

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้สูงอายุและคนพิการที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยว ภายใต้โครงการชุมชนต้นแบบอารยสถาปัตย์เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอเป็นหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
4. แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ
5. แนวคิดเกี่ยวกับคนพิการ
6. แนวคิดเกี่ยวกับอารยสถาปัตย์
7. โครงการชุมชนต้นแบบอารยสถาปัตย์เกาะเกร็ด
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
9. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

1) ทฤษฎีความคาดหวัง

วรูม (Vroom, 1964) นักจิตวิทยา กล่าวว่า การที่บุคคลจะกระทำ สิ่งใดสิ่งหนึ่งย่อมมีความคาดหวังว่าจะได้รับความสำเร็จเป็นผลตอบแทนจากการกระทำ จึงเสนอแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ว่าการที่บุคคลจะกระทำการใดๆ ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัย 4 ประการ ได้แก่

- (1) ผลตอบแทนที่เขาได้รับนั้นมีเหมาะสมกับบทบาทที่เขาเป็นอยู่เพียงใด
- (2) ความพอใจหรือไม่พอใจต่อผลที่เขาได้รับ
- (3) เมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่นแล้วเขาต้องเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์นั้นอย่างแน่นอน
- (4) เขาย่อมมีโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนตามความคาดหวัง

ความคาดหวังของบุคคลจึงเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้บุคคลนั้นพยายามที่จะทำในสิ่งที่จะทำให้ตนเองได้รับความสมหวังตามความคาดหวัง ดังนั้นจึงเปรียบเสมือนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง

روبบินและจูดจ์ (Robbins and Judge, 2013) กล่าวว่า บุคคลจะมีพฤติกรรมโดยถือเกณฑ์ความน่าจะเป็นในการรับรู้ ซึ่งจะทำให้เกิดการใช้ความพยายามเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ ตลอดจนขึ้นกับวิธีการซึ่งเขามองถึงคุณค่าที่เป็นผลลัพธ์นั้นเป็นทฤษฎีกระบวนการ ซึ่งเสนอแนะว่าก่อนที่บุคคลจะปฏิบัติ เขาจะพิจารณาว่าจะมีความสามารถและมีความพยายามที่จะให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการหรือไม่ โดยจะแสดงในรูปของความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามที่ใช้ในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ความคาดหวังผลการปฏิบัติงานจากความพยายาม (Effort-performance expectancy) เป็นส่วนประกอบส่วนหนึ่งที่หนึ่งของทฤษฎีความคาดหวังที่เกี่ยวข้องกับความน่าจะเป็นความคาดหวังผลการปฏิบัติงานจากความพยายามเป็นส่วนที่แสดงถึงความพยายามในด้านต่างๆ ที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหารสามารถกระตุ้นให้พนักงานเกิดความคาดหวังจากการใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานสูง โดยจัดการฝึกอบรม ให้การสนับสนุนพนักงาน ตลอดจนการกำหนดเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน (Performance-outcome expectancy) กล่าวคือ เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและระบบรางวัล พนักงานจะพิจารณาผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานนั้น ซึ่งเป็นความคาดหวังจากการใช้ความพยายามในการทำงาน เมื่อบุคคลรับรู้ว่าคุณความพยายามของเขาจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ เขาจะพยายามปฏิบัติงานไม่ให้พลาด เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่เขาต้องการ

ส่วนที่ 3 คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence of outcomes) หมายถึง คุณค่าของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่เป็นไปได้ของแต่ละบุคคลจากการปฏิบัติ หรือคุณค่าความพึงพอใจที่คาดว่าจะได้รับ (Anticipated satisfaction) แต่ถ้าองค์กรและสมาชิกขององค์กรจะต้องการผลลัพธ์ ผลลัพธ์อาจจะดึงดูดใจไม่เท่ากัน บางคนอาจจะมองว่าต้องการผลลัพธ์ที่มีลักษณะเฉพาะ แต่บางคนอาจไม่คิดเช่นนั้น ทำให้บุคคลต้องศึกษาคุณค่าหรือส่วนประกอบของผลลัพธ์ บุคคลจะมีการคาดหวังความพึงพอใจล่วงหน้าของแต่ละผลลัพธ์ซึ่งเรียกว่า คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ เมื่อผลลัพธ์เป็นที่น่าพึงพอใจ คุณค่าความพอใจจะเป็นบวกแต่เมื่อผลลัพธ์ไม่เป็นที่น่าพึงพอใจคุณค่าความพอใจจะเป็นลบ และเมื่อผลลัพธ์ที่มีทั้งลักษณะเป็นที่น่าพึงพอใจและไม่น่าพึงพอใจคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์จะเท่ากับศูนย์ ทฤษฎีความคาดหวังเสนอว่า บุคคลจะมีการกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการ ถ้า (1) เขามีความคิดว่าคุณความพยายามจะนำไปสู่การปฏิบัติงาน ถ้าไม่สามารถเกิดความพยายามด้วยตนเองได้อาจกระตุ้นโดยการฝึกอบรม การให้การสนับสนุน การกำหนดเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน เป็นต้น (2) เขาคิดว่าการทำงานจะนำไปสู่ผลลัพธ์ ได้แก่ รางวัล ค่าตอบแทน ซึ่งอาจจะเป็นรางวัลที่กำหนดขึ้นจากผลงาน หรือการให้ตามสถานการณ์ (3) เกิดคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Anticipated satisfaction หรือ valence) ถ้าต้องการให้คุณค่าความพอใจผลลัพธ์เป็นบวก จะต้องอาศัยการกำหนดความต้องการ และจัดรางวัลให้สอดคล้องกับความต้องการ

2) ความหมายของความคาดหวัง

พรทิพย์ เดชนิตร์ตัน (2544) ความคาดหวังเป็นกระบวนการความรู้สึกรู้สึกนึกคิดและการคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยสิ่งนั้นอาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมความรู้สึกรู้สึกนึกคิดหรือคาดการณ์นั้นอาจมีลักษณะเป็นการประเมินค่าโดยใช้มาตรฐานของตนเป็นเครื่องวัด ความคาดหวังอาจแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคล ภูมิหลัง ประสบการณ์ และความสนใจ ซึ่งความคาดหวังนั้นอาจนำไปสู่ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของบุคคล

ชิษณุกร พรภาณุวิษุ (2544) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่นที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนเองต้องการหรือความหวังเอาไว้

มัลลิกา เกื้อปัญญา (2542) ให้ความหมายของความคาดหวังว่า เป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้บุคคลนั้นพยายามที่จะทำในสิ่งที่จะทำให้ตนเองได้รับความสมหวังตามความคาดหวัง จึงเปรียบเสมือนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง

นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล (2540) ได้ให้ความหมายว่า ความมุ่งหวัง หรือคาดหวังของบุคคลที่มีต่อคนอื่นให้กระทำการใดสิ่งหนึ่งที่ตนปรารถนาให้เป็นไปในอนาคต

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือการคาดคะเนต่อสิ่งที่จะกระทำการใดสิ่งหนึ่ง โดยเป็นการคิดล่วงหน้าไว้ก่อน ซึ่งอาจจะเป็นไปตามที่คิดไว้หรือไม่ก็ได้ โดยความคาดหวังของแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความคิดและความต้องการที่ต่างกัน โดยความคาดหวังอาจก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในสิ่งที่จะกระทำในอนาคต ทำให้เกิดความน่าจะเป็นที่จะประสบความสำเร็จในสิ่งที่คาดคิดหรือคาดหวังไว้ได้

3) องค์ประกอบของความคาดหวัง ประกอบด้วย (รัตนา สุขะนินทร์, 2547)

1. บริการที่พึงประสงค์ (Desired Service) เป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวคาดหวังไว้ว่าจะได้รับหรือปรารถนาที่จะได้รับซึ่งระดับของความปรารถนานั้นขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคลและความเชื่อของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

2. บริการที่เพียงพอ (Adequate Service) เป็นระดับต่ำสุดของการบริการที่นักท่องเที่ยวจะยอมรับได้โดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจซึ่งความคาดหวังระดับนี้เกิดจากการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อทางเลือกของผู้ให้บริการอื่นๆ

3. บริการที่คาดการณ์ (Predicted Service) เป็นระดับการให้บริการนักท่องเที่ยวที่คาดว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการในขณะที่นักท่องเที่ยวพบปะกับผู้ให้บริการ การบริการที่คาดการณ์นี้มีผลกระทบโดยตรงต่อการกำหนดระดับบริการที่พึงประสงค์

4) ลักษณะความคาดหวังที่มีผลต่อการบริการหรือการท่องเที่ยว

พาราซูรามานและซีแธมล์ (Parasuraman and Zeithaml, 1990) ได้ศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพบริการพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังบริการมี 4 ปัจจัย คือ

1. ความคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าปากต่อปาก ข้อมูลที่ได้รับทราบเกี่ยวกับคุณภาพบริการจากเพื่อนหรือคนที่รู้จัก ซึ่งเคยได้ไปใช้บริการในสถานบริการแห่งนั้นมาแล้ว จะทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังว่าจะได้รับสิ่งดี ๆ ที่ทราบตามมา

2. ความคาดหวังที่เกิดจากความต้องการส่วนตัวของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับภูมิลำเนาของบุคคลนั้น

3. ความคาดหวังที่เกิดจากประสบการณ์ในอดีต

4. ความคาดหวังที่เกิดจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ

โดยอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวัง คือ การสรุปตัดสินใจภายใต้อิทธิพลต่างๆไป ของการโฆษณา คือ ราคา ปัจจัยนี้มีบทบาทในการก่อให้เกิดความคาดหวัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังในบริการอยู่แล้ว ในทั้ง 4 ประการนี้ จะเป็นตัวกำหนดคุณภาพที่ผู้ให้บริการคาดหวัง

2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1) ทฤษฎีความพึงพอใจ (Satisfaction theory)

ความพึงพอใจเกิดจากสิ่งจูงใจซึ่งจะมีอิทธิพลในการชักจูงให้บุคคลแสดง พฤติกรรมต่างๆ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ดังนั้นการจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้า เพื่อให้แสดงพฤติกรรม (Behavior) ในทิศทางที่ต้องการซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ (Results) เช่น การได้รับรางวัล ถ้าผลลัพธ์นั้นสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfaction)

ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลใดมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตได้จากการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยอ้อมด้วยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นและการแสดงความคิดเห็นต้องตรงกับความรู้สึกจริง จึงจะสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ (อุดมศักดิ์ แนวจิต, 2544)

2) ความหมายของความพึงพอใจ

ไพศาล ชุ่มวงศ์ (2550) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความประทับใจ หรือการที่มีเจตคติที่ดีต่อการกระทำของบุคคลหรือการทำงานนั้นๆ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความรู้ภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งนั้นๆ อย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

โวลแมน (Wolman, 1973) อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายความต้องการหรือแรงจูงใจ

กู๊ด (Good, 1973) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพคุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

วรูม (Vroom, 1964) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายใกล้เคียงกันจนสามารถใช้แทนกันได้ โดยได้ให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า เกิดจากผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

สรุปได้ว่าความพึงพอใจ เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยไม่สามารถมองเห็นรูปธรรมได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจยังเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งใดสิ่งหนึ่งสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ โดยความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

3) ความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารและการวัดความพึงพอใจ

อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود (2554) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจต่อการบริการว่า เป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ซึ่งมีความเกี่ยวเนื่องกับบุคคลหลายฝ่าย คือ

1. ผู้ให้บริการ คือ ผู้ที่ก่อให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการ

2. ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ โดยมีความมุ่งหวัง ต้องการที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว และคุณภาพการบริการที่ดี

กิตติพงษ์ จีรวังศ์ (2554) ได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจของลูกค้า เป็นแนวทางที่นำมาใช้ในการวัดสมรรถนะของระบบบริหารคุณภาพ โดยองค์กรจะต้องเฝ้าติดตามข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การยอมรับของลูกค้าถึงความสามารถขององค์กรในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าโดยจะต้องกำหนดวิธีการในการรวบรวมและใช้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพด้วย

วิทวัส รุ่งเรืองผล (2552) ได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจของลูกค้าว่า การวัดความพึงพอใจของลูกค้าจะต้องดำเนินการอย่างมีหลักการ ดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนว่าต้องการประเมินไปเพื่อใช้ประโยชน์ในด้านใด และใช้เพื่ออะไร
2. กำหนดปัจจัยที่จะใช้วัดความพึงพอใจ โดยตัวชี้วัดที่ใช้ว่าตัวใดเป็นปัจจัยที่ต้องการวัดจะต้องไม่ซ้ำซ้อน มีการประเมินความสำคัญของปัจจัยแต่ละตัว เพื่อนำมาถ่วงน้ำหนักในการวัดความพึงพอใจรวม
3. กำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการวัด โดยส่วนใหญ่นิยมใช้ likert scale ด้วยการให้คะแนนความพึงพอใจแต่ละปัจจัยตามคะแนนที่กำหนด
4. กำหนดวิธีการวัดความพึงพอใจ ซึ่งจะต้องทำการกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) กล่าวถึง ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ว่าเป็นความรู้สึกของลูกค้าว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์/บริการกับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์/บริการต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าก็จะไม่พึงพอใจ ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์/บริการเท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์/บริการสูงกว่าความคาดหวังมาก ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก สรุปจากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก คุณค่า ที่ผู้บริโภคได้รับจากความคาดหวังที่จะใช้ผลิตภัณฑ์/บริการ ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์/บริการนั้น นักการตลาดและฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Added value) ทั้งคุณค่าเพิ่มที่เกิดจากการผลิต (Manufacturing) และจากการตลาด (Marketing) ตลอดจนยึดหลักการสร้างคุณภาพโดยรวม (Total Quality) คุณค่าที่เกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive differentiation) ซึ่งคุณค่าที่มอบให้กับลูกค้าจะต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้า (Cost) หรือราคาสินค้า/บริการ (Price)

ความแตกต่างทางการแข่งขันของผลิตภัณฑ์/บริการ (Product/ Service competitive differentiation) เป็นการออกแบบลักษณะต่างๆ ของผลิตภัณฑ์/บริการ หรือบริษัทให้แตกต่างจากคู่แข่ง ซึ่งความแตกต่างนั้น จะต้องมีคุณค่าในสายตาของลูกค้า และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ ความแตกต่างทางการแข่งขันประกอบด้วย (1) ความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ (Product differentiation) (2) ความแตกต่างด้านบริการ (Services differentiation) (3) ความแตกต่างด้านบุคลากร(Personal differentiation)

และ (4) ความแตกต่างด้านภาพลักษณ์ (Image differentiation) ซึ่งความแตกต่างเหล่านี้เป็นตัวกำหนดคุณค่าเพิ่มสำหรับลูกค้า (Customer added value)

คุณค่าผลิตภัณฑ์รวมในสายตาของลูกค้า (Total customer value) เป็นการรับรู้ในรูปของตัวเงินทางด้านเศรษฐกิจ หน้าที่และผลประโยชน์ทางด้านจิตวิทยาที่ลูกค้าคาดหวังที่จะได้รับจากตลาด หรือเป็นผลรวมของผลประโยชน์หรืออรรถประโยชน์ (Utility) จากผลิตภัณฑ์หรือบริการใดบริการหนึ่ง คุณค่าผลิตภัณฑ์พิจารณาจากความแตกต่างทางการแข่งขันของผลิตภัณฑ์ซึ่งประกอบด้วย ความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ ความแตกต่างด้านบริการ ความแตกต่างด้านบุคลากร และความแตกต่างด้านภาพลักษณ์ ความแตกต่างทั้งสี่ด้านนี้ก่อให้เกิดคุณค่าผลิตภัณฑ์ 4 ด้านเช่นกัน คือ คุณค่าด้านผลิตภัณฑ์ (Product value) คุณค่าด้านบริการ (Service value) คุณค่าด้านบุคลากร (Personnel value) และคุณค่าด้านภาพลักษณ์ (Image value) คุณค่าทั้ง 4 ประการรวมเรียกว่า คุณค่าผลิตภัณฑ์รวมในสายตาของลูกค้า

การวัดความพึงพอใจมีหลายวิธี ดังนี้ (ภนิดา ชัยปัญญา, 2542)

(1) การใช้แบบสอบถามซึ่งผู้ออกแบบสอบถามต้องทราบความคิดเห็น โดยสามารถทำให้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกตอบ

(2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยตรง ต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

(3) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ ด้วยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกโดยการพูด กริยา และท่าทาง ซึ่งวิธีนี้ต้องอาศัยการสังเกตอย่างจริงจังและมีระเบียบแบบแผน

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2538) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจไว้ว่า การวัด ความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ เป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความสนใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการ ผู้บริการขององค์กรต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผล และได้ผลอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารจัดการ การวัดความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงาน มีเกณฑ์ในการวัดที่ลูกค้า มักอ้างอิงถึงดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์ บุคลากร และวัสดุการติดต่อสื่อสาร

2. ความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามสัญญาที่ให้ไว้ และมีความน่าเชื่อถือ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และพร้อมที่จะให้บริการในทันที

4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน

5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติ มีน้ำใจ และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ

6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าเชื่อถือ ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจของผู้ให้บริการ

7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน ชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่างๆ รวมทั้งการรักษา ความลับของผู้รับบริการ

8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการได้ง่าย ได้รับความสะดวกในการติดต่อ

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลด้านต่างๆ แก่ผู้รับบริการ ใช้การสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจและรับฟังเรื่องราวที่ผู้รับบริการร้องทุกข์

10. การเข้าใจและรู้สึกผู้รับบริการ (Customer understanding) หมายถึง การทำความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตน

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ เป็นการแสดงความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการเมื่อผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจจะก่อให้เกิดการกลับมาใช้ซ้ำ ซึ่งการวัดความพึงพอใจสามารถวัดได้หลายวิธี อาทิ การใช้แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และการสังเกต โดยกระบวนการในการวัดจะต้องใช้วิธีวิจัยเพื่อให้ได้ผลในการวัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

1) แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยว

Adhikary M. (1995) ได้กล่าวถึงรูปแบบการจัดการไว้ใน Management of Ecotourism ดังนี้

1. Strategy หมายถึง กลยุทธ์ที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความผสมกลมกลืนกันระหว่างวัตถุประสงค์ การจัดลำดับความสำคัญ การควบคุมและขอบเขตของกิจกรรมต่างๆ ของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ โดยการเลือกกลยุทธ์ที่เหมาะสมที่สุด ซึ่งต้องประกอบไปด้วยกลยุทธ์ในการวางแผน การดำเนินงานที่สามารถปฏิบัติได้ และต้องเป็นไปตามนโยบายของการท่องเที่ยวแห่งชาติด้วย เช่น บริษัทที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวจะต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อที่จะสามารถหากลยุทธ์ที่เหมาะสมที่นำไปสู่เป้าหมายนั้น

2. Structure หมายถึง โครงสร้างในองค์กร ซึ่งควรจะเกี่ยวข้องกับการจัดลำดับขั้นและการแบ่งหน้าที่ให้เหมาะสม เพราะโครงสร้างที่ดีจะต้องเป็นกุญแจที่สำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จใน การจัดการท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม โครงสร้างองค์กรยังขึ้นอยู่กับรูปแบบของ RASI ด้วย ซึ่งหมายถึง ความรับผิดชอบ (Responsibility) อำนาจหน้าที่ (Authority) การสนับสนุน (Support) และข่าวสารข้อมูล (Information)

3. System หมายถึง ระบบในการจัดการท่องเที่ยว ซึ่งมีความหมายที่ครอบคลุมไปถึงระบบการจัดการข้อมูล ระบบการดำเนินงาน การปฏิบัติการ การเงิน การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การตลาดและระบบอื่นๆ ด้วย โดยทุกระบบต้องมีการประสานความร่วมมือกัน และมีความสัมพันธ์กันในทุกขั้นตอน

4. Staff บุคลากรนับเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การดำเนินการต่างๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยเฉพาะบุคคลที่ทำหน้าที่บริการนักท่องเที่ยวจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ โดยคัดสรรบุคคลที่มีความละเอียด

รอบคอบ มีความผูกพันกับงาน มีความรับผิดชอบ ให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ด้วยความเต็มใจ มีความจริงใจซื่อสัตย์ ทำงานดีประสบผลสำเร็จและสามารถทำให้นักท่องเที่ยวพึงพอใจเป็นสำคัญ

5. Skill ในการทำงานทุกอย่างจะต้องอาศัยความชำนาญ งานจึงจะดีและมีประสิทธิภาพ โดยขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 อย่าง คือ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติต่องาน ความรู้ในงานเป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการที่จะทำให้การทำงานต่าง ๆ มีประสิทธิภาพ ความรู้ไม่ได้หมายถึงเพียงแต่รู้ว่าจะทำอะไร แต่ต้องรู้ทุกอย่างว่าคืออะไร ที่ไหน อย่างไร และทำไม รวมทั้งเข้าใจและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ ซึ่งความรู้ที่นั่นอาจเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งได้มาจากประสบการณ์ในการทำงานก็ได้ ดังนั้นผู้ที่ทำงานด้านการท่องเที่ยวควรจะมีทั้งความรู้และทักษะในงานที่เกี่ยวข้อง เฉพาะสาขาด้วย เพราะธุรกิจด้านการท่องเที่ยวต้องการผู้ที่มีความรู้และทักษะเฉพาะทางเป็นพิเศษ

6. Style หมายถึง การรวมตัวกันระหว่าง Staff และSkill แต่ละคนจะมีรูปแบบในการดำเนินงานที่ต่างกันโดยปกติแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ

6.1 Top down style หมายถึง การสั่งการจากส่วนบนลงสู่ส่วนล่าง หรือจากผู้บังคับบัญชา รูปแบบนี้นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่พอใจเพราะไม่ชอบถูกสั่งให้ทำตามแต่มักจะชอบ มีคฤศก์ที่มีส่วนร่วมพูดคุยให้คำแนะนำมากกว่า

6.2 Democratic Style หรือ Bottom – up ซึ่งตรงข้ามกับรูปแบบแรก รูปแบบนี้จะเป็นการร่วมกันในการวางแผนการจัดการได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายจึงมักประสบผลสำเร็จในการจัดการ

7. Share หมายถึง การแบ่งปันเวลาการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความคิดเห็นความรู้ซึ่งนำไปสู่การจัดการท่องเที่ยวได้ดีที่สุด นักท่องเที่ยวแต่ละประเทศมีความแตกต่างกันในหลายๆ ด้านการแลกเปลี่ยนประสบการณ์จะทำให้ได้รับความรู้และประสบการณ์มากมายที่เป็นประโยชน์นับว่าเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น โดยเฉพาะผู้ที่เริ่มจะทำธุรกิจทางการท่องเที่ยวได้นำข้อมูลต่างๆ มาวางแผนเพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

ทฤษฎี 6 As เป็นกรอบแนวคิดเพื่อใช้ในการจัดการการท่องเที่ยวโดยบูฮาลิส (Buhalis, 2000) กล่าวไว้ว่าสิ่งที่ต้องคำนึงถึงอีกสิ่งหนึ่งในการพัฒนาการท่องเที่ยว คือ ความต้องการของนักท่องเที่ยว ซึ่งมีความสำคัญในการนำมาวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวให้เกิดความสมบูรณ์มากที่สุด และกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยว 6As ประกอบด้วย สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว (Attractions) ความสามารถในการเข้าถึง (Accessibility) สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) โปรแกรมการท่องเที่ยว (Available package) กิจกรรมการท่องเที่ยว (Activities) และการบริการเสริม (Ancillary Service) อันมีรายละเอียดดังนี้

สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว (Attractions) ถือเป็นองค์ประกอบหลักในสถานที่ท่องเที่ยวเพราะแหล่งท่องเที่ยวต้องมีสิ่งดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวอย่างใดอย่างหนึ่งให้นักท่องเที่ยวเดินทางเยี่ยมชม ซึ่งสิ่งดึงดูดใจย่อมแตกต่างกันไปตามประเภทของทรัพยากรทางการท่องเที่ยว นอกจากนั้นภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวรวมไปถึงค่าเข้าชมแหล่งท่องเที่ยวก็มีส่วนในการดึงดูดใจของนักท่องเที่ยวเข้าไปเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวด้วย

ความสามารถในการเข้าถึง (Accessibility) เป็นองค์ประกอบที่นักท่องเที่ยวใช้เป็นปัจจัยในการตัดสินใจเดินทางไปเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ เส้นทางหรือเครือข่ายคมนาคมขนส่งที่สามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวถือเป็นการพัฒนาการท่องเที่ยวที่จำเป็น ตลอดจนสามารถเชื่อมโยงกันระหว่างแหล่งท่องเที่ยวหนึ่งกับแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่บริเวณใกล้เคียง รวมไปถึงที่จอดรถ สถานีรถไฟ ท่าเรือหรืออากาศยาน เพื่อให้ธุรกิจขนส่งสามารถนำนักท่องเที่ยวเข้าถึงยังแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างสะดวกและปลอดภัย หากมีความสะดวกในการเดินทางเที่ยวชมก็จะช่วยเสริมอรรถรสในการท่องเที่ยวได้มาก

สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) เป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่ต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการนักท่องเที่ยวที่เข้ามายังแหล่งท่องเที่ยวขึ้นให้ได้รับความสะดวกสบายและความประทับใจเกิดความรู้สึกปลอดภัยทำให้นักท่องเที่ยวอยากใช้เวลาในการท่องเที่ยวมากขึ้น เช่น ที่พัก ร้านอาหาร ภัตตาคาร โทรศัพท์ แผนที่ ร้านขายของ เป็นต้น

โปรแกรมการท่องเที่ยว (Available package) เป็นการจัดโปรแกรมท่องเที่ยวสำเร็จรูปสำหรับนักท่องเที่ยวเพื่ออำนวยความสะดวกสบาย ซึ่งอาจเป็นการเตรียมการ โดยเจ้าของโรงแรม รีสอร์ท หรือหน่วยงานภาครัฐ ที่อาจจัดเป็นโปรโมชั่นในการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่เพิ่มความน่าสนใจของนักท่องเที่ยว

กิจกรรมการท่องเที่ยว (Activities) คือ กิจกรรมท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวสามารถกระทำได้ในระหว่างเดินทางท่องเที่ยว โดยมีอยู่หลายรูปแบบ นักท่องเที่ยวสามารถเลือกกิจกรรมตามความถนัดและสนใจ อาทิเช่น กิจกรรมทางอากาศ ทางน้ำ และบนบก กิจกรรมผจญภัยเป็นอีกกิจกรรมที่ได้รับความนิยมในกลุ่มนักท่องเที่ยว ผู้รักความท้าทาย ต้องการความแปลกใหม่ และทดสอบกำลังของตนเอง ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้จำเป็นต้องมีผู้มีความรู้ในกิจกรรมนั้นๆ คอยแนะนำและดูแลในเบื้องต้น เช่น การปีนหน้าผา การโรยตัว การกระโดดร่ม ยิงปืนบีบีกัน การดำน้ำลึก และการล่องแก่ง เป็นต้น แต่ถ้านักท่องเที่ยวที่รักสุขภาพ กิจกรรมที่นิยม คือ การทำสปา ชัดผิว นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ส่องสัตว์ ดูนก เดินป่า ท่องเที่ยวประเพณี วัฒนธรรม ล่องแพ และอื่นๆอีกมากมาย เป็นต้น

การบริการเสริม (Ancillary Service) เป็นบริการที่นอกเหนือจากบริการขั้นพื้นฐานสำหรับนักท่องเที่ยว เช่น ธนาคาร ไปรษณีย์ โรงพยาบาล ร้านอินเทอร์เน็ต เป็นต้น โดยปกติการบริการนี้ภาครัฐจะเป็นผู้จัดหาและพัฒนาเพื่อบริการแก่ประชาชนของตนเอง ซึ่งถือได้ว่าเป็นผลพลอยได้ในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

ทฤษฎี 6 As ของบูยาลิส เมื่อนำมาวิเคราะห์นักท่องเที่ยวในการเดินทางท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวก็จะทำให้ทราบถึงความต้องการด้านต่างๆ ที่จะสามารถนำมาจัดการและพัฒนาการทางการท่องเที่ยวได้

2) ทฤษฎีเกี่ยวกับองค์ประกอบการท่องเที่ยว

ดิกค์แมน (Dickman, 1996) กล่าวว่าสิ่งที่ดึงดูดใจ จัดเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นสิ่งที่จูงใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยว ณ สถานที่นั้น ซึ่งสามารถแบ่งแยกเป็นสถานที่สำคัญทางศาสนา หาดทราย ชายหาด ภูเขา อุทยานแห่งชาติ เทศกาลต่างๆหรือสถานที่ ที่มีความสวยงามเป็นเอกลักษณ์และเป็นทีโด่งดัง และโดยทั่วไปสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงมักจะมีสิ่งดึงดูดใจมากกว่าหนึ่งอย่าง อาทิ อุทยานประวัติศาสตร์ ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณค่า เช่น สถาปัตยกรรมที่น่าสนใจ ความเป็นมาประวัติศาสตร์ ฯลฯ

1. สิ่งดึงดูดใจ (Attraction) เช่น

- สิ่งดึงดูดใจเชิงธรรมชาติ (Natural attractions)
- สิ่งดึงดูดใจที่มนุษย์สร้างขึ้น (Built attractions) รวมถึงกิจกรรมที่มนุษย์จัดขึ้น ซึ่งเป็นสาเหตุให้นักท่องเที่ยวเดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยว เช่น สวนสนุก และกิจกรรมการประชุม (Meeting, Incentive, Exhibition, Convention (MICE))
- สิ่งดึงดูดใจเชิงศิลปวัฒนธรรม (Cultural attractions)
- สิ่งดึงดูดใจเชิงชุมชนสัมพันธ์ (Social attractions)

2. กิจกรรม (Activities)

สถานที่ท่องเที่ยวควรจัดให้มีกิจกรรมต่างๆ (Activities) ที่นักท่องเที่ยวสามารถทำในช่วงเวลาที่พำนักและท่องเที่ยว ณ สถานที่นั้น เพื่อเพิ่มความน่าสนใจของการท่องเที่ยวและช่วงเวลาพักผ่อนของนักท่องเที่ยว กิจกรรมต่างๆ ควรมีความหลากหลายและตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวด้วย อาทิ กิจกรรมที่เกี่ยวกับการจับจ่ายใช้สอย กิจกรรมทางทะเล เช่น ดำน้ำ ว่ายน้ำ เป็นต้น (Dickman, 1996)

กิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว เช่น

- กิจกรรมเดินป่า
- กิจกรรมดูนก
- กิจกรรมส่องสัตว์
- กิจกรรมแสง สี เสียง ในสถานที่ท่องเที่ยวนั้น ๆ เป็นต้น

3. การเข้าถึง (Access)

สภาพการเข้าถึง (เส้นทางคมนาคม) หมายถึง สภาพการคมนาคมไปสู่แหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ มีความสะดวกสบาย เหมาะต่อการเดินทางท่องเที่ยวมากน้อยเพียงใดโดยพิจารณาจากระยะทาง จากจุดศูนย์กลางการท่องเที่ยวมาสู่แหล่งท่องเที่ยว เช่น ระยะทางจากตัวเมือง ซึ่งจะเป็นศูนย์กลาง การท่องเที่ยวของพื้นที่นั้น เป็นต้น พิจารณาจากลักษณะการเดินทางว่าเป็นอย่างไร เช่น โดยรถยนต์ เรือ หรือการเดินทางเท้า สภาพของเส้นทางเอื้ออำนวยต่อการเดินทางมากน้อยเพียงใด มีสภาพเป็นถนนคอนกรีต ลาดยาง ลูกวัง หรือถนนดิน ถ้าเป็นแม่น้ำลำคลอง ต้องใช้เรือหรือแพ มีสิ่งกีดขวางหรือไม่ และถ้าเป็นทางเท้า สภาพทางเดินดีหรือไม่ ระยะทางเดินเหมาะกับนักท่องเที่ยวเพียงใด การจัดหาพาหนะสะดวกหรือยาก และค่าว่าจ้างแพงหรือถูก เป็นต้น

ดังนั้น ตัวแปรที่ใช้ในการประเมินสภาพการเข้าถึง อาจพิจารณาได้จาก ความสะดวก อุปสรรคหรือสิ่งกีดขวาง การเดินทาง ลักษณะการเดินทาง และสภาพถนน

การคมนาคมขนส่งและความสะดวกในการเดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยว (Access) เช่น

- เทียบบิน
- การตรวจคนเข้าเมือง
- รถโดยสารสาธารณะ
- สภาพถนนหนทาง

นอกจากนี้การเข้าถึงในแหล่งท่องเที่ยวยังหมายถึงสิ่งที่สามารถทำให้นักท่องเที่ยวรู้จักและทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวนั้นได้ง่ายขึ้น เช่น การลงเว็บไซต์ เป็นต้น

4. สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities)

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งบริการขั้นพื้นฐานต่างๆ ที่จำเป็นต่อการท่องเที่ยว และระบบสาธารณูปการ ซึ่งมีอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ ที่นักท่องเที่ยวสามารถจะใช้ได้ อย่างสะดวกสบายมากน้อยเพียงใด เช่น ที่พักแรม ร้านอาหารและเครื่องดื่ม สถานเริงรมย์ สถานบริการอื่นๆ ระบบไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ สถานรักษาพยาบาล สถานีตำรวจ หรือระบบรักษาความปลอดภัย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะพิจารณาทั้งปริมาณและคุณภาพควบคู่กันไปและถ้าหากในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวนั้นไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบถ้วน ก็จะพิจารณาถึง ความสะดวกและความใกล้เคียงที่จะไปอาศัยใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกจากแหล่งชุมชนข้างเคียงได้ยากง่ายเพียงใด ดังนั้น ตัวแปรที่ใช้ในการประเมินสิ่งอำนวยความสะดวก อาจพิจารณาได้จาก ระบบสาธารณูปโภค/สาธารณูปการ การให้บริการบ้านพัก สถานบริการต่าง ๆ ระบบ สื่อความหมาย และระบบการจัดการ

สิ่งอำนวยความสะดวก ณ แหล่งท่องเที่ยว (Destination amenities) เช่น

- ร้านอาหาร
- ร้านค้าต่างๆ เช่น ร้านขายของ บริษัทบริการการท่องเที่ยว ร้านของที่ระลึก
- การบริการอื่นๆ อาทิ ร้านตัดผม การบริการให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว ร้านเช่ารถ
- ระบบสาธารณูปโภค
- ตู้เอทีเอ็ม
- สถานีตำรวจ โรงพยาบาล ฯลฯ

5. ที่พัก (Accommodation)

สถานที่ท่องเที่ยวควรมีจำนวนที่พักที่เพียงพอ พร้อมทั้งมีความหลากหลายด้านราคาและการบริการ และมีความเหมาะสมต่อสถานที่ และที่พักควรอยู่ไม่ไกลจากแหล่งท่องเที่ยวมากนัก ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยวได้ง่ายและมีความปลอดภัยที่พักในแหล่งท่องเที่ยว (Accommodation) เช่น โรงแรม รีสอร์ท บังกะโล เกสต์เฮาส์ อพาร์ทเมนท์ ฯลฯ

พยอม ธรรมบุตร (2549) ได้แบ่งองค์ประกอบของการท่องเที่ยวเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) ได้แก่ การมีระบบโครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสม เช่น ระบบคมนาคม สนามบิน ตลอดจนบริการด้านอุตสาหกรรมขนส่ง เช่น การขนส่งทางอากาศ ทางบก และทางน้ำ ซึ่งจะเอื้ออำนวยให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปถึงจุดหมายปลายทาง (Destination) หรือแหล่งท่องเที่ยว (Attraction)

2. การมีที่พักแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว (Accommodation) ที่ต้องการค้างคืนได้แก่ ที่พักประเภทต่างๆ เช่น โรงแรม รีสอร์ท เกสต์เฮาส์ โฮมสเตย์ ที่พักประเภทต่างๆ จะมีสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับต่างๆกัน ซึ่งจะทำให้มีราคาและบริการในระดับต่างๆกัน ได้แก่ ภัตตาคาร สระว่ายน้ำ ฟิตเนสเซ็นเตอร์ ชวน่า ศูนย์กลางธุรกิจและสิ่งอำนวยความสะดวก

3. แหล่งท่องเที่ยว (Attraction) นับเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญสูงสุดของการเดินทาง เพราะเป็นจุดดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวอาจเป็นแหล่งธรรมชาติที่มีความโดดเด่น เช่น แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ เช่น ปราสาทพนมรุ้ง แสดงถึงความรุ่งเรืองของอาณาจักรขอม การท่องเที่ยวชนบทเพื่อสัมผัสวิถีชีวิตชาวบ้าน เรียนรู้ถึงภูมิปัญญาท้องถิ่น ตลอดจนโบราณสถานยุคเก่าแก่ก่อนประวัติศาสตร์ เช่น วัฒนธรรม บ้านเชียง เป็นต้น

4. กิจกรรมการท่องเที่ยว (Activities) และกิจกรรมนันทนาการ (Tourist activities และ Recreational activities) นับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในยุคปัจจุบันเพราะการท่องเที่ยวมิได้หมายถึง เพียงแค่การเดินทางไปชมโบราณสถาน อนุสาวรีย์ ความงดงามของธรรมชาติเท่านั้น แต่เป็นการที่นักท่องเที่ยวได้มีโอกาสทำกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ การเดินป่า การล่องแก่งในแม่น้ำ การปีนหน้าผา การดำน้ำ การตกปลาหมึกในทะเลลึก ตลอดจนการร่วมกิจกรรมกับชุมชนเจ้าบ้าน เช่น การดำนา การเกี่ยวข้าว การร่วมพิธีบายศรีสู่ขวัญ เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมทั้งหมดจะเป็นประสบการณ์ที่อยู่ในความทรงจำของนักท่องเที่ยวและกิจกรรมดังกล่าวมักก่อให้เกิดการกระจายรายได้

5. บริการเบ็ดเตล็ดทั้งหมดที่มีให้นักท่องเที่ยว (Ancillary) อาทิเช่น บริการด้านร้านอาหาร โรงพยาบาล ประชณี สถานีบริการน้ำมัน ร้านค้า ร้านขายของที่ระลึก ห้องสุขา เป็นต้น

3) แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยว

แหล่งท่องเที่ยวเป็นจุดที่น่าสนใจของนักท่องเที่ยว ซึ่งต้องประกอบด้วยองค์ประกอบหลายๆ อย่างผสมผสานกัน

Mill & Morrison (1992) กล่าวโดยสรุปว่า แหล่งท่องเที่ยวต้องประกอบด้วยสิ่งดึงดูดใจ (Attractions) ในด้านความสวยงาม ความน่าประทับใจ สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) ในเรื่องที่พัก ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก หรือบริการอื่นๆ ปัจจัยพื้นฐาน (Infrastructure) ในเรื่องระบบการสื่อสาร และสาธารณูปโภค การขนส่ง (Transportation)

McIntosh & Goeldner (1986) ได้ให้ความเห็นตรงกันว่า แหล่งท่องเที่ยวต้องประกอบด้วยทรัพยากรท่องเที่ยวธรรมชาติ ปัจจัยพื้นฐาน ระบบการขนส่ง สิ่งอำนวยความสะดวก การต้อนรับอย่างมิตรไมตรี และทรัพยากรท่องเที่ยวด้านวัฒนธรรม

Burkart & Medlik (1981) กล่าวโดยสรุปว่า แหล่งท่องเที่ยวต้องประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ สิ่งดึงดูดใจ (Attraction) การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ (Amenity)

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2542) กล่าวโดยสรุปว่า การที่จะให้มีนักท่องเที่ยวเข้าไปเยี่ยมชมทรัพยากรใด ๆ ก็ตาม ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ทรัพยากรการท่องเที่ยวจะต้องมีสิ่งดึงดูดใจ เช่น ความสวยงามของธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม โบราณสถานที่ สถานที่ทางประวัติศาสตร์ เป็นต้น
2. ทรัพยากรท่องเที่ยวต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีบริการอำนวยความสะดวก น้ำประปา ไฟฟ้า การสื่อสาร การขนส่ง ที่พักแรม อาหาร นันทนาการ จำหน่ายสินค้าที่ระลึก เป็นต้น
3. ทรัพยากรท่องเที่ยวต้องมีเส้นทางคมนาคมเข้าถึง เป็นปัจจัยสำคัญของทรัพยากร ท่องเที่ยวที่ต้องมีเส้นทางหรือโครงข่ายคมนาคมที่สามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวนั้นตลอดจน สามารถเชื่อมโยงกัน ระหว่างแหล่งท่องเที่ยวกับบริเวณใกล้เคียง

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการนำแนวคิดองค์ประกอบการท่องเที่ยว (5A) คือ สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว ความสามารถในการเข้าถึง สิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรมการท่องเที่ยว และการบริการเสริม มาใช้ในการศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้สูงอายุและคนพิการที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยว ภายใต้โครงการชุมชนต้นแบบอารยสถาปัตย์เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

4. แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

1) ความหมายของผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุ เป็นการเปลี่ยนแปลงของบุคคลที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติของสิ่งมีชีวิต ซึ่งมีผู้นิยามความหมายของผู้สูงอายุไว้ดังนี้

องค์การสหประชาชาติ ได้ให้นิยามว่า "ผู้สูงอายุ" คือ ประชากรทั้งเพศชาย และเพศหญิงซึ่งมีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป (60+) โดยเป็นการนิยามนับตั้งแต่อายุเกิด ส่วนองค์การอนามัยโลกยังไม่มีการให้นิยามผู้สูงอายุ โดยมีเหตุผลว่าประเทศต่างๆ ทั่วโลกมีการนิยามผู้สูงอายุต่างกัน ทั้งนิยามตามอายุเกิด ตามสังคม (Social) วัฒนธรรม (Culture) และสภาพร่างกาย (Functional markers) เช่น ในประเทศที่เจริญแล้วมักจัดผู้สูงอายุนับจากอายุ 65 ปีขึ้นไป หรือบางประเทศอาจนิยามผู้สูงอายุตามอายุกำหนดให้เกษียณงาน (อายุ 50 หรือ 60 หรือ 65 ปี) หรือนิยามตามสภาพของร่างกาย โดยผู้หญิงสูงอายุอยู่ในช่วง 45 - 55 ปี ส่วนชายสูงอายุอยู่ในช่วง 55 - 75 ปี

สำหรับประเทศไทย "ผู้สูงอายุ" ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 หมายความว่าบุคคลซึ่งมีอายุเกินกว่าหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีสัญชาติไทย

บรรลุ ศิริพานิช (2542) ได้ให้คำจำกัดความของคำที่ใช้เรียกผู้สูงอายุ แบ่งตามการเรียกได้ดังนี้

- 1) เรียกตามกายภาพ “คนแก่ คนชรา คนเฒ่า” (The Aged, Aging, Old man)
- 2) เรียกตามอายุมากหรือน้อยตามปฏิทิน ได้แก่ “ผู้สูงอายุ” (Elderly, Older Persons)
- 3) เรียกตามสภาพตามสังคมเรียกว่า

“ผู้ใหญ่อาวุโส” (Senior Citizens) แต่ปัจจุบันในประเทศไทยจะใช้คำว่า “ผู้สูงอายุ” เป็นส่วนมาก เพราะเป็นคำที่ใช้แล้วไม่ได้บ่งชี้ว่าแก่หรือชรา แต่ในวงการนานาชาติองค์กรสหประชาชาติ ปัจจุบันตกลงใช้คำว่า “Older Persons”

จันทร์เพ็ญ ชูประภาวรณ (2543) ได้กล่าวถึงการกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับผู้สูงอายุว่ามีหลายเกณฑ์ แต่ที่นิยมใช้โดยทั่วไปมี 4 เกณฑ์ ดังนี้

1) การใช้อายุเป็นเกณฑ์ ใช้ตัวเลขอายุเป็นหลัก ในสังคมสมัยดั้งเดิมมักกำหนดอายุ 45 หรือ 50 ปี แต่ในสังคมสมัยใหม่กำหนดเกณฑ์ที่ 60 หรือ 65 ปีเป็นหลัก

2) การใช้ระดับความสามารถในการทำหน้าที่ของร่างกายเป็นเกณฑ์ ยึดหลักการเปลี่ยนแปลงหรือความเสื่อมของร่างกาย แบ่งเป็น 4 เกณฑ์ย่อยคือ

- สมรรถภาพการทำงานของอวัยวะและการรับรู้ลดลง การสูญเสียความแข็งแรงของกล้ามเนื้อพืงและความฉับไวของสติปัญญา การเคลื่อนไหว หรือกิจกรรมต่างๆ ลดลง

- การเปลี่ยนแปลงของรูปร่างหน้าตา เช่น ผมหงอก ผมร่วง หัวล้าน ฟันร่วง ผิวหนังเหี่ยวยุบ หลังค่อม เป็นต้น

- การเปลี่ยนแปลงทางกิจกรรม เช่น การมีส่วนร่วมในสังคมลดลง ความสามารถในการปฏิบัติการกิจประจำวันลดถอยลง ต้องพึ่งพาคนอื่นมากขึ้น

- การเปลี่ยนแปลงระดับการทำงานของร่างกาย ระดับเมตาโบลิซึมลดลง ปริมาณออกซิเจนเข้าสู่สมองลดลง สมรรถภาพการทำงานของไต หัวใจ ระบบย่อยอาหาร เสื่อมสภาพลง รวมไปถึงสภาพจิตใจที่หดหู่ เศร้าสร้อย และเสื่อมสภาพทางกายด้วย

3) การใช้เกณฑ์เวลาโดยอ้างอิงเหตุการณ์ในประวัติศาสตร์ หรือความสามารถในการจดจำเรื่องราวต่างๆ ที่ผ่านมา เป็นตัวกำหนดการสูงอายุ เช่น ยุคสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2

4) การใช้สภาวะทางสังคมเป็นเกณฑ์ ใช้จุดเปลี่ยนแปลงในชีวิต บทบาทในสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น เปลี่ยนบทบาทจากพ่อแม่มาเป็นปู่ย่าตายาย การเกษียณอายุราชการ

2) การแบ่งกลุ่มผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุ คนชรา หรือคนแก่ หมายถึง วยสุดท้ายของวงจรชีวิต โดยเริ่มตั้งแต่วัยทารก วัยเด็ก วัยหนุ่มสาว วัยผู้ใหญ่ จนถึงวัยชราหรือช่วงปัจฉิมวัย คือ อายุ 60 ปีขึ้นไป อันเป็นวัยสุดท้ายของชีวิต (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2549) ได้แบ่งช่วงวัยสูงอายุออกเป็น 4 ช่วง ได้แก่

1) ช่วงไม่ค่อยแก่ (The Young-Old) อายุประมาณ 60-69 ปี ซึ่งอาจต้องประสบความเปลี่ยนแปลงชีวิตหลายด้าน เช่น การเกษียณอายุ การจากไปของเพื่อนสนิท คู่ครอง รายได้ลดลง การสูญเสียตำแหน่งทางสังคม

2) ช่วงแก่ปานกลาง (The Middle-Aged Old) อายุประมาณ 70-79 ปี เป็นช่วงที่เริ่มเจ็บป่วย และเพื่อนๆ ล้มหายตายจาก และเข้ากิจกรรมน้อยลง

3) ช่วงแก่จริง (The Old-Old) อายุประมาณ 80-90 ปี เป็นช่วงที่ปรับเข้ากับสภาพแวดล้อมยากขึ้น ซึ่งขั้นนี้ไม่วุ่นวายสังคมภายนอกมากนัก ต้องการความเป็นส่วนตัว

4) ช่วงแก่จริงๆ (The Very Old-Old) อายุประมาณ 90-99 ปี ผู้สูงอายุในช่วงนี้มีจำนวนที่ค่อนข้างน้อย และมักมีปัญหาด้านสุขภาพ รวมถึงวัยนี้ได้ผ่านวิกฤติการณ์ในชีวิตมากพอสมควร

บรรลุ ศิริพานิช (2548) ได้แบ่งผู้สูงอายุออกเป็น 3 กลุ่มตามอายุและภาวะสุขภาพต่างๆไป ดังนี้

1) ผู้สูงอายุระดับต้น ช่วงอายุ 60-70 ปี ระดับนี้สภาวะทางกายภาพและสรีรวิทยายังไม่เปลี่ยนแปลงไปมากยังสามารถช่วยเหลือตนเองได้เป็นส่วนใหญ่

2) ผู้สูงอายุระดับกลาง ช่วงอายุ 71-80 ปี ระดับนี้สภาวะทางกายภาพและสรีรวิทยาเริ่มเปลี่ยนแปลงไปแล้วเป็นส่วนใหญ่ ทำให้การช่วยเหลือตนเองบกพร่อง เริ่มต้องการความช่วยเหลือในบางอย่าง

3) ผู้สูงอายุระดับปลาย ช่วงอายุ 80 ปีขึ้นไป ระดับนี้สภาวะทางกายภาพและสรีรวิทยาเปลี่ยนแปลงไปอย่างเห็นได้ชัด บางคนมีความพิการ บางคนช่วยเหลือตนเองไม่ได้ บางอย่างจึงจำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือจากแนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ เห็นได้ว่าผู้สูงอายุเป็นวัยที่บุคคลมีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปตามมาตรฐานหลักสากล และระเบียบราชการของประเทศไทย ดังนั้นจึงสามารถใช้เกณฑ์อายุ 60 ปีขึ้นไปเป็นเกณฑ์กำหนดเรียกผู้สูงอายุได้

5. แนวคิดเกี่ยวกับคนพิการ

1) ความหมายของคนพิการ

องค์การอนามัยโลก (WHO, 2006) ให้ความหมาย ความพิการว่าหมายถึง เป็นความเสียหายเปรียบของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่เกิดจากความชำรุด หรือความสามารถบกพร่อง เป็นผลทำให้บุคคลนั้นไม่สามารถแสดงบทบาท หรือทำอะไรให้เหมาะสมสอดคล้องตามวัย สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมได้

ส่วนประเทศไทยก็ได้มีประกาศกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (คณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ, 2550) วันที่ 18 กันยายน พ.ศ. 2550 ให้ความหมายของคนพิการไว้ดังนี้ “คนพิการ” หมายถึง บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็นการได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรมสติปัญญา การเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่างๆ และมีความจำเป็นเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใด เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป ทั้งนี้ ตามประเภทและหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประกาศกำหนด (พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, 2550)

สรุปได้ว่า “คนพิการ” หมายถึง ผู้ที่มีความเสียหายเปรียบ ความพิการ และความบกพร่อง ซึ่งเป็นผลทำให้ไม่สามารถดูแลตนเองได้ทั้งหมดหรือบางส่วน เนื่องจากมีความบกพร่อง ทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ และพิการ ทางอทิสติก หรือความบกพร่องอื่นใด ไม่ว่าจะเป็นอย่างกำเนิดหรือไม่ก็ตามและมีความจำเป็นเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใดเพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป โดยได้รับสิทธิ โอกาสในการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ และได้รับการยอมรับในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

2) ประเภทของความพิการ

ประเภทของความพิการ ตามประกาศกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่อง ประเภทและหลักเกณฑ์ความพิการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2555 กำหนดประเภทความพิการไว้ 7 ประเภท ตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

1) หลักเกณฑ์กำหนดความพิการทางการเห็น ได้แก่

1.1 ตาบอด หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องในการเห็น เมื่อตรวจวัดการเห็นของสายตาค้างที่ดีกว่าเมื่อใช้แว่นสายตาธรรมดาแล้ว อยู่ในระดับต่ำกว่า 3 ส่วน 60 เมตร (3/60) หรือ 20 ส่วน 400 ฟุต (20/400) ลงมาจนกระทั่งมองไม่เห็นแม้แต่แสงสว่าง หรือมีลานสายตาแคบกว่า 10 องศา

1.2 ตาเห็นเลือนราง หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องในการเห็น เมื่อตรวจวัดการเห็นของสายตาค้างที่ดีกว่า เมื่อใช้แว่นสายตาธรรมดาแล้ว อยู่ในระดับตั้งแต่ 3 ส่วน 60 เมตร (3/60) หรือ 20 ส่วน 400 ฟุต (20/400) ไปจนถึงต่ำกว่า 6 ส่วน 18 เมตร (6/18) หรือ 20 ส่วน 70 ฟุต (20/70) หรือมีลานสายตาแคบกว่า 30 องศา

2) หลักเกณฑ์กำหนดความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ได้แก่

2.1 หูหนวก หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องในการได้ยินจนไม่สามารถรับข้อมูลผ่านทางกราดได้ยิน เมื่อตรวจการได้ยิน โดยใช้คลื่นความถี่ที่ 500 เฮิรตซ์ 1,000 เฮิรตซ์ และ 2,000 เฮิรตซ์ ในหูข้างที่ได้ยินดีกว่าจะสูญเสียการได้ยินที่ความดังของเสียง 90 เดซิเบลขึ้นไป

2.2 หูตึง หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องในการได้ยิน เมื่อตรวจวัดการได้ยินโดยใช้คลื่นความถี่ที่ 500 เฮิรตซ์ 1,000 เฮิรตซ์ และ 2,000 เฮิรตซ์ ในหูข้างที่ได้ยินดีกว่าจะสูญเสียการได้ยินที่ความดังของเสียงน้อยกว่า 90 เดซิเบลลงมาถึง 40 เดซิเบล

2.3 ความพิการทางการสื่อความหมาย หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องทางการสื่อความหมาย เช่น พูดไม่ได้ พูดหรือฟังแล้วผู้อื่นไม่เข้าใจ เป็นต้น

3) หลักเกณฑ์กำหนดความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย ได้แก่

3.1 ความพิการทางการเคลื่อนไหว หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องหรือการสูญเสียความสามารถของอวัยวะในการเคลื่อนไหว ได้แก่ มือ เท้า แขน ขา อาจมาจากสาเหตุอัมพาต แขน ขา อ่อนแรง แขน ขาขาด หรือภาวะเจ็บป่วยเรื้อรังจนมีผลกระทบต่อการทำงานมือ เท้า แขน ขา

3.2 ความพิการทางร่างกาย หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องหรือความผิดปกติของ ศีรษะ ใบหน้า ลำตัว และภาพลักษณ์ภายนอกของร่างกายที่เห็นได้อย่างชัดเจน

4) หลักเกณฑ์กำหนดความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม ได้แก่

4.1 ความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากความบกพร่องหรือความผิดปกติทางจิตใจหรือสมองในส่วนของการรับรู้ อารมณ์ หรือความคิด

4.2 ความพิการออทิสติก หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากความบกพร่องทางพัฒนา การด้านสังคม ภาษา และการสื่อความหมาย พฤติกรรมและอารมณ์ โดยมีสาเหตุมาจากความผิดปกติของสมอง และความผิดปกติ นั้นแสดงก่อนอายุ 2 ปีครึ่ง ทั้งนี้ให้รวมถึงการวินิจฉัยกลุ่มออทิสติกสเปกตรัมอื่นๆ เช่น แอสเพอร์เกอร์ (Asperger)

5) หลักเกณฑ์กำหนดความพิการทางสติปัญญา ได้แก่ การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีพัฒนาการช้ากว่าปกติ หรือมีระดับเชาวน์ปัญญาต่ำกว่าบุคคลทั่วไป โดยความผิดปกตินั้นแสดงก่อนอายุ 18 ปี

6) หลักเกณฑ์กำหนดความพิการทางการเรียนรู้ ได้แก่ การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมโดยเฉพาะด้านการเรียนรู้ ซึ่งเป็นผลมาจากความบกพร่องทางสมอง ทำให้เกิดความบกพร่องในด้านการอ่าน การเขียน การคิดคำนวณ หรือกระบวนการเรียนรู้ พื้นฐานอื่นในระดับความสามารถที่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานตามช่วงอายุและระดับสติปัญญา

7) หลักเกณฑ์กำหนดความพิการทางออทิสติก ได้แก่ การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากความบกพร่องทางพัฒนาการด้านสังคม ภาษาและการสื่อความหมาย พฤติกรรมและอารมณ์โดยมีสาเหตุมาจากความผิดปกติของสมองและความผิดปกตินั้นแสดงก่อนอายุสองปีครึ่ง ทั้งนี้ให้รวมถึงการวินิจฉัยออทิสติกสเปกตรัมอื่นๆ เช่น แอสเพอร์เกอร์

6. แนวคิดเกี่ยวกับอารยสถาปัตย์

1) ความเป็นมาของอารยสถาปัตย์

อารยสถาปัตย์ (Universal Design) เกิดขึ้นเป็นครั้งแรกในสหรัฐอเมริกา เนื่องจากจำนวนของคนพิการมีมากขึ้น และสิ่งของเครื่องใช้ที่มีอยู่ก็เป็นอุปสรรคสำหรับคนเหล่านั้น ดังนั้น ในปี ค.ศ. 1990 สภาคนมาตรฐานแห่งชาติของสหรัฐอเมริกาจึงได้ออกกฎหมายคนพิการ (The American Disabilities Act) ขึ้นเพื่อกำจัดอุปสรรคต่อคนพิการโดยรับรองสิทธิของคนพิการให้ทัดเทียมกับคนทั่วไป แต่กฎหมายนี้ยังใช้ไม่ได้กับสินค้าหรือบริการทุกอย่าง ผู้ริเริ่มแนวคิดการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล คือ Ronald L. Mace ศาสตราจารย์มหาวิทยาลัยนอร์ทแคโรไลนา ประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นคนพิการได้เริ่มต้นทดลอง ออกแบบ ดัดแปลงของใช้ส่วนตัวของตนเอง หลังจากนั้นได้นำหลักการนี้มาใช้สำหรับการพัฒนาออกแบบผลิตภัณฑ์สำหรับคนพิการ

และต่อยอดจนเป็นการออกแบบผลิตภัณฑ์เพื่อคนทั้งมวล โดยเน้นความทัดเทียมของบุคคลทุกคนที่สามารถใช้ผลิตภัณฑ์/บริการที่ออกแบบอย่างเดียวกันได้ อันจะเป็นส่วนช่วยลดความแปลกแยก/แตกต่างของบุคคลในสังคม องค์การสหประชาชาติพยายามเผยแพร่และส่งเสริมแนวคิดในเรื่องอารยสถาปัตยกรรมเพื่อให้คนพิการได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตในอาคารและสิ่งแวดล้อมตามโครงการ Promotion of Non-Handicapping Physical Environment for Disabled Persons มีการเผยแพร่และส่งเสริม เดือนธันวาคม ค.ศ.1995 ได้มีการเผยแพร่หลักการของอารยสถาปัตยกรรม เวอร์ชัน 1.1 (Universal Design Version 1.1) และพัฒนาเป็นเวอร์ชัน 2.0 ออกเผยแพร่เมื่อเดือนเมษายน ค.ศ. 1997 เป็นการออกแบบสิ่งแวดล้อม การสร้างสถานที่และสิ่งของต่างๆ เพื่อให้ทุกคนที่อยู่ในสังคมสามารถใช้ประโยชน์จากสิ่งต่างๆ ได้อย่างเต็มที่และเท่าเทียมกัน โดยไม่ต้องมีการดัดแปลงพิเศษหรือเฉพาะเจาะจงเพื่อบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง (พรวิฑู โคว์คชาภรณ์, 2557)

2) ความสำคัญของอารยสถาปัตยกรรม

กฤษณะ ละไล (2556: 9-12) ได้กล่าวว่า อารยสถาปัตยกรรมเป็นสิ่งสำคัญมีความจำเป็นของโลกยุคปัจจุบัน และอนาคตอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ด้วยเหตุผล 5 ประการ ดังนี้

(1) ผู้สูงอายุกำลังจะล้นโลก ปัจจุบันหลายประเทศทั่วโลก รวมถึงประเทศไทยกำลังเดินไปสู่ความเป็นสังคมผู้สูงอายุ มนุษย์จะมีอายุยืนยาวขึ้นและต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จะก่อให้เกิดความสะดวกและปลอดภัยในการดำเนินชีวิตประจำวันมากขึ้น ข้อมูลจากองค์การสหประชาชาติ (UN) ระบุว่า ปัจจุบันประชากรโลกมีจำนวนกว่า 7,000 ล้านคน มีผู้สูงอายุที่อายุเกิน 60 ปีขึ้นไป จำนวน 893 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 12.8 ในจำนวนนี้มีผู้ที่มีอายุเกิน 100 ปี มากถึง 340,000 คน และมีแนวโน้มว่า ประชากรผู้สูงอายุจะเพิ่มขึ้นอีกราว 200 ล้านคน ภายในอีกไม่เกิน 10 ปีข้างหน้า หมายความว่า ภายในปี พ.ศ. 2565 จำนวนประชากรผู้สูงอายุทั่วโลกจะมีมากกว่า 1,000 ล้านคน

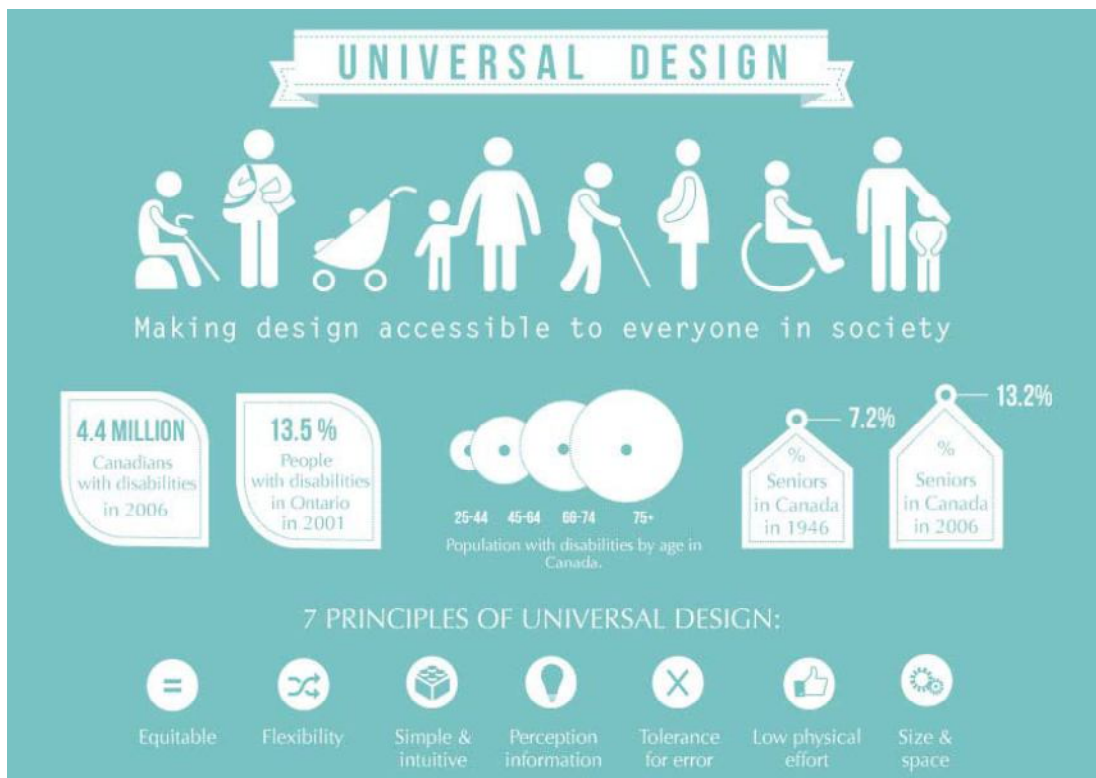
(2) ประชากรโลกจะมีคนพิการมากขึ้น คนพิการหรือคนที่จำเป็นต้องใช้สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในโลกยุคปัจจุบัน และอนาคตจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น เพราะความพิการส่วนใหญ่ไม่ได้มาจากความพิการโดยกำเนิดแล้ว แต่เป็นความพิการที่มาจากความเจ็บไข้ได้ป่วย และอุบัติเหตุ รวมถึงความพิการที่มาจากสภาพความแก่ชรา

(3) กฎหมายบังคับให้ทำ ในปัจจุบันประเทศที่เจริญแล้วทั่วโลก เช่น ญี่ปุ่น อเมริกา อังกฤษ เยอรมนี ฯลฯ มีการออกกฎหมายบังคับให้สถานที่สาธารณะ และตึกอาคารต่างๆ จะต้องจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนทั้งมวล อย่างไรก็ตาม ในช่วง 15 ปีมานี้ ประเทศไทยได้มีกฎหมายหลายฉบับออกมามีผลบังคับใช้ เช่น กฎหมายส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กฎกระทรวงมหาดไทย ปี พ.ศ. 2548 และกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมฯ ปี พ.ศ. 2556 เป็นต้น ซึ่งมีผลบังคับใช้ให้การออกแบบสร้างทำตึกอาคาร และสถานที่สาธารณะทุกแห่ง จะต้องมียารยสถาปัตยกรรม คือ ต้องจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สำหรับคนพิการ และผู้สูงอายุด้วยแล้วเช่นกัน

(4) กติกาโลก อารยสถาปัตยกรรม หรือ Universal Design เป็นภาษาสากล และกติกาสากลของโลกยุคปัจจุบัน และอนาคต ดังจะเห็นได้ว่าในทุกประเทศที่เจริญแล้วพัฒนาแล้ว แม้แต่ในบางประเทศที่กำลังพัฒนา ก็จะต้องมีสิ่งเหล่านี้ ด้วยเหตุนี้ “อารยสถาปัตยกรรม” จึงเป็นเสมือนดัชนีชี้วัดความเจริญรุ่งเรืองของประเทศต่างๆ

ในโลกยุคปัจจุบันได้อีกทางหนึ่ง ยิ่งตอนนี้ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่ความเป็นประชาคมอาเซียน เราจึงต้องตระหนักถึงเรื่องนี้ให้มาก เพราะถ้ายังไม่มีอารยสถาปัตย์ในการปรับปรุงและพัฒนาบ้านเมือง เราก็คงไม่เป็นที่ยอมรับในเวทีโลก เพราะนั่นเท่ากับว่าเราไม่ดูแลไม่ใส่ใจผู้สูงอายุ คนพิการ รวมถึงผู้ป่วยพักฟื้น ยังมีการละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งอาจทำให้เราถูกมองว่าเป็นกลุ่มประเทศที่ยังล้าหลังป่าเถื่อน

(5) การออกแบบบ้านเมืองให้มีอารยสถาปัตย์ แสดงให้เห็นถึงความไม่ประมาทในการดำเนินชีวิต เพราะวันหนึ่งเราเองอาจต้องพึ่งพาอารยสถาปัตย์ ต้องใช้สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ผู้มีปัญหาด้านสุขภาพ หญิงตั้งครรภ์ เด็กเล็ก หรือมีภาระหน้าที่ต้องดูแลบิดามารดา/ผู้สูงอายุ ซึ่งการปฏิบัติด้วยความไม่ประมาทนี้เป็นไปตามหลักธรรมในพระพุทธศาสนา



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดอารยสถาปัตย์ (Universal Design)

ที่มา : <http://imagineerremodeling.com/universal-design-home-remodeling/>

3) หลักการของอารยสถาปัตย์

หลักการออกแบบที่สำคัญของอารยสถาปัตย์ มี 7 ประการ ได้แก่ (ไตรรัตน์ จารุรัตน์, 2557; ทิพวัลย์ ทองอาจ, 2557; Universal design การออกแบบเพื่อการใช้งานของคนทุกกลุ่มในสังคม, 2557)

3.1 ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน (Equitable Use) ทุกคนในสังคมใช้งานได้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งแยกและเลือกปฏิบัติ การออกแบบสร้างความเท่าเทียมกันในการใช้สอยของผู้ใช้ที่อายุต่างกันและต่างความสามารถ เช่น การออกแบบเคาน์เตอร์ที่มีความสูงต่างระดับ สำหรับให้บริการผู้ที่ใช้รถเข็น (Wheel chair) หรือ เด็กสามารถใช้งานได้สะดวก

3.2 ความยืดหยุ่นในการใช้งาน (Flexibility in Use) สามารถปรับเปลี่ยนการใช้งานได้ การออกแบบรองรับการใช้สอยจากผู้ที่ใช้ที่หลากหลาย อาจมีหลายทางเลือกที่สามารถใช้งานได้ สะดวกทั้งการใช้งานมือขวาหรือมือซ้าย อำนาจความสะดวกให้ผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนการใช้งานตามการเคลื่อนไหวของตนเอง

3.3 ใช้งานง่าย/เข้าใจง่าย (Simple and Intuitive Use) ใช้รูปภาพเป็นสัญลักษณ์สากล และสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย การออกแบบเรียบง่าย สามารถใช้งานได้ง่าย โดยไม่ต้องคำนึงถึงประสบการณ์ความรู้ ภาษา หรือระดับความชำนาญของผู้ใช้ เช่น บัตรโทรศัพท์ที่มีรอยเว้า เพื่อให้คนตาบอดสัมผัสรู้ได้ว่าต้องใส่ด้านไหนเข้าไปในเครื่องโทรศัพท์ หรือเครื่องอ่านบัตร ซึ่งเป็นมาตรฐานของ JIS (Japanese Industrial Standards) และการใช้รูปภาพเพื่อการคัดแยกขยะ เป็นต้น

3.4 ข้อมูลชัดเจน (Perceptible Information) ให้ข้อมูลที่เข้าใจได้ง่าย ไม่จำเป็นต้องอาศัยการรับรู้ทางร่างกายที่มากเกินไป การออกแบบควรมีป้ายสัญลักษณ์ หรือสีที่ตัดกับสภาพแวดล้อมโดยรอบแนะนำการใช้งานหลากหลายรูปแบบ เช่น รูปภาพแสดงการใช้สัญลักษณ์ อักษรเบรลล์ และเสียงประกอบ เป็นต้น

3.5 ระบบป้องกันอันตราย (Tolerance for Error) มีระบบป้องกันความผิดพลาดในการใช้งาน/มีผลก่อให้เกิดอันตรายน้อยที่สุด การออกแบบควรลดอันตราย หรืออุบัติเหตุที่เกิดขึ้นได้โดยไม่ตั้งใจ หรือเตรียมอุปกรณ์เพื่อให้เกิดความปลอดภัยไว้ เช่น กรรไกรที่มีปลอกสวมแต่สามารถตัดกระดาษ และใช้งานได้ปกติ พื้นผิวต่างสัมผัสไว้ก่อนถึงทางลาด ราวจับ เป็นต้น

3.6 ใช้แรงน้อย (Low Physical Effort) สะดวกและไม่ต้องออกแรงมาก เช่น เครื่องช่วยถอดและเสียบปลั๊ก ซึ่งเพียงแค่นิ้วหรือกดที่ปลายของอุปกรณ์ก็จะช่วยให้ดันปลั๊กได้ง่าย เป็นต้น

3.7 ขนาดและพื้นที่ใช้งานที่เหมาะสมกับการเข้าถึงและใช้สอย (Size and Space for Approach and Use) มองเห็นได้ชัดเจน ไม่ว่าจะยืน หรือนั่งบนรถเข็น สะดวกในการใช้งานทั้งการเอื้อมการจับ โดยปราศจากเงื่อนไขว้ของข้อจำกัดทางร่างกาย หรือการเคลื่อนไหว เช่น ขนาดของห้องน้ำที่เหมาะสมกับคนพิการ ออกแบบให้เหมาะสมต่อการใช้รถเข็นวีลแชร์ (Wheel chair) มีขนาดพื้นที่เพียงพอสำหรับหมุน หรือกลับรถเข็นได้ภายในห้องน้ำ เป็นต้น

4) อารยสถาปัตย์ในประเทศไทย

กระทรวงคมนาคมจัดตั้งอำนาจความสะดวกสำหรับคนพิการในด้านบริการขนส่งสาธารณะ ดังนี้

(1) โครงการนำร่อง (Pilot Project) “สะดวก ปลอดภัย คมนาคมยุคใหม่ใส่ใจคนพิการ” ที่ยึดหลักการออกแบบเพื่อทุกคนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ (Universal Design)

(2) ออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกตามแนวคิด เพื่อทุกคนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ (Universal Design) ในระบบขนส่งรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) หรือรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ได้แก่ที่จอดรถสำหรับคนพิการ ทางลาด ลิฟต์ห้องน้ำคนพิการ โทรศัพท์สำหรับคนพิการ ป้ายบอกทางและสัญญาณเตือนจุดยี่ตรรถเข็นและจุดจอดรถเข็นคนพิการ จอแสดงข้อมูลข่าวสารสำหรับผู้โดยสาร รวมทั้งจะจัดให้มีลิฟต์สำหรับยกรถเข็นคนพิการ ในโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วงสายสีน้ำเงินส่วนต่อขยาย และสายสีเขียว ส่วนการจัดให้มีลิฟต์ในสถานีรถไฟฟ้าดำเนินการครบแล้ว 18 สถานีและในสถานีรถไฟฟ้าสายท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ - สถานีพญาไท

(3) ปรับปรุงตัวรถโดยสารรถไฟเพื่อคนพิการเป็นรถชั้นสองนั่งปรับอากาศโดยจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ลิฟต์ที่แยกส่วนออกมาจากตู้โดยสาร ภายในตู้โดยสารมีอุปกรณ์ยึดจับกับล้อรถเช่นวีลแชร์และมีห้องน้ำสำหรับคนพิการให้บริการขบวนรถไฟ 1/2 กรุงเทพฯ เชียงใหม่และขบวน 69/70 กรุงเทพฯ -หนองคาย และจะขยายดำเนินการในเส้นทางสายใต้และสายอื่นๆ ต่อไป

(4) สถานีรถไฟ (BTS) ในความรับผิดชอบของกรุงเทพมหานครจัดให้มีการติดตั้งลิฟต์คนพิการและผู้สูงอายุ 18 ตัว ตามสถานีหลัก และจะขยายการติดตั้งลิฟต์ในสถานีรถไฟอีก 56 ตัว ในปี พ.ศ. 2557 รวมทั้งจัดให้มีทางลาด และ/หรือ guiding block เพื่อให้คนพิการสามารถเดินทางไปถึงสถานีรถไฟ BTS ได้โดยสะดวก พร้อมทั้งมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดให้บริการแก่คนพิการด้วย

- กรุงเทพมหานคร ให้ความสนใจในเรื่อง อารยสถาปัตย์ โดยขอความร่วมมือจัดทำแท็กซี่วีลแชร์เป็นการอำนวยความสะดวกให้คนทุกคนเข้าถึงบริการพื้นฐานจากภาครัฐได้ ทั้งยังช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้กรุงเทพมหานคร ขณะนี้มีแท็กซี่วีลแชร์ 20 คัน และมีแผนที่จะเพิ่มขึ้นเป็น 30 คัน

- กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ที่อยู่ภายใต้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้มีการปรับปรุงอุทยานแห่งชาติประมาณ 40 แห่งทั่วประเทศ อาทิ เขาใหญ่ ภูกระดึง เป็นต้น ให้มีทางลาด และห้องน้ำไว้ให้บริการคนพิการด้วย

- องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ได้สรุปการจัดซื้อรถเมล์โดยสารปรับอากาศใช้เชื้อเพลิงก๊าซธรรมชาติ (NGV) จำนวน 3,183 คัน วงเงินกว่า 13,600 ล้านบาท เป็นรถขานต่ำ ซึ่งเป็นความเห็นสาธารณะที่องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ได้รวบรวมจากการเปิดเวทีรับฟังความเห็นจากภาคประชาชน องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพส่งผลสรุปการจัดซื้อให้กระทรวงคมนาคมรับทราบเพื่อประสานความร่วมมือไปยังกระทรวงมหาดไทยสั่งการให้กรุงเทพมหานครและจังหวัดในเขตที่องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพวิ่งให้บริการเร่งปรับปรุงถนน สะพาน ให้มีมาตรฐานที่รถขานต่ำสามารถผ่านได้โดยที่โออาร์จัดซื้อรถโดยสารชุดแรกจำนวน 489 คัน มีข้อกำหนดคุณลักษณะของอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกให้กับคนพิการบนรถโดยสาร ทั้งการติดตั้งกล้องวงจรปิดภายนอกและภายในรถ ติดตั้งทางลาด จัดให้มีพื้นที่จอดเก้าอี้รถเข็นคนพิการอย่างน้อย 2 ที่ และมีที่นั่งสำหรับคนพิการชนิดพับเก็บได้ 2 - 4 ที่นั่ง โถงบริเวณประตูรถกลางรถโดยสาร และติดตั้งอุปกรณ์สำหรับยึดตรึงเก้าอี้รถเข็นที่สามารถปลดออกได้ง่าย พร้อมติดภาพสัญลักษณ์คนพิการเหนือพื้นที่จอดเก้าอี้เข็นคนพิการ และเหนือที่นั่งพับเก็บได้ พร้อมข้อความที่แสดงให้ผู้โดยสารทั่วไปทราบว่าเมื่อมีผู้โดยสารที่ใช้เก้าอี้เข็นคนพิการขึ้นมาบนรถโดยสาร ควรสละที่นั่งและพับที่นั่งเก็บเพื่อให้เป็นพื้นที่จอดเก้าอี้เข็นคนพิการ

- สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) มีโครงการว่าจ้างศึกษาจัดทำคู่มือและออกแบบระบบขนส่งสาธารณะทั้ง Service Design และ Universal Design โดยได้รับงบประมาณปี 2558 วงเงินกว่า 9 ล้านบาท โดยมีระยะเวลาศึกษาและออกแบบรวม 8 เดือน คาดว่าจะเริ่มได้ปลายปีนี้ โดยจะร่วมมือกับศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ สำนักนายกรัฐมนตรี (TCDC) และหน่วยปฏิบัติการวิจัยสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุและคนพิการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งตามแผนจะมี

การจัดทำคู่มือการให้บริการและช่วยเหลือผู้สูงอายุและคนพิการ เพื่อให้เป็นองค์ความรู้ในการก่อสร้างและปรับปรุงที่ถูกต้อง และคัดเลือกสถานี่ขนส่ง 5 แห่งมาออกแบบนำร่อง

- เทศบาลเมืองระนองสามารถดำเนินการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการผู้ทุพพลภาพ และคนชราได้ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ทั้งในอาคารและนอกอาคาร เช่น มีทางลาดทางเดิน ทางเชื่อม ราวจับ เป็นต้น จากการศึกษา พบว่า คนพิการ ผู้ทุพพลภาพและคนชรามีความต้องการและความคาดหวังการยอมรับจากสังคมให้ตนเองได้เข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างปราศจากการเลือกปฏิบัติ ในเรื่องสถานที่ควรอำนวยความสะดวกให้ครบวงจร เช่น มีที่จอดรถ บ้ายบอกทาง ห้องสุขาเฉพาะ มีเคาน์เตอร์ติดต้อมีเก้าอี้พิเศษ (ธัชชนัน เลิศสุนทรทรัพย์, 2553)

- **ภาคเอกชน และกลุ่มรัฐวิสาหกิจ**

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ได้สั่งปรับพื้นที่ในนิคมอุตสาหกรรมทุกแห่งให้เพิ่มอารยสถาปัตย์เข้าไป เริ่มจากในตัวสำนักงานและตัวโรงงาน

บริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน) มีการปรับปรุงปั้มน้ำมันของ ปตท.ทั่วประเทศ โดยเริ่มต้นจากการปรับปรุงให้ส่วนของห้องน้าร้านสะดวกซื้อ รวมถึงพื้นที่ต่างๆ มีเบรลล์บล็อกไว้สำหรับนำทางคนตาบอดภายในปั้มน้ำมันให้แก่คนพิการ หรือบุคคลที่มีร่างกายไม่สมบูรณ์แข็งแรง สามารถใช้บริการได้ด้วยตัวเองขณะเดียวกันก็เตรียมพนักงานที่ฝึกอบรมมาเพื่อดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุและคนพิการ

ห้างสรรพสินค้า และแหล่งท่องเที่ยว บริษัทในเครือสยามพิวรรธน์ ได้ทำห้องน้าคนพิการ และมีการทำทางลาดอยู่ด้านหน้า เหมือนเช่นที่อาคาร ห้างร้านในยุโรป และญี่ปุ่นได้ทำทางลาดไว้ด้านหน้าเช่นกัน หรือจะเป็นการทำทางลาดในทุกๆจุดที่มีบันได ขณะที่ห้างเซ็นทรัล ลาดพร้าวจัดที่จอดรถสำหรับคนพิการ ส่วนที่ย่านราชประสงค์ สยาม มีการปรับปรุงเพิ่มการเชื่อมต่ออาคารด้วยทางลาดขึ้นไปยังสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส มีการทำให้บริเวณสี่แยกปทุมวัน ณ หอศิลป์ เป็นยูนิเวอร์แซลดีไซน์ สแควร์ หรือจัดรั้วอารยสถาปัตย์ ภายใต้การดำเนินการของกรุงเทพมหานคร

5) ปัจจัยสนับสนุนในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในประเทศไทย ได้แก่

1. นโยบายผลักดันการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้คนพิการและทุกคนในสังคมเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ของรัฐบาล ถือเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการจัดทำโครงการ/กิจกรรมรองรับ และนำไปสู่การสนับสนุนงบประมาณดำเนินงาน พร้อมทั้งกำหนดให้เป็นโครงการในระดับยุทธศาสตร์ประเทศเพื่อลดความเหลื่อมล้ำ และรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558

2. กระแสการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เป็นโอกาสของการขับเคลื่อนสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการโดยเฉพาะในด้านสถาปัตยกรรม อาคาร สถานที่ สู่การพัฒนาทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณและเป็นการสร้างความพร้อมของประเทศไทยที่จะให้การดูแลอย่างตั้งใจจริงต่อการเข้ามาของคนพิการจาก 9 ประเทศ

3. สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติเกิดความร่วมมือเป็นอย่างดีกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง แม้ว่าจะไม่มีการบังคับการปฏิบัติตามข้อกำหนดและบทลงโทษก็ตามซึ่งแสดงถึงเจตคติการยอมรับในสิทธิและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของคนพิการ ทำให้การขับเคลื่อนการดำเนินงานร่วมกันด้านคนพิการอื่นๆ จะได้รับการตอบรับและร่วมมือสูงต่อไป

4. ความเข้มแข็งของกลุ่ม องค์กรเกี่ยวกับคนพิการที่มีบทบาทในการให้ข้อเสนอการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในหลายเวทีและหลายครั้ง เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้พิจารณา ตลอดจนองค์กรดังกล่าวมีการสื่อสารต่อสังคมอย่างสม่ำเสมอทำให้เกิดความเข้าใจสิทธิของคนพิการมากขึ้น

5. การมีกฎกระทรวงในลักษณะกฎหมายเฉพาะในแต่ละด้านของสถาปัตยกรรม อาคาร สถานที่ บริการสาธารณะ และบริการขนส่งสาธารณะเป็นการส่งเสริมให้คนพิการมีหลักประกันในเรื่องสิทธิที่จะได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะที่ชัดเจนในแต่ละประเภท และสามารถกำกับ ตรวจสอบมาตรฐานในแต่ละประเภทของสิ่งอำนวยความสะดวกนั้นๆ ได้สะดวก

6. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในประเทศไทย อยู่ในระยะก้าวสู่หลักการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทุกคนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ หรืออารยสถาปัตย์ โดยนายกรัฐมนตรีได้ประกาศสนับสนุนนโยบายการออกแบบเพื่อทุกคนในสังคมเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ สำหรับโอกาสของคนพิการและประชาชนที่เข้าถึงบริการในสังคมอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ในที่ประชุมคณะมนตรีสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ ณ นครเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ เมื่อเดือนกันยายน พ.ศ. 2556 และในการประชุม 10 ชาติอาเซียน บวกญี่ปุ่น ที่กรุงฮานอย ประเทศเวียดนาม ในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2556 มีส่วนกระตุ้นเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและอารยสถาปัตย์ในภูมิภาคอาเซียน ให้เข้าสู่ภาคปฏิบัติอย่างเป็นทางการ ประกอบกับแนวคิดอารยสถาปัตย์กำลังเป็นความรู้ที่แพร่หลายเปิดสอนในหลายสถาบันการศึกษาคาดว่าจะมีนักศึกษาที่มีความรู้จำนวนมากสามารถช่วยออกแบบอารยสถาปัตย์ในสังคม ที่คนทุกคนและคนพิการเข้าถึงได้

6) ปัญหาและอุปสรรคของอารยสถาปัตย์ในประเทศไทย

ปัญหาหลักของกลุ่มผู้สูงอายุไทย คือ ปัญหาด้านรายได้ ปัญหาด้านสุขภาพอนามัย ปัญหาการดูแลเมื่อมีอายุมากขึ้น และปัญหาการเข้าถึงสวัสดิการผู้สูงอายุ ในขณะที่คนพิการในประเทศไทยเป็นกลุ่มผู้ด้อยโอกาสที่ถูกมองว่าต้องพึ่งพาสังคมและครอบครัวต้องรับผิดชอบช่วยเหลือตลอดเวลา จึงเป็นกลุ่มที่ถูกสังคมลืม จากการศึกษาของจิตรา ศิริสมบูรณ์ลาภ (2557) พบว่าปัญหาและอุปสรรค และข้อจำกัดของการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในประเทศไทย ได้แก่

1. งบประมาณเป็นข้อจำกัด และอุปสรรคที่สำคัญในการขับเคลื่อนการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกตามนโยบาย ดำเนินการได้เพียงเล็กน้อย เนื่องจากหน่วยงานไม่ได้รับงบประมาณสนับสนุนถึงแม้ว่าจะมีการแก้ไขปัญหางบประมาณในระยะสั้น แต่ในระยะยาวเป็นภาระของหน่วยงานที่จะต้องสามารถจัดหางบประมาณดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อคนพิการใช้ประโยชน์ได้อย่างยั่งยืน หน่วยงานอาจมีอุปสรรค และขาดหลักประกันในการเสนอขอตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี

2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ไม่ได้เป็นมาตรการเชิงบังคับให้หน่วยงานราชการต้องดำเนินการ ไม่มีกฎหมายรับรอง หรือคุ้มครองให้คนพิการได้รับการปฏิบัติโดยเท่าเทียมกับบุคคลธรรมดาไว้ โดยเฉพาะ ทำให้เกิดปัญหาในทางปฏิบัติที่ถือว่าการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการในประเทศไทย ซึ่งหน่วยงานมีภารกิจสำคัญตามบทบาทหน้าที่ขององค์กรหลายด้าน ดังนั้น การจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกให้คนพิการ จึงเป็นภารกิจที่จัดลำดับความสำคัญรองลงมา ยกเว้นส่วนราชการที่ต้องให้บริการคนพิการจำนวนมาก

3. นโยบายด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ตลอดบันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างหน่วยงานอาจมีปัญหาด้านการปฏิบัติ จากปัจจัยแทรกซ้อนด้านการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารองค์กร ผู้ประสานหลักในการติดตามในองค์กร และประการสำคัญการเปลี่ยนแปลงคณะบริหารประเทศใหม่

4. นโยบายการออกแบบเพื่อทุกคนในสังคมเข้าถึงและใช้ประโยชน์ อาจมีความท้าทายต่อการขับเคลื่อนนโยบาย กล่าวคือ ในปี พ.ศ. 2556 ประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ 3 ของการจัดอันดับขีดความสามารถด้านโครงสร้างสิ่งจำเป็นพื้นฐาน (Infrastructure) ในกลุ่มอาเซียน ซึ่งธนาคารเพื่อการพัฒนาเอเชีย ระบุว่าประเทศหลายประเทศในเอเชีย เช่น ไทย ฟิลิปปินส์ เวียดนาม และอินโดนีเซีย กำลังเผชิญกับปัญหาโครงสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานล้าหลัง ดังนั้น ประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อทุกคนในสังคมเข้าถึง และใช้ประโยชน์ได้อย่างได้รับผลกระทบในการขับเคลื่อน เนื่องจากต้องพึ่งพิงอิงกับคุณภาพของโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ

5. องค์ความรู้ในด้านการออกแบบเพื่อทุกคนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ร่วมกันได้สำหรับอารยสถาปัตยกรรม (Universal Design) ยังขาดการประชาสัมพันธ์เผยแพร่องค์ความรู้ และสื่อสารสู่สังคมอย่างกว้างขวาง รวมถึงยังขาดคู่มือปฏิบัติวิชาชีพ หรือมาตรฐานแนะนำการออกแบบดังกล่าวสำหรับหน่วยงานต่างๆ ใช้ประโยชน์

6. คนพิการยังไม่กล้าและไม่มั่นใจต่อการเข้าใช้พื้นที่สาธารณะในสังคม ถึงแม้ว่าจะมีการจัดให้มีทางลาด หรือทางลาดที่มีอักษรเบรลล์แล้วก็ตาม แต่เนื่องจากปัจจุบันพื้นที่โดยเฉพาะเขตเมืองที่มีบาทวิถีหรือทางเดินเท้าถูกใช้ประโยชน์ทางการค้า หรือเพื่อการสัญจรเดินทางของยานพาหนะบางประเภท

7. โครงการชุมชนต้นแบบอารยสถาปัตยกรรมเกาะเกร็ด

1) ความเป็นมาของโครงการ

ภายหลังจาก พล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี กล่าวในรายการคืนความสุขให้คนในชาติ ตอนหนึ่ง โดยระบุถึงการสร้าง “ชุมชนต้นแบบอารยสถาปัตยกรรม” ที่ต้องการจะยกระดับ “เกาะเกร็ด” หรือเกาะเจดีย์เอียง เป็นพื้นที่ส่งเสริมและสนับสนุนผู้พิการ หรือผู้ที่ต้องใช้อุปกรณ์ช่วยเหลือในการดำเนินชีวิตและการเดินทาง ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) กล่าวว่าโครงการดังกล่าวเป็นแนวคิดของ พล.ต.อ.อดุลย์ แสงสิงแก้ว รัฐมนตรีว่าการกระทรวง พม. ที่มีเป้าหมายให้ว่าทำอย่างไรจะ使人พิการออกมาใช้ชีวิตนอกบ้านได้ เพราะหากคนพิการออกจากบ้านได้ก็มีโอกาสจะพัฒนาศักยภาพตนเองได้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ที่เลือกพื้นที่เกาะเกร็ด เพราะตั้งแต่นายก อบต. นายกเทศบาลนครปากเกร็ด ตลอดจนผู้ว่าราชการจังหวัดนนทบุรี ได้ดำเนินการเรื่องนี้ไปบ้างแล้ว เพราะเป็นแหล่งท่องเที่ยวสำคัญของจังหวัดนนทบุรี และในพื้นที่ก็มีผู้สูงอายุและผู้พิการจำนวนกว่า 100 กว่าคน โดยเชิญผู้พิการ องค์กรด้านคนพิการ นักวิชาการด้านสถาปัตยกรรมเพื่อคนพิการ ผู้นำท่องเที่ยวมาร่วมประชุมเพื่อหาโรดแมปและวางแผนว่าจะทำกันอย่างไร ต้องปรับปรุงตรงส่วนไหน เบื้องต้นตั้งกรอบเวลาจะสำรวจพื้นที่ให้แล้วเสร็จภายในเดือนธันวาคม 2557 หรืออย่างช้าเดือนมกราคม 2558 จากนั้นเดือนกุมภาพันธ์ หรือเดือนมีนาคมจะเริ่มดำเนินการปรับปรุงก่อสร้าง และน่าจะแล้วเสร็จในเดือนกันยายน 2558 นักวิชาการ

ด้านสถาปัตยกรรมเพื่อคนพิการ กล่าวว่าโครงการคงไม่ถึงขั้นไปปรับปรุงอารยสถาปัตย์ 100 เปอร์เซ็นต์ เพราะถ้าตั้งเป้าหมายอย่างนั้นต้องรื้อทำใหม่หมด ฉะนั้นจะเป็นการปรับปรุงจากเดิมภายใต้หลักการ “เข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้” และทำในพื้นที่เป้าหมายที่คนส่วนใหญ่เข้าถึง อาทิ วัด ท่าเรือ ชุมชน คงไม่ได้ทำทั้งเกาะ โดยอารยสถาปัตย์ที่จะทำรองรับคนพิการ 3 ประเภท ได้แก่ พิกัดทางการเคลื่อนไหว พิกัดทางการสื่อสาร และพิกัดทางการมองเห็น ซึ่งจะรองรับไปถึงเด็ก สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นครั้งแรกของประเทศไทยกับการปรับปรุงในระดับชุมชนและเมือง (หนังสือพิมพ์มติชน, 2557)

นอกจากนี้ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เผยว่าเตรียมสำรวจเส้นทางรอบเกาะรัตนโกสินทร์เพื่อจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับทุกคน โดยเฉพาะผู้พิการร่วมกับคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กระทรวงคมนาคม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยจะสำรวจเส้นทางรถเมล์ และเส้นทางท่องเที่ยวรอบเกาะรัตนโกสินทร์เพื่อศึกษาการปรับสภาพแวดล้อมเชิงลึกรองรับผู้พิการให้ใช้ประโยชน์ได้ เช่น ทำทางลาดห้องน้ำสำหรับผู้พิการ เป็นต้น ทั้งนี้พล.ต.อ.อดุลย์ แสงสิงแก้ว รัฐมนตรีว่าการกระทรวง พม. ได้ย้ำถึงการจัดทำโครงการเพื่อต้องการให้ผู้พิการได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกตั้งแต่ออกจากบ้านจนถึงจุดหมายปลายทาง โครงการดังกล่าวจะดำเนินการคู่ขนานกับโครงการสร้างชุมชนต้นแบบอารยสถาปัตย์ที่เกาะเกร็ด จ.นนทบุรี ทั้งสองโครงการจะเป็นต้นแบบการพัฒนาพื้นที่อื่นๆ ต่อไป (หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ, 2557)

2) สภาพการปฏิบัติงานเดิม

กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2559) ให้รายละเอียดโครงการชุมชนต้นแบบอารยสถาปัตย์เกาะเกร็ด หรือเกาะเกร็ดโมเดล: ชุมชนต้นแบบเพื่อทุกคนไว้ดังนี้

จังหวัดนนทบุรีเป็นจังหวัดที่มีประชากรหนาแน่นที่สุดเป็นอันดับที่ 2 รองจากกรุงเทพมหานครและมีประชากรคนพิการอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก โดยมีตัวเลขคนพิการที่จดทะเบียนแล้วถึง 17,145 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2557) ซึ่งยังไม่รวมประชากรคนพิการแฝงที่ตั้งใจย้ายถิ่นฐานเข้ามาประกอบอาชีพในจังหวัดนนทบุรี โดยไม่ได้ย้ายทะเบียนบ้านเข้ามาอีกเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่ อ.ปากเกร็ด อ.บางกรวย และ อ.บางบัวทอง ที่มีคนพิการย้ายเข้ามาพักอาศัยอยู่ตามหมู่บ้านจัดสรรและชุมชนเกิดใหม่ เช่น ชุมชนบ้านเอื้ออาทร ชุมชนเมืองทองธานี ชุมชนบางกรวย-ไทรน้อย ชุมชนบางกรวย-บางพลัด ชุมชนบางใหญ่ซิดี ฯลฯ รวมๆ แล้วหลายพันคน นอกจากนั้นยังมีสถานสงเคราะห์คนพิการ ศูนย์พัฒนาอาชีพคนพิการ โรงเรียนเฉพาะความพิการ อีกกว่า 10 แห่ง มีชมรม/สมาคม/มูลนิธิ และองค์กรที่ทำงานเกี่ยวกับคนพิการทั้งในระดับชาติ ระดับภูมิภาค ระดับจังหวัด/พื้นที่ และองค์กรต่างประเทศเกือบ 100 องค์กร เป็นศูนย์รวมนักกีฬาคนพิการทีมชาติกว่า 30 คน ในหลายชนิดกีฬา และเป็นที่ตั้งของศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติอีกด้วย จนอาจกล่าวได้ว่าจังหวัดนนทบุรีเปรียบเสมือนเป็นเมืองหลวงของคนพิการประเทศไทย

ชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีเนื้อที่ 4.2 ตารางกิโลเมตร หรือ 2,625 ไร่ มีจำนวน ประชากร 5,722 คน เป็นคนพิการ 218 คน (ร้อยละ 3.81) และเป็นผู้สูงอายุ 989 คน (ร้อยละ 17.28) เกาะเกร็ด เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงมากที่สุดแห่งหนึ่งของจังหวัดนนทบุรี ซึ่งมีโบราณสถานที่

สำคัญ คือ เจดีย์เอียง และวัดเก่าแก่หลายวัด อาคารสถานที่ และพื้นที่สาธารณะภายในเกาะเกร็ดที่สำคัญ เช่น ตลาดชุมชนริมแม่น้ำ เจ้าพระยาพื้นที่หมู่ 1 หมู่ 6 และหมู่ 7 ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เกาะเกร็ด โรงเรียน และศูนย์ฝึกอาชีพประจำหมู่บ้าน ด้วยสภาพภูมิประเทศที่เป็นเกาะกลางน้ำ การเดินทางไปเกาะเกร็ด ต้องนั่งเรือข้ามแม่น้ำเจ้าพระยาจากฝั่งปากเกร็ดไปยังเกาะเกร็ด และภายในชุมชนมีถนนคอนกรีตโดยรอบสำหรับรองรับการเดินทางโดยรถจักรยาน รถจักรยานยนต์ และการเดินเท้าเท่านั้น

จากสภาพดังกล่าว ทำให้คนพิการและผู้สูงอายุที่อยู่บนเกาะเกร็ด จำนวนกว่าร้อยละ 20 ของประชากร ชุมชนเกาะเกร็ด มีความยากลำบากในการเดินทางออกจากบ้านไปร่วมกิจกรรมทางสังคมและใช้บริการพื้นที่สาธารณะต่างๆ การให้บริการด้านสวัสดิการสังคมและการบริการสุขภาพแก่คนพิการและผู้สูงอายุในชุมชนทำได้โดยจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปให้บริการที่บ้าน ประกอบกับครอบครัวคนพิการในเกาะเกร็ดส่วนใหญ่มีฐานะยากจน ทำให้คนพิการขาดโอกาสทางการศึกษา การเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการ การพัฒนาศักยภาพและการประกอบอาชีพ ตลอดจนขาดการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมเช่นเดียวคนทั่วไป

3) แนวทางการปรับปรุงบริการ

กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ได้ศึกษาและลงพื้นที่สำรวจสภาพแวดล้อม สภาพปัญหาต่อการเข้าถึงสิทธิ สวัสดิการและการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ โดยได้นำปัญหาที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางยกระดับและเสริมสร้างให้ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาสมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ลดการเหลื่อมล้ำ การสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการของรัฐ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม โดยเฉพาะกลุ่มคนพิการในชุมชนเกาะเกร็ด ซึ่งถือได้ว่าเป็นผู้ยากไร้และผู้ด้อยโอกาสอย่างแท้จริง พบว่าจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องดำเนินการใน 2 ส่วน คือ

- 1) การปรับทัศนคติต่อคนพิการและความพิการให้ถูกต้อง เปิดโอกาสให้คนพิการได้เรียนรู้ พัฒนาทักษะและศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มความสามารถ และมีความมั่นใจในการออกไปมีส่วนร่วมกับสังคมภายนอก
- 2) การจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกตามหลักการออกแบบเพื่อทุกคน (Universal Design) ให้ครอบคลุมทั้งต้นทาง กลางทาง และปลายทาง ของระบบการใช้ชีวิต ซึ่งต้นทาง คือ บ้านและที่พักอาศัย กลางทาง คือ ระบบขนส่งมวลชน ถนน ทางเดินเท้า เรือโดยสารข้ามฟาก ท่าเรือ และปลายทาง คือ อาคารและพื้นที่ สาธารณะต่างๆ เช่น โรงพยาบาล โรงเรียน สวนสาธารณะ ศาสนสถาน และห้างร้านต่างๆ เพื่อให้ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส สามารถออกจากบ้านเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ทางสังคม และดำรงชีวิตได้อย่างอิสระ

การดำเนินโครงการดังกล่าวเป็นการแก้ไขปัญหามาจากจุดเล็กๆ ด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ซึ่งการดำเนินโครงการจะมีส่วนช่วยในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน ทั้งในด้านกายภาพ ทางเศรษฐกิจและสังคม

4) สภาพการปฏิบัติงานหลังการปรับปรุงบริการ

การจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งพื้นที่ฝั่งปากเกร็ดและพื้นที่ฝั่งเกาะเกร็ด ได้กำหนดให้มีความถูกต้องตามหลัก Universal Design และตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด โดยฝั่งเทศบาลนครปากเกร็ดเริ่มตั้งแต่จัดให้มีทางลาดบนขอบทางเท้าจากป้ายหยุดรถประจำทาง ทาสีตีเส้นที่จอดรถคนพิการ เส้นทางเดินเชื่อมจากป้ายหยุดรถประจำทางไปยังท่าเรือปากเกร็ด ทางลาด ป้ายสัญลักษณ์หรือป้ายชี้ทาง ห้องน้ำบริเวณท่าเรือ ทางลาดลงโ๊ะเรือและราวจับ ทางลาดเชื่อมจากโ๊ะเทียบเรือขึ้นไปยังเรือต้นแบบ รวมปรับปรุง 55 จุด ซึ่งคนพิการ ผู้สูงอายุ เด็ก สตรี และทุกคน สามารถเดินทางจากป้ายหยุดรถประจำทางจนไปขึ้นเรือได้อย่างสะดวกและปลอดภัย เมื่อเรือโดยสารข้ามฟากไปถึงฝั่งเกาะเกร็ด ที่ท่าเรือ หมู่ที่ 7 ได้จัดทำทางลาดเชื่อมระหว่างเรือและโ๊ะเทียบเรือ ป้ายแผนที่ต่างสัมผัสสำหรับคนพิการทางการเห็น ทางเดินเชื่อมจากท่าเรือไปยังตลาดชุมชน จุดแวะพักและเก้าอี้นั่งพัก ปิดท่อระบายเพื่อป้องกันอุบัติเหตุตกร่องระบายน้ำของล้อวีลแชร์ ไม่ทำพียงตัวผู้สูงอายุ หรือสั่นรองเท้าของสตรี และปรับปรุงห้องน้ำคนพิการ รวมปรับปรุง 90 จุด ทั้งนี้ การจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกและการปรับสภาพแวดล้อมดังกล่าว ได้คำนึงถึงความสะดวกคล่องลมกลิ่นกับสภาพแวดล้อมของชุมชน เช่น การจัดทำแผนผังต่างสัมผัส เก้าอี้มานั่ง ใ้สีและวัสดุกลมกลืนกับสีของเครื่องปั้นดินเผา ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ของชุมชน การปรับปรุงเรือต้นแบบก็ใช้เรือที่ใช้อยู่ในชุมชนเพียงแต่ปรับและติดตั้งอุปกรณ์ที่เอื้อต่อคนพิการและผู้สูงอายุ

จากการจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกและปรับปรุงสภาพแวดล้อมเพื่อให้คนพิการ ผู้สูงอายุ เด็ก สตรี หรือผู้ที่มีร่างกายอ่อนแอ และทุกคน ในพื้นที่เกาะเกร็ด โดยเชื่อมโยงให้ครอบคลุมทั้งต้นทาง กลางทาง และปลายทางของระบบการใช้ชีวิต ขณะเดียวกันยังสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ประชาชน และองค์กรคนพิการ และปรับเปลี่ยนทัศนคติต่อคนพิการและความพิการ นั่นคือ ปรับกายภาพ พฤติกรรม และเจตคติ อย่างครบถ้วน

5) ประโยชน์ที่ได้รับ

ประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการฯ แยกเป็นประเด็นได้ดังนี้

1. การจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครอบคลุมทั้งต้นทาง กลางทาง และปลายทาง ของระบบการใช้ชีวิต ทั้งฝั่งเทศบาลนครปากเกร็ดและฝั่งเกาะเกร็ด ตั้งแต่จัดให้มีทางลาดบนขอบทางเท้าจากป้ายหยุดรถ ประจำทาง ทาสีตีเส้นที่จอดรถคนพิการ เส้นทางเดินเชื่อมจากป้ายหยุดรถประจำทางไปยังท่าเรือปากเกร็ด ทางลาด ป้ายสัญลักษณ์หรือป้ายชี้ทาง ห้องน้ำบริเวณท่าเรือ ทางลาดลงโ๊ะเรือและราวจับทางลาดเชื่อมจากโ๊ะเทียบเรือขึ้นไปยังเรือต้นแบบ ซึ่งคนพิการ ผู้สูงอายุ เด็ก สตรี และทุกคน สามารถเดินทางจากป้ายหยุดรถประจำทางจนไปขึ้นเรือได้อย่างสะดวกและปลอดภัย

2. การจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งพื้นที่ฝั่งปากเกร็ดและพื้นที่ฝั่งเกาะเกร็ด มีความถูกต้องตามหลัก Universal Design และตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนดไว้ในกฎกระทรวง กำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคาร สถานที่หรือบริการสาธารณะอื่นเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2555

3. ทศนคติของคนในครอบครัวคนพิการและคนในชุมชน จากเดิมให้คนพิการอยู่ภายในบ้าน ในปัจจุบัน พบว่าคนพิการสามารถเดินทางไปร่วมกิจกรรมทางสังคม และมีคนพิการเดินทางไปท่องเที่ยวในตลาดชุมชนมากขึ้น

4. ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการและครอบครัวคนพิการในเกาะเกร็ด โดยสมาคมคนพิการจังหวัดนนทบุรีได้ให้ความรู้แก่คนพิการและครอบครัวคนพิการ จำนวน 60 ครอบครัว เกี่ยวกับสิทธิและสวัสดิการของคนพิการสร้างความเข้าใจให้ครอบครัวคนพิการและสร้างความเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเองแก่คนพิการให้มากขึ้น การสำรวจพฤติกรรมและความต้องการของคนพิการในเกาะเกร็ดเพื่อพัฒนาศักยภาพต่อไป รวมทั้งทำให้ผู้สูงอายุสามารถเดินทางไปรวมกลุ่มประกอบอาชีพอิสระที่ศูนย์พัฒนาอาชีพประจำตำบลเกาะเกร็ดหรือออกสู่สังคม เพื่อการนันทนาการได้อย่างสะดวกและปลอดภัย

5. ผลกระทบด้านเศรษฐกิจชุมชน จากเดิมมีนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเกาะเกร็ดจำนวนกว่า 600,000 คน/ปี การประชาสัมพันธ์เปิดตัวชุมชนต้นแบบเกาะเกร็ดผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รับรู้กันอย่างแพร่หลาย ทำให้เป็นที่สนใจของหน่วยงานภาครัฐและเกิดแรงบันดาลใจให้คนพิการในพื้นที่อื่น ๆ มาศึกษาดูงาน ตลอดจนนักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุและครอบครัวจากภายนอกชุมชนเกาะเกร็ดเดินทางไปท่องเที่ยวเกาะเกร็ดจำนวนมากขึ้น สร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและรายได้ให้แก่คนในท้องถิ่นอีกทางหนึ่ง

6. ผลกระทบด้านสังคม สร้างความตื่นตัวให้คนพิการ ผู้สูงอายุ และสังคมโดยรวม ให้เห็นความจำเป็นในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและการปรับสภาพแวดล้อมที่ทุกคนสามารถเข้าถึงบริการต่างๆ ได้ง่าย สะดวก และปลอดภัยอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จักรกฤษณ์ แส่นพรหม (2556) ศึกษาความจำเป็นของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและผู้สูงอายุในพื้นที่ กรณีศึกษาสถานที่ท่องเที่ยวซึ่งเป็นพระราชอุทยานของพระธาตุพนม จังหวัดนครพนม พบว่า ความจำเป็นของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ คือ ป้ายแจ้งข้อมูล และแผนที่ภายในวัดอยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นได้ชัดเจนทั้งกลางวันและกลางคืน ส่วนผู้สูงอายุในพื้นที่ คือ ที่จอดรถสำหรับการจัดลำดับความสำคัญของพระธาตุบวรารของพระธาตุพนมในความจำเป็นของสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ ให้พระธาตุเรณูเป็นลำดับแรก ผู้สูงอายุในพื้นที่ให้พระธาตุประสิทธิ์ เป็นลำดับแรก และการเปรียบเทียบผู้ที่ป่วยโรคกับความจำเป็นในการติดตั้งราวจับ พบว่า โรคตามัว/ตาฟาง/ตาต่อโรคเจ็บเข่า/ข้อเสื่อม/กระดูกพรุน โรคหูตึง/ หูหนวก/ได้ยินไม่ชัดเจน โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ มีความจำเป็นต่อการติดตั้งราวจับในห้องน้ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ช่อเพชร พานระลึก (2549) ศึกษาแนวทางการปรับปรุงอาคารเดิม ให้เป็นไปตามกฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา พ.ศ.2548 กรณีศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า ควรปรับปรุงอาคารกรณีศึกษาให้เป็นไปตามรูปแบบที่ใช้ปฏิบัติเพื่อประโยชน์ในการใช้งานจริง โดยคำนึงถึง 1. บริเวณภายนอกเพื่อให้เข้าถึงตัวอาคาร ได้แก่ บริเวณทางเข้าที่สะดวก ที่จอดรถ และป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก 2. การเข้าถึงอาคารเพื่อนำไปสู่การใช้บริการภายใน

ต้องมีทางลาด บันได หรือลิฟต์นั้นแล้วแต่กรณี 3. ภายในอาคารจำเป็นต้องมีห้องน้ำ-ห้องส้วมไว้บริการจำนวนหนึ่ง และบางพื้นที่มีข้อจำกัดที่ผู้พิการใช้เก้าอี้ล้อไม่สามารถใช้ ก็สามารถยอมรับได้ นอกจากนี้ผู้พิการทางสายตาในกรณีศึกษามีความเห็นที่ไม่จำเป็นต้องปรับปรุงพื้นผิวต่างสัมผัสภายในอาคาร แต่ควรมีแนวเตือนที่พื้นเพื่อให้ระวังในระดับศีรษะ แนวทางการปรับปรุงอาคารกรณีศึกษาให้เป็นไปตามความจำเป็น เนื่องจากต้องพิจารณาด้านงบประมาณด้วย การปรับปรุงที่พบมี 4 ระดับ คือ ระดับที่ 1 เพิ่มป้าย-สัญลักษณ์ ที่จอดรถ ได้แก่ อาคารมหิตลาธิเบศร, ระดับที่ 2 เพิ่มป้าย-สัญลักษณ์ ที่จอดรถ ปรับปรุงห้องน้ำ-ห้องส้วม ด้วยการติดตั้งราวจับและปรับบริเวณที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ อาคารพินิตประชานาถ อาคารมหาธีรราชานุสรณ์ ศาลาพระเกี้ยว, ระดับที่ 3 จัดให้มีองค์ประกอบตามระดับที่ 2 และจัดพื้นที่ให้ผู้พิการนั่งชมกีฬาได้โดยไม่รู้สึกรบกวนในอาคารสนามกีฬาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระดับที่ 4 ปรับตามองค์ประกอบระดับที่ 2 เพิ่มทางลาด ได้แก่ อาคารจุลจักรพงษ์ อาคารสนามกีฬาในร่ม อาคารหอประชุมจุฬาลงกรณ์ฯ นอกจากนี้ควรมีการประชาสัมพันธ์ และให้ข้อมูลข่าวสารกับผู้พิการ โดยเฉพาะผู้พิการทางสายตาควรจัดให้มีผังป้ายแบบ 3 มิติ ให้สามารถสัมผัสได้ และในภาพรวมเพื่อก้าวสู่ความสากล เสนอแนะว่าควรมีนโยบายเปิดรับนักศึกษาพิการเข้าศึกษาด้วยเพื่อทำให้เกิดการขับเคลื่อนระบบภายในสังคมได้ต่อไป

ธีร์ ตรงจิตพิทักษ์ (2556) ศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าพฤติกรรมการท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหว ส่วนใหญ่เดินทางท่องเที่ยวประมาณ 1-3 ครั้ง/ปี เดินทางท่องเที่ยวในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวแต่ละครั้ง มากกว่า 4,000 บาท แสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งดึงดูดใจหรือแหล่งท่องเที่ยวจากเพื่อน/คนรู้จัก มีความชื่นชอบแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เช่น น้ำตก ทะเล ภูเขา เลือกไปเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่เคยไปมาก่อน และมักจะเล่าถึงแหล่งท่องเที่ยวที่อำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีสำหรับคนพิการให้แก่ผู้อื่นฟัง เพื่อแนะนำให้ไปท่องเที่ยว คนพิการทางการเคลื่อนไหวส่วนใหญ่ศึกษาเส้นทางและวิธีการในการเดินทางอย่างดีก่อนออกจากบ้าน เดินทางท่องเที่ยวกับครอบครัว เดินทางท่องเที่ยวโดยใช้รถส่วนตัว และกลับมาทบทวนถึงปัญหาที่พบในด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวเพื่อพิจารณาในการไปท่องเที่ยวครั้งต่อไป คนพิการทางการเคลื่อนไหวส่วนใหญ่ใช้บริการที่พักประเภทโรงแรม/รีสอร์ท ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการเลือกที่พัก คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการทางการเคลื่อนไหว เลือกชื่อของที่ระลึกในแหล่งท่องเที่ยว และเลือกใช้บริการร้านอาหารริมทาง คนพิการทางการเคลื่อนไหวส่วนใหญ่ไม่เลือกใช้บริการการท่องเที่ยวจากบริษัทนำเที่ยว ไม่แสวงหาข้อมูลแพ็คเกจท่องเที่ยวต่างๆ พร้อมราคา ปัจจัยในการเลือกบริษัทนำเที่ยวที่สำคัญที่สุด คือ บริษัทนำเที่ยวที่ให้ความสำคัญกับคนพิการ คนพิการทางการเคลื่อนไหวส่วนใหญ่ศึกษาหาข้อมูลด้านกิจกรรมที่มีในแหล่งท่องเที่ยวมาก่อนล่วงหน้า ชอบถ่ายภาพขณะไปท่องเที่ยว และเลือกกิจกรรมที่ทำให้ได้รับความรู้ คนพิการทางการเคลื่อนไหวส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะในบริเวณแหล่งท่องเที่ยว ใช้บริการตู้เอทีเอ็มบริเวณแหล่งท่องเที่ยว และให้ข้อเสนอแนะหรือคำติชมเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการเสริมต่างๆ ในแหล่งท่องเที่ยวแก่ผู้ให้บริการ

ปวิช ศรีละมุล (2552) ศึกษาแนวทางการกำหนดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุในสวนสาธารณะระดับชุมชนเพื่อใช้เป็นข้อพิจารณาในการออกแบบ พบว่าระบบสวนสาธารณะชุมชนยังขาดการ

จัดสรรพื้นที่สำหรับกลุ่มผู้สูงอายุที่เหมาะสมและเพียงพอ ไม่มีการจัดเผื่อพื้นที่นั้นธนาคารเพื่อรองรับผู้สูงอายุที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต การวิจัยขั้นต้นจากสวนสาธารณะระดับชุมชนที่คัดเลือกเป็นกรณีศึกษาจำนวน 4 แห่งพบว่าผู้สูงอายุประสบปัญหาในการหาพื้นที่ที่เหมาะสมสำหรับการพักผ่อนและออกกำลังกายในสวนสาธารณะ สภาพพื้นที่ซึ่งใช้ทำกิจกรรมไม่เอื้ออำนวยต่อการทำกิจกรรมของผู้สูงอายุ และมีจำนวนไม่เพียงพอต่อกลุ่มกิจกรรม การสำรวจพื้นที่ชั้นละเอียดด้วยการเก็บข้อมูล สังเกตการณ์ สัมภาษณ์ การตอบแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์ประกอบกับแบบผังของแต่ละสวน พบว่า การพิจารณาเลือกใช้พื้นที่ทำกิจกรรมภายในสวนสาธารณะของผู้สูงอายุขึ้นอยู่กับปัจจัยเรื่องความสะดวกในการเข้าถึงพื้นที่ ความเหมาะสมของสภาพพื้นที่กับรูปแบบกิจกรรม ความปลอดภัย ความสงบเป็นส่วนตัว ความสบายและความสวยงามของพื้นที่ ผลสรุปการวิจัยได้นำไปสู่แนวทางและข้อพิจารณาเพื่อกำหนดตำแหน่งพื้นที่สำหรับผู้สูงอายุ คือ ตำแหน่งที่ตั้งควรอยู่ใกล้ประตูทางเข้า-ออก ลานจอดรถ และจุดขึ้น-ลงรถประจำทาง ประเภทของกิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมพักผ่อนหย่อนใจ และการออกกำลังกายประเภทต่างๆ และยังพบว่าควรแบ่งและกำหนดตำแหน่งย่อยของพื้นที่กิจกรรมแต่ละประเภทออกจากกันแต่ให้อยู่ในบริเวณเดียวกัน โดยต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นต่ำ เช่น ม้านั่งสนาม ไฟส่องสว่าง ครบถ้วน

ปัทมอร เสี่ยงแดง (2552) ศึกษาเรื่องการท่องเที่ยวของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมไทย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีวิทยาการศึกษาประวัติและเรื่องเล่า ผู้ให้ข้อมูลหลักคือ คนพิการทางการเคลื่อนไหว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงเรื่องเล่าประสบการณ์ชีวิตในการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นกุญแจที่นำมาใช้วิเคราะห์ระบบความสัมพันธ์ที่สร้างปรากฏการณ์ทางสังคมในการทำงานความเข้าใจถึงปัญหาและอุปสรรคในการท่องเที่ยวของคนพิการ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนในการวางแผน การกำหนดนโยบาย การปฏิบัติในการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของคนพิการ ในสถานที่ท่องเที่ยวต่อไป จากการศึกษาพบว่าคนพิการทางการเคลื่อนไหวเป็นเพียงข้อจำกัดทางร่างกายไม่ได้มีความรู้สึกถึงความพิการเป็นปมด้อยหรือเป็นสิ่งที่แปลกแยกจากคนปกติในสังคม พวกเขาสามารถตามศักยภาพของตน และมีความต้องการเดินทางท่องเที่ยวไม่ต่างจากคนปกติเช่นกัน แต่ด้วยข้อจำกัดทางการเคลื่อนไหวทำให้การเดินทางท่องเที่ยวประสบกับปัญหาและอุปสรรค คือ การเดินทางสัญจร ในประเทศไทยไม่ได้ให้ความสำคัญกับคนพิการ เส้นทางสัญจรบางแห่งมีบาทวิถีแคบไม่มีพื้นที่ลาด และมีสิ่งกีดขวางต่างๆ บนถนนหนทางทำให้ไม่สามารถเดินทางได้ เป็นต้น ปัญหาส่วนใหญ่ไม่ได้เกิดจากสภาพความพิการของคนพิการ แต่เกิดจากสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่เอื้ออำนวยในการเดินทางท่องเที่ยว ได้แก่ การใช้บริการขนส่งมวลชน ห้องน้ำสาธารณะ สถานที่ต่างๆ ที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เช่น ศูนย์บริการข้อมูลท่องเที่ยว โรงแรมที่พัก ร้านอาหาร สถานที่ท่องเที่ยว ที่ไม่ได้ออกแบบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่คนพิการ เป็นต้น อุปสรรคที่สำคัญคือ ทักษะคติเชิงลบของคนในสังคมที่มักมองว่าคนพิการเป็นบุคคลชายขอบ ด้วยความสามารถ ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ต้องพึ่งพาผู้อื่น จึงควรอยู่บ้านไม่ควรที่จะเดินทางท่องเที่ยว สิ่งเหล่านี้เป็นความหมายของคนในสังคมหรือผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวที่มีต่อคนพิการ และละเลยต่อการให้คุณค่าในเชิงปฏิบัติสำหรับคนพิการ ด้านทัศนคติเชิงบวก ผู้พิการได้รับความประทับใจในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวจากผู้คนในสังคมเช่นกัน คนพิการใช้คำว่า “ม้าอารี” สำหรับผู้ที่มีน้ำใจและมิตรไมตรีที่เข้ามาช่วยเหลือเมื่อมีอุปสรรคในการ

ท่องเที่ยว ด้านความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมเพื่อการท่องเที่ยวของคนพิการ พบว่า สิ่งที่ทำให้คนพิการสามารถเข้าถึง ใช้ประโยชน์ ได้แก่ ทางลาดสำหรับรถเข็น ทางกว้างเพียงพอสำหรับรถเข็น การมีเส้นทางสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถเฉพาะสำหรับผู้พิการ หากสังคมได้ตระหนักและให้ความสำคัญอย่างจริงจัง คนพิการจะหลุดพ้นจากปัญหา และอุปสรรคในการท่องเที่ยว มีสิทธิเข้าถึง ใช้ประโยชน์จากบริการด้านการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างเท่าเทียมกับคนทุกคนในสังคม

พีรพงษ์ เพ็ชร์ (2551) สำรวจสภาพของการจัดอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในการเข้าถึงโบราณสถานแก่ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุ โดยทำการสำรวจโบราณสถานในเขตพระนคร กรุงเทพมหานคร จำนวน 14 แห่ง มีโบราณสถานเพียง 5 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 25 ที่มีการจัดอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกแก่คนพิการโบราณสถานทั้ง 5 แห่งนี้ คือ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พระนคร วัดพระศรีรัตนศาสดาราม วัดพระเชตุพนฯ วัดอินทารามวรวิหาร พิพิธภัณฑสถานวัดพระศรีรัตนศาสดาราม ไม่มีโบราณสถานใดที่มีการจัดอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกแก่คนพิการในเรื่องของการขนส่ง การจอดรถ และลิฟต์ โบราณสถานทั้งหมดมีการจัดทางลาดร้อยละ 15 ทางเข้าหลักร้อยละ 32 ห้องส้วมร้อยละ 21 ทางสัญจรโดยรอบร้อยละ 72 อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ร้อยละ 23 ข้อมูลข่าวสารร้อยละ 16 แผนการนโยบายร้อยละ 2 การจัดอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ในการเข้าถึงโบราณสถานนั้นต้องประกอบไปด้วยความเข้าใจในองค์ความรู้ต่างๆ การทำงานเป็นทีม และมีบัญชีตรวจสอบที่มีความเหมาะสม โดยผสมผสานทุกองค์ประกอบอย่างสมดุล เพื่อให้ได้แนวทางที่มีความเหมาะสมตรงกับความต้องการของคนพิการในสังคมนั้นๆ

ภัทรนิษฐ์ จันทพล (2556) ศึกษาบริเวณพื้นที่วัดว่ามีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุหรือไม่ อย่างไร เพื่อนำไปสู่การเสนอแนะแนวทางการออกแบบและปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่วัดให้มีความเหมาะสมปลอดภัยสอดคล้องกับธรรมชาติร่างกายและช่วยส่งเสริมความสามารถในการใช้ชีวิตของผู้สูงอายุ ผู้วิจัยได้คัดเลือกวัดพระพุทธศาสนาในเขตกรุงเทพมหานครที่มีศักยภาพในการศึกษาวิจัยตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ คือ เป็นวัดราษฎร์ที่มีการปฏิบัติธรรมทั้งแบบไปเช้าเย็นกลับและแบบค้างคืน ซึ่งสามารถคัดเลือกได้จำนวน 4 วัด พบว่าแต่ละวัดมีลักษณะสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ยังไม่เอื้อต่อการใช้งานของผู้สูงอายุเท่าที่ควร คือ ไม่ได้จัดเตรียมสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมไว้ให้บริการแก่ผู้สูงอายุโดยเฉพาะ อาทิ ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุซึ่งทุกวัดไม่มี ส่วนห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุมีเพียงวัดเดียวที่จัดเตรียมไว้แล้วแต่อยู่ในตำแหน่งที่ผู้สูงอายุไม่ได้ใช้งาน รวมถึงมีลักษณะไม่ตรงตามเกณฑ์ที่เหมาะสม จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุที่มาใช้พื้นที่วัดทั้ง 4 วัด พบว่า สิ่งที่ผู้สูงอายุต้องการให้ปรับปรุงหรือออกแบบให้ดีขึ้นมากที่สุด คือ บริเวณห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุ ทั้งขนาดของห้องน้ำ อุปกรณ์ในห้องน้ำ หรือการใช้วัสดุพื้นผิวที่ลื่นอันเป็นจุดที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ

วีรวิชัย สงสันเทียะ (2556) ศึกษาความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ กรณีศึกษา: อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ต่อการใช้บริการสถานที่ราชการ สถานที่บริการสาธารณะ พบว่าในภาพรวมความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรกต้องการด้านมีห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการแบบถาวรโดยเฉพาะมีราวจับและกว้างพอสำหรับเก้าอี้รถเข็น ลำดับต่อมาควรมีที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการโดยเฉพาะ ลำดับต่อมาเก้าอี้เข็นไว้คอยบริการ ลำดับต่อมาประตูควรเป็นแบบบานเลื่อนที่เปิดง่าย ไม่ต้องใช้แรงผลัก ลำดับต่อมาทางลาดที่ได้มาตรฐานและมีราวจับทั้งสองด้าน ลำดับต่อมาพื้นผิวทางเดินภายนอก ควรเรียบไม่ขรุขระ ลำดับต่อมาทางลาดที่ได้มาตรฐานสำหรับผู้ใช้เก้าอี้รถเข็นไม้เท้า และมีราวจับทั้งสองด้าน และลำดับสุดท้ายบันไดทางขึ้นไม่สูงชัน ความต้องการได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการต่อสถานที่บริการสาธารณะเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องการให้มีเพื่อความสะดวกต่อการไปใช้บริการ ลำดับแรกต้องการมีเก้าอี้เข็นไว้คอยบริการ ลำดับต่อมาการจัดทำราวจับหรือมีเก้าอี้ตามทางเดินเป็นระยะๆ ลำดับต่อมาควรมีที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการโดยเฉพาะ ลำดับต่อมาจัดแบ่งพื้นที่สำหรับออกกกำลังกายเป็นสัดส่วนสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ ลำดับต่อมาควรมีห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการโดยเฉพาะ ลำดับต่อมาทางต่างระดับควรทำทางลาดที่มีมาตรฐานเพื่อให้เดิน/เก้าอี้เข็นผ่านได้สะดวก และลำดับสุดท้ายควรมีที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการโดยเฉพาะ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

9. กรอบแนวความคิดในการวิจัย

จากการวิเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้สูงอายุและคนพิการที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยวภายใต้โครงการชุมชนต้นแบบอารยสถาปัตย์เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี สรุปได้ว่าองค์ประกอบของการจัดการท่องเที่ยวภายใต้โครงการชุมชนต้นแบบอารยสถาปัตย์เกาะเกร็ดสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการมี 2 ส่วนคือ 1. องค์ประกอบของการท่องเที่ยว (5 As) และ 2. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในโครงการชุมชนต้นแบบอารยสถาปัตย์เกาะเกร็ด ดังภาพกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้สูงอายุและคนพิการที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยวภายใต้โครงการชุมชนต้นแบบอารยสถาปัตย์เกาะเกร็ดเป็นการจัดการท่องเที่ยวตามองค์ประกอบของการท่องเที่ยวทั้ง 5 องค์ประกอบและคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในโครงการชุมชนต้นแบบอารยสถาปัตย์เกาะเกร็ด โดยสอดแทรกในแต่ละองค์ประกอบของการจัดการท่องเที่ยว

