บทที่ 4
ผลการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของบุคลากรทางการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลในรูปของตารางและความเรียง โดยแบ่งข้อมูลออกเป็น 2 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) สภาพปัญหาในการให้บริการของบุคลากรทางการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และข้อเสนอแนะในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) สภาพปัญหาในการให้บริการของบุคลากรทางการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และข้อเสนอแนะในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

การสนทนากลุ่ม (Focus group) เกี่ยวกับสภาพปัญหาในการให้บริการของบุคลากรทางการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และข้อเสนอแนะในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว จัดขึ้นในวันอังคารที่ 5 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2562 เวลา 09:00 - 12:00 น. ณ ศูนย์ส่งเสริมอาชีพคนพิการ จังหวัดนนทบุรี มีผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการธุรกิจท่องเที่ยวเข้าร่วมการสนทนากลุ่ม (Focus group) จำนวน 8 ท่าน ดังนี้

1) คุณราตรี ศรีเจริญ
2) คุณสำเนียง เพียงการ
3) คุณปัญญาพร คำพินิจ
4) คุณสุนทร ศรีแดง
5) คุณลำโทน ฉลาด
6) คุณนิยดา ลาภา
7) คุณมานิต ทับทิมโต
8) คุณอำไพ สราญรื่น

โดยมีประเด็นในการพิจารณา ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

1.1 สภาพปัญหาในการให้บริการของบุคลากรทางการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

สภาพปัญหาในการให้บริการของบุคลากรทางการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว แบ่งออกเป็น 5 ด้านตามประเภทของธุรกิจท่องเที่ยว ดังนี้

ธุรกิจการขนส่ง

สภาพปัญหาในการให้บริการของบุคลากรในธุรกิจการขนส่ง ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวมีข้อคิดเห็น ดังนี้

1. ธุรกิจการขนส่งที่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวพบปัญหาในการให้บริการของบุคลากรมากที่สุด คือ รถแท็กซี่ (Taxi) โดยพบปัญหาบุคลากรไม่เต็มใจในการให้บริการแก่ผู้พิการทางการเคลื่อนไหว น้อยคันที่จะรับผู้โดยสารที่เป็นผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และไม่ให้การช่วยเหลือผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในการโดยสารขึ้นรถ
2. การโดยสารทางรถไฟนั้น เป็นธุรกิจการขนส่งที่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวมักจะหลีกเลี่ยงการใช้บริการมากที่สุด เนื่องจากลักษณะของพาหนะขนส่งที่ไม่เหมาะสมสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว โดยผู้พิการทางการเคลื่อนไหวไม่สามารถขึ้นรถไฟเองได้ และมักจะไม่พบบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการหรือช่วยเหลือผู้พิการทางการเคลื่อนไหวขณะขึ้นรถไฟ
3. พาหนะขนส่งบางประเภท เช่น รถตู้ ไม่มีการเตรียมพื้นที่สำหรับเก็บรถวีลแชร์ของผู้พิการทางการเคลื่อนไหว โดยบุคลากรมักจะเก็บค่าโดยสารของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเป็นจำนวน 2 เท่าของผู้โดยสารทั่วไป เนื่องจากต้องวางรถวีลแชร์ไว้บริเวณที่นั่งโดยสาร
4. จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เนื่องจากการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวนั้นต้องใช้บุคลากรจำนวนมาก บางครั้งผู้ให้บริการธุรกิจการขนส่งไม่ได้มีการจัดเตรียมพนักงานเพื่อให้บริการในส่วนนี้
5. นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวนั้น มักจะใช้บริการธุรกิจการขนส่งที่บุคลากรมีความคุ้นเคยกันดีอยู่แล้ว เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการให้บริการต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น
6. การโดยสารทางเครื่องบินและรถไฟฟ้านั้น เป็นธุรกิจการขนส่งที่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวพบปัญหาและอุปสรรคน้อยที่สุด โดยพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ในการให้การช่วยเหลือผู้พิการทางการเคลื่อนไหวได้เป็นอย่างดี สามารถให้การช่วยเหลือได้อย่างถูกต้อง และมีความเต็มใจในการให้บริการ

ธุรกิจที่พักแรม

สภาพปัญหาในการให้บริการของบุคลากรในธุรกิจที่พักแรม ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวมีข้อคิดเห็น ดังนี้

1. บุคลากรในธุรกิจที่พักแรมมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการเมื่อผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเดินทางท่องเที่ยวแบบหมู่คณะ ทำให้ไม่สามารถให้บริการได้ทันเวลา เกิดการรอคอยของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว แต่หากเดินทางตามลำพังมักจะไม่พบปัญหานี้
2. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวภายในโรงแรมไม่พร้อม เช่น ฝักบัวอาบน้ำอยู่สูงเกินไป บริเวณพื้นที่อาบน้ำไม่มีเก้าอี้ให้นั่ง ประตูห้องน้ำไม่เสมอกับพื้นภายใน

ห้องพัก และไม่มีราวจับในห้องน้ำ โดยบุคลากรในธุรกิจที่พักแรมไม่สามารถแก้ปัญหาเหล่านี้ของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวขณะเข้าพักได้

3. บุคลากรในธุรกิจที่พักแรมไม่มีความรู้เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเพียงพอ และไม่สามารถให้คำแนะนำได้

4. นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวมักจะโทรศัพท์สอบถามบุคลากรในธุรกิจที่พักแรมเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถรองรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวก่อนการใช้บริการอยู่เสมอ โดยพบปัญหาบางครั้งบุคลากรไม่สามารถให้ข้อมูลได้ หรือให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง

ธุรกิจอาหารและบันเทิง

สภาพปัญหาในการให้บริการของบุคลากรในธุรกิจอาหารและบันเทิง ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวมีข้อคิดเห็น ดังนี้

1. บุคลากรไม่มีความรู้ที่ถูกต้องในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว โดยธุรกิจอาหารและบันเทิงนั้นมักจะไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ทำให้บุคลากรต้องคอยให้ความช่วยเหลือผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเอง แต่พบว่าบุคลากรมักให้ความช่วยเหลือไม่ถูกต้อง เช่น ไม่รู้หลักการยกรถวีลแชร์ โดยพนักงานจับบริเวณล้อซึ่งเสี่ยงต่อการคว่ำของรถวีลแชร์ หรือดันบริเวณด้านหลังซึ่งอาจทำให้ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวตกจากรถวีลแชร์ได้

2. ไม่มีบุคลากรคอยให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว โดยเฉพาะธุรกิจอาหารแบบบริการตัวเอง เช่น ธุรกิจอาหารประเภทบุฟเฟ่ต์ (Buffet) พบว่าพื้นที่จัดวางอาหารอยู่สูงเกินไป ช่องทางเดินตักอาหารแคบเกินไป หรือศูนย์อาหาร (Food Court) พบว่าผู้พิการทางการเคลื่อนไหวไม่สามารถต่อคิวซื้ออาหารร่วมกับบุคคลทั่วไปได้อย่างสะดวก โดยมักไม่มีบุคลากรคอยให้บริการช่วยเหลือเมื่อผู้พิการทางการเคลื่อนไหวประสบปัญหาเหล่านี้ และผู้พิการทางเคลื่อนไหวนั้นมีความต้องการในการรับประทานอาหารแบบราคาเดียวไม่จำกัดจำนวนและปริมาณอาหาร แต่หากบุคลากรสามารถให้บริการตักอาหารมาเสิร์ฟที่โต๊ะได้นั้นจะสะดวกต่อการใช้บริการของผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเป็นอย่างมาก

3. บุคลากรในธุรกิจอาหารและบันเทิงมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เช่น มีบุคลากรเพียงท่านเดียวในการยกรถวีลแชร์ ซึ่งโดยปกตินั้นควรมีจำนวน 3 ท่าน หรือน้อยที่สุดจำนวน 2 ท่าน

4. การใช้บริการธุรกิจบันเทิง เช่น โรงภาพยนตร์ พบปัญหาไม่มีบุคลากรอำนวยความสะดวกในการจัดที่นั่งชมภาพยนตร์ให้กับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

สภาพปัญหาในการให้บริการของบุคลากรในธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวมีข้อคิดเห็น ดังนี้

1. บุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอ เนื่องจากการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวนั้นต้องใช้บุคลากรเป็นจำนวนมากในการนำเที่ยวแต่ละครั้ง โดยพบปัญหาบุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ

2. ความเต็มใจในการให้บริการของบุคลากร ในการนำเที่ยวแต่ละครั้งนั้นผู้พิการทางการเคลื่อนไหวต้องพบเจอบุคลากรในธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ตลอดทั้งวัน โดยบุคลากรอาจมีความเหนื่อยล้าจากการทำงานมาทั้งวัน ทำให้เจอปัญหาการแสดงสีหน้า อารมณ์ และท่าทาง ที่แสดงออกถึงความไม่เต็มใจในการให้บริการ ซึ่งนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวนั้นจำเป็นต้องให้บุคลากรให้ความช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา

3. บุคลากรจัดกิจกรรมที่ไม่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เช่น จัดกิจกรรมเกมในขณะนำเที่ยว โดยเป็นเกมที่ต้องมีการเคลื่อนไหวร่างกายเป็นจำนวนมาก เกิดอุปสรรคในการเคลื่อนไหวของผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

4. ในการเดินทางท่องเที่ยวโดยใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์นั้น เมื่อถึงร้านอาหาร ที่พักแรม หรือแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวมักเลือกใช้บริการหรือขอความช่วยเหลือบุคลากรจากธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์มากกว่าบุคลากรจากร้านอาหารหรือที่พักแรม ทำให้นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวมักใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ที่บุคลากรมีความคุ้นเคยกันดีอยู่แล้ว

ธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึก

สภาพปัญหาในการให้บริการของบุคลากรในธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึก ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวมีข้อคิดเห็น ดังนี้

1. ไม่มีบุคลากรให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวขณะเลือกซื้อสินค้าที่ระลึก เนื่องจากบางครั้งสินค้านั้นอยู่สูงเกินกว่าจะหยิบได้ทำให้ต้องขอความช่วยเหลือจากบุคลากร

2. ธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึกบางแห่งนั้นอยู่ริมถนน ไม่สะดวกต่อการซื้อ เนื่องจากไม่มีบุคลากรคอยระวังและป้องกันอันตรายขณะนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเลือกซื้อสินค้าที่ระลึกนั้น

3. ทัศนคติของบุคลากรที่ให้บริการในธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึก โดยผู้พิการทางการเคลื่อนไหวกังวลว่าบุคลากรในธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึกบางแห่งนั้นจะมีทัศนคติแง่ลบต่อตนเอง

1.2 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวได้ให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ดังนี้

1. ควรให้ความรู้กับบุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยวเกี่ยวกับวิธีการให้ความช่วยเหลือที่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว สิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และวิธีการใช้งานสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

2. ผู้บริหารธุรกิจท่องเที่ยวควรจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

3. บุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยวควรคำนึงถึงการให้ช่วยเหลือต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว โดยที่ไม่ต้องร้องขอ

4. ควรเสริมสร้างทัศนคติแง่บวกของบุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยวต่อนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เพื่อให้บุคลากรแสดงออกถึงความเต็มใจในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

5. ควรส่งเสริมให้บุคลากรจัดกิจกรรมท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

จากผลการตอบแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 ผู้วิจัยนำคำตอบที่ได้มาวิเคราะห์หาค่ามัธยฐาน ค่าฐานนิยม ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างมัธยฐานและฐานนิยม และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ โดยแสดงรายละเอียดเป็นรายข้อ ดังต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 1 แสดงค่ามัธยฐาน ฐานนิยม ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างมัธยฐานกับค่าฐานนิยม และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ของแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในด้านความรู้

แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว	มัธยฐาน	ฐานนิยม	มัธยฐาน-ฐานนิยม	พิสัยระหว่างควอไทล์	ระดับความเหมาะสม	ความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ
1. บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ เพื่อที่จะสามารถตอบข้อซักถามและสามารถให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ	5.00	5.00	0.00	0.00	มากที่สุด	สอดคล้อง
2. ควรมีการให้ความรู้กับบุคลากรทางการท่องเที่ยวเกี่ยวกับลักษณะของผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และความแตกต่างของผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในหลากหลายลักษณะ	5.00	5.00	0.00	0.00	มากที่สุด	สอดคล้อง
3. ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับอิริยาบถ การเคลื่อนไหวของผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เช่น การเดิน รอบสถานที่ต่าง ๆ การลงเรือ และการขึ้นรถ เป็นต้น เพื่อให้บุคลากรทางการท่องเที่ยวสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง	5.00	5.00	0.00	0.00	มากที่สุด	สอดคล้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 1 แสดงค่ามัธยฐาน ฐานนิยม ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างมัธยฐานกับค่าฐานนิยม และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ของแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในด้านความรู้ (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว	มัธยฐาน	ฐานนิยม	มัธยฐาน-ฐานนิยม	พิสัยระหว่างควอไทล์	ระดับความเหมาะสม	ความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ
4. ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือผู้พิการทางการเคลื่อนไหวภายในพื้นที่ที่บุคลากรทางการท่องเที่ยวรับผิดชอบ และรวมถึงพื้นที่ภายนอก เพื่อที่จะสามารถให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะกับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวได้	5.00	5.00	0.00	0.00	มากที่สุด	สอดคล้อง
5. ควรมีการฝึกอบรมหรือการให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการพิเศษของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และขั้นตอนในการให้บริการที่ถูกต้อง	5.00	5.00	0.00	0.00	มากที่สุด	สอดคล้อง
6. ควรมีการฝึกอบรมความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้นแก่ผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เรียนรู้วิธีปฐมพยาบาลอาการบาดเจ็บเบื้องต้นหากเกิดอุบัติเหตุหรือประสบเหตุร้ายที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว	5.00	5.00	0.00	0.00	มากที่สุด	สอดคล้อง

ตารางที่ 1 แสดงค่ามัธยฐาน ฐานนิยม ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างมัธยฐานกับค่าฐานนิยม และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ของแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในด้านความรู้ (ต่อ)

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว	มัธยฐาน	ฐานนิยม	มัธยฐาน-ฐานนิยม	พิสัยระหว่างควอไทล์	ระดับความเหมาะสม	ความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ
7. ควรมีการให้ความรู้กับบุคลากรทางการท่องเที่ยวเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวอย่างสม่ำเสมอ	5.00	5.00	0.00	0.00	มากที่สุด	สอดคล้อง
8. ธุรกิจท่องเที่ยวควรจัดให้มีคู่มือรายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการที่สอดคล้องกับความต้องการพิเศษของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร	5.00	5.00	0.00	0.00	มากที่สุด	สอดคล้อง
รวมรายด้าน	**5.00**	**5.00**	**0.00**	**0.00**	**มากที่สุด**	**สอดคล้อง**

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

จากตารางที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมรายด้านผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ในด้านความรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 8 ข้อ โดยมีค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานกับค่าฐานนิยม = 0.00 และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.00

ในรายข้อ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่**<u>สอดคล้องกัน</u>**จำนวน 8 ข้อ โดยมีความคิดเห็นว่าเป็นข้อความที่เหมาะสมในระดับ<u>มากที่สุด</u> จำนวน 8 ข้อ ดังนี้

ข้อ 1. บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ เพื่อที่จะสามารถตอบข้อซักถาม และสามารถให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ
(Md=5.00, IMd-MoI=0.00, IR=0.00)

ข้อ 2. ควรมีการให้ความรู้กับบุคลากรทางการท่องเที่ยวเกี่ยวกับลักษณะของผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และความแตกต่างของผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในหลากหลายลักษณะ
(Md=5.00, IMd-MoI=0.00, IR=0.00)

ข้อ 3. ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับอิริยาบถ การเคลื่อนไหวของผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เช่น การเดินรอบสถานที่ต่าง ๆ การลงเรือ และการขึ้นรถ เป็นต้น เพื่อให้บุคลากรทางการท่องเที่ยวสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง
(Md=5.00, IMd-MoI=0.00, IR=0.00)

ข้อ 4. ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ภายในพื้นที่ที่บุคลากรทางการท่องเที่ยวรับผิดชอบ และรวมถึงพื้นที่ภายนอก เพื่อที่จะสามารถให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะกับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวได้
(Md=5.00, IMd-MoI=0.00, IR=0.00)

ข้อ 5. ควรมีการฝึกอบรมหรือการให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการพิเศษของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และขั้นตอนในการให้บริการที่ถูกต้อง
(Md=5.00, IMd-MoI=0.00, IR=0.00)

ข้อ 6. ควรมีการฝึกอบรมความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้นแก่ผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เรียนรู้วิธีปฐมพยาบาลอาการบาดเจ็บเบื้องต้นหากเกิดอุบัติเหตุหรือประสบเหตุร้ายที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว
(Md=5.00, IMd-MoI=0.00, IR=0.00)

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ข้อ 7. ควรมีการให้ความรู้กับบุคลากรทางการท่องเที่ยวเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวอย่างสม่ำเสมอ
(Md=5.00, IMd-MoI=0.00, IR=0.00)

ข้อ 8. ธุรกิจท่องเที่ยวควรจัดให้มีคู่มือรายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการที่สอดคล้องกับความต้องการพิเศษของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร
(Md=5.00, IMd-MoI=0.00, IR=0.00)

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 2 แสดงค่ามัธยฐาน ฐานนิยม ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างมัธยฐานกับค่าฐานนิยม และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ของแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในด้านทักษะ

แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว	มัธยฐาน	ฐานนิยม	มัธยฐาน-ฐานนิยม	พิสัยระหว่างควอไทล์	ระดับความเหมาะสม	ความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ
1. ควรมีการฝึกทักษะในการให้บริการและให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เช่น วิธีการยกรถวีลแชร์ การเข็นรถวีลแชร์ในทางธรรมดาและทางลาดชัน การเข้าลิฟท์ การประคองผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และการรับมือกับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่น้ำหนักมาก เป็นต้น รวมถึงวิธีการใช้งานสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น วิธีการบังคับรถวีลแชร์ การกางและพับเก็บรถวีลแชร์ การอ่านป้าย เครื่องหมาย หรือสัญลักษณ์สำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว	5.00	5.00	0.00	0.00	มากที่สุด	สอดคล้อง
2. ควรมีการเสริมสร้างทักษะการควบคุมอารมณ์ ความอดทน เข้าใจถึงธรรมชาติของอารมณ์นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว สามารถจัดการอารมณ์ และผ่อนคลายความเครียดได้ดี	5.00	5.00	0.00	0.00	มากที่สุด	สอดคล้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 2 แสดงค่ามัธยฐาน ฐานนิยม ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างมัธยฐานกับค่าฐานนิยม และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ของแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในด้านทักษะ (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว	มัธยฐาน	ฐานนิยม	มัธยฐาน-ฐานนิยม	พิสัยระหว่างควอไทล์	ระดับความเหมาะสม	ความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ
3. ควรมีการเสริมสร้างทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ลำดับ ขั้นตอน วิธีการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกวิธีและทราบหลักการเบื้องต้นในการรับมือกับปัญหาเฉพาะหน้า รวมถึงหลีกเลี่ยงการกระทำที่อาจส่งผลให้เกิดปัญหา	5.00	5.00	0.00	1.00	มากที่สุด	สอดคล้อง
4. ควรมีการเสริมสร้างทักษะความจำ จดจำรายละเอียดต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว รวมถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวแต่ละท่านได้อย่างครบถ้วนและถูกต้อง	4.00	4.00	0.00	1.00	มาก	สอดคล้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 2 แสดงค่ามัธยฐาน ฐานนิยม ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างมัธยฐานกับค่าฐานนิยม และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ของแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในด้านทักษะ (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว	มัธยฐาน	ฐานนิยม	มัธยฐาน-ฐานนิยม	พิสัยระหว่างควอไทล์	ระดับความเหมาะสม	ความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ
5. ควรมีการเสริมสร้างทักษะการสื่อสาร เลือกวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับลักษณะของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เพื่อสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว โดยคำนึงถึงบุคลิกภาพ น้ำเสียง ภาษา และคำพูดที่เหมาะสม รวมถึงการสื่อสารเพื่อให้นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเกิดความมั่นใจว่าบุคลากรทางการท่องเที่ยวสามารถให้ความช่วยเหลือได้อย่างถูกต้อง	5.00	5.00	0.00	0.00	มากที่สุด	สอดคล้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 2 แสดงค่ามัธยฐาน ฐานนิยม ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างมัธยฐานกับค่าฐานนิยม และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ของแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในด้านทักษะ (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว	มัธยฐาน	ฐานนิยม	มัธยฐาน-ฐานนิยม	พิสัยระหว่างควอไทล์	ระดับความเหมาะสม	ความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ
6. ควรมีการเสริมสร้างทักษะการฟัง เป็นนักฟังที่ดี สรุปและจับประเด็นสำคัญในรายละเอียดต่าง ๆ ของลูกค้า และตอบสนองให้ตรงตามความต้องการ รวมถึงต้องมีความอดทนในการฟังคำตำหนิจากนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการต่อไปได้	5.00	5.00	0.00	1.00	มากที่สุด	สอดคล้อง
รวมรายด้าน	**4.83**	**5.00**	**0.17**	**0.67**	**มากที่สุด**	**สอดคล้อง**

