

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง: ศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว
ในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี

ชื่อ-สกุล: ประพัฒน์ เขียวประภัสสร

หน่วยงาน: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ปี: 2564

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวของบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี และ 2) เพื่อศึกษาศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลกับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแนวทางการสัมภาษณ์เก็บรวบรวมข้อมูลกับบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการสังเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า

คุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวของบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี จากความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.73$ S.D.=0.89) 2) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.70$ S.D.=0.88) 3) ด้านความเชื่อใจไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 3.68$ S.D.=0.80) 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ($\bar{X} = 3.64$ S.D.=0.81) และ 5) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 3.57$ S.D.=0.87) โดยทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก

ศึกษาศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความรู้ บุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี นั้นส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับวิธีการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวแบบเบื้องต้น บุคลากรบางท่านยังมีความรู้เกี่ยวกับเส้นทางการท่องเที่ยว เชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียงที่มีความเหมาะสมกับการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว 2) ด้านทักษะ บุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี มีทักษะในการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวแบบพื้นฐานเท่านั้น ยังขาดทักษะเชิงลึกที่สำคัญ และพบว่าบุคลากรมีทักษะในการควบคุมอารมณ์ ความเข้าใจถึงธรรมชาติของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว รวมถึงทักษะในการสื่อสารที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวได้เป็นอย่างดี และ 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล บุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี นั้น มักคัดเลือกบุคลากรที่ให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีลักษณะร่างกายแข็งแรง มีผลกำลังมากพอ เพื่อที่จะได้สามารถให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวได้ นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี นั้นส่วนใหญ่มีใจรักการบริการ มีทัศนคติเชิงบวกต่อนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี คำนึงถึงกิริยามารยาท และยินดีต้อนรับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

คำสำคัญ: ศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยว คุณภาพการให้บริการ ผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

Abstract

Research Title: Potential of Tourism Personnel in Providing Service to People with Physical Disability in Thonburi Waterfront District
Researcher: Prapat Keawprapassorn
Unit: Faculty of Management Science
Dhonburi Rajabhat University
Year: 2021

The objectives of this research are 1) To study the quality of service for tourists with mobility disabilities of tourism personnel in the Thonburi riverside area, and 2) To study the potential of tourism personnel in serving tourists with mobility disabilities in the Thonburi riverside area by using questionnaires. Data were collected from tourists with disabilities who experienced traveling in the Thonburi riverside area. The data were analyzed using mean, percentage and standard deviation statistics. And approaches for interviews, data collection with tourism personnel in the Thonburi riverside district. The results of the research were as follows:

The quality of service for tourists with mobility disabilities of tourism personnel in the Thonburi riverside area from the opinions of tourists with mobility disabilities who have experience traveling in the Thonburi riverside area were divided into 5 areas as follows: 1) Customer understanding and recognition ($\bar{X}=3.73$ S.D.=0.89) 2) Responding to clients ($\bar{X}=3.70$ S.D.=0.88) 3) Reliability ($\bar{X}=3.68$ S.D.=0.80) 4) The confidence to customers ($\bar{X}=3.64$ S.D.=0.81) and 5) on the objectivity of the service ($\bar{X}=3.57$ S.D.=0.87), with all aspects of the opinion at a high level.

The potential of tourism personnel in serving tourists with mobility disabilities in the Thonburi riverside district was divided into 3 areas: 1) Knowledge; most tourism personnel in the Thonburi riverside district have basic knowledge on how to provide services for tourists with disabilities. Some personnel were also knowledgeable about tourism routes linked to nearby tourist attractions that were suitable for travel among tourists with disabilities 2) Skills; the skill of tourism personnel in the Thonburi riverside area. Only provide assistance to tourists with disabilities. Still lacking in-depth skills that were important and found that the personnel had the skills to control their emotions. Understanding the nature of travelers with disabilities Including communication skills that were good for travelers with mobility disabilities and 3) Personal characteristics; tourism personnel in the Thonburi riverside area often select personnel serving travelers with physical disabilities. As strong enough in order to be able to provide assistance to tourists with mobility disabilities. In addition, it was found that most of the tourism personnel in the Thonburi riverside district were service-minded and had a positive attitude towards tourists with mobility disabilities. They had good interpersonal skills take into account the manners and welcome tourists with mobility disabilities.

Keywords: Potential of Tourism Personnel, Service Quality, People with Physical Disability