

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของบุคลากรทางการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. การสนทนากลุ่ม (Focus group) ประเด็นในการจัดสนทนา ได้แก่ สภาพปัญหาในการให้บริการของบุคลากรทางการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และข้อเสนอแนะในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

2. แบบสอบถามสำหรับการวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟายจำนวนทั้งสิ้น 3 รอบ โดยในรอบที่ 3 นั้น พิจารณาวิเคราะห์ข้อมูลจากค่ามัธยฐาน (Median) ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) และค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างมัธยฐานและฐานนิยม ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาข้อความที่ได้รับฉันทามติ คือ ต้องมีค่ามัธยฐานไม่ต่ำกว่า 3.50 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.50 และค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างมัธยฐานและฐานนิยมไม่เกิน 1.00 อีกทั้งคำตอบจากรอบนี้ จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงคำตอบจากรอบที่แล้วไม่เกินร้อยละ 15 แล้วจึงนำผลที่ได้มาสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

สรุปผลการวิจัย

1. การสนทนากลุ่ม (Focus group) เกี่ยวกับสภาพปัญหาในการให้บริการของบุคลากรทางการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

สภาพปัญหาในการให้บริการของบุคลากรทางการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว แบ่งออกเป็น 5 ด้านตามประเภทของธุรกิจท่องเที่ยว ดังนี้

ธุรกิจการขนส่ง

สภาพปัญหาที่พบ คือ จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เนื่องจากการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวนั้นต้องใช้เวลาจำนวนมาก บางครั้งผู้ให้บริการธุรกิจการขนส่งไม่ได้มีการจัดเตรียมพนักงานเพื่อให้บริการในส่วนนี้ โดยการใช้บริการรถแท็กซี่ (Taxi) พบปัญหาบุคลากรไม่เต็มใจในการให้บริการแก่ผู้พิการทางการเคลื่อนไหว น้อยคนที่รับผู้โดยสารที่เป็นผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และไม่ให้การช่วยเหลือผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในการโดยสารขึ้นรถ การใช้บริการรถไฟฟ้าพบปัญหาลักษณะของพาหนะที่ไม่เหมาะสมสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว โดย

ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวไม่สามารถขึ้นรถไฟเองได้ และมักจะไม่มีบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการ หรือช่วยเหลือผู้พิการทางการเคลื่อนไหวขณะขึ้นรถไฟ นอกจากนี้พนักงานขนส่งบางประเภท เช่น รถตู้ ไม่มีการเตรียมพื้นที่สำหรับเก้าอี้วีลแชร์ของผู้พิการทางการเคลื่อนไหว โดยบุคลากรมักจะเก็บค่าโดยสารของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเป็นจำนวน 2 เท่าของผู้โดยสารทั่วไป เนื่องจากต้องวางวีลแชร์ไว้บริเวณที่นั่งโดยสาร และพบว่าการใช้บริการการโดยสารทางเครื่องบินและรถไฟฟ้านั้น เป็นธุรกิจการขนส่งที่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวพบปัญหาและอุปสรรคน้อยที่สุด โดยพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ในการให้การช่วยเหลือผู้พิการทางการเคลื่อนไหวได้เป็นอย่างดี สามารถให้การช่วยเหลือได้อย่างถูกต้อง และมีความเต็มใจในการให้บริการ

ธุรกิจที่พักแรม

สภาพปัญหาที่พบ คือ บุคลากรในธุรกิจที่พักแรมมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการเมื่อผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเดินทางท่องเที่ยวแบบหมู่คณะ ทำให้ไม่สามารถให้บริการได้ทันเวลา สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวภายในโรงแรมไม่พร้อม เช่น ฝักบัวอาบน้ำอยู่สูงเกินไป บริเวณพื้นที่อาบน้ำไม่มีเก้าอี้ให้นั่ง ประตูห้องน้ำไม่เสมอกับพื้นภายในห้องพัก และไม่มีราวจับในห้องน้ำ เป็นต้น โดยพบว่าบุคลากรในธุรกิจที่พักแรมไม่สามารถแก้ปัญหาเหล่านี้ของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวขณะเข้าพักได้ และบุคลากรในธุรกิจที่พักแรมไม่มีความรู้เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเพียงพอ และไม่สามารถให้คำแนะนำได้ โดยนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวมักจะโทรศัพท์สอบถามบุคลากรในธุรกิจที่พักแรมเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถรองรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวก่อนการใช้บริการอยู่เสมอ โดยพบปัญหาบางครั้งบุคลากรไม่สามารถให้ข้อมูลได้ หรือให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง

ธุรกิจอาหารและบันเทิง

สภาพปัญหาที่พบ คือ บุคลากรไม่มีความรู้ที่ถูกต้องในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว โดยธุรกิจอาหารและบันเทิงนั้นมักจะไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ทำให้บุคลากรต้องคอยให้ความช่วยเหลือผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเอง แต่พบว่าบุคลากรมักให้ความช่วยเหลือไม่ถูกต้อง เช่น ไม่รู้หลักการยกวีลแชร์ โดยพนักงานจับบริเวณล้อซึ่งเสี่ยงต่อการคว่ำของวีลแชร์ หรือดันบริเวณด้านหลังซึ่งอาจทำให้ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวตกจากรถวีลแชร์ได้ และบุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ หรือไม่มีบุคลากรคอยให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว โดยเฉพาะธุรกิจอาหารแบบบริการตัวเอง เช่น ธุรกิจอาหารประเภทบุฟเฟต์ (Buffet) พบว่าพื้นที่จัดวางอาหารอยู่สูงเกินไป ช่องทางเดินตักอาหารแคบเกินไป หรือศูนย์อาหาร (Food Court) พบว่าผู้พิการทางการเคลื่อนไหวไม่สามารถต่อคิวซื้ออาหารร่วมกับ

บุคคลทั่วไปได้อย่างสะดวก โดยมักไม่มีบุคลากรคอยให้บริการช่วยเหลือเมื่อผู้พิการทางการเคลื่อนไหวประสบปัญหาเหล่านี้ และผู้พิการทางการเคลื่อนไหวนั้นมีความต้องการในการรับประทานอาหารแบบราคาเดียวไม่จำกัดจำนวนและปริมาณอาหาร แต่หากบุคลากรสามารถให้บริการตักอาหารมาเสิร์ฟที่โต๊ะได้นั้นจะสะดวกต่อการใช้บริการของผู้พิการทางการเคลื่อนไหวนับเป็นอย่างมาก และการใช้บริการธุรกิจบันเทิง เช่น โรงภาพยนตร์ พบปัญหาไม่มีบุคลากรอำนวยความสะดวกในการจัดที่นั่งชมภาพยนตร์ให้กับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

สภาพปัญหาที่พบ คือ บุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอ เนื่องจากการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวนั้นต้องใช้บุคลากรเป็นจำนวนมากในการนำเที่ยวแต่ละครั้ง ปัญหาความเต็มใจในการให้บริการของบุคลากร ในการนำเที่ยวแต่ละครั้งนั้นผู้พิการทางการเคลื่อนไหวต้องพบเจอบุคลากรในธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ตลอดทั้งวัน โดยบุคลากรอาจมีความเหนื่อยล้าจากการทำงานมาทั้งวัน ทำให้เจอปัญหาการแสดงสีหน้า อารมณ์ และท่าทาง ที่แสดงออกถึงความไม่เต็มใจในการให้บริการ ซึ่งนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวนั้นจำเป็นต้องให้บุคลากรให้ความช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา นอกจากนั้นยังพบปัญหาบุคลากรจัดกิจกรรมที่ไม่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เช่น จัดกิจกรรมเกมในขณะนำเที่ยว โดยเป็นเกมที่ต้องมีการเคลื่อนไหวร่างกายเป็นจำนวนมาก เกิดอุปสรรคในการเคลื่อนไหวของผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

ธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึก

สภาพปัญหาที่พบ คือ ไม่มีบุคลากรให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวขณะเลือกซื้อสินค้าที่ระลึก เนื่องจากบางครั้งสินค้านั้นอยู่สูงเกินกว่าจะหยิบได้ทำให้ต้องขอความช่วยเหลือจากบุคลากร โดยธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึกบางแห่งนั้นอยู่ริมถนน ทำให้ไม่สะดวกต่อการซื้อ เนื่องจากไม่มีบุคลากรคอยระวังและป้องกันอันตรายขณะนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเลือกซื้อสินค้าที่ระลึกนั้น นอกจากนั้นยังพบปัญหาทัศนคติของบุคลากรที่ให้บริการในธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึก โดยผู้พิการทางการเคลื่อนไหวกังวลว่าบุคลากรในธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึกบางแห่งนั้นจะมีทัศนคติแง่ลบต่อตนเอง

2. แบบสอบถามสำหรับการวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟายจำนวนทั้งสิ้น 3 รอบ

จากผลการดำเนินงานวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟาย ทำให้ได้ข้อสรุปแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ดังนี้

แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

ด้านความรู้

1. บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ เพื่อที่จะสามารถตอบข้อซักถาม และสามารถให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ
2. ควรมีการให้ความรู้กับบุคลากรทางการท่องเที่ยวเกี่ยวกับลักษณะของผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และความแตกต่างของผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในหลากหลายลักษณะ
3. ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับอิริยาบถ การเคลื่อนไหวของผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เช่น การเดินรอบสถานที่ต่าง ๆ การลงเรือ และการขึ้นรถ เป็นต้น เพื่อให้บุคลากรทางการท่องเที่ยวสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง
4. ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ภายในพื้นที่ที่บุคลากรทางการท่องเที่ยวรับผิดชอบ และรวมถึงพื้นที่ภายนอก เพื่อที่จะสามารถให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะกับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวได้
5. ควรมีการฝึกอบรมหรือการให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการพิเศษของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และขั้นตอนในการให้บริการที่ถูกต้อง
6. ควรมีการฝึกอบรมความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้นแก่ผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เรียนรู้วิธีปฐมพยาบาลอาการบาดเจ็บเบื้องต้นหากเกิดอุบัติเหตุหรือประสบเหตุร้ายที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว
7. ควรมีการให้ความรู้กับบุคลากรทางการท่องเที่ยวเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวอย่างสม่ำเสมอ
8. ธุรกิจท่องเที่ยวควรจัดให้มีคู่มือรายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการที่สอดคล้องกับความต้องการพิเศษของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร

ด้านทักษะ

1. ควรมีการฝึกทักษะในการให้บริการและให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เช่น วิธีการยกรถวีลแชร์ การเข็นรถวีลแชร์ในทางธรรมดาและทางลาดชัน การเข้าถึงลิฟท์ การประคองผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และการรับมือกับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่น้ำหนักมาก เป็นต้น รวมถึงวิธีการใช้งานสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น วิธีการบังคับรถวีลแชร์ การกางและพับเก็บรถวีลแชร์ การอ่านป้าย เครื่องหมาย หรือสัญลักษณ์สำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว
2. ควรมีการเสริมสร้างทักษะการควบคุมอารมณ์ ความอดทน เข้าใจถึงธรรมชาติของอารมณ์นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว สามารถจัดการอารมณ์ และผ่อนคลายความเครียดได้ดี
3. ควรมีการเสริมสร้างทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ลำดับ ขั้นตอน วิธีการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง และทราบหลักการเบื้องต้นในการรับมือกับปัญหาเฉพาะหน้า รวมถึงหลีกเลี่ยงการกระทำที่อาจส่งผลให้เกิดปัญหา
4. ควรมีการเสริมสร้างทักษะความจำ จดจำรายละเอียดต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว รวมถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวแต่ละท่านได้อย่างครบถ้วนและถูกต้อง
5. ควรมีการเสริมสร้างทักษะการสื่อสาร เลือกรูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับลักษณะของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เพื่อสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว โดยคำนึงถึงบุคลิกภาพ น้ำเสียง ภาษา และคำพูดที่เหมาะสม รวมถึงการสื่อสารเพื่อให้นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเกิดความมั่นใจว่าบุคลากรทางการท่องเที่ยวสามารถให้ความช่วยเหลือได้อย่างถูกต้อง
6. ควรมีการเสริมสร้างทักษะการฟัง เป็นนักฟังที่ดี สรุปลงและจับประเด็นสำคัญในรายละเอียดต่าง ๆ ของลูกค้า และตอบสนองให้ตรงตามความต้องการ รวมถึงต้องมีความอดทนในการฟังคำตำหนิจากนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการต่อไปได้

ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

1. บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีความกระตือรือร้น แสดงถึงความมีจิตใจในการให้บริการหรือให้ความช่วยเหลือ แสดงความห่วงใยแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว
2. บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีบุคลิกภาพ กิริยวาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ
3. บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีที่มีปัญหาเร่งด่วน บุคลากร

ทางการท่องเที่ยวจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ โดยอาจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

4. บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ รวมถึงการบริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว มีจิตบริการ การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานได้

5. บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว รับฟังคำร้องขอด้วยความยินดี ฟังด้วยความเข้าใจ ไม่ขัดจังหวะ เห็นใจ และคิดเสมือนว่าเป็นปัญหาของตนเอง

6. บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีทัศนคติเชิงบวกต่อนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

7. บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีน้ำใจ พยายามให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวทุกครั้งเมื่อมีโอกาส แม้จะถูกปฏิเสธในการรับความช่วยเหลือก็ตาม

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว มีประเด็นที่นำมาอภิปรายไว้ดังนี้

ตอนที่ 1 สภาพปัญหาการให้บริการของบุคลากรทางการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

สภาพปัญหาการให้บริการของบุคลากรทางการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว แบ่งออกเป็น 5 ด้านตามประเภทของธุรกิจท่องเที่ยว ดังนี้

1. ธุรกิจการขนส่ง สภาพปัญหาที่พบ คือ จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เนื่องจากการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวนั้นต้องใช้บุคลากรจำนวนมาก บางครั้งผู้ให้บริการธุรกิจการขนส่งไม่ได้มีการจัดเตรียมพนักงานเพื่อให้บริการในส่วนนี้ โดยการใช้บริการรถแท็กซี่ (Taxi) พบปัญหาบุคลากรไม่เต็มใจในการให้บริการแก่ผู้พิการทางการเคลื่อนไหว น้อยคนที่จะรับผู้โดยสารที่เป็นผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และไม่ให้การช่วยเหลือผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในการโดยสารขึ้นรถ การใช้บริการรถไฟพบปัญหาลักษณะของพาหนะที่ไม่เหมาะสมสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว โดยผู้พิการทางการเคลื่อนไหวไม่สามารถขึ้นรถไฟเองได้ และมักจะไม่พบบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการหรือช่วยเหลือผู้พิการทางการเคลื่อนไหวขณะขึ้นรถไฟ นอกจากนั้นพาหนะขนส่งบาง

ประเภท เช่น รถตู้ ไม่มีการเตรียมพื้นที่สำหรับเก็บรถวีลแชร์ของผู้พิการทางการเคลื่อนไหว โดยบุคลากรมักจะเก็บค่าโดยสารของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเป็นจำนวน 2 เท่าของผู้โดยสารทั่วไป เนื่องจากต้องวางรถวีลแชร์ไว้บริเวณที่นั่งโดยสาร และพบว่าการใช้บริการการโดยสารทางเครื่องบินและรถไฟฟ้านั้น เป็นธุรกิจการขนส่งที่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวพบปัญหาและอุปสรรคน้อยที่สุด โดยพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ในการให้การช่วยเหลือผู้พิการทางการเคลื่อนไหวได้เป็นอย่างดี สามารถให้การช่วยเหลือได้อย่างถูกต้อง และมีความเต็มใจในการให้บริการ สอดคล้องกับสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งจราจร กระทรวงคมนาคม (2558) ที่ได้จัดทำ คู่มือการให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่คนพิการแต่ละประเภทและผู้สูงอายุสำหรับหน่วยงานที่ให้บริการภาคขนส่ง โดยระบุไว้ว่า ผู้ให้บริการภาคขนส่งต้องเข้าใจมุมมองของผู้พิการและผู้สูงอายุ ตระหนักถึงเวลาและความพยายามที่ผู้พิการและผู้สูงอายุจะต้องใช้มากกว่าผู้โดยสารทั่วไปในการเดินทาง เช่น คุณควรตระหนักว่าผู้พิการและผู้สูงอายุอาจไม่มีความคล่องตัวหรือความยืดหยุ่นในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด คุณต้องทำความเข้าใจว่าการปรับตัวของผู้พิการและผู้สูงอายุเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดอาจต้องได้รับการดูแลหรือบริการเพิ่มเติมเป็นพิเศษ

