

บทที่ 4 ผลการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ 1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวของบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี และ 2. เพื่อศึกษาศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลในรูปของตารางและความเรียง โดยแบ่งข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวของบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี

มีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั่วไปมาแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ดังตารางที่ 1-4

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	259	64.8
หญิง	141	35.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 1 จะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย มีจำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	38	9.5
25 – 35 ปี	23	5.8
36 – 45 ปี	130	32.5
45 ปีขึ้นไป	209	52.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.2

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	265	66.25
ปริญญาตรี	106	26.5
สูงกว่าปริญญาตรี	29	7.25
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 3 จะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ที่ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาสูงสุด ส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 265 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 66.2

ตารางที่ 4 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	68	17.0
5,000 – 15,000 บาท	208	52.0
15,001 – 25,000 บาท	60	15.0
25,001 บาทขึ้นไป	64	16.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4 จะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 15,000 บาท จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ผู้วิจัยได้นำค่าความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี มาหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ดังตารางที่ 5-10

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ในภาพรวมรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ	N = 400		ระดับความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.57	0.87	มาก
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.68	0.80	มาก
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.70	0.88	มาก
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	3.64	0.81	มาก
ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ	3.73	0.89	มาก

จากตารางที่ 5 จะเห็นได้ว่า ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ในภาพรวมรายด้าน โดยความคิดเห็นด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ($\bar{x} = 3.73$ S.D.=0.89) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{x} = 3.70$ S.D.=0.88) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{x} = 3.68$ S.D.=0.80) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ($\bar{x} = 3.64$ S.D.=0.81) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{x} = 3.57$ S.D.=0.87) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	N = 400		ระดับความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	
สถานที่ท่องเที่ยวมีสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกในการให้บริการที่เพียงพอ	3.55	1.00	มาก
สถานที่ท่องเที่ยวมีสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกในการให้บริการที่สามารถ ใช้งานได้จริง	3.52	1.00	มาก
สถานที่ท่องเที่ยวมีความสะอาด	3.63	0.88	มาก
บุคลากรมีจำนวนเพียงพอในการ ให้บริการ	3.49	1.01	ปานกลาง
บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการ ให้บริการ	3.63	0.93	มาก
บุคลากรมีบุคลิกภาพและการแต่ง กายที่เหมาะสม	3.61	0.97	มาก
รวม	3.57	0.87	มาก

จากตารางที่ 6 จะเห็นได้ว่า ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ภาพรวมความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ($\bar{x} = 3.57$ S.D.=0.87) อยู่ในระดับมาก โดยความคิดเห็นในเรื่อง สถานที่ท่องเที่ยวมีความสะอาด ($\bar{x} = 3.63$ S.D.=0.88) บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ ($\bar{x} = 3.63$ S.D.=0.93) บุคลากรมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสม ($\bar{x} = 3.61$ S.D.=0.97) สถานที่ท่องเที่ยวมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่เพียงพอ ($\bar{x} = 3.55$ S.D.=1.00) และสถานที่ท่องเที่ยวมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่สามารถใช้งานได้จริง ($\bar{x} = 3.52$ S.D.=1.00) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก และความคิดเห็นในเรื่อง บุคลากรมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.49$ S.D.=1.01) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ในด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้

ความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้	N = 400		ระดับความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	
บุคลากรที่ให้บริการสามารถให้ ข้อเสนอแนะ และตอบข้อซักถามของ ท่านได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง	3.61	0.82	มาก
บุคลากรมีการให้บริการที่มีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของ ท่าน	3.60	0.86	มาก
ท่านได้รับการบริการที่ประทับใจ จากบุคลากร	3.77	0.85	มาก
บุคลากรที่ให้บริการสามารถแก้ไข ปัญหาให้ท่านได้เป็นอย่างดีเมื่อท่าน เกิดปัญหา	3.77	0.87	มาก
ท่านได้รับการบริการที่ตรงความ ต้องการอยู่เสมอ	3.67	1.02	มาก
รวม	3.68	0.80	มาก

จากตารางที่ 7 จะเห็นได้ว่า ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ในด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ ภาพรวมความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ($\bar{x} = 3.68$ S.D.=0.80) อยู่ในระดับมาก โดยความคิดเห็นในเรื่อง ท่านได้รับการบริการที่ประทับใจจากบุคลากร ($\bar{x} = 3.77$ S.D.=0.85) บุคลากรที่ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้ท่านได้เป็นอย่างดีเมื่อท่านเกิดปัญหา ($\bar{x} = 3.77$ S.D.=0.87) ท่านได้รับการบริการที่ตรงความต้องการอยู่เสมอ ($\bar{x} = 3.67$ S.D.=1.02) บุคลากรที่ให้บริการสามารถให้ข้อเสนอแนะ และตอบข้อซักถามของท่านได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง ($\bar{x} = 3.61$ S.D.=0.82) และบุคลากรมีการให้บริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของท่าน ($\bar{x} = 3.60$ S.D.=0.86) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	N = 400		ระดับความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	
ท่านได้รับการที่รวดเร็วและ ทันท่วงที่ต่อความต้องการของท่าน	3.67	0.89	มาก
ท่านสามารถเข้าถึงการให้บริการ ของบุคลากรได้อย่างง่ายดาย	3.55	1.11	มาก
ท่านได้รับความสะดวกจากการใช้ บริการ	3.67	0.96	มาก
บุคลากรที่ให้บริการมีความตั้งใจใน การทำงานและบริการท่าน ตลอดเวลา	3.81	0.99	มาก
บุคลากรมีความพร้อมและเต็มใจที่ จะให้บริการท่าน	3.85	0.88	มาก
บุคลากรมีความกระตือรือร้นที่จะ ให้บริการแก่ท่าน	3.68	1.01	มาก
รวม	3.70	0.88	มาก

จากตารางที่ 8 จะเห็นได้ว่า ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ภาพรวมความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ($\bar{x} = 3.70$ S.D.=0.88) อยู่ในระดับมาก โดยความคิดเห็นในเรื่อง บุคลากรมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการท่าน ($\bar{x} = 3.85$ S.D.=0.88) บุคลากรที่ให้บริการมีความตั้งใจในการทำงานและบริการท่านตลอดเวลา ($\bar{x} = 3.81$ S.D.=0.99) บุคลากรมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ท่าน ($\bar{x} = 3.68$ S.D.=1.01) ท่านได้รับการที่รวดเร็วและทันท่วงที่ต่อความต้องการของท่าน ($\bar{x} = 3.67$ S.D.=0.89) ท่านได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ ($\bar{x} = 3.67$ S.D.=0.96) และท่านสามารถเข้าถึงการให้บริการของบุคลากรได้อย่างง่ายดาย ($\bar{x} = 3.55$ S.D.=1.11) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ในด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	N = 400		ระดับความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	
บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้และทักษะในการให้บริการแก่ท่านได้อย่างถูกต้อง	3.63	0.83	มาก
บุคลากรที่ให้บริการมีความสามารถในการให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านร้องขอได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	3.59	0.88	มาก
บุคลากรที่ให้บริการมีความสุภาพ นุ่มนวล และมีกิริยามารยาทที่ดี	3.66	0.96	มาก
บุคลากรที่ให้บริการสามารถสื่อสารได้อย่างราบรื่น	3.66	0.85	มาก
ท่านเกิดความมั่นใจในขณะที่ใช้บริการว่าจะได้รับการบริการที่ดี	3.68	0.91	มาก
รวม	3.64	0.81	มาก

จากตารางที่ 9 จะเห็นได้ว่า ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ในด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ภาพรวมความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ($\bar{x} = 3.64$ S.D.=0.81) อยู่ในระดับมาก โดยความคิดเห็นในเรื่อง ท่านเกิดความมั่นใจในขณะที่ใช้บริการว่าจะได้รับการบริการที่ดี ($\bar{x} = 3.68$ S.D.=0.91) บุคลากรที่ให้บริการมีความสุภาพ นุ่มนวล และมีกิริยามารยาทที่ดี ($\bar{x} = 3.66$ S.D.=0.96) บุคลากรที่ให้บริการสามารถสื่อสารได้อย่างราบรื่น ($\bar{x} = 3.66$ S.D.=0.85) บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้และทักษะในการให้บริการแก่ท่านได้อย่างถูกต้อง ($\bar{x} = 3.63$ S.D.=0.83) และบุคลากรที่ให้บริการมีความสามารถในการให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านร้องขอได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.59$ S.D.=0.88) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ในด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ

การเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ	N = 400		ระดับความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	
ท่านได้รับการดูแล เอาใจใส่ เป็น อย่างดีในขณะที่ใช้บริการ	3.70	0.97	มาก
บุคลากรที่ให้บริการมีความสามารถ ที่จะเข้าใจความต้องการของท่าน	3.80	0.85	มาก
บุคลากรสามารถแนะนำสถานที่ ท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ให้แก่ท่านได้เป็นอย่างดี	3.68	1.01	มาก
รวม	3.73	0.89	มาก

จากตารางที่ 10 จะเห็นได้ว่า ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ในด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ภาพรวมความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ($\bar{x} = 3.73$ S.D.=0.89) อยู่ในระดับมาก โดยความคิดเห็นในเรื่อง บุคลากรที่ให้บริการมีความสามารถที่จะเข้าใจความต้องการของท่าน ($\bar{x} = 3.80$ S.D.=0.85) ท่านได้รับการดูแล เอาใจใส่ เป็นอย่างดีในขณะที่ใช้บริการ ($\bar{x} = 3.70$ S.D.=0.97) และบุคลากรสามารถแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรีให้แก่ท่านได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 3.68$ S.D.=1.01) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรการท่องเที่ยวในย่าน
ริมน้ำ ฝั่งธนบุรี

สรุป ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรการท่องเที่ยวในย่าน
ริมน้ำ ฝั่งธนบุรี จากคำถามปลายเปิด มีผู้ตอบคำถาม 31 คน จาก 400 คน

1. อยากให้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้พิการ (จำนวน 16 คน)
2. ควรปรับปรุงทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อผู้พิการ (จำนวน 9 คน)
3. ประชาสัมพันธ์น้อยมาก (จำนวน 3 คน)
4. บริการดีมาก (จำนวน 3 คน)

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

2. เพื่อศึกษาศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี

มีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แนวทางการสัมภาษณ์บุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี เกี่ยวกับศักยภาพในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ได้แก่ 1. ศักยภาพของบุคลากรการท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี และ 2. อุปสรรคและปัญหาในการพัฒนาตนเองเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์บุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี จำนวน 8 ท่าน ดังนี้

2.1 ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 1

ศักยภาพของบุคลากรการท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี

หากจะพูดถึงศักยภาพของบุคลากรการท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวนั้น ต้องพูดถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเสียก่อน โดยแหล่งท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี โดยเฉพาะศาลเจ้าเกียนอันเกงนั้นก็สามารถรองรับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวได้ โดยมีประตูทางลาดที่รถวีลแชร์สามารถเข้ามาในศาลเจ้าได้ แต่อาจจะมีอุปสรรคภายในตัวอาคารเองที่มีสถาปัตยกรรมโดยมีธรณีประตูซึ่งไม่สามารถเอาออกได้เนื่องจากเป็นเรื่องของความปลอดภัยที่ต้องใช้ล็อกตัวอาคารเพื่อไม่ให้บุคคลภายนอกสามารถเข้ามาได้ในยามวิกาล โดยในกรณีนี้ทางศาลเจ้าก็จะมีบุคลากรการท่องเที่ยวที่คอยให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว โดยต้องมีศักยภาพคือมีพลังกำลังมากพอที่สามารถคอยช่วยเหลือนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในการยกรถวีลแชร์ได้ รวมถึงมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับวิธีการยกรถวีลแชร์ การให้ความช่วยเหลืออื่น ๆ ที่ถูกต้องซึ่งทางศาลเจ้าเองก็มีบุคลากรการท่องเที่ยวที่คอยให้บริการอยู่ โดยหากนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวสามารถเข้ามาในตัวอาคารได้แล้วก็จะสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้ตามปกติเช่นเดียวกับนักท่องเที่ยวคนอื่น ๆ

อุปสรรคและปัญหาในการพัฒนาตนเองเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี

อุปสรรคและปัญหาของบุคลากรในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวนั้นในปัจจุบันยังไม่พบปัญหาและอุปสรรคอะไร แต่จะพบปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่า ที่ทางแหล่งท่องเที่ยวต้องพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเพิ่มขึ้น โดยการมาท่องเที่ยวศาลเจ้าเกียนอันเกงนั้นหาก

นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเดินทางมาจากทางด้านข้างของศาลเจ้าจะเข้าถึงภายในตัวอาคารได้ง่ายกว่าจากทางด้านหน้าศาลเจ้า

2.2 ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 2

ศักยภาพของบุคลากรการท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี

ศักยภาพของบุคลากรการท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรีนั้น เราจะเลือกบุคลากรที่มีใจรักการบริการ เนื่องจากนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวนั้นบางครั้งอารมณ์ผันแปร บุคลากรท่องเที่ยวต้องเข้าใจเค้า มีความใจเย็น เนื่องจากเรื่องนี้เป็นเรื่องที่ค่อนข้างละเอียดอ่อน นอกจากนั้นยังต้องมีร่างกายที่แข็งแรงพอที่จะสามารถให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวได้ เป็นบุคลากรที่รู้วิธีการดูแลผู้พิการ และวิธีที่จะทำให้ผู้พิการได้รับความสะดวกที่สุด

อุปสรรคและปัญหาในการพัฒนาตนเองเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี

ในปัจจุบันยังไม่พบอุปสรรคและปัญหาของบุคลากรการท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวของเรานั้นพร้อมให้การต้อนรับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวได้อย่างเต็มที่อยู่แล้ว และเรายังมีหน่วยอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ที่สามารถเรียกรถพยาบาลได้ภายใน 5 นาทีเมื่อนักท่องเที่ยวเกิดปัญหา

2.3 ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 3

ศักยภาพของบุคลากรการท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี

ปัจจุบันในชุมชนของเรานั้นจะมีบุคลากรท่องเที่ยวที่คอยให้บริการนักท่องเที่ยวคือ ประธานชุมชนและผู้ช่วย ที่ทำหน้าที่คอยบรรยายให้ความรู้กับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในชุมชนและคอยบริการด้านต่าง ๆ ให้กับนักท่องเที่ยว ทั้งนี้ทางชุมชนของเรายังไม่มีบุคลากรท่องเที่ยวที่สามารถให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวได้

อุปสรรคและปัญหาในการพัฒนาตนเองเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี

เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวในชุมชนของเรานั้นเป็นสถานที่สำคัญทางศาสนา ซึ่งมีหลักปฏิบัติในการห้ามนำสิ่งแปลกปลอมเข้ามาในสถานที่สำคัญทางศาสนาแห่งนี้ โดยนักท่องเที่ยวผู้พิการ

ทางการเคลื่อนไหวนั้นหากจำเป็นต้องนั่งรถวีลแชร์เข้ามาภายในตัวอาคารก็จะไม่สามารถทำได้ ดังนั้น แหล่งท่องเที่ยวของเราจึงไม่สามารถรับรองนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวได้

2.4 ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 4

ศักยภาพของบุคลากรการท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี

บุคลากรการท่องเที่ยวที่ให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวของแหล่งท่องเที่ยวเรานั้นมีศักยภาพ คือ มีจิตบริการ และมีความเข้าใจผู้พิการรวมถึงผู้สูงอายุด้วย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้พิการ มีความเป็นเจ้าบ้านที่ดี คอยให้การต้อนรับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้วยความยินดี มีความรู้ในการให้ความสะดวกนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ให้ความช่วยเหลืออย่างถูกวิธี รวมถึงมีความมีชีวิตชีวา และสามารถร่วมกันแก้ปัญหาเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวได้

อุปสรรคและปัญหาในการพัฒนาตนเองเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี

อุปสรรคและปัญหาในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวนั้นไม่ได้เกิดจากบุคลากรแต่เกิดจากสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในแหล่งท่องเที่ยวยังมีไม่เพียงพอ เช่น ป้ายบอกทางต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชนด้วย

2.5 ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 5

ศักยภาพของบุคลากรการท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี

ศักยภาพของบุคลากรการท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวนั้นถ้าเป็นเรื่องของนิสัยใจคอก็คือ ต้องมีความเสียสละ มีใจรักในการบริการ และมีเวลาทุ่มเทในการให้บริการ ส่วนเรื่องทักษะในการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่ถูกต่อนั้นทางแหล่งท่องเที่ยวของเรายังไม่มีการจัดอบรมให้กับบุคลากร โดยมีหน่วยงานเสนอจะมาให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการแต่ด้วยระยะเวลาและโอกาสทำให้ยังไม่สามารถจัดอบรมให้ความรู้ได้

อุปสรรคและปัญหาในการพัฒนาตนเองเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี

แหล่งท่องเที่ยวของเรานั้นมีนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเดินทางมาท่องเที่ยว น้อยมาก เนื่องจากยังไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการรองรับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

และเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่กึ่งปิด คือ หากจะเข้าชมต้องแจ้งล่วงหน้าก่อน จึงทำให้นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวยังไม่ค่อยเดินทางมาท่องเที่ยว ทำให้ยังไม่พบอุปสรรคและปัญหาเท่าใดนัก

2.6 ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 6

ศักยภาพของบุคลากรการท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี

ทางแหล่งท่องเที่ยวของเรามีการคัดเลือกบุคลากรเพื่อคอยให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว โดยเราจะคัดเลือกบุคลากรที่มีศักยภาพ คือ ผ่านการอบรมวิธีการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่ถูกต้องมา รวมถึงมีกิริยา มารยาท ที่เหมาะสมต่อนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และมีสมรรถนะร่างกายที่แข็งแรงพอที่จะให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวได้

อุปสรรคและปัญหาในการพัฒนาตนเองเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี

ในปัจจุบันยังไม่พบการร้องเรียนปัญหาจากนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวเองก็มีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวได้ค่อนข้างมาก บริเวณไหนที่สิ่งอำนวยความสะดวกยังไม่เพียงพอก็จะมีบุคลากรคอยอำนวยความสะดวกให้ตามจุดต่าง ๆ อยู่แล้ว จึงทำให้ไม่พบอุปสรรคและปัญหาดังกล่าว

2.7 ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 7

ศักยภาพของบุคลากรการท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี

ธุรกิจการท่องเที่ยวของเราเป็นร้านขายสินค้าของที่ระลึกมักจะมีนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวมาใช้บริการอยู่บ่อย ๆ ทางบุคลากรการท่องเที่ยวของร้านเราก็จะมีความชำนาญในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวอยู่แล้ว ทั้งการยกรถวีลแชร์ การแนะนำเส้นทางท่องเที่ยวโดยรอบที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว การแนะนำสินค้าและหยิบจับสินค้าภายในร้านมาให้แก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวได้รับชมและเลือกซื้อโดยทางร้านเรากุลบุคลากรทุกคนนั้นยินดีให้การต้อนรับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและพร้อมให้บริการ

อุปสรรคและปัญหาในการพัฒนาตนเองเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี

ในปัจจุบันนี้ยังไม่อุปสรรคและปัญหาในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว โดยหากแหล่งท่องเที่ยวไหนไม่สะดวกในการให้บริการหรือพานักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวมายังร้านเรา ทางร้านเราก็จะมีบุคลากรไปปรับถึงแหล่งท่องเที่ยวเอง

2.8 ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 8

ศักยภาพของบุคลากรการท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี

บุคลากรการท่องเที่ยวในชุมชนของเรานั้นสามารถให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวได้ เมื่อมีนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเข้ามาในชุมชนก็จะมีบุคลากรคอยแนะนำแหล่งท่องเที่ยวในชุมชน ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในเรื่องการยกวีลแชร์ โดยเราไม่ได้มีการอบรมบุคลากรในด้านนี้จริงจังตั้งแต่เป็นการแนะนำกันจากประสบการณ์ที่เคยทำมามากกว่า บุคลากรการท่องเที่ยวในชุมชนเรานั้นยินดีให้การต้อนรับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเสมอ ที่ผ่านมาก็มีนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเข้ามาท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง

อุปสรรคและปัญหาในการพัฒนาตนเองเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี

อุปสรรคและปัญหาที่มีนั้นไม่ได้มาจากบุคลากร แต่เป็นเรื่องของสถานที่ของทางชุมชนเองมากกว่าที่ค่อนข้างแคบ มีตรอกซอกซอยเยอะ อาจจะไม่สะดวกกับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวมากนัก