงได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้นในปัจจุบันนี้

3. ความต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Belonging needs) ทำให้นักท่องเที่ยวเลือกใช้เวลาอยู่กับครอบครัวและเพื่อน หรือลักษณะที่เรียกว่า VFR (Visit Friends and Relatives) เพื่อให้ได้รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ได้เป็นทั้งผู้ให้และรับความรักจากกลุ่มเพื่อนและญาตินั่นเอง

4. ความต้องการเป็นที่นิยมนับถือ (Esteem needs) หากสถานะทางสังคมเริ่มลดลงเมื่อเริ่มมีอายุมากขึ้น การท่องเที่ยวก็เป็นอีกทางหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มพูนให้บุคคลนั้นกลับมารู้สึกมั่นคงเช่นเดิมได้ โดยบางคนเลือกเดินทางไปเที่ยวต่างประเทศ เพื่อให้ตนเองรู้สึกว่าเหนือกว่าผู้อื่นและเพื่อให้ได้รับการยกย่อง

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self – actualization needs) ความต้องการในขั้นนี้เป็นเป้าหมายของการพักผ่อนและใช้เวลาว่าง เนื่องจากเป็นขั้นที่บุคคลรู้สึกถึงความมีอิสระจากความต้องการในลำดับที่ต่ำกว่า นักท่องเที่ยวมีโอกาสที่จะค้นพบตนเอง ประเมินตนเองเพื่อให้รู้ว่าควรปรับปรุงหรือคงไว้ซึ่งภาพลักษณ์เดิมของตนเองต่อไปอย่างไร

6. ความต้องการความรู้และเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ (To know and understand) ซึ่งผลักดันให้เกิดการเรียนรู้ โดยนักท่องเที่ยวบางกลุ่มเดินทางไปในที่ต่างๆ เพื่อเรียนรู้วัฒนธรรมความเป็นอยู่ที่แตกต่างจากตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการที่จะรู้และเข้าใจในสิ่งต่างๆ นั่นเอง

7. ความต้องการความสุนทรีย์และความงาม (Aesthetics) เป็นเหตุผลที่ทำให้ นักท่องเที่ยวนิยมเที่ยวชมธรรมชาติ ชื่นชมทิวทัศน์รอบตัวที่สวยงามแปลก

พอจะสรุปถึงมูลเหตุหรือปัจจัยที่จูงใจสำคัญที่กระตุ้นให้คนทั่วโลกเดินทางไปท่องเที่ยวในสถานที่ต่างๆ ตามความต้องการในวาระต่างๆ กันมี 8 ประการดังต่อไปนี้คือ

1. ความต้องการผจญภัย เมื่อมีกิจกรรมท่องเที่ยวใหม่ๆ เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็น การล่องแพ ปีนเขา ชี่ซ้าง เป็นต้น ย่อมมีการประชาสัมพันธ์ทำให้คนอยากลองผจญภัยกับกิจกรรม ท่องเที่ยวใหม่ๆ เหล่านั้น

2. ความต้องการค้นพบสิ่งใหม่ๆ ด้วยตนเอง ถ้ามองให้ลึกจะเห็นได้ว่าการ เดินทางเป็นการทำลายความจำเจในชีวิตประจำวัน โดยออกเดินทางไปค้นหาสิ่งแปลกใหม่ในชีวิต โดยเฉพาะหนุ่มสาวสมัยใหม่มีความอยากรู้อยากเห็นที่จะได้พบสิ่งแปลกใหม่ เช่น การเดินทางไป ท่องเที่ยวในที่ต่างๆ จะได้เห็นสิ่งที่ตนไม่เคยพบเห็นมาก่อน เป็นต้น

3. ความต้องการคุณค่าในการเดินทางท่องเที่ยว เป็นผลที่เกิดขึ้นหลังจาก การเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งผู้เดินทางท่องเที่ยวจะรู้สึกถึงความสนุกสนานหรือความประทับใจใน ขณะที่ท่องเที่ยวแต่ละครั้งโดยปกติผู้เดินทางท่องเที่ยวต้องการได้รับความสนุกสนานตื่นเต้นหรือ ประทับใจจากการเดินทาง เท่ากับเกิดความคุ้มค่าในการเดินทางหรือมีคุณค่าเป็นกำไรชีวิตในการ ท่องเที่ยว

4. ความต้องการค้นคว้าทางวัฒนธรรม จะเห็นว่าการเดินทางท่องเที่ยว เป็นการเรียนรู้วัฒนธรรมของประเทศที่ตนไปเที่ยว เช่น ประเพณีเทศกาล พิธีการต่างๆ หรือ ศาสนาที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับวัฒนธรรมของท้องถิ่นนั้น นอกจากนี้ยังได้ศึกษาภาษาต่างประเทศที่ใช้ในการเดินทางท่องเที่ยวอีกด้วย

5. ความต้องการเห็นความเป็นอยู่ของเพื่อนร่วมโลกคนทั่วไปมีความ ต้องการเห็นความเป็นอยู่ของเพื่อนร่วมโลกว่า ผู้ที่อยู่ในประเทศที่ร่ำรวยกับในประเทศที่ยากจนมี ความเป็นอยู่แตกต่างกันอย่างไรหรือผู้ที่อยู่ประเทศในเขตร้อนกับในเขตร้อนมีความเป็นอยู่ แตกต่างกันอย่างไรมาก่อนนั้นยังต้องการเที่ยวชมสิ่งก่อสร้าง สถาปัตยกรรมและพฤติกรรมของ คนในท้องถิ่น

6. ความต้องการในการยอมรับของสังคม ผู้เดินทางท่องเที่ยวจะเกิดความ พอใจมาก ถ้าคนที่เขากำลังติดต่อหรือคนที่เขาทำความรู้จักยอมรับนับถืออย่างของเขา บ่อยครั้งที่ นักท่องเที่ยวมีความรู้สึกเหมือนคนแปลกหน้า ทำให้เขาต้องเลือกเดินทางไปท่องเที่ยวในประเทศ ที่เขารู้สึกว่าเป็นที่ชื่นชอบและได้รับการยอมรับตัวเขา ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีการจูงใจของ Abraham H. Maslow ที่ว่ามนุษย์มีความต้องการที่ได้รับการยกย่องและยอมรับในสังคม

7. ความต้องการความภาคภูมิใจ การที่คนต้องการเดินทางไปท่องเที่ยวยังประเทศต่างๆ เนื่องจากต้องการให้ผู้อื่นเห็นว่าตนได้ไปท่องเที่ยวสถานที่แปลกๆ แตกต่างจากผู้อื่น ยิ่งเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ญาติมิตรของเขายังไม่เคยไป ก็จะเป็นข้อพิสูจน์ว่าได้ไปก่อนญาติมิตรถือว่าเป็นความภาคภูมิใจของตนเองในเชิงการท่องเที่ยว ญาติมิตรอาจจะมาขอคำแนะนำเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่เขาได้ไปมา

8. ความต้องการยกฐานะและเกียรติภูมิ การที่ได้มีโอกาสเดินทางไปท่องเที่ยวไม่ว่าจะไปเพื่อวัตถุประสงค์ใด เช่น ทำธุรกิจเข้าร่วมประชุม แข่งขันกีฬา ประกอบศาสนกิจ เยี่ยมญาติมิตร เป็นต้น ล้วนแต่ทำให้ผู้เดินทางไปท่องเที่ยวเป็นคนมีเกียรติในสังคม อันเป็นการยกฐานะและเกียรติภูมิของตนให้สูงขึ้นด้วย (จิตภพ พยวรัช 2548 :121-123)

สรุปได้ว่ามูลเหตุหรือปัจจัยที่จูงใจเป็นส่วนสำคัญที่กระตุ้นให้คนอยากเดินทางไปท่องเที่ยวยังสถานที่ต่าง ๆ นั้น เกิดจากความต้องการ ของมนุษย์ เมื่อมีความรู้สึกว่าตนขาดความสมดุลในชีวิต ดังนั้นจึงต้องหาสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อเติมเต็มในส่วนที่ขาดหายไป จึงเกิดความต้องการที่จะแสวงหา สิ่งที่ตอบสนองความต้องการของตนเอง โดยอ้างทฤษฎีของ Maslow คือความต้องการ Hierarchy of needs ทั้ง 5 ลำดับชั้น มาประยุกต์กับแนวความคิดทางการท่องเที่ยว โดยมีความต้องการที่ควรกล่าวถึงอีก 2 ประการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว คือ ความต้องการได้รับความรู้และเข้าใจในสิ่งต่างๆ ทำให้มนุษย์มีพฤติกรรมแสวงหาคำตอบ เพื่อสนองความอยากรู้อยากเห็น และความต้องการความสุนทรีย์และความงามเป็นเหตุผลที่ทำให้ให้นักท่องเที่ยวได้เห็นสิ่งรอบๆตัวที่แปลกตาไปจากเดิม เพื่อค้นพบสิ่งใหม่ๆ ด้วยตนเอง ถ้ามองให้ลึกจะเห็นได้ว่าการเดินทางเป็นการทำลายความจำเจในชีวิตประจำวัน โดยออกเดินทางไปค้นหาสิ่งแปลกใหม่ในชีวิต

### 5.1.3 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจท่องเที่ยว

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจท่องเที่ยวหมายถึง ปฏิกริยาของนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการได้รับหรือการใช้บริการทางการท่องเที่ยว รวมทั้งขบวนการต่างๆ ในการตัดสินใจท่องเที่ยวว่ามีขั้นตอนสำคัญอยู่ 9 ขั้นตอนดังต่อไปนี้คือ

ขั้นตอนที่ 1 การส่งเสริมตลาดทางการท่องเที่ยว (Tourism Promotion) เป็นการอำนวยความสะดวกข้อมูลทางการท่องเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายโดยผ่านสื่อต่างๆ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำให้นักท่องเที่ยวได้รับข่าวสารทางการท่องเที่ยวเหล่านั้น เช่น จากหนังสือพิมพ์ จากนิตยสาร จากองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยว จากบริษัทนำเที่ยว จากบริษัทการบิน จากญาติมิตร เป็นต้น ข้อมูลทางการท่องเที่ยวอาจเป็นข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ สภาพภูมิศาสตร์ ส่งเสริมตลาดทางการท่องเที่ยวไปยังนักท่องเที่ยวสามารถกระทำได้ที่ทั้งภาครัฐและเอกชน

ขั้นตอนที่ 2 ความต้องการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวแต่ละคน (Need) เมื่อนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายได้รับทราบข้อมูลทางการท่องเที่ยวแล้ว ก็จะก่อให้เกิดความต้องการท่องเที่ยวขึ้นภายในจิตใจของนักท่องเที่ยวแต่ละคน ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวต้องการเสริมสิ่งที่ยากไป หรือเพิ่มรสชาติให้กับชีวิต เช่น เกิดความเบื่อหน่าย อยากเปลี่ยนบรรยากาศ ต้องการเดินทางท่องเที่ยวให้ได้เห็นสิ่งใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสบการณ์ที่น่าสนใจ ค่าครองชีพถูก การบริการได้มาตรฐาน มีความสะดวกสบายและปลอดภัยในการท่องเที่ยว

ขั้นตอนที่ 3 สิ่งจูงใจสำหรับนักท่องเที่ยว (Motivation Push Factor) เป็นสภาพเงื่อนไขมากระตุ้นผลักดันให้เกิดความต้องการ หลีกเลี่ยงความจำเจซ้ำซากในชีวิตประจำวันเพื่อไปท่องเที่ยวและ Pull Factor เป็นสภาพเงื่อนไขที่ดึงดูดใจให้ไปชมแหล่งท่องเที่ยวหรือร่วมกิจกรรมทางการท่องเที่ยว

ขั้นตอนที่ 4 การตัดสินใจของนักท่องเที่ยว (Decision Making) นับว่าเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวมาก เมื่อผู้ประสงค์จะเดินทางท่องเที่ยวได้รับข้อมูลทางการท่องเที่ยวแล้ว เกิดความต้องการอยากท่องเที่ยวขึ้น อีกทั้งเกิดแรงกระตุ้นจากสิ่งจูงใจ จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยว (Tourist Image) ของแต่ละท้องถิ่นขึ้นเพื่อประกอบการพิจารณาตัดสินใจว่าจะไปท่องเที่ยวที่ไหนดีที่สุด โดยคำนึงถึงความประหยัด ปลอดภัย สะดวกสบาย และความอภิมภิมมากที่สุดเป็นเกณฑ์ ภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวของสถานที่ท่องเที่ยวอาจปรากฏทั้งในลักษณะบวกหรือลบก็ได้ เช่น ประเทศยุโรปมีความปลอดภัยสูง แต่ค่าใช้จ่ายสูงตามด้วย ประเทศสังคมนิยมมีเงื่อนไขการเข้าประเทศยุ่งยาก เป็นต้น จากการสำรวจปัจจัยในการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวนี 8 ประการตามลำดับความสำคัญดังต่อไปนี้

1. จะไปท่องเที่ยวที่ไหน
2. จะไปท่องเที่ยวเมื่อไร
3. จะไปท่องเที่ยวโดยทางใด (บก หรือ อากาศ)
4. จะไปท่องเที่ยวกับใคร
5. จะไปท่องเที่ยวนานเท่าไร
6. จะไปท่องเที่ยวเพื่อชมอะไร
7. จะไปพักแรมในสถานที่ประเภทไหน
8. จะไปท่องเที่ยวแต่ละสถานที่กี่วัน

ขั้นตอนที่ 5 การวางแผนค่าใช้จ่ายการท่องเที่ยว (Planning for Expenditure) โดยปกติเมื่อตัดสินใจจะไปสถานที่ท่องเที่ยวใดก็จะต้องศึกษาค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว ยิ่งถ้าไปท่องเที่ยวต่างประเทศจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมาก ก็ต้องเตรียมเงินเก็บเงินไว้ จึงต้องมีการ

วางแผนล่วงหน้า 1-2 ปี ในการวางแผนค่าใช้จ่ายการท่องเที่ยวสถานที่นั้นๆ เช่นค่าพาหนะเดินทาง ค่าอาหาร ค่าที่พัก ค่ารักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายซื้อของที่ระลึก เป็นต้น ซึ่งการวางแผนค่าใช้จ่ายการท่องเที่ยวนี้เราอาจขอความช่วยเหลือจากธุรกิจที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นแหล่งข้อมูลในการวางแผนค่าใช้จ่ายการท่องเที่ยวนอกจากนั้นยังต้องมีการเตรียมวางแผนเรื่องงานและฝากคนดูแลบ้านด้วย

ขั้นตอนที่ 6 การเตรียมการเดินทาง (Travel Preparation) เมื่อตัดสินใจเลือกสถานที่ท่องเที่ยวแน่นอน และมีการวางแผนค่าใช้จ่ายเสร็จหมดแล้ว ในขั้นนี้ผู้จะเดินทางท่องเที่ยวก็ต้องเตรียมตัวในเรื่องการเดินทาง จัดทำเอกสารการเดินทาง เช่นหนังสือเดินทาง (Passport) การอนุญาตเข้าประเทศ (Visa) เป็นต้น นอกจากนั้นยังต้องเตรียมเสื้อผ้าและของใช้จำเป็นในระหว่างเดินทาง การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศตลอดจนการเตรียมการเรื่องสุขภาพและการกิจส่วนตัว

ขั้นตอนที่ 7 การเดินทางท่องเที่ยว (Travel) เป็นการออกเดินทางจากบ้านเพื่อท่องเที่ยวจนกระทั่งท่องเที่ยวเสร็จแล้วกลับถึงบ้านโดยจะมีการประเมินผลการท่องเที่ยวเป็นระยะๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ เริ่มตั้งแต่ยานพาหนะที่นำเข้าไปสู่จุดหมายปลายทางหรือแหล่งท่องเที่ยว สภาพแวดล้อมต่างๆ ตลอดจนถึงที่พัก อาหารการกินและอื่นๆ เพื่อประเมินผลการเดินทางท่องเที่ยวครั้งนี้ว่าเป็นที่น่าพอใจหรือไม่ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อตัดสินใจการเดินทางในครั้งต่อไปหรืออาจบอกต่อให้บุคคลอื่นเดินทางมาท่องเที่ยวในสถานที่แห่งนี้หรือบอกต่อบุคคลอื่นไม่ให้มาท่องเที่ยวสถานที่แห่งนี้

ขั้นตอนที่ 8 ประสบการณ์นักท่องเที่ยว (Experience) เมื่อนักท่องเที่ยวได้มีการประเมินผลการเดินทางท่องเที่ยว อาจเป็นสถานที่สภาพแวดล้อม ผู้คน การบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ก็จะได้ผลของประสบการณ์ท่องเที่ยว ซึ่งอาจแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะคือ

มีความพึงพอใจ เป็นประสบการณ์ทางบวก (Positive) ที่นักท่องเที่ยวได้รับหรือสัมผัสสิ่งต่างๆ ในขณะที่เดินทางท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ คน สภาพแวดล้อม การบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว ปรากฏผลการประเมินว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ

ไม่มีความพึงพอใจ เป็นประสบการณ์ทางลบ (Negative) ที่นักท่องเที่ยวได้รับหรือสัมผัสสิ่งต่างๆ ในขณะที่เดินทางท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นสถานที่ คน สภาพแวดล้อม การบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว ปรากฏผลการประเมินว่านักท่องเที่ยวไม่มีความพึงพอใจ

ขั้นตอนที่ 9 ทักษะคตินักท่องเที่ยว (Attitude) เมื่อนักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์จากการท่องเที่ยวแล้ว ก็จะเกิดทัศนคติต่อการท่องเที่ยวครั้งนี้ ถ้าหากว่านักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจ ก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อการท่องเที่ยวครั้งนี้ อาจทำให้เขากลับมาท่องเที่ยวอีกครั้ง หรือบอกเล่าให้บุคคลอื่นมาท่องเที่ยว ถ้าหากนักท่องเที่ยวได้รับความไม่พึงพอใจก็จะมีทัศนคติไม่ดีต่อการท่องเที่ยวครั้งนี้ อาจทำให้ไม่อยากเดินทางมาท่องเที่ยวอีก หรือบอกเล่าให้บุคคลอื่นไม่อยากเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวด้วย (ธิตภพ ชยธวัช 2548 :124-125)

สรุปพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจท่องเที่ยว ได้ว่า เริ่มจากนักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลท่องเที่ยวจากสื่อต่างๆ ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นก่อให้เกิดความต้องการท่องเที่ยวโดยนักท่องเที่ยวต้องการเติมสิ่งที่ขาดไปหรือเพิ่มรสชาติให้กับชีวิต อยากเปลี่ยนบรรยากาศต้องการเดินทางท่องเที่ยวให้ได้เห็นสิ่งใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสบการณ์ที่น่าสนใจ ต้องการหลีกเลี่ยงความจำเจซ้ำซากในชีวิตประจำวันเพื่อไปท่องเที่ยว จากนั้นก็พิจารณาตัดสินใจว่าจะไปท่องเที่ยวที่ไหนดีที่สุด โดยคำนึงถึงความประหยัด ปลอดภัย สะดวกสบาย และความน่าสนใจในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ เมื่อตัดสินใจเลือกสถานที่ท่องเที่ยวแน่นอน และมีการวางแผนค่าใช้จ่ายเรียบร้อยแล้ว ในขั้นนี้ผู้จะเดินทางท่องเที่ยวก็ต้องเตรียมตัวในเรื่องการเดินทาง จัดทำเอกสารการเดินทาง นอกจากนั้นยังต้องเตรียมเสื้อผ้าและของใช้จำเป็นในระหว่างเดินทาง การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ตลอดจนการเตรียมการเรื่องสุขภาพและภารกิจส่วนตัว และออกเดินทางพร้อมประเมินผลว่าพึงพอใจหรือไม่ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อทัศนคติการเดินทางในครั้งต่อไปหรืออาจบอกต่อให้บุคคลอื่นเดินทางมาท่องเที่ยวในสถานที่แห่งนี้หรือบอกต่อบุคคลอื่นไม่ให้มาท่องเที่ยวสถานที่แห่งนี้อีก

## 5.2 แนวทางการจัดการท่องเที่ยวปราศจากอุปสรรคสำหรับคนทั้งมวล

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา( 2552) ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และบริการด้านการท่องเที่ยวให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล เพื่อให้ประเทศเป็นสถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งปราศจากอุปสรรคสำหรับคนทั้งมวล กล่าวคือ ทุกคนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากทั้งแหล่งท่องเที่ยว และบริการด้านการท่องเที่ยวได้อย่างเท่าเทียมกัน โดยปราศจากอุปสรรคหรือปัญหาและมีความปลอดภัยสูง โดยที่คนพิการและผู้สูงอายุมีข้อจำกัดทางกายภาพที่อาจเป็นอุปสรรคในการท่องเที่ยว ดังนั้นเพื่อให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวสามารถจัดการท่องเที่ยวโดยปราศจากอุปสรรคสำหรับคนทั้งมวล รวมถึงคนพิการ และผู้สูงอายุ โดยการศึกษาข้อมูล หลักการ แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยว รวมทั้งวิธีบริการนักท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของผู้สูงอายุ และคนพิการแต่ละประเภท โดยเฉพาะคนพิการทางกายและการเคลื่อนไหว คนตาบอด และคนหูหนวก สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาจึงได้จัดทำ

“คู่มือการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวคนพิการและผู้สูงอายุ” สำหรับเผยแพร่แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสนใจทั่วไป

สำหรับคู่มือการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวคนพิการ และผู้สูงอายุ ได้รับการสนับสนุนการจัดทำต้นฉบับ โดย มูลนิธิพัฒนาคนพิการไทย ซึ่งเป็นองค์กรเอกชนการกุศลที่ดำเนินงานเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการทุกประเภททั่วประเทศไทย ในทุกมิติ โดยเฉพาะการจัดอุปสรรคและการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ทั้งในการดำรงชีวิตประจำวัน การศึกษา การเดินทาง การประกอบอาชีพ รวมทั้งการท่องเที่ยว เพื่อสนับสนุนการพัฒนาคนพิการแบบยั่งยืน ส่งเสริมคนพิการให้สามารถดำเนินชีวิตอย่างเป็นอิสระ มีศักดิ์ศรี และมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยมีโอกาสอันเท่าเทียมกับคนทั่วไปใน สังคมสาระสำคัญของ “คู่มือการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวคนพิการ และผู้สูงอายุ” ประกอบด้วย ความสำคัญของการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ปราศจากอุปสรรคสำหรับคนทั้งมวล ข้อจำกัดในการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ หลักการพัฒนาการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวคนพิการและผู้สูงอายุ แนวทางใช้การท่องเที่ยวพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการและผู้สูงอายุ ประเภทและสาเหตุของความพิการลักษณะและข้อจำกัดของคนพิการและผู้สูงอายุ ความต้องการจำเป็นทั่วไปของคนพิการและผู้สูงอายุ รวมถึง การให้บริการแก่นักท่องเที่ยวพิการทางกายและการเคลื่อนไหว นักท่องเที่ยวตาบอด นักท่องเที่ยวหูหนวก และนักท่องเที่ยวสูงอายุ ทั้งนี้รายละเอียดเรื่อง การให้บริการนักท่องเที่ยวพิการแต่ละประเภทและผู้สูงอายุ ประกอบด้วยประเด็นหลัก 4 ประการ ได้แก่ ลักษณะและข้อจำกัดทางกายภาพ อุปกรณ์และเครื่องช่วย บริการที่จำเป็น และวิธีให้ความช่วยเหลือนอกจากนั้นยังมี สรุปรายการปรับแหล่งท่องเที่ยวและบริการสำหรับนักท่องเที่ยวคนพิการและผู้สูงอายุเพื่อให้ปราศจากอุปสรรคทั้งหมด รวมถึงแหล่งข้อมูลคนพิการและผู้สูงอายุ

### 5.2.1 การส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ปราศจากอุปสรรคสำหรับคนทั้งมวล

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว (2552) ได้ตระหนักถึงสภาพปัญหาที่คนพิการประสบอยู่ จึงได้ริเริ่มแนวทางในการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ปราศจากอุปสรรคสำหรับคนทั้งมวล ซึ่งสอดคล้องกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวกับการจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการดังนี้

1. มาตรฐานบริการด้านการท่องเที่ยว ได้กำหนดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการท่องเที่ยวที่ปราศจากอุปสรรคสำหรับคนทั้งมวลไว้เป็นส่วนหนึ่งของมาตรฐานบริการด้านการท่องเที่ยวที่ได้จัดทำขึ้น

1.1 มาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว ได้กำหนดให้ห้องสุขามีส่วนบริการให้แก่ผู้พิการ (ประกาศใช้เมื่อพฤษภาคม 2549)

1.2 มาตรฐานห้องน้ำสาธารณะเพื่อการท่องเที่ยวระดับสากล ได้กำหนด มีห้องน้ำสำหรับคนพิการที่ได้มาตรฐานสากล (ประกาศใช้เมื่อพฤษภาคม 2549)

1.3 มาตรฐานโรงแรม ได้กำหนดให้โรงแรมระดับ 5 ดาว ต้องมีห้องพัก สำหรับคนพิการไม่น้อยกว่า 1 ห้อง ลิฟต์ ต้องมีแผงกดสำหรับคนพิการ เป็นต้น (ประกาศใช้เมื่อ พฤษภาคม 2550)

2. มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยว ได้กำหนดองค์ประกอบในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในด้านต่างๆ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินการที่ได้คุณภาพ และใช้เป็นมาตรฐานขั้นต้นในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทย ได้กำหนดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในพื้นที่รองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการและผู้สูงอายุ

### 5.2.2 การท่องเที่ยวที่ปราศจากอุปสรรคสำหรับคนพิการ

คณะผู้เข้าร่วมประชุมระดับภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกว่าด้วยเรื่องการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการระหว่าง 21 - 27 กันยายน 2543 ที่เมืองบาห์ลี ประเทศอินโดนีเซีย ตระหนักถึง การขยายตัวอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกและเห็นพ้องกันว่าคนพิการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวที่มีเด็กเล็ก เป็นกลุ่มผู้บริโภคด้านการท่องเที่ยว กีฬา สันทนาการและบริการเพื่อการสันทนาการที่กำลังมีจำนวนเพิ่มขึ้น (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว 2552)

แม้การส่งเสริมเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการ สามารถยังประโยชน์ให้กับนักท่องเที่ยวที่มีความพิการ ครอบครัวที่มีเด็กเล็ก และการท่องเที่ยวแบบครอบครัวขนาดใหญ่ ที่มีช่วงอายุของสมาชิกหลากหลาย แต่ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในเอเชียและแปซิฟิกและรัฐบาล ยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับประเด็นเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยวของภาครัฐ นอกจากนี้ ยังขาดการฝึกอบรมบุคลากรผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเพื่อสนองตอบสิทธิและความต้องการของนักท่องเที่ยวพิการ และการจัดทำแผนการท่องเที่ยวเพื่อคนพิการ โดยเฉพาะ

สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยวกำลังเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากขึ้นในการแข่งขันของตลาดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโลก ซึ่งจะสามารถนำไปสู่ผลประโยชน์ทางธุรกิจให้กับภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รวมทั้งการพัฒนาประเทศโดยรวม ของประเทศสมาชิกในคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมสำหรับเอเชียและแปซิฟิก

1. สนับสนุนและส่งเสริม การสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการในเอเชียและแปซิฟิก

2. กระตุ้นให้ผู้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและข้อปฏิบัติด้านการท่องเที่ยว รวมทั้งบริษัทธุรกิจท่องเที่ยว ให้มีความสำคัญกับโครงการก่อสร้างสาธารณูปโภคขั้น

พื้นฐานที่จำเป็นและการพัฒนาด้านบริการท่องเที่ยว เพื่อรองรับความต้องการของผู้บริโภค สอดคล้องกับแนวโน้มความเปลี่ยนแปลง

3. ร้องขอให้คนพิการและองค์กรของคนพิการ พัฒนาและส่งเสริมด้าน ความรู้และความเข้มแข็ง โดยเน้นเรื่องการพิทักษ์สิทธิ การเข้าถึงบริการ และการเจรจาต่อรอง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกับภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หน่วยงานภาครัฐและ คณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมสำหรับเอเชียและแปซิฟิก ในการปรับปรุงข้อปฏิบัติเกี่ยวกับ สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในปัจจุบัน รวมทั้งสามารถประสานให้คำแนะนำในหารจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกสากล สำหรับคนพิการแก่ภาคธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. กระตุ้นให้ภาครัฐพัฒนามาตรการและ โครงการสำหรับและ/หรือเพื่อ ส่งเสริมให้เกิดกิจกรรมสนับสนุนการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับคน พิการ ผู้สูงอายุและครอบครัวที่มีเด็กเล็ก

5. ร้องขอให้รัฐบาลของประเทศในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกร่วมมือกับ ภาคธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ปรับใช้มาตรการที่เกี่ยวข้องเพื่อการเคารพในสิทธิที่เท่าเทียม ของคนพิการในการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ

6. ร้องขอให้ภาครัฐจัดโครงการเสริมทักษะผลิตภัณฑ์พื้นบ้าน การบริการ ธุรกิจ และการตลาดแก่คนพิการ เพื่อเป็นช่องทางสร้างผลประโยชน์ทางธุรกิจ รองรับการขยายตัว ของการท่องเที่ยว โดยถือเป็นเครื่องมือของมาตรการบรรเทาความยากจน

7. ร้องขอให้รัฐบาลสนับสนุนและเสริมสร้างความร่วมมือกับ คณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมสำหรับเอเชียและแปซิฟิกองค์การการบินพลเรือนนานาชาติ องค์การการท่องเที่ยวโลกองค์การยูเนสโก สหประชาคมขนส่งทางอากาศนานาชาติ สมาพันธ์การ ท่องเที่ยวเอเชียและแปซิฟิก และหน่วยงานด้านการท่องเที่ยวระหว่างประเทศอื่นๆ เพื่อพัฒนา โครงการส่งเสริมการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการทั้งใน ระดับประเทศในภูมิภาคเดียวกัน และในระดับภูมิภาคกับภูมิภาค

8. กระตุ้นให้คณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมสำหรับเอเชียและแปซิฟิก ขยายการให้ความช่วยเหลือทางเทคนิคแก่รัฐบาลของประเทศในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก ในการ ส่งเสริมการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการผู้สูงอายุ และครอบครัว ที่มีเด็กเล็ก โดยการ

8.1 จัดเวทีการแลกเปลี่ยนระหว่างประเทศและความร่วมมือในการ พัฒนาศักยภาพที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ

8.2 สนับสนุนการพัฒนาอุปกรณ์การฝึกอบรมในการสร้างความตระหนักแก่สังคม และให้ความรู้ในด้านการท่องเที่ยวทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน

**5.2.3 การท่องเที่ยวที่เอื้ออำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก พ.ศ.2549** (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว ผู้แปล : 2552)

1. รัฐบาลลงนามและให้สัตยาบันในอนุสัญญาเกี่ยวกับสิทธิของคนพิการ ตลอดจนดำเนินการตามมาตรการต่างๆ

2. ภาครัฐที่รับผิดชอบในการส่งเสริมการท่องเที่ยวและเรื่องคนพิการในทุกระดับกำหนดมาตรการทางกฎหมายและการบริหารจัดการในการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่เข้าถึงได้ในเชิงบูรณาการทั้งนโยบายและแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนนโยบายและแผนพัฒนาการท่องเที่ยว

3. ผู้ประสานงานของรัฐบาลในเรื่องคนพิการและนโยบายการท่องเที่ยวภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ผู้เชี่ยวชาญในเรื่องการเอื้ออำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ องค์กรคนพิการและองค์กรประชาสังคม ร่วมกันศึกษาวิจัย ส่งเสริม ดำเนินการ และติดตามในเรื่องการท่องเที่ยวที่เอื้ออำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ

4. ภาครัฐ ภาคธุรกิจ ภาควิชาการ องค์กรคนพิการ และสื่อมวลชนใช้ประโยชน์จากการศึกษาวิจัยในการสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการท่องเที่ยวที่เอื้ออำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ และความรู้ในเรื่องความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีความพิการในรูปแบบต่างๆ รวมทั้งนักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกัน

5. ภาครัฐ ภาคธุรกิจ ภาควิชาการ ร่วมกับองค์กรคนพิการจัดสร้างและปรับปรุงมาตรฐานและการปฏิบัติให้ขึ้นไปตามขั้นพื้นฐานของมาตรฐานสากล และส่งเสริมแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศโดยใช้หลักการออกแบบสากล

6. รัฐบาลควรแต่งตั้งคณะกรรมการระดับชาติด้านการท่องเที่ยวที่เอื้ออำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุเพื่อประสานการดำเนินการส่งเสริมการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการรวมทั้งติดตามความก้าวหน้า คณะกรรมการควรรวบรวมตัวผู้แทนจากกระทรวงที่รับผิดชอบในเรื่องการท่องเที่ยว การพัฒนาสังคมและโครงสร้างพื้นฐาน การคมนาคม สมาคมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยว โรงแรม และร้านอาหาร รวมถึงองค์กรหรือบุคคลที่เกี่ยวกับคนพิการและสถาบันการศึกษาและฝึกอบรมเรื่องการท่องเที่ยว

7. อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการควรใช้มาตรการต่อไปนี้

7.1 จัดทำเกณฑ์ในการจัดลำดับของ โรงแรม และภัตตาคารที่คนพิการสามารถเข้าถึงได้

7.2 มอปรางวัดแก่หน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการส่งเสริมการ  
ท่องเที่ยวที่เอื้ออำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ

8. อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวรับรองว่าพนักงานและลูกจ้างของตนได้รับการ  
อบรมในเรื่องการสื่อสารและการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่เป็นคนพิการและผู้สูงอายุ

9. การท่องเที่ยวที่เอื้ออำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ  
ตอบสนองความต้องการของคนพิการประเภทต่างๆ

10. รัฐบาลและข้าราชการ ดำเนินการเพิ่มจำนวนคนพิการทำงานใน  
อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

11. รัฐบาลจัดสิ่งจูงใจทั้งด้านเศรษฐกิจและประเภทอื่นๆ แก่อุตสาหกรรม  
ท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ปราศจากอุปสรรค

12. รัฐบาลรวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องในทุกภาคส่วนรับทราบในปัจจัยสำคัญทั้ง 7  
องค์ประกอบของการท่องเที่ยวที่เอื้ออำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ และปฏิบัติ  
ตามข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

#### ก. การวางแผนเดินทาง

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการควรรวมข้อมูลเกี่ยวกับการ  
เดินทางของคนพิการไว้ในเอกสารแผนการท่องเที่ยว

ผู้เชี่ยวชาญด้านแผนการท่องเที่ยวควรแสวงหาความรู้และข้อมูลต่างๆ  
เกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่พิการ

#### ข. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร

ข้อมูลข่าวสารควรอยู่ในรูปแบบที่เข้าถึงได้ง่าย

#### ค. การคมนาคมที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้

รัฐบาลจำเป็นต้องกำหนดและบังคับใช้นโยบายการท่องเที่ยวที่เข้าถึง  
ได้ด้วยการคมนาคมทุกประเภท (ทางอากาศ ทางน้ำ และทางบก)

ภาคอุตสาหกรรมด้านคมนาคมต้องรับผิดชอบในการให้บริการที่มี  
คุณภาพสูงเทียบเท่าหรือเหนือกว่าเกณฑ์มาตรฐานทั่วไป

ผู้ประกอบการด้านคมนาคมต้องรับผิดชอบในการให้บริการขนส่ง  
ที่เชื่อมโยงต่อเนื่องระหว่างพาหนะที่ต่างรูปแบบกัน ภายใต้การควบคุมดูแลของหน่วยงานที่  
รับผิดชอบด้านคมนาคม

#### ง. แหล่งท่องเที่ยวที่เข้าถึงได้

รัฐบาลประกันการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ

ผู้ประกอบการท่องเที่ยวให้ข่าวสารข้อมูลในรูปแบบที่เข้าถึงได้ ณ จุดบริการ  
 รัฐบาล ภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ องค์กรคนพิการ และ  
 ผู้เชี่ยวชาญ ร่วมกันพัฒนาและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการปรับปรุงการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวทาง  
 ประวัติศาสตร์

#### จ. การเข้าถึงสถานที่พักผ่อน

ใช้หลักการออกแบบที่เป็นสากลในการก่อสร้างสถานที่พักผ่อนทุกประเภท  
 มาตรฐานที่ฝึกในระดับสากล / ภูมิภาคใช้หลักการออกแบบสากล  
 เพื่อให้เข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และห้องพักในสถานที่พักผ่อน

ที่พักแรมที่เข้าถึงได้ควรตอบสนองต่อความต้องการของคนพิการ  
 ประเภทต่างๆ และทุกระดับการใช้งาน

#### ฉ. การบริการสำหรับนักท่องเที่ยว

ภาครัฐ ภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ และภาคประชาสังคม  
 ควรส่งเสริมความเข้าใจในเรื่องการรวมคนพิการไว้ในสังคม หมายความว่า การรวมคนพิการเข้าไป  
 ในการปฏิบัติทั่วไป สิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยีที่สร้างขึ้นสามารถใช้งานกับคนทุกกลุ่ม ได้มากที่สุด  
 ในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน โดยไม่มีการออกแบบพิเศษหรือแบ่งแยก นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ที่  
 เกี่ยวข้องต้องสามารถให้บริการคนพิการอย่างเหมาะสม การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านท่องเที่ยวควร  
 เป็นส่วนหนึ่งของการให้ความสำคัญ

#### ช. ประสบการณ์ในการท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการควรสร้างประสบการณ์เชิงบวกใน  
 เรื่องแหล่งท่องเที่ยวต่อนักท่องเที่ยวคนพิการ โดยอาศัยหลักการออกแบบสากลในเรื่อง สถานที่  
 สินค้า และนโยบายต่างๆ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการควรสร้างประสบการณ์เชิงบวก  
 ให้กับคนพิการโดยฝึกอบรมพนักงานสม่ำเสมอให้รู้ความต้องการของคนพิการ

ภาครัฐ หน่วยงานด้านท่องเที่ยว และหน่วยงานเกี่ยวข้องกับผู้บริหารโลก  
 และสิทธิมนุษยชน ติดตามและประเมินผลคุณภาพของการท่องเที่ยวที่เข้าถึงได้สำหรับทุกคน

13. สถาบันการศึกษาพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรการท่องเที่ยว  
 โดยรวมวิชาที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่เข้าถึงได้ไว้ในหลักสูตรและการสอนด้านการท่องเที่ยว

14. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่ได้กล่าวถึงในข้อเสนอแนะนี้ใช้วิธีการและ  
 เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการพัฒนาการท่องเที่ยวที่เอื้ออำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและ  
 ผู้สูงอายุ

15. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหลายให้ข้อเสนอแนะที่เป็นไปได้ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุในชนบท

16. คณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมสำหรับเอเชียและแปซิฟิกแห่งสหประชาชาติให้คู่มือด้านนโยบายและวิชาการในระดับภูมิภาค รวมถึงความรู้ความชำนาญที่เหมาะสมเพื่อเร่งรัดการพัฒนาการท่องเที่ยวที่เข้าถึงได้

สรุปได้ว่าการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวที่เป็นคนพิการในเรื่องการท่องเที่ยวที่ปราศจากอุปสรรคสำหรับคนพิการ และการท่องเที่ยวที่เอื้ออำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก พ.ศ.2549 เป็นการยืนยันในการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่เอื้ออำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุยืนยันความเชื่อมั่นในสังคมบูรณาการและการมีส่วนร่วมของคนพิการยอมรับว่า คนพิการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวที่ความหลากหลายในเรื่องอายุเป็นกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวที่มีความสำคัญเพิ่มขึ้นยอมรับว่าการท่องเที่ยวที่เข้าถึงได้เป็นการขจัดอุปสรรคทางทัศนคติในสังคมและมีส่วนช่วยให้คนพิการสามารถเข้าถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การเดินทาง ข้อมูลและการสื่อสาร และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ รวมทั้งบริการในด้านต่างๆ ส่งผลให้เป็นประโยชน์ไม่เฉพาะคนพิการในประเภทต่างๆ เท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงผู้สูงอายุ ครอบครัวที่มีเด็กเล็ก และนักท่องเที่ยวอื่นๆ ด้วยเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการสร้างสังคมที่ไม่แบ่งแยก ปราศจากอุปสรรคและมีสิทธิเท่าเทียมกันทุกคน

ในส่วนของการจัดการการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการ และสำหรับทุกคน (tourism for all) เป็นแนวคิดที่นำไปใช้ประโยชน์ในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทาง กรอบแนวคิด สำหรับการจัดการการท่องเที่ยวสำหรับทุกคนในสังคม รวมถึงการบูรณาการสาธารณูปการเพื่อให้ทุกกลุ่มคนสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างความเท่าเทียมและเสมอภาค

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศุภัญญา บุญคง (2551) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการเข้าถึงบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน ผลการศึกษาของปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินของผู้พิการพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านการติดต่อสื่อสารเป็นปัญหาและอุปสรรคสำหรับผู้พิการอยู่ในระดับมาก ในประเด็นการไม่มีคู่มืออักษรเบรลล์ให้กับผู้พิการทางสายตา ผลการศึกษาระดับความต้องการเรื่องการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกคนพิการพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเฉพาะด้านพาหนะเกี่ยวกับการประกาศออกเสียงเพื่อบอกสถานีต่อไปกับผู้พิการทางสายตา ผลทดสอบความสัมพันธพบว่า เพศที่แตกต่างกันความต้องการ ด้านสัญลักษณ์ ด้านอาคาร ด้านยานพาหนะ และด้านบริการสาธารณะแตกต่างกัน ระดับ

การศึกษาแตกต่างกันมีความต้องการในทุกด้าน แตกต่างกัน และประเภทความพิการที่ต่างกันมีความต้องการด้านสัญลักษณ์ ด้านอาคาร ด้านยานพาหนะ และด้านบริการสาธารณะแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธีระยุทธ แสงบุตร (2548) ศึกษา การมีส่วนร่วมของผู้พิการกับกระบวนการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ตามบทพระราชบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้ พบว่า ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขที่ได้จากผลการวิจัยโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย แบ่งเป็นประเด็นตามประเภทของผู้พิการ ได้ดังนี้ ผู้พิการทางการเมืองมองเห็น คือ การเดินทางไปยังหน่วยเลือกตั้งแต่ละเขตพื้นที่ การเข้าหาเลือกตั้ง การกากบาทบัตรเลือกตั้ง การขาดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และวิธีการเลือกตั้ง ไม่ทราบข้อมูลผู้สมัครรับเลือกตั้ง และขาดการสนับสนุนอย่างจริงจังจากภาครัฐในเรื่องสิทธิขั้นพื้นฐานตามรัฐธรรมนูญและกฎหมาย แนวทางการแก้ไขคือ (1) จัดให้มีอุปกรณ์เสริมที่เป็นอักษรเบลล์ทุกหน่วยเลือกตั้ง เพื่อใช้ประกอบบัตรทาบ และจัดเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือหรือคนช่วยนำทางและช่วยในการหย่อนบัตรเลือกตั้งลงกล่อง (2) ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรให้ผู้พิการทางการเมืองได้รับทราบและเข้าใจถึงระบอบประชาธิปไตยให้มากขึ้น (3) จัดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการทางการเมือง โดยอนุญาตจัดให้มีพาหนะบริการรับ-ส่ง ไปยังหน่วยเลือกตั้งเป็นกรณีพิเศษ โดยไม่ถือว่าผิดกฎหมาย หรือจัดตั้งหน่วยเลือกตั้งที่เป็นศูนย์กลางเฉพาะสำหรับผู้พิการทางการเมือง ผู้พิการทางการเมืองได้ยื่นและสื่อความหมาย คือ ขาดความรู้ความเข้าใจในวิธีการเลือกตั้ง ไม่ทราบข้อมูลผู้สมัคร เนื่องจากไม่สามารถเข้าใจสื่อความหมายในการปราศรัยและการหาเสียง และการติดต่อสื่อสาร แนวทางการแก้ไขคือ จัดทำสื่อพร้อมมีวิทยากรล่ามภาษามือไปบรรยายให้ผู้พิการทางการเมืองได้ยื่นและสื่อความหมายฟัง เพื่อให้เข้าใจในกระบวนการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรอย่างละเอียด (2) ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้สมัครรับเลือกตั้งช่วยประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจในการใช้สิทธิเลือกตั้งและแนะนำให้ไปใช้สิทธิเลือกตั้ง โดยมีล่ามแปลภาษามืออธิบายประกอบหรือจัดทำเอกสารหนังสือภาพประกอบเพื่อแนะนำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการเลือกตั้ง ผู้พิการทางการเมืองและการเคลื่อนไหว คือ การเดินทางไปยังหน่วยเลือกตั้ง การเข้าหาเลือกตั้งการกากบาทบัตรเลือกตั้ง การหย่อนบัตรลงกล่องบัตรเลือกตั้ง ขาดความรู้ความเข้าใจในวิธีการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และวิธีการเลือกตั้ง แนวทางการแก้ไขคือ (1) จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกผู้พิการที่กากบาทบัตรเองไม่ได้ หรือจัดอุปกรณ์เสริมเพื่อช่วยให้การกากบาทบัตรเลือกตั้งได้สะดวกยิ่งขึ้น (2) ให้เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือในการหย่อนบัตรลงกล่องหรือจัดตำแหน่งการวางกล่องใส่บัตรเลือกตั้งในลักษณะเป็นแนวระนาบกับพื้นเพื่อความสะดวกในการหย่อนบัตรลงคะแนนเสียงเลือกตั้งมาก

ยิ่งขึ้น (3) จัดทางเข้าคูหาให้เรียบและไม่มีสิ่งกีดขวาง (4) จัดทำทางลาดสำหรับเก้าอี้เข็น (5) จัดความกว้างของคูหาให้เก้าอี้เข็นเข้าได้โดยมีความกว้างอย่างน้อย 1 เมตร (6) จัดโต๊ะวางบัตรให้มีขนาดกว้างไม่น้อยกว่า 80 เซนติเมตร ไม่มีสิ่งกีดขวางใต้โต๊ะ และควรจัดเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือผู้พิการตามความต้องการ (7) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ โดยอนุญาตจัดให้มีพาหนะบริการรับ-ส่ง ไปยังหน่วยเลือกตั้งเป็นกรณีพิเศษ โดยไม่ถือว่าผิดกฎหมาย หรือจัดตั้งหน่วยเลือกตั้งที่เป็นศูนย์กลางเฉพาะสำหรับผู้พิการทางกายและการเคลื่อนไหว

สมเกียรติ ศิริวิณิชสุนทร (2546) ได้ศึกษาเรื่องสิทธิและความด้อยโอกาสของคนพิการไทย ผลการศึกษาพบว่า คนพิการมีความเก็บกดรู้สึกว่าเป็นภาระของสังคม รู้สึกแปลกแยกส่วนใหญ่ไม่ค่อยดิ้นรนช่วยเหลือตนเองจนถึงที่สุด ต้องการให้หน่วยงานทั้งเอกชนและรัฐบาลช่วยเหลือในด้านการพัฒนาศักยภาพ เรียกร้องโอกาสความเท่าเทียมในสังคมในทุกๆ เรื่อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการศึกษาหรือโอกาสในการประกอบอาชีพ ความพิการทำให้ด้วยโอกาสในการศึกษา โรงเรียนสถานศึกษามีไม่เพียงพอต่อจำนวนคนพิการ คนพิการทางหูต้องการล่ามภาษามือซึ่งขาดแคลนมากในประเทศไทยสิทธิและความเท่าเทียมกันในเรื่องการได้รับความคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญ ตัวอย่างปัญหาที่ไม่สามารถสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ของรัฐกรณี ตกเป็นผู้ต้องหาคดีต่างๆ หากเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่มีความอดทนหรือใจเป็นธรรมพอ ต้องการการบริการทางการแพทย์ที่ดีกว่านี้ ต้องการเข้าทำงานในองค์กรที่มีสวัสดิการและความมั่นคง ครอบครัวที่มีลูกหลานเป็นคนพิการต้องการให้รัฐบาลให้ความสำคัญในการพิจารณาร่างกฎหมาย เพื่อให้ลูกหลานพิการถึงได้รับสิทธิประโยชน์เท่าเทียมกับทุกคนในสังคมเพื่อที่จะไม่เป็นภาระของครอบครัวและสังคมตลอดไป

วรรณพร รัตนพันธุ์ (2546) ได้ศึกษาเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกและคุณภาพชีวิตของนักศึกษาพิการทางร่างกายหรือการเคลื่อนไหว ศึกษาในสถาบันระดับอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าในสถาบันส่วนใหญ่ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกแต่เป็นสิ่งที่นักศึกษาจำเป็นต้องใช้ เช่น ทางลาดราวจับคู่ทางลาดห้องน้ำมีที่นั่งพร้อมราวจับด้านข้างเป็นต้น ในที่พักอาศัยส่วนมากมีการปรับสภาพที่อยู่อาศัยเพื่ออำนวยความสะดวกต่อตนเองให้มากที่สุด นอกจากนี้ในสถานที่สาธารณะพบว่ามีสิ่งอำนวยความสะดวกแต่ใช้บ้าง เช่น ทางเข้าตึกอยู่ระดับเดียวกับทางเท้า ทางลาดกว้างกว่า 90 เซนติเมตร ห้องน้ำมีที่นั่งและพนักงานเป็นต้น สำหรับการบริการสาธารณะที่ไม่มีแต่จำเป็นได้แก่รถประจำทางที่สะดวกใช้และจากการสำรวจพบว่าสถาบันการศึกษาส่วนใหญ่ไม่ได้จัดเตรียมบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาพิการ

จุฑาธิป นมะตร์ (2546) ศึกษาการปรับสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อมสำหรับระบบขนส่งสาธารณะ(รถไฟฟ้า)เพื่อคนพิการ กรณีศึกษา: สถานีรถไฟฟ้าสามเสน ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาส่วนใหญ่จะเกิดกับคนพิการทางการเคลื่อนไหว เนื่องจากสถานีฯ มีระดับ

ที่ต่างกันอยู่หลายแห่ง อีกทั้งระดับพื้นฐานชลากับระดับพื้นรถไฟโดยสารมีความแตกต่างกันมาก ส่วนอาคารต่างๆ ของสถานีฯ ทั้งสองฝั่งมีปัญหาด้านการให้บริการ เช่น มีที่จำหน่ายตั๋วและห้องน้ำ อยู่เพียงฝั่งเดียว เป็นต้น ส่วนคนพิการทางสายตาและคนพิการทางการได้ยินมีปัญหาในการใช้อาคารและรถไฟโดยสาร กล่าวคือ ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสม เช่น ข้อมูลการเดินทาง เป็นต้น

ศิริพร สุขสงวน (2545) ศึกษาความคิดเห็นของคนพิการทางการเคลื่อนไหวกับปัญหาการเดินทางในกรุงเทพมหานคร โดยการใช้แบบสำรวจถามคนพิการด้านร่างกายและการเคลื่อนไหวที่ อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร พบว่าปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งเป็นปัญหา มากที่สุดคือปัญหาเรื่องไม่มีที่จอดรถสำหรับคนพิการ การโดยสารรถประจำทาง และผู้พิการ ต้องการให้รัฐบาลช่วยเหลือในเรื่องกฎหมาย และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการเพื่อให้ใช้บริการต่างๆ ร่วมกับคนทั่วไปได้

กุสุมา ธรรมธำรง (2545) ศึกษาเพื่อพัฒนาอาคารสถานที่ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ ในเรื่องการจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ โดยวิธีการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ และสิ่งกีดขวางทางกายภาพของอาคารด้วยบัญชีสำหรับตรวจสอบ และสำรวจความต้องการและอุปสรรคในการใช้อาคารคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ โดยการสัมภาษณ์ พบว่า ร้อยละ 20 ของอาคารสถานที่เป็นอันตรายต่อผู้ใช้อาคาร ร้อยละ 90 มีอุปสรรคในการเข้าสู่อาคาร ขาดทางลาดมีเฉพาะบันได ร้อยละ 85 ของห้องน้ำ-ส้วม มีความลำบากทั้งการใช้งานและการดูแลรักษา และอาคารเรียนรวมมีผู้ใช้มากกว่าร้อยละ 73 รองลงมาเป็นโรงอาหารและห้องน้ำ-ส้วม

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

วิทยานิพนธ์เรื่อง “การท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมไทย” ผู้วิจัยต้องการศึกษาถึงประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในสถานที่ท่องเที่ยวในประเทศไทย เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการท่องเที่ยวในสถานที่ต่างๆ และความต้องการในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หรือเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของสถานที่ท่องเที่ยวในประเทศไทย เป็นการศึกษาตามระเบียบวิธีเชิงคุณภาพ (Qualitative Study) โดยวิธีวิทยาที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษาปรากฏการณ์ในครั้งนี้เรียกว่า การศึกษาประวัติชีวิตและเรื่องเล่า (life history and narrative approach)(Bridget Somekh and Cahthy Lewin 2005:156-162)เป็นวิธีการศึกษาที่เป็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลาย เช่น สังคมวิทยา มานุษยวิทยา การศึกษา การแพทย์ และการสาธารณสุข เป็นต้น ประวัติชีวิต และเรื่องเล่า เป็นการศึกษาทางวิธีคิด การนิยาม การให้ความหมาย การตีความสถานการณ์ และเรื่องราวต่างๆ ที่ผ่านเข้ามาในชีวิตของผู้ที่ผู้วิจัยศึกษา รวมทั้งการนำเสนอปรากฏการณ์ทางสังคมที่ผ่านเข้ามาในประสบการณ์ชีวิต ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่องเล่าในอดีตที่ผ่านมาและอยู่ในความทรงจำตลอดชีวิตของบุคคล นำมาสู่การสร้างอัตชีวประวัติ ด้วยการวิเคราะห์กระบวนการทัศน์ทางสังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม แบบองค์รวม เป็นแนวคิดที่ว่าชีวิตของบุคคลไม่ได้อยู่อย่างอิสระแต่เกิดจากสังคม ได้สร้าง ซึ่งเป็นวิธีวิทยาที่อยู่ภายใต้กระบวนการสร้างสรรค์สังคม คำบอกเล่า สร้างขึ้นโดยผู้เขียนหรือผู้เล่า ต้องการเพื่อให้ผู้อ่านได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของผู้คนหรือชุมชนที่กำลังเผชิญกับการเอาเปรียบ มุ่งเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง โดยสร้างความจริง จากคำบอกเล่าที่เคยถูกละเลย การนำเสนอ ซึ่งเป็นเสียงที่มาจากเรื่องที่เกิดขึ้นจริง ไม่ใช่เรื่องที่แต่งขึ้น เจตนาเพื่อให้เสียงนี้ได้ยินหรือรับรู้ ไม่ต้องการให้เป็นเสียงเงียบ หรือ การสยบยอม หรือความพ่ายแพ้ จึงเป็นการลุกขึ้นมาต่อสู้กับสถาบันหรือสิ่งที่ครอบครองอำนาจและอภิสิทธิ์ของผู้ที่ถูกทำให้ดูเป็นคนชายขอบ (Beverly 2000 ;Tierney 2000, อ้างถึงใน นภากาศ หะวานนท์ 2550 : 21)

ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการใช้แนวคำถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักคือคนพิการทางการเคลื่อนไหว ไม่ประสงค์ที่จะออกนาม ทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถ

เปิดเผยนามอีกทั้งเป็นเรื่องส่วนตัวในชีวิตประจำวันและมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถเข้าร่วมและติดตามไปได้ทุกสถานที่ ดังนั้นข้อมูลจะได้จากการเล่าถึงประสบการณ์การท่องเที่ยวตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการเดินทางท่องเที่ยว จากผู้ให้ข้อมูลหลักและเพื่อนร่วมเดินทางเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งผู้วิจัยต้องใช้ความละเอียดอ่อนในการเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงที่สุด และนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์ห้วงตามแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ และนำเสนอผลการศึกษา และข้อเสนอแนะโดยมีวิธีการการศึกษาเป็นขั้นตอน ดังต่อไปนี้

### **ผู้ให้ข้อมูลหลัก**

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่ผู้วิจัยเลือกนำมาศึกษา คือ คนพิการทางการเคลื่อนไหว

### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

#### **การศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร**

ซึ่งเป็นการค้นคว้าระยะแรก ในส่วนนี้ค้นคว้าประเด็นเกี่ยวกับการศึกษา คนพิการทางการเคลื่อนไหว ตลอดจนแนวคิด และทฤษฎีต่างๆ ที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วยเอกสารข้อมูลเพิ่มเติมจากสมาคมคนพิการแห่งประเทศไทย สมาคมคนพิการทางการเคลื่อนไหว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สมาคม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานวิจัย วิทยานิพนธ์ ที่มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกัน อันเป็นการชี้ให้เห็นประเด็นศึกษา

#### **การศึกษาภาคสนาม**

ในส่วนนี้ จะเป็นการรวบรวมข้อมูลที่ ศึกษาเชิงประวัติและเรื่องเล่าประสบการณ์ในการท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมไทย ได้แก่ คำอธิบายถึงมุมมองเกี่ยวกับประสบการณ์ อุปสรรค ปัญหาที่ได้พบจากการท่องเที่ยว และการจัดการ การนำเสนอตนเองในอัตลักษณ์ต่างๆ ตลอดจนความสัมพันธ์ทางสังคม โดยการศึกษาภาคสนาม หรือการเข้าหา กลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นๆ โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่าการแสดงบทบาทที่แท้จริงของผู้วิจัย จะทำให้กลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลต่างๆด้วยความเต็มใจ และผู้วิจัยก็สามารถที่จะสอบถามเรื่องต่างๆ ได้อย่างเปิดเผยและซักถามในประเด็นที่ละเอียดลึกซึ้งได้

## วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

### การสัมภาษณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามของ "การศึกษาเชิงประวัติและเรื่องเล่าประสบการณ์ในการท่องเที่ยวของผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมไทย" ในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์ทางสังคมวิทยา (Sociological Interview) โดยใช้ความนิยมคุ้นเคย เป็นการเก็บข้อมูลที่ยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ และสามารถสังเกต พฤติกรรม ปฏิกริยาของผู้ให้สัมภาษณ์ และสามารถเผยให้เห็นถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้สัมภาษณ์ได้อย่างละเอียดลึกซึ้ง ซึ่งจะทำให้การค้นหาคำตอบของการศึกษามีความน่าเชื่อถือ การสัมภาษณ์ในครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interviews) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ในการเดินทางท่องเที่ยวของคณพิการทางการเคลื่อนไหว อย่างละเอียดลึกซึ้ง โดยการสัมภาษณ์จะเป็นลักษณะการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ เพื่อสร้างการสนทนาอย่างเป็นธรรมชาติ ระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยจะตั้งคำถาม และเป็นผู้ตอบคำถามที่ผู้ให้ข้อมูลถามกลับ โดยทั้งสองฝ่ายจะมีส่วนร่วมได้รับรู้ความรู้สึกประทับใจ แนวความคิดซึ่งกันและกัน เป็นลักษณะการพูดคุยสนทนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และประสบการณ์ระหว่างกัน โดยตั้งประเด็นการสัมภาษณ์เพื่อเชื่อมโยงความคิด ความรู้สึก ซึ่งอาจจะทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลประเด็นที่น่าสนใจใหม่ๆ เพื่อประกอบการศึกษาต่อไปโดยการสัมภาษณ์ในครั้งนี้ผู้วิจัยจะเน้นถึงการถ่ายทอดเรื่องราวการดำเนินชีวิตและประสบการณ์ ความรู้สึกนึกคิด การนิยามตนเองของคณพิการทางการเคลื่อนไหว จากนั้นผู้วิจัยจะสอบถามเพื่อขยายความเพิ่มเติมในแต่ละประเด็น โดยลักษณะคำถามจะมีการปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ โดยการสัมภาษณ์ในครั้งนี้มี 3 รูปแบบคือ

1. การสัมภาษณ์ โดยการพูดคุยธรรมดา ผู้วิจัยจะจำคำถามและคำตอบรวมทั้งบรรยากาศต่างๆ ในการพูดคุยเอาไว้แล้วนำมาจดบันทึกภายหลัง
2. การสัมภาษณ์ โดยการใช้เครื่องบันทึกเสียง เนื่องจากบางครั้งการจดบันทึกไม่สามารถเก็บรายละเอียดได้หมดจึงต้องมีการบันทึกเสียงและภาพไว้เพื่อนำข้อมูลที่อาจตกหล่นมาวิเคราะห์ได้ ผู้วิจัยจะใช้การสัมภาษณ์ลักษณะนี้ได้ต่อเมื่อได้อธิบายวัตถุประสงค์การศึกษาแล้ว ผู้วิจัยจะขออนุญาตในการบันทึกเสียง ถ้าได้รับอนุญาตก็จะทำการสัมภาษณ์โดยการใช้เครื่องบันทึกเสียง
3. การจดบันทึก มีการจดบันทึกระหว่างการสนทนา โดยจดข้อมูลทั่วไป รวมทั้งความคิดเห็นที่ผู้ถูกสัมภาษณ์และข้อเสนอแนะในรายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

### การสังเกต

ผู้วิจัยจะใช้วิธีการสังเกตการสนทนาจากผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยสังเกตพฤติกรรมในระหว่างการตอบ ระหว่างการสนทนา อีกทั้งการสังเกตพฤติกรรมในการดำเนินชีวิต และขณะที่ได้ทำกิจกรรมร่วม(ท่องเที่ยว) กับผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นธรรมชาติของผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการศึกษา

### การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลมาใช้วิธีการตีความจากข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ระดับลึกโดยมีการกำหนดแนวคำถามในการสนทนา การบันทึกข้อมูลโดยวิธีการจดบันทึก และการบันทึกเทป การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์โดยการตีความในบริบทต่างๆ ของประเด็นศึกษาในแต่ละประเด็น โดยผู้วิจัยจะแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ขั้นตอนคือ

1.เมื่อผู้วิจัยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลความคิด มุมมอง การนิยามตนเองของคนพิการทางการเคลื่อนไหว เกี่ยวกับการท่องเที่ยว ผู้วิจัยจะนำการวิเคราะห์โดยอาศัยแนวคิดอัตชีวประวัติ และเรื่องเล่าประสบการณ์ในการท่องเที่ยว แล้วนำมาสรุปผลวิเคราะห์ อย่างคร่าวๆ เพื่อเป็นตัวชี้นำประเด็นเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นอื่นต่อไป

2.ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมโดยการสัมภาษณ์ซ้ำ ในประเด็นที่คาดว่าจะจะเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่เป็นจริงมากที่สุดที่จะนำมาวิเคราะห์ต่อไป

3.หลังจากที่ได้ข้อมูลเพียงพอแล้ว ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์อีกครั้ง เพื่อจัดรูปแบบความสัมพันธ์ของข้อมูลและปรากฏการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจถึงปัญหา อุปสรรค จากเรื่องเล่าและประสบการณ์ในการท่องเที่ยวที่ผู้ให้ข้อมูลได้ถ่ายทอดให้กับผู้วิจัย

4.ทำการสรุปและอภิปรายผลการวิจัย

### จริยธรรมในงานวิจัย

จริยธรรมในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากการศึกษาข้อมูลการท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมไทย ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักคือคนพิการทางการเคลื่อนไหว ทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถเปิดเผยนามได้ อีกทั้งเป็นเรื่องส่วนตัวในชีวิตประจำวัน โดยมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถเข้าร่วมและติดตามไปได้ทุกสถานที่ ดังนั้นข้อมูลจะได้รับการเล่าประสบการณ์การท่องเที่ยวจากผู้ให้ข้อมูลและเพื่อนร่วมเดินทางเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งผู้วิจัยต้องใช้

ความละเอียดอ่อนในการเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง และเป็นธรรมชาติของผู้ให้ข้อมูล และจะนำข้อมูลที่ได้อีก่อนให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

#### ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยใช้เวลาทั้งสิ้น 1 ปี 5 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2551- เมษายน 2553 โดยได้กำหนดเป็น 4 ขั้นตอนคือ

1. ขั้นตอนการกำหนดหัวข้อ ปัญหา วัตถุประสงค์ ประโยชน์ที่จะได้รับ
2. ขั้นตอนการสืบค้นทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
3. ขั้นตอนการลงพื้นที่ศึกษาข้อเท็จจริง โดยการสัมภาษณ์ และสังเกต
4. ขั้นตอนการนำผลข้อมูลมา วิเคราะห์ ประเมินผล สรุปผลการวิจัย

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัย เรื่อง การท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมไทย ด้วยการสัมภาษณ์ระดับลึก ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ คนพิการทางการเคลื่อนไหว โดยนำมาวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวทางของการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative) โดยวิธีวิทยาที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษาปรากฏการณ์ในครั้งนี้เรียกว่า การศึกษาประวัติชีวิตและเรื่องเล่า (life history and narrative approach) เพื่อทำความเข้าใจถึง วิธีคิด การนิยาม การให้ความหมาย การตีความสถานการณ์ และเรื่องราวต่างๆ ที่ผ่านเข้ามาในชีวิตของผู้ให้ข้อมูลหลัก รวมทั้งการนำเสนอปรากฏการณ์ทางสังคมที่ผ่านเข้ามาในประสบการณ์ชีวิต โดยใช้แนวคิดแบบปรากฏการณ์ทางสังคม (Phenomenology) เป็นแนวทางศึกษาโดยวิธีการให้บุคคลอธิบายเรื่องราวและประสบการณ์

โดยผู้วิจัยได้นำเรื่องราวประสบการณ์ที่ได้ศึกษาจากเรื่องเล่าในอดีตที่ผ่านมาและอยู่ในความทรงจำตลอดชีวิตของบุคคล นำมาสู่การใช้เรื่องเล่าภายใต้กระบวนการสร้างสรรค์สังคม เป็น “กุญแจ” ที่นำมาใช้วิเคราะห์ระบบความสัมพันธ์ที่สร้างปรากฏการณ์ทางสังคมในการทำความเข้าใจถึงปัญหาและอุปสรรคในการท่องเที่ยวของคนพิการ ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมในการเดินทางท่องเที่ยว เพื่อเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ในการวางแผน การกำหนดนโยบาย การปฏิบัติในการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของคนพิการในสถานที่ท่องเที่ยวต่อไป

#### 1. เรื่องเล่าประสบการณ์การท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหว

เรื่องเล่าเป็นการเล่าเพื่อประกอบการสร้าง (Construction) ตัวตนของปัจเจกที่เป็นผู้เล่ากับสังคม เป็นการเล่าเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งในเรื่องของสิ่งที่เคยถูกกดทับ (Return of the repress) เล่าเพื่อให้เกิดการตั้งคำถามเกี่ยวกับเรื่องเล่า เล่าเพื่อให้ประสบการณ์นั้นมีความหมาย (นภทรณี หะวานนท์ 2550:14) รวมถึงการเล่าเรื่องเพื่อหาคนร่วมประสบการณ์ด้วย เล่าเพื่อให้เกิดการก่อสร้างวาทกรรมที่เกี่ยวข้องกับบริบทนั้นๆ หรือเป็นการเล่าเพื่อให้เห็นความสัมพันธ์เชิงอำนาจที่มีอยู่ในสังคม การเล่าเรื่องไม่เพียงแต่เป็นการถ่ายทอดประสบการณ์ชีวิตเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการตี

ความหมายจากมุมมองของผู้เล่า เปิดพื้นที่ของเรื่องเล่าเป็นการวิเคราะห์ใหม่ มุมมองใหม่กับสิ่งนั้น ที่ได้รับการยอมรับมาแล้วจากสังคม ว่าคนพิการเคยผ่านประสบการณ์ชีวิตมาอย่างไรบ้าง และมีปรากฏการณ์อะไรที่สะสมให้เขาสร้างโลกของความจริงของเขาอย่างไร ซึ่งความจริงในที่นี้เป็นเพียงความนึกคิดของแต่ละบุคคล สิ่งที่เขาตีความว่าสำคัญ สิ่งนั้นคือความจริงสำหรับเขา ดังนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาในเนื้อหาว่าบุคคลนั้นได้รับประสบการณ์อะไรและตีความกับสภาพการณ์นั้นอย่างไร ซึ่งประสบการณ์ของบุคคลหนึ่งสามารถเป็นประสบการณ์ร่วมกันกับบุคคลอื่นได้ (Patton 1990 : 70, อ้างถึงใน กิติพัฒน์ นนทปัทมะดุลย์ 2546 : 69) คือ ประสบการณ์ของบุคคลคืออะไรและบุคคลนั้นให้ความหมายต่อโลกและประสบการณ์ของเขาอย่างไร และเราจะสามารถรู้ได้ว่า ประสบการณ์ของบุคคลอื่นเป็นประสบการณ์ที่เรารับรู้ได้อย่างไร (Becker 1993 , Moustakas & Clark 1990, อ้างถึงใน กิติพัฒน์ นนทปัทมะดุลย์ 2546 : 71) คือ ปรากฏการณ์วิทยาในเชิงศาสตร์แห่งการตีความ เป็นการศึกษาประสบการณ์ตรงของบุคคล ให้ความสนใจเกี่ยวกับความรู้สึกและสิ่งแวดล้อมของบุคคล ค้นหาประเด็นเนื้อหาทางด้านวัฒนธรรมของมนุษย์ ความสัมพันธ์ของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น บุคคลที่อยู่ในเหตุการณ์จะสะท้อนความรู้สึกในเหตุการณ์นั้น ๆ ออกมาวิเคราะห์ มุ่งเจาะหาความหมายและความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อเหตุการณ์นั้นเป็นการเฉพาะ เพื่อหาความหมายในปัญหาที่น่าสนใจ จากประสบการณ์ตรงของผู้ให้ข้อมูลและผู้มีส่วนร่วม เพื่อค้นหาสิ่งที่ยังไม่มีใครเคยตอบมาก่อนว่าประสบการณ์ของคนพิการคนหนึ่งในสังคมไทยนั้นเกิดขึ้นอย่างไร

### 1.1 ภูมิหลังของชีวิต

ชีวิตของคนพิการอยู่ในครอบครัวใหญ่ ทำธุรกิจโรงเลื่อยไม้และทำโซ่จักรยาน ผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นโพลีโอ กล้ามเนื้อขาตีบอ่อนแรงทั้ง 2 ข้าง ตั้งแต่อายุ 1-2 ขวบ เข้ารับการรักษาจนอายุ 8 ขวบ ณ โรงพยาบาลศิริราชเพื่อทำขาเหล็ก ใส่ขาเหล็กเพื่อพยุงช่วยในการเคลื่อนไหวให้สามารถช่วยเหลือตนเองได้และต้องเปลี่ยนขนาดของขาเหล็กทุกปีที่ต้องขยายตามลักษณะของสรีระของร่างกายที่มีการเปลี่ยนแปลง เมื่ออายุ 40 ปี ร่างกายของเขาเริ่มอ่อนล้าลงไม่สามารถเดินได้ จึงเปลี่ยนมาใช้เก้าอี้รถเข็นสำหรับคนพิการ (Wheelchair) จนถึงปัจจุบัน จากการสัมภาษณ์พบว่า ครอบครัวมีรูปแบบการเลี้ยงดูให้รู้จักช่วยเหลือตนเอง มอบหมายหน้าที่ กิจวัตรประจำวันที่ต้องทำเหมือนพี่น้องคนอื่นๆที่มีสภาพร่างกายที่ปกติ มีการดำเนินชีวิตเหมือนคนปกติทั่วไปเพียงแต่มีข้อจำกัดทางการเคลื่อนไหวแต่ไม่เคยรู้สึกตนเองว่าเป็นคนพิการคิดเสมอว่าตนเองอยู่ในโลกของคนปกติ

### 1.2 ประสบการณ์การเดินทางท่องเที่ยว

ครอบครัวเป็นผู้พาเขาไปท่องเที่ยว เขาชอบการเดินทางท่องเที่ยวแต่ไม่เคยเดินทางคนเดียวหรือมีความตั้งใจไปเที่ยวคนเดียว การใช้ชีวิตประจำวันหรือการทำกิจวัตรประจำวัน เช่น ไปตลาด ตัดผม สามารถไปคนเดียวได้ แต่การท่องเที่ยวแบบ backpack ไม่เคยไปคนเดียว ต้องมีเพื่อนร่วมเดินทาง 2 คนขึ้นไป ในอดีตเพื่อนร่วมเดินทางจะเป็นคนปกติทั้งหมด เดิมจะไม่รู้จักกลุ่มเพื่อนคนพิการเลย ไม่รู้จักโลกของคนพิการ คิดเสมอว่าตนเองอยู่ในโลกของคนปกติ จนเมื่ออายุ 38 ปี เขาเริ่มต้นรู้จักเพื่อนคนพิการ ภายหลังเมื่อมีรถเข็นไฟฟ้าสำหรับคนพิการออกมาจำหน่าย โดยบริษัทกัณทนาเป็นผู้นำเข้า ในสมัยนั้นคุณประดิษฐ์ กัลย์จาฤก เป็นบุคคลที่ใช้รถเข็นไฟฟ้าเนื่องจากความชราภาพ และเป็นผู้ที่ริเริ่มนำรถเข็นไฟฟ้าเข้ามาจำหน่ายในประเทศไทย ทำให้เขาต้องการทราบรายละเอียดข้อมูลของรถเข็นไฟฟ้า จึงได้ติดต่อ ได้รับการแนะนำให้รู้จักกับคนพิการที่ได้นำรถเข็นไฟฟ้าไปใช้แล้วคนหนึ่งทำให้ได้รู้จักกับคนพิการมากขึ้น จากนั้นเขามีความต้องการขับรถ เพื่ออยากมีชีวิตที่อิสระโดยไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น จึงหาข้อมูลทำให้ได้รู้จักกับคนพิการอีกกลุ่มหนึ่ง และเขาได้มีโอกาสพบกับคนพิการชาวญี่ปุ่น คุณยูทาเกะ เป็นครูสอนกีฬาเทนนิส ผู้เป็นแรงบันดาลใจให้มีความต้องการเล่นกีฬาชนิดนี้ ประมาณ ปี พ.ศ. 2538 - พ.ศ. 2539 ทำให้เพื่อนคนพิการทางการเคลื่อนไหวได้รวมกลุ่มเป็นกลุ่มใหญ่ขึ้น ปี พ.ศ. 2540 - พ.ศ. 2552 เครือข่ายคนพิการค่อนข้างเหนียวแน่น พวกเขานัดพบกันทุกเดือน ทำกิจกรรมรวมกันประมาณ 30 -40 คน เป็นกลุ่มใหญ่ และลดน้อยลงตามความชอบส่วนตัว เช่นกลุ่มที่ชอบการเดินทางท่องเที่ยวมีการรวมกลุ่มกัน เป็นต้น ปัจจุบันเขาเกี่ยวกับทุกกลุ่ม ทั้งเพื่อนที่เป็นคนปกติ กลุ่มเพื่อนคนพิการ และกับครอบครัว จากคำบอกเล่าของผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้ให้ข้อมูลสอดคล้องกับประเด็นนี้ มีดังนี้

แต่ก่อนไม่เคยข้องแวะกับคนพิการเลยเรารู้แต่ว่าโลกของเราคือโลกของคนปกติ อยู่กับครอบครัว อยู่กับคนปกติมาตลอด จนอายุ 38 ปี ได้รู้จักเพื่อนคนพิการ หลังจากที่มีรถเข็นไฟฟ้าสำหรับคนพิการออกมาขาย โดยบริษัทกัณทนาเป็นผู้นำเข้ามาจากต่างประเทศ ในสมัยนั้นคุณประดิษฐ์ กัลย์จาฤก เป็นคนที่ใช้รถเข็นไฟฟ้าเพราะความชรา และเป็นคนที่ใช้รถเข็นไฟฟ้าเข้ามาจำหน่ายในประเทศไทย ทำให้เออยากรู้รายละเอียดข้อมูลของรถเข็นไฟฟ้าว่าขายที่ไหน ทำให้รู้จักกับคนพิการที่ได้ซื้อรถเข็นไฟฟ้าไปใช้แล้วคนหนึ่ง อีกเรื่องหนึ่งก็อยากขับรถได้ เพื่อที่จะได้ไปไหนมาไหนเองได้ ก็เลยหาข้อมูล ทำให้ได้รู้จักกับเพื่อนคนพิการอีกกลุ่มหนึ่ง และก็ได้มีโอกาสพบกับคนพิการชาวญี่ปุ่น คุณยูทาเกะ เป็นครูสอนกีฬาเทนนิส ทำให้ออยากเล่นกีฬาชนิดนี้อีก ประมาณ ปี พ.ศ. 2538 - พ.ศ. 2539 คนพิการได้รวมกลุ่มเป็นกลุ่มใหญ่ขึ้น เป็นเพื่อนคนพิการทุกประเภท เหมือนเราได้เจอเพื่อนคนพิการที่เป็นแนวทางเดียวกัน เป็นคนพิการด้วยกัน ปี พ.ศ. 2540 - พ.ศ. 2552 เรานัดทำกิจกรรมรวมกันทุกเดือนไปทานข้าว ทำกิจกรรมร่วมกัน ประมาณ 30 - 40 คน เป็นกลุ่ม

ใหญ่ ตอนนี้อยู่กลุ่มก็เล็กลง เพราะแต่ละคนก็แยกย้ายไปตามความชอบของตัวเอง บ้างก็ไปทำงานมีหน้าที่การงานใหญ่โต (แอ๊ด 2552)

### 1.3 การจัดการวางแผนในการท่องเที่ยว

จากการศึกษาพบว่าผู้พิการทางการเคลื่อนไหวต้องมีการวางแผนที่ดีในการเดินทางท่องเที่ยวและมีลำดับขั้นตอนและวิธีการมากกว่าคนปกติทั่วไปในสมัยก่อนนั้นคนพิการเตรียมการเดินทางโดยการดูจากรายการโทรทัศน์ คู่มือต่าง ๆ และอ่านหนังสือท่องเที่ยว เช่น วารสาร อ.ส.ท การสมัครเป็นสมาชิกวารสารคนพิการต่างประเทศ เนื่องจากสมัยก่อนประเทศไทยไม่มีวารสารข้อมูลการท่องเที่ยว และกีฬาสำหรับคนพิการ สำหรับใช้ในการวางแผนการเดินทางท่องเที่ยว ในปัจจุบันนอกจากแหล่งที่กล่าวมาแล้วผู้ให้ข้อมูลหลักยังใช้อินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูลสำหรับการเดินทางท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ ก่อนการเดินทางเขาจะศึกษาถึงข้อมูลในการเดินทาง และแหล่งท่องเที่ยวก่อนการเดินทางท่องเที่ยวทุกครั้ง เช่น ข้อมูลสายการบิน ข้อมูลร้านค้า ร้านอาหาร และที่พักที่สามารถอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ข้อมูลการให้บริการ เช่น รถรับส่งสนามบิน ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ ที่เอื้ออำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการ เป็นต้น การวางแผนการท่องเที่ยวเป็นขั้นตอนสำคัญในการกำหนดสถานที่พัก ร้านอาหาร และสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยว จากคำบอกเล่าของผู้ให้ข้อมูลหลักได้ให้ข้อมูลสอดคล้องกับประเด็นนี้ดังนี้

กลุ่มคนแบบพีมีเงื่อนไขเยอะ และขั้นตอนมากกว่าคนปกติ แต่เราตัดเงื่อนไขนั้นทิ้งซะ คิดว่ามันไม่ใช่ปัญหา ความพิการไม่ใช่ปัญหาแต่สถานที่และสภาพแวดล้อมคือปัญหาของเรา เรารู้ว่าเมื่อเราก้าวเท้าออกจากบ้านเราต้องเตรียมใจเพราะต้องพบกับปัญหาอยู่แล้ว เมื่อเราเลือกแล้วว่าจะไปที่ไหน เช่น ไปทานอาหาร พี่จะโทรไปถามก่อนคะคนพิการไปได้มั๊ย ประคองเข้าร้านรถวิลแชร์เข้าได้มั๊ย มีที่จอดรถคนพิการหรือไม่ แต่ส่วนใหญ่จะหาข้อมูลก่อนที่จะไปนะคะ (แอ๊ด 2552)

การหาข้อมูลท่องเที่ยว สมัยก่อนจะอ่านหนังสือ คู่มือ คู่มือ เป็นหลัก แต่ปัจจุบันจะดูจากเว็บไซต์ สมัยก่อนพี่จะสะสมหนังสือ อสท เป็น 100 เล่มเลย และพี่จะซื้อหนังสือท่องเที่ยวคนพิการต่างประเทศ หนังสือดำน้ำ เป็นสมาชิคนิตยสารคนพิการหนังสือท่องเที่ยวต่างประเทศ เพราะประเทศไทยไม่มีหนังสือนิตยสารท่องเที่ยวหรือกีฬาสำหรับคนพิการมีเลย (แอ๊ด 2552)

## 2. ปัญหาและอุปสรรคในการท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหว

### 2.1 การเดินทาง

จากการศึกษาการเดินทางทางอากาศ พบว่าสายการบินในประเทศไทยที่เป็นสายการบินราคาประหยัดคนพิการไม่มีโอกาสเลือกใช้บริการได้ เนื่องจากผู้พิการไม่สามารถเข้าถึงลานจอดเครื่องบินได้ และไม่มีบริการพิเศษสำหรับผู้พิการที่ใช้รถเข็น ในบางครั้งเมื่อซื้อตั๋วเดินทางแล้วยังถูกสายการบินบอกปฏิเสธและคืนเงินค่าโดยสารให้ เนื่องจากข้อจำกัดทางการเคลื่อนไหว มีเพียงสายการบินในประเทศสายการบินเดียวสำหรับคนพิการที่นั่งรถเข็นสามารถใช้บริการได้ คือการบินไทยเท่านั้น แต่เป็นสายการบินที่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางสูง จากคำบอกเล่าของผู้ให้ข้อมูลหลักได้ให้ข้อมูลสอดคล้องกับประเด็นนี้ดังนี้

ไม่ใช่ทุกสายการบินที่จะรับวีวีแซร์ 7-8 คันพร้อมกัน เราเคยเจออะกะ พอกลับต้นเห็น 7-8 คันวีวีแซร์ เขาปฏิเสธเลย นี่คือความรู้ใหม่ที่เราจะไปสายการบินอะไรเราก็ต้องเลือกก่อน และรู้ว่าสายการบินอะไรจะรับเราได้บ้าง อย่าง Low cost เมืองไทยอย่างพวกเราไม่มีโอกาส นกแอร์ ไม่มีโอกาสเลยอะ ถ้าหากเราเดินไม่ได้ แอร์เอเชียที่ว่า ศูนย์บาท ก็ศูนย์บาท ให้ฟรีเราก็ไปไม่ได้อีก เป็นปัญหาของเรา เราโดนปฏิเสธ บางครั้งถึงเราซื้อตั๋วแล้วไปถึงที่เค้าก็คืนเงินให้ เค้าไม่สามารถรับเราได้ มีเพียงสายการบินเดียวเท่านั้นที่คนพิการนั่งรถเข็นใช้บริการได้คือการบินไทย แต่ค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง ไม่มีสายการบิน Low cost...ให้คนพิการได้เลือก ความจริงคนพิการมีสิทธิได้เลือกนะกะ (แอ๊ด 2552)

ประสบการณ์เดินทางโดยขนส่งทางน้ำ ผู้พิการเดินทางไปเกาะสมุยต้องลงเรือเฟอร์รี่ เขามีความคาดหวังว่าจะสามารถใช้บริการได้สะดวกเพราะเป็นเรือขนาดใหญ่ แต่ปัญหาที่พบคือไม่สามารถขึ้นรถเข็นขึ้นห้องผู้โดยสารบนเรือได้ หากไม่มีผู้คนที่เห็นใจ และให้ความช่วยเหลือในการยกรถเข็นขึ้นบนเรือ เนื่องจากสถานที่ที่ผู้พิการสามารถเข้าถึงได้ด้วยตนเองมีเพียงห้องเดียวคือห้องเครื่องของเรือและมีโอกาสจะได้รับควันทันทีตลอดการเดินทาง เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับประเทศญี่ปุ่นเรือข้ามฝากจะจัดห้องสำหรับรับรองและอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการที่ใช้รถเข็นโดยเฉพาะ จากคำบอกเล่าของผู้ให้ข้อมูลหลักได้ให้ข้อมูลสอดคล้องกับประเด็นนี้ดังนี้

ทางเรือ ทำไมคนพิการถึงลงไม่ได้ ขนาดคนปกติยังแยเลย เรือเฟอร์รี่ที่ว่าใหญ่ สามารถจอดรถยนต์ได้หลายคัน แต่รถเข็นวีวีแซร์อย่างพี่ถ้าไม่มีคนช่วยแบกวีวีแซร์ขึ้นไปคู่วิวด้านบนก็ต้องนั่งควมควันอยู่ด้านล่างเพราะบริเวณตรงนั้นเป็นห้องเครื่องเรือ แต่ถ้าเทียบกับญี่ปุ่นเค้ามีห้องด้านล่างสำหรับวีวีแซร์เป็นห้องส่วนตัวให้เลยแต่เป็นเรือข้ามฝากกะ (แอ๊ด 2552)

การใช้บริการรถแท็กซี่ในประเทศไทย คนพิการที่นั่งรถเข็นไม่สามารถใช้บริการรถแท็กซี่ได้เพราะคนพิการไม่สามารถเคลื่อนย้ายร่างกายได้ด้วยตนเอง และจะถูกปฏิเสธไม่รับขึ้นรถ ไม่มีการแสดงความช่วยเหลือ หากประสงค์ให้รถแท็กซี่รับต้องเสียค่าใช้จ่ายหรือเสนอค่าใช้จ่ายที่สูงกว่าปกติ เนื่องจากยังไม่มีกรมการขนส่งทางบกในการบังคับใช้กฎหมายในการห้ามปฏิเสธผู้โดยสารในสังคมไทย ทำให้รถแท็กซี่ปฏิเสธผู้โดยสารพิการทางการเคลื่อนไหว จากคำบอกเล่าของผู้ให้ข้อมูลหลักได้ให้ข้อมูลสอดคล้องกับประเด็นนี้ดังนี้

รถแท็กซี่ ไม่ค่อยจะมีคนไหนที่จะรับวีลแชร์ได้เลย เพราะหมายถึงคนที่ไม่สามารถเคลื่อนไหวด้วยตัวเองได้เลย จึงถูกปฏิเสธ หรือคิดค่าบริการพิเศษเพิ่มจากปกติ ที่ญี่ปุ่นแท็กซี่สามารถเรียกใช้ได้เลยหรือมีรถตู้ ลักษณะเหมือนองค์กรเพื่อการกุศล ที่เรียกใช้ได้กรณีเป็นคนพิการ ผู้สูงอายุ (แอ็ค 2552)

ประสบการณ์การนั่งรถโดยสารปรับอากาศเมื่อ 10 ปีก่อน ผู้ให้ข้อมูลหลักกลับจากจังหวัดภูเก็ตและมีความต้องการนั่งรถปรับอากาศ จึงใช้วิธีคลานขึ้นลงรถ ไม่มีผู้โดยสารคนใดแสดงความช่วยเหลือ หากยังมองด้วยความไม่เข้าใจและยังกล่าวว่าผู้ดูแลจะพาทำอะไร ปัญหาอุปสรรคอีกประการคือห้องน้ำบนรถมีพื้นที่จำกัด ไม่สามารถใช้ได้ตลอดการเดินทาง จากคำบอกเล่าของผู้ให้ข้อมูลหลักได้ให้ข้อมูลสอดคล้องกับประเด็นนี้ดังนี้

ไปภูเก็ต อยากนั่งรถปรับอากาศกลับ เขาไปจับรถไปจากล้อยากนั่งรถทัวร์ รถทัวร์ยุคนี้เมื่อ 10 ปีที่แล้ว เด็กรถช่วยอะไรไม่เป็น และไม่คิดจะช่วยเหลือเลย คนเดินขึ้นก็มองประหลาดๆ ที่จะอุ้มพี่แอ็คขึ้นรถเองคนเดียวก็ลำบาก พี่แอ็คต้องลงจากรถเข็น คลานขึ้นจากบันไดขั้นแรกขึ้นมาก็เจอเก้าอี้ 2 แถว เด็กรถสมัยนั้นเขาจะไม่มีภาพให้เห็นว่าคนพิการขึ้นรถต้องนั่งตำแหน่งไหน พี่แอ็คก็คลานจากบันไดขั้นแรกไป พี่ก็หัวรถเข็นตามขึ้นไป คนที่โดยสารรถทัวร์เหมือนกันก็มอง แต่ไม่ได้ช่วยเหลืออะไรนะะ มันก็ลำบากนะ แต่ถ้าเราไปแล้วไม่ขึ้นคนก็จะมองไม่เห็นปัญหา เพราะสมัยก่อน บขส พื้นที่บนรถทัวร์แคบ ยกขึ้นลงลำบากเพราะมันสูง ก็ต้องคลานขึ้นคลานลง และต้องอั้นปัสสาวะ เพราะทำอะไรไม่ได้ มันจำเป็น ห้องน้ำแคบ เล็กมาก แถมยังสกปรก พี่แอ็ค ต้องอดทนอั้นทั้งคืนจนถึงกรุงเทพฯ (ใจเพื่อนร่วมเดินทาง 2552)

ในส่วนการเดินทางโดยสารรถไฟในประเทศไทยการขึ้นรถไฟมีความยากลำบากมาก ต้องโหนตัวขึ้นทางหน้าต่างรถไฟแล้วให้เพื่อนช่วยค้ำกันจึงสามารถขึ้นบนห้องโดยสารรถไฟได้ผู้

พิการไม่สามารถนำรถเข็นเข้าทางประตูผู้โดยสารที่มีขนาดเล็ก และแคบของรถไฟไทยได้ เนื่องจากไม่ได้สร้างขนาดที่เหมาะสมสำหรับรถเข็นของคนพิการ รถเข็นไม่สามารถผ่านช่องประตูและทางเดินเพื่อเข้าไปใช้บริการรถไฟผู้โดยสารได้เนื่องจากช่องทางแคบ ต่างกับการบริการของรถไฟในประเทศญี่ปุ่น ขบวนการจัดบริเวณที่นั่งเฉพาะสำหรับอำนวยความสะดวกคนพิการที่ใช้รถเข็นเป็นอย่างดี จากคำบอกเล่าของผู้ให้ข้อมูลหลักได้ให้ข้อมูลสอดคล้องกับประเด็นนี้ดังนี้

สำหรับรถไฟ โอเคเนะ..รถไฟญี่ปุ่นเราชอบมากๆ เราไปได้เพียงแต่รายละเอียดจะมีอยู่ว่า ถ้าหากขบวนที่มีที่นั่งคนพิการจะต้องจองก่อนล่วงหน้า ไม่สามารถกระโดดขึ้นได้เลย เนื่องจากที่นั่งมีจำนวนจำกัด ตรงนี้เราทำได้ แต่สำหรับรถไฟประเทศไทยไม่ต้องพูดถึง ตั้งแต่เกิดมาขึ้นด้วยความยากลำบาก ต้องโหนตัวขึ้นทางหน้าต่าง แล้วให้เพื่อนดันกันถึงจะขึ้นได้ หรือเข้าไปถึงผู้โดยสารแล้ววีวีเซอร์ก็ไม่สามารถผ่านช่องทางนั้นได้อีก ในขณะที่รถไฟเราพัฒนาไปพร้อมกับประเทศญี่ปุ่นแต่เราพัฒนาช้ากว่าค่ะ (แอ๊ด 2552)

สมัยก่อนขึ้นรถไฟเจ้าหน้าที่จะบอกให้ยกขึ้นทางบันได.. พี่บอกว่าขึ้นทางหน้าต่างได้มัย พี่เป็นคนบอกเอง พี่จะขึ้นไปอยู่รับข้างบนรถไฟ ให้พนักงานส่งพี่แอ๊ดขึ้นมาจากหน้าต่าง พี่ก็ยกช่วงแขนขึ้น แล้วคนด้านล่างก็ดันกัน พลัดมาที่หน้าต่างแล้วก็ดึงพี่แอ๊ดขึ้นมา มันมาก ...แต่ถ้าให้ขึ้นทางบันได พี่ต้องหุบรถเข็นโดยพี่แอ๊ดนั่งอยู่ในรถเข็นที่หุบครึ่งหนึ่ง และยกรถเข็นเพื่อให้มันพ้นกับช่องประตู ขาดต้องหนีบเพื่อไม่ให้มันชนอะไร เมื่อนึกถึงคนอื่นที่มีชีวิตประจำวันต้องใช้รถเข็นทุกวันนี่รถไฟก็ยิ่งเหมือนเดิม และจำได้เราไปที่ยาวทุ่งทานตะวัน จะมีเข็นรถขายของตามโบกี้ ก็ยังมีมาดูเราอีกนะว่ารถเราเกะกะ เราจะมีปัญหาการเดินทางตลอด แต่ก็ยังโชคดีที่มีเด็กมาช่วยยกพี่แอ๊ดขึ้นลง (ใจ เพื่อนร่วมเดินทาง 2552)

## 2.2 สิ่งอำนวยความสะดวกแหล่งท่องเที่ยว

ในการเดินทางสิ่งแรกที่สำคัญสำหรับคนพิการ คือ ห้องน้ำ จากประสบการณ์ที่พบในสถานบริการน้ำมัน ห้องน้ำที่มีสัญลักษณ์สำหรับให้บริการแก่คนพิการ ส่วนใหญ่ไม่เปิดให้บริการ หรือได้นำพื้นที่ส่วนนี้มาใช้ไม่ตรงกับวัตถุประสงค์เช่น ใช้แทนห้องเก็บของ หรือบางครั้งมีห้องน้ำสำหรับคนพิการ แต่คนพิการที่ใช้รถเข็นไม่สามารถเข้าถึงได้เพราะทางเข้าห้องน้ำเป็นบันได ไม่มีทางลาดสำหรับผู้พิการใช้รถเข็น เป็นต้น แต่ปัจจุบันห้องน้ำในสถานบริการน้ำมันได้พัฒนามากขึ้นเพื่อให้ถูกต้องตามมาตรฐาน โดยต้องมีหนึ่งห้องที่จัดไว้สำหรับบริการคนพิการ ส่วนห้องน้ำในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ นั้นมีเป็นจำนวนน้อยที่จัดห้องสำหรับคนพิการ ส่วนใหญ่มักพบในสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ เนื่องจากปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐได้ให้ความสำคัญและปรับเปลี่ยน

การสร้างสิ่งบูรณาการในแหล่งท่องเที่ยวให้ทุกกลุ่มคนในสังคมมีโอกาสในการเข้าถึง จากคำบอกเล่าของผู้ให้ข้อมูลหลักได้ให้ข้อมูลสอดคล้องกับประเด็นนี้ดังนี้

ห้องน้ำในปั๊มน้ำมัน บางที่ไปเจอมีสัญญาณลักษณะ คนพิการนะ บางที่ก็ถูกปิดตาย ห้องน้ำชำระล้าง หรือไม่กี่ทำเป็น ห้องเก็บของ หรือห้องพักคนทำความสะอาด หรือ บางที่ไปเจอ ห้องน้ำสำหรับคนพิการแต่เข้าไปใช้บริการไม่ได้ เพราะทางขึ้นเป็นบันได (แอ็ด 2552)

บางที่ห้องน้ำกว้างขวาง เสียตรงที่ประตู น่าจะทำเป็นบานเลื่อน จะได้ไม่เกะกะ คัดขัด เวลาหมุนตัวผลักเข้าไปในห้องน้ำ แล้วหมุนตัวกลับมาปิดประตู กว่าที่จะได้นั่งส้วม ใครปวดท้องหนักก็มีหวังเรียกลาดแน่ๆ (แอ็ด 2552)

ด้านโรงแรมที่พัก ส่วนใหญ่ที่พบ โรงแรมระดับ 4 และ 5 ดาว ที่มีมาตรฐานกำหนดต้องมีห้องพักสำหรับคนพิการ เพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการ ส่วนโรงแรมที่พักที่ราคาประหยัด และมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการพบว่ามีจำนวนน้อย บางสถานที่มีห้องพักสำหรับคนพิการ แต่ทางขึ้นเป็นบันได รถเข็นไม่สามารถเข้าไปยังห้องพักได้เพราะขนาดประตูไม่ได้มาตรฐาน ประตูต้องกว้างกว่าขนาดของรถเข็นโดยต้องมีความกว้าง 80 เซนติเมตรขึ้นไป ผู้พิการเล่าว่า ศูนย์คณะพระมหาไถ่ เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เป็นสถานที่พักตัวอย่างที่ดีที่จัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสมกับคนพิการ ทุกประเภทสามารถเข้าใช้บริการได้ จากคำบอกเล่าประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่พัก ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ มีดังนี้

โรงแรมบางแห่งที่เห็นริมทางชั้นเดียวแต่มีบันได ไม่เข้าใจว่าทำบันไดทำไม หรือโรงแรมบางที่ใหญ่โตดูดี แต่เราไม่สามารถใช้บริการได้ค่ะ แค่ว่าพาตัวพี่เข้าห้องพักยังไม่ได้เลยติดประตู (แอ็ด 2552)

บางรีสอร์ทที่ไปไม่มีทางลาด เขาก็คืนะทำทางรถเหมือนให้มอเตอร์ไซค์ขึ้น วางไม้พาดบันไดให้เราเข็นขึ้นลงได้ชั่วคราว เป็นความคิดแบบชาวบ้าน ชาวบ้าน เพื่อเขาจะได้ไม่ต้องมาคอยยกเราขึ้นยกเราลงไม่เป็นเวลา (ใจ เพื่อนร่วมเดินทาง 2552)

จากประสบการณ์ของคนพิการทางการเคลื่อนไหวที่ได้เดินทางท่องเที่ยว ในประเทศไทย สำหรับโรงแรมและที่พักที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพอใช้ ดี ถึงดีมาก เช่น มีทางลาด ประตูห้องพักมีขนาดกว้างพอสำหรับขนาดของรถวิลแชร์เข้าได้ มีห้องน้ำ

สำหรับคนพิการ เป็นต้น สำหรับคนพิการที่มีความต้องการเดินทางท่องเที่ยวและต้องการหาที่พักที่คนพิการสามารถเข้าใช้บริการได้ แนะนำโรงแรมที่พักที่คนพิการใช้บริการได้ ดังต่อไปนี้

โรงแรมบ้านเกื้อ จ.นครราชสีมา

โรงแรมเอวันดิกา จ.ภูเก็ต

โรงแรมภูใจใส จ.เชียงราย

โรงแรมอารีบีช สมุย

โรงแรมริเจน ชะอำ จ. เพชรบุรี

โรงแรมสมุยออร์คิด สมุย

โรงแรมบ้านเขาหลัก จ.กระบี่

โรงแรมปรีนซ์พาเลซ จ.กรุงเทพฯ

โรงแรมโบทานิค จ.เชียงใหม่

โรงแรมเซ็นทรัล จ.เชียงใหม่

โรงแรมพระมหาไถ่ จ.พัตยา

ร้านอาหาร ก่อนการเดินทางไปร้านอาหารผู้พิการต้องโทรศัพท์สอบถาม ถึงรายละเอียดต่างๆที่เอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการ เช่น ประการแรกเรื่องความกว้างของทางเข้าร้านเหมาะสมสำหรับรถเข็นคนพิการหรือไม่ ประการที่สองมีทางลาดสำหรับรถเข็นหรือไม่ ประการที่สามมีสถานที่จอดรถสำหรับรถเข็นคนพิการจัดไว้หรือไม่ ประการสุดท้ายมีห้องน้ำสำหรับคนพิการหรือไม่ บางครั้งหากสำรวจแล้วยังมีข้อผิดพลาดเนื่องจากทางร้านมีมุมมองที่แตกต่างโดยทางร้านมองว่ามีบริการให้บริการแก่ลูกค้าทุกคน นั่นหมายรวมถึงคนพิการด้วยเช่นกัน แต่ในมุมมองของคนพิการต้องการที่จะช่วยเหลือตนเองให้มากที่สุด เพียงแต่ทางร้านเอื้ออำนวยความสะดวกเรื่องการจัดสถานที่เพื่อให้ผู้พิการเข้าถึงร้านอาหารด้วยความสะดวกก็เพียงพอแล้ว จากคำบอกเล่าประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการมีดังนี้

ไปกินต้องถามก่อนว่าร้านอาหารไหนไป แล้วมีห้องน้ำมั้ย ถ้าในกรณีบางร้านสถานที่กินอยู่สูงต้องแบกขึ้นลงลำบาก ถ้าเป็นร้านใหญ่ๆ เขาจะจัดที่ให้เรานั่งด้านล่างดีกว่าแบกขึ้นไปแล้วทำให้เขาบาดเจ็บ เพราะคนพิการถ้าไม่จำเป็นเขาจะไม่อยากให้ใครช่วยจนวินาทีสุดท้ายที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้แล้ว (แอ็ด 2552)

ก่อนจะนัดกลุ่มเพื่อนทานอาหาร เมื่อตกลงได้แล้วว่าร้านไหนที่จะโทรไปถามที่ร้านก่อนว่า ที่ร้านประตูทางเข้าร้านกว้างพอสำหรับรถเข็นคนพิการเข้าได้มั้ย เป็นทางลาดหรือเป็นบันได มีที่จอดรถคนพิการหรือป่าว แล้วมีห้องน้ำสำหรับคนพิการมั้ย เด็กที่ร้านอาหารบางที่ไม่เข้าใจก็บอกว่ามาได้ มาเลย เขาจะเข้าใจว่าถ้ามาก็มีคนคอยช่วยเหลือ เข้าใจว่าเราเป็นคนป่วย เขาจะไม่เห็นภาพของคนนั่งรถวิลแชร์ แต่ความจริงเราเองอยากช่วยเหลือตัวมากกว่า ที่โทรมาสอบถามเพียงอยากรู้ว่ามีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับเรายังไม่ได้ต้องการให้มีคนมาช่วยเหลือ (แอ๊ด 2552)

จากประสบการณ์ของคนพิการที่เคยนัดเพื่อนมารับประทานอาหาร หรือ ร้านอาหารที่เคยไปรับประทานอาหารในสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ พบว่ามีสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับที่พอใช้ได้ ถึง ดีมาก เช่น มีประตูทางเข้าร้านที่กว้างพอสำหรับรถวิลแชร์ มีทางลาด มีห้องน้ำสำหรับคนพิการ สำหรับร้านอาหารที่แนะนำสำหรับคนพิการต้องการเดินทางท่องเที่ยว หรือ กำลังหาร้านอาหารเพื่อสังสรรค์กับกลุ่มเพื่อน และ ครอบครัว แนะนำร้านอาหารที่คนพิการสามารถใช้บริการได้ ดังนี้

ร้านอาหารสวนนายคำ จ.ชุมพร

ร้านอาหารตำนานป่า จ.ระยอง

ร้านอาหารเรน ฟอเรส จ.เชียงใหม่

ร้านอาหารเบิกไพร บางนา จ.กรุงเทพฯ

ร้านอาหารส้มตำพันล้าน จ. นครราชสีมา

ร้านอาหารร้านฮั้แซงฮง หน้าม.มหิดล

ร้านอาหารข้าวเม่าข้าวฟ่าง จ.เชียงใหม่

### 3. ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมเพื่อการท่องเที่ยวของคนพิการ

จากประสบการณ์ในการเดินทางท่องเที่ยวของผู้พิการพบว่า สถานที่ท่องเที่ยวในประเทศไทยมีจำนวนน้อยมากที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการที่ครบถ้วนหากต้องการเดินทางท่องเที่ยว ผู้พิการต้องพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาอุปสรรคของสถานที่ท่องเที่ยว เช่น บันไดทางขึ้นลง ที่เป็นอุปสรรคสำคัญ ทำให้รถเข็นไม่สามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ได้ ผู้พิการเล่าว่าวิธีในการขจัดอุปสรรคนั้น คือ หลีกเลียงทางที่เป็นขั้นบันไดโดยการ ใช้พื้นผิวจราจรซึ่งมีความเสี่ยงสูงในการเกิดอุบัติเหตุจากยานพาหนะที่สัญจรบนท้องถนนแทน ทำให้สามารถเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวขึ้นได้เช่นกัน หากสังเกตเห็นถึงความความต้องการขั้นพื้นฐานของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยเหลือในการท่องเที่ยวของคนพิการ เช่น มีทางเดินราบ พื้นที่ยเรียบไม่มีพื้นผิวที่ขรุขระ ทางลาดระหว่างพื้นที่ต่างระดับ สำหรับรถเข็น ที่มีความกว้างไม่น้อยกว่า 80 เซนติเมตร ไม่มีสิ่งกีด

ขวาง เป็นต้น สามารถทำให้คนพิการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้ด้วยตนเองอย่างอิสระ จากคำบอกเล่าของผู้ให้ข้อมูลหลักที่สอดคล้องกับประเด็นนี้มีดังนี้

พระธาตุที่สูงๆ คนทั่วไปจะขึ้นบันไดข้างหน้า สงสัยไหมยัยว่าพวกเราขึ้นอย่างไร พวกเราคนพิการรู้ค่ะ ว่าตรงไหนขึ้นได้มันมีทาง เมื่อคิดว่าแต่ก่อน คนที่เขาสร้างขึ้นทางไหน เขาขึ้นทางข้างหลังเพราะมีทางถนนขึ้น อย่างเป็นพรมรู้ง บันไดเป็น ร้อยชั้นขึ้นอย่างไร เราขึ้นทางถนนด้านหลังค่ะ อย่างสวนแม่ฟ้าหลวง คนปกติเดินลงไปสวนตามทางบันได คนพิการไปทางถนนที่รถวิ่งหาทางเลี้ยวเข้าข้างล่างค่ะ (แอ๊ด 2552)

คู่งคอกกระเจียวที่ ป่าหิณงาม ไม่เข้าใจว่าเขา ทำเส้นทางแปลกๆ เป็นทางลาด ไปถึงจุดหนึ่งก็เป็นบันได 2 ชั้น ไปอีกจุดหนึ่งก็เป็นทางลาด พอไปอีกจุดหนึ่งก็เป็นบันไดอีกหนึ่งชั้น แทนที่จะทำทางลาดไปเลย ทั้งที่มันก็ไม่ได้สูงไม่ชันอะไร พี่ก็ไม่เข้าใจว่าช่างที่ทำ เขาทำไปเพื่ออะไร แต่เราก็จะไปเราก็ใช้วีลแชร์รถเขาพอเจอบันได เจ้าหน้าที่เห็นก็ไม่ได้เข้ามาช่วยอะไร ได้แต่มองดูไม่เห็นมีตัวตน ไม่มีความรู้สึกว่าต้องเข้ามาช่วยเหลือ (ใจ เพื่อนร่วมเดินทาง 2552)

จากประสบการณ์การเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยคนพิการได้เดินทางท่องเที่ยวทั่วทุกภาค ทั้งภาคตะวันออก ภาคตะวันตก ภาคเหนือ ภาคอีสาน ภาคกลาง ภาคใต้ สถานที่ท่องเที่ยวที่พบว่ามีสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับที่พอใช้ ดี ถึง ดีมาก เช่น มีห้องน้ำสำหรับคนพิการ มีทางลาด มีศูนย์บริการข้อมูลนักท่องเที่ยว มีป้ายสัญลักษณ์แสดงทางไปสู่สิ่งอำนวยความสะดวก มีทางเชื่อมทางเดิน มีที่จอดรถสำหรับคนพิการ เป็นต้น สถานที่ท่องเที่ยวที่แนะนำคนพิการสามารถไปเที่ยวได้ ดังนี้

#### สวนสาธารณะ

สวนรถไฟ, สวนวัดดอนงศ์คาราม, สวนสิริกิติ์ (จตุจักร), สวนวชิรปราการ, สวนหลวง ร.9, สวนสาธารณะหนองบัว จ.อุบลราชธานี, สวนลุม และสวนเบญจกิติ

#### สวนน้ำ-สวนสนุก

ดรีมเวิลด์, ซาฟารีเวิลด์, สวนสยาม, เขาดิน, เมืองจำลองพัทยา, สวนน้ำบึงฉลวก จ.สุพรรณบุรี, สวนน้ำไอเชียนเวิลด์ จ.ชลบุรี, สวนน้ำไอเชียนเวิลด์ พารากอน และสวนน้ำวอเตอร์เวิลด์ พัทยา

#### พิพิธภัณฑ์

พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์คลอง 6, พิพิธภัณฑ์ไดโนเสาร์ จ.กาฬสินธุ์, พิพิธภัณฑ์ไม้  
กลายเป็นหิน จ. นครราชสีมา และ บึงบอระเพ็ด จ.นครสวรรค์ และพระราชวังมฤคทายวัน  
จ.เพชรบุรี

### ศูนย์การแสดงสินค้านิทรรศการ

ไบเทคบางนา, อิมแพคเมืองทองธานี

### อุทยานแห่งชาติ

อุทยานดงพญาเทพ จ.ตาก, อุทยานแก่งกระเจา จ. เพชรบุรี, อุทยานแม่สุริน  
จ. แม่ฮ่องสอน และ อุทยานแห่งชาติ ลานสาง

### พระธาตุ และ วัด

พระธาตุพนม จ.นครพนม, พระธาตุคอกยสุเทพ จ.เชียงใหม่, เขาวัง จ.เพชรบุรี,  
เขาสุกิม จ.จันทบุรี, วัดร่องขุ่น จ.เชียงราย, วัดบางกุ้ง จ.สมุทรสงคราม, วัดใหญ่ชัยมงคล จ.อยุธยา,  
วัดลำปางหลวง จ.ลำปาง, วัดท่าการ้อง จ.อยุธยา, วัดลุ่มมหาชัยชุมพล จ.ระยอง, วัดพระแก้ว และ  
วัดเบญจมบพิตร

### 3.1 ประสบการณ์ที่ได้รับเมื่อเดินทางสู่จุดหมายปลายทาง

ผู้พิการเล่าว่า สิ่งที่น่าสนใจในแหล่งท่องเที่ยวที่เขานั้นไม่ใช่สถานที่แต่เป็น “ม้าอารี”  
คือ ผู้คนที่มีความใจในสถานที่ท่องเที่ยวที่ให้ความช่วยเหลือทำให้ไม่มีอุปสรรคในการท่องเที่ยว  
มากกว่า จากคำบอกเล่าของผู้ให้ข้อมูลหลักที่สอดคล้องกับประเด็นนี้ มีดังนี้

ความประทับใจกับมิตรภาพระหว่างทางพบมากที่สุดในการท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นความ  
มีน้ำใจเอื้อเฟื้อของคนที่มาช่วยเหลือ เราจะเรียกเค้าว่า “ม้าอารี” เราเรียกของเรเองค่ะ บางที  
วิวยังดีต่อกว่าน้ำใจคน (ใจ เพื่อนร่วมเดินทาง 2552)

ถ้าพูดถึงความประทับใจในการท่องเที่ยวในประเทศไทยก็คือคน คนทำให้เราทราบซึ่งใจ  
เพราะม้าอารีที่ช่วยเรามาทั้งหมดและช่วยเหลือเราตลอดมา (แอ็ด 2552)

อุปสรรคที่สำคัญคือทัศนคติเชิงลบของคนในสังคมที่มักมองว่าคนพิการเป็น  
บุคคลชายขอบ คือความสามารถ ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ต้องพึ่งพาผู้อื่น จึงควรอยู่บ้านไม่  
ควรที่จะเดินทางท่องเที่ยว สิ่งเหล่านี้เป็นความหมายของคนในสังคมหรือผู้ให้บริการด้านการ  
ท่องเที่ยวที่มีต่อคนพิการ และละเลยต่อการให้คุณค่าในเชิงปฏิบัติสำหรับคนพิการ จากคำบอกเล่า  
ของผู้ให้ข้อมูลสอดคล้องกับประเด็น ดังนี้

สิ่งที่ไม่ประทับใจในการท่องเที่ยวอีกด้านหนึ่งก็คือ คน ที่ทำให้เราท้อเมื่อถูกก้าวออกจากบ้าน บางกลุ่มคนที่ทำให้เราท้อ คือ เจ้าหน้าที่ (แอ็ด 2552)

โดนคนดูว่าจะพาเขา(คนพิการ)มาทำไม พาเขามาลำบากทำไม ทำไมไม่ให้เขาอยู่บ้าน ว่าคนที่ดูแลอีก (ใจ เพื่อนร่วมเดินทาง 2552)

บางทีก็มีคนมาชมว่าเก่งจังเลยออกมาเที่ยวอย่างนี้ได้ด้วย คนส่วนใหญ่เห็นเราไปเที่ยว อู๋ย... ขับรถได้ด้วย เก่ง เก่งขับรถได้ด้วย ชื่นชมใหญ่เลย เราไม่อยากได้คำชมแบบนี้ อยากได้สิ่งที่คุณทำให้ดี กว่านี้หน่อยก็พอ คนเก่งไม่ใช่คนนี้หรอก เจ้าหน้าที่ที่ยังมองไม่เห็นเลยว่าใครเก่ง จริงๆไม่ใช่คนพิการเก่งเลย คนช่วยเหลือ มีอารีของเรา กับเส้นทาง ถ้าจะเก่งจริงคุณต้องทำให้เส้นทางหรือสิ่งอำนวยความสะดวกให้ดีขึ้นให้เราสามารถเข้าไปถึงได้ก็พอ (ใจ เพื่อนร่วมเดินทาง 2552)

ผู้คนถือว่าเป็นอุปสรรคสำหรับเรานะคะ อย่างเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่เพิกเฉยไม่ให้ความร่วมมือกับเราก็คือเป็นอุปสรรคสำหรับเรา อย่างเราจะถามว่า มีทางลาดมัย มีที่สะดวกกว่าบันไดขึ้นตรงนี้มีมัย เขาตอบรับกลับมาว่า ไม่มี ไม่รู้ ไปไม่ได้ ไปถามข้างหน้าโน่น นี่แหละคืออุปสรรค สำหรับเรา (ใจ เพื่อนร่วมเดินทาง 2552)

ในสถานที่ท่องเที่ยวที่ไม่สามารถเข้าถึงได้นั้นแต่มีความต้องการที่เดินทางไป ผู้พิการกล่าวว่า เป็นการเดินทางเพื่อแสดงให้สังคมรับรู้ว่ามีคนกลุ่มนี้ที่มีความต้องการมา ณ สถานที่ท่องเที่ยวแห่งนี้เช่นกัน เมื่อพบสถานท่องเที่ยวที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วนทำให้มีความต้องการกล่าวถึงไปยังคนพิการที่มีความต้องการท่องเที่ยว จากคำบอกเล่าของผู้ให้ข้อมูลหลักได้ให้ข้อมูลสอดคล้องกับประเด็นนี้ดังนี้

จับคนมาเปลี่ยนความคิดหรือลองมานั่งรถเข็นดู ว่าทุกอย่างมันทำได้ บางคนเห็นนั่งรถเข็นก็คิดแล้วว่าเป็นเรื่องยุ่งยาก ถ้าเราไม่ทำให้เป็นเรื่องยากมันก็ไม่ยาก (แอ็ด 2552)

เมื่อเพื่อนๆคนพิการเห็นว่าเราไปเที่ยวได้ก็อยากไปบ้าง เราก็บอกเขาว่าไปได้ไปได้ พอเขาลองไปจริงๆ เมื่อเขารู้ว่าไม่มีอุปสรรคเขาก็อยากไปอีก อย่างบอกว่าตัวเองว่าไปไม่ได้ทุกที่ไปได้หมด อยู่ที่ว่าจะไปหรือป่าว (ใจ เพื่อนร่วมเดินทาง 2552)

ในส่วนสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับปัญหาและอุปสรรค และพบเห็นในสิ่งที่ไม่สมควร จะดำเนินการแจ้งยังหน่วยงานที่ดูแลให้รับทราบ และดำเนินการแก้ไขต่อไป เพื่อหวังว่าจะเกิดประโยชน์ต่อคนพิการ ผู้สูงอายุ และบุคคลที่มีความสามารถจำกัด ที่มีความต้องการท่องเที่ยวเช่นกัน จากคำบอกเล่าของผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้ให้ข้อมูลสอดคล้องกับประเด็นนี้ดังนี้

ถ้าพบเจอปัญหาหรืออุปสรรคอะไร ที่จะส่งจดหมายไปที่นั่นๆ ว่ามีอะไรบ้างที่ไม่เหมาะสมไม่ควร ที่จะบอกเขา แจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ อะไรที่บอกแล้วมีประโยชน์ต่อเราและคนอื่นๆ ก็จะบอกเพื่อให้เขาปรับปรุงให้ดีขึ้น เราได้บอกแล้ว เขาก็รับฟังนะ เขาจะทำหรือไม่ทำก็ไม่เป็นไร เราถือว่าเราได้บอกแล้ว แต่ก็ยังมีบางที่ตอบรับ บางที่ก็หายไปเลยไม่ตอบรับ อย่างงานไหลเรือไฟที่หนองคาย สกปรกมาก ขยะเยอะเต็มไปหมดไม่มีทางเดิน พี่ก็ได้เขียนจดหมายไปถึงผู้ว่าราชการจังหวัด บอกเขาว่านอกจากจะไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกแล้ว ยังสกปรก ยังไง ..ยังไง.. แล้วก็บอกที่ไหนที่ดีบ้าง อย่างอุบลราชธานีเขาแห่งเทียน แห่งเสร็จเขามีหน่วยงานเก็บกวาดตามเลย คูคูมาก เขาก็ส่งจดหมายของเราไปที่ต่างๆอะไรที่เรากลับมาแล้ว ดีเราก็บอกเขาอะไรที่ไม่ดีเราก็บอกเขาอะ (แอ๊ด 2552)

บทความจากที่ผู้ให้ข้อมูลหลัก คนพิการทางการเคลื่อนไหว ได้ให้สัมภาษณ์เพื่อทำหนังสือ ชื่อเรื่อง “ขาดคือ ใจติดปีก เปิดโลกท่องเที่ยวเพื่อคนพิการ” ได้เขียนไว้ว่า

#### เที่ยวอย่างไรให้สนุก

1. ทำใจให้สบายและสนุกเพลิดเพลินไปกับการท่องเที่ยว สิ่งที่ดีชัดอาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา การแก้ปัญหาที่ดีจะทำให้การเดินทางราบรื่นขึ้นและเกิดความภาคภูมิใจในวิธีทางของเราเอง
2. ถ้าอยากท่องเที่ยวแบบสบายใจให้เลือกสถานที่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการครบครัน หรือมีในสิ่งที่ผู้พิการมีความจำเป็นต้องใช้
3. เพื่อความสนุกสนานในการเดินทางควรมีเพื่อนร่วมทางอย่างน้อย 1 คนสำหรับผู้พิการบางชนิด เช่น คนหูหนวก ที่ต้องใช้ภาษามือช่วยในการสื่อสาร คนตาบอด ที่อาจต้องมีคนช่วยอธิบายข้อมูลของสถานที่ต่างๆและผู้พิการที่ต้องการความช่วยเหลือบางอย่าง หรืออย่างน้อยเพื่อนเดินทางจะช่วยเก็บภาพความทรงจำแห่งความสุขเพื่อเป็นแรงใจในการท่องเที่ยวครั้งต่อไป
4. ถ้าอยากเที่ยวที่ไหน อย่าคิดว่าไปไม่ได้ ทางที่ดีควรหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตแล้วโทรสอบถามถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องการ ซึ่งจะทำให้เราได้รับความสะดวกและเป็นการจุกจุกประคายให้สถานที่เหล่านั้นมีการปรับปรุงเพื่อการท่องเที่ยวที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้

5. เมื่อไปถึงที่แล้วพบว่าสิ่งอำนวยความสะดวกไม่ได้มาตรฐาน กรุณาแจ้งเจ้าหน้าที่ให้แก้ไข เพราะผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยินดีปรับปรุง เพื่อให้ผู้พิการที่มาเที่ยวภายหลังได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้การได้จริง

6. หากพบว่าสถานที่ใดมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการให้จดจำไว้เพื่อการวางแผนในการท่องเที่ยวครั้งต่อไปและสามารถใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้อื่นได้อีกด้วย ปัจจุบันมีเทคโนโลยีของการบอกพิกัดจีพีเอสติดตั้งอยู่ในโทรศัพท์มือถือบางรุ่น ก็สามารถบันทึกจุดที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการได้อย่าง

## บทที่ 5

### สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

นักท่องเที่ยวกลุ่มที่มีข้อจำกัดทางกายภาพ เช่น คนพิการ ผู้สูงอายุ เป็นคนกลุ่มหนึ่งที่ต้องการท่องเที่ยวแต่ได้ประสบปัญหาและอุปสรรคในเรื่องข้อมูลข่าวสารเพื่อวางแผนการท่องเที่ยว ข้อจำกัดในการให้บริการขนส่งทั้งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ ที่พักที่อำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ และผู้สูงอายุ การขาดประสบการณ์ที่ดีจากการท่องเที่ยว รวมถึงข้อจำกัดและทัศนคติต่อคนพิการภายใต้สังคมและวัฒนธรรม หากสถานประกอบการเห็นความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ที่นับว่าเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่ และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ทั้งในเรื่องข้อมูลข่าวสารเพื่อการวางแผนการท่องเที่ยว การจัดให้มีระบบการบริการขนส่งที่เอื้ออำนวยสำหรับคนพิการ โรงแรมมีสถานที่ ห้องพักรวมถึงการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มคนดังกล่าวอย่างเป็นระบบและครบวงจรย่อมทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีความสนใจเดินทางท่องเที่ยว รวมทั้งผู้พิการจากต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากยิ่งขึ้น

ปัจจุบันหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้หันมาให้ความสนใจในเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พิการมากยิ่งขึ้น แต่พบว่ายังไม่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนมากนัก ทั้งนี้เนื่องจากกฎหมายต่างๆ ยังไม่ครอบคลุมและยังไม่เอื้อในการบังคับใช้ให้มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร รวมทั้งความชัดเจนในนโยบาย และมาตรฐานต่างๆ ในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากการขาดข้อมูลทั้งในเรื่องของความต้องการของคนพิการในประเภทต่างๆ คนพิการ เป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีความต้องการเหมือนกับคนทั่วไปในสังคม มีวิถีชีวิตมิได้แตกต่างอะไรกับคนในสังคม หากแต่ความบกพร่องทางกายนั้นอาจส่งผลให้การเข้าถึงในหลายๆ กิจกรรมนั้น มีอุปสรรคอยู่บ้าง และสิ่งที่ปฏิเสธไม่ได้คงเป็นเรื่องของการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการด้วยเช่นกันที่ถือเป็นสิ่งสำคัญและอาจเป็นปัจจัยหลักระดับต้นๆ ที่สามารถช่วยให้คนพิการสามารถดำเนินชีวิตได้ด้วยตนเองอย่างมีความสุข

การศึกษา เรื่อง การท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมไทย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีวิทยาการศึกษาประวัติชีวิต และเรื่องเล่าเพื่อศึกษาถึงเรื่องเล่าประสบการณ์ชีวิตในการท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหว ซึ่งเป็น “กุญแจ” ที่นำมาใช้วิเคราะห์ระบบ

ในการท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหว ซึ่งเป็น “กุญแจ” ที่นำมาใช้วิเคราะห์ระบบความสัมพันธ์ที่สร้างปรากฏการณ์ทางสังคมในการทำความเข้าใจถึงปัญหาและอุปสรรคในการท่องเที่ยวของคนพิการ ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ในการวางแผน การกำหนดนโยบาย การปฏิบัติในการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของคนพิการในสถานที่ท่องเที่ยวต่อไป

## 1. เรื่องเล่าประสบการณ์การท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหว

คนพิการการสร้างคุณค่าของตนเองให้ผู้อื่นยอมรับว่าทุกคนในสังคมมีความสามารถ มีศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์ มีสิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาค คนพิการมีการดำเนินชีวิตเหมือนคนปกติทั่วไป ต้องการมีประสบการณ์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเปิดโลกทัศน์ มุมมองที่แปลกใหม่ในชีวิตเพียงข้อจำกัดทางร่างกายเท่านั้น ซึ่งคนพิการเองไม่ได้มีความรู้สึกลัวว่าความพิการเป็นปมด้อยหรือเป็นสิ่งที่แปลกแยกจากคนปกติในสังคม พวกเขามีความสามารถตามศักยภาพของตน และมีความต้องการในปัจจุบันี้ มีความต้องการเดินทางท่องเที่ยวไม่ต่างจากคนปกติทั่วไปเช่นกัน แต่ด้วยข้อจำกัดทางการเคลื่อนไหวทำให้การเดินทางท่องเที่ยวประสบกับปัญหาและอุปสรรคคือ การเดินทางสัญจร เนื่องจากเป็นคนพิการทางการเคลื่อนไหวที่ใช้เก้าอี้รถเข็นสำหรับคนพิการ (Wheelchair) หรือใช้เครื่องช่วยในการเคลื่อนไหว ในประเทศไทยไม่ได้ให้ความสำคัญกับคนพิการ เส้นทางสัญจรบางแห่งมีบาทวิถีแคบไม่มีพื้นที่ลาด และมีสิ่งกีดขวางต่างๆ บนถนนหนทางทำให้ไม่สามารถเดินทางได้ เป็นต้น

## 2. ปัญหาและอุปสรรคในการท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหว

เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรค ด้วยประสบการณ์ทำให้ผู้พิการสามารถจัดปัญหาที่พบได้ ซึ่งข้อจำกัดของความพิการไม่ใช่อุปสรรคในการท่องเที่ยว สิ่งที่ทำให้เกิดอุปสรรคสำหรับคนพิการ คือสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่เอื้ออำนวยทำให้คนพิการพบกับความยากลำบากในการเดินทางท่องเที่ยว เพราะไม่สามารถเข้าถึงบริการขนส่งมวลชนสาธารณะ เช่น รถเมล์ รถไฟ รถโดยสารปรับอากาศ รถแท็กซี่ หรือรถเช่า เรือโดยสาร เครื่องบินของสายการบิน รวมถึงไม่สามารถเข้าถึงสถานที่บริการในการท่องเที่ยว เช่น ที่พัก ร้านอาหาร ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ห้องน้ำ เป็นต้น อุปสรรคที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือทัศนคติเชิงลบของคนในสังคมที่มักมองว่าคนพิการเป็นบุคคลชายขอบ ค้อยความสามารถ ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ต้องพึ่งพาผู้อื่น ไม่ควรที่จะ

เดินทางท่องเที่ยว สิ่งเหล่านี้เป็นความหมายของคนในสังคมหรือผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวที่มีต่อคนพิการ และละเอียดต่อการให้คุณค่าในเชิงปฏิบัติสำหรับคนพิการ

### 3. ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมเพื่อการท่องเที่ยวของคนพิการ

ในการเดินทางท่องเที่ยวของผู้พิการพบว่า สถานที่ท่องเที่ยวในประเทศไทยมีจำนวนน้อยมากที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการที่ครบถ้วน หากต้องการเดินทางท่องเที่ยว ผู้พิการต้องพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาอุปสรรคของสถานที่ท่องเที่ยว เช่น บันไดทางขึ้นลง ที่เป็นอุปสรรคสำคัญ ทำให้รถเข็นไม่สามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ได้ ผู้พิการมีวิธีในการจัดอุปสรรคนั้น คือ หลีกเลียงทางที่เป็นขั้นบันไดโดยการไต่พื้นผิวจราจรซึ่งมีความเสี่ยงสูงในการเกิดอุบัติเหตุจากยานพาหนะที่สัญจรบนท้องถนนแทน ทำให้สามารถเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวนั้นได้เช่นกัน หากสังคมเล็งเห็นถึงความความต้องการขั้นพื้นฐานของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยเหลือในการท่องเที่ยวของคนพิการ เช่น มีทางเดินราบ พื้นที่ยเรียบไม่มีพื้นผิวที่ขรุขระ ทางลาดระหว่างพื้นที่ต่างระดับ สำหรับรถเข็น ที่มีความกว้างไม่น้อยกว่า 80 เซนติเมตร ไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น สามารถทำให้คนพิการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวนั้นได้ด้วยตนเองอย่างอิสระ ในด้านทัศนคติเชิงบวก ผู้พิการได้รับความประทับใจในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวจากผู้คนในสังคมเช่นกัน คนพิการใช้คำว่า “ม้าอารี” สำหรับผู้ที่มีน้ำใจและมีตรไมตรีที่เข้ามาช่วยเหลือเมื่อมีอุปสรรคในการท่องเที่ยว หากสังคมได้ตระหนัก และให้ความสำคัญอย่างจริงจัง คนพิการจะหลุดพ้นจากปัญหา และอุปสรรคในการท่องเที่ยว มีสิทธิเข้าถึง ใช้ประโยชน์จากบริการด้านการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างเท่าเทียมกับคนทุกคนในสังคม

### อภิปรายผลการวิจัย

#### 1. เรื่องเล่าประสบการณ์การท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหว

คนพิการต้องการสร้างคุณค่าของตนเองให้ผู้อื่นยอมรับว่าทุกคนในสังคมมีความสามารถ มีศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์ มีสิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาค สอดคล้องกับงานวิจัยของเครือข่ายการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ(2552) “เรื่องการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ”กล่าวว่า การสร้างความเข้มแข็งให้แก่คนพิการและพิทักษ์สิทธิคนพิการเป็นอุดมการณ์ที่สอดคล้องกันเดียวกับสิทธิมนุษยชน สิทธิคนพิการ การเสริมพลังให้คนพิการ สามารถเลือกและการจัดการวิถีชีวิตของคนพิการเอง และการเข้าร่วมใช้ชีวิตในสังคมเหมือนสมาชิกในสังคมทั่วไป

คนพิการมีการดำเนินชีวิตเหมือนคนปกติทั่วไป ต้องการมีประสบการณ์ในการเดินทางท่องเที่ยว เพื่อเปิดโลกทัศน์ มุมมองที่แปลกใหม่ในชีวิตเพียงข้อจำกัดทางร่างกายเท่านั้น ซึ่งคนพิการเอง ไม่ได้มีความรู้สึกถึงความพิการเป็นปมด้อยหรือเป็นสิ่งที่แปลกแยกจากคนปกติในสังคม พวกเขามีความสามารถตามศักยภาพของตน และมีความต้องการในปัจจุบันนี้ ไม่ต่างจากคนปกติทั่วไปเช่นกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะรัตน์ นุชผ่องใส (2551) “รายงานการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ” กล่าวว่า ประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวจะเกี่ยวข้องกับ การปฏิสัมพันธ์กับสังคม ณ จุดหมายปลายทาง บริการเดินทางสาธารณะ สิ่งแวดล้อม สิ่งแวดล้อม ความกว้างของถนน ที่พัก สิ่งดึงดูด การเดินทางในแต่ละวัน และทัศนคติของผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยว ทั้งหมดเป็นสิ่งสำคัญต่อประสบการณ์การท่องเที่ยวของคนพิการ คนพิการมักถูกมองว่ามี คุณค่าน้อยและได้รับบริการต่างๆ ที่ไม่ดี ซึ่งสิ่งที่ถูกต้องคือ ไม่ควรมีการเลือกปฏิบัติในเรื่องการ ท่องเที่ยวของคนพิการ

ผู้วิจัยพิจารณาแล้วมีความเห็นว่า ปัจจุบันสังคมให้การยอมรับคนพิการมากขึ้น โดยมีตัว บังชี้หลายอย่างให้เห็นว่าคนทั่วไปยอมรับและเข้าใจคนพิการมากขึ้น เช่น เรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สาธารณะบางแห่ง คนพิการได้เข้าระบบการศึกษาร่วมกับคนปกติได้อย่าง ไม่รู้สึกแปลกแยก คนพิการเดินทางไปไหนมาไหนในสังคมมากขึ้น สื่อนำเสนอเรื่องราวของคน พิการในมุมมองของผู้มีความสามารถมากขึ้น การสร้างหรือพัฒนาคนพิการให้เข้ามาอยู่ร่วมกับ สังคมได้อย่างมีความสุขนั้น สามารถดำเนินการได้แน่นอน ถ้าหากทางหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง ไม่ละเลยที่จะปฏิบัติ

## 2. ปัญหาและอุปสรรคในการท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหว

สิ่งที่ทำให้เกิดอุปสรรคสำหรับคนพิการ คือสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่เอื้ออำนวยทำให้ คนพิการพบกับความยากลำบากในการเดินทางท่องเที่ยว เพราะไม่สามารถเข้าถึงบริการขนส่งมวลชนสาธารณะ เช่น รถเมย์ รถไฟ รถโดยสารปรับอากาศ รถแท็กซี่ หรือรถเช่า เรือโดยสาร เครื่องบินของสายการบิน รวมถึงไม่สามารถเข้าถึงสถานที่บริการในการท่องเที่ยว เช่น ที่พัก ร้านอาหาร ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ห้องน้ำ เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัย เรื่องไอแอลการ ดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ (Munro 1992 :16-23, อ้างถึงใน กมลพรรณ พันพึ้ง 2551: 33) ที่ได้ กล่าวว่า คนพิการถือว่าเป็นกลุ่มสำคัญในสังคมกลุ่มหนึ่ง ซึ่งมีชีวิตที่ต้องสัมพันธ์กับทั้ง สภาพแวดล้อมทางสังคมและสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และหลายครั้งต้องประสบกับปัญหา อุปสรรคจากสภาพแวดล้อมดังกล่าว โดยแนวคิดการดำรงชีวิตอิสระเป็นแนวคิดหนึ่งที่มุ่งขจัด สิ่งแวดล้อมที่ถือเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตของคนพิการมากกว่าจัดข้อบกพร่องทางร่างกาย

และมองว่าสิ่งแวดล้อมที่เป็นอุปสรรคเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนพิการไม่สามารถเข้าถึงโอกาสหรือบริการที่จะส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตซึ่งหากพิจารณาสิ่งแวดล้อมที่ถือว่าเป็นอุปสรรคของคนพิการแล้ว โดยแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม (กมลพรรณ พันพึ้ง 2551 : 33 ; ต่อพงษ์ กุลกรรชิต 2550:54) คือ อุปสรรคด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ (Physical Barrier) อุปสรรคด้านกฎระเบียบหรืออุปสรรคเชิงโครงสร้าง (Social System) และอุปสรรคด้านทัศนคติ (Attitudinal Barrier)

ผู้วิจัยพิจารณาแล้วมีความเห็นว่าอุปสรรคด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นอุปสรรคของคนพิการที่สำคัญและสามารถแก้ไขได้ง่ายที่สุด ซึ่งวิธีการแก้ไขก็คือการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมสำหรับคนพิการ และเพื่อทุกคนในสังคมสามารถเข้าถึงได้ เพราะในวันหนึ่งทุกคนมีโอกาสได้ใช้ประโยชน์ร่วมกัน ในด้านอุปสรรคด้านกฎระเบียบ ควรมีการจัดทำแผนพัฒนาการท้องถิ่นหรือระเบียบในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการอย่างอย่างเป็นรูปธรรม และอุปสรรคเชิงโครงสร้างทางหน่วยงาน ควรมีการฝึกอบรมให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในแหล่งท่องเที่ยวให้มีความรู้ความเข้าใจในการช่วยเหลือคนพิการ และพัฒนาทัศนคติเกี่ยวกับคนพิการให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

อุปสรรคที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือทัศนคติเชิงลบของคนในสังคมที่มักมองว่าคนพิการเป็นบุคคลชายขอบ คือความสามารถไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ต้องพึ่งพาผู้อื่น ไม่ควรที่จะเดินทางท่องเที่ยว สิ่งเหล่านี้เป็นความหมายของคนในสังคมหรือผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวที่มีต่อคนพิการ และละเลยต่อการให้คุณค่าในเชิงปฏิบัติสำหรับคนพิการ สอดคล้องกับงานวิจัยปิยะรัตน์ นุชพองใส (2551) “รายงานการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ” กล่าวว่า ทัศนคติของคนในสังคม โดยเฉพาะในแหล่งท่องเที่ยว มักมองคนพิการว่าเป็นคนที่มีคุณค่าน้อย และมักจะมองไปที่ความบกพร่องของบุคคล ไม่คิดถึงอุปสรรคที่คนในสังคมหรือผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวได้สร้างขึ้น

ผู้วิจัยพิจารณาแล้วมีความเห็นว่า ถ้าทุกคนในสังคมมองคนพิการเป็นคนปกติมีความสามารถเท่าเทียมกับทุกคนในสังคม ความคิดที่ว่าเป็นบุคคลคือความสามารถ หรือเป็นคนชายขอบจะไม่เกิดขึ้นในจิตใจ เมื่อมองในทางกลับกัน ชีวิตทุกคนไม่มีอะไรแน่นอนถ้าวันหนึ่งได้เป็นคนพิการบ้าง ด้วยสาเหตุใดก็ตาม และมีคนกล่าวหาหรือดูถูกความสามารถบ้างความรู้สึกดังกล่าวจะย้อนหาความจริงว่าทุกคนมีสิทธิ ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีโอกาสทางสังคมเหมือนกัน ซึ่งปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นไม่ได้เกิดจากคนพิการแต่เกิดจากสังคมที่ไม่เปิดโอกาสให้คนพิการดำรงชีวิตได้อย่างอิสระได้ด้วยตนเอง



แก่ประชาชนทุกกลุ่ม ให้ความสำคัญด้านสาธาณูปการ เช่น อาคารสถานที่ ให้มีลักษณะสากล สำหรับทุกคนสามารถเข้าถึงได้ ที่เรียกว่า Universal Design

3. การพัฒนาทัศนคติเกี่ยวกับคนพิการของคนในสังคม โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ควรตระหนักและสร้างความเข้าใจปรับทัศนคติที่ดีต่อคนพิการ มีความตระหนักถึงสิทธิมนุษยชน จะส่งผลต่อมุมมองในการดำเนินการต่างๆ ด้านการท่องเที่ยว โดยไม่ค้ำหน้าว่าเป็นสิ่งที่ทำเป็นสิ่งที่ยุ่งยาก และสิ้นเปลืองงบประมาณ

4. การประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวในรูปแบบที่คนพิการเข้าถึงได้ มีรายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่ชัดเจน ข้อมูลการท่องเที่ยว การเดินทาง หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการท่องเที่ยวหรือองค์กรด้านคนพิการอาจให้ความช่วยเหลือในรูปแบบประชาสัมพันธ์ที่คนพิการสามารถเข้าถึงได้

5. การจัดแผนพัฒนาการท่องเที่ยว ที่ปราศจากอุปสรรคสำหรับคนทุกกลุ่ม เพื่อเป็นขยายการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และบริการด้านการท่องเที่ยวทั่วประเทศให้คนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึง และใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง พร้อมทั้งเป็นการสร้างประสบการณ์เชิงสร้างสรรค์เกี่ยวกับการท่องเที่ยว โดยเปิดโอกาสให้คนพิการได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย เพื่อจัดทำแผน เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ

6. สนับสนุนการจัดบริการขนส่งมวลชนเพื่อคนพิการทุกประเภทและคนทั้งมวล ปราศจากอุปสรรคในทุกรูปแบบทั้งการโดยสารเครื่องบิน รถยนต์ รถไฟ เรือ เป็นต้น สามารถใช้โดยสารเพื่อเดินทางไปทุกแหล่งท่องเที่ยวได้ในราคาเป็นธรรม

7. จัดการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร เช่นมัคคุเทศน์ ผู้ให้บริการ หรือผู้ประกอบการท่องเที่ยว รวมทั้งผู้กำหนดนโยบาย ผู้บริการและผู้ที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว ให้มีความรู้ความเข้าใจ และเจตคติเชิงสร้างสรรค์ต่อคนพิการ รวมถึงมีทักษะในการให้บริการคนพิการทุกประเภท เพื่อสอดคล้องกับความต้องการสำหรับผู้รับบริการ เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพบริการด้านการท่องเที่ยวสำหรับคนทั้งมวลให้เข้าสู่มาตรฐานสากล

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. งานวิจัยเรื่อง การท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมประเทศไทย สามารถนำไปใช้เป็นพื้นฐานสำหรับงานวิจัยเกี่ยวกับ คนพิการประเภทอื่นๆ เช่น คนพิการทางการได้ยิน คนพิการทางสายตา เป็นต้น

2. งานวิจัยเรื่อง การท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมประเทศไทย เป็นงานวิจัยด้านหนึ่งเกี่ยวกับคนพิการ จึงเหมาะสำหรับเป็นพื้นฐานในการวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวข้องการวิจัยเกี่ยวกับ ผู้ดูแล หรือเพื่อนร่วมเดินทางเกี่ยวกับคนพิการในสังคมไทยหรือต่างประเทศ

3. งานวิจัยเรื่อง การท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมประเทศไทย เป็นงานวิจัยด้านหนึ่งเกี่ยวกับคนพิการ จึงเหมาะสำหรับเป็นพื้นฐานในการวิจัยในประเด็นอื่น อาจเพิ่มในแง่การใช้วิธีวิทยาใหม่ๆ หรือมิติใหม่ๆ เช่น ด้านความต้องการทางเพศสัมพันธ์ของคนพิการ ประเด็นทางด้านสาธารณสุข

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- กฎกระทรวง ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2542) ออกตามความในพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ.2534.” ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116, ตอนที่ 129 ก (17 ธันวาคม 2542)
- กฎกระทรวง กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการ หรือทุพพลภาพ คนชรา พ.ศ. 2548.” ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 122, ตอนที่ 52ก (2 กรกฎาคม 2548)
- กฎกระทรวง กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการให้คนพิการมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา พ.ศ. 2550.” ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 124, ตอนที่ 71ก (19 ตุลาคม 2550)
- กมลพรรณ พันพึ้ง. ไอแอลการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ. นนทบุรี: โรงพิมพ์ผู้สูงของมูลนิธิพิการ ไทย (โดยคนพิการ), 2551.
- กองออกแบบสำนักการโยธา. “มาตรฐาน (แนะนำ) การออกแบบบาทวิถี และเฟอร์นิเจอร์ เพื่อส่งเสริมคุณภาพอาคาร และสิ่งแวดล้อม สำหรับคนพิการและประชาชนทั่วไป.” กรุงเทพมหานคร : กองออกแบบสำนักโยธา, 2542.
- กองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ. ขาดคือ หัวใจคิดปีก เปิดโลกท่องเที่ยวเพื่อคนพิการ กรุงเทพฯ. มติชน, 2552.
- การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. กระทรวง. “รอบรู้เรื่องคนพิการ” กรุงเทพมหานคร: หจก. เทพเพ็ญวานิสัย, 2546.
- กุสุมา ธรรมธำรงค์. “ศึกษาเพื่อพัฒนา สภาพอาคารสถานที่ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สจล. ให้สอดคล้องกับ พ.ร.บ. การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการในเรื่องการจัดการทำสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ.” คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2545.
- กิตติพันธ์ นนทปัทมะคุลย์. การวิจัยเชิงคุณภาพในสวัสดิการสังคม : แนวคิดและวิธีวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.
- เกษรา เกิดมงคล. “รูปแบบการดำเนินชีวิต การแสวงหาข้อมูลเพื่อการตัดสินใจท่องเที่ยว และพฤติกรรมการท่องเที่ยวของคนวัยทำงาน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชาการโฆษณา ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- ขนิษฐา เทวินทรภักดี. “แนวทางฟื้นฟูสมรรถภาพ: สู่การพัฒนาที่ยั่งยืนของคนพิการ.” กรุงเทพมหานคร : กรมประชาสัมพันธ์ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม, 2540.

- \_\_\_\_\_ . การดูแลคนพิการ เอกสารการสนชควิชาหน่วยที่ 1-7  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.กรุงเทพมหานคร: ชวนการพิมพ์, 2531.
- คณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ.แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 3 พ.ศ.  
2550-2554. [ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก:<http://www.tddf.or.th/tddf/library/files/doc/library-2008-08-24-488.doc> เข้าถึงเมื่อ 4 มกราคม 2552.
- จุฑาธิป นมะมาตร. “การปรับสิ่งแวดล้อมความสะอาดด้านสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อมสำหรับ  
ระบบขนส่งสาธารณะ (รถไฟฟ้า) เพื่อคนพิการ กรณีศึกษา: สถานีรถไฟฟ้าสามเสน.”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชางานบริหารการฟื้นฟูสมรรถภาพ  
คนพิการ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2546.
- จूरรัตน์ ผ่องแผ้ว และ คณะ. “แผนปฏิบัติการระดับโลกว่าด้วยเรื่องคนพิการ.” กรุงเทพมหานคร:  
สภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย, 2535.
- \_\_\_\_\_ . “ Access :วิถีสู่โลกกว้าง” ในกฎหมายเพื่อคนพิการ,สภาคนพิการทุกประเภทแห่ง  
ประเทศไทย.กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี.พี.วาย ชัพพลาย,2533.
- ฉลองศรี พิมพ์สมพงษ์.การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว.กรุงเทพมหานคร:  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,2542.
- ไชยรงค์ เจริญเมือง . “คู่มือแม่ลูกเทศน์.” กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์พริ้นติ้ง,2541.
- ต่อพงษ์ กุลครรชิต .สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ.ในส่วนส่งเสริมการ  
ผลิตสื่อการศึกษาเพื่อคนพิการ(บรรณาธิการ).รวมบทความการพัฒนาคุณภาพชีวิตคน  
พิการ.ส่วนส่งเสริมการผลิตสื่อการศึกษาเพื่อคนพิการศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา.สำนัก  
บริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน: กระทรวงศึกษาธิการ,2550.
- ทวี เชื้อสุวรรณทวี. มองความพิการผ่านแนวคิดและทฤษฎี. กรุงเทพฯ:บริษัท ธนาเพชรจำกัด,2551.
- ธนาบุตร ธนชิต,ประฤดา สุริยันต์ และยุวดี ถิรชราดล.รายงานการวิจัย เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก  
สำหรับคนพิการและเพื่อทุกคนในสังคม.กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของ  
มนุษย์,สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และ  
ผู้สูงอายุ,สำนักส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์คนพิการ,2549.
- ธนาบุตร ธนชิต. “แนวทางการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและทุกคนในสังคม.”  
วารสารวิทยาลัยราชสุดา 3,1-2 : 17-26.
- \_\_\_\_\_ . “สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและเพื่อทุกคนในสังคม.”  
การประชุมรวมรอยต่อเติมเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการ. ณ. ห้องกิ่งเพชร โรงแรมเอเชีย  
กรุงเทพมหานคร 30 สิงหาคม 2549 (อัดสำเนา)

ชิตทิพย์ ชยสวัสดิ์. “อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ธุรกิจที่ไม่มีวันตายของประเทศไทย.”

กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ ซี.พี.บุ๊ค สแตนดาร์ด, 2548.

ธีรยุทธ์ แสงบุตร. “การมีส่วนร่วมของผู้พิการกับกระบวนการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรตาม บทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540.” วิทยานิพนธ์ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ,2548.

นภาพรณี หะวานนท์. “การสร้างความรู้ ภายใต้กระบวนการทัศน์สร้างสรรค์สังคม.” วารสารสังคมผู้นำใจ 3,3 (กันยายน - ธันวาคม) : 1-24.

ประชาสงเคราะห์.กรม. “เอกสารสิทธิมนุษยชนกับคนพิการ.” กรุงเทพมหานคร: กระทรวงแรงงาน และสวัสดิการสังคม,2543.

ประกิจ อธิสิทธิ์. “เมืองในฝันของ” ฉับ “คนพิการไทย.” สารเราประจำปี 2541 ฉบับที่ 1.

ปิยะรัตน์ นุชฟองใส. “รายงานการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ประกอบการจัดทำแผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและบริการสำหรับคนทั้งมวล.” นครปฐม: วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล : 2551.

พวงแก้ว กิจธรรม. คู่มือการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวคนพิการและผู้สูงอายุ. นนทบุรี: โรงพิมพ์อิมสู ของมูลนิธิคนพิการไทย(โดยคนพิการ),2551.

\_\_\_\_\_ .การดำเนินงานของกระทรวงคมนาคมเรื่อง สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ตามแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2550-2554 ณ วันที่ 28 มกราคม 2553.” มูลนิธิพัฒนาคนพิการไทย [ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก: <http://www.tddf.or.th> เข้าถึงเมื่อ 21 เมษายน 2553.

รัตนกรณี มหาศรานนท์. “งานวิจัยเรื่องความต้องการโฮมสเตย์ของนักท่องเที่ยวในประเทศไทย.” สำนักศิลปวัฒนธรรม สถาบันราชภัฏธนบุรี, 2546.

วารี ปัญจะผลินกุล. “การเข้าถึง (Access) บริการฟื้นฟูสมรรถภาพของคนพิการ: ศึกษา เฉพาะกรณี สำนักงานคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพของคนพิการ กรมประชาสงเคราะห์.” วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิตการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,2543.

วรรณพร รัตนพันธ์. “เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกและคุณภาพชีวิตของนักศึกษาพิการทาง ร่างกายหรือการเคลื่อนไหวที่ศึกษาในสถาบันระดับอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชางานบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคน พิการมหาวิทยาลัยมหิดล,2546.

ศิริพร สุขสงวน. “ศึกษาความคิดเห็นของคนพิการทางการเคลื่อนไหวเกี่ยวกับ ปัญหาการเดินทาง  
ในกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชางานบริหาร  
ฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2545.

สุริยะ เจียมประชนารากร. อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริม  
วิชาการ, 2549.

สมบัติ กาญจนกิจ. นันทนาการและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร : สำนักวิชาการ  
วิทยาศาสตร์การกีฬาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.

สุกัญญา บุญคง. “แนวทางการพัฒนาการเข้าถึงบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ  
ในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน.” วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต การ  
บริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2551.

สมเกียรติ ศิริวินิชสุนทร. “สิทธิและความด้อยโอกาสของคนพิการไทย ศึกษาเฉพาะกรณีคนพิการ  
ทางหู.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง,  
2546.

สุมาลี สว่างสุขสกุล. “ศึกษาความพึงพอใจของคนพิการทางการเคลื่อนไหวเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก  
ด้านสถาปัตยกรรมของโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพ.” วิทยานิพนธ์ปริญญา  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชางานบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ  
มหาวิทยาลัยมหิดล, 2550.

สำนักงานคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพของคนพิการ กรมประชาสงเคราะห์. “แผนการฟื้นฟู  
สมรรถภาพคนพิการแห่งชาติ พ.ศ. 2540-2544” กระทรวงแรงงานและสวัสดิการ : กรม  
ประชาสงเคราะห์, 2540. (อัดสำเนา)

สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ. อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ.  
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ : หจก. ไอเดีย สแควร์, 2552.

สำนักกฎหมาย. รวมรัฐธรรมนูญไทย. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:

[http://www.parliament.go.th/parcy/sapa\\_db/cons.php?page=1&type\\_id=2&group\\_id=15](http://www.parliament.go.th/parcy/sapa_db/cons.php?page=1&type_id=2&group_id=15)  
เข้าถึงเมื่อ 20 กันยายน 2551

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. การท่องเที่ยวที่เอื้ออำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและ  
ผู้สูงอายุของภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก ปี พ.ศ. 2551. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:  
<http://www.tourism.go.th> เข้าถึงเมื่อ 4 มกราคม 2552

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. บทสรุปสำหรับผู้บริหารเรื่องการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ปราศจาก  
อุปสรรคสำหรับคนทั้งมวล. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.tourism.go.th>  
เข้าถึงเมื่อ 4 มกราคม 2552

โอเคเนชั่น. การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ (Independent Living). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก  
<http://www.oknation.net/blog/index.php> เข้าถึงเมื่อ 12 ธันวาคม 2552

### ภาษาต่างประเทศ

Bridget Somekh and Cahthy Lewin. Research Method in the social sciences. London : SAGE  
Publications, 2005.

### สัมภาษณ์

แอ๊ด (นามแฝง). คนพิการทางการเคลื่อนไหว. สัมภาษณ์, 17 กุมภาพันธ์ 2552, 13 มีนาคม 2552 ,  
6 มิถุนายน 2552, 19 กรกฎาคม 2552, 27 มกราคม 2553

ใจ (นามแฝง). เพื่อนร่วมเดินทาง . สัมภาษณ์, 17 กุมภาพันธ์ 2552, 13 มีนาคม 2552 ,  
6 มิถุนายน 2552, 19 กรกฎาคม 2552, 27 มกราคม 2553

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์

## แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์

### วิทยานิพนธ์

### เรื่อง การท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมไทย

#### 1. เริ่มการสนทนา

- 1.1 แนะนำตนเองและบอกวัตถุประสงค์
- 1.2 สนทนาเรื่องทั่วไป เช่น สถานที่ท่องเที่ยวที่เคยไป การเดินทาง เป็นต้น
- 1.3 ขออนุญาต และขอภัย ก่อนการสนทนา เพราะบางคำถามอาจเป็นการละเมิด

ความเป็นส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูล

#### 2. คำถามข้อมูล ภูมิหลัง

- 2.1 ชื่อ ที่พักอาศัย อาชีพ
- 2.2 สาเหตุของความบกพร่องของร่างกายที่เกิดขึ้น เกิดจากอะไร
- 2.3 ส่วนไหนในของร่างกายที่มีความบกพร่อง
- 2.4 ความบกพร่องของร่างกายเกิดขึ้นตั้งแต่เมื่อไหร่
- 2.5 จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ชีวิตเปลี่ยนไปจากเดิมอย่างไร
- 2.6 มีแรงบันดาลใจ หรือมีมูลเหตุจูงใจอะไรที่อยากเดินทางท่องเที่ยว
- 2.7 เริ่มเดินทางท่องเที่ยวตั้งแต่เมื่อไหร่
- 2.8 ในการเดินทางท่องเที่ยวมีเพื่อนร่วมเดินทางหรือไม่
- 2.9 ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนพิการด้วยกันหรือกลุ่มเพื่อนทั่วไป

#### 3. เรื่องเล่าประสบการณ์การท่องเที่ยว

- 3.1 ก่อนการเดินทางท่องเที่ยวมีการเตรียมการอย่างไร
- 3.2 มีแรงบันดาลใจ หรือมูลเหตุจูงใจอะไรที่ความต้องการในการเดินทางท่องเที่ยว
- 3.3 เริ่มเดินทางท่องเที่ยวตั้งแต่เมื่อไหร่
- 3.4 ในการเดินทางท่องเที่ยวมีเพื่อนร่วมเดินทางหรือไม่
- 3.5 ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนพิการด้วยกันหรือกลุ่มเพื่อนทั่วไป
- 3.6 ก่อนการเดินทางท่องเที่ยวมีการเตรียมการอย่างไร
- 3.7 มีการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวอย่างไร
- 3.8 ทำไมถึงตัดสินใจไปสถานที่นั้นๆ
- 3.9 มีความคาดหวัง กับสถานที่ท่องเที่ยว นั้นๆหรือไม่

3.10 เล่าถึงประสบการณ์ในการท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวที่เคยไป

3.11 จากประสบการณ์ที่ได้ท่องเที่ยวมีที่ไหนบ้างประทับใจที่สุด

3.12 เล่าถึงความประทับใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

#### 4. ปัญหาและอุปสรรคในการท่องเที่ยว

4.1 เล่าถึงประสบการณ์ในการเลือกและการใช้บริการ โรงแรมสถานที่พัก และร้านอาหารตลอดจนถึงอำนวยความสะดวกต่างๆในสถานที่ท่องเที่ยว

4.2 เล่าถึงประสบการณ์เกี่ยวกับ การคมนาคม จากที่ได้ใช้บริการ เช่น รถไฟ รถไฟฟ้า สนามบิน รถประจำทาง

4.3 จากประสบการณ์ที่ได้ท่องเที่ยวมีที่ไหนบ้างที่มีปัญหาและอุปสรรค มากที่สุด

4.4 เล่าถึงปัญหาและอุปสรรค ที่ได้พบและต้องการอยากจะทำให้เพิ่มเติม หรือต้องมีการปรับปรุง อย่างไรบ้าง

#### 5. ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมเพื่อการท่องเที่ยว

5.1 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ สิ่งที่ภาครัฐและภาคเอกชน ควรจะให้ความสำคัญในส่วนใดบ้างเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆเกี่ยวกับการท่องเที่ยว สำหรับคนพิการ และทุกคน

5.2 ขอคำแนะนำและข้อเสนอแนะในส่วนอื่นๆที่อยากให้หน่วยงานส่วนภาครัฐ ภาคเอกชน เข้ามาดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ คนพิการ ตลอดจนถึงผู้สูงอายุ สตรีมีครรภ์ และเด็กที่ไม่สามารถเข้าถึงในส่วนต่างๆได้เท่าเทียมกับทุกคนในสังคม

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างภาพจากประสบการณ์ท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหว



ภาพที่ 1 วัดร่องขุน จ.เชียงราย (ถ่าย วันที่ 24 มกราคม 2553)



ภาพที่ 2 วัดพระธาตุแช่แห้ง จ.น่าน (ถ่ายวันที่ 23 มกราคม 2553)



ภาพที่ 3 บ่อเกลือโบราณ จ. น่าน (ถ่ายวันที่ 23 มกราคม 2553)



ภาพที่ 4 เสาดินนาน้อย จ. น่าน (ถ่ายวันที่ 22 มกราคม 2553)



ภาพที่ 5 ศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย จ. ลำปาง (ถ่ายวันที่ 20 มกราคม 2553)



ภาพที่ 6 มอหินขาว จ. ชัยภูมิ (ถ่ายวันที่ 21 มกราคม 2551)



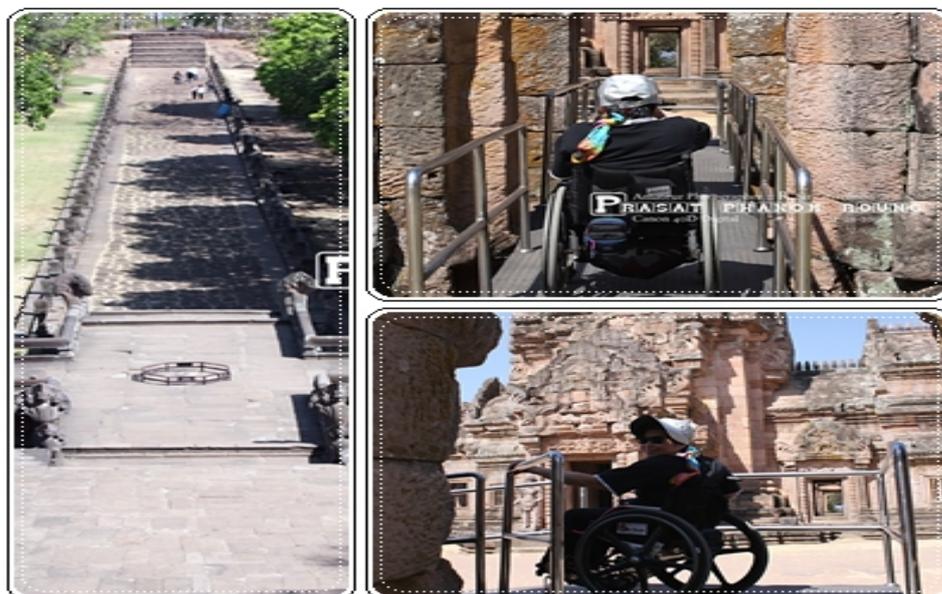
ภาพที่ 7 วัดพระเจ้านั่งดิน จ.พะเยา (ถ่ายวันที่ 24 มกราคม 2553)



ภาพที่ 8 วัดพระเจ้านั่งดิน จ.พะเยา (ถ่ายวันที่ 10 มีนาคม 2550)



ภาพที่ 9 ลงเรือเขาฟิงกัน จ. พังงา (ถ่ายวันที่ 23 มีนาคม 2549)



ภาพที่ 10 ปราสาทหินพนมรุ้ง จ. บุรีรัมย์ (ถ่ายวันที่ 22 มกราคม 2551)



ภาพที่ 11 หาดทรายดำ ลังกาวิ จ. สตูล (ถ่ายวันที่ 12 สิงหาคม 2552)



ภาพที่ 12 ปราสาทหินพนมวัน จ. นครราชสีมา (ถ่ายวันที่ 14 มีนาคม 2549)



ภาพที่ 13 สามพันโบก จ. อุบลราชธานี (ถ่ายวันที่ 19 มีนาคม 2551)



ภาพที่ 14 หาดสลึง จ. อุบลราชธานี (ถ่ายวันที่ 19 มีนาคม 2551)

**ภาคผนวก ค**

ภาพตัวอย่างปัญหาและอุปสรรคการท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหว



ภาพที่ 15 ทางเดินมีกิ่งไม้ขวาง วนอุทยานปราณบุรี (ถ่ายวันที่ 14 มีนาคม 2549)



ภาพที่ 16 Skywalk เช็นถึงพารากอน มีบันได (ถ่ายวันที่ 4 ธันวาคม 2552)



ภาพที่ 17 ทางลาดสำนักงานเขตคลองเตย (ถ่ายวันที่ 4 ธันวาคม 2552)



ภาพที่ 18 ทางลาดที่ถูกปิด จังซีลอน จ.ภูเก็ต (ถ่ายวันที่ 14 มีนาคม 2549)



ภาพที่ 19 ห้องน้ำเขตบางรัก (ถ่ายวันที่ 14 มีนาคม 2549)



ภาพที่ 20 ทางลาดที่ถูกปิดกั้น ศาลหลักเมืองกรุงเทพฯ (ถ่ายวันที่ 5 มกราคม 2552)

ตัวอย่างภาพ ม้าอารี ที่ช่วยเหลืระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวในที่ต่างๆ



ภาพที่ 21 ปราสาทหินพนมวัน จ. นครราชสีมา (ถ่ายวันที่ 14 มีนาคม 2549)



ภาพที่ 22 ตลาดน้ำดำเนินสะดวก จ.ราชบุรี (ถ่ายวันที่ 1 ธันวาคม 2549)



ภาพที่ 23 ชายทะเลบางขุนเทียน จ.กรุงเทพฯ (ถ่ายวันที่ 4 มิถุนายน 2549)



ภาพที่ 24 บ่อน้ำร้อนเบตงไม่มีทางลาด จ.ยะลา (ถ่ายวันที่ 22 ธันวาคม 2552)



ภาพที่ 25 อ่าวปอ จ. ภูเก็ต (ถ่ายวันที่ 23 มีนาคม 2549)



ภาพที่ 26 บ่อน้ำร้อน จ. ระนอง (ถ่ายวันที่ 19 ตุลาคม 2552)

ภาคผนวก ง

สิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมเพื่อการท่องเที่ยวของคนพิการ

**มาตรฐานอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกโดยตรงสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2544**  
**รายละเอียดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ**

**1. ทางเข้าสู่อาคาร**

1.1 เป็นพื้นผิวเรียบเสมอกัน ไม่ขรุขระ ไม่มีสิ่งกีดขวาง หรือส่วนของอาคารยื่นล้ำออกมาทำให้การสัญจรไม่สะดวก หรืออาจเกิดอันตรายสำหรับคนพิการ

1.2 ให้อยู่ในระดับเดียวกับพื้นลานจอดรถ หากอยู่ต่างระดับต้องมีทางลาดสามารถขึ้น-ลง และทางลาดนี้ให้อยู่ใกล้ที่จอดรถ

1.3 ทางเดินจากบริเวณภายนอกเข้าสู่อาคาร หากมีพื้นที่ต่างระดับกันให้ใช้สีทาหรือติดเครื่องหมายให้เห็นชัดสำหรับผู้พิการทางการมองเห็น

**2. ทางลาด**

2.1 พื้นผิวทางลาดใช้วัสดุกันลื่นและความกว้างไม่น้อยกว่า 0.90 เมตร โดยมีสัดส่วนความลาดเอียงไม่เกินค่าที่กำหนดดังนี้

<u>ความยาวทางลาด</u>	<u>ความลาดเอียง</u>
1 – 3 เมตร	1 : 12
3 – 6 เมตร	1 : 16
6 – 10 เมตร	1 : 20

2.2 ให้มีชนพักยาวอย่างน้อย 1.50 เมตร ก่อนเข้าอาคารและก่อนเข้าสู่ถนน ถ้าทางลาดนั้นมีความยาวเกิน 6.00 เมตร และต้องใช้ทางลาดต่อให้มีชนพักยาว 1.50 เมตร ก่อนขึ้นทางลาดใหม่ “ตามรูปหมายเลข 1”

2.3 ทางลาดด้านที่ไม่มีผนังกั้นให้ทำขอบสูงจากพื้นผิวไม่ต่ำกว่า 10 เซนติเมตร

2.4 มีราวจับทั้ง 2 ข้าง สูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 80 เซนติเมตร รวมจับด้านที่อยู่ติดผนังให้มีระยะห่างจากผนังไม่น้อยกว่า 4.5 เซนติเมตร

2.5 ราวจับให้มีลักษณะกลมเส้นผ่าศูนย์กลาง 4.5 – 5.0 เซนติเมตร “ตามรูปหมายเลข 2”

2.6 ราวจับให้ยื่นเลยจากจุดเริ่มต้นถึงจุดสิ้นสุดของทางลาดด้านละไม่น้อยกว่า 30 เซนติเมตร “ตามรูปหมายเลข 3”

### 3. ทางเชื่อมระหว่างอาคารและระเบียง

- 3.1 ทางเชื่อมระหว่างอาคารให้มีพื้นผิวเรียบเสมอกัน ไม่ขรุขระ ไม่มีสิ่งกีดขวาง ความกว้างไม่น้อยกว่า 2.00 เมตร
- 3.2 ระเบียงให้มีพื้นผิวเรียบเสมอกัน ไม่ขรุขระ ไม่มีสิ่งกีดขวาง
- 3.3 ความกว้างและระเบียงไม่น้อยกว่า 1.00 เมตร และให้มีราวกันด้านนอกของระเบียงสูงไม่น้อยกว่า 1.00 เมตร

### 4. ประตู

- 4.1 ธรณีประตูหากจำเป็นต้องมีให้ขอบทั้งสองด้านมีความลาดเอียงให้สะดวกสำหรับเก้าอี้ล้อเข็นและคนพิการที่ใช้อุปกรณ์ช่วยเดิน
- 4.2 มีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า 85 เซนติเมตร “ตามรูปหมายเลข 4”
- 4.3 ประตูมีลักษณะเลื่อนเปิดปิดได้ง่าย
- 4.4 ถ้าประตูเป็นชนิดผลักเข้าออกให้เปิดกว้าง หากเปิดออกสู่ทางเดินหรือระเบียงต้องไม่กีดขวางทางสัญจร
- 4.5 กรณีลูกพับเป็นกระจกให้ติดเครื่องหมายแถบสี หรือทำที่สังเกตให้เห็นชัดสำหรับผู้พิการทางการมองเห็น
- 4.6 มือจับเปิดปิดประตูควรเป็นชนิดก้านติดตั้งในแนวราบ และอยู่สูงจากพื้น 90 เซนติเมตร “ตามรูปหมายเลข 5”
- 4.7 ประตูห้องพักในโรงแรมที่จัดไว้สำหรับคนพิการให้มีช่องมอง และมีช่องว่างด้านล่างของประตู พร้อมทั้งปุ่มสัญญาณเสียงและสัญญาณไฟกระพริบ เพื่อรับข่าวสารในกรณีฉุกเฉินและอุบัติเหตุต่าง ๆ

### 5. บันได

- 5.1 ความกว้างของบันไดไม่น้อยกว่า 1.50 เมตร โดยจัดให้มีชานพักทุกระยะ ความสูงไม่เกิน 2.00 เมตร จมูกบันไดบนเรียกและใช้วัสดุกันลื่น
- 5.2 มีราวจับบันไดลักษณะกลมทั้ง 2 ข้าง ความกว้างของขอบราวบันได 4.5 – 5.0 เซนติเมตร และสูงจากพื้น 90 เซนติเมตร “ตามรูปหมายเลข 6”
- 5.3 จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของราวบันได มีอักษรเบรลล์บอกชั้น และทาสีหรือติดสติ๊กเกอร์ให้เห็นชัด

5.4 บันไดลูกตั้งต้องมีขนาดสูงไม่เกิน 18 เซนติเมตร และลูกนอนขนาดกว้างไม่น้อยกว่า 25 เซนติเมตร

## 6. ลิฟต์

6.1 ประตูกว้างไม่น้อยกว่า 85 เซนติเมตร “ตามรูปหมายเลข 7”

6.2 ขนาดของห้องลิฟต์กว้าง ยาวไม่น้อยกว่า 1.10 x 1.20 เมตร “ตามรูปหมายเลข 8”

6.3 ปุ่มกดเรียกลิฟต์และปุ่มบังคับลิฟต์ให้อยู่สูงจากพื้นระหว่าง 0.90-1.20 เมตร และมีอักษรเบรลล์กำกับไว้ทุกปุ่มที่มีสิ่งตีพิมพ์กำกับ “ตามรูปหมายเลข 9”

6.4 ภายนอกลิฟต์ไม่มีสิ่งกีดขวางก้ำอื้อเห็นบริเวณที่กดปุ่มลิฟต์ ภายในลิฟต์ให้มีราวจับสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 80 เซนติเมตร เมื่อลิฟต์หยุดตามชั้นต่าง ๆ ควรมีเสียงบอกเลขชั้นนั้น ๆ ภายในห้องลิฟต์

6.5 ลิฟต์จัดช่องให้มีทั้งเสียงและดวงไฟเตือนภัยเป็นไฟกระพริบทั้งภายนอกและภายในห้องลิฟต์ เพื่อให้ผู้พิการทางการมองเห็นและผู้พิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายได้รับรู้

## 7. ห้องน้ำ ที่อาบน้ำ ห้องส้วม และอ่างล้างมือ

7.1 ประตูห้องน้ำที่จัดให้คนพิการควรมีบานเลื่อนหรือบานพับ ถ้าเป็นบานพับให้เปิดจากด้านนอก ไม่มีธรณีประตูมีความกว้างไม่น้อยกว่า 80 เซนติเมตร “ตามรูปหมายเลข 10”

7.2 ติดอักษรเบรลล์เพื่อให้ทราบว่าเป็นห้องน้ำชาย หรือหญิงไว้ที่บริเวณใกล้ประตู

7.3 มีราวจับจากประตูทางเข้าไปยังที่อาบน้ำและห้องน้ำราวจับสูงไม่น้อยกว่า 80 เซนติเมตร และพื้นห้องน้ำให้ใช้วัสดุกันลื่น

7.4 ติดตั้งสัญญาณไฟสำหรับเตือนภัย หรือเรียกหาในระหว่างผู้พิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายติดอยู่ในห้องน้ำ

7.5 ที่อาบน้ำมีพื้นที่ที่มีเส้นผ่าศูนย์กลางไม่น้อยกว่า 1.50 เมตร เพื่อให้รถเข็นสามารถหมุนกลับตัวได้

7.6 ควรทำที่นั่งสำหรับอาบน้ำชนิดพับเก็บติดผนัง ซึ่งมีการออกมาใช้แล้วให้มีความสูงจากพื้น 45 เซนติเมตร

7.7 มีราวจับในแนวนอนระดับความสูงไม่ต่ำกว่า 70 เซนติเมตร และแนวตั้งให้มีความยาวไม่ต่ำกว่า 70 เซนติเมตร ในที่อาบน้ำและห้องส้วม

7.8 สิ่งของ เครื่องใช้ อุปกรณ์ภายในที่อาบน้ำให้อยู่สูงจากพื้นความสูงระหว่าง 0.25 – 1.20 เมตร

7.9 ประตูห้องส้วมต้องเปิดค้างได้ไม่น้อยกว่า 90 องศา ไม่มีธรณีประตู ถ้าเป็นพื้นต่างระดับต้องไม่เกิน 2 เซนติเมตร และมีทางลาด

7.10 พื้นที่ภายในห้องส้วมกว้างยาวไม่น้อยกว่า 1.70 x 1.70 เมตร

7.11 โถส้วมใช้ชนิดนั่งราบ สูงจากพื้น 45 เซนติเมตร มีพนักพิงหลัง และที่ปล่อยน้ำเป็นชนิดโยก

7.12 ใต้อ่างล้างมือให้มีที่สำหรับรถเข็นสอดเข้า และมีราวจับ 2 ข้างของอ่างล้างมือ “ตามรูปหมายเลข 11”

7.13 ก๊อกน้ำและที่ใส่สบู่เหลวใช้ชนิดก้านโยกหรือก้านกด

### รายละเอียดอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สำหรับคนพิการ

#### 1. สถานที่จอดรถ

1.1 จัดให้มีสถานที่จอดรถสำหรับคนพิการในอาคารที่ควบคุมการใช้ตามกฎหมายกระทรวงนี้ ในบริเวณที่สะดวกในการเข้าสู่อาคารมากที่สุด ให้มีปริมาณอย่างน้อยตามอัตราส่วนดังนี้

<u>ที่จอดรถปกติ</u>	<u>ที่จอดรถคนพิการ</u>
1 – 25 คัน	1 คัน
26– 50 คัน	2 คัน
51 –75 คัน	3 คัน
76 –100 คัน	4 คัน
101–150 คัน	5 คัน
151–200 คัน	6 คัน
201–300 คัน	7 คัน
301–400 คัน	8 คัน
401– 500 คัน	9 คัน
501–1000 คัน	ร้อยละ 2 ของจำนวนรถทั้งหมด
1000 คันขึ้นไป	20 คันและทุก ๆ 100 คันที่เพิ่มขึ้น
จาก 1000 คันให้จัดที่จอดรถสำหรับคนพิการ 1 คัน	

1.2 ในกรณีที่จอดรถมีหลายชั้นให้จัดที่จอดรถสำหรับคนพิการไว้ในชั้นมีลิฟต์ หรือมีทางเข้าออกชั้นละ 1 คัน และจัดอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกให้พร้อม

1.3 ที่จอดรถคนพิการให้จัดไว้ใกล้ทางเข้าอาคารให้มากที่สุด และพื้นลานจอดรถให้มีพื้นผิวเรียบเสมอกัน พร้อมทั้งทำสัญลักษณ์แสดงให้ชัดเจนว่าเป็นที่สำหรับจอดรถคนพิการ

1.4 พื้นที่จอดรถให้มีขนาด 3.80 x 6.00 เมตร ต่อ รถ 1 คัน “ตามรูปหมายเลข 12”

1.5 สถานที่จอดรถให้จอดได้เฉพาะรถที่ติดสัญลักษณ์คนพิการเท่านั้น

## 2. ที่นั่งสำหรับคนพิการ

2.1 อาคารและสถานที่ชุมชนสาธารณะต่าง ๆ ที่มีการกำหนดที่นั่งไว้แน่นอนให้จัดที่ว่างไว้สำหรับเก้าอี้เข็นคนพิการดังนี้

ขนาดของสถานที่ (ที่นั่ง)	จำนวนที่นั่งสำหรับเก้าอี้เข็น (คัน)
4 – 25	1
26 – 50	2
51 – 300	4
301 – 500	6

หากมีที่นั่งเกินกว่า 500 ที่นั่งขึ้นไป ให้เพิ่มที่นั่งสำหรับเก้าอี้เข็น 1 คันต่อทุก 100 ที่นั่งที่เพิ่มขึ้น

2.2 จัดที่นั่งไว้สำหรับล่ามภาษามือและให้มีแสงสว่างเพียงพอที่คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อสารความหมายจะเห็นได้ชัดเจน

## 3. สถานีขนส่ง สถานีรถไฟและท่าอากาศยาน

3.1 มีลิฟต์รับ - ส่งคนพิการในกรณีขนานขาลาดตั้งอยู่ในพื้นที่ต่างระดับ

3.2 มีทางลาดในพื้นที่ต่างระดับทุกแห่ง

3.3 มีแผนผัง หรือป้ายติดประกาศทุกชนิดขนาดใหญ่ และติดไฟให้คนสายตาเลือนรางเห็นชัดเจน

3.4 มีป้ายบอกทางชัดเจน พร้อมทั้งข้อมูลประกาศต่าง ๆ ตารางการเดินรถให้จัดทำเป็นอักษรเบรลล์และตัวพิมพ์ใหญ่

3.5 จัดเครื่องโทรสารไว้สำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

3.6 มีป้ายอักษรวิ่งให้ข้อมูลพร้อมประกาศโดยใช้เสียงทุกครั้ง

#### 4. ทางสัญจร

4.1 สัญจรซึ่งมีพื้นต่างระดับที่มีความสูง 10 เซนติเมตรขึ้นไป และไม่เป็นทางลาดให้มีพื้นผิวต่างสัมผัส (สำหรับคนพิการทางการมองเห็น) ขนานไปกับขอบของพื้นต่างระดับนั้น โดยให้พื้นผิวต่างสัมผัสมีขนาดกว้างไม่น้อยกว่า 30 เซนติเมตร และขอบนอกอยู่ห่างจากพื้นระดับ 60 เซนติเมตร “ตามรูปหมายเลข 13”

4.2 ทางเท้าและทางเดินสาธารณะทั้งภายในและภายนอกอาคาร ให้มีพื้นผิวต่างสัมผัสขนาดกว้างไม่น้อยกว่า 30 เซนติเมตร อยู่บนทางเดินนั้น โดยให้ทอดตัวไปตามทางยาวของเส้นทาง ทั้งนี้เพื่อแสดงส่วนของทางเดินที่ชัดเจนโดยไม่มีสิ่งกีดขวาง

#### 5. ทางเข้าออกที่มีเครื่องกั้นหรือช่องรับบริการ

5.1 ให้มีทางเข้าและออกสำหรับเก้าอี้เข็นคนพิการที่บริเวณจำหน่ายสินค้าอย่างน้อย 1 ช่อง มีความกว้างไม่น้อยกว่า 80 เซนติเมตร

5.2 ให้มีช่องจ่ายเงินสำหรับเก้าอี้เข็นคนพิการอย่างน้อย 1 ช่อง มีความกว้างไม่น้อยกว่า 80 เซนติเมตร

#### รายละเอียดอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกยานพาหนะสำหรับคนพิการ

##### 1. รถโดยสาร

1.1 ประตูรถให้มีความกว้างไม่น้อยกว่า 90 เซนติเมตร

1.2 ติดตั้งเครื่องยกเก้าอี้เข็นคนพิการ

1.3 จัดที่ไว้สำหรับเก้าอี้เข็นคนพิการในบริเวณทางขึ้น – ลง พร้อมทั้งติดตั้งเครื่องล็อกเก้าอี้เข็นไว้ด้วย

1.4 ติดตั้งสัญญาณจอดรถบริเวณใกล้เคียงกับที่จัดที่นั่งเก้าอี้เข็นคนพิการ

##### 2. รถไฟ รถใต้ดิน รถลอยฟ้า

2.1 ประตูรถให้มีความกว้างไม่น้อยกว่า 90 เซนติเมตร

2.2 ชานชาลากับตัวรถมีความห่างไม่เกิน 7.5 เซนติเมตร

2.3 ทางเดินระหว่างที่นั่งทั้งสองข้างให้มีความกว้างไม่น้อยกว่า 90 เซนติเมตร

2.4 ทางขึ้น – ลงให้จัดที่ว่างสำหรับเก้าอี้เข็นคนพิการให้มีความกว้างไม่น้อยกว่า 120 เซนติเมตร และให้มีราวจับสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 80 เซนติเมตร

2.5 ติดสัญลักษณ์คนพิการไว้ทั้งในและนอกตัวรถคันที่จัดไว้สำหรับคนพิการ

2.6 มีเสียงบอกชื่อสถานีถัดไปสำหรับคนพิการทางการมองเห็น และมีอักษรวิ่งบอกชื่อสถานีสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

### รายละเอียดอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกบริการสาธารณะสำหรับคนพิการ

#### 1. ทางเท้า

1.1 พื้นทางเท้าต้องเรียบ

1.2 ท่อระบายน้ำให้มีฝาปิดสนิทถ้าเป็นชนิดตะแกรงต้องมีซี่หรือรูเล็กขนาดกว้างไม่เกิน

1.3 เซนติเมตร เพื่อกันไม้เท้า ไม้ค้ำยัน หรืออุปกรณ์ทางเดินอื่น ๆ และกันล้อเก้าอี้เข็นตกลงไป

1.3 หากมีสิ่งกีดขวางที่จำเป็นบนทางเท้า เช่น ลวดฉิ่ง เสาไฟฟ้า ป้ายบอกทางตู้ไปรษณีย์ ตู้โทรศัพท์ หรือต้นไม้ ให้จัดอยู่ในแนวเดียวกัน และทำพื้นผิวต่างสัมผัสให้คนพิการทางการมองเห็นทราบก่อนถึงสิ่งกีดขวางนั้น

1.4 รางระบายน้ำให้อยู่นอกทางเท้า

1.5 อุปกรณ์บังแดดฝนของอาคารริมทางเท้า ขณะใช้งานให้อยู่ในระดับสูงจากพื้น 2 เมตร และอุปกรณ์สำหรับยึดหรือชั่วคราวต้องไม่อยู่ในทางเท้า

1.6 ให้มีทางลาดจากทางเท้าสู่พื้นถนนบริเวณทางข้ามถนน ทางแยก หรือถนนซอย และตรงเกาะกลางถนน และทำพื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับคนพิการทางการมองเห็น ทางลาด นี้ต้องมีความลาดเอียง 1 : 12

1.7 ทางข้ามถนนที่ไม่มีสัญญาณไฟจราจร และมีพื้นผิวที่ต่างระดับกันให้ทาสีให้เห็นชัด โดยสีที่ใช้มีความคมชัดตัดกับสีพื้นผิวเดิม

#### 2. ป้ายหรือผนัง

2.1 ให้มีผนังของอาคารสถานที่ตั้งไว้ด้านหลังภายนอกอาคารบริเวณที่เห็นชัดเจน

2.2 ภายในอาคารให้ทุกจุดที่มีป้ายหรือผนังบอกสถานที่ต่าง ๆ ให้มีอักษรเบรลล์ด้วย

2.3 ป้ายหรือผนังบอกทางทุกแห่งให้มีสีที่ชัดเจนหรือมีแสงสว่าง

2.4 ขนาดตัวอักษรที่ใช้เขียนบนป้าย

ระยะทาง	ขนาดตัวอักษร
0 – 7 เมตร	6 x 6 เซนติเมตร
7 – 18 เมตร	11 x 11 เซนติเมตร
18 เมตรขึ้นไป	20 x 20 เซนติเมตร

### 3. ห้องสมุดสาธารณะ

3.1 มีหนังสือเป็นอักษรเบรลล์ที่คนพิการทางการมองเห็นจะสามารถรับรู้ได้ด้วยตนเอง เป็นจำนวนอย่างน้อย 1% ของจำนวนหนังสือทั้งหมดที่มีให้บริการอยู่ในห้องสมุดนั้น

3.2 มีอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับรู้สำหรับคนพิการทางการมองเห็น เช่น เครื่องอ่านหนังสือ เครื่องขยายขนาดตัวหนังสือและภาพ เครื่องบันทึกเทป

3.3 มีวิดีโอที่มีภาษามือหรือคำบรรยายกำกับสำหรับคนพิการทางการได้ยิน หรือสื่อความหมายด้วย

3.4 มีอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้คนพิการที่นั่งเก้าอี้เข็นเข้ารับบริการได้

### 4. ตู้ไปรษณีย์

4.1 ตู้ไปรษณีย์ให้มีช่องสอดจดหมายมีความสูงในระดับ 0.90 – 1.20 เมตร

4.2 มีอักษรเบรลล์บอกช่องใส่จดหมาย

### 5. สัญญาณจราจร

5.1 สัญญาณให้คนข้ามถนนปรากฏให้มีเสียงให้คนพิการทางการมองเห็นทราบ โดยที่สัญญาณไฟให้ข้ามถนนมีระยะเวลาไม่น้อยกว่า 30 นาที และสัญญาณเสียงให้มี 2 ระยะ คือ ระยะแรกเป็นเสียงปกติเมื่อใกล้จะสิ้นสุดเวลาของสัญญาณ 15 นาที ให้เป็นเสียงถี่ขึ้น

5.2 สัญญาณนี้ให้ติดตั้งที่ทางข้ามถนนห่างจากทางแยกไม่น้อยกว่า 100 เมตร

### 6. สถานที่ติดต่อสอบถาม

6.1 สถานที่ติดต่อสอบถามให้จัดสถานที่สำหรับผู้ที่ใช้เก้าอี้เข็น และผู้ที่มีร่างกายเตี้ยกว่าระดับปกติสามารถเข้าไปติดต่อได้ โดยให้โต๊ะหรือเคาน์เตอร์ที่ระดับความสูงจากพื้น 70 เซนติเมตร และให้มีที่วางข้างใต้เก้าอี้เข็นสอดเข้าได้

6.2 กรณีไม่มีล่ามภาษามือให้มีเอกสารชี้แจงสำหรับคนพิการทางการได้ยิน หรือสื่อความหมาย

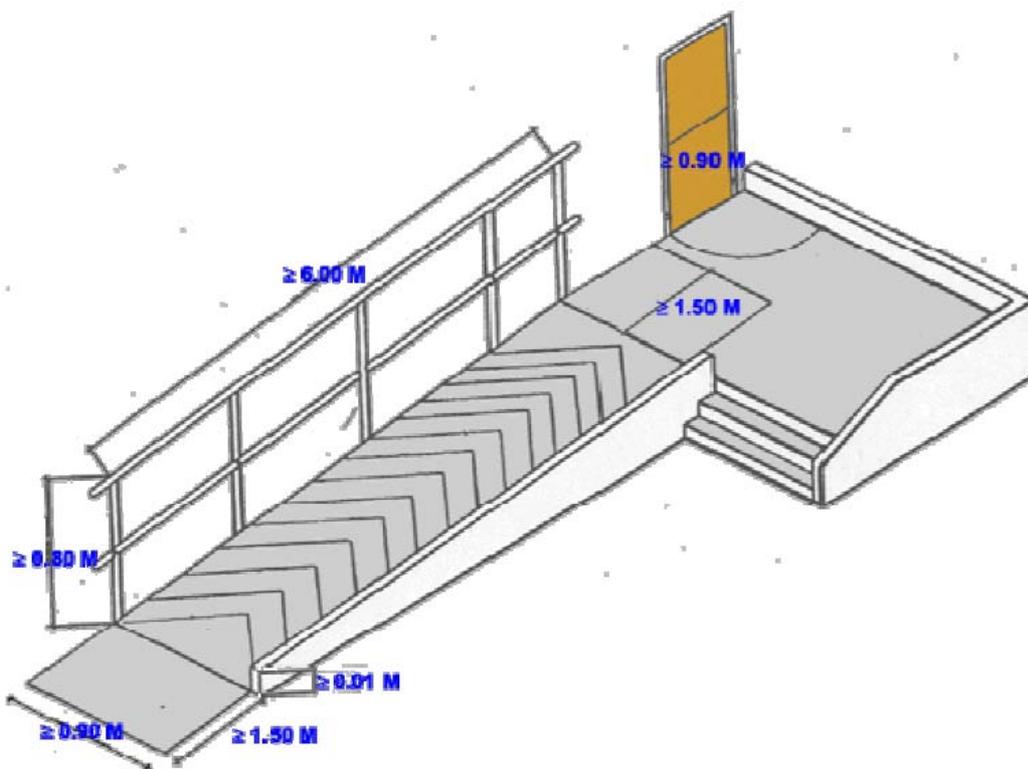
## 7. โทศัพทที่สาธารณะ

7.1 จัดโทศัพทที่ติดตั้งในระดับสูงจากพื้น 70 เซนติเมตร ในชุมชน 1 เครื่องต่อโทศัพททั่วไป 5 เครื่อง และข้างใต้ให้มีที่วางให้รถเข็นสอดเข้าได้ ตามรูปหมายเลข 15”

7.2 จัดโทรสารหรือโทศัพทสำหรับคนพิการทางการได้ยิน หรือสื่อความหมายในชุมชน 1 เครื่อง ต่อโทศัพททั่วไป 10 เครื่อง

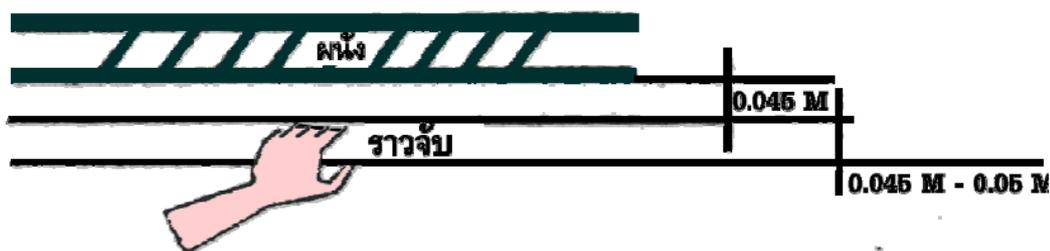
### รายละเอียดสัญลักษณ์คนพิการ

อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดไว้สำหรับคนพิการให้มีสัญลักษณ์คนพิการ รูปแบบพื้นสีน้ำเงินหรือดำ ตัวสัญลักษณ์สีขาว หันหน้าออกทางขวามือ “ตามรูปหมายเลข 16”



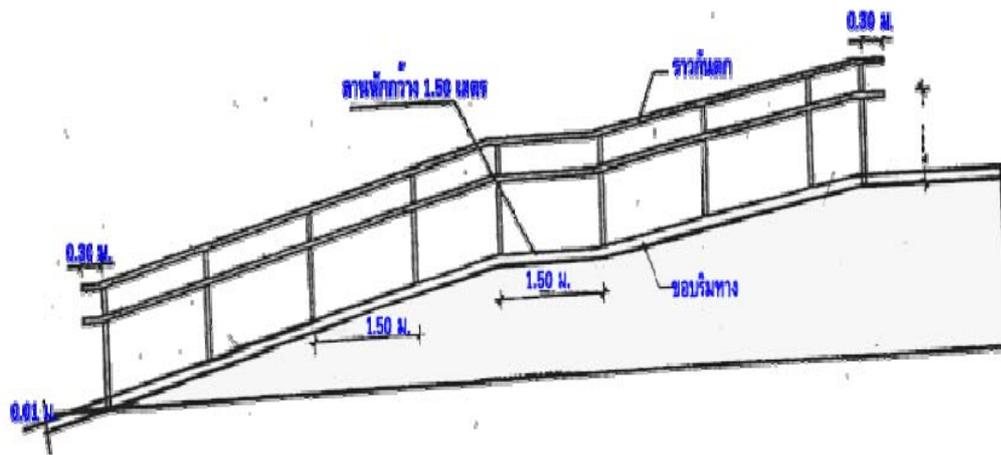
ภาพที่ 27 รูปทางลาด หมายเลข 1

ที่มา : ชาญสุส ชนชาติ, ประฤดา สุริยันต์ และยุวดี ถิรชราดล., “รายงานการวิจัย เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและเพื่อทุกคนในสังคม,” กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 2549 : 233.



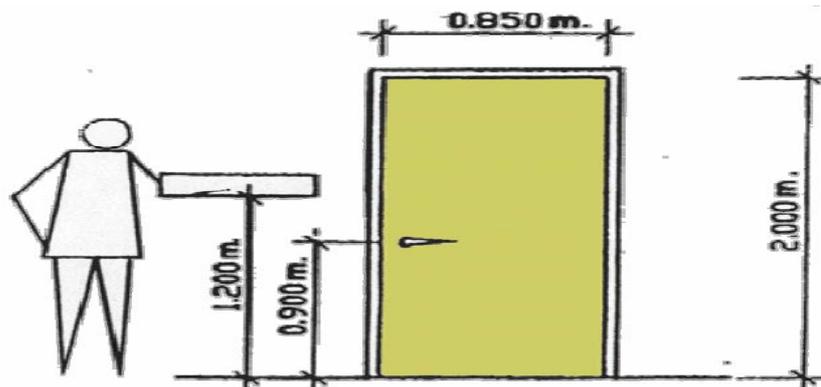
ภาพที่ 28 รูปราวจับ หมายเลข 2

ที่มา : ชาญสุส ชนชาติ, ประฤดา สุริยันต์ และยุวดี ถิรชราดล., “รายงานการวิจัย เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและเพื่อทุกคนในสังคม,” กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 2549 : 233.



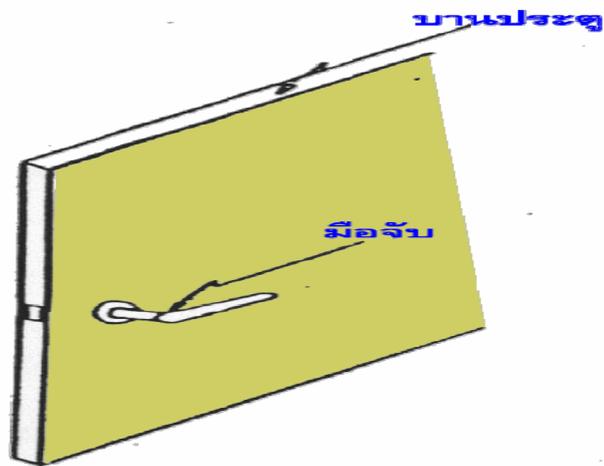
ภาพที่ 29 รูปทางลาดพร้อมราวจับ หมายเลข 3

ที่มา : ชาญส ฐนธิตี,ประฤดา สุริยันต์ และยวดี ถิรธราดล., “รายงานการวิจัย เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและเพื่อทุกคนในสังคม,” กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 2549 : 233.



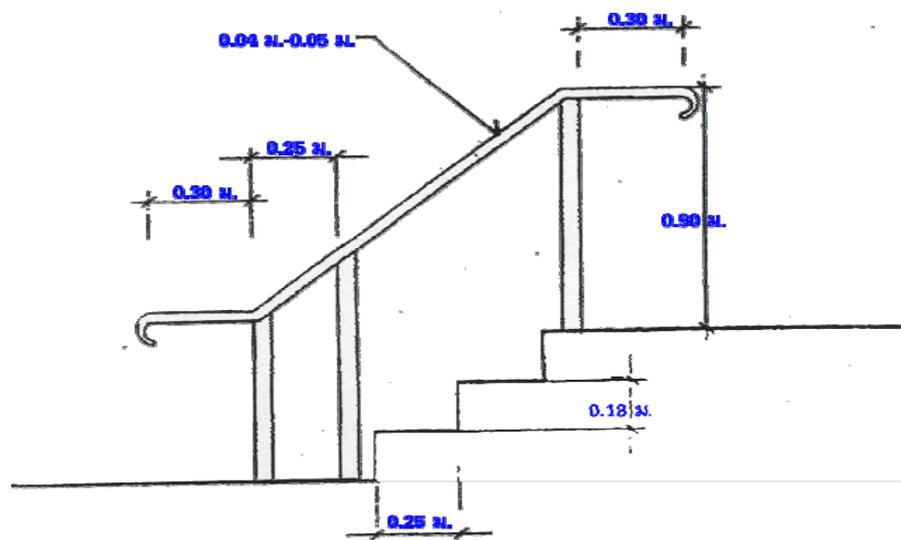
ภาพที่ 30 รูปประตู หมายเลข 4

ที่มา : ชาญส ฐนธิตี,ประฤดา สุริยันต์ และยวดี ถิรธราดล., “รายงานการวิจัย เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและเพื่อทุกคนในสังคม,” กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 2549 : 235.



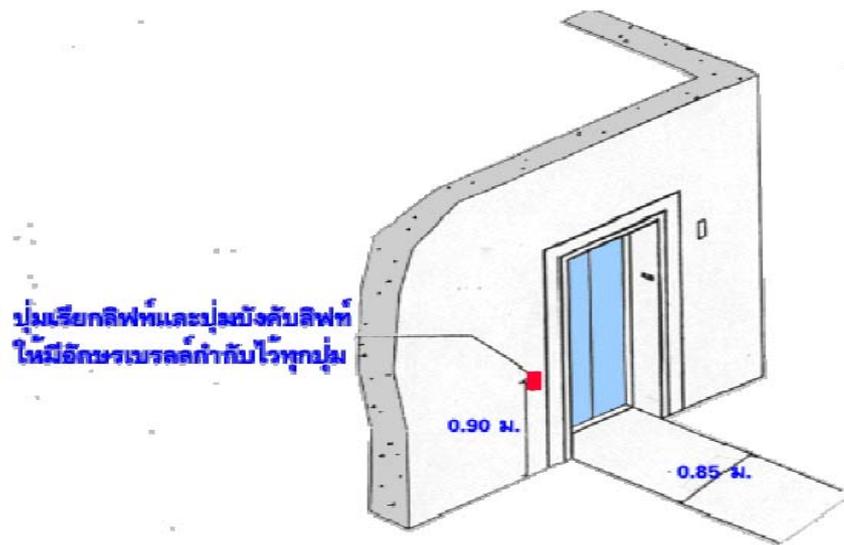
ภาพที่ 31 รูปมือจับเปิดประตู หมายเลข 5

ที่มา : ชาญส ฐนธิติ,ประฤดา สุริยันต์ และยูวดี ถิรธราดล., “รายงานการวิจัย เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและเพื่อทุกคนในสังคม,” กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 2549 : 235.



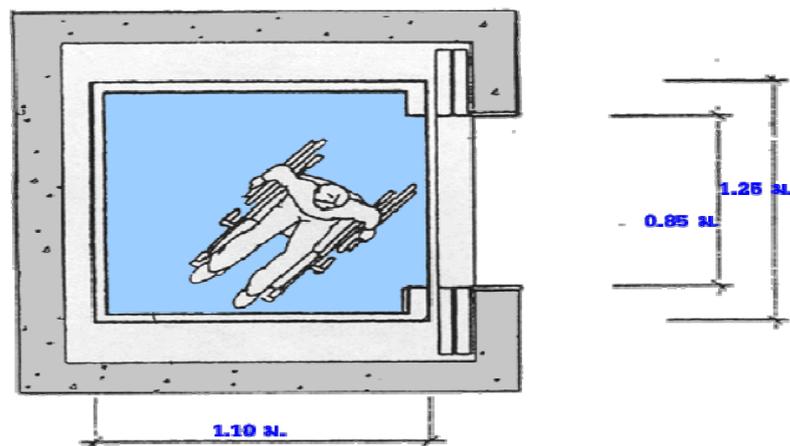
ภาพที่ 32 รูปราวจับบันได หมายเลข 6

ที่มา : ชาญส ฐนธิติ,ประฤดา สุริยันต์ และยูวดี ถิรธราดล., “รายงานการวิจัย เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและเพื่อทุกคนในสังคม,” กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 2549 : 236.



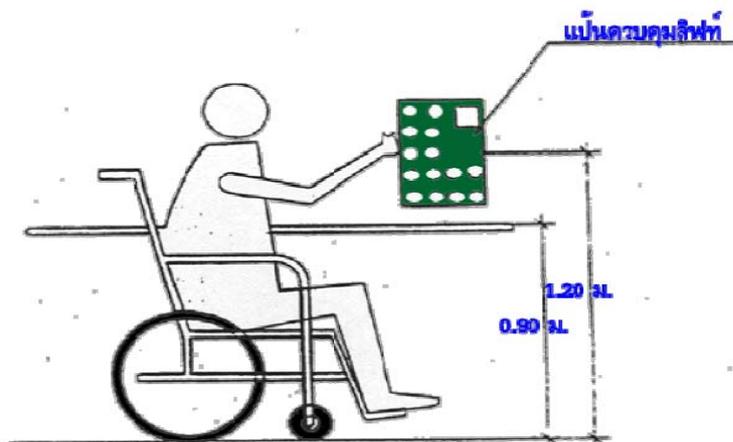
ภาพที่ 33 รูปประตูลิฟท์ หมายเลข 7

ที่มา : ธนายุทธ ชนธิต,ประฤดา สุริยันธ์ และยุวดี ถิรธราดล., “รายงานการวิจัย เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและเพื่อทุกคนในสังคม,” กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 2549 : 237.



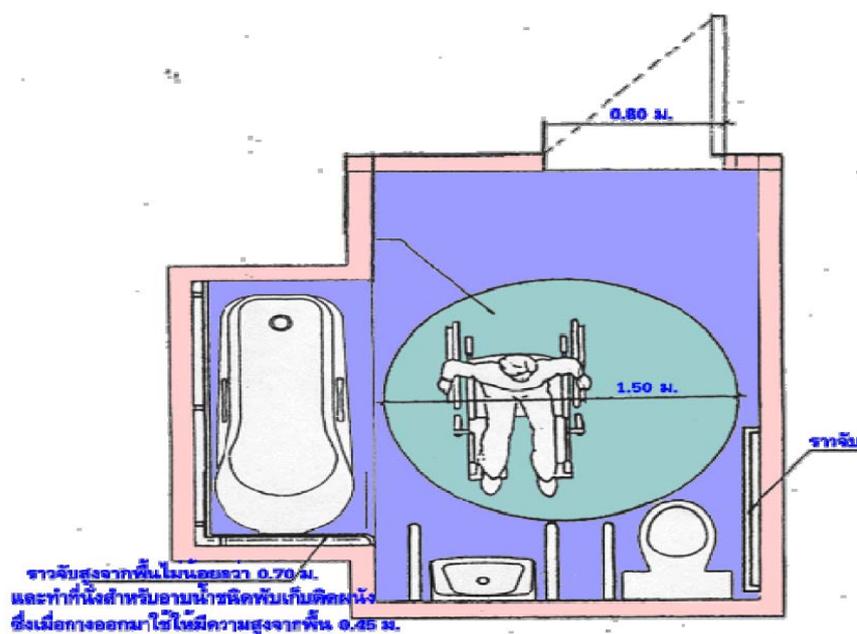
ภาพที่ 34 รูปความกว้างของลิฟท์ หมายเลข 8

ที่มา : ธนายุทธ ชนธิต,ประฤดา สุริยันธ์ และยุวดี ถิรธราดล., “รายงานการวิจัย เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและเพื่อทุกคนในสังคม,” กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 2549 : 237.



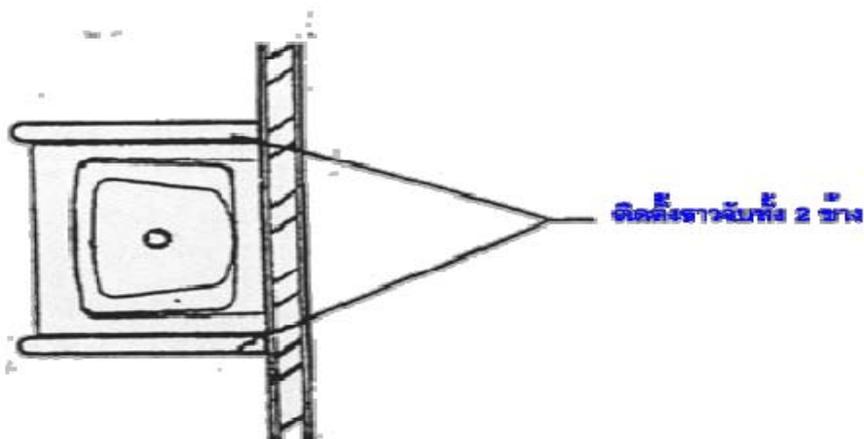
ภาพที่ 35 รูปปุ่มบังคับลิฟท์ หมายเลข 9

ที่มา : ธนายศ ธนธิตี,ประฤดา สุริยันต์ และยุวดี ธิรธราดล., “รายงานการวิจัย เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและเพื่อทุกคนในสังคม,” กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 2549 : 238.



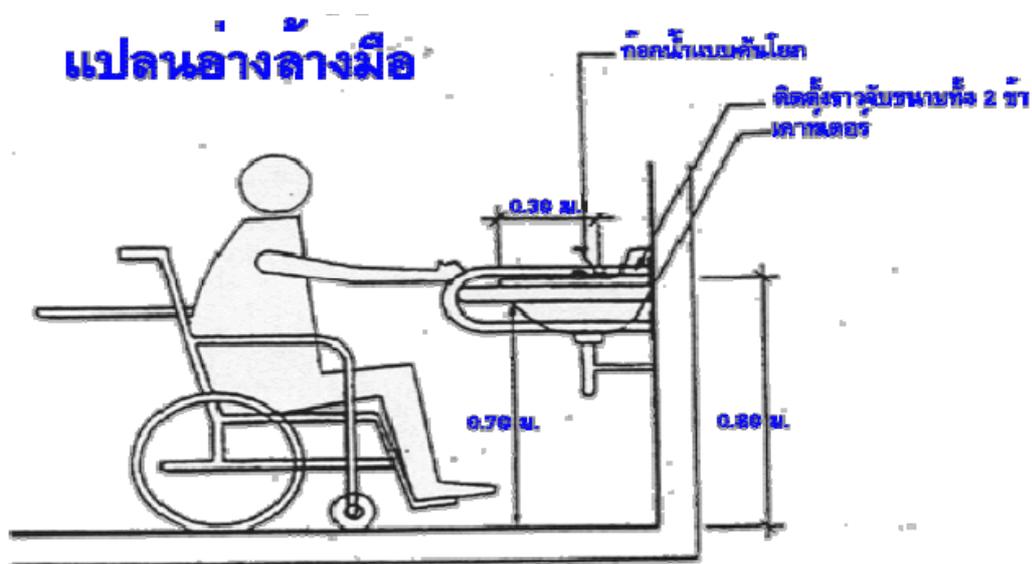
ภาพที่ 36 รูปประตูและห้องน้ำคนพิการ หมายเลข 10

ที่มา : ธนายศ ธนธิตี,ประฤดา สุริยันต์ และยุวดี ธิรธราดล., “รายงานการวิจัย เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและเพื่อทุกคนในสังคม,” กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 2549 : 238.



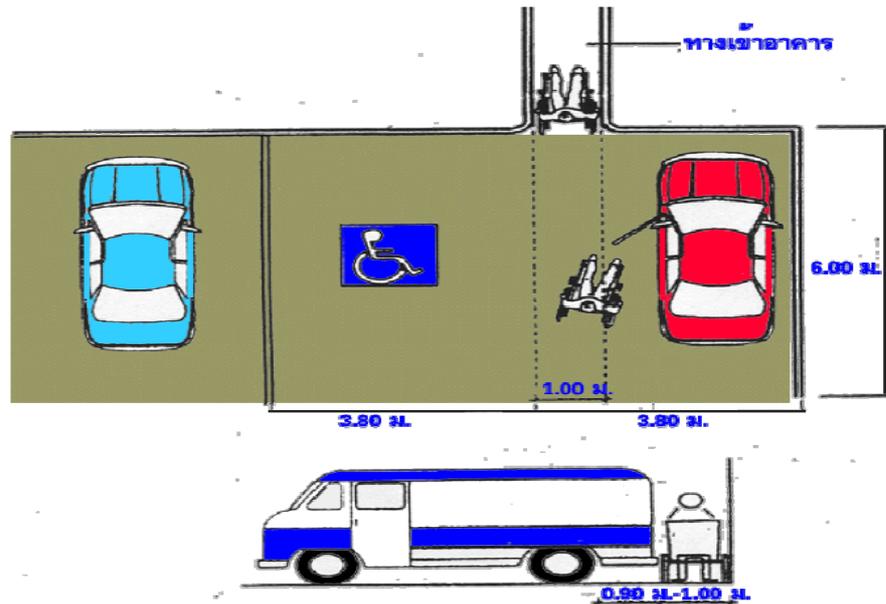
ภาพที่ 37 รูปร่างล้างมือ แพลน หมายเลข 11

ที่มา : ธนายุทธ ชนธิติ,ประฤดา สุริยันต์ และยุวดี ถิรธราดล., “รายงานการวิจัย เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและเพื่อทุกคนในสังคม,” กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 2549 : 240.



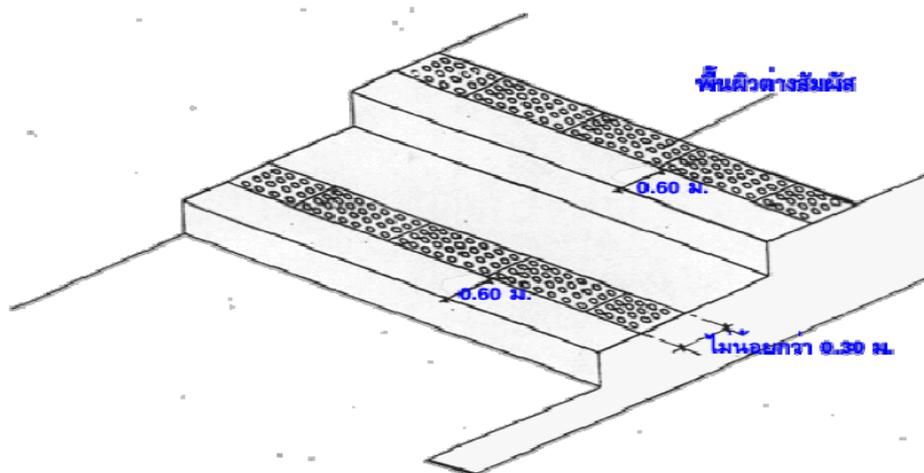
ภาพที่ 38 รูปร่างล้างมือ หมายเลข 11

ที่มา : ธนายุทธ ชนธิติ,ประฤดา สุริยันต์ และยุวดี ถิรธราดล., “รายงานการวิจัย เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและเพื่อทุกคนในสังคม,” กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 2549 : 240.



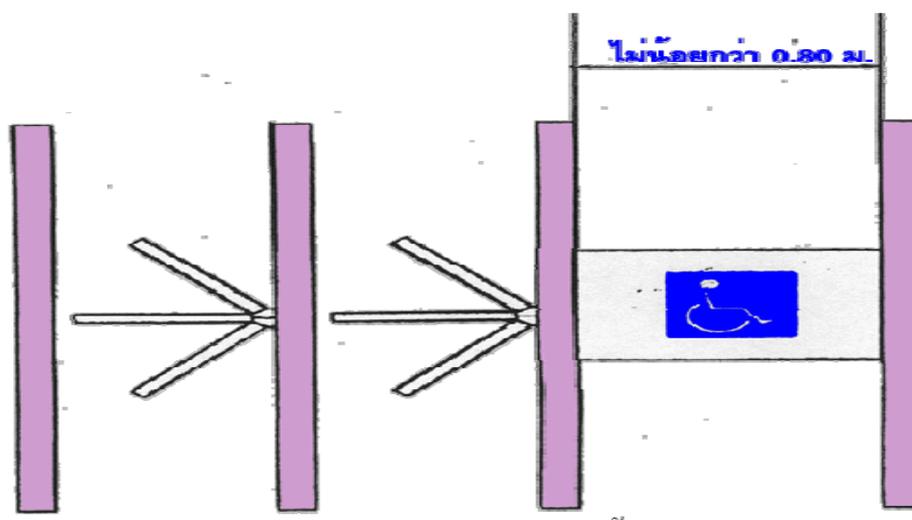
ภาพที่ 39 รูปที่จอดรถคนพิการ หมายเลข 12

ที่มา : ธนายุทธ ชนธิติ, ประฤดา สุริยันต์ และยุวดี ถิรธราดล., “รายงานการวิจัย เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและเพื่อทุกคนในสังคม,” กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 2549 : 241.



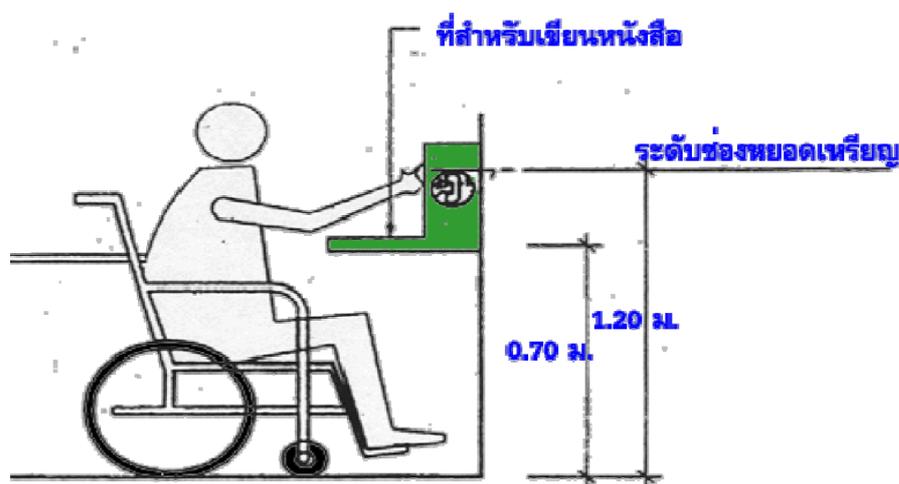
ภาพที่ 40 รูปพื้นผิวต่างสัมผัส หมายเลข 13

ที่มา : ธนายุทธ ชนธิติ, ประฤดา สุริยันต์ และยุวดี ถิรธราดล., “รายงานการวิจัย เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและเพื่อทุกคนในสังคม,” กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 2549 : 243.



ภาพที่ 41 รูปทางเข้าออกที่มีเครื่องกั้นหรือช่องรับบริการ หมายเลข 14

ที่มา : ธนายุทธ ชนธิตี,ประฤดา สุริยันต์ และยูวดี ถิรธราดล., “รายงานการวิจัย เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและเพื่อทุกคนในสังคม,” กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 2549 : 243.



ภาพที่ 42 รูปที่ตั้งโทรศัพท์สาธารณะ หมายเลข 15

ที่มา : ธนายุทธ ชนธิตี,ประฤดา สุริยันต์ และยูวดี ถิรธราดล., “รายงานการวิจัย เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและเพื่อทุกคนในสังคม,” กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 2549 : 246.



ภาพที่ 43 รูปสัญลักษณ์สิ่งอำนวยความสะดวกคนพิการ หมายเลข 16

ที่มา : นายสุ ธานี,ประฤดา สุริยันต์ และยุวดี ถิรธราดล., “รายงานการวิจัย เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและเพื่อทุกคนในสังคม,” กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 2549 : 236.

**ข้อเสนอการจัดตั้งอำนาจความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ  
ในโครงสร้างพื้นฐานระบบขนส่งสาธารณะและระบบขนส่งมวลชน ของกระทรวงคมนาคม  
ต่อ ฯพณฯ โสภณ ชารัมย์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม  
วันพุธที่ 24 มีนาคม พ.ศ. 2553  
ณ ห้องประชุมกรมทางหลวง กรุงเทพมหานคร**

ด้วยความเชื่อมั่นในนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาล ชุดปัจจุบัน ที่มี ฯพณฯ นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ เป็นนายกรัฐมนตรี และ ฯพณฯ นายโสภณ ชารัมย์ เป็น รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม ซึ่งได้แถลงนโยบายรัฐบาลต่อรัฐสภาเมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2551 ที่ผ่านมา ในข้อที่ 2.1.5 นโยบายความมั่นคงของชีวิตและสังคม (3) ว่ารัฐบาลจะสร้างหลักประกัน ความมั่นคงและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ให้เด็ก สตรี และคนพิการที่ด้อยโอกาส โดยจะจัดการ เลือปฏิบัติและการละเมิดสิทธิเด็ก สตรี และคนพิการในทุกรูปแบบและอย่างเด็ดขาด รวมทั้ง เสริมสร้างสวัสดิการทางสังคมแก่คนพิการและผู้ด้อยโอกาสอย่างเหมาะสม และส่งเสริมความรู้และ อาชีพให้สตรีและคนพิการให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ และใน (4) จะเตรียมความพร้อมให้แก่สังคม ผู้สูงอายุ โดยยึดหลักการให้ผู้สูงอายุเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของระบบเศรษฐกิจและสังคมของ ประเทศ รวมทั้งใน (5) รัฐบาลจะสร้างสภาพแวดล้อมที่น่าอยู่ในสังคมเมือง โดยมีการวางผังเมือง อย่างเป็นระบบ ควบคู่กับการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยสาธารณะและ สิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด รวมทั้งจัดให้มีบริการขั้นพื้นฐานอย่างเหมาะสม มีโรงเรียนใกล้บ้าน มี การสื่อสารคมนาคมที่มีประสิทธิภาพ และมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ประกอบกับปัจจุบัน รัฐบาลได้ดำเนินมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจ ตามแผนปฏิบัติการ ไทยเข้มแข็ง 2555 โดยเร่งดำเนินการปรับปรุง/แก้ไขและจัดทำโครงสร้างพื้นฐานในโครงการขนาดใหญ่หลายโครงการ เพื่อเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจและบรรเทาผลกระทบจากวิกฤตเศรษฐกิจที่มีต่อ ประชาชนคนไทย คิดเป็นมูลค่านับแสนล้านบาท ซึ่งการลงทุนในโครงการขนาดใหญ่ และใช้ งบประมาณจำนวนมาก จำเป็นต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าและประ โยชน์ใช้สอยสูงสุดของคนทุกกลุ่ม ซึ่งรวมถึง “กลุ่มคนพิการ” ด้วย ดังนั้น เครือข่ายคนพิการทุกประเภท จึงเห็นชอบร่วมกันที่จะ รณรงค์เคลื่อนไหวผลักดันให้ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง “จัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคน พิการและผู้สูงอายุ ในที่สาธารณะ” ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเสมอภาค ความเป็นธรรมทางสังคม และ ขยายโอกาสการเข้าถึงบริการของคนพิการและผู้สูงอายุ ตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราช อาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 30 พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.

2550 มาตรา 15 อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ ข้อบทที่ 5, 9 และนโยบายของรัฐบาลดังกล่าวแล้วข้างต้น

เครือข่ายคนพิการทุกประเภท จึงขอเสนอ ข้อเสนอการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้คนสูงอายุ ในโครงสร้างพื้นฐาน ระบบขนส่งสาธารณะ และระบบขนส่งมวลชน ของกระทรวงคมนาคม ต่อ ฯพณฯ โสภณ ชาร์มย์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม ประสานสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบาย จัดทำมาตรการ และดำเนินการจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุในที่สาธารณะ ดังนี้

1. กำหนดให้มีตัวแทนคนพิการ ตัวแทนผู้สูงอายุ และตัวแทนนักวิชาการ ที่ได้รับการรับรองจากสภาคนพิการ สภาผู้สูงอายุ หรือ สภามหาวิทยาลัย แล้วแต่กรณี เข้าร่วมเป็นคณะทำงาน หรือคณะอนุกรรมการด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ในคณะกรรมการบริหาร โครงการฯ ทุกแห่งในสังกัดกระทรวงคมนาคม เพื่อร่วมวางแผน ให้ข้อเสนอแนะ กำกับดูแล ติดตามการดำเนินงาน และร่วมตรวจรับงาน ในส่วนที่เกี่ยวกับการจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ และให้รายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการประสานงานและพิจารณาจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ คนสูงอายุ ในโครงสร้างพื้นฐานและในระบบขนส่งมวลชนของกระทรวงคมนาคม ทราบ

2. ประสานสั่งการไปยังคณะกรรมการพิจารณากำหนด (ร่าง) ขอบเขตของงาน TOR องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดคุณลักษณะเฉพาะของรถโดยสารปรับอากาศใช้ก๊าซธรรมชาติ (NGV) เป็นเชื้อเพลิง จำนวน 4,000 คัน ให้ตัวรถมีคุณสมบัติพื้นฐาน เป็นรถโดยสารแบบขนต่ำ (Low Floor) ที่ทุกคนในสังคมสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ นอกจากนี้ การติดตั้งอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการประเภทต่างๆ ซึ่งถือเป็นส่วนควบของรถ ให้ผ่านการพิจารณาขอความเห็นชอบจากคณะทำงานหรือคณะกรรมการ ซึ่งมีผู้แทนคนพิการ ผู้แทนผู้สูงอายุ และผู้แทนนักวิชาการ ที่ตั้งไว้ร่วมกันก่อน

3. ประสานสั่งการไปยังหน่วยราชการและรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงคมนาคม ให้มีแผนงาน และการจัดเตรียมงบประมาณสำหรับการจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ และผู้สูงอายุ ในอาคารสถานที่ของราชการและอาคารสาธารณะของรัฐวิสาหกิจที่จะก่อสร้างใหม่อย่างทั่วถึง พร้อมป้ายสัญลักษณ์แสดงการจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ รวมทั้งเร่งรัดติดตามให้มีการปรับปรุงอาคารสถานที่ บริการสาธารณะ (เดิม) ที่จัดสร้างแล้ว ให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการตามที่กฎหมายกำหนด ภายในปีงบประมาณ 2554

4. ประธานสั่งการให้หน่วยราชการและรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงคมนาคม ใช้งบประมาณเหลือจ่ายประจำปี จัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ในอาคารสถานที่และบริการเดิม โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก

อนึ่ง ในการวางแผนดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุในที่สาธารณะและในโครงการขนาดใหญ่ ขอให้มิมีตัวแทนคนพิการหรือองค์กรคนพิการเข้าร่วมพิจารณาด้วย

เครือข่ายคนพิการทุกประเภท

24 มีนาคม 2553

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล ที่อยู่	นางสาวปัทมอร เสี่ยงแดง บ้านเลขที่ 319 ถนนเพชรเกษม ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี 70000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2546	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ จากสถาบันราชภัฏสวนดุสิต กรุงเทพฯ
พ.ศ. 2550	ศึกษาต่อระดับปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและ ภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2547 - 2552	บริษัททีทแฮล์ม จำกัด ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า
พ.ศ. 2552 - ปัจจุบัน	บริษัทเบอร์ลี่ยูคเกอร์ จำกัด (มหาชน) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประสานงานขาย