



การพัฒนา รูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ  
ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง

**THE FACILITATION MODELS DEVELOPMENT FOR  
DISABLED PERSONS AT DON MUEANG AIRPORT**

พุทธพร โชว์สูงเนิน  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการบิน

สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ปีการศึกษา 2558

การพัฒนารูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ  
ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการการบิน  
สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี  
ปีการศึกษา 2558

**THE FACILITATION MODELS DEVELOPMENT FOR  
DISABLED PERSONS AT DON MUEANG AIRPORT**

**PUTTHAPORN CHOWSUNGNEARN**



**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 2015**



## การพัฒนารูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง

สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นับ  
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(อ. ดร.คงศักดิ์ ชมชุม)

ประธานกรรมการ

(อ. ดร.วารารถ เต็มแก้ว)

กรรมการ

(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์)

(อ. ดร.อภิรดา นามแสง)

กรรมการ

(อ. ร.ท. ดร.ประพนธ์ จิตตะปุดตะ)

กรรมการ

(นางยศยม วงษ์สมศรี)

กรรมการ

(อ. น.ต. ดร.วิฒนา มานนท์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ

สถาบันการบินพลเรือน

(อ. น.ต. ดร.วิฒนา มานนท์)

ผู้อำนวยการ

หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต

พุทธพร โชว์สูงเนิน : การพัฒนารูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง (THE FACILITATION MODELS DEVELOPMENT FOR DISABLED PERSONS AT DON MUEANG AIRPORT)

อาจารย์ที่ปรึกษา : อ. ดร.วราภรณ์ เต็มแก้ว, 112 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพทั่วไปของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง และ (2) ศึกษาแนวทางของการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง วิธีดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย การศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลปฐมภูมิของท่าอากาศยานดอนเมือง การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมในการเข้าร่วมรับฟังการบรรยายทางวิชาการ การเข้าสัมมนาทางวิชาการ ในโครงการ ศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ การสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการตามกฎกระทรวงที่บังคับใช้ และการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และสรุปผลการวิจัยด้วยการวิเคราะห์ คำหลัก (Domain analysis) และใช้การตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation)

ผลของการวิจัยพบว่า สภาพทั่วไปของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการที่ได้รับการปรับปรุงเพื่อรองรับการใช้บริการของคนพิการ ได้แก่ (1) ประตูทางเข้า-ออกชั้น 3 ประตูสอง (2) พื้นสำหรับจอดรถเข็น (3) ทางลาด (4) ราวจับ (5) ห้องน้ำสำหรับคนพิการ (6) ลิฟต์สำหรับคนพิการ (7) ที่จอดรถสำหรับคนพิการ (8) ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ และ (9) จุดบริการข้อมูลสำหรับคนพิการ และแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการของท่าอากาศยานดอนเมือง เป็นไปตามกฎกระทรวงคมนาคมว่าด้วย กำหนดลักษณะ และจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือการบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึง และใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 ร่วมกับหลักการออกแบบอย่างอารยสถาปัตย์ (Universal design) และหลักการออกแบบบริการ (Service design) เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการแท้จริงของคนพิการ

สาขาวิชา การจัดการการบิน

ปีการศึกษา 2558

ลายมือชื่อนักศึกษา \_\_\_\_\_

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา \_\_\_\_\_

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม \_\_\_\_\_

PUTTHAPORN CHOWSUNGNEARN : THE FACILITATION MODELS DEVELOPMENT  
FOR DISABLED PERSONS AT DON MUEANG AIRPORT

THESIS ADVISOR : DR.WARAPORN TEMKAEW, Ph.D, 112 PP

This research purposed: (1) The studying the state of facilities for the disabled at Don Mueang International Airport (2) studying the development of facilities models for the disabled at Don Mueang International Airport The research methodology included: studying the primary information from Don Mueang International Airport, observing without participation in academic conference, joint the academic seminar in the project of ministry of transportation, surveying the facilities provided at Don Mueang International Airport and interviewing the sample by in-depth interviews and analysis by domain analysis and triangulation examination.

The findings of this research were as follows: The state of facilities for the disabled at Don Mueang International Airport that have been improving are (1) the entrance doors number two at the third floor (2) the space for wheelchair parked (3) the ramp (4) the grab bar (5) the toilet for disabled person (6) the elevator for disabled person (7) car parking for disabled person (8) the information signs for disabled person (9) the information point for disabled person. The facilitation models for disabled persons have been developing by the act of the Ministry of transportation combines with the universal and service design to meet the needs of disabled persons in using.

Aviation Management

Academic Year 2015

Student's Signature

Advisor's Signature

Co-Advisor's Signature

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากได้รับความช่วยเหลืออย่างยิ่ง ทั้งด้านวิชาการ และด้านการดำเนินงานวิจัย จากบุคคลและกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ดังนี้

อ. ดร.วราภรณ์ เต็มแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ อ. ดร.อภิรดา นามแสง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ให้คำแนะนำปรึกษา ช่วยแก้ปัญหาและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยมา โดยตลอด รวมทั้งช่วยตรวจทาน และแก้ไขวิทยานิพนธ์นี้จนเสร็จสมบูรณ์ อ. ร.ท. ดร.ประพนธ์ จิตตะปุตตะ ที่กรุณาให้ คำแนะนำปรึกษา รวมทั้งช่วยตรวจทาน และแก้ไขวิทยานิพนธ์นี้จนเสร็จสมบูรณ์ อ. ดร.คงศักดิ์ ชมชุม ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่ายิ่ง ในการให้เกียรติเป็นประธานการสอบ วิทยานิพนธ์จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอบพระคุณ นายเกษม วงษ์สมศรี ที่ให้ทุนสนับสนุนการวิจัย ให้คำแนะนำปรึกษา และ ช่วยแก้ปัญหาโดยตลอด ขอบพระคุณ อ.จารย์ประจำหลักสูตรการจัดการ มหาลัยเทคโนโลยี สาขาการจัดการ การบิน และคุณสุมีนา บุญส่ง หัวหน้าสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย พร้อมทีมงาน ที่ให้ คำแนะนำ ช่วยอำนวยความสะดวกและให้คำปรึกษามาโดยตลอด

ขอบคุณ เพื่อนร่วมเรียนระดับป ริญญาโท รุ่น 2 สถาบันการบินพลเรือนทุกท่าน ที่มีมิตรภาพอันดีและช่วยเหลือกันมา ขอบคุณ คุณธัญดล ไชว์สูงเนิน และคุณนาวิ อุดมประมวลที่ให้ กำลังใจมาโดยตลอด

ท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้การเลี้ยงดูอบรมและส่งเสริมการศึกษา เป็น อย่างดีตลอดมาในอดีต จนทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในชีวิต

สำหรับคุณงามความดีอันใดที่เกิดจากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้กับบิดา มารดา ซึ่งเป็นที่รักและเคารพยิ่ง ครูอาจารย์ที่เคารพทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้และถ่ายทอด ประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้วิจัย ตลอดจน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่เอื้อเฟื้อสถานที่ และข้อมูลในการใช้ศึกษาวิจัย จนทำให้ประสบความสำเร็จในชีวิต

พุทธพร ไชว์สูงเนิน

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ (ภาษาไทย)	ง
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ)	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ต
<b>บทที่</b>	
<b>1. บทนำ</b>	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	7
1.3 สมมติฐานการวิจัย	7
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	7
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
1.6 คำอธิบายศัพท์	9
<b>2. ทัศนั้วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	11
2.1 ทำอากาศยานคอนเมือง	11
2.1.1 ประวัติทำอากาศยานคอนเมือง	11
2.1.2 ข้อมูลจำเพาะ	12
2.2 ทำอากาศยานเทียบเคียง	13
2.2.1 ทำอากาศยานมิวนิค	14
2.2.2 ทำอากาศยานนาริตะ	14
2.2.3 ทำอากาศยานปักกิ่ง	14
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคนพิการ	15
2.3.1 ความหมายของคนพิการ	15
2.3.2 ประเภทของความพิการ	17
2.3.3 ข้อมูลทางด้านประชากร	18



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.4 แนวคิดการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ	19
2.5 แนวคิดการพัฒนารูปแบบของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ	22
2.6 องค์ประกอบและหลักการของการออกแบบบริการ	24
2.7 กฎหมายที่เกี่ยวกับคนพิการ	26
2.7.1 กฎหมายต่างประเทศ	26
2.7.2 กฎหมายไทย	27
2.8 นโยบายที่เกี่ยวกับคนพิการ	32
2.9 การตรวจสอบสามเส้าข้อมูลและการวิเคราะห์คำหลัก	34
2.10 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
2.10.1 งานวิจัยต่างประเทศ	35
2.10.2 งานวิจัยประเทศไทย	37
2.11 กรอบแนวคิดการวิจัย	42
<b>3. วิธีการดำเนินการวิจัย</b>	<b>43</b>
3.1 วิธีวิจัย	43
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	46
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	48
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	49
<b>4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>50</b>
4.1 การรายงานผลการวิจัย	51
4.1.1 สภาพทั่วไปของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง	51
4.1.2 แนวทางของการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง	60
<b>5. สรุปและอภิปรายผล</b>	<b>75</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย	75
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	90
5.2.1 สภาพทั่วไปของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ทดม.	90

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.2.2 แนวทางของการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ทคม.	93
5.3 ข้อจำกัดของการวิจัย	99
5.4 การประยุกต์ผลการวิจัย	100
5.5 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยต่อไป	100
บรรณานุกรม	101
ภาคผนวก	106
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์เชิงลึก	107
ภาคผนวก ข รายละเอียดดิจิทัลไฟล์	111
ประวัติผู้จัดทำวิทยานิพนธ์	112



## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	สถิติข้อมูลคนพิการที่มีบัตรประจำตัวคนพิการจำแนกตามภูมิภาค และเพศตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2537 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2558	3
4.1	รายการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ อาคารระหว่างประเทศ อาคาร 1 ท่าอากาศยานดอนเมือง ประจำปีงบประมาณ 2558	58



## สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	42
3.1 สรุปขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	45
4.1 โครงสร้างหน่วยงานที่ทำงานเกี่ยวกับงานสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.)	52
4.2 การบรรยายเรื่อง สนามบินกับการให้บริการแก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพและ คนชรา โดยคุณวรรณ สุวรรณปรีชา วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2558 ณ โรงแรม โนโวเทล สุวรรณภูมิ	57
4.3 งานสัมมนาเชิงวิชาการของสำนักนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) สังกัดกระทรวงคมนาคม ระหว่างวันที่ 5 มกราคมถึงวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2558	60
4.4 การเข้าร่วมงานสัมมนาเชิงวิชาการของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่ง และจราจร (สนข.) ระหว่างวันที่ 5 มกราคมถึงวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2558 ของ ผู้วิจัยและผู้บริหารท่าอากาศยานดอนเมือง	61
4.5 หัวข้อการประชุมสัมมนาครั้งที่ 1 เพื่อประชาสัมพันธ์และรับฟังความคิดเห็น โครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการ บริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ	62
4.6 การสัมมนาครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน พ.ศ. 2558 เวลา 08.30-12.15 น. ณ ห้องประชุม 201 ชั้น 2 อาคาร สนข. กรุงเทพฯ	63
4.7 การใช้บริการของผู้โดยสารทุพพลภาพในบริเวณพื้นที่นอกเขตหวงห้าม อาคารระหว่างประเทศ อาคาร 1 วันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2558 ในช่วงเวลา 11.35-14.00 น. ณ เคาน์เตอร์ของสายการบินนกแอร์	67
4.8 การใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุในบริเวณพื้นที่นอกเขตหวงห้าม อาคาร ระหว่างประเทศ อาคาร 1 วันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2558 ในช่วงเวลา 11.35- 14.00 น. ณ เคาน์เตอร์ของสายการบินนกแอร์	68

## สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
4.9 การใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุในบริเวณพื้นที่นอกเขตหวงห้าม อาคารระหว่างประเทศ อาคาร 1 วันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2558 ในช่วงเวลา 11.35-14.00 น. ณ เคาน์เตอร์ของสายการบินไทยสมายด์	69
4.10 เคาน์เตอร์สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษเรียกว่า Nok-priority เคาน์เตอร์ที่ 6K และพนักงานบริการขึ้นรถเข็นคนพิการของสายการบินนกแอร์	70
4.11 การประชาสัมพันธ์บริการรถเข็นคนพิการสำหรับผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษบนเว็บไซต์ของสายการบินนกแอร์	71
5.1 รายการเปรียบเทียบสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการที่มีอยู่ ณ อาคาร 1 ท่าอากาศยานดอนเมืองกับรายการแนบท้ายกฎกระทรวงฯ ข้อ 16 วรรคสอง	76
5.2 อาณาบริเวณพื้นที่นอกเขตหวงห้าม อาคาร 1	77
5.3 ประตูสำหรับคนพิการ ชั้น 3 ประตูที่ 2	78
5.4 ทางลาดสำหรับคนพิการ	78
5.5 ป้ายกล่องไฟติดสัญลักษณ์คนพิการเพื่อแสดงพื้นที่ให้ออกรถสำหรับคนพิการ ชั้น 3 ด้านหน้าของประตู 2	79
5.6 จุดบริการให้ข้อมูลในการเดินทางสำหรับคนพิการ ชั้น 3	80
5.7 พื้นที่สำหรับออกรถคนพิการของสายการบินไทยสมายด์	80
5.8 ลิฟต์สำหรับคนพิการ	81
5.9 อาณาบริเวณพื้นที่เขตหวงห้าม	82
5.10 ราวจับ บริเวณเคาน์เตอร์ตรวจหนังสือเดินทางขาออก (เมื่อมองเข้าไปที่เคาน์เตอร์)	83
5.11 ราวจับ บริเวณเคาน์เตอร์ตรวจหนังสือเดินทางขาออก (เมื่อมองด้านหลังเคาน์เตอร์)	83
5.12 ห้องน้ำสำหรับคนพิการ	84
5.13 ภาพลิฟต์แก้วสำหรับคนพิการ ในพื้นที่เขตหวงห้าม	84
5.14 เคาน์เตอร์ตรวจหนังสือเดินทางขาออก	85
5.15 ช่องทางเข้าจุดตรวจค้น บริเวณพื้นที่เขตหวงห้าม	85

## สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
5.16	86
5.17	87
5.18	87
5.19	88
5.20	88
5.21	96



## คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

ทล.	กรมทางหลวง
ทช.	กรมทางหลวงชนบท
ขบ.	กรมการขนส่งทางบก
จท.	กรมเจ้าท่า
บพ.	กรมการบินพลเรือน
สปลค.	สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม
สนข.	สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและการจราจร
รฟท.	การรถไฟแห่งประเทศไทย
กทท.	การทำเรือแห่งประเทศไทย
กทพ.	การทางพิเศษแห่งประเทศไทย
รฟม.	การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย
ขสมก.	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
สพพ.	สถาบันการบินพลเรือน
บขส.	บริษัท ขนส่ง จำกัด
ทอท.	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
ทดม.	ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง
ทสภ.	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
สงมท.	สายงานมาตรฐานท่าอากาศยานและการบิน
ฝมก.	ฝ่ายมาตรฐานการบริการท่าอากาศยานและการบิน
ปร.	สายปฏิบัติการและบำรุงรักษา
ฝปร.	ฝ่ายบำรุงรักษา
ฝทอ.	ฝ่ายการทำอากาศยาน

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

จากพระราชดำรัสในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวพระราชทานแก่คณะกรรมการมูลนิธิอนุเคราะห์คนพิการในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี ณ พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน เมื่อวันที่ 22 มีนาคม พ.ศ. 2517 (สุทิน ลีปิยะชาติ, 2556) ความว่า “งานช่วยเหลือคนพิการนี้ ก็มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะว่าผู้พิการ ไม่ได้อยากจะเป็นผู้พิการและอยากช่วยเหลือตัวเอง ถ้าเราไม่ช่วยเขาให้สามารถที่ปฏิบัติงานอะไร เพื่อชีวิตและเศรษฐกิจของครอบครัวจะทำให้เกิดสิ่งที่หนักในครอบครัวหนักแก่ส่วนรวม ฉะนั้น นโยบายที่จะทำก็คือ ช่วยเขาให้ช่วยเหลือตัวเองได้ เพื่อจะทำให้เขาสามารถเป็นประโยชน์ต่อสังคม ” นำมาสู่การพัฒนางานสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ให้สอดคล้องต่อความต้องการ ของกลุ่มคนพิการ ในการใช้บริการ และยังคง เหมาะสม กับรูปแบบการดำเนิน งานด้านกิจการการบินของ ท่าอากาศยานที่เป็นไปตามกฎระเบียบสากล การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกฯ ดังกล่าวยังเป็นประโยชน์อย่างมากในวงกว้างต่อผู้สูงอายุ เด็กเล็ก สตรีมีครรภ์ และประชาชนทั่วไป

สำหรับ ระยะแรกของการพัฒนา (กาญจนา ชื่นสกุล , 2558) รูปแบบของสถาปัตยกรรมมาตรฐานและประเภทของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ จะมีการพัฒนาอ้างอิงตามแนวทางกฎกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วย สิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา พ.ศ. 2548 ภายใต้พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 โดยกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอาคารสถานที่ในเรื่องต่าง ๆ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตาม แต่เนื่องจาก สิ่งอำนวยความสะดวก ที่ถูกระบุให้มีตามกฎกระทรวงมหาดไทย ยังมีความ ไม่สอดคล้อง กับรูปแบบการดำเนินกิจการด้าน การบินระหว่างประเทศของท่าอากาศยาน และ ไม่สามารถตอบสนองต่อ การดำเนินชีวิตของคนพิการที่มาใช้บริการ ได้ เนื่องจากเวลาที่คนพิการต้องใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิ ลิฟต์ ทางลาด ฯ พนักงานสายการบินที่มาอำนวยความสะดวกให้คนพิการใช้วิธีแยกคนพิการออกจากญาติหรือเพื่อน ๆ ที่ร่วมเดินทางด้วยกัน เพื่อไปใช้บริการดังกล่าว เพราะ สิ่งอำนวยความสะดวกนั้น ๆ ถูกสร้างขึ้นมาเฉพาะผู้ให้บริการที่เป็นคนพิการเท่านั้น



จนกระทั่ง เมื่อมีการเรียกร้องเรื่องสิทธิของผู้พิการทั่วโลกเพิ่มมากขึ้น (ฐิติกันต์ นิยมอดุลย์, 2553) และแนวความคิดการดำรงชีวิตอย่างอิสระของคนพิการ (นลินี เรื่องฤทธิศักดิ์, 2555) เป็นที่ยอมรับในกลุ่มคนพิการเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน องค์การสหประชาชาติ หรือ United Nation (UN) (สุกัญญา บุญคง, 2551) จึงได้จัดการประชุมร่วมกันในประเทศสมาชิกเพื่อหาทางออกให้แก่คนพิการและคนปกติทั่วไปได้ใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันอย่างเสมอภาคและมีความเท่าเทียมกัน โดยให้แต่ละประเทศสมาชิกเข้าให้สัตยาบันในอนุสัญญา ว่าด้วย สิทธิคนพิการ ซึ่งประเทศไทยในฐานะประเทศสมาชิกได้ให้สัตยาบันอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการเมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม พ.ศ. 2551 และมีผลเริ่มบังคับใช้เมื่อวันที่ 28 สิงหาคม พ.ศ. 2551 โดยมีเนื้อหาสาระสำคัญ คือ เพื่อเป็นการส่งเสริม คุ้มครอง และประกันให้คนพิการมีความสามารถในการเข้าถึงสิทธิพื้นฐานอย่างเต็มที่เท่าเทียมบุคคลทั่วไป ขจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการทุกรูปแบบ จากนั้นกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ (พค.) ในฐานะหน่วยงานรับผิดชอบหลักซึ่งเป็นกระทรวงที่ดูแลสิทธิของคนพิการหรือทุพพลภาพได้ประสานงานการดำเนินงานกับภาคส่วนต่าง ๆ ตามอนุสัญญาฯ เพื่อจัดทำรายงานประเทศภายใต้อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2551-2553) ตามข้อ 35 ของอนุสัญญา เพื่อส่งไปยังองค์การสหประชาชาติ ตั้งแต่วันที่ 3 ธันวาคม พ.ศ. 2555 และกำหนดให้จัดทำรายงานประเทศฉบับต่อไปอย่างน้อยทุก ๆ 4 ปี

หลังจากนั้น ได้มีการออกกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ว่าด้วย กำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคาร สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2555 ภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 เพื่อเป็นแนวทางแก่บริษัท ร้านค้า อาคารสาธารณะต่าง ๆ ได้ใช้ในการพัฒนาปรับปรุง สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ตลอดจนเข้าถึงความต้องการของคนพิการในการดำรงชีวิตอย่างแท้จริง ซึ่งท่าอากาศยานดอนเมืองได้เปลี่ยนมาใช้แนวทาง ตามกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการด้วยเช่นกัน โดยรายงานประเทศฉบับที่หนึ่ง (พ.ศ. 2551-2553) (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2558) ได้ระบุเนื้อหาในส่วนของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ไว้ในส่วนที่ 2 ของเอกสาร โดยตรงของอนุสัญญา ข้อ 9 ความสามารถในการเข้าถึง ข้อที่ 147 (12) มีเนื้อความว่า “บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ดำเนินการปรับแบบ การติดตั้งป้ายต่าง ๆ หรือการก่อสร้าง ร้างเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับ โครงสร้างของอาคารและตัวพื้นที่ เพื่อปรับปรุงแก้ไข สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการที่ท่าอากาศยานแต่ละแห่ง ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้แต่งตั้ง

คณะทำงานโดยมีองค์กรคนพิการสภาวิชาชีพทางวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมร่วมเป็นคณะทำงานด้วย” แต่ก็ยังประสบปัญหาในการพัฒนาที่ไม่สอดคล้องกับลักษณะของการดำเนินงานด้านการบินของท่าอากาศยานที่อยู่ภายใต้การตรวจสอบขององค์การบินระหว่างประเทศหลายหน่วยงาน และกรมการบินพลเรือนในเรื่องของมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกฯ ที่เป็นสากล

ในเวลาต่อมา การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ท่าอากาศยานดอนเมือง ได้มีการเปลี่ยนแปลงแนวทางอีกครั้งเนื่องจากการประมาณการเพิ่มขึ้นของ จำนวนคนพิการ (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ , 2558) โดยข้อมูลประมวลผลจากฐานข้อมูลทะเบียนกลางคนพิการ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ณ วันที่ 1 เดือนตุลาคม พ.ศ. 2558 โดยระบุว่า ประเทศไทยมีจำนวนคนพิการทั้งหมดโดยประมาณมากถึง 1,683,664 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ของประชากรไทยทั้งหมด ดังแสดงในตารางที่ 1.1

**ตารางที่ 1.1** สถิติข้อมูลคนพิการที่มีบัตรประจำตัวคนพิการจำแนกตามภูมิภาค และเพศตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2537 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2558

ภาค	จำนวน (ราย)		
	ชาย	หญิง	รวม
กรุงเทพมหานคร	38,968	31,232	70,200
ภูมิภาค	908,326	775,338	1,683,664
<b>รวม</b>	<b>947,294</b>	<b>806,570</b>	<b>1,753,864</b>
<b>ภูมิภาคประกอบด้วย</b>			
ภาคกลางและภาคตะวันออก	199,035	163,913	362,948
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	362,968	321,155	684,123
ภาคใต้	109,600	87,232	196,832
ภาคเหนือ	218,882	190,037	408,919
ไม่ระบุ	17,841	13,001	30,842
<b>รวม (ภูมิภาค)</b>	<b>980,326</b>	<b>775,338</b>	<b>1,683,664</b>

**ที่มา** ข้อมูลประมวลผลจากฐานข้อมูลทะเบียนกลางคนพิการ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2558

รัฐบาลจึงได้กำหนดให้มีการเตรียมความพร้อม ในสังคมไทย จากการแถลงนโยบาย หนึ่งของ อดีตคณะรัฐบาล นางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร ที่ตระหนักถึงคนพิการเมื่อวันที่ 23 สิงหาคม พ.ศ. 2554 ในข้อ 4.5.5 ที่ว่า “ด้วยการสนับสนุนการเสริมสร้างให้ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาสมีคุณภาพชีวิตที่ดี ด้วยการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะต่าง ๆ สำหรับรองรับคนพิการ พัฒนาบริการสุขภาพ อนามัย ให้การสงเคราะห์ จัดการศึกษา จัดสวัสดิการ รวมถึงหาอาชีพให้แก่ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ หรือทุพพลภาพ” คณะรัฐมนตรีจึงมีความเห็นชอบและตระหนักร่วมกันว่า การสนับสนุนมาตรการ ผลักดันการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้คนพิการและทุกคนในสังคมเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ เป็นภารกิจสำคัญที่ส่วนราชการต้องร่วมมือกันขับเคลื่อน

ดังนั้น รัฐบาลจึงจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือของ 21 หน่วยงานภาครัฐ (กรมส่งเสริม และพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ , 2556) อันได้แก่ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของ มนุษย์ กับสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงกลาโหม กระทรวงการคลัง กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงคมนาคม กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสาร กระทรวง พลังงาน กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงยุติธรรม กระทรวงแรงงาน กระทรวง วัฒนธรรม กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงอุตสาหกรรม และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ณ เมื่อวันที่ 14 เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2556 รวม 21 ฉบับ เพื่อร่วมมือกันจัดให้มีอุปกรณ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ บริการขนส่ง หรือบริการสาธารณะอื่น และคุ้มครองสิทธิให้ครบถ้วนตามที่กฎหมาย กำหนด สำหรับคนพิการและทุกคนในสังคมเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้พร้อมรับประชาคมอาเซียน พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ .ศ. 2550 ที่ถูกตราขึ้นไว้ ก่อนนั้นได้ถูก นำมาเป็นต้นแบบของ กฎกระทรวงคมนาคมว่าด้วย กำหนดลักษณะ และจัดให้มีอุปกรณสิ่งอำนวยความสะดวก หรือการบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการ สามารถเข้าถึง และใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 โดย นายชัชชาติ สิทธิพันธุ์ อดีตรัฐมนตรีว่าการ กระทรวงคมนาคมในขณะนั้น ได้มีนโยบายสานต่อด้วยโครงการ (Pilot project) เป็นโครงการ นำร่องเพื่อผลักดันให้หน่วยงานที่สังกัดขึ้นกับกระทรวงคมนาคมได้ปรับปรุงและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการให้ได้รับความเท่าเทียมกันในการใช้บริการเดินทางขนส่งสาธารณะของ หน่วยงานภาคขนส่ง เพื่อให้การขับเคลื่อนเป็นไปตามนโยบายของกระทรวงคมนาคม

การจัดตั้งคณะกรรมการประสานงาน และพิจารณาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ในโครงการพื้นฐาน และระบบขนส่งมวลชน ซึ่งมีปลัดกระทรวงฯ เป็นประธานฯ และมีสำนักงาน นโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) เป็นเลขานุการฯ ซึ่งต่อมาได้รับมอบหมายให้เป็น

เจ้าของเรื่องในการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ด้านคนพิการ ได้มีการจัดการประชุมสัมมนา โครงการพัฒนาประสิทธิภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการและผู้สูงอายุของสถานที่ ในภาคการขนส่งสาธารณะ เพื่อหารือร่วมกันในเรื่องแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อ คนพิการให้มีประสิทธิภาพและขยายต่อไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ค่ะ อดี โดย ท่าอากาศยานดอนเมือง ได้รับการคัดเลือกให้เป็นหนึ่งในห้าของสถานที่ต้นแบบดังกล่าว ทำให้ต้องมีการปรับแนวทางการ พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการให้สอดคล้องกับลักษณะของกิจการด้านการบินของ ท่าอากาศยานตามกฎกระทรวงคมนาคม อาทิ ในหมวดข้อที่ 3 (บริการขนส่ง ) ข้อ 16 ระบุว่า “ท่าอากาศยานให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึง และใช้ ประโยชน์ได้” และใน (16)-(18) ระบุถึง คู่มือการให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการ คู่มือแปลภาษา หรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ใช้สื่อสารกับคนพิ ก ร การฝึกอบรม และคุณสมบัติ เจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยาน เป็นต้น

ท่าอากาศยานดอนเมือง (ชื่อเดิมคือ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ) (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2558) หรือที่รู้จักกันโดยทั่วไปว่า สนามบินดอนเมือง เปิดดำเนินการครั้งแรกเมื่อวันที่ 27 มีนาคม พ .ศ. 2547 ต่อมากองทัพอากาศได้จัดตั้งกองการบินพลเรือนขึ้นในปี พ .ศ. 2483 เพื่อดำเนินงานเกี่ยวกับการบินระหว่างประเทศ และยกฐานะขึ้นเป็นกรมการบินพลเรือนในปี พ.ศ. 2491 นั้น กรมการบินพลเรือนจึงได้เข้ามาดำเนินการปรับปรุงสนามบินดอนเมืองเพื่อให้เป็น ท่าอากาศยานสากล เรียกชื่อว่า ท่าอากาศยานดอนเมือง (อังกฤษ: Don Mueang Airport) ภายหลังได้ เปลี่ยนชื่อเป็น ท่าอากาศยานกรุงเทพ หรือ ทอท . (อังกฤษ: Bangkok Airport และเปลี่ยนเป็น Bangkok International Airport) ในวันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2498 การเกิดขึ้นของการท่าอากาศยาน แห่งประเทศไทย (ทอท.) ในวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2522 (ปัจจุบันคือ บริษัท ท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) หลังการแปรรูปเป็นรัฐวิสาหกิจ ) เป็นผลให้ ท่าอากาศยานดอนเมือง ที่เดิม สังกัดกับ กรมการบินพลเรือน กองทัพอากาศ ได้รับการโอนย้ายมาสังกัดกับ ทอท . กระทรวงคมนาคม แทน จนกระทั่งเมื่อวันที่ 29 กันยายน พ.ศ. 2549 วันเดียวกับที่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เปิดใช้งาน ท่าอากาศยานดอนเมือง ถูกเปลี่ยนบทบาทให้เป็นสถานที่ซ่อมเครื่องบิน สถานที่ ฝึกบิน และสถานที่สำหรับจอดเครื่องบินส่วนตัวของบุคคลสำคัญ (เปลี่ยนชื่อจาก Bangkok International Airport เป็น Don Mueang Airport ดั้งเดิม) แต่หลังจากเกิดเหตุประสบอุทกภัยครั้งใหญ่ เมื่อปลายปี พ.ศ. 2554 คณะรัฐมนตรีในรัฐบาล นางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร ได้มีนโยบาย ให้ความเห็นชอบ ปรับเปลี่ยนบทบาทของท่าอากาศยานดอนเมืองมาเป็นท่าอากาศยานรองรับสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Carriers : LCCs) และ/หรือ เส้นทางบินในประเทศและระหว่างประเทศแบบจุดต่อจุด

(Point to point) บนหลักการของความสมัครใจของสายการบิน จากนั้นในวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2555 ท่าอากาศยานดอนเมือง ได้กลับมาเปิดให้บริการในฐานะสนามบินนานาชาติแห่งที่สองอีกครั้ง

นับตั้งแต่ ท่าอากาศยานดอนเมือง ได้กลับมาให้บริการเที่ยวบินแบบประจำ (Scheduled flight) เที่ยวบินในประเทศอีกครั้ง พบว่า ท่าอากาศยานดอนเมือง มีจำนวนผู้โดยสารรวม 19.3 ล้านคนต่อปี แบ่งเป็นผู้โดยสารต่างประเทศ 5.3 ล้านคนและภายในประเทศ 14 ล้านคน ตามลำดับ ผู้ใช้บริการที่มีความต้องการเป็นพิเศษอย่างคนพิการก็มาใช้บริการต่าง ๆ ภายในท่าอากาศยานมากขึ้นตามไปด้วย ผู้โดยสารส่วนใหญ่ใช้บริการ ท่าอากาศยาน เฉลี่ยมากกว่า 3 ครั้งต่อปี และนิยมเดินทางมายังท่าอากาศยานโดยระบบขนส่งสาธารณะ โดยวัตถุประสงค์ของการเดินทางมีทั้งไปเยี่ยมญาติที่ต่างจังหวัด เดินทางเพื่อไปแข่งขันกีฬาคนพิการ เดินทางไปกลับเพื่อรักษาโรค และเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว เพราะการเดินทางด้วยเครื่องบินมีประโยชน์ด้านประหยัดเวลา สะดวกสบาย และไม่ทำให้คนพิการเหนื่อยล้าจากการเดินทางมากเท่ากับการเดินทางรูปแบบอื่น

ดังนั้น สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนกลุ่มนี้จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาให้รองรับการใช้บริการ เข้าถึงความต้องการของคนพิการ ในการใช้ชีวิตประจำวัน และสอดคล้องไปกับ ลักษณะของการดำเนินงานด้านการบินของท่าอากาศยาน ที่แตกต่างไปจากการดำเนินงานของสถานที่อื่น ในภาคการขนส่งสาธารณะด้วยกัน กล่าวคือ ท่าอากาศยานมีการดำเนินงานภายใต้กฎระเบียบสากล ที่มุ่งเน้นถึงความปลอดภัย เป็นหลักโดยมีองค์กรการบินระหว่างประเทศ อย่างเช่น องค์กรการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) สภามาคมท่าอากาศยาน (ACI) และกรมการบินพลเรือน ตรวจสอบมาตรฐาน ความปลอดภัย ด้านการบินและสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นประจำ กอปรกับปัจจัยข้างต้นที่กล่าวมาก็มีส่วนช่วยเร่งให้รูปแบบการพัฒนาให้สอดคล้องกับปัญหาดังกล่าว อันเป็นประเด็นที่ท้าทายความสามารถของท่าอากาศยาน และตรงกับวัตถุประสงค์ของ ผู้วิจัยครั้งนี้ที่ต้องการศึกษา แนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ในฐานะที่ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง (ทดม.) เป็นท่าอากาศยานสากลภายใต้การกำกับดูแลของบริษัท ท่าอากาศยาน ไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) สังกัดกระทรวงคมนาคม ในเรื่องของแนวทางในการพัฒนารูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมเพื่อรองรับทั้งความต้องการการใช้บริการของคนพิการ และ สอดคล้องต่อ กิจการการดำเนินงานด้านการบินของท่าอากาศยาน ตามกฎกระทรวงคมนาคมดังกล่าวอันจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการเป็นท่าอากาศยานสาธารณะต้นแบบต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง
- 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง
- 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการให้ สอดคล้องต่อความต้องการที่แท้จริงของคนพิการตามมาตรฐานสากล

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

- 1) แนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการมีการพัฒนาที่ ไม่สามารถเข้าถึงความต้องการของคนพิการได้อย่างแท้จริง
- 2) อุปสรรคสำคัญของการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ มาจาก รูปแบบของตัวอาคารที่มีโครงสร้างเก่าแก่ และ การที่วิศวกรหรือ สถาปนิก ของท่าอากาศยานขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการออกแบบรูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างอารยสถาปัตย์
- 3) การอนุมัติงบประมาณในการพัฒนามีความล่าช้าส่งผลกระทบต่อความคล่องตัวในการทำงานของท่าอากาศยานไม่มีประสิทธิภาพ

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การทำวิจัยแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง มีการกำหนดขอบเขตของการทำวิจัยไว้ดังนี้

### 1.4.1 ขอบเขตพื้นที่การวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้พื้นที่ สํารวจสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการใน 4 พื้นที่ของอาคารระหว่างประเทศอาคาร 1 ท่าอากาศยานดอนเมือง ได้แก่ 1) พื้นที่นอกเขตหวงห้าม 2) พื้นที่เขตหวงห้าม 3) พื้นที่เชิงพาณิชย์ และ 4) ลานจอดรถ ตามรายการของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานที่ระบุไว้ใน กฎกระทรวงคมนาคมว่าด้วย กำหนดลักษณะ และจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือการบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึง และใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556

### 1.4.2 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัย

- 1) ประชากรการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มประชากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเก็บข้อมูล ประกอบด้วย 4 กลุ่ม ได้แก่



- ผู้บริหารของ ท่าอากาศยานดอนเมือง
- ผู้เชี่ยวชาญ วิศวกร หรือ สถาปนิกที่เกี่ยวกับงานพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวกเพื่อคนพิการ

- ตัวแทนนักวิชาการที่ดูแลเรื่องคนพิการ
- ตัวแทนคนพิการ ที่เข้าร่วมในงานสัมมนา

2) กลุ่มตัวอย่างการวิจัย สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Specification sampling) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- ผู้บริหาร ท่าอากาศยานดอนเมือง เป็นผู้บริหารที่ดำรงตำแหน่งในปัจจุบันประมาณ 2559 และประจำอยู่ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 4 คน
- ผู้เชี่ยวชาญ วิศวกร หรือสถาปนิกที่ทำงานเกี่ยวข้องกับงานพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ จำนวน 1 คน
- ตัวแทนนักวิชาการที่ดูแลเรื่องคนพิการ จำนวน 1 คน
- ตัวแทนคนพิการ ที่เข้าร่วมในงานสัมมนา จำนวน 5 คน

**1.4.3 ขอบเขตเนื้อหาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้** ได้แก่ แนวทางที่ ท่าอากาศยาน ดอนเมือง ใช้ในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ตามรายการของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ที่ระบุไว้ใน กฎกระทรวงคมนาคมว่าด้วย กำหนดลักษณะ และจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือการบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึง และใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 ร่วมกับแนวความคิดตามหลักการออกแบบอารยสถาปัตยกรรม (Universal design) เพื่อให้เหมาะสมกับการดำเนินงานกิจการการบินและการพัฒนารูปแบบการบริการคนพิการที่มาใช้บริการ ณ ท่าอากาศยาน ดอนเมืองตามหลักการออกแบบบริการ (Service design) เพื่อเข้าถึงความต้องการของคนพิการอย่างแท้จริง

**1.4.4 ขอบเขตระยะเวลาในการศึกษา** ผู้วิจัยเริ่มเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2558 และเริ่มสัมภาษณ์ตั้งแต่เดือนตุลาคมถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2558

**1.4.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้** ได้แก่

1) รายการของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานที่ระบุไว้ในกฎกระทรวงคมนาคม ว่าด้วย กำหนดลักษณะ และจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือการบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึง และใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556

- 2) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth interview)
- 3) แบบบันทึกสังเกตการณ์ไม่มีส่วนร่วม (Non-participant observation form)

#### 4) เครื่องอัดเสียงบันทึกภาพเคลื่อนไหวและภาพนิ่ง (Tape record)

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ได้ข้อมูล รูปแบบ แนวทางของการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อ คนพิการ ณ ทำอากาศยานดอนเมือง ที่มีความสอดคล้องกับกฎกระทรวงคมนาคม ว่าด้วย กำหนดลักษณะ หรือ การจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 และเป็นไปตามมาตรฐานสากล
- 2) ได้ต้นแบบรูปแบบแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ และ ผู้ใช้บริการทั่วไปสำหรับทำอากาศยานในประเทศไทย

### 1.6 คำอธิบายศัพท์

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง เครื่องมือ หรือ อุปกรณ์ ที่ก่อสร้างหรือติดตั้งตามสถานที่ต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกอาคาร รวมถึงบ้านเรือน เพื่อช วยสนับสนุนให้ทุกคนในสังคมสามารถดำเนินชีวิตด้วยความสะดวกสบาย ทั้งยังเสริมสร้างความปลอดภัยให้แก่ผู้ให้บริการ

ในงานวิจัยนี้ สิ่ง อำนวยความสะดวก จะหมายถึงเครื่อง มือหรืออุปกรณ์ที่ก่อสร้างหรือติดตั้งตามสถานที่ต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก อาคารระหว่างประเทศ อาคาร 1 ทำอากาศยานดอนเมือง เท่านั้น

บริการ หมายความว่า การปฏิบัติ การดูแล การให้ความช่วยเหลือ หรือการให้ความสะดวก เพื่อให้คนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้บนพื้นฐานของความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภทโดยไม่เก็บค่าใช้จ่ายในการให้บริการนั้น

สถานที่ หมายความว่า พื้นที่หรืออาณาบริเวณโดยรอบของ อาคารระหว่างประเทศ อาคาร 1 และสถานที่จอดรถ ทำอากาศยานดอนเมือง เท่านั้น

คนพิการ หมายถึง ชายหรือหญิงที่มีความสามารถในการดำเนินชีวิตไม่เท่าคนทั่วไป นเนื่องมาจากความบกพร่องของร่างกาย ซึ่งเป็นมาแต่กำเนิดหรือเกิดจากอุบัติเหตุ และเป็นโดยถาวรหรือทุพพลภาพในระยะเวลาหนึ่ง และมีการใช้บริการ ทำอากาศยานดอนเมือง เท่านั้น

ทำอากาศยาน ดอนเมือง หมายถึง สนามบินสาธารณะที่ตั้งอยู่ที่เขตดอนเมือง ถนนวิภาวดีรังสิต กรุงเทพมหานคร กำกับดูแลโดย บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.)

อารยสถาปัตยกรรม (Universal design) หมายถึง การออกแบบอาคาร สถานที่ และภูมิทัศน์ที่แสดงถึงความเจริญทางจิตใจโดยคำนึงถึงบุคคลทุกประเภท ทุกเพศ ทุกวัย และทุกสภาพกาย สามารถ



เข้าถึงได้และใช้ประโยชน์ด้วยความสะดวก ปลอดภัย และทั่วถึงเพื่อให้ทุกคนในสังคมสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข

การออกแบบบริการ (Service design) หมายถึง การนำเอาข้อมูลของลูกค้าสำคัญมาจัดกลุ่มและออกแบบงานบริการเพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่สอดคล้องตามความต้องการ ผลลัพธ์ที่ได้จากการออกแบบบริการ คือ “มาตรฐานบริการ” (Service standard) ที่บริษัทจะใช้เป็นมาตรฐานในการให้พนักงานปฏิบัติตามเพื่อส่งมอบบริการที่ดีให้แก่ลูกค้า

กฎกระทรวงคมนาคม คือ กฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่งเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 ที่ออกโดยกระทรวงคมนาคม



## บทที่ 2

### ปรัชญ์นัวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เรื่อง “การพัฒนา รูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ” ได้ศึกษาแนวคิดต่าง ๆ กฎหมายต่างประเทศและประเทศไทย ผลงานทางวิชาการตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบในการศึกษา อันจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจทำการวิจัยต่อไป ได้แก่ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานเทียบเคียง แนวคิดเกี่ยวกับคนพิการ แนวคิดดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ แนวคิดการพัฒนา รูปแบบของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ องค์ประกอบและหลักการของการออกแบบบริการ กฎหมายที่เกี่ยวกับคนพิการ นโยบายที่เกี่ยวกับคนพิการ การตรวจสอบสามเส้าข้อมูล การวิเคราะห์คำหลัก และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ท่าอากาศยานดอนเมือง

งานพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง เป็นงานพัฒนา รูปแบบของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ คำนี้ถึงความต้องการของกลุ่มคนพิการในการใช้บริการ และยังคงสอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินงานด้านกิจการการบินของท่าอากาศยานที่เป็นไปตาม กฎระเบียบสากล การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก ๆ ดังกล่าวยังเป็นประโยชน์ต่อ ผู้สูงอายุ เด็กเล็ก สตรีมีครรภ์ และประชาชนทั่วไป ในฐานะที่ ท่าอากาศยานดอนเมือง เป็นท่าอากาศยานสาธารณะจึง มีหน้าที่โดยตรงในการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมเพื่อรองรับการให้บริการของ ประชาชนทุกเพศทุกวัยอย่างมีมาตรฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการก็เป็น งานหนึ่งที่ทาง ท่าอากาศยานให้ความสำคัญและดำเนินการพัฒนาโดยตลอด

##### 2.1.1 ประวัติท่าอากาศยานดอนเมือง

เมื่อวันที่ 29 ธันวาคม พ.ศ. 2456 ได้มีการทดลองบินเป็นครั้งแรกที่สนามม้า สระปทุม เมื่อการบินของไทยเริ่มเจริญขึ้น สนามม้าสระปทุมเริ่มไม่สะดวก อีกทั้งยังคับแคบและ เป็นที่ลุ่มดอน พันโทพระเจดิมอากาศจึงเสาะหาพื้นที่ตำบลดอนเมืองเป็นที่ดอน เป็นตำบลที่ใช้ทำ การบินได้ตลอดปี ทั้งไม่ห่างไกลจากกรุงเทพฯมาก เดิมพื้นที่นี้เรียกว่า ดอนอี่เหยี่ยว เพราะมี ผึ้งเหยี่ยวบินจับกลุ่มมารวมกันเป็นจำนวนมาก พื้นที่นี้ห่างจาก สนามบินสระปทุม ไปทางเหนือ ใช้ เวลาบินประมาณ 13 นาที (ด้วยเครื่องบินเบรเกตสมัยนั้น ) บริเวณนี้เป็นที่นามีหลายเจ้าของ เช่น หมื่นหาญใจอาจ ท่านผู้นี้ได้ยกที่ดินส่วนหนึ่งสร้างเป็นวัด ซึ่งปัจจุบันคือวัดดอนเมืองนอกจากนี้ยังมี

ที่นาของ พระยาอร่ามเทียร และราษฎร อีกหลายเจ้าของ พันโท พระเฉลิมอากาศได้รายงานตามลำดับชั้นเพื่อจัดสร้างสนามบินถาวรขึ้นบริเวณนี้ กระทรวงกลาโหมจึงได้จัดซื้อบ้าง เวนคืนบ้าง และมีผู้บริจาคให้เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ กรมเกียกกายทหารบกได้ดำเนินปรับพื้นที่ให้เป็นสนามหญ้าที่เครื่องบินสามารถวิ่งขึ้นลงได้ พร้อมทั้งสร้างโรงเก็บเครื่องบินและอาคารสถานที่ตามความจำเป็น หลังจากได้จัดสร้างสถานที่เรือนโรงต่าง ๆ และทำสนามบินขึ้นที่ตำบลคอนเมือง เมื่อราวต้นปี พ.ศ. 2457 จนถึงวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2457 สถานที่ต่าง ๆ ก็แล้วเสร็จ ครั้นถึงวันที่ 8 มีนาคม 2457 พันโทพระเฉลิมอากาศ พร้อมด้วยนายทหารผู้สำเร็จการบินจากประเทศฝรั่งเศสก็ขับเครื่องบินมาร่อนลงสนามรวม 3 เครื่อง ครั้งนั้น สนามบินคอนเมืองแห่งนี้มีความสะดวกที่ดีที่สุดของเอเชีย และสามารถเข้าถึงได้โดยทางรถไฟ สนามบินคอนเมืองเริ่มก่อตั้งเป็นท่าอากาศยานสำหรับการบินพลเรือนครั้งแรกประมาณปี 2467 (Thaifly, 2558)

พื้นที่สนามบินคอนเมืองในยุคแรก จากการสำรวจเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2457 มีจำนวน 1,770 ไร่ พื้นดินเป็นสนามหญ้า มีผิวดินชนิด ดินปนทรายแดง เครื่องบินขนาดใหญ่ไม่สามารถใช้ขึ้นลงได้ในฤดูฝน รัฐบาลอนุมัติให้กระทรวง เศรษฐกิจและกระทรวงมหาดไทย ร่วมกันดำเนินการสร้างทางขึ้นลงเป็นคอนกรีตและลาดยางแอสฟัลต์ พร้อมทั้งสร้างถนนเชื่อมสนามบินคอนเมืองกับพระนคร (ถนนพหลโยธิน) ทางวิ่งดังกล่าวสร้างเสร็จวันที่ 8 มกราคม 2478 และได้รับการปรับปรุงจนเป็นท่าอากาศยานที่ทันสมัยสำหรับพื้นที่ของสนามบินคอนเมืองที่ใช้ในกิจการท่าอากาศยาน กรุงเทพฯมีประมาณ 3,500 ไร่ และอยู่ห่างจากกรุงเทพฯ ๙ 25 กิโลเมตร พื้นที่ตั้งของท่าอากาศยานเดิมเป็นของกองทัพอากาศไทย สถานที่ตั้งอยู่ระหว่างถนนวิภาวดีรังสิต ต.ทางทิศตะวันตกของสนามบินและถนน พหลโยธิน ทางตะวันออกของสนามบินที่ปลายสุดทางวิ่งทางทิศเหนือและใต้มีถนนเชื่อมถนนหลวงทั้งสอง ถนนทางทิศเหนือห่างจากปลายสุดทางวิ่งประมาณ 450 เมตร และทิศใต้ห่างประมาณ 1,000 เมตร เดิมทางวิ่งสำหรับเครื่องบินขึ้นลงมี 2 เส้นขนานกันห่างกันประมาณ 695 เมตร โดยมีสนามกอล์ฟอยู่ระหว่างกลาง ต่อมาในราวทศวรรษ 70 ได้มีการสร้างทางวิ่งใหม่ ซึ่งใช้อยู่ทุกวันนี้ และเปลี่ยนทางวิ่งเส้นเดิมทางทิศตะวันตกเป็นทางขับ

### 2.1.2 ข้อมูลจำเพาะ

ท่าอากาศยานคอนเมือง (Thaifly, 2558) เป็นท่าอากาศยานที่มีการให้บริการด้านการบินที่หลากหลาย ทั้งเที่ยวบินประจำและเที่ยวบินไม่ประจำภายในประเทศ รวมทั้งเที่ยวบินไม่ประจำระหว่างประเทศ ด้วยทำเลที่ดี การเดินทางไปมาสะดวกสบาย การจราจรที่เชื่อมโยงกับสถานที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ สถานที่กว้างขวาง มีชื่อเสียง อีกทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ ทำให้ท่าอากาศยานคอนเมือง เป็นท่าอากาศยานที่ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจเป็นอย่างมาก

ตำแหน่งที่ตั้ง ตั้งอยู่ที่ลองจิจูดที่ 100 องศา 36' 20" และละติจูดที่ 13 องศา 54' 52" อยู่สูงกว่าระดับน้ำทะเล 9 ฟุต ทำอากาศยานดอนเมือง ตั้งอยู่ห่างจากใจกลางกรุงเทพฯ ไปทางทิศ ตะวันออกเฉียงเหนือ 21.6 กิโลเมตร โดยมีข้อมูลจำเพาะของท่าอากาศยาน ดังนี้

มี ICAO CODE คือ VTBD และ IATA CODE คือ DMK มีเวลาในการให้บริการ 24 ชั่วโมง มีจำนวนทางวิ่งเท่ากับ 2 ทางวิ่ง (Runway) เป็นรูปแบบขนาน (Parallel runway) โดยทางวิ่ง 21R/03L มีความยาว 3,700 เมตร ความกว้าง 60 เมตร (12,139 ฟุต/197 ฟุต) และทางวิ่ง 21L/03R ที่ มีความยาว 3,500 เมตร กว้าง 45 เมตร (11,461 ฟุต/147 ฟุต) ความสามารถในการรองรับ เที่ยวบิน คือ 40 เที่ยวบิน ต่อชั่วโมง และความสามารถในการรองรับผู้โดยสารถึง 18.5 ล้านคนต่อปี

มีจำนวนทางขับ จำนวน 23 ทางขับ (Taxiway) กว้าง (Width) 23-50 เมตร ลักษณะ ของพื้นผิวเป็น พื้นคอนกรีตลาดยาง มีจุดจอดอากาศยาน จำนวน 101 หลุมจอด โดยแบ่ง ออกเป็น หลุมจอดที่เชื่อมต่อกับประตูทางออกอาคารผู้โดยสาร (Contact gate) อาคาร 1 จำนวน 29 หลุมจอด (ใช้จริง 21 หลุมจอด) และเป็นหลุมจอดที่ไม่เชื่อมต่อกับประตูทางออก (Remote Parking) จำนวน 72 หลุมจอด มีหลุมจอดสำหรับอากาศยานส่วนบุคคล /เที่ยวบินไม่ประจำ (Private/Non-schedule) 10 หลุมจอด มีหลุมจอดสำหรับเที่ยวบินพาณิชย์ /เที่ยวบินประจำ (Commercial/Schedule) 56 หลุมจอด ลักษณะของพื้นผิว เป็นพื้นคอนกรีตลาดยาง มีค่าความแข็งแรง PCN. 82/R/D/W/T

จำนวนเคาน์เตอร์เช็คอินมี 167 เคาน์เตอร์ โดยอาคารผู้โดยสาร อาคาร 1 มีเคาน์เตอร์ เช็คอิน 124 เคาน์เตอร์ (ใช้จริง 32 เคาน์เตอร์) ปัจจุบันใช้เป็นอาคารรองรับเที่ยวบินภายในประเทศ และต่างประเทศแบบจุดต่อจุด ส่วนอาคารผู้โดยสาร อาคาร 2 ปิดปรับปรุง อาคารผู้โดยสาร ภายในประเทศปิดให้บริการ อาคารคลังสินค้าเปิดใช้บางส่วนสำหรับหน่วยงานราชการ

สรุปได้ว่า ท่าอากาศยานดอนเมือง เป็นท่าอากาศยานที่มีบริการด้านการบินที่ หลากหลาย ทั้งเที่ยวบินประจำและเที่ยวบินไม่ประจำภายในประเทศ รวมทั้งเที่ยวบินไม่ประจำ ระหว่างประเทศ ด้วยทำเลที่ดี สถานที่กว้างขวาง อีกทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ ทำให้ ท่าอากาศยานดอนเมืองเป็นท่าอากาศยานที่ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจเป็นอย่างมาก

## 2.2 ท่าอากาศยานเทียบเคียง

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) (2558) ท่าอากาศยานเทียบเคียง ที่ทาง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ได้ตกลงทำบันทึกข้อตกลงร่วมกัน (MOU) กับ ท่าอากาศยานระดับโลก มี 14 ท่าอากาศยาน ผู้วิจัยได้นำ 3 ท่าอากาศยานที่มีอายุการดำเนินงาน ใกล้เคียงกับ ท่าอากาศยานดอนเมือง มาเป็นข้อมูลเปรียบเทียบในเรื่องของการจัดรูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ดังนี้

**2.2.1 ทำอากาศ ยานมิวนิค** ตั้งอยู่ห่างจากเมืองมิวนิคไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ 28 กิโลเมตร (18 ไมล์) ประเทศเยอรมนีใช้รหัสทำอากาศยานคือ MUC ลักษณะอาคารผู้โดยสารเป็นแบบคล้ายเกาะ (Satellite) สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ทุพพลภาพ ได้แก่ บริการรับแจ้งความต้องการและการขอความช่วยเหลือจากผู้ทุพพลภาพโดยประสานร่วมกันกับสายการบิน ที่ให้บริการ ณ ทำอากาศยานมิวนิค บริการดูแลใกล้ชิด การเตรียมการเดินทางสำหรับผู้ทุพพลภาพ การซ่อมแซมเก้าอี้รถเข็นสามารถจัดเตรียมล่วงหน้าได้ซึ่งดำเนินงานโดยองค์กรบริการมาลเทเซอร์ (Malteser service organization) และทางโทรศัพท์ (089) 9756 3333 บริการโทรศัพท์สำหรับผู้บกพร่องทางการได้ยินตั้งอยู่ที่ชั้น 3 ของศูนย์กลางทำอากาศยานมิวนิค และภายในศูนย์การแพทย์ นอกจากนี้ ยังมีระบบสัมผัสสำหรับผู้ใช้โดยสารที่บกพร่องทางการมองเห็นให้บริการภายในอาคารผู้โดยสาร 2 บริการเก้าอี้รถเข็นมีให้บริการฟรีที่เคาน์เตอร์บริการข้อมูลในอาคารผู้โดยสารขาออก (อาคารเทียบเครื่องบิน A-D และ Z) มีห้องน้ำสำหรับผู้ที่ใช้เก้าอี้รถเข็นและลิฟต์ไว้คอยบริการทั่วทั้งทำอากาศยานมิวนิค ที่จอดรถสำหรับผู้ทุพพลภาพมีไว้ให้บริการบริเวณลานจอดรถชั้นใต้ดินทั้งชั้น และลานจอดรถภายในอาคารหลายชั้น

**2.2.2 ทำอากาศยานนริตะ** มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ผู้ทุพพลภาพ และผู้สูงอายุที่ได้รับการออกแบบที่คำนึงถึงความต้องการใช้งานของคนทุกกลุ่มเรียกว่าอารยสถาปัตยกรรม (Universal design) ได้แก่ แผนที่เส้นทางการเดินทางของคนพิการที่มีเผยแพร่ใน เว็บไซต์ด้วยรูปแบบที่เข้าใจง่าย จุดให้บริการข่าวสารประชาสัมพันธ์ที่มีการปรับระดับโดยคำนึงถึง คนพิการที่ใช้เก้าอี้รถเข็นและเก้าอี้รถเข็นฟรีที่ให้บริการบริเวณจุดตรวจหนังสือเดินทาง และเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ บริการรับแจ้งความต้องการและให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการที่เบอร์ 0476-34-8000 ตลอด 24 ชั่วโมงและตลอด 365 วันต่อปี ป้ายและจอแสดงข้อมูลเที่ยวบิน ที่รูปแบบเพื่ออำนวยความสะดวก ข้อมูลให้แก่ผู้พิการทางสายตา ลิฟต์คนพิการที่มีระบบสัมผัส เสียง และพื้นที่กว้างขวางสำหรับคนพิการที่ใช้เก้าอี้รถเข็น คนพิการทางการได้ยิน และคนพิการทางสายตา ทางเลื่อนที่มีบริการเชื่อมระหว่างอาคารที่มีระยะทางไกลพร้อมระบบเสียง ระบบสัมผัสทางพื้นและพื้นที่ต่างระดับบริเวณทางเดินขึ้นเครื่องบิน ห้องน้ำคนพิการที่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครันเพื่อคนพิการทางการเคลื่อนไหว คนพิการที่ใช้สุนัขนำทาง และคนพิการก้นอ้อนแน่นอ่อนแรง โทรศัพท์ที่ปรับระดับสูงต่ำ ตู้กดน้ำดื่มที่ปรับระดับสูงต่ำ

**2.2.3 ทำอากาศยานปักกิ่ง** มีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกคนพิการไว้ ได้แก่ ระบบสัมผัสที่พื้นเพื่อนำทางให้แก่คนพิการทางสายตาพร้อมราวจับ ห้องน้ำคนพิการที่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่คนพิการ ที่มีคนติดตามมาด้วย เคาน์เตอร์บริการข่าวสารที่มีการปรับระดับสูง-ต่ำ โทรศัพท์สาธารณะที่มีการรับระดับสูง-ต่ำ บริการแจ้งเหตุฉุกเฉินสำหรับคนพิการ

ที่เบอร์ 5818 ซึ่งหมายถึงคนพิการที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วน และเบอร์ 6655 สำหรับคนพิการที่ต้องการข้อมูลการเดินทางที่ท่าอากาศยาน นอกจากนี้ยังมีบริการ PTT (Push to talk) ที่เป็นระบบโทรศัพท์อัตโนมัติบริการในอาคารผู้โดยสาร 1 และ 2 และด้านหน้าของประตูขึ้นเครื่องขาออก โดยระบบโทรศัพท์นี้มีการติดตั้งระดับสูงต่ำและระบบอักษรเบรลล์ สำหรับคนพิการทางสายตา แก้วอินั่งพักรอที่มีอุปกรณ์ พวงตัวสำหรับคนพิการ ทางเลื่อนที่ช่วยลดระยะทางการเดินระหว่างอาคาร ตู้กดน้ำปรับระดับสูงต่ำ ระบบไฟแจ้งเตือน (Flash LED) ที่บริเวณห้องโถงพักรอเรียกขึ้นเครื่องสำหรับคนพิการทางการได้ยิน

กล่าวโดยสรุป ท่าอากาศยานเทียบเคียงทั้ง 3 ท่าอากาศยานมีการจัดเตรียมรายการสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ผู้ทุพพลภาพและ ผู้สูงอายุไว้อย่างครบครัน โดยใช้แนวทางของการบริการ (Service) เทคโนโลยี (Technology) ทั้งระบบการสื่อสาร อุปกรณ์ช่วยผ่อนแรง และใช้แนวทางอารยสถาปัตย์เข้ามาเพื่อสร้างรูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น ๆ

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคนพิการ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดที่เกี่ยวกับคนพิการไว้ 3 ประเด็นสำคัญ คือ ความหมายของคนพิการ ประเภทของคนพิการ และ ข้อมูลทางด้าน ประชากรคนพิการประจำปี 2558 โดยศึกษาจากข้อมูลของกฎหมาย หนังสือ บทความ และนักวิชาการต่าง ๆ

### 2.3.1 ความหมายของคนพิการ มีผู้ให้ความหมายของคนพิการไว้ต่าง ๆ ดังนี้

สุกัญญา บุญคง (2551) ได้รวบรวมความหมายของคนพิการจากนักวิชาการและองค์กรต่าง ๆ ได้แก่

1) องค์กรคนพิการสากลประเทศออสเตรเลีย (DPI-Australia) ให้ความหมายของความพิการ (Disability) คือ ความจำกัดของการปฏิบัติหน้าที่ (Functional imitation) ภายในแต่ละบุคคลอันมีสาเหตุมาจากความบกพร่อง (Impairment) ทางกาย ทางสติปัญญา ทางอารมณ์ หรือการรับรู้ความรู้สึก (Sensory)

2) องค์กรแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) ได้ให้คำจำกัดความจากมุมมองด้านฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพและการจ้างงานคนพิเศษ ว่าคนพิการ คือ “บุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีโอกาสด้านความมั่นคงในชีวิต สถานภาพการจ้างงาน หรือความก้าวหน้าในอาชีพอย่างเหมาะสม ถูกจำกัดหรือลดลงอย่างเห็นได้ชัด อันเป็นผลจากความบกพร่องร่างกายหรือทางจิตใจ”

3) องค์กรอนามัยโลก ได้กล่าวถึงความพิการไว้ว่าเป็นความเสียหายเปรียบของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ที่เกิดจากการชำรุด หรือความสามารถบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา



เป็นผลทำให้บุคคลนั้นไม่อาจแสดงบทบาท หรือทำอะไรให้เหมาะสมสอดคล้องได้ตามวัย เพศ สังคม วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม

4) องค์การสหประชาชาติ ได้ให้คำนิยามไว้ว่า คนพิการ หมายถึง บุคคลใดที่ไม่แน่ใจว่าจะสามารถมีชีวิตเชิงคนธรรมดา หรือมีชีวิตในสังคมได้ทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนได้อย่างปกติ อันเป็นผลมาจากความบกพร่องในความสามารถทางร่างกายหรือจิตใจ ไม่ว่าจะเป็นอย่างใดก็ตาม แต่กำเนิดหรือไม่ก็ตาม ความหมายของคำว่าพิการ โดยทั่วไปหมายถึง ผู้มีร่างกายไม่สมบูรณ์ประกอบได้แก่ คนตาบอด เป็นใบ้ ง่อยเปลี้ยเสียขา แขนขาขาด และคนทั่วไปลงความเห็นที่ไม่สามารถทำอะไรได้ บิดามารดาหรือบุคคลใกล้ชิดต้องดูแลเอาใจใส่ในการเลี้ยงดู

5) พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 ตามมาตรา 4 ได้กำหนดความหมายว่า “คนพิการ” หมายความว่า คนที่มีความผิดปกติ หรือ บกพร่องทางร่างกาย ทางสติปัญญา หรือ ทางจิตใจ ตามประเภท หรือ ตามหลักเกณฑ์ ที่กำหนดไว้ในกระทรวง

6) Whinny นักวิชาการได้ให้คำจำกัดความของคนพิการว่าเป็นผู้ที่มีความบกพร่องทางร่างกาย สมอง หรือจิตใจ อันเป็นเหตุให้ไม่สามารถดำเนินชีวิตอย่างคนปกติได้ หรืออีกนัยหนึ่ง คนพิการคือ ผู้ที่สูญเสียความสามารถทางการศึกษา การทำงาน การดำรงชีวิต อันเนื่องมาจากความบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ และสังคม ซึ่งความพิการมีอยู่ 3 ระดับด้วยกันคือ

- ความบกพร่อง (Impairment) หมายถึง การสูญเสีย การเสื่อมหรือการผิดปกติของจิตใจ สรีระ หรือส่วนประกอบของกายวิภาคหรือหน้าที่
- ความพิการ (Disability) หมายถึง การจำกัดหรือขาดความสามารถในการทำกิจกรรมที่คนปกติสามารถทำได้เนื่องจาก Impairment
- การหย่อนสมรรถภาพ (Handicap) หมายถึง การที่บุคคลนั้น มีภาวะการหย่อนสมรรถภาพเนื่องจาก Impairment หรือ Disability ทำให้ไม่สามารถทำบทบาทได้เหมือนคนปกติในวัย เพศ สังคม และวัฒนธรรมที่ใกล้เคียงกัน

7) กลุ่มคนพิการเอง ได้ให้คำนิยามว่า คนพิการเป็นบุคคลที่รับผลของภาวะบาดเจ็บโรคร้ายหรือไม่สมบูรณ์มาแต่กำเนิด เสียเปรียบในการเข้าทำงาน ทั้งในฐานะผู้ผลิตและผู้ที่ต้องการเลี้ยงชีพตนเองจากค่าตอบแทนที่เหมาะสม

กล่าวโดยสรุป “คนพิการ” ก็คือ บุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ขาดโอกาสในการ ดำรงชีวิตอย่างคนปกติทั่วไปอัน เนื่องมาจากภาวะความบกพร่องทางร่างกาย และจิตใจทั้งที่เป็นมาแต่กำเนิดหรือจากอุบัติเหตุตนเอง

### 2.3.2 ประเภทของความพิการ

ช่อเพชร พานระลึก (2549) ได้รวบรวมประเภทของความ พิการ จากเกณฑ์ต่างๆ ไว้ดังต่อไปนี้

1) อ้างอิงตามเกณฑ์ขององค์การอนามัยโลก จะสามารถแบ่งลักษณะความพิการ ของคนพิการออกเป็น 4 กลุ่ม คือ

- กลุ่มคนพิการทางแขน ขา ลำตัว (Orthopedic) แบ่งเป็นผู้ใช้ที่ต้องใช้ อุปกรณ์ช่วย (Ambulant) และผู้ใช้เก้าอี้ล้อ (Wheelchair)
- กลุ่มผู้พิการทางการรับรู้ (Sensory) แบ่งเป็น คนพิการทางสายตา และ คนพิการทางการได้ยิน
- กลุ่มคนพิการทางการเรียนรู้ (Cognitive) ได้แก่ ผู้ที่มีสภาพการป่วยทางจิต หรือผู้ที่มีปัญหาทางการพัฒนาการทางสมอง ทำให้เรียนรู้ช้ากว่าปกติ
- กลุ่มคนพิการซ้ำซ้อน (Multiple) ได้แก่ ผู้ที่มีความพิการมากกว่าหนึ่งอย่าง จากที่กล่าวมาข้างต้น

2) ตามกฎกระทรวงฉบับที่ 2 พ.ศ. 2537 ออกตามความในพระราชบัญญัติ การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 มาตรา 4 และมาตรา 20 โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวง สาธารณสุขได้กำหนดให้คนพิการมี 5 ประเภท โดยแต่ละประเภทมีลักษณะดังนี้

- คนพิการทางการมองเห็น ได้แก่ คนที่มีสายตาข้างที่ดีกว่าเมื่อใช้ แว่นสายตาธรรมดาแล้วมองเห็น น้อยกว่า 6/18 หรือ 20/70 ลงไปจนมองไม่เห็นแม้แต่แสงสว่าง หรือ คนที่มีลานสายตาแคบกว่า 30 องศา
- คนพิการทางการได้ยินหรือการสื่อความหมาย ได้แก่ คนที่ได้ยินเสียงที่ ความถี่ 500 เฮิรตซ์ 1000 เฮิรตซ์ หรือ 2000 เฮิรตซ์ ในหูข้างที่ดีกว่าที่มีความดังเฉลี่ยดังต่อไปนี้
  - สำหรับเด็กอายุไม่เกิน 7 ปี เกิน 40 เดซิเบล ขึ้นไปจนไม่ได้ยินเสียง
  - สำหรับคนทั่วไปเกิน 55 เดซิเบล ขึ้นไปจนไม่ได้ยินเสียง หรือ คนที่มีความผิดปกติหรือความบกพร่องในการเข้าใจหรือการใช้ ภาษาพูดจนไม่สามารถสื่อความหมายกับ คนอื่นได้
- คนพิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว ได้แก่ คนที่มีความผิดปกติ หรือ ความบกพร่องของร่างกายที่เห็นได้ อย่างชัดเจน และ ไม่สามารถประกอบกิจวัตรหลักในชีวิตประจำวันได้ หรือ คนที่มีการสูญเสียความสามารถในการเคลื่อนไหวมี แขน ขา หรือ ลำตัว อันเนื่องมาจากแขนหรือขาขาด อัมพาต หรืออ่อนแรง โรคข้อ หรืออาการปวดเรื้อรังรวมทั้ง



โรคเรื้อรังของระบบการทำงานของร่างกายอื่น ๆ ที่ทำให้ไม่สามารถประกอบกิจวัตรหลักในชีวิตประจำวันหรือดำรงชีวิตในสังคมเชิงคนปกติได้

- คนพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม ได้แก่ คนที่มีความผิดปกติหรือความบกพร่องทางจิตใจหรือสมองในส่วนของรับรู้ อารมณ์ ความคิด จนไม่สามารถควบคุมพฤติกรรมที่จำเป็นในการดูแลตนเองหรืออยู่ร่วมกับผู้อื่น

- คนพิการทางสติปัญญาหรือการเรียนรู้ ได้แก่ คนที่มีความผิดปกติหรือความบกพร่องทางสติปัญญาหรือสมองจนไม่สามารถเรียนรู้ด้วยวิธีการศึกษาปกติได้

3) ในพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ฉบับใหม่ ได้ระบุประเภท คนพิการไว้ 9 ประเภท ดังนี้ ความบกพร่องทางการเห็น ความบกพร่องทางการได้ยิน ความบกพร่องทางการเคลื่อนไหว ความบกพร่องทางการสื่อสาร ความบกพร่องทางจิตใจ ความบกพร่องทางอารมณ์ ความบกพร่องทางพฤติกรรม ความบกพร่องทางสติปัญญา และความบกพร่องทางการเรียนรู้

สรุปได้คือ ความพิการของคนพิการที่แบ่งไว้เป็นประเภทตามเกณฑ์มีด้วยกัน 3 หลัก นั่นคือ ความพิการอันเกิดจากร่างกายพิการ เช่น แขนขาขาดขาขาด ตาบอดหูหนวก ความพิการอันเกิดจากความผิดปกติของจิตใจ เช่น ความกลัว ความหวาดวิตกกังวล และความพิการอันเกิดจากสติปัญญา เช่น ความบกพร่องทางปัญญาการเรียนรู้

### 2.3.3 ข้อมูลทางด้านประชากร

การศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับคนพิการ มีการพูดถึงจำนวนคนพิการที่มีอัตราการเพิ่มขึ้นไว้อย่างน่าสนใจ ดังนี้

ชื่อเพชร พานระลึก (2549) บอกไว้ว่า ทั่วโลกมีคนพิการอยู่ประมาณ 500 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 1 ของประชากรโลก แนวโน้มจำนวนคนพิการ จากการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติเกี่ยวกับคนพิการในประเทศไทย พบว่า มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2517 มีคนพิการประมาณ 2 แสนคน หรือร้อยละ 0.5 ของประชากรทั้งสิ้น และเพิ่มสูงขึ้นเป็น 1.1 ล้านคน หรือร้อยละ 1.7 ในปี พ.ศ. 2545 อัตราร้อยละของคนพิการ ในช่วง พ.ศ. 2517-2529 ค่อนข้างคงที่แต่จะเพิ่มสูงขึ้นในช่วงปี พ.ศ. 2534-2545 เนื่องจากมีการปรับเปลี่ยนวัตถุประสงค์ทางด้านสังคม สงเคราะห์มาเป็นด้านการแพทย์จากการสำรวจพบว่า สำหรับจำนวนคนพิการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คนพิการที่จดทะเบียนคนพิการตามพระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพ พ.ศ. 2534 จากข้อมูลของสำนักส่งเสริมและพิทักษ์คนพิการ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์มีคนพิการมาจดทะเบียนแยกตามประเภทต่าง ๆ พบว่า ผู้พิการทางกายและทางการเคลื่อนไหวมากที่สุดโดยคิดเทียบเป็นร้อยละ ของผู้พิการทั้งหมด คือ ความพิการทางการเคลื่อนไหวคิดเป็นร้อยละ 48.08

ความพิการทางการได้ยินร้อยละ 14.56 ความพิการทางสติปัญญาและการเรียนรู้ 13.57 ความพิการทางการมองเห็น 10.33 ความพิการซ้ำซ้อน 9.79 ความพิการทางจิตใจและพฤติกรรม 2.37 และไม่ระบุความพิการร้อยละ 1.31

โดยสรุปแล้ว จำนวนคนพิการมีการเพิ่มขึ้นทุกปีตามการเพิ่มขึ้นของประชากร และมีแนวโน้มว่าจะเพิ่มขึ้นอีกมากขึ้นในปีต่อ ๆ ไป สังคมโลกจึงมีความจำเป็นที่จะต้องเตรียมความพร้อมในการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับคนพิการเพื่อที่จะสามารถใช้ชีวิตในสังคมอย่างคนปกติทั่วไป

## 2.4 แนวคิดการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ

นลินี เรืองฤทธิศักดิ์ (2555) ได้เขียนบทความถึง IL (Independent Living) หรือการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ โดยกล่าวถึงประวัติความเป็นมาทั้งต่างประเทศและประเทศไทย ดังนี้

ในสหรัฐอเมริกาช่วงทศวรรษที่ 1960 ช่วงเวลาที่มีการเคลื่อนไหวทางด้านสิทธิของชาวแอฟริกันอเมริกัน (นิโกร) ในฐานะที่เป็นคนกลุ่มน้อยในสังคม เหตุการณ์นี้กระตุ้นให้คนพิการเกิดการเคลื่อนไหวทางด้านสิทธิของตนเอง ปี 1972 Ed Robert เป็นผู้พิการโพลิโอที่ใช้รถวีลแชร์และเครื่องช่วยหายใจ สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนีย ในขณะที่เขาเป็นนักศึกษา เขาได้ใช้การบริการในมหาวิทยาลัย เช่น การช่วยเหลือ ที่พัก บริการซ่อมรถวีลแชร์ และการให้คำปรึกษานั่นที่เพื่อน อย่างไรก็ตามบริการเหล่านี้ก็หมดไปเมื่อเขาสำเร็จการศึกษา ดังนั้น เขาจึงได้จัดตั้งศูนย์การดำรงชีวิตอิสระขึ้น (ILC; Independent Living Center) ในชุมชนให้ความช่วยเหลือครอบครัวและเพื่อน ๆ ของเขาซึ่งนับว่าเป็นจุดเริ่มต้นของความเคลื่อนไหวด้านการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ

ช่วงเวลาเดียวกันนี้ในประเทศต่าง ๆ ในยุโรปได้มีนโยบายเพื่อคนพิการอย่างชัดเจนสวนทางกับแนวคิดอุดมคติของการดำรงชีวิตอิสระโดยสิ้นเชิง ยกตัวอย่างเช่น รัฐบาลประเทศเนเธอร์แลนด์ได้พัฒนานโยบายเกี่ยวกับคนพิการมากมาย และสร้างหน่วยงานที่เกี่ยวกับที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่ให้กับคนพิการชื่อว่า Head Dorf ในขณะที่ประเทศอังกฤษ รัฐบาลได้ทำการสนับสนุนนโยบายเกี่ยวกับการรวมกลุ่มของคนพิการ รวมถึงการสร้างเขตที่อยู่อาศัยของคนพิการด้วย เป็นต้น นโยบายส่งเสริมการรวมกลุ่มของคนพิการ เกิดขึ้นในหลายประเทศและเน้นการสร้างที่อยู่อาศัยให้กับคนพิการอยู่ร่วมกันและแยกออกจากสังคมซึ่งเป็นความคิดที่ตรงข้ามกับแนวคิดการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการที่ได้รับการส่งเสริมสหรัฐอเมริกา หลังการก่อตั้งศูนย์ ILC ที่ Berkeley การเคลื่อนไหวด้าน IL ก็แพร่กระจายไปทั่วสหรัฐอเมริกาอย่างรวดเร็ว ในปีเดียวกันกับที่มี

การก่อตั้งศูนย์ ILC ที่ Berkeley คนพิการที่ Huston ได้ก่อตั้งศูนย์ ILC เช่นเดียวกันกับที่ Boston ซึ่งก่อตั้งในปี 1974 และปี 1978 ตามลำดับ

การรวมตัวกันของคนพิการได้ก่อให้เกิดการแก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการของสหรัฐอเมริกาและจากการแก้ไขกฎหมาย คนพิการได้รับความช่วยเหลือเพิ่มขึ้นจากรัฐ ในปี 1979 Gerben Dejong นักสังคมวิทยาได้ตีพิมพ์หนังสือชื่อ The Movement for Independent Living ซึ่งกล่าวถึงทฤษฎีและผลกระทบของแนวคิด IL เปรียบเทียบกับการฟื้นฟูสมรรถภาพ หนังสือฉบับนี้เป็นหนังสือที่เผยแพร่แนวคิด IL ทั่วประเทศอเมริกา การเคลื่อนไหวมีประสิทธิภาพมากเพราะทำให้เกิดการแก้ไขกฎหมายด้านการฟื้นฟูของรัฐถึง 504 ข้อ และ ILC ได้เสนอกฎหมายที่ชื่อ American with Disabilities Act (ADA) เพื่อขจัดความไม่เท่าเทียมของคนพิการ ซึ่งประสบความสำเร็จในปี 1990 ในขณะนี้หัวหน้ากลุ่มคนพิการได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริการจัดการของรัฐ รวมถึงเพิ่มจำนวนผู้ช่วยเหลือด้านสวัสดิการแก่รัฐอีกทางหนึ่งด้วย ที่ประเทศแคนาดา Henry Enns มีเป้าหมายที่จะขจัดข้อจำกัดของระบบการฟื้นฟูให้หมดไปและจัดตั้งองค์กรคนพิการขึ้นในระดับรากหญ้าในปี 1980 โดยเริ่มที่ Kitchener, Ontario รวมถึงการวิพากษ์วิจารณ์ระบบการฟื้นฟูสมรรถภาพที่เป็นการบังคับและการควบคุมคนพิการ ซึ่งทำให้คนพิการเปลี่ยนแปลงจากการพึ่งพาผู้อื่นเป็นการพึ่งตนเองและเป็นอิสระ ศูนย์ ILC แห่งแรกของแคนาดาได้ก่อตั้งขึ้นหลังการจัดตั้งของ Disabled People's International (DPI) ในปี 1981 และในปี 1989 ศูนย์ ILC ประสบความสำเร็จในการตั้งศูนย์บริการและระบบบริการโดยตรงในทุก ๆ รัฐในแคนาดา ที่ประเทศอังกฤษ รัฐบาลได้ออก พ.ร.บ. การออกใบเสร็จรับเงิน ซึ่งส่วนกลางได้สนับสนุนให้ศูนย์ ILC รับผิดชอบด้านนี้ในทุกเทศบาลที่ประเทศสวีเดน โดยการสนับสนุนจากหน่วยงานประสานงานด้านความร่วมมือด้าน PA ศูนย์ ILC ได้รับผิดชอบหน้าที่ในการจัดหาบริการ PA เป็นระยะเวลา 14 ปี ซึ่งคนพิการเองก็สามารถเข้าถึงบริการนี้ได้เต็มที่ แนวคิด Independent living concept เริ่มแพร่เข้าไปในประเทศญี่ปุ่นราวปี 1984 คนพิการญี่ปุ่นจำนวนหนึ่งได้ไปใช้ชีวิตในประเทศสหรัฐอเมริกาเพื่อเรียนรู้แนวคิดและการปฏิบัติเรื่องนี้ ILC แห่งแรกของญี่ปุ่น ตั้งขึ้นในปี 1984 คือ Human Care Association ในโตเกียว ปัจจุบันกระจายไปทั่วประเทศมากกว่า 200 แห่ง

คนพิการไทยเริ่มเรียนรู้แนวคิด Independent Living มานาน ผู้นำคนพิการมีโอกาสไปดูงานด้านนี้ในญี่ปุ่น อเมริกา สวีเดน และนิวซีแลนด์ ในช่วงปี พ.ศ. 2531-2535 ตั้งแต่ปี 2536 จนถึงปัจจุบัน คนพิการร่างกาย ตาบอด หูหนวก ได้รับทุนไปศึกษาดูงานตามโครงการ Independent Living Study Program ที่ประเทศญี่ปุ่นปีละ 2 ทุน แนวคิด Independent Living และการดำเนินงานของ Independent living center นั้น ได้รับการยอมรับจากประเทศที่ผ่านระยะความก้าวหน้าด้านสวัสดิการสงเคราะห์และการฟื้นฟูสมรรถภาพ คนพิการมาแล้วว่าสอดคล้องกับแนวคิดการฟื้นฟู

สมรรถภาพโดยชุมชน แต่มี จุดคิดว่าการให้ความสำคัญด้านจิตใจและสังคมของคนพิการ และสามารถพัฒนาชีวิตคนพิการไปสู่เป้าหมายสูงสุดของแต่ละคนได้ แบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการดูแลคนพิการด้วยรูปแบบดั้งเดิมได้ ปัจจุบันรัฐบาลหลายประเทศในอเมริกา ยุโรป ญี่ปุ่น ให้การสนับสนุนงบประมาณการก่อตั้งและก ารดำเนินงานของ Independent living center โดยมีกฎหมายรองรับอย่างชัดเจน ในขณะที่ได้มีความพยายามเผยแพร่แนวคิดนี้ออกไปทั่วทุกภูมิภาคของโลกและมีการศึกษาวิจัย วิเคราะห์ เพื่อหาวิธีปฏิบัติให้สอดคล้องกับสภาพสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และการเมืองของแต่ละภูมิภาคและแต่ละประเทศ มีการจัดประชุมสุดยอดระดับโลก (World Summit on Independent Living) ขึ้น 2 ครั้ง เมื่อปี 1999 และ 2000 ที่กรุงวอชิงตัน ดี.ซี. และ โฮโนลูลู รัฐฮาวาย ประเทศสหรัฐอเมริกา ตามลำดับ ซึ่งผู้นำ คนพิการไทยได้เข้าร่วมประชุมสุดยอดทั้ง 2 ครั้งนี้ด้วย เมื่อวันที่ 21-25 กันยายน ปี 1999 ได้มีการประชุม Independent living ระดับโลกเป็นครั้งแรกขึ้นที่ Washington, DC ในการประชุมนี้มีคนพิการจำนวนมากกว่า 100 คนจาก 50 ประเทศทั่วโลก

จากผลการดำเนินงานในเรื่องสิทธิคนพิการของศูนย์ ILC ที่เมือง Berkeley ซึ่งประสบความสำเร็จจนทำให้ มีคนพิการได้รับสิทธิในหลายด้านจนทำให้มีคนพิการประสบความสำเร็จในชีวิตอย่างหลากหลายและเพิ่มคุณค่าในตัวเองของคนพิการจนทำให้ในหลาย ๆ ประเทศได้นำแนวคิดไปใช้กับประเทศของตนเอง และก็ประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก และแนวคิดหลักของศูนย์ ILC เมือง Berkeley ที่ใช้มี 4 ข้อ ดังนี้

- 1) คนพิการควรที่จะอยู่ในชุมชนมากกว่าแยกออกไปอยู่ในศูนย์ฟื้นฟูหรือองค์กร
  - 2) คนพิการไม่ได้เป็นคนไข้ที่ต้องดูแลไม่ใช่เด็กที่ต้องการการปกป้องหรือพระเจ้าที่ต้องเคารพสักการะ
  - 3) คนพิการสามารถดูแลจัดการเรื่องความช่วยเหลือได้ด้วยตนเอง
  - 4) คนพิการเป็นเหยื่อของสังคมที่มีอคติมากกว่าเหยื่อของความพิการของตนเอง
- ขณะนี้คนพิการได้กำหนดเป้าหมายของตนเองได้เหมือนกับคนปกติทั่วไปจากการ ได้รับการบำบัดฟื้นฟู เช่น จากการบำบัดพวกเขาสามารถเปลี่ยนเสื้อผ้าได้ด้วยตนเองถึงแม้ว่าจะใช้เวลาถึง 2 ชั่วโมงก็ตาม ปรัชญาของ IL การได้รับความช่วยเหลือไม่ใช่เป็นสิ่งที่น่าอาย แต่มันเป็นการประกาศถึงการที่คนพิการสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง การฟื้นฟูเป็นเพียงแค่การรักษาทางการแพทย์ที่มีช่วงเวลาที่กำหนดแต่ไม่ควรให้การฟื้นฟูนั้นมาควบคุมชีวิตของคนพิการ

สรุปได้ว่า แนว ความคิดของคนพิการในอดีตที่มองตนเองอย่างด้อยค่าในสังคมได้มีการเปลี่ยนเป็น มองตนเองมีค่าด้วย การเพิ่มคุณค่าให้กับตนเองมากขึ้น โดยการดูแลตัวเอง ปรับ ทัศนคติใหม่ให้ เปิดกว้างขึ้น พัฒนาทักษะและความสามารถของตนเองในการใช้ชีวิต ประจำวัน มีความเป็นอยู่อย่างอิสระ ด้วยการลด การพึ่งพาคนอื่นให้น้อยลง กล้าเดินทาง กล้าแสดงความคิดเห็นและ

กล้าแสดงออกในสังคมมากขึ้น นำไปสู่การพัฒนาบริการต่าง ๆ สำหรับคนพิการได้ใช้ในการอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน

## 2.5 แนวคิดการพัฒนารูปแบบของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ

ทิพวัลย์ ทองอาจ (2553) ได้อธิบายความหมาย องค์ประกอบ และหลักการของอารยสถาปัตย์ในประเทศไทยดังนี้

ความหมายของอารยสถาปัตย์ คือ การออกแบบที่คำนึงถึงการใช้งาน การใช้ให้คุ้มค่า สมประโยชน์ ครอบคลุมสำหรับทุกคน โดยเริ่มจาก การคิดว่าทำอะไรคนประเภทต่าง ๆ จึงจะมีโอกาสใช้ได้อย่างเท่าเทียมกัน เช่น คนสูงอายุ คนป่วย สตรีตั้งครรภ์ คนแคระ เด็กเล็กที่มากับรถเข็น เด็ก คนพิการประเภทต่าง ๆ ไม่ว่าจะตาบอด หูหนวก แขนขา ร่างกายพิการ คนพิการทางปัญญาหรือทางจิต คนที่อ่านหนังสือไม่ออก ฯลฯ แต่ถึงแม้บุคคลเหล่านั้นจะมีข้อจำกัดทางร่างกาย ทางปัญญา หรือทางจิตใจ ต่างก็เป็นบุคคลในสังคม สังคมจึงควรรับผิดชอบดูแลให้สามารถอยู่ร่วมกับบุคคลทั่วไปได้อย่างมีความสุขตามอัตภาพของแต่ละคน เช่น การจัดให้มีทางลาดขึ้นลงทางเท้า และอาคาร สถานที่สาธารณะต่าง ๆ ให้กับคนพิการที่ใช้รถเข็น หรือบล็อกพื้นนำทางเดินสำหรับคนตาบอด ทั้งนี้ก็เพื่อให้พวกเขาสามารถใช้ชีวิตทำกิจกรรมภายนอกบ้านได้โดยสะดวกและปลอดภัย

องค์ประกอบและหลักการของอารยสถาปัตย์ในประเทศไทย มีด้วยกัน 7 ข้อ ดังนี้

- 1) Fairness หรือ เสมอภาค คือ ใช้งานได้กับทุกคนในสังคมอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยก และเลือกปฏิบัติ เช่น การติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะสองระดับทั่วไปสำหรับผู้ใหญ่หรือคนที่นั่งรถเข็นใช้ได้
- 2) Flexibility หรือ ยืดหยุ่น คือ ใช้งานได้กับผู้ที่ถนัดซ้ายและขวา หรือปรับสภาพความสูงต่ำขึ้นลงได้ตามความสูงของผู้ใช้
- 3) Simplicity หรือ เรียบง่ายและเข้าใจได้ดี เช่น มีภาพหรือคำอธิบายที่เรียบง่ายสำหรับคนทุกประเภท ไม่ว่าจะมีความรู้ระดับไหน อ่านหนังสือออกหรือไม่ อ่านภาษาต่างประเทศได้หรือไม่ หรืออาจใช้รูปภาพเป็นสัญลักษณ์สากลสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย
- 4) Understanding หรือ มีข้อมูลพอเพียง มีข้อมูลง่ายสำหรับประกอบการใช้งานที่พอเพียง
- 5) Safety หรือ ทนทานต่อการใช้งานที่ผิดพลาด เช่น มีระบบป้องกันอันตรายหากมีการใช้ผิดพลาดรวมทั้งไม่เสียหายได้โดยง่าย
- 6) Energy conservation พลังงาน ประหยัด และไม่ต้องออกแรงมาก เช่น ใช้ที่เปิดก๊อกน้ำแบบยกขึ้น-กดลง แทนการใช้มือขันก๊อกแบบเป็นเกลียว สวิตซ์ไฟฟ้าแบบตัวใหญ่ ที่กดเบา ๆ สามารถทำงานได้แทนสวิตซ์เล็กที่ต้องใช้นิ้วมือออกแรงจกดอย่างแรง



7) Space ขนาดและสถานที่ที่เหมาะสม และใช้งานในเชิงปฏิบัติได้ โดยคิดออกแบบเพื่อสำหรับคนร่างกายใหญ่โต คนที่เคลื่อนไหวร่างกายยาก เช่น ขนาดของห้องน้ำ โถส้วมใหญ่เพียง พอสำหรับคนที่ร่างกายใหญ่โตรวมถึงคำนึงถึงคนพิการที่มีรถเข็นคันใหญ่ที่ต้องมีพื้นที่สำหรับหมุนรถกลับไปมาในบริเวณห้องน้ำ

สรุปได้ว่า แนวคิดของ “อารยสถาปัตย์” นั้นเป็นแนวคิดที่ตีความนำมาประยุกต์ใช้ในสังคมไทยให้มากขึ้นเพราะเป็นการเปิดกว้างให้ทุกภาคส่วนสมาชิกทุกคนได้อยู่ร่วมกันและยอมรับกันและกัน ท่ามกลางความหลากหลายที่มีอยู่โดยมีความเชื่อพื้นฐานว่ามนุษย์ทุกคนในโลกนี้เกิดมาเป็นคนเหมือนกัน สังคมส่วนรวมมีหน้าที่ต้องดูแลรับผิดชอบทุกคนอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุขและเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนและสังคมส่วนรวมได้อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน แนวคิดนี้สามารถเป็นจริงได้ถ้าฝ่ายหลักต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไปนี้มีร่วมมือร่วมใจที่จะดำเนินการ ได้แก่ ภาครัฐองค์กรท้องถิ่นที่ต้องดูแลและสนับสนุนให้มี การจัดสร้างก่อสร้างในระดับต่าง ๆ ให้ความสนใจและตระหนักว่าจะต้องดูแลสมาชิกทุกคนในสังคมอย่างเท่าเทียม ผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบสถาปนิก วิศวกรและผู้รับผิดชอบด้านการก่อสร้างและผลิตในฐานะผู้ออกแบบวางแผนในเชิงรายละเอียดที่ต้องใช้ความรู้ทักษะพิเศษในการสร้างและออกแบบที่ครอบคลุมถึงมวลชนทุกคน และ คนพิการ ผู้สูงอายุหรือผู้มีจิตใจจำกัดต่าง ๆ ในฐานะผู้ใช้บริการจะต้องช่วยเสนอแนะวิพากษ์วิจารณ์เพื่อให้มีการปรับปรุงพัฒนาและสอดคล้องสะดวกแก่การใช้งานได้เป็นอย่างดี

สำนักการโยธา (2556) กล่าวถึงหลักการสำคัญของการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวก หรือการจัดระเบียบสิ่งแวดล้อมรอบตัวให้เป็นไปตามหลักสากล หรือ Universal Design มี 7 ประการ ดังนี้

- 1) มีความเท่าเทียมกันในการใช้ประโยชน์ (Equitable use) ทุกคนสามารถใช้ประโยชน์จากสิ่งอำนวยความสะดวกได้อย่างเสมอภาค
- 2) มีความยืดหยุ่นในการใช้งาน (Flexible in use) อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ออกแบบให้มีความยืดหยุ่นต่อการใช้งานทั้งผู้ที่ถนัดมือซ้ายและมือขวา หรือสามารถปรับรูปแบบตามความสูงได้
- 3) ใช้งานแสนสะดวก ปลอดภัย สวยงาม (Simple and intuitive use) ใช้งานได้ง่ายโดยไม่ต้องคำนึงว่าผู้ใช้มีความรู้ระดับใด หรือมีประสบการณ์ในการใช้งาน
- 4) สื่อความหมายเป็นที่เข้าใจ (Perceptible information) ควรมีสัญลักษณ์ที่สื่อให้คนพิการเข้าใจความหมายได้
- 5) การออกแบบที่ป้องกันความผิดพลาดได้ (Tolerance for error) การออกแบบควรลดอันตรายหรืออุบัติเหตุต่าง ๆ ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้โดยไม่ตั้งใจ

6) ช่วยผ่อนแรงได้ (Low physical effort) การออกแบบควรสะดวกต่อการใช้งาน ไม่ต้องออกแรงมากและเปิด-ปิดได้ง่าย

7) มีพื้นที่และขนาดที่เหมาะสมในการเข้าถึงและใช้ได้ (Size and space for approach and use) การออกแบบควรคำนึงถึงความกว้าง ขนาด และพื้นที่ว่างในการใช้งานเพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงได้

กล่าวโดยสรุป แนวความคิดของ Universal design หรือในประเทศไทยรู้จักกันคือ สถาปัตยกรรมเอื้อ เป็นแนวความคิดที่มาจากความเห็นความสำคัญในสิทธิของมนุษย์อย่างเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะรัฐบาลประเทศญี่ปุ่นที่ให้ความสำคัญในเรื่องนี้เป็นอย่างมากและผลักดันให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพัฒนารูปแบบของการออกแบบสถานที่อาคารสาธารณะต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนทั้งประเทศได้ใช้ร่วมกัน และเป็นแบบอย่างให้ประชาคมโลกในการพัฒนาต่อไป

## 2.6 องค์ประกอบและหลักการของการออกแบบบริการ

จากการศึกษาค้นคว้าถึงองค์ประกอบและหลักการของการออกแบบบริการนั้น มีบทความและงานวิจัยที่ให้ความหมายและกล่าวถึง องค์ประกอบและหลักการออกแบบบริการไว้หลายงาน ผู้วิจัยจะขอให้รายละเอียดดังนี้

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล (2558) ได้กล่าวไว้ในบทความชื่อ เครื่องมือในการออกแบบบริการ (Service design) เป็นการนำเอาข้อมูลของลูกค้าที่สำคัญมาจัดกลุ่มและออกแบบบริการให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่สอดคล้องตามความต้องการ ผลลัพธ์ที่ได้จากการออกแบบบริการคือ มาตรฐานบริการ (Service standard) ที่บริษัทจะใช้เป็นมาตรฐานในการให้พนักงานปฏิบัติตามเพื่อส่งมอบบริการให้แก่ลูกค้า โดยมีเครื่องมือ (Tools) ที่ใช้ในการออกแบบบริการ คือ CEM (Customer Experience Management) คือ การบริหารประสบการณ์ลูกค้า การนำเอาจุดสัมผัสบริการ (Touch point) ทุกจุดที่ลูกค้าจะพบในการเข้าไปใช้บริการมาพิจารณาว่า ประสบการณ์ที่ลูกค้าแต่ละรายจะได้พบนั้นมีอะไรบ้างที่เป็นความต้องการของลูกค้า และอะไรบ้างคือสิ่งที่องค์กรจะหาเพิ่มเติมเพื่อสร้างประสบการณ์ให้ลูกค้ารู้สึกได้ คราตรึงไว้อยู่ในใจ สิ่งเหล่านั้นองค์กรจำเป็นต้องหาให้พบ และเสนอบริการนั้น ๆ ให้แก่ลูกค้า ผลลัพธ์ที่ได้ที่เรียกว่ามาตรฐานบริการ (Service standard) นั่นคือ การนำเอาประสบการณ์ที่องค์กรหาได้จากความต้องการของลูกค้า และสิ่งที่องค์กรเสนอเพิ่ม (ซึ่งเป็นผลที่ได้จากการทำ CEM) มาออกแบบเป็นมาตรฐานบริการ เพื่อให้พนักงานทุกคนที่ทำงานเดียวกันในทุกพื้นที่ ส่งมอบบริการให้ลูกค้าในรูปแบบเหมือนกันในทุกเวลา การบริหารประสบการณ์ของลูกค้าเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการหาความคาดหวังของลูกค้าเพื่อมาทำการออกแบบประสบการณ์และจัดทำเป็นมาตรฐานในการให้บริการของพนักงานในการสร้าง

งานบริการให้แก่ ลูกค้าที่จำเป็นต้องให้มีความโดดเด่น แตกต่างจากคู่แข่ง ให้ลูกค้าได้รับ ประสบการณ์ในงานบริการของเราจนเกิดความผูกพัน

วิสาข์ สอตระกุล (2557) ได้เขียนบทความออนไลน์ในชื่อ นิยามของการออกแบบบริการ กล่าวว่า งานออกแบบบริการ หรือ Service design ไม่ใช่หนึ่งศาสตร์ หรือ หนึ่งวิชา ที่เป็นปัจเจกใน ตัวเองแต่เป็นการผสมผสานและเชื่อมโยงแนวคิดหลาย ๆ อย่างเข้าด้วยกัน เพื่อจะนำไปสู่คำตอบ หรือการแก้ปัญหาอะไรอย่างใดอย่างหนึ่ง โดย อธิบาย Marc Stickdom and Jakob Schneider ผู้เขียนหนังสือ This is Service Design Thinking สำหรับการให้ความหมายหรือคำนิยาม Service design ว่า Service design คือ วิทยาการแขนงใหม่ที่ให้ความสำคัญกับการออกแบบชุดประสบการณ์ อันเป็นส่วนผสมของทั้งสิ่งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ สามารถก่อคุณประโยชน์มากมายต่อ ผู้บริโภคเมื่อประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรมประเภทค้าปลีก การธนาคาร การสาธารณสุข และการ เดินทางขนส่ง โดยทั่วไปแล้ว การทำ งานด้วย Service design จะให้ผลลัพธ์ที่เป็นงานออกแบบ ระบบหรือกระบวนการบางอย่างที่มุ่งหวังจะมอบงานบริการแบบรอบด้านให้กับผู้บริโภค นอกจากนี้ยังได้อธิบาย The Copenhagen Institute of Interaction Design (2551) ที่กล่าวถึงคำว่า Service design เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจบนฐานความรู้

สุวิทย์ วงศ์จิวราพาณิชย์ (2557) ได้กล่าวถึงกระบวนการออกแบบบริการ (Service design process) ประกอบด้วยการทำงานหลัก 3 ส่วน คือ การสำรวจและเก็บข้อมูล (Exploration) คือ ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล การสังเกต และการวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนการระบุถึงปัญหา ภายในระบบงานบริการที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้เพื่อที่จะ ได้นำข้อมูลที่ได้ มาสร้างเป็นโจทย์ในการออกแบบบริการต่อไป ขั้นตอนที่สอง การสร้างแนวความคิดการบริการ (Creation) เป็นการนำผลวิเคราะห์ที่ได้จากการสำรวจและเก็บ ข้อมูลมาใช้สร้างสรรค์งานบริการ โดยการสร้างสรรค์ที่ว่านี้ไม่ใช่เป็นเพียงแค่การออกแบบหน้าตาผลิตภัณฑ์หรือเสริมภาพลักษณ์ของ แปรนด์ให้ดูดีขึ้น แต่หมายถึงการสร้างประสบการณ์ที่ผู้บริโภคเชื่อมต่อกับงานบริการได้ในทุกจุด ประทะ (Touch point) ไม่ว่าจะเป็นช่วงเวลาก่อนใช้บริการ ระหว่างใช้บริการ หรือ หลังจากใช้บริการ แล้ว ขั้นตอนสุดท้าย การนำแนวคิดไปทดสอบและปฏิบัติจริง (Reflection and implementation) การนำแนวคิดที่ได้จากการสร้างสรรค์งานออกแบบบริการมาทดสอบเพื่อศึกษาว่าแต่ละแนวคิดมี ประสิทธิภาพหรือไม่ การทดสอบจำทำซ้ำไปมาจนได้แนว คิดที่เหมาะสมที่สุด และสามารถตอบ โจทย์ที่ระบุไว้ตั้งแต่ต้น หลังจากนั้นจึงนำแนวคิดนั้นไปใช้งานจริง

จากแนวความคิดของนักวิชาการด้านการออกแบบบริการสามารถสรุปได้ว่า การออกแบบ บริการเป็นรูปแบบของการบริการที่คำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการที่แท้จริงด้วยกระบวนการ 3 กระบวนการหลัก คือ การสำรวจและเก็บข้อมูล (Exploration) การสร้างแนวความคิดการบริการ



(Creation) และ การนำแนวคิดไปทดสอบและปฏิบัติจริง (Reflection and Implementation) ซึ่งการสร้างบริการด้วยรูปแบบนี้จะช่วยให้ธุรกิจขององค์กรมีความยั่งยืน เสริมสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างเจ้าของธุรกิจและผู้ให้บริการด้วยความผูกพัน และสร้างโอกาสทางธุรกิจในระยะยาวได้ด้วย

## 2.7 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ นั้นมีการกล่าวถึงกันอยู่หลายเรื่องด้วยกัน จึงขอนำมาแยกเป็นหมวดหมู่โดยการแบ่งเป็น 2 เรื่องหลัก ๆ นั่นคือ กฎหมายต่างประเทศ และ กฎหมายของไทย

### 2.7.1 กฎหมายต่างประเทศ

ชอเพอร์ พานระลึก (2549) ได้อธิบายถึงกฎหมายคนพิการต่างประเทศ ดังนี้ ประเทศสหรัฐอเมริกามี กฎหมายเกี่ยวกับคนพิการหลายฉบับ ที่มีความสำคัญมากคือ พ.ร.บ.ฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ หรือ Rehabilitation Act ตั้งแต่ พ.ศ. 2515-2516 ที่เป็นพื้นฐานสำคัญให้คนพิการได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ คนพิการอเมริกันมีโอกาสดูแลการพัฒนาในด้านอื่น ๆ ตามมาต่อสู่เรียกร้อง จนเกิด กฎหมายเฉพาะเรื่อง เช่น กฎหมายด้านการศึกษา Individual with Disabilities Education Act (IDEA) การคุ้มครองสิทธิการเดินทาง โดยเครื่องบิน กฎหมายควบคุมอาคาร เป็นต้น ที่สำคัญที่สุดพัฒนาการของกฎหมายคนพิการสหรัฐที่มีผลชัดเป็นต้นแบบของ Anti-Discrimination Act หรือการ ขจัดการเลือกปฏิบัติที่มีบทลงโทษ มีบทบังคับใช้ชัดเจนมาก คือ American with Disabilities Act 1990 หรือที่เรียกกันในชื่อ ADA คนพิการอเมริกันให้ความสำคัญในการใช้กฎหมายทุกฉบับเมื่อต่อสู้เรียกร้องจน ได้กฎหมายมาที่เรียนรู้วิธีใช้ วิธีพิทักษ์สิทธิ วิธีฟ้องร้องเมื่อมีการละเมิดกฎหมาย แม้แต่กฎหมายฟื้นฟูสมรรถภาพฉบับแรกก็ยังคงได้รับการยอมรับมาจนถึงปัจจุบัน คนพิการอเมริกันไม่ได้รังเกียจการฟื้นฟูสมรรถภาพหรือรังเกียจคำว่า “ฟื้นฟูสมรรถภาพ Rehabilitation” เพราะถือเป็นส่วนหนึ่งของพัฒนาที่จะขาดไม่ได้ แต่เน้นว่าการฟื้นฟูสมรรถภาพต้องมีเป้าหมายและกรอบเวลาที่ชัดเจน ไม่ใช่ฟื้นฟูกันไม่จบสิ้นตามฟื้นฟูกันจนตาย ในขณะเดียวกัน พัฒนากฎหมายที่ดีกว่าขึ้นมาเรื่อย ๆ

Francis D.K. Ching and Cassndra Adam (2548) จากกฎหมายเพื่อคนพิการในสหรัฐอเมริกา (American with Disabilities Act 1990) ปี ค.ศ.1990 เป็นสิทธิเพื่อความเท่าเทียมกันผ่านเป็นกฎหมายเพื่อสร้างมาตรฐานสำหรับการก่อสร้าง โดย เพิ่มการ จัดให้มีพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในอาคาร สถานที่เอกชนเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้งานได้เท่าเทียมกับคนปกติ นอกจากนี้ยังมีกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ Fair Housing Amendments Act (FHAA) ค.ศ. 1988 ซึ่งจัดตั้ง Fair Housing Accessibility Guidelines (FHAG) สำหรับโครงการที่พักอาศัยที่มีจำนวนตั้งแต่ 4 ยูนิตขึ้นไป ให้มีมาตรฐานเดียวกันในเรื่องการเข้าถึงของคนพิการ (Uniform Federal

Accessibility Standard; UFAS) ซึ่งจะควบคุมการจัดให้มีพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการเข้าถึงของคนพิการในอาคารของรัฐบาลกลางหรืออาคารที่ได้รับเงินช่วยเหลือจากรัฐบาลกลาง ตลอดจนพื้นที่ที่มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้รับเงินสนับสนุนจากรัฐบาลกลาง มีรายละเอียด ดังนี้

1) คนพิการที่ใช้รถเข็น ควรที่จะสามารถเข้าถึงอุปกรณ์เครื่องใช้อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในอาคาร โดยเฉพาะจุดหรือช่องทางที่คับแคบได้ คือ ช่องทางที่สามารถให้คนพิการเข้าออกได้ ประกอบด้วย ผิวทางเดินที่มีความลาดไม่เกิน 1:20 และทำเครื่องหมายการข้ามถนนบนผิวทางต่าง ๆ พื้นผิวควรมั่นคงแข็งแรง และไม่มีสิ่งกีดขวางก่อสร้างพื้นผิวต่างระดับและบันได ถ้าจำเป็นที่จะต้องมีพื้นผิวต่างระดับ ควรก่อสร้างให้เป็นผิวทางลาดเท่านั้น

2) พื้นที่และอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก ควรได้รับการทำเครื่องหมายที่สามารถสื่อสารกับคนพิการทางสายตาให้ใช้งานได้สะดวก คือ เครื่องหมายต่าง ๆ หรือป้ายควรใช้อักษรเบรลล์ จัดให้มีสัญญาณเตือนด้วยเสียงก่อน หรือทำพื้นผิวให้ขรุขระตามหลักเครื่องหมายสากล เพื่อเตือนให้คนตาบอดทราบล่วงหน้าก่อนถึงขั้นบันไดหรือช่องเปิดที่เป็นอันตราย

3) พื้นที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ควรจัดให้คนพิการสามารถใช้งานได้ คือ ช่องทางสัญจรจะต้องมีพื้นที่เพียงพอที่จะเคลื่อนไหวได้อย่างสะดวก บริเวณพื้นที่สาธารณะ เช่น ห้องน้ำ ควรที่จะจัดให้มีอุปกรณ์สำหรับคนพิการ

The ICAO (2011) Annex 9 ในบทที่ 8 ชื่อ Other facilitation provisions หมวด H เรื่อง Facilitation of the transport of persons with disabilities หมวดย่อยที่ 1 (General) ได้มีการแนะนำข้อปฏิบัติสำหรับประเทศสมาชิกภาคีในเรื่องของหน้าที่ที่ควรดูแลให้ความช่วยเหลือเพื่อคนพิการตามข้อ 8.22-8.26 หมวดย่อยที่ 2 (Access to airports) ได้มีการแนะนำข้อปฏิบัติ สำหรับประเทศสมาชิกภาคีในเรื่องของหน้าที่ที่ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการตามข้อ 8.27-8.33 และหมวดย่อยที่ 3 (Access to air service) ได้มีการแนะนำข้อปฏิบัติสำหรับประเทศสมาชิกในเรื่องของสายการบินที่ควรให้บริการแก่คนพิการบนอากาศยาน และหมวดย่อยที่ 4 (Assistance to aircraft accident victims and their families) ได้มีการแนะนำข้อปฏิบัติสำหรับประเทศสมาชิกในเรื่องของ การดูแลคนพิการกรณีที่เกิดวินาศกรรมอากาศยานหรืออากาศยานอุบัติเหตุ

## 2.7.2 กฎหมายไทย

ขอเพชร พานระลึก (2549) ได้เขียนในงานวิจัย พบว่า ประเทศไทย ยังมีกฎหมายหลายฉบับทั้งที่เกี่ยวกับสิทธิของคนพิการในเรื่องของการใช้บริการสาธารณะ และกฎหมายที่เกี่ยวกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการเข้าถึงได้และใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริงของคนพิการ ดังนี้

1) พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 สาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับทางสถาปัตยกรรมที่มีการกล่าวถึงในพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 คือ มาตรา 17 เพื่อเป็นการคุ้มครองและสงเคราะห์คนพิการให้รัฐมนตรีมีอำนาจกำหนดลักษณะอาคารสถานที่ ยานพาหนะ หรือบริการสาธารณะอื่นที่ต้อง มีอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกโดยตรงแก่คนพิการ และมาตรา 18 เจ้าของอาคารสถานที่ ยานพาหนะ หรือบริการสาธารณะอื่น ๆ ซึ่งได้จัดอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกโดยตรงแก่คนพิการตามมาตรา 17 (1) มีสิทธิหักค่าใช้จ่ายเป็นสองเท่าของเงินที่เสียไปเพื่อการนั้นออกจากเงินได้สุทธิหรือกำไรสุทธิของปีที่ค่าใช้จ่ายนั้นเกิดขึ้น แล้วแต่กรณีตามประมวลรัษฎากร เพื่อเป็นการคุ้มครองและสงเคราะห์คนพิการ ให้รัฐมนตรีมีอำนาจออกกฎกระทรวงกำหนด

2) กฎกระทรวงฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2542) ออกตามความในพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 โดยมีหลักการ คือ การกำหนดลักษณะอาคารสถานที่ ยานพาหนะ หรือบริการสาธารณะอื่นที่ต้องมีอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกโดยตรงแก่คนพิการ ด้วยเหตุผลคือ โดยที่มาตรา 17(1) แห่งพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 บัญญัติให้ลักษณะอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ หรือบริการสาธารณะอื่นที่ต้องมีอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกโดยตรงแก่คนพิการเป็นไปที่กำหนดในกฎกระทรวงเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่คนพิการสมควรดำเนินการให้เป็นไปตามบทบัญญัติดังกล่าว จึงจำเป็นต้องออกกฎกระทรวงนี้ และสาระสำคัญ ได้แก่ ลักษณะอาคารที่ต้องมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกโดยตรงแก่คนพิการ ลักษณะสถานที่ที่ต้องมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกโดยตรงแก่คนพิการ ลักษณะยานพาหนะที่ต้องมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกโดยตรงแก่คนพิการ ลักษณะบริการสาธารณะที่ต้องมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกโดยตรงแก่คนพิการ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก ให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการกำหนดไว้แต่จะมีกฎหมายอื่นกำหนดเป็นการเฉพาะ ให้มีสัญลักษณ์ที่แสดงให้เห็นว่ามีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกแก่คนพิการ

3) ระเบียบคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการว่าด้วยมาตรฐานอุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกโดยตรงแก่คนพิการ พ.ศ. 2544 มีเหตุผลเพื่อให้การกำหนดอุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกโดยตรงแก่คนพิการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ หรือบริการสาธารณะอื่น ได้มาตรฐานและมีความเหมาะสม อาศัยอำนาจตามข้อ 6 และ ข้อ 7 วรรคสองแห่งกฎกระทรวงฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2542) ออกตามความในพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 คณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการจึงจำเป็นต้องออกระเบียบนี้ สาระสำคัญ ได้แก่ หมวดที่ 1 อาคาร หมวดที่ 2 สถานที่ หมวดที่ 3 ยานพาหนะ หมวดที่ 4 บริการสาธารณะ และ หมวดที่ 5 สัญลักษณ์

4) มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 10 มีนาคม พ.ศ. 2541 เรื่อง การจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ได้พูดถึงสาระสำคัญที่ คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ 10 มีนาคม พ.ศ. 2541 ว่ามีการลงมติเห็นชอบให้หน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจที่รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนถือปฏิบัติในการจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ

5) กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 ออกความตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2548 ด้วยเหตุผล คือ เป็นการสมควรกำหนดให้อาคารบางประเภท ต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชราเพื่อให้บุคคลดังกล่าวมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ในสังคมได้ ประกอบกับมาตรา 5 และมาตรา 80 วรรคสอง ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้บัญญัติว่า บุคคลดังกล่าวมีสิทธิ ที่จะได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะ ความช่วยเหลืออื่น และการสงเคราะห์จากรัฐจึง จำเป็นต้องออกกฎกระทรวงนี้ มีสาระสำคัญ ได้แก่ หมวด 1 ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก หมวด 2 ทางลาด และ ลิฟต์ หมวด 3 บันได หมวด 4 ที่จอดรถ หมวด 5 ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างแต่ละอาคาร ทางเชื่อมระหว่างอาคาร หมวด 6 ประตู หมวด 7 ห้องส้วม หมวด 8 พื้นผิวต่างสัมผัส หมวด 9 โรงมหรสพ หอประชุม และโรงแรม

ตามกฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และ คนชรา พ.ศ. 2548 ประเด็นความแตกต่างของประเภทอาคารที่กำหนดไว้ระหว่างกฎกระทรวงใหม่กับกระทรวงฉบับที่ตามกฎหมายฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ คือ กฎกระทรวงใหม่ครอบคลุมอาคารเกือบทุกประเภทที่กำหนดตามกฎกระทรวงฉบับที่ 4 ไว้แล้ว ยกเว้น อาคารของสถานสงเคราะห์คนพิการหรือคนชรา นอกนั้นจึงกำหนดอาคารประเภทอื่น ๆ เพิ่มมาอีก ดังนั้นเราสามารถที่จะตรวจสอบประเภทอาคารที่ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดโดยดูจากกฎกระทรวงใหม่นี้เพียงฉบับเดียวเลยก็ได้ โดยมีการแบ่งประเภทลักษณะอาคารดังต่อไปนี้ อาคารประเภทและลักษณะที่ต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ หรือทุพพลภาพและคนชรา ตามที่กำหนดในกฎกระทรวงนี้ ในบริเวณ ที่เปิดให้บริการแก่บุคคลทั่วไป ได้แก่ โรงพยาบาล สถานพยาบาล ศูนย์บริการสาธารณสุข สถานเอนามัย อาคารที่ทำการของราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรของรัฐที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมาย สถานศึกษา หอสมุดและพิพิธภัณฑ์สถานของรัฐ สถานิชนสงฆ์ มวลชน เช่น ทำอาภาสยาน สถานี รถไฟ สถานีรถ ท่าเทียบเรือ ที่มีพื้นที่ส่วนใดของอาคารที่เปิดให้บริการแก่บุคคลทั่วไปไม่เกิน 300 ตารางเมตร สำนักงาน โรงมหรสพ โรงแรม หอประชุม สนามกีฬา ศูนย์การค้า ห้างสรรพสินค้า ที่มีพื้นที่ส่วนใดของอาคารที่เปิดให้บริการแก่บุคคลทั่วไปเกิน 2000 ตารางเมตร และบทเฉพาะกาล ข้อ 29 ระบุว่า อาคารที่ได้รับการที่สร้างก่อนหน้าหรือยื่นขออนุญาต

ก่อสร้างตัดแปลงแล้วหรือได้แจ้งต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นตามมาตรา 39 ทวิแล้วก่อนวันที่กฎกระทรวงนี้ใช้บังคับจะได้รับการยกเว้นไม่ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดต่าง ๆ ในกฎกระทรวงนี้ อาคารที่ได้รับยกเว้นดังกล่าวนี้ หากภายหลังจะทำการตัดแปลงหรือเปลี่ยนแปลงใช้อาคาร ก็จะได้รับยกเว้นด้วยโดยมีเงื่อนไขหลายอย่าง คือ พื้นที่เพิ่มเติมไม่เกินร้อยละ 2 ไม่เพิ่มความสูง ไม่เพิ่มพื้นที่ปกคลุมดิน และไม่ทำให้ตำแหน่งหรือขอบเขตของอาคารผิดไปจากที่ได้รับอนุญาต ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขดังกล่าวก็ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดในกฎกระทรวงฉบับนี้เฉพาะในบางเรื่อง ได้แก่ หมวด 1 ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก หมวด 4 ที่จอดรถ หมวด 5 เฉพาะข้อ 15 ทางเข้าอาคาร หมวด 6 ประตู หมวด 7 ห้องส้วม และ หมวด 8 พื้นผิวต่างสัมผัส ซึ่งก็หมายความว่า การปรับปรุงอาคารเดิมเพื่อผู้พิการก็ยังเป็นสิ่งที่กฎหมายกำหนดด้วย หากมีการตัดแปลงหรือเปลี่ยนแปลงใช้อาคารที่นอกเหนือจากขอบเขตที่กำหนดตามที่กล่าวมาข้างต้น

กล่าวโดยสรุป จะเห็นได้จากตามที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ทำอาภาศยานคอนกรีต ซึ่งถือเป็นอาคารสาธารณะตามกำหนดในกฎกระทรวง ข้อ 3 จะต้องปฏิบัติตามกฎกระทรวง ดังกล่าวหากจะต้องมีการปรับปรุงอาคารที่นอกเงื่อนไขนั้น

รัฐกานต์ นิยมอคุลย์ (2553) ได้กล่าวไว้ในงานวิจัยว่า พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 เป็น พ.ร.บ. ฉบับใหม่ประกาศใช้เมื่อวันที่ 18 กันยายน พ.ศ. 2550 แทน พ.ร.บ. การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 ที่ใช้มานานกว่า 15 ปี เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพสังคมในปัจจุบัน จึงได้มีการปรับปรุงแก้ไขโดย พ.ร.บ. ฉบับใหม่ได้มุ่งการพัฒนาส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการมากกว่าการสงเคราะห์เน้นให้สังคมเปิดรับคนพิการเข้าทำงานเพื่อให้คนพิการได้เกิดรายได้ สามารถพึ่งพาตนเองโดยไม่เป็นภาระแก่สังคม และให้ผู้ที่มีส่วนร่วมในการดูแลคนพิการให้มีสิทธิได้รับการลดหย่อนหรือยกเว้นค่าบริการ ค่าธรรมเนียม ตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด และเจ้าของอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ บริการขนส่ง หรือผู้ให้บริการสาธารณะอื่น ซึ่งได้จัด เตรียมอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการตามวรรคหนึ่ง มีสิทธิได้รับการลดหย่อนภาษี หรือยกเว้นภาษีเป็นร้อยละของจำนวนเงินค่าใช้จ่ายตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งรายละเอียดใน พ.ร.บ. ฉบับใหม่ที่กล่าวถึงในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เกี่ยวข้องกับอาภาศยานมีดังต่อไปนี้ มาตรา 37 ให้อำนาจรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ตรากฎกระทรวง เพื่อกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ บริการขนส่ง หรือบริการสาธารณะอื่น ให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ โดยเจ้าของอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ บริการขนส่ง หรือผู้ให้บริการสาธารณะอื่น



ซึ่งได้จัดอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการตามว รรคหนึ่งมีสิทธิได้รับการลดหย่อน ภาษี หรือยกเว้นภาษีเป็นร้อยละของจำนวนเงินค่าใช้จ่ายตามที่กฎหมายกำหนด

กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (2556) ได้ให้ข้อมูล กฎกระทรวง กำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และ บริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ .ศ. 2556 มีหลักการ คือ การจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และ บริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ ด้วยเหตุผล คือ โดยที่มาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ .ศ. 2550 บัญญัติให้ออกกฎกระทรวงเพื่อกำหนด ลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการ ในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ บริการขนส่ง หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ เพื่อให้เจ้าของอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ บริการขนส่ง หรือบริการ สาธารณะอื่น ที่ปฏิบัติตามกฎกระทรวงนี้ได้รับสิทธิลดหย่อนภาษีหรือยกเว้นภาษีเป็นร้อยละของ จำนวนเงินค่าใช้จ่ายตามที่กฎหมายกำหนด

มีสาระสำคัญ ได้แก่ ข้อ 2 อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้มีในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง ตามกฎกระทรวงนี้ต้องมีสภาพมั่นคงแข็งแรงและปลอดภัย ในการใช้งาน เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับ ความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท หมวด 3 บริการขนส่ง ข้อ 16 ท่าอากาศยาน ให้มี อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่าง หนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้ ประตูสำหรับคนพิการ ที่นั่งสำหรับคนพิการหรือพื้นที่สำหรับจอดรถเข็น คนพิการ ทางลาด บันไดและราวจับสำหรับคนพิการ พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับคนพิการทางการเห็น อุปกรณ์นำพาคนพิการหรือรถเข็นคนพิการขึ้นและลงจากรถ ห้องน้ำสำหรับคนพิการ ลิฟต์สำหรับ คนพิการ โทรศัพท์สาธารณะสำหรับคนพิการ ที่จอดรถสำหรับคนพิการ พื้นที่สำหรับหนัถยของ คนพิการ ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ จุดบริการให้ข้อมูลใน การเดินทางสำหรับคนพิการ การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่ง หรือสัญญาณไฟเตือนภัย สำหรับคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย การประกาศข้อมูล สำหรับคนพิการทางการเห็น และตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงความหมาย สำหรับคนพิการทางการ ได้ยินหรือสื่อความหมาย คู่มือการให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการแต่ละประเภทสำหรับเจ้าหน้าที่ ประจำท่าอากาศยาน คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำท่า อากาศยาน เพื่อใช้สื่อสารกับคนพิการ และ เจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยาน ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติ ตรงกับความต้องการ ของคนพิการแต่ละประเภทอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการคนพิการ ลักษณะ

ของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามที่กำหนดในบัญชีท้ายกฎกระทรวงนี้

กล่าวโดยสรุป กฎกระทรวง ๗ พ.ศ. 2556 ที่ตราขึ้นโดยกระทรวงคมนาคมนี้ มีความชัดเจนในรายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และบริการสำหรับคนพิการที่ครอบคลุมความต้องการของคนพิการในการใช้บริการจากอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ หรือบริการสาธารณะอื่น ๆ ได้อย่างเหมาะสมและมีการยึดหยุ่นไปยังอาคารและสถานที่ที่สร้างก่อนหน้าที่กฎกระทรวง ๗ จะถูกตราขึ้นด้วย นอกจากนี้ยังมีการแบ่ง แยก รายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งการฝึกอบรม มาตรการตามแต่ละสถานที่ และลักษณะของยานพาหนะขนส่งชัดเจน โดยคำนึงถึงการ เข้าถึงประโยชน์จากการใช้บริการอย่างแท้จริงและสอดคล้องกับกิจการการค้าดำเนินงานของแต่ละประเภทของสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงข้อขัดแย้งในการรับผิดชอบหน้าที่ที่ในการจัดหาอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกบางอย่างที่อาจมีมูลค่าสูงอันจะเป็นภาระค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อและซ่อมบำรุงรักษาเพื่อนำมาใช้ในการดูแลคนพิการอันมาจากปัญหาพิพาทในอดีต เช่น ในอดีต คนพิการที่เดินทางด้วยอากาศยาน จะประสบกับปัญหาการไม่ได้รับความสะดวกปลอดภัยในการขึ้นลงจากอากาศยานบ่อยครั้งมากเพราะไม่มี ลิฟต์แบบแท่นยกสำหรับนำพาคนพิการหรือรถเข็นคนพิการขึ้นและลงจากอากาศยาน โดยบริษัทอากาศยานเองจะไม่จัดหาลิฟต์แบบแท่นยกสำหรับนำพาคนพิการหรือรถเข็นคนพิการขึ้นและลงจากอากาศยาน ขั้ ๑0 (1) หมวด 2 ยานพาหนะ โดยให้เหตุผลว่าควรอยู่ในความรับผิดชอบของท่าอากาศยานซึ่งเป็นเจ้าของสถานที่ ดังนั้นในการตรากฎกระทรวง ๗ ฉบับนี้กระทรวงคมนาคมจึงได้กำหนดอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ลงไปในแต่ละสถานที่ ยานพาหนะ และบริการสาธารณะอื่น ๆ ให้รับผิดชอบกันอย่างชัดเจนไปด้วยในหมวด 2 ยานพาหนะ และ หมวด 3 บริการขนส่ง

## 2.8 นโยบายเกี่ยวกับคนพิการ

เมื่อคนพิการได้รับการยอมรับว่าเป็นบุคคลที่มีสิทธิและเสรีภาพในการใช้ชีวิตในสังคมได้อย่างคนปกติทั่วไปแล้ว สังคมโลกก็ได้ตระหนักถึงความสำคัญ จึงให้นโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคนพิการ ดังนี้

บรรณกร อธิคมวิทยา (2555) ได้กล่าวถึงสิทธิคนพิการไว้ว่า สิทธิของคนพิการในประเทศไทย ได้เริ่มตระหนักและหันมาให้ความสนใจในเรื่องสิทธิของคนพิการมากขึ้นนับตั้งแต่ปีคนพิการสากล เป็นต้นมา ทั้งนี้เพราะในสาระสำคัญแห่งเหตุผลของการที่องค์การสหประชาชาติได้ประกาศให้ปี พ.ศ. 2524 เป็นปีคนพิการสากล เพราะเนื่องจากเห็นว่าสภาพความเป็นอยู่ของคนพิการทางร่างกาย สมอง และจิตใจทั่วโลกยังมีสภาพความเป็นอยู่ที่ไม่เหมาะสมและขาดโอกาสที่จะได้รับ





พิการบกร่องทั้งทางร่างกาย พฤติกรรมและจิตใจรวมอยู่ด้วยก็ได้หมายความว่าบุคคลเหล่านั้นจะสูญเสียความสามารถและคุณค่าของความเป็นมนุษย์โดยสิ้นเชิง

2) เจตนารมณ์ที่สำคัญ เพื่อพัฒนาคนพิการทั้งในเมืองและ ชนบทให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีโดยถ้วนหน้า รวมทั้งให้เป็นทรัพยากรที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศทั้งทางเศรษฐกิจและสังคมได้ด้วย วัตถุประสงค์ของแผนฟื้นฟูฯ มีเป้าหมายเพื่อให้คนพิการได้รับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพในด้านการแพทย์ การศึกษา การอาชีพ และสังคมอย่างทั่วถึง และเท่าเทียมคนทั่วไป สามารถดูแลตนเอง หรือได้รับความช่วยเหลือจนมีความพร้อมจะดำเนินชีวิต และบทบาทในสังคม ตลอดจนสนับสนุนให้สังคมมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการมากขึ้น โดยรัฐเป็นผู้สนับสนุนด้านวิชาการและการดำเนินงาน

กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (2556) ได้แสดงสิทธิคนพิการใน บันทึกข้อตกลงความร่วมมือเพื่อสนับสนุนมาตรการผลักดันการจัดตั้งอำนาจความสะดวกให้คนพิการและทุกคนในสังคมเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้พร้อมรับประชาคมอาเซียน บันทึกข้อตกลงความร่วมมือฉบับนี้เป็นความร่วมมือของ 21 หน่วยงานภาครัฐ อันได้แก่ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กับสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงกลาโหม กระทรวงการคลัง กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงคมนาคม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงพลังงาน กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงยุติธรรม กระทรวงแรงงาน กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงอุตสาหกรรม และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ณ เมื่อวันที่ 14 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2556 รวม 21 ฉบับ เพื่อร่วมมือกันจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ บริการขนส่ง หรือบริการสาธารณะอื่น และคุ้มครองสิทธิให้ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด สำหรับคนพิการและทุกคนในสังคมเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้พร้อมรับประชาคมอาเซียน

## 2.9 การตรวจสอบสามเส้าข้อมูลและการวิเคราะห์คำหลัก

สุภางค์ จันทวนิช (2553) ได้กล่าวถึงการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าในการวิจัยเชิงคุณภาพ ในวิธีการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data triangulation) คือ การตรวจสอบ แหล่งของ ข้อมูล ได้แก่ ในแหล่งเวลาที่ต่างกัน ข้อมูลต่างเวลากันจะเหมือนกันหรือไม่ ในสถานที่ที่ต่างกัน ข้อมูลต่างสถานที่กันจะเหมือนกันหรือไม่ และจากบุคคลที่ต่างกัน ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้ข้อมูลที่เปลี่ยนไป จะเหมือนกันหรือไม่

สุภางค์ จันทวนิช (2553) ได้กล่าวถึง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น แบบสอบถาม มปลายเปิด การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ และการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เป็นต้น มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ มีเทคนิคที่สำคัญ ดังนี้ การจำแนกและจัดระบบข้อมูล (Typology and taxonomy) เป็นการนำข้อมูลที่ได้มาจำแนกและจัดหมวดหมู่ออกให้เป็นระบบ เช่น ข้อมูลหมวดหน่วยงาน ข้อมูลประสบการณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคที่พบเห็น และข้อมูลข้อเสนอแนะในการพัฒนา โดยนำเสนอเป็นตาราง แผนผังภาพ และภาพถ่าย การวิเคราะห์สรุปอุปนัย (Analytic induction) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์เพื่อหาบทสรุปร่วมกันของเรื่องนั้น การเปรียบเทียบเหตุการณ์ (Constant comparison) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา มาไปเปรียบเทียบ เพื่อหาความสอดคล้องและความแตกต่างที่เกิดขึ้น การวิเคราะห์ส่วนประกอบ (Componential analysis) เป็นการนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ออกให้เห็นเป็นส่วน ๆ การวิเคราะห์ข้อมูลเอกสาร (Content analysis) เป็นการนำเอกสารมาวิเคราะห์ให้เห็นเป็นรูปธรรม การวิเคราะห์สาเหตุและผล (Cause and effect analysis) เป็นการนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ให้เห็นว่า จากเหตุไปหาผล และการสร้างจินตนาการเชิงสังคมวิทยา (Sociology imaginary) เป็นการนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยการเปลี่ยนมุมมองอื่น ๆ

## 2.10 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาผลงานวิจัยของผู้วิจัยในอดีตที่ผ่านมา ผู้วิจัยขอแบ่งประเด็นในการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องออกเป็นประเด็นสำคัญ ๆ ดังต่อไปนี้ คือ งานวิจัยต่างประเทศ และงานวิจัยประเทศไทย

### 2.10.1 งานวิจัยต่างประเทศ

งานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ มีผู้วิจัยหลายท่านได้ทำการวิจัยไว้ ดังนี้

Hannah Hunter (2014) ได้ศึกษาเรื่อง An intersectional analysis of disability experience in Thailand พบว่า ประเทศไทยควรจะมีการพัฒนาเรื่องสิทธิคนพิการมากขึ้นหากเปรียบเทียบกับสภาพวัฒนธรรมและอุปนิสัยของคนไทยซึ่งมีความโอบอ้อมอารีย์ นอกจากนี้ยังพบว่ามีการจำกัดหลายอย่าง ทั้งโครงสร้างและสังคมในประเทศอันสืบเนื่องมาจากวัฒนธรรมของประเทศ และขอเสนอให้คนพิการคนไทยมีความกล้าในการเรียกร้องสิทธิของตนเองเพื่อให้เท่ากับคนปกติ

Stephanie Kathryn Adams (2006) ได้ศึกษาเรื่อง Disability access and design: a study of wheelchair access พบว่า สังคมในอดีตมีการตอบสนองความต้องการของคนพิการด้วยการจัดเตรียมบริการพิเศษและแบ่งแยกตามประเภทของความพิการรวมถึงการออกแบบสถาปัตยกรรมที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมแต่ไม่คำนึงถึงคนพิการ

Myriam Parent (2011) ได้ศึกษาเรื่อง Can we combine architecture and access for the disabled in the creation of a community facility พบว่า นักออกแบบสามารถที่จะออกแบบสถานที่ที่สามารถปกป้องอันตรายทั้งจากภายในอาคารและภายนอกอาคาร โดยที่หลักการออกแบบนั้นยังเอื้อต่อการใช้งานของคนทุกกลุ่มในสังคมอย่างที่ไม่ออกว่าออกแบบมาเพื่อกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ

Nahid Bayat Bodaghi และ A.N.Zainab (2013) ได้ศึกษาเรื่อง Accessibility and facilities for the disabled in public and university library building in Iran พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการทั้ง 5 รายการ ได้แก่ ที่จอดรถ ทางลาด แพนผังภายในอาคาร พื้นที่พิเศษ และพื้นที่สาธารณะในสถานที่สาธารณะทั้ง 14 ที่รวมทั้งห้องสมุดมหาวิทยาลัย ที่เปรียบเทียบกับรายการตรวจสอบของ American Disability Act (ADA) และ International Federation of library associations มีความเหมาะสมยกเว้นทางลาดและการตกแต่งภายในของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีการรายงานผลว่าไม่มีการเตรียมพร้อมถึง ร้อยละ 53 และร้อยละ 63 นอกจากนี้คนพิการยังระบุว่าเกณฑ์ของการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการในห้องสมุดนั้นยังต่ำกว่าเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ตามรายการตรวจสอบอีกด้วย

Jose R Reyes (1998) ได้ศึกษาเรื่อง Public transit and people with disabilities: a comparative approach for the Halifax Regional Municipality พบว่า ผู้วิจัยเลือกใช้กลยุทธ์ของการเดินทางผ่านลำ ของคนพิการ ในการเดินทางด้วยระบบการขนส่งแบบรถไฟฟ้าได้ดินด้วย 3 วิธี คือ การใช้รถบัส การใช้รถแท็กซี่ในระบบ Taxisaver และการใช้การปั่นจักรยานแบบกลุ่มสมาชิก มาเปรียบเทียบในการวิจัยประกอบกับนโยบาย Barrier-free-policy ผลปรากฏว่า ควรมีการนำนโยบาย Barrier-free-policy มาบังคับใช้ร่วมกับการปรับปรุงการออกแบบรถบัสและเส้นทาง การเดินทาง

M.Taqi Hasanzada (2002) ได้ศึกษาเรื่อง Study on the situation of Physical accessibility of persons with disabilities to public places พบว่า ปัญหาหลักเกิดจากการขาดคู่มือการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการที่มาจากการประสานความร่วมมือระหว่างองค์กรหน่วยงานอื่นและกระทรวงของรัฐ

Antika Sawadsri (2010) ได้ศึกษาเรื่อง Accessibility and disability in the built environment: negotiating the public realm in Thailand เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมการแสดงออกของคนพิการว่าพวกเขามีวิธีการอย่างไรต่อการเรียกร้องให้มีการจัดตั้งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการในประเทศไทย

Redha Widarsyah (2013) ได้ศึกษาเรื่อง The impact of airport service quality dimension on overall airport experience and impression พบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจในคุณภาพของบริการของท่าอากาศยาน ได้แก่ การเข้าถึงท่าอากาศยานและสภาพแวดล้อม สถานที่ทานอาหาร และจุดตรวจคนเข้าเมือง โดยเฉพาะสภาพแวดล้อมของท่าอากาศยานถือว่าเป็นจุดดึงดูดที่สำคัญที่สุด รองลงมาเป็นการเข้าถึงท่าอากาศยาน สถานที่ทานอาหาร จุดตรวจคนเข้าเมือง และบริการผู้โดยสาร ตามลำดับ

Lei Shi (2010) ได้ศึกษาเรื่อง Understanding leisure travel motivations of frequent travelers with mobility impairments พบว่า ปัจจัยที่ดึงดูดการเดินทางระหว่างนักท่องเที่ยวทั่วไปกับนักท่องเที่ยวที่เป็นคนพิการมีอยู่ 5 ปัจจัย ได้แก่ การแสวงบุญ การเอาชนะตัวเอง การพักผ่อน การไปเยี่ยมชมญาติพี่น้อง และการ ปฏิสังขม โดยนักท่องเที่ยวที่เป็นคนพิการยังมีความต้องการที่เป็นเอกลักษณ์มากกว่าอันจำเป็นที่จะต้องศึกษาต่อเพิ่มเติม

Wong Mee-lan (1997) ได้ศึกษาเรื่อง A study of the implementation of the Hong Kong government's policy in the provision of transportation for the disabled พบว่า คนพิการฮ่องกงยังขาดการเข้าถึงการเดินทางขนส่งสาธารณะในประเทศ แม้ว่าจะมีการพัฒนาในเรื่องของเทคโนโลยีไปมากแล้วก็ตาม แม้แต่ในเรื่องของกฎหมายที่เกี่ยวกับคนพิการที่เรียกว่า the Disability Discrimination Ordinance (DDO) จะถูกตราขึ้นจากรัฐบาลแต่ก็ยังไม่ได้มีการพิจารณาอย่างละเอียดมากนัก

จากการศึกษางานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ กฎหมายที่เกี่ยวกับคนพิการ และแนวความคิดที่เกี่ยวกับสิทธิของคนพิการและรูปแบบของการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการสรุปได้ว่า ปัญหาที่เกิดจากการไม่สามารถเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการในสถานที่สาธารณะโดยคนพิการนั้นยังเป็นปัญหาหลักที่ควรได้รับการแก้ไขด้วยวิธีต่าง ๆ อันต้องเกิดจากการร่วมมือและความเข้าใจของทุกฝ่ายในสังคมทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความเท่าเทียมกันในสังคม

## 2.10.2 งานวิจัยประเทศไทย

ในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการในอาคารหรือสถานที่ต่าง ๆ นั้น มีผู้วิจัยหลายท่านให้ความเห็นต่าง ๆ



อนุชา นิลศรีไพรวัลย์ (2543) ได้ศึกษา เรื่อง การศึกษาการเข้าใช้ระบบขนส่งสาธารณะของคนพิการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการการเดินทางของคนพิการ และเพื่อประเมิน สิ่งอำนวยความสะดวกในเชิงคุณภาพของระบบขนส่งสาธารณะสำหรับคนพิการ เนื่องจากปัญหาการไม่สามารถเข้าใช้ระบบขนส่งสาธารณะซึ่งเป็นระบบขนส่งที่จำเป็นสำหรับการเดินทางในเขตตัวเมือง และการขาดการปรับปรุงระบบขนส่งสาธารณะสำหรับคนพิการที่เพียงพอในการเดินทาง

ช่อเพชร พานระลึก (2549) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการปรับปรุงอาคารเดิมให้เป็นไปตามกฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา พ.ศ. 2548 กรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นการศึกษาการปรับสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา โดยยึดหลักกฎหมาย กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา พ.ศ. 2548 เป็นต้นแบบแนวทางสำหรับอาคารกรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ว่า เมื่อเทียบกับกฎหมายดังกล่าวแล้ว สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหากอาคารเดิมนั้นต้องการจะปรับปรุงจะสามารถกระทำได้ตามกฎหมายทั้งหมดหรือไม่และที่เหมาะสมและใช้การ ได้สำหรับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยนั้นมีความคิดเห็นอย่างไร

สุกัญญา บุญคง (2551) ได้ศึกษา เรื่อง แนวทางการพัฒนาการเข้าถึงบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน ได้ทำการสำรวจปัญหาและอุปสรรค รวมถึงระดับความต้องการของคนพิการที่มีการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่รถไฟฟ้าใต้ดินในการเดินทาง

สุรางค์ ชูโชติรส (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาบริการสังคมสำหรับคนพิการ ในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อเป็นการประเมินประสิทธิภาพของการทำงานของหน่วยงานในสังกัด กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการและสวัสดิการอย่างเท่าเทียมกัน และผู้ด้อยโอกาสในสังคมสามารถพึ่งตนเองได้ ทั้งนี้ยังต้องการทราบแนวทางที่จะพัฒนาระบบบริการให้มีประสิทธิภาพจนสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจในมากขึ้น

ฐิติกานต์ นิยมอดุลย์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการของคนพิการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการเข้าถึงบริการทางสังคม กรณีศึกษา อำเภอกระทุ้ง จังหวัดภูเก็ต คนพิการในจังหวัดภูเก็ตมีความต้องการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการอย่างไรบ้าง โดยมีสถานที่ที่สำคัญต่าง ๆ คือ โรงพยาบาล ศาลากลาง เทศบาล องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด สถานีขนส่ง และสถานีตำรวจ

หรรษภร อธิคมวิทยา (2555) ได้ศึกษาเรื่อง สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ทางสายตา กรณีศึกษา อาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เนื่องจากมีคนพิการทางสายตา ที่มาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจึงมีความต้องการสำรวจฐานคิดแล ะมุมมองที่มีต่อคนพิการ ของเจ้าหน้าที่การทำอากาศยานสุวรรณภูมิ กับการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของ คนพิการทางสายตาในท่าอากาศยานดังกล่าว

วรพันธ์ ปัญญาภาศ (2556) ได้ศึกษา เรื่อง การประเมินอาคารเพื่อออกแบบจัดทำ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพแล ะคนชรา เป็นการเลือกอาคารที่มีอายุกว่า 30 ปี เพื่อมาเป็นอาคารกรณีศึกษา เพราะว่าเป็นอาคารที่มีพื้นที่ใช้งานมากที่สุดในนั้นคืออาคารคณะ วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่ขาดการจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ เทียบ กับอาคารเดิมภายในมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงตามกฎกระทรวง พ.ศ. 2548

จิตรรา ศิริสมบุญฉลาก (2558) ได้ศึกษาของ เรื่อง แนวทางการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในประเทศไทยเพื่อรองรับการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน ในส่วนของ การกล่าวถึงรูปแบบของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการมีการศึกษาวิจัยต่าง ๆ รูปแบบการจัด สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นข้อเสนอริเริ่มจากองค์การสหประชาชาติตามกฎมาตรฐาน (Standard rules) และกฎหมาย (Law/Regulations/Codes/Guidelines) ว่าด้วยความเสมอภาคทางโอกาสให้แก่ คนพิการ โดยให้ความสำคัญกับด้านสถาปัตยกรรม อาคาร สถานที่และบริการสาธารณะ เนื่องจาก เป็นช่องทางสำคัญที่สนับสนุนให้คนพิการสามารถเข้าถึงและมีส่วนร่วมในกิจกรรมกับสมาชิกอื่น ในสังคมด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม โดยพบว่า รูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการใน ประเทศญี่ปุ่นมีความเข้มแข็งมากที่สุดยึดคนพิการเป็นศูนย์กลางที่มีการเชื่อมโยงกับกฎหมายด้าน สวัสดิการสัง คมเพื่อช่วยเหลือ คนพิการให้เข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวก ในขณะที่ประเทศ สหรัฐอเมริกาก็มีความก้าวหน้าสูงโดยมีกลไกคณะกรรมการระดับชาติทำหน้าที่ทบทวน สถานการณ์ เพื่อนำเสนอกฎหมายและมาตรฐานใหม่ของสิ่งอำนวยความสะดวกในด้าน สถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม สำหรับคนพิการ สำหรับการจั ดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ คนพิการในประเทศอาเซียนมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถาปัตยกรรม สิ่งแวดล้อมใน รูปแบบใกล้เคียงกัน โดยมีการกำหนดจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านอาคาร สถานที่ให้บริการ สาธารณะสำหรับคนพิการในรูปแบบของการออกกฎหมายหลักและมีกฎหมายลูกกำหนด รายละเอียดสิ่งอำนวยความสะดวกโดยประเทศสิงคโปร์มีรูปแบบที่ร่วมดำเนินงานร่วมกับเครือข่าย องค์กรภาคเอกชน และอาสาสมัครภายใต้แนวคิด “Many helping hands” ที่ไม่เพียงแต่จะทำให้มี ผู้เกี่ยวข้องเข้าร่วมดำเนินงานเป็นจำนวนมาก หากแต่ยังสามารถทำให้บริการครอบคลุมกับจำนวน และความต้องการของคนพิการได้เป็นอย่างดี



การศึกษาในแต่ละหัวข้อของการวิจัยเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกทำให้รู้ว่าแต่ละงานวิจัยนั้นต่างก็มีปัญหาและอุปสรรค ประเด็นหลักที่สำคัญมาจากการที่สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการไม่ครอบคลุมทุกความต้องการในการใช้งาน การขาดความต่อเนื่องในการดูแลสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการให้ใช้งานได้อยู่เสมอ รวมไปถึงการขาดความเข้าใจของผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญด้านรูปแบบสถาปัตยกรรม

อนุชา นิลศรีไพรวัลย์ (2543) ได้ศึกษา เรื่อง การศึกษาการเข้าใช้ระบบขนส่งสาธารณะของคนพิการในเขตกรุงเทพมหานคร นครและปริมณฑล พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกไม่มีความต่อเนื่องในเส้นทาง การเดินทาง และการปรับปรุงระบบขนส่งสาธารณะในปัจจุบันมีอยู่น้อย และไม่มีประสิทธิภาพ

ศุภัญญา บุญคง (2551) ระบุว่าปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินของผู้พิการพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านการติดต่อสื่อสารเป็นปัญหาและอุปสรรคสำหรับผู้พิการอยู่ในระดับมาก ในประเด็นการไม่มีคู่มืออักษรเบรลล์ให้กับผู้พิการทางสายตา

หรรษภร อธิคมวิทยา (2555) พบว่า คนพิการทางสายตาไม่สามารถเคลื่อนไหวอิสระได้ในอาคารผู้โดยสาร การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารผู้โดยสารนั้นไม่สอดคล้องกับแนวคิดอารยสถาปัตย์ และไม่เป็นมิตรต่อการเดินทางของคนพิการทางสายตาอีกด้วย ทำอากาศยานสุวรรณภูมิเน้นการให้บริการผู้โดยสารคนปกติทั่วไปมากกว่าคนพิการ และให้ข้อมูลต่าง ๆ ผ่านประสาทสัมผัสทางตาเท่านั้น คนพิการทางสายตาจึงไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลและสิ่งอำนวยความสะดวกคนพิการได้

จิตรา ศิริสมบุญรัตน์ลาภ (2558) รายงานว่า งบประมาณเป็นข้อจำกัดและอุปสรรคที่สำคัญในการขับเคลื่อนการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกตามนโยบาย หน่วยงานดำเนินงานได้น้อย เนื่องจากไม่ได้รับงบประมาณสนับสนุน ประเด็นต่อมาคือ มาตรการการจัด สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการไม่ได้เป็นมาตรการเชิงบังคับ หน่วยงานราชการจึงจัดเป็นภารกิจที่มีความสำคัญรองลงมา ยกเว้นส่วนราชการที่มีภารกิจหลักโดยตรง ตลอดจนนโยบายด้านการจัด สิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนบันทึกข้อตกลงความร่วมมือมีปัญหาด้านการปฏิบัติเนื่องจากปัจจัยแทรกซ้อนของการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารองค์กร องค์ความรู้การออกแบบเพื่อทุกคนในสังคมการเข้าถึงได้ (Universal Design) ยังขาดการประชาสัมพันธ์อย่างกว้างขวางรวมถึงการขาดคู่มือปฏิบัติวิชาชีพสำหรับหน่วยงานต่าง ๆ ใช้ประโยชน์ และสุดท้าย คนพิการยังไม่กล้าและไม่มั่นใจต่อการเข้าใช้พื้นที่สาธารณะในสังคม

สรุปโดยรวม จากการที่ ผู้ศึกษา ได้ค้นคว้าวรรณกรรมและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการเบื้องต้นที่กล่าวมา พบว่า ตลอดเวลากว่า 50 ปีที่ผ่านมา

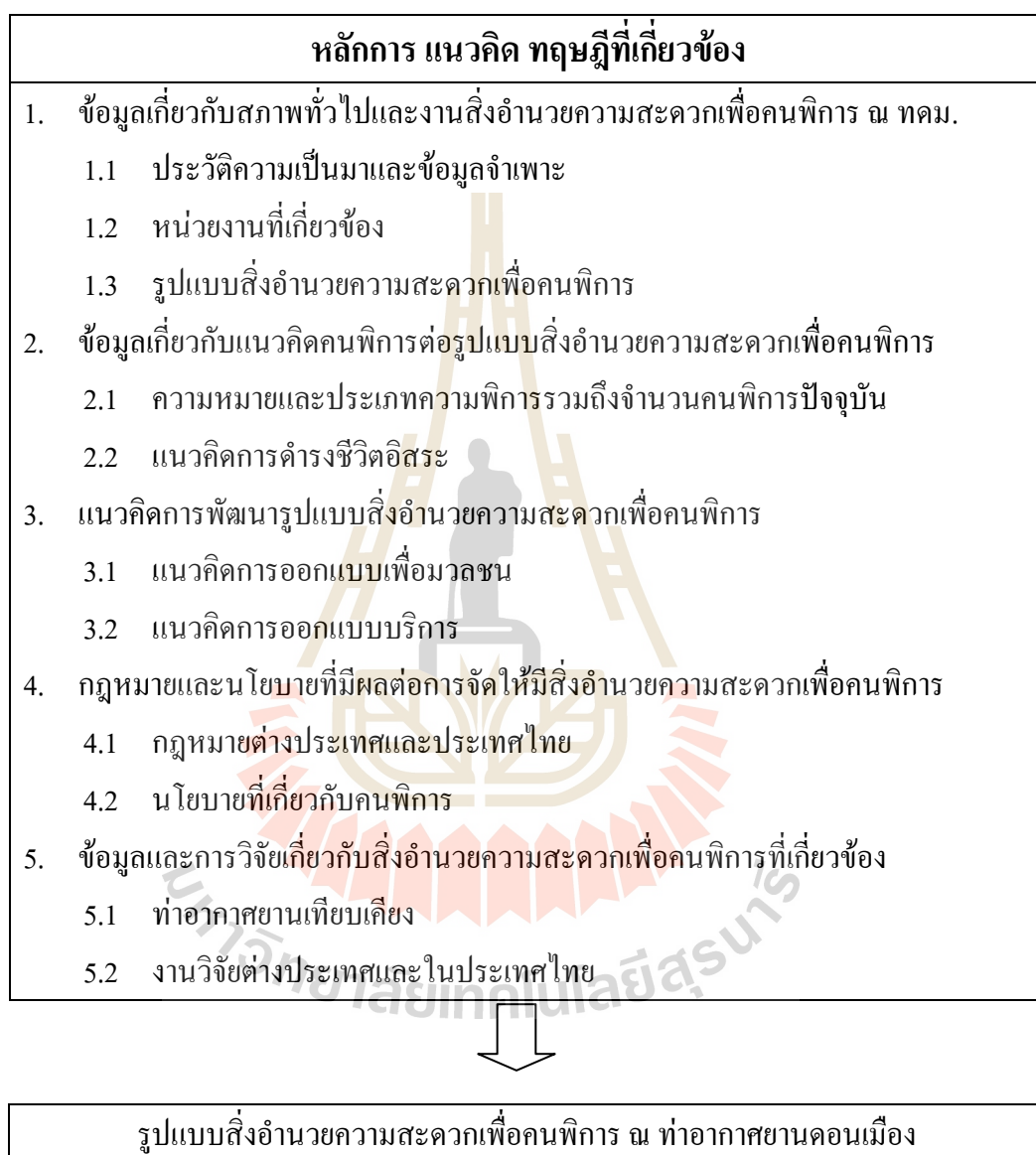
คนพิการในประเทศไทยได้มีการต่อสู้และใช้ความพยายามในการเรียกร้องสิทธิต่าง ๆ มากมายกว่าที่จะได้รับสิทธิเท่าเทียมกับคนทั่วไป แต่ทว่า ปัญหาที่พบมาก คือ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการเหล่านั้นยังถูกมองว่าเป็นเรื่องที่ไม่ควรให้ความสำคัญรองลงมาจากเรื่องอื่น ๆ อยู่เสมอ ทั้ง ๆ ที่สิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านั้นหากได้มีการดูแลและจัดให้ กลุ่มคนพิการสามารถเข้าถึงในการใช้งานได้จริงจะส่งผล ประโยชน์ ไปยังกลุ่มคนอื่น ๆ ทั้งเด็กเล็ก คนชรา คนทุพพลภาพ สตรีมีครรภ์ หรือคนปกติทั่วไปได้ใช้งานร่วมกันได้อีกด้วย ตัวอย่างเช่น การติดตั้ง ราวจับกันลื่น สามารถใช้งานได้ร่วมกันในผู้สูงอายุ เด็กเล็ก และคนปกติทั่วไป ไม่เฉพาะเจาะจงแค่เพื่อกลุ่มคนพิการเท่านั้น หวังน้ำเพื่อคนพิการก็เอื้อประโยชน์ให้ทั้งสตรีมีครรภ์หรือคนทุพพลภาพชั่วคราวหรือบางส่วนได้ใช้บริการได้ครั้งคราว หรือทางลาดเอียงก็มีประโยชน์ต่อ คนทั่วไปที่มีสัมภาระเยอะ ต้องใช้รถเข็น กระเป๋า อย่างนี้เป็นต้น

ปัญหาต่อมาคือ การที่ภาครัฐขาดการสนับสนุนเรื่องงบประมาณที่พอเพียงในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้คนพิการอย่างเหมาะสม ในอดีตที่ผ่านมาหน่วยงานภาครัฐไม่ได้ให้ความสำคัญเรื่องสิทธิของคนพิการในการดำเนินชีวิต ที่มากนัก งบประมาณต่าง ๆ ถูกนำไปลงทุนก่อสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เพื่อคนทั่วไปมากกว่าที่จะมีการพิจารณานำมาลงทุนในส่วนของคนพิการ จนเมื่อมีการเรียกร้องและประชาคมโลกต่างให้ความสำคัญมากขึ้น และการบังคับใช้ของกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิทธิของคนพิการที่มีบทบาทสำคัญสำหรับการเพิกเฉยการไม่กระทำตามกฎหมายออกมา จึงทำให้ภาครัฐหันกลับมาฟื้นฟูและจัดทำงบประมาณรองรับการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพิ่มขึ้น แต่ในทางปฏิบัตินั้นยังพบว่ายังมีปัญหาจากการเบิกจ่ายที่ยังล่าช้ามาก และสุดท้ายคนพิการ ยังขาดความเชื่อมั่นในการออกนอกบ้านเพื่อเดินทาง หรือใช้ชีวิตเพียงลำพังด้วยตนเอง ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของนักวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สรุปไว้ว่า คนพิการไทยยังขาดโอกาสทางสังคมในการใช้ชีวิตประจำวันนอกบ้านโดยลำพังอยู่มาก โดยเฉพาะคนพิการที่อยู่อาศัยต่างจังหวัด คนพิการไทยยังต้องการคนดูแลและต้องการให้คนบริการในการไปใช้บริการทางสังคมในสถานที่สาธารณะต่าง ๆ

สุดท้าย ถึงแม้ว่าแนวความคิดการดำรงชีวิตอย่างอิสระเข้ามามีบทบาทสำคัญในกลุ่มคนพิการคนไทยแต่ก็ไม่ใช่ว่ากลุ่มคนส่วนใหญ่ที่มีน้ำหนักมากเพียงพอที่จะเปลี่ยนแปลงรูปแบบค่านิยม และสร้างการยอมรับจากสังคมเท่าที่ควร ดังนั้น ผู้วิจัยมุ่งหวังที่จะเห็นการเปลี่ยนแปลง ในการพัฒนารูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการได้ใช้ประโยชน์ร่วมกับคนทั่วไปได้ซึ่งยังต้องอาศัยเวลาในการพัฒนาอย่างทีละเล็กทีละน้อยจนคนพิการสามารถมีพื้นที่ยืนในสังคมได้อย่างแท้จริงในวันข้างหน้า

## 2.11 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยสามารถสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย เรื่องการพัฒนา รูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ได้ดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง “การพัฒนารูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ” ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย ศึกษาข้อมูล การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง การเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ เพื่อสรุปผล ดังนี้

#### 3.1 วิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการวิจัยด้วยกัน 8 ขั้นตอน ดังนี้  
ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาทฤษฎี แนวคิด กฎหมาย ระเบียบประเทศเกี่ยวกับมาตรฐานด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุจากหนังสือ วารสาร บทความ สื่อออนไลน์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 2 การเข้ารับฟังแนวทางและนโยบายของการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ โดยกระทรวงคมนาคมและหน่วยงานในสังกัด จาก การสัมมนาในโครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก และเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) สังกัดกระทรวงคมนาคม ระหว่างวันที่ 5 มกราคม พ.ศ. 2558 ถึงวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2558 เป็นระยะเวลารวม 9 เดือน

ขั้นตอนที่ 3 สำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยมีรายการตามกฎกระทรวง กำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 เป็นเครื่องมือในการอ้างอิงการสำรวจ

ขั้นตอนที่ 4 สร้างเครื่องมือ แบบสัมภาษณ์ สำหรับกลุ่ม คนพิการ โดยดำเนิน (ร่าง) แบบสัมภาษณ์ตามแนวคิดและความสอดคล้องของเนื้อหาตามวัตถุประสงค์การวิจัย จากนั้นนำ (ร่าง) แบบสัมภาษณ์ส่งผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาความสอดคล้องของแบบสัมภาษณ์ ก่อนนำไปเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างคนพิการต่อไป

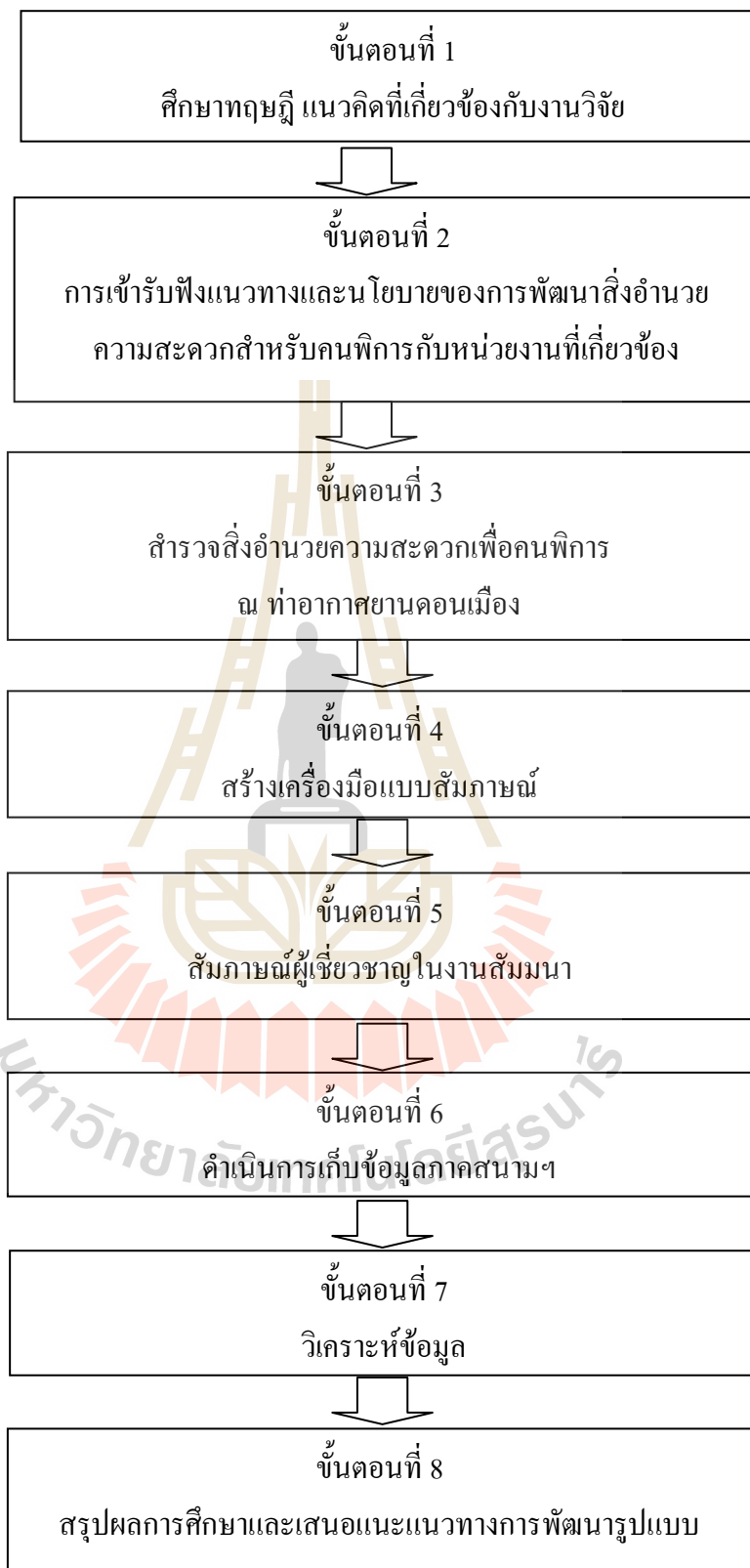
ขั้นตอนที่ 5 สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ในงานสัมมนาของ สนข . เกี่ยวกับระเบียบวิธีการดำเนินการปรับปรุงอาคารเพื่อจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการเก็บข้อมูล

ขั้นตอนที่ 6 ดำเนินการเก็บข้อมูลภาคสนามโดยนำแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงแล้วสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ทั้งภายในองค์กรและนอกองค์กร สังเกตพฤติกรรมของ กลุ่มคนพิการที่มาใช้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกบริ เวณอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ อาคาร 1 ที่เปิดใช้งานให้บริการแก่ผู้โดยสารที่เดินทาง กับสายการบินต้นทุนต่ำที่มีฐานปฏิบัติการบิน ณ พื้นที่เขตหวงห้ามและนอกเขตหวงห้าม ท่าอากาศยานดอนเมือง ทั้งเที่ยวบินภายในประเทศ และระหว่างประเทศบริเวณผู้โดยสารขาเข้าและขาออก อาคารจอดรถ และพื้นที่เชิงพาณิชย์ ช่วงระหว่างเดือนพฤศจิกายน ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2558

ขั้นตอนที่ 7 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยของปัญหาที่เป็นอยู่ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทั้งทางด้านนโยบายและกฎหมาย วิเคราะห์ถึง แนวทางการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ให้สอดคล้องกับลักษณะการดำเนิน กิจการ งานของท่าอากาศยานและความต้องการของคนพิการ และใช้วิธีตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation)

ขั้นตอนที่ 8 สรุปผลการศึกษาและเสนอแนะแนวทางการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ควบคู่กับเสนอแนะแนวทาง ทางด้านนโยบายและกฎหมายที่จะขจัดปัญหาเป็นอยู่ในภาพรวมของสังคมต่อไป ดังสรุปในภาพที่ 3.1





ภาพที่ 3.1 สรุปขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

## 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

### 1) ประชากร

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มประชากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเก็บข้อมูล ประกอบด้วย 4 กลุ่ม ได้แก่

- 1) ผู้บริหาร ท่าอากาศยานดอนเมือง
- 2) ผู้เชี่ยวชาญ วิศวกร หรือสถาปนิก เป็นผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับงานพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ
- 3) ตัวแทนนักวิชาการที่ดูแลเรื่องคนพิการ
- 4) ตัวแทนคนพิการ ในงานสัมมนาของ สนช . ที่แสดงความคิดเห็นในระหว่างการสัมมนาดังกล่าว

### 2) กลุ่มตัวอย่างการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Specification sampling) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- 1) ผู้บริหาร ท่าอากาศยานดอนเมือง เป็นผู้บริหารที่ดำรงตำแหน่ง ในปีงบประมาณ 2559 และประจำอยู่ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน ทั้งสิ้น 4 ท่าน ได้แก่ 1) นายเพชร ชันเจริญ 2) นายจิตเมต โกมลวนิช 3) นายประเสริฐ กลิ่นระรวย และ 4) นางสาวกาญจนา ชื่นสกุล
- 2) ผู้เชี่ยวชาญ วิศวกร หรือสถาปนิก เป็นผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับงานพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ได้แก่ นางวรรณ สุวรรณปรีชา
- 3) ตัวแทนนักวิชาการ เป็นตัวแทนนักวิชาการที่ดูแลเรื่องคนพิการ ได้แก่ ผศ. ดร. อันทิกา สวัสดิ์ศรี
- 4) ตัวแทนคนพิการ ในงานสัมมนาของ สนช . ที่แสดงความคิดเห็นในระหว่างการสัมมนาดังกล่าว จำนวน 5 คน (ไม่ระบุ)

## 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อเป็นการพัฒนารูปแบบของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการที่มีอยู่แล้ว ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง มาปรับปรุงให้เกิดแนวทางใหม่ที่ดียิ่งขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของคนพิการและเหมาะสม กับลักษณะการดำเนินงานกิจการการบินของท่าอากาศยาน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 2 อย่าง คือ เนื้อหาการวิจัยและเครื่องมือของการวิจัย



### 3.4.1 เนื้อหาการวิจัย

ผู้วิจัยเลือกใช้ เนื้อหาทฤษฎีระบุว่าด้วยการกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อคนพิการ สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 กระทรวงคมนาคม ในส่วนที่เกี่ยวกับท่าอากาศยาน ตามข้อ 16 วรรค 2 เป็นเนื้อหาหลัก ในส่วนของเนื้อหาย่อยอื่น ๆ จะเป็นแนวคิดหลักการออกแบบ สิ่งอำนวยความสะดวกตามอารย สถาปัตย์ (Universal design) และหลักการออกแบบบริการ (Service design) เป็นแนวทางในการศึกษา

### 3.4.2 เครื่องมือของการวิจัย ประกอบไปด้วย

1) อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์บันทึกเสียง ที่ใช้ในการเข้าร่วมการรับฟังการบรรยาย ของ ฝ่ายมาตรฐานท่าอากาศยานและการบิน (ฝมก.) บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ในวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2558 ณ โรงแรมโนโวเทล สุวรรณภูมิแอร์พอร์ต และการเข้าร่วม ในงานสัมมนาเชิงวิชาการของ สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) สังกัด กระทรวงคมนาคม ระหว่างวันที่ 5 มกราคม พ.ศ. 2558 ถึงวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2558

2) ภาพถ่าย และวิดีโอภาพเคลื่อนไหว จากกล้องโทรศัพท์มือถือที่ใช้สำหรับการสำรวจรายการสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการที่ท่าอากาศยานดอนเมือง ได้ปรับปรุงไว้แล้ว ประจำปีงบประมาณ 2558 และการสังเกตพฤติกรรมการใช้บริการหรืออุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการของผู้โดยสาร ณ พื้นที่ของการวิจัย

3) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่ไม่มีกำหนด กฎเกณฑ์เกี่ยวกับคำถามและลำดับขั้นตอนของการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า เป็นการพูดคุยสนทนาตาม ธรรมชาติ (Naturalistic Inquiry) ซึ่งระหว่างสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะมีการตั้งคำถามปลายเปิด (Open-ended question) คือ เป็นคำถามในลักษณะที่เปิดโอกาสให้ ผู้ให้ข้อมูลตอบได้อย่างเสรีตาม ความพอใจเกี่ยวกับ สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ซึ่งอาจเป็นการฝากข้อคิด ข้อเสนอแนะ ให้กับผู้วิจัยเพื่อนำไปพัฒนารูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ซึ่งคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกมีดังนี้

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ประกอบด้วย ชื่อ-นามสกุล เชื้อชาติ อายุ เพศ สถานภาพ อาชีพ ประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา ประสบการณ์การเดินทางในประเทศ และระหว่างประเทศ

- ความเข้าใจในสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ประกอบด้วย สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ที่ท่านเห็นได้ชัดคืออะไรบ้าง

สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการในความคิดของท่านได้แก่อะไรบ้าง และประสบการณ์การใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง

- รูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ประกอบไปด้วย สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ที่ท่านคิดว่าสมควรปรับปรุงคืออะไรบ้าง สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการในอนาคตของท่านได้แก่อะไรบ้าง และอุปสรรคของการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง มีอะไรบ้าง

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ตามแผนการดำเนินงานวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2558 จนถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2558 และเริ่มสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างได้ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2558 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2558 เป็นระยะเวลา 1 ปี โดยมีรายละเอียดดังนี้

**3.4.1 ข้อมูลทุติยภูมิ** ศึกษาข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ ได้แก่ หนังสือเวียนภายใน บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และ หนังสือเวียนภายใน ท่าอากาศยานดอนเมือง กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการจาก กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และ กระทรวงคมนาคม และศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

**3.4.2 ข้อมูลปฐมภูมิ** เป็นการเก็บข้อมูลโดย การรับฟังการบรรยาย การเข้าร่วมสัมมนา การสำรวจ และ การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1) การเข้ารับฟังการบรรยาย ในฐานะพนักงาน ทอท . เรื่อง สนามบินกับการให้บริการแก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา และการมีส่วนร่วมในการทำ work shop หัวข้อ การปรับปรุงการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของสนามบินแก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา เมื่อวันที่ 31 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2558 ณ โรงแรมโนโวเทล สุวรรณภูมิ ห้อง สุวรรณภูมิ A และ B ที่จัดขึ้นโดยฝ่ายมาตรฐานการบริการท่าอากาศยานและการบิน (ฝมก.ทอท.) บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เพื่อเก็บข้อมูลของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการที่ ทอท . ได้จัดเตรียมไว้และปัญหาที่เกิดขึ้นใน ระหว่างที่คนพิการมาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ท่าอากาศยานภายใต้ความดูแลของ ทอท.

2) การเข้าร่วมสัมมนาในฐานะผู้สังเกตการณ์ “โครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก และเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ” ซึ่งสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) ได้ว่าจ้างจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นที่ปรึกษา ระหว่างวันที่ 5 มกราคม 2558

ถึงวันที่ 1 ตุลาคม 2558 เป็นระยะเวลารวม 9 เดือน เพื่อรับทราบแนวทางที่ทางรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม สั่งการลงมาให้หน่วยงานในสังกัดได้มีการนำไปพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการให้เป็นแนวทางเดียวกันโดยเหมาะสมกับลักษณะของการดำเนินงานที่แต่ละหน่วยงานรับผิดชอบ และสอดคล้องกับความต้องการของคนพิการและผู้สูงอายุ

3) การสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ที่มีอยู่แล้ว ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ในเรื่องของ รูปแบบ เพื่อให้ทราบถึงรายการดังกล่าวสอดคล้องกับรายการของกฎกระทรวง โดยอ้างอิงตามกฎกระทรวงว่าด้วยการกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อคนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 กระทรวงคมนาคม

4) การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ด้วยแบบสัมภาษณ์เชิงลึก และคำถามปลายเปิด เป็นจำนวน 6 ท่าน

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลจากการศึกษาทั้ง ข้อมูลปฐมภูมิและ ข้อมูลทุติยภูมิมาแล้ว นำข้อมูลมาทำการตรวจสอบและวิเคราะห์ ดังนี้

การตรวจสอบความถูกต้อง ของข้อมูล ที่ได้ ด้วยวิธีการตรวจสอบสามเส้าข้อมูล (Data triangulation) โดยหลักการคือ เน้นการตรวจสอบจากแหล่งที่มาของข้อมูลต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยได้มาตามวิธีการศึกษา การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ การสำรวจ และการสัมภาษณ์ ว่ามีความเหมือนหรือต่างกันหรือไม่ หากพบว่าข้อมูลที่ได้จากทุกแหล่งของที่มีความเหมือนกัน แสดงว่าข้อมูลนั้นมีความถูกต้อง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาจาก 5 วิธีข้างต้น ผู้วิจัยนำมาถอดเทปคำพูด ที่ได้จากสัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ได้แก่ หมวดสภาพทั่วไปของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ หมวดแนวทางการพัฒนารูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ และหมวดการนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาต่อไป หลังจากนั้น นำข้อมูลมาเรียบเรียงลำดับเพื่อให้สามารถเปรียบเทียบข้อมูลว่ามีความสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกันอย่างไร เช่น ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตการณ์มีความสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ เป็นต้น โดยการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวนี้ เรียกว่า การวิเคราะห์คำหลัก (Domain analysis)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาเอกสาร กฎหมาย งานวิจัยต่าง ๆ ตลอดจนการเข้ารับฟังการบรรยายและเข้าร่วมสัมมนา โครงการตามนโยบายของกระทรวงคมนาคม และการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ที่เกี่ยวกับการจัดตั้งอำนาจความสะดวกเพื่อคนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ในสถานที่สาธารณะ เพื่อที่จะให้ได้มาซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับหัวข้อวิจัย การพัฒนารูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง พบว่า ทุกหน่วยงาน ในภาคขนส่งสังกัดกระทรวงคมนาคม กำลังอยู่ในระหว่างการ ผลักดันมาตรการ การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ให้มีความเป็นรูปธรรม ที่มีความเชื่อมโยงระหว่างกัน มากขึ้น ประเทศไทย ได้มีการเปิดพื้นที่ให้คนพิการได้รับการยอมรับใน สังคมกว้างขึ้นจาก อดีต ปัจจัยหลักที่สนับสนุนให้มีการเปลี่ยนแปลง คือ การบังคับ บังใช้ของกฎหมาย เกี่ยวกับคนพิการ จากแต่ละกระทรวงภายหลังที่มีการลงนามความร่วมมือกันของ 19 กระทรวงและ 2 หน่วยงานภาครัฐ และ การเตรียมตัว รับมือกับจำนวนคนพิการที่เพิ่มมากขึ้นตามการคาดการณ์ของสหประชาชาติ

ท่าอากาศยานดอนเมือง หลังจากที่ได้กลับมาเปิด ให้บริการ เป็น ท่าอากาศยานนานาชาติ สาธารณะอีกครั้ง เมื่อ พ.ศ. 2554 ได้มีการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของกระทรวง คมนาคม ดังนั้นการพัฒนารูปแบบของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการตามที่ได้ศึกษาค้นคว้ามา ด้วยวิธีข้างต้นจึง สามารถแสดงข้อมูลได้ เป็น 2 ประเด็นตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยผู้วิจัยได้นำเสนอ ดังนี้

จากวัตถุประสงค์ของงานวิจัยข้อที่ 1 คือ เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของ สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง พบว่า มีเรื่องที่เกี่ยวข้องกัน 2 เรื่อง ได้แก่ 1) สภาพทั่วไปของหน่วยงานที่มีการทำงานเกี่ยวกับการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง และ 2) สภาพทั่วไปของรายการสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการที่มีการจัดทำไว้บริการคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ในปี พ.ศ. 2557 ถึงปัจจุบัน

สำหรับวัตถุประสงค์แรกนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้ 1) วิธีการสัมภาษณ์ ด้วยแบบสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่าง 2) การเข้าร่วมรับฟังการบรรยายทางวิชาการ และ สูดท้าย 3) การสำรวจ พื้นที่ ร่วมกับการศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ เอกสาร หนังสือเวียนภายในของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) และ ท่าอากาศยานดอนเมือง (ทดม.)

จากวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 2 คือ เพื่อศึกษาแนวทางของการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก  
 เพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง พบว่า มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกันอยู่ 3 เรื่อง ได้แก่ 1) แนวทาง  
 ของการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ตามกฎหมายที่ได้รับ  
 มอบหมายนโยบายจากกระทรวงคมนาคมซึ่งเป็นกระทรวงต้นสังกัดของ ทอท . 2) แนวทางการ  
 พัฒนาของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ตามหลักการออกแบบเพื่อมวลชน และเรื่องสุดท้าย  
 3) แนวทางการพัฒนาของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการตามหลักการออกแบบบริการ โดยใช้  
 วิธีการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ 1) การเข้าสัมมนาเชิงวิชาการของ สำนักงานนโยบายและแผนการ  
 ขนส่งและจราจร (สนข.) สังกัดกระทรวงคมนาคม 2) การสังเกตพฤติกรรมของคนพิการในการใช้  
 บริการในพื้นที่ขอบเขตการวิจัยคือ พื้นที่นอกเขตหวงห้าม พื้นที่เขตหวงห้าม พื้นที่เชิงพาณิชย์ และ  
 พื้นที่จอดรถ และ 3) การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ  
 เพื่อคนพิการของท่าอากาศยานดอนเมือง

จากผลของการศึกษา ผู้วิจัยขอสรุปรายงานวิจัย ดังนี้

#### 4.1 การรายงานผลการวิจัย

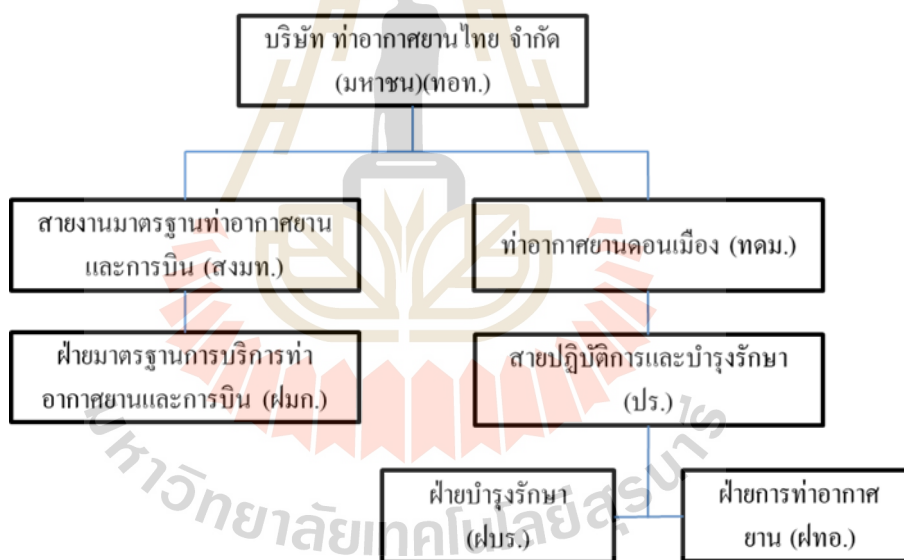
การรายงานผลการวิจัย แบ่งเป็น 2 เรื่องตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย คือ การรายงานสภาพ  
 ทั่วไปตามวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 1 และแนวทาง ในการพัฒนาของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อ  
 คนพิการ ตามวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 2 ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ และ  
 ทุติภูมิ วิธีที่ใช้เก็บข้อมูลจะมีความแตกต่างกัน 5 วิธี ได้แก่ 1) การศึกษาเอกสารภายในของ บริษัท  
 ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) 2) การสังเกตด้วยตัวผู้วิจัยเองทั้งจากการเข้าร่วมการรับ  
 ฟังการบรรยายเชิงวิชาการ และ จากบริเวณพื้นที่ของงานวิจัย ณ ทดม. 3) การสำรวจของสิ่งอำนวยความสะดวก  
 เพื่อคนพิการ ที่ ทดม . ได้จัดเตรียมไว้ 4) การเข้าร่วม เป็นส่วนหนึ่ง ในงานสัมมนา  
 โครงการของกระทรวงคมนาคมเพื่อรับนโยบายและแนวทางของการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก  
 เพื่อคนพิการ มาปรับปรุงที่ ทดม. เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของกระทรวง คมนาคม และสุดท้าย  
 5) การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก ๆ เพื่อให้ได้แนวทาง  
 ในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกฯ

##### 4.1.1 สภาพทั่วไปของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง

มีการ แบ่งเป็น สภาพทั่วไปของหน่วยงานที่มีการ ดำเนิน งานเกี่ยวกับการจัดให้มี  
 สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ และสภาพทั่วไปของรายการสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อ  
 คนพิการที่มีการจัดทำไว้บริการคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ในปี พ.ศ. 2557 ถึงปัจจุบัน  
 ดังต่อไปนี้

1) สภาพทั่วไปของหน่วยงานที่มีการทำงานเกี่ยวกับการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ

การศึกษาสภาพทั่วไปตามข้อ 1 นั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) โดยมุ่งเน้นไปที่ การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการเพื่อให้ทราบข้อมูล การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก ๑ ต่าง ๆ ประกอบด้วย หนังสือเวียนภายในบริษัท รายงานผลการตรวจสอบของหน่วยงานภายในบริษัท และการเข้ารับฟังการบรรยายของหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบเรื่องดังกล่าว ของท่าอากาศยานดอนเมืองที่ เกี่ยวกับการดำเนินการปรับปรุงรูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ พบว่า มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานประกอบด้วย 3 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายการทำอากาศยาน และ ฝ่ายบำรุงรักษา ของท่าอากาศยานดอนเมือง กับ ฝ่ายมาตรฐาน การบริการท่าอากาศยานและการบิน ของสำนักงานใหญ่ ทอท. แสดงดังภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 โครงสร้างหน่วยงานที่ทำงานเกี่ยวกับงานสิ่งอำนวยความสะดวก  
เพื่อคนพิการของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)(ทอท.)

ที่มา บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.)

กาญจนา ชื่นสกุล (2558) กล่าวว่า หนังสือเวียนทดม . ที่ 18138/2556 ระบุว่า ฝ่ายการทำอากาศยาน ท่าอากาศยานดอนเมือง (ฝทอ. ทดม.) มีหน้าที่และความรับผิดชอบ คือ จัดทำแผนพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการในรูปแบบร รายงานผลการปฏิบัติการด้านคนพิการ



ประเทศไทย ประจำปีงบประมาณปี 2557-2559 ที่อยู่ในแผนพัฒนาของท่าอากาศยานดอนเมือง ปีงบประมาณ 2557-2558 โดยมีโครงการปรับปรุงอาคารผู้โดยสาร อาคาร 1 รวมถึงมีการปรับปรุง สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ทั้งนี้ยึดหลักการออกแบบเพื่อคนทุกกลุ่ม (Universal design) เพื่อให้คนพิการ สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ ตามสั่งการ ของอดีต ผู้อำนวยการท่าอากาศยานดอนเมือง เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน พ.ศ. 2556 ทำหนังสือสำนักงาน นโยบายและแผนการขนส่งและจราจร สำนักพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร รายงานดังกล่าว เป็นรายงานผล ของการจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการตามรายการที่กำหนดไว้ใน กฎกระทรวงคมนาคมกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ ในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 ตาม 18 รายการ โดยต้องจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานทุก 6 เดือน (มีนาคมและกันยายน) ตามแบบรายงานผลการปฏิบัติการด้านคนพิการของกระทรวงคมนาคมประจำปีงบประมาณ และ เป็นไปตามปฏิบัติการระยะ 5 ปีของกระทรวงคมนาคม (พ.ศ. 2555-2559) และแผนปฏิบัติการของ กระทรวงคมนาคม ประจำปี พ.ศ. 2555 ภายใต้แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2555-2559

รายการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ที่ท่าอากาศยาน ดอนเมือง มีการปรับปรุงสามารถสรุปได้ดังนี้ ในรายงานการประชุมคณะกรรมการประสานงาน และพิจารณาจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ผู้สูงอายุ ในโครงสร้างพื้นฐานและระบบ ขนส่งมวลชนของกระทรวงคมนาคม ครั้งที่ 2/2556 วันศุกร์ที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2556 ณ ห้องประชุม 2 ชั้น 4 กระทรวงคมนาคม ข้อ 1.2.1 ระเบียบวาระที่ 3 ทอท. ได้ชี้แจงต่อที่ประชุมว่า ท่าอากาศยานที่ อยู่ในความรับผิดชอบของ ทอท. ได้มีการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อคนพิการแล้ว ในข้อ 1 ระเบียบวาระที่ 3.3 ทอท. เป็นหน่วยงานที่ถูกคัดเลือกให้เข้าร่วมการเป็นหน่วยงานในโครงการนำร่อง (Pilot project) กระทรวงคมนาคม ด้วยการดำเนิน งานการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ สำหรับคนพิการโดยยึดหลักการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล (Universal design) และได้มาตรฐาน ตามกฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการใน อาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 ซึ่งมีพิธีเปิดโครงการร่วมกับอีก 5 หน่วยงาน ในสังกัด คือ รฟท. ขสมก. จท. บขส. และ รฟม. (ประเสริฐ กลิ่นระรวย , 2558) การรายงานผลการปฏิบัติตามแผนฯ ทุก 6 เดือน (มีนาคมและ กันยายน) แก่กระทรวงคมนาคม การจัดทำอาคารสถานที่ที่จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกขั้น พื้นฐานสำหรับคนพิการอย่างน้อย 5 ประเภท ได้แก่ ทางลาด ห้องน้ำ ที่จอดรถ ป้ายและสัญลักษณ์ และบริการข้อมูลข่าวสาร การเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการประสานงานและพิจารณา การจัดให้มี

สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ผู้สูงอายุ ในโครงสร้างพื้นฐานและระบบขนส่งมวลชนของกระทรวงคมนาคม และการเลือกสถานที่ภายในหน่วยงานอย่างน้อยหนึ่ง สถานที่เพื่อเข้าร่วมการประกวดคัดเลือกสถานที่ที่ติดต่อคนพิการ โดย ทอท. ได้เลือกท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยาน ภูเก็ต ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานดอนเมือง เข้าร่วมประกวด เป็นต้น

ในส่วนของ การดำเนินการปรับปรุง ซ่อมแซม นั้น ฝทอ. ยังต้องประสานงานร่วมกับฝ่ายของ ทคท. นั่นคือ ฝ่ายบำรุงรักษา (ฝปร.) ทคท. เพื่อลงมือทำงานการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกให้เป็นไปตามเนื้อหาสาระที่กระทรวงคมนาคมสั่งการลงมา

ฝ่ายบำรุงรักษา ท่าอากาศยานดอนเมือง (ฝปร.ทคท.) มีหน้าที่ซ่อมแซมและบำรุงรักษาอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่มีควมเสียหายให้กลับมาใช้งานได้ปกติ เช่น นายเพชร ชันเจริญ (2558) กล่าวว่า ฝทอ. มีหนังสือฉบับหนึ่งใจความว่า ขอให้ ฝปร. ดำเนินการซ่อมแซมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการดังรายการ ต่าง ๆ คือ ห้องน้ำบริเวณห้องโถงผู้โดยสารขาเข้า ด้านทิศเหนือ ซึ่งพื้นที่ในห้องน้ำเป็นหลุมจำนวน 2 จุด ประตูห้องน้ำที่อยู่บริเวณของห้องผู้โดยสารขาเข้า Gate 22 ตกร่อง และผนังด้านบนของประตูชำระ กระจกส่องหน้าของห้องน้ำในห้องผู้โดยสารขาเข้าภายในประเทศชำระ สติ๊กเกอร์หน้าเคาน์เตอร์ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง (ตม.) และหน้าลิฟต์ผู้โดยสารขาเข้าระหว่างประเทศ มีสภาพเก่า และ รูป แสดงสัญลักษณ์ของคนพิการที่ลานจอดรถยนต์ชั้นใต้ดิน มีสภาพเลือนราง มองไม่เห็นเด่นชัด เป็นต้น เมื่อทาง ฝปร. ได้รับเรื่องดังกล่าวแล้วก็จะนำทีมเจ้าหน้าที่เฉพาะทาง วิศวกร หรือสถาปนิกที่เกี่ยวข้องกับงานนั้น ๆ ลงพื้นที่จริงเพื่อสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกตามรายการ จากนั้นจะประเมินงบประมาณการซ่อมแซมเพื่อทำเรื่องขอเบิกและดำเนินการปรับปรุงซ่อมแซมเมื่ออุปกรณ์และได้รับงบประมาณแล้ว ในระหว่างการดำเนินการหากมีปัญหาหรืออุปสรรคก็จะรายงานแจ้งผู้อำนวยการท่าอากาศยานเพื่อนำเรียนกรรมการผู้ว่าการต่อไป และมีการทำหนังสือรายงานอีกครั้งเมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว

ในระหว่างการดำเนินงานของ ฝปร. และ ฝทอ. จะยังมีอีกหน่วยงานของ ทอท. ที่เป็นหน่วยงานตรวจสอบคือ ฝ่ายมาตรฐานท่าอากาศยานและการบิน (ฝมก.)

ฝ่ายมาตรฐานท่าอากาศยานและการบิน (ฝมก.) สังกัดสำนักงานใหญ่ (สนญ.) บริษัท ท่าอากาศยาน ไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) มีหน้าที่กำกับมาตรฐาน ความถูกต้องตามกฎหมาย ข้อบังคับของกรมการบินพลเรือน (บพ.) ภายใต้องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) และรายงานผลการตรวจสอบกับข้อแนะนำกลับไปแต่ละท่าอากาศยานหลักของ ทอท. ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการชี้แจงหรือแก้ไขให้ แล้วเสร็จ (จิตเมต โกมลวนิช (2558) อ้างถึงหนังสือเวียน ทอท. ที่ 7088/2558) เช่น เรื่อง รายงานผลการตรวจสอบภายในด้านการอำนวยความสะดวกในการขนส่งทางอากาศ ณ ทคท. ที่ ฝมก. ตรวจสอบ

ติดตามการแก้ไขข้อบกพร่อง (Finding) ด้านการอำนวยความสะดวกในการขนส่งทางอากาศจากการตรวจสอบของ บพ. ข้อบกพร่องที่ 2 จำนวน 2 ข้อ ตามเอกสาร เลขที่ ATFG-VTBD-007 เรื่องการจัดตั้งอำนวยความสะดวกสำหรับบุคคลที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ผมง . ตรวจพบว่า ทดม . ได้มีการแก้ไขข้อบกพร่องไปบางส่วน คือ ทำทางลาดขึ้น- ลง สำหรับรถเข็นคนพิการซึ่งจะรอรับการตรวจสอบจาก บพ. ในปี 58 และ ทดม. อยู่ระหว่างการดำเนินการประสานกับ สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) กระทรวงคมนาคม เพื่อจัดทำคู่มือการให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการแต่ละประเภทสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยาน และคู่มือแปลภาษา หรือป้าย / สัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยานเพื่อใช้สื่อสารกับคนพิการ ทั้งนี้ ผมง . ยังได้มีข้อเสนอแนะแก่ทาง ทดม . เพื่อไปปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้นด้วย เช่น จากหนังสือดังกล่าว ผมง . เสนอให้ ทดม . ควรดำเนินการศึกษาสำรวจ เริ่มทยอยจัดทำ คิดตั้ง และปรับปรุง สิ่งอำนวยความสะดวกผู้พิการฯ ของ ทดม. ให้เป็นไปตามกฎกระทรวงฯ เป็นต้น สำหรับ ผมง. บทบาทหน้าที่ในการตรวจสอบจะทำการตรวจสอบภาคสนามของทุกท่าอากาศยานของ ทอท. เพื่อติดตามความคืบหน้าในการแก้ไขและรายงานผลต่อผู้อำนวยการใหญ่ของ ทอท. และ บพ. อีกต่อไป

กล่าวสรุป ได้ว่า การดำเนินงานพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการท่าอากาศยานดอนเมือง นั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงาน 3 หน่วย ได้แก่ ฝ่ายมาตรฐานการบริการท่าอากาศยานและการบิน (ผมง.ทอท.) และจากฝ่ายการทำอากาศยาน (ฝทอ.ทดม.) ร่วมกับฝ่ายบำรุงรักษา (ฝปร.ทดม.) โดยท่าอากาศยานจะให้ ฝทอ. เป็นฝ่ายหลักในการดำเนินการประชุมรับนโยบายจากกระทรวงคมนาคม ดันสังกัด ร่วมกับ ฝปร . เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาและรายงานขึ้นไปยังผู้อำนวยการท่าอากาศยานเพื่อนำเสนอต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ต่อไป ทาง ผมง . จะมีการประสานงานกับทางกรมการการบินพลเรือน (บพ.) เพื่อติดตามผลจากการตรวจ (Audit) ของ บพ. ในแต่ละรอบปีงบประมาณเพื่อนำมาตรวจสอบกับรายการสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการที่ทางท่าอากาศยานปรับปรุงหรือพัฒนาไปแล้วว่าเรียบร้อยดีตรงตามกฎการบินสากลขององค์การการบินระหว่างประเทศ (ICAO) อย่างไร โดยการประสานงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการของ 3 ฝ่ายข้างต้นเป็นไปตามกฎกระทรวงฯ ที่มีรายการสิ่งอำนวยความสะดวก 18 รายการ และเป็นไปตามมาตรการที่ องค์การการบินระหว่างประเทศ (ICAO) กำหนดไว้

การทำงานร่วมกันของหน่วยงานภายใน ทอท . ทั้ง 3 หน่วยงานหลักนั้นต่างมีหน้าที่ความรับผิดชอบการดูแลสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการที่แตกต่างกันออกไปตามที่อธิบายข้างต้น ในแต่ละปีงบประมาณแต่ละหน่วยงานจะมีการทำรายงานผลออกมาเป็นหนังสือเวียนให้กับ ทอท. เพื่อสรุปผลส่งต่อให้กับกระทรวงคมนาคมดันสังกัดต่อไป

ผู้วิจัยได้มีโอกาสในการเข้าร่วมศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการของ ทอท . จากการบรรยาย เรื่อง สนามบินกับการให้บริการแก่ผู้พิการ หรือทุพพลภาพ และคนชรา ในวันอังคารที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2558 ณ โรงแรมโนโวเทล สุวรรณภูมิ ห้องสุวรรณภูมิ A และ B ที่ ผมก. จัดทำขึ้น ข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยได้ใช้ วิธีการบันทึกภาพและเสียงใส่เครื่องอัดเสียง เพื่อนำมาถอดความแบบคำต่อคำ ซึ่งแนบไว้ในภาคผนวก ในช่วงบางตอนของการบรรยาย วิทยากร คือ คุณวรรณ สุวรรณปรีชาได้พูดถึงกฎหมายด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ฯ และ พฤติกรรมความต้องการของผู้พิการฯ ในการใช้บริการจากสถานที่สาธารณะด้วย ดังนี้

“กฎหมายฉบับแรกที่เกี่ยวข้องกับคนพิการคือ กฎกระทรวงมหาดไทยกำหนด สิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา พ .ศ. 2548 ออกตาม พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ .ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ต่อมาเริ่มมีการปรับปรุงกฎหมายให้ เกี่ยวกับเทคโนโลยีและสื่อสารสนเทศมากขึ้น คือ กฎกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกำหนดเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูล ข่าวสาร การสื่อสาร บริการ โทรคมนาคม เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการสื่อสารและบริการสื่อ สาธารณะสำหรับคนพิการ พ .ศ. 2554 ฉบับต่อมาคือ กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์กำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคารสถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่ อให้คนพิการ สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2555 และฉบับล่าสุดที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับท่าอากาศยาน โดยตรงคือ กฎกระทรวงคมนาคมกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคารสถานที่ ยานพาหนะหรือบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและ ใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 โดย คุณวรรณ สุวรรณปรีชา ได้ชี้ให้เห็นถึงสาระของกฎหมายนี้มี 2 ส่วนสำคัญ คือ ยานพาหนะและบริการขนส่งที่มีการให้จัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ และ บริการในอาคาร สถานที่ สถานีขนส่งผู้โดยสารให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและ ใช้ประโยชน์ได้”



**ภาพที่ 4.2** การบรรยายเรื่อง สนามบินกับการให้บริการแก่ผู้พิการ หรือทุพพลภาพและคนชรา โดย คุณวรรณฯ สุวรรณปรีชา วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2558 ณ โรงแรมโนโวเทล สุวรรณภูมิ

จากการเข้าสังเกตการณ์ในการบรรยายดังกล่าว สรุปได้ว่า ทอท . ได้ยึดถือแนวทางในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกฯ ตามหลักของกฎกระทรวงต่าง ๆ โดยกฎหมายแต่ละฉบับนั้น มีการระบุนโยบายของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ไว้อย่างชัดเจน และมีการพัฒนาให้เข้าถึงความต้องการของคนพิการมากขึ้น

2) สภาพทั่วไปของรายการสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการที่มีการจัดทำไว้บริการคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ในปี พ.ศ. 2557 ถึงปัจจุบัน

ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่ สํารวจสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการและผู้สูงอายุ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยมีรายการตรวจสอบตาม เอกสารแนบท้ายของกฎกระทรวง กำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ .ศ. 2556 เล่ม 130 ตอนที่ 31ก หน้าที่ 22 รายการสิ่งอำนวยความสะดวก ฯ ในท่าอากาศยานตามข้อ 16 วรรคสอง ของกฎกระทรวง จำนวน 18 รายการ นำมาเปรียบเทียบ ษกับหลักการออกแบบเพื่อมวลชน (Universal design) หลักกฎหมายของต่างประเทศ และเปรียบเทียบกับท่าอากาศยานต่างประเศ ทศที่มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ฯ เช่นกัน ผลของการสำรวจพบว่า ทดม . มีการปรับปรุง รายการสิ่งอำนวยความสะดวกฯ บางรายการไปบ้างแล้วตามปีงบประมาณปี 2557-2558 สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 รายการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ อาคารระหว่างประเทศ อาคาร 1 ทำอากาศยานดอนเมือง ประจำปีงบประมาณ 2558

รายการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ อาคารระหว่างประเทศ อาคาร 1 ทำอากาศยานดอนเมือง ประจำปีงบประมาณ 2558		
ลำดับที่	รายการ	ลักษณะ
1	ประตูทางเข้า- ออก ชั้น 3 (ประตู 2)	ทำแถบสีที่ผนังกระจกประตูทำให้มองเห็นทางเข้าชัดเจนขึ้น
2	พื้นที่สำหรับจอดรถเข็น	การจัดเตรียมรถเข็นคนพิการอยู่ในความรับผิดชอบของสายการบินซึ่งจะมีการแบ่งพื้นที่จำนวนหนึ่งข้าง ๆ หัวเกาะเคาน์เตอร์เช็คอินเพื่อสำรองเป็นที่เก็บรถเข็นคนพิการ
3	ทางลาดชัน 3 ขาออก อาคาร 1 (ประตู 2)	(1) ก่อสร้างทางลาดกว้าง 1.20 ม. ยาว 2.40 ม. ขอบลาดเอียงด้านละ 2.40 ม. ความลาดชัน 1:12 (2) จัดเตรียมพื้นที่จอดรถยนต์จำนวน 2 คัน ขนาด 2.40x12.00 ม. และมีขอบข้างละ 1 ม. (3) ป้ายกล่องไฟแสดงพื้นที่จอดรถยนต์สำหรับคนพิการ
4	ราวจับ	บริเวณเคาน์เตอร์ตรวจหนังสือเดินทางขาออก จำนวน 2 จุด หรือราวสแตนด์และติดรูปสัญลักษณ์คนพิการ
5	ห้องน้ำสำหรับคนพิการ	(1) ในระยะแรกเพิ่มจากเดิม 11 ห้อง (2) เปลี่ยนประตูจากเดิมเป็นประตูเลื่อนที่มีน้ำหนักเบาเพื่อลดการใช้แรง (3) ปรับองศากระจกส่องหน้าให้เอียงทำมุมกับผนัง (4) ติดตั้งกริ่งสัญญาณขอความช่วยเหลือ (5) ใช้อ่างล้างหน้า/ล้างมือเป็นชนิดแขวน (6) มีราวพุงรับน้ำหนักตัว (7) มีราวมือจับติดผนังรูปตัวแอล (L)



ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ อาคารระหว่างประเทศ อาคาร 1 ท่าอากาศยานดอนเมือง ประจำปีงบประมาณ 2558		
ลำดับที่	รายการ	ลักษณะ
6	ลิฟต์สำหรับคนพิการ	(1) ลิฟต์แก้วสำหรับคนพิการในบริเวณพื้นที่เขตหวงห้าม (1.1) ติดตั้งปุ่มกดลิฟต์เพิ่มเติมบนผนังอาคารด้านซ้ายของลิฟต์ในตำแหน่งที่ใช้งานได้สะดวก (1.2) ติดรูปสัญลักษณ์คนพิการที่ลิฟต์ (1.3) ติดแถบสติ๊กเกอร์ขาวขุ่นเพื่อเป็นการอำพรางสายตาที่ผนังด้านหน้ากระจกลิฟต์ (2) ลิฟต์โดยสารในอาคาร (2.1) มีจำนวน 2 จุดในระยะแรก (2.2) มีป้ายบอกเส้นทางไปยังลิฟต์ (2.3) มีราวจับเป็นลักษณะกลม (2.4) มีปุ่มอักษรเบรลล์และมีเสียงบอกชั้น
7	ที่จอดรถสำหรับคนพิการ	ที่จอดรถชั้นใต้ดิน (1) ใช้พื้นที่ทำเป็นทางลาดกว้าง 1.50 ม.ยาว 2.40 ม. ความลาดชัน 1:12 มีขอบข้างลงที่จอดรถยนต์ (2) เพิ่มจำนวนพื้นที่จอดรถทางทิศเหนือและทิศใต้ รวมเป็น 6 คัน (3) ติดรูปสัญลักษณ์คนพิการ ทำป้ายและติดเครื่องหมายชี้ทาง
8	ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ	(1) เคา์นเตอร์ตรวจหนังสือ เดินทางขาออก จำนวน 2 จุด ติดด้านข้างตอนบนของเคา์นเตอร์ออกและติดรูปสัญลักษณ์คนพิการที่พื้นตรงช่องทางเข้า (2) ช่องทางเข้าจุดตรวจค้น จำนวน 2 จุดติดรูปสัญลักษณ์คนพิการที่ประตูสำหรับช่องทางเข้าคนพิการและมีรูปลูกศรชี้เส้นทางเข้า
9	จุดบริการข้อมูลสำหรับคนพิการ	เคา์นเตอร์ประชาสัมพันธ์ ชั้น 3 จำนวน 1 จุดและชั้น 1 อีก 1 จุด (1) ลดระดับเคา์นเตอร์สูงจากพื้น 0.75 ม. (2) ติดรูปสัญลักษณ์คนพิการที่กระจกเหนือช่องเคา์นเตอร์และที่พื้น (3) จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการฝึกอบรมสำหรับการสื่อสารและให้คำแนะนำแก่คนพิการได้
10	คู่มือการแปลภาษาฯ และคู่มือการดูแลคนพิการฯ	อยู่ในระหว่างการดำเนินการ

#### 4.1.2 แนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง

ข้อมูลในประเด็นนี้แบ่งได้ 3 ประเด็น ได้แก่ 1) การเข้าสัมมนาเชิงวิชาการของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) สังกัดกระทรวงคมนาคม 2) การสังเกตพฤติกรรมการใช้บริการของคนพิการและผู้สูงอายุ ในพื้นที่ขอบเขตการวิจัยคือ พื้นที่นอกเขตหวงห้าม พื้นที่เขตหวงห้าม พื้นที่เชิงพาณิชย์ และพื้นที่จอดรถ และ 3) การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการของ ท่าอากาศยานดอนเมือง

โดยสามารถรายงานได้ เป็น 3 หัวข้อหลัก ดังนี้

1) ผลจากการเข้าสัมมนาเชิงวิชาการของ สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) สังกัดกระทรวงคมนาคม ซึ่งสามารถอธิบายเป็นรายละเอียดได้ ดังนี้



ภาพที่ 4.3 งานสัมมนาเชิงวิชาการของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) สังกัดกระทรวงคมนาคมระหว่างวันที่ 5 มกราคม พ.ศ. 2558 ถึงวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2558

การสัมมนาเชิงวิชาการของ สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) สังกัดกระทรวงคมนาคม จากหนังสือ (หนังสือเวียน ทอท.ที่5091/2558) ที่ผู้วิจัยได้เข้าร่วมการสัมมนาใน โครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก และเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ซึ่งสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) ระหว่างวันที่ 5 มกราคม พ.ศ. 2558 ถึงวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2558 เป็นระยะเวลารวม 9 เดือนสรุปได้ว่า



**ภาพที่ 4.4** การเข้าร่วมงานสัมมนาเชิงวิชาการของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) ระหว่างวันที่ 5 มกราคม พ.ศ. 2558 ถึงวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2558 ของผู้วิจัยและผู้บริหาร ท่าอากาศยานดอนเมือง

การจัดสัมมนาในครั้งนี้แบ่งได้เป็น 3 ครั้งใหญ่ คือ

- การสัมมนาครั้งที่ 1 ในวันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ. 2558 เวลา 09.00-12.00 น. ณ ห้องประชุม 401 ชั้น 4 อาคารสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) กรุงเทพฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประชาสัมพันธ์โครงการและรับฟังความคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประชาชน กลุ่มคนพิการ และผู้สูงอายุ โดยมี นายพีระพล ถาวรสุภเจริญ ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผนการขนส่งและการจราจรให้เกียรติเป็นประธานในพิธี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี



ภาพที่ 4.5 หัวข้อการประชุมสัมมนาครั้งที่ 1 เพื่อประชาสัมพันธ์และรับฟังความคิดเห็น โครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ

- การสัมมนาครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน พ.ศ. 2558 เวลา 09.00-12.00 น. ณ ห้องประชุม 201 ชั้น 2 อาคารสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) กรุงเทพฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นักวิชาการ สถาปนิก กลุ่มคนพิการ และผู้สูงอายุ เพื่อเป็นประโยชน์ในการดำเนินโครงการในการออกแบบสถานที่ให้บริการภาคขนส่งต้นแบบที่สามารถรองรับการใช้บริการจากคนพิการและผู้สูงอายุ ได้อย่างสอดคล้องตามหลักวิชาการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล (Universal design) และการออกแบบบริการ (Service design) โดยมี นายพีระพล ถาวรสุภเจริญ ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผนการขนส่งและการจราจรให้เกียรติเป็นประธานในพิธี



ภาพที่ 4.6 การสัมมนาครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน พ.ศ. 2558 เวลา 08.30-12.15 น. ณ ห้องประชุม 201 ชั้น 2 อาคาร สนข. กรุงเทพฯ

- สดุดทัย ครั้งที่ 3 เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2558 เวลา 11.00-16.00 น. ณ ห้องประชุมของยูทช สาระสมบัติ ชั้น 5 อาคาร สนข. กรุงเทพฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสรุปผลงาน และเผยแพร่ในรูปแบบของนิทรรศการภายใต้แนวคิดในการจัดงาน “ใจเขา ใจเรา คมนาคมเข้าใจ” โดยมี นายอาคม เพิ่มพิทยาไพสิฐ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมให้เกียรติเป็นประธานเปิด นิทรรศการและการประชุมสัมมนาดังกล่าว

ผลที่ได้รับจากการเข้าร่วมสัมมนาในโครงการนี้ จะถูกนำไปเป็นนโยบายและแนวทางในการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ของสถานที่ต้นแบบทั้ง 5 แห่ง และเพื่อเป็นแบบอย่างให้หน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงคมนาคมนั้นนำไปปฏิบัติ ตามต่อไป ผู้วิจัยได้สรุปผลการสัมมนาดังกล่าว ดังนี้

- ด้านกฎกระทรวง และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สำหรับกฎหมายมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการของกฎหมายที่เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก ๆ ของกระทรวงต่าง ๆ ที่แต่ละกระทรวงประกาศบังคับใช้ ตั้งแต่มีการเรียกร้องสิทธิของคนพิการในปี พ.ศ. 2520 เป็นต้นมา จนได้รับการยอมรับจากสังคม ในปัจจุบัน กล่าวคือ มีการออกกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพิ่มกับการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกฯ ในอาคาร หรือ สถานที่สาธารณะ เพื่อบังคับใช้กับหน่วยงานแต่ละสังกัด ให้นำกลับไปจัดเตรียมรายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ๆ ที่หน่วยงานของตนเองเพื่อรองรับการใช้งานของคนพิการและผู้สูงอายุ โดยหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงคมนาคมมีการยึดหลักของกฎกระทรวงที่เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก ๆ 3 กระทรวงเพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงาน ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และกระทรวงคมนาคม



กล่าวโดยสรุป รายละเอียดของกฎหมาย ที่มีความเกี่ยวข้องกับ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้คนพิการและผู้สูงอายุที่แต่ละหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมยึดถือปฏิบัติตามมีดังนี้

กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 กระทรวงมหาดไทย บังคับใช้กับสถานีขนส่งมวลชน เช่น ท่าอากาศยาน สถานีรถไฟ สถานีรถ ท่าเทียบเรือ ที่มีพื้นที่ส่วนใดของอาคารที่เปิดให้บริการแก่บุคคลทั่วไปเกิน 300 ตารางเมตร โดยมีรายการสิ่งอำนวยความสะดวกที่กำหนด ไว้ 8 รายการ ได้แก่ 1) ป้าย/สัญลักษณ์ 2) ทางลาดและลิฟต์ 3) บันได 4) ที่จอดรถ 5) ทางเข้า-ทางเชื่อมอาคาร 6) ประตู 7) ห้องส้วม 8) ผิวต่างสัมผัส

กฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคาร สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2555 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ บังคับใช้กับอาคารสำนักงาน และสถานที่ที่ให้บริการประชาชนใช้ประโยชน์ได้เพื่อทำกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงทางสัญจรสาธารณะ โดยมีรายการสิ่งอำนวยความสะดวกที่กำหนดไว้ 14 รายการ คือ 1) ที่นั่งสำหรับคนพิการ 2) บันไดเลื่อนสำหรับคนพิการ 3) ราวกันตก 4) ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ 5) สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ 6) โทรศัพท์สาธารณะสำหรับคนพิการ 7) จุดให้บริการน้ำดื่มสำหรับคนพิการ 8) ตู้บริการเงินด่วนสำหรับคนพิการ 9) สัญญาณเสียงและสัญญาณแสง เพื่อขอความช่วยเหลือสำหรับคนพิการ 10) ผู้ไปรษณีย์สำหรับคนพิการ 11) พื้นที่สำหรับหนีภัยฉุกเฉินของคนพิการ 12) การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการ 13) การประกาศข้อมูลสำหรับคนพิการ และ 14) เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการอบรมมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการ

กฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 กระทรวงคมนาคม บังคับใช้กับ อาคารและสถานที่ที่ให้บริการขนส่ง ได้แก่ สถานีขนส่งผู้โดยสาร อาคารหรือสถานที่ในเขตทางหลวงประเภทต่าง ๆ สถานี รถไฟ สถานีรถไฟฟ้่า ท่าเทียบเรือ ท่าอากาศยาน โดยมีรายการสิ่งอำนวยความสะดวกที่กำหนด 16 รายการ คือ 1) ช่องขายตั๋วโดยสารสำหรับคนพิการและช่องเก็บตั๋วสำหรับคนพิการ 2) อุปกรณ์นำพาคนพิการหรือรถเข็นคนพิการขึ้นและลงจากยานพาหนะสำหรับจอดรถเข็นคนพิการ 3) ราวกันตก พนักกันตก หรือประตูอัตโนมัติกั้นระหว่างชานชาลาสถานีและรางรถไฟหรือรางรถไฟฟ้่าบบันไดและราวจับสำหรับคนพิการ 4) ห้องน้ำสำหรับคนพิการ 5) ลิฟต์สำหรับคนพิการ 6) โทรศัพท์สาธารณะสำหรับคนพิการ 7) ที่จอดรถสำหรับคนพิการ 8) พื้นที่สำหรับหนีภัยของคนพิการ 9) ป้ายแสดงอุปกรณ์



หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ 10) แผนที่การเดินทางสำหรับคนพิการทางการเห็น 11) จุดบริการให้ข้อมูลในการเดินทางสำหรับคนพิการ 12) การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการ 13) การประกาศข้อมูลสำหรับคนพิการ 14) คู่มือการให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการแต่ละประเภท สำหรับเจ้าหน้าที่ 15) คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ และ 16) เจ้าหน้าที่ ซึ่งผ่านการอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการ

- สถานที่ต้นแบบ จากผลของการสำรวจสถานที่ต้นแบบของโครงการที่มีด้วยกัน 5 แห่งนั้น ผู้วิจัยจะขอยกมากล่าวถึงเพียงแห่งเดียวคือ ท่าอากาศยานดอนเมือง (ทดม.) เนื่องจากงานวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตงานวิจัย ไว้ที่ ทดม. เท่านั้น โดยเมื่อทีมคณะที่ปรึกษาโครงการฯ ได้ลงพื้นที่สำรวจพื้นที่ ณ ทดม. บริเวณอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ อาคารสอง แล้วพบว่า มีรายการของสิ่งอำนวยความสะดวก ๆ ที่ต้องได้รับการปรับปรุงทั้งหมด 12 รายการ ได้แก่ 1) พื้นที่จอดรถรับ-ส่งคนพิการ 2) ทางลาด 3) ประตูสำหรับคนพิการ 4) พื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับคนพิการทางการมองเห็น 5) ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ 6) จุดบริการให้ข้อมูลต่าง ๆ ในการเดินทางสำหรับคนพิการ 7) ลิฟต์สำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ 8) บันไดและราวจับสำหรับคนพิการ 9) ห้องน้ำสำหรับคนพิการ 10) ที่นั่งพักคอยสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ 11) โทรศัพท์สาธารณะสำหรับคนพิการ 12) แผนที่สำหรับทุกคนซึ่งมีความนูนและอักษรเบรลล์

จากการแสดงความคิดเห็นของทีมคณะที่ปรึกษาและผู้เข้าร่วมการ สัมมนาในแต่ละครั้งของการสัมมนาจะแบ่งออกเป็น 2 ช่วงใหญ่ คือ การ บรรยายผลการศึกษาค้นคว้าของทีมคณะที่ปรึกษา ซึ่งได้แนบเอกสารแสดงข้อมูลดังกล่าวในภาคผนวก และการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมสัมมนา ซึ่งมาจากหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงคมนาคม ตัวแทนนักวิชาการ ตัวแทนคนพิการประเภทต่าง ๆ ตัวแทนผู้สูงอายุ และบุคคลทั่ว ๆ ไป ได้ร่วมกันซักถามหรือแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ทางทีมคณะที่ปรึกษาได้นำไปปรับแก้ไขให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการและความต้องการของคนพิการและผู้สูงอายุอย่างแท้จริง ซึ่งผู้วิจัยได้พูดคุย และสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างงานวิจัย อันได้แก่ กลุ่มตัวแทนนักวิชาการ กลุ่มตัวแทนผู้เชี่ยวชาญ และกลุ่มตัวแทนคนพิการ จากการสัมมนาทั้ง 3 ครั้ง

ผลจากการเข้าร่วมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทราบว่า ผลของการจัดสัมมนา มีเพื่อกำหนดแนวทาง ให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับจำนวนคนพิการและผู้สูงอายุที่กำลังเพิ่มจำนวนขึ้น ตามการคาดการณ์ของสหประชาชาติ และ กระทรวงคมนาคม ได้มอบนโยบายให้ ตัวแทนจากหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด ยึดหลักเกณฑ์ของกฎกระทรวงคมนาคมว่าด้วยกำหนดลักษณะ หรือ

การจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่งเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 เป็นแนวทางสำหรับการพัฒนารายการของอุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ฯ ดังกล่าว ที่หน่วยงานของตน ร่วมกับหลักการออกแบบเพื่อมวลชนและหลักการออกแบบบริการ ซึ่ง ทอท . เอง ในฐานะที่ เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้สังกัดกระทรวงคมนาคม จึงต้องนำเอานโยบายดังกล่าว มาใช้กับท่าอากาศยานในความดูแล ซึ่งหมายรวมถึง ท่าอากาศยานดอนเมือง ด้วยเช่นกัน

สรุปจากการเข้าร่วมสัมมนา ผู้วิจัยได้ทราบถึงแนวทางของการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ของ ทดม . ที่กระทรวงคมนาคมได้มอบหมายให้ตั้งที่สรุปความ อันมีทั้งข้อกำหนดของกฎหมายและหลักการออกแบบเพื่อมวลชนและหลักการออกแบบบริการ ทำให้ผู้วิจัยต้องการข้อมูลของฝ่ายผู้ให้บริการเพื่อนำมาตรวจสอบตามแบบตรวจสอบสามเส้าว่า ผู้ให้บริการที่เป็นทั้งผู้โดยสาร และคนทั่วไปที่มาใช้บริการที่ ทดม . มีพฤติกรรมหรือความต้องการอย่างไรในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ตามหลักของการออกแบบเพื่อมวลชน หรืออารยสถาปัตยกรรม และหลักการออกแบบบริการ

2) การสังเกตพฤติกรรมการใช้บริการของคนพิการ ในพื้นที่ขอบเขตการวิจัยคือ พื้นที่นอกเขตหวงห้าม พื้นที่เขตหวงห้าม พื้นที่เชิงพาณิชย์ และพื้นที่จอดรถ

ดังนั้น เพื่อให้ทราบข้อมูลอีกด้านจากคนพิการที่มาใช้บริการ ณ ทดม . ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการ สังเกตพฤติกรรมการใช้บริการของคนพิการ ในพื้นที่ขอบเขตการวิจัยคือ พื้นที่นอกเขตหวงห้าม พื้นที่เขตหวงห้าม พื้นที่เชิงพาณิชย์ และพื้นที่จอดรถ ว่ามีลักษณะอย่างไรบ้าง โดยจดบันทึกลงในสมุด เช่น มีขั้นตอนใด ในการใช้บริการที่ติดขัด อันเป็นสาเหตุ ทำให้คนพิการไม่ได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการเท่าที่ควร เป็นต้น รวมทั้งสังเกตสีหน้าท่าทางของผู้ใช้บริการด้วย และควรเพิ่มบริการใดเข้าไปในแต่ละพื้นที่เพื่อให้คนพิการ รวมทั้งผู้ติดตามเกิดความพึงพอใจมากที่สุด โดยมุ่งเน้นไปที่หลักการออกแบบบริการ (Service design) ผู้วิจัยยังได้ถ่ายรูปและจับเวลาในระหว่างที่คนพิการที่ใช้รถเข็นคนพิการเข้ารับบริการในบริเวณพื้นที่ดังกล่าว โดยการสังเกตนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มวัน เวลาที่สังเกตอย่างไม่เฉพาะเจาะจง มีทั้งช่วงเช้า สาย เทียง และบ่าย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เที่ยงตรงสามารถนำมาตรวจสอบด้วยวิธีตรวจสอบสามเส้า ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- วันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2558 ในช่วงเวลา 11.35-14.00 น. ของเคาน์เตอร์สายการบินนกแอร์ และไทยสมายด์ แถวที่ 5-6 ซึ่งมีทั้งผู้โดยสารที่ใช้รถเข็นคนพิการส่วนตัวและรถเข็นคนพิการสาธารณะที่จัดเตรียมโดยสายการบิน ที่เคาน์เตอร์นกแอร์มีคนพิการทุกสภาพใช้ไม้ค้ำยันหนึ่งเดินทางกับครอบครัว รอต่อแถวเพื่อเช็คอินในเคาน์เตอร์ทั่วไปกับผู้โดยสารคนอื่น ผู้โดยสารท่านนี้เป็นผู้ชาย รูปร่างสูงใหญ่และคล่องแคล่วในการเดินทาง มีการบอกคนในครอบครัว

สันนิษฐานว่าน่าจะเป็นภรรยาให้เช็กเอกสารและเตรียมให้พร้อมก่อนยื่นให้กับเจ้าหน้าที่สายการบิน การรอคิวเพื่อเช็กอินใช้เวลากว่า 20 นาทีจึงจะเรียบร้อย จากนั้นผู้โดยสารก็เคลื่อนตัวไปนั่งพักรอที่ เก้าอี้พักรอในห้องโถงผู้โดยสารขาออกที่ทาง ท่าอากาศยานดอนเมือง จัดเตรียมไว้ให้



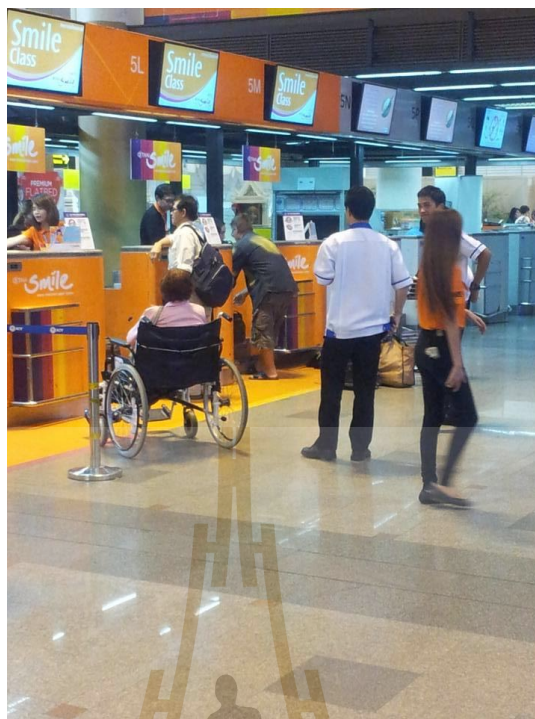
ภาพที่ 4.7 การใช้บริการของผู้โดยสารทุกพลภาพในบริเวณพื้นที่ นอกเขตหวงห้าม อาคารระหว่างประเทศ อาคาร 1 วันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2558 ในช่วงเวลา 11.35-14.00 น. ณ เคาน์เตอร์ของ สายการบินนกแอร์

- วันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2558 ในช่วงเวลา 11.35-14.00 น. พบว่ามีผู้สูงอายุ เพศหญิงนั่งรถเข็นคนพิการส่วนตัว เดินทางพร้อมญาติรอต่อคิวเพื่อเช็กอินเช่นกัน ใช้เวลาประมาณ 20 นาทีในการรอคิว และเมื่อเช็กอินเรียบร้อยก็ต้องใช้เวลารอเพื่อเปลี่ยนรถเข็นจากส่วนตัว 20 นาที ในด้านนี้ พบว่า ผู้สูงอายุไม่มีการเช็กอินเอง อาศัยญาติที่มาด้วยกันดูแลทุกเรื่องให้ ผู้วิจัยสังเกตเห็น มีเจ้าหน้าที่สายการบินเพียงแค่ 1 คน ที่คอยดูแลความเรียบร้อยของผู้โดยสารในแถวของเคาน์เตอร์ ทั้งหมด จำนวนผู้โดยสารมีมาก ไม่มีที่นั่งพักรอให้กับคนพิการ คนพิการยังไม่ได้รับความสะดวก



ภาพที่ 4.8 การใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุในบริเวณพื้นที่  
นอกเขตหวงห้าม อาคารระหว่างประเทศ อาคาร 1  
วันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2558 ในช่วงเวลา 11.35-14.00 น.  
ณ เคาน์เตอร์ของ สายการบินนกแอร์

- จากการสำรวจเคาน์เตอร์ของ สายการบินไทยสมายด์ มีผู้โดยสารใช้รถเข็นคนพิการมาเช็คอินพร้อมญาติ ใช้เวลาเพียงแค่ 2 นาทีเรียบร้อย เพราะจำนวนเจ้าหน้าที่ เพียงพอและจำนวนผู้โดยสารบางตา จากการสังเกตพฤติกรรมและลักษณะของการมาใช้บริการของคนพิการ ณ ทำอากาศยานของผู้วิจัย พบว่า มีคนพิการ และผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นคนพิการมากกว่า 10 คนในช่วงเวลาดังกล่าว



ภาพที่ 4.9 การใช้บริการของผู้โดยสารสูงอายุในบริเวณพื้นที่  
นอกเขตหวงห้าม อาคารระหว่างประเทศ อาคาร 1  
วันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2558 ในช่วงเวลา 11.35-14.00น.  
ณ เคาน์เตอร์ของ สายการบินไทยสมายด์

- วันที่ 22 ตุลาคม พ.ศ. 2558 ในช่วงเวลา 13.30 น. ของเคาน์เตอร์ของ  
สายการบินนกแอร์ และไทยสมายด์ แถวที่ 5-6 สังเกตเห็นการมาใช้บริการของผู้โดยสารที่เป็น  
ผู้สูงอายุต้องใช้รถเข็นมากถึง 5 ราย โดยนกแอร์มีเคาน์เตอร์สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการความ  
ช่วยเหลือเป็นพิเศษที่เรียกว่า Nok priority เคาน์เตอร์ที่ 6 K จำนวน 1 เคาน์เตอร์





ภาพที่ 4.10 เคาน์เตอร์สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เรียกว่า Nok priority เคาน์เตอร์ที่ 6K และพนักงานบริการ เงินรถเข็นคนพิการของ สายการบินนกแอร์

ผู้วิจัยได้สอบถามเจ้าหน้าที่พนักงานถึงรายละเอียดในการใช้เคาน์เตอร์นี้ เจ้าหน้าที่ท่านนี้บอกว่า หากมีผู้โดยสารที่เป็นคนพิการ ผู้สูงอายุ พระ หรือหญิงตั้งครรภ์จะให้ใช้บริการที่เคาน์เตอร์นี้ไม่ต้องรอคิวที่เคาน์เตอร์อื่น และถ้าหากไม่มีผู้โดยสารดังกล่าวก็อนุญาตให้ ผู้โดยสารท่านอื่นใช้ได้เพียงแต่หากในระหว่างนั้นมีผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ ดังกล่าวมา ต้องให้สิทธิ์แก่ผู้โดยสารกลุ่มนี้ก่อน และยังได้รับข้อมูลเรื่องการบริการผู้โดยสารพิเศษ กลุ่มนี้อีกว่า จะมีเจ้าหน้าที่นกแอร์ที่เรียกว่า นกเฟรนด์ลี่ (Nok friendly) ซึ่งจะออกไปคอยต้อนรับ ผู้โดยสารที่ชานชาลาออกอาคารที่ประตู 6 เพื่ออำนวยความสะดวกให้เป็นพิเศษหากพบว่า ผู้โดยสารกลุ่มนี้ต้องการรถเข็นหรือบริการอื่นใดจะใช้วิทยุติดตามตัวประสานบอกเจ้าหน้าที่ที่ ประจำอยู่ที่เคาน์เตอร์เพื่อเตรียมให้ไว้ก่อน เช่น มีผู้โดยสารสูงอายุรายหนึ่งแจ้งความประสงค์ขอใช้ รถเข็นคนพิการกับน้องนกเฟรนด์ลี่ เจ้าหน้าที่มีการแจ้ง วิทยุบอก เมื่อผู้โดยสารเข้าประตู จะพบกับ รถเข็นคนพิการที่จอดรออยู่แล้ว ช่วยให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกสบายเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ สายการบินนกแอร์ยังประชาสัมพันธ์ระบบการให้บริการผู้โดยสารที่ต้องการใช้รถเข็นคนพิการ รูปแบบเดียวกันในทุกเส้นทางที่เปิดให้บริการทางเว็บไซต์อีกด้วย





ภาพที่ 4.11 การประชาสัมพันธ์บริการรถเข็นคนพิการ  
สำหรับผู้โดยสาร ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ  
บนเว็บไซต์ของ สายการบินนกแอร์

- วันที่ 26 ตุลาคม พ.ศ. 2558 ในช่วงเวลา 08.30 น. ของพื้นที่ขาเข้า สายการบิน รอร์ับกระเป่าที่ 4-5 ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นการให้บริการของคนพิการนั่งรถเข็นท่านหนึ่งที่เดินทางมาจากจังหวัดอุดรธานีด้วยสายการบินนกแอร์ ว่ามีเจ้าหน้าที่สายการบินคอยดูแลให้เป็นอย่างดี เมื่อสอบถามจึงได้ทราบข้อมูลว่า ผู้โดยสารจะแจ้งความประสงค์ว่าต้องการใช้รถเข็นคนพิการตั้งแต่ สถานีต้นทางต่างจังหวัด เมื่อทางสถานีกรุงเทพ (ดอนเมือง) ได้รับแจ้งก็จะจัดเตรียมเจ้าหน้าที่รอร์ับ ที่หน้าประตูเครื่องขาเข้า โดยผู้โดยสารจะได้รับการบอกขึ้นตอนเพื่อให้ลงเป็นท่านสุดท้ายหลังจาก ที่ผู้โดยสารทั่วไปลงจากเครื่องหมดแล้ว ทั้งนี้เพื่อไม่เป็นการรบกวนผู้โดยสารท่านอื่นด้วยและ ผู้โดยสารเองก็จะไม่ต้องรีบร้อน จากนั้นเมื่อผู้โดยสารนั่งรถเข็นคนพิการแล้วก็จะได้รับการดูแล จากเจ้าหน้าที่จนถึงรถรับส่งที่สนามบินนานาชาติ

- วันที่ 5 พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 ในช่วงเวลา 11.00 น.ของพื้นที่ห้วงห้าม ระหว่างบริเวณด้านหน้าช่องประตูขึ้นเครื่อง 41-46 กับทางลงใกล้บันไดเลื่อน Bus gate สังเกตเห็น พนักงานของ สายการบินนกแอร์ 2 คนกำลังให้บริการผู้โดยสารสูงอายุที่ใช้รถเข็นคนพิการ 2 ท่าน ซึ่งเป็นสามีภรรยา เดินทางด้วยกัน พนักงาน 2 คนนั้นเมื่อเข็นรถมาถึงบริเวณบันไดเลื่อนดังกล่าวก็ ส่งให้ผู้โดยสารลงและเก็บรถเข็นเดินกลับ เมื่อสอบถามรายละเอียดจึงทราบว่า พฤติกรรมของ ผู้โดยสารที่ใช้รถเข็นคนพิการดังกล่าวซึ่งเป็นผู้สูงอายุ สามารถเดินเองได้ มีจำนวนมากว่า คนพิการ ที่มีความพิการจริง ๆ แล้ว ขอใช้บริการรถเข็น โดยผู้โดยสารจะบ่นกับพนักงานว่าประตูขึ้นเครื่อง ไกลมาก ไม่สะดวก นั้นแสดงให้เห็นว่า ทางเลื่อน ดังกล่าวที่ทาง ทดม.มิไว้สำหรับผู้โดยสารนั้น กับ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไม่สามารถใช้งานได้จริงตามความต้องการของผู้โดยสาร ผู้วิจัย ได้ สอบถามต่อไปอีกว่า แล้วหากเป็นคนพิการจริง ๆ จะให้บริการอย่างไร ได้รับคำตอบมาว่า ตนเอง

จะเห็นผ่านช่องทางผู้มีบัตรอนุญาต แล้วใช้สิทธิ์ของคนที่ตั้งบริเวณนั้นในการขนถ่ายผู้โดยสารดังกล่าว จากชั้นบนลงไปยังชั้นล่าง และส่งถึงที่นั่งบนเครื่องบินด้วยการใช้มืออุ้มผู้โดยสารพิการ

สรุปจากการสังเกตเป็นระยะเวลา 4 วัน ทำให้ผู้วิจัยเห็นว่า พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการที่เป็นคนพิการจะเดินทางกับญาติด้วยเสมอ ผู้ที่ใช้รถเข็นคนพิการจะเป็นผู้สูงอายุทั้งชายและหญิง กับคนทุพพลภาพชั่วคราว โดยอาศัยญาติหรือพนักงานของสายการบินช่วยเหลือในการทำเอกสารเดินทางทั้งหมดรวมถึงการไปขึ้นและลงจากเครื่องบิน พื้นที่ที่มีความจำเป็นในการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการของผู้ใช้บริการดังกล่าวจะเป็นพื้นที่นอกเขตหวงห้าม พื้นที่ในเขตหวงห้าม และพื้นที่จอดรถ โดยในบริเวณพื้นที่นอกเขตหวงห้าม ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ คือ อ ทางลาดพร้อมราวจับ ประตูสำหรับคนพิการ พนักงานอำนวยความสะดวกป้ายแสดงข้อมูลที่มีสัญลักษณ์ทั้งคนพิการและผู้สูงอายุ เคาน์เตอร์บริการบัตรโดยสารทั้งจำหน่ายบัตรโดยสารและออกบัตรโดยสารสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ พื้นผิวต่างสัมผัส ตารางแสดงข้อมูลเที่ยวบินที่มีตัวอักษรขนาดใหญ่และมีภาพหรือสัญลักษณ์สำหรับคนพิการมองเห็นเลือนลาง และควรมีพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมประจำท่าอากาศยาน คอยให้บริการข้อมูลแก่คนพิการและผู้สูงอายุ หรือผู้ติดตาม ส่วนบริเวณพื้นที่หวงห้ามควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ให้บริการที่เป็นผู้สูงอายุ คือ ทางเลื่อนที่มีราวจับ และราวจับตามเส้นทางการเดินทางไปยังพื้นที่รอขึ้นเครื่องบิน และพื้นที่จอดรถควรเพิ่มราวจับบริเวณทางลาด รวมถึงป้ายแสดงข้อมูลของพื้นที่จอดรถของคนพิการ

3) การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการของ ท่าอากาศยานดอนเมือง

การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัย แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรกเป็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ สถาปนิก หรือวิศวกรทางการออกแบบสถาปัตยกรรม กลุ่มตัวแทนนักวิชาการที่ดูแลเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ และกลุ่มตัวแทนคนพิการ ภายในงานสัมมนา ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบคำถามปลายเปิด และจดบันทึกคำแนะนำ ความเห็น หรือข้อเสนอของกลุ่มตัวอย่างที่ได้กล่าวไว้ระหว่างการสัมมนา (ซึ่งได้รายงานผลในตอนต้นแล้ว) ส่วนที่สองเป็นกลุ่มผู้บริหารท่าอากาศยานดอนเมือง ในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้ออกแบบเครื่องมือการสัมภาษณ์ เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ที่ประกอบไปด้วยหัวข้อคำถามกว้าง ๆ จำนวน 7 ข้อทั้งหมด 4 ชุด แต่ละชุดมีเนื้อหา 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลพื้นฐาน ต่าง ๆ ระบุชื่อ นามสกุล เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์ในการเดินทางทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เวลาเริ่มต้นสัมภาษณ์และวันที่สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 เป็นความเข้าใจในสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ที่ท่านเห็นได้ชัดคืออะไรบ้าง สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการในความคิดของท่านได้แก่อะไรบ้าง ประสบการณ์การใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์สามารถรายงานผลได้ ดังนี้

ผู้วิจัยได้ทราบว่า กลุ่ม ผู้บริหาร ทดม . ได้แก่ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานดอนเมือง (ผดม.) และ ผู้อำนวยการฝ่ายมาตรฐานท่าอากาศยานและการบิน (ผอก.ผมก.) มีความเข้าใจในสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการที่เห็นชัด คือ ห้องน้ำสำหรับคนพิการ พื้นที่จอดรถ ห้องน้ำคนพิการ และ โทรศัพท์สาธารณะ สำหรับด้าน ทรรชนะของ ผดม . เห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการต้องมีรายการของห้องน้ำคนพิการ พื้นที่จอดรถ ทางลาดและเคาน์เตอร์ เช็คอิน ผอก.ผมก. เห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ด้านความคิดเห็นหรือมุมมองควรมีความถูกต้องตามความเป็นจริง ได้มาตรฐานและคนพิการสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง และประสบการณ์ในการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการนั้น ได้ทราบว่า ผดม. เมื่อครั้งที่เคยดำรงตำแหน่งพนักงานฝ่ายการท่าอากาศยานในอดีตนั้น ท่านเคยอุ้มคนพิการขึ้นห้องประชุมเพราะไม่มีลิฟต์สำหรับคนพิการไว้บริการ และท่านยังได้พบเห็นคนปกติจอดรถที่บริเวณที่จอดรถสำหรับคนพิการ ส่วน ผอก.ผมก. ได้พบเหตุการณ์ที่ผู้บริหาร ลางานอันเนื่องมาจากไม่สามารถมาทำงานได้ เพราะไม่มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการในที่ทำงาน

ส่วนที่ 3 เป็นรูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ที่ท่านคิดว่าสมควรปรับปรุงคืออะไรบ้าง สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการในอนาคตของท่านได้แก่อะไรบ้าง อุปสรรคของการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง มีอะไรบ้าง และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการเข้าพบกลุ่มตัวอย่างเพื่อสัมภาษณ์ ตามลำดับขั้นตอนที่วางแผนไว้ ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์สามารถรายงานผลได้ ดังนี้

ผู้วิจัยได้ทราบว่า กลุ่มผู้บริหาร ทดม . คือ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานดอนเมือง (ผดม.) เสนอว่ารายการของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ทดม . ที่ควรปรับปรุง ได้แก่ ห้องน้ำสำหรับคนพิการ พื้นที่จอดรถ เคาน์เตอร์แลกเปลี่ยนเงินตรา ประตูทางเข้า-ออก ทัศนคติของผู้บริหาร พนักงาน ทอท . เจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการ และผู้ประกอบการเชิงพาณิชย์ และผู้อำนวยการฝ่ายมาตรฐานท่าอากาศยานและการบิน (ผอก.ผมก.) แสดงความเห็นที่เกี่ยวกับรูปแบบของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ โดย เสนอว่า มุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวกเพื่อคนพิการ ควรได้รับการปรับเปลี่ยนมากกว่าวัตถุทางกายภาพทั้งในด้านของความปลอดภัยและความเข้าถึงได้ของผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม

ต่อมา ผคม. ได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับรายการของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ทดม. ที่ควรจัดให้มีในอนาคต ได้แก่ การจัดตั้งศูนย์บริการด้วยการยึดหลัก service design การนำเครื่องให้บริการข้อมูล TTRS มาให้บริการ การจัดตั้งระบบสายด่วน Hotline เพื่อคนพิการ การจัดเตรียมพื้นที่จอดรถขึ้นคนพิการ และการจัดให้มีบริการรถขึ้นคนพิการสาธารณะ ส่วน ผอก. ผมก. เสนอว่าการนำแนวความคิดการออกแบบบริการ (service design) มาปรับใช้แทนอารยสถาปัตย์ (universal design) ณ ทดม. ที่มีโครงสร้างที่ไม่เอื้อต่อการดัดแปลงให้เป็นไปตามหลักอารยสถาปัตย์อาจได้ผลลัพธ์ที่ดีกว่า

ในส่วนของคำถามที่เกี่ยวกับอุปสรรคของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ทดม. ผคม. สรุปได้ว่า 1) ทดม. ยังขาดกำลังพลในการทำงาน 2) อีกทั้ง โครงสร้างอาคารที่เก่าแก่ยากแก่การปรับปรุง อีกด้านเกี่ยวกับ กฎหมายของสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีข้อกำหนดไม่ตรงกันกับกฎหมายฉบับอื่น เช่น กฎหมายประกัน ภัย เป็นต้น และ 3) อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการยัง ขาดมาตรฐานความปลอดภัย ส่วน ผอก. ผมก. ก็เสนอหลายประเด็นที่สอดคล้อง ผคม. ได้แก่ 1) โครงสร้าง ทางกายภาพ ของ ทดม. ไม่ได้ถูกสร้างมาตามหลัก อารยสถาปัตย์ (universal design) ทำให้เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการพัฒนา สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ที่มีอยู่ไม่สามารถรองรับคนพิการได้ทุกประเภท 2) ทอท. ไม่มีแผนแม่บทท่าอากาศยาน (Airport master plan) ที่กำหนดเรื่องงานต่าง ๆ ให้เป็นไปในทางที่เหม ะสม งานที่ปฏิบัติกันจึงเป็นเพียงการปรับตามความจำเป็นชั่วคราว 3) สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ที่มี ณ ทดม. นั้นไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง แต่ต้องทำให้มีเพราะกฎหมายบังคับ และการปฏิบัติตามกฎกระทรวงเป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำที่ผ่านเกณฑ์การตรวจสอบเท่านั้น ไม่สามารถทำตามให้ครบ 18 รายการได้

สำหรับ ข้อเสนอแนะที่ กลุ่มผู้บริหาร ทดม. เสนอต่อผู้วิจัย คือ การปรับทัศนคติของผู้บริหาร ในฐานะ ผู้ให้บริการให้คำนึงถึงคนพิการมากขึ้น โดยควรคิดว่า การดูแลคนพิการไม่ใช่หน้าที่ของคนใดคนหนึ่งแต่เป็นหน้าที่ของผู้บริหาร หน่วยงานราชการต่าง ๆ ผู้ประกอบการเชิงพาณิชย์ ผู้ประกอบการสายการบิน ตลอดจนพนักงานและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ ทดม. คนพิการต้องการอะไร เราต้องจัดให้ได้ สิ่งใดหรือทางใดที่คนปกติเข้าถึงหรือใช้ บริการได้ ต้องมีให้สำหรับผู้พิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ด้วยเช่นกัน และเรื่องเงินงบประมาณไม่ใช่ปัญหาสำหรับการพัฒนา แต่ปัญหาหลักเป็นเรื่องของกระบวนการความคิดเข้าใจ

## บทที่ 5

### สรุปและอภิปรายผล

งานวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง มีวัตถุประสงค์การวิจัย คือ

- 1) เพื่อศึกษา สภาพทั่วไป ของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง
- 2) เพื่อศึกษาแนวทางของการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง
- 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการให้ สอดคล้องต่อความต้องการที่แท้จริงของคนพิการตามมาตรฐานสากล

เพื่อให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการค้นคว้าด้วยการศึกษาจากข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ ประกอบด้วย การศึกษาเอกสาร ที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายเพื่อคนพิการ เอกสารภายในของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) การสังเกตด้วยตัวผู้วิจัยเองทั้งจากการเข้าร่วมการรับฟังการบรรยายเชิงวิชาการ และจากบริเวณพื้นที่ของงานวิจัย ณ ทดม . การสำรวจรายการของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ที่ ทดม. ได้จัดเตรียมไว้ การเข้าร่วมในงานสัมมนาของกระทรวงคมนาคมเพื่อรับนโยบายและแนวทางของการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก ฯ มาปรับปรุงที่ ทดม . เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของกระทรวง กคมนาคม และการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนา สิ่งอำนวยความสะดวก ฯ เพื่อให้ได้แนว ทางในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก ฯ ณ ทดม. ให้เป็นท่าอากาศยานต้นแบบ ระยะเวลาของการศึกษาข้อมูลดังกล่าวเริ่มตั้งแต่ เดือนมกราคม ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2558 ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้

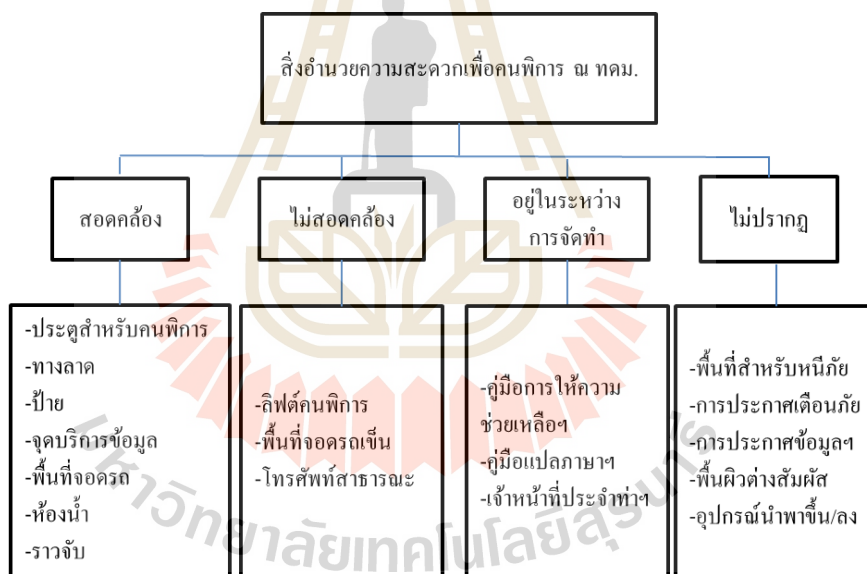
#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถสรุป ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ได้แก่ 1) สภาพทั่วไปของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ และ 2) แนวทางของการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ดังนี้

1) สภาพทั่วไปของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง (ทดม.) ผู้วิจัยนำสรุปผลการวิจัย ประกอบด้วย 2 ประเด็น ได้แก่ โครงสร้างทางกายภาพของอาคาร และการสำรวจรายการสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการที่มีอยู่ในปัจจุบันดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 โครงสร้างทางกายภาพของ ทดม. พบว่า โครงสร้าง ของอาคารเก่า มีอายุการใช้งาน 101 ปีทำให้ไม่สามารถปรับปรุง โครงสร้างของอาคาร เพื่อรองรับรูปแบบของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการบางรายการให้เป็นไปตามกฎกระทรวงคมนาคมได้ เช่น ทางหนีไฟ สำหรับคนพิการ และการปรับปรุงหรือแก้ไขตามหลักการออกแบบเพื่อมวลชนได้

ประเด็นที่ 2 รายการของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ทดม. ที่มีอยู่ในปัจจุบัน มุ่งเน้นสำรวจจำนวนของสิ่งอำนวยความสะดวก ฯ ที่มีอยู่ในพื้นที่ของงานวิจัย พบว่า มีรายการของสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งสอดคล้องและไม่สอดคล้องกับรายการที่กฎกระทรวงคมนาคมได้ระบุไว้ สรุปดังภาพที่ 5.1



ภาพที่ 5.1 รายการเปรียบเทียบสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการที่มีอยู่ ณ อาคาร 1 ท่าอากาศยานดอนเมืองกับรายการแนบท้ายกฎกระทรวงฯ ข้อ 16 วรรคสอง

จากภาพที่ 5.1 รายการของสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้อง และไม่สอดคล้อง กับกฎกระทรวงคมนาคม ซึ่งผู้วิจัยขอสรุปสิ่งอำนวยความสะดวก ฯ ที่มีอยู่ในพื้นที่ของงานวิจัย ได้แก่ พื้นที่นอกเขตหวงห้าม พื้นที่เขตหวงห้าม และพื้นที่เชิงพาณิชย์ โดยสรุปข้อมูล ตั้งแต่มีการจัดทำ



เพื่อร่วมเข้าประกวดจนกระทั่ง มีการปรับปรุงเพิ่มเติม เปรียบเทียบกับรายการตามเอกสารแนบท้าย กฎกระทรวง เพื่อตรวจสอบว่ามีสิ่งอำนวยความสะดวกใดที่สอดคล้องและไม่สอดคล้องกับเอกสาร ดังกล่าว ดังนี้

- พื้นที่นอกเขตหวงห้าม คือ พื้นที่นอกเขตหวงห้ามเป็นพื้นที่ที่ไม่ต้องมีบัตรรักษาความปลอดภัย จะมีรั้วสแตนเลสกันแบ่งเขตพื้นที่ระหว่างบริเวณ ใช้รองรับผู้โดยสารทั่วไปที่มาทำเอกสารเกี่ยวกับการเดินทางต่าง ๆ เช่น ซื้อตั๋วโดยสาร จองที่นั่ง เป็นต้น กับบริเวณ รองรับการใช้บริการของคนทั่วไปด้วยวี ตถุประสงค์ต่าง ๆ เช่น คนที่มาส่งญาติขึ้นเครื่องบิน หรือรอรับญาติ ขากลับ (ดังภาพที่ 5.2) ซึ่งบริเวณพื้นที่นี้ พบว่า มีรายการของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ จำนวน 6 รายการ



ภาพที่ 5.2 อาณาบริเวณพื้นที่นอกเขตหวงห้าม อาคาร 1

รายการที่ 1 ประตูสำหรับคนพิการ ทดม . อำนวยความสะดวกให้คนพิการ โดยกำหนดให้ประตูทางเข้า-ออก ชั้น 3 ประตูที่ 2 เป็นประตูที่ได้รับการปรับปรุงให้รองรับการใช้งานของคนพิการ โดยเฉพาะซึ่งเป็นประตูเปิด-ปิดอัตโนมัติ มีการติดแถบสีตัดกับสีของประตูเพื่อแสดงทางเข้าให้ชัดเจน เพิ่มแสงสว่าง ำงด้วยไฟสีฟ้า สอดคล้องกับรายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการที่กำหนดลักษณะของประตูสำหรับคนพิการในทำอากาศยานตามข้อ 16 วรรคสอง (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ , 2556) ลำดับที่หนึ่ง ข้อ (1) (2) (4) แต่ยังคงขาดลักษณะของข้อ (3) ไม่สามารถทำได้เนื่องจากติดปัญหาที่โครงสร้าง ดังภาพที่ 5.3



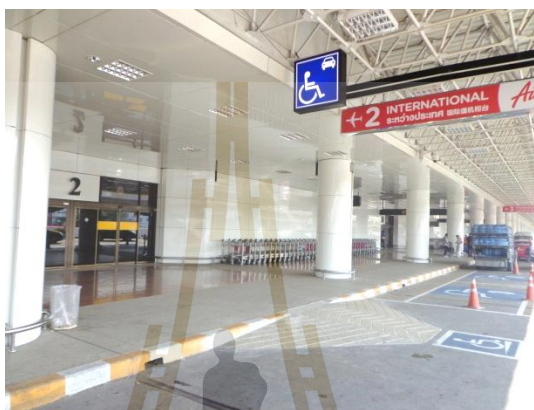
ภาพที่ 5.3 ประตูสำหรับคนพิการ ชั้น 3 ประตูที่ 2

รายการที่ 2 ทางลาด ทดม .อำนวยความสะดวกให้คนพิการด้วยการจัดให้มีการก่อสร้างทางลาดกว้าง 1.20 เมตรยาว 2.40 เมตร ขอบลาดเอียง ด้านละ 2.40 เมตร โดยมีความลาดชันเป็นอัตราส่วน 1: 12 และพื้นที่จอดรถรับ-ส่งจำนวน 2 คัน ขนาด 2.40X12.00 เมตร และมีขอบข้างละ 1 เมตร สอดคล้องกับรายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการที่กำหนดลักษณะของทางลาด ในทำอากาศยานตามข้อ 16 วรรคสอง (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, 2556) ลำดับที่สาม ข้อ (2) ยิงขาดรวจับ รวกันตค ตามลักษณะของ ข้อ (1) และ (3) ดังภาพที่ 5.4



ภาพที่ 5.4 ทางลาดสำหรับคนพิการ

รายการที่ 3 ป้ายกล่องไฟติดสัญลักษณ์คนพิการเพื่อแสดงพื้นที่ให้จอดรถสำหรับคนพิการ บริเวณด้านหน้าของประตูที่ 2 สอดคล้องกับรายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการที่กำหนดลักษณะของป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในท่าอากาศยานตามข้อ 16 วรรคสอง (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ , 2556) ลำดับที่สิบสอง ในข้อ (1) (2) และ (3) ดังแสดงในภาพที่ 5.5



ภาพที่ 5.5 ป้ายกล่องไฟติดสัญลักษณ์คนพิการเพื่อแสดงพื้นที่ให้จอดรถสำหรับคนพิการ ชั้น 3 ด้านหน้าของประตู 2

รายการที่ 4 จุดบริการให้ข้อมูลในการเดินทางสำหรับคนพิการ ทดม .ได้ปรับปรุงเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ ชั้น 3 จำนวน 1 จุดและชั้น 1 จำนวน 1 จุด ลดระดับเคาน์เตอร์สูงจากพื้น 0.75 ม. ดัดรูปสัญลักษณ์คนพิการที่กระจกเหนือช่องเคาน์เตอร์และที่พื้น จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการฝึกอบรมสำหรับการสื่อสารและให้คำแนะนำแก่คนพิการได้ สอดคล้องกับรายการ ของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการที่กำหนดลักษณะของจุดบริ การให้ข้อมูลในการเดินทางสำหรับคนพิการ ในท่าอากาศยานตามข้อ 16 วรรคสอง (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ , 2556) ลำดับที่สิบสาม ในข้อ (1) (2) และ (5) เท่านั้นยังขาดพื้นผิวต่างสัมผัสในบริเวณที่ ปรากฏของสิ่งกีดขวาง และความสะดวกของคนพิการที่ใช้รถเข็นสามารถสอด ดตัวรถเข็นเข้าไปสอบถามข้อมูลในการใช้บริการดังแสดงในภาพที่ 5.6



ภาพที่ 5.6 จุดบริการให้ข้อมูลในการเดินทางสำหรับคนพิการ ชั้น 3

รายการที่ 5 พื้นที่สำหรับจอดรถเข็น คนพิการ ผู้วิจัยได้สังเกตพบว่าการจัดเตรียมพื้นที่สำหรับจอดรถเข็น คนพิการเป็นความรับผิดชอบของสายการบินที่ให้บริการในช่วงเวลาหนึ่ง ส่วนใหญ่จะอยู่บริเวณหัวเกาะเคาน์เตอร์ของแถว ไม่มีการระบุชัดเจนว่าฝั่งใดของแถว และมีเพียง 4 สายการบินที่จัดทำ คือ สายการบินนกแอร์ สายการบินไทยสมายด์ สายการบินไทยแอร์เอเชีย และสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับรายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการที่กำหนดลักษณะของพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการในท่าอากาศยานตามข้อ 16 วรรคสอง (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, 2556) ลำดับที่สอง ดังแสดงในภาพที่ 5.7



ภาพที่ 5.7 พื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการของ สายการบินไทยสมายด์

จากประเด็นดังกล่าว ผู้วิจัยได้มีโอกาสสัมภาษณ์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานดอนเมือง (เพชร ชั้นเจริญ, 2558) ทำให้ทราบว่า ท่านมีแนวคิดที่จะจัดหารถเข็นคนพิการที่เป็นของ ทคม . โดยเฉพาะสำหรับให้บริการคนพิการในอนาคต

รายการที่ 6 ลิฟต์สำหรับคนพิการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับรายการอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการที่กำหนดลักษณะของลิฟต์สำหรับคนพิการ ในท่าอากาศยานตามข้อ 16 วรรคสอง (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, 2556) ลำดับที่แปด ดังแสดงในภาพที่ 5.8



ภาพที่ 5.8 ลิฟต์สำหรับคนพิการ

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังพบว่า มีการปรับปรุงโทรศัพท์สาธารณะเพื่อคนพิการ ที่อยู่ติดกับห้องนำบริเวณทางเชื่อมอาคาร Central block ทางด้านทิศเหนือ ด้วยการนำป้ายสัญลักษณ์คนพิการไปติดไว้เท่านั้นแต่ไม่สามารถใช้งานได้จริงโดยคนพิการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับรายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการที่กำหนดลักษณะของโทรศัพท์สาธารณะเพื่อคนพิการ ในท่าอากาศยานตามข้อ 16 วรรคสอง (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ , 2556) เป็นลำดับที่เก้า



- พื้นที่เขตหวงห้าม คือ พื้นที่เขตหวงห้ามเป็นพื้นที่ที่จัดไว้บริการเฉพาะผู้โดยสารที่ผ่านการเช็คอินและโหลดกระเป๋าสัมภาระเรียบร้อยแล้วต่อจากพื้นที่นอกเขตหวงห้าม ในพื้นที่นี้ผู้โดยสารจะต้องผ่านการตรวจค้นอาวุธ ของเหลว เจล หรือสเปรย์ตามข้อกำหนดขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) โดยเจ้าหน้าที่ของ ทอท . และการตรวจสอบหนังสือเดินทางและเอกสารการเดินทางโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง (ตม.) สำหรับผู้โดยสารที่เดินทาง ไปต่าง ประเทศ เมื่อผ่านขั้นตอนต่าง ๆ เรียบร้อย ผู้โดยสารจะผ่านพื้นที่เชิงพาณิชย์และเข้าไปยังห้องพักรอเพื่อเรียกขึ้นเครื่องตามประตูขึ้นเครื่องที่ระบุไว้บนบัตรโดยสาร (ดังแสดงภาพที่ 5.9) โดยในบริเวณพื้นที่นี้ พบว่า มีรายการของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการอยู่ 3 รายการ คือ



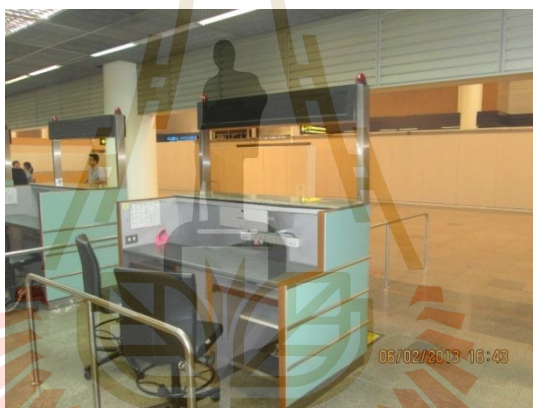
ภาพที่ 5.9 อาณาบริเวณพื้นที่เขตหวงห้าม

รายการที่ 1 ราวจับบริเวณเคาน์เตอร์ตรวจหนังสือเดินทางขาออก จำนวน 2 จุด โดย ตม. รื้อถอนราวสแตนเลสออกและติดตั้งสัญลักษณ์คนพิการ ซึ่งสอดคล้องกับรายการอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการที่กำหนดลักษณะของราวจับสำหรับคนพิการ ภายในของท่าอากาศยานตามข้อ 16 วรรคสอง (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ , 2556) ลำดับที่สี่ ในข้อ (5) ดังแสดงในภาพที่ 5.10 และภาพที่ 5.11





ภาพที่ 5.10 รววจับ บริเวณเคาน์เตอร์ตรวจหนังสือเดินทางขาออก  
(เมื่อมองเข้าไปที่เคาน์เตอร์)



ภาพที่ 5.11 รววจับ บริเวณเคาน์เตอร์ตรวจหนังสือเดินทางขาออก  
(เมื่อมองด้านหลังเคาน์เตอร์)

รายการที่ 2 ห้องน้ำสำหรับคนพิการ เปลี่ยนประตูจากเดิมเป็นประตู บานเลื่อนที่มี น้ำหนักเบาเพื่อลดการใช้แรง ปรับองศากระจกส่องหน้าให้เอียงทำมุมกับผนัง ติดตั้งกริ่งสัญญาณ ขอความช่วยเหลือ ใช้อ่างล้างหน้า / ล้างมือเป็นชนิดแขวน มีราวพุงรับน้ำหนักตัว มีราวมือจับ ติดผนังรูป ตัวแอล (L) ซึ่งสอดคล้องกับรายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการที่ กำหนดลักษณะของห้องน้ำสำหรับคนพิการ ในท่าอากาศยานตามข้อ 16 วรรคสอง (กรมส่งเสริม และพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ , 2556) ลำดับที่เจ็ด สิ่งที่ควรเพิ่มเพิ่มเติมคือ สุขภัณฑ์ที่คำนึงถึง คนพิการแขนขาอ่อนแรง ดังแสดงในภาพที่ 5.12



ภาพที่ 5.12 ห้องน้ำสำหรับคนพิการ

รายการที่ 3 ลิฟต์แก้วสำหรับคนพิการ ลิฟต์แก้วสำหรับคนพิการในบริเวณ พื้นที่เขตหวงห้ามติดตั้งปุ่มกดลิฟต์เพิ่มเติมบนผนังอาคารด้านซ้ายของลิฟต์ในตำแหน่งที่ใช้ได้สะดวก ติดรูปสัญลักษณ์คนพิการที่ลิฟต์ ติดแถบสติ๊กเกอร์ขาวขุ่นเพื่อเป็นการอำพรางสายตาที่ผนังด้านหน้ากระจกลิฟต์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับรายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการที่กำหนด ลักษณะของลิฟต์สำหรับคนพิการ ในท่าอากาศยานตามข้อ 16 วรรคสอง (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, 2556) ลำดับที่แปด ดังแสดงในภาพที่ 5.13



ภาพที่ 5.13 ภาพลิฟต์แก้วสำหรับคนพิการ ในพื้นที่เขตหวงห้าม

นอกจากนี้ พื้นที่เขตหวงห้าม ดังกล่าว ผู้วิจัยยังพบรายการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่มีในรายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในท่าอากาศยานตามข้อ 16 วรรคสอง

(กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, 2556) แต่มีความจำเป็นในการใช้งานของคนพิการที่ต้องเดินทางอยู่ 3 รายการ คือ

รายการที่ 1 เคาน์เตอร์ตรวจหนังสือเดินทางขาออก การปรับปรุงของ ทดม . คือ การนำเสาเสตนเลสบางอันที่กีดขวางออก แล้วจัดคิปป้ายสัญลักษณ์คนพิการเพิ่มเข้าไปดังแสดงในภาพที่ 5.14



ภาพที่ 5.14 เคาน์เตอร์ตรวจหนังสือเดินทางขาออก

รายการที่ 2 ช่องทางเข้าจุดตรวจค้น การปรับปรุงของ ทดม.คือ การจัดช่องทางเฉพาะสำหรับคนพิการและจัดคิปป้ายสัญลักษณ์คนพิการเพิ่มเข้าไปที่ประตูดังกล่าว ดังแสดงในภาพที่ 5.15



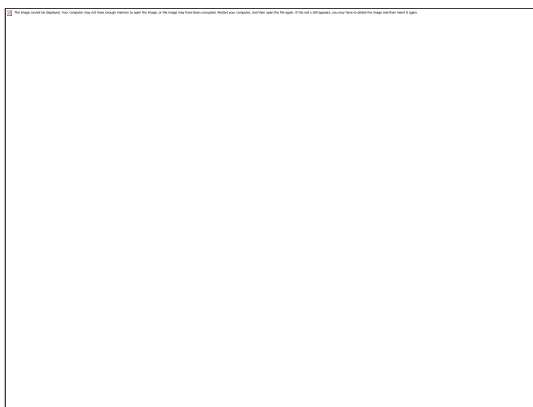
ภาพที่ 5.15 ช่องทางเข้าจุดตรวจค้น บริเวณพื้นที่เขตหวงห้าม

รายการที่ 3 ทางเลื่อนอัตโนมัติ โดยได้ติดตั้งสัญญาณเสียงและแสงเตือนจุดเริ่มต้นจุดสิ้นสุดทางเลื่อน พร้อมราวจับเป็นเสาเสกนเลสทั้งสองข้าง ดังแสดงในภาพที่ 5.16

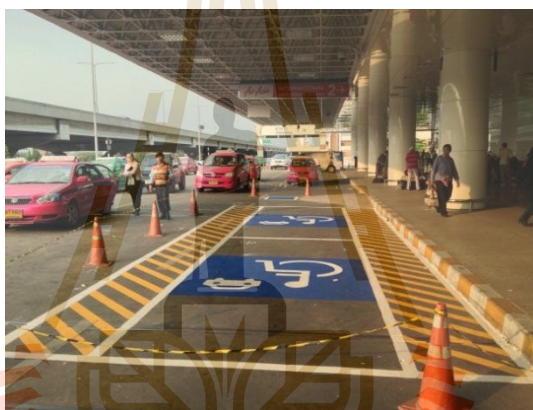


ภาพที่ 5.16 ทางเลื่อนอัตโนมัติ บริเวณพื้นที่เขตหวงห้าม

- พื้นที่จอดรถ คือ พื้นที่จอดรถของอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ อาคาร 1 เป็นพื้นที่จอดรถชั้นใต้ดิน ซึ่งจะมีรายการของสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ 2 รายการ คือ ลิฟต์สำหรับคนพิการที่ได้กล่าวไปแล้ว และพื้นที่จอดรถสำหรับคนพิการ มีการจัดเตรียมช่องสำหรับจอดรถใกล้กับลิฟต์โดยสารอยู่ 6 ช่อง บริเวณด้านทิศเหนือและใต้ การปรับปรุงของ ทดม. คือ จัดติดป้ายสัญลักษณ์คนพิการเพิ่มเข้าไปที่พื้นผิวลานจอด และเพิ่มไฟส่องสว่าง ซึ่งสอดคล้องกับรายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการที่กำหนดลักษณะของที่จอดรถสำหรับคนพิการ ในทำอากาศยานตามข้อ 16 วรรคสอง (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ , 2556) ลำดับที่สิบ ดังภาพที่ 5.17-5.18



ภาพที่ 5.17 พื้นที่จอดรถสำหรับคนพิการ ชั้นใต้ดิน



ภาพที่ 5.18 พื้นที่จอดรถสำหรับคนพิการ ชั้น 3

- พื้นที่เชิงพาณิชย์ คือ พื้นที่ที่ทาง ทดม. ให้บริษัท ร้านค้า หรือผู้ประกอบการรายย่อย เข้ามาเช่าและขายสินค้า บริการแก่คนทั่วไป มีทั้งในพื้นที่นอกเขตหวงห้ามและพื้นที่ในเขตหวงห้าม จากการสำรวจพื้นที่ดังกล่าว ไม่พบสิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการใด ๆ ที่เอื้อต่อการใช้งานได้ของคนพิการเลย พื้นที่ของแต่ละร้าน ค้ำแน่นไปด้วยสินค้าที่วางขาย ชั้นที่วางของ ที่ไม่สามารถใช้งานได้โดยคนพิการ ดังแสดงในภาพที่ 5.19-5.20





ภาพที่ 5.19 อาณาบริเวณของพื้นที่เชิงพาณิชย์



ภาพที่ 5.20 อาณาบริเวณของพื้นที่เชิงพาณิชย์ โซนรับสินค้า

กล่าวโดยสรุป รายการของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ที่ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจมานั้นเมื่อเปรียบเทียบกับรายการแนบท้ายกฎกระทรวง ฯ พบว่า มีทั้งสอดคล้องและไม่สอดคล้องกับรายการแนบท้ายกฎกระทรวง ฯ สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการอีก 3 รายการ ได้แก่ คู่มือให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการ ฯ คู่มือแปลภาษา/ป้ายสัญลักษณ์แก่คนพิการ ฯ และเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยานที่ต้องผ่านการฝึกอบรม ฯ ยังอยู่ในระหว่างการดำเนินการ คือ รอรับข้อมูลจากทางสำนักนโยบายและแผน การขนส่งและการจราจร (สนข.) ที่จะจัดส่งข้อมูลมาให้เมื่อแล้วเสร็จ ซึ่งไม่มีกำหนดการส่งมอบที่ชัดเจน จากสรุปผลการวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ นั่นคือ แนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการที่มีการพัฒนาไม่สามารถเข้าถึงความต้องการของคนพิการได้อย่างแท้จริง สุดท้ายสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการที่ไม่มีปรากฏไว้ใน ทดม. แต่มีรายการกำหนดไว้ในกฎกระทรวงคมนาคม



ได้แก่ พื้นที่สำหรับหนีไฟของคนพิการ การประกาศเตือนภัยสำหรับคนพิการ ฯ การประกาศข้อมูลสำหรับคนพิการฯ พื้นผิวต่างสัมผัส และอุปกรณ์นำพาขึ้น/ลงจากรถฯ

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้รายงานสรุปข้อมูลสถิติผู้โดยสาร จากการเก็บข้อมูลของสายการบิน ต้นทุนต่ำที่มาใช้ ทคม . เป็นฐานการบินทั้ง 3 สายการบิน คือ สายการบินนกแอร์ สายการบินไทยแอร์เอเชีย และสายการบินไทยสมายด์ พบว่า ผู้โดยสารที่ใช้รถเข็นคนพิการ เป็นผู้สูงอายุมากกว่าที่จะเป็นคนพิการ มีจำนวนอย่างน้อยเที่ยวบินละ 1 คน ข้อมูลนี้บ่งชี้ได้ว่า สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ไม่ได้มีประโยชน์เฉพาะคนพิการเท่านั้นแต่ยังมีประโยชน์ครอบคลุมกลุ่มผู้สูงอายุ เด็กเล็ก ผู้ทุพพลภาพ และสตรีมีครรภ์อีกด้วย

2) แนวทางของการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ผู้วิจัยขอสรุปได้ดังนี้

แนวทางของการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง (ทคม.) มีการพัฒนาตามนโยบายของกระทรวงคมนาคม (คค.) ที่เป็นกระทรวงต้นสังกัด ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ในสังกัดกระทรวงคมนาคม โดยมีกฎกระทรวงคมนาคมว่าด้วย กำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ .ศ. 2556 เป็นหลักสำคัญในการปฏิบัติตาม เพื่อให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน รองรับจำนวนคนพิการ ผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้น และเตรียมความพร้อมเข้าสู่อาเซียน

แนวทางของการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ตามหลักการออกแบบเพื่อมวลชน หรืออารยสถาปัตยกรรม เป็นแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสมกับอาคารสร้างใหม่มากกว่า การนำมาประยุกต์ใช้กับอาคารเก่าแก่ที่มีโครงสร้างกว่า 100 ปี ซึ่งมีผู้ใช้บริการที่เป็นคนพิการที่ยังต้องการเดินทางกับญาติหรือต้องการการดูแลจากเจ้าหน้าที่มากกว่าเดินทางเพียงลำพังสอดคล้องกับแนวความคิดการดำรงชีวิตอย่างอิสระ (Independent living)

แนวทางของการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ตามหลักการออกแบบบริการควรมีการพัฒนาต่อสอดคล้องกับการใช้เทคโนโลยีเนื่องจาก เหมาะสมกับกิจการ ของการดำเนินงานด้านการบินอย่างท่าอากาศยานและไม่กระทบถึงลักษณะ โครงสร้างทางกายภาพด้วย

จากสรุปผลการวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ นั่นคือ ท่าอากาศยานดอนเมืองมีอุปสรรคสำคัญของการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ จากรูปแบบของตัวอาคารที่มีโครงสร้างเก่าแก่ และการที่วิศวกร หรือสถาปนิกของท่าอากาศยานขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการออกแบบรูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างอารยสถาปัตยกรรม

สำหรับการอนุมัติงบประมาณ ที่ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูล สรุปได้ว่า ไม่มีผลต่อ การดำเนินงาน พัฒนาลิ่ง อำนาจความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ซึ่งไม่สอดคล้องกับ สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการ ศึกษา ค้นคว้า ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบของการพัฒนาลิ่งอำนาจความสะดวกเพื่อ คนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ด้วยวิธีการ คือ 1) ศึกษาข้อมูลทุติยภูมิจาก ทอท . และ ทดม . 2) การเข้าร่วมสัมมนาโครงการของกระทรวงคมนาคม 3) การสังเกตของผู้วิจัย 4) การสำรวจของ ผู้วิจัย และ 5) การสัมภาษณ์ตัวแทนกลุ่มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง นำมาตรวจสอบข้อมูลด้วยแบบ ตรวจสอบสามเส้า (triangulation) บูรณาการกับเทคนิคการพัฒนา ได้แก่ ใช้หลักการทรงงานใน พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เกี่ยวกับการพึ่งพาตนเอง การมีส่วนร่วม และการรู้ รัก สามัคคี และ งานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

### 5.2.1 สภาพทั่วไปของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ทดม.

การอภิปรายผลเกี่ยวกับ สภาพทั่วไปของสิ่งอำนวยความสะดวก ๆ ณ ท่าอากาศยาน ดอนเมือง ผู้วิจัยแบ่งการอภิปรายเป็น 2 ส่วน คือ สภาพทั่วไปของโครงสร้างของตัวอาคารระหว่าง ประเทศอาคาร 1 ที่รองรับการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก ๆ และ สภาพที่ ทั่วไปของรายการ สิ่งอำนวยความสะดวก ๆ ที่มีการจัดทำไว้บริการคนพิการ ตามพื้นที่ของงานวิจัย 4 พื้นที่ คือ พื้นที่ นอกเขตหวงห้าม พื้นที่เขตหวงห้าม พื้นที่เชิงพาณิชย์ และลานจอดรถใต้ดิน ของอาคารระหว่าง ประเทศอาคาร 1

1) สภาพทั่วไปโครงสร้างของตัวอาคารระหว่างประเทศอาคาร 1 ที่รองรับการจัด ให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ

ท่าอากาศยานดอนเมือง เปิดให้บริการตั้งแต่ปี พ .ศ. 2457 เป็นต้นมา นับเป็น ระยะเวลากว่า 100 ปีแล้ว รูปแบบของอาคารเองยังเป็นสถาปัตยกรรมเก่า อาคารผู้โดยสารระหว่าง ประเทศ อาคาร 1 มีลักษณะเป็นรูปแบบต่อเนื่อง (Linear Concept) ซึ่งเป็นรูปแบบอาคารผู้โดยสาร ของท่าอากาศยานขนาดกลางถึงขนาดใหญ่ อาคารรูปแบบนี้จะให้เครื่องจอดประชิดตัวอาคาร ผู้โดยสารเป็นแนวเรียงกัน ไป และมีสะพานเทียบเครื่องบินให้บริการผู้โดยสารเดินเข้าออก เครื่องบินได้เองโดยตรง ผลการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิอันเกี่ยวข้องกับหัวข้องานวิจัย และการตรวจสอบด้วยวิธี ตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (data triangulation) คือ การพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ ผู้วิจัยได้รับรู้นั้นมีคว ามถูกต้องน่าเชื่อถือ พบว่า การออกแบบโครงสร้างของอาคารผู้โดยสาร ระหว่างประเทศ อาคาร 1 ไม่ได้มีการออกแบบมาเพื่อรองรับการใช้งานของคนพิการตั้งแต่แรกเป็น

สาเหตุหลักที่ทำให้เกิดปัญหาจากการมาติดตั้งอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการในภายหลัง อีกทั้งจำนวนคนพิการเพิ่มขึ้นมาและการเรียกร้องสิทธิของคนพิการในปัจจุบัน อันเป็นอุปสรรคสำคัญ ของคนพิการที่ไม่สามารถเข้าถึงการให้บริการได้ สอดคล้องกับ การสัมภาษณ์ผู้บริหารของ ทอท. ที่ได้ให้รายละเอียดไว้ตรง กับประเด็นดังกล่าว (จิตเมต โกมลวนิช, 2558) ว่า “ลักษณะของคน ที่ เดินทางด้วยเครื่องบินในสมัยก่อนส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีฐานะทางการเงินในระดับหนึ่ง คนเหล่านี้เป็นคนปกติทั่วไปที่สามารถเดินทางไปมาได้ด้วยตนเอง ดังนั้น สิ่งอำนวยความสะดวกที่ทำอากาศยานจัดเตรียมไว้จึงเพียงพอแก่ความต้องการของคนเหล่านั้นซึ่งไม่ได้หมายรวมถึงกลุ่มคนพิการ ในปัจจุบันเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายที่บังคับ ทำให้ทำอากาศยานต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความจำเป็นเฉพาะหน้าไปก่อน ” (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 เวลา 08.30-09.30 โดยประมาณ ณ ทำอากาศยานดอนเมือง)

ประเด็นของโครงสร้างอาคารเดิมของทำอากาศยานดอนเมืองไม่ได้เป็นสถานที่เดียวที่เป็นอุปสรรคต่อการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้เกี่ยวข้องกับการมาใช้บริการของคนพิการ จากงานวิจัยของ ช่อเพชร พานระลึก (2549, หน้า 68-69) เรื่อง แนวทางการปรับปรุงอาคารเดิมให้เป็นไปตามกฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา พ .ศ. 2548 กรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่เก็บข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์พบว่ามีข้อมูลที่สอดคล้องตรงกันกับประเด็นดังกล่าวว่า “อาคารเดิมนั้นจะปรับปรุงไม่ได้ทั้งหมดเพราะขึ้นอยู่กับงบประมาณในบางรายการ เช่น ระบบลิฟต์ สัญญาณ แสง- เสียง การต้องเปลี่ยนโครงสร้างอาคารในบางรายการ บางอาคารอาจไม่มีความเกี่ยวข้องกับผู้พิการมากจึงไม่มีนโยบายในการดำเนินการปรับปรุง และต้องมีการผ่อนปรนเป็นบางกรณีกับอาคารเดิม”

สำหรับผู้บริหาร ทำอากาศยานดอนเมือง ผู้อำนวยการทำอากาศยานดอนเมือง (พีเชร ชันเจริญ, 2558) ได้ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า “เรื่องของงบประมาณไม่ได้เป็นปัญหาต่อการปรับปรุงหรือจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ แต่คิดว่าโครงสร้างเดิมของตัวอาคารที่ไม่เอื้อต่อการปรับปรุงเพื่อให้คนพิการสามารถใช้บริการได้อย่างเต็มที่ ” (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 เวลา 08.40-09.30 โดยประมาณ ณ ทำอากาศยานดอนเมือง ) สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพันธ์ ปัญญาภาส (2556, หน้า 66-67) เรื่อง การประเมินอาคารเพื่อออกแบบจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา โดยผลจากการออกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่ 1 สถาปนิกและผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ร้อยละ 66.66 บอกว่าอาคารเดิมภายในมหาวิทยาลัยไม่สามารถปรับปรุงการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกได้ครบทุกหมวด

ดังนั้น สรุปได้ว่า ด้วยรูปแบบของโครงสร้าง เดิมซึ่งมีการใช้มาเป็นเวลานาน อาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ อาคาร 1 มีสภาพเก่าส่งผลให้การพัฒนาลสิ่งอำนวยความสะดวก

เพื่อคนพิการเป็นไปได้ยากและเป็นอุปสรรคสำคัญของการพัฒนาให้เป็นไปได้ตามรูปแบบของกฎกระทรวงและความต้องการของคนพิการ

2) สภาพทั่วไปของรายการสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการที่มีการจัดทำไว้บริการคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ในปี พ.ศ. 2557 ถึงปัจจุบัน

ภายหลังที่ ท่าอากาศยานดอนเมือง (ทดม.) ได้กลับมาใช้งานใหม่อีกครั้ง การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ก็ได้รับการพัฒนา เพื่อรองรับสายการบินต้นทุนต่ำที่มีฐานปฏิบัติการบินที่ ทดม. และเมื่อมีการบังคับใช้กฎกระทรวงว่าด้วย กำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการก็ได้ถูกพัฒนามากขึ้นตามไปด้วย (ประเสริฐ กลิ่นระรวย, 2558) “ได้มีการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกแต่การปรับปรุงเป็นไปเพียงเพื่อให้คนพิการสามารถใช้งานได้เฉพาะบางรายการที่จำเป็นขั้นพื้นฐาน และเพื่อปฏิบัติตามหนังสือเวียน ทอท. ที่ 15575 ลงวันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ.2557 ที่ให้หน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงคมนาคม จัดส่งอาคารสถานที่ที่จัดสิ่งอำนวยความสะดวก ฯ ขั้นพื้นฐานเข้าร่วมประกวด ซึ่งมี 5 รายการหลัก คือ ทางลาด ห้องน้ำ ที่จอดรถ ป้ายและสัญลักษณ์ และบริการข้อมูลข่าวสาร” เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับบทสรุปจากการสำรวจรายการสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ของทีมคณะที่ปรึกษาโครงการ ฯ ในงานสัมมนา ซึ่ง ดร. อันทิกา สวัสดิ์ศรี ได้สรุปไว้ว่า “ทดม. มีการจัดเตรียมพื้นที่ให้คนพิการนั่งพักคอย คนทั่วไป และผู้สูงอายุ ทางลาดยังขาดราวจับ บันไดเลื่อนยังขาดระบบ Guiding ฟูตบาท ต้องมีการคาดคะเนระยะการเดินทางเดินให้เข้ากับความรู้หรือความคุ้นเคยของคนพิการที่ได้รับการสอนหรือฝึกฝนมา โดยสิ่งอำนวยความสะดวกที่ควรต้องปรับปรุงเพิ่ม คือ ห้องน้ำคนพิการที่ต้องเพิ่มพื้นที่สำหรับชำระล้างในกรณีที่มีผู้ป่วยเพิ่งผ่าตัดมาใช้ ลิฟต์สำหรับคนพิการที่ต้องเพิ่มความกว้างสำหรับการกลับรถเข็นคนพิการ กระจกมองหลัง และสัญญาณเตือนภัยรวมถึงระบบแสงกระพริบสำหรับคนหูหนวก โทรศัพท์สาธารณะที่ต้องปรับปรุงพื้นที่จอดรถที่ต้องปรับปรุงพื้นที่ด้านหน้า บันไดหนีไฟยังขาดอุปกรณ์ช่วยนำพาคนพิการหนีไฟ ป้ายสัญลักษณ์ที่ต้องเพิ่มตัวอักษรให้ใหญ่ และควรมีระบบแสงเพิ่มเข้ามา สุดท้ายคือ ขาดคู่มือให้ความช่วยเหลือและการอบรมเจ้าหน้าที่ในการใช้เครื่องมือ”

สรุปได้ว่า สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการที่มีในปัจจุบัน และแผนงานการปรับปรุงในอนาคตนั้น ทดม. ต้องสร้างให้ สอดคล้องกับรายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในท่าอากาศยานตามข้อ 16 วรรคสอง (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ , 2556)

## 5.2.2 แนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการทตม.

การเข้าร่วมการสัมมนาโครงการของกระทรวงคมนาคมทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงแนวทางการพัฒนารูปแบบของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ตามยุทธศาสตร์พัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติของประเทศไทย โดยกระทรวงคมนาคมเห็นถึงความสำคัญของคนพิการจึงมีแนวทางให้การดูแลคนพิการในเรื่องของเส้นทางการเดินทางที่ต้องมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการรองรับการเดินทางของคนพิการทุกจุดเชื่อมต่อทั่วทุกการคมนาคม ด้วยคำขวัญที่ว่า “ใจเขา ใจเรา คมนาคม เข้าใจ” เพื่อให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือตามการตรวจสอบข้อมูลสามเส้าด้านข้อมูล (data triangulation) จากแหล่งบุคคล (สุภางค์ จันทวานิช, 2553) ผู้วิจัยจึงได้สรุปข้อมูลจากผู้เข้าร่วมสัมมนา โดยข้อมูลจะเหมือนเดิมหรือเปลี่ยนไป และตรวจสอบร่วมกับการตรวจสอบสามเส้าด้านผู้เก็บข้อมูลที่ต่างกัน (investigator triangulation) (สุภางค์ จันทวานิช, 2552) ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องร่วมด้วย

รายละเอียดจะแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ แนวทางการพัฒนาของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง แนวทางการพัฒนาของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการตามหลักการออกแบบเพื่อมวลชน และ แนวทางการพัฒนาของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการตามหลักการออกแบบบริการ

ส่วนที่ 1 แนวทางการพัฒนาของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

จากการให้สัมภาษณ์ เรื่องของการพัฒนาของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ โดยผู้บริหาร ทตม. (กาญจนา ชื่นสกุล, 2558) ทำให้ทราบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการมีการพัฒนาตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้วยกัน 3 ฉบับ คือ เริ่มปฏิบัติตามกฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 กระทรวงมหาดไทยต่อมาปฏิบัติตามกฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่นเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2555 กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และล่าสุดเป็นการปฏิบัติตามกฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 กระทรวงคมนาคม ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของโครงการสัมมนาฯ ดังที่สรุปไว้ในรายงานผลการวิจัยมาแล้ว

เมื่อพิจารณาถึงสาระสำคัญของการพัฒนากฎหมายทั้ง 3 ฉบับ พบว่า มีวัตถุประสงค์เพื่อให้คนพิการได้มีอุปกรณ์ หรือ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้



เพื่อเอื้อต่อการดำรงชีวิตประจำวันเหมือนคนปกติทั่วไปในสถานที่สาธารณะนั่นเอง สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของภาครัฐที่เห็นถึงความสำคัญของคนพิการมากขึ้น จากการที่ นายอาคม เติมพิทยาไพสิฐ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม ให้ข้อมูลไว้กับการสัมมนา ครั้งที่ 3 เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2558 ณ สนข. ว่า “นโยบายของกระทรวงฯ ให้ความสำคัญมากกับคนพิการและผู้สูงอายุ เพราะเราทราบดีว่า วันนี้นักจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้นและในสิบปีข้างหน้าจำนวนผู้สูงอายุก็จะเพิ่มขึ้นไปเท่าตัวเป็นประมาทยี่สิบกว่าล้านคน ซึ่งตรงนี้เองต้องถือว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของสังคม คมนาคมในยุคต่อไปต้องเป็นคมนาคมเพื่อคนทุกคน ต้องออกแบบสำหรับเด็ก เยาวชน

ผู้สูงวัย และคนพิการ ” และตรงกับงานวิจัยของ ทรรรถกร อธิคมวิทยา (2555, หน้า 77) ในส่วนที่บอกว่า “คนพิการได้รับการยอมรับว่ามีศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์มากกว่าเมื่อก่อน โดยยกตัวอย่างเช่น อาคารสำนักงานการทำอากาศยานสุวรรณภูมิ นั้นได้มีการสร้างทางลาดและห้องน้ำสำหรับคนพิการในทุก ๆ ชั้นของอาคารซึ่งเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ เพื่อรองรับหากเกิดการจ้างงานคนพิการ ” ทั้งยังสอดคล้องต่อความต้องการของคนพิการ ที่กล่าวโดย นายชัยพร ภูผารัตน์ ผู้อำนวยการสำนักงานสมาคมสภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย ตัวแทนคนพิการท่านหนึ่งได้กล่าวไว้ในงานสัมมนาว่า “คนพิการต้องการความเท่าเทียมในฐานะประชาชนคนหนึ่ง เขาควรได้รับสิทธิ์ ได้รับบริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้คนพิการไม่ใช่เรื่องยาก เพียงต้อง เข้าใจคนพิการ และไม่มีอุปสรรคในการเข้าถึงบริการ”

ผู้วิจัยจึงได้เปรียบเทียบแนวทางของการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการของ ทำอากาศยานดอนเมือง กับเนื้อหาของของกฎหมายทั้ง 3 ฉบับ ดังนี้

กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา พ.ศ. 2548 ที่ชื่อเพชร พานระลึก, 2549 ได้นำมาเป็นแนวทางในงานวิจัย “แนวทางการปรับปรุงอาคารเดิม ให้เป็นไปตามกฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา พ.ศ. 2548 กรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ” คือกฎหมายที่ออกมาเพื่อให้มีผลโดยตรงต่องานสถาปัตยกรรมซึ่งมีผลต่อการออกแบบอาคารสาธารณะเป็นอย่างมาก งานวิจัยนี้ได้แสดงรายละเอียดของตัวกฎหมายในรูปที่ 4.1 หน้า 56 ว่าใช้บังคับสำหรับอาคารสองประเภท คือ อาคารที่มีอยู่ก่อนให้จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกบางประการ และ อาคารสร้างใหม่ให้จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกทุกข้อกำหนด ทำอากาศยานดอนเมือง ก็เป็นอาคารสาธารณะที่ต้องมีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกตามกฎหมายซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยดังกล่าว โดยผู้บริหารท่านหนึ่ง (ประเสริฐ กลิ่นระรวย, 2558) ได้ให้สัมภาษณ์ว่าหนังสือเวียนภายใน (หนังสือ ทอท .ที่ 15575/2557) “ทำอากาศยานดอน เมืองปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกตามกฎกระทรวงมหาดไทย ซึ่งรายการ สิ่งอำนวยความสะดวก ๆ มีเพียง 5 รายการตามความจำเป็น

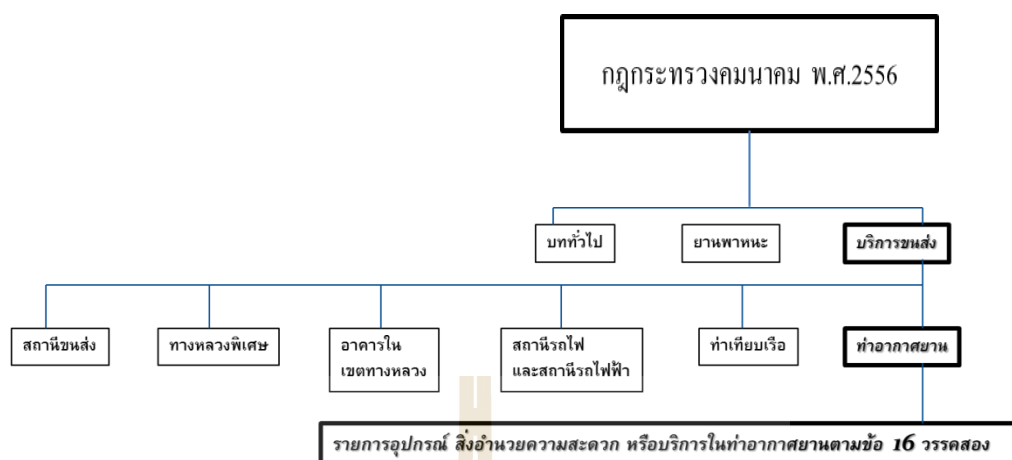


ขั้นพื้นฐานที่กฎหมายบังคับใช้นั้น ได้แก่ ทางลาด หียงน้ำ ที่จอดรถ ป้ายและสัญลักษณ์ และ บริการข้อมูลข่าวสารหรือสถานที่”

กฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือ บริการในอาคาร สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่นเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2555 ออกโดยกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เนื้อหาสาระสำคัญ คือ เพื่อปรับปรุงรายการของสิ่งอำนวยความสะดวกคนพิการให้ครอบคลุมในการใช้งานของคนพิการ ในอาคารหรือสถานที่มากขึ้น ดังจะเห็นได้ในข้อ (2) ของหน้าแรกของกฎหมายได้ระบุ ความว่า “อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จัดให้มีในอาคารหรือสถานที่ตามกฎกระทรวงนี้ ต้องมี สภาพมั่นคงแข็งแรงและปลอดภัยในการใช้งาน เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท ” เนื้อหาที่ เกี่ยวเนื่องกับการบังคับใช้ในอาคาร เมื่อเปรียบเทียบกับกฎหมายกระทรวงมหาดไทยแล้วพบว่า บางส่วนของกฎหมายได้ถูกนำมาบังคับ โดยอนุโลม ดังจะเห็นได้ตามข้อ (3) หน้า 2 ที่ระบุเอาไว้ว่า “การจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคารหรือสถานที่เพื่อให้คนพิการ สามารถเข้าถึง และใช้ประโยชน์ได้ ให้นำบทบัญญัติ กฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารมาใช้บังคับ โดยอนุโลม”

และสุดท้ายได้มีการเพิ่มเติมรายการของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก จากเดิมที่มี กำหนดไว้ 8 รายการเป็น 22 รายการ พร้อมทั้งมีรายการที่ 23 ที่เป็นรายการที่เกี่ยวกับบริการ สาธารณะเพิ่มขึ้นมาใช้บังคับด้วยตามที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น ท่าอากาศยานดอนเมืองเองก็ได้ ปรับเปลี่ยนแนวทางจากกฎกระทรวงมหาดไทยมาเป็นการปฏิบัติตามกฎกระทรวงพัฒนาสังคมและ ความมั่นคงของมนุษย์

จนกระทั่งกระทรวงคมนาคมที่เป็นกระทรวงต้นสังกัดของ ทอท . ได้เข้าร่วมลงนาม ในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือเพื่อสนับสนุนมาตรการผลักดันการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้ คนพิการและทุกคนในสังคมเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พร้อมรับประชาคมอาเซียน เมื่อวันที่ 14 เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2556 ผลของการลงนามในครั้งนั้น ทำให้กระทรวงคมนาคมออกกฎหมาย เกี่ยวกับคนพิการที่มีเนื้อหาสาระสำคัญแบ่งเป็นหมวดหมู่มากขึ้นและการแบ่งความรับผิดชอบ รายการของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และบริการสาธารณะให้แต่ละหน่วยงานในสังกัดรับ ไปดำเนินการตามรายการที่เหมาะสมกับกิจการ การดำเนินงานและสอดคล้องกับความต้องการของ คนพิการให้ทั่วถึงทุกหน่วยงานในสังกัด นั่นคือ กฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มี อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 ดังภาพที่ 5.21



ภาพที่ 5.21 รายละเอียดของกฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานี ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึง และใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556

**ที่มา** กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

ดังนั้น แนวทางของการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง จึงได้ปรับเปลี่ยนมายึดถือเอากฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานี ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 ตามรายการอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในท่าอากาศยานตามข้อ 16 วรรคสอง แนบท้ายของกฎกระทรวง เป็นบรรทัดฐานในการปรับปรุงหรือพัฒนาเรื่อยมาจนถึงปัจจุบันเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งในหนังสือเวียนภายใน ทอท .ที่ 12908, 2557 ลงวันที่ 30 ธันวาคม พ.ศ. 2557 ระบุว่า “บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ขอเรียนให้ทราบว่า ทดม . ได้ดำเนินการจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ คนพิการตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ ฯ อนึ่ง สำหรับข้อเสนอแนะอื่น ๆ ยังอยู่ในระหว่างรอดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ทั้งนี้ ทอท . จะแจ้งความคืบหน้าให้ทราบต่อไป” เห็นได้ว่าเมื่อ ทอท. ได้รับมอบนโยบายมาแล้วนั้น ได้มีการปฏิบัติตามกฎกระทรวงเรื่อยมาจนถึงปี 2558 ที่มีการจัดการสัมมนา ฯ ที่ผู้วิจัยได้ไปเข้าร่วมเก็บข้อมูลนั้นก็พบว่า การทำงานของ ทอท. สอดคล้องกับนโยบายที่กระทรวงคมนาคมได้มอบไว้ในการประชุมคณะกรรมการประสานงานและพิจารณาจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุในโครงสร้าง

พื้นฐานและในระบบขนส่งมวลชนของกระทรวงคมนาคม ครั้งที่ 1/2558 เมื่อวันที่ 8 กันยายน พ.ศ. 2558 เวลา 09.30 น. ณ ห้องประชุม 2 ชั้น 4 กระทรวงคมนาคม โดย ในครั้งนี้มีประธาน นางสร้อยทิพย์ ไตรสุทธิ์ อธิบดีปลัดกระทรวงคมนาคม กล่าวตอนหนึ่งว่า “ทำเทียม ทัวถึง ทุกกลุ่ม คมนาคม ครอบคลุม ทุกจุดหมาย เสริมสร้าง ความสะดวก ปลอดภัย บริการด้วยใจอย่างเท่าเทียม” อีกด้วย

ส่วนที่ 2 แนวทางการพัฒนาของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการตามหลักการออกแบบเพื่อมวลชน (Universal Design)

คนพิการในปัจจุบัน มีความกล้าที่จะเผชิญ เดินทางไปมาได้โดยลำพังมากขึ้น ตามแนวความคิดของ การดำรงชีวิตอย่างอิสระ (Independent Living) และคนปกติเริ่มคุ้นชินกับการเดินทางของคนพิการด้วยแนวความคิดดังกล่าว เพื่อให้คนพิการและคนปกติสามารถอยู่ร่วมกันในสังคม แนวความคิดการออกแบบเพื่อมวลชน หรือที่เรียกว่า “อารยสถาปัตย์” ถูกนำมาใช้เพื่อออกแบบให้สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อ คนพิการตามสถานที่สาธารณะต่าง ๆ ที่มีคนพิการอยู่ร่วมกับคนปกติมาก ๆ อย่างท่าอากาศยานในต่างประเทศโดยเฉพาะ ท่าอากาศยานฮานอย และท่าอากาศยานนาริตะ ประเทศญี่ปุ่น ที่มีการนำเอาอารยสถาปัตย์มาออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการจนประสบผลสำเร็จทำให้คนพิการญี่ปุ่นมีความสุขกับการใช้ชีวิต ท่าอากาศยานดอนเมือง ก็ได้รับคำแนะนำจากที่ปรึกษาโครงการ ฯ ของ สำนักนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) ในเรื่องการนำอารยสถาปัตย์มาปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่แล้ว อีกทั้งกระทรวงคมนาคมก็ได้สั่งการลงม ผ่านทาง สนข. ให้รายงานรายละเอียด ในงานสัมมนาดังกล่าว นายวิจิตต์ นิमितวานิช รักษาการแทนผู้อำนวยการกองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร รักษาการในตำแหน่ง นักวิชาการขนส่ง (นักวิชาการขนส่งทรงคุณวุฒิ) สนข. กล่าวไว้ตอนหนึ่งในการสัมมนาว่า “คำว่า Universal Design นี้ ถ้าใครคนใดคนหนึ่งไปใช้แล้วมีข้อตำหนิ ก็แปลว่าเราต้องปรับปรุงแล้ว” และสอดคล้องกับความต้องการของคนพิการที่มาร่วมสัมมนาในวันดังกล่าวด้วย “การจัดเตรียมอะไรให้คนพิการ พยายามหลีกเลี่ยงการแบ่งแยก ควรยึดหลัก Universal design กับคนทั่วไปด้วย” แต่จากการสัมภาษณ์ ผู้บริหารของ ทอท. (จิตเมต โกมลวนิช, 2558) ทำให้ได้ทราบว่า “ทดม. ไม่สามารถปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก ฯ ตามหลักการดังกล่าวได้ เนื่องจากโครงสร้างของอาคารไม่ได้สร้างมาเพื่อรองรับสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการมาตั้งแต่แรก และคนพิการที่มาใช้บริการที่ ทดม. ก็ไม่ได้มาเพียงลำพังเป็นจำนวนมากอย่างคนพิการประเทศญี่ปุ่น อเมริกา หรือออสเตรเลีย คนพิการชาวไทยยังต้องการเดินทางกับญาติและยังต้องการการดูแลจากพนักงาน เพราะไม่คุ้นเคยกับการต้องใช้ชีวิตเพียงลำพัง”

จากคำสัมภาษณ์ของผู้บริหาร ทอท. ดังกล่าวสอดคล้อง กับคำกล่าวของตัวแทนจาก สภาสถาปนิกท่านหนึ่งกล่าวในงานสัมมนาครั้งที่ 2 ว่า “การที่จะให้สังคมยอมรับคนพิการ หรือ คนพิการสามารถที่จะใช้ชีวิตร่วมกับคนทั่วไปในสังคมได้นั้นต้องมีการเริ่มปลูกฝังค่านิยมการใช้ ชีวิตร่วมกันของคนพิการกับคนทั่วไปตั้งแต่เด็กๆ คือ เรียน โรงเรียนอนุบาลที่ เดียวกันเพื่อให้ ระยะเวลาของความสัมพันธ์ที่กว้างเปลี่ยนเป็นใกล้ชิดนั่นเอง ” นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้บริหาร ทอท. (เพ็ชร ชันเจริญ และ จิตเมต โกมลวนิช ) ทั้งสองท่านได้ให้ข้อมูลที่ตรงกันในเรื่อง ของการทำอากาศยานไม่ได้ให้ความสำคัญกับคนพิการมาตั้งแต่แรกเริ่มเปิดใช้ทำอากาศยาน จนเมื่อมีการเรียกร้องของคนพิการ และมีการบังคับใช้ของกฎหมายจึงทำให้ต้องมีการปรับปรุงและ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการให้แก่ คนพิการ ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงาน งานวิจัยของ ทรยศ อธิคมวิทยา (2555) เรื่อง สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการทางสายตา กรณีศึกษา อาคารผู้โดยสาร ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงที่สรุปว่า “ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้มุ่งเน้นการ ให้บริการผู้โดยสารทั่วไปในช่วงเริ่มต้นการเปิดให้บริการทำอากาศยานและไม่ได้ให้ความสำคัญใน การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกคนพิการมาแต่เริ่มแรก จนทำให้ต้องมีการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกคนพิการต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับการใช้งานมากยิ่งขึ้นมาโดยตลอด ” และยังคงสอดคล้อง กับการแสดงความคิดเห็นของตัวแทนคนพิการท่านหนึ่งกล่าวไว้ว่า “ระบบเบรลล์ลือกบนฟุตบอล ไม่ได้เป็นประโยชน์สำหรับคนตาบอด ยกเว้น บางจุด ที่อยากจะบอกเค้า เช่น ทางข้าม ” (สมชาย เข้มเยี่ยม ตัวแทนคนตาบอดที่มาร่วมสัมมนา ในวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2558 เวลา 14.00 น. ณ สนข.) โดยข้อเสนอแนะของตัวแทนคนพิการตาบอดท่านนี้ที่กล่าวไว้ในงานสัมมนาสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ทรยศ อธิคมวิทยา (2555, หน้า 81) ในส่วนที่บอกว่า “สิ่งสำคัญที่สุดสำหรับคนพิการทาง สายตานอกเหนือจากจะเป็นเครื่องมือ เครื่องมือ เทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ แล้วนั้น คือ การให้ความช่วยเหลือที่สม เหตุสมผล ซึ่งก็คือการให้โอกาสในการเข้าถึงข้อมูล เพื่อให้คนพิการทางสายตาสามารถเลือกที่จะใช้ชีวิตบนพื้นฐานการพึ่งพาตนเองให้มากที่สุด เพราะ ปัญหาที่แท้จริง คือ ความไม่รู้ของคนตาบอดไม่ใช่ดวงตาที่มีคบอด” อีกด้วย

สรุป คือ ถึงแม้ว่า หลักการออกแบบเพื่อมวลชนจะเป็น แนวความคิดที่ดีและ เป็น ประโยชน์ ทั้งต่อคนพิการและคนกลุ่มอื่นที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เช่น เด็กเล็ก ผู้สูงอายุ สตรีมีครรภ์ ก็ตาม แต่ในสถานที่หรืออาคารที่มีโครงสร้างเก่าแก่ไม่เอื้ออำนวยต่อ การพัฒนาหรือปรับปรุงตามหลักการดังกล่าว อย่าง ทำอากาศยานดอนเมือง การนำหลักการนี้มาใช้ ยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนามาก ยิ่งขึ้นไปอีกทำให้ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า หลักการออกแบบเพื่อ มวลชนที่กระทรวงคมนาคมมอบหมายให้แต่ละหน่วยงานในสังกัดนำไปปรับใช้นั้น ไม่สอดคล้อง

กับโครงสร้างตัวอาคารของ ท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีอายุเก่าแก่ถึง 101 ปีและไม่สอดคล้องกับ  
พฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารที่ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลมาด้วย

ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการตามหลักการ  
ออกแบบบริการ (Service Design)

นอกจากหลักการออกแบบเพื่อมวลชน หรือ อารยสถาปัตย์ จะถูกหยิบยกขึ้นมาให้  
หน่วยงาน อาคาร สถานที่สาธารณะได้นำไปปรับใช้กับสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวกเพื่อ  
คนพิการดังที่ได้กล่าวมาแล้วในงานสัมมนานั้น หลักการออกแบบบริการเป็นอีกหลักการหนึ่งที่  
กระทรวงคมนาคมและผู้ที่เกี่ยวข้องในงานสัมมนาเสนอให้เป็นวิธีเข้ามาช่วยแก้ปัญหาสำหรับ  
อาคารเก่าแก่ที่มีโครงสร้างเดิมที่ยากต่อการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้เป็นไปตามหลักการ  
อารยสถาปัตย์ โดย อาจารย์ธรรม จตุนาม อาจารย์ประจำวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล  
ตัวแทนคนพิการทางสายตาท่านหนึ่งได้กล่าวไว้ในงานสัมมนาว่า “นอกจากออกแบบสภาพทาง  
กายภาพเพื่อรองรับคนพิการและผู้สูงอายุแล้ว เราควรสร้างกระบวนการเรียนรู้ให้กับมวลชน  
โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ตามสถานที่ให้บริการภาคขนส่ง ให้มีทักษะการช่วยเหลือที่เหมาะสม และมี  
จิตบริการต่อคนพิการ ซึ่งหลาย ๆ คนไม่กล้าขอความช่วยเหลือเพราะกลัวเป็นภาระ”

ด้วยเหตุนี้นำไปสู่หนึ่งในการสรุปผลของสัมมนาว่า ควรที่จะเพิ่มหลักการออกแบบ  
บริการเข้ามาเพื่อให้กระทบกับกิจการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานน้อยที่สุดและยังสามารถปรับ  
ใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของคนพิการชดเชยในการที่ไม่สามารถจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก  
ได้เพียงพอนั่นเอง ซึ่งจาก ผลของการอภิปรายในข้อนี้จะนำไปสู่การ เสนอแนะแนว  
ทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ให้ สอดคล้องต่อ  
ความต้องการที่แท้จริงของคนพิการตามมาตรฐานสากลต่อไป

### 5.3 ข้อจำกัดของการวิจัย

การทำกรวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยาน  
ดอนเมือง มีข้อจำกัดของการวิจัยอยู่ 2 ประเด็น คือ

ประเด็นที่ 1 การสัมมนาในโครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก และเพิ่ม  
ประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ สำนักงานนโยบายและแผนการ  
ขนส่งและจราจร (สนข.) สังกัดกระทรวงคมนาคม ระหว่างวันที่ 5 มกราคม พ.ศ. 2558 ถึงวันที่ 1  
ตุลาคม พ.ศ. 2558 เป็นระยะเวลารวม 9 เดือนนั้น พบว่า มีข้อจำกัดในเรื่องของระยะเวลาที่ได้ทำ  
สัญญาตกลงกันไว้แต่แรก ทำให้หน่วยงานในสังกัดที่เข้าร่วมสัมมนาได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ซึ่งข้อมูล  
ที่ยังต้องรอจาก สนข. คือ ข้อมูลที่เกี่ยวกับรายการของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ

3 รายการ ได้แก่ คู่มือให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการ ฯ คู่มือแปลภาษาหรือสัญลักษณ์แก่คนพิการ ฯ และการฝึกอบรมตัวแทนของท่าอากาศยานที่จะไปทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยาน เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการ

ประเด็นที่ 2 สิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อคนพิการในบางรายการที่ ได้มีระบุไว้ใน กฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการ ในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่งเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ .ศ. 2556 ที่ออกโดยกระทรวงคมนาคม แต่ กลับ ไม่มีปรากฏ ให้เห็น ที่ ทดม . เป็นสาเหตุ ทำให้ผู้วิจัย ไม่สามารถเห็นการใช้งานจากคนพิการ หรือถามข้อมูลเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาวิเคราะห์ ในการใช้พัฒนาต่อไปได้ เช่น ทางหนีไฟสำหรับคนพิการ การป ระกาศข้อมูลข่าวสารสำหรับ คนพิการฯ เป็นต้น

#### 5.4 การประยุกต์ผลการวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้ศึกษา ไปประยุกต์เป็นต้นแบบในการ ออกแบบสร้าง ปรับปรุง และพัฒนาให้กับสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยาน ดอนเมือง และท่าอากาศยานสาธารณะที่อยู่ในประเทศไทย

#### 5.5 ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

ในการทำวิจัยครั้งต่อไปที่เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ผู้วิจัยขอเสนอ ข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการไม่ได้มีประโยชน์เฉพาะเจาะจงแก่กลุ่ม คนพิการเท่านั้น เพราะคนที่ไม่ใช้บริการที่ ทดม . และใช้สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุที่จะมีจำนวนเพิ่มขึ้นเป็นไปตามการคาดการณ์ของสหประชาชาติ ที่รายงาน ว่า สังคมไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นประเด็นที่น่าสนใจในการทำวิจัยต่อไป

2) ควรมีการ สํารวจ ข้อมูล ความพึงพอใจของคนพิการ ประเภทต่าง ๆ ที่มาใช้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ฯ ณ ทดม . รวมถึงแนวทาง การ จัดสิ่งอำนวยความสะดวก ให้บริการแก่ คนพิการ โดยสายการบินต่าง ๆ ที่ต้องเป็นไปตามรายละเอียดของกฎกระทรวงฯ เดียวกัน



## บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. กฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อคนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 [ออนไลน์]. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2556. <http://goo.gl/EeOeef>: 2558.
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. การดำเนินงานจดทะเบียนคนพิการทั่วประเทศ เดือนตุลาคม 2558 กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ [ออนไลน์]. <http://goo.gl/jJj9K0>: 2558.
- กาญจนา ชื่นสกุล. รองผู้อำนวยการฝ่ายท่าอากาศยานดอนเมือง. สัมภาษณ์, สิงหาคม 2558.
- จิตรา สิริสมบูรณ์ลาภ. ผลสำเร็จของการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กรณี การสนับสนุนโครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ [ออนไลน์]. <http://goo.gl/oGMrMI>: 2558.
- จิตเมต โคมลวนิช. รองผู้อำนวยการฝ่ายมาตรฐานการบริการท่าอากาศยานและการบิน และรักษาการผู้อำนวยการฝ่ายมาตรฐานการบริการท่าอากาศยานและการบิน. สัมภาษณ์, 10 ตุลาคม 2558.
- ช่อเพชร พานระลึก. แนวทางการปรับปรุงอาคารเดิมให้เป็นไปตามกฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา พ.ศ.2548 กรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์สถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสถาปัตยกรรม ภาควิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.
- จิตติกานต์ นิยมอดุลย์. ความต้องการของคนพิการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการเข้าถึงบริการทางสังคม กรณีศึกษา อำเภอกะรุ่ จังหวัดภูเก็ต. สารนิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาบัณฑิต, สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2553.
- ณัฐพัชร สโรบล. บทบาทการดำเนินงานที่มีผลต่อการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ กรณีศึกษา ศูนย์การดำรงชีวิตอิสระเพื่อคนพิการในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม สหสาขาวิชา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550.
- ทิพวัลย์ ทองอาจ. การออกแบบเพื่อมวลชน (Universal Design). Executive Journal 2010 (ธันวาคม 2553): 83-86.
- นลินี เรืองฤทธิศักดิ์. IL (Independent Living หรือการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ [ออนไลน์]. <http://goo.gl/a16kGw>: 2558.
- บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.). [ออนไลน์]. 2558. <http://goo.gl/xSrFF5>: 2558. ประเสริฐ กลิ่นระรวย. เจ้าหน้าที่บริหาร 7 ส่วนบริการอาคารผู้โดยสาร ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ. สัมภาษณ์, 18 สิงหาคม 2558.
- พิมพ์ฉัตร ธรรมเสมา. รูปแบบโครงสร้างองค์กรที่มีผลต่อการเกิดความขัดแย้งในองค์กร : ศึกษากรณี บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, ภาควิชา รัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศล. เครื่องมือในการออกแบบบริการ (Service design) [ออนไลน์]. 101/169 ถนนรัตนธิเบต ตำบลไทรมา อำเภอเมือง นนทบุรี 11000: บริษัท ดี อิมเพรสชั่น คอนซัลแทนท์ จำกัด, ม.ป.ป. <http://goo.gl/B6GVVL>: 2558.
- เพชร ชื่นเจริญ. ผู้อำนวยการทำอากาศยานดอนเมือง. สัมภาษณ์, 9 ตุลาคม 2558. ม.ป.ป. [thai fly \[ออนไลน์\]](http://goo.gl/KJan14). 2558. <http://goo.gl/KJan14>: 2558.
- วรพันธ์ ปัญญาภาส. การประเมินอาคารเพื่อออกแบบจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกความสะอาดขั้นพื้นฐานสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา. การค้นคว้าแบบอิสระวิศวกรรมศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2556.
- วรรณ สุวรรณปรีชา. วิศวกรชำนาญการ. สัมภาษณ์, 31 มีนาคม 2558.
- วิสาข์ สอดระกุล. นิยามของการออกแบบบริการ [ออนไลน์]. 6<sup>th</sup> Fl.The Emporium shopping complex 622 Sukhumvit 24, Bangkok 10110: Thailand creative & design center (TCDD), 2014. <http://goo.gl/yk6oWI>: 2558.
- สุกัญญา บุญคง. แนวทางการพัฒนาการเข้าถึงบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาการ

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- บริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2551.
- สุทิน ลีปิยะชาติ. มูลนิธิสายใจไทยเพื่อคนพิการ..พระมหากรุณาธิคุณจากในหลวง สมเด็จพระราชินี ฯ และสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา ฯ [ออนไลน์]. บล็อกเจ้าพระยา: chaopraya02, 2556. <http://goo.gl/3abt22>: <http://goo.gl/qImNhV>: 2558.
- สุภางค์ จันทวานิช. การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ. 9. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2552
- สุภางค์ จันทวานิช. วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ. 18. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2553
- สุรางค์ ชูโชติรส. การพัฒนาบริการสังคมสำหรับคนพิการในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552.
- สุวิทย์ วงศ์จิรวาณิชย์. [ออนไลน์]. : สถาบันส่งเสริมการออกแบบและนวัตกรรมเพื่อการค้า, 2014. <http://goo.gl/yTEQef>: 2558.
- สำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร. สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อทุกคนในสังคม. 50,000เล่ม. 1. โครงการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมด้านการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในระดับสากล : สำนักการโยธา, 2556.
- สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม. รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ. ใน สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร, การประชุมสัมมนาเพื่อประชาสัมพันธ์และรับฟังความคิดเห็น, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ; พฤศจิกายน 2558.
- สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ. แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2555-2559. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เทพเพ็ญวานิชย์, 2554.
- หรรษภร อธิคมวิทยา. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการทางสายตา กรณีศึกษา : อาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2555.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- อนุชา นิลศรีไพรวัลย์. การศึกษาการเข้าใช้ระบบขนส่งสาธารณะของคนพิการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, ภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 2543.
- อันธิกา สวัสดิ์ศรี. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดอกเตอร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง . สัมภาษณ์, 20 พฤศจิกายน 2558.
- Antika Sawadsri. ACCESSIBILITY AND DISABILITY IN THE BUILT ENVIRONMENT : NEGOTIATING THE PUBLIC REALM IN THAILAND. Thesis the degree of Doctor, Department of Philosophy Faculty of Humanities and Social Sciences school of Architecture, Planning and Landscape Newcastle University, 2010.
- Francis D.K.Ching and Cassandra Adams. Building Construction Illustrated ก่อสร้างอาคารบรรยายพร้อมภาพ. แปลโดย กิติพงษ์ พลจันทร์ และทัต สัจจะวาที. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2548.
- Guru. องค์ประกอบของท่าอากาศยาน [ออนไลน์]. <http://goo.gl/Rtri8c>: <http://goo.gl/wueL>: 2558.
- Hannah Hunter. AN INTERSECTIONAL ANALYSIS OF DISABILITY EXPERIENCE IN THAILAND. 2014. [ออนไลน์]. <https://goo.gl/Q9tmEd>: 2558
- Jose R Reyes. PUBLIC TRANSIT AND PEOPLE WITH DISABILITIES : A COMPARATIVE APPROACH FOR THE HALIFAX REGIONAL MUNICIPALITY. Master Thesis, The department of Urban and Rural Planning Faculty of Architecture Dalhousie University DalTech, 1998.
- Lei Shi. Understanding leisure travel motivations of frequent travelers with mobility impairments., 2010. [ออนไลน์]: <https://goo.gl/9aJMdH>: 2558
- M.Taqi Hasanzada. STUDY ON THE SITUATION OF PHYSICAL ACCESSIBILITY OF PERSONS WITH DISABILITIES TO PUBLIC PLACE. 2002. [ออนไลน์]: <http://goo.gl/JeAc1v>: 2558
- Myriam Parent. CAN WE COMBINE ARCHITECTURE AND ACCESS FOR THE DISABLED IN THE CREATION OF A COMMUNITY FACILITY?. Via University college,Horsens,Denmark, 2011. [ออนไลน์]: <http://goo.gl/Wm1Swy>: 2558

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Nahid Bavat Bodaghi and A.N.Zainab. ACCESSIBILITY AND FACILITIES FOR THE DISABLED IN PUBLIC AND UNIVERSITY LIBRARY BUILDING IN IRAN. 2013. [ออนไลน์]: <http://goo.gl/OGjaxj>. 2558
- Redha Widarsyah. The impact of airport service quality dimensions on overall airport experience and impression. Master of Science in Hotel Administration William F.Harrah college of Hotel Administration The Graduate College University of Nevada,Lasvegas, 2013. [ออนไลน์]: <http://goo.gl/Lrk9zj>: 2558
- Stephanie Kathryn Adams. DISABILITY,ACCESS AND DESIGN : A STUDY OF WHEELCHAIR ACCESS. Master Thesis, Bournemouth University, 2006. [ออนไลน์]: [http://www.bournemouth.ac.uk/~stephanie/Adams%2CStephanie\\_Ph.D.\\_2006.pdf](http://www.bournemouth.ac.uk/~stephanie/Adams%2CStephanie_Ph.D._2006.pdf)., 2558
- The International Civil Aviation Organization. Facilitation. 13. Annex 9 Thirteenth 999 University Street Montreal Quebec Canada H3C 5H7: the ICAO, 2011.
- Wong Mee-Lan. A STUDY OF THE IMPLEMENTATION OF THE HONG KONG GOVERNMENT'S POLICY IN THE PROVISION OF TRANSPORTATION FOR THE DISABLED. University of Hong Kong, 1997. [ออนไลน์]: <http://goo.gl/xfZmWv>. 2558







รูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ประกอบไปด้วย

4. สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองที่ท่านคิดว่าสมควรปรับปรุงคืออะไรบ้าง

.....

.....

.....

5. สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการในอาคารของท่านได้แก่อะไรบ้าง

.....

.....

.....

6. อุปสรรคของการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองมีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

7. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

## แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

โครงการวิจัย เรื่องการพัฒนารูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยาน  
ดอนเมือง

## ข้อมูลพื้นฐาน

ชื่อ ..... นามสกุล .....

เพศ .....อายุ.....ปี

ตำแหน่งปัจจุบัน .....

ประสบการณ์ในการทำงาน .....

ประสบการณ์ในการเดินทางยังต่างประเทศ .....

ประสบการณ์ในการเดินทางภายในประเทศ.....

เวลาเริ่มต้นสัมภาษณ์.....วันที่.....

## ความเข้าใจในสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ประกอบไปด้วย

1. สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองที่ท่านเห็นได้ชัดคืออะไรบ้าง

.....  
 .....  
 .....

2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการในความคิดของท่านได้แก่อะไรบ้าง

.....  
 .....  
 .....

3. ประสบการณ์การใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง

.....  
 .....  
 .....



## รายละเอียดดิจิทัลไฟล์

### 1 ดิจิทัลไฟล์ภาพบรรยากาศการบรรยาย

ชื่อดิจิทัลไฟล์ (JPG)	รายละเอียด
คุณวรรณ สุวรรณปรีชา	ผู้บรรยาย
ตัวแทนหน่วยงานต่าง ๆ	ตัวแทนหน่วยงานเข้ารับฟังข้อมูลการบรรยาย
ผู้วิจัยเข้าร่วมฟัง	การเก็บข้อมูลด้วยการเข้ารับฟังการบรรยาย

### 2 ดิจิทัลไฟล์ภาพบรรยากาศการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ทอท.

ชื่อดิจิทัลไฟล์ (JPG)	รายละเอียด
ผคม.	นายเพชร ชันเจริญ
รอก.ฝมก.รก.ผอก.ฝมก.	นายจิตเมต โกมลวนิช
ผอก.สพผ.ฝทอ.ทสก.	นายประเสริฐ กลิ่นระรวย

### 3 ดิจิทัลไฟล์ภาพบรรยากาศการเข้าประชุมคณะกรรมการ

ชื่อดิจิทัลไฟล์ (JPG)	รายละเอียด
อดีตปลัดกระทรวงคมนาคม	นางสร้อยทิพย์ ไตรสุทธิ์
ตัวแทนหน่วยงานสังกัดกระทรวงคมนาคม	หน่วยงานสังกัดกระทรวงคมนาคมเข้าร่วมประชุม
ตัวแทนหน่วยงาน ทอท.	พนักงาน ทอท. เข้าร่วมประชุม

### 4 ไฟล์คลิปวิดีโอที่สนัรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมแสดงบทบาทสมมติเป็น คนพิการในสถานการณ์จำลอง

ชื่อดิจิทัลไฟล์ (JPG)	รายละเอียด
รวค.อาคม	นายอาคม เดิมพิทยาไพสิฐ รัฐมนตรีกระทรวงคมนาคม

## ประวัติผู้จัดทำวิทยานิพนธ์

นักศึกษา	พุทธพร โชว์สูงเนิน	รหัส 5713200210
สาขาวิชา	การจัดการการบิน	
วัน-เดือน-ปีเกิด	วันที่ 05 มกราคม 2525	
จังหวัดที่เกิด	กรุงเทพมหานคร	
ที่อยู่ปัจจุบัน	101/50 หมู่บ้านสุขวงศ์ชัยวิลล่า ซอยติวานนท์-ปากเกร็ด 26 หมู่ 8 ถนนติวานนท์ ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120	
สถานที่ทำงาน	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) 222 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงสนามบิน เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210	
ตำแหน่ง	เลขานุการ 4 ท่าอากาศยานดอนเมือง	
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ปี 2546 เกียรตินิยมอันดับหนึ่งเหรียญทอง	

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี