



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10

The 10th STOU National Research Conference**แนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ**
Guideline of the Service Facilitation Serving the Aging Society of Suvarnabhumi International Airportอนุสรณ์ โพธิ์แก่นแก้ว (Anusorn Phokankaew)¹ อภิรดา นามแสง (Apirada Namsang)² จิราภรณ์ ศรีศิลป์ (Jiraporn Srisil)³**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 2) เพื่อศึกษาอุปสรรคและความต้องการในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วย 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน ฝ่ายการท่าอากาศยาน สำนักงานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระดับหัวหน้างานจำนวน 1 คนและระดับปฏิบัติงานจำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ อาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 2 คน และกลุ่มที่ 2 ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 10 คน คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือในการวิจัยได้แก่ รายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุที่ระบุในกฎกระทรวง พ.ศ. 2548 กฎกระทรวง พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวง พ.ศ. 2556 จำนวน 27 รายการ และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการวิจัยพบว่า 1) ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิดำเนินการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุตามที่ระบุในกฎกระทรวงทั้ง 3 ฉบับ จำนวน 26 รายการ จากทั้งหมด 27 รายการ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิยังไม่มีคือ อุปกรณ์นำพาผู้สูงอายุและรถเข็นขึ้นและลงจากพาหนะ 2) ปัญหาที่ผู้สูงอายุพบมากที่สุด คือ หอ้งน้ำ ลิฟต์ ที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุ บัณฑิตแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก และทางเดินเข้าอาคาร และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้สูงอายุต้องการมากที่สุด คือ ลิฟต์ หอ้งน้ำ บัณฑิตแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์หรือจุดให้บริการข้อมูลในการเดินทาง และที่จอดรถ

คำสำคัญ สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้สูงอายุ สังคมผู้สูงอายุ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ¹ นักศึกษา หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน anusorn_tum22@hotmail.com² ครูวิชาภาคพื้น กองวิชาวิศวกรรมการบิน สถาบันการบินพลเรือน jpirada747@gmail.com³ อาจารย์พิเศษ หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน nueeavm@gmail.com

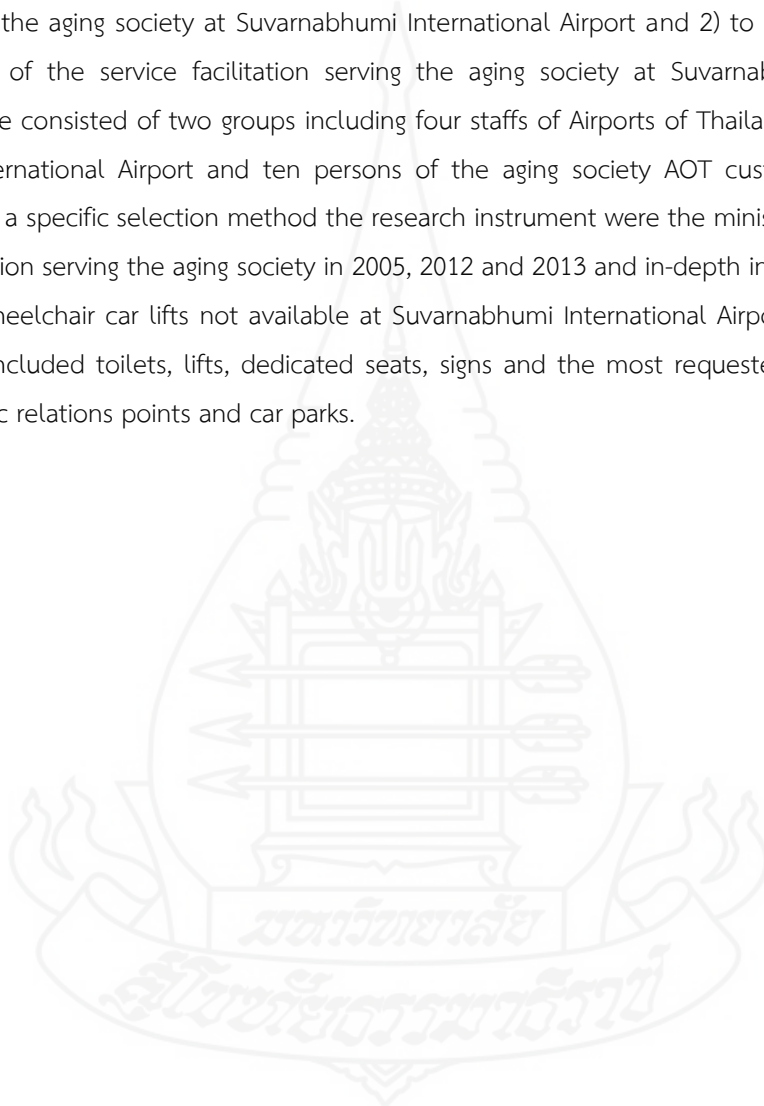


การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10

The 10th STOU National Research Conference

Abstract

The objectives of this qualitative research were 1) to study the current condition of the service facilitation serving the aging society at Suvarnabhumi International Airport and 2) to study the obstacles and requirements of the service facilitation serving the aging society at Suvarnabhumi International Airport. The sample consisted of two groups including four staffs of Airports of Thailand (AOT) working at Suvarnabhumi International Airport and ten persons of the aging society AOT customers. Selecting a sample group with a specific selection method the research instrument were the ministerial regulations of the service facilitation serving the aging society in 2005, 2012 and 2013 and in-depth interview. The results showed that 1) wheelchair car lifts not available at Suvarnabhumi International Airport 2) the problems for aging society included toilets, lifts, dedicated seats, signs and the most requested things were lifts, toilets, signs, public relations points and car parks.



Keywords: Service facilitation, Elderly person, Aging society, Suvarnabhumi International Airport



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10

The 10th STOU National Research Conference

บทนำ

ในช่วงหลายทศวรรษที่ผ่านมา ประเทศไทยมีขนาดและสัดส่วนประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้สังคมไทยเปลี่ยนจากสังคมเยาว์วัยไปสู่สังคมสูงอายุ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้คาดการณ์จำนวนประชากรสูงอายุ ในปี พ.ศ. 2563 จะมีจำนวนประชากรสูงอายุทั้งสิ้น 12,622,000 คน คิดเป็นร้อยละ 19.12 เมื่อเปรียบเทียบกับประชากรทั้งประเทศ และในปี พ.ศ. 2573 จะมีจำนวนประชากรสูงอายุทั้งสิ้น 17,578,900 คน คิดเป็นร้อยละ 26.56 เมื่อเปรียบเทียบกับประชากรทั้งประเทศ และในปี พ.ศ. 2583 จะมีจำนวนประชากรสูงอายุทั้งสิ้น 20,519,400 คน คิดเป็นร้อยละ 32.12 เมื่อเปรียบเทียบกับประชากรทั้งประเทศ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2563) และจากรายงานล่าสุดจากธนาคารโลก เรื่อง Live Long and Prosper: Aging in East Asia and Pacific คาดการณ์ว่าประเทศไทยจะกลายเป็นประเทศที่มีส่วนแบ่งของจำนวนผู้สูงอายุมากที่สุดในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และแปซิฟิกภายในปี พ.ศ. 2583 (ULRICH ZACHAU, 2559) ดังนั้น ด้วยภาวะการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างประชากรสูงอายุที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลให้สังคมไทยในปัจจุบันกลายเป็น “สังคมผู้สูงอายุ” (Aging society) และในอนาคตมีแนวโน้มจะกลายเป็นสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ (Aged society) อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ตลาดนักท่องเที่ยวสูงอายุถือเป็นตลาดที่มีบทบาทสำคัญ มีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง และเป็นตลาดใหญ่ที่มีศักยภาพ นักท่องเที่ยวสูงอายุจะมีรูปแบบและพฤติกรรมท่องเที่ยวที่แตกต่างจากนักท่องเที่ยวทั่วไป คือ เน้นบริการที่มีคุณภาพสูง คำนึงการซื้อด้วยเหตุผลไม่ใช่อารมณ์ ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจเป็นหลัก มีความสามารถในการซื้อบริการในราคาสูง เนื่องจากเก็บเงินจากการทำงานมาทั้งชีวิต โดยผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใช้ชีวิตหลังเกษียณอายุประกอบกิจกรรมต่างๆ โดยเฉพาะกิจกรรมสันทนาการและการเดินทางท่องเที่ยวพักผ่อน (จิราวดี รัตนไพฑูรย์ชัย, 2557) ดังนั้น ระบบการคมนาคมขนส่งที่มีประสิทธิภาพและความปลอดภัย จะสามารถตอบสนองความต้องการในการเดินทางของผู้สูงอายุ โดยเฉพาะการเดินทางทางอากาศ (Air Travelling) จัดเป็นรูปแบบการเดินทางที่สอดคล้องและตอบโจทย์กับลักษณะและข้อจำกัดทางกายภาพของผู้สูงอายุมากกว่าการเดินทางในรูปแบบอื่นๆ (วสุวัตติ์ สุตัญญามณี, 2560) เนื่องจากมีความสะดวกสบายและความปลอดภัยสูง มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และระบบการรักษาความปลอดภัยที่เป็นสากล

ท่าอากาศยาน หรือสนามบิน ถือเป็นช่องทางในการคมนาคมและขนส่งหลักที่มีความสำคัญยิ่งในการเดินทาง ปัจจุบันการใช้บริการท่าอากาศยานมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและเป็นแบบก้าวกระโดด โดยเฉพาะอย่างยิ่งท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งถือเป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศ จากรายงานประจำปี พ.ศ. 2562 ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีเที่ยวบินพาณิชย์ขึ้น-ลง รวมทั้งสิ้น 378,886 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้นร้อยละ 4.08 โดยเป็นเที่ยวบินระหว่างประเทศ 292,207 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.14 และเที่ยวบินภายในประเทศ 86,679 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.65 สามารถรองรับผู้โดยสารรวม 64,711,010 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.02 เป็นผู้โดยสารระหว่างประเทศ 52,694,699 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.01 และภายในประเทศ 12,016,311 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.05 (รายงานประจำปี พ.ศ. 2562 ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), ออนไลน์, 2562) จากจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจำเป็นต้องมีการขยายศักยภาพในการรองรับผู้โดยสารที่มีแนวโน้มปรับตัวเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ โดยเฉพาะผู้โดยสารสูงอายุ ดังนั้น การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจึงมีความจำเป็นอย่างเร่งด่วน เพื่อรองรับปริมาณผู้โดยสารสูงอายุที่จะเพิ่มขึ้น เนื่องด้วยข้อจำกัดทางด้านสภาพร่างกาย และสภาพจิตใจของผู้สูงอายุซึ่งอาจเป็นปัญหาและอุปสรรคในการเดินทาง



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10

The 10th STOU National Research Conference

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า พบว่ามีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุเพื่อรองรับการใช้บริการของผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิทั้งสิ้น 3 ฉบับ ได้แก่ 1) กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 ออกโดยกระทรวงมหาดไทย 2) กฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2555 ออกโดยกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และ 3) กฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่ ยานพาหนะและบริการขนส่งเพื่อให้คนพิการ สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 ออกโดยกระทรวงคมนาคม นอกจากนี้ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิยังนำหลักการออกแบบเพื่อคนทั้งมวลหรืออารยสถาปัตย์ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Universal design มาเป็นหลักในการออกแบบที่ครอบคลุมการใช้งานของคนทุกกลุ่ม รวมถึงสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน หลักการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล เป็นแนวคิดในการออกแบบที่คำนึงถึงการใช้งาน ความคุ้มค่าสมประโยชน์ ครอบคลุมสำหรับทุกคน และไม่ต้องมีการดัดแปลงพิเศษ หรือเฉพาะเจาะจง เพื่อกลุ่มบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยมีหลักการพื้นฐาน 7 ประการของการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล (Principles of Universal design) ได้แก่ 1) ทุกคนสามารถใช้งานได้ อย่างเท่าเทียมกัน 2) มีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนการใช้งานได้ 3) ใช้งานได้ง่าย 4) สามารถสื่อความหมายที่เข้าใจได้ โดยง่าย 5) การออกแบบที่เผื่อการใช้งานที่ผิดพลาด 6) ใช้แรงน้อย และ 7) มีขนาดและพื้นที่ที่เหมาะสมกับการเข้าถึงและการใช้งานได้ อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยพบว่ารายการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ระบุในกฎกระทรวงทั้ง 3 ฉบับนั้น ถูกออกแบบไว้สำหรับคนพิการเป็นหลัก แต่ในทางปฏิบัติเป็นการออกแบบที่เน้นประโยชน์สูงสุดของคนในสังคมร่วมกัน ส่งผลให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกและการเข้ารับบริการของผู้สูงอายุที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น และผู้วิจัยยังพบว่ายังไม่มีการศึกษาวิจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมาก่อน ประกอบกับความจำเป็นและความสำคัญของการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุ

จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อให้ทราบถึงสภาพปัจจุบันในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อให้ทราบถึงอุปสรรคและความต้องการในการรับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้สูงอายุ ข้อมูลจากงานวิจัยนี้จะนำไปเป็นแนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสำหรับประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรที่เกี่ยวข้อง หรือนำไปประยุกต์ใช้ในสาธารณะประโยชน์ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษาอุปสรรคและความต้องการในการรับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
3. เพื่อเสนอแนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10

The 10th STOU National Research Conference

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มประชากรออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน และกลุ่มที่ 2 ผู้สูงอายุที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และแบ่งกลุ่มตัวอย่างหรือผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) แบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน ฝ่ายการท่าอากาศยาน สำนักงานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ใช้เกณฑ์คือเป็นผู้มีหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงในด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 2 คน แบ่งเป็นระดับหัวหน้างาน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการท่าอากาศยานอาวุโส 6 จำนวน 1 คนและระดับปฏิบัติงาน 1 คน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ณ บริเวณอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 2 คน และกลุ่มที่ 2 ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 10 คนระหว่างเดือนมกราคม 2563 - เดือนกรกฎาคม 2563

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ รายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุอ้างอิงจากเอกสารทางวิชาการของโครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2558 และรายการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ระบุในกฎกระทรวง พ.ศ. 2548 กฎกระทรวง พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวง พ.ศ. 2556 จำนวนทั้งสิ้น 27 รายการ และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth interview)

2.1 รายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุจำนวน 27 รายการ ได้แก่ 1) ป้ายแสดงอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ทางลาด 3) ลิฟต์ 4) บันได 5) ที่จอดรถ 6) ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคารและทางเชื่อมระหว่างอาคาร 7) ประตู 8) ห้องน้ำ 9) พื้นผิวต่างสัมผัส 10) ที่นั่ง 11) บันไดเลื่อน 12) ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ 13) ราวกั้นตกหรือผนังกันตก 14) ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ 15) สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์หรือจุดให้บริการข้อมูลในการเดินทาง 16) โทรศัพท์สาธารณะ 17) จุดบริการน้ำดื่ม 18) ตู้บริการเงินด่วน 19) สัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือ 20) ตู้ไปรษณีย์ 21) พื้นที่สำหรับหมอน 22) การประกาศเตือนภัยและตัวอักษรวิ่งไฟหรือสัญญาณเตือนภัยหรือสื่อความหมาย 23) การประกาศข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และตัวอักษรวิ่งไฟหรือป้ายแสดงหรือสื่อความหมาย 24) เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุ 25) คู่มือการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้สูงอายุ 26) คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยาน 27) อุปกรณ์นำพาผู้สูงอายุและรถเข็นขึ้นและลงจากพาหนะจากรายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุทั้ง 27 รายการ ผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นแนวข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์เชิงลึก

2.2 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ด้วยแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสามารถแสดงทัศนะได้ด้วยลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open ended questions) โดยผู้วิจัยเรียงลำดับคำถามก่อนหลังตามวัตถุประสงค์การวิจัย แล้วจึงให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความครอบคลุมของสาระประเด็นที่ต้องการสัมภาษณ์ การเรียงลำดับประเด็น ความเหมาะสมด้านปริมาณคำถาม และภาษาที่ใช้ โดยแบ่งแบบสัมภาษณ์เป็น 2 ชุด ได้แก่

ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์สำหรับเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน ประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ส่วนที่ 2 แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ประเด็น คือ ประเด็นที่ 1 สภาพปัจจุบันในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย 1) หน่วยงานของท่านมีนโยบายและแผนงานอะไรบ้างในด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และได้ดำเนินการอะไรแล้วบ้าง 2) ท่านคิดว่าสิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่าอากาศยานจัดไว้



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10

The 10th STOU National Research Conference

ให้บริการมีปริมาณเพียงพอและมีคุณภาพเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร 3) ท่านคิดว่าสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทำอาภาศยานจัดไว้ให้บริการถูกต้องตามกฎกระทรวงทั้ง 3 ฉบับ หรือไม่ อย่างไร และท่านมีข้อเสนอแนวทางการพัฒนาอย่างไร 4) ท่านคิดว่าสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทำอาภาศยานจัดไว้ให้บริการถูกต้องตามหลักการสากลของอารยสถาปัตย์ หรือไม่ อย่างไร และท่านมีข้อเสนอแนวทางการพัฒนาอย่างไร และ 5) ท่านคิดว่าการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ จะส่งผลกระทบอย่างไรต่อการปรับตัวและการเตรียมการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประเด็นที่ 2 ปัญหาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุของทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย 1) ท่านเคยพบปัญหาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกหรือไม่ อย่างไร และท่านแก้ปัญหานั้นอย่างไร และ 2) ท่านคิดว่ารายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุทั้ง 27 รายการ ถูกต้องตามกฎกระทรวงทั้ง 3 ฉบับ หรือไม่ อย่างไร รายการใดที่พบปัญหามากที่สุด และประเด็นที่ 3 ความต้องการและข้อเสนอแนะการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุของทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ ควรมีสภาพอย่างไร

ชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้สูงอายุ ประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ส่วนที่ 2 แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ประเด็น คือ ประเด็นที่ 1 สภาพปัจจุบันในการรับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุของทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย 1) ท่านคิดว่าสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทำอาภาศยานจัดไว้ให้บริการมีปริมาณเพียงพอและมีคุณภาพเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร 2) ท่านเคยรับทราบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุหรือไม่ อย่างไร 3) ท่านเคยรับทราบเรื่องแนวคิดการออกแบบเพื่อคนทั้งมวลหรืออารยสถาปัตย์ หรือไม่ อย่างไร และ 4) ท่านคิดว่าการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ จะส่งผลกระทบอย่างไรต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ ประเด็นที่ 2 ปัญหาการรับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุของทำอาภาศยานสุวรรณภูมิท่านเคยพบปัญหาจากการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกหรือไม่ อย่างไร และบุคลากรของทำอาภาศยาน ช่วยท่านแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร และประเด็นที่ 3 ความต้องการการรับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุของทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย 1) ท่านคิดว่าสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีสภาพเป็นอย่างไร 2) ท่านต้องการให้เพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกจากรายการสิ่งอำนวยความสะดวกทั้ง 27 รายการ หรือไม่ อย่างไร และควรมีลักษณะอย่างไร และ 3) ท่านคิดว่าบุคลากรที่ดูแลผู้สูงอายุของทำอาภาศยานควรมีทักษะการบริการเฉพาะเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ท่านในประเด็นด้านใด และควรมีลักษณะอย่างไร

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยนี้ มีการเก็บข้อมูล 2 ประเภท ได้แก่

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ จากการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก ณ ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิทั้ง 27 รายการ จากการสังเกตผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ บริเวณอาคารผู้โดยสาร ณ ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นระดับหัวหน้างาน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการทำอาภาศยานอาวุโส 6 และระดับปฏิบัติงาน ผู้มีหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงในด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการสำหรับผู้สูงอายุ โดยการสัมภาษณ์ ณ ส่วนบริการอาคารผู้โดยสาร ฝ่ายการทำอาภาศยาน ชั้น 3 อาคารสำนักงานทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ (AOB) และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ บริเวณอาคารผู้โดยสาร ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 2 คน โดยการสัมภาษณ์โดยตรง และผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปที่ใช้บริการ ณ ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ โดยการสัมภาษณ์โดยตรง รวมจำนวน 10 คน ระหว่างเดือนมกราคม 2563 - เดือนกรกฎาคม 2563

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ ศึกษาข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ ทฤษฎี แนวคิด งานวิจัย หนังสือ บทความ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุที่ระบุในกฎกระทรวง พ.ศ. 2548 กฎกระทรวง พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวง พ.ศ. 2556



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10

The 10th STOU National Research Conference

4. การประมวลผลข้อมูล จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ประมวลผลข้อมูลดังนี้

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสารทางวิชาการ ทฤษฎี แนวคิด งานวิจัย หนังสือ บทความและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุที่ระบุในกฎกระทรวง พ.ศ. 2548 กฎกระทรวง พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวง พ.ศ. 2556 จากการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกทั้ง 27 รายการ จากการสังเกตผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ และการสัมภาษณ์เชิงลึก แล้วจึงตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูลเพื่อพิสูจน์ความถูกต้องของแหล่งข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลเอกสารด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา วิเคราะห์ข้อมูลการสังเกตด้วยการวิเคราะห์สรุปอุปนัย และวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยการวิเคราะห์คำหลัก เพื่อให้ได้ข้อสรุปแนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการแบบปฐมภูมิ และแบบทุติยภูมิ รวมทั้งสิ้น 4 วิธี คือ 1) ศึกษาเอกสารทางวิชาการของโครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2558 และกฎกระทรวง พ.ศ. 2548 กฎกระทรวง พ.ศ. 2555 และ กฎกระทรวง พ.ศ. 2556 เพื่อกำหนดรายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ 2) การสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ทั้ง 27 รายการ บริเวณอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 3) การสังเกตด้วยตัวผู้วิจัยเองจากการใช้บริการของผู้สูงอายุ บริเวณอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ 4) การสัมภาษณ์เชิงลึกโดยแบ่งแบบสัมภาษณ์ออกเป็น 2 ชุด คือ ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์สำหรับเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน เพื่อตอบวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้สูงอายุ เพื่อตอบวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 2 คือ เพื่อศึกษาอุปสรรคและความต้องการในการรับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังนั้น ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ตามวัตถุประสงค์งานวิจัย ดังนี้

1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากการศึกษาเอกสารทางวิชาการของโครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2558 และกฎกระทรวง พ.ศ. 2548 กฎกระทรวง พ.ศ. 2555 และ กฎกระทรวง พ.ศ. 2556 เพื่อกำหนดรายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานและจากการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกโดยผู้วิจัย บริเวณอาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยพบว่าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้ดำเนินการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุที่ระบุในกฎกระทรวงทั้ง 3 ฉบับ จำนวน 26 รายการจากทั้งสิ้น 27 รายการ ได้แก่ 1) ป้ายแสดงอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ติดตั้งอยู่ภายในอาคารผู้โดยสารและอาคารเทียบเครื่องบิน 2) ทางลาด จำนวน 79 จุด อยู่บริเวณทางเชื่อมระหว่างอาคารผู้โดยสารและบริเวณ Concourse ชั้น 2 และชั้น 4 บริเวณอาคารผู้โดยสาร ชั้น 7 บริเวณทางลงไปยัง Gate Lounge และประตูทางเข้า-ออก บริเวณชั้น 1, 2 และ 4 ของอาคารผู้โดยสาร 3) ลิฟต์ จำนวน 49 จุด อยู่ภายในอาคารผู้โดยสารและอาคารเทียบเครื่องบิน 4) บันได อยู่บริเวณทางเชื่อมระหว่างอาคารผู้โดยสารและบริเวณ Concourse ชั้น 2 อาคารผู้โดยสารชั้น 7 และบริเวณทางลงไปยัง Gate Lounge 5) ที่จอดรถ จำนวน 62 จุด อยู่บริเวณทางออกไปยังอาคารผู้โดยสาร โซน 2 และโซน 3 ตั้งแต่ชั้นที่ 1-5 ของอาคารจอดรถยนต์ 6) ทางเข้าอาคาร ทางเดิน



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10

The 10th STOU National Research Conference

ระหว่างอาคารและทางเชื่อมระหว่างอาคาร 7) ประตู จำนวน 26 จุด อยู่บริเวณทางเข้า-ออก ชั้น 1, 2 และ 4 อาคารผู้โดยสาร 8) ห้องน้ำ จำนวน 191 จุด ตั้งอยู่ภายในอาคารผู้โดยสารและอาคารเทียบเครื่องบิน 9) พื้นผิวต่างสัมผัส จำนวน 1 จุด อยู่บริเวณประตู 6 ของชั้น 4 อาคารผู้โดยสาร 10) ที่นั่ง จำนวน 1,020 จุด แต่มีที่นั่งที่ระบุว่าเป็นที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุปริมาณน้อย 11) บันไดเลื่อน 12) ทางลาดเลื่อนหรือทางเลื่อนในแนวราบ 13) ราวกันตกหรือผนังกันตก 14) ถังขยะแบบยกเคลื่อนที่ได้ 15) สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์หรือจุดให้บริการข้อมูลในการเดินทาง จำนวน 5 จุด อยู่บริเวณจุดตัด East และ West ชั้น 3 Concourse บริเวณประตู 3 และ 8 อาคารผู้โดยสาร และจุดตัดชั้น 2 ผังอาคารผู้โดยสารภายในประเทศระหว่าง Concourse A และ B 16) โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 2 เครื่อง สำหรับผู้พิการทางสายตา 1 เครื่องและผู้พิการทางการได้ยิน 1 เครื่อง อยู่บริเวณประตู 3 ชั้น 4 ของอาคารผู้โดยสาร 17) จุดบริการน้ำดื่ม ติดตั้งอยู่ทุกจุดบริเวณหน้าห้องน้ำ 18) ตู้บริการเงินด่วน 19) สัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือ ติดตั้งอยู่ในห้องน้ำสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ 20) ตู้ไปรษณีย์ 21) พื้นที่สำหรับหนังสือ 22) การประกาศเตือนภัยและตัวอักษรวิ่งไฟหรือสัญญาณเตือนภัยหรือสื่อความหมาย มีป้ายอักษรไฟวิ่งจำนวน 8 ป้าย 23) การประกาศข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และตัวอักษรไฟวิ่งหรือป้ายแสดงหรือสื่อความหมาย กระบวนการประกาศเที่ยวบินและจอแสดงข้อมูลตารางการบินไว้ให้บริการ (FIDS) หรืออักษรไฟวิ่งแจ้งการให้บริการต่างๆ ของท่าอากาศยาน จำนวน 1,172 จุด 24) เจ้าหน้าที่ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุ 25) คู่มือการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้สูงอายุ จำนวน 3 เล่ม และ 26) คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยาน สำหรับรายการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ยังไม่ได้ดำเนินการจัดให้มีตามรายการที่ระบุในกฎกระทรวงทั้ง 3 ฉบับ คือ อุปกรณ์นำพาผู้สูงอายุหรือรถเข็นผู้สูงอายุขึ้นและลงจากรถ

และจากการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ทั้ง 26 รายการ และการสังเกตผู้สูงอายุขณะใช้บริการ ผู้วิจัยพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 4 รายการยังไม่เอื้อต่อการใช้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ คือ 1) ลิฟต์ มีจำนวนน้อยและบางช่วงเวลามีจำนวนผู้โดยสารเป็นจำนวนมาก ผู้วิจัยพบว่า มีผู้สูงอายุต้องยืนรอเป็นเวลานานและบางท่านเลือกเปลี่ยนไปใช้บริการทางลาดเลื่อนแทน ปัญหาที่พบต่อมา คือ ทางลาดเลื่อนในบางจุดมีระยะทางไกลอาจทำให้เกิดอันตรายแก่ผู้สูงอายุได้ 2) ห้องน้ำผู้สูงอายุ มีเพียงห้องน้ำชายจำนวน 1 ห้อง และห้องน้ำหญิงจำนวน 1 ห้อง บริเวณ ชั้น 4 ของอาคารผู้โดยสารที่มีป้ายสัญลักษณ์รูปผู้สูงอายุกำกับ นอกนั้นห้องน้ำทั้งหมดเป็นห้องน้ำที่มีเฉพาะสัญลักษณ์รูปคนพิการเท่านั้น และห้องน้ำชายสำหรับผู้สูงอายุ ชั้น 1 บริเวณพื้นที่พักรอ ระหว่างประตู 3 และประตู 4 สัญญาณเสียงและสัญญาณขอความช่วยเหลือมีสภาพไม่สมบูรณ์ อาจเกิดอันตรายต่อผู้ใช้บริการได้ และ 3) ที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุ บริเวณชั้น 4 ของอาคารผู้โดยสาร มีที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุจำนวน 13 ตัว และยังเป็นที่นั่งร่วมกับคนพิการ สตรีมีครรภ์ และผู้ที่อุ้มเด็กทารก และพระภิกษุ ทำให้บางช่วงเวลาที่ผู้โดยสารเป็นจำนวนมากทำให้ที่นั่งไม่เพียงพอสำหรับผู้สูงอายุ และ 4) สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์หรือจุดให้บริการข้อมูลในการเดินทาง อยู่ในตำแหน่งที่ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสังเกตได้ง่าย แต่เนื่องจากจุดประชาสัมพันธ์ไม่ได้มีการแบ่งแยกการให้บริการระหว่างผู้สูงอายุกับผู้โดยสารทั่วไป ทำให้ผู้สูงอายุต้องยืนรอเพื่อสอบถามข้อมูล ทำให้ไม่สะดวก และจากการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้วิจัย บริเวณอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ นอกจากรายการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ระบุในกฎกระทรวง ทั้ง 3 ฉบับ จำนวน 26 รายการ ผู้วิจัยพบว่าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีการให้บริการรถเข็น หรือ Wheel chair ตั้งอยู่บริเวณประตู 10 ของชั้น 4 อาคารผู้โดยสาร เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุ จากการสอบถามเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ให้ข้อมูลว่ามีรถเข็นจำนวน 10 ตัว ใช้ได้เฉพาะบริเวณอาคารผู้โดยสารด้านนอกเท่านั้น และส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการมักจะเป็นญาติพี่น้องที่มาส่งผู้โดยสาร และท่าอากาศยาน



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10

The 10th STOU National Research Conference

สุวรรณภูมิไม่มีเจ้าหน้าที่สำหรับขึ้นให้ ถ้าต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ขึ้น ต้องติดต่อกับทางสายการบิน ทางสายการบินจะนำรถขึ้นมาให้บริการบริเวณจุด Check in ของสายการบิน

2) เพื่อศึกษาอุปสรรคและความต้องการในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากการสังเกตผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และจากการสัมภาษณ์เชิงลึก แบ่งประเด็นออกเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นที่ 1 สภาพปัจจุบันในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประเด็นที่ 2 ปัญหาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และประเด็นที่ 3 ความต้องการในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยพบว่า

ประเด็นที่ 1 สภาพปัจจุบันในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จากรายการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ระบุในกฎกระทรวง พ.ศ. 2548 กฎกระทรวง พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวง พ.ศ. 2556 ทั้ง 26 รายการ ผลการวิจัยพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ผู้สูงอายุใช้บริการมากที่สุด อันดับแรกคือ ห้องน้ำ รองลงมา คือ ลิฟต์ ที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุ ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ทางลาดเลื่อน บันไดเลื่อน และที่จอดรถ ตามลำดับ ส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้สูงอายุไม่เคยใช้บริการ คือ โทรศัพท์สาธารณะ ตู้ไปรษณีย์ พื้นที่สำหรับพนักงาญ คู่มือการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้สูงอายุ และคู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยาน

หลักการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล หรืออารยสถาปัตย์สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกทั้ง 26 รายการ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่ให้ข้อมูลว่า สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสมและถูกต้องตามหลักการพื้นฐาน 7 ประการของการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล ยกเว้น ข้อ 4 สิ่งอำนวยความสะดวกบางรายการไม่สามารถสื่อความหมายให้เข้าใจได้ง่าย เช่น ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก หรือสัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือที่ติดตั้งภายในห้องน้ำ โดยเฉพาะกับผู้สูงอายุที่เพิ่งมาใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นครั้งแรก และข้อ 7 สิ่งอำนวยความสะดวกบางรายการยังมีขนาดและพื้นที่ที่ไม่เหมาะสมกับการเข้าถึงและไม่เหมาะสมการใช้งานสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุ มีจำนวนน้อยและมีขนาดเล็ก

ประเด็นที่ 2 ปัญหาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยสรุปประเด็นปัญหาที่พบแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น คือ 1) ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 2) ปัญหาด้านกฎหมาย

ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่ระบุว่า สิ่งอำนวยความสะดวกที่พบปัญหามากที่สุด 5 อันดับแรก คือ ห้องน้ำ มีปริมาณน้อย ไม่เพียงพอต่อการใช้บริการของผู้สูงอายุ และไม่พบป้ายสัญลักษณ์ที่ระบุว่าเป็นห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุ พบเพียงป้ายสัญลักษณ์ผู้พิการ ทำให้ผู้สูงอายุไม่กล้าเข้าห้องน้ำคนพิการ และบางครั้งห้องน้ำไม่สะอาด โดยเฉพาะเวลาที่มีผู้โดยสารปริมาณมาก อันดับที่ 2 คือ ลิฟต์ มีปริมาณน้อย ใช้เวลารอนาน บางครั้งผู้สูงอายุต้องเปลี่ยนไปใช้ทางลาดเลื่อน หรือบันไดเลื่อนแทน ซึ่งอาจเกิดอันตรายมากกว่า เนื่องจากทางลาดเลื่อนบางจุดมีระยะทางไกล และบางช่วงมีการปรับความสูงขึ้นลง อันดับที่ 3 คือ ที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุ มีปริมาณน้อย และต้องนั่งร่วมกับคนพิการ สตรีมีครรภ์ ผู้ที่อุ้มเด็กทารก และพระภิกษุ อันดับที่ 4 คือ ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ปัญหาที่พบคือ ป้ายบางจุดมีแค่สัญลักษณ์รูปภาพ ไม่มีข้อความตัวอักษร ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการครั้งแรกอาจไม่เข้าใจความหมายของป้ายสัญลักษณ์นั้น หรือสิ่งอำนวยความสะดวกบางประเภท ไม่มีป้ายสัญลักษณ์รูปผู้สูงอายุ ทำให้คนทั่วไปไม่ทราบว่าสิ่งอำนวยความสะดวกนี้ให้บริการสำหรับ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10

The 10th STOU National Research Conference

ผู้สูงอายุ และปัญหาข้อสุดท้าย คือ ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคารและทางเชื่อมระหว่างอาคาร โดยเฉพาะบริเวณชั้นที่ 1 จากลานจอดรถโซน 2 และ โซน 3 เพื่อเดินทางเข้ามายังบริเวณอาคารผู้โดยสาร ต้องเดินข้ามถนนและมีระยะทางไกล ทำให้เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุได้ เนื่องจากบริเวณนั้นเป็นบริเวณที่จอดรถแท็กซี่

ปัญหาด้านกฎหมาย เนื่องจากกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิ่งอำนวยความสะดวกทั้ง 3 ฉบับ คือ กฎกระทรวง พ.ศ. 2548 กฎกระทรวง พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวง พ.ศ. 2556 นั้น มีเพียงกฎกระทรวง พ.ศ. 2548 หรือกฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 ออกโดยกระทรวงมหาดไทย โดยระบุว่า ออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อใช้กับคนพิการและคนชรา แต่กฎกระทรวงอีก 2 ฉบับ ไม่ได้ระบุว่า คนชราหรือผู้สูงอายุ ทำให้เกิดปัญหาและเป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกและการเข้ารับบริการด้านต่างๆของผู้สูงอายุ แม้ว่าในทางปฏิบัติผู้สูงอายุสามารถใช้สิ่งอำนวยความสะดวกร่วมกับคนพิการได้ เช่น ห้องน้ำ ส่วนใหญ่จะพบแต่ห้องน้ำที่มีป้ายสัญลักษณ์คนพิการ แม้ว่าในทางปฏิบัติผู้สูงอายุสามารถใช้ห้องน้ำได้ แต่เนื่องจากไม่มีป้ายสัญลักษณ์รูปผู้สูงอายุ ทำให้ผู้สูงอายุไม่กล้าใช้ห้องน้ำ

ประเด็นที่ 3 ความต้องการการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่ระบุว่า รายการสิ่งอำนวยความสะดวกทั้ง 26 รายการ ส่วนใหญ่เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความจำเป็นและมีความต้องการใช้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก แต่มีบางรายการที่ไม่มีความจำเป็นสำหรับผู้สูงอายุ เพราะสิ่งอำนวยความสะดวกบางรายการถูกออกแบบไว้สำหรับคนพิการ เช่น คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยาน แต่เพื่อให้เป็นมาตรฐานสากลและยึดแนวคิดหลักการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล หรืออารยสถาปัตย์ จึงควรพัฒนาและออกแบบให้สิ่งอำนวยความสะดวกตอบรับกับความต้องการของทั้งคนพิการและผู้สูงอายุ

สิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้สูงอายุต้องการ 5 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 ลิฟต์ ควรมีลิฟต์เฉพาะสำหรับผู้สูงอายุ หรือควรมีป้ายสัญลักษณ์ผู้สูงอายุ หรือป้ายบอกความอันตรายที่เขียนกำกับว่า โปรดเอื้อเฟื้อแก่ผู้สูงอายุก่อน อันดับที่ 2 คือ ห้องน้ำ ควรมีรูปสัญลักษณ์ผู้สูงอายุกำกับคู่กับสัญลักษณ์คนพิการทุกห้อง เพื่อว่าผู้สูงอายุจะได้ใช้ห้องน้ำโดยไม่รู้สึกว่าเป็นห้องน้ำคนพิการ อันดับที่ 3 คือ ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีขนาดใหญ่ เห็นชัดเจน และมีข้อความกำกับทุกป้ายสัญลักษณ์ อันดับที่ 4 คือ สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์หรือจุดให้บริการข้อมูลในการเดินทางที่เป็นเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุ โดยมีบุคลากรที่มีความรู้และมีทักษะเฉพาะในการช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่ถูกต้อง อันดับที่ 5 คือ ที่จอดรถ ควรมีที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะที่จอดรถบริเวณชั้น 1 เพื่ออำนวยความสะดวกการเดินทางของผู้สูงอายุ และเนื่องจากทางเดินระหว่างอาคารจอดรถโซน 2 และ โซน 3 เข้ามายังอาคารผู้โดยสารต้องเดินข้ามถนน อาจเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ จึงควรมีเจ้าหน้าที่ตลอด 24 ชั่วโมง ในการดูแลผู้สูงอายุในระหว่างการเดินข้ามถนน หรืออาจมีรถกอล์ฟสำหรับขนส่งผู้สูงอายุโดยเฉพาะ

สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้สูงอายุต้องการเพิ่มเติมจากที่ระบุในรายการสิ่งอำนวยความสะดวกตามกฎกระทรวงทั้ง 3 ฉบับ คือ ป้ายบอกความอันตรายที่เขียนกำกับว่า โปรดเอื้อเฟื้อแก่ผู้สูงอายุก่อน รถกอล์ฟเพื่ออำนวยความสะดวกในระหว่างการเดินทางทั้งภายนอกอาคารผู้โดยสารและภายในอาคารผู้โดยสาร ที่นั่งแบบเอนนอนได้บริเวณหน้า gate ที่ชาร์จแบตเตอรี่มือถือทุกจุดของเก้าอี้บริเวณที่นั่งพักผู้โดยสาร เนื่องจากปัจจุบันมีที่ชาร์จโทรศัพท์มือถืออยู่ห่างจากบริเวณที่นั่ง ทำให้ไม่สะดวกกับผู้สูงอายุ ถ้าผู้สูงอายุต้องการชาร์จแบตเตอรี่ต้องวางโทรศัพท์มือถือไว้ตรงที่ชาร์จแบตเตอรี่หรือต้องยืนรอ ทำให้ไม่สะดวกในการใช้บริการ และรถเข็น



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10

The 10th STOU National Research Conference

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง แนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

การอภิปรายผลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยแบ่งการอภิปรายเป็น 2 ส่วน คือ รายการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ระบุในกฎกระทรวง พ.ศ. 2548 กฎกระทรวง พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวง พ.ศ. 2556 ที่มีการจัดทำไว้บริการสำหรับผู้สูงอายุจนถึง ณ ปัจจุบัน (พ.ศ. 2563) และรายการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ถูกออกแบบตามหลักการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล หรืออารยสถาปัตย์

ส่วนที่ 1 รายการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ระบุในกฎกระทรวง พ.ศ. 2548 กฎกระทรวง พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวง พ.ศ. 2556

จากการศึกษาเอกสารทางวิชาการของโครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2558 และกฎกระทรวง พ.ศ. 2548 กฎกระทรวง พ.ศ. 2555 และ กฎกระทรวง พ.ศ. 2556 และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทำให้ทราบว่า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้ดำเนินการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง คือ ฝ่ายการท่าอากาศยาน สำนักงานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้ดำเนินการตามกฎกระทรวงทั้ง 3 ฉบับ วัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้สูงอายุได้มีสิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการต่างๆที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พุทธพร โชว์สูงเนิน (2558) พบว่า การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการของท่าอากาศยานดอนเมืองมีการพัฒนาตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 3 ฉบับ คือ กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 กระทรวงมหาดไทย กฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคาร สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่นเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2555 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และกฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 กระทรวงคมนาคม เพื่อเอื้อต่อการดำรงชีวิตประจำวันเหมือนคนปกติทั่วไปในสถานที่สาธารณะ

จากรายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุที่ระบุในกฎกระทรวง พ.ศ. 2548 กฎกระทรวง พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวง พ.ศ. 2556 ทั้ง 27 รายการ และจากการสำรวจของผู้วิจัย พบว่าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งสิ้น 26 รายการ ไม่พบ 1 รายการ คือ อุปกรณ์นำพาผู้สูงอายุหรือรถเข็นผู้สูงอายุขึ้นและลงจากรถ อย่างไรก็ตาม ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการยังไม่สามารถใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกได้อย่างเหมาะสม ปัญหาเกิดจากสิ่งอำนวยความสะดวกไม่มีเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ แม้ว่าจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดไว้ให้บริการจะตรงตามมาตรฐานของกฎกระทรวงทั้ง 3 ฉบับ เช่น ลิฟต์ ห้องน้ำผู้สูงอายุ ที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุ และสถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์หรือจุดให้บริการข้อมูลในการเดินทางเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุ และพบว่าสิ่งอำนวยความสะดวกบางรายการเมื่อมองจากภายนอกมีสภาพชำรุด ทำให้ผู้สูงอายุไม่กล้าใช้ เพราะอาจเกิดอันตราย ได้แก่ สัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือในห้องน้ำผู้สูงอายุ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรติดตามและตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกเสมอ โดยเฉพาะสิ่งอำนวยความสะดวกที่อาจเกิดอันตรายกับผู้สูงอายุ สอดคล้องกับงานวิจัยของพุทธพร โชว์สูงเนิน (2558) พบว่า ท่าอากาศยานดอนเมืองมีการ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10

The 10th STOU National Research Conference

จัดเตรียมพื้นที่ให้คนพิการนั่งพักคอย คนทั่วไป และผู้สูงอายุ โดยสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทำอาภาศยานดอนเมืองควรปรับปรุง คือ ห้องน้ำคนพิการที่ต้องเพิ่มพื้นที่สำหรับชำระล้างในกรณีที่ผู้ป่วยเพิ่งผ่าตัดมาใช้บริการ ลิฟต์สำหรับคนพิการที่ต้องเพิ่มความกว้างของพื้นที่ และสัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือ และสอดคล้องกับงานวิจัยของไปรยา สุพรรณพโยชน์ (2561) ควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงสถานที่ให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุที่มีมาตรฐานและทำให้คนพิการและผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพได้มากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 2 รายการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ถูกออกแบบตามหลักการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล หรืออารยสถาปัตย์

ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิได้นำหลักการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล หรืออารยสถาปัตย์ มาใช้ในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุตามหลักการออกแบบเพื่อทุกคนในสังคม สอดคล้องกับหลักการพื้นฐาน 7 ประการของไตรรัตน์ จารุทัศน์ (2557) คือ ทุกคนสามารถใช้งานสิ่งอำนวยความสะดวกได้อย่างเท่าเทียมกันไม่มีการแบ่งแยกหรือเลือกปฏิบัติ มีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนการใช้งานได้ ใช้งานได้ง่าย สามารถสื่อความหมายที่เข้าใจได้โดยง่ายสำหรับการใช้งาน การออกแบบที่เพื่อการใช้งานที่ผิดพลาดมีระบบป้องกันอันตรายหากมีการใช้งานที่ผิดพลาด ใช้แรงน้อย และมีขนาดและพื้นที่ที่เหมาะสมกับการเข้าถึงและการทำงานได้ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าทำอาภาศยานสุวรรณภูมิได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้หลักการพื้นฐานการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล แต่ยังพบว่ามีการสิ่งอำนวยความสะดวกบางรายการที่ยังให้บริการไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ เนื่องจากมีผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จำเป็นต้องปรับปรุงและพัฒนาตลอดเพื่อให้สอดคล้องกับปริมาณของผู้สูงอายุ หรือผู้สูงอายุที่มาใช้บริการทำอาภาศยานสุวรรณภูมิเป็นครั้งแรกหรือใช้บริการทำอาภาศยานไม่สม่ำเสมอ อาจไม่เข้าใจในการใช้สิ่งอำนวยความสะดวก ดังนั้น จึงควรจัดให้มีบุคลากรประจำสิ่งอำนวยความสะดวกที่อาจเกิดอันตรายต่อผู้สูงอายุ ปัจจุบันพบว่า ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ จัดให้มีพนักงานตำแหน่ง Airport trolley ประจำบริเวณบันไดเลื่อน และทางลาดเลื่อน ทั้งทางขึ้นและทางลง เพื่ออำนวยความสะดวก สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐธิดา จุมปาและเพ็ญพักตร์ ไชยณรงค์ (2561) กล่าวว่า ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอย่างมาก แต่ยังขาดความรู้ในวิธีการใช้งานที่ถูกต้องและเหมาะสม ดังนั้น จึงควรกำหนดบุคลากรในการควบคุมดูแลเอาใจใส่การบริการให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงการใช้งานที่ถูกต้องจะเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับอุปสรรคและความต้องการในการรับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุของทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ

การอภิปรายผลเกี่ยวกับอุปสรรคและความต้องการในการรับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุของทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยแบ่งการอภิปรายเป็น 3 ส่วน คือ สภาพปัจจุบันในการรับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุของทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ ปัญหาการรับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุของทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ และความต้องการการรับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุของทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ

ส่วนที่ 1 สภาพปัจจุบันในการรับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุของทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ

จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการบริเวณอาคารผู้โดยสาร ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ พบว่าในรายการสิ่งอำนวยความสะดวกของทำอาภาศยานสุวรรณภูมิที่ผู้สูงอายุใช้บริการมากที่สุด อันดับแรก คือ ห้องน้ำ รองลงมา คือ ลิฟต์ ที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุ ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ทางลาดเลื่อน บันไดเลื่อน และที่จอดรถ ตามลำดับ ดังนั้น ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ จำเป็นต้องตรวจสอบและปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรองรับปริมาณการใช้บริการของผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของศศิประภา พันธนาเสวี (2561) ที่ระบุว่าผู้บริหารทำอาภาศยาน



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10

The 10th STOU National Research Conference

สุวรรณภูมิหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพบริการอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรักษาความเป็นรูปธรรมของท่าอากาศยานเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ทั้งเรื่องอาคารจอดรถ ป้ายบอกทางต่างๆ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่จะทำให้อัตราการบริการรับรู้ถึงการให้บริการที่ชัดเจนขึ้น รวมทั้งมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรองรับปริมาณผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น

ส่วนที่ 2 ปัญหาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการบริเวณอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่าปัญหาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยสรุปประเด็นปัญหาที่พบแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น คือ 1) ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 2) ปัญหาด้านกฎหมาย

ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า 5 อันดับแรกของผู้สูงอายุมักจะพบปัญหาจากการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก คือ 1) ห้องน้ำมีปริมาณไม่เพียงพอต่อปริมาณผู้สูงอายุ และไม่พบป้ายสัญลักษณ์ว่าเป็นห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการพื้นฐานการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดให้มีป้ายสัญลักษณ์กำกับกับป้ายสัญลักษณ์คนพิการในทุกทุกสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ลิฟต์ มีปริมาณไม่เพียงพอ ควรมีลิฟต์สำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ หรือมีป้ายบอกความอนุเคราะห์ที่เขียนกำกับว่า โปรดเอื้อเฟื้อแก่ผู้สูงอายุก่อน 3) ที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุ มีไม่เพียงพอกับปริมาณผู้สูงอายุ 4) ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ป้ายบางจุดมีแค่สัญลักษณ์รูปภาพ ไม่มีข้อความตัวอักษร ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการครั้งแรกอาจไม่เข้าใจความหมายของป้ายสัญลักษณ์นั้น และ 5) ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคารและทางเชื่อมระหว่างอาคาร โดยเฉพาะบริเวณชั้นที่ 1 จากลานจอดรถโซน 2 และ โซน 3 เพื่อเดินทางเข้ามายังบริเวณอาคารผู้โดยสาร ต้องเดินข้ามถนนและมีระยะทางไกล ทำให้เสี่ยงต่อการอุบัติเหตุได้ เนื่องจากบริเวณนั้นเป็นบริเวณที่จอดรถแท็กซี่

ปัญหาด้านกฎหมาย เนื่องจากกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิ่งอำนวยความสะดวกทั้ง 3 ฉบับ คือ กฎกระทรวง พ.ศ. 2548 กฎกระทรวง พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวง พ.ศ. 2556 นั้น มีเพียงกฎกระทรวง พ.ศ. 2548 หรือกฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 ออกโดยกระทรวงมหาดไทย โดยระบุว่าการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อใช้กับคนพิการและคนชรา แต่กฎกระทรวงอีก 2 ฉบับ ไม่ได้ระบุคำว่า คนชราหรือผู้สูงอายุ ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคต่อการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกและการเข้ารับบริการด้านต่างๆของผู้สูงอายุ แม้ว่าในทางปฏิบัติผู้สูงอายุสามารถใช้สิ่งอำนวยความสะดวกร่วมกับคนพิการได้ ดังนั้น หลักการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล หรืออารยสถาปัตย์ จึงควรถูกนำมาใช้เป็นแนวทางในการวางกรอบร่วมกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติพงศ์ เอี่ยมสะอาดและรัตพงษ์ สอนสุภาพ ที่ระบุว่าแนวทางการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นคือการนำหลักการอารยสถาปัตย์มาประยุกต์ใช้ เพื่อให้ทุกคนได้เข้าถึงการบริการอย่างเต็มเปี่ยม โดยไม่ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกตัวตัวเองแปลกแยกจากผู้อื่น

ส่วนที่ 3 ความต้องการการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้สูงอายุต้องการ 5 อันดับแรก คือ ลิฟต์ ห้องน้ำ ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์หรือจุดให้บริการข้อมูลในการเดินทางที่เป็นเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุ และที่จอดรถ แม้ว่าสิ่งอำนวยความสะดวกจะเป็นไปตามมาตรฐานของกฎหมายทั้ง 3 ฉบับ แต่เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิควรดำเนินการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุในอนาคต



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10

The 10th STOU National Research Conference

3. แนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผู้วิจัยสามารถสรุปแนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุตามวัตถุประสงค์งานวิจัยสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพื่อการวิจัยในเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิควรมีแนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎกระทรวงทั้ง 3 ฉบับ ควรจัดให้มีงบประมาณโดยเฉพาะในเรื่องการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงปริมาณของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการที่จะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิควรนำหลักการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล หรืออารยสถาปัตย์ นำมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในทุกรายการ เพื่อให้เป็นไปตามหลักการพื้นฐานการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล

2) ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิควรพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะที่มีความเหมาะสมกับการให้บริการผู้สูงอายุโดยเฉพาะ

3 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิควรหาแนวทางการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกร่วมกันกับสายการบินต่างๆ ให้เป็นไปตามรายละเอียดของกฎกระทรวงทั้ง 3 ฉบับ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1) ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิควรจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความทันสมัย และปรับปรุงแก้ไขสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความชำรุดเป็นประจำ เพื่อป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นกับผู้สูงอายุ และจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้พอกับปริมาณผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้น

2) ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิควรจัดหาบุคลากรประจำในบริเวณที่ผู้สูงอายุมักเกิดปัญหาจากการใช้งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริเวณที่ผู้สูงอายุมักใช้บริการเป็นจำนวนมาก เช่น บริเวณห้องน้ำ ลิฟต์ สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์หรือจุดให้บริการข้อมูลในการเดินทาง และที่จอดรถ

ข้อเสนอแนะ

ควรมีการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

เอกสารอ้างอิง

จิราวดี รัตนไพฑูรย์ชัย. (2557). ตลาดนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ : โอกาสใหม่ไทย เดิโตรับ AEC. สืบค้นวันที่ 1 กรกฎาคม 2563, จาก <http://www.itd.or.th/th>.

ฐิติพงศ์ เอี่ยมสะอาดและรัตพงษ์ สอนสุภาพ. (2560). อารยสถาปัตย์กับความรับผิดชอบต่อสังคมของรถไฟฟ้าบีทีเอส. *การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยรังสิต*, 1053-1057. บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด มหาชน. (2562). รายงานประจำปี 2562. สืบค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2562, จาก

<https://corporate.airportthai.co.th/wp-content/uploads/2019/12/AnnualReport2019th.pdf>.

ณัฐธิดา จุมปาและเพ็ญพักตร์ ไชยบุรีรักษ์. (2561). สิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและปลอดภัยสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตสร้างความเสมอภาคในสังคม : กรณีศึกษาชุมชนชาติพันธุ์บนพื้นที่สูงจังหวัดเชียงราย.

Veridian E- Journal, Silpakorn University, 11(3), 1508-1525.



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10
The 10th STOU National Research Conference

- ไตรรัตน์ จารุทัศน์. (2560). *คู่มือการออกแบบเพื่อทุกคน*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพบรียา สุพรรณพยัคฆ์. (2561). ความต้องการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุในที่พักอาศัยและอาคาร
กลางจังหวัดสระบุรี. *การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 9 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวน
สุนันทา*, 947-959.
- พุทธพร โข้วสูงเนิน. (2558). *การพัฒนารูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนพิการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง (วิทยานิพนธ์
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต)*. สถาบันการบดินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, กรุงเทพมหานคร.
- วสวัตดี สุตินุญญามณี. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสารสูงอายุชาวไทย
กรณีศึกษา ผู้โดยสารสูงอายุ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง. *การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ราชธานี
วิชาการ ครั้งที่ 2 การวิจัย 4.0 เพื่อการพัฒนาประเทศสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน*, 437-447.
- ศศิประภา พันธนาเสวี (2561). *คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทย
(วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร. (2558). *โครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการ
บริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ULRICH ZACHAU. (2559). สังคมสูงวัยใช้ชีวิตอย่างไรให้ยั่งยืน. สืบค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2563, จาก
<https://blogs.worldbank.org/th/eastasiapacific/aging-in-thailand-how-to-live-long-and-prosper>