

การจัดการการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการทางหู

Tourism Management for the deaf

วินัส สิ้นหนั่ง อัญเชิญพร เฟื่องนวม โขยิตา สุวัฒน์มงคล กุลิสรา เก่งพิทักษ์ จรรตตฤณย์ บุญสั้น*

ดร.เพชรรัตน์ วิริยะสีบพงศ์**

บทคัดย่อ

การท่องเที่ยวถือเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งซึ่งช่วยให้ทุกคนเกิดความรู้และความสนุกสนานในการไปท่องเที่ยวในสถานที่ต่าง ๆ มากมาย แต่สำหรับผู้พิการยังมีข้อจำกัดต่าง ๆ มากมายในด้านการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการได้รับการดูแล เป็นต้น และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบันยังไม่มีแผนการรองรับนักท่องเที่ยวในกลุ่มนี้ ทำให้ผู้พิการไม่สามารถไปเที่ยวในสถานที่ต่าง ๆ อย่างคนปกติทั่วไปได้ ด้วยเหตุนี้จึงเกิดการวิจัยในครั้งนี้ขึ้น เพื่อให้สามารถเป็นแนวทางให้กับผู้ประกอบการบริษัททัวร์ในการจัดการการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะแม้นักท่องเที่ยวในกลุ่มนี้จะเป็นผู้พิการ แต่พวกเขาก็มีสิทธิมนุษยชนเหมือนกับคนปกติทั่วไปตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ ซึ่งการวิจัยฉบับนี้จะใช้วิธีโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก จากการศึกษาพบว่าทฤษฎีกระบวนการจัดการธุรกิจนำเที่ยว สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ 2 มุมมอง คือ มุมมองแรก ความต้องการทางด้านจัดการการท่องเที่ยวในมุมมองของผู้พิการทางหู ได้แก่ นักเรียนมีการวางแผนในการเตรียมตัวในเรื่องของสิ่งของเครื่องใช้ ความต้องการการได้รับการดูแลจากบริษัททัวร์ แรงจูงใจในการไปเที่ยว ข้อจำกัดในการท่องเที่ยว และเกณฑ์ในการคัดเลือกบริษัททัวร์ มุมมองที่สอง การจัดการการท่องเที่ยวในมุมมองของผู้ประกอบการ ได้แก่ การวางแผนการรองรับผู้พิการทางหูด้านการท่องเที่ยว การจัดหาบุคลากรที่มีความชำนาญทางด้านภาษามือหรือการฝึกอบรมบุคลากร เพื่อสะดวกในการติดต่อสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์ การรองรับข้อจำกัดของผู้พิการทางหู รวมไปถึงมีการติดตามและประเมินผล ซึ่งผู้ประกอบการควรนำข้อมูลของทั้งสองมุมมอง มาศึกษาและวิเคราะห์ เพื่อนำไปสู่ผลการวิจัยที่นำไปปฏิบัติ

*นิสิต คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

**อาจารย์ประจำสาขาการจัดการธุรกิจและสารสนเทศ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา



Abstract

The tourism is the activity for everyone to be knowledgeable and be enjoyable to many of tourist attractions. However, the disable people still have limited in many perspectives of tourism, whether of the facilities or caring etc. The tourism industry currently hasn't back up plan for accommodated this group. The disable people couldn't travel to many places like ordinary people. This is why the purposed of this research to be methods for the tourism entrepreneurs to management their operation for the disabled by the efficiency and effectiveness. Even though, this tourists are the disabled but they have the human right same as ordinary people according to the Human Rights Convention be related to the disabilities people. This research used the qualitative method by in-depth interviews The results could apply by the tour management process theory as two perspectives which were shown as follows;

The first perspective, the need of tourism management in the hearing impaired such as; the student might plan to prepare for implements, the need to take care by the tourism operation company, motivated for Travel, the limited for travel and the standard of selected by the tourist operation company. The second perspective, the travel management by perspective of the entrepreneur such as; to settle travel plan for the hearing impaired people, the procurement for employees who have sign language ability and training personnel ability for comfortable to communication, the public relation by website, to support the limit of the hearing impaired people, including to monitor and to evaluate. The entrepreneur should educate and analyze for the both of perspectives to the best benefit for management.

ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือว่าเป็นธุรกิจหนึ่งที่สำคัญในการสร้างรายได้ให้กับแต่ละประเทศมากมาย เนื่องจากการท่องเที่ยว เป็นกิจกรรมที่ช่วยให้ทุกคนได้พักผ่อนและมีความสุขในการไปเที่ยวในสถานที่ต่าง ๆ ที่ตนต้องการจะไป ทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจำนวนมาก มีการพัฒนากระบวนการจัดการในธุรกิจนำเที่ยวอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ดีที่สุด แต่ยังมีนักท่องเที่ยวอีกหนึ่งกลุ่มที่ธุรกิจนำเที่ยวจำนวนมากยังให้ความสนใจน้อยมาก ซึ่งก็คือ นักท่องเที่ยวในกลุ่มผู้พิการหู นั่นเอง

ในปัจจุบันนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้พิการทางหูยังมีข้อจำกัดทางกายภาพ เนื่องจากคนที่หูหนวกหรือหูตึงอย่างมากทั้งสองข้าง จะมีผลต่อการดำเนินชีวิต ภาวะทางจิตใจ และการเข้าสังคมเป็นอย่างมาก ในการดำเนินชีวิต คนหูหนวกอาจได้รับอันตรายได้ง่ายกว่ากลุ่มผู้พิการอื่นๆ เพราะไม่สามารถรับรู้เสียงที่เตือนถึงอันตรายได้ (Thai Nakarin Hospital, 2551) แม้จะมีปัญหาและอุปสรรคในเรื่องของข้อมูลข่าวสารที่จะวางแผนการท่องเที่ยว รวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อีกมากมาย เช่น บางสถานที่ไม่มี การใช้

สัญลักษณ์ที่เป็นการสื่อสารข้อมูล หรือผู้ให้บริการที่เป็นมัลคฤเทศ์ที่มีความรู้ในด้านการสื่อสารกับผู้พิการทางหูมีจำนวนที่น้อย เป็นต้น แต่ก็ยังมีความต้องการที่จะท่องเที่ยวในสถานที่ต่างๆ และประกอบกับมีอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ (Convention on the Rights of Persons with Disabilities: CRPD) ที่ให้แนวคิดการขับเคลื่อนเรื่องสิทธิของคนพิการ ประกอบด้วย 4 ประการ ได้แก่ 1. คนพิการทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน ความพิการเป็นความหลากหลายของมนุษยชาติ 2. คนพิการจึงมีศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์และสิทธิเท่าเทียมกับคนทั่วไป 3. คนพิการต้องไม่ถูกเลือกปฏิบัติ และ 4. คนพิการและผู้ดูแลคนพิการต้องได้รับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมาย (คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ, 2556) ดังนั้นผู้ประกอบการควรเห็นถึงความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ เพราะผู้พิการทางหูก็ถือว่าเป็นลูกค้าคนหนึ่งเหมือนกันกับนักท่องเที่ยวทั่วไปด้วย จึงควรที่จะเตรียมจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทางหูในเรื่องของข้อมูลข่าวสารเพื่อใช้ในการวางแผนการท่องเที่ยว เรื่องของด้านความปลอดภัย เรื่องการจัดให้มีการบริการที่อำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทางหู เช่น โรงแรมสถานที่พัก การทำป้ายสัญลักษณ์ในการบอกข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ การมีผู้ให้บริการที่มีความรู้ทางด้านภาษามือหรือการสื่อสาร รวมไปถึงการรู้วิธีการดูแลผู้พิการทางหู เป็นต้น เพื่อที่จะได้ตอบสนองความต้องการของกลุ่มนี้ได้และทำให้ผู้พิการทางหูเกิดความพึงพอใจเนื่องจากการได้รับการบริการที่ดีเช่นเดียวกับคนปกติทั่วไป อีกทั้งยังช่วยให้พวกเขาเกิดความภาคภูมิใจในตนเองที่สามารถท่องเที่ยวในสถานที่ต่าง ๆ ด้วยตัวเองได้ ที่สำคัญคือ ผู้พิการทางหูเกิดความสนใจที่จะเดินทางไปท่องเที่ยวในสถานที่ต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวในประเทศนั้น ๆ มีเพิ่มมากขึ้น เมื่อมีนักท่องเที่ยวเดินทางไปเที่ยวกันมากขึ้น ก็จะทำให้รายได้ของประเทศเพิ่มขึ้น ซึ่งจะช่วยส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศเติบโตขึ้นด้วยเช่นกัน

ดังนั้นคณะผู้ศึกษาจึงออกแบบการวิจัยครั้งนี้ขึ้น เพื่อศึกษาความต้องการศึกษาถึงการจัดการการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการทางหู เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการของธุรกิจนำเที่ยวหรือบริษัททัวร์ในการตอบสนองความต้องการการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการทางหู เพื่อนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลผู้พิการทางหู เพื่อให้ปราศจากปัญหาและอุปสรรคในการท่องเที่ยว ช่วยให้ผู้พิการทางหูสามารถเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวก การใช้ประโยชน์จากบริการด้านการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างเท่าเทียมกับคนทุกคนในสังคมได้อย่างมีความสุข

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการด้านการท่องเที่ยวของผู้พิการทางหู
2. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการของธุรกิจนำเที่ยวหรือบริษัททัวร์ในการจัดการการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการทางหู



ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ระดับชั้น 4-6 ณ โรงเรียนแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี และผู้ประกอบการ บริษัททัวร์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

ขอบเขตด้านแนวคิดทฤษฎี การวิจัยครั้งนี้มีทฤษฎีกระบวนการจัดการธุรกิจนำเที่ยวมี 5 ประการ ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดการองค์การ (Organizing) การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) การสั่งการหรือการมอบหมายงาน (Directing) และการควบคุม (Controlling)

ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาระหว่าง เดือน มกราคม พ.ศ. 2557 ถึง เดือน มีนาคม พ.ศ. 2557

ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ โรงเรียน และบริษัททัวร์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย

1. ทำให้ผู้ประกอบการมีแนวทางในการจัดการการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการทางหู
2. เพื่อให้รับรู้ถึงความต้องการในการท่องเที่ยวของผู้พิการทางหูและสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองมากขึ้น โดยการท่องเที่ยว
3. เพื่อให้บุคคลทั่วไปเห็นความสำคัญของผู้พิการเพราะว่าผู้พิการก็มีความต้องการในการท่องเที่ยวเหมือนกับบุคคลทั่วไป และสามารถช่วยให้เกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในสังคมได้

การทบทวนวรรณกรรม

การจัดการธุรกิจนำเที่ยว

ธุรกิจนำเที่ยวเป็นธุรกิจหนึ่งในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เน้นการให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในด้านการจัดรายการการนำเที่ยว การเดินทาง ที่พัก และการบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกและได้รับประสบการณ์ที่ดีในการเดินทางท่องเที่ยว ดังนั้นในการดำเนินธุรกิจนำเที่ยวจำเป็นต้องมีการจัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว เช่น การได้รับการบริการที่ดี การที่นักท่องเที่ยวได้รับความประทับใจจากการท่องเที่ยว เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้ธุรกิจนำเที่ยวประสบความสำเร็จได้

การจัดการธุรกิจนำเที่ยว (Travel agency management) หมายถึง ศิลปะและกระบวนการการใช้ทรัพยากรในธุรกิจนำเที่ยว ได้แก่ บุคลากร เวลา งบประมาณ และเครือข่ายทางธุรกิจ รวมถึงองค์ประกอบต่างๆ เพื่อทำให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ และสามารถทำให้ธุรกิจนำเที่ยวมีผลกำไรและบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

กระบวนการจัดการธุรกิจนำเที่ยว

1. การวางแผน (Planning) ในการวางแผนของธุรกิจนำเที่ยวนั้น เริ่มแรกจะต้องทำการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็น สถานที่ท่องเที่ยว กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย การบริหารบุคลากร เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ เทคโนโลยี รวมไปถึงข้อมูลสารสนเทศ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยว เมื่อได้ศึกษาข้อมูลต่าง ๆ แล้วก็นำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ในการกำหนดวัตถุประสงค์ เช่น การทำธุรกิจนำเที่ยวเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวและเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับการบริการที่ดี การอำนวยความสะดวกและได้รับประสบการณ์ที่ดีต่าง ๆ ตลอดจนการท่องเที่ยว เป็นต้น จากนั้นก็ทำการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคขององค์การว่ามีอะไรบ้าง เพื่อประเมินความสามารถในการดำเนินงานขององค์การว่าจะสามารถดำเนินการได้อย่างไรได้บ้าง รวมไปถึงประเมินโอกาสขององค์การที่สามารถเจริญก้าวหน้าไปในทิศทางใดบ้าง และมีอุปสรรคอะไรบ้างที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาได้และเป็นความท้าทายในการที่จะก้าวข้ามอุปสรรคไปให้ได้ ต่อมาการกำหนดกลยุทธ์ที่องค์การจะใช้ในการดำเนินการต่าง ๆ โดยการมองว่าตนเองทำธุรกิจเพื่ออะไรเพื่อใคร และดำเนินการด้วยวิธีใด แล้วสร้างทางเลือกขึ้นมาหลายทางเลือกบนพื้นฐานของความเป็นไปได้ จากนั้นทำการประเมินทางเลือก โดยคำนึงถึงความเป็นจริง ความสามารถขององค์การว่าทำได้จริง ที่สำคัญคือให้ผลกำไรและผลประโยชน์แก่องค์การสูงสุด เมื่อตัดสินใจเลือกได้แล้วก็ดำเนินการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบและทำการฝึกอบรมให้แก่บุคลากรทุกคน เพื่อให้บุคลากรขององค์การสามารถให้บริการนักท่องเที่ยวหรือลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อีกทั้งยังทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจในการได้รับการบริการอีกด้วย ตลอดจนการบริการต่าง ๆ จะต้องมีการประเมินและควบคุมการปฏิบัติการของพนักงาน เพื่อถ้าหากผลการประเมินออกมาไม่ดีก็จะได้ปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นในทางตรงกันข้ามถ้าผลการประเมินออกมาดีก็จะได้ทำการพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น (นภาพร จันทร์ฉาย, 2554)

2. การจัดการองค์การ (Organizing) เป็นจัดแบ่งแผนกตามขอบเขตภาระงานและความรับผิดชอบ เพื่อให้ง่ายต่อการควบคุม ติดตาม ประเมินผล และการมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานและสั่งการแผนกต่าง ๆ ในธุรกิจนำเที่ยวโดยทั่วไป ได้แก่ แผนกบุคคลและมัคคุเทศก์ แผนกจัดรายการนำเที่ยว อาจแบ่งเป็นรายการนำเที่ยวแบบ การท่องเที่ยวขาเข้า การท่องเที่ยวขาออก และการท่องเที่ยวภายในประเทศ แผนกรับจองห้องพักและตั๋วเครื่องบิน แผนกรถเช่า แผนกตลาด แผนกบัญชี และแผนกอำนาจการ ซึ่งประกอบด้วยผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ และเลขา อย่างไรก็ตามการแบ่งสายงานหรือแผนกต่าง ๆ ในธุรกิจนำเที่ยวจะมากหรือน้อยหรือมีแผนกอะไรบ้าง ขึ้นอยู่กับขนาดขององค์การและประเภทการให้บริการของธุรกิจนำเที่ยว หากเป็นธุรกิจขนาดใหญ่และการบริการที่มีความหลากหลายครบวงจร แผนกและสายงานก็จะมีมากตามไปด้วย แต่ในทางตรงกันข้าม หากเป็นธุรกิจขนาดเล็กและมีการบริการที่มีจำกัด การดำเนินงานและแผนกต่าง ๆ ก็จะมีน้อย ทั้งนี้ก็เพื่อให้เหมาะสมกับการดำเนินงานและผลของการปฏิบัติการที่ต้องการ (นภาพร จันทร์ฉาย, 2554)

3. การจัดการบุคลากรเข้าทำงาน (Staffing) ในการจัดบุคลากรควรจัดให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคลนั้น เพื่อให้เขาสามารถที่จะดึงศักยภาพของตนเองมาใช้ในการทำงานอย่างเต็มที่และทำให้เขามีความสุขในการทำงานด้วยเช่นกัน เช่น พนักงานคนหนึ่งมีความถนัดทางด้านภาษา ก็จัดให้เขาอยู่ในแผนกบุคคลและมักคุเทศก์ เพื่อที่จะได้สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพและทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจได้ หรือพนักงานคนหนึ่งเก่งทางด้านตัวเลข มีความรอบคอบ และมีความซื่อตรง ก็จัดไปอยู่แผนกการบัญชี เพื่อระบบการเงินขององค์กรไม่เกิดข้อผิดพลาดและการ โกงเงินกันเกิดขึ้น เป็นต้น ถือเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้ เพื่อที่จะให้บุคลากรทุ่มเททั้งร่างกายและจิตใจทำงานอย่างเต็มที่ ทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ (นภาพร จันทร์ฉาย, 2554)

4. การสั่งการหรือการมอบหมายงาน (Directing) เป็นเรื่องของผู้บริหารหรือผู้จัดการในการใช้บุคลากรในองค์กรเพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ไม่ว่าจะเป็น การสื่อสารแรงกระตุ้น หรือแรงจูงใจในการทำงาน การติดตามและประเมินผล รวมไปถึงความเคารพ ความศรัทธา และความเชื่อถือ ที่ผู้ใต้บังคับบัญชามีต่อหัวหน้าหรือผู้จัดการ (นภาพร จันทร์ฉาย, 2554)

5. การควบคุม (Controlling) เป็นกระบวนการในการติดตามและประเมินผลของการปฏิบัติการต่าง ๆ เพื่อเป็นการตรวจสอบอย่างต่อเนื่องและเป็นระยะ และรวมไปถึงการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไปอีกด้วย อย่างกรณีการจัดการธุรกิจนำเที่ยวสำหรับผู้พิการทางหู เมื่อได้ทำการปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ทุกอย่างแล้ว ตั้งแต่เริ่มการปฏิบัติงานจนถึงงานทุกอย่างประสบความสำเร็จแล้ว ก็ควรที่จะมีการติดตามผลระหว่างปฏิบัติการว่ามีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง และเมื่องานสุดท้ายเสร็จสิ้นก็ทำการ ประเมินผลของการปฏิบัติงานต่าง ๆ ทั้งถ้าหากมีปัญหาอะไรจะได้ทำการปรับปรุงแก้ไขได้ทันที ในทางกลับกันหากงานไม่มีข้อผิดพลาดก็จะได้นำข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยวหรือลูกค้ามาทำการพัฒนา ให้ดีขึ้นไปได้อีกด้วย เป็นต้น (นภาพร จันทร์ฉาย, 2554)

การจัดการการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการ

การท่องเที่ยวในปัจจุบัน ถือเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวประกอบด้วยกิจกรรม ซึ่งสามารถแยกออกเป็น 4 ส่วน คือ 1) กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำเที่ยวโดยตรง ได้แก่ กิจกรรมการขนส่ง ที่พัก ภัตตาคาร บริการนำเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว 2) กิจกรรมเกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการท่องเที่ยว ได้แก่ กิจกรรมทางบันเทิง การพักผ่อน สินค้าที่ระลึก 3) กิจกรรมบริการอื่น ๆ เช่น สถานีน้ำมัน ร้านอาหารของชำ กิจกรรมการรักษาพยาบาลและเสริมสร้างสุขภาพ เป็นต้น และ 4) กิจกรรมการพัฒนาและส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยว และบุคลากรการท่องเที่ยว (เกศรา สุกเพชร และวาริษฐ์ มัชฌมบุรุษ, 2553)

การท่องเที่ยวในปัจจุบันได้มีแนวความคิดที่ปรับเปลี่ยนไปจากเดิม จากการท่องเที่ยวที่เน้นการพักผ่อน หาประสบการณ์ใหม่ มาเป็นการท่องเที่ยวที่เพื่อการเรียนรู้ (Education-tourism) อันสืบเนื่องจาก

การที่สังคมไทยได้เปลี่ยนเป็นสังคมเพื่อการเรียนรู้ (Knowledge society) หรือองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) แต่ในการท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้นั้นจะเป็นการท่องเที่ยวที่นอกจากจะให้ความเพลิดเพลินในการท่องเที่ยวแล้ว ยังเป็นการให้ความรู้จากแหล่งท่องเที่ยว (เกศรา สุกเพชร และวณิชต์ มัชฌมบุรุษ, 2553) สำหรับคนทั่วไปคงไม่มีปัญหาทางด้านการท่องเที่ยว แต่สำหรับผู้พิการที่มีความพิการทางด้านร่างกายหรือทางด้านจิตใจก็จะมีข้อจำกัดในด้านของการท่องเที่ยว เช่น การเดินทางที่ไม่สะดวก มีปัญหาในการสื่อสารกับผู้อื่น เป็นต้น แม้ว่าปัจจุบันได้มีพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 เพื่อให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้คนพิการมีโอกาสได้รับสิทธิประโยชน์ด้านต่าง ๆ เท่าเทียมกับคนปกติทั่วไปและเพื่อให้ได้รับบริการด้านสวัสดิการสังคมอย่างทั่วถึง (คณะอนุกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดนครนายก, 2555) แล้วก็ตามแต่ในส่วนของผู้พิการ การท่องเที่ยวในปัจจุบันก็ยังมี การรองรับลูกค้าในกลุ่มนี้เป็นจำนวนที่น้อย ดังนั้นอุตสาหกรรมจึงควรให้ความสำคัญกับลูกค้ากลุ่มนี้ให้มากยิ่งขึ้น เพราะแม้ว่าลูกค้ากลุ่มนี้จะมีความพิการทางด้านร่างกายหรือทางด้านจิตใจก็ตาม แต่พวกเขาก็เป็นมนุษย์ที่มีชีวิตจึงมีสิทธิที่จะได้รับการบริการในด้านต่าง ๆ เท่าเทียมกับคนปกติทั่วไปด้วยเช่นกัน ฉะนั้นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรมีการจัดการการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการ โดยคำนึงถึงด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากสิ่งที่ทำให้เกิดอุปสรรคสำหรับผู้พิการคือ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่เอื้ออำนวย จึงเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้พิการพบกับความยากลำบากในการเดินทางท่องเที่ยว เพราะไม่สามารถเข้าถึงบริการขนส่งมวลชนสาธารณะ เช่น รถโดยสาร รถไฟ รถโดยสารปรับอากาศ รถแท็กซี่ รถเช่า เรือโดยสาร เครื่องบินของสายการบิน เป็นต้น รวมถึงไม่สามารถเข้าถึงสถานที่บริการในการท่องเที่ยว เช่น ที่พัก ร้านอาหาร ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ห้องน้ำ เป็นต้น และสิ่งที่ทำให้ผู้พิการสามารถเข้าถึง ใช้ประโยชน์ ได้แก่ ทางลาดสำหรับรถเข็น ทางกว้างเพียงพอสำหรับรถเข็น การมีเส้นทางสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถเฉพาะผู้พิการ เป็นต้น (พิทักษ์ สิริวงศ์ และปัทมอร เสี่ยงแดง, 2554) ซึ่งทางอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรที่จะมีการสำรวจความต้องการทางด้านท่องเที่ยวของผู้พิการ เช่น เขามีความต้องการอะไรบ้างที่จะอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวหรือความต้องการในการที่จะได้รับบริการอะไรบ้าง เป็นต้น

2. ด้านทัศนคติ ทัศนคติเชิงลบของคนในสังคมที่มักมองว่าผู้พิการเป็นบุคคลชายขอบ ด้อยความสามารถไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ต้องพึ่งพาผู้อื่น ไม่ควรที่จะเดินทางท่องเที่ยว สิ่งเหล่านี้เป็นความหมายของคนในสังคมหรือผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวที่มีต่อผู้พิการ และทำให้ละเลยต่อการให้คุณค่าในเชิงปฏิบัติสำหรับผู้พิการ ในการท่องเที่ยวที่ผู้พิการก็มีความต้องการที่จะได้รับความประทับใจในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวจากผู้คนในสังคมเช่นกัน ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ควรตระหนักและสร้างความเข้าใจปรับทัศนคติที่ดีต่อผู้พิการ มีความตระหนักถึงสิทธิมนุษยชน เพราะสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อมุมมองในการดำเนินการต่าง ๆ ด้านการท่องเที่ยว โดยไม่คำนึงว่าเป็นสิ่งที่ทำเป็นเรื่องที่ยาก และสิ้นเปลืองงบประมาณ ควรให้ความสำคัญอย่างจริงจัง เพื่อผู้พิการจะหลุดพ้นจากปัญหา และอุปสรรคใน

การท่องเที่ยว โดยที่ผู้พิการมีสิทธิเข้าถึงในการใช้ประโยชน์จากบริการด้านการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างเท่าเทียมกับคนทุกคนในสังคม (พิทักษ์ ศิริวงศ์ และปัทมอร เสี่ยงแดง, 2554)

3. ด้านการ โฆษณาและประชาสัมพันธ์ ควรตระหนักในเรื่องการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวในรูปแบบที่ผู้พิการสามารถเข้าถึงได้ มีรายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่ชัดเจน ข้อมูลการท่องเที่ยว การเดินทาง เป็นต้น (พิทักษ์ ศิริวงศ์ และปัทมอร เสี่ยงแดง, 2554)

4. ด้านความปลอดภัย ควรมีการวางแผนให้ความช่วยเหลือ จะต้องมีการสืบค้นข้อเท็จจริงว่า ผู้ใช้บริการประสบปัญหาอะไร ต้องการได้รับความช่วยเหลือเรื่องใด หลังจากนั้นผู้ให้บริการต้องวางแผนการให้ความช่วยเหลือให้ถูกต้องและเหมาะสม รวมไปถึงการติดตามประเมินผลด้วยเช่นกัน (คณะอนุกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดนครนายก, 2555)

นอกจากนี้หน่วยงานภาครัฐควรตระหนักในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเพื่อรองรับกลุ่มคนที่มีข้อจำกัดทางกายภาพ เพื่อเอื้ออำนวยความสะดวก รวมทั้งความปลอดภัยสูง เพื่อให้ผู้พิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง และมีหน้าที่จัดบริการพื้นฐานแก่ประชาชน ต้องตระหนักถึงความต้องการของผู้พิการมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อครอบคลุมแก่ประชาชนทุกกลุ่ม ตลอดจนให้ความสำคัญด้านสาธารณูปการ เช่น อาคารสถานที่ ให้มีลักษณะสากลสำหรับผู้พิการ ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ ที่เรียกว่า Universal Design (พิทักษ์ ศิริวงศ์ และปัทมอร เสี่ยงแดง, 2554) เพื่อเป็นการรองรับในการที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะสามารถจัดการการให้บริการและทำธุรกิจได้โดยมีกลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ก็จะทำให้ผู้พิการนั้นสามารถเดินทางไปท่องเที่ยวในสถานที่ต่าง ๆ ได้เหมือนกับคนทุกคนในสังคมอย่างมีความสุข

วิธีการดูแลผู้พิการทางหู

คนพิการ หมายถึง คนที่มีความผิดปกติ หรือบกพร่องทางร่างกายทางสติปัญญา หรือทางจิตใจ (ปิยะฉัตร มีहनูน, 2534) ความพิการทางการได้ยินและสื่อความหมายหรือผู้พิการทางหู ได้แก่ หูหนวก หมายถึง ผู้ที่สูญเสียการได้ยินมากจนไม่สามารถเข้าใจ หรือใช้ภาษาพูดได้ หักไม่ได้รับการฝึกฝนเป็นพิเศษ และหูตึง หมายถึง ผู้ที่สูญเสียการได้ยินจนไม่สามารถเข้าใจคำพูดและการสนทนา (สุภาวดี โพธิ์ศรี, 2552) และความพิการทางการสื่อความหมาย หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องทางการสื่อความหมาย เช่น พูดไม่ได้ พูดหรือฟังแล้วผู้อื่นไม่เข้าใจ เป็นต้น (ความหมายตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, 2552)

อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ ถือเป็นอนุสัญญาด้านสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศฉบับแรกที่ทำให้หลักประกันในสิทธิ เสรีภาพ ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ต่อคนพิการอย่างเสมอภาคกับบุคคลทั่วไป กรอบแนวคิดการขับเคลื่อนเรื่องสิทธิของคนพิการ ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ คนพิการทุกคน

มีสิทธิเท่าเทียมกัน ความพิการเป็นความหลากหลายของมนุษยชาติ คนพิการจึงมีศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์และสิทธิเท่าเทียมกับคนทั่วไป คนพิการต้องไม่ถูกเลือกปฏิบัติและ คนพิการและผู้ดูแลคนพิการต้องได้รับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมาย (คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ, 2556)

การสูญเสียการได้ยิน เป็นปัญหาที่พบบมากที่สุดเมื่อเทียบกับการเสียประสาทรับความรู้สึกอื่น ๆ เช่น ตาบอด ลิ้นไม่ได้รับรส ฯลฯ ในโลกของเรา จะมีคนประมาณสองร้อยถึงสามร้อยล้านคนที่เสียสมรรถภาพการได้ยิน ศูนย์โรคประสาท ในการแพทย์ความเข้มข้นของเสียงมีหน่วยเป็นเดซิเบล เสียงยิ่งดังค่าเดซิเบลยิ่งมาก ในคนปกติหูจะเริ่มได้ยินเสียงที่ความเข้มยี่สิบเดซิเบลหรือน้อยกว่า แตกต่างกันไปตามบุคคล คนที่เสียการได้ยินจะได้ยินเสียงที่ความเข้มมากขึ้น เป็นต้นว่า หูดึงเล็กน้อยเริ่มได้ยินที่ 21-40 เดซิเบลขึ้นไป ซึ่งในระดับนี้จะไม่ได้ยินหรือเข้าใจแม้แต่เสียงตะโกน (วรวิทย์ วรภัทรากุล, 2549)

ปัญหาของคนหูหนวกคนที่หูหนวกหรือหูตึงอย่างมากทั้งสองข้าง จะมีผลต่อการดำเนินชีวิตภาวะทางจิตใจ และการเข้าสังคมเป็นอย่างมาก ในการดำเนินชีวิต คนหูหนวกอาจได้รับอันตรายได้ง่าย เพราะไม่สามารถรับรู้เสียงที่เตือนถึงอันตราย เช่น เสียงแตร, เสียงหวูดรถไฟ ขาดโอกาสที่จะเรียนรู้เพราะฟังไม่เข้าใจ จิตใจมักจะซึมเศร้า สับสน เครียด มองโลกในแง่ร้าย ขาดความกระตือรือร้นและสุขภาพโดยทั่วไปมักจะเลวลงเสียงพูดจะเพี้ยนและไม่สามารถควบคุมระดับความดังของเสียงให้ถูกต้อง การฟังผู้อื่นพูดแล้วไม่ได้ยินหรือไม่เข้าใจ ทำให้ปลีกตัวไม่ยอมมีกิจกรรมร่วมกับผู้อื่น และในเด็กที่หูหนวกตั้งแต่เกิด ยังมีปัญหาการ เรียนที่เป็นรากฐานของชีวิต คือ ภาษา เราได้ภาษาและการพูดเกือบทั้งหมดจากหู และการเรียนรู้ส่วนใหญ่ต้องอาศัยภาษา เด็กหูหนวกจึงขาดการเรียนรู้ มีพัฒนาการพูดและภาษาช้า นอกจากนี้พัฒนาการด้านอื่น ๆ เช่น นั่ง ยืน เดิน วิ่ง ก็จะช้ากว่าเด็กทั่วไป คนที่หูหนวกข้างเดียว มีปัญหาที่สำคัญสองประการ ประการแรก คือ ไม่สามารถบอกทิศทางของเสียงได้ โดยเฉพาะเสียงที่มาจากด้านหลัง และประการที่สอง คือ ไม่สามารถเข้าใจคำสนทนาในสภาพแวดล้อมที่มีเสียงอึกทึก (Thai Nakarin Hospital, 2551)

วิธีการช่วยเหลือผู้พิการทางหูที่ประสาทหูเสียแต่กำเนิดหรือประสาทหูเสียก่อนจะมีการพัฒนาการด้านการพูดอย่างสมบูรณ์ ไม่สามารถสื่อสารด้วยการพูดคุยได้ ดังนั้น คนหูหนวกจึงต้องสื่อสารด้วยภาษามือ และภาษาหนังสือ ภาษามือ เป็นการเคลื่อนไหวมือ นิ้ว ลำตัว และการแสดงสีหน้า ที่ทำให้เกิดศัพท์ และประโยคต่าง ๆ เช่นเดียวกับภาษาพูดทั่วไป นอกจากภาษามือ คนหูหนวกยังใช้การสะกดนิ้วมือช่วยในการสื่อสาร ซึ่งเป็นการเคลื่อนไหวนิ้วมือในลักษณะต่าง ๆ แทนตัวพยัญชนะ สระ และวรรณยุกต์ไทย โดยทั่วไป คนหูหนวกมีสภาพร่างกาย จิตใจ และสติปัญญาเช่นเดียวกับคนทั่วไป แต่คนหูหนวกมีข้อจำกัดที่ต้องสื่อสารด้วยภาษามือเป็นหลัก ดังนั้น การดูแลช่วยเหลือผู้พิการทางหู ด้วยการเรียนรู้วิธีการสื่อสารที่เหมาะสมวิธีการช่วยเหลือเบื้องต้นแก่คนหูหนวก โดยปฏิบัติกับคนหูหนวกเหมือนปฏิบัติกับคนทั่วไปในสังคม เคารพในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์อย่างเท่าเทียมกับคนทั่วไป มีเจตคติเชิงสร้างสรรค์ต่อคนหูหนวก โดยไม่มองว่าเป็นคนไร้ค่าหรือไร้ความสามารถ รวมทั้งไม่แสดงท่าทางรังเกียจหรือหัวเราะเยาะ โดยให้โอกาสคนหูหนวกในการเข้าสังคมและเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ส่วนคนหูตึงที่ใช้เครื่องช่วยฟัง ต้องช่วยด้วยการใช้



ผลการวิจัยที่ผู้ประกอบการนำไปปฏิบัติ

ด้านการวางแผน ในอนาคตข้างหน้าหากมีลูกค้าผู้พิการทางหูมาใช้บริการทัวร์ของทางบริษัท บริษัทมีแผนรองรับที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ในการเตรียมความพร้อมด้านอาหารกับน้ำและเครื่องมืออำนวยความสะดวกพื้นฐาน แต่ปัจจัยพื้นฐานและสิ่งของประจำตัวลูกค้าจำเป็นต้องเตรียมไปเอง

ด้านการจัดหาบุคลากรเข้าทำงาน ปัจจุบันทางบริษัททัวร์ได้มีการจ้างบุคลากรจากข้างนอก เพื่อมาดูแลรองรับการให้บริการในส่วนนี้ แต่ในอนาคตข้างหน้าควรมีการเพิ่มกิจกรรมสนทนาการที่เหมาะสมกับผู้พิการทางหูต่อไป เพื่อรองรับความต้องการด้านการเข้าสังคมและความสนุกที่เพิ่มขึ้น

ด้านการสั่งงานหรือมอบหมายงาน การประชาสัมพันธ์บริษัททัวร์ในปัจจุบันค่อนข้างครอบคลุม แต่ในอนาคตควรมีการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารในเรื่องของภาษาผู้พิการทางหู เพื่อความสะดวกและเข้าใจที่ตรงกันมากยิ่งขึ้น เพราะเนื่องจากผู้พิการทางหูมีรูปแบบทางการสื่อสารที่แตกต่างจากบุคคลทั่วไป อาจทำให้เกิดการสื่อสารที่คลาดเคลื่อนได้

ด้านการจัดการองค์การ ปัจจุบันบริษัททัวร์มีการรองรับด้านอาหารและเครื่องดื่ม วิวแชร์และอุปกรณ์ที่จำเป็น ในอนาคตควรมีการเพิ่มเติมในเรื่องของ บุคลากรที่เป็นล่ามภาษามือหรือการจ้างล่ามจากภายนอกหรือการฝึกอบรมบุคลากรในบริษัทด้วย

ด้านการควบคุม ปัจจุบันบริษัทมีการจัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความต้องการของลูกค้าสม่ำเสมอในทุกครั้งที่มีการใช้บริการ เพื่อเป็นการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ เพื่อศึกษาการจัดการการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการทางหู คณะผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยได้ 2 มุมมอง โดยนำมาประยุกต์ใช้ทฤษฎีกระบวนการจัดการธุรกิจนำเที่ยว คือ

1. ความต้องการทางด้านการจัดการการท่องเที่ยวในมุมมองของผู้พิการทางหู

จากการวิเคราะห์ความต้องการทางด้านการจัดการการท่องเที่ยวในมุมมองของผู้พิการทางหู พบว่าเรื่อง การวางแผนและการควบคุม มีความสอดคล้องกับทฤษฎีกระบวนการจัดการธุรกิจนำเที่ยวของ นภาพร จันทรฉาย และเรื่อง การจัดการบุคลากรเข้าทำงาน การสั่งการหรือการมอบหมายงาน และการจัดการองค์การ ไม่มีความสอดคล้องกับทฤษฎีกระบวนการจัดการธุรกิจนำเที่ยวของ นภาพร จันทรฉาย ทำให้ทราบว่า ผู้พิการทางหูในด้านการท่องเที่ยวจะต้องมีการวางแผนในการเตรียมตัวก่อนที่จะไปเที่ยวในสถานที่ต่าง ๆ โดยในการควบคุม ใช้เกณฑ์ในการประเมินคัดเลือกทัวร์ คือ ภาพลักษณ์และคุณสมบัติของผู้ให้บริการ เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของพวกเขาได้อย่างดี

2. การจัดการการท่องเที่ยวในมุมมองของผู้ประกอบการ

จากการวิเคราะห์การจัดการการท่องเที่ยวในมุมมองของผู้ประกอบการ พบว่าเรื่อง การวางแผน การจัดการบุคลากรเข้าทำงาน การสั่งการหรือการมอบหมายงาน การจัดการองค์การ และการควบคุม มี

ความสอดคล้องกับทฤษฎีกระบวนการจัดการธุรกิจนำเที่ยวของนภาพร จันทรฉาย ทำให้ทราบว่าในการจัดการการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการทางหู ผู้ประกอบการควรมีวางแผนการจัดการที่ดี เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้พิการทางหู มีการจัดหาบุคลากรที่มีความชำนาญด้านการสื่อสารกับผู้พิการ การมอบหมายงาน เป็นการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ และประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับผู้พิการ เพื่อรองรับข้อจำกัดของผู้พิการทางหูรวมไปถึงการติดตามและประเมินผล

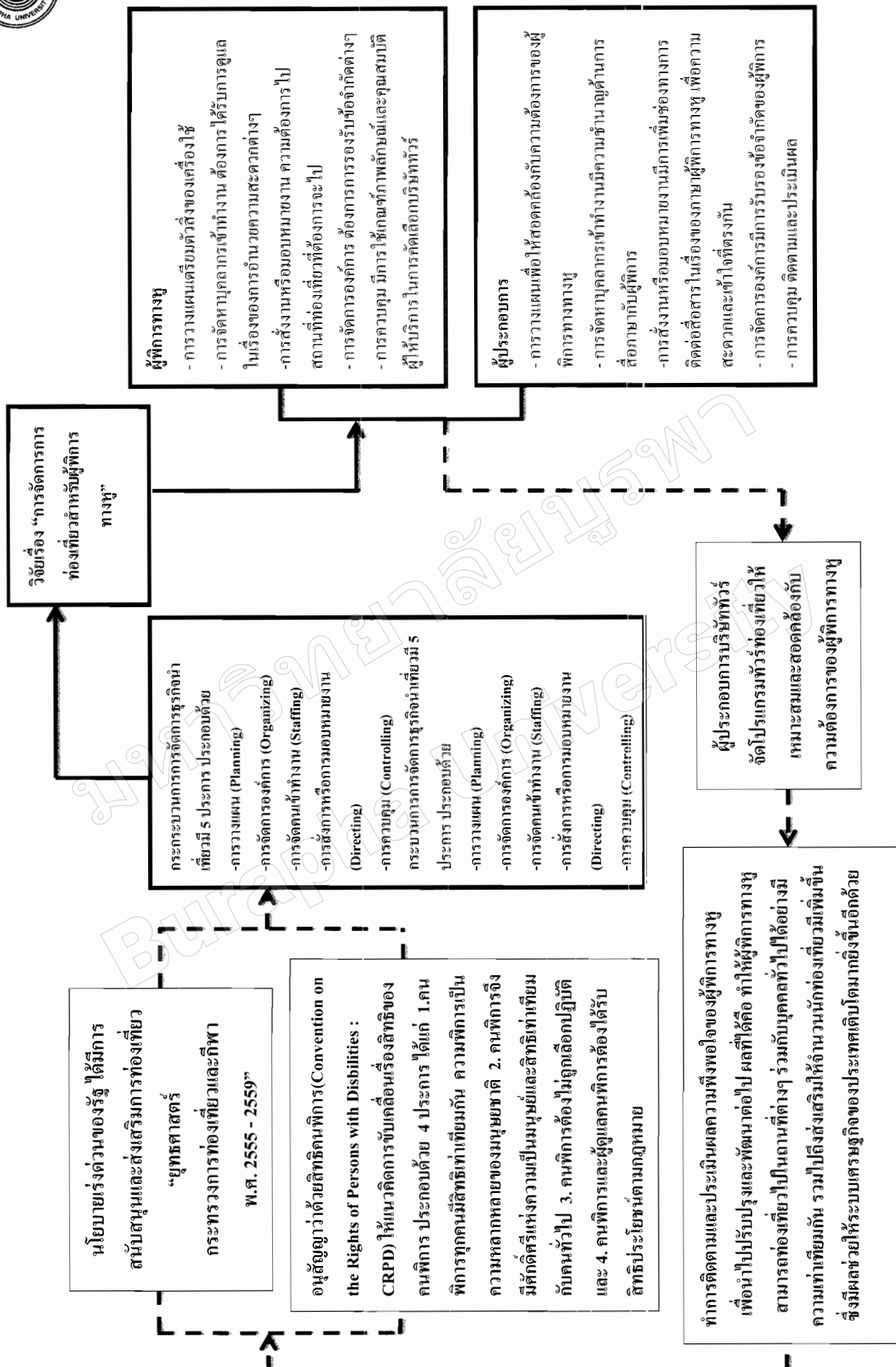
ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติ ในการนำการวิจัยครั้งนี้ในการนำไปปฏิบัติ เมื่อมีอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ (Convention on the Rights of Persons with Disabilities: CRPD) ให้แนวคิดการขับเคลื่อนเรื่องสิทธิของคนพิการ (คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ, 2556) ซึ่งทำให้เป็นการสนับสนุนนโยบายเร่งด่วนของรัฐที่ได้มีการสนับสนุนและส่งเสริมการท่องเที่ยว คือ “ยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ. 2555 - 2559” โดยมีทฤษฎีกระบวนการจัดการธุรกิจนำเที่ยวมี 5 ประการ มาเป็นหลักในกรอบแนวคิดของการวิจัยเรื่อง “การจัดการการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการทางหู” ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์จาก 2 กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้พิการทางหู และผู้ประกอบการบริษัททัวร์ จากนั้นนำผลการวิจัยที่ได้นำไปปฏิบัติ โดยผู้ประกอบการบริษัทสามารถจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการทางหูได้ ต่อมาก็มีการติดตามและประเมินผล เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนา มีผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล คือ “ยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ. 2555 - 2559” สามารถมองในภาพรวมได้ ดังภาพต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป วิจัยเรื่อง “การจัดการการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการทางหู” สามารถนำวิจัยที่ศึกษาครั้งนี้ไปทำวิจัยเป็นการต่อยอดการวิจัยครั้งต่อไปได้ ดังนี้

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรมีการต่อยอดวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งสามารถนำข้อมูลจากการทำวิจัยในครั้งนี้ไปคำนวณเส้นทางการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการทางหูและผู้พิการด้านอื่น ๆ เพื่อให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้น และหลังจากคำนวณเส้นทางแล้ว ก็อาจมีการทำแบบสอบถามความพึงพอใจในเส้นทางการท่องเที่ยว เพื่อให้ได้รู้ถึงความต้องการของผู้พิการ และเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้นได้

2. ในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยสำหรับผู้พิการทางหู ซึ่งในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรมีการต่อยอดการทำวิจัยครั้งนี้สำหรับผู้พิการทางด้านอื่น ๆ ด้วยเพื่อตอบสนองความต้องการด้านการท่องเที่ยว เช่น การศึกษาความต้องการการท่องเที่ยวของผู้พิการทางด้านการร่างกาย (พิการทางแขนและขา) ฯลฯ เป็นต้น ทำให้ลดข้อจำกัดของผู้พิการทางด้านการท่องเที่ยว



ภาพที่ 1 แสดงภาพรวมของข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติ

3. ในการทำวิจัยครั้งนี้ใช้ทฤษฎีกระบวนการจัดการธุรกิจนำเที่ยว ของนภาพร จันทร์ฉาย ประกอบด้วย การวางแผน การจัดหาบุคลากรเข้าทำงาน การจัดการองค์การ การสั่งการ หรือการมอบหมายงาน และการควบคุม และในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรมีการนำทฤษฎีอื่นมาประยุกต์ใช้ เช่น ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค ในการศึกษาความต้องการของผู้พิการทางด้านต่าง ๆ ทฤษฎี PDCA ในการจัดการการท่องเที่ยวเพื่อเป็นการรองรับผู้พิการให้ดียิ่งขึ้น ทฤษฎีการติดต่อสื่อสาร (7Cs) เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการสื่อสารและเพิ่มความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ประกอบการและผู้ให้บริการ (ผู้พิการ) เป็นต้น

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University



เอกสารอ้างอิง

- เกศรา สุกเพชร และวรัชต์ มัชฌมนุรุช. (2553). การพัฒนาเส้นทางทอที่เกี่ยวข้องเพื่อการเรียนรู้
อย่างมีส่วนร่วมสำหรับนักทอเกี่ยวผู้สูงอายุกรณีศึกษา พื้นที่การไฟฟ้าฝายผลิตแม่เมาะ
และชุมชนรอบ จังหวัดลำปาง. วันที่ค้นข้อมูล 28 มกราคม 2557, เข้าถึงได้จาก
<http://tar.thailis.or.th/bitstream/123456789/561/1/วิจัย%2020.pdf>
- คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ. (2556). อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ (CRPD).
วันที่ค้นข้อมูล 25 มกราคม 2557, เข้าถึงได้จาก <http://www.braille-cet.in.th/Braille-new/?q=news-1279>
- คณะอนุกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดนครนายก. (2555). แผนพัฒนา
คุณภาพชีวิตคนพิการจังหวัดนครนายก ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2555 – 2559. วันที่ค้นข้อมูล
28 มกราคม 2557, เข้าถึงได้จาก <http://www.nakhonnayok.m-society.go.th>
- ความหมายตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, ความพิการทางการได้ยิน
หรือสื่อความหมาย. (ม.ป.ป.). วันที่ค้นข้อมูล 23 กรกฎาคม 2557, เข้าถึงได้จาก
<http://lib02.kku.ac.th/dsskku/index.php?option=com>
- นภาพร จันทร์ฉาย. (2554). เอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยว.
วันที่ค้นข้อมูล 27 มกราคม 2556, เข้าถึงได้จาก <http://ebooks.dusit.ac.th/sdubook/doc/การจัดการตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยว%20รวมเล่ม.pdf>
- ปิยะฉัตร มีหนูน. (2534). ความพิการ ความหมาย และประเภท เพื่อการขอรับสิทธิประโยชน์จากรัฐ.
วันที่ค้นข้อมูล 10 ธันวาคม 2556, เข้าถึงได้จาก <http://www.pt.mahidol.ac.th/ptclinic/>
- พิทักษ์ สิริวงศ์ และปัทมอร เสี่ยงแดง. (2554). การท่องเที่ยวของผู้พิการทางการเคลื่อนไหวใน
สังคมไทย. วันที่ค้นข้อมูล 28 มกราคม 2556, เข้าถึงได้จาก
<http://www.ejournal.su.ac.th/upload/289.pdf>
- มูลนิธิพัฒนาคนพิการไทย. (2550). คู่มืออาสาสมัครเพื่อคนพิการ. วันที่ค้นข้อมูล 11 ธันวาคม 2556,
เข้าถึงได้จาก <http://www.tddf.or.th/upload/volunteer/manual2.doc>
- วรวิทย์ วรภัทรากุล. (2549). สาเหตุหูหนวกและเป็นใบ้. วันที่ค้นข้อมูล 11 ธันวาคม 2556, เข้าถึง
ได้จาก <http://board.postjung.com/703140.html>
- สุภาวดี โพธิ์ศรี. (2552). ความบกพร่องทางการได้ยิน. วันที่ค้นข้อมูล 10 ธันวาคม 2556, เข้าถึง
ได้จาก <http://www.ser01.com/page/ear.htm>
- Thai Nakarin Hospital. (2551). สาเหตุของความบกพร่องทางการได้ยิน. วันที่ค้นข้อมูล 11 ธันวาคม
2556, เข้าถึงได้จาก <http://www.ilchonburi.org/substance/deaf.html> 2556).