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

จากตารางที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมรายด้านผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ในด้านทักษะ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 6 ข้อ โดยมีค่ามัธยฐาน = 4.83 ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานกับค่าฐานนิยม = 0.17 และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.67

ในรายข้อ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่**<u>สอดคล้องกัน</u>**จำนวน 6 ข้อ โดยมีความคิดเห็นว่าเป็นข้อความที่เหมาะสมในระดับ<u>มากที่สุด</u> จำนวน 5 ข้อ ดังนี้

ข้อ 1. ควรมีการฝึกทักษะในการให้บริการและให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เช่น วิธีการยกรถวีลแชร์ การเข็นรถวีลแชร์ในทางธรรมดาและทางลาดชัน การเข้าลิฟท์ การประคองผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และการรับมือกับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่น้ำหนักมาก เป็นต้น รวมถึงวิธีการใช้งานสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น วิธีการบังคับรถวีลแชร์ การกางและพับเก็บรถวีลแชร์ การอ่านป้าย เครื่องหมาย หรือสัญลักษณ์สำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว
(Md=5.00, IMd-MoI=0.00, IR=0.00)

ข้อ 2. ควรมีการเสริมสร้างทักษะการควบคุมอารมณ์ ความอดทน เข้าใจถึงธรรมชาติของอารมณ์นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว สามารถจัดการอารมณ์ และผ่อนคลายความเครียดได้ดี
(Md=5.00, IMd-MoI=0.00, IR=0.00)

ข้อ 3. ควรมีการเสริมสร้างทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ลำดับ ขั้นตอนวิธีการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกวิธี และทราบหลักการเบื้องต้นในการรับมือกับปัญหาเฉพาะหน้า รวมถึงหลีกเลี่ยงการกระทำที่อาจส่งผลให้เกิดปัญหา
(Md=5.00, IMd-MoI=0.00, IR=1.00)

ข้อ 5. ควรมีการเสริมสร้างทักษะการสื่อสาร เลือกวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับลักษณะของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เพื่อสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว โดยคำนึงถึงบุคลิกภาพ น้ำเสียง ภาษา และคำพูดที่เหมาะสม รวมถึงการสื่อสารเพื่อให้นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเกิดความมั่นใจว่าบุคลากรทางการท่องเที่ยวสามารถให้ความช่วยเหลือได้อย่างถูกต้อง
(Md=5.00, IMd-MoI=0.00, IR=0.00)

ข้อ 6. ควรมีการเสริมสร้างทักษะการฟัง เป็นนักฟังที่ดี สรุปและจับประเด็นสำคัญในรายละเอียดต่าง ๆ ของลูกค้า และตอบสนองให้ตรงตามความต้องการ รวมถึงต้องมีความอดทนในการฟังคำตำหนิจากนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการต่อไปได้
(Md=5.00, IMd-MoI=0.00, IR=1.00)

และผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่าเป็นข้อความที่เหมาะสมในระดับ<u>มาก</u> จำนวน 1 ข้อ ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ข้อ 4. ควรมีการเสริมสร้างทักษะความจำ จดจำรายละเอียดต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว รวมถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวแต่ละท่านได้อย่างครบถ้วนและถูกต้อง
(Md=4.00, IMd-MoI=0.00, IR=1.00)

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 3 แสดงค่ามัธยฐาน ฐานนิยม ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างมัธยฐานกับค่าฐานนิยม และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ของแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว	มัธยฐาน	ฐานนิยม	มัธยฐาน-ฐานนิยม	พิสัยระหว่างควอไทล์	ระดับความเหมาะสม	ความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ
1. บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีความกระตือรือร้น แสดงถึงความมีจิตใจในการให้บริการหรือให้ความช่วยเหลือ แสดงความห่วงใยแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว	5.00	5.00	0.00	1.00	มากที่สุด	สอดคล้อง
2. บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีกิริยาวาจาสุภาพ กิริยาวาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี เพื่อให้นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ	5.00	5.00	0.00	1.00	มากที่สุด	สอดคล้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 3 แสดงค่ามัธยฐาน ฐานนิยม ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างมัธยฐานกับค่าฐานนิยม และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ของแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว	มัธยฐาน	ฐานนิยม	มัธยฐาน-ฐานนิยม	พิสัยระหว่างควอไทล์	ระดับความเหมาะสม	ความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ
3. บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีที่มีปัญหาเร่งด่วน บุคลากรทางการท่องเที่ยวจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ โดยอาจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว	5.00	5.00	0.00	1.00	มากที่สุด	สอดคล้อง
4. บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ รวมถึงการบริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว มีจิตบริการ การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานได้	5.00	5.00	0.00	0.00	มากที่สุด	สอดคล้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 3 แสดงค่ามัธยฐาน ฐานนิยม ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างมัธยฐานกับค่าฐานนิยม และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ของแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว	มัธยฐาน	ฐานนิยม	มัธยฐาน-ฐานนิยม	พิสัยระหว่างควอไทล์	ระดับความเหมาะสม	ความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ
5. บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว รับฟังคำร้องขอด้วยความยินดี ฟังด้วยความเข้าใจ ไม่ขัดจังหวะ เห็นใจและคิดเสมือนว่าเป็นปัญหาของตนเอง	5.00	5.00	0.00	0.00	มากที่สุด	สอดคล้อง
6. บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีทัศนคติเชิงบวกต่อนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว	5.00	5.00	0.00	0.00	มากที่สุด	สอดคล้อง
7. บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีน้ำใจ พยายามให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวทุกครั้งเมื่อมีโอกาส แม้จะถูกปฏิเสธในการรับความช่วยเหลือก็ตาม	5.00	5.00	0.00	0.00	มากที่สุด	สอดคล้อง
รวมรายด้าน	**5.00**	**5.00**	**0.00**	**0.43**	**มากที่สุด**	**สอดคล้อง**

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

จากตารางที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมรายด้านผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 7 ข้อ โดยมีค่ามัธยฐาน = 5.00 ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานกับค่าฐานนิยม = 0.00 และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ = 0.43

ในรายข้อ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่**<u>สอดคล้องกัน</u>**จำนวน 7 ข้อ โดยมีความคิดเห็นว่าเป็นข้อความที่เหมาะสมในระดับ<u>มากที่สุด</u> จำนวน 7 ข้อ ดังนี้

ข้อ 1. บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีความกระตือรือร้น แสดงถึงความมีจิตใจในการให้บริการหรือให้ความช่วยเหลือ แสดงความห่วงใยแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว
(Md=5.00, IMd-MoI=0.00, IR=1.00)

ข้อ 2. บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีกิริยาวาจาสุภาพ กิริยาวาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี เพื่อให้นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ
(Md=5.00, IMd-MoI=0.00, IR=1.00)

ข้อ 3. บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีที่มีปัญหาเร่งด่วน บุคลากรทางการท่องเที่ยวจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ โดยอาจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว
(Md=5.00, IMd-MoI=0.00, IR=1.00)

ข้อ 4. บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ รวมถึงการบริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว มีจิตบริการ การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานได้
(Md=5.00, IMd-MoI=0.00, IR=0.00)

ข้อ 5. บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว รับฟังคำร้องขอด้วยความยินดี ฟังด้วยความเข้าใจ ไม่ขัดจังหวะ เห็นใจ และคิดเสมือนว่าเป็นปัญหาของตนเอง
(Md=5.00, IMd-MoI=0.00, IR=0.00)

ข้อ 6. บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีทัศนคติเชิงบวกต่อนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

(Md=5.00, IMd-MoI=0.00, IR=0.00)

ข้อ 7. บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีน้ำใจ พยายามให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวทุกครั้งเมื่อมีโอกาส แม้จะถูกปฏิเสธในการรับความช่วยเหลือก็ตาม

(Md=5.00, IMd-MoI=0.00, IR=0.00)

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี