

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการท่องเที่ยวได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์ไปแล้ว แม้วิทยาการและเทคโนโลยีสมัยใหม่จะอำนวยความสะดวกต่อชีวิตประจำวันของมนุษย์ได้อย่างมาก แต่อย่างไรก็ตามมนุษย์ยังคงแสวงหาเวลาสำหรับการพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อหลีกเลี่ยงความซ้ำซากจำเจ เพื่อเปลี่ยนบรรยากาศและหาประสบการณ์หรือเหตุผลอื่นใด ทั้งนี้การท่องเที่ยวเป็นคำที่มีความหมายค่อนข้างกว้างเพราะมิได้หมายความแต่เฉพาะการเดินทางอย่างเดียวหรือมุมมองเฉพาะในส่วนของผู้เดินทางเท่านั้น หากพิจารณาจากกระบวนการของการท่องเที่ยวจะพบว่าเป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นซึ่งกันและกันระหว่างนักท่องเที่ยว ผู้จัดบริการด้านการท่องเที่ยว หน่วยงานของรัฐในท้องถิ่น และประชาชนในแหล่งท่องเที่ยว (ชนกฤต สังข์เฉย, 2550) จากคำกล่าวข้างต้นสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของมนุษย์เป็นอย่างมาก และมีความเกี่ยวข้องกับหลายภาคส่วนนอกจากนั้นความสำคัญดังกล่าวข้างต้นแล้ว อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยังเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดรายได้ทางเศรษฐกิจจำนวนมากและมีความสำคัญยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจ

โดยอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีการขยายตัวสูง มีบทบาทความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก เป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญนำมาซึ่งเงินตราต่างประเทศ การสร้างงาน และการกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาค และการท่องเที่ยวยังมีส่วนสำคัญในการพัฒนา ระบบโครงสร้างพื้นฐานของการคมนาคมขนส่ง รวมไปถึงการค้าและการลงทุน เมื่อประเทศประสบภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการสร้างรายได้ให้กับประเทศสามารถช่วยให้เศรษฐกิจฟื้นตัวได้ในเวลาที่รวดเร็วกว่าภาคผลิตและบริการอื่น ๆ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2554) และยังเป็นທີ່ตระหนักดีว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย ได้เป็นพลังขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจที่แสดงบทบาทเด่นชัดในตลอดสามถึงสี่ทศวรรษที่ผ่านมาความสำเร็จโดยรวมมาจากฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนที่ช่วยผลักดันให้อุตสาหกรรมนี้เคลื่อนไหวไปข้างหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง และนำไปสู่ความสำเร็จในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนชาวไทย (ฉันทิช วรรณถนอม, 2552)

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภททั้งธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงและธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม หรือธุรกิจที่สนับสนุนต่าง ๆ การซื้อบริการของนักท่องเที่ยว ทั้งนักท่องเที่ยวของไทยและชาวต่างประเทศก่อให้เกิดการหมุนเวียนของการใช้จ่ายซึ่งจะตกอยู่ในหลายกลุ่มอาชีพช่วยสร้างเสถียรภาพให้กับสังคมทั้งระดับชุมชนท้องถิ่นและระดับประเทศ (ฉันทิช วรรณถนอม, 2552) โดยธุรกิจท่องเที่ยวแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ ธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจ

อาหารและบันเทิง ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ และธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึก (บุญเลิศ จิตตั้ง วัฒนา, 2557) ซึ่งมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจต่าง ๆ อยู่มากมาย คอยให้บริการนักท่องเที่ยว หลากหลายทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ รวมถึงนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้วย

ในส่วนของความหมายของคนพิการนั้น พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 มาตรา 4 ได้ให้นิยาม “คนพิการ” ว่าหมายความว่า บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่าง ๆ และมีความจำเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใด เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่าง บุคคลทั่วไป ทั้งนี้ ตามประเภทและหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประกาศกำหนด

ในสังคมไทยความพิการถูกทำให้รับรู้และเข้าใจจากชุดความรู้ที่จำกัด ทำให้การเห็นคุณค่า และความหมายกับคนพิการมีความผิดเพี้ยนบิดเบือนไปจากที่ควรจะเป็น และในกระแสความเข้าใจ หลักมักมองว่าความพิการเป็นภาวะไร้ความสามารถ และคนพิการก็นำมาซึ่งความเป็นภาระต่อสังคม และครอบครัว นั่นหมายความว่า ทุนจากความเป็นมนุษย์คนหนึ่งของคนถูกละเลยมองข้ามไปอย่าง น่าเสียดาย แม้เราจะมีกฎหมายพิทักษ์สิทธิคนพิการที่ดี ซึ่งหมายถึง พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 แล้วก็ตาม แต่ในทางปฏิบัติกลับพบว่าคนพิการก็ยังมีโอกาส เข้าถึงบริการการศึกษาขั้นพื้นฐาน บริการการแพทย์ และสาธารณสุขที่จำเป็น และการมีอาชีพและ รายได้ที่เพียงพอแก่การดำรงชีวิต ต่ำกว่าคนทั่วไป (สถาบันสร้างเสริมสุขภาพคนพิการ อ่างอิงใน โสภณ ฉิมจินดา, 2553) จากปัญหาที่เกิดขึ้นนี้จึงเป็นเรื่องสำคัญยิ่งสำหรับสังคมไทยที่ควรให้ความสำคัญและมีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับคนพิการ

ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงจัดทำขึ้นเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว รวมทั้งศึกษาสภาพปัญหาของบุคลากรในภาค ธุรกิจท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เพื่อเป็นการส่งเสริมการ พัฒนาคุณภาพชีวิตแก่คนพิการในสังคมไทย ให้ได้รับโอกาสในการท่องเที่ยวเช่นเดียวกับบุคคลอื่น ทั่ว ๆ ไป ในสังคม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของบุคลากรทางการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาเฉพาะกรณีผู้เชี่ยวชาญทางด้านกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ผู้เชี่ยวชาญทางด้านทรัพยากรมนุษย์ ผู้ทรงคุณวุฒิทางการท่องเที่ยว ผู้แทนกระทรวงพัฒนาสังคมและมั่นคงของมนุษย์ และผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่เคยใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยว

ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาเฉพาะธุรกิจท่องเที่ยว 5 ประเภท ได้แก่ 1. ธุรกิจการขนส่ง 2. ธุรกิจที่พักแรม 3. ธุรกิจอาหารและบันเทิง 4. ธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ และ 5. ธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึก

นิยามศัพท์เฉพาะ

ศักยภาพบุคลากร หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจท่องเที่ยว

ความรู้ หมายถึง ข้อมูลหรือสิ่งที่ถูกส่งสมมาจากการศึกษาทั้งในสถาบันการศึกษา สถาบันฝึกอบรมหรือสัมมนา หรือการศึกษาด้วยตนเอง รวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และประสบการณ์กับผู้รู้ทั้งในสายวิชาชีพเดียวกัน และต่างสายวิชาชีพ

ทักษะ หมายถึง สิ่งที่จะต้องพัฒนาและฝึกฝนให้เกิดขึ้น โดยจะต้องใช้ระยะเวลาเพื่อฝึกปฏิบัติให้เกิดทักษะนั้นขึ้นมา

คุณลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ความคิด ความรู้สึก เจตคติ ทัศนคติ แรงจูงใจ ความต้องการส่วนบุคคล พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลนั้นเป็นสิ่งที่ติดตัวมา และไม่ค่อยจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาที่เปลี่ยนไป

ผู้พิการทางการเคลื่อนไหว หมายถึง บุคคลที่มีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องหรือการสูญเสียความสามารถของอวัยวะในการเคลื่อนไหว

ธุรกิจท่องเที่ยว หมายถึง ธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจอาหารและบันเทิง ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ และธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึก

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้ทราบสภาพปัญหาการให้บริการของบุคลากรทางการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว
2. ได้ทราบแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี