

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากร
2. แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
3. ปัญหาการจัดการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหว
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวความคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากร

ปรีชา เต็งศิริวัฒนา (2543) ได้ให้ความหมาย การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่เกี่ยวกับบุคลากรในหน่วยงานหรือองค์กร ทั้งในด้านการคัดเลือก การสรรหาบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การบำรุงรักษาบุคลากร การประเมินผลบุคลากร และการให้บุคลากรพ้นจากงาน

พงศธร พิทักษ์กำพล (2540) ได้ให้ความหมาย การพัฒนาบุคลากร หมายถึง กระบวนการเพิ่มพูนคุณภาพให้แก่ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านเจตคติต่อการทำงานหน่วยงาน ผู้บริหารเพื่อนร่วมงานและบุคคลทั่วไป ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านบุคลิก

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2551) ได้ให้ความหมายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีองค์ประกอบของคำสองคำที่มารวมกัน ได้แก่ การพัฒนา (Development) และทรัพยากรมนุษย์ (Human) นำแนวคิดของทฤษฎีระบบเปิด (Open system) ที่ประกอบไปด้วยปัจจัยนำเข้า (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)

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

จากแนวคิดของการพัฒนาบุคลากรข้างต้น จะเห็นได้ว่า บุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร กระบวนการต่าง ๆ ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงจำเป็นต้องสอดประสานอยู่ในทุกกระบวนการทำงานขององค์กร เพื่อให้บุคลากรมีขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะเดียวกันองค์กร ก็ต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยเช่นเดียวกัน

แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

ความหมายของการท่องเที่ยว

องค์การการท่องเที่ยวโลก (อ้างถึงในบุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2557) ได้กำหนดความหมายของการท่องเที่ยวว่า การท่องเที่ยว หมายถึง กิจกรรมที่มีเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องอยู่ 3 ประการ คือ

1. เป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว (temporary)
2. เป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ (voluntary)
3. เป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตาม ที่มีค่าใช้จ่ายเพื่อการประกอบอาชีพ หรือการหารายได้

ฉันทซ์ วรรณถนอม (2552) กล่าวว่า การท่องเที่ยว คือ การเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราวเพื่อวัตถุประสงค์ในการพักผ่อน เที่ยวชม เพลิดเพลินหรือเพื่อวัตถุประสงค์อื่นใดที่ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพ

จี แคนเดลา และ พี ฟิกินี (G. Candela and P. Figini, 2012) ได้กล่าวถึงการท่องเที่ยวไว้ว่า การท่องเที่ยวเป็นเรื่องเกี่ยวกับหลาย ๆ ส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น การเดินทาง การขนส่ง สถานที่ และยักรวมถึงร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึกอีกด้วย ในความเป็นจริงกิจกรรมการท่องเที่ยวได้รับความสนใจศึกษาจากหลายสาขาวิชา เช่น เศรษฐศาสตร์ ภูมิศาสตร์ สังคมศาสตร์ วิทยาการจัดการ และประวัติศาสตร์

โดยสรุปการท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราวเป็นการเดินทางโดยความสมัครใจของนักท่องเที่ยวเอง ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางที่หลากหลาย เช่น การพักผ่อนหย่อนใจ การเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ หรือความสนใจพิเศษอื่น ๆ ที่นักท่องเที่ยวแต่ละคนคาดหวังว่าจะได้รับจากการท่องเที่ยว ทั้งนี้วัตถุประสงค์ดังกล่าวต้องไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้

บทบาทและความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่ทำรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นจำนวนมาก โดยเป็นอุตสาหกรรมที่ไม่มีขีดจำกัด และมีข้อได้เปรียบอุตสาหกรรมอื่นหลายประการ

ฉันทิช วรรณถนอม (2552) ได้กล่าวถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ดังนี้

1. อุตสาหกรรมท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศ
2. รายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ได้มาในรูปของเงินตราต่างประเทศนี้มีส่วนช่วยในการสร้างเสถียรภาพให้กับดุลยภาพชำระเงิน
3. รายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็นรายได้ที่จะกระจายไปสู่ประชากรอย่างกว้างขวาง สร้างงานสร้างอาชีพมากมาย และเป็นการเสริมอาชีพด้วยอาชีพที่เกิดต่อเนื่องจากการท่องเที่ยว เช่น การผลิตหัตถกรรมพื้นบ้าน หรือการผลิตอาหารไปป้อนตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ก็จะเป็นอาชีพเสริมที่ทำรายได้เป็นอย่างดีหรือในเมืองท่องเที่ยวก็อาจจะเป็นผู้นำเที่ยวด้วย
4. อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีบทบาทในการสร้างงาน สร้างอาชีพอย่างมากมายและกว้างขวาง เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมบริการที่ต้องใช้คนทำหน้าที่บริการโดยเฉพาะในธุรกิจทางตรง เช่น โรงแรม ภัตตาคาร บริษัทนำเที่ยว ฯลฯ ส่วนในธุรกิจทางอ้อมอาจเป็นอาชีพเสริม เช่น หัตถกรรมพื้นบ้าน การใช้เวลาร่วมมารับจ้างก่อสร้าง เป็นต้น
5. การท่องเที่ยวจะมีบทบาทในการกระตุ้นให้เกิดการผลิตและนำเอาทรัพยากรของประเทศมาใช้ประโยชน์อย่างสูงสุด เมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางไปไหนก็จะต้องมีการใช้จ่ายเป็นค่าอาหาร ซื้อสินค้าพื้นเมืองและหากเป็นที่พักแรมก็ต้องใช้จ่ายเป็นค่าที่พัก เงินที่จ่ายออกไปนี้จะไม่ตกอยู่เฉพาะกับโรงแรมแต่จะกระจายไปสู่เกษตรกรรายย่อยต่าง ๆ เมื่อหัตถกรรมพื้นเมืองขายเป็นของที่ระลึกได้ ก็จะมีการใช้วัสดุพื้นบ้านมาประดิษฐ์เป็นของที่ระลึก แม้จะเป็นรายได้เล็ก ๆ น้อย ๆ แต่เมื่อรวมกันเป็น

ปริมาณมาก ๆ ก็เป็นรายได้สำคัญ ซึ่งจะกระตุ้นการผลิตหรือที่เรียกว่า Multiplier Effect ทาง การท่องเที่ยวซึ่งอยู่ในลักษณะที่สูงมากเมื่อเทียบกับการผลิตสินค้าหรืออุตสาหกรรมอื่น ๆ

6. อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ไม่มีขีดจำกัดในการจำหน่ายอาจเรียกได้ว่าเป็น Limitless Industry เมื่อเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ จากสถิติที่ผ่านมาจำนวนนักท่องเที่ยว นานาชาติของโลกได้มีปริมาณที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว แต่นักวิชาการทางการท่องเที่ยวก็ยังเชื่อว่า ปริมาณการท่องเที่ยวที่เป็นอยู่ในปัจจุบันเป็นเพียงการเริ่มต้นเท่านั้น เพราะประชากรของโลกจะเพิ่ม จำนวนขึ้นตลอดเวลา ในขณะที่วิวัฒนาการด้านการขนส่งยังสามารถขนส่งผู้โดยสารได้จำนวนมากขึ้น เรื่อย ๆ แต่ค่าโดยสารถูกลง ทำให้การเดินทางท่องเที่ยวจึงมีได้จำกัดอยู่เฉพาะในกลุ่มผู้มีรายได้สูงดัง แต่ก่อนเท่านั้น การท่องเที่ยวถือได้ว่าเป็นเรื่องของความพึงพอใจของแต่ละบุคคล องค์กร สหประชาชาติประกาศว่า “การเดินทางท่องเที่ยวเป็นสิทธิมนุษยชนอย่างหนึ่งที่รัฐพึงสนับสนุน”

7. อุตสาหกรรมท่องเที่ยวไม่มีขีดจำกัดในเรื่องการผลิตเพราะไม่ต้องพึ่งดินฟ้าอากาศเหมือน การเกษตรอื่น ๆ ผลผลิตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่เสนอขายให้นักท่องเที่ยว คือ ความสวยงาม ของธรรมชาติ หาดทราย ชายทะเล ป่าไม้ ภูเขา สภาพอากาศ และสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้น เช่น พระบรมมหาราชวัง วัดวาอาราม โบราณสถาน อาคารบ้านเรือนในท้องถิ่น ตลอดจนขนบธรรมเนียม ประเพณี วิถีชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชน ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นรูปธรรมที่มีความยั่งยืนไม่ผันแปรหรือ ขึ้นอยู่กับฝนฟ้าอากาศดังเช่นการผลิตด้านเกษตรกรรมหรืออุตสาหกรรมอื่น

8. ไม่ต้องลงทุนเป็นจำนวนมาก ดังนั้นอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงได้รับการสนับสนุนและหัน มาทำให้อุตสาหกรรมนี้เป็นประโยชน์เพิ่มเติมต่ออาชีพเกษตรกรรมที่มีอยู่เดิม นับเป็นความได้เปรียบ อย่างมากของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

9. อุตสาหกรรมท่องเที่ยวสนับสนุนฟื้นฟูอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมประเพณีซึ่งเป็นสิ่งดึงดูด ความสนใจของนักท่องเที่ยว สังคมไทยเป็นสังคมที่มีความเก่าแก่สืบเนื่องมาเป็นพันปี จึงมีวัฒนธรรม ระเบียบ ประเพณี นาฏศิลป์ การละเล่น ฯลฯ ที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละท้องถิ่นเหล่านั้น

10. อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะมีบทบาทในการสร้างสรรค์ความเจริญไปสู่ภูมิภาคต่าง ๆ เมื่อ เกิดการเดินทางท่องเที่ยวจากภูมิภาคหนึ่งไปยังอีกภูมิภาคหนึ่งไม่ว่าจะเป็นคนไทยหรือคนต่างประเทศ ก็ย่อมหลีกเลี่ยงไม่พ้นที่จะช่วยกันสร้างสรรค์ให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ ในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เกิดโรงแรม ภัตตาคาร สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งเป็นลักษณะการสร้างความเจริญให้แก่ท้องถิ่นเหล่านั้น

11. อุตสาหกรรมท่องเที่ยวนำไปสู่การหาวิธีช่วยส่งเสริมความปลอดภัยและความมั่นคงให้แก่ พื้นที่ที่ได้รับการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยว เพราะนักท่องเที่ยวจะเลือกทางไปที่ใดจะต้องมั่นใจว่ามีความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน ฉะนั้นแหล่งท่องเที่ยวใดที่นักท่องเที่ยวเข้าไป แหล่งท่องเที่ยวนั้น จะต้องมีความปลอดภัยเพียงพอ

12. อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีส่วนช่วยเสริมสร้างสันติภาพ สัมพันธไมตรีและความเข้าใจอันดี เป็นหนทางที่มนุษย์ที่มาจากต่างสังคม ได้พบปะทำความรู้จักและเข้าใจกัน เมื่อประชากรในประเทศเดียวกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน โดยการเดินทางไปมาหาสู่กัน ผลก็คือความสมานฉันท์ที่จะเกิดขึ้น ในทำนองเดียวกันการท่องเที่ยวระหว่างประเทศก็ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจอันดีที่จะนำไปสู่ความ เป็นเพื่อนร่วมโลกที่จะช่วยกันรักษาสัมพันธไมตรีให้มั่นคงเป็นการช่วยจรรโลงสันติภาพแก่โลก

ธุรกิจท่องเที่ยว

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2557) ได้กล่าวว่าธุรกิจท่องเที่ยวมีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 5 ธุรกิจ ได้แก่

1. ธุรกิจการขนส่ง แบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท ดังต่อไปนี้

1.1 ธุรกิจการขนส่งด้วยรถยนต์หรือทางถนน เป็นผู้ประกอบธุรกิจให้บริการขนส่งด้วยรถยนต์จากที่อยู่ภูมิลำเนาเดิมไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ อันเป็นจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยว ตามความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยเป็นผู้จัดการรถยนต์มาวิ่งในเส้นทางถนน และให้บริการของ สถานีขนส่งทางรถยนต์เพื่อผลิตบริการขนส่งด้วยรถยนต์หรือทางถนน แล้วขายบริการที่ผลิตได้ให้แก่ นักท่องเที่ยว

1.2 ธุรกิจการขนส่งด้วยรถไฟหรือทางรถไฟ เป็นผู้ประกอบธุรกิจให้บริการขนส่ง นักท่องเที่ยวด้วยรถไฟจากที่อยู่ภูมิลำเนาเดิมไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ อันเป็นจุดหมายปลายทาง ของการท่องเที่ยวตามความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยเป็นผู้จัดหาขบวนรถไฟ เส้นทางรถไฟ และ สถานีรถไฟเพื่อผลิตบริการขนส่งด้วยรถไฟหรือทางรถไฟ แล้วขายบริการที่ผลิตได้ให้แก่ นักท่องเที่ยว

1.3 ธุรกิจการขนส่งด้วยเรือหรือทางน้ำ เป็นผู้ประกอบธุรกิจให้บริการขนส่งด้วยเรือจาก ที่อยู่ภูมิลำเนาเดิมไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ อันเป็นจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวตามความ ต้องการของนักท่องเที่ยว โดยเป็นผู้จัดหาเรือ เส้นทางเดินเรือ และให้บริการของท่าเรือเพื่อผลิต บริการขนส่งด้วยเรือหรือทางน้ำ แล้วขายบริการที่ผลิตได้ให้แก่ นักท่องเที่ยว

1.4 ธุรกิจการขนส่งด้วยเครื่องบินหรือทางอากาศ เป็นผู้ประกอบธุรกิจการให้บริการ ขนส่งด้วยเครื่องบินจากที่อยู่ภูมิลำเนาเดิมไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ อันเป็นจุดหมายปลายทางของ การท่องเที่ยวตามความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยเป็นผู้จัดหาเครื่องบิน เส้นทางบิน แล้วให้บริการ เครื่องช่วยการเดินอากาศและท่าอากาศยานเพื่อผลิตบริการขนส่งด้วยเครื่องบินหรือทางอากาศ แล้ว ขายบริการที่ผลิตได้ให้แก่ นักท่องเที่ยว

2. ธุรกิจที่พักแรม แบ่งออกได้เป็น 11 ประเภท ดังต่อไปนี้

2.1 ธุรกิจโรงแรม (Hotel) เป็นธุรกิจที่พักแรมที่สร้างขึ้นเฉพาะและแบ่งเป็นห้องพัก มีสิ่ง อำนวยความสะดวกทุกอย่างพร้อมให้บริการแก่นักท่องเที่ยว โดยเก็บค่าเช่าเป็นรายวัน ซึ่งธุรกิจ

โรงแรมเป็นที่พักรวมที่มีคนรู้จักและนิยมพักกันมากที่สุด เนื่องจากมีบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมที่สุด

2.2 ธุรกิจโมเต็ล (Motel) เป็นธุรกิจที่พักที่สร้างขึ้นเฉพาะและเก็บค่าเช่า 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) เป็นธุรกิจที่พักแรมแบบบ้านเป็นหลัง ๆ ให้นักท่องเที่ยวใช้พักผ่อนและเก็บค่าเช่า ตามปกติมักตั้งอยู่ในบริเวณใกล้แหล่งท่องเที่ยว ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ โดยนักท่องเที่ยวต้องจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เอง แต่อัตราค่าเช่าอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

2.6 ธุรกิจห้องชุดหรืออาร์ทเมนต์ (Condominium, Apartment) เป็นธุรกิจที่พักแรมแบบมีห้องนอนกับห้องครัวรวมอยู่ด้วยกันและเก็บค่าเช่า ซึ่งสามารถทำอาหารและร่วมรับประทานอาหารที่พักร่วมกันได้ เหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวที่มักกินแบบครอบครัว

2.7 ธุรกิจหอพัก (Hostel, Dormitory) เป็นธุรกิจที่พักแรมที่กลุ่มบุคคลหรือสถาบันจัดไว้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเข้าพักและเก็บค่าเช่า ส่วนใหญ่มักเป็นอาคารเก่าที่ได้รับการดัดแปลงเพื่อให้มีสภาพเหมาะสมที่จะใช้เป็นที่พักร่วมกันได้ บางแห่งอาจจะมีบริการอาหารทุกมื้อให้ หรือมีห้องครัวที่ใช้ร่วมกับผู้เข้าพักคนอื่น ๆ สำหรับประกอบอาหารรับประทานเอง มักจ่ายค่าเช่าในอัตราต่ำมาก ผู้เข้าพักมักเป็นหนุ่มสาววัยรุ่นที่ชอบแบกเครื่องนอนและเครื่องครัวติดตัวไป

2.8 ธุรกิจหมู่บ้านตากอากาศ (Resort) เป็นธุรกิจที่พักแรมที่สร้างขึ้น ประกอบด้วยอาคารหลาย ๆ หลัง ซึ่งแต่ละอาคารจะมีห้องพักจำนวนหนึ่งให้นักท่องเที่ยวเข้าพักแรมและเก็บค่าเช่า โดยอาคารที่พักเหล่านี้มักสร้างล้อมรอบบริเวณที่จัดสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาพักได้ใช้ร่วมกัน

2.9 ธุรกิจที่ตั้งแคมป์หรือที่จอดรถคาราแวน (Campground, Caravan Parking) เป็นธุรกิจที่พักแรมที่จัดบริเวณพื้นที่ไว้สำหรับบริการแก่นักเดินทางที่ต้องการเช่าที่ตั้งแคมป์พักแรม หรือเช่าที่จอดรถคาราแวนซึ่งเป็นรถมีหลังคาใช้เป็นที่อยู่อาศัยโดยใช้พ่วงกับรถยนต์ (อเมริกาเรียกว่า Trailer)

โดยบริเวณดังกล่าวจะมีบริการด้านสุขาภิบาล เช่นห้องสุขา ห้องอาบน้ำ น้ำดื่ม ท่อระบายน้ำ เก็บขยะ เป็นต้น บางแห่งมีบริการร้านอาหาร ร้านค้า ปีน้ำมันด้วย มักจ่ายค่าเช่าในอัตราต่ำมาก

2.10 ธุรกิจห้องพักร่วมอาหารเช้า (Bed and Breakfast) เป็นธุรกิจที่พักแรมที่เจ้าของบ้านมีห้องเหลือแบ่งให้แก่นักเดินทางเช่า โดยคิดค่าเช่ารวมกับอาหารเช้า แต่ไม่มีบริการอาหารมื้ออื่น ๆ ซึ่งมีบริการหลายระดับทั้งที่ราคาถูกและราคาปานกลาง

2.11 ธุรกิจเรือแบบบ้าน (House Boat) เป็นธุรกิจที่พักในเรือแบบบ้านที่ทำขึ้นเพื่อบริการนักท่องเที่ยว โดยเก็บค่าเช่า เช่นในฟลอริดาเรียกว่า Fletel เป็นเรือแบบโมเต็ลนักท่องเที่ยวชอบมาก เป็นต้น

3. ธุรกิจอาหารและบันเทิง ธุรกิจอาหารแบ่งออกได้เป็น 7 ประเภท ดังต่อไปนี้

3.1 ธุรกิจอาหารจานด่วน (Fast-Food) เป็นธุรกิจอาหารที่กำลังขยายตัวอย่างรวดเร็วในปัจจุบันเพื่อรองรับชีวิตของผู้คนในเมืองธุรกิจขนาดใหญ่ที่ต้องรีบร้อนในการทำงาน ซึ่งธุรกิจอาหารจานด่วนจะบริการอาหารแก่ลูกค้าทั้งที่รับประทานในร้านหรือซื้อออกไป รายการอาหารที่บริการมีค่อนข้างจำกัด แต่ราคาค่อนข้างต่ำ

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

3.3 ธุรกิจอาหารบุฟเฟต์ (Buffet) เป็นธุรกิจอาหารแบบช่วยเหลือตัวเองของลูกค้า ปกติมักจะบริการอาหารและเครื่องดื่ม สำหรับอาหารที่บริการแก่ลูกค้าจะเป็นประเภททุกอย่างตามสั่ง อาหารที่บริการจะมีเพียงราคาเดียว โดยมีราคาที่ไม่สูงนักเพื่อดึงดูดลูกค้าให้มาอุดหนุน

3.4 ธุรกิจคอฟฟี่ชอป (Coffee Shop) เป็นธุรกิจอาหารที่มีลักษณะการให้บริการแบบรวดเร็ว ลูกค้าหมุนเวียนเข้าไปรับประทานโดยใช้เวลาสั้น 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 ซึ่งธุรกิจ

อาหารประเภทนี้มุ่งลูกค้าที่ต้องการมาตรฐานระดับค่อนข้างสูง 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

ปัญหาการจัดการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

ปัญหาการจัดการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาอย่างยาวนานสำหรับการจัดการท่องเที่ยวในประเทศไทย มีนักวิชาการได้กล่าวถึงปัญหานี้อย่างมากมาย ดังนี้

พิทักษ์ ศิริวงศ์ และคณะ (2554) ได้กล่าวไว้ว่าในปัจจุบันนักท่องเที่ยวกลุ่มที่มีข้อจำกัดทางกายภาพ เช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุ เป็นคนกลุ่มหนึ่งที่ต้องการท่องเที่ยวแต่ได้ประสบปัญหาและอุปสรรคในเรื่องข้อมูลข่าวสารเพื่อวางแผนการท่องเที่ยว หากสถานประกอบการเห็นความสำคัญของ

นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้และเตรียมจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ ผู้พิการในเรื่องข้อมูลข่าวสารเพื่อการวางแผนการท่องเที่ยว การจัดให้มีระบบการบริการขนส่งที่เอื้ออำนวยสำหรับผู้พิการ โรงแรมสถานที่พัก รวมถึงการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มคนดังกล่าวอย่างเป็นระบบและครบวงจร ย่อมทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีความสนใจเดินทางท่องเที่ยว รวมทั้งผู้พิการจากต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากยิ่งขึ้น

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

ชุกกลิ่น อุณวิจิตร 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 คุณควรเป็นตัวของตัวเอง ผ่อนคลาย และใช้ภาษาปกติในการสนทนากับผู้พิการและผู้สูงอายุ เช่นเดียวกับที่ใช้กับคนทั่วไป ระมัดระวังการแสดงออกทางกายของตัวคุณที่อาจแสดงถึงความรำคาญหรือความไม่พอใจ คุณต้องเคารพในความเป็นส่วนตัวของผู้พิการและผู้สูงอายุ การถามผู้พิการเกี่ยวกับความพิการของเขา อาจทำให้เกิดความรู้สึกว่าถูกสอดส่องเห็นและอาจเกิดความรู้สึกว่าความพิการของผู้พิการนั้นได้รับความสนใจมากกว่าความเป็นคนของตัวเอง

จะเห็นได้ว่ามีนักวิชาการได้ตระหนักถึงปัญหาของการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวจำนวนมาก จึงควรหาทางแก้ปัญหาเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประพัฒน์ เขียวประภัสสร (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชนในพื้นที่เขตธนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวโดยชุมชน ในพื้นที่เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร เพื่อพัฒนาแบบฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน ในพื้นที่เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร และเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน ในพื้นที่เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในชุมชนส่วนใหญ่มีสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวของชุมชนภูเก็ต คือ โบสถ์ช่างตาครูช 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 โดยแบบฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน ในพื้นที่เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านความสามารถ การอบรมจำนวน 12 ชั่วโมง โดยด้านความรู้จำนวน 6 ชั่วโมง ด้านทักษะจำนวน 3 ชั่วโมง และด้านความสามารถจำนวน 3 ชั่วโมง ประกอบด้วยรายวิชาทั้งหมด 7 รายวิชา นำไปทดลองฝึกอบรมจริงกับตัวแทนชุมชนภูเก็ตและชุมชนบ้านลาว และดูศักยภาพในการพัฒนาบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน ในพื้นที่เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร พบว่าแบบฝึกอบรมทำให้ศักยภาพของบุคลากรสูงขึ้น โดยดูได้จากการทดสอบความรู้ของผู้เข้าอบรมก่อนและหลังการอบรม พบว่าความแตกต่างของค่าคะแนนที่ทำถูกต้องก่อนการอบรมและหลังการอบรมพบว่ามีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ค่าคะแนนที่ทำถูกต้องหลังอบรมมากกว่าก่อนการอบรม

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

พิทักษ์ ศิริวงศ์ และคณะ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การท่องเที่ยวของผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมไทย ผลการวิจัยพบว่า ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเป็นเพียงข้อจำกัดทางร่างกาย เป็นปมด้อยจากมุมมองของคนปกติในสังคม แต่ด้วยข้อจำกัดทางการเคลื่อนไหวของร่างกายทำให้การเดินทางท่องเที่ยวประสบกับปัญหาและอุปสรรค ปัญหาส่วนใหญ่ไม่ได้เกิดจากสภาพความพิการของผู้พิการ แต่เกิดจากสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่เอื้ออำนวยในการเดินทางท่องเที่ยว อุปสรรคที่สำคัญคือทัศนคติเชิงลบของคนในสังคมที่มีมุมมองว่าผู้พิการเป็นบุคคลชายขอบ เป็นผู้ด้อยความสามารถ ด้านทัศนคติเชิงบวกผู้พิการได้รับความประทับใจในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวจากผู้คนในสังคม ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม ได้แก่ การมีทางลาด และกว้างเพียงพอสำหรับรถเข็น การมีเส้นทางสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และมีสิ่งอำนวยความสะดวก หากสังคมได้ตระหนักและให้ความสำคัญอย่างจริงจัง ผู้พิการจะหลุดพ้นจากปัญหาและอุปสรรคในการท่องเที่ยว มีสิทธิเข้าถึงใช้ประโยชน์จากบริการด้านการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยวอย่างเท่าเทียมกับทุกคนในสังคม

กิตติยา ติตไชย (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับการดูแลและฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการทางการเคลื่อนไหวในตำบลตำหนักธรรม อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 99.1 เห็นว่าคนพิการสามารถพัฒนาให้ทำกิจวัตรประจำวันได้ด้วยตนเอง โดยเกือบทุกกิจกรรมด้านสุขภาพ ผู้รับผิดชอบหลักควรเป็นสมาชิกครอบครัว และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในด้านสังคม กลุ่มตัวอย่างทุกคนเห็นว่า คนพิการมีความสามารถและจำเป็นต้องพัฒนาความสามารถด้านสังคม โดยเกือบทุกกิจกรรมด้านสังคม ผู้รับผิดชอบหลักควรเป็นสมาชิกครอบครัว และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

Bizjak, Knezevic and Cvetreznik (2011) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การเปลี่ยนแปลงทัศนคติของนักศึกษาทางการท่องเที่ยวที่มีต่อผู้พิการทางร่างกาย ผลการวิจัยพบว่า จากการทดลองให้นักศึกษาทางการท่องเที่ยวได้มีประสบการณ์ต่าง ๆ ต่อผู้พิการทางร่างกาย พบว่า กระบวนการเปลี่ยนแปลงการรับรู้ของนักศึกษาทางการท่องเที่ยวที่มีต่อคนพิการนั้นค่อนข้างเป็นไปได้ง่ายตาย และหลังจากการทดลองนักศึกษาทางการท่องเที่ยวมีทัศนคติที่ดีขึ้นต่อผู้พิการทางร่างกาย

Yuhua Bi (2006) ได้ทำการวิจัยเรื่อง อุปสรรคและความสามารถในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางร่างกายในประเทศจีน ผลการวิจัยพบว่า ระดับของการทำงานและรายได้ส่งผลต่ออุปสรรคและความสามารถในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตามอุปสรรคในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวผู้พิการทางร่างกายอาจไม่ได้เป็นตัวชี้วัดที่ดีสำหรับปัญหาและอุปสรรคเหล่านี้

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

บุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยว 5 ประเภท ได้แก่

1. ธุรกิจการขนส่ง
 2. ธุรกิจที่พักแรม
 3. ธุรกิจอาหารและบันเทิง
 4. ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์
 5. ธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึก
- (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2557)

ศักยภาพของบุคลากร ประกอบไปด้วย

1. ความรู้ (Knowledge)
 2. ทักษะ (Skills)
 3. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes)
- (David C. McClelland, เดวิด แมคเคลแลนด
อ้างถึงในสุทธธัญญา โอบอ้อม, 2557)

แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการ
ท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยว
ผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

สภาพปัญหาการให้บริการของบุคลากร
ทางการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการ
ทางการเคลื่อนไหว

จากการวิเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว สรุปได้ว่า ธุรกิจท่องเที่ยวแบ่งออกได้เป็น 5 ประเภท ได้แก่ 1. ธุรกิจการขนส่ง 2. ธุรกิจที่พักแรม 3. ธุรกิจอาหารและบันเทิง 4. ธุรกิจนำเที่ยวและมีคฤศเทศก์ และ 5. ธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึก โดยศักยภาพของบุคลากรนั้นประกอบไปด้วย 1. ความรู้ (Knowledge) 2. ทักษะ (Skills) และ 3. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) นอกจากนี้ยังควรคำนึงถึงสภาพปัญหาการให้บริการของบุคลากรทางการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวด้วย เพื่อสรุปผลเป็นแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี