



CIVIL AVIATION TRAINING CENTER

แนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐาน
เพื่อรองรับผู้โดยสารสูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
**SERVICE GUIDELINES FOLLOWING THE FACILITY'S
STANDARD FOR ELDERLY PASSENGERS SURVEY
OF SUVARNABHUMI AIRPORT**

อนุสรณ์ โปธิ์แก่นแก้ว

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการบิน

สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ปีการศึกษา 2563

แนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐาน
เพื่อรองรับผู้โดยสารสูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการบิน
สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2563

**SERVICE GUIDELINES FOLLOWING THE FACILITY'S
STANDARD FOR ELDERLY PASSENGERS SURVEY OF
SUARNABHUMI AIRPORT**



**THIS THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE
REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF MANAGEMENT
AVIATION MANAGEMENT
CIVIL AVIATION TRAINING CENTER THAILAND
ACADEMIC YEAR 2020**



แนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐาน
เพื่อรองรับผู้โดยสารสูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นับ
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(อ. ดร.วรากรณ์ เต็มแก้ว)

ประธานกรรมการ

(อ. ดร.อภิรดา นามแสง)

กรรมการ

(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์)

พ.ศ.๑๓. ๖. ๒๕๖๕
(พ.อ.ศ.หญิง ดร.จิราภรณ์ ศรีสีล)

กรรมการ

(ผศ. ดร.วสวัตตี สุดิญญามณี)

กรรมการ

พ.อ.อ.

(พันศักดิ์ เนินทราย)

รักษาการ รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ
สถาบันการบินพลเรือน

(อ. ดร.วรากรณ์ เต็มแก้ว)

ผู้อำนวยการกองวิชาบริหารการบิน

อนุสรณ์ โปธิ์แก่นแก้ว: แนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานเพื่อรองรับผู้โดยสารสูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (SERVICE GUIDELINES FOLLOWING THE FACILITY'S STANDARD FOR ELDERLY PASSENGERS SURVEY OF SUVARNABHUMI AIRPORT)

อาจารย์ที่ปรึกษา: อ. ดร.อภิรดา นามแสง, 116 หน้า

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ 2) เสนอแนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ รายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุที่ระบุใน 1) กฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 2) กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และ 3) กฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 และสรุปผลการวิจัยด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า 1) ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิดำเนินการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและเป็นไปตามมาตรฐานที่ระบุในกฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 จำนวน 26 รายการ จากทั้งหมด 27 รายการ แต่ไม่พบอุปสรรคนำพาผู้สูงอายุและรถเข็นขึ้นและลงจากพาหนะ 2) สิ่งอำนวยความสะดวกจำนวน 7 รายการ ยังไม่เอื้อต่อการให้บริการสำหรับผู้สูงอายุ ส่งผลให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกและการรับบริการของผู้สูงอายุที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น ได้แก่ (1) ป้ายแสดงอุปสรรคและสิ่งอำนวยความสะดวก (2) ลิฟต์ (3) ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคาร และทางเชื่อมระหว่างอาคาร (4) ห้องน้ำ (5) ที่นั่ง (6) สถานที่ติดต่อหรือประสานพันธ์หรือจุดให้บริการข้อมูล และ (7) สัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือ และ 3) แนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย (1) ควรมีแนวทางการให้บริการให้เป็นไปตามกฎกระทรวงทั้ง 3 ฉบับ และนำหลักการอารยสถาปัตย์นำมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกในทุกรายการ และ (2) ควรจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความทันสมัย เพียงพอต่อปริมาณผู้สูงอายุ และปรับปรุงอยู่เสมอ

สาขาวิชาการจัดการการบิน

ปีการศึกษา 2563

ลายมือชื่อนักศึกษา อนุสรณ์ โปธิ์แก่นแก้ว

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา อ. ดร.อภิรดา นามแสง

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม พ.ล.อ.ต. น.ก. น.ก.

ANUSORN PHOKANKAEW: SERVICE GUIDELINES FOLLOWING THE FACILITY'S
STANDARD FOR ELDERLY PASSENGERS SURVEY OF SUVARNABHUMI AIRPORT

THESIS ADVISOR: APIRADA NAMSANG, Ph.D., 116 PP

The objectives of this survey research were 1) to study the current condition of the service facilitation serving the elderly passengers at Suvarnabhumi Airport and 2) to propose guidances of service facility serving elderly passengers at Suvarnabhumi Airport. The research instruments were the lists of service facility appearing in the three ministerial regulations which included 1) the Ministry of Interior regulations in 2005, 2) the Ministry of Social Development and Human security regulations in 2012 and the Ministry of Transport regulations in 2013 and structured interview. The content analysis was used to draw conclusion.

The results revealed that 1) wheelchair car lift services were not available at Suvarnabhumi Airport according to the lists of service facility in the ministerial regulations 2) there were seven service facilitators that needed to be improved for the elderly passengers including (1) signs (2) lifts (3) pathways (4) toilets (5) dedicated seats (6) information service points and (7) lights and sound sights for help and 3) the guidances for the Airport of Thailand AOT to improve the elderly passengers facilitators at Suvarnabhumi Airport were (1) AOT should follow the service instructions of ministerial regulations and the universal design should be adapted to all services facilitators. Moreover (2) AOT should prepare the modernity and enough quantity of facilitators for elderly passengers and maintain in good conditions.

Aviation Management

Academic Year 2020

Student's Signature

Anusorn PhokankaeW

Advisor's Signature

A. Namsang

Co-Advisor's Signature

AVM MMS

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง แนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานเพื่อรองรับผู้โดยสารสูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เล่มนี้เสร็จอย่างสมบูรณ์ และสำเร็จลุล่วงอย่างดี

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ อ. ดร.อภิรดา นามแสง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ พล.อ.ต.หญิง ดร.จิราภรณ์ ศรีศิลป์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่เสียสละเวลาให้คำปรึกษา คำแนะนำ สร้างแรงบันดาลใจ ตลอดจนร่วมปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี อีกทั้งยังปลูกฝังการมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงานเพื่อให้เกิดการวิจัยที่มีคุณภาพ รวมทั้งก่อให้เกิดผลดีกับผู้วิจัยในภายภาคหน้าอีกด้วย ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณอย่างสูง มา ณ ที่นี้

อ. ดร.วราภรณ์ เต็มแก้ว ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่ายิ่งในการให้เกียรติเป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และ ผศ. ดร.วสวัตดี สุทธิบุญญาณี ให้เกียรติเป็นกรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ อีกทั้งให้คำปรึกษา คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขที่เป็นประโยชน์ และทำให้งานวิจัยนี้มีความสมบูรณ์มากขึ้นจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอบพระคุณ อาจารย์ประจำหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน และเจ้าหน้าที่สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ที่ให้คำปรึกษา แนะนำ และคอยอำนวยความสะดวกให้กับผู้วิจัยเสมอมา

ขอบพระคุณ ผศ.นงกันุช ศรีธนาอนันต์ และ น.ต. ดร.วัฒนา มานนท์ ผู้บังคับบัญชาที่ให้การสนับสนุนและโอกาสด้านการศึกษาในระดับปริญญาโท

ขอบคุณ เพื่อนร่วมเรียนระดับปริญญาโท รุ่น 4 สถาบันการบินพลเรือนทุกท่าน และเพื่อน ๆ คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่คอยให้กำลังใจเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้การเลี้ยงดู อบรม ส่งเสริมให้การศึกษาและคอยเป็นกำลังใจที่ดียิ่งจนทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในชีวิต

สำหรับคุณงามความดีอันใดที่เกิดจากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้กับบิดา มารดา ซึ่งเป็นที่รักและเคารพยิ่ง ครูอาจารย์ที่เคารพทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้วิจัย

อนุสรณ์ โพธิ์แก่นแก้ว

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ (ภาษาไทย)	ง
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ)	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฉ
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ฐ
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	6
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	7
1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา	7
1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่การวิจัย	7
1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา	8
1.3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	8
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
1.5 คำอธิบายศัพท์	9
2. ทัศนัวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
2.1 ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ	10
2.1.1 ประวัติทำอากาศยานสุวรรณภูมิ	10
2.1.2 ข้อมูลจำเพาะ	12
2.1.3 การพัฒนาทำอากาศยานสุวรรณภูมิ	13

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุและสังคมผู้สูงอายุ	16
2.2.1 ความหมายและแนวคิดของผู้สูงอายุ	16
2.2.2 ความหมายและแนวคิดของสังคมผู้สูงอายุ	18
2.2.3 ข้อมูลและสถานการณ์ปัจจุบันทางด้านประชากรผู้สูงอายุ ในประเทศไทย	19
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้สูงอายุ	20
2.3.1 ความหมายและแนวคิดของการให้บริการ	20
2.3.2 การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ	23
2.4 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับอารยสถาปัตยกรรม (Universal design)	26
2.5 นโยบาย กฎหมายและคู่มือที่เกี่ยวข้องกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกผู้สูงอายุ	29
2.5.1 พระราชประวัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546	29
2.5.2 แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564)	30
2.5.3 พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522	30
2.5.4 กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับ สำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548	31
2.5.5 กฎกระทรวงฯ พ.ศ. 2555 ได้แก่งกฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือ การจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่นเพื่อให้คนพิการ สามารถเข้าถึง และใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2555	37
2.5.6 กฎกระทรวงฯ พ.ศ. 2556 ได้แก่งกฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือ การจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะหรือบริการขนส่งเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึง และใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556	41

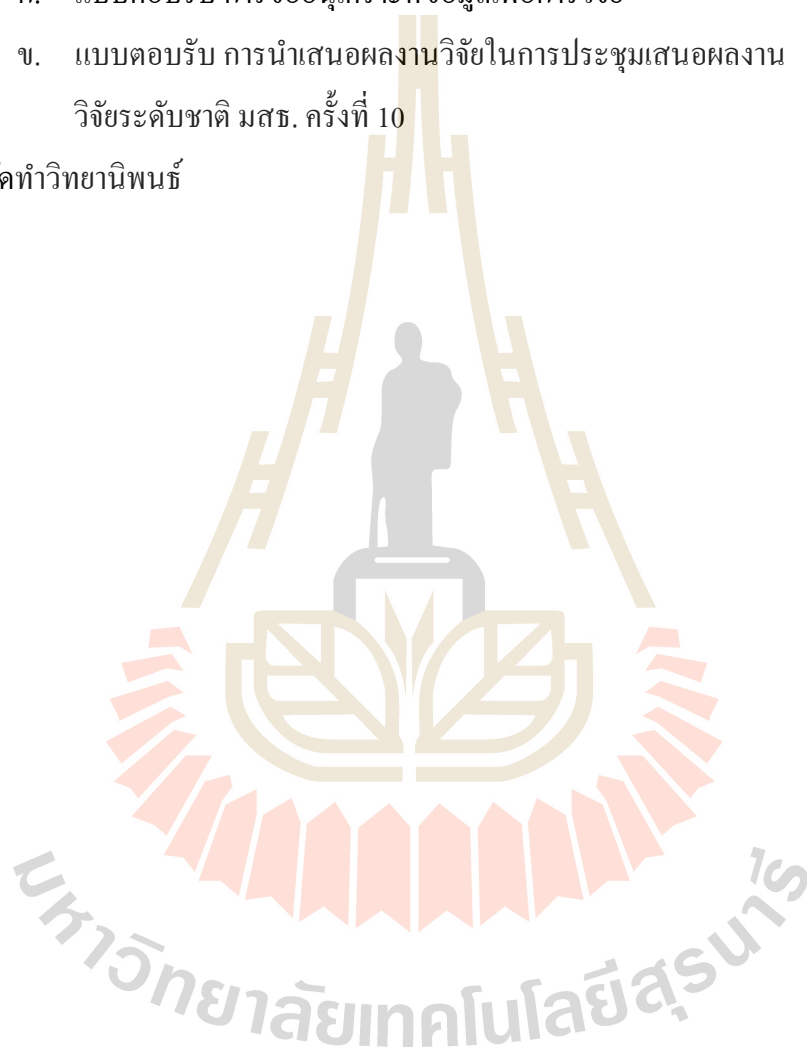
สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	45
2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย	51
3. วิธีการดำเนินการวิจัย	52
3.1 วิธีการวิจัย	52
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	54
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	55
3.3.1 เนื้อหาการวิจัย	55
3.3.2 เครื่องมือของการวิจัย	55
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	56
3.4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ	56
3.4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ	56
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	56
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	58
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาเอกสารวิชาการ ตำรา กฎหมาย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจากการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก บริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณ ชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	59
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสังเกตผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ บริเวณอาคาร บริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณ ชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	87
5. สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	89
5.1 สรุปผลการวิจัย	89
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	97
5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	102
5.4 ข้อจำกัดของการวิจัย	102
5.5 การประยุกต์ผลการวิจัย	102



สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	103
ภาคผนวก	110
ภาคผนวก ก. แบบตอบรับ การขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลเพื่อการวิจัย	111
ภาคผนวก ข. แบบตอบรับ การนำเสนอผลงานวิจัยในการประชุมเสนอผลงาน วิจัยระดับชาติ มสธ. ครั้งที่ 10	113
ประวัติผู้จัดทำวิทยานิพนธ์	116



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 จำนวนและสัดส่วนประชากรสูงอายุ จำแนกตามกลุ่มอายุ และสัดส่วนประชากรสูงอายุต่อประชากรรวม ปี พ.ศ. 2563-2583	2
4.1 การเปรียบเทียบรายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุตามกฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงฯ พ.ศ. 2556	63
4.2 ผลการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริเวณ อาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4	70
4.3 ผลการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกเปรียบเทียบกับรายละเอียดข้อกำหนด ตามมาตรฐาน ที่ระบุในกฎกระทรวงกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556	75

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1	21
4.1	81
4.2	82
4.3	83
4.4	84
4.5	85
4.6	86
4.7	87
4.8	88

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

ทอท.	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
ACI	สมาคมท่าอากาศยาน (Airport Council International)
AOT	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (Airports of Thailand Public Company Limited)
CAAT	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (The Civil Aviation Authority of Thailand)
IATA	สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (The International Air Transport Association)
ICAO	องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization)

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วงหลายทศวรรษที่ผ่านมา สังคมไทยเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมากและรวดเร็ว เกิดขึ้นจากสัดส่วนจำนวนประชากรในแต่ละช่วงวัยที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างไม่สมดุล กล่าวคือ มีการลดลงของภาวะการเกิดและคนมีอายุยืนขึ้น (วรนุช ลิปิยารักษ์, 2560) ซึ่งเป็นผลมาจากการที่ประเทศไทยประสบความสำเร็จในนโยบายด้านประชากรและการวางแผนครอบครัว ทำให้อัตราเกิดลดลงอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งความก้าวหน้าทางการแพทย์ สาธารณสุข และเทคโนโลยีทำให้ประชากรมีอายุยืนยาวขึ้น (โปรดปราน เพชรสด, 2558) ส่งผลให้ประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรไปสู่ภาวะประชากรสูงอายุ (Population aging) ดังนั้น ด้วยภาวะการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างที่สวนทางกัน จึงส่งผลให้สังคมไทยในปัจจุบันกลายเป็น “สังคมผู้สูงอายุ” (Aging society) อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (จุฑารัตน์ แสงทอง, 2560) ซึ่งคาดการณ์ว่าในปี พ.ศ. 2567-2572 จำนวนผู้สูงอายุของไทยจะคิดเป็นร้อยละ 25 ของประชากรทั้งหมด (สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม, 2558)

จากระบบสถิติทางการลงทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ข้อมูลประชากรของประเทศไทย ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2562 มีประชากรทั้งสิ้น 66,558,935 คน แบ่งเป็นเพศชาย 32,605,100 คน และเพศหญิง 33,953,835 คน ขณะที่ประชากรผู้สูงอายุซึ่งตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ให้ความหมายคำว่า “ผู้สูงอายุ” คือ บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทย จำนวนทั้งสิ้น 11,136,059 คน โดยแบ่งเป็นเพศชาย 4,920,297 คน และเพศหญิง 6,215,762 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.73 ของประชากรทั้งประเทศ จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ประเทศไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging society) แล้ว

โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้คาดการณ์จำนวนประชากรสูงอายุ ในปี พ.ศ. 2563 จะมีจำนวนประชากรสูงอายุทั้งสิ้น 12,622,000 คน คิดเป็นร้อยละ 19.11 เมื่อเปรียบเทียบกับประชากรทั้งประเทศ และในปี พ.ศ. 2573 จะมีจำนวนประชากรสูงอายุ

ทั้งสิ้น 17,578,900 คน คิดเป็นร้อยละ 26.55 เมื่อเปรียบเทียบกับประชากรทั้งประเทศ และในปี พ.ศ. 2583 จะมีประชากรสูงอายุทั้งสิ้น 20,519,400 คน คิดเป็นร้อยละ 32.12 เมื่อเปรียบเทียบกับประชากรทั้งประเทศ ดังแสดงในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 จำนวนและสัดส่วนของประชากรสูงอายุ จำแนกตามกลุ่มอายุ (อายุ 60-69 ปี อายุ 70-79 ปี และอายุ 80 ปีขึ้นไป) และการคาดการณ์สัดส่วนประชากรสูงอายุต่อจำนวนประชากรรวมของทั้งประเทศ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563-พ.ศ. 2583

ปี พ.ศ.	2563		2573		2583	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้สูงอายุทั้งหมด	12,622,000	100	17,579,000	100	20,519,000	100
ผู้สูงอายุวัยต้น (อายุ 60-69 ปี)	7,256,000	57.48	9,260,000	52.68	8,959,000	43.66
ผู้สูงอายุวัยกลาง (อายุ 70-79 ปี)	3,677,000	29.13	5,898,000	33.55	7,639,000	37.23
ผู้สูงอายุวัยปลาย (อายุ 80 ปีขึ้นไป)	1,690,000	13.39	2,421,000	13.77	3,921,000	19.11
สัดส่วนประชากร สูงอายุต่อ ประชากรรวม ทั้งหมด	-	19.11	-	26.55	-	32.12
ผู้สูงอายุวัยต้น (อายุ 60-69 ปี)	-	10.99	-	13.99	-	14.02
ผู้สูงอายุวัยกลาง (อายุ 70-79 ปี)	-	5.57	-	8.91	-	11.96
ผู้สูงอายุวัยปลาย (อายุ 80 ปีขึ้นไป)	-	2.55	-	3.65	-	6.14

ที่มา สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2563

จากการคาดการณ์ของสำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติมีแนวโน้มว่าในปี พ.ศ. 2573 สังคมไทยจะกลายเป็นสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged society) ซึ่งหมายถึง สังคมที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปที่อยู่จริงในพื้นที่ต่อประชากรทุกช่วงอายุในพื้นที่เดียวกัน ในอัตราเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 20 เพราะเมื่อเปรียบเทียบกับตารางที่ 1.1 จะพบว่าสัดส่วนของประชากรสูงอายุต่อประชากรรวมทั้งหมด คือ ร้อยละ 26.55 และจากรายงานล่าสุดจากธนาคารโลก เรื่อง Live Long and Prosper: Aging in East Asia and Pacific คาดการณ์ว่าประเทศไทยจะกลายเป็นประเทศที่มีส่วนแบ่งของจำนวนผู้สูงอายุมากที่สุดในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงและแปซิฟิกภายในปี พ.ศ. 2583 (Ulrich Zachau, 2016)

จากข้อมูลจำนวนประชากรสูงอายุที่คาดการณ์ว่าจะเพิ่มมากขึ้นอีกในอนาคต ส่งผลให้ตลาดนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็นตลาดใหญ่ที่มีศักยภาพ น่าสนใจมากขึ้น และมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะใช้ชีวิตหลังเกษียณทำกิจกรรมต่าง ๆ และเดินทางเพื่อการพักผ่อน (ธฤติมา อัญญาพรสุข, 2559) นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุนั้นจะมีรูปแบบและพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่แตกต่างจากนักท่องเที่ยวทั่วไป คือ เน้นการท่องเที่ยวและบริการที่มีคุณภาพดี เน้นการซื้อด้วยเหตุผลไม่ใช่อารมณ์ ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจเป็นหลัก คุ่มค่า พักนาน ใช้จ่ายสูง มีความสามารถในการซื้อบริการในราคาสูง เนื่องจากมีเงินเก็บจากการทำงานมาทั้งชีวิต จึงมีศักยภาพในการบริโภค (จิราวดี รัตนไพฑูรย์ชัย, 2557) ดังนั้น ระบบการคมนาคมที่มีคุณภาพและปลอดภัยจะสามารถตอบสนองความต้องการในการเดินทางของผู้สูงอายุได้มาก โดยเฉพาะการเดินทางทางอากาศ (Air travelling) จัดเป็นรูปแบบการเดินทางที่สอดคล้องกับลักษณะและข้อจำกัดทางกายภาพของผู้สูงอายุมากกว่าการเดินทางรูปแบบอื่น ๆ (วสวัตต์ สติคุณภูมิ, 2560) เพราะมีความสะดวกและมีความปลอดภัยสูง มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่เป็นสากลภายใต้ความร่วมมือขององค์กรต่างๆ ทั้งภายในประเทศ และระหว่างประเทศ อาทิเช่น สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) องค์กรการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) สมาคมท่าอากาศยาน (ACI) และสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) เป็นต้น

ด้วยสถานการณ์การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และทุกคนในสังคมควรเตรียมความพร้อมในการรองรับการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้สูงอายุในอนาคต และควรมีนโยบายเพื่อช่วยเหลือผู้สูงอายุให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกับทุกคนในสังคม และมีชีวิตอย่างมีคุณภาพ สิ่งที่ยากไม่ได้ที่จะทำให้คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุดีขึ้น คือ การเดินทางที่

มีความสะดวกปลอดภัย สามารถตอบสนองต่อความต้องการในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในแต่ละวันได้ (กาญจน์กรรณ สุอังคะ, 2557) และที่สำคัญ ต้องมีการปรับแนวคิดในด้านของการออกแบบสภาพแวดล้อม สถานที่และสิ่งของเครื่องใช้ เพื่อให้ทุกคนในสังคมสามารถใช้ประโยชน์จากสิ่งเหล่านั้นได้อย่างเต็มที่ และเท่าเทียมกัน (ทิพวัลย์ ทองอาจ, 2553) รวมทั้งอำนวยความสะดวกให้ผู้สูงอายุในการเข้ารับบริการ เนื่องด้วยข้อจำกัดทางด้านสภาพร่างกาย และสภาพจิตใจของผู้สูงอายุซึ่งอาจเป็นปัญหาและอุปสรรคในการเดินทางได้

หลักการออกแบบเพื่อมวลชน หรือ อารยสถาปัตย์ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Universal design คือการออกแบบที่ครอบคลุมการใช้งานของคนทุกกลุ่ม รวมถึงสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบขนส่ง เพื่อผู้ใช้งานทุกประเภท ทั้งผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ที่มีข้อจำกัดทางด้านอื่นๆ (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 2558) ขณะที่ Nicolò Del Castillo ผู้ช่วยศาสตราจารย์ College of Architecture, University of the Philippines-Diliman กล่าวว่า การออกแบบเพื่อมวลชน เป็นแนวคิดในการออกแบบที่คำนึงถึงการใช้งาน ความคุ้มค่า สมประโยชน์ ครอบคลุมสำหรับทุกคน และไม่ต้องมีการดัดแปลงพิเศษหรือเฉพาะเจาะจงเพื่อบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง หลักการออกแบบเพื่อมวลชน ทำให้เกิดความสะดวกสบายและความปลอดภัยแล้ว โดยมีหลักการพื้นฐาน 7 ประการของการออกแบบเพื่อมวลชน (Principles of Universal design) ได้แก่ 1) ความเสมอภาค 2) ความยืดหยุ่น 3) ใช้งานเข้าใจง่าย 4) ข้อมูลชัดเจน 5) ระบบป้องกันอันตราย 6) ทนแรงกาย และ 7) ขนาดและสถานที่ที่เหมาะสม ซึ่งหลักการดังกล่าว นอกจากจะนำมาใช้เป็นพื้นฐานการออกแบบสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับสังคมไทยได้แล้วยังสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างนวัตกรรมสร้างสรรค์ได้อีกด้วย (ทิพวัลย์ ทองอาจ, 2553) การออกแบบเพื่อมวลชนเป็นการออกแบบโดยเริ่มต้นจากการคิดว่า ทำอย่างไรคนประเภทต่าง ๆ จึงจะมีโอกาสใช้สถานที่ได้อย่างเท่าเทียมกัน เช่น คนสูงอายุ คนป่วย สตรีตั้งครรภ์ คนแคะ เด็กเล็กที่มักกับรถเข็นเด็ก คนพิการประเภทต่าง ๆ ไม่ว่าจะ ตาบอด หูหนวก แขนขาพิการ คนพิการทางปัญญา คนที่อ่านหนังสือไม่ออก เป็นต้น เพื่อให้กลุ่มบุคคลเหล่านี้สามารถอยู่ในสังคมร่วมกับบุคคลทั่วไปได้อย่างปกติสุข (ทิพวัลย์ ทองอาจ, 2553) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้สูงอายุซึ่งจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว และมีข้อจำกัดในการดำเนินชีวิตมาก ดังนั้น จึงควรกำหนดแนวทางในการจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุ ทั้งด้านบริการสาธารณะและด้านระบบขนส่ง รวมทั้งการให้บริการในด้านต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้สูงอายุสามารถเดินทางได้อย่างสะดวกและมีความปลอดภัย

ในบรรดากระบวนบริการขนส่งสาธารณะทั้งหมด ท่าอากาศยานนับเป็นระบบขนส่งสาธารณะซึ่งรวบรวมความหลากหลายของผู้คน ดังนั้น หลักการออกแบบเพื่อมวลชน หรือ อารยสถาปัตย์ในท่าอากาศยาน จึงมีความสำคัญอย่างมากต่อการอำนวยความสะดวกในการเดินทางของผู้โดยสาร (หรรษภร อธิคมวิทยา, 2555) โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดหลายด้าน เพราะการเดินทางทางอากาศ มีกฎระเบียบ และข้อปฏิบัติที่เคร่งครัด และเป็นสากล ไร้กี่ก็ตาม แม้ว่าจะมีออกกฎกระทรวง กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 ออกโดยกระทรวงมหาดไทย กฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่นเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ พ.ศ. 2555 ออกโดยกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และกฎกระทรวงกำหนดลักษณะและการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่ยานพาหนะและบริการขนส่งเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 ออกโดยกระทรวงคมนาคมฉบับล่าสุด แต่ยังคงพบอุปสรรคของการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกและการเข้ารับบริการด้านต่างๆของผู้สูงอายุ เนื่องจากกฎกระทรวงดังกล่าว ถูกออกแบบเพื่อเน้นคนพิการเป็นหลัก แต่ตามหลักการออกแบบเพื่อมวลชน หรือ อารยสถาปัตย์แล้ว การออกแบบดังกล่าวจะเน้นประโยชน์สูงสุดของคนในสังคมร่วมกัน โดยไม่มีข้อจำกัด

ดังนั้น จากการศึกษาเรื่อง แนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานเพื่อรองรับผู้โดยสารสูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในเบื้องต้น พบว่ายังไม่มีการศึกษาวิจัยด้านนี้มาก่อน ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร และการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นหนึ่งในปัจจัยเสี่ยงของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ. 2562 ส่งผลให้แนวโน้มสัดส่วนผู้โดยสารสูงอายุมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จึงจำเป็นต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการที่เหมาะสมและเพียงพอเพื่อลดอุปสรรคต่อผู้โดยสารสูงอายุ ซึ่งคาดว่าจะจะเป็นกลุ่มผู้โดยสารหลักในอนาคตและเป็นปัจจัยสำคัญต่อรายได้ของประเทศ (รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี พ.ศ. 2562 ของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ออนไลน์, 2563) ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำวิจัยเพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และเพื่อเสนอแนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สำหรับประโยชน์ในการพัฒนาขององค์กรที่เกี่ยวข้อง หรือการนำไปประยุกต์ใช้เพื่อ

สาธารณะประโยชน์ต่อไป โดยผู้วิจัยเลือกทำอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นทำอากาศยานในการทำวิจัยในครั้งนี้ เนื่องจากในปัจจุบันทำอากาศยานสุวรรณภูมิได้รับความนิยมจากนักเดินทางทั่วโลกทั้งจากชาวไทยและชาวต่างชาติ จากรายงานประจำปี พ.ศ. 2562 ของบริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ มีเที่ยวบินพาณิชย์ขึ้นและลง รวมทั้งสิ้น 378,886 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้นร้อยละ 4.08 โดยเป็นเที่ยวบินระหว่างประเทศ 292,207 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.14 และเที่ยวบินภายในประเทศ 86,679 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.65 สามารถรองรับผู้โดยสารรวม 64,711,010 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.02 เป็นผู้โดยสารระหว่างประเทศ 52,694,699 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.01 และภายในประเทศ 12,016,311 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.05 (รายงานประจำปี พ.ศ. 2562 ของบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), ออนไลน์, 2563) จากจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ทำอากาศยานสุวรรณภูมิจำเป็นต้องมีการขยายศักยภาพในการรองรับผู้โดยสารที่มีแนวโน้มปรับตัวเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะผู้โดยสารสูงอายุ ดังนั้น การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจึงมีความจำเป็นอย่างเร่งด่วน เพื่อรองรับปริมาณผู้โดยสารสูงอายุที่จะเพิ่มขึ้น เนื่องด้วยข้อจำกัดทางด้านสภาพร่างกาย และสภาพจิตใจของผู้สูงอายุซึ่งอาจเป็นปัญหาและอุปสรรคในการเดินทาง

จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานเพื่อรองรับผู้โดยสารสูงอายุของทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อให้ทราบถึงสภาพปัจจุบันในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานแก่ผู้โดยสารสูงอายุ ซึ่งข้อมูลจากงานวิจัยนี้จะนำไปเป็นแนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานแก่ผู้โดยสารสูงอายุของทำอากาศยานสุวรรณภูมิสำหรับประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรที่เกี่ยวข้อง หรือนำไปประยุกต์ใช้ในสาธารณะประโยชน์ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานแก่ผู้โดยสารสูงอายุของทำอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 2) เพื่อเสนอแนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานแก่ผู้โดยสารสูงอายุของทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานเพื่อรองรับผู้โดยสารสูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) และเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งขอบเขตของการวิจัยเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ขอบเขตด้านเนื้อหา ขอบเขตด้านพื้นที่การวิจัย และขอบเขตด้านระยะเวลา และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังต่อไปนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาในประเด็นด้านเนื้อหา ได้แก่ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุเพื่อรองรับการให้บริการของผู้สูงอายุ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิทั้งสิ้น 3 ฉบับ ได้แก่ 1) กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 ออกโดยกระทรวงมหาดไทย 2) กฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2555 ออกโดยกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และ 3) กฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่งเพื่อให้คนพิการ สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 ออกโดยกระทรวงคมนาคม และการศึกษาเอกสารทางวิชาการของโครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร

1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่การวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้พื้นที่สำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุในบริเวณพื้นที่เขตนอกการบิน (Landside) เฉพาะบริเวณอาคารจอดรถยนต์ โซน 2 และ โซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่ระบุไว้ในกฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 ออกโดยกระทรวงมหาดไทย กฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่นเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ พ.ศ. 2555 ออกโดยกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กฎกระทรวงกำหนดลักษณะและการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่ ยานพาหนะและบริการขนส่งเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้

พ.ศ. 2556 ออกโดยกระทรวงคมนาคม

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้มีช่วงระยะเวลาในการดำเนินการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคม-เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563

1.3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1) รายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุอ้างอิงรายการของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ที่ระบุไว้ในกฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548ออกโดยกระทรวงมหาดไทย กฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคาร สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่นเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ พ.ศ. 2555 ออกโดยกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และกฎกระทรวงกำหนดลักษณะและการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่ ยานพาหนะและบริการขนส่งเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 ออกโดยกระทรวงคมนาคม และจากเอกสารทางวิชาการของโครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2558

2) แบบบันทึกสังเกต แบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant observation form)

3) เครื่องอัดเสียงบันทึกภาพเคลื่อนไหวและภาพนิ่ง (Tape record)

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) ได้ข้อมูลสภาพปัจจุบันในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานแก่ผู้โดยสารสูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2) ได้ข้อเสนอแนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานแก่ผู้โดยสารสูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1.5 คำอธิบายศัพท์

1) ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลสัญชาติไทยที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

- 2) สังคมผู้สูงอายุ หมายถึง สังคมที่มีสัดส่วนของประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรโดยรวมทั้งประเทศ หรืออายุ 65 ปีขึ้นไปมากกว่า ร้อยละ 7 ของประชากรโดยรวมทั้งประเทศ ถือว่าประเทศนั้นได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ
- 3) สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ส่วนของอาคารที่สร้างขึ้นและอุปกรณ์อันเป็นส่วนประกอบของอาคารที่ติดหรือตั้งอยู่ภายในและภายนอกอาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้อาคารสำหรับผู้สูงอายุ ที่เข้าใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 4) ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หมายถึง สนามบินสาธารณะที่ตั้งอยู่อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ กำกับดูแลโดย บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.)
- 5) สิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หมายถึง ส่วนของอาคารที่สร้างขึ้นและอุปกรณ์อันเป็นส่วนประกอบของอาคารที่ติดหรือตั้งอยู่ภายในและภายนอกอาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้อาคารสำหรับผู้สูงอายุ บริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณ ชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 6) กฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 หมายถึง กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548
- 7) กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 หมายถึง กฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคารสถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่นเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ พ.ศ. 2555
- 8) กฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 หมายถึง กฎกระทรวงกำหนดลักษณะและการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่ยานพาหนะและบริการขนส่งเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556
- 9) อารยสถาปัตย์ หมายถึง หลักการออกแบบเพื่อคนทั้งมวลหรือการออกแบบสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่รวมไปถึงสิ่งของเครื่องใช้ทั่วไป โดยมีหลักในการออกแบบเพื่อการใช้งานที่สะดวกสบาย ปลอดภัย ครอบคลุมสำหรับทุกคนและไม่ต้องมีการดัดแปลงพิเศษหรือเฉพาะเจาะจงเพื่อบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

บทที่ 2

ปรัชญ์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง แนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานเพื่อรองรับผู้โดยสารสูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้าข้อมูล รวบรวมแนวคิด และทฤษฎีต่างๆจากเอกสาร กฎหมาย ตำรา หนังสือ บทความ สื่อสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบในการศึกษา อันจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่สนใจทำการวิจัยต่อไป โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1) ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 2) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุและสังคมผู้สูงอายุ
- 3) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้สูงอายุ
- 4) แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับอารยสถาปัตย์
- 5) นโยบาย กฎหมายและคู่มือที่เกี่ยวข้องกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกผู้สูงอายุ
- 6) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 7) กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2.1.1 ประวัติท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

กิจการการบินของประเทศไทยเริ่มต้นเมื่อปี พ.ศ. 2454 โดยระหว่างวันที่ 2-8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2454 นักบินชาวเบลเยียมชื่อ ฟัน เดน บอร์น (Van den Born) ได้นำเครื่องบินออร์วิลล์ ไรท์ (Orville Wright) มาบินแสดงเป็นครั้งแรกในประเทศไทยที่สนามม้าราชกรีฑาสโมสร ปทุมวัน หลังจากนั้น ประเทศไทยได้มีพัฒนาการด้านการบิน เช่น การส่งนายทหารไปศึกษาด้านการบิน ณ ประเทศฝรั่งเศส ในปี พ.ศ. 2454 และการส่งเครื่องบินชุดแรกของประเทศไทยในปี พ.ศ. 2456 ทั้งนี้ กิจการด้านการบินในระยะแรกอยู่ในความรับผิดชอบของกรมจเรการช่างทหารบก โดยใช้สนามม้าราชกรีฑาสโมสร เป็นส่วนหนึ่งของสนามบิน และเรียกชื่อว่า สนามบินสระปทุม อย่างไรก็ตามเนื่องจากในระยะต่อมา สนามบินสระปทุมคับแคบ มีที่ตั้งไม่เหมาะสม จึงมีการเลือกพื้นที่สนามบินใหม่ ซึ่งในที่สุดได้เลือกพื้นที่ดอนเมือง และต่อมาจึงเป็นสนามบินดอนเมือง โดยมีเครื่องบินลงปฐมฤกษ์ เมื่อวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2457 ซึ่งเมื่อวันที่ 27 มีนาคม

พ.ศ. 2457 ได้มีการตั้งกรมการบินทหารบกมาดูแล ซึ่งรากฐานมั่นคงของกิจการการบินของไทย ได้เริ่มต้น ณ ที่นี้

ในปี พ.ศ. 2483 กองทัพอากาศได้จัดตั้งกองการบินพลเรือนขึ้นเพื่อดำเนินงานเกี่ยวกับการบินระหว่างประเทศ และอีก 8 ปีต่อมาก็ได้ยกฐานะจากกองเป็นกรม และได้ปรับปรุง สนามบินดอนเมืองเป็นท่าอากาศยานสากลเรียกว่า ท่าอากาศยานดอนเมือง ก่อนเปลี่ยนมาใช้ชื่ออย่างเป็นทางการว่า ท่าอากาศยานกรุงเทพ เมื่อวันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2498 ต่อมา รัฐสภาได้ตราพระราชบัญญัติว่าด้วยการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 โดยกำหนดให้จัดตั้งการท่าอากาศยานขึ้นเรียกว่า การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย หรือ ทอท. และให้ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า Airports Authority of Thailand ย่อว่า AAT โดยมีพนักงาน ทอท. ได้เข้าปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัตินี้ เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2522

นับตั้งแต่เริ่มดำเนินกิจการท่าอากาศยานกรุงเทพ เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2522 ทอท. ได้ปรับเปลี่ยนแนวการบริหารงานเป็นเชิงธุรกิจมากยิ่งขึ้น การบริหารงานท่าอากาศยานกรุงเทพมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปอย่างมาก จนทำให้ ทอท. เป็นรัฐวิสาหกิจที่มีฐานะที่มั่นคงและมีศักยภาพที่จะพัฒนาท่าอากาศยานของไทยให้ก้าวหน้าขึ้นไปอีก ซึ่งต่อมา ทอท. ได้รับโอนท่าอากาศยานสากลในส่วนภูมิภาคอีก 4 แห่งจากกรมการบินพาณิชย์มาดำเนินการตามลำดับ ได้แก่ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ (รับโอนเมื่อวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2531) ท่าอากาศยานหาดใหญ่ (รับโอนเมื่อวันที่ 26 สิงหาคม พ.ศ. 2531) ท่าอากาศยานภูเก็ต (รับโอนเมื่อวันที่ 8 ตุลาคม พ.ศ. 2531) และท่าอากาศยานเชียงราย (รับโอนเมื่อวันที่ 2 ตุลาคม พ.ศ. 2541 และพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวพระราชทานพระบรมราชานุญาตให้ ท่าอากาศยานเชียงราย ใช้ชื่อใหม่ว่า ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย เมื่อวันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2553) และเข้าบริหารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เมื่อวันที่ 4 สิงหาคม พ.ศ. 2546 โดย ทอท. ได้ปรับปรุงอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของท่าอากาศยานเหล่านั้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการทุก ๆ ด้าน และได้จัดทำแผนพัฒนาท่าอากาศยานให้สอดคล้องกับการเจริญเติบโตของการขนส่งทางอากาศที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว

กิจการของ ทอท. เจริญรุ่งเรืองนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญ คือ การแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัด และจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลเมื่อวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2545 โดยใช้ชื่อ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และยังคงเรียกชื่อย่อว่า ทอท. เช่นเดิม ส่วนภาษาอังกฤษให้ชื่อว่า Airports of Thailand Public Company Limited เรียกโดยย่อว่า AOT และเมื่อ ทอท. ได้เปิดใช้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2549 ท่าอากาศยานกรุงเทพ จึงเปลี่ยนชื่ออีกครั้งเป็นท่าอากาศยานดอนเมือง เมื่อวันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2550 โดยท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศ ซึ่งให้การต้อนรับผู้เดินทางทั่วโลกปีละ 40 ล้านคน

(บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), ออนไลน์, 2563) ชื่อของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความหมายว่า แผ่นดินทอง โดยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานชื่อนี้ เมื่อวันที่ 29 กันยายน พ.ศ. 2543 และเสด็จพระราชดำเนินทรงประกอบพิธีวางศิลาฤกษ์อาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2545

2.1.2 ข้อมูลจำเพาะ

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตั้งอยู่ที่ถนนเทพรัตนและทางพิเศษบูรพาวิถี ในเขตตำบลหนองปรือและตำบลราชาเทวะ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ห่างจากใจกลางกรุงเทพมหานครประมาณ 25 กิโลเมตร เปิดให้บริการเชิงพาณิชย์เต็มรูปแบบอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2549 รัฐบาลกำหนดให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศไทยแทนท่าอากาศยานดอนเมือง และตั้งเป้าให้เป็นศูนย์กลางการบินในทวีปเอเชีย อีกทั้งการเน้นพัฒนาคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน ยกกระตือรือร้นการดำเนินงานท่าอากาศยานด้วยมาตรฐานเหนือระดับ ให้บริการด้วยใจรัก พร้อมเทคโนโลยีที่ทันสมัย สร้างมูลค่าเพิ่มและสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม และการบริหารงานภายใต้หลักธรรมาภิบาลของการดำเนินงานอย่างยั่งยืน (รายงานประจำปี พ.ศ. 2562 ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), ออนไลน์, 2563) ปัจจุบัน นาวาอากาศโท สุธีรวัฒน์ สุวรรณวัฒน์ เป็นผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีทางวิ่ง 2 เส้น กว้างเส้นละ 60 เมตร ยาว 3,750 เมตร และ 4,000 เมตร ห่างกัน 2,200 เมตร และมีทางขับขนานกับทางวิ่งทั้ง 2 เส้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่อากาศยานขาออกและขาเข้าได้พร้อมกัน และมีหลุมจอดอากาศยาน มีจำนวน 120 หลุมจอด (จอดประชิดอาคาร 51 หลุมจอด และจอดระยะไกลอีก 69 หลุมจอด) รวมถึงหลุมจอดอากาศยานที่สามารถรองรับอากาศยานแอร์บัส A380 ได้ถึง 5 หลุมจอด และระยะไกลอีก 3 หลุมจอดทำให้สามารถรับได้สูงสุด 8 ลำ รวม 8 หลุมจอด มีท่าเทียบรวม 51 จุด

ตัวอาคารผู้โดยสาร เป็นอาคารเดี่ยวขนาดใหญ่ มีพื้นที่รวมทั้งสิ้น 563,000 ตารางเมตร ทันสมัยด้วยระบบเทคโนโลยี อาคารหลักเป็นห้องโถงขนาดใหญ่ขนาดกว้าง 111 เมตร ยาว 444 เมตร สูง 42.8 เมตร พื้นที่ 182,000 ตารางเมตร ภายในตัวอาคารหลักมีทั้งหมด 9 ชั้น รวมชั้นใต้ดิน 2 ชั้น ได้แก่ 1) ชั้นใต้ดิน (B2) ได้แก่ บริเวณชานชาลาของสถานีรถไฟฟ้า 2) ชั้นใต้ดิน (B1) ได้แก่ สถานีรถไฟฟ้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 3) ชั้น 1 ได้แก่ สถานีรถโดยสาร ศูนย์การแพทย์ และสำนักงานตรวจสอบไฟฟ้าท่าอากาศยานไทยและศูนย์ควบคุมท่าอากาศยาน 4) ชั้น 2 ได้แก่ ห้องโถงสำหรับผู้โดยสารขาเข้าทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ 5) ชั้น 3 ได้แก่ ห้องนั่งเล่น จุดนัดพบ ร้านค้า จุดตรวจ และเคาน์เตอร์

- ให้บริการ 6) ชั้น 4 ได้แก่ ห้องโถงสำหรับผู้โดยสารขาออกทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ
 จุดตรวจควบคุมภาษีศุลกากร ศูนย์ราชการบางแห่ง บุทธสาขการบิน และเคาน์เตอร์ข้อมูลสนามบิน
 7) ชั้น 5 ได้แก่ สำนักงานบริษัทการบินไทย และกลุ่มสายการบินสตาร์ อัลไลแอนซ์ (Star Alliance)
 8) ชั้น 6 ได้แก่ สำนักงานสายการบิน และชั้น 7 ได้แก่ ชั้นชมทัศนียภาพ

ในช่วงแรกของการก่อสร้าง ท่าอากาศยานมีศักยภาพรองรับปฏิบัติการเที่ยวบินได้ 76 เที่ยวบินต่อชั่วโมง ผู้โดยสารได้กว่า 45 ล้านคนต่อปี และสินค้า 3 ล้านตันต่อปี และหน้าอาคาร ผู้โดยสารหลักเป็นโรงแรมภายใต้เครื่องหมายการค้า Novotel ซึ่งมีจำนวน 600 ห้อง อีกทั้งระหว่างอาคารผู้โดยสารและโรงแรมมีอาคารจอดรถ 5 ชั้น จำนวน 2 หลัง ซึ่งสามารถรองรับรถยนต์ได้ถึง 5,000 คัน นอกจากนี้ยังมีพื้นที่จอดรถเหนือพื้นดินที่สามารถรองรับรถยนต์ได้อีก 1,000 คัน และพื้นที่จอดรถในระยะยาวที่สามารถรองรับรถยนต์ได้ 4,000 คัน และรถโดยสารอีก 78 คัน

นอกจากนี้ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ยังมีแผนการที่จะขยายและปรับปรุงท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีเป้าหมายที่จะเพิ่มการรองรับผู้โดยสารจาก 45 ล้านคนต่อปี เป็น 80 ล้านคนต่อปี ภายในปี พ.ศ. 2559 และยังเพิ่มความสามารถในการรองรับผู้โดยสารภายในประเทศโดยการลงทุนสร้างอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ และทางวิ่งที่ 3 เพิ่มขึ้นอีก (นระ กมนามูล, 2551)

2.1.3 การพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ในรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี พ.ศ. 2562 ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือ ทอท. ได้สรุปแผนแม่บทการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดย ทอท. จำเป็นต้องพิจารณาจัดทำแผนแม่บทการพัฒนาให้สอดคล้องกับการเติบโต รวมทั้งปัจจัยที่ส่งผลทำให้การพัฒนาเป็นไปได้ไปอย่างล่าช้า เช่น การพิจารณาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ระเบียบขั้นตอนการขออนุมัติโครงการ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้การวางแผนพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความเป็นไปได้และสามารถนำไปใช้ได้ตรงกับความเป็นจริง โดยแบ่งการพัฒนาออกเป็น 4 ระยะ ดังนี้

- 1) โครงการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระยะที่ 2 ครอบคลุมดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554-พ.ศ. 2560 เป้าหมายที่จะดำเนินการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้สามารถรองรับผู้โดยสารได้ไม่น้อยกว่า 60 ล้านคนต่อปี ปัจจุบันโครงการดังกล่าวอยู่ระหว่างดำเนินการก่อสร้าง
- 2) โครงการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิระยะที่ 3 ครอบคลุมดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560-พ.ศ. 2565 มีเป้าหมายที่จะดำเนินการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้สามารถรองรับผู้โดยสารได้ไม่น้อยกว่า 90 ล้านคนต่อปี แบ่งการดำเนินงานเป็น 2 โครงการ ดังนี้

- โครงการก่อสร้างอาคารผู้โดยสารหลังที่ 2 ครอบคลุมดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562-พ.ศ. 2565 สามารถรองรับผู้โดยสารได้ 30 ล้านคนต่อปี ปัจจุบันโครงการดังกล่าวอยู่ระหว่างการพิจารณาของกระทรวงคมนาคม และสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาอนุมัติงบประมาณ

- โครงการก่อสร้างทางวิ่งเส้นที่ 3 ครอบคลุมดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562-พ.ศ. 2565 ปัจจุบันโครงการดังกล่าวอยู่ระหว่างขั้นตอนการจัดหาผู้รับจ้างก่อสร้าง

3) โครงการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระยะที่ 4 ครอบคลุมดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563-พ.ศ. 2569 เป้าหมายที่จะดำเนินการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้สามารถรองรับปริมาณผู้โดยสารได้ไม่น้อยกว่า 105 ล้านคนต่อปี ปัจจุบันอยู่ระหว่างการเตรียมการ

4) โครงการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระยะที่ 5 ครอบคลุมดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2568-พ.ศ. 2573 เป้าหมายที่จะดำเนินการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้สามารถรองรับปริมาณผู้โดยสารได้ไม่น้อยกว่า 120 ล้านคนต่อปี ปัจจุบันอยู่ระหว่างการเตรียมการ (รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี พ.ศ. 2562 ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), ออนไลน์, 2563)

และจากรายงานประจำปี พ.ศ. 2562 ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีเที่ยวบินพาณิชย์ขึ้น-ลง รวมทั้งสิ้น 378,886 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้นร้อยละ 4.08 โดยเป็นเที่ยวบินระหว่างประเทศ 292,207 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.14 และเที่ยวบินภายในประเทศ 86,679 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.65 สามารถรองรับผู้โดยสารรวม 64,711,010 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.02 เป็นผู้โดยสารระหว่างประเทศ 52,694,699 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.01 และภายในประเทศ 12,016,311 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.05 (รายงานประจำปี พ.ศ. 2562 ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), ออนไลน์, 2563) จากจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจำเป็นต้องมีการขยายศักยภาพในการรองรับผู้โดยสารที่มีแนวโน้มปรับตัวเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ และจากปัญหาผู้โดยสารแออัดของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในปัจจุบัน ดังนั้นท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จึงได้ดำเนินงานตามแผนแก้ไขปัญหาดังนี้

- มาตรการแก้ไขปัญหาระยะเร่งด่วน สำหรับผู้โดยสารขาเข้า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิดำเนินการแก้ไข ดังนี้ 1) การจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการนำผู้โดยสารจากประตูทางเข้ามายังจุดบริการตรวจคนเข้าเมือง และ 2) ใช้เทคโนโลยีระบบตรวจสอบและคัดกรองผู้โดยสารล่วงหน้า (Advanced Passenger Processing System; APPS) มาช่วยในการบริหารจัดการ

และสำหรับผู้โดยสารขาออก ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้ดำเนินมาตรการแก้ไข ได้แก่ 1) ย้ายจุดตรวจค้นผู้โดยสารภายในประเทศจากอาคารผู้โดยสารชั้นที่ 4 ไปยังอาคารเทียบเครื่องบิน A และ B บริเวณชั้นที่ 3 เพื่อที่จะสามารถเพิ่มจำนวนช่องตรวจได้เป็น 2 เท่า และ 2) เพิ่มจุดตรวจผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ

- มาตรการแก้ไขปัญหาระยะกลาง ได้แก่ 1) เพิ่มช่องทางบริการตรวจหนังสือเดินทาง 2) เพิ่มบริเวณจุดตรวจค้นตราหนังสือเดินทาง 3) ปรับปรุงพื้นที่ตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า และ 4) เพิ่มจำนวนเครื่องตรวจประทับตราหนังสือเดินทางอัตโนมัติ

- มาตรการแก้ไขปัญหาระยะยาว ได้แก่ สร้างอาคารผู้โดยสารหลังที่ 2 เพื่อขยายพื้นที่ทั้งระบบ ซึ่งจะช่วยในการรองรับผู้โดยสารทั้งขาเข้าและขาออก

กล่าวสรุปได้ว่า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิวางแผนแม่บทการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ณ ปัจจุบันออกเป็น 4 ระยะ ได้แก่ 1) โครงการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระยะที่ 2 เพื่อรองรับผู้โดยสารได้ไม่น้อยกว่า 60 ล้านคนต่อปี 2) โครงการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระยะที่ 3 โดยแบ่งเป็นโครงการก่อสร้างอาคารผู้โดยสารหลังที่ 2 และโครงการก่อสร้างทางวิ่งเส้นที่ 3 เพื่อรองรับผู้โดยสารได้ไม่น้อยกว่า 90 ล้านคนต่อปี 3) โครงการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระยะที่ 4 เพื่อรองรับปริมาณผู้โดยสารได้ไม่น้อยกว่า 105 ล้านคนต่อปี และ 4) โครงการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระยะที่ 5 เพื่อรองรับปริมาณผู้โดยสารได้ไม่น้อยกว่า 120 ล้านคนต่อปี เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับปริมาณความต้องการในการเดินทางและการขนส่งทางอากาศที่คาดว่าจะเพิ่มขึ้นในอนาคต โดยเฉพาะการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางการบิน

จากรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี พ.ศ. 2562 ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ระบุว่าปัจจุบันโครงสร้างประชากรกำลังปรับเข้าสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุ ส่งผลให้แนวโน้มสัดส่วนผู้โดยสารสูงอายุมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจึงจำเป็นต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการที่เหมาะสมและเพียงพอ เพื่อลดอุปสรรคต่อผู้โดยสารกลุ่มดังกล่าว ซึ่งคาดว่าจะเป็กลุ่มผู้โดยสารหลักในอนาคต และเป็นปัจจัยสำคัญต่อรายได้ของประเทศ ดังนั้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจึงดำเนินงานตามแผนมาตรการจัดการ ได้แก่ 1) ออกแบบโครงสร้างและจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามหลักการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล หรืออารยสถาปัตย์ อย่างเพียงพอและเหมาะสม เพื่อตอบสนองการใช้งานของผู้โดยสารทุกกลุ่ม 2) จัดฝึกอบรมแก่พนักงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่กลุ่มผู้โดยสารสูงอายุและ

กลุ่มผู้ต้องการพิเศษอย่างต่อเนื่อง และ 3) มุ่งเน้นให้ทำอากาศยานมีระดับคุณภาพให้บริการ (Level of Service) ที่ดี เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายและลดระยะเวลาการให้บริการแก่ผู้โดยสาร

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุและสังคมผู้สูงอายุ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้าข้อมูล รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุและสังคมผู้สูงอายุไว้ 3 ประเด็นสำคัญ คือ ความหมายและแนวคิดของผู้สูงอายุ ความหมายและแนวคิดของสังคมผู้สูงอายุ และข้อมูลและสถานการณ์ปัจจุบันทางด้านประชากรผู้สูงอายุในประเทศไทย

2.2.1 ความหมายและแนวคิดของผู้สูงอายุ

จากการศึกษาเอกสาร ตำรา หนังสือและบทความ มีผู้ให้ความหมายของผู้สูงอายุทั้งจากนักวิชาการและหน่วยงานต่างๆ ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ดังนี้

คำว่า ผู้สูงอายุ เป็นคำที่ พลตำรวจตรี หลวงอรรรถสิทธิ์ สิทธิสุนทร ได้บัญญัติและนำมาใช้เป็นครั้งแรกในการประชุมแพทย์อาวุโสและผู้สูงอายุจากองค์กรต่างๆ เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2505 จนได้รับการยอมรับและใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน เนื่องจากเป็นคำที่ไพเราะรื่นหู ให้ความรู้สึกที่ดีกว่าคำว่า คนแก่ หรือ คนชรา และคำว่า ผู้สูงอายุ ยังเป็นคำที่สุภาพ และมีความหมายเชิงบวกในการให้เกียรติบุคคลที่มีอายุมากกว่าอีกด้วย (วรรณช ลิปิยารักษ์, 2560)

พจนานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้ให้ความหมายของคำว่า สูงอายุ หมายถึง มีอายุมาก คำว่า ชรา หมายถึง แก่ด้วยอายุ ชำรุดทรุดโทรม คำว่า ชราภาพ หมายถึง ความแก่ด้วยอายุ ความชำรุดทรุดโทรม และคำว่า อาวุโส หมายถึง ความมีอายุมากกว่า หรือมีประสบการณ์ในอาชีพมากกว่า

พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 มาตรา 3 ระบุว่า ผู้สูงอายุ หมายถึงบุคคลซึ่งมีอายุเกิน 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทย

องค์การสหประชาชาติ (United Nations ; UN) ได้ให้ความหมายของคำว่า ผู้สูงอายุ ในการประชุมสมัชชาโลกเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ณ กรุงเวียนนา ประเทศออสเตรีย เมื่อปี พ.ศ. 2525 ว่า คือบุคคลทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป (สำนักงานวิชาการ สำนักงานสภาผู้แทนราษฎร, 2561)

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization, 2016, อ้างใน วรรณช ลิปิยารักษ์, 2560) ได้อธิบายว่าในกลุ่มประเทศพัฒนาแล้วส่วนใหญ่จะระบุเกณฑ์ของผู้สูงอายุว่ามีอายุตั้งแต่

65 ปีขึ้นไป ในขณะที่ประเทศกำลังพัฒนาหลายประเทศได้กำหนดอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป สำหรับองค์การอนามัยโลกได้ใช้เกณฑ์ผู้สูงอายุ คือ ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป

วรุณช ลิปิยารักษ์ (2560) ได้แบ่งความเป็นผู้สูงอายุโดยใช้เกณฑ์คุณลักษณะ 4 ประการดังต่อไปนี้

1) การแบ่งกลุ่มผู้สูงอายุตามปีปฏิทิน อายุตามปีปฏิทินหรืออายุตามวัย เป็นการแบ่งช่วงวัยด้วยการใช้อายุจริงจากการนับปีปฏิทินตั้งแต่แรกคลอดของแต่ละบุคคล การแบ่งอายุตามปีปฏิทินมีความชัดเจนอย่างยิ่งในการแบ่งบุคคลออกเป็นช่วงวัยต่างๆ เป็นรูปธรรม เพราะมีตัวเลขที่ระบุเฉพาะเจาะจงในแต่ละบุคคล ลดความขัดแย้งจากข้อถกเถียงในการแบ่งบุคคลเป็นช่วงวัยต่างๆ มากที่สุด นักวิชาการและหน่วยงานต่างๆ นิยมใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงวัยโดยใช้ปีปฏิทิน เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการสำรวจข้อมูลและการเก็บสถิติต่างๆ เช่น สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2557) ใช้เกณฑ์การแบ่งผู้สูงอายุตามปีปฏิทินเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้สูงอายุวัยต้น คือ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 60-69 ปี 2) กลุ่มผู้สูงอายุวัยกลาง คือ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 70-79 ปี และ 3) กลุ่มผู้สูงอายุวัยปลาย คือ ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 80 ปีขึ้นไป

2) การแบ่งกลุ่มผู้สูงอายุตามชีววิทยา อายุทางชีววิทยา เป็นการแบ่งช่วงวัยของบุคคลโดยพิจารณาจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพร่างกาย ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงที่พิจารณาทั้งสุขภาพร่างกาย สุขภาพใจ และความสามารถในการทำบทบาทหน้าที่ของบุคคล เนื่องจากหากบุคคลอายุตามปีปฏิทินยังน้อยแต่มีการเปลี่ยนแปลง หรือประสบปัญหาทางสุขภาพกาย สุขภาพใจ ผ่านการวิเคราะห์ว่ามีความสูงอายุก่อนวัย บุคคลนั้นควรได้รับการแก้ไขปัญหอย่างเหมาะสม ตรงกันข้ามหากบุคคลที่มีอายุมากแต่ไม่มีปัญหาสุขภาพกายและใจ นักพัฒนาสามารถนำศักยภาพของบุคคลนั้นมาช่วยส่งเสริม และพัฒนาสังคมได้ เช่น สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (2552) และ มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาระบบสุขภาพชุมชน (2560) ได้แบ่งกลุ่มผู้สูงอายุเป็น 3 กลุ่ม โดยแบ่งตามสมรรถภาพร่างกายเป็นหลัก คือ 1) กลุ่มติดสังคม (พึ่งตนเองได้) 2) กลุ่มติดบ้าน (พึ่งตนเองได้บ้าง) และ 3) กลุ่มติดเตียง (พึ่งตนเองไม่ได้)

3) การแบ่งกลุ่มตามสังคมวิทยา อายุทางสังคมวิทยา เป็นการแบ่งช่วงวัยโดยพิจารณาจากบทบาท หน้าที่ทางสังคมที่บุคคลได้รับมอบหมาย มีลักษณะเป็นนามธรรม เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงประเภทนี้ในแต่ละพื้นที่มีหลักเกณฑ์ที่แตกต่างกันไปตามบริบท วัฒนธรรม ประเพณีของพื้นที่นั้น ๆ การเปลี่ยนแปลงสถานภาพและบทบาทหน้าที่ทางสังคมของบุคคล ซึ่งเป็น

การเปลี่ยนแปลงจากสถานภาพหนึ่งไปสู่สถานภาพหนึ่ง เช่น จากการสมรส การมีบุตรหลาน การเลื่อนตำแหน่ง

4) การแบ่งผู้สูงอายุโดยใช้องค์ประกอบต่าง ๆ พิจารณาร่วมกัน อายุที่ใช้ องค์ประกอบหลายประการมาประกอบการพิจารณาร่วมกัน เป็นการพิจารณาความสูงอายุของบุคคลโดยใช้องค์ประกอบมากกว่าหนึ่งคุณลักษณะ เช่น การพิจารณาจากอายุตามปฏิทิน สมรรถภาพร่างกายและจิตใจ และการร่วมกิจกรรมทางสังคม

จากการศึกษาความหมายและแนวคิดของผู้สูงอายุ สรุปได้ว่า ผู้สูงอายุ คือ บุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้สูงอายุวัยต้น คือ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 60-69 ปี 2) กลุ่มผู้สูงอายุวัยกลาง คือ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 70-79 ปี และ 3) กลุ่มผู้สูงอายุวัยปลาย คือ ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 80 ปีขึ้นไป

2.2.2 ความหมายและแนวคิดของสังคมผู้สูงอายุ

องค์การสหประชาชาติ (United Nations ; UN) ได้แบ่งสังคมผู้สูงอายุ เป็น 3 ระดับ คือ ระดับการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging society) ระดับสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged society) และระดับสังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มที่ (Super-Aged society) โดยให้นิยามของระดับต่างๆ ซึ่งทั้งประเทศไทย รวมทั้งประเทศต่างๆ ทั่วโลกใช้ความหมายเดียวกันในนิยามของทุกระดับของสังคมผู้สูงอายุ ดังนี้

1) ระดับการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging society) คือ การมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปรวมทั้งเพศชายและเพศหญิงมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งประเทศ หรือมีประชากรอายุตั้งแต่ 65 ปี เกินร้อยละ 7 ของประชากรทั้งประเทศ

2) ระดับสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged society) คือ เมื่อประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 20 หรือประชากรอายุ 65 ปี เพิ่มขึ้นร้อยละ 14 ของประชากรโดยรวมทั้งหมดของทั้งประเทศ

3) ระดับสังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มที่ (Super-Aged society) คือ สังคมที่มีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศ อย่างไรก็ตาม ทุกประเทศทั่วโลกมีการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุในช่วงเวลาแตกต่างกันตามความเจริญมั่งคั่ง ซึ่งมีผลต่อสุขภาพและการมีอายุยืนของประชาชน (ฉัฐพร โยเหลา, 2560, อ่างใน สำนักงานวิชาการ สำนักงานสภาผู้แทนราษฎร, 2561)

องค์การสหประชาชาติ ได้ระบุความเป็นสังคมผู้สูงอายุโดยพิจารณาจากประเทศที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป ที่อยู่จริงในพื้นที่ต่อประชากรทุกช่วงอายุในพื้นที่เดียวกัน โดยนำมาคำนวณเป็นอัตราส่วนของประชากรทั้งประเทศ และกำหนดเป็นเกณฑ์เพื่อใช้ในการดำเนินงานสำรวจการเป็นสังคมผู้สูงอายุในแต่ละพื้นที่ เกณฑ์ปกติทางโครงสร้างประชากรที่ไม่ถือว่าเป็นสังคมผู้สูงอายุ คือ การที่พื้นที่ในประเทศนั้นมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปที่อยู่จริงในพื้นที่ต่อประชากรทุกช่วงอายุที่อยู่ในพื้นที่เดียวกัน ในอัตราน้อยกว่าร้อยละ 10 หรือมีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไปที่อยู่จริงในพื้นที่ต่อประชากรทุกช่วงอายุที่อยู่ในพื้นที่เดียวกัน ในอัตราน้อยกว่าร้อยละ 7

การกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาโครงสร้างประชากรโดยใช้อัตราร้อยละของจำนวนผู้สูงอายุต่อประชากรทั้งประเทศ เพื่อระบุสถานการณ์สังคมนั้นๆ ว่ามีระดับการเป็นสังคมสูงอายุแล้วหรือไม่ และอยู่ในระดับใด จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เพราะช่วยให้ประเทศนั้นๆ ได้รู้สถานการณ์ และดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของประเทศให้สอดคล้องกับโครงสร้างประชากรของตน การดำเนินกิจกรรมของประเทศที่มีลักษณะโครงสร้างประชากรในแต่ละช่วงวัยแตกต่างกันย่อมพบปัญหาทางสังคม เศรษฐกิจ และปัญหาอื่นๆ รวมทั้งการดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาประเทศที่แตกต่างกันด้วย (วรนุช ลิปิยารักษ์, 2560)

กล่าวโดยสรุป สังคมสูงอายุ หมายถึง สังคมที่มีประชากรอายุ 60 ขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรโดยรวมทั้งประเทศ หรือ สังคมที่มีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 7 ของประชากรโดยรวมทั้งประเทศ ที่สามารถส่งผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และการบริหารพัฒนาประเทศ

2.2.3 ข้อมูลและสถานการณ์ปัจจุบันทางด้านประชากรผู้สูงอายุในประเทศไทย

ประเทศไทยมีขนาดและสัดส่วนประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรไปสู่ภาวะประชากรสูงอายุ (Population aging) (โครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ, 2558) หรือเรียกว่า เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging society) ซึ่งหมายถึง สังคมที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปที่อยู่จริงในพื้นที่ต่อประชากรทุกช่วงอายุในพื้นที่เดียวกัน ในอัตราเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 10 ขึ้นไป ซึ่งเป็นผลมาจากการที่ประเทศไทยประสบผลสำเร็จในนโยบายด้านประชากรและการวางแผนครอบครัว ทำให้อัตราเกิดลดลงอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งความเจริญก้าวหน้าทางการแพทย์ สาธารณสุขและเทคโนโลยี ทำให้ประชากรอายุยืนยาวขึ้นส่งผลให้โครงสร้างประชากรของประเทศไทยเปลี่ยนแปลงไปเป็นโครงสร้างแบบผู้สูงอายุ (โปรดปราน

เพชรสด, 2558) และจากระบบสถิติทางการลงทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ข้อมูลประชากรของประเทศไทย ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2562 มีประชากรทั้งสิ้น 66,558,935 คน แบ่งเป็น เพศชาย 32,605,100 คน และเพศหญิง 33,953,835 คน ขณะที่ มีประชากรผู้สูงอายุ จำนวนทั้งสิ้น 11,136,059 คน โดยแบ่งเป็นเพศชาย 4,920,297 คน และเพศหญิง 6,215,762 คน คิดเป็นร้อยละ 16.73 ของประชากรทั้งประเทศ จากข้อมูลดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า ประเทศไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging society) แล้ว

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้สูงอายุ

2.3.1 ความหมายและแนวคิดของการให้บริการ

จากการศึกษาความหมายของคำว่า การบริการ ได้มีผู้ให้ความหมายที่คล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

ตามพจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไป หมายถึง การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (สมิต สัจฉกร, 2543)

การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Service ในความหมายที่ว่า เป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2549) และถิรัตน์ พิมพาภรณ์ (2562) ได้อธิบายความหมายของคำว่า Service ตามตัวอักษรภาษาอังกฤษไว้ดังนี้

S = Smiling & Sympathy คือ การยิ้มแย้มและเอาใจใส่ในความต้องการของลูกค้า
E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner คือ การให้บริการแบบสมัครใจทำ มิใช่ทำเพราะถูกบังคับ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์องค์กร

C = Courtesy คือ กิริยาอ่อนโยนสุภาพ มีมารยาทและมีความอ่อนน้อม ถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ มีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ในการ ให้บริการ

Philip Kotler (อ้างถึงใน กัณฑ์อเนก ลีแดง, 2554) ให้ความหมายคำว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอสิ่งสำคัญที่มองไม่เห็น ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่มีผลของความเป็นเจ้าของผลผลิตของบริการ อาจเป็นหรือไม่เป็น ผลิตภัณฑ์ก็ได้

William J. Stanton (1981, อ้างถึงใน จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2549) กำหนด ความหมายเพิ่มเติมของ การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใดๆ ที่สามารถตอบสนอง ความต้องการให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้วยลักษณะเฉพาะในตัวของมันเองที่จับต้อง ไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับ การใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตน แต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551) นิยามคำว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม กระบวนการ หรือการดำเนินการใด ๆ ที่บุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่งได้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ และ/หรือตอบสนองความจำเป็นและความต้องการให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น โดยมี วัตถุประสงค์ให้ได้รับความพึงพอใจ ทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และจิตใจ เพื่อให้ ผู้รับบริการเกิดความสะดวกสบาย มีความสุข และความประทับใจ

จากความหมายดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง งานหรือกิจกรรม หรือการปฏิบัติการใด ๆ ที่เกิดขึ้นจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ที่ต้องการรับบริการ โดยผู้ให้บริการทำหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนอง ความต้องการ สร้างความพึงพอใจ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

Bonnie Knutson (อ้างถึงใน จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2555) ได้ให้หลักการบริการ พื้นฐาน 10 ประการในการให้บริการไว้ดังนี้

1) ตระหนักถึงคุณค่าของลูกค้า ผู้ให้บริการต้องคำนึงอยู่เสมอว่า ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด ลูกค้าเป็นผู้มีอำนาจซื้อ และมีความต้องการรับบริการ หากลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดี ย่อมนำมาซึ่งรายได้สู่องค์กรและตัวผู้ให้บริการเอง อีกทั้งลูกค้ายังมีอำนาจของการประชาสัมพันธ์ ผ่านทางการบอกปากต่อปากอีกด้วย

2) สร้างความประทับใจแรก ความประทับใจแรกเป็นความประทับใจที่อยู่ยาวนาน ไม่ต้องการเวลามากมายในการสร้าง แต่ต้องอาศัยความพร้อมทั้งด้านตัวของผู้ให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการ ความประทับใจแรกที่ดีจะช่วยให้ความผิดพลาดใดๆ ที่เกิดตามมามีความรุนแรงน้อยลง

3) เพิ่มเต็มความต้องการของลูกค้า เพราะความต้องการของลูกค้าคืองานของผู้ให้บริการและเป็นวัตถุประสงค์หลักของธุรกิจที่ผู้ให้บริการทำงานอยู่

4) ทำให้ลูกค้าออกแรงน้อยที่สุด การบริการคือการให้ทั้งความสะดวกและความสบายกับลูกค้า หน้าที่การออกแรงเป็นของผู้ให้บริการ และหลักการข้อนี้พึงใช้ในททุก ๆ ช่วงเวลาแห่งความประทับใจ

5) ช่วยการตัดสินใจของลูกค้า แต่ไม่ครอบงำการตัดสินใจระหว่างที่ลูกค้ารับบริการ สิ่งที่ผู้ให้บริการควรทำคือ ให้ข้อมูลกับลูกค้าให้มากที่สุด แต่ปล่อยให้ลูกค้าตัดสินใจเอง

6) มองจากมุมมองของลูกค้า เมื่อให้บริการ อย่ามองจากมุมมองของผู้ให้บริการ เพราะทั้งสองฝ่ายย่อมมีความต้องการและมีสิ่งแวดลอมที่ต่างกัน

7) ระบายเวลาลูกค้าให้น้อยที่สุด เมื่อลูกค้าจ่ายเงินให้กับการบริการแล้ว เขาย่อมต้องการใช้เวลาทั้งหมดที่มีอยู่เพื่อถูกบริการ ผู้ให้บริการจึงไม่ควรให้ลูกค้าใช้เวลาของเขาเพื่อทำสิ่งอื่นโดยไม่จำเป็น

8) สร้างความทรงจำที่จะทำให้ลูกค้าอยากกลับมา ความทรงจำที่จะทำให้ลูกค้ากลับมาต้องมีสิ่งพิเศษ อาจอยู่ในรูปของสิ่งของ หรือการบริการพิเศษที่ไม่เหมือนกับคู่แข่งก็ได้ เป็นสิ่งช่วยสร้างความประทับใจให้ลูกค้า

9) ลูกค้าจะจำประสบการณ์ที่ไม่ดีได้เสมอ และจะจำได้นานกว่าประสบการณ์ที่ดี ดังนั้นจึงเป็นความเสี่ยงที่จะทำให้ลูกค้ากลับจากการรับบริการไปด้วยความไม่ประทับใจ

10) มองลูกค้าเป็นเจ้านี่ ที่ต้องตอบแทนด้วยการบริการที่ดี

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530, อ้างถึงใน ไสว ชัยบุญเรือง, 2555) อธิบายหลักการให้บริการ ได้แก่

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดการให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่การจัดให้แก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลโดยเฉพาะ เพราะนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการถืออำนาจประโยชน์บริหารแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการด้วย

2) หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆหยุดๆตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้บริการแก่ผู้ที่มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดโดยเฉพาะ

4) หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากแก่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

2.3.2 การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ

สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ หมายถึง ส่วนของอาคารที่สร้างขึ้นและอุปกรณ์อันเป็นส่วนประกอบของอาคารที่ติดตั้งอยู่ภายในหรือภายนอกอาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้อาคารสำหรับผู้สูงอายุ (กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา, 2548)

จากโครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ พ.ศ. 2558 กระทรวงคมนาคม ระบุว่าประเทศไทยให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุในด้านการเข้าถึงบริการระบบขนส่งสาธารณะ ซึ่งในปัจจุบันมีการออกกฎหมาย ข้อกำหนด และข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวกับโครงข่ายระบบขนส่งสาธารณะสำหรับผู้สูงอายุ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึง และใช้อาคารสถานที่ได้อย่างสะดวกและปลอดภัย โดยสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุต้องดำเนินการออกแบบหรือปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการที่ใช้ในการขนส่งสาธารณะ ให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ 1) กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 ออกโดยกระทรวงมหาดไทย 2) กฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2555 ออกโดยกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และ 3) กฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่งเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 ออกโดยกระทรวง

คมนาคม ซึ่งจากกฎกระทรวงทั้ง 3 ฉบับได้ระบุข้อกำหนดของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับให้บริการผู้สูงอายุที่มีทั้งรายละเอียดที่เหมือนกันและรายละเอียดที่มีความแตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

- กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 ออกโดยกระทรวงมหาดไทย ในกฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 มีการกำหนดรายละเอียดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ 9 หมวด คือ ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก ทางลาดและลิฟต์ บันได ที่จอดรถ ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคารและทางเชื่อมระหว่างอาคาร ประตู ห้องส้วม พื้นผิวต่างสัมผัส และโรงมหรสพ หอประชุม และโรงแรม โดยสามารถใช้กับระบบขนส่งสาธารณะทั้งสิ้น 8 หมวด ได้แก่ 1) ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ทางลาดและลิฟต์ 3) บันได 4) ที่จอดรถ 5) ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคารและทางเชื่อมระหว่างอาคาร 6) ประตู 7) ห้องส้วม และ 8) พื้นผิวต่างสัมผัส

- กฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2555 ออกโดยกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 ฉบับนี้ มีการกำหนดอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และบริการทั้งสิ้น 23 รายการ และสามารถใช้ร่วมกับกฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 ออกโดยกระทรวงมหาดไทย 8 รายการ ดังนั้น อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการที่ต้องออกแบบหรือปรับปรุงตามกฎกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 ฉบับนี้ เพิ่มเติมทั้งสิ้นอีก 15 รายการ ได้แก่ 1) ที่นั่งหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็น ควรจัดให้มีที่นั่งและมีพื้นที่กว้างเพียงพอสำหรับจอดรถเข็นตามสัดส่วนที่เหมาะสม 2) บันไดเลื่อน ควรมีความกว้างเพียงพอ มีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า 120 ซม. 3) ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ ควรมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า 120 ซม. 4) ราวกั้นตกหรือผนังกันตก ทำด้วยวัสดุที่มีความมั่นคง แข็งแรงและไม่เป็นอันตราย 5) ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ กำหนดให้มีสีมีความแตกต่างไปจากสีบริเวณใกล้เคียงฝาหรือช่องเปิดสำหรับทิ้งขยะควรหันหน้าเข้าทางเดินและเป็นแบบฝาพลิก 6) สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์ อยู่ในตำแหน่งที่สามารถเข้าถึงได้สะดวกและสังเกตได้ง่าย 7) โทรศัพท์สาธารณะ บริเวณด้านหน้ามีพื้นที่กว้างเพียงพอ 8) จุดบริการน้ำดื่ม มีพื้นที่ว่างบริเวณจุดบริการน้ำดื่มไม่น้อยกว่า 150x150 ซม. 9) จุดบริการเงินด่วน มีพื้นที่กว้างเพียงพอ โดยมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า 150x150 ซม. 10) สัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือ ต้องแสดงผลบริเวณเจ้าหน้าที่

รักษาความปลอดภัย หรือบริเวณที่มีคนอยู่เป็นประจำ 11) ตู้ไปรษณีย์ พื้นที่กว้างเพียงพอ โดยมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า 150x150 ซม. 12) พื้นที่สำหรับหนีภัย มีพื้นที่กว้างเพียงพอ อยู่ในบริเวณที่สามารถออกจากสถานที่ได้สะดวกเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน 13) การประกาศเตือนภัยและตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญญาณเตือนภัยหรือสื่อความหมาย โดยการประกาศควรมีเสียงดังและสามารถได้ยินได้อย่างชัดเจน 14) การประกาศข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดง ความหมายหรือสื่อความหมาย และ 15) เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการ

- กฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่งเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 กระทรวงคมนาคม ในกฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 ฉบับนี้ มีการกำหนดอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง ทั้งสิ้น 3 หมวด ได้แก่ 1) หมวดทั่วไป กำหนดให้อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้มีในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะและบริการขนส่ง ตามกฎกระทรวงนี้ ต้องมีสภาพมั่นคงแข็งแรง และปลอดภัยในการใช้งาน เพื่อให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการ และจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร หรือสถานที่เพื่อสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ 2) หมวดยานพาหนะ กำหนดรายละเอียดการจัด อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ เพื่อให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้สำหรับ ยานพาหนะ 6 ประเภท ได้แก่ รถที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสารประเภทการขนส่งประจำทางและ ไม่ประจำทาง รถยนต์สาธารณะ รถไฟ รถไฟฟ้า เรือโดยสาร และอากาศยานขนส่ง และ 3) หมวด บริการขนส่ง ได้แบ่งบริการขนส่งออกเป็น 6 ประเภท ได้แก่ สถานีขนส่งผู้โดยสาร ทางหลวงฯ อาคารหรือสถานที่ในเขตทางหลวงฯ สถานีรถไฟและสถานีรถไฟฟ้่า ท่าเทียบเรือ และ ท่าอากาศยาน

กล่าวสรุปได้ว่า สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ หมายถึง ส่วนของอาคารที่ สร้างขึ้นและอุปกรณ์อันเป็นส่วนประกอบของอาคารที่ติดตั้งอยู่ภายในหรือภายนอกอาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้อาคารสำหรับผู้สูงอายุ โดยถูกกำหนดรายละเอียดของสิ่งอำนวยความสะดวกตามกฎกระทรวงทั้ง 3 ฉบับ ได้แก่ 1) กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกใน อาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 ออกโดยกระทรวงมหาดไทย 2) กฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการใน

อาคาร สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2555 ออกโดยกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และ 3) กฎกระทรวงกำหนด ลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่งเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 ออกโดยกระทรวงคมนาคม

2.4 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับอารยสถาปัตยกรรม (Universal design)

คำว่า Universal design มีการใช้คำในภาษาไทยอย่างหลากหลาย เช่น อารยสถาปัตยกรรม การออกแบบเพื่อคนทั้งมวล การออกแบบเพื่อคนทุพพลภาพ การออกแบบเพื่อมวลชน การออกแบบเพื่อทุกคน การออกแบบที่ทุกคนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ เป็นต้น

สมชาย รุ่งศิลป์ (2552) ได้กล่าวถึงความหมายของการออกแบบเพื่อทุกคนไว้ว่า คือ การออกแบบด้านสิ่งแวดล้อม สถานที่และสิ่งของเครื่องใช้ที่เป็นสากลและใช้ได้ทั่วไปอย่างเท่าเทียมกันสำหรับมวลมนุษยชนทุกคนในสังคม โดยไม่ต้องมีการออกแบบดัดแปลงพิเศษหรือเฉพาะเจาะจงเพื่อบุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ

ทิพวัลย์ ทองอาจ (2553) ได้ให้ความหมายของอารยสถาปัตยกรรมว่าหมายถึง การออกแบบที่คำนึงถึงการใช้งาน การใช้ให้คุ้มค่าผลประโยชน์ ครอบคลุมสำหรับทุกคน

กฤษณะ ละไล (2556) อธิบาย อารยสถาปัตยกรรม ว่ามาจากคำว่า อารยะ ที่แปลว่า ความเจริญก้าวหน้า กับ คำว่า สถาปัตยกรรม ไม่ใช่แนวคิดเชิงการสังเคราะห์ หรือการกุศล แต่เป็นเรื่อง การส่งเสริมและพัฒนาสิทธิความเสมอภาคตามกฎหมาย และกติกาสากล เป็นเรื่องของหน้าที่ที่ทุกคนพึงปฏิบัติ ตามกฎหมาย กติกาสังคม และกติกาโลกยุคใหม่ อารยสถาปัตยกรรม หมายถึง การออกแบบ บ้านเรือน ตึกอาคาร ระบบขนส่งมวลชน พื้นที่สาธารณะ รวมความถึงสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ ให้คนทุพพลภาพ ทุกสภาพร่างกายสามารถใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด คือการออกแบบที่เป็นมิตรกับคนทุกคน เพื่อให้ทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย ทุกเชื้อชาติ ศาสนา ทุกสภาพร่างกาย สามารถเข้าถึง ใช้ประโยชน์ได้ โดยสะดวก ปลอดภัย ทันสมัย เป็นธรรม ทั้งถึง เท่าเทียมหรืออาจหมายถึง การออกแบบที่เจริญก้าวหน้าตามยุคสมัย และตามความจำเป็นของคนทุพพลภาพ ทุกสภาพร่างกายในสังคม

ไตรรัตน์ จารุทัศน์ และคณะ (2560) ให้ความหมายของการออกแบบเพื่อทุกคนไว้ว่า หมายถึง การออกแบบผลิตภัณฑ์และสภาพแวดล้อม ที่ปราศจากการออกแบบหรือดัดแปลงพิเศษ

เป็นการออกแบบที่ทุกคนสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางเท่าที่เป็นไปได้มากที่สุด โดยไม่มีข้อจำกัดด้านอายุและสภาพร่างกาย

อารยสถาปัตย์หรือแนวคิดการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล (Universal design) เป็นแนวคิดเรื่องการออกแบบสิ่งแวดล้อม การสร้างสถานที่และสิ่งของต่างๆ เพื่อให้ทุกคนที่อยู่ในสังคมสามารถใช้ประโยชน์จากสิ่งเหล่านั้นได้อย่างเต็มที่ และเท่าเทียมกัน โดยไม่ต้องมีการออกแบบ ดัดแปลงพิเศษ หรือเฉพาะเจาะจงเพื่อบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ อารยสถาปัตย์ เป็นการออกแบบที่คำนึงถึงการใช้งานให้คุ้มค่าสมประโยชน์ ครอบคลุมสำหรับทุกคน โดยเริ่มต้นจากการคิดว่าทำอะไรคนประเภทต่างๆ จึงจะมีโอกาสใช้ได้อย่างเท่าเทียมกัน เช่น คนสูงอายุ คนป่วย สตรีมีครรภ์ คนแคระ เด็กเล็กที่มากับรถเข็นเด็ก คนพิการประเภทต่างๆ ไม่ว่าจะหูหนวก ตาบอด แขนขาร่างกายพิการ คนพิการทางปัญญาทางจิต หรือแม้กระทั่งบุคคลที่อ่านหนังสือไม่ออก เป็นต้น

ทิพย์วัลย์ ทองอาจ (2553) ได้สรุปองค์ประกอบและหลักการของอารยสถาปัตย์ในประเทศญี่ปุ่นมี 7 ข้อ ดังนี้

- 1) Fairness หรือ เสมอภาค คือ ทุกคนในสังคมสามารถใช้งานได้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยก และเลือกปฏิบัติ
- 2) Flexibility หรือ ยืดหยุ่น คือ ทุกคนสามารถใช้งานได้ทั้งผู้ที่ถนัดมือซ้ายหรือมือขวา หรือสามารถปรับสภาพความสูงต่ำได้ตามระดับความสูงของการใช้งาน
- 3) Simplicity หรือ เรียบง่ายและเข้าใจได้ดี เช่น มีภาพหรือคำอธิบายที่เรียบง่าย ทุกคนสามารถเข้าใจ ไม่ว่าจะคนเหล่านั้นจะมีความรู้ในระดับใด อ่านหนังสือออกหรือไม่ อ่านภาษาต่างประเทศได้หรือไม่ หรือรูปภาพที่เป็นสัญลักษณ์สากลที่ทุกคนสามารถเข้าใจได้ตรงกัน
- 4) Understanding หรือ มีข้อมูลเพียงพอ มีข้อมูลที่เข้าใจง่ายสำหรับประกอบการใช้งาน
- 5) Safety หรือ ปลอดภัยต่อการใช้งานที่ผิดพลาด เช่น มีระบบป้องกันอันตรายในกรณีที่มีการใช้งานที่ผิดพลาด รวมทั้งไม่เสียหายได้โดยง่าย
- 6) Energy conservation หรือ พุ่มนแรงกาย สะดวก และไม่ต้องออกแรงมาก
- 7) Space หรือ ขนาดและสถานที่ที่เหมาะสม และใช้งานในเชิงปฏิบัติได้ โดยคิดออกแบบเพื่อสำหรับคนที่มึนร่างกายใหญ่โต คนที่เคลื่อนไหวร่างกายได้ยาก

ไทรรัตน์ จารุทัศน์ และคณะ (2560) ได้กล่าวถึงหลักการสำคัญของแนวคิดอารยสถาปัตย์หรือแนวคิดการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล (Universal design) ว่าสำหรับการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวกหรือการจัดระเบียบสิ่งแวดล้อมรอบตัวให้ไปเป็นตามหลักสากล มี 7 ประการ (Principles of Universal design) ได้แก่

- 1) ทุกคนสามารถใช้งานได้อย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Use)
- 2) มีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนการใช้งานได้ (Flexibility in Use)
- 3) ใช้งานได้ง่าย (Simple and Intuitive Use)
- 4) สามารถสื่อความหมายที่เข้าใจได้โดยง่าย (Perceptible Information)
- 5) การออกแบบที่เผื่อการใช้งานที่ผิดพลาดได้ (Tolerance for Error)
- 6) ใช้แรงน้อย (Low Physical effort)
- 7) มีขนาดและพื้นที่ที่เหมาะสมกับการเข้าถึงและการใช้งานได้ (Size and Space for Approach and Use)

แนวคิดอารยสถาปัตย์หรือแนวคิดการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล (Universal design) ได้แบ่งกลุ่มการออกแบบเพื่อทั้งมวลออกเป็น 3 กลุ่มตามกฎหมายดังนี้

กลุ่มที่ 1 สิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานสำหรับคนพิการตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2552

กลุ่มที่ 2 สิ่งอำนวยความสะดวกในอาคาร ตามกฎหมายกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548

กลุ่มที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวกตามกฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2555

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุถูกจัดอยู่ในกลุ่มที่ 2 ซึ่งมีทั้งสิ้น 9 หมวด แต่ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบขนส่งสาธารณะมีทั้งสิ้น 8 หมวด ตามกฎหมายกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 คือ 1) ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ทางลาดและลิฟต์ 3) บันได 4) ที่จอดรถ 5) ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคารและทางเชื่อมระหว่างอาคาร 6) ประตู 7) ห้องส้วม และ 8) พื้นผิวต่างสัมผัส

กล่าวสรุปสาระสังเขปได้ว่า อารยสถาปัตย์ หรือการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล หมายถึง การออกแบบที่ครอบคลุมการใช้งานของคนทุกกลุ่ม รวมถึงสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน หลักการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล เป็นแนวคิดในการออกแบบที่

คำนึงถึงการใช้งาน ความคุ้มค่าสมประโยชน์ ครอบคลุมสำหรับทุกคน และไม่ต้องมีการตัดแปลง พิเศษ หรือเฉพาะเจาะจง เพื่อกลุ่มบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยมีหลักการพื้นฐาน 7 ประการของการ ออกแบบเพื่อคนทั้งมวล (Principles of Universal design) ได้แก่ 1) ทุกคนสามารถใช้งานได้ อย่างเท่าเทียมกัน 2) มีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนการใช้งานได้ 3) ใช้งานได้ง่าย 4) สามารถสื่อ ความหมายที่เข้าใจได้โดยง่าย 5) การออกแบบที่เพื่อการใช้งานที่ผิดพลาด 6) ใช้แรงน้อย และ 7) มีขนาดและพื้นที่ที่เหมาะสมกับการเข้าถึงและการใช้งานได้

2.5 นโยบาย กฎหมายและคู่มือที่เกี่ยวข้องกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกผู้สูงอายุ

ประเทศไทยให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุในด้านการเข้าถึงบริการระบบขนส่งสาธารณะ ซึ่งใน ปัจจุบันมีการออกกฎหมาย ข้อกำหนดและข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงการรับบริการและใช้ประโยชน์ได้อย่าง แท้จริง ดังนี้

2.5.1 พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546

กฎหมายฉบับนี้มีเจตนารมณ์ในการให้สิทธิผู้สูงอายุในการรับความช่วยเหลือจากรัฐ และเพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการคุ้มครอง การส่งเสริม การสนับสนุนต่อสิทธิและประโยชน์ ของผู้สูงอายุให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญของไทย โดยกำหนดให้ ผู้สูงอายุ หมายความว่า บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทย และการ คุ้มครองสิทธิของผู้สูงอายุนี้กระทำโดยผ่านกองทุนผู้สูงอายุและกรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการ พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ฉบับนี้ คือ โดยที่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 54 กำหนดให้บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปี บริบูรณ์และไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ มีสิทธิได้รับความช่วยเหลือจากรัฐ ทั้งนี้ ตามที่ กฎหมายบัญญัติ และมาตรา 80 รัฐต้องสงเคราะห์คนชรา ผู้ยากไร้ ผู้พิการและทุพพลภาพและ ผู้ด้อยโอกาสให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้ ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการ คุ้มครอง การส่งเสริม และการสนับสนุนต่อสิทธิและประโยชน์ของผู้สูงอายุเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 จึงถูกตราขึ้นตามมาตรา 11 ผู้สูงอายุมีสิทธิได้รับการคุ้มครอง การส่งเสริม และการสนับสนุน (5) การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยโดยตรงแก่ผู้สูงอายุ ในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะหรือการบริการสาธารณะอื่น ในการดำเนินการให้คณะกรรมการ

เสนอความเห็นต่อนายกรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาและประกาศกำหนดให้หน่วยงานหนึ่งหน่วยงานใดของกระทรวงหรือทบวงในราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ราชการบริหารส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการ ในการคุ้มครองตามพระราชบัญญัตินี้ สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ได้มีการติดตามการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ ทุกปี พบว่าหน่วยงานส่วนใหญ่ได้มีการดำเนินการออกประกาศกระทรวง และระเบียบ เพื่อรองรับสิทธิของผู้สูงอายุ ดังนี้ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่อง การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยโดยตรงแก่ผู้สูงอายุในบริการสาธารณะอื่นตามมาตรา 11 (5) กระทรวงมหาดไทย ออกกฎกระทรวง กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชราที่มีเนื้อหา เรื่อง การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยโดยตรงแก่ผู้สูงอายุ ในอาคาร สถานที่ตามมาตรา 11 (5) และกระทรวงคมนาคม เรื่อง การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่ผู้สูงอายุในอาคารสถานที่หรือยานพาหนะ และการช่วยเหลือค่าโดยสารตามความเหมาะสม ตามมาตรา 11 (5)

2.5.2 แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564)

แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 มียุทธศาสตร์และมาตรการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ คือ ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ โดยมีมาตรการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ในมาตรการ 6 การส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและปลอดภัย กล่าวคือ สนับสนุนส่งเสริมให้ความรู้แก่ครอบครัวและผู้สูงอายุในการปรับปรุงที่อยู่อาศัยเพื่อรองรับความต้องการในวัยผู้สูงอายุ กำหนดมาตรการแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำเพื่อสร้างหรือปรับปรุงที่อยู่อาศัย และระบบสาธารณูปโภค และมีการออกกฎหมายให้สิทธิพิเศษแก่ภาคเอกชนที่จัดบริการด้านที่พักอาศัยที่ได้มาตรฐานสำหรับผู้สูงอายุ

2.5.3 พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ถือเป็นกฎหมายแม่บทที่เกี่ยวกับอาคาร ทั้งการจัดสัดส่วนอาคาร กำหนดออกแบบ ก่อสร้าง หรือปลูกสร้าง และใช้งานอาคารครอบคลุมทั้งงานด้านสถาปัตยกรรมและงานวิศวกรรมที่เกี่ยวกับอาคารโดยกำหนดกรอบหรือหลักเกณฑ์กว้าง ๆ มีสาระสำคัญเพื่อกำหนดมาตรการในด้านการควบคุมเกี่ยวกับความมั่นคงแข็งแรง ความปลอดภัย การป้องกันอัคคีภัย การสาธารณสุข การรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมการผังเมือง การสถาปัตยกรรม และการอำนวยความสะดวกแก่การจราจร

2.5.4 กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา พ.ศ. 2548 ออกโดยกระทรวงมหาดไทย

กฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 ฉบับนี้ ออกความตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2548 โดยที่เป็นการสมควรกำหนดให้อาคารบางประเภทต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา เพื่อให้บุคคลดังกล่าวมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ในสังคมได้ ประกอบกับมาตรา 55 และมาตรา 80 วรรคสองของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้บัญญัติว่าบุคคลมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะ ความช่วยเหลืออื่น และการสงเคราะห์จากรัฐ และรัฐต้องสงเคราะห์คนชรา ผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือทุพพลภาพและผู้ด้อยโอกาสให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้ จึงจำเป็นต้องออกกฎกระทรวงนี้ ในกฎกระทรวงมหาดไทยฉบับนี้มีการกำหนดประเภทและลักษณะอาคารที่ต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา ตามที่กำหนดในข้อที่ 3 ของกฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 ในบริเวณที่เปิดให้บริการแก่บุคคลทั่วไป (1) โรงพยาบาล สถานพยาบาล ศูนย์บริการสาธารณสุข สถานเอนามัย อาคารที่ทำการของราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรของรัฐที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมาย สถานศึกษา หอสมุด และพิพิธภัณฑ์สถานของรัฐ สถานีขนส่งมวลชน เช่น ท่าอากาศยาน สถานีรถไฟ สถานีรถ ท่าเทียบเรือที่มีพื้นที่ส่วนใดของอาคารที่เปิดให้บริการแก่บุคคลทั่วไปเกิน 300 ตารางเมตร และมีการกำหนดรายละเอียดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ 9 หมวด ได้แก่ หมวดที่ 1 ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก หมวดที่ 2 ทางลาดและลิฟต์ หมวดที่ 3 บันได หมวดที่ 4 ที่จอดรถ หมวดที่ 5 ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคารและทางเชื่อมระหว่างอาคาร หมวดที่ 6 ประตู หมวดที่ 7 ห้องส้วม หมวดที่ 8 พื้นผิวต่างสัมผัส และหมวดที่ 9 โรงมหรสพ หอประชุม และโรงแรม โดยสามารถใช้กับระบบขนส่งสาธารณะใน 8 หมวดแรก คือ

- หมวดที่ 1 ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกอาคารต้องจัดให้มีเครื่องหมายแสดงทางไปสู่สิ่งอำนวยความสะดวก ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก และสัญลักษณ์หรือตัวอักษรแสดงประเภทของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา อย่างชัดเจน มองเห็นได้ง่าย ดิคอยู่ในตำแหน่งที่ไม่ทำให้สับสน และต้องจัดให้มีแสงส่องสว่างเป็นพิเศษ ทั้งกลางวันและกลางคืน ป้ายสัญลักษณ์ทั้งหมดต้องมีพื้นสีขาวตัวอักษรสีน้ำเงินหรือพื้นสีน้ำเงินตัวอักษรสีขาวสลับกัน

- หมวดที่ 2 ทางลาดและลิฟต์ หากระดับพื้นภายในอาคาร หรือระดับพื้นภายในอาคารกับภายนอกอาคาร หรือระดับพื้นทางเดินภายนอกอาคารมีความต่างระดับกันเกิน 20 มิลลิเมตรให้มีทางลาดหรือลิฟต์ระหว่างพื้นที่ต่างระดับกัน แต่ถ้ามีความต่างระดับกันไม่เกิน 20

มิลลิเมตรต้องปาดมุมพื้นส่วนที่ต่างระดับกัน ไม่เกิน 45 องศา

ทางลาดให้มีลักษณะ ดังต่อไปนี้ พื้นผิวทางลาดต้องเป็นวัสดุที่ไม่ลื่น พื้นผิวของจุดต่อเนื่องระหว่างพื้นกับทางลาดต้องเรียบไม่สะดุด ความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า 900 มิลลิเมตร ในกรณีที่ทางลาดมีความยาวของทุกช่วงรวมกันตั้งแต่ 6,000 มิลลิเมตร ขึ้นไป ต้องมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า 1,500 มิลลิเมตร มีพื้นที่หน้าทางลาดเป็นที่ว่างยาวไม่น้อยกว่า 1,500 มิลลิเมตร ทางลาดต้องมีความลาดชัน ไม่เกิน 1:12 และมีความยาวช่วงละไม่เกิน 6,000 มิลลิเมตร ในกรณีที่ทางลาดยาวเกิน 6,000 มิลลิเมตร ต้องจัดให้มีชานพักยาวไม่น้อยกว่า 1,500 มิลลิเมตร กั้นระหว่างแต่ละช่วงของทางลาด ทางลาดด้านที่ไม่มีผนังกั้นให้ยกขอบสูงจากพื้นผิวของทางลาดไม่น้อยกว่า 50 มิลลิเมตร และมีราวกันตก ขณะที่ทางลาดที่มีความยาวตั้งแต่ 2,500 มิลลิเมตร ขึ้นไป ต้องมีราวจับทั้งสองด้าน โดยมีลักษณะ ดังต่อไปนี้ ทำด้วยวัสดุเรียบ มีความมั่นคงแข็งแรง ไม่ลื่นและไม่เป็นอันตรายในการจับ มีลักษณะกลม โดยมีเส้นผ่านศูนย์กลางไม่น้อยกว่า 30 มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน 40 มิลลิเมตร สูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 800 มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน 900 มิลลิเมตร ราวจับด้านที่อยู่ติดผนังให้มีระยะห่างจากผนังไม่น้อยกว่า 50 มิลลิเมตร มีความสูงจากจุดยึดไม่น้อยกว่า 120 มิลลิเมตร และผนังบริเวณราวจับต้องเป็นผนังเรียบ ราวจับต้องยาวต่อเนื่อง และส่วนที่ยึดติดกับผนังจะต้องไม่กีดขวางหรือเป็นอุปสรรคต่อการใช้ของคนพิการทางการมองเห็น ลายของราวจับให้ยื่นเลยจากจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของทางลาดไม่น้อยกว่า 300 มิลลิเมตร

มีป้ายแสดงทิศทาง ตำแหน่ง หรือหมายเลขชั้นของอาคารที่คนพิการทางการมองเห็นและคนชราสามารถทราบความหมายได้ ตั้งอยู่บริเวณทางขึ้นและทางลงของทางลาดที่เชื่อมระหว่างชั้นของอาคาร และให้มีสัญลักษณ์รูปผู้พิการคิดไว้ในบริเวณทางลาดที่จัดไว้ให้แก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา

อาคารที่มีจำนวนชั้นตั้งแต่สองชั้นขึ้นไปต้องจัดให้มีลิฟต์หรือทางลาดที่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราใช้ได้ระหว่างชั้นของอาคาร ลิฟต์ที่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราใช้ได้ต้องสามารถขึ้นลงได้ทุกชั้น มีระบบควบคุมลิฟต์ที่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราสามารถควบคุมได้เอง ใช้งานได้อย่างปลอดภัย และจัดไว้ในบริเวณที่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราสามารถใช้ได้สะดวก และมีสัญลักษณ์รูปผู้พิการคิดไว้ที่ช่องประตูด้านนอกของลิฟต์ที่จัดไว้ให้ผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชราใช้ได้

ลิฟต์ที่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราใช้ได้ต้องมีลักษณะดังนี้ ขนาดของห้องลิฟต์ต้องมีความกว้างไม่น้อยกว่า 1,100 มิลลิเมตรและยาวไม่น้อยกว่า 1,400 มิลลิเมตร ช่องประตูลิฟต์ต้องมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า 900 มิลลิเมตร และต้องมีระบบแสงเพื่อป้องกันไม่ให้ประตูลิฟต์หนีผู้โดยสาร มีพื้นผิวต่างสัมผัสบนพื้นบริเวณหน้าประตูลิฟต์ กว้าง 300

มิลลิเมตรและยาว 900 มิลลิเมตร ซึ่งอยู่ห่างจากประตูลิฟต์ไม่น้อยกว่า 300 มิลลิเมตรแต่ไม่เกิน 600 มิลลิเมตร

ปุ่มกดเรียกลิฟต์ ปุ่มบังคับลิฟต์ และปุ่มสัญญาณแจ้งเหตุฉุกเฉินต้องมีลักษณะ ดังนี้ ปุ่มล่างสุดอยู่สูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 900 มิลลิเมตร ปุ่มบนสุดอยู่สูงจากพื้นไม่เกินกว่า 1,200 มิลลิเมตรและ ห่างจากมุมภายในห้องลิฟต์ไม่น้อยกว่า 400 มิลลิเมตร ในกรณีที่ห้องลิฟต์มีขนาด กว้างและยาวน้อยกว่า 1,500 มิลลิเมตร มีขนาดเส้นผ่านศูนย์กลางไม่น้อยกว่า 20 มิลลิเมตร มีอักษร เบรลล์กับไว้ทุกปุ่ม เมื่อกดปุ่มจะต้องมีเสียงดังและมีแสง ไม่มีสิ่งกีดขวางบริเวณที่กดปุ่มลิฟต์ มีราว จับโดยรอบ ภายในลิฟต์ มีตัวเลขและเสียงบอกตำแหน่งชั้นต่าง ๆ เมื่อลิฟต์หยุด และขึ้นหรือลง มีป้ายแสดง หมายเลขชั้นและแสดงทิศทางการขึ้นลงหน้าประตูลิฟต์และติดอยู่ในตำแหน่งที่เห็นได้ ชัดเจน ในกรณีที่ลิฟต์ขัดข้องให้มีทั้งเสียงและแสงไฟเตือนภัยเป็นไฟกะพริบสีแดง เพื่อให้คนพิการ ทางการมองเห็นและคนพิการทางการได้ยินทราบ และให้มีไฟกะพริบสีเขียวเป็นสัญญาณให้คน พิการ ทางการได้ยิน ได้ทราบว่าผู้ที่อยู่ข้างนอกมารับทราบแล้วว่าลิฟต์ขัดข้องและกำลังให้ความ ช่วยเหลืออยู่ มีโทรศัพท์แจ้งเหตุฉุกเฉินภายในลิฟต์ซึ่งสามารถติดต่อกับภายนอกได้ โดยต้องอยู่สูง จากพื้นไม่น้อยกว่า 900 มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน 1,200 มิลลิเมตร มีระบบการทำงานที่ทำให้ลิฟต์เลื่อน มาอยู่ตรงที่จอดชั้นระดับพื้นดินและประตูลิฟต์ต้องเปิดโดยอัตโนมัติเมื่อไฟฟ้าดับ

- หมวดที่ 3 บันได อาคารต้องจัดให้มีบันไดที่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา ใช้ได้อย่างน้อยชั้นละ 1 แห่ง โดยต้องมีลักษณะ ดังต่อไปนี้ คือ มีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า 1,500 มิลลิเมตร มีขนาดพีกทุกระยะในแนวตั้งไม่เกิน 2,000 มิลลิเมตร มีราวบันไดทั้งสองข้าง ลูกตั้งสูงไม่ เกิน 150 มิลลิเมตร ลูกนอนเมื่อหักส่วนที่ขึ้นบันไดเหลื่อมกันออกแล้วเหลือความกว้างไม่น้อยกว่า 280 มิลลิเมตร และมีขนาดสม่ำเสมอตลอดช่วงบันได ในกรณีที่ขึ้นบันไดเหลื่อมกันหรือมีจุก บันไดให้มีระยะเหลื่อมกันได้ไม่เกิน 20 มิลลิเมตร พื้นผิวของบันไดต้องใช้วัสดุที่ไม่ลื่น ลูกตั้ง บันไดห้ามเปิดเป็นช่องโถ่ง และมีป้ายแสดงทิศทาง ตำแหน่ง หรือหมายเลขชั้นของอาคารที่คน พิการทางการมองเห็น และคนชราสามารถทราบความหมายได้ ตั้งอยู่บริเวณทางขึ้นและทางลงของ บันไดที่เชื่อมระหว่างชั้นของอาคาร

- หมวดที่ 4 ที่จอดรถ อาคารต้องจัดให้มีที่จอดรถสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราอย่างน้อยตามอัตราส่วน ดังนี้ ถ้าจำนวนที่จอดรถตั้งแต่ 10 คัน แต่ไม่เกิน 50 คัน ให้มีที่ จอดรถสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราอย่างน้อย 1 คัน ถ้าจำนวนที่จอดรถตั้งแต่ 51 คัน แต่ไม่เกิน 100 คัน ให้มีที่จอดรถสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราอย่างน้อย 2 คัน และถ้า จำนวนที่จอดรถตั้งแต่ 101 คัน ขึ้นไป ให้มีที่จอดรถสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา อย่างน้อย 2 คัน และเพิ่มขึ้นอีก 1 คัน สำหรับทุก ๆ จำนวนรถ 100 คันที่เพิ่มขึ้นเศษของ 100 คัน

ถ้าเกินกว่า 50 คัน ให้คิดเป็น 100 คัน

ที่จอดรถสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราให้จัดไว้ใกล้ทางเข้าออกอาคารให้มากที่สุด มีลักษณะไม่ขนานกับทางเดินรถ มีพื้นผิวเรียบ มีระดับเสมอกัน และมีสัญลักษณ์รูปผู้พิการนั่งเก้าอี้ล้ออยู่บนพื้นของที่จอดรถด้านที่ติดกับทางเดินรถ มีขนาดกว้างไม่น้อยกว่า 900 มิลลิเมตร และยาวไม่น้อยกว่า 900 มิลลิเมตร และมีป้ายขนาดกว้างไม่น้อยกว่า 300 มิลลิเมตร และยาวไม่น้อยกว่า 300 มิลลิเมตร ติดอยู่สูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 2,000 มิลลิเมตร ในตำแหน่งที่เห็นได้ชัดเจน

ที่จอดรถสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราจะต้องเป็นพื้นที่รูปสี่เหลี่ยมผืนผ้ากว้างไม่น้อยกว่า 2,400 มิลลิเมตร และยาวไม่น้อยกว่า 6,000 มิลลิเมตร และจัดให้มีที่ว่างข้างที่จอดรถกว้างไม่น้อยกว่า 1,000 มิลลิเมตร ตลอดความยาวของที่จอดรถ โดยที่ว่างดังกล่าวต้องมีลักษณะพื้นผิวเรียบและมีระดับเสมอกับที่จอดรถ

- หมวดที่ 5 ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคารและทางเชื่อมระหว่างอาคารอาคารต้องจัดให้มีทางเข้าอาคารเพื่อให้ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราเข้าใช้ได้โดยมี ลักษณะดังต่อไปนี้ คือ ไม้ลิ้น เป็นพื้นผิวเรียบเสมอกัน ไม่มีสิ่งกีดขวาง หรือส่วนของอาคารยื่นล้ำ ออกมาเป็นอุปสรรคหรืออาจทำให้เกิดอันตรายต่อผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา อยู่ในระดับเดียวกับพื้นถนนภายนอกอาคารหรือพื้นลานจอดรถในกรณีที่อยู่ต่างระดับต้องมีทางลาดที่สามารถ ขึ้นลงได้สะดวก และทางลาดนี้ให้อยู่ใกล้ที่จอดรถ ในกรณีที่มีอาคารหลายอาคารอยู่ในบริเวณ เดียวกันที่มีการใช้อาคารร่วมกัน จะมีรั้วล้อมหรือไม้กั้นตาม ต้องจัดให้มีทางเดินระหว่างอาคารนั้น และจากอาคารแต่ละอาคารนั้น ไปสู่ทางสาธารณะลานจอดรถหรืออาคารที่จอดรถ

ทางเดินต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้ คือ พื้นทางเดินต้องเรียบ ไม้ลิ้น และมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า 1,500 มิลลิเมตร หากมีท่อระบายน้ำหรือรางระบายน้ำบนพื้นต้องมีฝาปิดสนิท ถ้าฝาเป็นแบบตะแกรงหรือแบบรูต้องมีขนาดของช่องตะแกรงหรือเส้นผ่านศูนย์กลางของรูกว้างไม่เกิน 13 มิลลิเมตร แนวร่องหรือแนวของรางจะต้องวางกับแนวทางเดิน ในบริเวณที่เป็นทางแยกหรือทาง เลี้ยวให้มีพื้นผิวต่างสัมผัส ในกรณีที่มีสิ่งกีดขวางที่จำเป็นบนทางเดิน ต้องจัดให้อยู่ในแนวเดียวกัน โดยไม่กีดขวางทางเดิน และจัดให้มีพื้นผิวต่างสัมผัสหรือมีการกั้นเพื่อให้ทราบก่อนถึงสิ่งกีดขวาง และอยู่ห่างสิ่งกีดขวางไม่น้อยกว่า 300 มิลลิเมตร ป้ายหรือสิ่งอื่นใดที่แขวนอยู่เหนือทางเดิน ต้องมี ความสูงจากพื้นทางเดินไม่น้อยกว่า 2,000 มิลลิเมตร ในกรณีที่พื้นทางเดินกับพื้นถนนมีระดับ ต่างกัน ให้มีพื้นลาดที่มีความลาดชันไม่เกิน 1: 10 อาคารที่มีทางเชื่อมระหว่างอาคาร ต้องมีผนังหรือ ราวกันตกทั้งสองด้านโดยมีราวจับที่ผนังหรือราวกันตก

- หมวดที่ 6 ประตู ประตูของอาคารต้องมีลักษณะ ดังต่อไปนี้ คือ เปิดปิดได้ง่าย หากมีธรณีประตู ความสูงของธรณีประตูต้องไม่เกินกว่า 20 มิลลิเมตร และให้ขอบทั้งสองด้านมีความลาดเอียง ไม่เกิน 45 องศา เพื่อให้เก้าอี้ล้อหรือผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราที่ใช้อุปกรณ์ช่วยเดินสามารถข้ามได้สะดวกช่องประตูต้องมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า 900 มิลลิเมตร ในกรณีที่เป็นประตูเป็นแบบบานเปิดผลักเข้าออก เมื่อเปิดออกสู่ทางเดินหรือระเบียงต้องมีพื้นที่ว่างขนาดกว้างไม่น้อยกว่า 1,500 มิลลิเมตร และยาวไม่น้อยกว่า 1,500 มิลลิเมตร และในกรณีที่ประตูเป็นแบบบานเลื่อนหรือแบบบานเปิดให้มีมือจับที่มีขนาดเท่ากับราวจับ โดยมีเส้นผ่านศูนย์กลางไม่น้อยกว่า 30 มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน 40 มิลลิเมตร ในแนวตั้งทั้งด้านในและด้านนอกของประตูซึ่งมีปลายด้านบนสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 1,000 มิลลิเมตร และปลายด้านล่างไม่เกิน 800 มิลลิเมตร ในกรณีที่ประตูบานเปิดออกให้มีราวจับตามแนวอนด้านในประตู และในกรณีที่ประตูบานเปิดเข้าให้มีราวจับตามแนวอนด้านนอกประตู ราวจับดังกล่าวให้สูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 800 มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน 900 มิลลิเมตร ยาวไปตามความกว้างของประตู ในกรณีที่ประตูเป็นกระจกหรือลูกฟักเป็นกระจก ให้ติดเครื่องหมายหรือแถบสีที่สังเกตเห็นได้ชัด อุปกรณ์เปิดปิดประตูต้องเป็นชนิดก้านบิดหรือแกนผลักอยู่สูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 1,000 มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน 1,200 มิลลิเมตร ประตูต้องไม่ติดตั้งอุปกรณ์ชนิดที่บังคับให้บานประตูปิดได้เองที่อาจทำให้ประตูหนีบหรือกระแทกผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา

- หมวดที่ 7 ห้องส้วม อาคารต้องจัดให้มีห้องส้วมสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราเข้าใช้ได้อย่างน้อย 1 ห้องในห้องส้วมนั้นหรือจะจัดแยกออกมาอยู่ในบริเวณเดียวกันกับห้องส้วมสำหรับบุคคลทั่วไปก็ได้ ห้องส้วมสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา ต้องมีลักษณะ ดังต่อไปนี้ คือ มีพื้นที่ว่างภายในห้องส้วมเพื่อให้เก้าอี้ล้อสามารถหมุนตัวกลับได้ซึ่งมีเส้นผ่านศูนย์กลางไม่น้อยกว่า 1,500 มิลลิเมตร ประตูของห้องที่ตั้งโถส้วมเป็นแบบบานเปิดออกสู่ภายนอก โดยต้องเปิดค้างได้ไม่น้อยกว่า 90 องศา หรือเป็นแบบบานเลื่อน และมีสัญลักษณ์รูปผู้พิการติดไว้ที่ประตูด้านหน้าห้องส้วม พื้นห้องส้วมต้องมีระดับเสมอกับพื้นภายนอก ถ้าเป็นพื้นต่างระดับต้องมีลักษณะเป็นทางลาด และวัสดุปูพื้นห้องส้วมต้องไม่ลื่น พื้นห้องส้วมต้องมีความลาดเอียงเพียงพอไปยังช่องระบายน้ำทิ้งเพื่อที่จะไม่ให้มีน้ำขังบนพื้น มีโถส้วมชนิดนั่งราบ สูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 450 มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน 500 มิลลิเมตร มีพนักพิงหลังที่ให้ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราที่ไม่สามารถนั่งทรงตัวได้เองใช้พิงได้และที่ปล่อยน้ำเป็นชนิดคันโยก ปุ่มกดขนาดใหญ่หรือชนิดอื่นที่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราสามารถใช้ได้อย่างสะดวก มีด้านข้างด้านหนึ่ง

ของโถส้วมอยู่ชิดผนังโดยมีระยะห่างวัดจากกึ่งกลางโถส้วมถึงผนัง ไม่น้อยกว่า 450 มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน 500 มิลลิเมตร ต้องมีราวจับที่ผนัง ส่วนด้านที่ไม่ชิดผนังให้มีที่ว่างมากพอเพื่อที่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราที่นั่งเก้าอี้ล้อสามารถเข้าไปใช้โถส้วมได้โดยสะดวก ในกรณีที่ด้านข้างของโถส้วมทั้งสองด้านอยู่ห่างจากผนังเกิน 500 มิลลิเมตร ต้องมีราวจับ

ราวจับบริเวณด้านที่ชิดผนังเพื่อช่วยในการพยุงตัว เป็นราวจับในแนวนอนและแนวตั้งโดยมีลักษณะ ดังต่อไปนี้ คือ ราวจับในแนวนอนมีความสูงจากพื้น ไม่น้อยกว่า 650 มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน 700 มิลลิเมตร และให้ยื่นล้าออกมาจากด้านหน้าโถส้วมอีก ไม่น้อยกว่า 250 มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน 300 มิลลิเมตร ขณะที่ราวจับในแนวตั้งต่อจากปลายของราวจับในแนวนอนด้านหน้าโถส้วมมีความยาววัดจากปลายของราวจับในแนวนอนขึ้นไปอย่างน้อย 600 มิลลิเมตร ราวจับอาจเป็นราวต่อเนื่องกันก็ได้ ด้านข้างโถส้วมด้านที่ไม่ชิดผนังให้มีราวจับติดผนังแบบพับเก็บได้ในแนวราบ เมื่อกางออกให้มีระบบล็อกที่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราสามารถปลดล็อกได้ง่าย มีระยะห่างจากขอบของโถส้วม ไม่น้อยกว่า 150 มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน 200 มิลลิเมตร และมีความยาว ไม่น้อยกว่า 550 มิลลิเมตร และต้องมีราวจับเพื่อนำไปสู่สุขภัณฑ์อื่น ๆ ภายในห้องส้วม มีความสูงจากพื้น ไม่น้อยกว่า 800 มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน 900 มิลลิเมตร

อาคารต้องติดตั้งระบบสัญญาณแสงและสัญญาณเสียงให้ผู้ที่อยู่ภายนอกแจ้งภัยแก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา และระบบสัญญาณแสงและสัญญาณเสียงให้ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราสามารถแจ้งเหตุหรือเรียกหาผู้ช่วยในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินไว้ในห้องส้วม โดยมีปุ่มกดหรือปุ่มสัมผัสให้สัญญาณทำงานซึ่งติดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราสามารถใช้งานได้สะดวก

ในห้องส้วมต้องมีอ่างล้างมือโดยมีลักษณะ ดังต่อไปนี้ คือ ใต้อ่างล้างมือด้านที่ติดผนังไปจนถึงขอบอ่างเป็นที่ว่าง เพื่อให้เก้าอี้ล้อสามารถสอดเข้าไปได้ โดยขอบอ่างอยู่ห่างจากผนัง ไม่น้อยกว่า 450 มิลลิเมตร และต้องอยู่ในตำแหน่งที่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราเข้าประชิดได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง ความสูงจากพื้นถึงขอบบนของอ่าง ไม่น้อยกว่า 750 มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน 800 มิลลิเมตร และมีราวจับในแนวนอนแบบพับเก็บได้ในแนวตั้งทั้งสองข้างของอ่าง ก๊อกน้ำเป็นชนิดก้านโยกหรือก้านกดหรือก้านหมุนหรือระบบอัตโนมัติ ในกรณีที่ห้องส้วมสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราอยู่ภายในห้องส้วมที่จัดไว้สำหรับบุคคลทั่วไป และมีทางเข้าก่อนถึงตัวห้องส้วม ต้องจัดให้ห้องส้วมสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราอยู่ในตำแหน่งที่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก

ในกรณีที่เป็นห้องส้วมสำหรับผู้ชายที่มีไซ้ห้องส้วมสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา ให้มีที่ถ่ายปัสสาวะที่มีระดับเสมอพื้นอย่างน้อย 1 ที่ โดยมีราวจับในแนวนอนอยู่ด้านบนของที่ถ่ายปัสสาวะยาวไม่น้อยกว่า 500 มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน 600 มิลลิเมตร มีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 1,200 มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน 1,300 มิลลิเมตร และมีราวจับด้านข้างของที่ถ่ายปัสสาวะทั้งสองข้าง มีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 800 มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน 1,000 มิลลิเมตร ซึ่งยื่นออกมาจากผนังไม่น้อยกว่า 550 มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน 600 มิลลิเมตร

- หมวดที่ 8 พื้นผิวต่างสัมผัส อาคารต้องจัดให้มีพื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับคนพิการทางการมองเห็นที่พื้นบริเวณต่างระดับที่มีระดับต่างกันเกิน 200 มิลลิเมตร ที่ทางขึ้นและทางลงของทางลาดหรือบันไดที่พื้นด้านหน้าและด้านหลังประตูทางเข้าอาคาร และที่พื้นด้านหน้าของประตูห้องส้วม โดยมีขนาดกว้าง 300 มิลลิเมตร และมีความยาวเท่ากับและขนานไปกับความกว้างของช่องทางเดินของพื้นต่างระดับทางลาด บันได หรือประตู และขอบของพื้นผิวต่างสัมผัสอยู่ห่างจากจุดเริ่มต้นของทางขึ้นหรือทางลงของพื้นต่างระดับ ทางลาด บันได หรือประตูไม่น้อยกว่า 300 มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน 350 มิลลิเมตร

2.5.5 กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 ได้แก่งฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคารสถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่นเพื่อให้คนพิการ สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2555

กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 เหตุผลในการประกาศใช้กฎกระทรวงฉบับนี้ คือ โดยที่มาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 บัญญัติให้ออกกฎกระทรวงเพื่อกำหนดลักษณะ หรือการจัดสิ่งให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ บริการขนส่ง หรือบริการสาธารณะอื่นให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ เพื่อให้เจ้าของอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ บริการขนส่ง หรือผู้ให้บริการสาธารณะอื่น ที่ปฏิบัติตามกฎกระทรวงนี้ได้รับสิทธิการลดหย่อนภาษีหรือยกเว้นภาษีเป็นร้อยละของจำนวนเงินค่าใช้จ่ายตามที่กฎหมายกำหนด ประกอบด้วยรายการสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งสิ้น 23 รายการ ได้แก่

- 1) ที่นั่งหรือพื้นที่สำหรับจอดรถ จัดให้มีที่นั่งสำหรับคนพิการ และมีพื้นที่กว้างเพียงพอ สำหรับการจอดรถเข็นคนพิการ ไว้ใกล้กับตำแหน่งที่นั่ง ติดป้ายสัญลักษณ์แสดงตำแหน่งที่นั่ง ให้มีขนาดและสัดส่วนที่เหมาะสม โดยสัญลักษณ์และข้อความดังกล่าวให้ติดตั้งในบริเวณที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน มีราวจับทำด้วยวัสดุที่มีความมั่นคงและแข็งแรง จำนวนที่นั่งหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นให้กำหนดดังนี้ คือ จำนวนที่นั่ง 4 ที่นั่งถึง 25 ที่นั่ง ให้มีที่นั่งหรือพื้นที่

สำหรับจอร์แดนชั้น 1 ที่ และมีจำนวนที่นั่ง 26 ที่นั่งถึง 50 ที่นั่ง ให้มีที่นั่งหรือพื้นที่สำหรับจอร์แดนชั้น 2 ที่ จำนวนที่นั่ง 51 ที่นั่งถึง 300 ที่นั่ง ให้มีที่นั่งหรือพื้นที่สำหรับจอร์แดนชั้น 4 ที่ จำนวนที่นั่ง 301 นั่งถึง 500 ที่นั่ง ให้มีที่นั่งหรือพื้นที่สำหรับจอร์แดนชั้น 6 ที่ ส่วนในกรณีที่มีที่นั่งเกินกว่า 500 ที่นั่งขึ้นไป ให้เพิ่มที่นั่งหรือพื้นที่สำหรับจอร์แดนชั้น 1 ที่ต่อทุก 100 ที่นั่งที่เพิ่มขึ้น

2) ทางลาด จัดให้มีทางลาดในบริเวณพื้นที่ต่างระดับ โดยพื้นผิวเป็นวัสดุที่ป้องกันการลื่นไถล และติดตั้งราวกันตก ในส่วนทางลาดด้านที่ไม่มีผนังกันให้ยกขอบสูงจากพื้นผิวของทางลาด และมีราวจับทำด้วยวัสดุที่มีความมั่นคงและแข็งแรง

3) พื้นผิวต่างสัมผัส จัดให้มีพื้นผิวที่มีผิวสัมผัสและสีซึ่งมีความแตกต่างไปจากพื้นผิว และสีในบริเวณข้างเคียงที่พื้น และบริเวณพื้นที่ต่างระดับ ได้แก่ ทางขึ้นและทางลงของทางลาดหรือบันได พื้นด้านหน้าและด้านหลังของประตูทางเข้าอาคาร พื้นด้านหน้าของประตูห้องน้ำ พื้นทางเข้าและทางออกของประตูลิฟต์ พื้นบริเวณทางออกฉุกเฉิน และบริเวณที่เป็นทางแยกหรือทางเลี้ยวในอาคาร

4) บันไดเลื่อน มีความกว้างเพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการในการใช้งาน โดยมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า 120 เซนติเมตร และมีโครงสร้างที่รองรับการขึ้นและลงของรถเข็นคนพิการได้อย่างปลอดภัย โดยสามารถรับน้ำหนักได้ตั้งแต่ 200 กิโลกรัมขึ้นไป หรือสามารถรับน้ำหนักรถเข็นชนิดขับเคลื่อนด้วยมอเตอร์ได้ ขึ้นบันไดเลื่อนแต่ละชั้นควรมีความกว้างเพียงพอสำหรับรถเข็นในการใช้งาน โดยขึ้นบันไดควรมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า 120 เซนติเมตร หรือมีระบบในการยึดขึ้นบันได 2 ชั้นไว้ด้วยกัน เพื่อรองรับการขึ้นและลงของรถเข็น ขอบด้านนอกของขึ้นบันไดเลื่อนควรมีสีที่แตกต่างไปจากสีในบริเวณข้างเคียง ติดตั้งราวจับในระดับที่สูงจากพื้น 80 ถึง 85 เซนติเมตร โดยราวจับต้องเคลื่อนที่ในทิศทางขึ้นหรือลงพร้อมกับบันไดเลื่อน บริเวณทางขึ้นและลงของบันไดเลื่อนต้องไม่มีสิ่งกีดขวาง และให้มีพื้นผิวต่างสัมผัส โดยพื้นผิวต่างสัมผัสต้องอยู่ห่างจากบันไดเลื่อนในระยะ 30 ถึง 35 เซนติเมตร ต้องจัดให้มีพื้นเหล็กเป็นชนกของจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของบันไดเลื่อน โดยมีความกว้างไม่น้อยกว่า 3 เท่าของความกว้างของขึ้นบันไดเลื่อน ลูกนอน และมีความลาดชัน ไม่เกิน 1 ต่อ 12 ขณะที่ความเร็วของขึ้นบันไดเลื่อนไม่ควรเกิน 300 เซนติเมตรต่อนาที ต้องจัดให้มีระบบหยุดบันไดเลื่อนอัตโนมัติในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินกับรถเข็น มีป้ายหรือสัญลักษณ์และสัญญาณเสียงบอกทิศทางขึ้นและลงของบันไดเลื่อน และมีป้ายเตือนห้ามขึ้นอวัยวะ ออกจากบันไดเลื่อนในบริเวณที่เป็นอันตราย ในกรณีที่ไต่บันไดเลื่อนมีพื้นที่ว่างซึ่งมีความสูงน้อยกว่า 200 เซนติเมตร ให้ติดตั้งสิ่งกีดขวางเพื่อป้องกันการเดินเข้าไป ต้องมีทางลาดหรือลิฟต์บริเวณใกล้กับบันไดเลื่อน และไม่ควรจัดให้มีบันไดเลื่อนแทนการจัดให้มีบันไดธรรมดาและต้องมีปุ่มกดเรียกพนักงานดูแลบันไดเลื่อนในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน

5) ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ ต้องมีความกว้างเพียงพอสำหรับรถเข็นในการใช้งาน โดยมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า 120 เซนติเมตร และมีโครงสร้างที่รองรับการขึ้นและลงของรถเข็นได้อย่างปลอดภัย โดยสามารถรับน้ำหนักได้ตั้งแต่ 200 กิโลกรัมขึ้นไป หรือสามารถรับน้ำหนักรถเข็นชนิดขับเคลื่อนด้วยมอเตอร์ได้ ต้องติดตั้งราวจับในระดับที่สูงจากพื้น 80 ถึง 85 เซนติเมตร โดยราวจับต้องเคลื่อนที่พร้อมกับทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในทิศทางเดียวกัน บริเวณจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนต้องไม่มีสิ่งกีดขวาง และให้มีพื้นผิวต่างสัมผัส โดยพื้นผิวต่างสัมผัสต้องอยู่ห่างจากทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในระยะ 30 ถึง 35 เซนติเมตร ต้องมีพื้นเหล็กเป็นฐานพักของจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อน และมีระบบหยุดทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนอัตโนมัติในกรณี เกิดเหตุฉุกเฉินกับรถเข็นต้องจัดให้มีป้ายหรือสัญลักษณ์และสัญญาณเสียงบอกทิศทาง จุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของทางลาดเลื่อน และมีป้ายเตือน ห้ามยื่นอวัยวะออกจากทางลาดเลื่อนในบริเวณที่เป็นอันตราย ในกรณีที่ใต้ทางลาดเลื่อนมีพื้นที่ว่างซึ่งมีความสูงน้อยกว่า 200 เซนติเมตร ให้ติดตั้งสิ่งกีดขวางเพื่อป้องกันการเดินเข้าไป และมีปุ่มกดเรียกพนักงานในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน

6) ราวกันตกหรือผนังกันตก ต้องทำด้วยวัสดุที่มีความมั่นคง แข็งแรง และไม่เป็นอันตราย สูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 110 เซนติเมตร ราวกันตกควรติดตั้งต่อเนื่องกันไปโดยไม่มีช่องว่าง ในกรณีที่ไม่มีช่องว่างระหว่างราวกันตก ระยะห่างของช่องว่างต้องมีความกว้างสุทธิ 10 ถึง 15 เซนติเมตร ในกรณีที่ผนังกันตกทำเป็นลูกกรงต้องเป็นลูกกรงในแนวตั้ง โดยระยะห่างของช่องว่างระหว่างลูกกรงต้องมีความกว้างสุทธิ 10 ถึง 15 เซนติเมตร

7) ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ ต้องมีสีซึ่งมีความแตกต่างไปจากสีในบริเวณข้างเคียง และที่พื้นให้มีพื้นผิวต่างสัมผัส ฝาหรือช่องเปิดสำหรับทิ้งขยะควรหันหน้าเข้าทางเดินและเป็นแบบฝาพลิก โดยมีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 70 เซนติเมตร และไม่เกิน 90 เซนติเมตร

8) สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์ อยู่ในตำแหน่งที่สามารถเข้าถึงได้ โดยสะดวกและสังเกตได้ง่าย ความสูงของโต๊ะหรือเคาน์เตอร์ให้บริการควรมีความสูงในระดับที่รถเข็นสามารถใช้บริการได้ โดยมีความสูงสุทธิไม่เกิน 80 เซนติเมตร และมีพื้นที่ว่างใต้โต๊ะหรือเคาน์เตอร์เพียงพอสำหรับรถเข็นเข้าไปได้ โดยมีความสูงจากพื้น ไม่น้อยกว่า 70 เซนติเมตร และไม่เกิน 75 เซนติเมตร และมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า 40 เซนติเมตร มีการจัดทำแผนผังการใช้บริการอาคารหรือสถานที่ เอกสาร หรือข้อมูลข่าวสารสำหรับการเผยแพร่ในรูปแบบของสื่อเสียงหรือตัวอักษรสำหรับคนพิการทางการเห็น ต้องมีคู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ เพื่อใช้สื่อสารกับคนพิการ ต้องมีเจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการแต่ละประเภทอย่าง 1 คนหนึ่งคน เพื่อให้บริการคนพิการ

9) โทรศัพทสาธาณะ บริเวณด้านหน้าโทรศัพทที่มีพื้นที่กว้างเพียงพอสำหรับรถเข็น โดยมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า 150 x 150 เซนติเมตร ความสูงของโทรศัพทหรือชั้นวางโทรศัพทควรอยู่ในระดับที่รถเข็นสามารถใช้งานได้ โดยมีความสูงไม่เกิน 80 เซนติเมตร และมีพื้นที่ว่างใต้โทรศัพทหรือชั้นวาง เพียงพอสำหรับรถเข็นเข้าไป โดยมีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 70 เซนติเมตร และไม่เกิน 75 เซนติเมตร ช่องหยอดเหรียญหรือที่เสียบบัตรโทรศัพทและจอภาพแสดงข้อมูลควรอยู่ด้านหน้าและมีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 80 เซนติเมตร และไม่เกิน 110 เซนติเมตร สายโทรศัพทควรมีความยาวไม่น้อยกว่า 75 เซนติเมตร ในกรณีที่แป้นโทรศัพท ภายใต้อุปกรณ์ในพื้นที่กว้างเพียงพอสำหรับรถเข็นในการใช้งาน โดยมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า 120x90 เซนติเมตร และควรติดตั้งในตำแหน่งที่รถเข็นสามารถเข้าไปใช้งานได้ทั้งทางตรงและทางขนาน พื้นภายในตู้ควรเรียบเสมอกับพื้นภายนอกตู้ โทรศัพทสาธาณะสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ให้มีเครื่องช่วยฟังและเครื่องขยายความดังของเสียง หรือติดตั้งเป็นโทรศัพทข้อความ และมีป้ายแสดงสัญลักษณ์ให้ทราบว่า เป็นโทรศัพทสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย เป็น โทรศัพทควรเป็นแบบปุ่มกด และมีตัวอักษรสำหรับคนพิการทางการเห็น ต้องติดตั้งที่นั้งแบบพับเก็บได้ ในบริเวณที่มีการติดตั้งโทรศัพทสาธาณะให้ติดตั้งโทรศัพท สำหรับคนพิการอย่างน้อย 1 เครื่อง และในบริเวณที่มีการติดตั้ง โทรศัพทสาธาณะตั้งแต่ 4 เครื่องขึ้นไป ให้ติดตั้งโทรศัพทสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย เพิ่มขึ้นอีกอย่างน้อย 1 เครื่อง และติดตั้งป้ายแสดงสัญลักษณ์ให้ทราบว่า เป็นโทรศัพทสำหรับคนพิการ

10) จุดบริการน้ำดื่ม ต้องจัดให้มีพื้นที่ว่างบริเวณจุดบริการน้ำดื่มไม่น้อยกว่า 150x150 เซนติเมตร อุปกรณ์ในการจ่ายน้ำควรเป็นแบบก้านโยก หรือเป็นระบบจ่ายน้ำแบบอัตโนมัติ อุปกรณ์ในการจ่ายน้ำควรติดตั้งไว้ 2 ระดับ คือ ระดับที่ 1 มีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 85 เซนติเมตร และมีพื้นที่ว่างใต้อุปกรณ์ในการจ่ายน้ำ โดยมีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 70 เซนติเมตร และไม่เกิน 75 เซนติเมตร และระดับที่ 2 มีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 95 เซนติเมตร

11) ตู้บริการเงินค้วน บริเวณด้านหน้าตู้บริการเงินค้วนมีพื้นที่กว้างเพียงพอสำหรับรถเข็นในการใช้งานได้อย่างสะดวก โดยมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า 150x150 เซนติเมตร ความสูงของตู้บริการเงินค้วนควรอยู่ในระดับที่รถเข็นสามารถใช้งานได้ โดยมีความสูงไม่เกิน 80 เซนติเมตร และมีพื้นที่ว่างบริเวณใต้อุปกรณ์เพียงพอสำหรับรถเข็นเข้าไป มีปุ่มกดสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนและมีแสงสว่างเพียงพอ รวมทั้งมีตัวอักษรสำหรับคนพิการทางการเห็น ติดตั้งโทรศัพทเพื่อแจ้งข้อมูลขณะทำการสำหรับคนพิการทางการเห็น โดยแสดงผลควบคู่กับการแสดงผลเป็นตัวอักษร จัดทำบัตรกดเงินค้วนสำหรับคนพิการทางการเห็น โดยบนบัตรมีตัวอักษรสำหรับคนพิการทางการเห็น เพื่อความสะดวกในการใช้งาน มีเสียงแจ้งข้อมูลสำหรับคนพิการทางการเห็น

เกี่ยวกับการให้บริการและตำแหน่งที่ตั้งของผู้บริการเงินด่วน และติดตั้งปุ่มกดสัญญาณเสียงและสัญญาณไฟขอความช่วยเหลือในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน โดยมีเสียงและแสงแสดงให้บุคคลที่อยู่บริเวณโดยรอบรับรู้

12) ประตู ต้องสามารถเปิดและปิดได้ง่าย ในกรณีที่ประตูเป็นแบบบานผลักหรือเลื่อนต้องมีพื้นที่ว่างบริเวณที่ประตูเปิดออก โดยมีขนาดความกว้างเพียงพอสำหรับรถเข็น และประตูที่มีระบบเปิดและปิดแบบอัตโนมัติต้องมีปุ่มกดที่สามารถควบคุมการเปิดและปิดประตูได้ด้วยตนเอง ทั้งภายในและภายนอก และในกรณีที่ประตูเป็นกระจกให้ติดตั้งเครื่องหมายหรือแถบสีที่สามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน

13) ห้องน้ำ ต้องมีพื้นที่กว้างสำหรับรถเข็นในการใช้งานได้อย่างสะดวก และมีพื้นที่ในการจัดเก็บรถเข็น ต้องมีทางลาดในกรณีที่มีพื้นที่ภายในห้องน้ำมีความต่างระดับกับพื้นที่ภายนอก มีราวจับทำด้วยวัสดุที่มีความมั่นคงและแข็งแรง พื้นห้องน้ำเป็นวัสดุที่พื้นผิวไม่ลื่น สุขภัณฑ์และอุปกรณ์ ในห้องน้ำควรมีลักษณะที่เหมาะสมสำหรับคนพิการ ประตูห้องน้ำควรอยู่ในลักษณะที่เป็นการเปิดออกทางด้านนอก หรือเป็นประตูบานเลื่อน มีสัญญาณเสียงและสัญญาณไฟขอความช่วยเหลือ และมีสัญญาณเตือนภัยทั้งภายนอกและภายในห้องน้ำ

14) ลิฟต์ ประตูลิฟต์และพื้นที่ภายในลิฟต์ควรมีความกว้างเพียงพอสำหรับรถเข็นในการใช้งานได้อย่างสะดวก โดยติดตั้งราวจับโดยรอบภายในลิฟต์ มีระบบแสงเพื่อป้องกันไม่ให้ประตูหนีบผู้โดยสาร และมีปุ่มกดลิฟต์สำหรับคนพิการ โดยติดตั้งในระดับที่รถเข็นสามารถใช้งานได้โดยสะดวก รวมทั้งมีระบบเสียง แจ้งเตือนและบอกชั้นต่าง ๆ ภายในลิฟต์ ในกรณีที่ลิฟต์จัดช่องให้มีสัญญาณไฟเตือนภัยภายในลิฟต์ สำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย โดยเป็นแสงไฟกระพริบสีแดง และในกรณีที่ผู้อยู่ภายนอกลิฟต์ รับประทานแล้วและอยู่ระหว่างการให้ความช่วยเหลือให้ไฟกระพริบเปลี่ยนเป็นสีเขียว รวมทั้งให้มีสัญญาณเสียงเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็น ต้องมีโทรศัพท์แจ้งเหตุฉุกเฉินภายในลิฟต์ซึ่งสามารถติดต่อกับภายนอก โดยที่แป้นโทรศัพท์มีอักษรสำหรับคนพิการทางการเห็น และติดตั้งในระดับที่รถเข็นสามารถใช้งานได้โดยสะดวก และมีระบบเสียงและแสงเพื่อแจ้งข้อมูลทั้งบริเวณภายในและภายนอกลิฟต์

15) ที่จอดรถ ในกรณีมีที่จอดรถให้มีที่จอดรถสำหรับคนพิการ โดยกำหนด ดังนี้ จำนวนที่จอดรถตั้งแต่ 10 คันแต่ไม่เกิน 50 คัน ให้มีที่จอดรถสำหรับคนพิการอย่างน้อย 1 คัน จำนวนที่จอดรถตั้งแต่ 51 คันแต่ไม่เกิน 100 คัน ให้มีที่จอดรถสำหรับคนพิการอย่างน้อย 2 คัน จำนวนที่จอดรถตั้งแต่ 101 คันขึ้นไป ให้มีที่จอดรถสำหรับคนพิการอย่างน้อย 2 คัน และเพิ่มขึ้นอีก 1 คันสำหรับที่จอดรถทุกจำนวนรถ 100 คันที่เพิ่มขึ้น เศษของ 100 คันหากเกินกว่า 50 คันให้คิดเป็น 100 คัน ที่จอดรถสำหรับคนพิการให้จัดไว้ใกล้ทางเข้าและออกอาคารให้มากที่สุด มีพื้นผิวเรียบ

เสมอกัน มีสัญลักษณ์รูปคนพิการบนพื้นของที่จอดรถ และมีป้ายแสดงที่จอดรถของคนพิการ ในตำแหน่งที่เห็นได้ชัดเจน

16) สัญลักษณ์เสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือ สัญลักษณ์ขอความช่วยเหลือ ต้องแสดงผลบริเวณเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย หรือบริเวณที่มีคนอยู่เป็นประจำ เพื่อให้สามารถช่วยเหลือได้ทันการณ์ สัญลักษณ์ขอความช่วยเหลือให้เป็นปุ่มกดหรือเป็นอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับดึง โดยมีสีแดงหรือสีที่ตัดกับพื้นหลังและมีขนาดในการใช้งานได้สะดวก รวมทั้งติดตั้งในตำแหน่งที่ห่างจากแผงควบคุมอุปกรณ์ต่างๆ สัญลักษณ์ขอความช่วยเหลือในห้องน้ำให้ติดตั้งในตำแหน่งระหว่างชักโครกและอ่างอาบน้ำ และสัญลักษณ์ขอความช่วยเหลือให้ติดตั้งในระดับความสูงจากพื้น 25 ถึง 95 เซนติเมตร เพื่อให้สามารถใช้งานได้ ทั้งกรณีที่นั่งและล้มลงบนพื้น

17) ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ต้องมีสัญลักษณ์รูปคนพิการ เครื่องหมายแสดงทางไปสู่อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก และต้องมีสัญลักษณ์หรือตัวอักษรแสดงประเภทของอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีรูปสัญลักษณ์สีขาวและพื้นป้ายเป็นสีน้ำเงิน หรือมีสัญลักษณ์สีน้ำเงินและพื้นป้ายเป็นสีขาว ป้ายควรเป็นรูปสี่เหลี่ยมจัตุรัส โดยมีความชัดเจนมองเห็นได้ง่าย และติดตั้งในบริเวณที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนและจัดให้มีแสงส่องสว่างเป็นพิเศษทั้งกลางวันและกลางคืน

18) ทางสัญจร พื้นทางสัญจรต้องเรียบ มีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า 150 เซนติเมตร ในกรณีที่มีพื้นทางสัญจรต่างระดับให้มีทางลาด และไม่ใช้ผิวจราจรเป็นทางสัญจร มีพื้นผิวต่างสัมผัสบริเวณที่มีสิ่งกีดขวาง บริเวณจุดรับและส่งบริเวณอันตราย บริเวณที่มีการหักมุม บริเวณที่มีทางแยก หรือบริเวณทางต่างระดับ ในกรณีที่มีสิ่งกีดขวางที่จำเป็นบนทางสัญจร ควรจัดให้อยู่ในบริเวณที่ไม่กีดขวางทางสัญจร และจัดให้อยู่ในแนวเดียวกัน รวมทั้งมีพื้นผิวต่างสัมผัสก่อนถึงสิ่งกีดขวางนั้น ต้องมีบริเวณจุดพักสำหรับรถเข็นในระหว่างทางสัญจร โดยสามารถจอดรถเข็นได้อย่างปลอดภัยและไม่กีดขวางทางสัญจร ในกรณีที่มีอาคารหลายอาคารอยู่ในบริเวณเดียวกัน และมีการใช้งานร่วมกัน ต้องจัดให้มีทางสัญจรระหว่างอาคาร และมีทางสัญจรจากอาคารแต่ละอาคารไปยังลานจอดรถ หรืออาคารที่จอดรถหรือทางสาธารณะ โดยมีหลังคาคลุม หรือมีต้นไม้ให้ร่มเงา รวมทั้งติดตั้งอุปกรณ์กันตกในทางสัญจรที่มีการยกระดับหรือมีการตัดผ่านพื้นที่อันตราย สำหรับอุปกรณ์ล้อมรอบต้นไม้ในบริเวณทางสัญจร ให้มีพื้นผิวเรียบ เสมอกับบริเวณโดยรอบหรือมีระดับต่างกันไม่เกิน 1.30 เซนติเมตร หรือในกรณีที่เป็นตะแกรงต้องมีซี่หรือรูเล็ก ขนาดกว้างไม่เกิน 1.30 เซนติเมตร เพื่อป้องกันมิให้ไม้เท้า ไม้ค้ำยัน หรืออุปกรณ์ช่วยเดินอื่นๆ หรือล้อรถเข็นเข้าไปได้ และร่องตะแกรงควรตั้งฉากกับทางสัญจร ในกรณีที่เป็นทางสัญจร 2 ทิศทาง ร่องตะแกรงควรเป็นแบบตาราง โดยมีซี่หรือรูเล็กขนาดกว้างไม่เกิน 1.30x1.30 เซนติเมตร บ่อพักของท่อระบาย

น้ำให้มีฝาปิดสนิท โดยมีพื้นผิวเรียบ เสมอกับพื้นบริเวณโดยรอบ ในกรณีที่แตกต่างกันควรมีไม่เกิน 1.30 เซนติเมตร ในกรณีที่ฝาปิดเป็นตะแกรงต้องมีซี่หรือรูเล็กขนาดกว้างไม่เกิน 1.30 เซนติเมตร เพื่อป้องกันมิให้ ไม้เท้า ไม้ค้ำยัน หรืออุปกรณ์ช่วยเดินอื่นๆ หรือล้อรถเข็นตกลงไป

19) ตู้ไปรษณีย์ บริเวณด้านหน้าตู้ไปรษณีย์มีพื้นที่กว้างเพียงพอสำหรับรถเข็น โดยมีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า 150x150 เซนติเมตร และมีช่องใส่จดหมายสำหรับคนพิการ โดย ความสูงของช่องใส่จดหมายอยู่ในระดับที่รถเข็นสามารถใช้งานได้ ในระดับความสูงจากพื้นไม่ น้อยกว่า 80 เซนติเมตร และไม่เกิน 90 เซนติเมตร

20) พื้นที่สำหรับหนีภัย มีพื้นที่กว้างเพียงพอสำหรับรถเข็น และอยู่ในบริเวณที่คน พิการสามารถออกจากสถานที่ได้สะดวกเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน และมีอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการ ช่วยเหลือคนพิการแต่ละประเภทในกรณีเกิดอันตรายหรือเหตุฉุกเฉิน

21) การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือ สัญญาณไฟเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย การประกาศควรมีเสียงดัง และสามารถได้ยินอย่างชัดเจน ทุกบริเวณทั้งภายในอาคารหรือสถานที่ และภายในห้องน้ำของ อาคารหรือสถานที่ ตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงความหมายควรมีขนาดใหญ่ เพียงพอสำหรับการ มองเห็นได้อย่างชัดเจน โดยติดตั้งในบริเวณที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน และจัดให้มีแสงส่อง สว่างเป็นพิเศษทั้งกลางวันและกลางคืน ติดตั้งอุปกรณ์ช่วยเหลือในกรณีเกิดอันตรายหรือเหตุ ฉุกเฉิน โดยติดตั้งในตำแหน่งที่เหมาะสมและสามารถใช้งานได้สะดวก

22) การประกาศข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับคนพิการทางการเห็นและตัวอักษร ไฟวิ่งหรือป้ายแสดงความหมายสำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย การประกาศควรมี เสียงดังและสามารถได้ยินอย่างชัดเจนทุกบริเวณ ตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงความหมายควรมี ขนาดใหญ่ เพียงพอสำหรับการมองเห็นได้อย่างชัดเจน โดยติดตั้งในบริเวณที่สามารถมองเห็นได้ อย่างชัดเจน และจัดให้มีแสงส่องสว่างเป็นพิเศษทั้งกลางวันและกลางคืน

23) เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคน พิการแต่ละประเภทอย่างน้อย 1 คน เพื่อให้บริการคนพิการ เจ้าหน้าที่ควรได้รับการฝึกอบรมใน เบื้องต้นเกี่ยวกับการสื่อสารกับคนพิการแต่ละประเภท เพื่อให้สามารถสื่อสารกับคนพิการได้ เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งาน อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับคนพิการ เพื่อให้คำแนะนำในการใช้งานที่ถูกต้องสำหรับคนพิการ และเจ้าหน้าที่ควรมีความ สุกภาพและใส่ใจในการให้บริการ

2.5.6 กฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 ได้แก่ กฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่ยานพาหนะและบริการขนส่งเพื่อให้นักพิการ สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556

กฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 37 วรรคหนึ่ง และมาตรา 45 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 อันเป็นกฎหมายที่มีบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา 29 ประกอบกับมาตรา 41 และมาตรา 43 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้ โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย กฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 ฉบับนี้ มีการกำหนดอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการขนส่ง แบ่งออกเป็น 3 หมวด ได้แก่ หมวดทั่วไป หมวดยานพาหนะ หมวดบริการขนส่ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

หมวดทั่วไป กำหนดให้อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้มีในอาคารสถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง ตามกฎกระทรวงนี้ ต้องมีสภาพมั่นคงแข็งแรงและปลอดภัยในการใช้งาน เพื่อให้คนพิการ สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท และการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร หรือสถานที่ เพื่อให้คนพิการ สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ ให้นำบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารมาใช้บังคับโดยอนุโลม

หมวดยานพาหนะ กำหนดรายละเอียดการจัดอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้สำหรับยานพาหนะ 6 ประเภท ได้แก่ รถที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสารประเภทการขนส่งแบบประจำทางและแบบไม่ประจำทาง ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก รถยนต์สาธารณะและรถยนต์บริการตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ รถไฟตามกฎหมายว่าด้วยการจัดวางการรถไฟและทางหลวง รถไฟฟ้าตามกฎหมายว่าด้วยการรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย เรือโดยสารตามกฎหมายว่าด้วยการเดินเรือในน่านน้ำไทย และอากาศยานขนส่งตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ

หมวดบริการขนส่ง ได้แบ่งบริการขนส่งออกเป็น 6 ประเภท ได้แก่ ประเภทที่ 1 สถานีขนส่งผู้โดยสาร ประเภทที่ 2 ทางหลวงพิเศษ ทางหลวงแผ่นดิน ทางหลวงชนบท และทางหลวงสัมปทาน ประเภทที่ 3 อาคารหรือสถานที่ในเขตทางหลวงพิเศษ ทางหลวงแผ่นดิน ทางหลวงชนบท ทางหลวงสัมปทาน และทางพิเศษ ประเภทที่ 4 สถานีรถไฟและสถานีรถไฟฟ้า ประเภทที่ 5 ท่าเทียบเรือ และประเภทที่ 6 ท่าอากาศยาน

รายละเอียดการจัดอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการ เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและ ใช้ประโยชน์ได้สำหรับบริการขนส่ง ตามกฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการ

จัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถ เข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 ออกโดยกระทรวงคมนาคม ที่บริการขนส่งทั้ง 6 ประเภท ต้องจัดให้มีสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ มีรายละเอียดทั้งสิ้น 24 รายการ ประกอบด้วย ประตู ที่นั่งหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็น ทางลาด บันไดและราวจับ พื้นผิวต่างสัมผัส ช่องขาตัวโดยสาร อุปกรณ์นำพาหรือรถเข็นขึ้นและลงจากพาหนะ ราวกันตก ผนังกันตก หรือประตูอัตโนมัติ กั้นระหว่างชานชาลาสถานีและรางรถไฟหรือรางรถไฟฟ้า ห้องน้ำ ลิฟต์ โทรศัพท์สาธารณะ ที่จอดรถ พื้นที่สำหรับหนีภัย ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับคนพิการ แผนที่เดินทาง จุดบริการให้ข้อมูลในการเดินทาง การประกาศเตือนภัย การประกาศข้อมูล คู่มือการให้ความช่วยเหลือ คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำสถานี เจ้าหน้าที่ประจำสถานี ท่าเทียบเรือ ท่าอากาศยาน ซึ่งผ่านการอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการ ทางเท้า สัญญาณข้ามถนนและทางข้ามถนน และสะพานลอยข้ามถนน

จากรายการ 24 รายการที่ถูกกำหนดตามกฎหมายกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถ เข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 ออกโดยกระทรวงคมนาคม มีเพียง 18 รายการที่ทำอากาศยานต้องจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างหนึ่งอย่างใด ได้แก่ ประตู ที่นั่งหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็น ทางลาด บันไดและราวจับ พื้นผิวต่างสัมผัส อุปกรณ์นำพาหรือรถเข็นขึ้นและลงจากรถ ห้องน้ำ ลิฟต์ โทรศัพท์สาธารณะ ที่จอดรถ พื้นที่สำหรับหนีภัย ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก จุดบริการให้ข้อมูลในการเดินทาง การประกาศเตือนภัย และตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญญาณไฟเตือนภัยการประกาศข้อมูลและตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงความหมาย คู่มือการให้ความช่วยเหลือ สำหรับเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยาน และคู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยานเพื่อใช้สื่อสาร

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานวิจัย เรื่อง แนวทางการให้บริการด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังนี้

พุทธพร โชรวิสุนเนิน (2558) ทำการวิจัย เรื่อง การพัฒนารูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง มีวัตถุประสงค์การวิจัย คือ 1) ศึกษาสภาพทั่วไปของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง และ 2) ศึกษาแนวทางของการพัฒนา

สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ วิธีการดำเนินการวิจัยประกอบด้วย การศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลปฐมภูมิของท่าอากาศยานดอนเมือง การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม การเข้าสัมมนาทางวิชาการในโครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ การสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก และการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และสรุปผลการวิจัยด้วยการวิเคราะห์คำหลัก (Domain analysis) และการใช้การตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) ผลของการวิจัยพบว่า สภาพทั่วไปของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการที่ได้รับการปรับปรุงเพื่อรองรับการใช้บริการของคนพิการ ได้แก่ 1) ประตูทางเข้า-ออกชั้น 3 ประตูสอง 2) พื้นที่สำหรับจอดรถเข็น 3) ทางลาด 4) ราวจับ 5) ห้องน้ำ 6) ลิฟต์ 7) ที่จอดรถ 8) ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก และ 9) จุดบริการข้อมูล และแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการของท่าอากาศยานดอนเมืองเป็นไปตามกฎกระทรวงคมนาคมว่าด้วย กำหนดลักษณะ และจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือการบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่งเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึง และใช้ประโยชน์ พ.ศ. 2556 ร่วมกับ อารยสถาปัตย์ (Universal design) และหลักการออกแบบบริการ (Service design)

สุริรัตน์ เช่นกลาง (2559) ทำการวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับสำหรับผู้สูงอายุในชุมชนบางนา กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกภายในบ้านและการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกนอกบ้าน ปัญหาและความต้องการในการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงศึกษาความคิดเห็นต่อการพัฒนาการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ เป็นการศึกษาโดยใช้วิธีวิจัยเชิงพรรณนา ได้แก่ การใช้วิธีการศึกษาจากเอกสาร (Documentary study) และการศึกษาภาคสนาม (Field study) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในชุมชนพื้นที่เขตบางนา จำนวน 262 คน จากชุมชนจำนวนทั้งสิ้น 37 ชุมชน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของผู้สูงอายุร้อยละ 29.19 มีการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกบ้านที่เหมาะสม โดยเฉพาะการใช้บริการที่จอดรถที่มีพื้นผิวเรียบ ไม่ขรุขระ ทางลาดมีความชันเหมาะสมปลอดภัย ป้ายสัญลักษณ์ติดอยู่ในตำแหน่งที่ผู้สูงอายุสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน มีจุดอุปกรณ์ช่วยเหลือต่าง ๆ และมีห้องน้ำมีโถส้วมแบบห้อยเท้า ส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกบ้านที่ต้องการปรับปรุง คือ ห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุ ขณะที่ความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุในภาพรวม อยู่ในระดับมาก

โดยเห็นด้วยมากที่สุดในการจัดอาคารสถานที่ภายนอกและพื้นที่สาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด

ณัฐธมน เผ่าพันธุ์ (2561) ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารสูงอายุที่มีต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารสูงอายุที่มีต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ประชากรที่เป็นผู้โดยสารสูงอายุที่ใช้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 200 คน เก็บข้อมูลโดยใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านพื้นที่ให้บริการ และด้านให้บริการของบุคลากร ในส่วนของความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอต่อความต้องการในการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สิ่งอำนวยความสะดวกมีความทันสมัยเหมาะสมต่อการใช้งาน และป้ายสัญลักษณ์มีความถูกต้องชัดเจน

ณัฐธิดา จุมปา และเพ็ญพักตร์ ไชยบุรี (2561) ทำการวิจัย เรื่อง สิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและปลอดภัยสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตสร้างความเสมอภาคในสังคม : กรณีศึกษาชุมชนชาติพันธุ์บนพื้นที่สูงจังหวัดเชียงราย เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวกที่รัฐจัดบริการให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ ชุมชนชาติพันธุ์บนพื้นที่สูงในจังหวัดเชียงราย เพื่อศึกษาการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้สูงอายุและผู้พิการในชุมชนชาติพันธุ์บนพื้นที่สูงในจังหวัดเชียงราย และเพื่อหารูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและปลอดภัยกับผู้สูงอายุและผู้พิการภายใต้บริบทชุมชนชาติพันธุ์บนพื้นที่สูงในจังหวัดเชียงราย ใช้วิธีการกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เก็บข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) คือ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการ ผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ จำนวนทั้งสิ้น 73 คน โดยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) แบบสังเกต และการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและปลอดภัยกับผู้สูงอายุและผู้พิการภายใต้บริบทชุมชน

ชาติพันธุ์ ในสถานที่ราชการมีการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบถ้วน ตามกฎกระทรวงมหาดไทย เรื่อง กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 และพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 แต่ควรมีการดูแลรักษาให้สามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี เน้นความสำคัญในการเข้าถึงการใช้งาน จัดเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการการประชาสัมพันธ์การใช้งานที่ถูกต้องเหมาะสมและสร้างความเข้าใจร่วมกับชุมชน ลดความเหลื่อมล้ำหรือแบ่งแยกในการอยู่ร่วมกัน ในชุมชนควรจัดสร้างขึ้นในสถานที่ที่เป็นศูนย์รวมการทำกิจกรรมและในบ้านพักอาศัยควรให้ความสำคัญในประเด็น ห้องน้ำ ทางลาดเชื่อมระหว่างห้องน้ำ และตัวบ้าน ที่นอน อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และการแนะนำการใช้งาน

ไพบรยา สุพรรณพักษณ์ (2561) ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุในที่ว่าการอำเภอ และศาลากลางจังหวัดสระบุรี เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการและผู้สูงอายุ และศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุในที่ว่าการอำเภอ และศาลากลางจังหวัดสระบุรี รวมถึงสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุในที่ว่าการอำเภอ และศาลากลางจังหวัดสระบุรี ด้วย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ คนพิการและผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่ใช้บริการในที่ว่าการอำเภอเมืองสระบุรี และศาลากลางจังหวัดสระบุรี จำนวน 12 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม โดยแบบสำรวจรายการ และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยการบรรยายเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุทั้ง 8 หมวด ประกอบด้วย 1) ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ทางลาด ราวจับ และลิฟต์ 3) บันได 4) ที่จอดรถ 5) ทางเข้าอาคารทางเดินระหว่างอาคาร และทางเชื่อมระหว่างอาคาร 6) ประตู 7) ห้องส้วม และ 8) พื้นผิวต่างสัมผัส ในที่ว่าการอำเภอเมืองสระบุรีส่วนใหญ่ไม่ได้มาตรฐานเท่าที่ควร เนื่องจากไม่มีการปรับปรุงอาคารสถานที่ ส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุศาลากลางจังหวัดสระบุรีส่วนใหญ่ได้มาตรฐาน เนื่องจากมีการปรับปรุงอาคารสถานที่อยู่เสมอ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญต้องการให้มีการปรับปรุงสถานที่ให้เอื้ออำนวยกับผู้พิการและผู้สูงอายุ โดยผู้พิการและผู้สูงอายุจะต้องสามารถเข้าไปใช้บริการได้อย่างสะดวกสบาย สามารถขึ้นไปติดต่อใช้บริการในชั้นอื่นๆ ได้ โดยต้องการให้มีลิฟท์อำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการ เนื่องจากสถานที่ไม่ได้เอื้ออำนวยความสะดวกต่อคนพิการและผู้สูงอายุมากนัก โดยผู้พิการและผู้สูงอายุบางคนไม่สามารถขึ้นไปติดต่อราชการหรือใช้บริการชั้นอื่นๆ ได้ เนื่องจากไม่มีลิฟท์

บริการผู้พิการที่นั่งเก้าอี้ล้อ และบันไดมีความชัน ทำให้ผู้สูงอายุบางคน ไม่สามารถขึ้นบันไดได้ อีกทั้งยังพบปัญหาของสภาพอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการและผู้สูงอายุในที่ว่า การอำเภอ และศาลากลางจังหวัดสระบุรี ที่มีความทรุดโทรม และไม่ปฏิบัติตามกฎกระทรวง มหาดไทยกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการ หรือทุพพลภาพ และผู้สูงอายุ พ.ศ. 2548

สุชาดา ธโนภานุวัฒน์ (2562) ทำการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้สูงอายุ และคนพิการที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยว ภายใต้โครงการชุมชนต้นแบบอารยสถาปัตย์เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้สูงอายุและคนพิการที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยวภายใต้โครงการชุมชนต้นแบบ อารยสถาปัตย์เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ประชากรที่ใช้ศึกษา คือผู้สูงอายุและคนพิการที่เดินทาง หรือเคยเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะเกร็ด ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุและคนพิการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการจัดการท่องเที่ยวภายใต้โครงการ ชุมชนต้นแบบอารยสถาปัตย์เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยความคาดหวัง และความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยของความคาดหวัง รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจรองลงมา คือด้านกิจกรรม การท่องเที่ยว ปัญหาและอุปสรรคที่พบมากที่สุด คือทางลาดเชื่อมจาก โป๊ะเทียบเรือสำหรับผู้สูงอายุ และคนพิการไม่สามารถใช้งาน ได้สะดวก รองลงมา คือขาดความร่วมมือของชุมชนในการจัดการ ท่องเที่ยวเพื่อรองรับผู้สูงอายุ และคนพิการ ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา คือ ควรทำทางลาดเชื่อมจาก โป๊ะให้เข้าถึงข้างในตัวเรือ เพื่อให้ผู้สูงอายุหรือคนพิการที่นั่งวีลแชร์ สามารถเข็นขึ้นลงได้ด้วยตัวเอง รองลงมาคือควรดูรักษาสิ่งอำนวยความสะดวกให้อยู่ในสภาพดี อยู่เสมอ

Redha Widarsyah (2013) ศึกษาเรื่อง The Impact of Airport Service Quality Dimension on Overall Airport Experience and Impression งานวิจัยนี้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่างๆของ ท่าอากาศยาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ 1) การเดินทางเข้าถึงท่าอากาศยาน และการเดินทาง ภายในท่าอากาศยาน 2) การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยาน 3) ร้านอาหารภายในท่าอากาศยาน 4) ร้านค้าภายในท่าอากาศยาน 5) ระบบความปลอดภัยของ ท่าอากาศยาน 6) สิ่งแวดล้อมทั่วไป และ 7) ระบบตรวจคนเข้าและออกเมืองและระบบศุลกากร และการรับรู้ของผู้โดยสาร โดยรวมต่อคุณภาพการบริการ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ผู้โดยสารที่ใช้

บริการท่าอากาศยานนานาชาติหลัก 4 แห่ง ได้แก่ Las Vegas McCarran International, Los Angeles International, San Francisco International, and Seated-Tacoma International จำนวน 304 คน ผลการวิจัยพบว่า ส่วนต่าง ๆ ของท่าอากาศยานมีผลต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการของท่าอากาศยาน ในด้านการเดินเข้าถึงท่าอากาศยานและการเดินทางภายในท่าอากาศยาน ด้านสิ่งแวดล้อมทั่วไป ด้านร้านอาหารภายในท่าอากาศยาน และด้านระบบตรวจคนเข้าและออกเมืองและระบบศุลกากร และไม่พึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน ด้านร้านค้าภายในท่าอากาศยานและด้านระบบความปลอดภัยของท่าอากาศยาน

2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยสามารถสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง แนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานเพื่อรองรับผู้โดยสารสูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังนี้

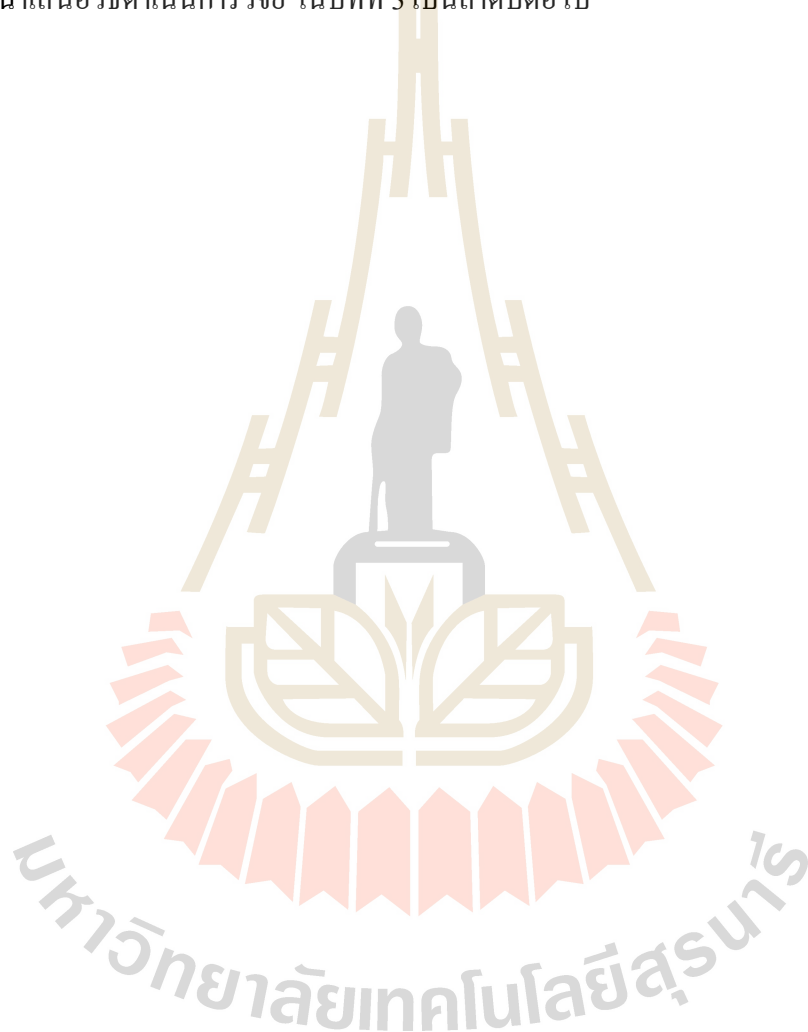
1. ข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีผู้สูงอายุที่ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. แนวคิดการพัฒนารูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานสำหรับผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
3. กฎหมายและนโยบายที่มีผลต่อการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานสำหรับผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
4. อารยสถาปัตยกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



แนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานเพื่อรองรับผู้โดยสารสูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในบทที่ 2 ผู้วิจัยได้ปริทัศน์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ 1) ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 2) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุและสังคมผู้สูงอายุ 3) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้สูงอายุ 4) แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับอารยสถาปัตย์ 5) นโยบาย กฎหมายและคู่มือที่เกี่ยวข้องกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ 6) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และ 7) กรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อให้งานวิจัยมีระเบียบแบบแผน ผู้วิจัยจะนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัย ในบทที่ 3 เป็นลำดับต่อไป



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานเพื่อรองรับผู้โดยสารสูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ประกอบด้วย 1) การศึกษาเอกสารวิชาการ ตำรา กฎหมาย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก บริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และ โซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ 2) จากการสังเกตพฤติกรรมผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ บริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และ โซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยรายละเอียดของวิธีการดำเนินการวิจัยมีดังนี้

- 1) วิธีการวิจัย
- 2) ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- 3) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 4) การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 5) การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วิธีการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาสภาพปัจจุบันในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อหาแนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานเพื่อรองรับผู้โดยสารสูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และได้ดำเนินการวิจัยตามกระบวนการดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาทฤษฎี แนวคิด กฎหมาย งานวิจัย หนังสือ รวมทั้งบทความที่เกี่ยวข้องกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อทราบรายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุจากกฎหมาย ข้อกำหนด ข้อบังคับ และหลักในการออกแบบต่างๆ โดยมีกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง ตามรายละเอียดดังนี้ 1) กฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 ได้แก่ กฎกระทรวงกำหนดสิ่ง

อำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 2) กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 ได้แก่ กฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่นเพื่อให้คนพิการ สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2555 และ 3) กฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 ได้แก่ กฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่ ยานพาหนะและบริการขนส่งเพื่อให้คนพิการ สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 ร่วมกับแนวคิดตามหลักการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล หรือ อารยสถาปต์ (Universal design) และเอกสารทางวิชาการของ โครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร พ.ศ. 2558 และเป็นเครื่องมือในการอ้างอิงการสำรวจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานเพื่อรองรับผู้โดยสารสูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดขอบเขตของเนื้อหา โดยผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์จากกฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 ได้แก่กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ.2548 2) กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 ได้แก่ กฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่นเพื่อให้คนพิการ สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2555 และ3) กฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 ได้แก่ กฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่ ยานพาหนะและบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการ สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 และจากเอกสารทางวิชาการของโครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร พ.ศ. 2558 และเป็นต้นแบบในการจัดทำรายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ขั้นตอนที่ 3 สรุปรวสภาพปัจจุบันในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิตามรายการของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ที่ระบุไว้ในกฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 ออกโดยกระทรวงมหาดไทย กฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่นเพื่อให้คนพิการ สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ พ.ศ. 2555 ออกโดยกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของ

มนุษย์ และกฎกระทรวงกำหนดลักษณะและการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการ ในอาคารสถานที่ยานพาหนะและบริการขนส่งเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 ออกโดยกระทรวงคมนาคมร่วมกับแนวคิดตามหลักการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล หรือ อารยสถาปัตย์ (Universal design) เป็นรายการการอ้างอิงในการสำรวจ

ขั้นตอนที่ 4 ดำเนินการเก็บข้อมูลภาคสนาม โดยการสังเกตพฤติกรรมการใช้บริการของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ บริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ขั้นตอนที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัจจุบันในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานเพื่อรองรับผู้โดยสารสูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งแนวทาง แผนงานและนโยบายของการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะการดำเนินงานของท่าอากาศยานและการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้สูงอายุ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

ขั้นตอนที่ 6 สรุปผลการวิจัย ข้อเสนอแนะ และนำเสนอผลงานวิจัยเล่มสมบูรณ์ ด้วยวิธีการบรรยายเชิงพรรณนา

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยสามารถสร้างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย เรื่อง แนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานเพื่อรองรับผู้โดยสารสูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีผู้สูงอายุที่ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. แนวคิดการพัฒนารูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานสำหรับผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
3. กฎหมายและนโยบายที่มีผลต่อการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานสำหรับผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
4. อารยสถาปัตย์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อหาแนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานเพื่อรองรับผู้โดยสารสูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้สอดคล้องกับความต้องการและปริมาณของผู้โดยสารสูงอายุและเหมาะสมกับลักษณะการดำเนินงานของท่าอากาศยาน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสามารถเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการวิจัยได้ ผู้วิจัยจึงเลือกเครื่องมือให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 2 ส่วน คือ เนื้อหาการวิจัยและเครื่องมือของการวิจัย

3.3.1 เนื้อหาการวิจัย

ข้อมูลรายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุอ้างอิงรายการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ระบุในกฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 และจากเอกสารทางวิชาการของโครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2558 จำนวนทั้งสิ้น 27 รายการ ได้แก่ 1) บ้ายแสดงอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ทางลาด 3) ลิฟต์ 4) บันได 5) ที่จอดรถ 6) ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคารและทางเชื่อมระหว่างอาคาร 7) ประตู 8) ห้องน้ำ 9) พื้นผิวต่างสัมผัส 10) ที่นั่ง 11) บันไดเลื่อน 12) ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ 13) ราวกันตกหรือผนังกันตก 14) ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ 15) สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์หรือจุดให้บริการข้อมูลในการเดินทาง 16) โทรศัพท์สาธารณะ 17) จุดบริการน้ำดื่ม 18) ตู้บริการเงินค้วน 19) สัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือ 20) ตู้ไปรษณีย์ 21) พื้นที่สำหรับหนีภัย 22) การประกาศเตือนภัยและตัวอักษรวิ่งไฟหรือสัญญาณเตือนภัยหรือสื่อความหมาย 23) การประกาศข้อมูลที่เป็นประโยชน์และตัวอักษรวิ่งไฟหรือป้ายแสดงหรือสื่อความหมาย 24) เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุ 25) คู่มือการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้สูงอายุ 26) คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยาน และ 27) อุปกรณ์นำพาผู้สูงอายุและรถเข็นขึ้นและลงจากพาหนะ

3.3.2 เครื่องมือของการวิจัย ประกอบไปด้วย

1) เอกสารรายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ อ้างอิงจากกฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 และจากเอกสารทางวิชาการของโครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ

สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2558 จำนวนทั้งสิ้น 27 รายการ

- 2) แบบบันทึกการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation Form)
- 3) เครื่องอัดเสียงบันทึกภาพเคลื่อนไหว และภาพนิ่ง (Tape Record)

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยนี้ มีการเก็บข้อมูล 2 ประเภท ได้แก่

3.4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ

จากการสำรวจถึงอำนวยความสะดวก บริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 และบริเวณอาคารผู้โดยสารของชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้ง 27 รายการ และจากการสังเกตผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ บริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 และบริเวณอาคารผู้โดยสารของชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระหว่างเดือนมกราคม-เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563

3.4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ

ศึกษาข้อมูลจากกฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 และจากเอกสารทางวิชาการของโครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2558

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสารทางวิชาการ ทฤษฎี แนวคิด งานวิจัย หนังสือ บทความ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุที่ระบุใน 1) กฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 ได้แก่ กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับ ผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 2) กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 ได้แก่ กฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่นเพื่อให้คนพิการ สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2555 และ 3) กฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 ได้แก่ กฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่ ยานพาหนะและบริการขนส่งเพื่อให้คนพิการ สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556

จากการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกทั้ง 27 รายการ และจากการสังเกตผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

ในบทที่ 3 ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนการดำเนินการศึกษาวิจัย เก็บรวบรวมข้อมูล แล้วจึงวิเคราะห์ข้อมูลรายงานในบทที่ 4 เป็นลำดับต่อไป



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยเรื่อง แนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานเพื่อรองรับผู้โดยสารสูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์งานวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานแก่ผู้โดยสารสูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ 2) เพื่อเสนอแนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากการศึกษาเอกสารวิชาการ ตำรา กฎหมาย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเก็บข้อมูลปฐมภูมิจากการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก บริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และจากการสังเกตผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ บริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แล้วนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ประกอบด้วย

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาเอกสารวิชาการ ตำรา กฎหมาย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจากการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 โดยผลการวิจัยสามารถตอบโจทย์วัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 1 คือ เพื่อทราบสภาพปัจจุบันในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 2 คือ เพื่อเสนอแนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสังเกตผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปที่มาใช้บริการ บริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยสามารถตอบโจทย์วัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 2 คือ วัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 2 คือ เพื่อเสนอแนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาเอกสารวิชาการ ตำรา กฎหมาย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจากการสำรวจถึงอำนาจความสะดวก บริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากการศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อรองรับการใช้บริการของผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิทั้งสิ้น 3 ฉบับ ได้แก่ 1) กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 ออกโดยกฎกระทรวงมหาดไทย 2) กฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการ สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2555 ออกโดยกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และ 3) กฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคารสถานที่ ยานพาหนะและบริการขนส่งเพื่อให้คนพิการ สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 ออกโดยกระทรวงคมนาคม และเอกสารทางวิชาการของโครงการศึกษา การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการ และผู้สูงอายุ สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2558 และจากการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัย เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ประเด็น คือ 1) รายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุจากกฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของ มนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 และ 2) การสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก บริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิตามรายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ จากกฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556

4.1.1 รายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุจากกฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556

1) กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 ออกโดยกระทรวงมหาดไทย ออกความตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2548 โดยที่เป็นการสมควรกำหนดให้อาคารบางประเภทต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา เพื่อให้บุคคลดังกล่าวมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ในสังคมได้ ประกอบกับมาตรา 55 และมาตรา 80 วรรคสองของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้บัญญัติว่าบุคคลมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะ ความช่วยเหลืออื่น และการสงเคราะห์จากรัฐ และรัฐต้องสงเคราะห์คนชรา ผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือทุพพลภาพและผู้ด้อยโอกาสให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้ จึงจำเป็นต้องออกกฎกระทรวงนี้ ในกฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 มีการกำหนดประเภทและลักษณะอาคารที่ต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา ตามที่กำหนดในข้อที่ 3 ของกฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 ในบริเวณที่เปิดให้บริการแก่บุคคลทั่วไป (1) โรงพยาบาล สถานพยาบาล ศูนย์บริการสาธารณสุข สถานีอนามัย อาคารที่ทำการของราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การของรัฐที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมาย สถานศึกษา หอสมุด และพิพิธภัณฑ์สถานของรัฐ สถานีขนส่งมวลชน เช่น ท่าอากาศยาน สถานีรถไฟ สถานีรถแท็กซี่เรือ ที่มีพื้นที่ส่วนใดของอาคารที่เปิดให้บริการแก่บุคคลทั่วไปเกิน 300 ตารางเมตร และมีการกำหนดรายละเอียดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ 9 หมวด ได้แก่ หมวดที่ 1 ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกหมวดที่ 2 ทางลาดและลิฟต์ หมวดที่ 3 บันได หมวดที่ 4 ที่จอดรถ หมวดที่ 5 ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคารและทางเชื่อมระหว่างอาคาร หมวดที่ 6 ประตู หมวดที่ 7 ห้องส้วม หมวดที่ 8 พื้นผิวต่างสัมผัส และหมวดที่ 9 โรงมหรสพ หอประชุม และ โรงแรม โดยสามารถใช้กับระบบขนส่งสาธารณะใน 8 หมวดแรก ได้แก่ 1) ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ทางลาดและลิฟต์ 3) บันได 4) ที่จอดรถ 5) ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคารและทางเชื่อมระหว่างอาคาร 6) ประตู 7) ห้องส้วม และ 8) พื้นผิวต่างสัมผัส

2) กฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่นเพื่อให้คนพิการ สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2555 ออกโดยกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เหตุผลในการประกาศใช้กฎกระทรวงฉบับนี้ คือ โดยที่มาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 บัญญัติให้ออกกฎกระทรวงเพื่อกำหนดลักษณะ หรือการจัดสิ่งให้

มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ บริการขนส่ง หรือบริการสาธารณะอื่นให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ เพื่อให้เจ้าของอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ บริการขนส่ง หรือผู้ให้บริการสาธารณะอื่น ที่ปฏิบัติตามกฎกระทรวงนี้ได้รับสิทธิการลดหย่อนภาษีหรือยกเว้นภาษีเป็นร้อยละของจำนวนเงินค่าใช้จ่ายตามที่กฎหมายกำหนด ประกอบด้วยรายการสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งสิ้น 23 รายการ ได้แก่ 1) ที่นั่งหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็น 2) ทางลาด 3) พื้นผิวต่างสัมผัส 4) บันไดเลื่อน 5) ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ 6) ราวกันตกหรือผนังกันตก 7) ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ 8) สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์ 9) โทรศัพท์สาธารณะ 10) จุดบริการน้ำดื่ม 11) ตู้บริการเงินค่าน 12) ประตู 13) ห้องน้ำ 14) ลิฟต์ 15) ที่จอดรถ 16) สัญญาณเสียงหรือสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือ 17) ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก 18) ทางสัญจร 19) ตู้ไปรษณีย์ 20) พื้นที่สำหรับหนีภัย 21) การประกาศเตือนภัย และตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญญาณไฟเตือนภัยหรือสื่อความหมาย 22) การประกาศข้อมูลที่เป็นประโยชน์และตัวอักษรวิ่งไฟหรือป้ายแสดงความหมายหรือสื่อความหมาย และ 23) เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการ

3) กฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะและบริการขนส่งเพื่อให้คนพิการ สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 ออกโดยกระทรวงคมนาคม อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 37 วรรคหนึ่ง และมาตรา 45 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 อันเป็นกฎหมายที่มีบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา 29 ประกอบกับมาตรา 41 และมาตรา 43 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย กฎกระทรวงฯ พ.ศ. 2556 ฉบับนี้ มีการกำหนดอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการขนส่ง แบ่งออกเป็น 3 หมวด ได้แก่ หมวดที่ 1 บททั่วไป หมวดที่ 2 ยานพาหนะ และหมวดที่ 3 บริการขนส่ง สำหรับรายการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทำอากาศยานต้องจัดให้มีสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุตามกฎหมายกำหนด และความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2556 ในหมวดที่ 3 บริการขนส่ง ข้อที่ 16 ทำอากาศยานต้องจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างใดอย่างหนึ่ง มีจำนวนทั้งสิ้น 18 รายการ ได้แก่ 1) ประตู 2) ที่นั่งหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็น 3) ทางลาด 4) บันไดและราวจับ 5) พื้นผิวต่างสัมผัส 6) อุปกรณ์นำพาคนพิการหรือรถเข็นคนพิการ ขึ้นและลงจากรถ 7) ห้องน้ำ 8) ลิฟต์ 9) โทรศัพท์สาธารณะ 10) ที่จอดรถ 11) พื้นที่สำหรับหนีภัย 12) ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก 13) จุดบริการให้ข้อมูลในการเดินทาง 14) การประกาศเตือนภัย และตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญญาณไฟเตือนภัยหรือสื่อความหมาย

15) การประกาศข้อมูลและตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงความหมายหรือสื่อความหมาย 16) คู่มือการให้ความช่วยเหลือสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยาน 17) คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยาน และ 18) เจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยานซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการ

จากการเปรียบเทียบรายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุตามกฎหมายว่าด้วยกฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 และจากเอกสารทางวิชาการของโครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร พ.ศ. 2558 รายละเอียดที่กำหนดรายการสิ่งอำนวยความสะดวกในกฎกระทรวงแต่ละฉบับนั้นมีความเหมือนและมีความแตกต่างกัน โดยมีรายละเอียด ดังตารางที่ 4.1



ตารางที่ 4.1 การเปรียบเทียบรายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุตาม
กฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของ
มนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556

ลำดับ	สิ่งอำนวยความสะดวก	กฎกระทรวง มหาดไทย พ.ศ. 2548	กฎกระทรวง การพัฒนาสังคม และความมั่นคง ของมนุษย์ พ.ศ. 2555	กฎกระทรวง คมนาคม พ.ศ. 2556
1	ป้ายแสดงอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ	✓	✓	✓
2	ทางลาด	✓	✓	✓
3	ลิฟต์	✓	✓	✓
4	บันได	✓	-	✓
5	ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ	✓	✓	✓
6	ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคารและทางเชื่อมระหว่างอาคาร/ทางสัญจร	✓	✓	-
7	ประตู	✓	✓	✓
8	ห้องส้วม/ห้องน้ำ	✓	✓	✓
9	พื้นผิวต่างสัมผัส	✓	✓	✓
10	นั่งหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็น	-	✓	✓
11	บันไดเลื่อน	-	✓	-

ตารางที่ 4.1 การเปรียบเทียบรายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุตาม
กฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของ
มนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 (ต่อ)

ลำดับ	สิ่งอำนวยความสะดวก	กฎกระทรวง มหาดไทย พ.ศ. 2548	กฎกระทรวง การพัฒนา สังคมและความ มั่นคงของ มนุษย์ พ.ศ. 2555	กฎกระทรวง คมนาคม พ.ศ. 2556
12	ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนใน แนวราบ	-	✓	-
13	ราวกันตกหรือพนักกันตก	-	✓	-
14	ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้	-	✓	-
15	สถานที่ติดต่อหรือ ประชาสัมพันธ์หรือจุดให้บริการ ข้อมูลในการเดินทางหรือจุด บริการให้ข้อมูลในการเดินทาง	-	✓	✓
16	โทรศัพท์สาธารณะ	-	✓	✓
17	จุดบริการน้ำดื่ม	-	✓	-
18	ตู้บริการเงินด่วน	-	✓	-
19	สัญญาณเสียงและสัญญาณแสง ขอความช่วยเหลือ	-	✓	-
20	ตู้ไปรษณีย์	-	✓	-

ตารางที่ 4.1 การเปรียบเทียบรายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุตาม
กฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของ
มนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 (ต่อ)

ลำดับ	สิ่งอำนวยความสะดวก	กฎกระทรวง มหาดไทย พ.ศ. 2548	กฎกระทรวง การพัฒนา สังคมและความ มั่นคงของ มนุษย์ พ.ศ. 2555	กฎกระทรวง คมนาคม พ.ศ. 2556
21	พื้นที่สำหรับหนีภัย	-	✓	✓
22	การประกาศเตือนภัยและ ตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญญาณไฟ เตือนภัยหรือสื่อความหมาย	-	✓	✓
23	การประกาศข้อมูลที่เป็น ประโยชน์และตัวอักษรไฟวิ่ง หรือป้ายแสดงความหมายหรือ สื่อความหมาย	-	✓	✓
24	เจ้าหน้าที่ประจำสถานีซึ่งผ่านการ ฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับ ความต้องการของผู้สูงอายุอย่าง น้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการ ผู้สูงอายุ	-	✓	✓
25	คู่มือให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ สำหรับเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยาน	-	-	✓

ตารางที่ 4.1 การเปรียบเทียบรายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุตาม
กฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของ
มนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 (ต่อ)

ลำดับ	สิ่งอำนวยความสะดวก	กฎกระทรวง มหาดไทย พ.ศ. 2548	กฎกระทรวง การพัฒนา สังคมและความ มั่นคงของ มนุษย์ พ.ศ. 2555	กฎกระทรวง คมนาคม พ.ศ. 2556
26	คู่มือแปลภาษาหรือป้าย สัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ ประจำท่าอากาศยาน	-	-	✓
27	อุปกรณ์นำพาผู้สูงอายุหรือ รถเข็นผู้สูงอายุขึ้นหรือลงจากรถ	-	-	✓

- ไม่ได้กล่าวไว้

จากตารางที่ 4.1 รายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุตามกฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 กฎหมายแต่ละฉบับได้กำหนดรายการสิ่งอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

กฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 ได้กำหนดรายการสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งสิ้น 9 รายการจาก 8 หมวด ได้แก่ 1) ป้ายแสดงอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ 2) ทางลาด 3) ลิฟต์ 4) บันได 5) ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ 6) ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคารและทางเชื่อมระหว่างอาคารหรือทางสัญจร 7) ประตู 8) ห้องส้วม และ 9) พื้นผิวต่างสัมผัส

กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 ได้กำหนดรายการสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งสิ้น 23 รายการ ได้แก่ 1) ป้ายแสดงอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ 2) ทางลาด 3) ลิฟต์ 4) ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ 5) ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคารและทางเชื่อมระหว่างอาคารหรือทางสัญจร 6) ประตู 7) ห้องส้วมหรือห้องน้ำ 8) พื้นผิวต่างสัมผัส 9) ที่นั่งหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็น 10) บันไดเลื่อน 11) ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ 12) ราวกันตกหรือพนัก

กันตก 13) ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ 14) สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์หรือจุดให้บริการข้อมูลในการเดินทาง 15) โทรศัพท์สาธารณะ 16) จุดบริการน้ำดื่ม 17) ตู้บริการเงินด่วน 18) สัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือ 19) ตู้ไปรษณีย์ 20) พื้นที่สำหรับหนีภัย 21) การประกาศเตือนภัยและตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญญาณไฟเตือนภัยหรือสื่อความหมาย 22) การประกาศข้อมูลที่เป็นประโยชน์และตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงความหมายหรือสื่อความหมาย และ 23) เจ้าหน้าที่ประจำสถานีซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการผู้สูงอายุ

กฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 ได้กำหนดรายการสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งสิ้น 18 รายการ ได้แก่ 1) ป้ายแสดงอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ 2) ทางลาด 3) ลิฟต์ 4) บันได 5) ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ 6) ประตู 7) ห้องส้วมหรือห้องน้ำ 8) พื้นผิวต่างสัมผัส 9) ที่นั่งหรือพื้นที่สำหรับจอดรถขึ้น 10) สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์หรือจุดให้บริการข้อมูลในการเดินทาง 11) โทรศัพท์สาธารณะ 12) พื้นที่สำหรับหนีภัย 13) การประกาศเตือนภัยและตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญญาณไฟเตือนภัยหรือสื่อความหมาย 14) การประกาศข้อมูลที่เป็นประโยชน์และตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงความหมายหรือสื่อความหมาย 15) เจ้าหน้าที่ประจำสถานีซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการผู้สูงอายุ 16) คู่มือให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยาน 17) คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยาน และ 18) อุปกรณ์นำพาผู้สูงอายุหรือรถเข็นผู้สูงอายุขึ้นหรือลงจากรถ

จากรายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุตามกฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 และจากเอกสารทางวิชาการของโครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2558 ได้กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุรวมทั้งสิ้น 27 รายการ ได้แก่ 1) ป้ายแสดงอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ทางลาด 3) ลิฟต์ 4) บันได 5) ที่จอดรถ 6) ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคารและทางเชื่อมระหว่างอาคารหรือทางสัญจร 7) ประตู 8) ห้องส้วมหรือห้องน้ำ 9) พื้นผิวต่างสัมผัส 10) ที่นั่งหรือพื้นที่สำหรับจอดรถขึ้น 11) บันไดเลื่อน 12) ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ 13) ราวกันตกหรือผนังกันตก 14) ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ 15) สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์หรือจุดให้บริการข้อมูลในการเดินทาง 16) โทรศัพท์สาธารณะ 17) จุดบริการน้ำดื่ม 18) ตู้บริการเงินด่วน 19) สัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือ 20) ตู้ไปรษณีย์ 21) พื้นที่สำหรับหนีภัย 22) การประกาศเตือนภัยและตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญญาณเตือนภัยหรือสื่อความหมาย 23) การประกาศข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และตัวอักษรไฟวิ่ง

หรือป้ายแสดงหรือสื่อความหมาย 24) เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุ 25) คู่มือการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้สูงอายุ 26) คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยาน และ 27) อุปกรณ์นำพาผู้สูงอายุและรถเข็นขึ้นและลงจากพาหนะ

4.1.2 การสำรวจรายการสิ่งอำนวยความสะดวก บริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตามรายการสิ่งอำนวยความสะดวกจากกฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556

จากการศึกษากฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 และจากเอกสารทางวิชาการของโครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2558 และได้กำหนดรายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งสิ้น 27 รายการ ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่สำรวจสภาพปัจจุบันการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานสำหรับผู้สูงอายุ บริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีรายละเอียด ดังตารางที่ 4.2



ตารางที่ 4.2 ผลการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานสำหรับผู้สูงอายุ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4

รายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ	มี / ไม่มี	สถานที่ติดตั้งสิ่งอำนวยความสะดวกท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
1. ป้ายแสดงอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ	มี	ติดตั้งบริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 และภายในอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4
2. ทางลาดภายในท่าอากาศยานที่จัดให้มีไว้อำนวยความสะดวกผู้สูงอายุหรือผู้ใช้รถเข็นสำหรับผู้สูงอายุ	มี	ติดตั้งบริเวณทางเชื่อมระหว่างอาคารผู้โดยสารและบริเวณ Concourse ชั้น 2 และชั้น 4 บริเวณอาคารผู้โดยสารชั้น 7 บริเวณทางลงไปยัง Gate Lounge และบริเวณประตูทางเข้า-ออกของอาคารผู้โดยสาร บริเวณชั้น 1 ชั้น 2 และชั้น 4 จำนวนทั้งสิ้น 79 จุด
3. ลิฟต์ จัดไว้ให้บริการสำหรับผู้สูงอายุและผู้ใช้รถเข็นผู้สูงอายุ	มี	ติดตั้งบริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 และภายในอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 และอาคารเทียบเครื่องบิน จำนวนทั้งสิ้น 49 จุด
4. บันได จัดไว้อำนวยความสะดวกผู้สูงอายุ	มี	ติดตั้งบริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 และบริเวณทางเชื่อมระหว่างอาคารผู้โดยสาร และบริเวณ Concourse ชั้น 2 บริเวณอาคารผู้โดยสารชั้น 7 และบริเวณทางลงไปยัง Gate Lounge จำนวนทั้งสิ้น 56 จุด
5. ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ จัดไว้ใกล้ทางเข้าทางออกของอาคารจอดรถยนต์ และมีสัญลักษณ์รูปผู้สูงอายุอยู่บนพื้นที่ของที่จอดรถ	มี	ติดตั้งบริเวณทางออกไปยังอาคารผู้โดยสารอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และ โซน 3 จำนวนทั้งสิ้น 62 จุด

ตารางที่ 4.2 ผลการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานสำหรับผู้สูงอายุ ณ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ บริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 (ต่อ)

รายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ	มี / ไม่มี	สถานที่ติดตั้งสิ่งอำนวยความสะดวก ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ
6. ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคารและทางเชื่อมระหว่างอาคาร หรือทางสัญจร	มี	ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคาร และทางเชื่อมระหว่างอาคาร ติดตั้งบริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 กับอาคารผู้โดยสาร ชั้นที่ 1 และชั้นที่ 3 และทางสัญจรภายในอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4
7. ประตูทางเข้า-ออก ภายในอาคารผู้โดยสารสำหรับผู้สูงอายุ หรือผู้ใช้รถเข็น	มี	ติดตั้งบริเวณทางเข้า-ออกชั้นใต้ดิน ชั้น 1 ชั้น 3 และชั้น 4 ของอาคารผู้โดยสาร จำนวน 26 จุด
8. ห้องน้ำ	มี	ติดตั้งบริเวณภายในอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 และอาคารเทียบเครื่องบิน จำนวนทั้งสิ้น 191 จุด
9. พื้นผิวต่างสัมผัส	มี	ติดตั้งบริเวณ ประตู 6 ชั้น 4 ของอาคารผู้โดยสาร จำนวน 1 จุด
10. ที่นั่งหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นวีลแชร์	มี	ติดตั้งบริเวณภายในอาคารผู้โดยสารและอาคารเทียบเครื่องบิน จำนวน 1,020 จุด
11. บันไดเลื่อน	มี	ติดตั้งบริเวณภายในอาคารผู้โดยสารชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 ชั้นละ 4 จุด
12. ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ	มี	ติดตั้งบริเวณภายในอาคารผู้โดยสารชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 ชั้นละ 2 จุด
13. ราวกันตกหรือผนังกันตก	มี	ติดตั้งบริเวณภายในอาคารผู้โดยสารและอาคารเทียบเครื่องบิน

ตารางที่ 4.2 ผลการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานสำหรับผู้สูงอายุ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 (ต่อ)

รายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ	มี / ไม่มี	สถานที่ติดตั้งสิ่งอำนวยความสะดวกท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
14. ถึงขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้	มี	ติดตั้งบริเวณภายในอาคารผู้โดยสารและอาคารเทียบเครื่องบิน
15. สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์หรือจุดให้บริการข้อมูลในการเดินทางหรือจุดบริการให้ข้อมูลในการเดินทาง	มี	ติดตั้งบริเวณจุดตัด East และ West ชั้น 3 Concourse บริเวณประตู 3 และ ประตู 8 ของอาคารผู้โดยสาร และจุดตัดชั้น 2 ฟังอาคารผู้โดยสารภายในประเทศระหว่าง Concourse A และ B จำนวนทั้งสิ้น 5 จุด
16. โทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้พิการทางสายตา 1 เครื่อง และผู้พิการทางการได้ยิน 1 เครื่อง	มี	ติดตั้งบริเวณ ประตู 3 ชั้น 4 ของอาคารผู้โดยสาร จำนวน 2 จุด
17. จุดบริการน้ำดื่ม	มี	ติดตั้งทุกจุดบริเวณหน้าห้องน้ำ
18. ตู้บริการเงินค่าน	มี	ติดตั้งบริเวณภายในอาคารผู้โดยสาร
19. สัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือ	มี	ติดตั้งภายในห้องน้ำสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และ ชั้นที่ 4
20. ตู้ไปรษณีย์	มี	ติดตั้งบริเวณชั้นที่ 4 ของอาคารผู้โดยสาร
21. พื้นที่สำหรับหนีภัย	มี	ติดตั้งบริเวณชั้นที่ 4 ของอาคารผู้โดยสาร
22. การประกาศเตือนภัยและตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญญาณไฟเตือนภัยหรือสื่อความหมาย	มี	ติดตั้งบริเวณอาคารผู้โดยสาร ชั้น 4 จำนวน 5 ป้าย ชั้น 2 จำนวน 3 ป้าย รวมจำนวนทั้งสิ้น 8 ป้าย

ตารางที่ 4.2 ผลการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานสำหรับผู้สูงอายุ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 (ต่อ)

รายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ	มี / ไม่มี	สถานที่ติดตั้งสิ่งอำนวยความสะดวกท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
23. การประกาศข้อมูล และตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดง ความหมายหรือสื่อความหมาย กระบวนการประกาศที่ขยับและจอแสดงข้อมูลตารางการบินไว้ให้บริการ (FIDS)	มี	ติดตั้งบริเวณภายในและภายนอกเขตหวงห้ามจำนวนทั้งสิ้น 1,172 จุด
24. เจ้าหน้าที่ประจำสถานีซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการผู้สูงอายุ	มี	บริเวณชั้นที่ 4 ของอาคารผู้โดยสาร
25. คู่มือให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยาน	มี	คู่มือให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยานจำนวน 3 เล่ม
26. คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยาน	มี	คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยาน ณ สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์หรือจุดให้บริการข้อมูลในการเดินทางหรือจุดบริการให้ข้อมูลในการเดินทาง
27. อุปกรณ์นำพาผู้สูงอายุหรือรถเข็นผู้สูงอายุขึ้นหรือลงจากรถ	ไม่มี	-

จากตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจรายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุตามกฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 ทั้ง 27 รายการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุทั้งสิ้น 26 รายการ ได้แก่ 1) ป้ายแสดงอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ทางลาด 3) ลิฟต์ 4) บันได 5) ที่จอดรถ 6) ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคารและทางเชื่อมระหว่างอาคารหรือทางสัญจร 7) ประตู 8) ห้องส้วมหรือห้องน้ำ 9) พื้นผิวต่างสัมผัส 10) ที่นั่งหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็น 11) บันไดเลื่อน 12) ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ 13) ราวกันตกหรือผนังกันตก 14) ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ 15) สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์หรือจุดให้บริการข้อมูลในการเดินทาง 16) โทรศัพท์สาธารณะ 17) จุดบริการน้ำดื่ม 18) ตู้บริการเงินค่าน 19) สัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือ 20) ตู้ไปรษณีย์ 21) พื้นที่สำหรับหนัก 22) การประกาศเตือนภัยและตัวอักษรวิ่งไฟหรือสัญญาณเตือนภัยหรือสื่อความหมาย 23) การประกาศข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงหรือสื่อความหมาย 24) เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุ 25) คู่มือการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้สูงอายุ และ 26) คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยาน สำหรับรายการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ยังไม่ได้ดำเนินการจัดให้มีตามรายการที่ระบุในกฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 คือ อุปกรณ์นำพาผู้สูงอายุและรถเข็นขึ้นและลงจากพาหนะ

จากการที่ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่สำรวจสภาพปัจจุบันการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานสำหรับผู้สูงอายุตามรายการที่ระบุในกฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งสิ้น 26 รายการ ผู้วิจัยได้สำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกเปรียบเทียบกับรายละเอียดข้อกำหนดตามมาตรฐานที่ระบุในกฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 โดยมีรายละเอียดตามที่ ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ผลการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกเปรียบเทียบกับรายละเอียดข้อกำหนดตามมาตรฐาน ที่ระบุในกฎกระทรวงกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556

รายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ	มาตรฐาน / ไม่เป็นมาตรฐาน	รายละเอียดสิ่งอำนวยความสะดวก
1. ป้ายแสดงอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ	มาตรฐาน	ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกมองเห็นได้ง่าย ติดอยู่ในตำแหน่งที่ไม่ทำให้เกิดความสับสน แต่พบป้ายสัญลักษณ์รูปผู้สูงอายุเฉพาะบริเวณที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งผู้สูงอายุเท่านั้น
2. ทางลาด ภายในท่าอากาศยานที่จัดให้มีไว้อำนวยความสะดวกผู้สูงอายุหรือผู้ใช้รถเข็นสำหรับผู้สูงอายุ	มาตรฐาน	พื้นผิวทางลาดเป็นวัสดุที่ไม่ลื่น พื้นผิวของจุดต่อเนื่องระหว่างพื้นกับทางลาดเรียบไม่สะดุด
3. ลิฟต์ จัดไว้ให้บริการเพื่อผู้สูงอายุและผู้ใช้รถเข็นผู้สูงอายุ	มาตรฐาน	มีระบบควบคุมลิฟต์ที่ผู้สูงอายุสามารถควบคุมได้เอง ใช้งานได้สะดวก สามารถขึ้นลงได้ทุกชั้น แต่ไม่พบลิฟต์เฉพาะสำหรับผู้สูงอายุ
4. บันได จัดไว้อำนวยความสะดวกผู้สูงอายุ	มาตรฐาน	พื้นผิวของบันไดใช้วัสดุไม่ลื่น และราวจับทำด้วยวัสดุผิวเรียบ มีป้ายแสดงทิศทาง ตำแหน่ง และหมายเลขชั้นของอาคาร บริเวณทางขึ้นลง
5. ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ จัดไว้ใกล้ทางเข้าทางออกของอาคารจอดรถยนต์ และมีสัญลักษณ์รูปผู้สูงอายุอยู่บนพื้นที่ของที่จอดรถ	มาตรฐาน	จัดไว้ใกล้บริเวณทางเข้าออกอาคารและมีรูปสัญลักษณ์ผู้สูงอายุในตำแหน่งที่เห็นได้ชัดเจน

ตารางที่ 4.3 ผลการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกเปรียบเทียบกับรายละเอียดข้อกำหนดตามมาตรฐาน ที่ระบุในกฎกระทรวงกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 (ต่อ)

รายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ	มาตรฐาน / ไม่เป็นมาตรฐาน	รายละเอียดสิ่งอำนวยความสะดวก
6. ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคารและทางเชื่อมระหว่างอาคาร หรือทางสัญจร	มาตรฐาน	เป็นพื้นผิวเรียบเสมอกัน ไม่ลื่น ไม่มีสิ่งกีดขวางหรือส่วนอาคารยื่นล้ำออกมาทำให้เกิดอันตราย แต่ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคารและทางเชื่อมระหว่างอาคารจรดรถยนต์ โชน 2 และ โชน 3 กับอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นที่ 1 มีระยะทางไกล มีถนนกั้น 3 เลน
7. ประตูทางเข้า-ออก ภายในอาคารผู้โดยสารสำหรับผู้สูงอายุ หรือผู้ใช้รถเข็น	มาตรฐาน	สามารถเปิดปิดได้ง่าย
8. ห้องน้ำ	มาตรฐาน	มีพื้นที่กว้างในการใช้งานได้อย่างสะดวก พื้นผิวเป็นวัสดุไม่ลื่น สุขภัณฑ์และอุปกรณ์ในห้องน้ำมีลักษณะเหมาะสมกับผู้สูงอายุ แต่ห้องน้ำเฉพาะที่มีป้ายสัญลักษณ์รูปผู้สูงอายุ มีเพียงแค่ห้องน้ำบริเวณชั้นที่ 4 ของอาคารผู้โดยสาร
9. พื้นผิวต่างสัมผัส	มาตรฐาน	มีความแตกต่างไปจากพื้นผิวและสีในบริเวณข้างเคียง
10. ที่นั่งหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นวีลแชร์	มาตรฐาน	มีพื้นที่กว้างเพียงพอ ติดป้ายสัญลักษณ์รูปผู้สูงอายุในตำแหน่งที่นั่ง มีขนาดและสัดส่วนที่เหมาะสม แต่ที่นั่งเฉพาะผู้สูงอายุมีจำนวนน้อย และมีเฉพาะบริเวณชั้นที่ 4 เท่านั้น

ตารางที่ 4.3 ผลการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกเปรียบเทียบกับรายละเอียดข้อกำหนดตามมาตรฐาน ที่ระบุในกฎกระทรวงกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 (ต่อ)

รายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ	มาตรฐาน / ไม่เป็นมาตรฐาน	รายละเอียดสิ่งอำนวยความสะดวก
11. บันไดเลื่อน	มาตรฐาน	มีความกว้างเพียงพอ
12. ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ	มาตรฐาน	มีความกว้างเพียงพอ
13. ราวกันตกหรือผนังกันตก	มาตรฐาน	ทำด้วยวัสดุที่มีความมั่นคง แข็งแรง และไม่เป็อันตราย
14. ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้	มาตรฐาน	มีสีแตกต่างไปจากสีในบริเวณพื้นที่ข้างเคียง มีพื้นผิวต่างสัมผัส ฝาและช่องเปิดเป็นแบบฝาพลิก และกันน้ำเข้าทางเดิน
15. สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์หรือจุดให้บริการข้อมูลในการเดินทางหรือจุดบริการให้ข้อมูลในการเดินทาง	มาตรฐาน	อยู่ในตำแหน่งที่ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงได้สะดวกและสังเกตได้ง่าย แต่ไม่พบป้ายสัญลักษณ์รูปผู้สูงอายุกำกับ เนื่องจากเป็นสถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์หรือจุดให้บริการข้อมูลในการเดินทางร่วมกันกับผู้โดยสารทั่วไป
16. โทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้พิการทางสายตา 1 เครื่อง และผู้พิการทางการได้ยิน 1 เครื่อง	มาตรฐาน	บริเวณด้านหน้าโทรศัพท์ที่มีพื้นที่กว้างเพียงพอ
17. จุดบริการน้ำดื่ม	มาตรฐาน	มีพื้นที่กว้างบริเวณจุดบริการน้ำดื่ม อุปกรณ์ในการจ่ายน้ำติดตั้งไว้ 2 ระดับ คือ ระดับที่ 1 มีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 70 ซม. ระดับที่ 2 มีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 95 ซม.

ตารางที่ 4.3 ผลการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกเปรียบเทียบกับรายละเอียดข้อกำหนดตามมาตรฐาน ที่ระบุในกฎกระทรวงกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 (ต่อ)

รายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ	มาตรฐาน / ไม่เป็นมาตรฐาน	รายละเอียดสิ่งอำนวยความสะดวก
18. ตู้บริการเงินด่วน	มาตรฐาน	มีพื้นที่กว้างเพียงพอในการใช้งานได้อย่างสะดวก
19. สัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือ	มาตรฐาน	ติดตั้งอยู่ในห้องน้ำ แสดงผลบริเวณเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย หรือบริเวณที่มีคนอยู่ประจำเพื่อสามารถช่วยเหลือได้ทัน แต่มีสัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือในห้องน้ำ 1 จุดที่มีสภาพไม่สมบูรณ์ในการใช้งาน
20. ตู้ไปรษณีย์	มาตรฐาน	มีตู้ไปรษณีย์และตู้ไปรษณีย์แบบอัตโนมัติให้บริการ บริเวณด้านหน้าตู้ไปรษณีย์มีพื้นที่กว้างเพียงพอ
21. พื้นที่สำหรับหนีภัย	มาตรฐาน	มีพื้นที่กว้างเพียงพอและอยู่ในบริเวณที่สามารถออกจากสถานที่ได้สะดวก
22. การประกาศเตือนภัยและตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญญาณไฟเตือนภัยหรือสื่อความหมาย	มาตรฐาน	เสียงดังและสามารถได้ยินได้อย่างชัดเจน
26. คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยาน	มาตรฐาน	คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยาน ณ สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์หรือจุดให้บริการข้อมูลในการเดินทางหรือจุดบริการให้ข้อมูลในการเดินทาง

ตารางที่ 4.3 ผลการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกเปรียบเทียบกับรายละเอียดข้อกำหนดตามมาตรฐาน ที่ระบุในกฎกระทรวงกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 (ต่อ)

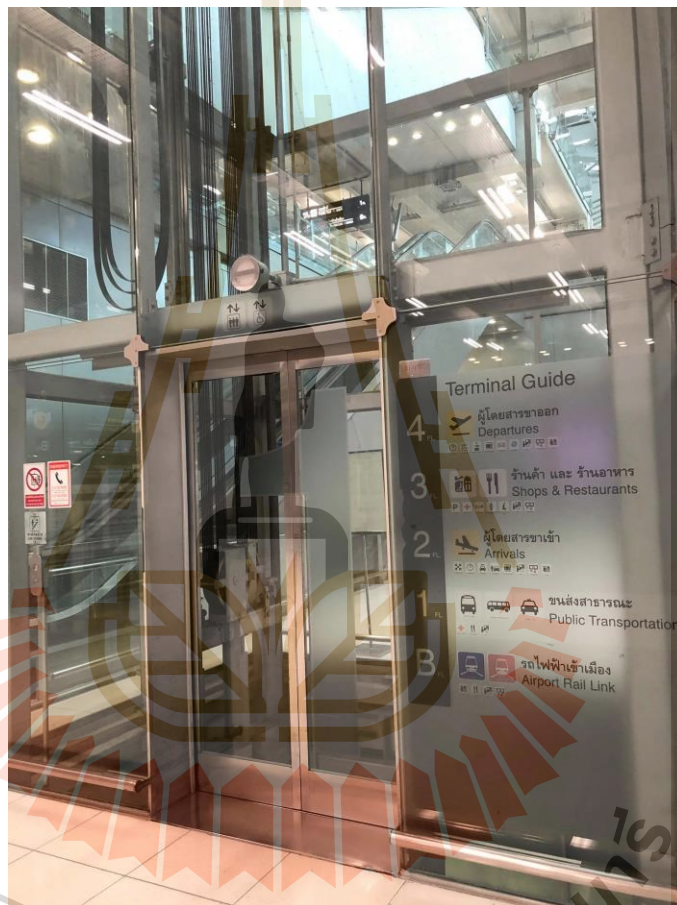
รายการสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้สูงอายุ	มาตรฐาน / ไม่เป็น มาตรฐาน	รายละเอียดสิ่งอำนวยความสะดวก
23. การประกาศข้อมูล และตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดง ความหมายหรือสื่อความหมาย กระบวนการประกาศที่ขบวนและ จอแสดงข้อมูลตารางการบินไว้ ให้บริการ (FIDS)	มาตรฐาน	มีขนาดใหญ่และสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน
24. เจ้าหน้าที่ประจำสถานีซึ่งผ่าน การฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรง กับความต้องการของผู้สูงอายุ อย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการ ผู้สูงอายุ	มาตรฐาน	เจ้าหน้าที่ผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการเพื่อให้บริการผู้สูงอายุ
25. คู่มือให้ความช่วยเหลือ ผู้สูงอายุสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำ ท่าอากาศยาน	มาตรฐาน	มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือ วิธีปฏิบัติในกรณีฉุกเฉิน
26. คู่มือแปลภาษาหรือป้าย สัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ ประจำท่าอากาศยาน	มาตรฐาน	คู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดความเข้าใจและทราบความต้องการสำหรับผู้ต้องการความช่วยเหลือ และสามารถสื่อความหมายได้

จากตารางที่ 4.3 ผลการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกเปรียบเทียบกับรายละเอียดข้อกำหนดตามมาตรฐานที่ระบุในกฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 จำนวนทั้งสิ้น 26 รายการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุทั้งสิ้น 26 รายการ ทั้ง 26 รายการเป็นไปตามมาตรฐานข้อกำหนดที่ระบุในกฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 ได้แก่ 1) ป้ายแสดงอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ทางลาด 3) ลิฟต์ 4) บันได 5) ที่จอดรถ 6) ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคารและทางเชื่อมระหว่างอาคารหรือทางสัญจร 7) ประตู 8) ห้องส้วมหรือห้องน้ำ 9) พื้นผิวต่างสัมผัส 10) ที่นั่งหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็น 11) บันไดเลื่อน 12) ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ 13) ราวกันตกหรือผนังกันตก 14) ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ 15) สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์หรือจุดให้บริการข้อมูลในการเดินทาง 16) โทรศัพท์สาธารณะ 17) จุดบริการน้ำดื่ม 18) ผู้บริการเงินค่าน 19) สัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือ 20) ตู้ไปรษณีย์ 21) พื้นที่สำหรับหนีภัย 22) การประกาศเตือนภัยและตัวอักษรวิ่งไฟหรือสัญญาณเตือนภัยหรือสื่อความหมาย 23) การประกาศข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงหรือสื่อความหมาย 24) เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุ 25) คู่มือการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้สูงอายุ และ 26) คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยาน

จากการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกจำนวนทั้งสิ้น 26 รายการ ที่เป็นไปตามมาตรฐานที่ระบุในกฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 สำหรับผู้สูงอายุ บริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีรายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุจำนวน 7 รายการ ยังไม่เอื้อต่อการใช้บริการสำหรับผู้สูงอายุ ได้แก่

1) ป้ายแสดงอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ จากรายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่ระบุในกฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 ทั้ง 26 รายการ มีเพียง 3 รายการ ที่มีรูปสัญลักษณ์ผู้สูงอายุกำกับ ได้แก่ ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็น

2) ลิฟต์ มีจำนวนน้อย และบางช่วงเวลามีจำนวนผู้โดยสารเป็นจำนวนมาก ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่ามีผู้สูงอายุต้องขึ้นรอเป็นเวลานานและบางท่านเลือกเปลี่ยนไปใช้บริการทางลาดเลื่อนหรือบันไดเลื่อนแทน และบริเวณลิฟต์ไม่มีป้ายสัญลักษณ์ผู้สูงอายุกำกับ เนื่องจากเป็นลิฟต์ที่ใช้ร่วมกันกับผู้โดยสารทั่วไป แสดงดังภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 ลิฟต์บริเวณอาคารผู้โดยสาร

3) ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคารและทางเชื่อมระหว่างอาคาร หรือทางสัญจรทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคารและทางเชื่อมระหว่างอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 กับอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นที่ 1 มีระยะทางไกล มีถนนกัน 3 เลน ดังแสดงภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคารและทางเชื่อมระหว่างอาคาร

4) ห้องน้ำผู้สูงอายุ มีเพียงห้องน้ำชายจำนวน 1 ห้อง และห้องน้ำหญิงจำนวน 1 ห้อง บริเวณชั้นที่ 4 ของอาคารผู้โดยสารที่มีป้ายสัญลักษณ์รูปผู้สูงอายุกำกับ นอกนั้นห้องน้ำทั้งหมดเป็นห้องน้ำที่มีเฉพาะสัญลักษณ์รูปคนพิการเท่านั้น แสดงดังภาพที่ 4.3



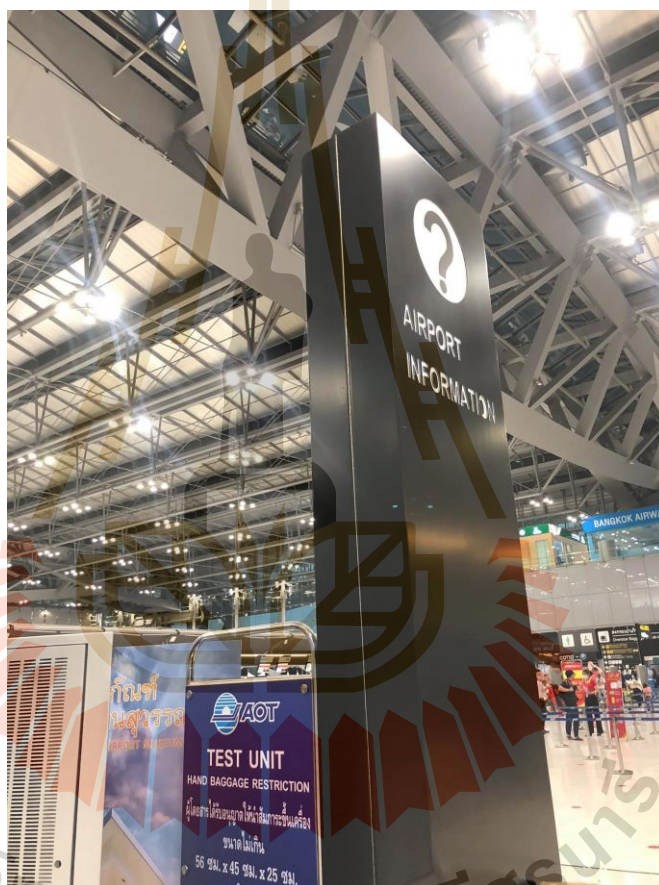
ภาพที่ 4.3 ห้องน้ำชายและห้องน้ำหญิงสำหรับผู้สูงอายุ บริเวณชั้นที่ 4 ของอาคารผู้โดยสารที่มีป้ายสัญลักษณ์รูปผู้สูงอายุกำกับ

5) ที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุ บริเวณชั้น 4 ของอาคารผู้โดยสาร มีที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุจำนวน 13 ตัว และยังเป็นที่นั่งร่วมกับคนพิการ สตรีมีครรภ์ และผู้ที่มีเด็กทารก และพระภิกษุ แสดงดังภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.4 ที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุ บริเวณชั้น 4 ของอาคารผู้โดยสาร

6) สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์หรือจุดให้บริการข้อมูลในการเดินทาง อยู่ในตำแหน่งที่ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสังเกตได้ง่าย มีเพียง 1 จุดให้บริการบริเวณ ประตู 3 ชั้นที่ 4 ของอาคารผู้โดยสาร และไม่พบป้ายสัญลักษณ์รูปผู้สูงอายุกำกับ เนื่องจากเป็นสถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์หรือจุดให้บริการข้อมูลในการเดินทางร่วมกันกับผู้โดยสารทั่วไป แสดงดังภาพที่ 4.5



ภาพที่ 4.5 สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์หรือจุดให้บริการข้อมูลในการเดินทาง บริเวณชั้นที่ 4 ของอาคารผู้โดยสาร

7) สัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือ ติดตั้งในห้องน้ำ แสดงผลบริเวณเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย หรือบริเวณที่มีคนอยู่ประจำเพื่อสามารถช่วยเหลือได้ทัน แต่มีสัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือในห้องน้ำ 1 จุดที่มีสภาพไม่สมบูรณ์

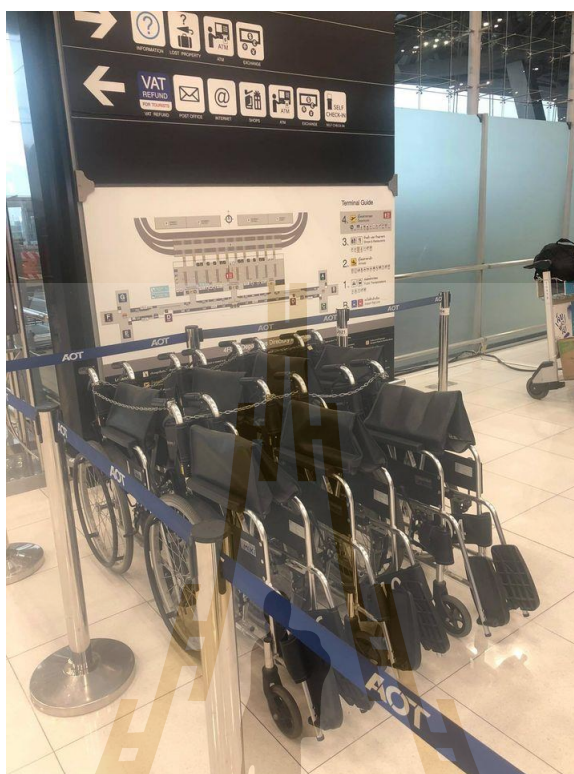


ภาพที่ 4.6 สัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือ ในห้องน้ำชายสำหรับผู้สูงอายุ ชั้นที่ 1 บริเวณพื้นที่พักรอ ระหว่างประตู 3 และประตู 4 อาคารผู้โดยสาร

และนอกจากรายการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ระบุในกฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 ทั้งสิ้น 26 รายการ บริเวณอาคารผู้โดยสารของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีจุดบริการรถเข็นวีลแชร์ ตั้งอยู่บริเวณประตู 10 ชั้นที่ 4 อาคารผู้โดยสารของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุ มีเจ้าหน้าที่จำนวน 2 ท่านให้บริการ และจากการสอบถามเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลว่ามีรถเข็นวีลแชร์จำนวน 10 ตัว สามารถใช้ได้เฉพาะบริเวณอาคารผู้โดยสารด้านนอกเท่านั้น ส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการมักจะเป็นญาติพี่น้องที่มาส่งผู้โดยสาร และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่มีเจ้าหน้าที่สำหรับเข็นรถเข็นวีลแชร์ให้ผู้โดยสารส่วนใหญ่มักจะใช้บริการรถเข็นวีลแชร์ของสายการบิน โดยผู้โดยสารดำเนินการติดต่อกับทางสายการบินเอง และทางสายการบินจะนำรถเข็นวีลแชร์มาให้บริการบริเวณจุดเช็คอินของสายการบิน แสดงดังภาพที่ 4.7 และ 4.8



ภาพที่ 4.7 จุดบริการรถเข็นวีลแชร์ บริเวณประตู 10 ของชั้นที่ 4 อาคารผู้โดยสาร



ภาพที่ 4.8 จุดบริการรถเข็นวีลแชร์ บริเวณประตู 10 ของชั้นที่ 4 อาคารผู้โดยสาร

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสังเกตผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ บริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุทั้งสิ้น 26 รายการ บริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่สังเกตผู้สูงอายุที่มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในช่วงเดือนมกราคม–เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563 ทั้งนี้ ผู้วิจัยเสนอผลการสังเกตผู้สูงอายุที่มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก บริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบประเด็นที่น่าสนใจจากการสังเกต

ผู้สูงอายุที่ใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ได้แก่

1) ลิฟต์ ผู้วิจัยสังเกตการใช้บริการลิฟต์ของผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่หรือใช้บริการลิฟต์เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่มีกระเป๋าสัมภาระ ในช่วงเวลาที่มีผู้โดยสารเป็นจำนวนมาก ผู้โดยสารส่วนใหญ่ยื่นรอเข้าแถวเป็นระเบียบขณะรอใช้บริการลิฟต์ แต่ไม่มีการให้ความอนุเคราะห์กับผู้สูงอายุก่อน และบริเวณลิฟต์ไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำให้ความช่วยเหลือ ผู้วิจัยสังเกตว่ามีผู้สูงอายุบางท่านที่รอใช้ลิฟต์เป็นเวลานาน และเปลี่ยนไปใช้บันไดเลื่อนและทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบแทน

2) ห้องน้ำ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการห้องน้ำที่มีป้ายสำหรับคนพิการ แต่เลือกใช้ห้องน้ำร่วมกับผู้โดยสารทั่วไป ขณะที่ผู้วิจัยสังเกตการใช้ห้องน้ำชั้นที่ 4 ห้องน้ำชายและห้องน้ำหญิงที่มีป้ายสัญลักษณ์รูปผู้สูงอายุกำกับ มีผู้สูงอายุใช้บริการห้องน้ำที่มีรูปสัญลักษณ์ผู้สูงอายุ

3) ที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุ ผู้วิจัยสังเกตการใช้บริการของผู้สูงอายุพบว่าผู้สูงอายุเลือกนั่งบริเวณที่มีป้ายสัญลักษณ์รูปผู้สูงอายุ แต่เนื่องจากบางช่วงเวลาที่ปริมาณผู้โดยสารจำนวนมาก ปริมาณที่นั่งไม่เพียงพอ ผู้สูงอายุต้องนั่งร่วมกันกับที่นั่งสำหรับผู้โดยสารทั่วไป และผู้วิจัยสังเกตว่ามีที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุที่มีป้ายสัญลักษณ์รูปผู้สูงอายุกำกับเฉพาะบริเวณชั้นที่ 4 ของอาคารผู้โดยสารเท่านั้น

4) สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์หรือจุดให้บริการข้อมูลในการเดินทาง ผู้วิจัยสังเกตว่าผู้สูงอายุจะเลือกสอบถามบริเวณจุดให้บริการข้อมูลในการเดินทางมากกว่าการอ่านป้ายประกาศข้อมูล และผู้วิจัยสังเกตว่าผู้สูงอายุเข้าแถวยื่นรอสอบถามข้อมูลในการเดินทางร่วมกับผู้โดยสารทั่วไป บริเวณสถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์หรือจุดให้บริการข้อมูลในการเดินทางไม่มีป้ายสัญลักษณ์เฉพาะสำหรับผู้สูงอายุ และมีให้บริการแค่ 1 จุดบริเวณชั้นที่ 4 ของอาคารผู้โดยสารเท่านั้น

5) ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ จากการสังเกตพบว่ามีผู้สูงอายุเป็นจำนวนน้อยที่เลือกใช้บริการที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่จะเป็นผู้พิการที่ใช้บริการที่จอดรถ

6) ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคารและทางเชื่อมระหว่างอาคาร จากการสังเกตพบว่ามีระยะทางระหว่างอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 กับ อาคารผู้โดยสาร บริเวณชั้นที่ 1 มีระยะทางไกล และมีถนนกัน 3 เลน ไม่พบเจ้าหน้าที่ประจำให้ความช่วยเหลือในการเดินทาง

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง แนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานเพื่อรองรับผู้โดยสารสูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์งานวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ 2) เสนอแนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถตอบวัตถุประสงค์งานวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิจากการศึกษาเอกสารวิชาการ ตำรา กฎหมาย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องร่วมกับการศึกษาข้อมูลปฐมภูมิจากการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิบริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 และจากการสังเกตผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 เพื่อให้ได้ข้อมูลที่นำเชื่อถือและนำข้อค้นพบที่ได้มา เพื่อเสนอแนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งได้รายงานสรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ข้อจำกัดของการวิจัย และการประยุกต์ใช้ผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ สามารถสรุปผลการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ตามวัตถุประสงค์งานวิจัย ซึ่งประกอบด้วย 1) สรุปผลข้อมูลจากการศึกษาเอกสารวิชาการ ตำรา กฎหมาย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจากการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 และ 2) สรุปผลข้อมูลจากการสังเกตผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการ บริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน

ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้แก่

5.1.1 สรุปผลข้อมูลจากการศึกษาเอกสารวิชาการ ตำรา กฎหมาย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจากการสำรวจถึงอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ บริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อตอบวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานแก่ผู้โดยสารสูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 2 คือ เพื่อเสนอแนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1) สรุปผลการศึกษาเอกสารวิชาการ ตำรา กฎหมาย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุเพื่อรองรับการใช้บริการของผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิทั้งสิ้น 3 ฉบับ ได้แก่ 1) กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 ออกโดยกฎกระทรวงมหาดไทย 2) กฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่นเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2555 ออกโดยกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และ 3) กฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่ ยานพาหนะและบริการขนส่งเพื่อให้คนพิการ สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 ออกโดยกระทรวงคมนาคม และเอกสารทางวิชาการของโครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร พ.ศ. 2558 ผู้วิจัยพบว่ารายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุตามกฎหมายแต่ละฉบับ มีทั้งรายการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมือนกันและรายการสิ่งอำนวยความสะดวกที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับเหตุผลในการประกาศใช้กฎกระทรวงของแต่ละฉบับ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- กฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 ได้กำหนดรายการสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งสิ้น 9 รายการจาก 8 หมวด ได้แก่ 1) ป้ายแสดงอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ 2) ทางลาด 3) ลิฟต์ 4) บันได 5) ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ 6) ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคารและทางเชื่อมระหว่างอาคารหรือทางสัญจร 7) ประตู 8) ห้องส้วม และ 9) พื้นผิวต่างสัมผัส

- กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 ได้กำหนดรายการสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งสิ้น 23 รายการ ได้แก่ 1) ป้ายแสดงอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ 2) ทางลาด 3) ลิฟต์ 4) ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ 5) ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคารและทางเชื่อมระหว่างอาคารหรือทางสัญจร 6) ประตู 7) ห้องส้วมหรือห้องน้ำ 8) พื้นผิวต่างสัมผัส 9) ที่นั่งหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็น 10) บันไดเลื่อน 11) ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ 12) ราวกันตกหรือพนักกันตก 13) ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ 14) สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์หรือจุดให้บริการข้อมูลในการเดินทาง 15) โทรศัพท์สาธารณะ 16) จุดบริการน้ำดื่ม 17) ตู้บริการเงินด่วน 18) สัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือ 19) ตู้ไปรษณีย์ 20) พื้นที่สำหรับหนีภัย 21) การประกาศเตือนภัยและตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญญาณไฟเตือนภัยหรือสื่อความหมาย 22) การประกาศข้อมูลที่เป็นประโยชน์และตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงความหมายหรือสื่อความหมาย และ 23) เจ้าหน้าที่ประจำสถานีซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการผู้สูงอายุ

- กฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 ได้กำหนดรายการสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งสิ้น 18 รายการ ได้แก่ 1) ป้ายแสดงอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ 2) ทางลาด 3) ลิฟต์ 4) บันได 5) ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ 6) ประตู 7) ห้องส้วมหรือห้องน้ำ 8) พื้นผิวต่างสัมผัส 9) ที่นั่งหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็น 10) สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์หรือจุดให้บริการข้อมูลในการเดินทาง 11) โทรศัพท์สาธารณะ 12) พื้นที่สำหรับหนีภัย 13) การประกาศเตือนภัยและตัวอักษรไฟวิ่งหรือสัญญาณไฟเตือนภัยหรือสื่อความหมาย 14) การประกาศข้อมูลที่เป็นประโยชน์และตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงความหมายหรือสื่อความหมาย 15) เจ้าหน้าที่ประจำสถานีซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการผู้สูงอายุ 16) คู่มือให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยาน 17) คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยาน และ 18) อุปกรณ์นำพาผู้สูงอายุหรือรถเข็นผู้สูงอายุขึ้นหรือลงจากรถ

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ตามกฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 และจากเอกสารทางวิชาการของโครงการศึกษา การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการ และผู้สูงอายุ สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร พ.ศ. 2558 ผู้วิจัยได้กำหนดรายการ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ จำนวนทั้งสิ้น 27 รายการ ได้แก่ 1) ป้ายแสดงอุปกรณ์และ

สิ่งอำนวยความสะดวก 2) ทางลาด 3) ลิฟต์ 4) บันได 5) ที่จอดรถ 6) ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคารและทางเชื่อมระหว่างอาคารหรือทางสัญจร 7) ประตู 8) ห้องส้วมหรือห้องน้ำ 9) พื้นผิวต่างสัมผัส 10) ที่นั่งหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็น 11) บันไดเลื่อน 12) ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ 13) ราวกันตกหรือผนังกันตก 14) ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ 15) สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์หรือจุดให้บริการข้อมูลในการเดินทาง 16) โทรศัพท์สาธารณะ 17) จุดบริการน้ำดื่ม 18) ตู้บริการเงินด่วน 19) สัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือ 20) ตู้ไปรษณีย์ 21) พื้นที่สำหรับหนีภัย 22) การประกาศเตือนภัยและตัวอักษรวิ่งไฟหรือสัญญาณเตือนภัยหรือสื่อความหมาย 23) การประกาศข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงหรือสื่อความหมาย 24) เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุ 25) กลุ่มีการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้สูงอายุ 26) กลุ่มีแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยาน และ 27) อุปกรณ์นำพาผู้สูงอายุและรถเข็นขึ้นและลงจากพาหนะ

2) สรุปผลการศึกษาจากการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก บริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และ โซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตามรายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุจากกฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 ผู้วิจัยพบว่า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ และเป็นไปตามมาตรฐานที่ระบุในกฎกระทรวงทั้ง 3 ฉบับ จำนวนทั้งสิ้น 26 รายการ จากจำนวน 27 รายการ ได้แก่ 1) ป้ายแสดงอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ทางลาด 3) ลิฟต์ 4) บันได 5) ที่จอดรถ 6) ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคารและทางเชื่อมระหว่างอาคารหรือทางสัญจร 7) ประตู 8) ห้องส้วมหรือห้องน้ำ 9) พื้นผิวต่างสัมผัส 10) ที่นั่งหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็น 11) บันไดเลื่อน 12) ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ 13) ราวกันตกหรือผนังกันตก 14) ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ 15) สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์หรือจุดให้บริการข้อมูลในการเดินทาง 16) โทรศัพท์สาธารณะ 17) จุดบริการน้ำดื่ม 18) ตู้บริการเงินด่วน 19) สัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือ 20) ตู้ไปรษณีย์ 21) พื้นที่สำหรับหนีภัย 22) การประกาศเตือนภัยและตัวอักษรวิ่งไฟหรือสัญญาณเตือนภัยหรือสื่อความหมาย 23) การประกาศข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงหรือสื่อความหมาย 24) เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุ 25) กลุ่มีการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้สูงอายุ และ 26) กลุ่มีแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยาน สำหรับรายการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ยังไม่ได้ดำเนินการจัดให้มีตามรายการที่ระบุในกฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 คือ อุปกรณ์นำพาผู้สูงอายุหรือรถเข็น

ผู้สูงอายุขึ้นหรือลงจากรถ ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของกฎกระทรวงคมนาคม ทำอากาศยานสุวรรณภูมิควรจัดให้มีอุปกรณ์นำพาผู้สูงอายุหรือรถเข็นผู้สูงอายุขึ้นหรือลงจากรถ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ ณ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

และจากการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุทั้ง 26 รายการ ผู้วิจัยพบว่า แม้ว่าสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุทั้ง 26 รายการที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิได้จัดให้มีเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุเป็นไปตามมาตรฐานที่ระบุในกฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 แต่ผู้วิจัยพบว่ามีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 7 รายการ ยังไม่เอื้อต่อการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ส่งผลให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกและการรับบริการของผู้สูงอายุที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น ได้แก่

1) ป้ายแสดงอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ จากรายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุของทำอากาศยานสุวรรณภูมิ กฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 ทั้ง 26 รายการ มีเพียง 3 รายการ ที่มีรูปสัญลักษณ์ผู้สูงอายุกำกับ ได้แก่ ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็น และมีเพียงห้องน้ำบริเวณชั้นที่ 4 ของอาคารผู้โดยสารเท่านั้น ที่มีรูปสัญลักษณ์ผู้สูงอายุกำกับ ทำให้ผู้สูงอายุคิดว่าไม่สามารถใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกได้ ทำให้เกิดความไม่สะดวก ดังนั้น ทำอากาศยานสุวรรณภูมิควรจัดให้มีป้ายแสดงอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ในทุกจุดที่เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ และควรมีบุคลากรคอยดูแลประจำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีผู้สูงอายุใช้บริการ

2) ลิฟต์ ผู้วิจัยพบว่าลิฟต์มีจำนวนน้อย ไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำลิฟต์คอยให้บริการ และในช่วงเวลาที่มีผู้โดยสารเป็นจำนวนมาก ผู้สูงอายุต้องยืนรอเป็นเวลานานและบางท่านเลือกเปลี่ยนไปใช้บริการทางลาดเลื่อนหรือบันไดเลื่อนแทน ปัญหาที่พบต่อมาก็คือ ทางลาดเลื่อนในบางจุดมีระยะทางไกล อาจทำให้อันตรายแก่ผู้สูงอายุได้ และผู้สูงอายุที่มีสัมภาระขนาดใหญ่อาจไม่สะดวกถ้าต้องใช้บริการบันไดเลื่อน ใดๆก็ตาม ผู้วิจัยพบว่า ปัจจุบันทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตำแหน่ง Airport trolley ประจำบริเวณทางลาดเลื่อนและบันไดเลื่อนทั้งทางขึ้นและทางลงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ ดังนั้น ทำอากาศยานสุวรรณภูมิควรจัดให้มีลิฟต์เฉพาะสำหรับผู้สูงอายุ หรือควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำลิฟต์ เช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่ประจำบริเวณทางลาดเลื่อนและบันไดเลื่อน เพื่อคอยอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือผู้สูงอายุในระหว่างการใช้บริการ

3) ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคารและทางเชื่อมระหว่างอาคาร หรือทางสัญจร สำหรับทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคารและทางเชื่อมระหว่างอาคาร ผู้วิจัยพบว่า

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้จัดให้มีทางเชื่อมระหว่างอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 กับอาคารผู้โดยสาร บริเวณชั้นที่ 1 และชั้นที่ 3 แต่ทางเชื่อมระหว่างอาคารชั้นที่ 1 มีระยะทางไกล และมีถนนกัน 3 เลน แม้ว่าจะมีทางม้าลายและมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย จำนวน 2 คน แต่ในช่วงเวลาที่มีผู้โดยสาร และมีรถวิ่งเป็นจำนวนมาก อาจเกิดอันตรายแก่ผู้สูงอายุได้ ดังนั้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพิ่มขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ

4) ห้องน้ำผู้สูงอายุ ผู้วิจัยพบว่า มีเพียงห้องน้ำชายจำนวน 1 ห้อง และห้องน้ำหญิงจำนวน 1 ห้อง บริเวณชั้นที่ 4 ของอาคารผู้โดยสารที่มีป้ายสัญลักษณ์รูปผู้สูงอายุกำกับ นอกนั้นห้องน้ำทั้งหมดเป็นห้องน้ำที่มีเฉพาะสัญลักษณ์รูปคนพิการเท่านั้น ทำให้ผู้สูงอายุไม่กล้าใช้ห้องน้ำที่มีรูปสัญลักษณ์คนพิการ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วผู้สูงอายุสามารถใช้บริการได้ ถ้าผู้สูงอายุต้องใช้ห้องน้ำร่วมกับผู้โดยสารทั่วไป อาจไม่ได้รับความสะดวกหรืออาจเกิดอันตรายได้ เนื่องจากเมื่อมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ห้องน้ำอาจไม่สะอาด หรือน้ำข้างบนพื้น ผู้สูงอายุอาจได้รับอันตราย และผู้วิจัยพบว่าห้องน้ำชายสำหรับผู้สูงอายุ ชั้นที่ 1 อาคารผู้โดยสาร บริเวณพื้นที่พักรอระหว่างประตู 3 และประตู 4 สัญญาณเสียงและสัญญาณขอความช่วยเหลือมีสภาพชำรุด อาจทำให้เกิดอันตรายต่อผู้ใช้บริการได้ ดังนั้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิควรจัดให้มีป้ายสัญลักษณ์รูปผู้สูงอายุกำกับทุกห้องคู่กับป้ายสัญลักษณ์รูปคนพิการ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถใช้ห้องน้ำได้โดยไม่รู้สึกรังเกียจ และควรตรวจสอบและปรับปรุงสัญญาณเสียงและสัญญาณขอความช่วยเหลืออยู่เสมอ เพื่อไม่ให้เกิดอันตรายแก่ผู้สูงอายุ

5) ที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุ ผู้วิจัยพบว่าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจัดให้มีที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุ บริเวณชั้น 4 ของอาคารผู้โดยสาร และมีที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุจำนวน 13 ตัว และเป็นที่นั่งร่วมกับคนพิการ สตรีมีครรภ์ และผู้ที่อุ้มทารก และพระภิกษุ ทำให้บางช่วงเวลาที่ผู้ใช้โดยสารเป็นจำนวนมาก ทำให้มีที่นั่งไม่เพียงพอสำหรับผู้สูงอายุ ดังนั้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิควรจัดให้มีที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น หรือจัดแบ่งเป็น โซนสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ เพื่ออำนวยความสะดวกในช่วงที่มีผู้โดยสารเป็นจำนวนมาก

6) สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์หรือจุดให้บริการข้อมูลในการเดินทาง ผู้วิจัยพบว่าสถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์หรือจุดให้บริการข้อมูลในการเดินทางอยู่ในตำแหน่งที่ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสังเกตได้ง่าย แต่มีจุดประชาสัมพันธ์หรือจุดให้บริการเพียง 1 จุด ตั้งอยู่ตรงประตู 3 ชั้นที่ 4 ของอาคารผู้โดยสาร และเนื่องจากสถานที่ติดต่อหรือจุดประชาสัมพันธ์ไม่ได้มีการแบ่งแยกการให้บริการระหว่างผู้สูงอายุกับผู้โดยสารทั่วไป ทำให้ผู้สูงอายุต้องยื่นรอเพื่อสอบถามข้อมูล ทำให้เกิดความไม่สะดวก ดังนั้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิควรจัดให้มีจุดประชาสัมพันธ์หรือจุดให้บริการข้อมูลในการเดินทางโดยเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุจะได้ไม่ต้องยื่นรอเป็นเวลานาน

7) สัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือ ติดตั้งอยู่ในห้องน้ำ แสดงผลบริเวณเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย หรือบริเวณที่มีเจ้าหน้าที่ประจำ เพื่อสามารถช่วยเหลือ ผู้วิจัยพบว่าสัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือในห้องน้ำ 1 จุดที่มีสภาพไม่สมบูรณ์ ดังนั้น ทำอากาศยานสุวรรณภูมิควรตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอเพื่อไม่ให้เกิดอันตรายแก่ ผู้สูงอายุ

และจากการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้วิจัย บริเวณอาคารผู้โดยสาร ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ นอกจากรายการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ระบุในกฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 จำนวน 26 รายการแล้ว ผู้วิจัยยังพบว่า ทำอากาศยานสุวรรณภูมิจัดให้มีบริการรถเข็นวีลแชร์ ตั้งอยู่บริเวณประตู 10 ชั้นที่ 4 ของอาคารผู้โดยสาร เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุ มีเจ้าหน้าที่ ประจำจุดให้บริการจำนวน 2 คน ให้ข้อมูลว่า มีรถเข็นวีลแชร์ให้บริการ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย จำนวน 10 คัน แต่ผู้โดยสารสามารถใช้บริการเฉพาะบริเวณอาคารผู้โดยสารด้านนอกเท่านั้น เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล เพิ่มเติมว่าส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการมักจะเป็นญาติพี่น้องที่มาส่งผู้โดยสารและทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ไม่มีเจ้าหน้าที่เข็นรถวีลแชร์บริการให้ ถ้าต้องการให้มีเจ้าหน้าที่เข็นรถวีลแชร์ ต้องติดต่อกับทางสาย การบินโดยตรง ทางสายการบินจะนำรถเข็นวีลแชร์มาให้บริการบริเวณจุดเช็คอินของสายการบิน

5.1.2 สรุปข้อมูลจากการสังเกตผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ บริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 ณ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อตอบวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 2 คือ เพื่อเสนอแนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานแก่ผู้สูงอายุของทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามกรรมวิธีการวิจัย โดยการสังเกตผู้สูงอายุ ที่มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก ณ บริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณ ชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 ของทำอากาศยานสุวรรณภูมิในช่วง เดือนมกราคม-สิงหาคม พ.ศ. 2563 ผู้วิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจจากการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ได้แก่

1) ลิฟต์ ผู้วิจัยสังเกตการใช้บริการลิฟต์ของผู้สูงอายุพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่หรือใช้บริการลิฟต์มากกว่าทางลาดเลื่อนและบันไดเลื่อน เป็นเพราะผู้สูงอายุมีกระเป๋าสัมภาระเป็นจำนวนมาก ไม่สะดวกในการใช้ทางลาดเลื่อนหรือบันไดเลื่อน และการใช้ทางลาดเลื่อนหรือบันไดเลื่อน อาจทำให้เกิดอันตรายมากกว่า เนื่องจากมีระยะทางไกล และในช่วงเวลาที่มีผู้โดยสารเป็นจำนวนมาก ผู้วิจัยสังเกตว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่ยื่นรอเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบ แต่ไม่มีการให้ความ

อนุเคราะห์กับผู้สูงอายุก่อน ดังนั้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำเพื่อคอยอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิควรจัดให้มีป้ายสัญลักษณ์รูปผู้สูงอายุกำกับ และป้ายบอกความอนุเคราะห์ที่เขียนกำกับว่า โปรดเอื้อเฟื้อแก่ผู้สูงอายุ

2) ห้องน้ำ ผู้วิจัยสังเกตการใช้บริการห้องน้ำของผู้สูงอายุส่วนใหญ่พบว่า ไม่ใช้บริการห้องน้ำที่มีป้ายสำหรับคนพิการ แต่เลือกใช้ห้องน้ำร่วมกับผู้โดยสารทั่วไป เป็นเพราะผู้สูงอายุไม่ทราบว่าสามารถใช้ห้องน้ำที่มีรูปสัญลักษณ์คนพิการได้ ขณะที่ผู้วิจัยสังเกตการใช้ห้องน้ำชั้นที่ 4 ห้องน้ำชายและห้องน้ำหญิงที่มีป้ายสัญลักษณ์รูปผู้สูงอายุติดอยู่กับป้ายสัญลักษณ์คนพิการกำกับ พบว่ามีผู้สูงอายุใช้บริการห้องน้ำที่มีรูปสัญลักษณ์ผู้สูงอายุ ดังนั้นท่าอากาศยานสุวรรณภูมิควรติดป้ายสัญลักษณ์รูปผู้สูงอายุหน้าห้องน้ำทุกห้องเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ

3) ที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุ ผู้วิจัยสังเกตการใช้บริการของผู้สูงอายุพบว่า ผู้สูงอายุเลือกนั่งบริเวณที่มีป้ายสัญลักษณ์รูปผู้สูงอายุ แต่เนื่องจากบางช่วงเวลาที่มียานพาหนะผู้โดยสารจำนวนมาก ปริมาณที่นั่งไม่เพียงพอ ทำให้ผู้สูงอายุต้องนั่งร่วมกับที่นั่งสำหรับผู้โดยสารทั่วไป ดังนั้นท่าอากาศยานควรเพิ่มจำนวนที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น และควรมีป้ายสัญลักษณ์ชัดเจนกำกับ

4) สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์หรือจุดให้บริการข้อมูลในการเดินทาง ผู้วิจัยสังเกตการใช้บริการของผู้สูงอายุพบว่า มีผู้สูงอายุเข้าแถวยื่นรอสอบถามข้อมูลในการเดินทางร่วมกับผู้โดยสารทั่วไป ไม่มีป้ายสัญลักษณ์เฉพาะสำหรับผู้สูงอายุ และตามกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุ ดังนั้นท่าอากาศยานสุวรรณภูมิควรแบ่งแยกเจ้าหน้าที่ให้ชัดเจนสำหรับดูแลผู้สูงอายุโดยเฉพาะ

5) ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ ผู้วิจัยสังเกตพบว่า มีผู้สูงอายุเป็นจำนวนน้อยที่เลือกใช้บริการที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่จะเป็นผู้พิการที่ใช้บริการที่จอดรถ เนื่องจากส่วนใหญ่แล้วผู้สูงอายุมักจะเดินทางร่วมกับผู้อื่น ทำให้เลือกไปจอดบริเวณที่จอดรถทั่วไป และผู้สูงอายุที่เดินทางมาคนเดียว มักจะเลือกใช้บริการรถสาธารณะเพื่อเดินทางมายังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังนั้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิควรจัดให้มีบริการรถสาธารณะในทุกรูปแบบให้เพียงพอและเหมาะสม และควรให้ความอนุเคราะห์แก่ผู้สูงอายุก่อน หรือควรจัดให้มีที่นั่งรอให้เพียงพอกับจำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้น

6) ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคารและทางเชื่อมระหว่างอาคารและทางสัญจร จากการสังเกตพบว่า ระยะทางระหว่างอาคารจอร์จทาวน์โซน 2 และ โซน 3 กับ อาคารผู้โดยสาร บริเวณชั้นที่ 1 มีระยะทางไกล และมีถนนกัน 3 เลน ไม่พบเจ้าหน้าที่ประจำให้ความช่วยเหลือในการเดินทาง ดังนั้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ และควรมีเจ้าหน้าที่ประจำตลอด 24 ชั่วโมง

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง แนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานเพื่อรองรับผู้โดยสารสูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ในประเด็นที่เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยแบ่งการอภิปรายเป็น 2 ส่วน คือ 1) รายการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ระบุในกฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 ที่มีการจัดทำไว้บริการสำหรับผู้สูงอายุ และ 2) รายการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ถูกออกแบบตามหลักการออกแบบเพื่อคนทั้งมวลหรืออารยสถาปัตยกรรม

1) รายการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ระบุในกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 และจากการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณอาคารจอร์จทาวน์โซน 2 และ โซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากการศึกษากฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 และเอกสารทางวิชาการของโครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2558 และการสำรวจรายการสิ่งอำนวยความสะดวก ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริเวณอาคารจอร์จทาวน์โซน 2 และ โซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 พบว่าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้ดำเนินการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับผู้สูงอายุ มีหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง คือ ฝ่ายการทำอากาศยาน สำนักงานทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ดำเนินการตามกฎหมายกระทรวงทั้ง 3 ฉบับ วัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้สูงอายุได้มีสิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการต่างๆที่มีประสิทธิภาพตามกฎหมายกระทรวงทั้ง 3 ฉบับ สอดคล้องกับงานวิจัยของพุทธพร โขว์สูงเนิน (2558) พบว่า การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการของทำอากาศยานดอนเมืองมีการพัฒนาตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 3 ฉบับ คือ 1) กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 ออกโดยกระทรวงมหาดไทย 2) กฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคาร สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่นเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2555 ออกโดยกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และ 3) กฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 กระทรวงคมนาคม เพื่อเอื้อต่อการดำรงชีวิตประจำวันเหมือนคนปกติทั่วไปในสถานที่สาธารณะ

สำหรับรายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุที่ระบุในกฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 ทั้ง 27 รายการ และจากการสำรวจของผู้วิจัยพบว่า ทำอากาศยานสุวรรณภูมิได้จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก และเป็นไปตามมาตรฐานที่ระบุในกฎกระทรวงทั้ง 3 ฉบับ จำนวนทั้งสิ้น 26 รายการ ได้แก่ 1) ป้ายแสดงอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ทางลาด 3) ลิฟต์ 4) บันได 5) ที่จอดรถ 6) ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคารและทางเชื่อมระหว่างอาคารหรือทางสัญจร 7) ประตู 8) ห้องส้วมหรือห้องน้ำ 9) พื้นผิวต่างสัมผัส 10) ที่นั่งหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็น 11) บันไดเลื่อน 12) ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ 13) ราวกันตกหรือผนังกันตก 14) ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ 15) สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์หรือจุดให้บริการข้อมูลในการเดินทาง 16) โทรศัพท์สาธารณะ 17) จุดบริการน้ำดื่ม 18) ตู้บริการเงินด่วน 19) สัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือ 20) ตู้ไปรษณีย์ 21) พื้นที่สำหรับหนีภัย 22) การประกาศเตือนภัยและตัวอักษรวิ่งไฟหรือสัญญาณเตือนภัยหรือสื่อความหมาย 23) การประกาศข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงหรือสื่อความหมาย 24) เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุ 25) คู่มือการ

ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้สูงอายุ และ26) คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยาน แต่ไม่พบอุปกรณ์นำพาผู้สูงอายุหรือรถเข็นผู้สูงอายุขึ้นและลงจากรถ

อย่างไรก็ตาม ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการยังไม่สามารถใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกได้อย่างเหมาะสม ได้แก่ 1) ปัญหาเกิดจากสิ่งอำนวยความสะดวกมีไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ แม้ว่าจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดไว้ให้บริการจะตรงตามมาตรฐานของกฎกระทรวงทั้ง 3 ฉบับ เช่น ป้ายแสดงอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ลิฟต์ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคารและทางเชื่อมระหว่างอาคารหรือทางสัญจร ห้องน้ำผู้สูงอายุที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุ และสถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์หรือจุดให้บริการข้อมูลในการเดินทางเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุ และ2) สิ่งอำนวยความสะดวกบางรายการเมื่อมองจากภายนอกมีสภาพชำรุดทำให้ผู้สูงอายุไม่กล้าใช้ เพราะอาจเกิดอันตราย ได้แก่ สัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือในห้องน้ำผู้สูงอายุ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรติดตามและตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะสิ่งอำนวยความสะดวกที่อาจเกิดอันตรายกับผู้สูงอายุ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พุทธพร โชว์สูงเนิน (2558) พบว่า ท่าอากาศยานดอนเมืองมีการจัดเตรียมพื้นที่ให้คนพิการนั่งพักคอย คนทั่วไป และผู้สูงอายุ โดยสิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่าอากาศยานดอนเมืองควรปรับปรุง คือ ห้องน้ำคนพิการที่ต้องเพิ่มพื้นที่สำหรับชำระล้างในกรณีที่ผู้ป่วยเพิ่งผ่าตัดมาใช้บริการ ลิฟต์สำหรับคนพิการที่ต้องเพิ่มความกว้างของพื้นที่ และสัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือ และยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของไปรยา สุพรรณพยัคฆ์ (2561) ซึ่งระบุไว้ว่า ควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงสถานที่ให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุที่มีมาตรฐานและทำให้คนพิการและผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพได้มากยิ่งขึ้น

2) รายการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ถูกออกแบบตามหลักการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล หรืออารยสถาปัตย์

ตามกลยุทธ์การพัฒนาของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้มีการนำหลักการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล หรืออารยสถาปัตย์ มาใช้ในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุตามหลักการออกแบบเพื่อทุกคนในสังคม ซึ่งสอดคล้องกับหลักการพื้นฐาน 7 ประการของการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล (Principles of Universal design) ของไดรริตน์ จารุทัศน์ (2560) ได้แก่ 1) ทุกคน สามารถใช้งานได้อย่างเท่าเทียมกัน 2) มีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนการใช้งานได้ 3) ใช้งานได้ง่าย 4) สามารถสื่อความหมายที่เข้าใจได้โดยง่าย 5) การออกแบบที่เพื่อการใช้งานที่

ผิดพลาด 6) ใช้แรงน้อย และ 7) มีขนาดและพื้นที่ที่เหมาะสมกับการเข้าถึงและการใช้งานได้อย่างไรก็ตาม แม้ว่าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกตามหลักการพื้นฐานการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล แต่ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกบางรายการยังให้บริการไม่สมบูรณ์ เมื่อมีผู้สูงอายุใช้บริการมากขึ้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจำเป็นต้องปรับปรุงและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกตลอดเวลา เพื่อให้สอดคล้องกับปริมาณของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หรือผู้สูงอายุที่มาใช้บริการเป็นครั้งแรก อาจไม่เข้าใจกระบวนการในการใช้สิ่งอำนวยความสะดวก ดังนั้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิควรมีคำแนะนำหรือควรจัดให้มีบุคลากรประจำสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจุบัน แม้ว่าปัจจุบันท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้จัดให้มีพนักงานตำแหน่ง Airport trolley ประจำบริเวณบันไดเลื่อน และทางทางเลื่อนทั้งทางขึ้นและทางลง เพื่ออำนวยความสะดวก แต่ยังไม่เพียงพอโดยสอดคล้องกับงานวิจัยของฉัฐธิดา จุมปาและเพ็ญพักตร์ ไชยบุรุษ (2561) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอย่างมาก แต่ยังขาดความรู้ในวิธีการใช้งานที่ถูกต้องและเหมาะสม ดังนั้น จึงควรกำหนดบุคลากรในการควบคุมดูแลและเอาใจใส่การบริการให้ผู้สูงอายุเข้าถึงการใช้งานที่ถูกต้อง จะเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุ

5.2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากการศึกษากฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 และจากเอกสารทางวิชาการของโครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2558 การสำรวจรายการสิ่งอำนวยความสะดวก ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 และจากการสังเกตผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปที่มาใช้บริการบริเวณอาคารจอดรถยนต์โซน 2 และโซน 3 และอาคารผู้โดยสารบริเวณชั้นใต้ดิน ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผู้วิจัยสามารถสรุปแนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานสำหรับผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และ 2) ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิควรมีแนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้เป็นไปตามกฎกระทรวงทั้ง 3 ฉบับ ควรจัดให้มีงบประมาณโดยเฉพาะในเรื่องการพัฒนา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงปริมาณของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการที่จะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น

- ทำอาภาศยานสุวรรณภูมินำหลักการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล หรือ อารยสถาปัตย์ เป็นแนวทางในวงกรออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกในทุกรายการร่วมกับ กฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทุกคนในสังคมสามารถใช้งานร่วมกันได้และเพื่อให้เป็นไปตามหลักการ พื้นฐานการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล สอดคล้องกับงานวิจัยของฐิติพงษ์ เอี่ยมสะอาดและ รัตพงษ์ สอนสุภาพ (2560) ที่ระบุว่าแนวทางการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นคือการนำหลักการ อารยสถาปัตย์มาประยุกต์ใช้ เพื่อให้ทุกคนได้เข้าถึงการบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่ทำให้ ผู้สูงอายุรู้สึกว่าตัวเองแปลกแยกจากผู้อื่น และทำอาภาศยานสุวรรณภูมิควรมีพัฒนาบุคลากรให้มี ทักษะที่มีความเหมาะสมกับการให้บริการผู้สูงอายุโดยเฉพาะ

- ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิควรมหาแนวทางการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ร่วมกันกับสายการบินต่างๆ ให้เป็นไปตามรายละเอียดของกฎกระทรวงทั้ง 3 ฉบับ

2) ข้อเสนอแนะเชิงการปฏิบัติ

- ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิควรมีจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความ ทันสมัย และปรับปรุงแก้ไขสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความชำรุดเป็นประจำ เพื่อป้องกันอันตรายที่ อาจเกิดขึ้นกับผู้สูงอายุ และจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้พอกับปริมาณผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้น

- ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิควรมีจัดหาบุคลากรประจำในบริเวณที่ผู้สูงอายุมัก เกิดปัญหาจากการใช้งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริเวณที่ผู้สูงอายุมักใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นจำนวนมาก เช่น ลิฟต์ ห้องน้ำ ที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุ สถานที่ติดต่อหรือ ประชาสัมพันธ์หรือจุดให้บริการข้อมูลในการเดินทาง ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคารและทางเชื่อมระหว่างอาคาร และสัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือ สอดคล้องกับงานวิจัยของศศิประภา พันธนาเสวี (2561) ที่ระบุว่าผู้บริหารทำอาภาศยาน สุวรรณภูมิหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพบริการอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรักษาความเป็นรูปธรรมของทำอาภาศยานเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความ พึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ทั้งเรื่องอาคารจอดรถ ป้ายบอกทางต่าง ๆ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่จะทำ

ให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการที่ชัดเจนขึ้น รวมทั้งมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานอย่างเพียงพอ เพื่อรองรับปริมาณผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาแนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานเพื่อรองรับผู้โดยสารสูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้มีการวิจัยในครั้งต่อไปดังนี้

- 1) ควรมีการศึกษาสภาพปัจจุบันในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานเพื่อรองรับผู้โดยสารสูงอายุในเขตการบิน (Airside)
- 2) ควรมีการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 3) ควรมีการวิจัยเพื่อการพัฒนา (R&D) ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการให้บริการผู้สูงอายุที่มาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอย่างต่อเนื่อง

5.4 ข้อจำกัดของการวิจัย

เนื่องจากผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลปฐมภูมิจากการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และจากการสังเกตผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ บริเวณอาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงระหว่างเดือนมกราคม-เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563 ซึ่งเป็นช่วงที่เกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 (COVID-19) ทำให้ถูกจำกัดการเข้าถึงข้อมูลบางส่วน จึงมีผลต่อขอบเขตด้านระยะเวลา และขอบเขตด้านพื้นที่ที่ไม่สามารถดำเนินการสำหรับการประมวลข้อมูลสรุปแนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

5.5 การประยุกต์ใช้ผลการวิจัย

ผลการวิจัยที่ได้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุในอนาคต และเป็นแนวทางในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ ท่าอากาศยานแห่งอื่น ๆ ต่อไป

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. กฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อคนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://web1.dep.go.th>, 2563.
- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. กฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคารสถานที่หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2555. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://web1.dep.go.th>, 2563.
- กรรณภัทร กันแก้ว. คุณภาพการบริการท่าอากาศยานจากมุมมองของผู้โดยสาร : กรณีศึกษาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. วารสารวิจัย มสอ. (2558): 83-96.
- กฤษณะ ละไล. กฤษณะทัวร์อารยสถาปัตยกรรม. กรุงเทพฯ: NextBook, 2556.
- กัณฑ์อเนก ลีแดง. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงทพสาขาหนองมน. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2554.
- กาญจน์กรรณ สุอังคะ. ระบบขนส่งสาธารณะสำหรับผู้สูงอายุในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2557.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราขสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราข, 2549.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2555.
- จิราวดี รัตนไพฑูรย์ชัย. ตลาดนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ : โอกาสใหม่ไทย เติบโตรับ AEC. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.itd.or.th/th>, 2563.
- จุฑารัตน์ แสงทอง. สังคมผู้สูงอายุ (อย่างสมบูรณ์) ภาวะสูงวัยอย่างมีคุณภาพ. *Rusamilae journal*, (2560): 6-28.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ชิตพล นุตราช. แนวทางการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย. การศึกษา
อิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย,
 2558.
- ชูเกียรติ เหมียะโก. แนวทางการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานแม่สอด. วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 2551.
- จิตติพงษ์ เอี่ยมสะอาดและรัตพงษ์ สอนสุภาพ. อารยสถาปัตย์กับความรับผิดชอบต่อสังคมของ
รถไฟฟ้ามหานคร. การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยรังสิต,
 2562.
- ณัฐมน เผ่าพันธุ์. ความพึงพอใจของผู้โดยสารสูงอายุที่มีต่อการให้บริการของท่าอากาศยาน
สุวรรณภูมิ. การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2561.
- ณัฐริดา จุมปา และเพ็ญพักตร์ ไชยบุรีชัย. สิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและปลอดภัยเพื่อ
ผู้สูงอายุและผู้พิการกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตสร้างความเสมอภาคในสังคม : กรณีศึกษา
ชุมชนชาติพันธุ์บนพื้นที่สูงจังหวัดเชียงราย. Veridian E-Journal, Silpakorn University,
 (2561): 1508-1525.
- ไตรรัตน์ จารุทัศน์. คู่มือการออกแบบเพื่อทุกคน. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2560.
- ไตรรัตน์ จารุทัศน์. คู่มือปฏิบัติวิชาชีพ การออกแบบสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก
สำหรับทุกคน (Universal Design Code of Practice). สมาคมสถาปนิกสยาม ในพระบรม
ราชูปถัมภ์, 2552.
- ถิตรีรัตน์ พิมพ์ภรณ์. การพัฒนาบุคลากรสำหรับผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว.
กรุงเทพฯ : ท้อป, 2562.
- ทิพย์วัลย์ ทองอาจ. การออกแบบเพื่อมวลชน (Universal Design). Executive Journal 2010
 (2553): 83-86.
- เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี. กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการ
หรือทุพพลภาพ และคนชรา พ.ศ. 2548. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.suratcity.go.th>,
 2563.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ธนภรณ์ จิตตินันทน์ และณัฏกานต์ กุลนาถศิริ. ถอดบทเรียนนโยบายรับมือสังคมสูงวัยจากต่างประเทศ. [ออนไลน์]. <https://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/641648>, 2563.
- ธฤติมา อัญญาพรสุข. ปัจจัยและกระบวนการตัดสินใจเลือกเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยของนักท่องเที่ยววัยสูงอายุชาวยุโรป. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2559.
- ธารณี กฤติยาดีศัย. การออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อทุกคน สำหรับศูนย์การค้าชุมชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาเอกพัฒนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ภาควิชาเคหการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2556.
- นระ คมนามูล. เทคโนโลยีการบินและกิจการท่าอากาศยาน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ บริษัท เซเว่น พรินติ้ง กรุ๊ป จำกัด, 2551.
- นวลน้อย บุญวงษ์ และนันท์ นิยมทรัพย์. การออกแบบภายในอาคารเพื่อคนพิการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.
- นันทิยา ใจเย็น. แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่ทำการในพื้นที่ของเทศบาลตำบลท่าไม้อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2557.
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน 2562. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://airportthai.co.th/main/th>, 2563.
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). รายงานประจำปี 2562. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://airportthai.co.th/main/th>, 2563.
- เบ็ญจมาศ โลหกุล. ความพึงพอใจในงานบริการของผู้รับบริการ ท่าอากาศยานระนอง. การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 7, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2559.
- ประทีป ทับอืดตานนท์. สิทธิของผู้สูงอายุในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : บริษัท กรุงสยาม พับลิชชิ่ง จำกัด, 2562.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ปิยนุช เลิศศิริ. การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ : กรณีศึกษา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2554.
- โปรดปราน เพชรสด. แนวโน้มการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ เพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุ ชุมชนบ้านจำรุง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, 2558.
- ไพบรียา สุพรรณพยัคฆ์. ความต้องการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ในที่ว่าการอำเภอ และศาลากลางจังหวัดสระบุรี. การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงาน ระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 9 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2561.
- พุทธพร โชว์สูงเนิน. การพัฒนาารูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน, สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2558.
- มติชนออนไลน์. ยุทธศาสตร์บริการขนส่งสาธารณะ สำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา https://www.matichon.co.th/publicize/news_506293, 2563.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (มจธ.). โครงการจ้างที่ปรึกษา ศึกษา สำรวจเพื่อการประเมินและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง โครงสร้างพื้นฐานการขนส่งสาธารณะเพื่อคนพิการ เด็ก และผู้สูงอายุของกระทรวงคมนาคม ระยะที่ 1. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (มจธ.), 2558.
- มหาวิทยาลัยสุรนารี. รายงานการวิจัย มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุในที่พักอาศัยและสถานที่สาธารณะ. มหาวิทยาลัยสุรนารี, 2558.
- รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, 2551.
- วรรณุช สิปปารักษ์. การพัฒนาผู้สูงอายุ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2560.

บรรณานุกรม (ต่อ)

วสวัตดี สุติญญามณี. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย กรณีศึกษา ผู้โดยสารสูงอายุ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง. การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ราชธานีวิชาการ ครั้งที่ 2 การวิจัย 4.0 เพื่อการพัฒนาประเทศสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน, 2560.

ศรีนครินทร์วิโรฒ (2557) : 70-85.

ศศิประภา พันธนาเสวี. คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร, 2561

สมชาย รุ่งศิลป์. คู่มือ อบต. เพื่อการพัฒนาคนพิการ โดยชุมชน. กรุงเทพฯ : บริษัท เบญจผล จำกัด, 2552.

สมิต สัชฌุกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สารธาร, 2543.

สารานุกรมสำหรับเยาวชนโดยพระราชประสงค์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว, ท่าอากาศยาน. [ออนไลน์], แหล่งที่มา <http://saranukromthai.or.th>, 2563.

สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม. รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2558.

สำนักงานวิชาการ สำนักงานสภาผู้แทนราษฎร. สังคมผู้สูงอายุกับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา https://library2.parliament.go.th/ejournal/content_af/2561/jul2561-1.pdf, 2563.

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดชัยนาท. พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา https://www.chainatlocal.go.th/project_detail.php?hd=11&id=1084, 2563.

สำนักงานสถิติการคลัง กระทรวงการคลัง. ข้อมูลด้านผู้สูงอายุ. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา <https://www.fpo.go.th/main/ข้อมูลด้านผู้สูงอายุ.aspx>, 2563.

บรรณานุกรม (ต่อ)

สำนักอนามัย กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. การจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ.

[ออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://env.anamai.moph.go.th/main.php?filename=firstpage>, 2563

สุชาดา ธโนภานุวัฒน์. ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้สูงอายุและคนพิการที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยว ภายใต้โครงการชุมชนต้นแบบอารยสถาปัตย์เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2562.

สุกนิรันดร์ เพชรรัตน์, รุ่งอรุณ บุญถ่าน, สานติ จินตรัตน์ และ มัตติกา บุญมา. การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ. วารสารวิศวกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัย (2557) : 70-85.

สุภกัญญา ชวนิชย์, ดร.ปริยากร มนุเสวต และกรณีภูมิ สุกฤตฤติล. การให้บริการแก่ผู้โดยสารของท่าอากาศยานในการกำกับดูแลของกรมการบินพลเรือน. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชียฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (2556): 32-39.

สุริรัตน์ เซ็นกลาง. แนวทางการพัฒนาการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุในชุมชนบางนา กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2559.

ไสว ชัยบุญเรือง. คุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2555.

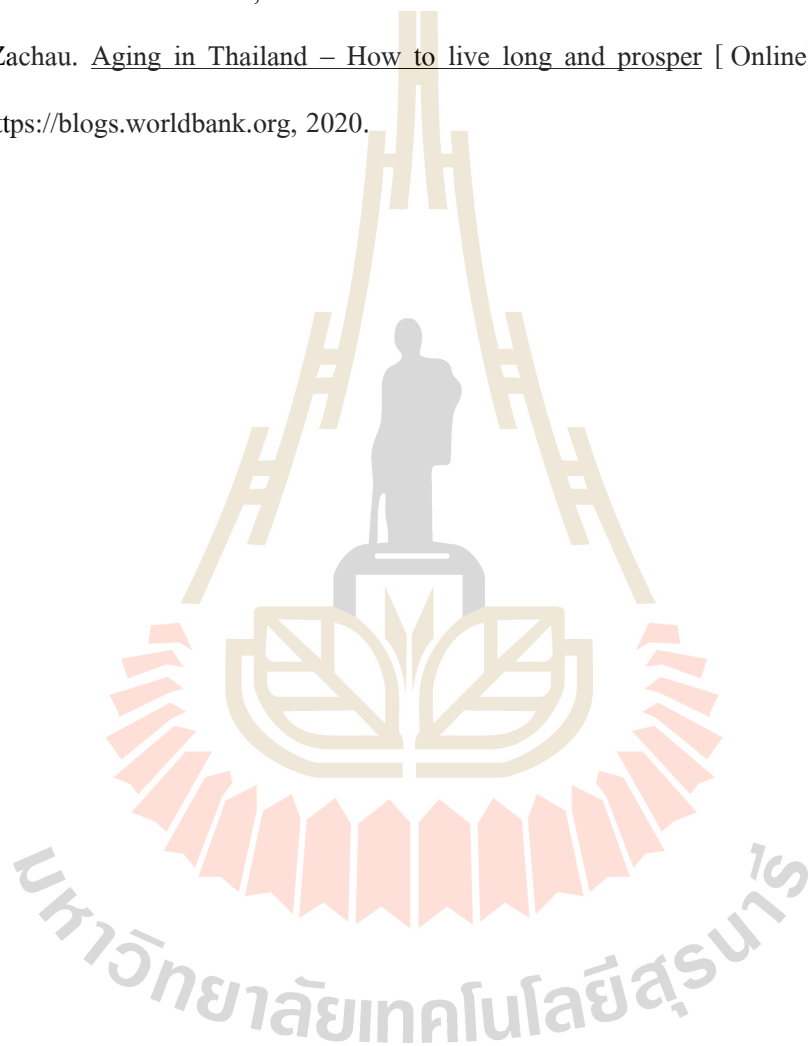
หรรษภร อธิคมวิทยา. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการทางสายตา กรณีศึกษา: อาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2555.

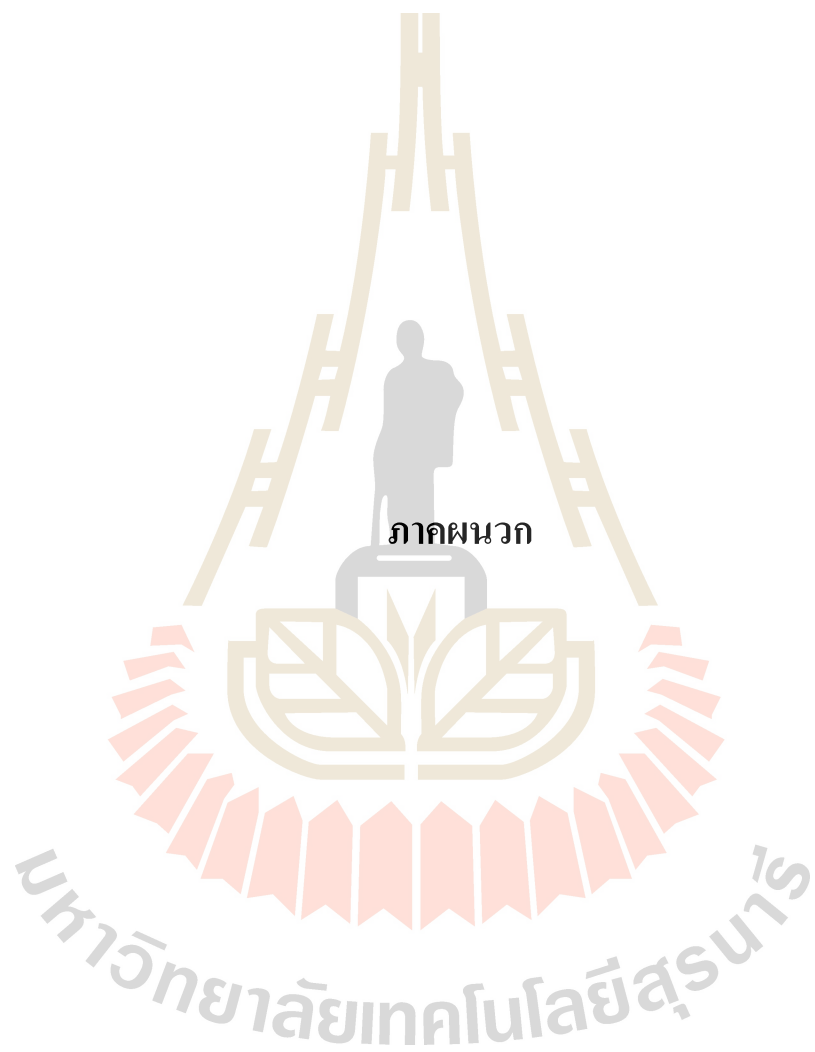
Amy Luo. What is content analysis and how can you use it in your research? [Online]. Retrieved from <https://www.scribbr.com/methodology/content-analysis>, 2563.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Redha Widarsyah. The Impact of Airport Service Quality Dimension on Overall Airport Experience and Impression. [Online]. Retrieved from <https://digitalscholarship.unlv.edu/thesesdissertations/1906>, 2020.

Ulrich Zachau. Aging in Thailand – How to live long and prosper [Online]. Retrieved from <https://blogs.worldbank.org>, 2020.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี



ภาคผนวก ก

แบบตอบรับ การขออนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวิจัย

ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี



บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
Airports of Thailand Public Company Limited

ที่ ทอท. ๙๘๗๖ /2563

๓ มิถุนายน 2563

เรื่อง การขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน ผู้อำนวยการหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สถาบันการบินพลเรือน
อ้างถึง หนังสือสถาบันการบินพลเรือน ที่ สบพ.401(6)/115 ลงวันที่ 22 พฤษภาคม 2563
สิ่งที่ส่งมาด้วย ระเบียบปฏิบัติการแจกแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการทำวิจัย
ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 1 แผ่น

ตามหนังสือที่อ้างถึง สถาบันการบินพลเรือนขออนุญาต บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) พิจารณาให้ นายอนุสรณ์ โพธิ์แก่นแก้ว นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการการบิน หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต เข้ามาทำการวิจัยเรื่อง “แนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” ดังความละเอียดทราบแล้ว นั้น

ทอท.พิจารณาแล้ว ยินดีอนุญาตให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ดำเนินการตามที่แจ้งขอได้ ณ ห้องประชุมฝ่ายการทำอากาศยาน ชั้น 3 อาคารสำนักงานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (AOB) ในวันที่ 8 มิถุนายน 2563 โดยขอให้ปฏิบัติตามระเบียบการแจกแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการทำวิจัย ณ ทสก. ตามสิ่งที่ส่งมาด้วยอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ นักศึกษาสถาบันฯ สามารถติดต่อโดยตรงที่ ส่วนบริการอาคารผู้โดยสาร ฝ่ายการทำอากาศยาน ชั้น 3 อาคาร AOB โทรศัพท์ 0 2132 9273 เพื่ออำนวยความสะดวกให้ต่อไป

อนึ่ง ทอท.พิจารณาแล้ว เห็นว่าผลการสำรวจวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้จะประโยชน์ต่อการดำเนินกิจการของ ทอท. ดังนั้น จึงขอให้สถาบันฯ ส่งสำเนาผลการวิจัยให้กับ ทอท.เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายกฤติยา ก้อนทอง)

รองผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ปฏิบัติงานแทน
กรรมการผู้อำนวยการใหญ่

ฝ่ายการทำอากาศยาน
โทรศัพท์ 0 2132 9273
โทรสาร 0 2132 9219



ภาคผนวก ข

แบบตอบรับ การนำเสนอผลงานวิจัยในการประชุมเสนอผลงาน

วิจัยระดับชาติ มสธ. ครั้งที่ 10

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี



ที่ อว 0602.14(04)/ ๒๕๖

สำนักบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๗ ตุลาคม 2563

เรื่อง ตอบรับการนำเสนอผลงานวิจัยในการประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มสธ. ครั้งที่ 10

เรียน นายอนุสรณ์ โพธิ์แก่นแก้ว

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบตอบรับการนำเสนอผลงานเพื่อยืนยันการเข้าร่วมเสนอผลงานฯ

ตามที่ท่านได้สมัครเข้าร่วมการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มสธ. ครั้งที่ 10 ในวันที่ 27 พฤศจิกายน 2563 โดยส่งผลงาน เรื่อง แนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ นั้น คณะกรรมการจัดการประชุมฯ ได้พิจารณาบทความของท่านเรียบร้อยแล้ว ขอแจ้งผลการพิจารณา ดังนี้

ผลงานของท่าน ได้รับการตอบรับให้นำเสนอผลงานทางออนไลน์ โดยใช้ Microsoft teams หมายเลขบทความของท่านคือ O-SS 034 กรุณาอ้างอิงหมายเลขบทความทุกครั้งที่ติดต่อกับคณะกรรมการฯ และโปรดดำเนินการส่งแบบตอบรับการนำเสนอผลงานเพื่อยืนยันการเข้าร่วมเสนอผลงานภายในวันที่ 12 ตุลาคม 2563 ทาง e-mail: grad.anchalee61@gmail.com เพื่อคณะกรรมการจะได้ดำเนินการจัดตารางการนำเสนอ และดำเนินการนำบทความของท่านลงในรายงานการประชุม (proceedings) ต่อไป

ทั้งนี้ท่านสามารถตรวจสอบกำหนดการประชุมได้ที่ <https://grad-research.stou.ac.th> และหากท่านต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อที่ นางอัญชลี บิดหล้า โทรศัพท์ 0 2504 7569

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วัลภา สบายยิ่ง)

ผู้อำนวยการสำนักบัณฑิตศึกษา

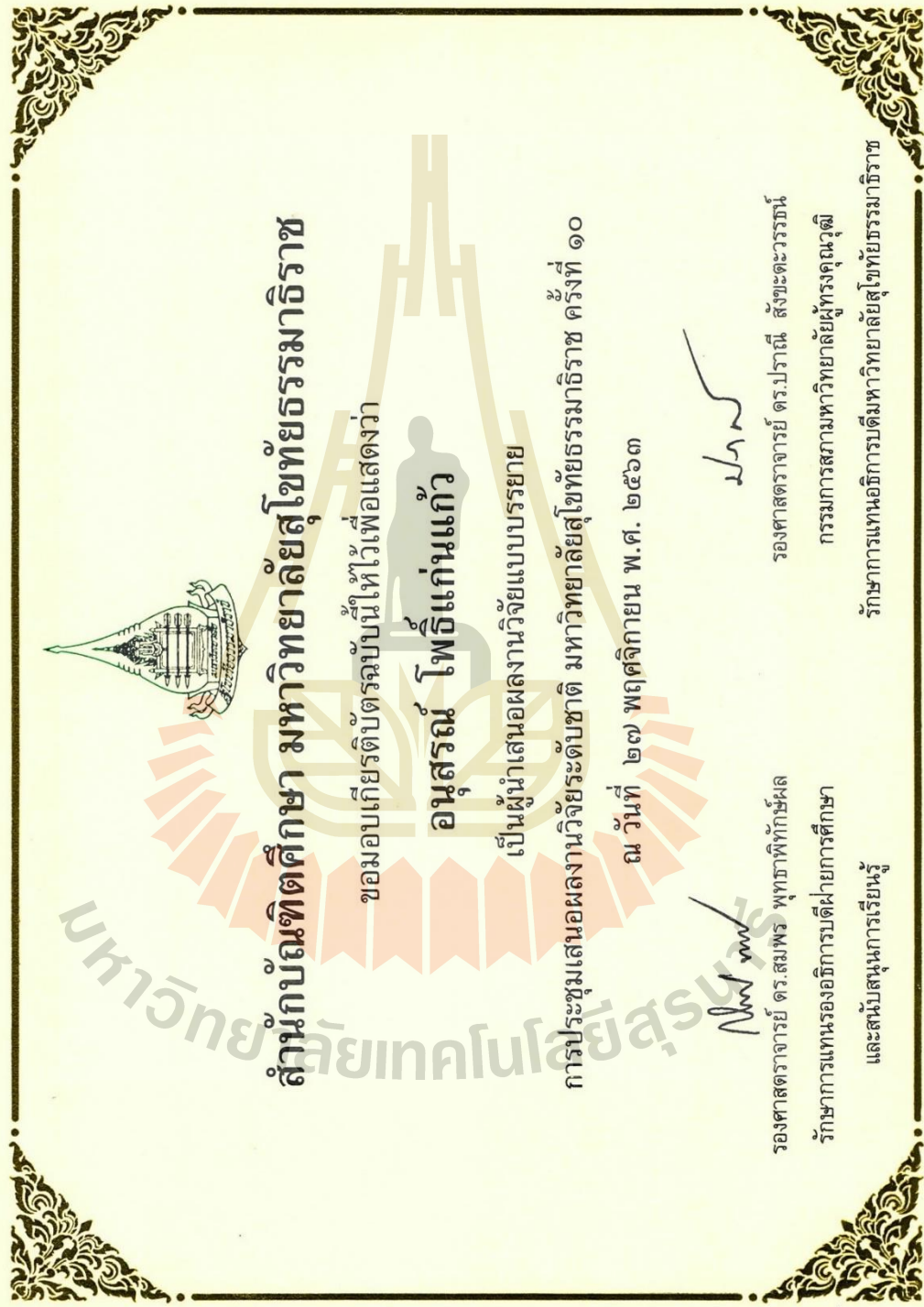
ฝ่ายส่งเสริมมาตรฐานบัณฑิตศึกษา

โทร. 0 2504 7568 - 9

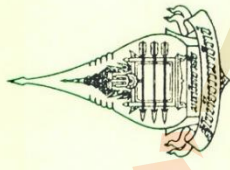
โทรสาร 0 503 4918

หมายเหตุ คำอธิบายสำหรับผู้นำเสนอแบบบรรยาย (Oral Presentation)

1. ให้นำเสนอจัดเตรียม File โดยใช้ Power Point เท่านั้น Save File ด้วย ชื่อและนามสกุล (ภาษาไทย) ของผู้นำเสนอ เช่น บทความของ นายสมชาย บุญมาก ให้ใช้ชื่อไฟล์ "สมชาย บุญมาก" และส่ง File ให้เจ้าหน้าที่ ภายในวันที่ 12 ตุลาคม 2563 ทาง e-mail: grad.anchalee61@gmail.com
2. ในวันนำเสนอขอให้ผู้นำเสนอตรวจสอบวันและเวลาที่นำเสนอผลงานได้ทาง <https://grad-research.stou.ac.th>
3. การนำเสนอแต่ละเรื่องใช้เวลา 15 นาที แบ่งเป็นการนำเสนอ 12 นาที และซักถาม 3 นาที



สำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



ขอมอบเกียรติบัตรฉบับนี้ให้เพื่อแสดงว่า

อนุสรณ์ โพธิ์แก่นแก้ว

เป็นผู้นำเสนอผลงานวิจัยแบบบรรยาย

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ ๑๐

ณ วันที่ ๒๗ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓

รองศาสตราจารย์ ดร.สมพร พุทธิพิทักษ์ผล
 รักษาการแทนรองอธิการบดีฝ่ายการศึกษา
 และสนับสนุนการเรียนรู้

รองศาสตราจารย์ ดร.ปรานี สังขะตวรรตน์
 กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ
 รักษาการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ประวัติผู้จัดทำวิทยานิพนธ์

นักศึกษา	อนุสรณ์ โพธิ์แก่นแก้ว รหัสนักศึกษา 5913200170
สาขาวิชา	การจัดการการบิน
วัน-เดือน-ปีเกิด	วันที่ 11 ธันวาคม 2522
จังหวัดที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ที่อยู่ปัจจุบัน	156/7 ซอยใหม่พิเรนทร์ ถนนอิสรภาพ แขวงวัดท่าพระ เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานคร 10600
สถานที่ทำงาน	วิทยาลัยการพัฒนและฝึกอบรมด้านการบิน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ตำแหน่ง	อาจารย์ประจำ
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาฝรั่งเศส มหาวิทยาลัยศิลปากร (2545) ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาฝรั่งเศสศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2550)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี