

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
Abstract	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญ	(4)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญภาพ	(8)
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่ได้รับ	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากร	5
แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว	7
ปัญหาการจัดการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหว	15
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ	18
แหล่งท่องเที่ยวในบริเวณริมน้ำ ฝั่งธนบุรี	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	24
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ขั้นตอนที่ 1 การรวบรวมข้อมูลเพื่อสร้างกรอบแนวคิด	25
ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยว	25
ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวของบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี	
ขั้นตอนที่ 3 การศึกษาศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวในการให้บริการ	28
นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี	

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า	
บทที่ 4 ผลการวิจัย		
เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ของบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี	30	
เพื่อศึกษาศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยว ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี	40	
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ		
สรุปผลการวิจัย	45	
อภิปรายผลการวิจัย	48	
ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์	52	
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	53	
บรรณานุกรม	54	
ภาคผนวก		
ภาคผนวก ก	แบบสอบถามนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากร การท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี	57
ภาคผนวก ข	แนวทางการสัมภาษณ์บุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี เกี่ยวกับศักยภาพในการให้บริการนักท่องเที่ยว ผู้พิการทางการเคลื่อนไหว	61
ภาคผนวก ค	รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	64
ภาคผนวก ง	ภาพบรรยากาศการเก็บข้อมูลในงานวิจัย	66
ภาคผนวก จ	ภาพแหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก และลักษณะกิจกรรมของนักท่องเที่ยว	69

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ฉ ประวัติการศึกษาและการทำงาน	72

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	31
2	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	31
3	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	32
4	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	32
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวใน ย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรการท่องเที่ยว ในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ในภาพรวมรายด้าน	33
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยว ในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	34
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยว ในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	35
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยว ในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	36
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยว ในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ในด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	37
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยว ในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ในด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ	38

สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	บรรยากาศการเก็บข้อมูลในงานวิจัย	67
2	บรรยากาศการเก็บข้อมูลในงานวิจัย	67
3	ผู้พิการทางการเคลื่อนไหว	68
4	ตัวอย่างแหล่งท่องเที่ยวในบริเวณย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี	70
5	เส้นทางริมน้ำที่เชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ	70
6	ทาลาดภายในแหล่งท่องเที่ยว ตัวอย่างสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว	71
7	ราวจับ เพื่อให้นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวสามารถทำกิจกรรม ไหว้พระภายในโบสถ์ได้	71