2. ธุรกิจที่พักแรม สภาพปัญหาที่พบ คือ บุคลากรในธุรกิจที่พักแรมมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการเมื่อผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเดินทางท่องเที่ยวแบบหมู่คณะ ทำให้ไม่สามารถให้บริการได้ทันเวลา สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวภายในโรงแรมไม่พร้อม เช่น ฝักบัวอาบน้ำอยู่สูงเกินไป บริเวณพื้นที่อาบน้ำไม่มีเก้าอี้ให้นั่ง ประตูห้องน้ำไม่เสมอกับพื้นภายในห้องพัก และไม่มีราวจับในห้องน้ำ เป็นต้น โดยพบว่าบุคลากรในธุรกิจที่พักแรมไม่สามารถแก้ปัญหาเหล่านี้ของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวขณะเข้าพักได้ และบุคลากรในธุรกิจที่พักแรมไม่มีความรู้เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเพียงพอ และไม่สามารถให้คำแนะนำได้ โดยนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวมักจะโทรศัพท์สอบถามบุคลากรในธุรกิจที่พักแรมเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถรองรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวก่อนการใช้บริการอยู่เสมอ โดยพบปัญหาบางครั้งบุคลากรไม่สามารถให้ข้อมูลได้ หรือให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง สอดคล้องกับ พิทักษ์ ศิริวงศ์ และคณะ (2554) ได้กล่าวไว้ว่าในปัจจุบันนักท่องเที่ยวกลุ่มที่มีข้อจำกัดทางกายภาพ เช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุ เป็นคนกลุ่มหนึ่งที่ต้องการท่องเที่ยวแต่ได้ประสบปัญหาและอุปสรรคในเรื่องข้อมูลข่าวสารเพื่อวางแผนการท่องเที่ยว หากสถานประกอบการเห็นความสำคัญของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้และเตรียมจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ ผู้พิการในเรื่องข้อมูลข่าวสารเพื่อการวางแผนการท่องเที่ยว การจัดทำมีระบบการบริการขนส่งที่เอื้ออำนวยสำหรับผู้พิการ โรงแรมสถานที่พัก รวมถึงการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มคนดังกล่าวอย่างเป็นระบบและครบวงจรย่อมทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีความสนใจเดินทางท่องเที่ยว รวมทั้งผู้พิการจากต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากยิ่งขึ้น

3. ธุรกิจอาหารและบันเทิง สภาพปัญหาที่พบ คือ บุคลากรไม่มีความรู้ที่ถูกต้องในการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว โดยธุรกิจอาหารและบันเทิงนั้นมักจะไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ทำให้บุคลากรต้องคอยให้ความช่วยเหลือผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเอง แต่พบว่าบุคลากรมักให้ความช่วยเหลือไม่ถูกต้อง เช่น ไม่รู้หลักการยกรถวีลแชร์ โดยพนักงานจับบริเวณล้อซึ่งเสี่ยงต่อการคว่ำของรถวีลแชร์ หรือดันบริเวณด้านหลังซึ่งอาจทำให้ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวตกจากรถวีลแชร์ได้ และบุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการหรือไม่มีบุคลากรคอยให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว โดยเฉพาะธุรกิจอาหารแบบบริการตัวเอง เช่น ธุรกิจอาหารประเภทบุฟเฟต์ (Buffet) พบว่าพื้นที่จัดวางอาหารอยู่สูงเกินไป ช่องทางเดินตักอาหารแคบเกินไป หรือศูนย์อาหาร (Food Court) พบว่าผู้พิการทางการเคลื่อนไหวไม่สามารถต่อคิวซื้ออาหารร่วมกับบุคคลทั่วไปได้อย่างสะดวก โดยมักไม่มีบุคลากรคอยให้บริการช่วยเหลือเมื่อผู้พิการทางการเคลื่อนไหวประสบปัญหาเหล่านี้ และผู้พิการทางการเคลื่อนไหวนั้นมีความต้องการในการรับประทานอาหารแบบราคาเดียวไม่จำกัดจำนวนและปริมาณอาหาร แต่หากบุคลากรสามารถให้บริการตักอาหารมาเสิร์ฟที่โต๊ะได้นั้นจะสะดวกต่อการใช้บริการของผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเป็นอย่างมาก และการใช้บริการธุรกิจบันเทิง เช่น โรงภาพยนตร์ พบปัญหาไม่มีบุคลากรอำนวยความสะดวกในการจัดที่นั่งชมภาพยนตร์ให้กับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว สอดคล้องกับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2561) ที่ได้รายงานสถานการณ์คุณภาพชีวิตคนพิการของประเทศไทยประจำปี 2560 ในตัวชี้วัด การได้รับบริการ พบว่า ผู้พิการส่วนใหญ่มีความต้องการได้บริการผู้ช่วยผู้พิการ เป็นจำนวนถึงร้อยละ 52.92

4. ธุรกิจนันทนาการและมัคคุเทศก์ สภาพปัญหาที่พบ คือ บุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอ เนื่องจากการให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวนั้นต้องใช้บุคลากรเป็นจำนวนมากในการนำเที่ยวแต่ละครั้ง ปัญหาความเต็มใจในการให้บริการของบุคลากร ในการนำเที่ยวแต่ละครั้งนั้นผู้พิการทางการเคลื่อนไหวต้องพบเจอบุคลากรในธุรกิจนันทนาการและมัคคุเทศก์ตลอดทั้งวัน โดยบุคลากรอาจมีความเหนื่อยล้าจากการทำงานมาทั้งวัน ทำให้เจอปัญหาการแสดงสีหน้า อารมณ์ และท่าทาง ที่แสดงออกถึงความไม่เต็มใจในการให้บริการ ซึ่งนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวนั้นจำเป็นต้องให้บุคลากรให้ความช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา นอกจากนั้นยังพบปัญหาบุคลากรจัดกิจกรรมที่ไม่เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เช่น จัดกิจกรรมเกมในขณะนำเที่ยว โดยเป็นเกมที่ต้องมีการเคลื่อนไหวร่างกายเป็นจำนวนมาก เกิดอุปสรรคในการเคลื่อนไหวของผู้พิการทางการเคลื่อนไหว สอดคล้องกับสอดคล้องกับสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งจราจร กระทรวงคมนาคม (2558) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ให้บริการผู้พิการและผู้สูงอายุต้องเป็นตัวของตัวเองและระมัดระวังตัว คุณควรเป็นตัวของตัวเอง ผ่อนคลาย และใช้ภาษาปกติในการสนทนากับผู้พิการและผู้สูงอายุ เช่นเดียวกับที่ใช้กับคนทั่วไป ระมัดระวังการแสดงออกทางกายของตัวคุณที่อาจ

แสดงถึงความรำคาญหรือความไม่พอใจ คุณต้องเคารพในความเป็นส่วนตัวของผู้พิการและผู้สูงอายุ การถามผู้พิการเกี่ยวกับความพิการของเขาอาจทำให้เกิดความรู้สึกว่าถูกสอดรู้สอดเห็นและอาจเกิดความรู้สึกว่าคุณพิการของผู้พิการนั้นได้รับความสนใจมากกว่าความเป็นคนของตัวเอง

5. ธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึก สภาพปัญหาที่พบ คือ ไม่มีบุคลากรให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวขณะเลือกซื้อสินค้าที่ระลึก เนื่องจากบางครั้งสินค้านั้นอยู่สูงเกินกว่าจะหยิบได้ทำให้ต้องขอความช่วยเหลือจากบุคลากร โดยธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึกบางแห่งนั้นอยู่ริมถนนทำให้ไม่สะดวกต่อการซื้อ เนื่องจากไม่มีบุคลากรคอยระวังและป้องกันอันตรายขณะนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเลือกซื้อสินค้าที่ระลึกนั้น นอกจากนี้ยังพบปัญหาทัศนคติของบุคลากรที่ให้บริการในธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึก โดยผู้พิการทางการเคลื่อนไหวกังวลว่าบุคลากรในธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึกบางแห่งนั้นจะมีทัศนคติแง่ลบต่อตนเอง สอดคล้องกับสถาบันสร้างเสริมสุขภาพคนพิการ (2553) ได้ระบุว่า เมื่อเทียบกับประเทศที่พัฒนาแล้วหลายๆ ประเทศ ไม่ว่าจะเป็นญี่ปุ่นหรือยุโรป เมืองไทยเราอาจบกร่องในเรื่องของการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกให้คนพิการและผู้สูงอายุ จนอาจถูกตราหน้าได้ว่าเป็นประเทศที่ละเลยสิทธิของคนพิการและผู้สูงอายุอยู่เสมอ มิได้มาแก้ต่างแต่หวังว่ากันตามจริง เวลาเราท่องเที่ยว นอกจากเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกแล้ว เราต้องการอะไรที่มากกว่านั้นหรือไม่ อาทิ น้ำใจไมตรี การเคารพในคุณค่าและให้เกียรติในฐานะเพื่อนมนุษย์ ระหว่างเดินเข้าโรงแรมชั้นหนึ่งที่เพียบพร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกทุกอย่าง หากทว่าในแง่ความรู้สึกเราอาจตัวลีบเล็ก ใจผ่อตั้งแต่พนักงานเหยียดหยามและเราถูกแบ่งชั้นเพียงเพราะเขาเห็นยี่ห้อรถที่เราขับ ยังไม่ต้องพูดถึงทัศนคติที่คนพิการมักเล่าให้ฟังว่าความพิการหรือไม่พิการจะถูกแยกขั้วด้วยการปฏิบัติที่แตกต่าง ไม่ว่าจะปฏิบัติดีโดยการเอาใจใส่เป็นพิเศษหรือการละเลยล้วนเป็นการกระทำที่สะท้อนให้เห็นว่าคนพิการถูกมองว่าไม่เหมือนกับคนทั่วไปจึงต้องปฏิบัติด้วยต่าง สิ่งเหล่านี้อาจพบได้เสมอเช่นกัน ในประเทศที่ได้ชื่อว่ามีสิ่งอำนวยความสะดวกและสามารถทำให้คนพิการเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวได้อย่างดีเยี่ยม

ตอนที่ 2 แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ประกอบไปด้วย 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านความรู้

1. บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ เพื่อที่จะสามารถตอบข้อซักถาม และสามารถให้บริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ
2. ควรมีการให้ความรู้กับบุคลากรทางการท่องเที่ยวเกี่ยวกับลักษณะของผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และความแตกต่างของผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในหลากหลายลักษณะ
3. ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับอิริยาบถ การเคลื่อนไหวของผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เช่น การเดินรอบสถานที่ต่าง ๆ การลงเรือ และการขึ้นรถ เป็นต้น เพื่อให้บุคลากรทางการท่องเที่ยวสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง
4. ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ภายในพื้นที่ที่บุคลากรทางการท่องเที่ยวรับผิดชอบ และรวมถึงพื้นที่ภายนอก เพื่อที่จะสามารถให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะกับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวได้
5. ควรมีการฝึกอบรมหรือการให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการพิเศษของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และขั้นตอนในการให้บริการที่ถูกต้อง
6. ควรมีการฝึกอบรมความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้นแก่ผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เรียนรู้วิธีปฐมพยาบาลอาการบาดเจ็บเบื้องต้นหากเกิดอุบัติเหตุหรือประสบเหตุร้ายที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว
7. ควรมีการให้ความรู้กับบุคลากรทางการท่องเที่ยวเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวอย่างสม่ำเสมอ
8. ธุรกิจท่องเที่ยวควรจัดให้มีคู่มือรายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการที่สอดคล้องกับความต้องการพิเศษของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร

ด้านทักษะ

1. ควรมีการฝึกทักษะในการให้บริการและให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เช่น วิธีการยกรถวีลแชร์ การเข็นรถวีลแชร์ในทางธรรมดาและทางลาดชัน การเข้าถึง การประคองผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และการรับมือกับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่น้ำหนักรวมถึงวิธีการใช้งานสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น วิธีการบังคับรถวีลแชร์ การกางและพับเก็บรถวีลแชร์ การอ่านป้าย เครื่องหมาย หรือสัญลักษณ์สำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

2. ควรมีการเสริมสร้างทักษะการควบคุมอารมณ์ ความอดทน เข้าใจถึงธรรมชาติของอารมณ์ นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว สามารถจัดการอารมณ์ และผ่อนคลายความเครียดได้ดี

3. ควรมีการเสริมสร้างทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ลำดับ ขั้นตอน วิธีการแก้ไขปัญหา ได้อย่างถูกวิธี และทราบหลักการเบื้องต้นในการรับมือกับปัญหาเฉพาะหน้า รวมถึงหลีกเลี่ยงการกระทำที่อาจส่งผลให้เกิดปัญหา

4. ควรมีการเสริมสร้างทักษะความจำ จดจำรายละเอียดต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว รวมถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวแต่ละท่านได้อย่างครบถ้วนและถูกต้อง

5. ควรมีการเสริมสร้างทักษะการสื่อสาร เลือกวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับลักษณะของนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เพื่อสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว โดยคำนึงถึงบุคลิกภาพ น้ำเสียง ภาษา และคำพูดที่เหมาะสม รวมถึงการสื่อสารเพื่อให้นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเกิดความมั่นใจว่าบุคลากรทางการท่องเที่ยวสามารถให้ความช่วยเหลือได้อย่างถูกต้อง

6. ควรมีการเสริมสร้างทักษะการฟัง เป็นนักฟังที่ดี สรุปลงและจับประเด็นสำคัญในรายละเอียดต่าง ๆ ของลูกค้า และตอบสนองให้ตรงตามความต้องการ รวมถึงต้องมีความอดทนในการฟังคำตำหนิจากนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการต่อไปได้

ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

1. บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีความกระตือรือร้น แสดงถึงความมีจิตใจในการให้บริการ หรือให้ความช่วยเหลือ แสดงความห่วงใยแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

2. บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีกิริยาวาจาสุภาพ กิริยาวาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี เพื่อให้ นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

3. บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีที่มีปัญหาเร่งด่วน บุคลากรทางการท่องเที่ยวจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ โดยอาจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

4. บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ รวมถึงการบริการนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว มีจิตบริการ การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมี

ความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ خوب และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานได้

5. บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว รับฟังคำร้องขอด้วยความยินดี ฟังด้วยความเข้าใจ ไม่ขัดจังหวะ เห็นใจ และคิดเสมือนว่าเป็นปัญหาของตนเอง

6. บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีทัศนคติเชิงบวกต่อนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

7. บุคลากรทางการท่องเที่ยวควรมีน้ำใจ พยายามให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวทุกครั้งเมื่อมีโอกาส แม้จะถูกปฏิเสธในการรับความช่วยเหลือก็ตาม

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. การให้บริการแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวนั้น บุคลากรคือส่วนที่สำคัญที่สุดที่จะสามารถสร้างความทรงจำ และประสบการณ์ที่ดีในการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวได้

2. ทัศนคติของบุคลากรต่อผู้พิการทางการเคลื่อนไหวนั้นจะส่งผลต่อบุคลิกภาพ น้ำเสียง และแสดงออกถึงความเต็มใจในการให้บริการ ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวทุกประเภทควรส่งเสริมทัศนคติเชิงบวกต่อนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวให้กับบุคลากร

3. การให้ความรู้และการส่งเสริมทักษะกับบุคลากรเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะทำให้บุคลากรสามารถให้บริการแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ภาครัฐควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหว เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวนับที่มีจำนวนมากขึ้นในปัจจุบัน

2. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาควรมีการจัดทำมาตรฐานการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในทุกประเภท

3. กรมการท่องเที่ยวควรส่งเสริมให้ธุรกิจท่องเที่ยวทุกประเภทมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวย่างครบถ้วน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการประเภทอื่น ๆ เพิ่มเติม
2. ควรทำการศึกษาวิจัยแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้พิการทางการเคลื่อนไหวโดยเจาะจงประเภทของธุรกิจท่องเที่ยว เพื่อให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี