

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากร
2. แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
3. ปัญหาการจัดการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหว
4. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ
5. แหล่งท่องเที่ยวในบริเวณริมน้ำ ฝั่งธนบุรี
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวความคิดในการวิจัย

#### แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากร

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาศักยภาพบุคลากรไว้ ดังนี้

กฤษณะ นันทะวิชัย (2560) ได้ให้ความหมายของ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ไว้ว่า เป็นกระบวนการวางแผนอย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรให้สูงขึ้น โดยวิธีการฝึกอบรม การให้การศึกษา และการพัฒนา

พัชรินทร์ คณิตขจรกุล (2560) ได้ให้ความหมายของ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ไว้ว่า หมายถึง กระบวนการวางแผนล่วงหน้าเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถ และปรับปรุงพฤติกรรมของบุคลากรในการทำงานให้แก่บุคลากรนั้น โดยองค์การเป็นผู้จัดขึ้นให้แก่บุคลากร ในระยะเวลาที่จำกัดผ่านกระบวนการพัฒนาปัจเจกบุคคล เช่น การฝึกอบรม และกระบวนการพัฒนาองค์กร ทั้งนี้เพื่อดึงเอาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อเอื้ออำนวยต่อการช่วยองค์การให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และยังมีหมายถึง การเพิ่มพูนทุนมนุษย์และการลงทุนในการพัฒนาเศรษฐกิจ

จินต์จุฑา จันท์ประสิทธิ์ (2559) ได้กล่าวถึง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ไว้ว่า เป็นการสร้างทุนมนุษย์ (Human Capital Building) และการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ให้มี

สมรรถนะสอดคล้องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมและสนองความต้องการขององค์กรในที่สุด

สมคิด ผลนิล (2558) ได้ให้ความหมายของ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ไว้ว่าหมายถึง กิจกรรมการพัฒนาบุคลากรในองค์กรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะของบุคลากร ส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น รวมทั้งเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร

ปรีดี ศรีสังข์ (2557) ได้ให้ความหมายของ การพัฒนาศักยภาพบุคลากร ไว้ว่าหมายถึง การพัฒนากำลังคน (Manpower Development) หรือการพัฒนาและการฝึกอบรมบุคลากร คือ กระบวนการในการพัฒนาและส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจ มีทักษะในการปฏิบัติงาน ตลอดจนทัศนคติและพฤติกรรมที่ดีเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นเรื่องสำคัญที่สุดขั้นต้นหนึ่งในการบริหาร การพัฒนาทรัพยากรมีผลมากต่อความสำเร็จขององค์กรสมัยใหม่ ซึ่งมีแนวโน้มในการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีขั้นสูง และมีแนวโน้มที่จะเป็นองค์กรขนาดใหญ่ ดังนั้น ควรเริ่มพัฒนาบุคลากรตั้งแต่เข้าทำงานใหม่ ๆ และต้องดำเนินการพัฒนาต่อไปเรื่อย ๆ ตลอดเวลาที่เขาทำงานอยู่ในองค์กร

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2551) ได้ให้ความหมายของ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ไว้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีองค์ประกอบของคำสองคำที่มารวมกัน ได้แก่ การพัฒนา (Development) และทรัพยากรมนุษย์ (Human) นำแนวคิดของทฤษฎีระบบเปิด (Open system) ที่ประกอบไปด้วย ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ผลลัพธ์ (Output/Outcomes) และการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) มาใช้อธิบายความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ดังภาพแสดงต่อไปนี้

ปัจจัยนำเข้า (Input)	กระบวนการ	ผลลัพธ์
“คน” เป็น ทรัพยากรที่สำคัญ และมีมูลค่า	(Process) เครื่องมือ (Interventions) ที่ ใช้ในการพัฒนาคน	(Output/Outcomes) ผลสำเร็จของเครื่องมือที่ ใช้ และประสิทธิภาพที่ เกิดขึ้นของพนักงาน

การให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)

ในแง่มุมมองของปัจจัยนำเข้า ทรัพยากรมนุษย์ถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีมูลค่า การพัฒนาความสามารถและศักยภาพของคนในองค์กรจึงเป็นเรื่องที่สำคัญที่ทุก ๆ องค์กรต่างพยายามแสวงหาเครื่องมือที่เหมาะสมในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของคนในองค์กรขึ้น ไม่มีเครื่องมือใดที่เหมาะสมกับทุก ๆ องค์กรโดยไม่มีการปรับเปลี่ยนให้เข้ากับวัฒนธรรมและความพร้อมขององค์กร การนำเครื่องมือด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มาใช้ไม่จำเป็นจะต้องลอกเลียนแบบจากบริษัทชั้นนำที่ได้ชื่อว่าเป็นวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด ทั้งนี้ ประเด็นที่น่าพิจารณาสำหรับผู้ที่จะเลือกใช้เครื่องมือในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรนั้นก็คือการคัดเลือกเครื่องมือให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกันไปในแต่ละแห่ง และพบว่าเครื่องมือหนึ่งอาจจะเหมาะสมกับองค์กรแห่งหนึ่งแต่ไม่เหมาะสมกับองค์กรอีกแห่งหนึ่งได้เช่นกัน เมื่อมีปัจจัยเรื่องคนและกระบวนการในการพัฒนาคนแล้ว สิ่งที่ขาดไม่ได้เลยคือการวัดผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาคน นั่นก็คือเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง ทั้งจากตัวบุคคล และตัวเครื่องมือที่ถูกนำมาใช้ด้วยการพยายามหาคำตอบจากคำถามที่ว่า 1.คนในองค์กรมีความสามารถและมีศักยภาพเพิ่มขึ้นมากน้อยแค่ไหน 2.ความสามารถของพนักงานที่เพิ่มขึ้นนั้นสามารถส่งผลต่อไปยังผลสำเร็จของทีมงาน หน่วยงาน และองค์กรบ้างหรือไม่ 3. เครื่องมือที่ถูกนำมาใช้นั้นดีและเหมาะสมกับองค์กรหรือไม่ และถ้ายังไม่ต้องการควรที่จะเลือกใช้เครื่องมือใดเพื่อส่งผลต่อการพัฒนาความสามารถและศักยภาพของพนักงานให้ดีขึ้น พบว่าจากคำตอบที่เกิดขึ้นนั้นจะใช้เป็นแนวทางในการคิดหาวิธีปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงเครื่องมือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะสมต่อไป

David C. McClelland (เดวิด แมคเคลแลนด์ อ้างถึงในสุทธยาณ์ โอบอ้อม, 2557) ได้ระบุไว้ว่า ศักยภาพของบุคลากร ประกอบไปด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes)

จากแนวคิดของการพัฒนาบุคลากรข้างต้น จะเห็นได้ว่า บุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร กระบวนการต่าง ๆ ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงจำเป็นต้องสอดประสานอยู่ในทุกกระบวนการทำงานขององค์กร เพื่อให้บุคลากรมีขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่เดียวกันองค์กร ก็ต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยเช่นเดียวกัน

### แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

ความหมายของการท่องเที่ยว

มีนักวิชาการให้ความหมายและคำจำกัดความของคำว่า การท่องเที่ยว ไว้หลายท่าน ดังนี้

สมบัติ กาญจนกิจ (2560) กล่าวว่า การท่องเที่ยว (Tourism) เป็นคำที่มีความหมายกว้างขวาง มิได้หมายความเฉพาะเพียงการเดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ หรือเพื่อความสนุกสนาน

บันเทิงเรีงมย์ดังที่ส่วนมากเข้าใจกัน การเดินทางเพื่อการประชุมสัมมนา เพื่อศึกษาหาความรู้ เพื่อ การกีฬา เพื่อการติดต่อธุรกิจ ตลอดจนการเยี่ยมญาติพี่น้องก็นับว่าเป็นการท่องเที่ยวทั้งสิ้น ฉะนั้น ปรากฏการณ์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในปัจจุบันจึงเป็นภาพใหญ่ที่มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นตามลำดับ จนกระทั่งมีผู้กล่าวว่า ธุรกิจการท่องเที่ยวในทุกวันนี้เป็นธุรกิจที่ใหญ่ที่สุดในโลกหากเทียบกับธุรกิจอื่น ๆ ที่เป็นรายการเดี่ยว ๆ (Single Item) ด้วยกัน

องค์การการท่องเที่ยวโลก (อ้างถึงในบุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา และเพ็ญศิริ ศรีคำภา, 2557) ได้ กำหนดความหมายของการท่องเที่ยวว่า การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางตามเงื่อนไข 3 ประการ คือ

1. เป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว แต่ไม่ใช่ไปตั้งหลักแหล่ง เป็นการถาวร
2. เป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจหรือความพึงพอใจของผู้เดินทางเอง โดยไม่ใช่ถูกบังคับ หรือไม่ใช่เพื่อทำสงคราม
3. เป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตาม ที่ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้ ฉันทซ์ วรรณถนอม (2552) กล่าวว่า การท่องเที่ยว คือ การเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยัง ที่อื่นเป็นการชั่วคราวเพื่อวัตถุประสงค์ในการพักผ่อน เที่ยวชม เพลิดเพลินหรือเพื่อวัตถุประสงค์อื่นใด ที่ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพ

Robinson, Luck and Smith (2013) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยว ไว้ว่า การท่องเที่ยวเป็นรูปแบบของการเดินทาง และการพักอาศัยชั่วคราวนอกบ้าน (นอกสภาพแวดล้อมปกติ) และการใช้บริการที่สนับสนุนการท่องเที่ยว เช่น การคมนาคม ที่พักแรม การบริการอาหาร และการ จัดประชุม เป็นต้น การท่องเที่ยวไม่เพียงแต่เป็นการเดินทางเพื่อความสุขหรือความพึงพอใจเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการเดินทางเพื่อการประชุมและธุรกิจส่วนตัว เช่น งานแต่งงาน งานเลี้ยงสังสรรค์ใน ครอบครัว การศึกษา ศาสนา การดูแลสุขภาพ และการเยี่ยมมิตรหรือคนรู้จัก เป็นต้น ดังนั้นการท่องเที่ยวไม่ใช่อุตสาหกรรมแต่เป็นกลุ่มของอุตสาหกรรม

G. Candela and P. Figini (2012) ได้กล่าวถึงการท่องเที่ยวไว้ว่า การท่องเที่ยวเป็นเรื่องเกี่ยวกับหลาย ๆ ส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น การเดินทาง การขนส่ง สถานที่ และยังรวมถึงร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึกอีกด้วย ในความเป็นจริงกิจกรรมการท่องเที่ยวได้รับความสนใจศึกษาจากหลาย สาขาวิชา เช่น เศรษฐศาสตร์ ภูมิศาสตร์ สังคมศาสตร์ วิทยาการจัดการ และประวัติศาสตร์

Swain and Mishra (2012) ได้กล่าวถึงการท่องเที่ยว ไว้ว่า การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ ประกอบไปด้วยกระบวนการและกิจกรรมหลายอย่าง โดยเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ระหว่าง นักท่องเที่ยวกับผู้ให้บริการ ชุมชนท้องถิ่น รัฐบาลท้องถิ่น และสิ่งแวดล้อม เป็นอุตสาหกรรมที่

ครอบคลุมอุตสาหกรรมหลายประเภท ทั้งที่พักแรม การคมนาคม การบริการอาหาร สถานที่ท่องเที่ยว บ้านเทิงและนันทนาการ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของธุรกิจการท่องเที่ยวในปัจจุบัน

Biederman (2008) ได้กล่าวถึงการท่องเที่ยว ไว้ว่า การท่องเที่ยวเป็นกลุ่มของอุตสาหกรรมที่มีทั้งการจัดกิจกรรมและการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่เดินทางเพื่อพักผ่อนและเยี่ยมญาติในวันหยุดเท่านั้น แต่ยังรวมถึงนักธุรกิจ ผู้ที่เดินทางเพื่อการศึกษา เพื่อสุขภาพ และเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ

โดยสรุปการท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราวเป็นการเดินทางโดยความสมัครใจของนักท่องเที่ยวเอง ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางที่หลากหลาย เช่น การพักผ่อนหย่อนใจ การเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ หรือความสนใจพิเศษอื่น ๆ ที่นักท่องเที่ยวแต่ละคนคาดหวังว่าจะได้รับจากการท่องเที่ยว ทั้งนี้วัตถุประสงค์ดังกล่าวต้องไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้

#### องค์ประกอบของทรัพยากรการท่องเที่ยว

Tourism Western Australia (2009) ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบของทรัพยากรการท่องเที่ยวตามทฤษฎี 5A's โดยมีรายละเอียด ดังนี้

##### 1. สิ่งดึงดูดใจ (Attraction) เช่น

1.1 สิ่งดึงดูดใจเชิงธรรมชาติ (Natural Attractions)

1.2 สิ่งดึงดูดใจที่มนุษย์สร้างขึ้น (Built Attractions) รวมถึงกิจกรรมที่มนุษย์จัดขึ้น ซึ่งเป็นสาเหตุให้นักท่องเที่ยวเดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยว เช่น สวนสนุก และกิจกรรมการประชุม (Meeting, Incentive, Exhibition, Convention (MICE))

1.3 สิ่งดึงดูดใจเชิงศิลปวัฒนธรรม (Cultural Attractions)

1.4 สิ่งดึงดูดใจเชิงชุมชนสัมพันธ์ (Social Attractions)

##### 2. กิจกรรม (Activities)

สถานที่ท่องเที่ยวควรจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวสามารถทำในช่วงเวลาที่พำนักและท่องเที่ยว ณ สถานที่นั้น เพื่อเพิ่มความน่าสนใจของการท่องเที่ยวและช่วงเวลาพักผ่อนของนักท่องเที่ยว กิจกรรมต่าง ๆ ควรมีความหลากหลายและตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวด้วย อาทิ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจับจ่ายใช้สอย กิจกรรมทางทะเล เช่น ดำน้ำ ว่ายน้ำ เป็นต้น

##### 3. การเข้าถึง (Access)

สภาพการเข้าถึง หมายถึง สภาพการคมนาคมไปสู่แหล่งท่องเที่ยว นั้น ๆ มีความสะดวกสบายเหมาะต่อการเดินทางท่องเที่ยวมากน้อยเพียงใด โดยพิจารณาจากระยะทาง จากจุดศูนย์กลางการท่องเที่ยวมาสู่แหล่งท่องเที่ยว เช่น ระยะทางจากตัวเมือง ซึ่งจะเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของพื้นที่

นั่น เป็นต้น พิจารณาจากลักษณะการเดินทางว่าเป็นอย่างไร เช่น โดยรถยนต์ เรือ หรือการเดินทาง  
สภาพของเส้นทางเอื้ออำนวยต่อการเดินทางมากน้อยเพียงใด มีสภาพเป็นถนนคอนกรีต ลาดยาง  
ลูกรัง หรือถนนดิน ถ้าเป็นแม่น้ำลำคลองต้องใช้เรือหรือแพ มีสิ่งกีดขวางหรือไม่ และถ้าเป็นทางเท้า  
สภาพทางเดินดีหรือไม่ ระยะทางเดินเหมาะกับนักท่องเที่ยวเพียงใด การจัดหาพาหนะสะดวกหรือ  
ยาก และค่าว่าจ้างแพหรือเรือ เป็นต้น ดังนั้นตัวแปรที่ใช้ในการประเมินสภาพการเข้าถึง อาจ  
พิจารณาได้จากความสะดวก อุปสรรคหรือสิ่งกีดขวางการเดินทาง ลักษณะการเดินทาง และสภาพ  
ถนน นอกจากนี้การเข้าถึงในแหล่งท่องเที่ยวยังหมายถึงสิ่งที่สามารถทำให้นักท่องเที่ยวรู้จักและทำให้  
นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้ง่ายขึ้น เช่น การลงเว็บไซต์ เป็นต้น

#### 4. สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities)

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งบริการขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการท่องเที่ยว และ  
ระบบสาธารณูปการ ซึ่งมีอยู่ในแหล่งท่องเที่ยว นั้น ๆ ที่นักท่องเที่ยวสามารถจะใช้ได้อย่าง  
สะดวกสบายมากน้อยเพียงใด เช่น ที่พักแรม ร้านอาหารและเครื่องดื่ม สถานบริการอื่น  
ๆ ระบบไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ สถานรักษาพยาบาล สถานีตำรวจ หรือระบบรักษาความปลอดภัย  
 เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะพิจารณาทั้งปริมาณและคุณภาพควบคู่กันไป และหากบริเวณแหล่งท่องเที่ยว  
ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบถ้วน ก็จะพิจารณาถึงความสะดวกและความใกล้เคียงที่จะไป  
อาศัยใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกจากแหล่งชุมชนข้างเคียงได้ยากง่ายเพียงใด ดังนั้น ตัวแปรที่ใช้  
ในการประเมินสิ่งอำนวยความสะดวก อาจพิจารณาได้จาก ระบบสาธารณูปโภค/สาธารณูปการ การ  
ให้บริการบ้านพัก สถานบริการต่าง ๆ ระบบสื่อความหมาย และระบบจัดการ

#### 5. ที่พัก (Accommodation)

สถานที่ท่องเที่ยวควรมีจำนวนที่พักที่เพียงพอ พร้อมทั้งมีความหลากหลายด้านราคาและการ  
บริการ และมีความเหมาะสมต่อสถานที่ ที่พักรออยู่ไม่ไกลจากแหล่งท่องเที่ยวมากนัก ทำให้  
นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยวได้ง่ายและมีความปลอดภัย

#### บทบาทสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นแหล่งที่มาของเงินตราต่างประเทศที่สำคัญยิ่ง การลงทุนใน  
อุตสาหกรรมท่องเที่ยว นอกจากผลประโยชน์จะตกอยู่ภายในประเทศแล้ว ยังช่วยสร้างงานสร้างอาชีพ  
อีกหลายแขนง และเกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจอีกด้วย นอกจากนี้ทางด้านสังคม การท่องเที่ยวก็  
เป็นการพักผ่อนที่ช่วยลดความตึงเครียด พร้อม ๆ กับสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้มาเยือนและ  
เจ้าของท้องถิ่น จะเห็นได้ว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และ  
การเมือง ดังนี้ (พิมพ์พรณ สุจารินพงศ์, 2559)

1. อุตสาหกรรมท่องเที่ยว สร้างงาน สร้างอาชีพอย่างกว้างขวาง เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่ต้องใช้คนในการบริการ
  2. อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่กระจายรายได้ไปสู่ประชากร สร้างงาน สร้างอาชีพมากมาย และยังเป็นอาชีพเสริมให้กับคนไทยอย่างกว้างขวาง
  3. อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศ เช่นเดียวกับการส่งออกสินค้าประเภทอื่น ๆ ไปจำหน่ายยังต่างประเทศ
  4. อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ช่วยสนับสนุนการฟื้นฟูศิลปวัฒนธรรม ประเพณี การละเล่น เป็นมรดกตกทอดที่ควรค่าแก่การนำออกมาเผยแพร่ให้กับคนไทยและชาวโลก เมื่อมีการท่องเที่ยวเป็นสื่อในการเผยแพร่และแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมดังกล่าว เจ้าของท้องถิ่นก็จะตระหนักถึงความสำคัญของมรดกทางศิลปวัฒนธรรมในแง่ของการเป็นทรัพยากรการท่องเที่ยว และจะช่วยฟื้นฟูและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไว้
  5. อุตสาหกรรมท่องเที่ยวนอกจากจะเป็นอุตสาหกรรมที่ทำให้เกิดความเจริญไปสู่ภูมิภาคต่าง ๆ และยังทำให้พื้นที่ที่ได้รับการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวมีความปลอดภัยและความมั่นคง จะเห็นได้ว่าหากแหล่งท่องเที่ยวใดมีความปลอดภัย นักท่องเที่ยวจะเลือกเดินทางไปแหล่งท่องเที่ยว นั้น
  6. อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ช่วยส่งเสริมสันติภาพและสัมพันธไมตรี และความเข้าใจอันดี ให้กับมนุษย์ต่างสังคม วัฒนธรรม ได้มารู้จักและเข้าใจกัน เพื่อที่จะนำไปสู่ความเป็นเพื่อนร่วมโลกและสันติภาพ
  7. อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ทำให้เกิดความกลมกลืนระหว่างการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยว รวมถึงการพัฒนาการท่องเที่ยวให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวแบบยั่งยืน
- จากความสำคัญดังกล่าวจะเห็นได้ว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้ให้กับประเทศ แต่ถ้าหากการพัฒนาทางด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ไม่ดีทั้งทางด้านการจัดการ การวางแผนนโยบายไม่มีคุณภาพ จะทำให้เกิดผลกระทบทางลบหลาย ๆ ด้านโดยเฉพาะอย่างยิ่งผลกระทบทางด้านวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม และด้านเศรษฐกิจภายในชุมชน

#### ธุรกิจท่องเที่ยว

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา และเพ็ญศิริ ศรีคำภา (2557) ได้กล่าวว่าธุรกิจท่องเที่ยวมีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 5 ธุรกิจ ได้แก่

1. ธุรกิจการขนส่ง แบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท ดังต่อไปนี้
  - 1.1 ธุรกิจการขนส่งด้วยรถยนต์หรือทางถนน เป็นผู้ประกอบธุรกิจให้บริการขนส่งด้วยรถยนต์จากที่อยู่ภูมิลำเนาเดิมไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ อันเป็นจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยว

ตามความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยเป็นผู้จัดการรถยนต์มาวิ่งในเส้นทางถนน และให้บริการของสถานีขนส่งทางรถยนต์เพื่อผลิตบริการขนส่งด้วยรถยนต์หรือทางถนน แล้วขายบริการที่ผลิตได้ให้นักท่องเที่ยว

1.2 ธุรกิจการขนส่งด้วยรถไฟหรือทางรถไฟ เป็นผู้ประกอบธุรกิจให้บริการขนส่งนักท่องเที่ยวด้วยรถไฟจากที่อยู่ภูมิลำเนาเดิมไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ อันเป็นจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวตามความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยเป็นผู้จัดหาขบวนรถไฟ เส้นทางรถไฟ และสถานีรถไฟเพื่อผลิตบริการขนส่งด้วยรถไฟหรือทางรถไฟ แล้วขายบริการที่ผลิตได้ให้นักท่องเที่ยว

1.3 ธุรกิจการขนส่งด้วยเรือหรือทางน้ำ เป็นผู้ประกอบธุรกิจให้บริการขนส่งด้วยเรือจากที่อยู่ภูมิลำเนาเดิมไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ อันเป็นจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวตามความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยเป็นผู้จัดหาเรือ เส้นทางเดินเรือ และให้บริการของท่าเรือเพื่อผลิตบริการขนส่งด้วยเรือหรือทางน้ำ แล้วขายบริการที่ผลิตได้ให้นักท่องเที่ยว

1.4 ธุรกิจการขนส่งด้วยเครื่องบินหรือทางอากาศ เป็นผู้ประกอบธุรกิจการให้บริการขนส่งด้วยเครื่องบินจากที่อยู่ภูมิลำเนาเดิมไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ อันเป็นจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวตามความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยเป็นผู้จัดหาเครื่องบิน เส้นทางบิน แล้วให้บริการเครื่องช่วยการเดินอากาศและท่าอากาศยานเพื่อผลิตบริการขนส่งด้วยเครื่องบินหรือทางอากาศ แล้วขายบริการที่ผลิตได้ให้นักท่องเที่ยว

## 2. ธุรกิจที่พักแรม แบ่งออกได้เป็น 11 ประเภท ดังต่อไปนี้

2.1 ธุรกิจโรงแรม (Hotel) เป็นธุรกิจที่พักแรมที่สร้างขึ้นเฉพาะและแบ่งเป็นห้องพัก มีสิ่งอำนวยความสะดวกทุกอย่างพร้อมให้บริการแก่นักท่องเที่ยว โดยเก็บค่าเช่าเป็นรายวัน ซึ่งธุรกิจโรงแรมเป็นที่พักแรมที่มีคนรู้จักและนิยมพักกันมากที่สุด เนื่องจากมีบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมที่สุด

2.2 ธุรกิจโมเตล (Motel) เป็นธุรกิจที่พักแรมที่สร้างขึ้นเฉพาะและเก็บค่าเช่า โดยมีห้องพักพร้อมที่จอดรถเฉพาะห้องพักแต่ละห้อง และ/หรือมีห้องส่วนหนึ่งที่มีลักษณะและการใช้สอยสำหรับแขกเช่นเดียวกับโรงแรม

2.3 ธุรกิจเรือนแรมหรือเพนชั่นหรือบอร์ดดิ้งเฮ้าส์ (Guest House, Pension, Boarding House) เป็นธุรกิจที่พักแรมโดยใช้บ้านที่ดัดแปลงหรือสร้างขึ้นเพื่อแบ่งเป็นห้องให้นักท่องเที่ยวเข้าพักแรมและเก็บค่าเช่า ตามปกติมักตั้งอยู่ย่านชุมชนในเมืองใหญ่ ๆ ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งนักท่องเที่ยวจะมาเช่านอนเฉพาะในเวลากลางคืน ส่วนเวลากลางวันจะออกเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยว

2.4 ธุรกิจบ้านพักในบ้านหรือบ้านพักในฟาร์ม (Home Stay, Farm Stay) เป็นธุรกิจที่พักแรมที่เจ้าของบ้านหรือเจ้าของฟาร์มในหมู่บ้านจัดสร้างขึ้นหรือดัดแปลงเป็นห้องพักแรมและเก็บค่าเช่า



2.5 ธุรกิจบังกะโลหรือกระท่อมหรือเรือนทัศนาจร (Bungalow, Cottage Tourist-House) เป็นธุรกิจที่พักแบบบ้านเป็นหลัง ๆ ให้นักท่องเที่ยวใช้พักผ่อนและเก็บค่าเช่า ตามปกติมักตั้งอยู่ในบริเวณใกล้แหล่งท่องเที่ยว ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ โดยนักท่องเที่ยวต้องจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เอง แต่อัตราค่าเช่าอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

2.6 ธุรกิจห้องชุดหรืออพาร์ทเมนต์ (Condominium, Apartment) เป็นธุรกิจที่พักแบบมีห้องนอนกับห้องครัวรวมอยู่ด้วยกันและเก็บค่าเช่า ซึ่งสามารถทำอาหารและร่วมรับประทานอาหารบนที่พักร่วมกันได้ เหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวที่มักกินแบบครอบครัว

2.7 ธุรกิจหอพัก (Hostel, Dormitory) เป็นธุรกิจที่พักแบบที่กลุ่มบุคคลหรือสถาบันจัดไว้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเข้าพักและเก็บค่าเช่า ส่วนใหญ่มักเป็นอาคารเก่าที่ได้รับการดัดแปลงเพื่อให้มีสภาพเหมาะสมที่จะใช้เป็นที่พักร่วมกัน บางแห่งอาจจะมีบริการอาหารมื้อเช้า หรือมีห้องครัวที่ใช้ร่วมกับผู้เข้าพักคนอื่น ๆ สำหรับประกอบอาหารรับประทานเอง มักจ่ายค่าเช่าในอัตราต่ำมาก ผู้เข้าพักมักเป็นหนุ่มสาววัยรุ่นที่ชอบแบกเครื่องนอนและเครื่องครัวติดตัวไป

2.8 ธุรกิจหมู่บ้านตากอากาศ (Resort) เป็นธุรกิจที่พักแบบที่สร้างขึ้น ประกอบด้วยอาคารหลาย ๆ หลัง ซึ่งแต่ละอาคารจะมีห้องพักจำนวนหนึ่งให้นักท่องเที่ยวเข้าพักและเก็บค่าเช่า โดยอาคารที่พักเหล่านี้มักสร้างล้อมรอบบริเวณที่จัดสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาพักได้ใช้ร่วมกัน

2.9 ธุรกิจที่ตั้งแคมป์หรือที่จอดรถคาราแวน (Campground, Caravan Parking) เป็นธุรกิจที่พักแบบที่จัดบริเวณพื้นที่ไว้สำหรับบริการแก่นักเดินทางที่ต้องการเช่าที่ตั้งแคมป์พักผ่อน หรือเช่าที่จอดรถคาราแวนซึ่งเป็นรถมีหลังคาใช้เป็นที่อยู่ได้โดยใช้พ่วงกับรถยนต์ (อเมริกาเรียกว่า Trailer) โดยบริเวณดังกล่าวจะมีบริการด้านสุขาภิบาล เช่นห้องสุขา ห้องอาบน้ำ น้ำดื่ม ท่อระบายน้ำ เก็บขยะ เป็นต้น บางแห่งมีบริการร้านอาหาร ร้านค้า ปั่นน้ำมันด้วย มักจ่ายค่าเช่าในอัตราต่ำมาก

2.10 ธุรกิจห้องพักพร้อมอาหารเช้า (Bed and Breakfast) เป็นธุรกิจที่พักแบบที่เจ้าของบ้านมีห้องเหลือแบ่งให้นักเดินทางเช่า โดยคิดค่าเช่ารวมกับอาหารเช้า แต่ไม่มีบริการอาหารมื้ออื่น ๆ ซึ่งมีบริการหลายระดับทั้งที่ราคาถูกและราคาปานกลาง

2.11 ธุรกิจเรือแบบบ้าน (House Boat) เป็นธุรกิจที่พักในเรือแบบบ้านที่สร้างขึ้นเพื่อบริการนักท่องเที่ยว โดยเก็บค่าเช่า เช่นในฟลอริดาเรียกว่า Fletel เป็นเรือแบบโมเตลนักท่องเที่ยวชอบมาก เป็นต้น

### 3. ธุรกิจอาหารและบันเทิง ธุรกิจอาหารแบ่งออกได้เป็น 7 ประเภท ดังต่อไปนี้

3.1 ธุรกิจอาหารจานด่วน (Fast-Food) เป็นธุรกิจอาหารที่กำลังขยายตัวอย่างรวดเร็วในปัจจุบันเพื่อรองรับชีวิตของผู้คนในเมืองธุรกิจขนาดใหญ่ที่ต้องรีบร้อนในการทำงาน ซึ่งธุรกิจอาหาร

งานด่วนจะบริการอาหารแก่ลูกค้าทั้งที่รับประทานในร้านหรือซื้อออกไป รายการอาหารที่บริการมีค่อนข้างจำกัด แต่ราคาค่อนข้างต่ำ

3.2 ธุรกิจอาหารสำเร็จรูปเดลี (Deli Shop) เป็นธุรกิจอาหารผสมผสานการให้บริการอาหารสำเร็จรูปประเภทเนื้อแช่แข็ง เนย แซนวิช สลัด และอาหารสำเร็จรูปประเภทอื่น ๆ ซึ่งปัจจุบันนี้กำลังได้รับความนิยมจากลูกค้ามาก

3.3 ธุรกิจอาหารบุฟเฟต์ (Buffet) เป็นธุรกิจอาหารแบบช่วยตัวเองของลูกค้า ปกติมักจะบริการอาหารและเครื่องดื่ม สำหรับอาหารที่บริการแก่ลูกค้าจะเป็นประเภททุกอย่างตามสั่ง อาหารที่บริการจะมีเพียงราคาเดียว โดยมีราคาที่ไม่สูงนักเพื่อดึงดูดลูกค้าให้มาอุดหนุน

3.4 ธุรกิจคอฟฟี่ชอป (Coffee Shop) เป็นธุรกิจอาหารที่มีลักษณะการให้บริการแบบรวดเร็ว ลูกค้าหมุนเวียนเข้าไปรับประทานโดยใช้เวลาน้อย การให้บริการของธุรกิจอาหารประเภทนี้ส่วนใหญ่เป็นการให้บริการที่เคาน์เตอร์ การตกแต่งภายในร้านก็ไม่หรูหรา แต่เป็นการตกแต่งแบบง่าย ๆ

3.5 ธุรกิจคาเฟ่ที่เรีย (Cafeteria) เป็นธุรกิจอาหารที่บริการตัวเอง ซึ่งอาหารส่วนใหญ่ค่อนข้างจำกัดกว่าภัตตาคารทั่ว ๆ ไป ท่าเลที่ตั้งต้องเป็นที่ซึ่งมีผู้คนจำนวนมากเดินผ่าน เช่นตั้งอยู่ที่ศูนย์การค้า สนามบิน สถาบันศึกษา ย่านสำนักงาน เป็นต้น ธุรกิจอาหารประเภทนี้ต้องการสถานที่เตรียมอาหารค่อนข้างมาก ความรวดเร็วในการให้บริการก็เป็นสิ่งสำคัญ เพราะลูกค้าจะมีค่อนข้างมากในช่วงเวลามื้ออาหารต่าง ๆ

3.6 ธุรกิจอาหารกูร์เมต์ (Gourmet) เป็นธุรกิจอาหารที่ต้องลงทุนค่อนข้างสูงกว่าภัตตาคารหรือร้านอาหารประเภทอื่น ๆ เพราะต้องตกแต่งให้มีสภาพแวดล้อมที่ค่อนข้างหรู ซึ่งธุรกิจอาหารประเภทนี้มุ่งลูกค้าที่ต้องการมาตรฐานระดับค่อนข้างสูง และพร้อมที่จะจ่ายแพงเพื่อซื้อบริการที่พึงพอใจ

3.7 ธุรกิจอาหารเฉพาะกลุ่มเชื้อชาติ (Ethnic) เป็นธุรกิจอาหารที่ให้บริการอาหารพิเศษเฉพาะรายการอาหารประจำท้องถิ่นหรือประจำชาติ เช่น ภัตตาคารอาหารจีน ภัตตาคารอาหารญี่ปุ่น ภัตตาคารอาหารฝรั่งเศส ภัตตาคารอาหารอิตาลี ภัตตาคารอาหารเยอรมัน เป็นต้น การตกแต่งภายในร้านก็เน้นลักษณะประจำชาติเช่นเดียวกับรายการอาหารและเครื่องแบบพนักงาน

ธุรกิจบันเทิง หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการด้านความเบิกบานรื่นเริงใจแก่นักท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความสุขสนุกสนาน เช่น บาร์ ไนต์คลับ คาบาเร่ต์ สถานอาบอบนวด สถานนวดแผนโบราณ โรงภาพยนตร์ โรงละคร โรงจิว ศูนย์วัฒนธรรม ศูนย์สังคีต สนามมวย สนามแข่งรถ สนามแข่งม้า เป็นต้น

4. ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ แบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ดังต่อไปนี้

4.1 ธุรกิจนำเที่ยวประเภทนำเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tour)

- 4.2 ธุรกิจนำเที่ยวประเภทนำนักท่องเที่ยวต่างชาติเที่ยวประเทศไทย (Inbound Tour)
- 4.3 ธุรกิจนำเที่ยวประเภทนำนักท่องเที่ยวชาวไทยไปเที่ยวยังต่างประเทศ (Outbound

Tour)

5. ธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึก แบ่งธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึกของไทยออกได้เป็น 6 ประเภท ดังต่อไปนี้

- 5.1 ธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึกประเภทผ้าไหมไทย
- 5.2 ธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึกประเภทเครื่องประดับอัญมณี
- 5.3 ธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึกประเภทเครื่องเงิน
- 5.4 ธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึกประเภทเครื่องเงิน
- 5.5 ธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึกประเภทเครื่องปั้นดินเผา
- 5.6 ธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึกประเภทหัตถกรรมอื่น ๆ

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา และเพ็ญศิริ ศรีคำภา (2557) ได้กล่าวถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ไว้ว่า แนวทางการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติและประเภทวัฒนธรรมนั้น มีแนวทางคือ การดูแลรักษาความสะอาด เนื่องจากทรัพยากรการท่องเที่ยวเป็นสิ่งดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเข้าไปเยี่ยมชม ถ้าหากเกิดความสกปรกขึ้นในสถานที่เหล่านั้น ย่อมทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความไม่ประทับใจ จึงต้องมีเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดอย่างใกล้ชิด พร้อมกับจัดเตรียมภาชนะไว้รองรับขยะมูลฝอยอย่างเพียงพอ และต้องขอความร่วมมือนักท่องเที่ยวให้ช่วยกันรักษาความสะอาดด้วย

การพัฒนาการท่องเที่ยวรวมถึงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการท่องเที่ยวนั้น เราจึงต้องคำนึงถึงบุคลากรที่อยู่ในธุรกิจการท่องเที่ยวประเภทต่าง ๆ ด้วย เนื่องจากเป็นบุคลากรที่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวโดยตรง เป็นผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวโดยตรง นอกจากบุคลากรเหล่านี้แล้ว ชุมชนท้องถิ่นที่อยู่ภายในแหล่งท่องเที่ยวก็ถือเป็นส่วนหนึ่งของบุคลากรการท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน

### **ปัญหาการจัดการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหว**

ปัญหาการจัดการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาอย่างยาวนานสำหรับการจัดการท่องเที่ยวในประเทศไทย มีนักวิชาการได้กล่าวถึงปัญหานี้มากมาย ดังนี้

พิทักษ์ ศิริวงศ์ และปัทมอร เสี่ยงแดง (2554) ได้กล่าวไว้ว่าในปัจจุบันนักท่องเที่ยวกลุ่มที่มีข้อจำกัดทางกายภาพ เช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุ เป็นคนกลุ่มหนึ่งที่ต้องการท่องเที่ยวแต่ได้ประสบปัญหาและอุปสรรคในเรื่องข้อมูลข่าวสารเพื่อวางแผนการท่องเที่ยว หากสถานประกอบการเห็นความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้และเตรียมจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ ผู้พิการในเรื่องข้อมูลข่าวสารเพื่อ

การวางแผนการท่องเที่ยว การจัดให้มีระบบการบริการขนส่งที่เอื้ออำนวยสำหรับผู้พิการ โรงแรม สถานที่พัก รวมถึงการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มคนดังกล่าวอย่างเป็นระบบและครบวงจรย่อมทำให้นักท่องเที่ยวในกลุ่มนี้มีความสนใจเดินทางท่องเที่ยว รวมทั้งผู้พิการจากต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากยิ่งขึ้น

สถาบันสร้างเสริมสุขภาพคนพิการ (2553) ได้ระบุว่า เมื่อเทียบกับประเทศที่พัฒนาแล้วหลายๆ ประเทศ ไม่ว่าจะเป็นญี่ปุ่นหรือยุโรป เมืองไทยเราอาจบกพร่องในเรื่องของการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกให้คนพิการและผู้สูงอายุจนอาจถูกตราหน้าได้ว่าเป็นประเทศที่ละเลยสิทธิของคนพิการและผู้สูงอายุอยู่เสมอ มิได้มาแก้ต่างแต่ทว่ากั้นตามจริง เวลาเราท่องเที่ยว นอกจากเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกแล้ว เราต้องการอะไรที่มากกว่านั้นหรือไม่ อาทิ น้ำใจไมตรี การเคารพในคุณค่าและให้เกียรติในฐานะเพื่อนมนุษย์ ระหว่างเดินเข้าโรงแรมชั้นหนึ่งที่เพียบพร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกทุกอย่าง หากทว่าในแง่ความรู้สึกเราอาจตัวลีบเล็ก ใจฝ่อตั้งแต่พนักงานเหยียดหยามและเราถูกแบ่งชั้นเพียงเพราะเขาเห็นยี่ห้อรถที่เราขับยังไม่ต้องพูดถึงที่คนพิการมักเล่าให้ฟังว่าความพิการหรือไม่พิการจะถูกแยกขั้วด้วยการปฏิบัติที่แตกต่าง ไม่ว่าจะปฏิบัติดีโดยการเอาใจใส่เป็นพิเศษหรือการละเลยล้วนเป็นการกระทำที่สะท้อนให้เห็นว่าคนพิการถูกมองว่าไม่เหมือนกับคนทั่วไปจึงต้องปฏิบัติด้วยต่าง สิ่งเหล่านี้อาจพบได้เสมอเช่นกันในประเทศที่ได้ชื่อว่ามีสิ่งอำนวยความสะดวกและสามารถทำให้คนพิการเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวได้อย่างดีเยี่ยม

ชุกลิน อุ่นวิจิตร และคณะ (2557) ได้กล่าวว่า การท่องเที่ยวและนันทนาการเพื่อคนพิการยังเป็นเรื่องที่มีผู้สนใจน้อย ทั้งตัวคนพิการเองและหน่วยงานที่สนับสนุนคนพิการ เพราะทุกฝ่ายยังเห็นว่าปัจจัยที่ใช้ในชีวิตประจำวันซึ่งเป็นความต้องการพื้นฐานและการส่งเสริมอาชีพมีความสำคัญกว่าการท่องเที่ยวและนันทนาการ

กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2561) ได้รายงานสถานการณ์คุณภาพชีวิตคนพิการของประเทศไทยประจำปี 2560 ในตัวชี้วัด การได้รับบริการ พบว่า ผู้พิการส่วนใหญ่มีความต้องการได้บริการผู้ช่วยผู้พิการ เป็นจำนวนถึงร้อยละ 52.92

สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งจราจร กระทรวงคมนาคม (2558) ได้จัดทำ คู่มือการให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่คนพิการแต่ละประเภทและผู้สูงอายุสำหรับหน่วยงานที่ให้บริการภาคขนส่ง โดยระบุไว้ว่า ผู้ให้บริการภาคขนส่งต้องเข้าใจมุมมองของผู้พิการและผู้สูงอายุตระหนักถึงเวลาและความพยายามที่ผู้พิการและผู้สูงอายุจะต้องใช้มากกว่าผู้โดยสารทั่วไปในการเดินทาง เช่น คุณควรตระหนักว่าผู้พิการและผู้สูงอายุอาจไม่มีความคล่องตัวหรือความยืดหยุ่นในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด คุณต้องทำความเข้าใจว่าการปรับตัวของผู้พิการและผู้สูงอายุเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดอาจต้องได้รับการดูแลหรือบริการเพิ่มเติมเป็นพิเศษ

นอกจากนี้สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งจราจร กระทรวงคมนาคม (2558) ยังได้กล่าวไว้ว่า ผู้ให้บริการผู้พิการและผู้สูงอายุต้องเป็นตัวของตัวเองและระมัดระวังตัว คุณควรเป็นของตัวเอง ผ่อนคลาย และใช้ภาษาปกติในการสนทนากับผู้พิการและผู้สูงอายุ เช่นเดียวกับที่ใช้กับคนทั่วไป ระมัดระวังการแสดงออกทางกายของตัวคุณที่อาจแสดงถึงความรำคาญหรือความไม่พอใจ คุณต้องเคารพในความเป็นส่วนตัวของผู้พิการและผู้สูงอายุ การถามผู้พิการเกี่ยวกับความพิการของเขา อาจทำให้เกิดความรู้สึกว่าถูกสอดส่องดูและอาจเกิดความรู้สึกว่าความพิการของผู้พิการนั้นได้รับความสนใจมากกว่าความเป็นคนของเขา

ฉัตรรัตน์ นงค์ทอง (2560) ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และความต้องการของผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในการทำกิจกรรม โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ปัญหา อุปสรรค และความต้องการของผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในการทำกิจกรรม

ปัญหา อุปสรรค	ความต้องการ
1. มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหว 1.1 เคลื่อนไหวไม่ได้ 1.2 เคลื่อนไหวช้า 1.3 เคลื่อนไหวลำบาก	1. อุปกรณ์และเครื่องช่วยในการเคลื่อนไหว
2. การเข้าถึงสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม เช่น 2.1 อาคารที่ไม่มีทางลาด 2.2 ไม่มีลิฟต์ 2.3 ไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการ	2. ปรับสภาพทางสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อผู้พิการ
3. ทักษะของคนในสังคมที่มีต่อผู้พิการหรือความพิการ 3.1 ความพิการเป็นเวรเป็นกรรม น่าสงสาร เวทนา และควรจะได้รับการสงเคราะห์ช่วยเหลืออย่างเดียว 3.2 ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ ต้องพึ่งพาผู้อื่น 3.3 เป็นภาระของสังคม 3.4 ควรอยู่แต่ในบ้าน	3. โอกาสในการเข้าไปมีส่วนร่วมในสังคม 3.1 ต้องการความเข้าใจ ไม่ใช่สงสาร เวทนา (ผู้พิการเป็นทรัพยากรสำคัญ เป็นมนุษย์คนหนึ่งของสังคม มีศักยภาพ และสามารถพัฒนาไปสู่การมีวิถีชีวิตอิสระตามศักยภาพของตนเองได้) 3.2 เปลี่ยนคำว่า “ภาระ” เป็น “พลัง”

จะเห็นว่ามิ้นักวิชาการได้ตระหนักถึงปัญหาของการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวจำนวนมาก จึงควรหาทางแก้ปัญหาเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

## แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman Ziethaml and Berry (1990) ได้อธิบายคุณภาพของการให้บริการ โดยระบุว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติของการรับรู้ ประกอบด้วย 5 มิติหลัก ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา และพรภัทรวดี วงศ์ปิ่นทะนัน (2557) ได้กล่าวไว้ว่า เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการให้บริการท่องเที่ยวขึ้นขึ้นอยู่กับกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในการบริการ จึงเป็นเรื่องสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานบริการท่องเที่ยว เพราะความรู้ความเข้าใจในความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและเติบโตของธุรกิจท่องเที่ยว และส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

นอกจากนี้บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา และพรภัทรวดี วงศ์ปิ่นทะนัน (2557) ยังได้กล่าวไว้ว่า ความจำเป็นอย่างหนึ่งของผู้ประกอบธุรกิจท่องเที่ยวจะต้องตระหนักก็คือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวในฐานะผู้รับบริการซึ่งมีความหลากหลายและแตกต่างกัน ด้วยการสร้างสัมพันธ์ที่ดีในลักษณะการแลกเปลี่ยนต่อกัน โดยผู้ประกอบธุรกิจท่องเที่ยวในฐานะผู้ให้บริการท่องเที่ยวจะต้องพยายามประยุกต์ใช้หลักจิตวิทยาบริการท่องเที่ยวให้เข้าถึงจิตใจของบุคคล แล้วจึงใจให้เกิดความต้องการและพฤติกรรมการตัดสินใจมาใช้บริการท่องเที่ยวของตน จากนั้นก็ต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ และให้ธุรกิจท่องเที่ยวประสบความสำเร็จเจริญก้าวหน้าต่อไป

### แหล่งท่องเที่ยวในบริเวณริมน้ำ ฝั่งธนบุรี

วิद्या เขตบุญชาติ (2548) ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวริมน้ำเจ้าพระยาของประเทศ ไทย โดยพบว่าแหล่งท่องเที่ยวในบริเวณริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ที่สำคัญมี ดังนี้

กุฎีจีน ริมคลองบางกอกใหญ่ฝั่งใต้มีคนจีนอยู่มาตั้งแต่สมัยอยุธยา จึงเรียกว่า “กุฎีจีน” ซึ่งใกล้กันก็มีชุมชนของชาวคริสต์ (คาทอลิก) เป็นชาวโปรตุเกสและฝรั่งเศส มีมัสยิดต้นสนและมัสยิดปลายนา นอกนั้นมีชุมชนที่มีอาชีพเฉพาะ เช่น บ้านบุ (ชั้นลงหิน) ใกล้วัดสุวรรณาราม บ้านหมอตรอกวัดอรุณ บ้านช่างหล่อหลังวัดระฆัง เป็นต้น

วัดช่างตาครุสหรือวัดมหากางเขน สมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราชได้พระราชทานที่ดินให้บาทหลวงกอร์เร่ (Gorre) สร้างวัดช่างตาครุส และเป็นที่อยู่ของชาวโปรตุเกสที่นับถือคริสต์ มีชื่อเดิมว่า “ค่ายช่างตาครุส” เมื่อวันที่ 14 กันยายนพ.ศ. 2312 อาคารวัดที่เห็นอยู่ในปัจจุบันได้ก่อสร้างสมัยรัชกาลที่ 6 ระหว่างปี พ.ศ. 2456-2459 เป็นสถาปัตยกรรมแบบอิตาลี ภายในมีรูปซึ่งเรียกว่า พระรูป 14 ภาค กระจกสี และระฆัง 16 ใบ ระฆังชุดนี้สั่งมาจากต่างประเทศ มีเสียงดังไพเราะมาก ได้ถูกติดตั้งประดับไว้ให้อยู่จนถึงปัจจุบัน บริเวณรอบวัดเป็นชุมชนชาวคริสต์คาทอลิก มีโรงเรียนสตรีมีชื่อเสียงคือ ช่างตาครุสคอนแวนต์ บริหารโดยคณะภคินีเซนต์ปอล เดอชาร์ตร ชาวบ้านรู้จักทำขนมที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักกันว่า “ขนมฝรั่งกุฎีจีน” ซึ่งเป็นอาชีพเสริม นำรายได้มาสู่ชุมชนแห่งนี้

มัสยิดบางหลวง (ชุมชนกุฎีขาว) ตั้งอยู่ที่คลองบางหลวงที่ปากคลอง ต่อมัสยิดเป็นอาคารทรงไทยหาสีขาว ชาวบ้านจึงเรียกว่า “กุฎีขาว” ไม่สามารถมองเห็นได้จากแม่น้ำเจ้าพระยา

คลองบางกอกใหญ่ (คลองบางหลวง) - คลองชักพระ - คลองบางกอกน้อย คลอง 3 คลองนี้เป็นคลองติดต่อกัน เริ่มจากปากคลองบางกอกใหญ่มีป้อมวิชัยประสิทธิ์ตั้งอยู่เห็นได้ชัดเจนจากคลองบางกอกใหญ่ อาจเดินเรือไปทางซ้ายเข้าคลองด่านหรือใช้เส้นทางซ้ายคลองชักพระไปออกคลองบางกอกน้อยกลับเข้าแม่น้ำเจ้าพระยาได้ ใกล้ปากคลองบางกอกน้อยจะเห็นพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเรือพระราชพิธี และสถานีรถไฟบางกอกน้อย

วัดกัลยาณมิตร สร้างขึ้นในสมัยรัชกาลที่ 3 ผู้ที่ได้สร้างวัดนี้ถวาย คือ เจ้าพระยานิกรบดินทร (โต กัลยาณมิตร) เมื่อปี พ.ศ. 2368 พระอุโบสถเป็นสถาปัตยกรรมจีน มีปูนเป็นลวดลายดอกไม้ประดับกระเบื้องเคลือบสลัปลายจีน ส่วนพระวิหารหลวงสร้างแบบไทย เป็นที่ประดิษฐานหลวงพ่โต พระพุทธรูปปางมารวิชัย

วัดอรุณราชวราราม เมื่อสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราชทรงเสด็จศึกจากการขับไล่พม่าแล้วเสด็จมาเมืองธนบุรีโดยทางชลมารค เมื่อขบวนเรือพระที่นั่งมาถึงบริเวณหน้าวัดมะกอกนอกซึ่งเป็นวัดเก่าแก่แต่สมัยอยุธยาเป็นเวลาเช้ารุ่งแจ้งพอดี ตั้งแต่นั้นมาวัดมะกอกนอกจึงถูกเรียกว่า “วัดแจ้ง” ต่อมาได้รับพระราชทานนามว่า “วัดอรุณราชวราราม” ส่วนวัดมะกอกในก็คือ “วัดนวลนรดิศ” ในปัจจุบัน ในสมัยพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกนั้น ได้ทรงโปรดให้เจ้าฟ้าอิศรสุนทร (รัชกาลที่ 2) ทรงปฏิสังขรณ์วัดและสร้างโบสถ์วิหารใหม่ ต่อมาเมื่อสมเด็จพระพุทธเลิศหล้านภาลัยทรงขึ้นครองราชย์แล้วทรงก่อสร้างพระปรางค์ให้สูงขึ้นและประดับกระเบื้องสีต่าง ๆ ในลานวัดมีตุ๊กตาจากประเทศจีนเรียงรายอยู่จำนวนมาก และมียักษ์ซึ่งเรียกว่า “ยักษ์วัดแจ้ง” ที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ มีพระราชานุญาตของรัชกาลที่ 2 อยู่ในบริเวณริมแม่น้ำเจ้าพระยาอีกด้วย โดยวัดอรุณราชวรารามเคยเป็นที่ประดิษฐานพระแก้วมรกต องค์พระปรางค์วัดอรุณราชวรารามถูกก่อสร้างด้วยการก่ออิฐถือปูนประดับด้วยกระเบื้องเคลือบจาน - ชาม เบญจรงค์ และเปลือกหอย มีลายดอกไม้ ใบไม้ และอื่น ๆ ที่ยอดพระปรางค์เป็นนาคคู่และมงกุฎปิดทอง ยักษ์ 2 ตนที่เรียกว่า ยักษ์วัดแจ้งนี้ ยักษ์ขวาคือ สหัสเดชะ ส่วนยักษ์เขียว คือ ทศกัณฐ์

นอกจากนั้นสำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา (2550) ยังได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวใน ย่านกุฎีจีน ไว้ว่า

ย่านกุฎีจีนนับเป็นชุมชนเก่าแก่ริมคลองวัดกัลยาณมิตรที่มีมาแต่ครั้งสมัยกรุงศรีอยุธยา ต่อมาเมื่อกรุงธนบุรีได้รับการสถาปนาเป็นราชธานี ย่านนี้ก็เติบโตขึ้นเป็นที่ตั้งถิ่นฐานของคนกลุ่มชนต่าง ๆ ที่อพยพจากกรุงศรีอยุธยามาสืบมาเพื่อสร้างบ้านแปงเมืองใหม่ จึงปรากฏสถานที่ที่น่าสนใจ ดังเช่นศาสนสถานทั้งของชาวไทย จีน ฝรั่ง และมุสลิม บริเวณย่านเก่ากุฎีจีนบนฝั่งดินริมแม่น้ำเจ้าพระยาแห่งนี้มีศาสนสถานที่สำคัญคือวัดช่างดาครุส หรือวัดมหากงเขน ซึ่งเป็นวัดคริสต์ในนิกายโรมันคาทอลิก วัดแห่งนี้นอกจากจะเป็นศูนย์กลางของชุมชนชาวคริสต์เชื้อสายโปรตุเกสที่อพยพมาในสมัยสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราชแล้ว ชื่อของย่านนี้ยังมีที่มาจากลักษณะของโบสถ์เก่าในวัดช่างดาครุสที่สร้างด้วยไม้ ซึ่งเป็นสถาปัตยกรรมผสมผสานกันระหว่างตะวันตกและจีน กล่าวคือ มีลวดลายปูนปั้นที่โค้งตอนปลายดูอ่อนช้อย คล้ายปูนปั้นบนหลังคาศาลเจ้าจีนนั่นเอง

บริเวณไม่ไกลจากวัดช่างดาครุสนักมีศาลเจ้าแม่กวนอิมที่เรียกกันว่า ศาลเจ้าเกียนอันเกง ศาลเจ้าแห่งนี้สร้างขึ้นโดยชาวจีนฮกเกี้ยน ที่ตามเสด็จสมเด็จพระเจ้าตากสินมาตั้งกรุงใหม่ในสมัยธนบุรี แต่เดิมนั้นบริเวณศาลเจ้าแห่งนี้เป็นที่ตั้งของศาลเจ้าโจวซือกงและศาลเจ้ากวนอู ต่อมาภายหลังในสมัย



พระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว ศาลเจ้าทั้งสองแห่งนี้ได้ถูกรื้อถอนลงเพื่อสร้างเป็นศาลเจ้าหลังใหม่ พร้อมกับอัญเชิญเจ้าแม่กวนอิม มาเป็นองค์ประธาน ปัจจุบันศาลเจ้าเกียนอันเกงหลังนี้อยู่ในความดูแลของตระกูลสิมะเสถียร ซึ่งเป็นตระกูลเก่าแก่ตระกูลหนึ่งในย่านกุฎีจีนและยังคงเป็นศูนย์รวมความศรัทธาของหมู่ชาวจีนอย่างไม่เสื่อมคลาย สิ่งที่น่าสนใจของศาลเจ้าแห่งนี้อยู่ที่ความงดงามจากเครื่องตกแต่งอันวิจิตรจากเครื่องไม้บนหลังคาของศาลเจ้า ซึ่งเป็นไม้แกะสลักฝีมือประณีตของสกุลช่างในสมัยพระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว

ใกล้ ๆ กันกับศาลเจ้าเกียนอันเกงนั้นคือวัดกัลยาณมิตรวรมหาวิหาร หรือที่เป็นที่รู้จักกันในหมู่คนไทยเชื้อสายจีนว่าวัดชำปอกง ตามชื่อของพระประธานในวิหารหลวง วัดแห่งนี้สร้างขึ้นในสมัยพระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยพระยานิกรบดินทร์ (โต) ต้นสกุลกัลยาณมิตร สร้างถวายแด่พระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัวเพื่อเป็นพระอารามหลวง ภายในพระวิหารหลวงประดิษฐานหลวงพ่โต พระพุทธรูปองค์ใหญ่สูง 16 เมตร ซึ่งพระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัวโปรดเกล้าฯ ให้สร้างขึ้นโดยมีพระราชประสงค์ให้เป็นพระพุทธรูปใหญ่อยู่ริมแม่น้ำ เช่นเดียวกับที่วัดพนัญเชิงในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งต่อมาพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงโปรดเกล้าฯ พระราชทานนามว่า พระพุทธไตรรัตนนายก อันเป็นชื่อเดียวกับ หลวงพ่อโตวัดพนัญเชิง

แหล่งท่องเที่ยวที่อยู่บริเวณย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรีเหล่านี้ มีเส้นทางริมน้ำที่เชื่อมแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เมื่อผู้วิจัยทำการสำรวจจึงพบว่าเส้นทางริมน้ำนี้มีความกว้าง และทางลาดชันที่เหมาะสมกับการเดินทางของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว จึงถือเป็นบริเวณพื้นที่ที่เหมาะสมกับการพัฒนาการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวต่อไป

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประพัฒน์ เขียวประภัสสรและนุชรา แสงสุข (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชนในพื้นที่เขตธนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวโดยชุมชน ในพื้นที่เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร เพื่อพัฒนาแบบฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน ในพื้นที่เขตธนบุรี กรุงเทพมหานครและเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน ในพื้นที่เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในชุมชนส่วนใหญ่มีสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวของชุมชนกุฎีจีน คือ โบสถ์ซางตาครุซ และชุมชนบ้านลาว คือ บ้านศิลปะไทย ช่วงฤดูที่เดินทางมาท่องเที่ยว คือ ฤดูหนาว ระยะเวลาที่ใช้ในการท่องเที่ยว คือ 3-6 ชั่วโมง ค่าใช้จ่ายในการเข้ามาท่องเที่ยว คือ 500-1,000 บาท ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการร้านอาหารประเภทร้านอาหารภายนอกสถานที่ท่องเที่ยว กิจกรรมที่ทำหรือคาดว่าจะทำระหว่างการท่องเที่ยว คือ ถ่ายรูป นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกซื้อสินค้าและของที่ระลึกจากการท่องเที่ยว คือ อาหาร/ขนม โดยแบบฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อ

การท่องเที่ยวโดยชุมชน ในพื้นที่เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านความสามารถ การอบรมจำนวน 12 ชั่วโมง โดยด้านความรู้จำนวน 6 ชั่วโมง ด้านทักษะจำนวน 3 ชั่วโมง และด้านความสามารถจำนวน 3 ชั่วโมง ประกอบด้วยรายวิชาทั้งหมด 7 รายวิชา นำไปทดลองฝึกอบรมจริงกับตัวแทนชุมชนกุฎีจีนและชุมชนบ้านลาว และดูศักยภาพในการพัฒนาบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน ในพื้นที่เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร พบว่าแบบฝึกอบรม ทำให้ศักยภาพของบุคลากรสูงขึ้น โดยดูได้จากการทดสอบความรู้ของผู้เข้าอบรมก่อนและหลังการอบรม พบว่าความแตกต่างของค่าคะแนนที่ทำถูกต้องก่อนการอบรมและหลังการอบรมพบว่ามีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ค่าคะแนนที่ทำถูกต้องหลังอบรมมากกว่าก่อนการอบรม

พรประภา ไชยอนุกุล (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรีโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพนักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-35,000 บาท และให้ระดับความคิดเห็นของปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และมีความพึงพอใจในด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ

นุชรา แสงสุข (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมสำหรับกลุ่มผู้มีความบกพร่องทางกาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมสำหรับกลุ่มผู้มีความบกพร่องทางกายที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และเพื่อศึกษาการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมสำหรับกลุ่มผู้มีความบกพร่องทางกาย ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหาการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมสำหรับกลุ่มผู้มีความบกพร่องทางกาย ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว นั้นมีไม่เพียงพอและไม่สอดคล้องกับการใช้งานจริง ไม่สามารถเข้าถึงการบริการข้อมูลได้อย่างสะดวก ธุรกิจที่พาร์ทเมนท์บางแห่งยังไม่สามารถให้บริการนักท่องเที่ยวผู้มีความบกพร่องทางกายได้และไม่สามารถเข้าถึงธุรกิจร้านอาหารบางแห่งได้ ความรู้สึกกังวลต่อทัศนคติของชุมชนท้องถิ่นและบุคคลทั่วไป และไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมบางอย่างในแหล่งท่องเที่ยวได้ และการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมสำหรับกลุ่มผู้มีความบกพร่องทางกาย ได้แบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ด้านกระบวนการศึกษาสิ่งแวดล้อม ด้านธุรกิจท่องเที่ยว ด้านการตลาดท่องเที่ยว ด้านการมีส่วนร่วมทางการท่องเที่ยวของชุมชนท้องถิ่น และด้านจิตสำนึกแก่ผู้เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

Bizjak, Knezevic and Cvetreznik (2011) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การเปลี่ยนแปลงทัศนคติของนักศึกษาทางด้านการท่องเที่ยวที่มีต่อผู้พิการทางร่างกาย ผลการวิจัยพบว่า จากการทดลองให้

นักศึกษาทางการท่องเที่ยวได้มีประสบการณ์ต่าง ๆ ต่อผู้พิการทางร่างกาย พบว่า กระบวนการเปลี่ยนแปลงการรับรู้ของนักศึกษาทางการท่องเที่ยวที่มีต่อคนพิการนั้นค่อนข้างเป็นไปได้อย่างง่ายดาย และหลังจากการทดลองนักศึกษาทางการท่องเที่ยวมีทัศนคติที่ดีขึ้นต่อผู้พิการทางร่างกาย

Yuhua Bi (2006) ได้ทำการวิจัยเรื่อง อุปสรรคและความสามารถในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางร่างกายในประเทศจีน ผลการวิจัยพบว่า ระดับของการทำงานและรายได้ส่งผลต่ออุปสรรคและความสามารถในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตามอุปสรรคในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวผู้พิการทางร่างกายอาจไม่ได้เป็นตัวชี้วัดที่ดีสำหรับปัญหาและอุปสรรคเหล่านี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

## กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของ  
นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการ  
เคลื่อนไหว

1. เพศ
2. อายุ
3. รายได้
4. ระดับการศึกษา

คุณภาพการให้บริการของ  
บุคลากรการท่องเที่ยว

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
  2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้
  3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ
  4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า
  5. การเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ
- (Parasuraman, Ziethaml and Berry, 1990)

คุณภาพการให้บริการ  
นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการ  
เคลื่อนไหวของบุคลากรการ  
ท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่ง  
ธนบุรี

ศักยภาพของบุคลากร  
ประกอบไปด้วย

1. ความรู้ (Knowledge)
  2. ทักษะ (Skills)
  3. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes)
- (David C. McClelland, เดวิด แมคเคลแลนด อ้างถึง  
ในสุทธัญญ์ โอบอ้อม,

ศักยภาพบุคลากร  
ท่องเที่ยวในการให้บริการ  
นักท่องเที่ยว  
ผู้พิการทางการเคลื่อนไหว  
ในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี