

## บทคัดย่อ

**ชื่อเรื่อง:** แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

**ชื่อ-สกุล:** ประพัฒน์ เขียวประภัสสร และนุชรา แสงสุข

**หน่วยงาน:** คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

**ปี:** 2563

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของบุคลากรทางการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และ 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยว และผู้เชี่ยวชาญทางด้านกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ผู้เชี่ยวชาญทางด้านทรัพยากรมนุษย์ ผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านการท่องเที่ยว และผู้แทนกระทรวงพัฒนาสังคมและมั่นคงของมนุษย์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแนวทางการสนทนากลุ่ม (Focus group) ประเด็นในการจัดสนทนา ได้แก่ สภาพปัญหาในการให้บริการของบุคลากรทางการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และแบบสอบถามสำหรับการวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟายจำนวนทั้งสิ้น 3 รอบ จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามรอบที่ 3 โดยหาค่ามัธยฐาน (Median: Md) ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range: IR) และค่าสัมบูรณ์ความแตกต่างระหว่างค่ามัธยฐานกับฐานนิยม (IMd-Mol) ซึ่งมีการกำหนดว่าข้อความที่นำไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ต้องมีค่ามัธยฐานมากกว่าหรือเท่ากับ 3.50 มีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.50 และมีค่าสัมบูรณ์ความแตกต่างระหว่างค่ามัธยฐานกับค่าฐานนิยมน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.00 ผลการวิจัยพบว่า

สภาพปัญหาการให้บริการของบุคลากรทางการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว คือ บุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ปัญหาความเต็มใจในการให้บริการ บุคลากรไม่มีความรู้เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและไม่มีความรู้เกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเพียงพอ รวมถึงไม่สามารถให้ข้อมูลได้ หรือให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง และปัญหาทัศนคติเชิงลบของบุคลากรทางการท่องเที่ยว

แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว แบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ 1) ด้านความรู้ โดยผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันระดับมากที่สุด (Md=5.00, IMd-Mol=0.00, IR=0.00) 2) ด้านทักษะ โดยผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันระดับมากที่สุด (Md=4.83, IMd-Mol=0.17, IR=0.67) และ 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันระดับมากที่สุด (Md=5.00, IMd-Mol=0.00, IR=0.43)

**คำสำคัญ:** ศักยภาพบุคลากร การท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

## Abstract

**Research Title:** Guidelines for the Development of Personnel Potential for Tourism for Tourists with Physical Disabilities  
**Researcher:** Prapat Keawprapassorn and Nuchara Sawangsuk  
**Unit:** Faculty of Management Science  
DhonburiRajabhat University  
**Year:** 2020

The purpose of this research is 1) to study the conditions of the service provision of tourism for people with physical disabilities and 2) to study a guideline for the development of human potential for tourism for people with physical disabilities. By collecting data from people with disabilities with experience in tourism business and experts in the movement disability group Human Resources Specialist Experts in Tourism and Representative of the Ministry of social development and Human Security. The research instruments are the focus group. The discussion topics are the problems in the service provision of the tourism for people with physical disabilities. The questionnaires for research using Delphi technique, totaling 3 rounds, then analyzed for the 3rd round of questionnaire data. By finding the median (Median: Md), the quartile range (Interquartile Range: IR) and the absolute difference between the median and the mode (IMd-Mol), which specifies that the message used as the guidelines for the development of personnel potential for tourism for tourists with physical disabilities. Must have a median greater than or equal to 3.50, with a range between quartiles less than or equal to 1.50 and with an absolute value, the difference between the median and the mode was less than or equal to 1.00.

The problem of service provision of tourism for people with physical disabilities was that the personnel were insufficient to provide services. Problems of willingness to provide services personnel did not know enough about the facilities that are necessary for people with physical disabilities and did not know enough about providing assistance to people with physical disabilities. Including unable to provide information or provide incorrect information and the negative attitude problems of tourism for people.

The guidelines for the development of personnel potential for tourism for tourists with physical disabilities is divided into 3 areas which are 1) knowledge the experts have the highest level of opinions (Md = 5.00, IMd-Mol = 0.00, IR = 0.00), 2) skills the experts agreed at the highest level (Md = 4.83, IMd-Mol = 0.17, IR = 0.67) and 3) personal characteristics with experts having the highest level of consensus (Md = 5.00, IMd-Mol = 0.00, IR = 0.43).

**Keywords:** Personnel Potential, Tourism, Tourist with Physical Disabilities