

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวของบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี และเพื่อศึกษาศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี โดยมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

#### ขั้นตอนที่ 1 การรวบรวมข้อมูลเพื่อสร้างกรอบแนวคิด

โดยศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา ผลงานวิจัย เอกสารบทความทางวิชาการฐานข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ที่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวของบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี มีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ

2.1 แบบสอบถามนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ขั้นตอนที่ 3 การศึกษาศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี มีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ

3.1 แนวทางการสัมภาษณ์บุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี เกี่ยวกับศักยภาพในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว โดยเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการสังเคราะห์เชิงเนื้อหา

#### สรุปผลการวิจัย

สามารถสรุปผลการวิจัยโดยแบ่งข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวของบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี มีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1.1 แบบสอบถามนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย มีจำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.2 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 265 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 66.2 และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 15,000 บาท จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0

### ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี

2.1 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ภาพรวมความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.57$ ) โดยความคิดเห็นในเรื่อง สถานที่ท่องเที่ยวมีความสะอาด มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x} = 3.63$ )

2.2 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ภาพรวมความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.68$ ) โดยความคิดเห็นในเรื่อง ท่านได้รับการบริการที่ประทับใจจากบุคลากร มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x} = 3.77$ )

2.3 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ภาพรวมความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.70$ ) โดยความคิดเห็นในเรื่อง บุคลากรมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการท่าน มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x} = 3.85$ )

2.4 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ในด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ภาพรวมความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.64$ ) โดยความคิดเห็นในเรื่อง ท่านเกิดความมั่นใจในขณะที่ใช้บริการว่าจะได้รับการบริการที่ดี มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x} = 3.68$ )

2.5 ความคิดเห็นของของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ในด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ภาพรวมความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.73$ ) โดยความคิดเห็นในเรื่อง บุคลากรที่ให้บริการมีความสามารถที่จะเข้าใจความต้องการของท่าน มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x} = 3.80$ )

**ตอนที่ 3** ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี

สามารถสรุปออกมาได้ 4 ประเด็น ดังนี้

- 3.1 อยากให้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้พิการ
- 3.2 ควรปรับปรุงทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อผู้พิการ
- 3.3 ประชาสัมพันธ์น้อยมาก
- 3.4 บริการดีมาก

2. เพื่อศึกษาศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี มีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

2.1 แนวทางการสัมภาษณ์บุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี เกี่ยวกับศักยภาพในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว สามารถสรุปออกมาได้ 3 ด้าน ดังนี้

2.1.1 ด้านความรู้ บุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี นั้นส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับวิธีการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวแบบเบื้องต้น เช่น ความรู้เกี่ยวกับการยกรถวีลแชร์ และการให้ความสะดวกพื้นฐานต่าง ๆ เป็นต้น โดยเรียนรู้จากการกระทำจริงมากกว่าการได้รับการอบรม มีเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่ได้ผ่านการอบรมอย่างถูกต้องมา นอกจากนี้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวแล้ว บุคลากรการท่องเที่ยวบางท่านยังมีความรู้เกี่ยวกับเส้นทางท่องเที่ยวเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียงที่มีความเหมาะสมกับการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และสามารถให้คำแนะนำกับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวได้ ทั้งนี้บุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ยังขาดความรู้เกี่ยวกับความแตกต่างของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในหลากหลายลักษณะ ความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ในการให้ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการ

เคลื่อนไหว รวมถึงความรู้เกี่ยวกับการให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้นแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้วย

2.1.2 ด้านทักษะ บุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี มีทักษะในการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว โดยมาจากการฝึกฝนและประสบการณ์จริงในการต้อนรับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และเป็นทักษะการให้ความช่วยเหลือแบบพื้นฐานเท่านั้น ยังขาดทักษะเชิงลึกที่สำคัญ เช่น วิธีการประคองนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว การเซ็นรถวีลแชร์ในทางธรรมดาและทางลาดชัน การกางและพับเก็บรถวีลแชร์ และการรับมือกับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่น้ำหนักมาก เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี นั้นมีทักษะในการควบคุมอารมณ์ ความเข้าใจถึงธรรมชาติของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว รวมถึงทักษะในการสื่อสารที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวได้เป็นอย่างดี

2.1.3 ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล บุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี นั้นมักคัดเลือกบุคลากรที่ให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีลักษณะร่างกายแข็งแรง มีพลังกำลังมากพอ เพื่อที่จะได้สามารถให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวได้ นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี นั้นส่วนใหญ่มีใจรักการบริการ มีทัศนคติเชิงบวกต่อนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี คำนึงถึงกิริยามารยาท และยินดีต้อนรับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษา ศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี มีประเด็นที่น่าสนใจอภิปรายไว้ดังนี้

#### ตอนที่ 1 คุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวของบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี

คุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวของบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี จากความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ภาพรวมความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี อยู่ในระดับมาก โดยความคิดเห็นในเรื่อง สถานที่ท่องเที่ยวมีความสะอาด มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นมากที่สุด สอดคล้องกับบุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา และเพ็ญศิริ ศรีคำภา (2557) ที่ได้กล่าวถึงการอนุรักษ์ทรัพยากร

การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ไว้ว่า แนวทางการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติและประเภทวัฒนธรรมนั้น มีแนวทางคือ การดูแลรักษาความสะอาด เนื่องจากทรัพยากรการท่องเที่ยวเป็นสิ่งดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเข้าไปเยี่ยมชม ถ้าหากเกิดความสกปรกขึ้นในสถานที่เหล่านั้น ย่อมทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความไม่ประทับใจ จึงต้องมีเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดอย่างใกล้ชิด พร้อมกับจัดเตรียมภาชนะไว้รองรับขยะมูลฝอยอย่างเพียงพอ และต้องขอความร่วมมือนักท่องเที่ยวให้ช่วยกันรักษาความสะอาดด้วย

1.2 ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ ภาพรวมความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี อยู่ในระดับมาก โดยความคิดเห็นในเรื่อง ท่านได้รับการบริการที่ประทับใจจากบุคลากร มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นมากที่สุด สอดคล้องกับบุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา และพรภทรวดี วงศ์ปิ่นทะนัน (2557) ที่ได้กล่าวไว้ว่า เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการให้บริการท่องเที่ยวขึ้นขึ้นอยู่กับกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในการบริการ จึงเป็นเรื่องสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานบริการท่องเที่ยว เพราะความรู้ความเข้าใจในความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและเติบโตของธุรกิจท่องเที่ยว และส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ภาพรวมความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี อยู่ในระดับมาก โดยความคิดเห็นในเรื่อง บุคลากรมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการท่าน มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นมากที่สุด สอดคล้องกับ Parasuraman Ziethaml and Berry (1990) ที่ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยการตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

1.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ภาพรวมความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี อยู่ในระดับมาก โดยความคิดเห็นในเรื่อง ท่านเกิดความมั่นใจในขณะที่ใช้บริการว่าจะได้รับการบริการที่ดี มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นมากที่สุด สอดคล้องกับ สอดคล้องกับ Parasuraman Ziethaml and Berry (1990) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

1.5 ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ภาพรวมความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี อยู่ในระดับมาก โดยความคิดเห็นในเรื่อง บุคลากรที่ให้บริการมีความสามารถที่จะเข้าใจความต้องการของท่าน มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นมากที่สุด สอดคล้องกับบุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา และพรภัทรวดี วงศ์ปันทะนัน (2557) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ความจำเป็นอย่างหนึ่งของผู้ประกอบธุรกิจท่องเที่ยวจะต้องตระหนักก็คือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวในฐานะผู้รับบริการซึ่งมีความหลากหลายและแตกต่างกัน ด้วยการสร้างสัมพันธ์ที่ดีในลักษณะการแลกเปลี่ยนต่อกัน โดยผู้ประกอบธุรกิจท่องเที่ยวในฐานะผู้ให้บริการท่องเที่ยวจะต้องพยายามประยุกต์ใช้หลักจิตวิทยาบริการท่องเที่ยวให้เข้าถึงจิตใจของบุคคล แล้วจึงใจให้เกิดความต้องการและพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการท่องเที่ยวของตน จากนั้นก็ต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการ และให้ธุรกิจท่องเที่ยวประสบความสำเร็จเจริญก้าวหน้าต่อไป

## ตอนที่ 2 ศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี

ศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านความรู้ บุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี นั้นส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับวิธีการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวแบบเบื้องต้น เช่น ความรู้เกี่ยวกับการยกรถวีลแชร์ และการให้ความสะดวกพื้นฐานต่าง ๆ เป็นต้น โดยเรียนรู้จากการกระทำจริงมากกว่าการได้รับการอบรม มีเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่ได้ผ่านการอบรมอย่างถูกต้องมา นอกจากนี้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวแล้ว สอดคล้องกับ พิทักษ์ ศิริวงศ์ และคณะ (2554) ที่ได้กล่าวไว้ว่าในปัจจุบันนักท่องเที่ยวกลุ่มที่มีข้อจำกัดทางกายภาพ เช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุ เป็นคนกลุ่มหนึ่งที่ต้องการท่องเที่ยวแต่ได้ประสบปัญหาและอุปสรรคในเรื่องข้อมูลข่าวสารเพื่อวางแผนการท่องเที่ยว หากสถานประกอบการเห็นความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้และเตรียมจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ ผู้พิการในเรื่องข้อมูลข่าวสารเพื่อการวางแผนการท่องเที่ยว การจัดให้มีระบบการบริการขนส่งที่เอื้ออำนวยสำหรับผู้พิการ โรงแรมสถานที่พัก รวมถึงการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มคนดังกล่าวอย่างเป็นทางการและเป็นระบบและครบวงจรย่อมทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีความสนใจเดินทางท่องเที่ยว รวมทั้งผู้พิการจากต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากยิ่งขึ้น

ผลการวิจัยยังพบว่าบุคลากรการท่องเที่ยวบางท่านยังมีความรู้เกี่ยวกับเส้นทางท่องเที่ยวที่เชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียงที่มีความเหมาะสมกับการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้

พิการทางการเคลื่อนไหว และสามารถให้คำแนะนำกับนักท่งเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวได้ สอดคล้องกับความคิดเห็นนักท่งเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ นักท่งเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวของบุคลากรการท่งเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ด้านความ เชื่อถือไว้วางใจได้ ที่มีความคิดเห็นว่ นักท่งเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวได้รับการบริการที่ ประทับใจจากบุคลากร ทั้งนี้จากผลวิจัยยังพบว่าบุคลากรการท่งเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ยัง ขาดความรู้เกี่ยวกับความแตกต่างของนักท่งเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในหลากหลายลักษณะ ความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ในการให้ช่วยเหลือนักท่งเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว รวมถึงความรู้ เกี่ยวกับการให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้นแก่นักท่งเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้วย

2.2 ด้านทักษะ บุคลากรการท่งเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี มีทักษะในการให้ความ ช่วยเหลือนักท่งเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว โดยมาจากการฝึกฝนและประสบการณ์จริงในการ ต้อนรับนักท่งเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และเป็นทักษะการให้ความช่วยเหลือแบบพื้นฐาน เท่านั้น ยังขาดทักษะเชิงลึกที่สำคัญ เช่น วิธีการประคองนักท่งเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว การ เข็นรถวีลแชร์ในทางธรรมดาและทางลาดชัน การกางและพับเก็บรถวีลแชร์ และการรับมือกับ นักท่งเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่น้ำหนักมาก เป็นต้น สอดคล้องกับ กระทรวงพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ (2561) ได้รายงานสถานการณ์คุณภาพชีวิตคนพิการของประเทศไทย ประจำปี 2560 ในตัวชี้วัด การได้รับบริการ พบว่ ผู้พิการส่วนใหญ่มีความต้องการได้บริการผู้ช่วยผู้ พิการ เป็นจำนวนถึงร้อยละ 52.92

นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลากรการท่งเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี นั้นมีทักษะในการควบคุม อารมณ์ ความเข้าใจถึงธรรมชาติของนักท่งเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว รวมถึงทักษะในการ สื่อสารที่เหมาะสมกับนักท่งเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับ ธีรรัตน์ นงศ์ทอง (2560) ที่ได้รับรู้ถึงความต้องการของผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในการทำกิจกรรมว่มีความ ต้องการอุปกรณ์และเครื่องช่วยในการเคลื่อนไหว ต้องการปรับสภาพทางสถาปัตยกรรมและ สิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อผู้พิการ และต้องการโอกาสในการเข้าไปมีส่วนร่วมในสังคมคือความเข้าใจ ไม่ใช่ สงสาร เวทนา และสอดคล้องกับความคิดเห็นนักท่งเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการนักท่งเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวของบุคลากรการท่งเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ที่มีความคิดเห็นว่ บุคลากรที่ให้บริการมี ความสามารถที่จะเข้าใจความต้องการของนักท่งเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และด้านการให้ ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ที่มีความคิดเห็นว่ นักท่งเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเกิดความมั่นใจ ในขณะที่ใช้บริการว่าจะได้รับการบริการที่ดี

2.3 ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล บุคลากรการท่งเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี นั้น มัก คัดเลือกบุคลากรที่ให้บริการนักท่งเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีลักษณะร่างกายแข็งแรง มี

พละกำลังมากพอ เพื่อที่จะได้สามารถให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวได้นอกจากนั้นยังพบว่าบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี นั้นส่วนใหญ่มีใจรักการบริการ มีทัศนคติเชิงบวกต่อนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี คำนึงถึงกิริยามารยาท และยินดีต้อนรับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว สอดคล้องกับ สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งจราจร กระทรวงคมนาคม (2558) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ให้บริการผู้พิการและผู้สูงอายุต้องเป็นตัวของตัวเองและระมัดระวังตัว คุณควรเป็นตัวของตัวเอง ผ่อนคลาย และใช้ภาษาปกติในการสนทนากับผู้พิการและผู้สูงอายุ เช่นเดียวกับที่ใช้กับคนทั่วไป ระมัดระวังการแสดงออกทางกายของตัวคุณที่อาจแสดงถึงความรำคาญหรือความไม่พอใจ คุณต้องเคารพในความเป็นส่วนตัวของผู้พิการและผู้สูงอายุ การถามผู้พิการเกี่ยวกับความพิการของเขาอาจทำให้เกิดความรู้สึกว่าถูกสอดส่องเห็นและอาจเกิดความรู้สึกว่าความพิการของผู้พิการนั้นได้รับความสนใจมากกว่าความเป็นคนของเขา และสอดคล้องกับความคิดเห็นนักท่องเที่ยวยุคผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ นักท่องเที่ยวยุคผู้พิการทางการเคลื่อนไหวของบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ที่มีความคิดเห็นว่า บุคลากรมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ นักท่องเที่ยวยุคผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

### ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์

1. ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว และชุมชนท้องถิ่นที่มีส่วนร่วมกับการจัดการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการให้บริการและวิธีการให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวให้กับบุคลากรการท่องเที่ยวเพิ่มเติม เนื่องจากส่วนใหญ่ยังมีความรู้และทักษะในระดับพื้นฐานเท่านั้น
2. บุคลากรการท่องเที่ยวถือเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการจัดการท่องเที่ยวโดยเฉพาะการจัดการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว จุดเด่นของบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี นั้นคือ ศักยภาพด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ที่มีใจรักการบริการ มีทัศนคติเชิงบวกต่อนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว รวมถึงการให้การต้อนรับที่ดี จึงควรทำการรักษาและส่งเสริมศักยภาพทางด้านนี้ให้คงอยู่และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น
3. ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว และชุมชนท้องถิ่นที่มีส่วนร่วมกับการจัดการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ควรมีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี ในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ในด้านความรู้และด้านทักษะเพิ่มเติม
4. ภาครัฐควรมีนโยบายในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางการท่องเที่ยวเพื่อให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวได้



5. กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาควรนำประเด็นในเรื่องของบุคลากรการท่องเที่ยวที่สามารถให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวได้มาเป็นเกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ต่อไป

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในย่านริมน้ำ ฝั่งธนบุรี
2. ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับศักยภาพบุคลากรการท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในพื้นที่อื่น ๆ เพิ่มมากขึ้น