

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภททั้งธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงและธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อมหรือธุรกิจที่สนับสนุนต่าง ๆ การซื้อบริการของนักท่องเที่ยว ทั้งนักท่องเที่ยวของไทยและชาวต่างประเทศก่อให้เกิดการหมุนเวียนของการใช้จ่ายซึ่งจะตกอยู่ในหลายกลุ่มอาชีพ ช่วยสร้างเสถียรภาพให้กับสังคมทั้งระดับชุมชนท้องถิ่นและระดับประเทศ (ฉันทิช วรรณถนอม, 2552) ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้นมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจต่าง ๆ อยู่มากมายที่คอยให้บริการนักท่องเที่ยวหลากหลายทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศรวมถึงนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้วย

การพัฒนาการท่องเที่ยวนั้นควรจะมีพัฒนาในหลายด้านไปพร้อมกัน ทั้งทางด้านแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงเส้นทางการท่องเที่ยวที่เชื่อมโยงระหว่างแหล่งท่องเที่ยวด้วย ด้านการตลาดการท่องเที่ยว และที่สำคัญอย่างยิ่งคือด้านศักยภาพของบุคลากรการท่องเที่ยว โดยในปัจจุบันพบว่าบุคลากรการท่องเที่ยวของประเทศไทยนั้นส่วนใหญ่ยังไม่มีศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวได้ดีเท่าที่ควร จากการวิจัยเรื่องการท่องเที่ยวของผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมไทย (พิทักษ์ ศิริวงศ์ และปัทมอร เสี่ยงแดง, 2554) พบว่า บุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยวหลายแห่งยังมีความเข้าใจผิดว่าการให้บริการผู้พิการทางการเคลื่อนไหวคือการช่วยเหลือผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ให้มากที่สุด แต่ในความเป็นจริงแล้วสิ่งที่ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวต้องการ คือ การอำนวยความสะดวกของบุคลากรการท่องเที่ยวเพื่อให้ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวสามารถช่วยเหลือตนเองได้มากที่สุดนั่นเอง จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงมุมมองความเข้าใจผิดของบุคลากรการท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว นอกจากนี้ นุชรา แสงสุข (2557) ยังได้ทำการวิจัยเรื่องการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมสำหรับกลุ่มผู้มีความบกพร่องทางกาย พบว่า สภาพปัญหาการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมสำหรับกลุ่มผู้มีความบกพร่องทางกาย ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยวไม่มีเพียงพอและไม่สอดคล้องกับการใช้งานจริง ไม่สามารถเข้าถึงการบริการข้อมูลได้อย่างสะดวก ธุรกิจที่พักแรมบางแห่งยังไม่สามารถให้บริการนักท่องเที่ยวผู้มีความบกพร่องทางกายได้และไม่สามารถเข้าถึงธุรกิจร้านอาหารบางแห่งได้ ความรู้สึกกังวลต่อทัศนคติของชุมชนท้องถิ่นและบุคคลทั่วไป และไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมบางอย่างในแหล่งท่องเที่ยวได้ จะเห็นได้ว่าการจัดการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวนั้นยังมีอุปสรรคและปัญหาอยู่มากที่ต้องได้รับการพัฒนา

พื้นที่ย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ถือเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพในการส่งเสริมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวบริเวณนี้ถูกเชื่อมโยงด้วยทางเดินริมน้ำ ที่มีความสวยงาม มองเห็นทิวทัศน์ของแม่น้ำเจ้าพระยา และที่สำคัญ คือ เป็นเส้นทางที่มีความกว้างและความลาดชันในระดับที่เหมาะสมที่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวจะสามารถเดินทางมาท่องเที่ยวได้ จึงมีความเหมาะสมที่จะส่งเสริมพัฒนาการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในบริเวณนี้

สำหรับการพัฒนาการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี สำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวนั้น บุคลากรการท่องเที่ยวย่อมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การจัดการท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพ ดังนั้นโครงการวิจัยนี้จึงจัดทำขึ้นเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวของบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี และเพื่อศึกษาศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี โดยผลการวิจัยในครั้งนี้ย่อมส่งผลให้เกิดการพัฒนาศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี เพื่อให้สามารถให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับการกำหนดเส้นทางการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในพื้นที่บริเวณนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวของบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี
2. เพื่อศึกษาศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี อย่างน้อย 1 ครั้ง เพศหญิงและเพศชาย อายุมากกว่า 18 ปีขึ้นไป และบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ได้แก่ บุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยว และชุมชนท้องถิ่นที่มีส่วนร่วมกับการจัดการการท่องเที่ยวในบริเวณย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี

ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาเฉพาะคุณภาพการให้บริการของบุคลากรการท่องเที่ยว 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) การให้ความเชื่อมั่น

ต่อลูกค้า และ 5) การเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ และศึกษา เฉพาะศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยว 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความรู้ 2) ทักษะ และ 3) คุณลักษณะส่วนบุคคล (David C.McClelland, เดวิด แมคเคลแลนด์ อ้างถึงในสุทธัญญาณ์ โอบอ้อม, 2557)

ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาเฉพาะการให้บริการนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวบริเวณ ย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ในแขวงวัดกัลยาณ์ เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์เฉพาะ

ศักยภาพบุคลากร หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี

ความรู้ หมายถึง ข้อมูลหรือสิ่งที่ถูกส่งสมมาจากการศึกษาทั้งในสถาบันการศึกษา สถาบันฝึกอบรมหรือสัมมนา หรือการศึกษาด้วยตนเอง รวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และประสบการณ์กับผู้รู้ทั้งในสายวิชาชีพเดียวกัน และต่างสายวิชาชีพ

ทักษะ หมายถึง สิ่งที่จะต้องพัฒนาและฝึกฝนให้เกิดขึ้น โดยจะต้องใช้ระยะเวลาเพื่อฝึกปฏิบัติให้เกิดทักษะนั้นขึ้นมา

คุณลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ความคิด ความรู้สึก เจตคติ ทศนคติ แรงจูงใจ ความต้องการส่วนบุคคล พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลนั้นเป็นสิ่งที่ติดตัวมา และไม่คอยจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาที่เปลี่ยนไป

ผู้พิการทางการเคลื่อนไหว หมายถึง บุคคลที่มีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องหรือการสูญเสียความสามารถของอวัยวะในการเคลื่อนไหว

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยว ชุมชนท้องถิ่น และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ได้ทราบคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวของบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี และสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการของบุคลากรเพื่อให้สามารถบริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

2. ผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยว ชุมชนท้องถิ่น และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ได้ทราบศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี และสามารถนำไปใช้ในการกำหนด

นโยบายและแผนการดำเนินงานในการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้สามารถให้รองรับนักท่องเที่ยวผู้พิการ
ทางการเคลื่อนไหวได้อย่างถูกต้อง เพิ่มความสะดวกในการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวผู้พิการ
ทางการเคลื่อนไหว และลดอาการบาดเจ็บที่เกิดจากการท่องเที่ยวได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี