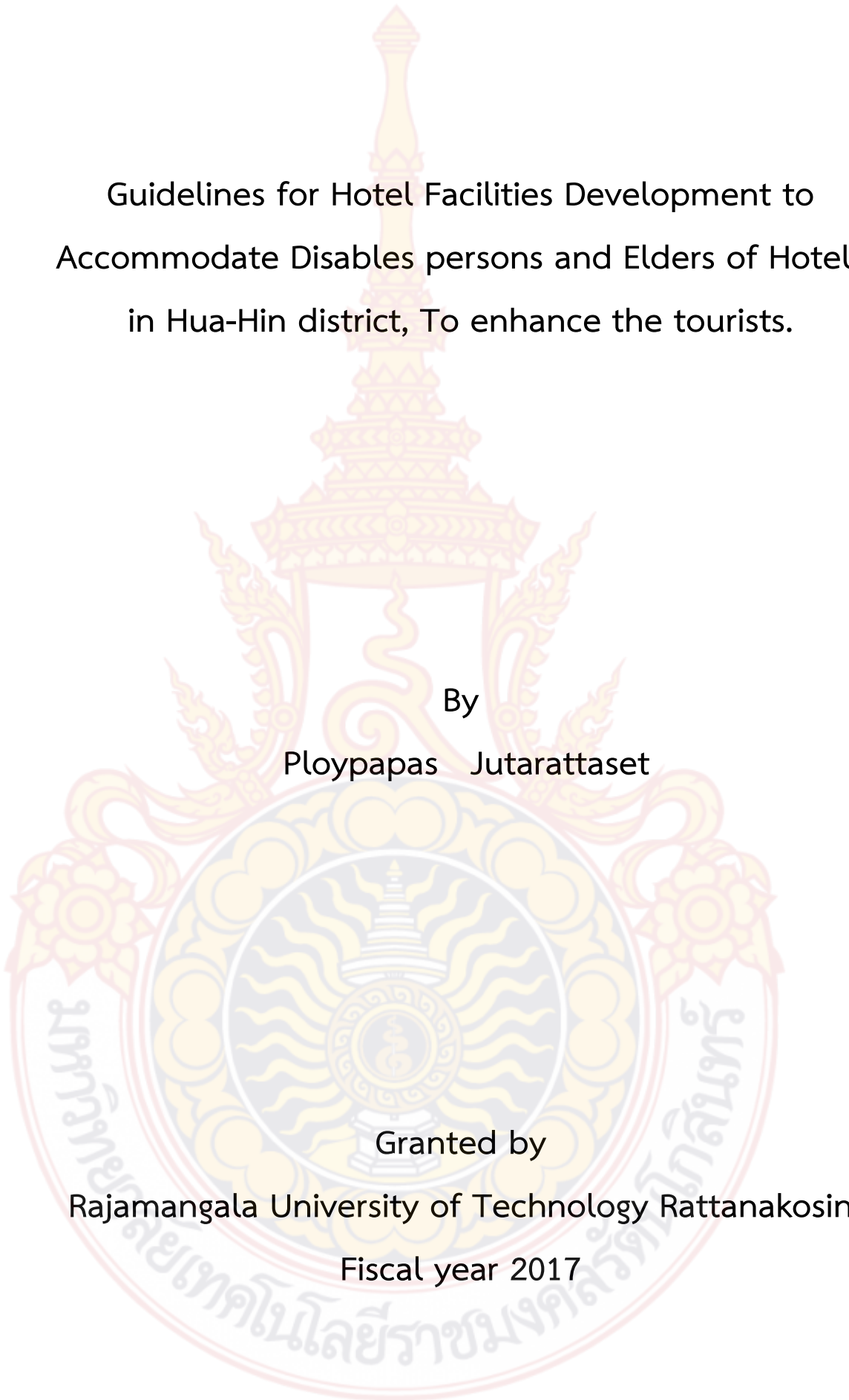




“แนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและ  
ผู้พิการของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน เพื่อเพิ่มศักยภาพ  
ในการรองรับนักท่องเที่ยว”

โดย  
พลอยปภัส จุฑารัฐเศรษฐ์

สนับสนุนงบประมาณโดย  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์  
ประจำปีงบประมาณ 2560



Guidelines for Hotel Facilities Development to  
Accommodate Disabled persons and Elders of Hotels  
in Hua-Hin district, To enhance the tourists.

By  
Ploypapas Jutarattaset

Granted by  
Rajamangala University of Technology Rattanakosin  
Fiscal year 2017

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ดี โดยได้รับความกรุณา จาก ผศ.ศิวะ วสุนทรภักดิ์ อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ดร.สำเนียง องสุพันธ์กุล ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่ได้อนุมัติทุนสนับสนุนโครงการวิจัย จากเงินงบประมาณรายได้ ประจำปี 2560 รวมถึงรองอธิการบดีและผู้บริหารมหาวิทยาลัยทุกท่านที่ได้สนับสนุนงานวิจัย บุคคลหลาย ๆ ท่านที่มีได้เอื้อยนาบผู้วิจัยขอกราบขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ด้วย

กราบขอขอบคุณ อาจารย์ปิยวรรณ สันติแก้ว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล และ คุณสัมพันธ์ แป้นพัฒน์ สมาคมโรงแรมไทย ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลในการทำวิจัย

ขอขอบคุณนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรมที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาการจัดการงานส่วนหน้าทุกท่าน ที่ช่วยเหลือในการเป็นส่วนหนึ่งในการเก็บข้อมูลงานวิจัยในครั้งนี้

เหนือสิ่งอื่นใดขอกราบขอขอบคุณ บิดา มารดา ของผู้วิจัยที่เฝ้าก้ำงใจและให้การสนับสนุนในทุก ๆ ด้าน เป็นอย่างดีเสมอมา ตลอดจนผู้มีพระคุณที่อาจมิได้กล่าวนาม ที่มีส่วนในการสนับสนุนและช่วยเหลือให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

พลอยปภัส จุฑารัฐเศรษฐ์

สิงหาคม 2561

## บทคัดย่อ

รหัสโครงการ : GKNO 004/2560

ชื่อโครงการ : แนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม  
ในเขตอำเภอหัวหิน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว

ชื่อนักวิจัย : พลอยปลั่ง จุฑารัฐเศรษฐ์

จุดมุ่งหมายของการวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาภาวะเปรียบเทียบ กฎหมาย  
ข้อกำหนดของกฎกระทรวง และมาตรฐานเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ  
2) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ 3) เพื่อสอบถาม  
ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม  
จากผู้ใช้บริการ บุคลากรของโรงแรม หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุและ  
ผู้พิการของโรงแรม 4) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและ  
ผู้พิการของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงผสมระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้  
แบบสอบถามและแบบสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก และแบบสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาถึงแนวทางการ  
พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ สถิติเชิง  
พรรณนา ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด และค่าสูงสุด

ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ  
ของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว คือ

1. สถานประกอบการโรงแรมระดับ 1-5 ดาว ควรมีการพัฒนา ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้เป็นไปตามมาตรฐานข้อกำหนด รวมถึงการปลูกจิตสำนึกให้กับพนักงานควบคู่กันไป
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรส่งเสริม ให้ความรู้และประชาสัมพันธ์ ทำความเข้าใจกับสถานประกอบการ ให้เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ
3. หน่วยงานราชการในท้องถิ่น ควรปรับปรุง พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ

คำสำคัญ : การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้สูงอายุและผู้พิการ ศักยภาพในการรองรับ นทท.

E-mail Address : Ploypapas.jut@rmutr.ac.th

ระยะเวลาโครงการ : ตุลาคม พ.ศ.2559 – กันยายน พ.ศ.2561

## Abstract

**Code of project :** GKNO 004/2560

**Project name :** Guidelines for Hotel Facilities Development to Accommodate Disabled persons and Elders of Hotels in Hua-Hin district, To enhance The tourists.

**Researcher name :** Ploypapas Jutarattaset

The purposes of this research are 1) To study the rules, regulations, And facilities standards for the elders and disabled persons 2) To study current conditions for facilities for the elders and disabled persons 3) To interview for opinions, suggestions on facilities for the elders and disabled persons of the hotels 4) To study guidelines for Hotel Facilities development to Accommodate Disabled persons and Elders of Hotels in Hua-Hin district, To enhance the tourists facilities.

The mixed method both quantitative and qualitative research by using questionnaires, survey and interview form. The statistics values are the descriptive statistics, Frequency , percentage, mean, standard deviation, minimum and maximum values.

The finding of the research were found as following ;

- 1) The 1-5 star hotels should develop hotel facilities following the Hotel facilities standard requirements, Including raising awareness among employees.
- 2) The Management team should promote and Support the hotel to Understand, the benefits and How important is the development of hotel facilities for the elders and the disabled persons.
- 3) Local government agencies should improve basic facilities. To be in line with the needs of the elders and disabled travelers.

**Keywords:** Hotel Facilities Development    Disabled persons and Elders  
Enhance the tourist

---

**E-mail Address :** Ploypapas@rmutr.ac.th

**Period of project :** October, 2016 – September, 2018

## สารบัญ

	หน้า	
กิตติกรรมประกาศ	ก	
บทคัดย่อภาษาไทย	ข	
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค	
สารบัญ	ง	
สารบัญตาราง	ฉ	
สารบัญภาพ	ช	
<b>บทที่ 1</b>	<b>บทนำ</b>	<b>1</b>
	1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	2. วัตถุประสงค์การวิจัย	2
	3. ขอบเขตการวิจัย	3
	4. นิยามศัพท์	4
<b>บทที่ 2</b>	<b>ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง / ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>5</b>
	1. ความหมายของผู้สูงอายุและผู้พิการ	5
	2. กฎกระทรวง มาตรฐาน กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	6
	3. แนวคิดการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	30
	4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
	5. กรอบแนวคิดการวิจัย	35
<b>บทที่ 3</b>	<b>ระเบียบวิธีการวิจัย</b>	<b>36</b>
	1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
	2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37
	3. การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
	4. การวิเคราะห์ข้อมูล	40
	5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย	41

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4</b>	<b>ผลการวิจัยและผลการวิเคราะห์</b>
	1. ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Research)
	2. ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative Research)
<b>บทที่ 5</b>	<b>สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ</b>
	1. สรุปผลการวิจัย
	2. อภิปรายผล
	3. ข้อเสนอแนะ
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>160</b>
<b>ภาคผนวก ก</b>	<b>แบบสอบถามการวิจัย</b>
<b>ภาคผนวก ข</b>	<b>ค่าความเที่ยงตรงและค่าความเชื่อมั่น</b>
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>191</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ ผู้บริหาร หัวหน้างานและผู้ปฏิบัติ หัวหน้างานและผู้ปฏิบัติแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร และเครื่องดื่ม ของโรงแรมที่พัก ในเขตอำเภอหัวหิน	37
2	แสดงจำนวนและร้อยละ เพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
3	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และค่าเฉลี่ย อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
4	แสดงจำนวนและร้อยละ ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
5	แสดงจำนวนและร้อยละ ภูมิลำเนาปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม	45
6	แสดงจำนวนและร้อยละ ผู้สูงอายุหรือผู้บกพร่องทางการเคลื่อนไหว ของผู้ตอบแบบสอบถาม	45
7	แสดงจำนวนร้อยละ ลักษณะผู้บกพร่องทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย ของผู้ตอบแบบสอบถาม	46
8	แสดงจำนวนและร้อยละ อาชีพปัจจุบัน ของผู้ตอบแบบสอบถาม	46
9	แสดงจำนวนและร้อยละ มีรายได้และไม่มีรายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	47
10	แสดงจำนวนและร้อยละ แหล่งที่มาของรายได้ผู้ตอบแบบสอบถาม	47
11	แสดงจำนวนและร้อยละ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม	48
12	แสดงจำนวนและร้อยละ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	49
13	แสดงจำนวนและร้อยละ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	49
14	แสดงจำนวนและร้อยละ โรงแรมหรือที่พักที่เข้าพักหรือใช้บริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	50
15	แสดงจำนวนและร้อยละ การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ และผู้พิการของโรงแรมจากการตอบแบบสอบถามของผู้สูงอายุและผู้พิการ ที่มาใช้บริการโรงแรม	50
16	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม จากการตอบแบบสอบถามของผู้สูงอายุและผู้พิการ ที่มาใช้บริการโรงแรม	56
17	ตารางแสดงการเปรียบเทียบสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	62



ของโรงแรมทั้ง 20 แห่ง

### สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
18	เปรียบเทียบสภาพปัจจุบันการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของสถานประกอบการโรงแรมทั้ง 20 แห่ง	66
19	ตารางเปรียบเทียบผลการสัมภาษณ์เรื่องนโยบายหรือการให้ความสำคัญต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	73
20	ตารางเปรียบเทียบผลการสัมภาษณ์เรื่องการรับรู้ข้อกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	79
21	ตารางเปรียบเทียบผลการสัมภาษณ์ความสำคัญต่อการบริการของโรงแรมด้านข้อกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	84
22	ตารางเปรียบเทียบผลการสัมภาษณ์โรงแรมด้านการพัฒนา/ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	90
23	ตารางเปรียบเทียบผลการสัมภาษณ์โรงแรมด้านกลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุและผู้พิการมีผลต่อด้านผลประกอบการของโรงแรมหรือไม่	94
24	ตารางเปรียบเทียบผลการสัมภาษณ์ต่อการให้ความสำคัญของกลุ่มผู้ตรวจมาตรฐานโรงแรม	100
25	ตารางเปรียบเทียบผลการสัมภาษณ์ต่อสิ่งที่โรงแรมควรปรับปรุงเป็นลำดับแรก	104
26	ตารางเปรียบเทียบผลการสัมภาษณ์ด้านความยากในการปรับปรุงพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก	110
27	ตารางเปรียบเทียบผลการสัมภาษณ์โรงแรมด้านความเพียงพอต่อการรองรับการบริการผู้สูงอายุและผู้พิการ	116
28	ตารางเปรียบเทียบความสำคัญหรือความจำเป็นต่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม	122
29	ตารางสรุปความเป็นไปได้ต่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมทั้ง 20 แห่ง	125

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ตัวอย่างป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ	7
2	ตัวอย่างทางลาดสำหรับผู้พิการ	8
3	ตัวอย่างลักษณะทางลาดแบบตรง	9
4	ตัวอย่างลักษณะทางลาดแบบ 90 องศา	9
5	ตัวอย่างลักษณะทางลาดแบบ 180 องศา	10
6	ตัวอย่างลักษณะทางลาดขอบถนน	11
7	ตัวอย่างลักษณะลิฟท์สำหรับผู้พิการ	12
8	ตัวอย่างบันไดสำหรับผู้พิการ	13
9	ตัวอย่างราวจับบันไดสำหรับผู้พิการ	14
10	ตัวอย่างที่ว่างใต้บันไดและทางลาด	15
11	ตัวอย่างที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	16
12	ตัวอย่างทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคาร ทางเชื่อมระหว่างอาคาร	17
13	ตัวอย่างการแขวนป้ายในเขตทางสัญจร	18
14	ตัวอย่างทางเดินระหว่างอาคาร	19
15	ตัวอย่างประตูสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	20
16	ตัวอย่างประตูและมีมือจับประตูสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	21
17	ตัวอย่างประตูสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการแบบเปิดออกด้านนอก	22
18	ตัวอย่างห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	23
19	ตัวอย่างอ่างล้างหน้าสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	24
20	ตัวอย่างพื้นผิวต่างสัมผัส	25
21	ตัวอย่างโรงมหรสพหรือห้องประชุม	26
22	ตัวอย่างระดับโต๊ะและเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์	27
23	ตัวอย่างห้องอาบน้ำสำหรับผู้พิการแบบฝักบัว	28
24	ตัวอย่างห้องอาบน้ำสำหรับผู้พิการแบบอ่างอาบน้ำ	29
25	กรอบแนวคิดการวิจัย	36

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถิติตัวเลขจำนวนผู้สูงอายุในปัจจุบันไม่ต่ำกว่า 600 ล้านคน เทียบเท่ากับประชากรโดยรวมของจำนวนประชากรกลุ่มประเทศอาเซียน 10 ประเทศ ซึ่งกลุ่มคนจำนวนนี้กระจายอยู่ตามประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก และยังมีแนวโน้มที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นเท่าตัวอีกประมาณ 5 ปีข้างหน้า ทั้งนี้เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าทางการแพทย์และเทคโนโลยี อันส่งผลให้สุขภาพของมนุษย์ยืนยาวมากขึ้นกว่าอดีตที่ผ่านมา กลุ่มผู้สูงอายุเป็นกลุ่มคนที่มีเงินออมจากการทำงานมาตลอดชีวิต จึงมักใช้ชีวิตหลังการเกษียณด้วยการท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อให้รางวัลกับตนเอง

ขณะเดียวกันในสังคมโลกทุกวันนี้ ยังมีคนพิการอีกประมาณ 400 ล้านคน ทั้งผู้พิการโดยกำเนิดและผู้พิการเนื่องมาจากอุบัติเหตุ ภัยสงคราม การจลาจล เป็นต้น อย่างไรก็ตามคนกลุ่มนี้พยายามใช้ชีวิตเช่นเดียวกับคนร่างกายปกติ พยายามไม่สร้างปัญหาหรือเป็นภาระให้กับสังคม เน้นการช่วยเหลือตัวเองให้ได้มากที่สุด ที่สำคัญคือกลุ่มคนจำนวนนี้มีกำลังในการจับจ่ายสูง และมีความปรารถนาในการเดินทางท่องเที่ยวไม่ต่างจากคนปกติ เพื่อการพักผ่อน การแสวงหาประสบการณ์ในชีวิต เพียงแต่ขอเพียงให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวให้กับพวกเขาเท่านั้น โดยสามารถยืนยันจากสถิติของประเทศสหรัฐอเมริกา มีนักท่องเที่ยวกลุ่มคนพิการเดินทางเข้าไปท่องเที่ยวปีหนึ่งมีรายได้เข้าประเทศไม่ต่ำกว่า 1 พันล้านเหรียญสหรัฐ ในประเทศแถบยุโรปกลุ่มผู้พิการมีการจัดตั้งสมาชิกสังคมออนไลน์ มีการส่งข่าวแก่สมาชิกว่าประเทศใด ที่พักแห่งใดมีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและผู้พิการ รวมถึงแหล่งท่องเที่ยวและธุรกิจสนับสนุนการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้โดยเฉพาะ

สถิติข้อมูลผู้พิการปีพ.ศ. 2560 จากกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2560 พบว่า ประเทศไทยมีคนพิการที่ยังมีชีวิตอยู่จำนวน 1,800,499 ราย จากประชากรประเทศไทยทั้งหมดกว่า 66 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 2.72 และมีผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไปกว่า 19 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 28.79 ของประชากรทั้งหมด ทำให้เห็นว่าแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรเข้าสู่ภาวะประชากรสูงอายุ (Population Ageing) หมายถึง ภาวะที่มีประชากรผู้สูงอายุในอัตราส่วนที่สูงและเร็วกว่าในประเทศที่พัฒนาแล้วถึง 3 เท่า โดยคาดว่าปี พ.ศ. 2567-2572 สัดส่วนผู้สูงอายุอาจสูงถึง 1 ใน 4 ของประชากร จึงเป็นประเด็นที่สถานประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ ควรมีการเตรียมการรองรับภาวะประชากรผู้สูงอายุ แต่หากพูดถึงการให้ความสำคัญ

ด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว 2 กลุ่มนี้ในปัจจุบัน ก็พอจะยอมรับได้บ้างว่าเริ่มมีการพัฒนาขึ้น เช่น สนามบิน โรงแรม ร้านอาหารและแหล่งท่องเที่ยวตามเมืองใหญ่ของประเทศไทย ที่เห็นชัดเจนมาก คือ เมืองพัทยา (Universal Design) ด้วยการออกแบบทางลาดสู่ชายหาด ส่วนโรงแรมที่พัก ที่รองรับนักท่องเที่ยว 2 กลุ่มนี้ในประเทศไทยพอมิบ้าง เช่น ศูนย์พระมหาไถ่ (มูลนิธิคุณพ่อเรย์) ไตอานาคาร์เด็นรีสอร์ท เอวันพัทยาศรีสอร์ท และดำเนินแคร์รีสอร์ท จังหวัดราชบุรี แต่โรงแรม รีสอร์ท ที่พัก รวมถึงแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในเขตอำเภอหัวหิน ยังไม่เห็นถึงความชัดเจนหรือ การให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยว 2 กลุ่มนี้ อาจมีบริการเพียง สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานเท่านั้น เช่น ห้องน้ำ หรือที่จอดรถ สำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ ที่มีการจัดการบริการไว้หากสถานประกอบการให้ความสำคัญ คำนึงถึงการบริการสำหรับ ผู้มาใช้บริการที่มีขอบเขตจำกัดอย่างลูกค้าผู้สูงอายุและผู้พิการ นอกเหนือจากผู้มาใช้บริการปกติ ทั่วไป อันส่งผลให้โรงแรมมีศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ที่มีประสิทธิภาพด้านการบริการให้มีความเป็นมาตรฐานสากล

จากประเด็นดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมุ่งเน้นวิจัยเพื่อหาแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรองรับ นักท่องเที่ยวและดึงดูดนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการให้มาท่องเที่ยวหัวหินมากขึ้น โดยโรงแรม ควรมีการมุ่งเน้นในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวทั้ง 2 กลุ่ม รวมถึงประโยชน์ ในการวิจัยครั้งนี้ยังสามารถนำไปเป็นต้นแบบหรือแนวทางในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการ ให้บริการ เพื่อสร้างความแตกต่างด้านการบริการให้กับสถานประกอบการหรือหน่วยงานที่สนใจต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษากฎระเบียบ กฎหมาย ข้อกำหนดของกฎกระทรวง และมาตรฐานเกี่ยวกับ สิ่งอำนวยความสะดวกผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม
2. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน
3. เพื่อสอบถามความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ และผู้พิการของโรงแรม จากผู้ใช้บริการ บุคลากรของโรงแรม หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
4. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว

### 3. ขอบเขตการวิจัย

#### 3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้กำหนดให้ขอบเขตด้านพื้นที่ศึกษา คือ สถานประกอบการในธุรกิจโรงแรม รีสอร์ท ที่พักแรม ระดับ 1-5 ดาว ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

#### 3.2 ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยครั้งนี้กำหนดกลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

3.2.1 ผู้มาใช้บริการในกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม รีสอร์ท ที่พัก ระดับ 1-5 ดาว ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทั้งแบบพักค้างคืน และผู้มาใช้บริการในส่วนต่าง ๆ ของโรงแรมแบบไม่พักค้างคืน

3.2.2 บุคลากรของโรงแรม รีสอร์ท ที่พักแรม ระดับ 1-5 ดาว ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อันประกอบด้วย เจ้าของสถานประกอบการ ผู้บริหาร หัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงานของแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม

3.2.3 หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุและผู้พิการ ประกอบด้วย สมาคมผู้สูงอายุ สมาคมผู้พิการ สมาคมธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

#### 3.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้นี้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา ดังนี้

3.3.1 ศึกษาเชิงเอกสาร คือ การทบทวนเอกสาร กฎระเบียบ กฎหมาย ข้อกำหนดของกฎกระทรวง และมาตรฐานเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม เพื่อนำมาออกแบบเครื่องมือวิจัย แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์งานวิจัย

3.3.2 ศึกษาสภาพปัจจุบันของโรงแรมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม ในเขตอำเภอหัวหิน โดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานโรงแรมสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ

3.3.3 เพื่อสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3.3.4 กำหนดแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว

#### 3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2559 ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2561 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 2 ปี หรือ 24 เดือน

## 5. นิยามศัพท์

แนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก (Guidelines for Hotel facilities Development) หมายถึง การปรับปรุง เพิ่มเติม พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก ในการบริการสำหรับ ผู้สูงอายุและผู้พิการ ของโรงแรม รีสอร์ท ที่พักแรม ระดับ 1-5 ดาว ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผู้สูงอายุ (Elder persons) หมายถึง บุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่เข้ามาใช้บริการ ในส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม รีสอร์ท ที่พักแรม ระดับ 1-5 ดาว ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์

ผู้พิการ (Disable persons) หมายถึง ผู้พิการทั้งพิการมาตั้งแต่กำเนิด หรือพิการ ด้วยอุบัติเหตุ ทั้งนี้มีความพิการบางส่วนที่ยังสามารถช่วยเหลือตัวเองได้บ้าง ที่เข้ามาใช้บริการ ในส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม รีสอร์ท ที่พักแรม ระดับ 1-5 ดาว ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์

ศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว (Enhance the tourist) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม รีสอร์ท ที่พักแรม ระดับ 1-5 ดาว ที่สามารถอำนวยความสะดวกและมีความปลอดภัย เป็นที่พึงพอใจในการใช้บริการของแขกในกลุ่มผู้สูงอายุ และผู้พิการ

## บทที่ 2

### บททวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง / ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา แนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว ผู้วิจัยมีการดำเนินการศึกษา การทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ทั้งจากเอกสาร วารสารบทความ ฎุกระเบียบ ฎุภหมาย ข้อกำหนดและมาตรฐาน งานวิจัย ข้อมูลจากแหล่งสารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับ แนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงและผู้พิการของโรงแรม เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย โดยมีรายละเอียดตามหัวข้อดังนี้

1. ความหมาย ประเภทของผู้สูงอายุและผู้พิการ
2. ฎุกระทรวง มาตรฐาน กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ
3. แนวความคิดการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 1. ความหมายของผู้สูงอายุและผู้พิการ

เพื่อทำความเข้าใจในความหมายตามคำศัพท์ที่ผู้วิจัยนิยามคำสำคัญไว้นั้นมีความหมายของผู้สูงอายุและผู้พิการที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังนี้

ผู้สูงอายุ คือ ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปและคนชรา ถือเอาลักษณะทางกายภาพเป็นหลักอาจจำแนกได้ยากกว่าผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุตอนต้นเป็นกลุ่มที่ยังสามารถดำรงชีวิตโดยอาศัยการพึ่งพาตนเองได้ และกลุ่มผู้สูงอายุประเภทนี้มีแนวโน้มเพิ่มจำนวนสูงขึ้นในประเทศไทย จึงจำเป็นต้องการได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้ดำรงชีวิตได้อย่างสะดวก (ภาณุวัฒน์ ปลั่งกลาง, 2555:5)

พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ได้ให้ความหมาย ผู้สูงอายุไว้คือบุคคลซึ่งมีอายุเกิน 60 ปี บริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทย

ฎุกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 ได้ให้ความหมาย สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือผู้ทุพพลภาพและคนชรา หมายถึง ส่วนของอาคารที่สร้างขึ้นและอุปกรณ์อันเป็นส่วนประกอบของอาคารที่ติดตั้งภายในและภายนอกอาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้อาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา

พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ตามมาตรา 4 ให้ความหมาย คนพิการว่าบุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น ทางการได้ยิน ทางการเคลื่อนไหว ทางการสื่อสาร ทางจิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม ทางสติปัญญา การเรียนรู้หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับ มีอุปสรรคในด้านต่าง ๆ และมีความจำเป็นพิเศษที่ต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่ง ด้านใด เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป โดยกำหนดประเภทความพิการไว้ 6 ประเภท ดังนี้

- 1) ความพิการทางการเห็น
- 2) ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย
- 3) ความพิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว
- 4) ความพิการทางจิตใจ พฤติกรรม หรือออทิสติก
- 5) ความพิการทางสติปัญญา
- 6) ความพิการทางการเรียนรู้

พระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551 ให้ความหมายของคนพิการว่าเป็นบุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่อง ทางการเห็น ทางการได้ยิน ทางการเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใดประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่าง ๆ และมีการกำหนดประเภทความพิการไว้ 9 ประเภท โดยแยกความพิการออทิสติกออกมาเป็นความพิการอีกประเภทหนึ่ง และเพิ่มความพิการสำหรับความพิการทางการเจ็บป่วยเรื้อรังและความพิการซ้ำซ้อน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สรุปว่าผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลที่มีอายุเกิน 60 ปีขึ้นไป ทั้งผู้สูงอายุที่สามารถช่วยเหลือตนเองได้และผู้สูงอายุที่ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต ส่วนผู้พิการ หมายถึงบุคคลที่มีข้อจำกัดในการดำเนินชีวิตประจำวัน และการวิจัยในครั้งนี้ จะทำการศึกษาผู้พิการทางกายภาพ ทางการเห็น ทางการได้ยินหรือการเคลื่อนไหว หรือสูญเสียอวัยวะบางส่วน รวมถึงผู้ทุพพลภาพ ที่ยังสามารถช่วยเหลือตนเองได้บ้าง เท่านั้น

## 2. กฎกระทรวง กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ

กฎกระทรวง กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 กำหนดให้โรงแรมต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา โดยมีองค์ประกอบ 9 หมวด และ 1 บทเฉพาะกาล โดยมีรายละเอียดดังนี้

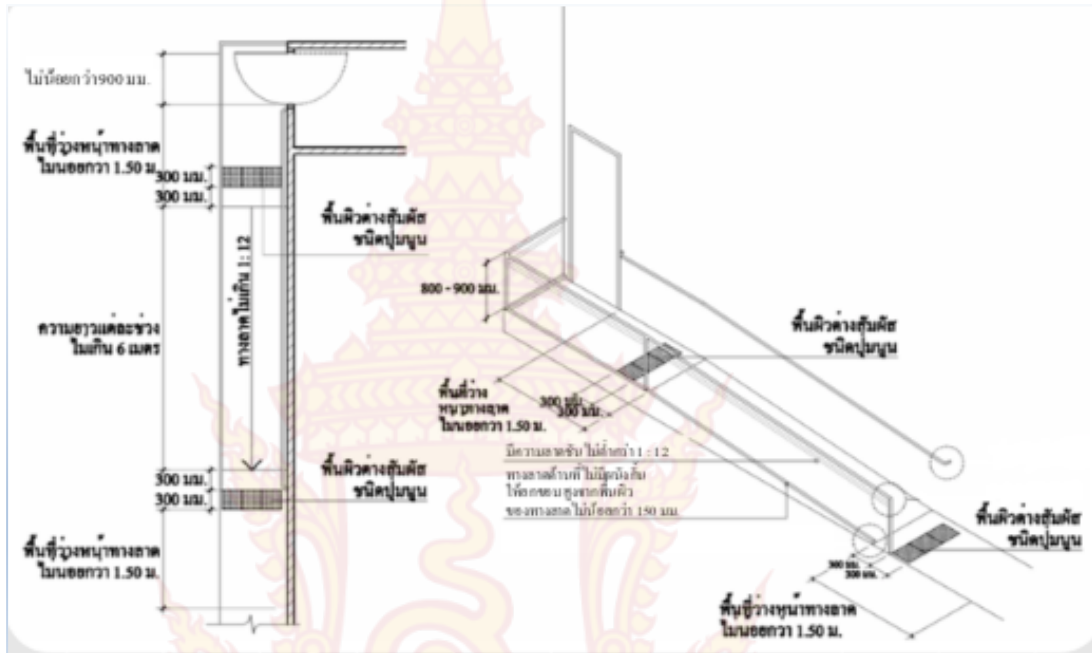


หมวด 1 ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก



ภาพที่ 1 ตัวอย่างป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ  
ที่มา: คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการและคนทุพพลภาพ, หน้า 6

## หมวด 2 ทางลาดและลิฟท์สำหรับผู้พิการ

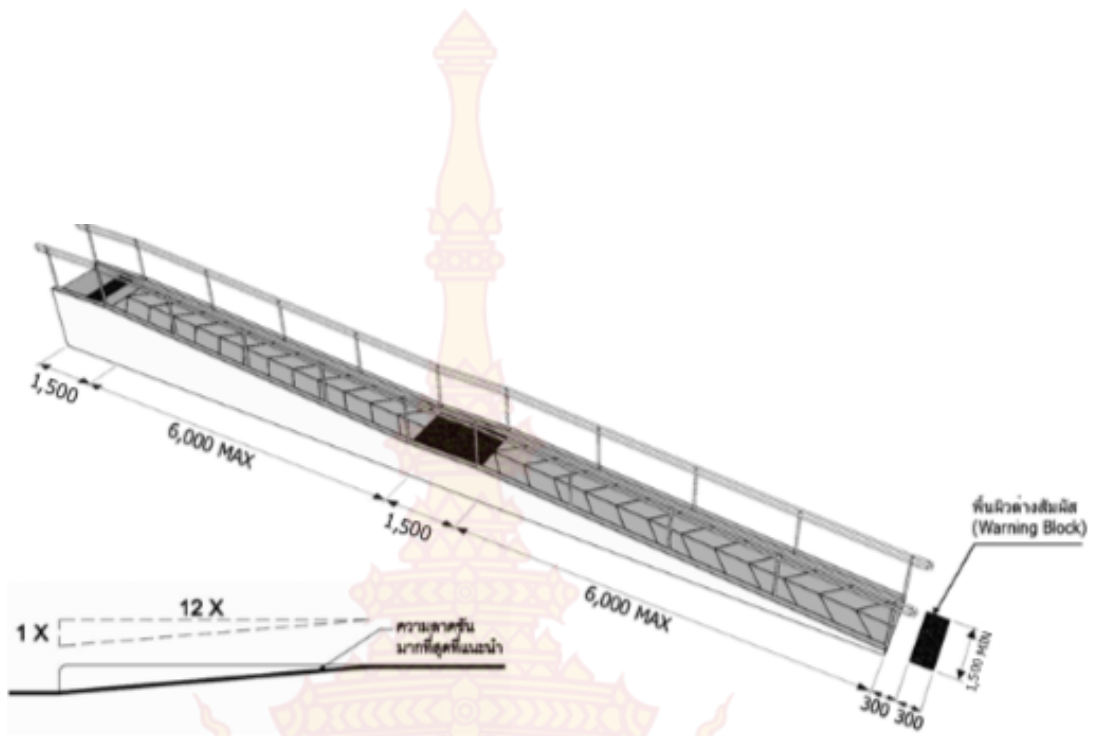


ภาพที่ 2 ตัวอย่างทางลาดสำหรับผู้พิการ

ที่มา: คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการและคนทุพพลภาพ, หน้า 7

ลักษณะของทางลาดที่มีความยาวน้อยกว่า 6 เมตร ควรมีความกว้างมากกว่าหรือเท่ากับ 90 เซนติเมตร

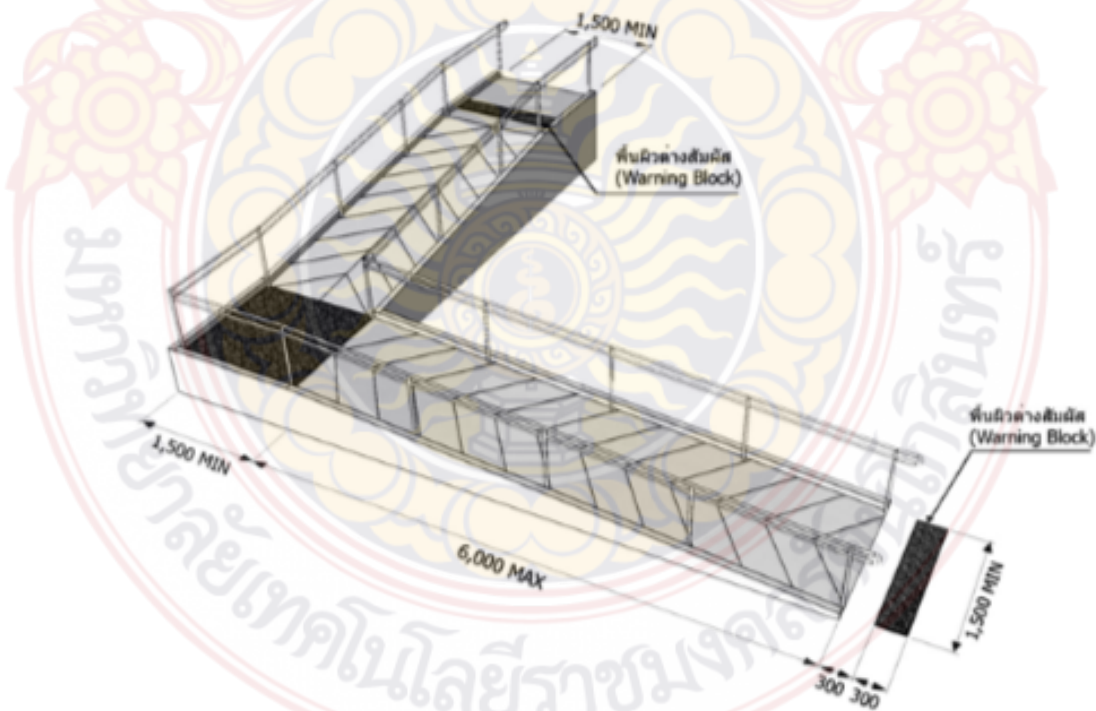
กรณีที่ทางลาดมีความยาวมากกว่า 6 เมตร ควรมีความกว้างมากกว่าหรือเท่ากับ 1.50 เมตร ทำจากพื้นผิววัสดุที่ไม่ลื่น โดยความยาวในแต่ละช่วงไม่เกินช่วงละ 6 เมตร หากมีความยาวเกิน 6 เมตรต้องมีชานกว้าง 1.50 เมตร หากมีความยาวของทางลาดตั้งแต่ 2.50 เมตรขึ้นไป ต้องมีการจัดทำราวจับทั้งสองข้าง หากทางลาดด้านที่ไม่มีผนังกั้นให้ยกขอบสูงจากพื้นผิวของทางลาดไม่น้อยกว่า 15 เซนติเมตร และจัดให้มีราวกันตก



ภาพที่ 3 ตัวอย่างลักษณะทางลาดแบบทางตรง

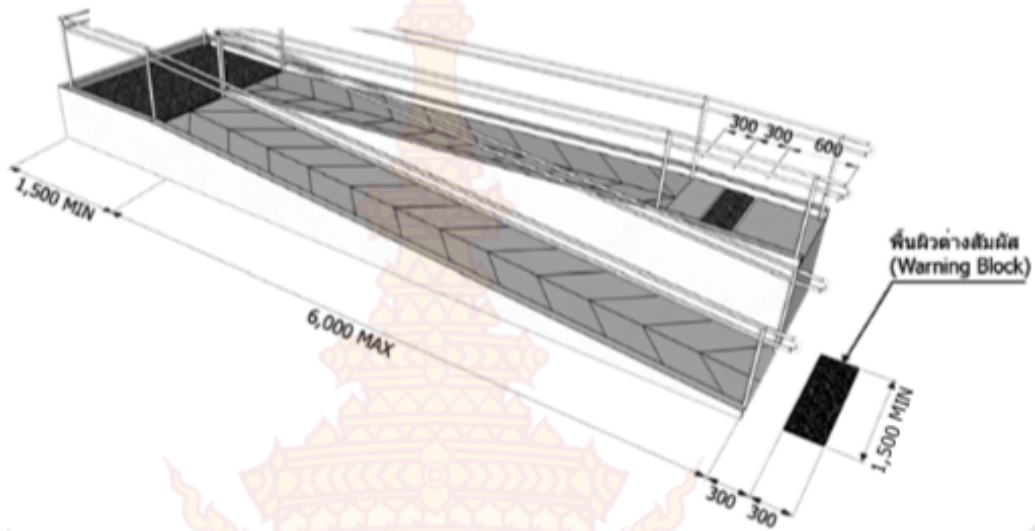
ที่มา: คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการและคนทุพวิสัย, หน้า 8

ทางลาดแบบทางตรงควรมีความกว้างอย่างน้อย 90 เซนติเมตร กรณีที่ทางลาดมีความยาวทุกช่วงรวมกันตั้งแต่ 6 เมตรขึ้นไป ทางลาดแบบตรงต้องมีความกว้างไม่น้อยกว่า 1.50 เมตร



ภาพที่ 4 ตัวอย่างลักษณะทางลาดแบบ 90 องศา

ที่มา: คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการและคนทุพวิสัย, หน้า 8



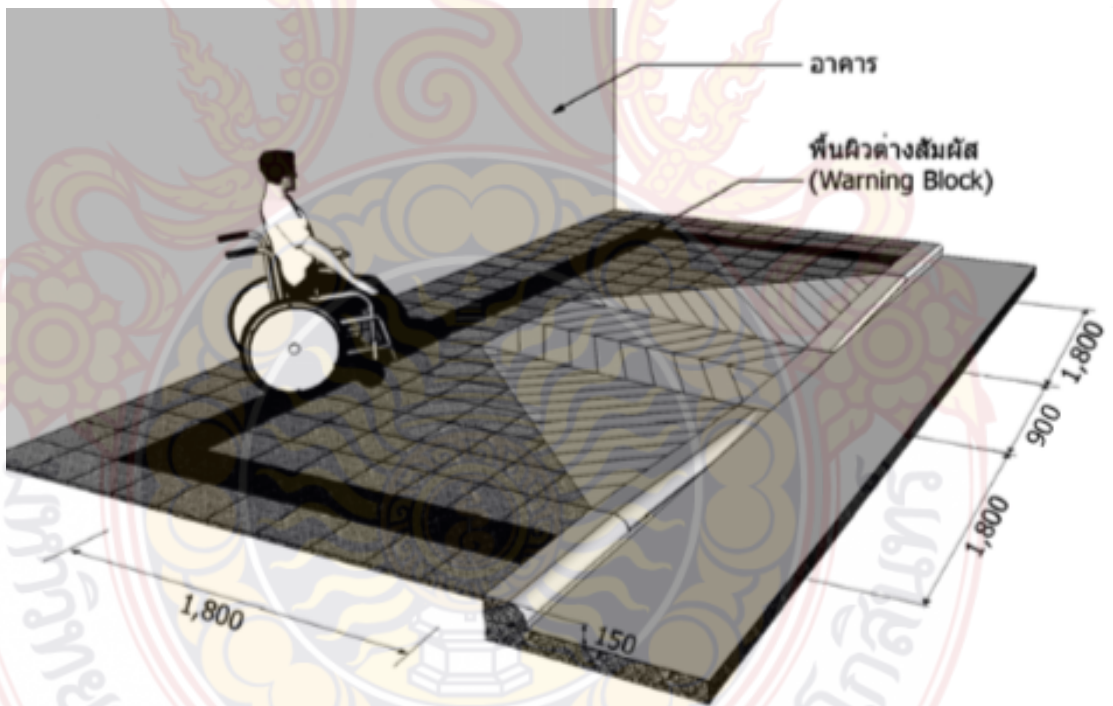
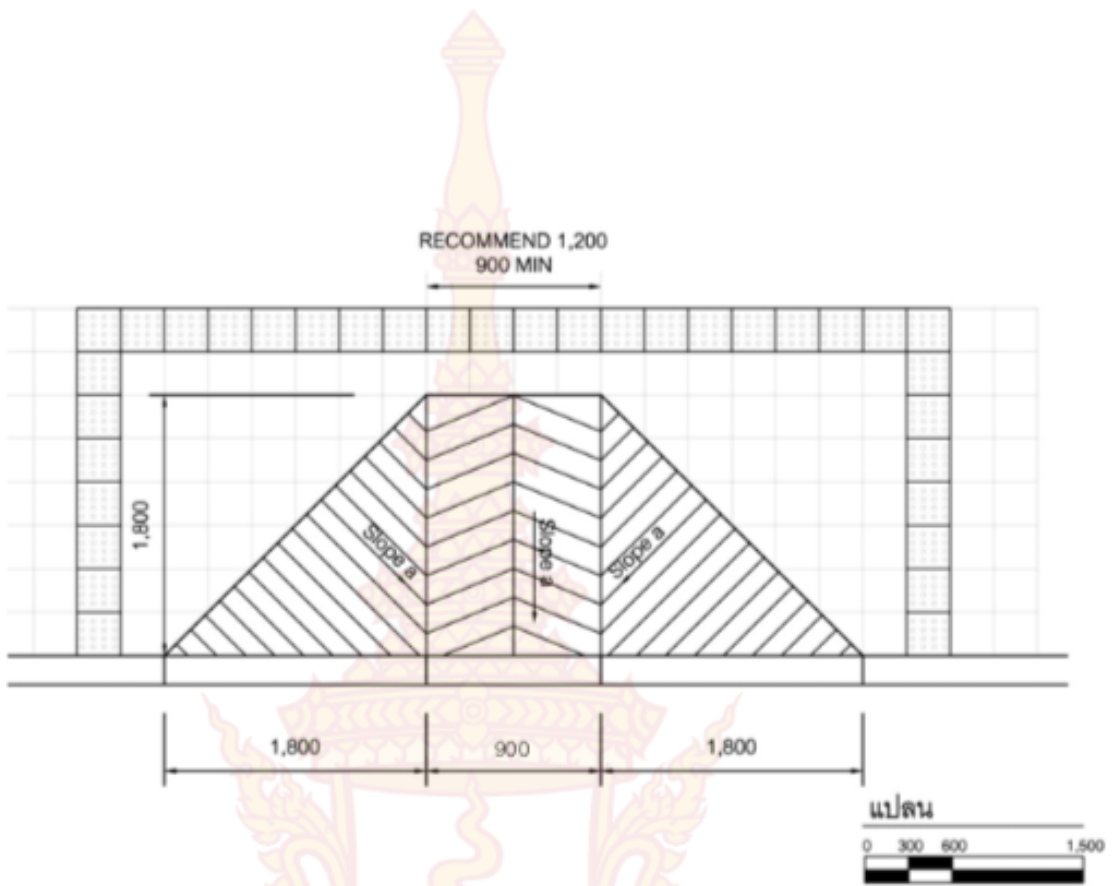
**SLOPE 1:1 = 45 องศา**  
ลักษณะตามกฎกระทรวงกำหนด

**SLOPE 1:2**  
ข้อนำเสนอเพื่อความปลอดภัย

ภาพที่ 5 ตัวอย่างลักษณะทางลาดแบบ 180 องศา

ที่มา: คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการและคนทุพพลภาพ, หน้า 9

ตามคำแนะนำเพื่อความปลอดภัยจากคู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการและคนทุพพลภาพ โดยสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ แนะนำสำหรับกรณีระดับพื้นภายในอาคาร ภายนอกอาคาร และระดับพื้นระหว่างภายในและภายนอกอาคารมีความต่างระดับของพื้นต่างกันไม่เกิน 20 มิลลิเมตร ควรมีพื้นลาดเชื่อมต่อกันโดยไม่มีรอยสะดุด ในอัตราส่วนของความลาดเอียง 1:2 ส่วนกฎกระทรวง กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 กำหนดว่าควรทำพื้นทางลาดให้มีระดับพื้นเชื่อมต่อกันได้โดยไม่มีรอยสะดุด และลาดเอียงไม่เกิน 45 องศา ในอัตราส่วน 1:1

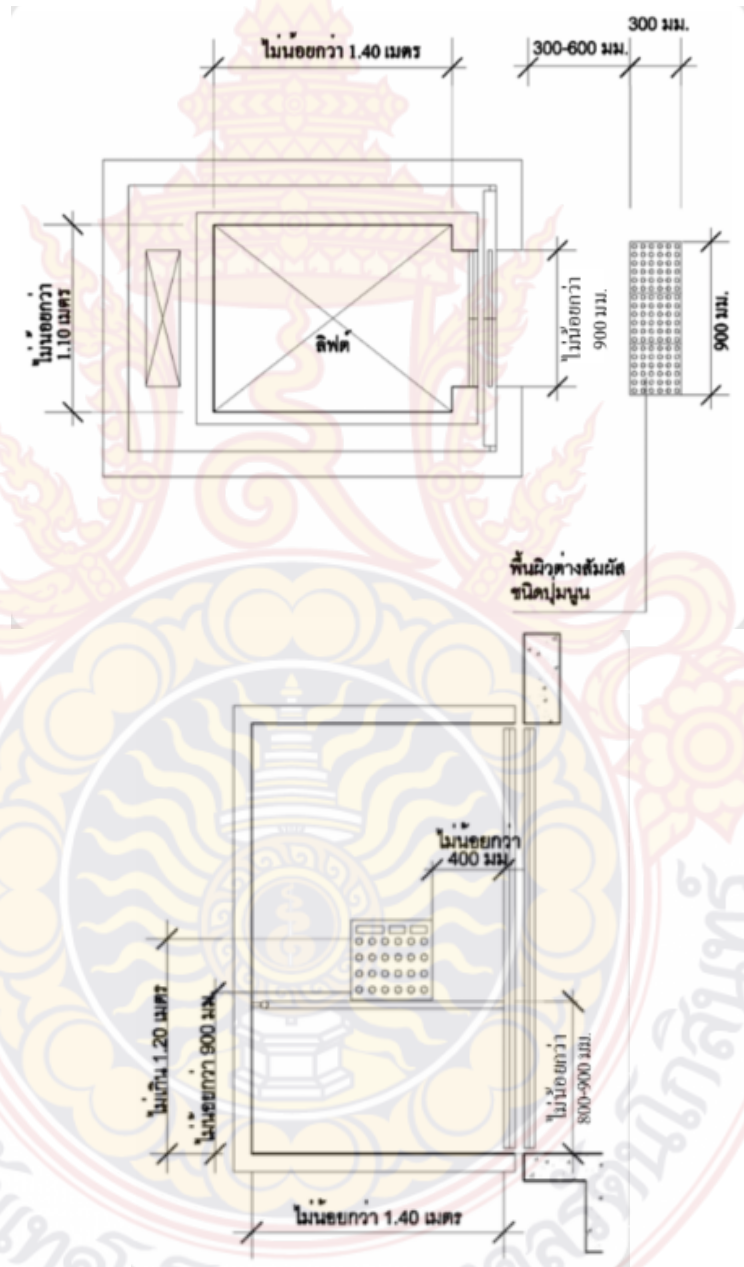


ภาพที่ 6 ตัวอย่างลักษณะทางลาดขอบถนน

ที่มา: คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการและคนทุพวิัย, หน้า 10

ทางลาดขอบถนนควรมีความกว้างอย่างน้อย 90 เซนติเมตร ทั้งนี้ไม่รวมทางลาดด้านข้างและความชันของทางลาดต้องอัตราส่วนไม่น้อยกว่า 1:12 หรือร้อยละ 8 และมีขอบหินสูงไม่เกิน 15 เซนติเมตร

ส่วนทางลาดขอบถนนบริเวณมุมถนนเป็นทางลาดของขอบถนนที่ตัดขอบถนนลงไปโดยไม่มีทางลาดด้านข้าง ขอบทางลาดควรขนานไปกับทิศทางการเดินของผู้ใช้ทางเท้า โดยพื้นที่ปลายทางลาดขอบถนนที่ติดกับถนนควรมีพื้นที่ว่างอย่างน้อย 1.20 เมตร และที่ว่างต้องอยู่ในทางข้ามถนนที่กำหนดไว้

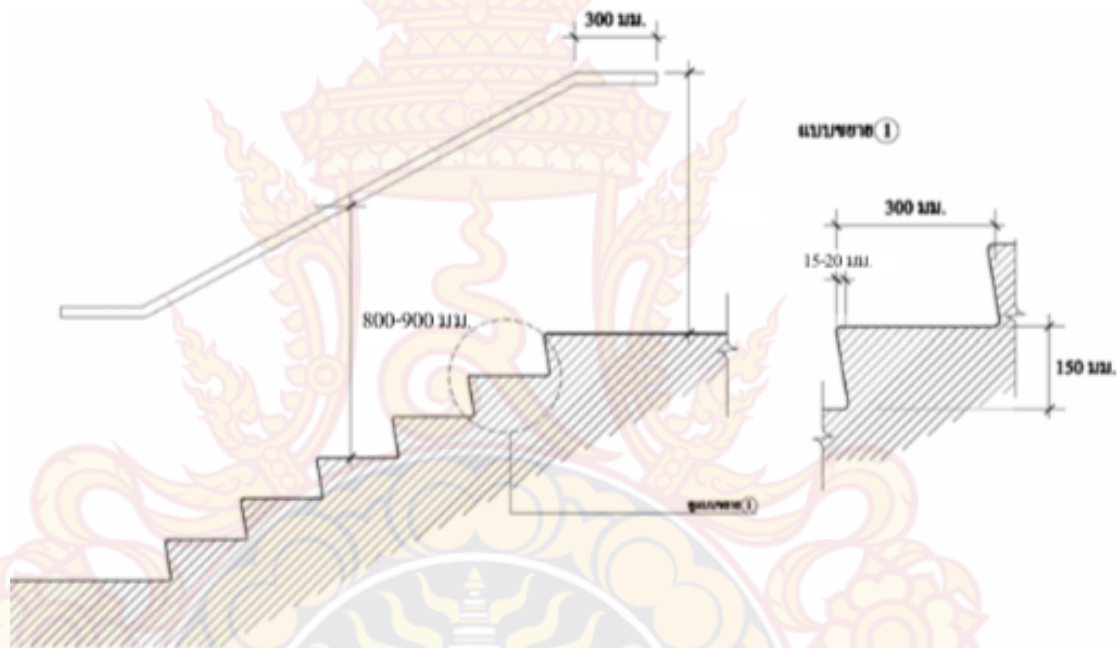


ภาพที่ 7 ตัวอย่างลักษณะลิฟท์สำหรับผู้พิการ

ที่มา: คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการและคนทุพภัก, หน้า 17

ลิฟท์สำหรับผู้พิการควรมีราวจับโดยรอบห้องลิฟท์ มีไฟสำหรับเตือนภัยขณะลิฟท์ขัดข้อง ต้องมีโทรศัพท์เพื่อแจ้งเหตุฉุกเฉิน โดยทำการติดตั้งสูงจากพื้นในระดับ 90 – 120 เซนติเมตร ระบบการทำงานให้ลิฟท์ลงจอดในระดับพื้น ระบบประตูเปิดอัตโนมัติ มีเสียงบอกเลขชั้น และเสียงเปิด-ปิด ประตูลิฟท์

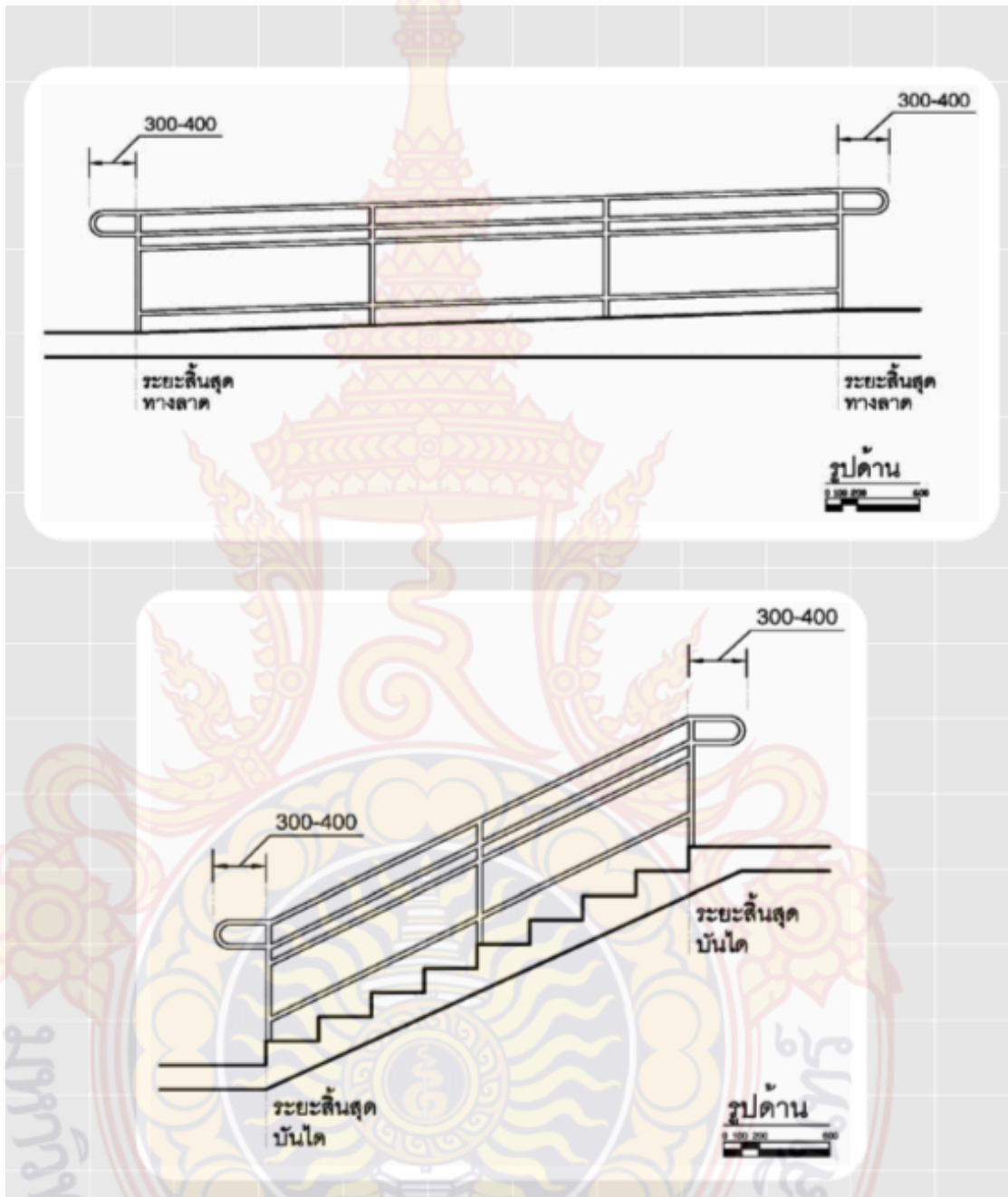
### หมวด 3 บันได



ภาพที่ 8 ตัวอย่างบันไดสำหรับผู้พิการ

ที่มา: คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการและคนทุพพลภาพ, หน้า 14

ลักษณะบันไดสำหรับผู้พิการควรมีความกว้างไม่น้อยกว่า 1.50 เมตร ควรมีชานพักทุกระยะ ในแนวตั้งไม่เกิน 2 เมตร ควรมีราวบันไดทั้ง 2 ข้าง โดยมีลูกตั้งสูงไม่เกิน 15 เซนติเมตร ซึ่งลูกตั้งบันได ไม่ต้องเปิดโล่ง และลูกนอนของราวบันไดมีความกว้างไม่น้อยกว่า 28 เซนติเมตร และพื้นผิวของบันได ทำจากวัสดุที่ไม่ลื่น

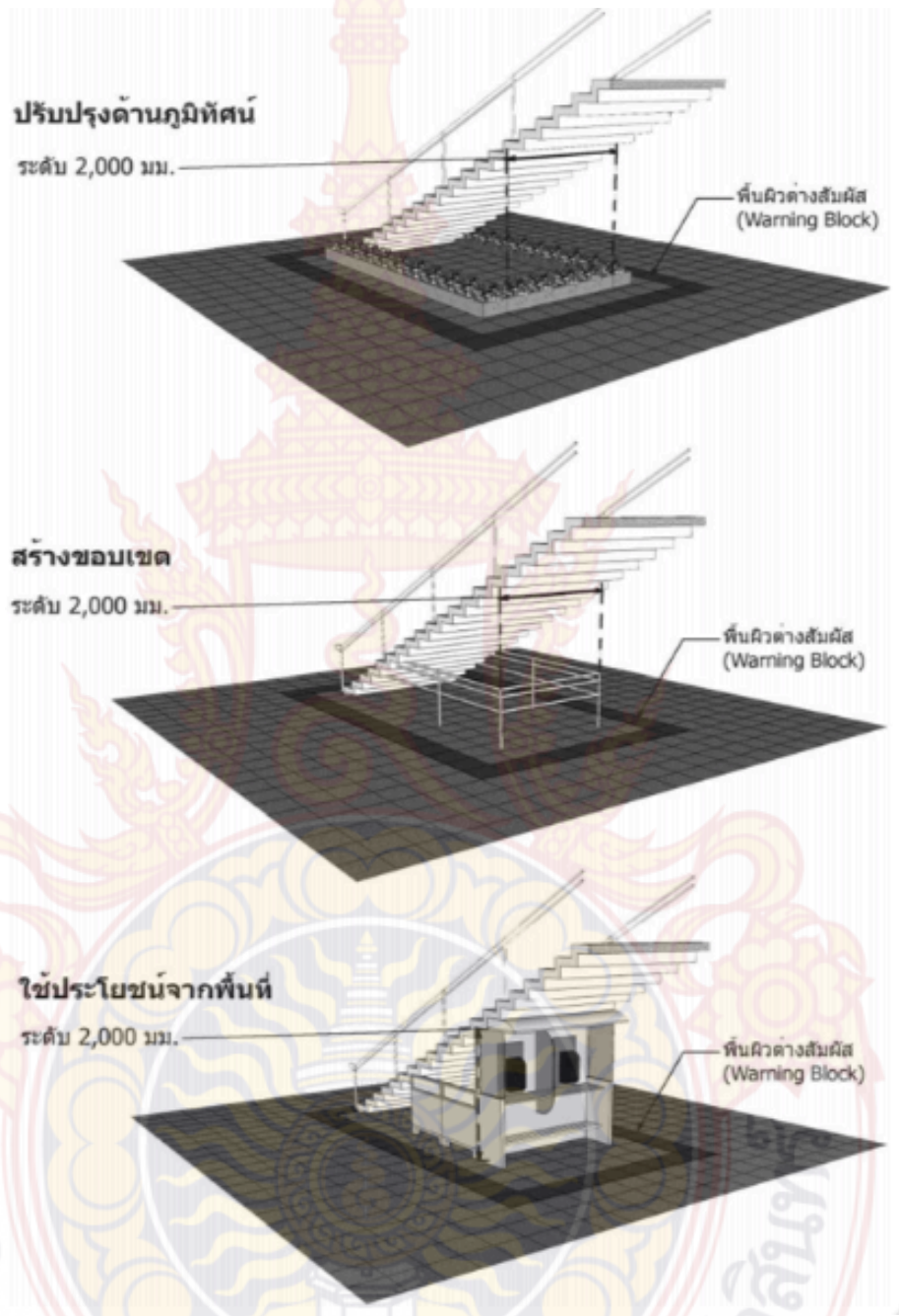


ภาพที่ 9 ตัวอย่างราวจับบันไดสำหรับผู้พิการ

ที่มา: คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการและคนทุพพลภาพ, หน้า 15

ราวจับบันไดควรมีความยาวยื่นออกมาในระยะไม่น้อยกว่า 30 เซนติเมตร แต่ต้องไม่เกิน 40 เซนติเมตร ตามแนวนอนตรงสุดของทางลาดและบันได ความยาวของทางลาดที่มีความยาวตั้งแต่ 2.50 เมตร ขึ้นไป ควรมีราวจับทั้งสองด้าน และมีระยะห่างระหว่างราวจับทั้งสองด้าน ซึ่งมีความกว้างไม่น้อยกว่า 90 เซนติเมตร แต่ไม่ควรกว้างเกิน 1.50 เมตร



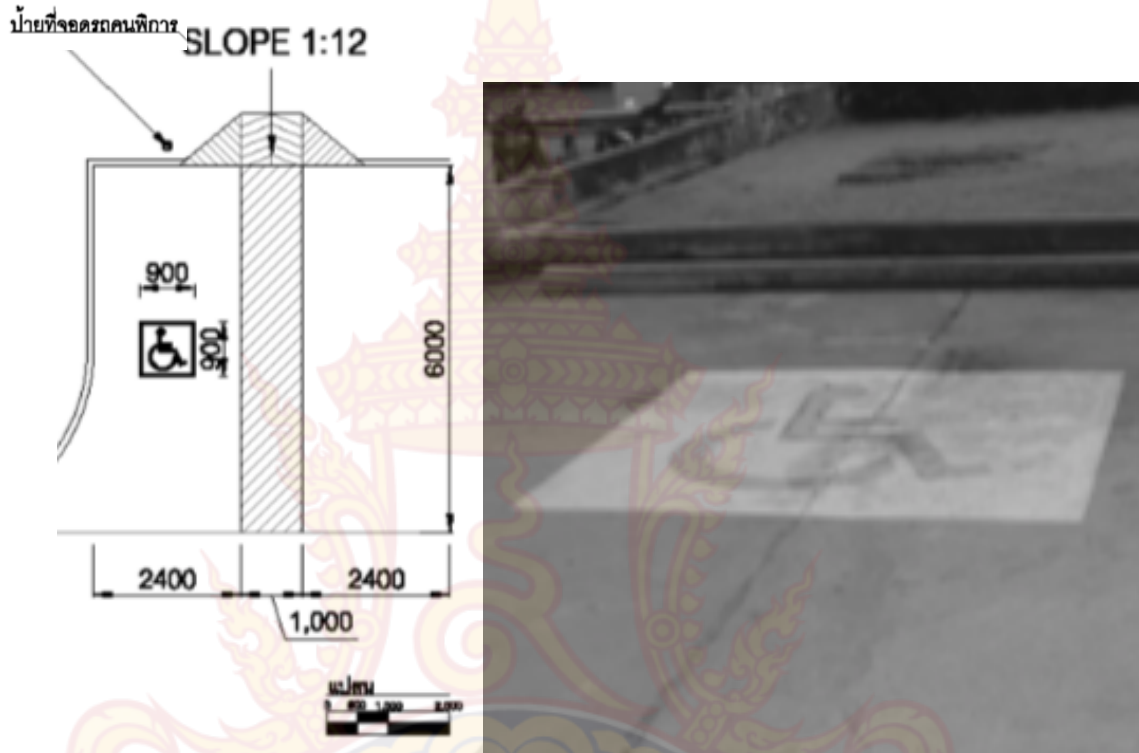


ภาพที่ 10 ตัวอย่างที่วางใต้บันไดและทางลาด

ที่มา: คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการและคนทุพพลภาพ, หน้า 16

ในส่วนที่วางใต้บันไดและทางลาด ควรมีราวปิดกั้น เพื่อห้ามมิให้บุคคลเข้าไป หรือควรมีขอบทางสัญญาณและมีพื้นผิวสัมผัสเตือนผู้พิการทางสายตา ต้องมีระยะความปลอดภัยในแนวตั้ง ที่อาจเป็นอันตรายต่อผู้เข้าไปใช้พื้นที่ โดยมีความสูงจากระดับพื้นดินไม่ต่ำกว่า 2 เมตร

#### หมวด 4 ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ



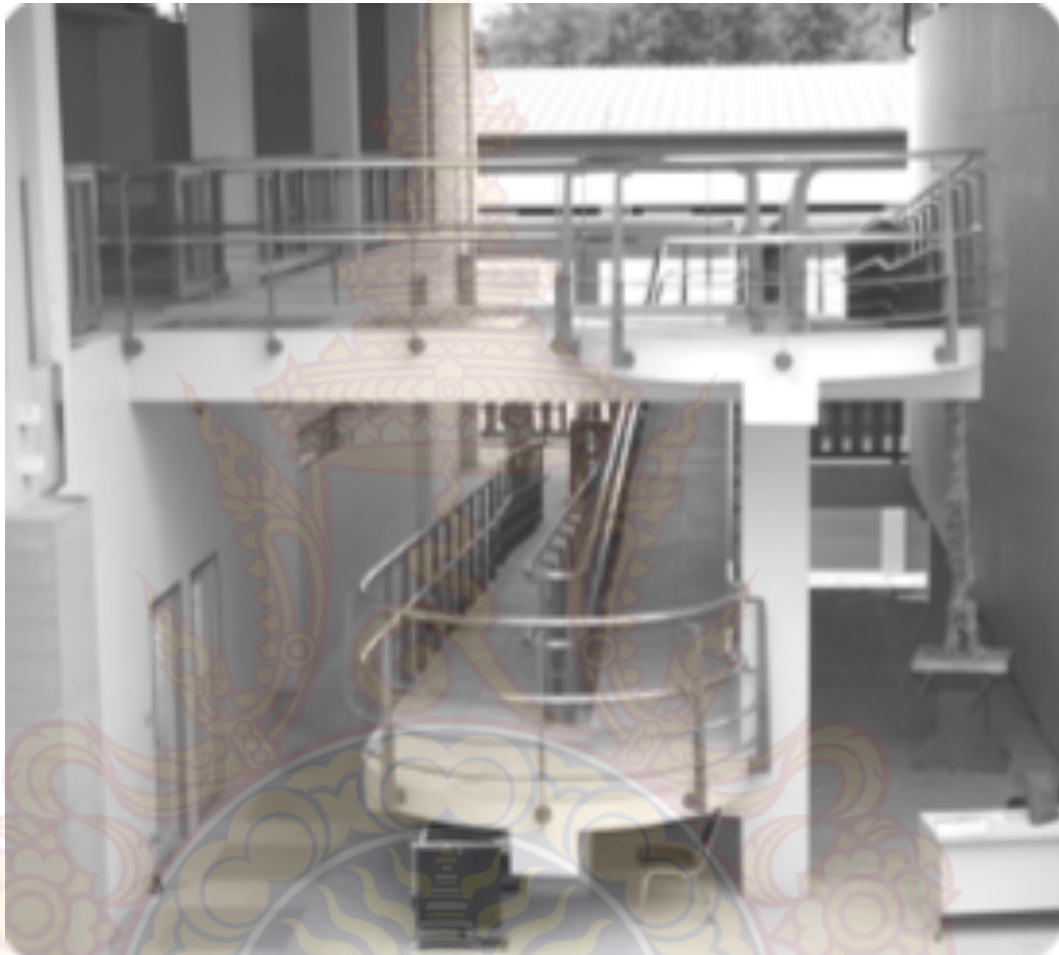
#### ภาพที่ 11 ตัวอย่างที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ

ที่มา: คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการและคนทุกวัย, หน้า 18

ลักษณะที่จอดรถสำหรับผู้พิการ ควรเป็นพื้นที่ที่สี่เหลี่ยมผืนผ้า มีความกว้างไม่น้อยกว่า 2.40 เมตร และมีความยาวไม่น้อยกว่า 6 เมตร โดยจัดให้มีที่ว่างข้างที่จอดรถกว้างไม่น้อยกว่า 1 เมตร ตลอดความยาวของพื้นที่จอดรถ พื้นที่ว่างดังกล่าวต้องมีลักษณะของพื้นผิวที่เรียบ มีระดับเสมอกับที่จอดรถ เพื่อให้สะดวกสำหรับการเคลื่อนย้ายผู้พิการหรือผู้สูงอายุระหว่างเก้าอี้เข็นคนพิการหรือผู้สูงอายุกับตัวรถ และมีพื้นที่เพียงพอในการเปิดประตูรถได้อย่างเต็มที่

หากโรงแรมมีพื้นที่จอดรถระหว่าง 51-100 คัน ควรมีที่จอดรถสำหรับผู้พิการอย่างน้อย 2 คัน จำนวนที่จอดรถที่เพิ่มขึ้นทุก 100 คัน ต้องเพิ่มที่จอดรถสำหรับผู้พิการ 1 คัน นับต่อจากที่จอดรถ 100 คันแรก โดยที่จอดรถสำหรับผู้พิการหรือผู้ทุพพลภาพและผู้สูงอายุ ต้องไม่ขนานกับทางเดินรถ

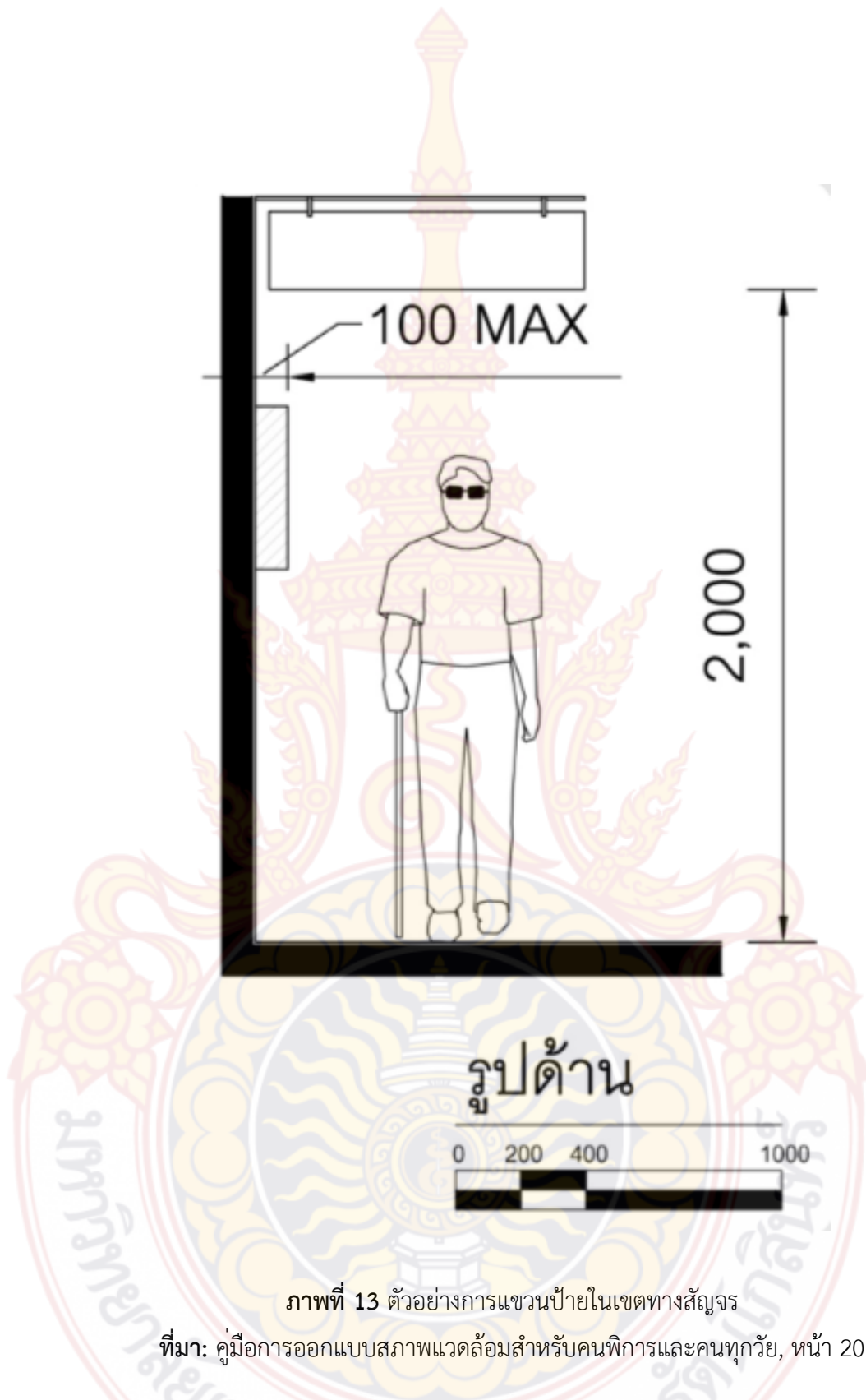
## หมวด 5 ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคาร และทางเชื่อมระหว่างอาคาร



**ภาพที่ 12** ตัวอย่างทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคาร ทางเชื่อมระหว่างอาคาร

**ที่มา:** คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการและคนทุพพลภาพ, หน้า 19

ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคาร และทางเชื่อมระหว่างอาคาร ควรมีพื้นผิวเรียบเสมอกัน พื้นผิวไม่ลื่น ไม่มีสิ่งกีดขวางหรือส่วนของอาคารยื่นล้ำออกมา อยู่ในระดับเดียวกับพื้นถนนภายนอกอาคารหรือพื้นที่ลานจอดรถ โดยทางควรมีความกว้างไม่น้อยกว่า 1.50 เมตร มีที่ระบายน้ำหรือรางระบายน้ำบนพื้นมีฝาปิดสนิท หากเป็นฝาแบบตะแกรงมีขนาดช่องตะแกรงกว้างไม่เกิน 1.3 เซนติเมตร ส่วนในบริเวณที่เป็นทางแยกหรือทางเลี้ยว ควรมีพื้นผิวต่างสัมผัส และมีผนังกันหรือราวกันตกทั้งสองด้าน โดยจัดให้มีราวจับ



ภาพที่ 13 ตัวอย่างการแขวนป้ายในเขตทางสัญญาณ

ที่มา: คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการและคนทุพพลภาพ, หน้า 20

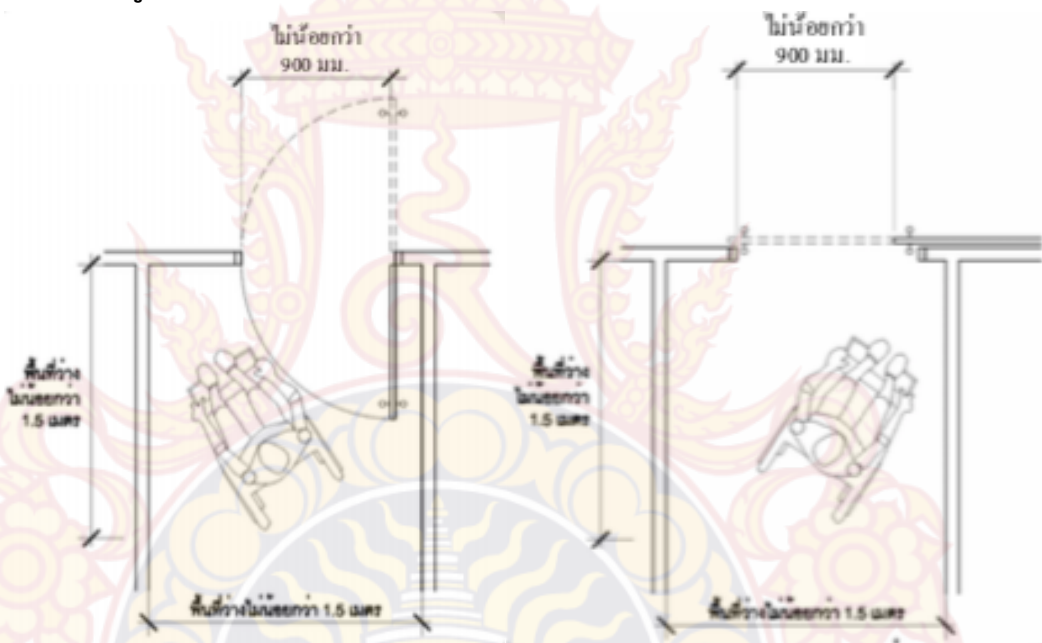
สำหรับทางเดินที่มีการจัดแขวนอุปกรณ์ในเขตทางสัญญาณ ควรแขวนป้ายหรืออุปกรณ์ให้สูงจากระดับพื้นไม่ต่ำกว่า 2 เมตร เพื่อความปลอดภัยและความสะดวกในการสัญจรผ่านหรือการเดินทางกรณีที่เป็นอุปสรรคต่อผู้สัญจร ที่สูงจากพื้นน้อยกว่า 2 เมตร แต่จำเป็นต้องยื่นล้ำเข้ามาในเขตทางสัญญาณ สามารถยื่นล้ำได้ไม่เกิน 10 เซนติเมตร



ทางเดินระหว่างอาคาร และทางเชื่อมระหว่างอาคาร ควรเป็นพื้นผิวเรียบเสมอกัน พื้นผิวไม่ลื่น และไม่มีสิ่งกีดขวาง ความกว้างที่เหมาะสมกับกลุ่มคนจำนวนน้อย หรือทางเดินที่ไม่มีการสวนกัน ควรมีขนาด อย่างน้อย 90 เซนติเมตร

ทางเดินและทางเชื่อมระหว่างอาคาร ที่สามารถขึ้นเก้าอี้คนพิการ ที่สามารถสวนกันได้ ควรมีความกว้างไม่น้อยกว่า 1.50 เมตร ในทางเดินหรือทางเชื่อมที่มีการหักเลี้ยว 180 องศา ขนาดความกว้างไม่ควรน้อยกว่า 1.20 เมตร

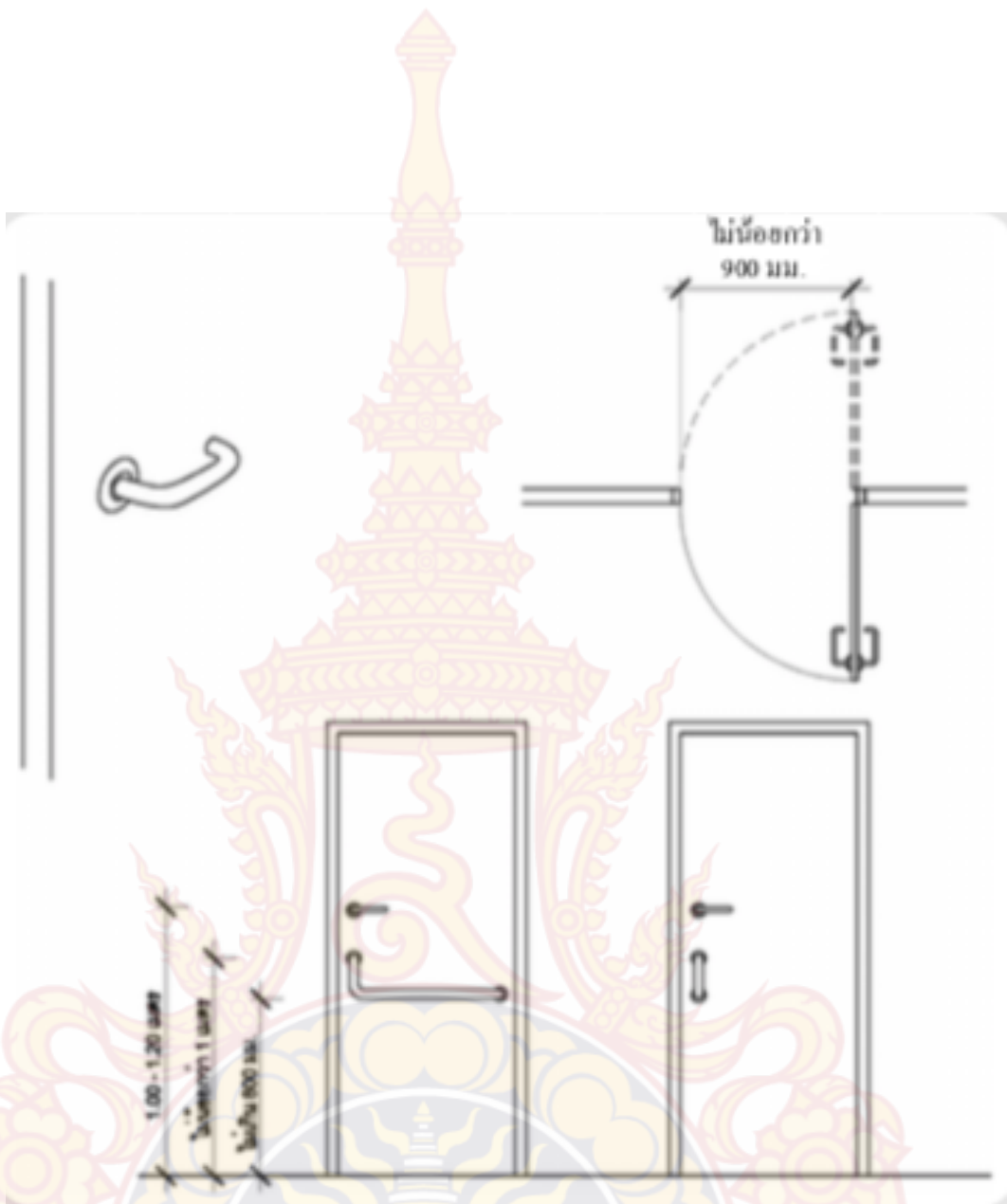
#### หมวด 6 ประตู(รวมถึงหน้าต่าง)



ภาพที่ 15 ตัวอย่างประตูสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ

ที่มา: คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการและคนทุพพลภาพ, หน้า 24

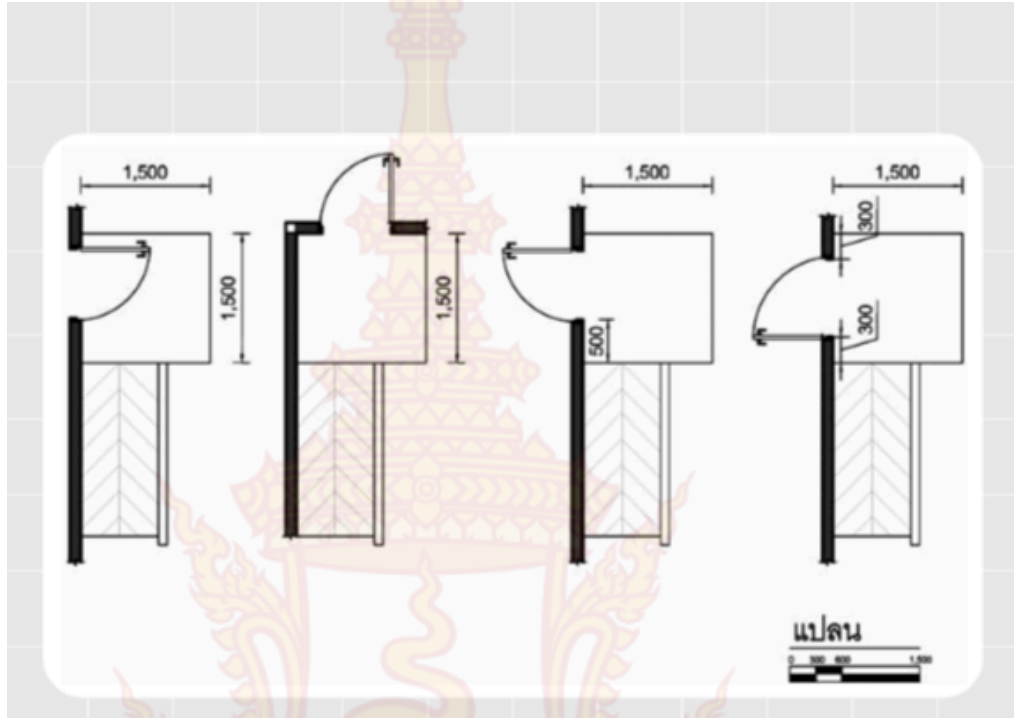
ประตูควรเปิด-ปิด ง่าย ไม่มีการติดตั้งอุปกรณ์ที่บังคับประตูให้ปิดเอง ในกรณีที่ประตูเป็นแบบบานเปิดผลักเข้าออกเมื่อเปิดออกสู่ทางเดิน หรือเปิดออกสู่ระเบียง ควรมีพื้นที่ว่างขนาดกว้างไม่น้อยกว่า 1.50 เมตร และมีความยาวไม่น้อยกว่า 1.50 เมตร สำหรับประตูที่มีระบบเปิด-ปิด ประตูแบบอัตโนมัติ ควรมีปุ่มกดที่สามารถควบคุมการเปิด-ปิดประตูได้ด้วยตนเอง ทั้งภายในและภายนอก ซึ่งไม่ได้หมายถึงประตูระบบเซ็นเซอร์เปิด-ปิด อัตโนมัติ



ภาพที่ 16 ตัวอย่างประตูและมือจับประตูสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ  
ที่มา: คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการและคนทุพพลภาพ, หน้า 25

มือจับประตูสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการที่มีขนาดเท่ากับราวจับมาตรฐานในแนวตั้งทั้งด้านในและด้านนอกของประตู โดยปลายจับด้านบนควรสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 1 เมตร และปลายด้านล่างสูงจากพื้นไม่เกิน 80 เซนติเมตร

กรณีที่ประตูเป็นกระจกหรือลูกฟักกระจก มีการติดเครื่องหมายหรือแถบสีที่สามารถสังเกตเห็นประตูได้ชัดเจน และอุปกรณ์เปิด-ปิดประตู ควรเป็นชนิดก้านบิดหรือแกนผลัก ที่ติดตั้งให้สูงจากระดับพื้นไม่น้อยกว่า 1 เมตร แต่สูงไม่เกิน 1.20 เมตรจากพื้น



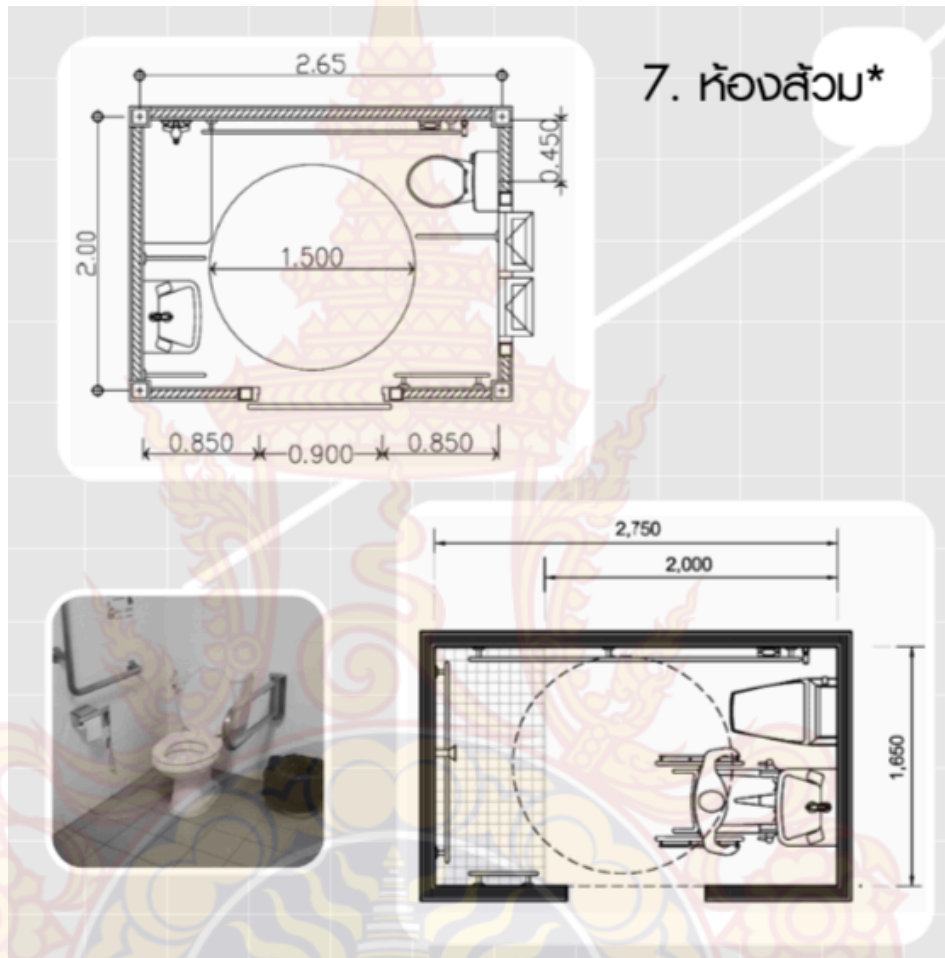
ภาพที่ 17 ตัวอย่างประตูสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการแบบเปิดออกด้านนอก  
ที่มา: คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการและคนทุพวิัย, หน้า 26

สถานที่จัดทำประตูแบบเปิดออกสู่พื้นที่ด้านนอกและมีพื้นที่ติดกับทางลาดด้านนอก ควรจัดให้มีพื้นที่ว่างบริเวณที่ประตูเปิดออกสู่ภายนอกได้อย่างน้อย 1,500 x 1,500 มิลลิเมตร และควรมีกันสาดบริเวณพื้นที่หน้าทางเข้า

หน้าต่างไม่ควรอยู่สูงเกินไป ควรจัดอยู่ในตำแหน่งที่ทำให้สามารถมองเห็นวิวภายนอกได้ง่าย การเปิด-ปิดหน้าต่าง ไม่ควรฝืดหรือสั่นเกินไป หากหน้าต่างมีเหล็กดัดควรมีช่องที่สามารถเปิดได้ง่าย ในกรณีฉุกเฉิน หน้าต่างที่มีการติดตั้งมุ้งลวด ควรสามารถถอดมุ้งลวดออกมาเพื่อทำความสะอาดได้ง่าย และกระจกควรเป็นกระจกนิรภัยและสามารถเอื้อมถึงกระจกได้ง่าย



## หมวด 7 ห้องส้วม (ห้องน้ำ )

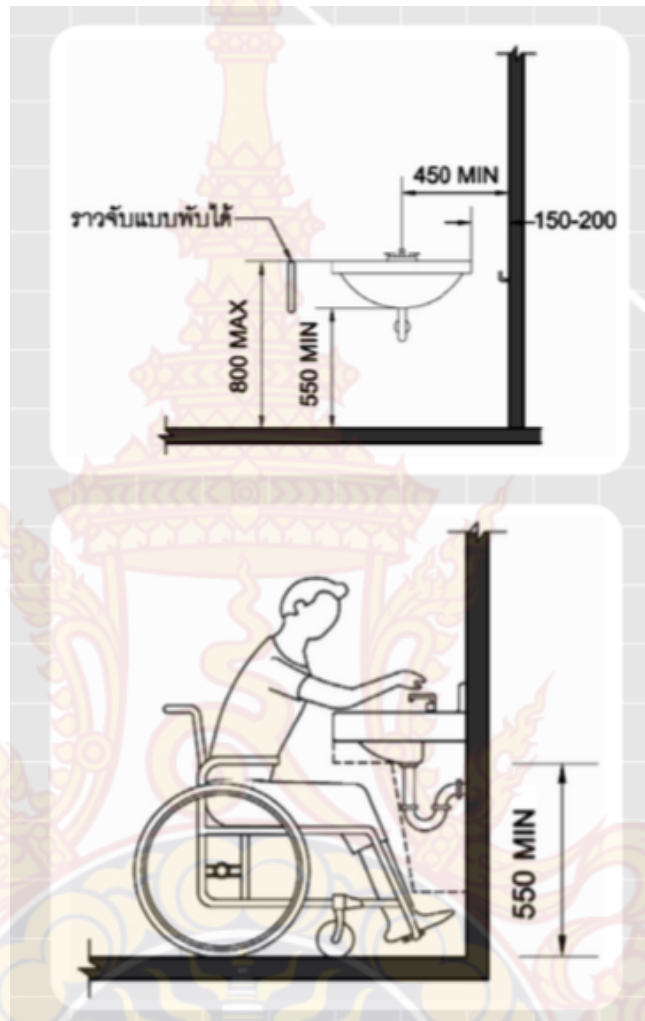


ภาพที่ 18 ตัวอย่างห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ

ที่มา: คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการและคนทุพพลภาพ, หน้า 27

ภายในห้องน้ำ ควรมีพื้นที่ว่างภายในเพื่อให้เก้าอี้รถเข็นคนพิการสามารถหมุนตัวกลับได้ ควรมีเส้นผ่านศูนย์กลางไม่น้อยกว่า 1.50 เมตร พื้นห้องน้ำควรมีระดับพื้นเสมอกับพื้นภายนอก หากเป็นพื้นต่างระดับต้องมีลักษณะเป็นทางลาด วัสดุพื้นห้องน้ำควรเป็นวัสดุที่ไม่ลื่น สามารถทำความสะอาดได้ง่าย มีระบบระบายน้ำที่ดี ประตูห้องน้ำควรสามารถเปิดออกไปสู่ด้านนอก ซึ่งอาจเป็นประตูบานเลื่อน อาจจะเหมาะสมที่สุด ส่วนภายในบริเวณห้องน้ำ ควรมีปุ่มหรือเชือกดึงสัญญาณฉุกเฉิน เพื่อสามารถขอความช่วยเหลือจากบุคคลภายนอกได้ โดยมีป้ายระบุไว้ให้ชัดเจน

ด้านข้างโถชักโครก ในส่วนด้ายที่ไม่ขีดติดผนัง ควรมีราวจับติดผนังแบบพับเก็บได้ในแนวราบ และมีระบบล็อกเมื่อทางราวจับออก และสามารถปลดล็อกราวจับได้ง่าย



ภาพที่ 19 ตัวอย่างอ่างล้างหน้าสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ

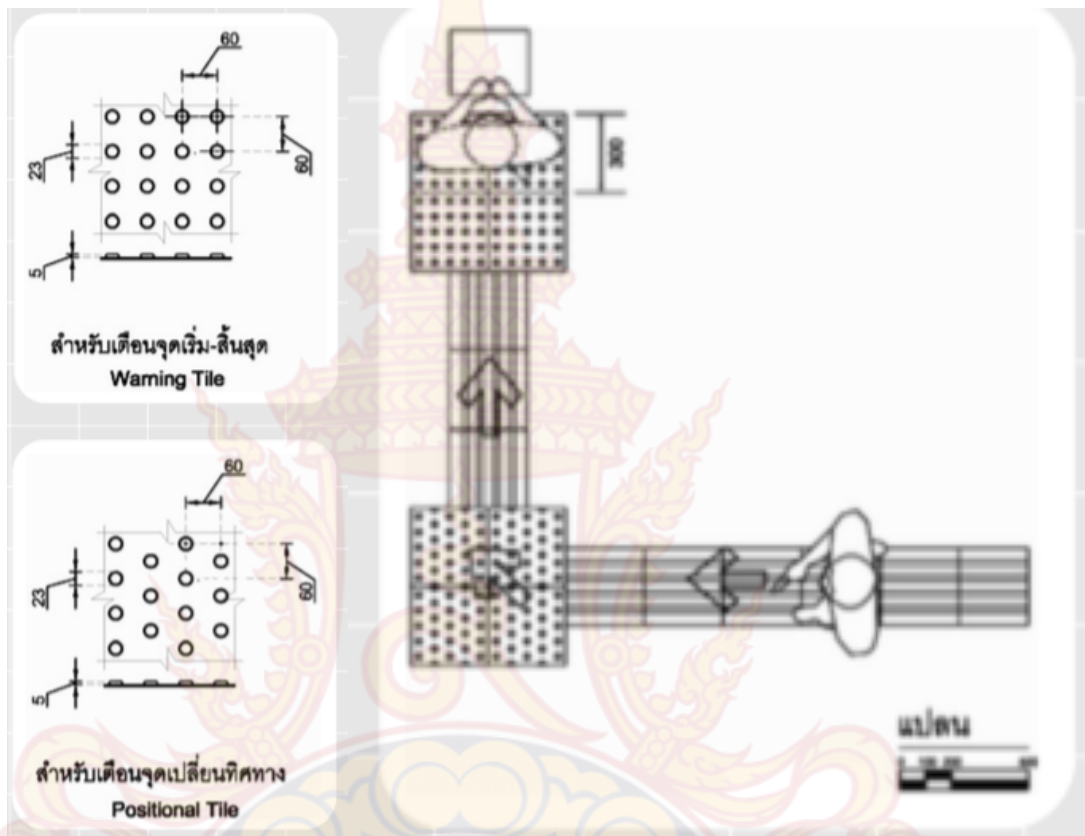
ที่มา: คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการและคนทุพพลภาพ, หน้า 32

อ่างล้างมือสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการที่ติดตั้งไปจนถึงขอบอ่างเป็นที่ว่าง เพื่อให้เก้าอี้เข็นคนพิการสามารถสอดเข้าไปด้านล่างอ่างล้างหน้าได้ โดยขอบอ่างควรอยู่ห่างจากผนังไม่น้อยกว่า 0.45 เมตร และต้องไม่มีสิ่งกีดขวาง

อ่างล้างมือควรมีความสูงจากพื้นถึงขอบบนของอ่างไม่น้อยกว่า 0.75 เมตร และมีความสูงจากพื้นไม่เกิน 0.80 เมตร รวมถึงมีราวจับในแนวนอนแบบสามารถพับเก็บได้ในแนวตั้งทั้งสองข้างของอ่างล้างมือ ก๊อกน้ำควรเป็นชนิดก้านแบบโยกหรือก้านแบบกดหรือก้านแบบหมุนระบบอัตโนมัติ

กรณีในห้องน้ำสำหรับผู้พิการหรือผู้ทุพพลภาพหรือผู้สูงอายุ ที่อยู่รวมกับห้องน้ำบุคคลทั่วไป ควรมีการจัดให้สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและมีทางเข้าก่อนถึงตัวห้องน้ำ

## หมวด 8 พื้นผิวต่างสัมผัส



ภาพที่ 20 ตัวอย่างพื้นผิวต่างสัมผัส

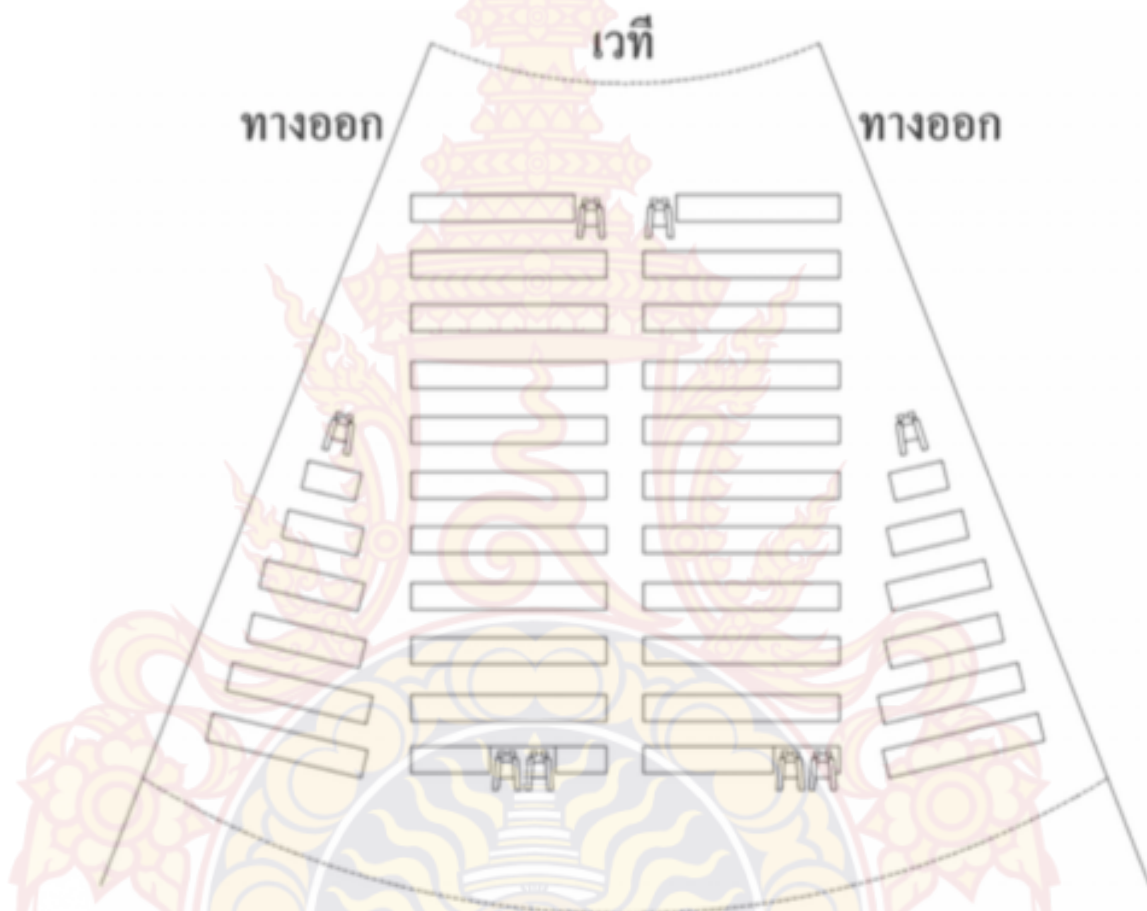
ที่มา: คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการและคนทุพวิสัย, หน้า 36

โรงแรมหรืออาคารควรจัดให้มีพื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับผู้พิการทางการมองเห็น ในบริเวณพื้นที่ที่มีพื้นต่างระดับที่ต่างกันเกิน 200 มิลลิเมตร ในบริเวณดังต่อไปนี้

- บริเวณทางขึ้นและทางลงของทางลาดหรือบันได
- บริเวณพื้นที่ด้านหน้าและด้านหลังประตูทางเข้าอาคารหรือโรงแรม
- บริเวณพื้นที่ด้านหน้าของประตูห้องน้ำ

ขนาดของพื้นผิวต่างสัมผัสควรมีขนาดกว้าง 300 มิลลิเมตร และมีความยาวเท่ากับและขนานไปกับความกว้างของช่องทางเดินของพื้นต่างระดับทั้งทางลาด บันได หรือประตู และขอบพื้นผิวต่างสัมผัสควรอยู่ห่างจากจุดเริ่มต้นของทางขึ้นหรือทางลง ของพื้นต่างระดับ ทั้งทางลาด บันได หรือประตู โดยระยะห่างไม่น้อยกว่า 300 มิลลิเมตร แต่มีระยะห่างไม่เกิน 350 มิลลิเมตร

## หมวด 9 โรงมหรสพ หอประชุมและโรงแรม

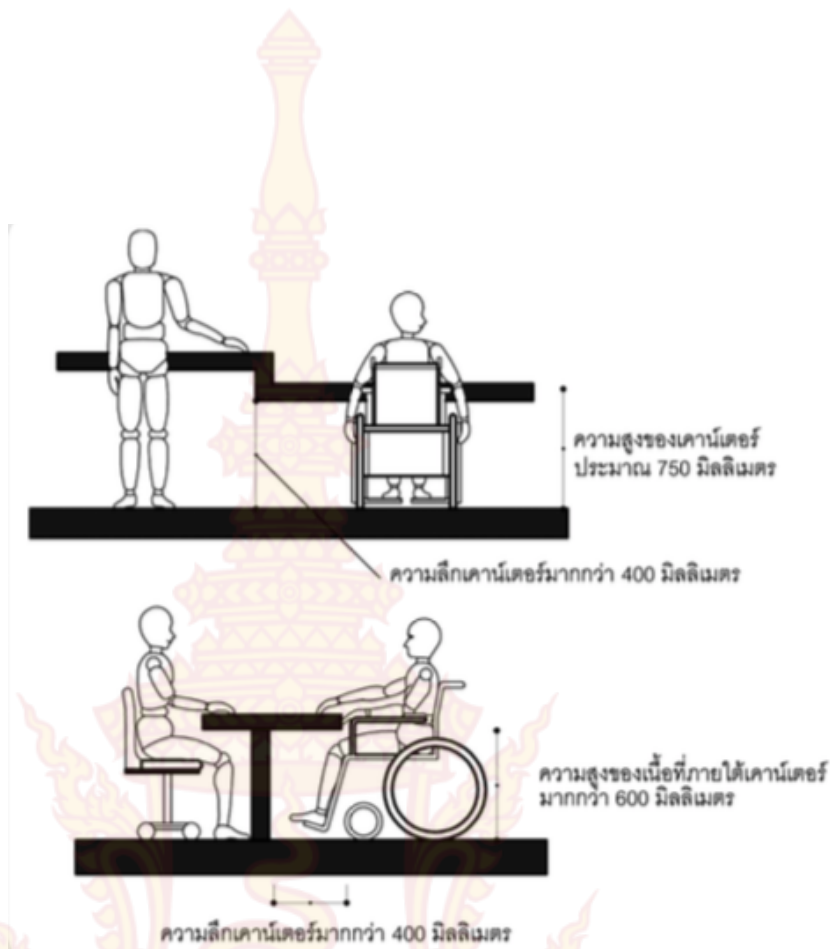


ภาพที่ 21 ตัวอย่างโรงมหรสพหรือห้องประชุม

ที่มา: คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการและคนทุพวิสัย, หน้า 37

หอประชุม หรือโรงมหรสพ ควรจัดให้มีพาหนะสำหรับเก้าอี้เข็นคนพิการอย่างน้อยหนึ่งที่นั่งจากทุก ๆ จำนวน 10 ที่นั่งของความบรรจุที่นั่ง โดยเฉพาะพื้นที่ราบขนาดความกว้างไม่น้อยกว่า 0.90 เมตร และมีความยาวไม่น้อยกว่า 1.40 เมตร และควรจัดที่นั่งให้อยู่ในตำแหน่งที่ใกล้ประตูทางออก หรืออยู่ในตำแหน่งที่คนพิการเข้าออกได้สะดวก

และหากกล่าวถึงระดับโต๊ะหรือเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ของโรงแรม ระดับความสูงของเคาน์เตอร์ควรสูงประมาณ 750 มิลลิเมตร และมีความลึกของเคาน์เตอร์มากกว่า 400 มิลลิเมตร ส่วนความสูงของเนื้อที่ใต้เคาน์เตอร์มากกว่า 600 มิลลิเมตร



ภาพที่ 22 ตัวอย่างระดับโต๊ะและเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์

ที่มา: คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการและคนทุพพลภาพ, หน้า 39

ในบทเฉพาะกาล กล่าวถึงอาคารและการดัดแปลงอาคาร

เนื้อหาสาระสำคัญในหมวด 9 ข้อ 27 กล่าวถึงโรงแรมที่มีห้องพักตั้งแต่ 100 ห้องขึ้นไป ต้องจัดให้มีห้องพักที่ผู้พิการหรือผู้ทุพพลภาพ และคนชรา เข้าใช้ได้ไม่น้อยกว่าหนึ่งห้องต่อจำนวนห้องพักทุก 100 ห้อง โดยห้องพักต้องมีส่วนประกอบและมีลักษณะดังนี้

- 1) อยู่ใกล้บันไดหรือบันไดหนีไฟหรือลิฟต์ดับเพลิง
- 2) ภายในห้องพักต้องจัดให้มีสัญญาณเตือนบริเวณที่นอน กรณีเกิดอัคคีภัยหรือเหตุอันตรายอื่น ๆ เพื่อขอความช่วยเหลือ
- 3) มีแผนผังต่างสัมผัสของอาคารในชั้นที่มีห้องพักที่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา เข้าใช้ได้ มีอักษรเบรลล์แสดงตำแหน่งของห้องพัก บันไดหนีไฟ และทิศทางไปสู่บันไดหนีไฟ โดยติดตั้งที่กึ่งกลางบานประตูด้านในและอยู่สูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 1,300 มิลลิเมตร แต่ต้องไม่เกิน 1,700 มิลลิเมตร
- 4) มีสัญลักษณ์รูปผู้พิการติดไว้ที่ประตูด้านหน้าห้องพักสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา

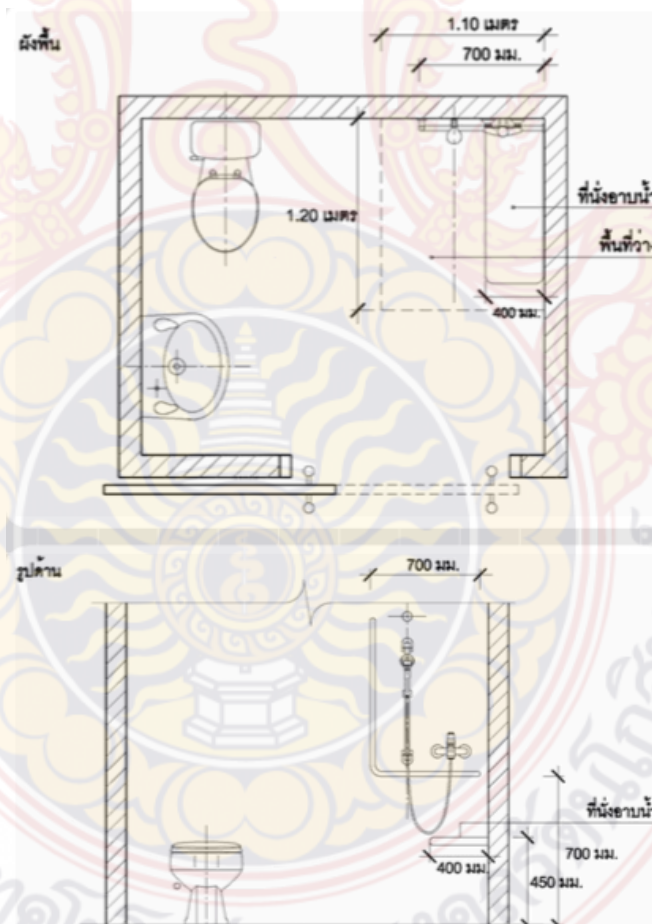
และข้อ 28 กำหนดว่าโรงแรมจะต้องมีที่อาบน้ำทั้งแบบฝักบัวหรือแบบอ่างอาบน้ำควรมีลักษณะดังนี้

1) ที่อาบน้ำแบบฝักบัว

ก. มีพื้นที่ว่างขนาดความกว้างไม่น้อยกว่า 1,000 มิลลิเมตร และความยาวไม่น้อยกว่า 1,200 มิลลิเมตร

ข. มีที่นั่งสำหรับอาบน้ำที่มีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 450 มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน 500 มิลลิเมตร

ค. มีราวจับในแนวนอนที่ด้านข้างของที่นั่ง มีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 650 มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน 700 มิลลิเมตร และมีราวจับในแนวตั้งต่อจากปลายของราวจับในแนวนอน และมีความยาวจากปลายของราวจับในแนวนอนขึ้นไปอย่างน้อย 200 มิลลิเมตร



ภาพที่ 23 ตัวอย่างห้องอาบน้ำสำหรับผู้พิการแบบฝักบัว

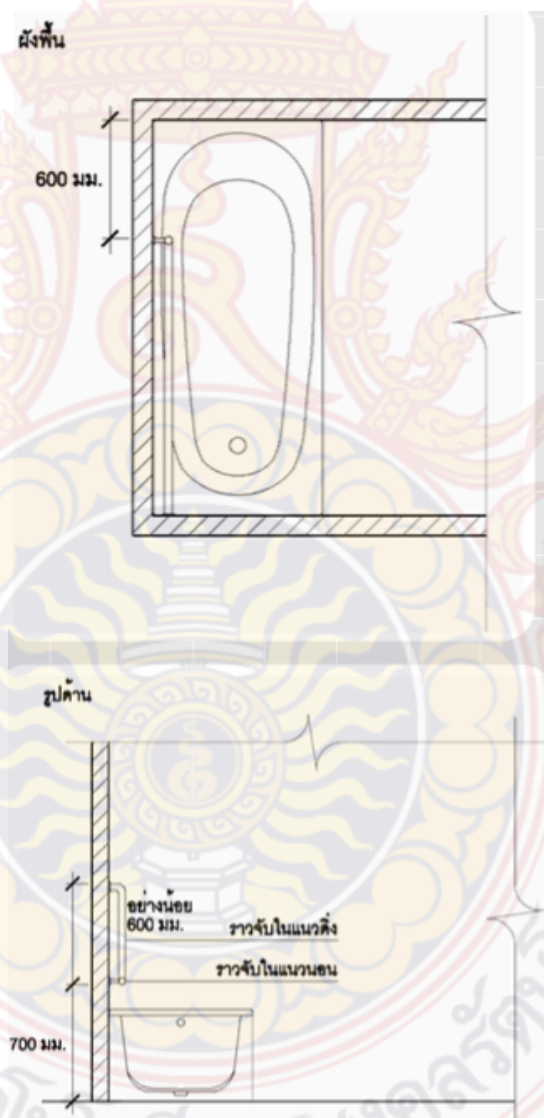
ที่มา: คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการและคนทุพพลภาพ, หน้า 29

2) ที่อาบน้ำแบบอ่างอาบน้ำ

ก. มีราวจับในแนวตั้งอยู่ห่างจากผนังด้านหัวอ่างน้ำ 600 มิลลิเมตร โดยปลายด้านล่างอยู่สูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 650 มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน 700 มิลลิเมตร มีความยาวอย่างน้อย 600 มิลลิเมตร

ข. มีราวจับในแนวนอนที่ปลายของราวจับในแนวตั้ง และยาวไปจนจดผนังห้องอาบน้ำด้านท้ายอ่างอาบน้ำ ราวจับในแนวนอนและในแนวตั้งอาจเป็นราวต่อเนื่องกันก็ได้

3) สิ่งของและเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ภายในที่อาบน้ำให้อยู่สูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 300 มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน 1,200 มิลลิเมตร



ภาพที่ 24 ตัวอย่างห้องอาบน้ำสำหรับผู้พิการแบบอ่างอาบน้ำ

ที่มา: คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการและคนทุพพลภาพ, หน้า 30

สรุปได้ว่าจากกฎกระทรวง กฎหมายที่นำมาเป็นตัวบังคับสถานประกอบการโรงแรม ที่พักที่ จะต้องมีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการส่วนหนึ่งแล้ว โรงแรมหรือสถานประกอบการก็มีการตื่นตัวในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้ พิการด้วยเช่นกัน

### 3. แนวความคิดการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม

#### 3.1 โรงแรม ที่พักแรมระดับ 1-5 ดาว

มูลนิธิพัฒนามาตรฐานและบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว เป็นองค์กร ความร่วมมือระหว่างการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สมาคมโรงแรมไทย (THA) สมาคมไทย ธุรกิจการท่องเที่ยว (ATTA) เป็นผู้รับรองมาตรฐานโรงแรมในเมืองไทย

การวัดระดับมาตรฐานโรงแรมไทยมี 1 ดาวจนถึง 5 ดาว นอกจากเรื่องความสะดวก ความสะดวกปลอดภัยแล้ว ยังต้องเน้นสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานอื่น ๆ ดังนี้

มาตรฐานโรงแรมระดับ 1 ดาว ห้องพักมีขนาดไม่น้อยกว่า 10 ตารางเมตร และจัดให้มีเตียง ขนาด 3 ฟุต กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โต๊ะ เก้าอี้ ผ้าเช็ดตัว กระจกชำระ

มาตรฐานโรงแรมระดับ 2 ดาว ห้องพักมีขนาดไม่น้อยกว่า 14 ตารางเมตร และจัดให้ มีตาแมวโซ่คล้องประตู เพียงขนาด 3 ฟุต กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม โทรทัศน์ขนาด 14 นิ้วขึ้นไป โทรศัพท์ติดต่อภายใน ห้องน้ำชักโครก ผ้าเช็ดตัว กระจกชำระ

มาตรฐานโรงแรมระดับ 3 ดาว ห้องพักมีขนาดไม่น้อยกว่า 18 ตารางเมตร และจัดให้ มีตาแมว โซ่คล้องประตู เพียงขนาด 3 ฟุต ตู้เสื้อผ้า ไฟหัวเตียง เครื่องเขียน กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม โทรทัศน์ขนาด 14 นิ้วขึ้นไป โทรศัพท์ติดต่อภายใน ห้องน้ำชักโครก ในห้องน้ำ มีอ่างอาบน้ำร้อนและน้ำเย็น สบู่ หมวกอาบน้ำ แก้วน้ำ ผ้าเช็ดเท้า ถุงใส่ผ้าอนามัย ผ้าเช็ดตัว กระจก ชำระ บริการเสริมอื่น ๆ ตามสมควร เช่น รัมเซอร์วิส (Room Services) ห้องอาหาร ห้องประชุม พร้อมอุปกรณ์ ห้องน้ำสาธารณะ ห้องน้ำคนพิการ

มาตรฐานโรงแรมระดับ 4 ดาว ห้องพักมีขนาดไม่น้อยกว่า 24 ตารางเมตร จัดให้มีตาแมว โซ่คล้องประตู เพียงขนาดไม่ต่ำกว่า 3.5 ฟุต โทรทัศน์ขนาด 20 นิ้วขึ้นไป มีรายการมากกว่า 8 ช่อง ตู้เย็น มินิบาร์ กาน้ำร้อนพร้อมชา กาแฟ ชุดชั้ตรงเท้า ถุงซักผ้า เสื้อคลุมอาบน้ำ รองเท้าแตะ ตู้เสื้อผ้า ไฟหัวเตียง เครื่องเขียน กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม โทรศัพท์ติดต่อภายใน โทรศัพท์ทางไกลและโทรไปต่างประเทศได้โดยตรง ห้องน้ำชักโครก ในห้องน้ำมีอ่างอาบน้ำร้อนและ น้ำเย็น โฟมอาบน้ำ แชมพู สบู่ หมวกอาบน้ำ แก้วน้ำ ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้า ถุงใส่ผ้าอนามัย ผ้าเช็ดตัว



กระดาดชำระ ผ้าเช็ดมือ ชุดด้ายเข็ม ไดรเป่าผม ปลั๊กไฟสำหรับโกนหนวด รুমเซอร์วิส (Room Services) ห้องอาหาร ห้องออกกำลังกายมากกว่า 5 ชนิด และฟิตเนสเซ็นเตอร์ (Fitness center) ห้องอบไอน้ำ ห้องนวด สระว่ายน้ำ ห้องประชุมใหญ่พร้อมอุปกรณ์ ห้องประชุมย่อยไม่น้อยกว่า 2 ห้อง ห้องประชุมพร้อมอุปกรณ์ ห้องน้ำสาธารณะ ห้องน้ำคนพิการ

มาตรฐานโรงแรมระดับ 5 ดาว ห้องพักมีการตกแต่งที่สวยงาม ทั้งในและนอก อาทิ ห้องพักมีขนาดไม่น้อยกว่า 30 ตารางเมตร โดยจัดให้มีโต๊ะเก้าอี้ โซฟาเตียงเดี่ยวขนาด 4 ฟุตขึ้นไป โทรทัศน์ขนาด 20 นิ้วขึ้นไป มีรายการมากกว่า 12 ช่อง ตู้เย็น มินิบาร์ (Mini Bar) กาน้ำร้อนพร้อมชา กาแฟ ชุดช้อนช้อนกาแฟ ถังซักผ้า เสื้อคลุมอาบน้ำ รองเท้าแตะ ตู้เสื้อผ้า ไฟหัวเตียง เครื่องเขียน กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม โทรศัพท์ติดต่อกายใน โทรศัพท์ทางไกลและโทรไปต่างประเทศได้โดยตรง หรืออุปกรณ์ติดต่อสื่อสารครบครัน ห้องน้ำซักโครก ในห้องน้ำมีอ่างอาบน้ำร้อน และน้ำเย็น โฟมอาบน้ำ สบู่ แชมพู หมวกอาบน้ำ แก้วน้ำ ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้า ถังใส่ผ้าอนามัย ผ้าเช็ดตัว กระดาดชำระ ผ้าเช็ดมือ ชุดด้ายเข็ม ไดรเป่าผม ปลั๊กไฟสำหรับโกนหนวด รุมเซอร์วิส (Room Services) ห้องอาหาร ห้องออกกำลังกายมากกว่า 7 ชนิด และฟิตเนสเซ็นเตอร์ (Fitness center) ห้องชุด เลือกใช้บริการ 3 แบบ ห้องอาหารไทยและห้องอาหารสากล ห้องอบไอน้ำ อ่างกวนชี ห้องนวด สระว่ายน้ำ ห้องประชุมใหญ่พร้อมอุปกรณ์ ห้องประชุมย่อยไม่น้อยกว่า 4 ห้อง ห้องประชุมพร้อมอุปกรณ์ ห้องน้ำสาธารณะ ห้องน้ำคนพิการ

ทั้งนี้นอกจากระดับมาตรฐานของโรงแรมที่แบ่งตามมาตรฐานระดับดาว แล้วยังสามารถแบ่งระดับของโรงแรมโดยหลักเกณฑ์อื่น ๆ เช่น รีสอร์ท มาตรฐานการบริการ โรงแรมไปไม้สียิว เป็นต้น

### 3.2 โรงแรมที่พักเพื่อคนพิการและผู้สูงอายุ

ปัจจุบันมีโรงแรมที่ให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุและผู้พิการพอสมควร เห็นได้จากการแนะนำจากเว็บไซต์ต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ [www.chillipainai.com](http://www.chillipainai.com) แนะนำที่พัก 10 อันดับสำหรับผู้พิการหรือรถเข็นสำหรับผู้พิการหรือรถเข็นคนพิการดังนี้

1. บ้านสวนจันทร์ กาญจนบุรี
2. ทราเวลแคว้นรีสอร์ท เกาะเสม็ด
3. โรงแรม ไอบิส หัวหิน
4. โรงแรมพูลแมนพัทยา
5. อมารีออร์คิด รีสอร์ท แอนด์ทาวเวอร์พัทยา
6. รอยัลวิงสวีทแอนด์สปา บาย รอยัลคลิฟไฮเทลกรุ๊ป
7. ไตอาน่า การ์เด้นท์ รีสอร์ทพัทยา

8. ฐนิชา รีสอร์ท อัมพวา
9. รุ่งนภา ลอดจ์ จังหวัดระยอง
10. บ้านปุละคร รีสอร์ท สามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

อย่างไรก็ตามแม้รีสอร์ทดังกล่าวมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้เข้าพักเช่นผู้พิการหรือรถนั่งเข็นคนพิการเท่านั้น ซึ่งยังไม่ครอบคลุมการบริการสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการได้ นอกจากนี้ยังมีโรงแรม เอ วัน พัทยา บีชีรีสอร์ท ที่กำลังมีชื่อเสียงในด้านที่พักสำหรับผู้พิการด้วย

### 3.3 เบี้ยเลี้ยงผู้สูงอายุและผู้พิการ

ผู้สูงอายุที่สามารถขึ้นทะเบียน คือบุคคลที่มีสัญชาติไทย มีอายุ 59 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป สามารถขอรับเบี้ยตามที่อยู่ในทะเบียนบ้านและต้องไม่เป็นผู้ที่ได้รับสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์อื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ เงินบำนาญ เบี้ยหวัดบำนาญพิเศษ หรือเงินอื่นใดในลักษณะเดียวกัน ผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐหรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ที่ได้รับค่าตอบแทน เงินเดือน รายได้ประจำ หรือได้รับผลประโยชน์ตอบแทนอย่างอื่นที่รัฐหรือเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล จัดให้เป็นประจำ ยกเว้นเป็นผู้พิการและผู้ป่วยโรคเอดส์ ซึ่งได้รับเงินตามระเบียบที่แตกต่างกัน

ผู้สูงอายุซึ่งเป็นผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จะได้รับเบี้ยยังชีพตามขั้นบันไดของอายุดังนี้

- อายุตั้งแต่ 60 – 69 ปี ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นเงิน 600 บาทต่อเดือน
- อายุตั้งแต่ 70 – 79 ปี ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นเงิน 700 บาทต่อเดือน
- อายุตั้งแต่ 80 – 89 ปี ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นเงิน 800 บาทต่อเดือน
- อายุตั้งแต่ 90 ปีขึ้นไป ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นเงิน 1,000 บาทต่อเดือน (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2556)

ส่วนเงินเบี้ยความพิการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีมีการจ่ายเงินเบี้ยคนพิการในอัตราเดือนละ 800 บาท (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, 2559)

สรุปคือผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปจะได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เริ่มต้นที่ 600 บาทต่อเดือน แต่ทั้งนี้ต้องเป็นผู้ไม่มีรายได้ ส่วนผู้พิการที่ขึ้นทะเบียนผู้พิการจะได้รับเงินเบี้ยคนพิการในอัตราเดือนละ 800 บาทจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิตรา ศิริสมบูรณ์ลาภ (2558:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวทางการจัดส่งอำนาจความสะดวกสำหรับคนพิการในประเทศไทย เพื่อรองรับการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน จากการศึกษาพบว่า รูปแบบการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นข้อเสนอริเริ่มจากสหประชาชาติ ตามกฎมาตรฐาน (Standards Rules) และกฎหมาย (Laws/Regulations/Codes/Guidelines) ว่าด้วยความเสมอภาคทางโอกาสให้แก่คนพิการ โดยให้ความสำคัญกับด้านสถาปัตยกรรม อาคาร สถานที่และบริการสาธารณะ รวมถึงข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ในเชิงนโยบาย ควรจัดให้มีแผนกลยุทธ์เฉพาะด้านการดำเนินงานจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ให้ครอบคลุมใน 3 ด้าน ได้แก่ การปรับปรุงสภาพแวดล้อม (Environmental hardware) การพัฒนาซอฟต์แวร์หรือระบบการเคลื่อนที่ทางสังคม (Environment software) และการพัฒนาระบบจิตสำนึกให้เข้าใจ ตระหนักสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ (Environment heart ware)

ไตรรัตน์ จารุทัศน์และคณะ (2546:บทคัดย่อ) ได้ศึกษา มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับที่พักอาศัย และสภาพแวดล้อมของผู้สูงอายุ จากการศึกษาโดยทำการสำรวจผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จากผลการสำรวจพบว่าผู้สูงอายุต้องการใช้อุปกรณ์ที่มีความปลอดภัย และไม่ยุ่งยากที่จะใช้งาน ตัวอย่างเช่น ราวจับทั่วไป ราวจับในห้องน้ำบริเวณโถส้วม พื้นผิวที่ให้ความรู้สึกเดินสบาย เก้าอี้ ผู้สูงอายุเห็นว่าชุดเก้าอี้ไม้ที่มีพนักพิงเหมาะสมในการใช้ที่สุด

ราณี อธิชัยกุล (2552:บทสรุปสำหรับผู้บริหาร) วิจัยเรื่องการส่งเสริมการท่องเที่ยวผู้สูงอายุ จากทวีปยุโรปสู่ประเทศไทย พบว่ามีข้อเสนอแนะต่อภาครัฐและเอกชนในการส่งเสริมนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุจากทวีปยุโรปสู่ประเทศไทย คือ มีการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้ครบครันแก่ผู้สูงอายุ การพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานเพื่ออำนวยความสะดวกบนถนนหนทางในบริเวณเมือง เช่น การปรับปรุงบาทวิถีให้มีระดับเดียวกัน การสร้างทางลาดชันสำหรับรถเข็น การสร้างห้องน้ำสาธารณะสำหรับผู้พิการหรือมีโถสำหรับผู้สูงอายุ

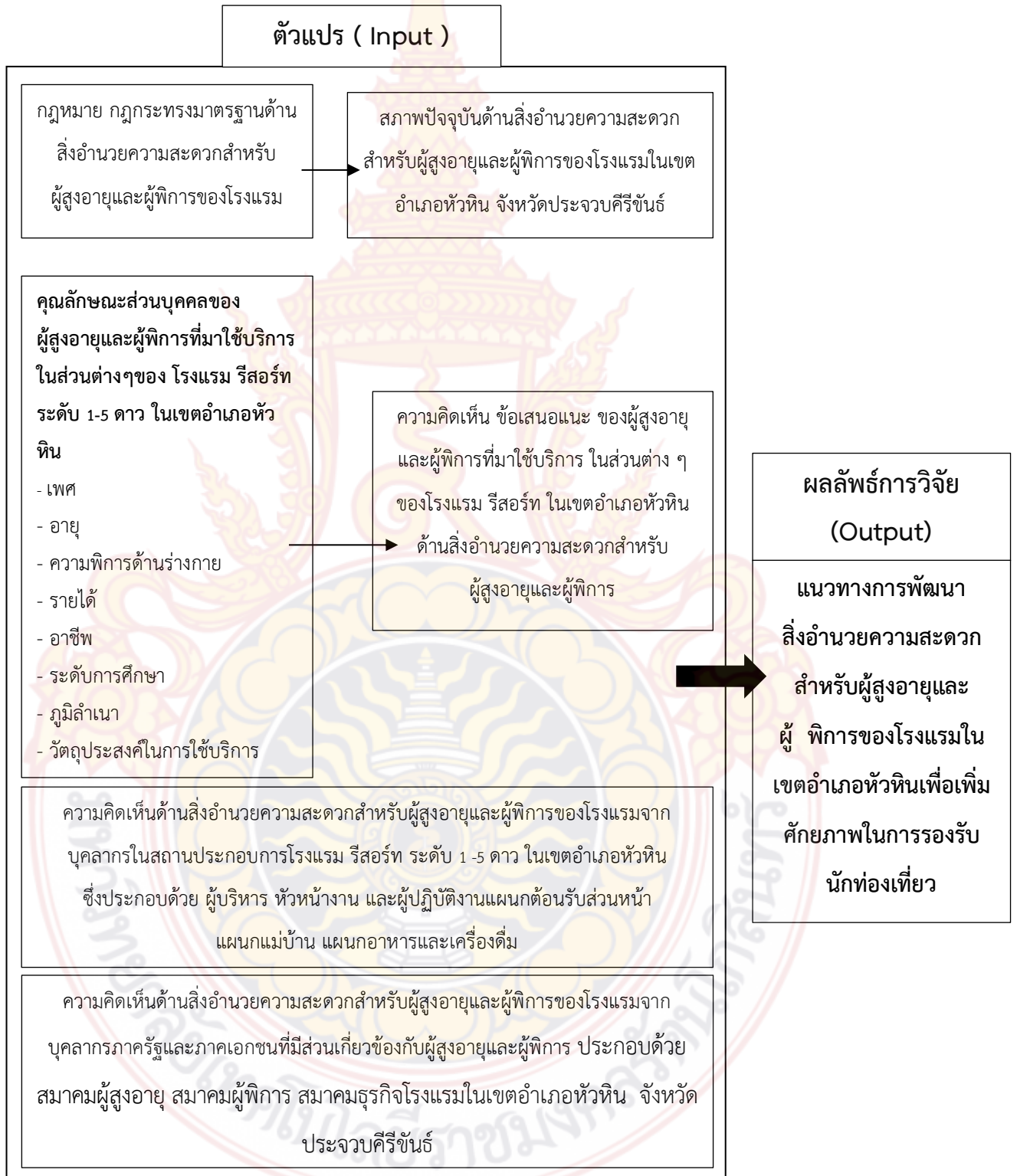
พิทักษ์ ศิริวงศ์และคณะ (2554:221) วิจัยเรื่องการท่องเที่ยวของผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมไทย จากการศึกษาพบว่า ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเป็นเพียงข้อจำกัดทางร่างกาย เป็นปมด้อยจากมุมมองของคนปกติในสังคม แต่ด้วยข้อจำกัดทางการเคลื่อนไหวของร่างกายทำให้การเดินทางท่องเที่ยวประสบกับปัญหาและอุปสรรค ปัญหาส่วนใหญ่ไม่ได้เกิดจากสภาพความพิการของผู้พิการ แต่เกิดจากสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่เอื้ออำนวยในการเดินทางท่องเที่ยว อุปสรรคทัศนคติเชิงลบของคนในสังคมที่มักมองว่าผู้พิการเป็นบุคคลชายขอบ ด้วยความสามารถ ด้านทัศนคติเชิงบวกผู้พิการประทับใจระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวจากผู้คนในสังคม ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก

ที่เหมาะสม ได้แก่ มีทางลาดที่กว้างพอสำหรับรถเข็น มีเส้นทางสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และมีสิ่งอำนวยความสะดวก

วิไลพร ตรีพรชัยศักดิ์ (2555:บทคัดย่อ) ได้ศึกษา แนวทางการปรับปรุงอาคารในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ กรณีศึกษาโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ พบว่า สภาพกายภาพ สภาพปัญหาในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่มีการจัดไม่ตรงตามหลักเกณฑ์มาตรฐาน 13 ข้อที่กำหนดไว้ โดยโรงแรมระดับ 5 ดาวมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกครบแต่มีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์มาตรฐาน ส่งผลให้ผู้ใช้งานทั้งผู้พิการ ผู้สูงอายุเกิดปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในโรงแรม โรงแรมระดับ 4 ดาว มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงบางส่วนของพื้นที่ในการใช้งานเท่านั้น โดยต้องขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นหรือพนักงานบริการ โรงแรมระดับ 3 ดาว ยังขาดสิ่งอำนวยความสะดวก

สุรชาติ สินวรรณและคณะ (2559:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องแนวทางการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุและพิการ ตลาดน้ำตลิ่งชัน พบว่า ควรมีการออกแบบและเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมทางกายภาพเพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและผู้พิการ คิดเป็นร้อยละ 100 โดยเฉพาะการออกแบบเส้นทางสัญจรสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและผู้พิการในการเดินทางมาท่องเที่ยวตลาดน้ำตลิ่งชันร้อยละ 64 และเส้นทางลาด ภายนอกอาคารร้อยละ 61.1 และนำความคิดเห็นไปสู่การออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมทางกายภาพสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและผู้พิการ ได้แก่ เส้นทางสัญจรสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ป้ายและสัญลักษณ์สำหรับผู้พิการ ป้ายนำทาง แผนที่ อุปกรณ์ประกอบตู้โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักผ่อน ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ทางลาดภายนอกอาคารและพื้นผิวทางลาด

## 5. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 25 กรอบแนวคิดการวิจัย

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงผสมระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อ 1) ศึกษาภาวะเปรียบเทียบ กฎหมาย ข้อกำหนดของกฎกระทรวง และมาตรฐานเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม เพื่อนำข้อมูลมากำหนดรายการในการสำรวจการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ (Check List) ของโรงแรม ที่พัก ทั้งนี้ศึกษาสภาพปัจจุบันด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน รวมถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว โดยการดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ช่วง คือ ช่วงที่ 1 ช่วงการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ช่วงที่ 2 ช่วงการสำรวจทางการภาพและสัมภาษณ์สถานประกอบการและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตรวจมาตรฐานโรงแรม ซึ่งการวิจัยมีขั้นตอนวิธีการดำเนินการวิจัยในการศึกษา มีดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.1 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจากประชากร 3 กลุ่ม ประกอบด้วย

1) กลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการที่มาใช้บริการในธุรกิจโรงแรม ที่พัก รีสอร์ท ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ทราบจำนวนประชากร จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

2) กลุ่มบุคลากรในสถานประกอบการโรงแรม ที่พัก รีสอร์ท ระดับ 1-5 ดาวในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กำหนดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 140 คน จากโรงแรม รีสอร์ท จำนวน

20 โรงแรม โดยสัมภาษณ์จาก ผู้บริหาร หัวหน้างานและผู้ปฏิบัติแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ตามการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลและตามความสมัครใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตารางที่ 1** แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ ผู้บริหาร หัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ของโรงแรมที่พัก ในเขตอำเภอหัวหิน

ตำแหน่งกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนโรงแรม 20 แห่ง	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง/คน	รวม
ผู้บริหาร ผู้จัดการ	1 คน	20 คน	
หัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า	3 คน	60 คน	
แผนกแม่บ้าน			140 คน
แผนกอาหารและเครื่องดื่ม			
ผู้ปฏิบัติการแผนกต้อนรับส่วนหน้า	3 คน	60 คน	
แผนกแม่บ้าน			
แผนกอาหารและเครื่องดื่ม			

3) กลุ่มบุคลากรจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กำหนดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 10 คน โดยจากสมาคมผู้สูงอายุจำนวน 3 คน สมาคมผู้พิการจำนวน 4 คน และ สมาคมธุรกิจโรงแรม จำนวน 3 คน ตามการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) ตามความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลและตามความสมัครใจของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ในขณะเดียวกัน ในการรวบรวมข้อมูลแบบสัมภาษณ์ จะใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purpose sampling) กับผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key information) ที่มีคุณสมบัติเป็นบุคคลที่เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ คุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อจะได้มาซึ่งข้อมูลที่ตรงประเด็นการวิจัยและถูกต้องครบถ้วน

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วย

### 2.1 แบบสอบถาม ( Questionnaire)

แบบสอบถามเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุและผู้พิการที่มาใช้โรงแรมที่พัก รีสอร์ท ในเขตอำเภอหัวหิน ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นตามวัตถุประสงค์และขอบเขต

การวิจัยที่ได้กำหนดไว้ โดยมีคุณลักษณะคำถามทั้งคำถามปลายปิด (close-ended question) และคำถามปลายเปิด (open-ended question) แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านภูมิหลัง ได้แก่ เพศ อายุ ลักษณะการพิการ รายได้ ระดับการศึกษา ภูมิฐานะ วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ

ตอนที่ 2 ประเมินระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุและผู้พิการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยการออกแบบแบบสอบถามอ้างอิงแบบสอบถามมาตรฐานที่พักแรมสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของสมาคมโรงแรมไทย โดยการประเมินระดับความพึงพอใจ ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ระดับดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	ให้	4	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	ให้	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	ให้	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ตอนที่ 3 การสอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม ในเขตอำเภอหัวหิน ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended question)

2.2 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi instructor interview) ร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-deep Interview) โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหาร หัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติการแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ของโรงแรม รีสอร์ท ในเขตอำเภอหัวหิน เกี่ยวกับการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม ในเขตอำเภอหัวหิน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลแนวความคิด ทฤษฎีข้อกำหนด กฎกระทรวง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากเอกสาร บทความ วารสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย โดยศึกษาแนวคิดทฤษฎี รวมถึงข้อกำหนดหรือมาตรฐานการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ และนำข้อมูลมาวิเคราะห์จัดทำเป็นมาตรฐานเฉพาะเพื่อใช้สำหรับการจัดทำแบบสำรวจทางกายภาพสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม (Check List) โดยผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้



### 3.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

3.1.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร (Documentary research) ได้จากการค้นคว้าเอกสาร ตำรา กฎหมาย มาตรฐาน บทความเกี่ยวกับทฤษฎี แนวคิด ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่ทำการศึกษา และพื้นที่ศึกษา เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัย

3.1.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการวิจัยภาคสนาม (field research) เพื่อศึกษาและตรวจสอบสภาพปัจจุบันด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการในพื้นที่ศึกษา รวมถึงข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร หัวหน้างาน ผู้ปฏิบัติงาน บุคลากรภาครัฐและภาคเอกชน ที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถาม ที่ได้รับการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุและผู้พิการที่มาใช้บริการโรงแรม รีสอร์ททางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม และสามารถนำไปกำหนดเป็นแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม

### 3.2 การเลือกพื้นที่การศึกษา

พื้นที่ทำการศึกษาคั้งนี้ คือในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยเลือกพื้นที่ศึกษา ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้

3.2.1 ผู้วิจัยได้ปฏิบัติหน้าที่ทำงานตำแหน่งอาจารย์ประจำสาขาวิชาการโรงแรม คณะอุตสาหกรรม การโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล ซึ่งตั้งอยู่ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ องค์ความรู้ที่ได้จากงานวิจัย สามารถนำมาพัฒนาและเป็นแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของผู้ประกอบการ โรงแรม ที่พัก รีสอร์ทได้

3.2.2 ในเขตอำเภอหัวหินเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ และมีสถานประกอบการโรงแรม ที่พัก รีสอร์ท จำนวนมาก ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสามารถ นำไปกำหนดแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ เพื่อศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวให้มีความหลากหลายมากขึ้น เพื่อให้ นักท่องเที่ยวทุกกลุ่มประทับใจจากประสบการณ์ที่ดี ( First impression and Last impression ) และกลับมาใช้บริการกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้ง

3.2.3 เขตอำเภอหัวหินเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีศักยภาพสูงทางด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว มีเอกลักษณ์ด้านวัฒนธรรม ซึ่งสามารถพัฒนาเป็นสถานที่พักแรมเพื่อพัฒนา ส่งเสริมให้เป็นที่พักสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการที่มีมาตรฐานระดับสากลได้

### 3.3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลร่วมกับผู้ร่วมโครงการวิจัย เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1) ผู้วิจัยทำหนังสือในนามคณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ไปยังบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อแจ้งรายละเอียดและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ศึกษา

2) ผู้วิจัยทำหนังสือในนามคณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ไปยังผู้บริหารหรือเจ้าของสถานประกอบการธุรกิจที่พักแรม ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อแจ้งรายละเอียดและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ศึกษา

3) การสำรวจโรงแรมเกี่ยวกับการแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ และผู้พิการของโรงแรม ในเขตอำเภอหัวหิน ที่ปรากฏในปัจจุบัน

4) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุและผู้พิการที่มาใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

5) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนด โดยผู้วิจัยจะทำการชี้แจงวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลเข้าใจตรงกัน และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องครบถ้วน หลังจากผู้ให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามเสร็จสิ้น ผู้วิจัยจะตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อความถูกต้องและครบสมบูรณ์อีกครั้ง ทั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้วิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (non-participant observation) ประกอบกับการสอบถามเพื่อวิเคราะห์ว่าผู้ให้ข้อมูลมีพฤติกรรม การแสดงออกอย่างไร ตรงกับการให้ข้อมูลหรือไม่ เพียงใด

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเชิงปริมาณในการวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

- 1) นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาได้คัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์
- 2) ตรวจสอบและลงรหัส (Coding form) ในแบบสอบถามทุกข้อ
- 3) นำข้อมูลที่ตรวจสอบและลงรหัสแล้วไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์ทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science: SPSS)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ตามลำดับ ได้แก่

- 1) การตรวจสอบข้อมูล
- 2) การทำดัชนีข้อมูล
- 3) การทำข้อสรุปชั่วคราวและการกำจัดข้อมูล
- 4) การสร้างบทสรุปและพิสูจน์บทสรุป

จากนั้น นำข้อมูลที่ได้มาจัดเรียงและวิเคราะห์เชิงบรรยาย เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลในภาพรวมของแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว

## 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สถิติที่ผู้วิจัยใช้วิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ซึ่งผู้วิจัยจะวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (frequency) และแสดงผลออกเป็นค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ค่าต่ำสุด (minimum) และค่าสูงสุด (maximum) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และบรรยายข้อมูลของผู้ให้ข้อมูล

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย/ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้วางแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เนื้อหาเชิงปริมาณ (Quantitative Data Analysis) โดยวิเคราะห์จากแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุและผู้พิการในการใช้บริการโรงแรม ที่พัก รีสอร์ท ในเขตอำเภอหัวหิน โดยการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) ด้วยการเปรียบเทียบค่าร้อยละ (Percentile) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว โดยวิเคราะห์จากแบบสอบถามผู้สูงอายุและผู้พิการในการใช้บริการโรงแรม ในตอนที่ 3 เป็นส่วนของข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์สถานประกอบการและผู้ตรวจมาตรฐานโรงแรม

#### ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เชิงปริมาณ ( Quantitative Data Analysis)

แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1.1 เป็นการนำเสนอข้อมูลปัจจัยด้านภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ลักษณะการพิการ รายได้ ระดับการศึกษา ภูมิฐานะ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ และส่วนที่ 1.2 นำเสนอข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุและผู้พิการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

เพื่อให้เข้าใจผลการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติและอักษรย่อที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

N	หมายถึง	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean) ระดับความพึงพอใจ
S.D.	หมายถึง	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

**ตอนที่ 1.1** การนำเสนอข้อมูลปัจจัยด้านภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ลักษณะการพิการ รายได้ ระดับการศึกษา ภูมิฐานะ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ระดับดาวของโรงแรม สภาพปัจจุบันและระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100 จากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ในเบื้องต้น คือ ผู้สูงอายุและผู้พิการที่ใช้บริการโรงแรม ที่พัก รีสอร์ท ในเขตอำเภอหัวหิน โดยผู้วิจัยขอนำเสนอข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ลักษณะการพิการ รายได้ ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ระดับดาวของโรงแรม โดยการแจกแจงจำนวนและร้อยละตามตารางที่ 2 – 9 ดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 2** แสดงจำนวนและร้อยละ เพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	205	51.25
หญิง	195	48.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 และเป็นเพศหญิงจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.75 ตามลำดับ

**ตารางที่ 3** แสดงจำนวนและร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และค่าเฉลี่ย อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 60 ปี	30	7.50
อายุ 60-70 ปี	329	82.25
อายุ 71-80 ปี	32	8.00
อายุ 81-90 ปี	8	2.00
อายุ 91 ปีขึ้นไป	1	0.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

ระดับอายุต่ำสุด = 19 ปี  
 ระดับอายุสูงสุด = 94 ปี  
 ระดับอายุเฉลี่ย = 62.67 ปี

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 60-70 ปี จำนวน 329 คน คิดเป็นร้อยละ 82.25 เป็นลำดับที่หนึ่ง รองลงมาคืออายุระหว่าง 71-80 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ลำดับที่สาม อายุต่ำกว่า 60 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ลำดับที่สี่ อายุ

ระหว่าง 81-90 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และลำดับสุดท้าย อายุ 91 ขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25

และจากระดับอายุผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุต่ำสุด 19 ปี และมีอายุสูงสุด 94 ปี โดยอายุเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามคือ 62.67 ปี

**ตารางที่ 4** แสดงจำนวนและร้อยละ ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) ไม่ได้เรียน	41	10.25
2) ระดับประถมศึกษา	79	19.75
3) ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	27	6.75
4) ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย	63	2.25
5) ระดับปวช.	9	15.75
6) ระดับ ปวส. / ระดับอนุปริญญา	35	8.75
7) ระดับปริญญาตรี	137	34.25
8) ระดับปริญญาโท	7	1.75
9) ระดับปริญญาเอก	2	0.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 เป็นลำดับที่หนึ่ง รองลงมาคือระดับประถมศึกษา จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 ลำดับที่สามคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 ลำดับที่สี่ ไม่ได้เรียน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25 ลำดับที่ห้า ระดับ ปวส./ระดับอนุปริญญา จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 ลำดับที่หก ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 ลำดับที่เจ็ด ระดับ ปวช. จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 ลำดับที่แปด ระดับปริญญาโท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 และลำดับสุดท้ายระดับปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละ ภูมิสำเนาปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม

ภูมิสำเนาปัจจุบัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) ภาคเหนือ	21	5.25
2) ภาคกลาง (ยกเว้นกรุงเทพฯ)	53	13.25
3) ภาคใต้	48	12.00
4) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	38	9.50
5) ภาคตะวันออก	43	10.75
6) ภาคตะวันตก	19	4.75
7) กรุงเทพมหานคร	126	31.50
8) ประจวบคีรีขันธ์/เพชรบุรี	52	13.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีภูมิสำเนาปัจจุบันในกรุงเทพมหานคร จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงมาคือภาคกลาง (ยกเว้นกรุงเทพมหานคร) จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 ลำดับที่สามคือ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์/เพชรบุรี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13 ลำดับที่สี่ ภาคใต้ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ลำดับที่ห้า ภาคตะวันออก จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 ลำดับที่หก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ลำดับที่เจ็ด ภาคเหนือ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 และลำดับสุดท้าย ภาคตะวันตก จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละ ผู้สูงอายุหรือผู้บกพร่องทางการเคลื่อนไหวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้สูงอายุหรือผู้บกพร่องทางการเคลื่อนไหว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) ผู้สูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป)	371	92.75
2) ผู้บกพร่องทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย	29	7.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) จำนวน 371 คน คิดเป็นร้อยละ 92.75 และ ผู้บกพร่องทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละ ลักษณะผู้บกพร่องทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกายของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะผู้บกพร่องทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) แขนหรือขาหัก	9	31.03
2) แขนหรือขาขาด	6	20.69
3) กล้ามเนื้ออ่อนแรง	8	27.59
4) หูหนวก	2	6.89
5) ตาบอด	4	13.80
<b>รวม</b>	<b>29</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บกพร่องทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกายทั้งหมดจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นผู้บกพร่องทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกายประเภทแขนหรือขาหัก จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 31.03 รองลงมาคือ กล้ามเนื้ออ่อนแรง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 27.59 ลำดับที่สามคือ แขนหรือขาขาด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.69 ลำดับที่สี่ ตาบอด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 และลำดับสุดท้ายคือ หูหนวก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.89

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละ อาชีพปัจจุบัน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพปัจจุบัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) ไม่ได้ประกอบอาชีพ/ เกษียณอายุ	73	18.25
2) นักเรียน/นักศึกษา	4	1.00
3) ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ/ค้าขาย	194	48.50
4) รับจ้างทั่วไป	54	13.50
5) ลูกจ้าง/พนักงานประจำ	25	6.25
6) เกษตรกรรม	28	7.00
7) รับราชการ	22	5.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
7.1 รับราชการครู	17	77.27
7.2 รับราชการตำรวจ	1	4.55
7.3 รับราชการทหาร	4	18.18
<b>รวมรับราชการ</b>	<b>22</b>	<b>100.00</b>



จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ/ค้าขาย จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมาไม่ได้ประกอบอาชีพ/เกษียณอายุ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 ลำดับที่สามคือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 ลำดับที่สี่ เกษตรกรรม จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ลำดับที่ห้า ลูกจ้าง/พนักงานประจำ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 ลำดับที่หก รับราชการ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 และลำดับสุดท้ายคือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

และหากพิจารณาแยกประเภทของการรับราชการทั้งหมดจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามรับราชการครู จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 77.27 ลำดับที่สองรับราชการทหารจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 และสุดท้าย รับราชการตำรวจจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.55 ตามลำดับ

**ตารางที่ 9** แสดงจำนวนและร้อยละ มีรายได้และไม่มีรายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

มีรายได้หรือไม่มีรายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) ไม่มีรายได้	36	9.00
2) มีรายได้	364	91.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีรายได้จำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 91.00 และไม่มีรายได้ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 10** แสดงจำนวนและร้อยละ แหล่งที่มาของรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

แหล่งที่มาของรายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) เบี้ยเลี้ยงผู้พิการ	6	1.65
2) จากการประกอบอาชีพ	316	86.81
3) จากแหล่งที่มาอื่น ๆ	42	11.54
<b>รวม</b>	<b>364</b>	<b>100.00</b>
3.1) จากบุตร	36	85.71
3.2) จากเบี้ยผู้สูงอายุ	4	9.53
3.3) จากเงินบำเหน็จบำนาญ	2	4.76
<b>รวม</b>	<b>42</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้จากการประกอบอาชีพ จำนวน 316 คน คิดเป็นร้อยละ 86.61 รองลงมาคือ จากแหล่งรายได้ที่มาจากอื่น ๆ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.54 และ ลำดับสุดท้าย มีรายได้จากเบี้ยเลี้ยงผู้พิการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.65 ตามลำดับ

และหากพิจารณาจากแหล่งที่มาของรายได้จากแหล่งอื่น ๆ พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้จากบุตร จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 85.71 รองลงมาคือ มีรายได้จากเบี้ยเลี้ยงผู้สูงอายุ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 9.53 และลำดับสุดท้ายคือ รายได้จากเงินบำเหน็จบำนาญ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.76 ตามลำดับ

**ตารางที่ 11** แสดงจำนวนและร้อยละ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) ตั้งแต่ 0 – 5,000 บาท	115	28.75
2) 5,001 – 30,000 บาท	148	37.00
3) 30,001 - 45,000 บาท	28	7.00
4) 45,001 – 60,000 บาท	37	9.25
5) 60,000 บาทขึ้นไป	16	4.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

รายได้ต่ำสุด = 600 บาทต่อเดือน

รายได้สูงสุด = 90,000 บาทต่อเดือน

รายได้เฉลี่ย = 22,475 บาทต่อเดือน

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 5,001–30,000 บาท จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 เป็นลำดับที่หนึ่ง รองลงมาคือ มีรายได้ระหว่าง 0-5,000 บาทต่อเดือน จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 ลำดับที่สาม มีรายได้ระหว่าง 45,000–60,000 บาทต่อเดือน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 ลำดับที่สี่ มีรายได้ระหว่าง 30,001–45,000 บาทต่อเดือน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และลำดับสุดท้าย มีรายได้ 60,000 บาทขึ้นไปต่อเดือน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

และพิจารณาโดยภาพรวมด้านรายได้ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่ำสุดคือ มีรายได้ 600 บาทต่อเดือน มีรายได้สูงสุด คือ 90,000 บาทต่อเดือน และมีรายได้เฉลี่ย 22,475 บาทต่อเดือน

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) ห้องพัก	362	90.50
2) ห้องอาหาร	31	7.75
3) ห้องประชุม/สัมมนา	7	1.75
4) อื่น ๆ	0	0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ คือ ใช้บริการในส่วนห้องพัก จำนวน 362 คน คิดเป็นร้อยละ 90.50 รองลงมาคือ ใช้บริการห้องอาหาร จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 และ ลำดับสุดท้ายคือใช้บริการส่วนห้องประชุม/สัมมนา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) ครั้งแรก	247	61.75
2) ครั้งที่ 2	127	31.75
3) ครั้งที่ 3	21	5.25
4) มากกว่า 3 ครั้ง ขึ้นไป	5	1.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>
จำนวนใช้บริการต่ำสุด = 1 ครั้ง		
จำนวนใช้บริการสูงสุด = 5 ครั้ง		
จำนวนใช้บริการเฉลี่ย = 1.47 ครั้ง		

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการโรงแรมครั้งแรก จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.75 เป็นลำดับที่หนึ่ง รองลงมาคือ ใช้บริการเป็นครั้งที่ 2 จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 ลำดับที่สาม ใช้บริการเป็นครั้งที่ 3 จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 ลำดับสุดท้าย ใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

และพิจารณาโดยภาพรวมด้านรายได้ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการต่ำสุดคือ ใช้บริการโรงแรมต่ำสุดจำนวน 1 ครั้ง และใช้บริการโรงแรมสูงสุดจำนวน 5 ครั้ง และโดยเฉลี่ยใช้บริการโรงแรมจำนวน 1.47 ครั้ง

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละ โรงแรมหรือที่พักที่เข้าพักหรือใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับโรงแรม/ที่พัก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) โรงแรม/ที่พัก ระดับ 1 ดาว	26	6.50
2) โรงแรม/ที่พัก ระดับ 2 ดาว	85	21.30
3) โรงแรม/ที่พัก ระดับ 3 ดาว	108	27.00
4) โรงแรม/ที่พัก ระดับ 4 ดาว	83	20.80
5) โรงแรม/ที่พัก ระดับ 5 ดาว	98	24.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการโรงแรมหรือที่พักในระดับ 3 ดาว จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 รองลงมาคือ โรงแรมหรือที่พักระดับ 5 ดาว จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 ลำดับที่สาม คือ โรงแรมหรือที่พักระดับ 2 ดาว จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 ลำดับที่สี่ คือ โรงแรมหรือที่พักระดับ 4 ดาว จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 และลำดับสุดท้ายคือ โรงแรมหรือที่พักระดับ 1 ดาว จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละ การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมจากการตอบแบบสอบถามของผู้สูงอายุและผู้พิการที่มาใช้บริการโรงแรม

ประเภทสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	มี		ไม่มี	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ป้ายชื่อและสัญลักษณ์ โรงแรมจัดให้มีป้ายและสัญลักษณ์แสดงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ทุพพลภาพสามารถมองเห็นชัดเจน และเป็นมาตรฐานสากล	369	92.25	31	7.75
2. ทางลาดและราวจับ พื้นทั้งภายในและภายนอก โรงแรม จัดให้มีทางลาดและราวจับที่อำนวยความสะดวกในการใช้งาน สำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ (มีป้ายสัญลักษณ์หรือเครื่องหมายแสดงบอกที่ชัดเจน, ความกว้างของทางลาด/ทางต่างระดับเหมาะสม,	368	92.00	32	8.00

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ประเภทสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	มี		ไม่มี	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีราวจับทั้งสองข้าง, พื้นผิวไม่ลื่น เป็นต้น)				
3. ลิฟท์ มีความปลอดภัยในการใช้งาน เช่น มีราวจับด้านในโดยรอบลิฟท์ มีปุ่มขอความช่วยเหลือฉุกเฉิน มีเสียงบอกเลขชั้น เป็นต้น	346	86.50	54	13.50
4. บันไดและราวจับบันได เช่น ทางเข้าโรงแรม บันไดระหว่างชั้นโรงแรม (บันได มีราวจับทั้งสองข้าง, ความกว้างและความสูงของบันไดมีความเหมาะสมของการทำงาน พื้นทางเดินเรียบไม่ลื่น เป็นต้น)	389	97.25	11	2.75
5. ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ มีป้ายแสดงสัญลักษณ์ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการชัดเจน (จัดตั้งในที่เหมาะสมสะดวกต่อการใช้งาน, จำนวนที่จอดรถเพียงพอเมื่อเทียบสัดส่วนกับที่จอดรถทั่วไปและไม่มีสิ่งกีดขวาง, มีที่นั่งพักรอ, มีทางลาดขอบถนน เป็นต้น)	235	58.75	165	41.25
6. ทางเข้าอาคาร/ทางเดิน/ทางเชื่อมระหว่างอาคาร ความกว้างเหมาะสม, พื้นผิวเรียบ, ไม่มีสิ่งกีดขวาง, อยู่ระดับเดียวกับพื้นถนนภายนอกอาคารหรือลานจอดรถ	364	91.00	36	9.00
7. ประตูในพื้นที่ส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม เปิดง่าย สะดวกปลอดภัย ต่อการใช้งาน	393	98.25	7	1.75
8. ห้องน้ำในพื้นที่สาธารณะ มีป้ายสัญลักษณ์ชัดเจน, มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐาน ห้องน้ำ ผู้สูงอายุและผู้พิการ	359	89.75	41	10.25
9. พื้นผิวต่างสัมผัส ในส่วนพื้นที่ต่าง ๆ ของโรงแรม เช่น ทางลาดขึ้น – ลงบันได ด้านหน้า – ด้านหลังประตู พื้นต่างระดับ	286	71.50	114	28.50

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ประเภทสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	มี		ไม่มี	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10. เคาน์เตอร์แผนกต้อนรับ มีช่องหรือความสูงของเคาน์เตอร์เหมาะสำหรับคนตัวเล็กหรือรถนั่ง สามารถสอดเข้าใต้เคาน์เตอร์ได้	364	91.00	36	9.00
11. ห้องพักสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการห้องพักอยู่ใกล้กับบันได/ลิฟท์/ทางหนีไฟ ภายในห้องพักมีสัญญาณเตือนบริเวณที่นอน กรณีเกิดอัคคีภัยหรือเหตุอันตรายอื่น ๆ เพื่อขอความช่วยเหลือ และมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่เหมาะสม พื้นห้องไม่ลื่นเป็นต้น	330	82.50	70	17.50
12. ห้องน้ำในห้องพัก มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ เช่น ประตูแบบเลื่อน โถชักโครกนั่งแบบราบ มีที่นั่งสำหรับอาบน้ำ มีราวจับในแนวนอนด้านข้าง ที่นั่ง มีราวจับในแนวตั้งต่อจากปลายของราวจับในแนวนอนของที่อาบน้ำ รวมถึงอ่างล้างหน้า มีโทรศัพท์หรือปุ่มขอความช่วยเหลือจากห้องน้ำ เป็นต้น	369	92.25	31	7.75
13. หน้าต่างห้องพัก สะดวกในการใช้งาน เปิด - ปิดง่าย ปลอดภัยในการใช้	390	97.50	10	2.50
14. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกบริการสำรอง เช่น รถวีลแชร์, ไม้เท้าสามขา เป็นต้น	323	80.75	77	19.25
15. พื้นที่สาธารณะในโรงแรม เช่น ที่นั่งพัก, ห้องอาหาร, สระว่ายน้ำ, สปา, ห้องประชุม (โต๊ะนั่งรถเข็นหรือรถนั่งสามารถสอดเข้าได้), โทรศัพท์หรือโทรศัพท์สาธารณะอยู่ในตำแหน่งระดับที่เหมาะสมไม่สูงเกินไป เป็นต้น	390	97.50	10	2.50
<b>รวมเฉลี่ยร้อยละ</b>	<b>มี</b>	<b>87.92</b>	<b>ไม่มี</b>	<b>12.08</b>

จากตารางที่ 15 จากการรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าโรงแรมส่วนใหญ่ มีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ เฉลี่ยร้อยละ 87.92 โดยการจัดลำดับการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการสามารถสรุปได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 (ข้อ 7) ประตูในพื้นที่ส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม เปิดง่าย สะดวก ปลอดภัย ต่อการใช้งาน มีไว้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.25

ลำดับที่ 2 (ข้อ 13) หน้าต่างห้องพัก สะดวกในการใช้งาน เปิด - ปิดง่าย ปลอดภัยในการใช้ และ (ข้อ 15) พื้นที่สาธารณะในโรงแรม เช่น ที่นั่งพัก, ห้องอาหาร, สระว่ายน้ำ, สปา, ห้องประชุม (โต๊ะนั่งรถเข็นหรือรถนั่งสามารถสอดเข้าได้), โทรศัพท์หรือโทรศัพท์สาธารณะอยู่ในตำแหน่งระดับที่เหมาะสมไม่สูงเกินไป เป็นต้น มีไว้บริการคิดเป็นร้อยละ 97.50

ลำดับที่ 3 (ข้อ 4) บันไดและราวจับบันได เช่น ทางเข้าโรงแรม บันไดระหว่างชั้นโรงแรม (บันไดมีราวจับทั้งสองข้าง, ความกว้างและความสูงของบันไดมีความเหมาะสมของการใช้งาน พื้นทางเดินเรียบไม่ลื่น เป็นต้น) มีไว้บริการคิดเป็นร้อยละ 97.25

ลำดับที่ 4 (ข้อ 1) ป้ายชื่อและสัญลักษณ์ โรงแรมจัดให้มีป้ายและสัญลักษณ์แสดงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ ผู้ทุพพลภาพสามารถมองเห็นชัดเจน และเป็นมาตรฐานสากล และ (ข้อ 12) ห้องน้ำในห้องพัก มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ เช่น ประตูแบบเลื่อน โถชักโครกนั่งแบบราบ มีที่นั่งสำหรับอาบน้ำ มีราวจับในแนวนอนด้านข้างที่นั่ง มีราวจับในแนวตั้งต่อจากปลายของราวจับในแนวนอนของที่อาบน้ำ รวมถึงอ่างล้างหน้า มีโทรศัพท์หรือปุ่มขอความช่วยเหลือจากห้องน้ำ เป็นต้น มีไว้บริการคิดเป็นร้อยละ 92.25

ลำดับที่ 5 (ข้อ 2) ทางลาดและราวจับ พื้นที่ทั้งภายในและภายนอกโรงแรม จัดให้มีทางลาดและราวจับที่อำนวยความสะดวกในการใช้งาน สำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ (มีป้ายสัญลักษณ์หรือเครื่องหมายแสดงบอกที่ชัดเจน, ความกว้างของทางลาด/ทางต่างระดับเหมาะสม, มีราวจับทั้งสองข้าง, พื้นผิวไม่ลื่น เป็นต้น) มีไว้บริการคิดเป็นร้อยละ 92.00

ลำดับที่ 6 (ข้อ 6) ทางเข้าอาคาร/ทางเดิน/ทางเชื่อมระหว่างอาคาร ความกว้างเหมาะสม, พื้นผิวเรียบ ไม่มีสิ่งกีดขวาง, อยู่ระดับเดียวกับพื้นถนนภายนอกอาคารหรือลานจอดรถ และ (ข้อ 10) เคาน์เตอร์แผนกต้อนรับ มีช่องหรือความสูงของเคาน์เตอร์เหมาะสมสำหรับคนตัวเล็กหรือรถนั่ง สามารถสอดเข้าใต้เคาน์เตอร์ได้ มีไว้บริการคิดเป็นร้อยละ 91.00

ลำดับที่ 7 (ข้อ 8) ห้องน้ำในพื้นที่สาธารณะ มีป้ายสัญลักษณ์ชัดเจน, มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐาน ห้องน้ำ ผู้สูงอายุและผู้พิการ มีไว้บริการคิดเป็นร้อยละ 89.75

ลำดับที่ 8 (ข้อ 3) ลิฟท์ มีความปลอดภัยในการใช้งาน เช่น มีราวจับด้านในโดยรอบลิฟท์ มีปุ่มขอความช่วยเหลือฉุกเฉิน มีเสียงบอกเลขชั้น เป็นต้น มีไว้บริการคิดเป็นร้อยละ 86.50

ลำดับที่ 9 (ข้อ 11) ห้องพักสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ห้องพักอยู่ใกล้กับบันได/ลิฟท์/ทางหนีไฟ ภายในห้องพักมีสัญญาณเตือนบริเวณที่นอน กรณีเกิดอัคคีภัยหรือเหตุอันตรายอื่น ๆ เพื่อขอความช่วยเหลือ และมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่เหมาะสม พื้นห้องไม่ลื่น เป็นต้น มีไว้บริการคิดเป็นร้อยละ 82.50

ลำดับที่ 10 (ข้อ 14) อุปกรณ์อำนวยความสะดวกบริการสำรอง เช่น รถวีลแชร์, ไม่ทำสามขา เป็นต้น มีไว้บริการคิดเป็นร้อยละ 80.75

ลำดับที่ 11 (ข้อ 9) พื้นผิวต่างสัมผัส ในส่วนพื้นที่ต่าง ๆ ของโรงแรม เช่น ทางลาดขึ้น - ลงบันได ด้านหน้า - ด้านหลังประตู พื้นต่างระดับ มีไว้บริการคิดเป็นร้อยละ 71.50

ลำดับที่ 12 (ข้อ 5) ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ มีป้ายแสดงสัญลักษณ์ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการชัดเจน (จัดตั้งในที่ที่เหมาะสมสะดวกต่อการใช้งาน, จำนวนที่จอดรถเพียงพอเมื่อเทียบสัดส่วนกับที่จอดรถทั่วไปและไม่มีสิ่งกีดขวาง, มีที่นั่งพักรอ, มีทางลาดขอบถนน เป็นต้น) มีไว้บริการคิดเป็นร้อยละ 58.75

และจากการรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าโรงแรมไม่มีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ เฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 12.08 โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 (ข้อ 5) ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ มีป้ายแสดงสัญลักษณ์ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ / ผู้พิการชัดเจน (จัดตั้งในที่ที่เหมาะสมสะดวกต่อการใช้งาน, จำนวนที่จอดรถเพียงพอเมื่อเทียบสัดส่วนกับที่จอดรถทั่วไปและไม่มีสิ่งกีดขวาง, มีที่นั่งพักรอ, มีทางลาดขอบถนน เป็นต้น) ไม่มีไว้บริการคิดเป็นร้อยละ 41.25

ลำดับที่ 2 (ข้อ 9) พื้นผิวต่างสัมผัส ในส่วนพื้นที่ต่าง ๆ ของโรงแรม เช่น ทางลาดขึ้น - ลงบันได ด้านหน้า - ด้านหลังประตู พื้นต่างระดับ ไม่มีไว้บริการคิดเป็นร้อยละ 28.50

ลำดับที่ 3 (ข้อ 14) อุปกรณ์อำนวยความสะดวกบริการสำรอง เช่น รถวีลแชร์, ไม่ทำสามขา เป็นต้น ไม่มีไว้บริการคิดเป็นร้อยละ 19.25

ลำดับที่ 4 (ข้อ 11) ห้องพักสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ห้องพักอยู่ใกล้กับบันได/ลิฟท์/ทางหนีไฟ ภายในห้องพักมีสัญญาณเตือนบริเวณที่นอน กรณีเกิดอัคคีภัยหรือเหตุอันตรายอื่น ๆ เพื่อขอความช่วยเหลือ และมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่เหมาะสม พื้นห้องไม่ลื่น เป็นต้น ไม่มีไว้บริการคิดเป็นร้อยละ 17.50

ลำดับที่ 5 (ข้อ 3) ลิฟท์ มีความปลอดภัยในการใช้งาน เช่น มีราวจับด้านในโดยรอบลิฟท์ มีปุ่มขอความช่วยเหลือฉุกเฉิน มีเสียงบอกเลขชั้น เป็นต้น ไม่มีไว้บริการคิดเป็นร้อยละ 13.50

ลำดับที่ 6 (ข้อ 8) ห้องน้ำในพื้นที่สาธารณะ มีป้ายสัญลักษณ์ชัดเจน, มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐาน ห้องน้ำ ผู้สูงอายุและผู้พิการ ไม่มีไว้บริการคิดเป็นร้อยละ 10.25



ลำดับที่ 7 (ข้อ 6) ทางเข้าอาคาร/ทางเดิน/ทางเชื่อมระหว่างอาคาร ความกว้างเหมาะสม, พื้นผิวเรียบ ไม่มีสิ่งกีดขวาง, อยู่ระดับเดียวกับพื้นถนนภายนอกอาคารหรือลานจอดรถ และ (ข้อ 10) เคาน์เตอร์แผนกต้อนรับ มีช่องหรือความสูงของเคาน์เตอร์เหมาะสมสำหรับคนตัวเล็กหรือรถนั่ง สามารถสอดเข้าใต้เคาน์เตอร์ได้ ไม่มีไว้บริการคิดเป็นร้อยละ 9.00

ลำดับที่ 8 (ข้อ 2) ทางลาดและราวจับ พื้นทั้งภายในและภายนอกโรงแรม จัดให้มีทางลาดและราวจับที่อำนวยความสะดวกในการใช้งาน สำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ (มีป้ายสัญลักษณ์หรือเครื่องหมายแสดงบอกที่ชัดเจน, ความกว้างของทางลาด/ทางต่างระดับเหมาะสม, มีราวจับทั้งสองข้าง, พื้นผิวไม่ลื่น เป็นต้น) ไม่มีไว้บริการคิดเป็นร้อยละ 8.00

ลำดับที่ 9 (ข้อ 1) ป้ายชื่อและสัญลักษณ์ โรงแรมจัดให้มีป้ายและสัญลักษณ์แสดงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ ผู้ทุพพลภาพสามารถมองเห็นชัดเจน และเป็นมาตรฐานสากล และ (ข้อ 12) ห้องน้ำในห้องพัก มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ เช่น ประตูแบบเลื่อน โถชักโครกนั่งแบบราบ มีที่นั่งสำหรับอาบน้ำ มีราวจับในแนวนอนด้านข้างที่นั่ง มีราวจับในแนวตั้งต่อจากปลายของราวจับในแนวนอนของที่อาบน้ำ รวมถึงอ่างล้างหน้า มีโทรศัพท์หรือปุ่มขอความช่วยเหลือจากห้องน้ำ เป็นต้น ไม่มีไว้บริการคิดเป็นร้อยละ 7.75

ลำดับที่ 10 (ข้อ 4) บันไดและราวจับบันได เช่น ทางเข้าโรงแรม บันไดระหว่างชั้นโรงแรม (บันไดมีราวจับทั้งสองข้าง, ความกว้างและความสูงของบันไดมีความเหมาะสมของการใช้งาน พื้นทางเดินเรียบไม่ลื่น เป็นต้น) ไม่มีไว้บริการคิดเป็นร้อยละ 2.75

ลำดับที่ 11 (ข้อ 13) หน้าต่างห้องพัก สะดวกในการใช้งาน เปิด - ปิดง่าย ปลอดภัยในการใช้ และ (ข้อ 15) พื้นที่สาธารณะในโรงแรม เช่น ที่นั่งพัก, ห้องอาหาร, สระว่ายน้ำ, สปา, ห้องประชุม (โต๊ะนั่งรถเข็นหรือรถนั่งสามารถสอดเข้าได้), โทรศัพท์หรือโทรศัพท์สาธารณะอยู่ในตำแหน่งระดับที่เหมาะสมไม่สูงเกินไป เป็นต้น ไม่มีไว้บริการคิดเป็นร้อยละ 2.50

ลำดับที่ 12 (ข้อ 7) ประตูในพื้นที่ส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม เปิดง่าย สะดวก ปลอดภัย ต่อการใช้งาน ไม่มีไว้บริการ คิดเป็นร้อยละ 1.75

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม จากการตอบแบบสอบถามของผู้สูงอายุและผู้พิการที่มาใช้บริการโรงแรม

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ป้ายชื่อและสัญลักษณ์ โรงแรมจัดให้มีป้ายและสัญลักษณ์แสดงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ทุพพลภาพสามารถมองเห็นชัดเจน และเป็นมาตรฐานสากล	3.53	1.47
2. ทางลาดและราวจับ พื้นที่ตั้งภายในและภายนอกโรงแรม จัดให้มีทางลาดและราวจับที่อำนวยความสะดวกในการใช้งาน สำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ (มีป้ายสัญลักษณ์หรือเครื่องหมายแสดงบอกที่ชัดเจน, ความกว้างของทางลาด/ทางต่างระดับเหมาะสม, มีราวจับทั้งสองข้าง, พื้นผิวไม่ลื่น เป็นต้น)	3.54	1.48
3. ลิฟท์ มีความปลอดภัยในการใช้งาน เช่น มีราวจับด้านในโดยรอบ ลิฟท์ มีปุ่มขอความช่วยเหลือฉุกเฉิน มีเสียงบอกเลขชั้น เป็นต้น	3.29	1.65
4. บันไดและราวจับบันได เช่น ทางเข้าโรงแรม บันไดระหว่างชั้นโรงแรม (บันไดมีราวจับทั้งสองข้าง, ความกว้างและความสูงของบันไดมีความเหมาะสมของการทำงาน พื้นทางเดินเรียบไม่ลื่น เป็นต้น)	3.72	1.31
5. ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ มีป้ายแสดงสัญลักษณ์ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการชัดเจน (จัดตั้งในที่เหมาะสมสะดวกต่อการใช้งาน, จำนวนที่จอดรถเพียงพอเมื่อเทียบสัดส่วนกับที่จอดรถทั่วไป และไม่มีสิ่งกีดขวาง, มีที่นั่งพักรอ, มีทางลาดขอบถนน เป็นต้น)	2.24	2.10
6. ทางเข้าอาคาร/ทางเดิน/ทางเชื่อมระหว่างอาคาร ความกว้าง เหมาะสม, พื้นผิวเรียบ, ไม่มีสิ่งกีดขวาง, อยู่ระดับเดียวกับพื้นถนนภายนอกอาคารหรือลานจอดรถ	3.48	1.48
7. ประตู ในพื้นที่ส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม เปิดง่าย สะดวกปลอดภัยต่อการใช้งาน	3.71	1.26

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
8. ห้องน้ำในพื้นที่สาธารณะ มีป้ายสัญลักษณ์ชัดเจน, มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐาน ห้องน้ำผู้สูงอายุและผู้พิการ	3.46	1.56
9. พื้นผิวต่างสัมผัส ในส่วนพื้นที่ต่าง ๆ ของโรงแรม เช่น ทางลาดขึ้น - ลงบันได ด้านหน้า - ด้านหลังประตู พื้นต่างระดับ	2.65	1.93
10. เคาน์เตอร์แผนกต้อนรับ มีช่องหรือความสูงของเคาน์เตอร์เหมาะสมสำหรับคนตัวเล็กหรือรถนั่ง สามารถสอดเข้าได้ เคาน์เตอร์ได้	3.48	1.46
11. ห้องพักสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ห้องพักอยู่ใกล้กับบันได/ลิฟท์/ทางหนีไฟ ภายในห้องพักมีสัญญาณเตือนบริเวณที่นอน กรณีเกิดอัคคีภัยหรือเหตุอันตรายอื่น ๆ เพื่อขอความช่วยเหลือ และมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่เหมาะสม พื้นห้องไม่ลื่น เป็นต้น	3.20	1.79
12. ห้องน้ำในห้องพัก มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ เช่น ประตูแบบเลื่อน โถชักโครกนั่งแบบราบ มีที่นั่งสำหรับอาบน้ำ มีราวจับในแนวนอนด้านข้างที่นั่ง มีราวจับในแนวตั้งต่อจากปลายของราวจับในแนวนอนของที่อาบน้ำ รวมถึงอ่างล้างหน้า มีโทรศัพท์หรือปุ่มขอความช่วยเหลือจากห้องน้ำ เป็นต้น	3.49	1.49
13. หน้าต่างห้องพัก สะดวกในการใช้งาน เปิด - ปิดง่าย ปลอดภัยในการใช้	3.67	1.28
14. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกบริการสำรอง เช่น รถวีลแชร์, ไม้เท้าสามขา เป็นต้น	3.17	1.80
15. พื้นที่สาธารณะในโรงแรม เช่น ที่นั่งพัก, ห้องอาหาร, สระว่ายน้ำ, สปา, ห้องประชุม (โต๊ะนั่งรถเข็นหรือรถนั่งสามารถสอดเข้าได้), โทรศัพท์หรือโทรศัพท์สาธารณะอยู่ในตำแหน่งระดับที่เหมาะสมไม่สูงเกินไป เป็นต้น	3.91	1.18
<b>ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม</b>	<b>3.37</b>	<b>1.04</b>

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย (Mean= $\bar{x}$ )  
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80=น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60=น้อย ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40=ปานกลาง  
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 = มาก ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 = มากที่สุด ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard  
Deviation=S.D) ค่า S.D 0.00-0.50 = มีความคิดเห็นในระดับใกล้เคียงกัน ค่า S.D 0.51 ขึ้นไป =  
มีความคิดเห็นในระดับที่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 16 เมื่อพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม ของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า

โดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า S.D มากกว่าหนึ่ง ( $\bar{x} = -3.37$ , S.D = 1.04) และพิจารณาการจัดระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการทั้ง 15 สามารถจัดลำดับได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ( ข้อ 15) พื้นที่สาธารณะในโรงแรม เช่น ที่นั่งพัก, ห้องอาหาร, สระว่ายน้ำ, สปา, ห้องประชุม (โต๊ะนั่งรถเข็นหรือรถนั่งสามารถสอดเข้าได้), โทรศัพท์หรือโทรศัพท์สาธารณะอยู่ในตำแหน่งระดับที่เหมาะสมไม่สูงเกินไป เป็นต้น ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นแตกต่างกัน เนื่องจากค่า S.D มากกว่าหนึ่ง ( $\bar{x} = -3.91$ , S.D = 1.18)

ลำดับที่ 2 ( ข้อ 4) บันไดและราวจับบันได เช่น ทางเข้าโรงแรม บันไดระหว่างชั้นโรงแรม (บันไดมีราวจับทั้งสองข้าง, ความกว้างและความสูงของบันไดมีความเหมาะสมของการใช้งาน พื้นทางเดินเรียบไม่ลื่น เป็นต้น) ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นแตกต่างกัน เนื่องจากค่า S.D มากกว่าหนึ่ง ( $\bar{x} = -3.72$ , S.D = 1.31)

ลำดับที่ 3 ( ข้อ 7) ประตู ในพื้นที่ส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม เปิดง่าย สะดวก ปลอดภัยต่อการใช้งาน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นแตกต่างกัน เนื่องจากค่า S.D มากกว่าหนึ่ง ( $\bar{x} = -3.71$ , S.D = 1.26)

ลำดับที่ 4 ( ข้อ 13) หน้าต่างห้องพัก สะดวกในการใช้งาน เปิด - ปิดง่าย ปลอดภัยในการใช้ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นแตกต่างกัน เนื่องจากค่า S.D มากกว่าหนึ่ง ( $\bar{x} = -3.67$ , S.D = 1.28)

ลำดับที่ 5 ( ข้อ 2) ทางลาดและราวจับ พื้นที่ทั้งภายในและภายนอกโรงแรม จัดให้มีทางลาดและราวจับที่อำนวยความสะดวกในการใช้งาน สำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ (มีป้ายสัญลักษณ์หรือเครื่องหมายแสดงบอกที่ชัดเจน, ความกว้างของทางลาด/ทางต่างระดับเหมาะสม, มีราวจับทั้งสองข้าง พื้นผิวไม่ลื่น เป็นต้น) ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นแตกต่างกัน เนื่องจากค่า S.D มากกว่าหนึ่ง ( $\bar{x} = -3.54$ , S.D = 1.48)

ลำดับที่ 6 ( ข้อ 1) ป้ายชื่อและสัญลักษณ์ โรงแรมจัดให้มีป้ายและสัญลักษณ์แสดงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ทุพพลภาพ สามารถมองเห็นชัดเจน และเป็นมาตรฐานสากล ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นแตกต่างกัน เนื่องจากค่า S.D มากกว่าหนึ่ง ( $\bar{x} = -3.53$ , S.D = 1.48)

ลำดับที่ 7 ( ข้อ 12) ห้องน้ำในห้องพัก มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ เช่น ประตูแบบเลื่อน โถชักโครกนั่งแบบราบ มีที่นั่งสำหรับอาบน้ำ มีราวจับในแนวนอนด้านข้างที่นั่ง มีราวจับในแนวตั้งต่อจากปลายของราวจับในแนวนอนของที่อาบน้ำ รวมถึงอ่างล้างหน้า มีโทรศัพท์หรือปุ่มขอความช่วยเหลือจากห้องน้ำ เป็นต้น ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นแตกต่างกัน เนื่องจากค่า S.D มากกว่าหนึ่ง ( $\bar{x} = -3.49$ , S.D = 1.49)

ลำดับที่ 8 ( ข้อ 6) ทางเข้าอาคาร/ทางเดิน/ทางเชื่อมระหว่างอาคาร ความกว้างเหมาะสม พื้นผิวเรียบ ไม่มีสิ่งกีดขวาง อยู่ระดับเดียวกับพื้นถนนภายนอกอาคารหรือลานจอดรถ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นแตกต่างกัน เนื่องจากค่า S.D มากกว่าหนึ่ง ( $\bar{x} = -3.48$ , S.D = 1.48) และ (ข้อ 10) เคา์เตอร์แผนกต้อนรับ มีช่องหรือความสูงของเคา์เตอร์เหมาะสมสำหรับคนตัวเล็กหรือรถนั่ง สามารถสอดเข้าใต้เคา์เตอร์ได้ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นแตกต่างกัน เนื่องจากค่า S.D มากกว่าหนึ่ง ( $\bar{x} = -3.48$ , S.D = 1.46)

ลำดับที่ 9 ( ข้อ 8) ห้องน้ำในพื้นที่สาธารณะ มีป้ายสัญลักษณ์ชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐาน ห้องน้ำผู้สูงอายุและผู้พิการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นแตกต่างกัน เนื่องจากค่า S.D มากกว่าหนึ่ง ( $\bar{x} = -3.46$ , S.D = 1.56)

ลำดับที่ 10 (ข้อ 3) ลิฟท์ มีความปลอดภัยในการใช้งาน เช่น มีราวจับด้านในโดยรอบลิฟท์ มีปุ่มขอความช่วยเหลือฉุกเฉิน มีเสียงบอกเลขชั้น เป็นต้น ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นแตกต่างกัน เนื่องจากค่า S.D มากกว่าหนึ่ง ( $\bar{x} = -3.29$ , S.D = 1.65)

ลำดับที่ 11 ( ข้อ 11) ห้องพักสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ห้องพักอยู่ใกล้กับบันได/ลิฟท์/ทางหนีไฟ ภายในห้องพักมีสัญญาณเตือนบริเวณที่นอน กรณีเกิดอัคคีภัยหรือเหตุอันตรายอื่น ๆ เพื่อขอความช่วยเหลือ และมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่เหมาะสม พื้นห้องไม่ลื่น เป็นต้น ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นแตกต่างกัน เนื่องจากค่า S.D มากกว่าหนึ่ง ( $\bar{x} = -3.20$ , S.D = 1.79)

ลำดับที่ 12 ( ข้อ 14) อุปกรณ์อำนวยความสะดวกบริการสำรอง เช่น รถวีลแชร์ ไม่เท่าสามขา เป็นต้น ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นแตกต่างกัน เนื่องจากค่า S.D มากกว่าหนึ่ง ( $\bar{x} = -3.17, S.D = 1.80$ )

ลำดับที่ 13 (ข้อ 9) พื้นผิวต่างสัมผัส ในส่วนพื้นที่ต่าง ๆ ของโรงแรม เช่น ทางลาด ขึ้น-ลงบันได ด้านหน้า - ด้านหลังประตู พื้นต่างระดับ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นแตกต่างกัน เนื่องจากค่า S.D มากกว่าหนึ่ง ( $\bar{x} = -2.65, S.D = 1.93$ )

ลำดับที่ 14 ( ข้อ 5) ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ มีป้ายแสดงสัญลักษณ์ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการชัดเจน (จัดตั้งในที่เหมาะสมสะดวกต่อการใช้งาน จำนวนที่จอดรถเพียงพอเมื่อเทียบสัดส่วนกับที่จอดรถทั่วไป และไม่มีสิ่งกีดขวาง มีที่นั่งพักรอ มีทางลาดขอบถนน เป็นต้น) ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นแตกต่างกัน เนื่องจากค่า S.D มากกว่าหนึ่ง ( $\bar{x} = -2.24, S.D = 2.10$ )

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ( Qualitative Research)

เป็นการศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วนคือ

ตอนที่ 2.1 วิเคราะห์จากแบบสอบถามผู้สูงอายุและผู้พิการในการใช้บริการโรงแรม ในตอนที่ 3 เป็นส่วนของข้อเสนอแนะ ข้อควรปรับปรุงหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ

ตอนที่ 2.2 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพและการสัมภาษณ์สถานประกอบการ สมาคมผู้สูงอายุและผู้พิการและกลุ่มผู้ตรวจมาตรฐานโรงแรม และนำไปสู่การกำหนดแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน

ตอนที่ 2.1 ข้อควรปรับปรุงหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ จากแบบสอบถามผู้สูงอายุและผู้พิการ

- ไม่มีความคิดเห็นเพิ่มเติม

ตอนที่ 2.2 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพและการสัมภาษณ์สถานประกอบการ สมาคมผู้สูงอายุและผู้พิการและกลุ่มผู้ตรวจมาตรฐานโรงแรม และนำไปสู่

## การกำหนดแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม ในเขตอำเภอหัวหิน

- โดยในตอนที 2.2 จะแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วนคือ
- ส่วนที่ 1 ข้อมูลจากแบบสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม
  - ส่วนที่ 2 บทสัมภาษณ์จากสถานประกอบการ
  - ส่วนที่ 3 บทสัมภาษณ์สมาคมผู้สูงอายุและผู้พิการ
  - ส่วนที่ 4 บทสัมภาษณ์กลุ่มผู้ตรวจมาตรฐานโรงแรม



ส่วนที่ 1 ข้อมูลจากแบบสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม

ตารางที่ 17 ตารางแสดงการเปรียบเทียบสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมทั้ง 20 แห่ง

หัวข้อ/ประเภทสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	โรงแรมที่																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1. ระดับดาว	4	4	4	4	3	3	4	5	2	5	4	5	4	4	3	4	5	1	2	5
2. จำนวนห้องพัก	120	180	150	196	162	27	15	240	23	213	160	86	73	74	48	221	296	30	35	28
3. ป้ายและสัญลักษณ์	-	-	-	-	-	-	-	มี	-	มี	มี	มี	-	-	-	มี	-	-	-	-
4. ทางลาดขอบถนน	-	-	-	มี	-	-	มี	มี	-	มี	มี	-	-	-	มี	-	-	-	-	-
5. ทางลาดและราวจับ	-	-	-	-	มี	มี	-	มี	-	มี	มี	-	-	-	มี	มี	-	-	-	-
6. ลิฟท์สำหรับผู้พิการ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	มี	มี	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7. บันไดและราวจับบันได	มี	มี	มี	มี	มี	-	มี	มี	-	มี	มี	-	-	-	-	มี	-	-	-	-
8. ที่จอดรถสำหรับผู้พิการ	-	-	-	-	-	-	-	มี	-	มี	มี	-	-	-	-	มี	-	-	-	-
9. ทางเข้าอาคาร ทางเดินหรือทางเชื่อม ระหว่างอาคาร	-	-	-	-	-	-	มี	มี	-	มี	-	-	-	-	มี	-	-	-	-	-
10. ประตูสำหรับผู้พิการ	มี	-	-	มี	มี	-	มี	มี	-	มี	มี	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11. ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ	-	มี	มี	มี	-	มี	มี	มี	-	มี	มี	มี	-	-	-	-	-	-	-	-



ตารางที่ 17 (ต่อ)

หัวข้อ/ประเภทสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ และผู้พิการ	โรงแรมที่																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
12. พื้นผิวต่างสัมผัส	-	-	-	มี	-	-	-	-	-	มี	มี	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13. เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	มี	-	-	-	-	-	-	-	-	-
14. ห้องพักผู้พิการ	-	มี	มี	มี	-	-	-	-	-	มี	มี	มี	-	-	-	-	-	-	-	-
15. หน้าต่าง	มี	-	-	มี	-	-	มี	มี	-	มี	มี	มี	-	-	มี	-	-	-	-	-
16. ห้องประชุมสัมมนา	-	-	-	มี	-	-	-	-	-	-	มี	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17. อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกสำรองพิเศษ	มี	มี	มี	มี	มี	-	-	-	-	มี	มี	-	-	-	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ : การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยมีอาจจะระบุชื่อสถานประกอบการโรงแรมได้ จึงกำหนดเป็นโรงแรมลำดับที่แทน

จากตารางที่ 17 เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลจากผลการสำรวจในแต่ละหัวข้อของสถานประกอบการ ทั้ง 20 แห่ง พบว่า

- 1) ระดับดาวของโรงแรมหรือที่พัก โดยแบ่งได้ดังนี้
  - ระดับ 5 ดาว จำนวน 5 แห่ง แบ่งเป็นที่พักประเภทวิลล่ารีสอร์ท จำนวน 2 แห่ง และประเภทโรงแรมจำนวน 3 แห่ง
  - ระดับ 4 ดาว จำนวน 9 แห่ง แบ่งเป็นที่พักประเภท รีสอร์ท จำนวน 3 แห่ง และประเภทโรงแรมจำนวน 6 แห่ง
  - ระดับ 3 ดาว จำนวน 3 แห่ง เป็นที่พักประเภทโรงแรมทั้ง 3 แห่ง
  - ระดับ 2 ดาว จำนวน 2 แห่ง แบ่งเป็นที่พักประเภทโรงแรมจำนวน 1 แห่งและประเภทรีสอร์ทจำนวน 1 แห่ง
  - ระดับ 1 ดาว จำนวน 1 แห่ง เป็นที่พักประเภทโรงแรม
- 2) จำนวนห้องพัก โรงแรมที่พักทั้ง 20 โรงแรม โรงแรมที่จำนวนห้องพักเกิน 100 ห้องมีทั้งหมดจำนวน 10 แห่ง และจำนวนห้องของโรงแรมน้อยกว่า 100 ห้อง แห่งจำนวน 10 แห่ง
- 3) ป้ายสัญลักษณ์สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ มีการดำเนินการจำนวน 5 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 25 แบ่งเป็นโรงแรมที่พักระดับ 5 ดาว จำนวน 3 แห่ง และโรงแรมที่พักระดับ 4 ดาว 2 แห่ง ไม่มีไว้บริการจำนวน 15 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 75
- 4) ทางลาดขอบถนน มีการดำเนินการจำนวน 6 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 30 แบ่งเป็นโรงแรมที่พักระดับ 5 ดาว จำนวน 2 แห่ง ระดับ 4 ดาว จำนวน 3 แห่ง และ ระดับ 3 ดาว จำนวน 1 แห่ง ไม่มีไว้บริการจำนวน 14 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 70
- 5) ทางลาดและราวจับ มีการดำเนินการจำนวน 7 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 35 แบ่งเป็นโรงแรมที่พักระดับ 5 ดาว จำนวน 2 แห่ง ระดับ 4 ดาว จำนวน 2 แห่ง ระดับ 3 ดาว จำนวน 3 แห่ง ไม่มีไว้บริการจำนวน 13 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 65
- 6) ลิฟท์สำหรับผู้พิการ มีการดำเนินการจำนวน 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 10 แบ่งเป็นโรงแรมที่พักระดับ 5 ดาว จำนวน 1 แห่ง ระดับ 4 ดาว จำนวน 1 แห่ง ไม่มีไว้บริการจำนวน 18 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 90
- 7) บันไดและราวจับบันได มีการดำเนินการ จำนวน 10 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 50 แบ่งเป็นโรงแรมที่พักระดับ 5 ดาว จำนวน 2 แห่ง ระดับ 4 ดาว จำนวน 7 แห่ง ระดับ 3 ดาว จำนวน 1 แห่ง ไม่มีการดำเนินการจำนวน 10 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 50
- 8) ที่จอดรถสำหรับผู้พิการ มีการดำเนินการจำนวน 4 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 20 แบ่งเป็นโรงแรมที่พักระดับ 5 ดาว จำนวน 2 แห่ง ระดับ 4 ดาว จำนวน 2 แห่ง ไม่มีการดำเนินการจำนวน 16 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 80

- 9) ทางเข้าอาคาร ทางเดินหรือทางเชื่อมระหว่างอาคาร มีการดำเนินการจำนวน 4 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 20 แบ่งเป็นโรงแรมที่พักระดับ 5 ดาว จำนวน 2 แห่ง ระดับดาว 4 ดาว จำนวน 1 แห่ง ระดับ 3 ดาว จำนวน 1 แห่ง ไม่มีการดำเนินการจำนวน 16 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 80
- 10) ประตูสำหรับผู้พิการ มีการดำเนินการจำนวน 7 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 35 แบ่งเป็นโรงแรมที่พักระดับ 5 ดาว จำนวน 2 แห่ง ระดับดาว 4 ดาว จำนวน 4 แห่ง ระดับ 3 ดาว จำนวน 1 แห่ง ไม่มีการดำเนินการจำนวน 13 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 65
- 11) ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ มีการดำเนินการจำนวน 9 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 45 แบ่งเป็นโรงแรมที่พักระดับ 5 ดาว จำนวน 3 แห่ง ระดับดาว 4 ดาว จำนวน 5 แห่ง ระดับ 3 ดาว จำนวน 1 แห่ง ไม่มีการดำเนินการจำนวน 11 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 55
- 12) พื้นผิวต่างสัมผัส มีการดำเนินการจำนวน 3 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 15 แบ่งเป็นโรงแรมที่พักระดับ 5 ดาว จำนวน 1 แห่ง ระดับดาว 4 ดาว จำนวน 2 แห่ง ไม่มีการดำเนินการจำนวน 17 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 85
- 13) เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ มีการดำเนินการจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 5 เป็นโรงแรมที่พักระดับ 4 ดาว จำนวน 1 แห่ง ไม่มีการดำเนินการจำนวน 19 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 95
- 14) ห้องพักสำหรับผู้พิการ มีการดำเนินการจำนวน 6 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 30 แบ่งเป็นโรงแรมที่พักระดับ 5 ดาว จำนวน 2 แห่ง ระดับดาว 4 ดาว จำนวน 4 แห่ง ไม่มีการดำเนินการจำนวน 14 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 70
- 15) หน้าที่สำหรับผู้พิการ มีการดำเนินการจำนวน 8 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 40 แบ่งเป็นโรงแรมที่พักระดับ 5 ดาว จำนวน 3 แห่ง ระดับดาว 4 ดาว จำนวน 4 แห่ง ระดับ 3 ดาว จำนวน 1 แห่ง ไม่มีการดำเนินการจำนวน 12 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 60
- 16) ห้องประชุมสัมมนา มีการดำเนินการจำนวน 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 10 แบ่งเป็นโรงแรมที่พักระดับ 4 ดาว จำนวน 2 แห่ง ไม่มีการดำเนินการจำนวน 18 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 90
- 17) อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกสำรองพิเศษ มีการดำเนินการจำนวน 7 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 35 แบ่งเป็นโรงแรมที่พักระดับ 5 ดาว จำนวน 1 แห่ง ระดับดาว 4 ดาว จำนวน 5 แห่ง ระดับ 3 ดาว จำนวน 1 แห่ง ไม่มีการดำเนินการจำนวน 13 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 65

## ส่วนที่ 2 บทสัมภาษณ์จากสถานประกอบการ

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร หัวหน้าพนักงาน และพนักงานจากสถานประกอบการทั้ง 20 โรงแรม โดยผู้วิจัยวิเคราะห์เนื้อหาตามหัวข้อการสัมภาษณ์ และสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

### ส่วนที่ 2.1 สภาพปัจจุบันการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบสภาพปัจจุบันการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของสถานประกอบการโรงแรมทั้ง 20 แห่ง

โรงแรม ที่	กลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการเป็น กลุ่มลูกค้าประเภทใด	แผนกที่ใช้บริการของ ผู้สูงอายุ	แผนกที่ใช้บริการของผู้ พิการ	สิ่งอำนวยความสะดวก ของห้องอาหาร	สิ่งอำนวยความสะดวก ของห้องประชุม/สัมมนา	สิ่งอำนวยความสะดวก ของแผนกอื่น ๆ
1	มากับครอบครัว	ห้องพักและห้องอาหาร	ห้องพักและห้องอาหาร	โต๊ะ- เก้าอี้	-	-
2	มากับครอบครัวและมาส่วนตัว	ห้องพักและห้องอาหาร	ห้องพักและห้องอาหาร	ทางลาดสำหรับผู้ที่ใช้รถวีล แชร์ มีการจัดช่องทางไลน์ อาหารกับที่นั่งให้รถวีลแชร์ ผ่านได้	-	-
3	-	ห้องพักและห้องอาหาร	ห้องพักและห้องอาหาร	รถวีลแชร์	รถวีลแชร์	-
4	-	ห้องพัก	ห้องพัก	-	-	-
5	นักท่องเที่ยวชาวไทยและ ชาวต่างชาติ	ห้องพักและห้องอาหาร	ห้องพักและห้องอาหาร	-	-	-

ตารางที่ 18 (ต่อ)

โรงแรม ที่	กลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการเป็น กลุ่มลูกค้าประเภทใด	แผนกที่ใช้บริการของ ผู้สูงอายุ	แผนกที่ใช้บริการของผู้ พิการ	สิ่งอำนวยความสะดวก ของห้องอาหาร	สิ่งอำนวยความสะดวก ของห้องประชุม/สัมมนา	สิ่งอำนวยความสะดวก ของแผนกอื่น ๆ
6	ลูกค้าประจำ	ห้องพักและห้องอาหาร	ห้องพักและห้องอาหาร	ทางลาด	-	-
7	ผ่าน OTA, Walk-in, ลูกค้าเก่า	ห้องพักและห้องอาหาร	ห้องพักและห้องอาหาร	ทางเดินรถเข็น ห้องน้ำ ที่ล้างมือ	-	เก้าอี้และที่นั่งพักใน บริเวณสวน (วิวทะเล)
8	มาท่องเที่ยวกับครอบครัว	ห้องพักและห้องอาหาร	ห้องพักและห้องอาหาร	ทางลาดสำหรับรถเข็น มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการ และผู้สูงอายุ	ทางไปห้องประชุมมีทาง ลาดสำหรับรถเข็น ห้อง ประชุมอยู่ใกล้ลิฟต์ เหมาะสำหรับการเดินเข้า ออก	ทางลาดสำหรับรถเข็น สปาสำหรับผู้พิการและ ผู้สูงอายุ มีสัญญาณ เตือนเพื่อขอความ ช่วยเหลือในห้องน้ำ
9	มากับบุตรหลาน	ห้องพักและห้องอาหาร	ห้องพักและห้องอาหาร	-	-	-
10	ครอบครัวและลูกค้า ชาวยุโรป	ห้องพักและห้องอาหาร	ห้องพักและห้องอาหาร	มีทางขึ้นเป็นทางลาดเอียง ที่ห้องอาหารที่เป็น Signature ของโรงแรม ห้องอาหารของโรงแรมทุก ห้องสามารถรองรับรถเข็น ของผู้พิการได้	ห้องประชุม สัมมนาของ โรงแรม สามารถรองรับ รถเข็นของผู้พิการได้	มีพนักงานคอยให้บริการ ประจำจุดต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวก

ตารางที่ 18 (ต่อ)

โรงแรม ที่	กลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการเป็น กลุ่มลูกค้าประเภทใด	แผนกที่ใช้บริการของ ผู้สูงอายุ	แผนกที่ใช้บริการของผู้ พิการ	สิ่งอำนวยความสะดวก ของห้องอาหาร	สิ่งอำนวยความสะดวก ของห้องประชุม/สัมมนา	สิ่งอำนวยความสะดวก ของแผนกอื่น ๆ
11	กลุ่มผู้เกษียณอายุราชการแล้ว แบบครอบครัว	ห้องพักและห้องอาหาร ห้องประชุม สระว่ายน้ำ ชายหาด ฟิตเนส ทางออกกำลังชายหาด	ห้องพักและห้องอาหาร ห้องประชุม	เก้าอี้และโต๊ะขนาดเป็น มาตรฐาน รถเข็นนั่งบริการ ทางลาดสำหรับรถเข็น ผู้พิการ	ลิฟท์ บันไดราวมือจับตลอด เส้นทาง ทางเดินลาดขึ้น ลงโดยใช้รถเข็นได้	ลานออกกำลัง ทางปั่นรถจักรยาน ชายหาดจุดนั่งพักผ่อน
12	ชาวไทย	ห้องพักและห้องอาหาร	ห้องพักและห้องอาหาร	มีทางเรียบสำหรับเข็นคน พิการขึ้นไปได้ และห้องน้ำ เป็นห้องน้ำรวมแยก ชาย-หญิง คนพิการ สามารถเข้าได้	ห้องประชุมของทาง โรงแรมอยู่ชั้น 2 เป็น บันไดขึ้น ไม่มีลิฟท์ให้ ทางโรงแรมจึงไม่ได้จัด ห้องประชุมไว้เพื่อสำหรับ คนพิการ	-
13	-	-	-	-	-	-
14	-	-	-	-	-	-
15	ส่วนใหญ่ไม่มีแขกผู้สูงอายุและผู้ พิการ	ห้องพัก	ห้องพัก	ทางไปห้องอาหารจะมีทาง ลาดสำหรับผู้สูงอายุหรือผู้ พิการที่ใช้รถเข็น	ไม่มีห้องประชุม	มีทางลาดตามจุดต่าง ๆ สำหรับผู้สูงอายุและ ผู้พิการที่ใช้รถเข็น

ตารางที่ 18 (ต่อ)

โรงแรม ที่	กลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ เป็นกลุ่มลูกค้าประเภทใด	แผนกที่ใช้บริการ ของผู้สูงอายุ	แผนกที่ใช้บริการของผู้ พิการ	สิ่งอำนวยความสะดวก ของห้องอาหาร	สิ่งอำนวยความสะดวก ของห้องประชุม/สัมมนา	สิ่งอำนวยความสะดวก ของแผนกอื่น ๆ
16	แบบครอบครัว	ห้องพักและ ห้องอาหาร	ห้องพักและห้องอาหาร	มีทางลาดสำหรับรถเข็น ผู้พิการมีบริการรถวีลแชร์	มีทางลาดสำหรับรถเข็น ผู้พิการมีบริการรถวีลแชร์	มีทางลาดสำหรับรถเข็น ผู้พิการ ลานจอดรถ ห้องอาหาร ทางขึ้น สระว่ายน้ำ ทางขึ้นลิบ บี้โรงแรม ทางขึ้นตึก เพื่อไปขึ้นลิฟท์ขึ้น ชั้นที่คนพิการ/ผู้สูงอายุ พักมีรถวีลแชร์ ให้บริการ จำนวน 2 คัน มีห้องพักสำหรับ ผู้สูงอายุและ ผู้พิการ
17	-	ห้องพักและ ห้องอาหาร	ห้องพักและห้องอาหาร	อยู่ระหว่างการปรับปรุง	-	-
18	มากับบุตรหลาน	ห้องอาหาร	ห้องอาหาร	-	-	-

ตารางที่ 18 (ต่อ)

โรงแรม ที่	กลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการเป็น กลุ่มลูกค้าประเภทใด	แผนกที่ใช้บริการของ ผู้สูงอายุ	แผนกที่ใช้บริการของผู้ พิการ	สิ่งอำนวยความสะดวก ของห้องอาหาร	สิ่งอำนวยความสะดวก ของห้องประชุม/สัมมนา	สิ่งอำนวยความสะดวก ของแผนกอื่น ๆ
19	มากับครอบครัว	ห้องพักและ ห้องอาหาร	ห้องพักและห้องอาหาร	-	-	-
20	กลุ่มที่สามารถช่วยเหลือตนเอง ได้ตามปกติทั่วไป	ห้องพักและห้องอาหาร	ไม่รับผู้พิการเข้าพัก	-	-	-



จากตารางที่ 18 เมื่อวิเคราะห์ผลจากการสัมภาษณ์ ถึงสภาพปัจจุบันการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก  
สะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของสถานประกอบการ ทั้ง 20 แห่ง พบว่า

#### **กลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการเป็นกลุ่มลูกค้าประเภท**

1. เป็นกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการที่เดินทางมาท่องเที่ยวเกี่ยวกับครอบครัว บุตรหลาน โดยเดินทางส่วนตัว
2. กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย กลุ่มลูกค้าชาวยุโรปและชาวต่างชาติ
3. กลุ่มลูกค้าประจำ หรือ กลุ่มลูกค้าเก่า
4. กลุ่มจองที่พักผ่านตัวแทนจำหน่าย (OTA)
5. กลุ่มเข้าพักแบบไม่ได้จองล่วงหน้า (Walk-in)
6. กลุ่มผู้เกษียณอายุราชการแล้ว
7. ส่วนใหญ่ไม่มีแขกผู้สูงอายุและผู้พิการ จำนวน 1 โรงแรม
8. กลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการที่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ตามปกติทั่วไป

#### **แผนกที่ผู้สูงอายุมาใช้บริการในโรงแรม**

โดยส่วนมากมาใช้บริการในส่วนของส่วนห้องพักและห้องอาหาร นอกจากนั้นคือมาใช้บริการ  
ห้องประชุม สระว่ายน้ำ ชายหาด ฟิตเนส ทางออกกำลังกายบริเวณชายหาด

#### **แผนกที่ผู้พิการมาใช้บริการในโรงแรม**

โดยส่วนมากมาใช้บริการในส่วนของห้องพักและห้องอาหาร และมีมาใช้บริการในส่วนของห้องประชุม  
จำนวน 1 โรงแรม และมี 1 โรงแรมที่ไม่รับผู้บริการเข้าพัก

#### **สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดเตรียมไว้สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการในห้องอาหารของโรงแรม**

1. โต๊ะและเก้าอี้ขนาดเป็นขนาดมาตรฐาน
2. ทางลาดสำหรับผู้ที่ใช้รถวีลแชร์ มีการจัดช่องทางไลน์อาหารกับที่นั่งให้รถวีลแชร์ผ่านได้
3. รถวีลแชร์ หรือรถเข็นนั่งสำหรับบริการ
4. ทางเดินรถเข็น
5. ห้องน้ำสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ และที่ล้างมือ
6. มีทางลาดขึ้นเป็นทางลาดเอียงของห้องอาหารที่เป็น Signature ของโรงแรม ห้องอาหารของ  
โรงแรมทุกห้องสามารถรองรับรถเข็นของผู้พิการได้
7. ห้องนั่งรวมแยกชาย หญิง ซึ่งคนพิการสามารถเข้าใช้ได้
8. มีโรงแรมจำนวน 1 โรงแรมที่กำลังปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องอาหาร

### สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดเตรียมไว้สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการในห้องประชุม

1. รถวีลแชร์
2. ทางไปห้องประชุมมีทางลาดสำหรับรถเข็น และห้องประชุมอยู่ใกล้แผนกต้อนรับส่วนหน้าเหมาะสำหรับการเดินเข้าออก
3. ห้องประชุมสัมมนาของโรงแรม สามารถรองรับรถเข็นของผู้พิการได้
4. ลิฟท์และบันไดมีราวจับตลอดเส้นทาง ทางเดินลาดขึ้นลงได้โดยใช้รถเข็นได้
5. ห้องประชุมของทางโรงแรมอยู่ชั้น 2 เป็นบันไดขึ้น ไม่มีลิฟท์ให้ ทางโรงแรมจึงไม่ได้จัดห้องประชุมไว้เพื่อสำหรับคนพิการ จำนวน 1 โรงแรม
6. ไม่มีห้องประชุม จำนวน 1 โรงแรม

### สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดเตรียมไว้สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของแผนกอื่นๆ

1. เก้าอี้และที่นั่งพักในบริเวณสวน (วิวทะเล)
2. ทางลาดสำหรับรถเข็น เนื่องจากแผนกสปามีผู้พิการและผู้สูงอายุมาใช้บริการ มีสัญญาณเตือนเพื่อขอความช่วยเหลือจากห้องน้ำ
3. มีพนักงานคอยให้บริการประจำจุดต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวก
4. ลานออกกำลังกาย ทางปั่นจักรยาน ชายหาดมีจุดพักผ่อนนั่งพักผ่อน
5. มีทางลาดตามจุดต่างๆ สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการที่ใช้รถเข็น
6. มีทางลาดสำหรับรถเข็นผู้พิการ ลานจอดรถ ห้องอาหาร ทางขึ้นสระว่ายน้ำ ทางขึ้นลิบบี้โรงแรม ทางขึ้นตึกเพื่อขึ้นลิฟท์ขึ้นไปห้องพัก มีรถวีลแชร์ให้บริการจำนวน 2 คัน

ส่วนที่ 2.2 แนวคิด นโยบาย ทศนคติ ต่อแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แยกตามข้อคำถามการสัมภาษณ์ดังนี้

**คำถามที่ 1** ทางโรงแรมมีนโยบายหรือให้ความสำคัญต่อการจัดการเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับแขกประเภทผู้สูงอายุและผู้พิการหรือไม่

**ตารางที่ 19** ตารางเปรียบเทียบผลการสัมภาษณ์เรื่องนโยบายหรือการให้ความสำคัญต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ

โรงแรมที่ /ประเภท	1 ดาว	2 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
1 / โรงแรม				ไม่ได้เน้นลูกค้ากลุ่มนี้	
2 / โรงแรม 2 ชั้น				มีการทำห้องสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	
3 / โรงแรม				-	
4 / โรงแรม				-	
5 / โรงแรม			ยังไม่มี		
6 / โรงแรม			มีการปรับพื้นที่ให้มีทางลาด และในห้องพัก มีการนำรถวีลแชร์เข้าอาบน้ำได้เลย		
7 / วิลล่า				มีการพัฒนาสิ่งของและความสะดวกต่าง ๆ ให้กับ ผู้สูงอายุและผู้พิการ อบรมพนักงานให้รู้จักวิธีการ ช่วยเหลือกับลูกค้าในกลุ่มที่กล่าวเป็นพิเศษ	

ตารางที่ 19 (ต่อ)

โรงแรมที่ /ประเภท	1 ดาว	2 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
8 / โรงแรม					ให้ความสำคัญสำหรับเส้นทางภายนอกโรงแรม มีพื้นที่ในห้องพักพอสำหรับความสะดวกของผู้พิการและผู้สูงอายุ รวมถึงมีสัญญาณ Alarm ในห้องพักเพื่อขอความช่วยเหลือได้
9 / รีสอร์ท		ไม่เน้น			
10 / โรงแรม					มีการจัดพื้นที่ให้รองรับผู้พิการและผู้สูงอายุในส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม และจัดให้พนักงานดูแลบุคคลเหล่านั้นอย่างใกล้ชิด
11 / โรงแรม				มีนโยบายให้บริการเป็นอันดับต้น ๆ ของการบริการ เช่น แผนกต้อนรับ ห้องอาหาร จัดเตรียมเก้าอี้นั่งอาบนํ้า รถเข็นนั่งแบบมีพนักงาน	

ตารางที่ 19 (ต่อ)

โรงแรมที่ /ประเภท	1 ดาว	2 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
12 / รีสอร์ท					ยังไม่มีการจัดเตรียม ส่วนใหญ่ ทางผู้เข้าพักจะนำอุปกรณ์สำหรับ คนพิการเข้ามาเอง
13 / โรงแรมและ วิลล่า				-	
14 / โรงแรม				-	
15 / โรงแรม			ยังไม่มีเนื่องจากโรงแรมเป็นโรงแรมระดับ 3 ดาว จึงมีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่มากนักถ้าเทียบกับ โรงแรมระดับ 4-5 ดาว อีกทั้งกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ ที่มาเข้าพักจะเป็นกลุ่มลูกค้าวัยรุ่นหรือวัย กลางคนเป็นส่วนใหญ่ สามารถช่วยเหลือตัวเอง ได้ แต่หากแขกเป็นผู้สูงอายุหรือผู้พิการเข้ามาพัก ทางโรงแรมไม่ได้ปล่อยปะละเลยในการให้บริการ ทางโรงแรมเต็มใจให้บริการคอยดูแลอย่างใกล้ชิด และหากลูกค้าต้องการสิ่งใด ทางโรงแรมจะ พยายามจัดหามาให้ลูกค้าอย่างดีที่สุด		

ตารางที่ 19 (ต่อ)

โรงแรมที่ / ประเภท	1 ดาว	2 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
16 / โรงแรม				โรงแรมเล็งเห็นถึงความสำคัญของลูกค้าทุกกลุ่มที่เข้ารับบริการของโรงแรม โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุและผู้พิการ โดยโรงแรมได้มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้ากลุ่มนี้ เช่น ลานจอดรถ ทางลาด ขึ้นลิบบบี้ ห้องอาหาร ที่พัก และลิฟท์ขนส่ง ทั้งยังมีบริการรถวีลแชร์ อีกด้วย และในอนาคต จะมีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น	
17 / โรงแรม					แต่อยู่ในช่วงปรับปรุง
18 / โรงแรม		ไม่เน้น			
19 / รีสอร์ท			มีทางลาด มีลิฟท์		
20 / วิลล่ารีสอร์ท					-

จากตารางที่ 19 เมื่อวิเคราะห์ด้านนโยบายหรือการให้ความสำคัญต่อการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของสถานประกอบการโรงแรม พบว่า

**โรงแรมระดับ 1 ดาว** จำนวน 1 โรงแรม ไม่เน้นหรือไม่ให้ความสำคัญต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ

**โรงแรมระดับ 2 ดาว** จำนวน 2 โรงแรม

โรงแรมที่ 1 ไม่เน้นด้านนโยบายและไม่ให้ความสำคัญต่อการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ

โรงแรมที่ 2 จัดให้มีทางลาดและมีลิฟท์สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ

**โรงแรมระดับ 3 ดาว** จำนวน 3 โรงแรม

โรงแรมที่ 1 ยังไม่มีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ

โรงแรมที่ 2 มีการปรับพื้นที่ให้มีทางลาด และในห้องพักมีการนำรถวีลแชร์เข้าอาบน้ำได้เลย

โรงแรมที่ 3 ยังไม่มี เนื่องจากโรงแรมเป็นโรงแรมระดับ 3 ดาว จึงมีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่มากนัก และกลุ่มลูกค้าเป็นกลุ่มวัยรุ่นหรือวัยกลางคนเป็นส่วนใหญ่ แต่หากแขกเป็นผู้สูงอายุและผู้พิการเข้ามาพัก ทางโรงแรมไม่ได้ปล่อยปะละเลยในการให้บริการ

**โรงแรมระดับ 4 ดาว** จำนวน 5 โรงแรม

โรงแรมที่ 1 ไม่ได้เน้นลูกค้ากลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ

โรงแรมที่ 2 มีห้องพักสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ

โรงแรมที่ 3 มีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ รวมถึงการอบรมพนักงานให้รู้จักวิธีการช่วยเหลือลูกค้าในกลุ่มนี้เป็นพิเศษ

โรงแรมที่ 4 มีนโยบายให้เป็นการบริการอันดับต้น ๆ ของการบริการ เช่น แผนกต้อนรับ แผนกห้องอาหาร มีการจัดเตรียมเก้าอี้นั่งอาบน้ำ รถเข็นนั่งแบบมีพนักพิง

โรงแรมที่ 5 โรงแรมเล็งเห็นถึงความสำคัญของลูกค้ากลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับการบริการ เช่น ลานจอดรถ ทางลาดขึ้นลิฟท์ ห้องอาหาร ที่พัก ลิฟท์ และมีบริการรถวีลแชร์ รวมถึงการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น

#### โรงแรมระดับ 5 ดาว จำนวน 4 โรงแรม

โรงแรมที่ 1 ให้ความสำคัญสำหรับเส้นทางภายนอกโรงแรม มีพื้นที่ในห้องพักเพียงพอสำหรับอำนวยความสะดวกผู้พิการและผู้สูงอายุ รวมถึงมีสัญญาณเตือนในห้องพักเพื่อขอความช่วยเหลือ

โรงแรมที่ 2 มีการจัดพื้นที่เพื่อรองรับผู้พิการและผู้สูงอายุในส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม และจัดให้พนักงานดูแลลูกค้ากลุ่มนี้อย่างใกล้ชิด

โรงแรมที่ 3 ยังไม่มีการจัดเตรียมการให้บริการ สำหรับลูกค้ากลุ่มนี้ทางผู้เข้าพักจะนำอุปกรณ์มาเอง

โรงแรมที่ 4 อยู่ในระหว่างการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการกลุ่มนี้





**คำถามที่ 2** ปัจจุบันมีข้อกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน รวมถึงกฎหมายว่าด้วยการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ท่านรับทราบรายละเอียดเนื้อหาข้อกำหนดหรือกฎหมายหรือไม่

**ตารางที่ 20** ตารางเปรียบเทียบผลการสัมภาษณ์เรื่องการรับรู้ข้อกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ

โรงแรมที่ / ประเภท	1 ดาว	2 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
1 / โรงแรม				ทราบและได้ศึกษารายละเอียด ปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐานบ้าง	
2 / โรงแรม 2 ชั้น				ทางผู้บริหารโรงแรมทราบมาตรฐานและก็ได้ดำเนินการแล้ว	
3 / โรงแรม				ทราบและได้ศึกษารายละเอียด ปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐานบ้าง	
4 / โรงแรม				ทราบและได้ศึกษารายละเอียด ปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐานบ้าง	
5 / โรงแรม			ทราบและได้ศึกษาละเอียดบ้าง แต่ยังไม่พร้อมดำเนินการ		

ตารางที่ 20 (ต่อ)

โรงแรมที่ / ประเภท	1 ดาว	2 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
6 / โรงแรม			ไม่ทราบและไม่ได้ศึกษารายละเอียด		
7 / วิลล่า				ทราบและได้ศึกษารายละเอียด ปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐานบ้าง	
8 / โรงแรม					ทราบและได้ศึกษารายละเอียด พร้อมปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐาน
9 / รีสอร์ท		ทราบและได้ศึกษารายละเอียดบ้าง แต่ยังไม่พร้อมดำเนินการ			
10 / โรงแรม					ทราบและได้ศึกษารายละเอียด พร้อมปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐาน
11 / โรงแรม				ทราบและได้ศึกษารายละเอียด ปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐานบ้าง	

ตารางที่ 20 (ต่อ)

โรงแรมที่ / ประเภท	1 ดาว	2 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
12 / รีสอร์ท					ทราบและได้ศึกษารายละเอียด ปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐาน บ้าง
13 / โรงแรมและ วิลล่า				-	
14 / โรงแรม				-	
15 / โรงแรม			ทราบและได้ศึกษาละเอียด บ้าง แต่ยังไม่พร้อม ดำเนินการ		
16 / โรงแรม					ทราบและได้ศึกษารายละเอียด ปฏิบัติ ตามข้อกำหนดมาตรฐานบ้าง
17 / โรงแรม					-
18 / โรงแรม	ทราบและได้ศึกษา รายละเอียดบ้าง แต่ยังไม่พร้อม ดำเนินการ				

ตารางที่ 20 (ต่อ)

โรงแรมที่ / ประเภท	1 ดาว	2 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
19 / รีสอร์ท		ทราบและได้ศึกษา ละเอียดบ้าง แต่ยังไม่ พร้อมดำเนินการ			
20 / วิลล่ารีสอร์ท					ทราบและได้ศึกษาละเอียดบ้าง แต่ยังไม่พร้อมดำเนินการ

จากตารางที่ 20 เมื่อวิเคราะห์ด้านการรับรู้ข้อกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ และผู้พิการของสถานประกอบการโรงแรม พบว่า

**โรงแรมระดับ 1 ดาว** จำนวน 1 โรงแรม ทราบและได้ศึกษารายละเอียดบ้าง แต่ยังไม่พร้อมดำเนินการ

**โรงแรมระดับ 2 ดาว** จำนวน 2 โรงแรม ทราบและได้ศึกษารายละเอียดบ้าง แต่ยังไม่พร้อมดำเนินการ

**โรงแรมระดับ 3 ดาว** มีจำนวน 2 โรงแรม ทราบและได้ศึกษารายละเอียดบ้าง แต่ยังไม่พร้อมดำเนินการ และมีอีก 1 โรงแรม ไม่ทราบรายละเอียดและไม่ได้ศึกษารายละเอียด

**โรงแรมระดับ 4 ดาว** จำนวน 7 โรงแรม จำนวน 6 โรงแรม ทราบและได้ศึกษารายละเอียด มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐานบ้าง และอีก 1 โรงแรม ผู้บริหารโรงแรมทราบมาตรฐานและมีการดำเนินการแล้ว

**โรงแรมระดับ 5 ดาว** จำนวน 4 โรงแรม จำนวน 2 โรงแรม ทราบและได้ศึกษารายละเอียดพร้อมปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐาน จำนวน 1 โรงแรม ทราบและได้ศึกษารายละเอียด มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดบ้าง และอีก 1 โรงแรม เป็นที่พักประเภทวิลล่ารีสอร์ท ทราบและได้ศึกษารายละเอียดบ้าง แต่ยังไม่พร้อมดำเนินการ

**คำถามที่ 3** ข้อกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน กฎหมายในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ มีความสำคัญต่อการบริการของโรงแรมมากน้อยเพียงใด

**ตารางที่ 21** ตารางเปรียบเทียบผลการสัมภาษณ์ความสำคัญต่อการบริการของโรงแรม ด้านข้อกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ

โรงแรมที่ / ประเภท	1 ดาว	2 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
1 / โรงแรม				กลุ่มเป้าหมายของโรงแรมส่วนใหญ่จะมีผู้สูงอายุบ้าง แต่ไม่มากนัก และผู้พิการมีบ้างเล็กน้อย และมากับครอบครัวและครอบครัวเป็นผู้ดูแล	
2 / โรงแรม 2 ชั้น				เราไม่ค่อยทราบรายละเอียด แต่ทางพนักงานให้ความสำคัญและดูแลแขกของเราอย่างดี อำนวยความสะดวกเต็มที่	
3 / โรงแรม				-	
4 / โรงแรม				-	

ตารางที่ 21 (ต่อ)

โรงแรมที่ / ประเภท	1 ดาว	2 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
5 / โรงแรม			มีส่วนน้อยมาก เนื่องจาก โรงแรมสร้างมาก่อน พรบ. บังคับใช้		
6 / โรงแรม			มาก เพราะลูกค้าที่เข้าพัก ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ แต่ไม่ สามารถปรับทุกอย่างได้ตาม มาตรฐาน		
7 / วิลล่า				มาก แต่ไม่สามารถปฏิบัติได้ตามทุก อย่าง เนื่องจากสภาพทางกายภาพ ของสถานประกอบการมีความจำกัด	
8 / โรงแรม					มีความสำคัญเพราะสังคมไทย กำลังมีผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น จึงจำเป็นที่ จะมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อ รองรับแขกในกลุ่มนี้ที่กำลังจะ เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

ตารางที่ 21 (ต่อ)

โรงแรมที่ / ประเภท	1 ดาว	2 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
9 / รีสอร์ท		เป็นสิ่งที่ดี และควรส่งเสริม แต่ทางโรงแรมยังไม่มี			
10 / โรงแรม					มีความสำคัญมาก เพราะช่วยทำให้โรงแรมมีลูกค้าหลากหลายกลุ่ม และช่วยเพิ่มยอดขายให้กับโรงแรม
11 / โรงแรม				เป็นสิ่งที่ดีมาก เนื่องจากปัจจุบันผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นผู้พิการและผู้สูงอายุสามารถเข้ามาใช้บริการได้อย่างปกติทั่ว ๆ ไป อย่างเท่าเทียมกัน	
12 / รีสอร์ท					ให้ความสำคัญมาก เนื่องจากปัจจุบันผู้สูงอายุจะเข้ามาพักกันเป็นครอบครัวส่วนมาก



ตารางที่ 21 (ต่อ)

โรงแรมที่ /ประเภท	1 ดาว	2 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
13 / โรงแรมและ วิลล่า				-	
14 / โรงแรม				-	
15 / โรงแรม			<p>การกำหนดมาตรฐานในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการเป็นสิ่งที่ดีเพราะจะทำให้กลุ่มลูกค้าเหล่านั้นเกิดความปลอดภัยในชีวิต และทางโรงแรมคิดว่าไม่ว่าจะ เป็นกลุ่มลูกค้าแบบใดก็สำคัญกับทางโรงแรมเป็นอย่างยิ่ง เพราะเราเต็มใจให้บริการลูกค้าทุกกลุ่ม ทุกคนอย่างเต็มใจอีกทั้งหากมีลูกค้าหลากหลายกลุ่มก็จะช่วยเพิ่มยอดขายให้กับทางโรงแรมอีกด้วย</p>		
16 / โรงแรม				-	
17 / โรงแรม					เห็นด้วยกับกฎหมายและเป็นสิ่ง ที่อาคารที่สร้างใหม่ควรต้องมี

ตารางที่ 21 (ต่อ)

โรงแรมที่ / ประเภท	1 ดาว	2 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
18 / โรงแรม	ควรส่งเสริม แต่ โรงแรมไม่มี				
19 / รีสอร์ท		-			
20 / วิลล่ารีสอร์ท					ไม่มีผลกระทบ เนื่องจาก กลุ่มเป้าหมายของโรงแรมไม่ใช่ ผู้สูงอายุและผู้พิการ

จากตารางที่ 21 เมื่อวิเคราะห์ด้านความสำคัญต่อการบริการของโรงแรม ด้านข้อกำหนด  
สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของสถานประกอบการ พบว่า

**โรงแรมระดับ 1 ดาว** จำนวน 1 โรงแรม มีความคิดเห็นที่ควรส่งเสริม แต่โรงแรมยังไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับกลุ่มลูกค้าดังกล่าว

**โรงแรมระดับ 2 ดาว** จำนวน 1 โรงแรม มีความคิดเห็นว่าเป็นสิ่งที่ดี และควรส่งเสริม แต่ทางโรงแรมยังไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับกลุ่มลูกค้าดังกล่าว

**โรงแรมระดับ 3 ดาว** จำนวน 3 โรงแรม มีการแสดงความคิดเห็นดังนี้

โรงแรมที่ 1 มีความสำคัญน้อยมาก เนื่องจากโรงแรมสร้างมาก่อน พรบ.บังคับใช้

โรงแรมที่ 2 มีความสำคัญมาก เพราะลูกค้าที่เข้าพักส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ แต่ไม่สามารถปรับ  
ทุกอย่างได้ตามมาตรฐาน

โรงแรมที่ 3 แสดงความคิดเห็นว่ากลุ่มลูกค้าทุกประเภทสำคัญกับโรงแรมเท่ากัน เพราะลูกค้า  
แต่ละกลุ่มเพิ่มยอดขายให้กับทางโรงแรม

**โรงแรมระดับ 4 ดาว** จำนวน 4 โรงแรม มีความคิดเห็นดังนี้

โรงแรมที่ 1 กลุ่มเป้าหมายของโรงแรมส่วนใหญ่มีผู้สูงอายุบ้าง แต่ไม่มากนัก และมีผู้พิการบ้าง  
เล็กน้อย และส่วนใหญ่มากับครอบครัวจึงมีครอบครัวเป็นผู้ดูแล

โรงแรมที่ 2 เราไม่ค่อยทราบรายละเอียด แต่ทางพนักงานให้ความสำคัญและดูแลแขกของเราเป็น  
อย่างดี อำนวยความสะดวกเต็มที่

โรงแรมที่ 3 เป็นที่พักระยะเวลา และให้ความสำคัญมาก แต่ไม่สามารถปฏิบัติได้ตามทุกอย่าง  
เนื่องจากสภาพทางกายภาพของสถานประกอบการมีข้อจำกัด

โรงแรมที่ 4 เป็นสิ่งที่ดีมาก เนื่องจากปัจจุบันผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นผู้พิการและผู้สูงอายุ  
สามารถเข้าใช้บริการได้อย่างปกติทั่วไป เท่าเทียมกัน

**โรงแรมระดับ 5 ดาว** จำนวน 5 โรงแรม มีความคิดเห็นดังนี้

โรงแรมที่ 1 มีความสำคัญ เพราะสังคมไทยกำลังมีผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น จึงจำเป็นที่จะมีสิ่งอำนวยความสะดวก  
เพื่อรองรับแขกในกลุ่มนี้ที่กำลังจะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

โรงแรมที่ 2 มีความสำคัญมาก เพราะช่วยทำให้โรงแรมมีลูกค้าหลากหลายกลุ่ม และช่วยเพิ่มยอดขาย  
ให้กับโรงแรม

โรงแรมที่ 3 ให้ความสำคัญมาก เนื่องจากปัจจุบันผู้สูงอายุจะเข้ามาพักกันเป็นครอบครัวส่วนมาก

โรงแรมที่ 4 เห็นด้วยกับกฎหมายและเป็นสิ่งอาคารที่สร้างใหม่ควรต้องมี

โรงแรมที่ 5 ไม่มีผลกระทบ เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายของโรงแรมไม่ใช่ผู้สูงอายุและผู้พิการ

**คำถามที่ 4** ทางโรงแรมมีการดำเนินการพัฒนา/ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการมากน้อย อย่างไร

**ตารางที่ 22** ตารางเปรียบเทียบผลการสัมภาษณ์โรงแรมด้านการพัฒนา/ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ

โรงแรมที่ / ประเภท	1 ดาว	2 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
1 / โรงแรม				ในอนาคตจะมีส่วนขยายพัฒนาให้กับลูกค้าผู้พิการ	
2 / โรงแรม 2 ชั้น				ทำตามมาตรฐานที่เราต้องมีสำหรับผู้สูงอายุ	
3 / โรงแรม				มีห้องพัก ทางลาดเดินสำหรับวีลแชร์	
4 / โรงแรม				มีบ้าง	
5 / โรงแรม			ไม่มีนโยบาย		
6 / โรงแรม			มีการปรับปรุงมากทั้งทางสาธารณะและห้องน้ำในห้องพัก		
7 / วิลล่า				มีการดูแลและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	
8 / โรงแรม					มีการพิจารณา ในสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้พิการและผู้สูงอายุตามข้อกำหนดมาตรฐาน
9 / รีสอร์ท		มีทางลาด มีลิฟท์			

ตารางที่ 22 (ต่อ)

โรงแรมที่ / ประเภท	1 ดาว	2 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
10 / โรงแรม					มีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ
11 / โรงแรม				ควรพัฒนาเพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ราวเดินจับ เพื่อให้ผู้พิการและผู้สูงอายุได้ออกกำลังกายพักผ่อนได้ เป็นสิ่งที่สร้างความสุขและความประทับใจในสถานที่และการบริการ	
12 / รีสอร์ท					มีการดำเนินพัฒนาปรับปรุงบ้างตามลักษณะหน้างาน
13 / โรงแรมและวิลล่า				-	
14 / โรงแรม				-	
15 / โรงแรม			ยังไม่มีนโยบายในการพัฒนามากนัก แต่หากพื้นที่หรือสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนใด มีปัญหาเราจะแก้ไขทันที		

ตารางที่ 22 (ต่อ)

โรงแรมที่ / ประเภท	1 ดาว	2 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
16 / โรงแรม				มีการดำเนินการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการเสมอมา เริ่มตั้งแต่ ลานจอดรถ ห้องพัก และบริการรถวีลแชร์ และในอนาคตจะมีการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้มีจำนวนมากขึ้น	
17 / โรงแรม					ทางลาด อ่างอาบน้ำและพื้นผิวในห้องน้ำที่ไม่ลื่น
18 / โรงแรม	มีทางลาด มีลิฟท์				
19 / รีสอร์ท		-			
20 / วิลล่ารีสอร์ท					ทางลาดตามชั้นบันไดทางเดินต่าง ๆ

จากตารางที่ 22 เมื่อวิเคราะห์ด้านการพัฒนา/ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของสถานประกอบการ พบว่า

**โรงแรมระดับ 1 ดาว** จำนวน 1 โรงแรม มีทางลาดและลิฟท์

**โรงแรมระดับ 2 ดาว** จำนวน 1 โรงแรม มีทางลาดและลิฟท์

**โรงแรมระดับ 3 ดาว** จำนวน 3 โรงแรม

โรงแรมที่ 1 ไม่มีนโยบายการพัฒนาหรือการปรับปรุง

โรงแรมที่ 2 มีการปรับปรุงมากทั้งทางสาธารณะและห้องน้ำในห้องพัก

โรงแรมที่ 3 ยังไม่มีนโยบายในการพัฒนามากนัก แต่หากพื้นที่หรือสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนใดมีปัญหาทางโรงแรมจะดำเนินแก้ไขทันที

**โรงแรมระดับ 4 ดาว** จำนวน 7 โรงแรม

โรงแรมที่ 1 ในอนาคตจะมีส่วนขยายพัฒนาให้กับลูกค้าผู้พิการ

โรงแรมที่ 2 ทำตามมาตรฐานที่เราต้องมีสำหรับผู้สูงอายุ

โรงแรมที่ 3 มีห้องพัก ทางลาดเดินสำหรับรถวีลแชร์

โรงแรมที่ 4 มีการพัฒนา ปรับปรุงบ้าง

โรงแรมที่ 5 มีการดูแลและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

โรงแรมที่ 6 ควรพัฒนาเพื่ออำนวยความสะดวก เช่น รววจับ เพื่อให้ผู้พิการและผู้สูงอายุได้ออกกำลังกาย เดินพักผ่อนได้ เป็นสิ่งที่สร้างความสุขและความประทับใจในสถานที่และการบริการ

โรงแรมที่ 7 มีการดำเนินการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการเสมอมา เริ่มตั้งแต่ ลานจอดรถ ห้องพัก และบริการรถวีลแชร์ และในอนาคตจะมีการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้มีจำนวนมากขึ้น

**โรงแรมระดับ 5 ดาว** จำนวน 5 โรงแรม

โรงแรมที่ 1 มีการพิจารณา ในสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้พิการและผู้สูงอายุ ตามข้อกำหนดมาตรฐาน

โรงแรมที่ 2 มีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ

โรงแรมที่ 3 มีการดำเนินพัฒนาปรับปรุงบ้างตามลักษณะหน้างาน

โรงแรมที่ 4 ทางลาด อ่างอาบน้ำ และพื้นผิวในห้องน้ำที่ไม่ลื่น

โรงแรมที่ 5 ทางลาดตามชั้นบันไดทางเดินต่าง ๆ

**คำถามที่ 5** กลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุและผู้พิการมีผลต่อด้านผลประกอบการของโรงแรมหรือไม่ เช่น ด้านการเงิน ด้านความคุ้มค่าในการลงทุน ปรับปรุง/พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น

**ตารางที่ 23** ตารางเปรียบเทียบผลการสัมภาษณ์โรงแรมด้านกลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุและผู้พิการมีผลต่อด้านผลประกอบการของโรงแรมหรือไม่

โรงแรมที่ / ประเภท	1 ดาว	2 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
1 / โรงแรม					มีผลประกอบการเพียงเล็กน้อยเท่านั้น สำหรับลูกค้ากลุ่มผู้พิการ ส่วนผู้สูงอายุมีผลกระทบบ้าง
2 / โรงแรม 2 ชั้น					มีเพราะเราได้รับคำชมมากขึ้น และแขกสะดวกสบายมากขึ้น
3 / โรงแรม					มี
4 / โรงแรม					-
5 / โรงแรม					ไม่คุ้มค่าในการลงทุนปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกผู้พิการ ผู้พิการไม่มีผลต่อผลประกอบการของโรงแรม
6 / โรงแรม					มีผล เพราะส่วนมากจะเป็นลูกค้าเก่าที่เข้าพักตลอด



ตารางที่ 23 (ต่อ)

โรงแรมที่ / ประเภท	1 ดาว	2 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
7 / วิลล่า				มี เพราะในปัจจุบันผู้สูงอายุมีจำนวน มากและต้องการท่องเที่ยวพักผ่อน จำนวนมาก	
8 / โรงแรม					มีผล เพราะสังคมไทยมีผู้สูงอายุ เพิ่มขึ้น โรงแรมก็จะเป็นตัวเลือก ที่เขาจะเข้ามาใช้บริการ
9 / รีสอร์ท		มีมาใช้บริการน้อยมาก			
10 / โรงแรม					มีผล เนื่องจากเมื่อมีลูกค้า หลากหลายจะช่วยให้มี ผู้ให้บริการเพิ่มขึ้น และยังขยาย ไปถึงลูกค้าในกลุ่มครอบครัวได้ อีกด้วย ซึ่งจะส่งผลโดยตรงกับผล ประกอบการ

ตารางที่ 23 (ต่อ)

โรงแรมที่ / ประเภท	1 ดาว	2 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
11 / โรงแรม				ผู้สูงอายุและผู้พิการ มีกำลังจ่ายเงินกับความคุ้มค่าที่ต้องการได้ และยอมจ่าย ดังนั้นกลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีผลกับธุรกิจโรงแรม ถ้าสถานประกอบการมองข้ามไป	
12 / รีสอร์ท					มีผล เพราะโรงแรมเน้นการเข้าพักเป็นครอบครัว จึงทำให้มีผู้สูงอายุมาพักเป็นจำนวนมาก
13 / โรงแรมและวิลล่า				-	
14 / โรงแรม				-	
15 / โรงแรม			มีผล เพราะโดยทั่วไปทางโรงแรมมักจะมีลูกค้าที่เป็นกลุ่มวัยรุ่นหรือวัยกลางคน วัยทำงาน หากมีกลุ่มลูกค้าเหล่านี้เข้ามาพัก ก็จะช่วยเพิ่มยอดขายให้กับทางโรงแรม		

ตารางที่ 23 (ต่อ)

โรงแรมที่ / ประเภท	1 ดาว	2 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
16 / โรงแรม				ทางโรงแรมได้ตระหนักถึงลูกค้าในทุกกลุ่ม อย่างเช่น กลุ่มเด็ก ก็มีกิจกรรมสำหรับเด็ก กลุ่มวัยรุ่น ก็มี Activities หลากหลายให้ทำ เช่น ทัวร์ สระว่ายน้ำ น้ำ กลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ ก็มีห้องพักที่อำนวยความสะดวกสบาย มีทางลาดตามพื้นที่ สาธารณะ ห้องอาหารและบริการรถวีลแชร์	
17 / โรงแรม					มีผล
18 / โรงแรม	มีให้บริการน้อย				
19 / รีสอร์ท		-			
20 / วิลล่ารีสอร์ท					ไม่มี เพราะไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายของโรงแรม

จากตารางที่ 23 เมื่อวิเคราะห์ถึงกลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุและผู้พิการส่งผลต่อผลประกอบการของโรงแรมหรือไม่ พบว่า

**โรงแรมระดับ 1 ดาว** จำนวน 1 โรงแรมกล่าวว่า ไม่มีผลเนื่องจากมีลูกค้ากลุ่มนี้มาใช้บริการน้อย

**โรงแรมระดับ 2 ดาว** จำนวน 1 โรงแรมกล่าวว่า ไม่มีผลเนื่องจากมีลูกค้ากลุ่มนี้มาใช้บริการน้อยมาก

**โรงแรมระดับ 3 ดาว** จำนวน 3 โรงแรม

โรงแรมที่ 1 กล่าวว่า ไม่คุ้มค่าในการลงทุนปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้พิการไม่มีผลต่อผลประกอบการของโรงแรม

โรงแรมที่ 2 กล่าวว่า มีผลต่อผลประกอบการ เพราะส่วนมากจะเป็นลูกค้าเก่าที่เข้าพักตลอด

โรงแรมที่ 3 กล่าวว่า มีผลต่อผลประกอบการ เพราะโดยทั่วไปทางโรงแรมมักจะมีลูกค้าที่เป็นกลุ่มวัยรุ่นหรือวัยกลางคน วัยทำงาน หากมีกลุ่มลูกค้าเหล่านี้ เข้ามาพัก ก็จะช่วยเพิ่มยอดขายให้กับทางโรงแรม

**โรงแรมระดับ 4 ดาว** จำนวน 7 โรงแรม

โรงแรมที่ 1 กล่าวว่า มีผลต่อผลประกอบการเพียงเล็กน้อยเท่านั้น สำหรับลูกค้ากลุ่มผู้พิการ ส่วนผู้สูงอายุมีผลกระทบบ้าง

โรงแรมที่ 2 กล่าวว่า มีผลต่อผลประกอบการ เพราะทางโรงแรมได้รับคำชมมากขึ้นและแขกสะดวกสบายมากขึ้น

โรงแรมที่ 3 กล่าวว่า มีผลต่อผลประกอบการ

โรงแรมที่ 4 กล่าวว่า มีผลต่อผลประกอบการ เพราะในปัจจุบันผู้สูงอายุมีจำนวนมาก และต้องการท่องเที่ยวพักผ่อน จำนวนมากขึ้น

โรงแรมที่ 5 กล่าวว่า ผู้สูงอายุและผู้พิการ มีกำลังจ่ายเงินกับความคุ้มค่าที่ต้องการได้ และยอมจ่าย ดังนั้นกลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีผลกับธุรกิจโรงแรม ถ้าสถานประกอบการมองข้ามไป

โรงแรมที่ 6 กล่าวว่า ทางโรงแรมได้ตระหนักถึงลูกค้าในทุกกลุ่ม อย่างเช่น กลุ่มเด็ก ก็มีกิจกรรมสำหรับเด็ก กลุ่มวัยรุ่นก็มีกิจกรรมหลากหลายให้ทำ เช่น รายการนำเที่ยว สระว่ายน้ำ กลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการก็มีห้องพักที่อำนวยความสะดวกสบาย มีทางลาดตามพื้นที่สาธารณะ ห้องอาหารและบริการรถวีลแชร์

**โรงแรมระดับ 5 ดาว** จำนวน 5 โรงแรม

โรงแรมที่ 1 กล่าวว่า มีผลต่อผลประกอบการ เพราะสังคมไทยมีผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น โรงแรมก็จะเป็นตัวเลือกที่จะลูกค้าเลือกจะเข้ามาใช้บริการ

โรงแรมที่ 2 กล่าวว่า มีผลต่อผลประกอบการ เนื่องจากเมื่อมีลูกค้าหลากหลายจะช่วยทำให้มีผู้ให้บริการเพิ่มขึ้น และยังขยายไปถึงลูกค้าในกลุ่มครอบครัวได้อีกด้วย ซึ่งจะส่งผลโดยตรงกับผลประกอบการ

โรงแรมที่ 3 กล่าวว่า มีผลต่อผลประกอบการ เพราะโรงแรมเน้นการเข้าพักเป็นครอบครัว จึงทำให้มีผู้สูงอายุมาพักเป็นจำนวนมาก

โรงแรมที่ 4 กล่าวว่า มีผลต่อผลประกอบการ

โรงแรมที่ 5 กล่าวว่า ไม่มีผลต่อผลประกอบการ เพราะไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายของโรงแรม



**คำถามที่ 6** หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานโรงแรมหรือกลุ่มผู้ตรวจมาตรฐานโรงแรมให้ความสำคัญต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการมากน้อยเพียงใด

**ตารางที่ 24** ตารางเปรียบเทียบผลการสัมภาษณ์ต่อการให้ความสำคัญของกลุ่มผู้ตรวจมาตรฐานโรงแรม

โรงแรมที่ / ประเภท	1 ดาว	2 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
1 / โรงแรม				-	
2 / โรงแรม 2 ชั้น				-	
3 / โรงแรม				-	
4 / โรงแรม				-	
5 / โรงแรม		โรงแรม 4-5 ดาว มาตรฐานถูกกำหนดชัดเจน ส่วนโรงแรม 3 ดาวลงมา อาจจะมีหรือไม่มีก็ได้			
6 / โรงแรม		ไม่มี			
7 / วิลล่า				น้อย	
8 / โรงแรม					ให้ความสำคัญ โดยโรงแรมได้จัดให้มีห้องพักสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้ เพื่อความสะดวกสบายต่อการเข้ามาใช้บริการโรงแรม

ตารางที่ 24 (ต่อ)

โรงแรมที่ / ประเภท	1 ดาว	2 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
9 / รีสอร์ท		มีคำแนะนำ			
10 / โรงแรม					-
11 / โรงแรม			สถานประกอบการแต่ละแห่งยังไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้พิการมากนัก จึงต้องปลุกฝังผู้ประกอบการให้ปลูกจิตสำนึกกับนักท่องเที่ยว		
12 / รีสอร์ท					มากพอสมควรในเรื่องให้ความสำคัญต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ
13 / โรงแรมและวิลล่า				-	
14 / โรงแรม				-	
15 / โรงแรม					
16 / โรงแรม			ให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุและผู้พิการ โดยจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในโรงแรมให้และจะเพิ่มจำนวนพื้นที่ให้มากขึ้นในอนาคตอีกด้วย		

ตารางที่ 24 (ต่อ)

โรงแรมที่ / ประเภท	1 ดาว	2 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
17 / โรงแรม					มีผลและผลักดันให้โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ
18 / โรงแรม	มีคำแนะนำ				
19 / รีสอร์ท		-			
20 / วิลล่ารีสอร์ท					ให้ความสำคัญ



จากตารางที่ 24 เมื่อวิเคราะห์ถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานโรงแรมหรือกลุ่มผู้ตรวจมาตรฐานโรงแรมให้ความสำคัญต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุผู้พิการมากน้อยเพียงใด พบว่า

**โรงแรมระดับ 1 ดาว** จำนวน 1 โรงแรม มีกลุ่มผู้ตรวจมาตรฐานโรงแรมให้คำแนะนำเพิ่มเติม

**โรงแรมระดับ 2 ดาว** จำนวน 1 โรงแรม มีกลุ่มผู้ตรวจมาตรฐานโรงแรมให้คำแนะนำเพิ่มเติม

**โรงแรมระดับ 3 ดาว** จำนวน 2 โรงแรม โรงแรมที่ 1 กล่าวว่า โรงแรมระดับ 4-5 ดาว มาตรฐานถูกกำหนดชัดเจน ส่วนโรงแรมระดับ 3 ดาวลงมา อาจจะมีหรือไม่มีก็ได้ ส่วนโรงแรมที่ 2 กล่าวว่าไม่มีการให้ความสำคัญในการตรวจมาตรฐานด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุผู้พิการ

**โรงแรมระดับ 4 ดาว** จำนวน 3 โรงแรม

โรงแรมที่ 1 กล่าวว่า ให้ความสำคัญน้อย

โรงแรมที่ 2 กล่าวว่า สถานประกอบการแต่ละแห่งยังไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้พิการมากนัก จึงต้องปลูกฝังผู้ประกอบการกิจการให้ปลูกจิตสำนึกกับนักท่องเที่ยวด้วย

โรงแรมที่ 3 กล่าวว่า ให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุและผู้พิการ โดยจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในโรงแรมให้และจะเพิ่มจำนวนพื้นที่ให้มากขึ้นในอนาคตอีกด้วย

**โรงแรมระดับ 5 ดาว** จำนวน 4 โรงแรม

โรงแรมที่ 1 กล่าวว่า กลุ่มผู้ตรวจให้ความสำคัญ โดยโรงแรมได้จัดให้มีห้องพักสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้ความสะดวกสบายต่อการเข้ามาใช้บริการโรงแรม

โรงแรมที่ 2 กล่าวว่า กลุ่มผู้ตรวจให้ความสำคัญมากพอสมควร ต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ

โรงแรมที่ 3 กล่าวว่า กลุ่มผู้ตรวจมาตรฐานโรงแรมมีผลและผลักดันให้โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ

โรงแรมที่ 4 กล่าวว่า กลุ่มผู้ตรวจมาตรฐานโรงแรมให้ความสำคัญ

**คำถามที่ 7** โรงแรมควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกแผนกใด/ส่วนใดบ้างเป็นลำดับแรก

**ตารางที่ 25** ตารางเปรียบเทียบผลการสัมภาษณ์ต่อสิ่งที่โรงแรมควรปรับปรุงเป็นลำดับแรก

โรงแรมที่ / ประเภท	1 ดาว	2 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
1 / โรงแรม					บันไดทางขึ้นลงที่เป็นทางลาด สำหรับวีลแชร์ เพื่อให้ครบและถูกต้องตามมาตรฐานของโรงแรม
2 / โรงแรม 2 ชั้น					แค่ห้องน้ำที่ใช้ในส่วนต่าง ๆ ให้เหมาะกับผู้ป่วยมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่
3 / โรงแรม					พื้นทางเดิน
4 / โรงแรม					เส้นทางสำหรับรถวีลแชร์ที่เชื่อมได้ทุก ๆ ที่
5 / โรงแรม			ปรับปรุงโครงสร้างเป็นสิ่งที่แก้ไขค่อนข้างยาก ใช้เงินลงทุนสูง เพราะต้องปรับปรุง ตั้งแต่ทางเข้าโรงแรมไป Lobby ทางเดิน บันได ห้องพัก ห้องน้ำ ห้องอาหาร เป็นต้น		
6 / โรงแรม			ในทางที่สาธารณะและลิฟท์ มีการปรับปรุงให้ปุ่มกดอยู่ต่ำลงมาสำหรับคนนั่งวีลแชร์กดได้		
7 / วิลล่า					บริเวณสระว่ายน้ำ เพราะ มีผู้สูงอายุจำนวนมากต้องการที่จะออกกำลังกายเล็กๆ น้อยๆ แต่ขึ้นและลงบริเวณสระว่ายน้ำลำบาก

ตารางที่ 25 (ต่อ)

โรงแรมที่ / ประเภท	1 ดาว	2 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
8 / โรงแรม					ควรเพิ่มจำนวนห้องพักของผู้พิการ เพราะตอนนี้มีจำนวนแค่ 4 ห้อง ไม่เพียงพอสำหรับคนกลุ่มนี้
9 / รีสอร์ท		-			
10 / โรงแรม					โรงแรมมีการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงความต้องการของแขกเป็นสำคัญ และความปลอดภัยในการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ
11 / โรงแรม			ปรับปรุงแผนกแม่บ้าน เช่นราวจับเดินในห้องพัก ห้องน้ำในห้องพัก เพราะเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและรู้สึกอบอุ่นเหมือนอยู่บ้านตนเอง เป็นต้น		

ตารางที่ 25 (ต่อ)

โรงแรมที่ / ประเภท	1 ดาว	2 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
13 / โรงแรมและวิลล่า				-	
14 / โรงแรม				-	
15 / โรงแรม			หากจะต้องปรับปรุงซ่อมแซมทางโรงแรม ตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านั้นอยู่สม่ำเสมอ และหากลูกค้ามีความต้องการหรือร้องขอสอบถามว่ามีสิ่งนี้มั้อยู่บ่อยครั้ง ทางโรงแรมจะพิจารณาจากองค์ประกอบหลาย ๆ อย่างภายในโรงแรม และคิดต่อไปว่าจะดำเนินการต่อไปหรือไม่อย่างไร		
16 / โรงแรม				ทางโรงแรมมีแผนในอนาคต จะเพิ่มทางลาดราวจับใน ส่วนพื้นที่สาธารณะให้มากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้ผู้สูงอายุและผู้พิการ เพื่อให้ผู้เข้าพักในทุกกลุ่ม มีความพึงพอใจสูงสุดในการเข้าพักกับทางโรงแรม	

ตารางที่ 25 (ต่อ)

โรงแรมที่ / ประเภท	1 ดาว	2 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
17 / โรงแรม					ห้องน้ำในห้องพักร่วมตัวของลูกค้า
18 / โรงแรม	-				
19 / รีสอร์ท		สิ่งอำนวยความสะดวกปกติ มีอยู่แล้ว แต่ไม่ได้เป็นเพื่อ คนพิการหรือผู้สูงอายุ			
20 / วิลล่ารีสอร์ท					ปรับปรุงตามจุดต่าง ๆ เช่น ห้องพัก เป็นต้น

จากตารางที่ 25 เมื่อวิเคราะห์ถึงความคิดเห็นของสถานประกอบการโรงแรมต่อการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกแผนกใดหรือส่วนใดเป็นลำดับแรกพบว่า

**โรงแรมระดับ 1 ดาว** ไม่มีความคิดเห็นเพิ่มเติม

**โรงแรมระดับ 2 ดาว** เห็นว่า โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกปกติอยู่แล้ว แต่ไม่ได้เป็นเพื่อคนพิการ หรือผู้สูงอายุ

**โรงแรมระดับ 3 ดาว** จำนวน 3 โรงแรม แสดงความคิดเห็นดังนี้

โรงแรมที่ 1 เห็นว่า การปรับปรุงโครงสร้างเป็นสิ่งที่ไม่ค่อยข้างยาก ใช้เงินลงทุนสูง เพราะต้องปรับปรุง ตั้งแต่ทางเข้าโรงแรมไปถึงแผนกต้อนรับ ทางเดิน บันได ห้องพัก ห้องน้ำ ห้องอาหาร เป็นต้น

โรงแรมที่ 2 เห็นว่า การปรับปรุงในทางที่สาธารณะและลิฟท์ ควรมีการปรับปรุงให้ปุ่มกดอยู่ต่ำลงมา สำหรับคนนั่งวีลแชร์กดได้

โรงแรมที่ 3 เห็นว่า หากจะต้องปรับปรุงซ่อมแซม ทางโรงแรมควรตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านั้นอยู่เสมอ และหากลูกค้ามีความต้องการหรือร้องขอสอบถามว่ามีสิ่งนี้หรือไม่ อยู่บ่อยครั้ง ทางโรงแรมจะพิจารณาจากองค์ประกอบหลายอย่างภายในโรงแรม และคิดต่อไปว่าจะดำเนินการต่อไปหรือไม่อย่างไร

**โรงแรมระดับ 4 ดาว** จำนวน 7 โรงแรม แสดงความคิดเห็นดังนี้

โรงแรมที่ 1 เห็นควรปรับปรุงบันไดทางขึ้นลงที่เป็นทางลาด สำหรับรถเข็นนั่ง เพื่อให้ครบและถูกต้องตามมาตรฐานของโรงแรม

โรงแรมที่ 2 เห็นควรปรับปรุงห้องน้ำที่ใช้ในส่วนต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับผู้พิการมากขึ้นกว่าที่เป็นในปัจจุบัน

โรงแรมที่ 3 เห็นควรปรับปรุงพื้นทางเดิน

โรงแรมที่ 4 เห็นควรปรับปรุงเส้นทางสำหรับรถนั่งผู้พิการที่เชื่อมได้ทุกที่

โรงแรมที่ 5 เห็นควรปรับปรุงบริเวณสระว่ายน้ำ เพราะมีผู้สูงอายุจำนวนมากต้องการที่จะออกกำลังกาย แต่ชั้นลงบริเวณสระว่ายน้ำไม่สะดวก

โรงแรมที่ 6 เห็นควรปรับปรุงแผนกแม่บ้าน เช่น ราวจับเดินในห้องพัก ห้องน้ำในห้องพัก เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและรู้สึกอบอุ่นเหมือนอยู่บ้านตนเอง เป็นต้น

โรงแรมที่ 7 ทางโรงแรมมีแผนในอนาคต จะเพิ่มทางลาด ราวบันได ในส่วนพื้นที่สาธารณะ ให้มากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้ผู้สูงอายุและผู้พิการ และเพื่อให้ผู้เข้าพักในทุกกลุ่ม มีความพึงพอใจสูงสุดในการเข้าพักกับทางโรงแรม

**โรงแรมระดับ 5 ดาว** จำนวน 5 โรงแรม แสดงความคิดเห็นดังนี้

โรงแรมที่ 1 ควรเพิ่มจำนวนห้องพักของผู้พิการ เพราะตอนนี้มีจำนวนแค่ 4 ห้อง ไม่เพียงพอสำหรับลูกค้ากลุ่มนี้

โรงแรมที่ 2 เห็นว่า โรงแรมมีการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงความต้องการของแขกเป็นสำคัญ และความปลอดภัยในการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

โรงแรมที่ 3 เห็นว่า ควรปรับปรุงหลายส่วน เนื่องจากทางโรงแรมยังไม่มีห้องสำหรับผู้พิการโดยเฉพาะ แต่ผู้พิการสามารถเข้าพักได้ สิ่งที่ต้องปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางลาดขอบถนน ราวจับ ลิฟท์ ทางลาด ห้องประชุมสัมมนา เป็นต้น.

โรงแรมที่ 4 เห็นว่า ควรปรับปรุงห้องน้ำในห้องพักส่วนตัวของแขก

โรงแรมที่ 5 เห็นว่า ควรปรับปรุงตามจุดต่าง ๆ เช่น ห้องพัก เป็นต้น

**คำถามที่ 8** การปรับปรุง/พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการบริการในแผนกใด/ส่วนใด ที่มีความเป็นไปได้ยากมากที่สุด เพราะเหตุใด

**ตารางที่ 26** ตารางเปรียบเทียบผลการสัมภาษณ์โรงแรมด้านความยากในการปรับปรุงพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก

โรงแรมที่ / ประเภท	1 ดาว	2 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
1 / โรงแรม				ในส่วนของห้องพักกลุ่มลูกค้าผู้พิการ เพราะมีรายละเอียดและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกค่อนข้างมาก	
2 / โรงแรม 2 ชั้น				-	
3 / โรงแรม				แผนกช่าง	
4 / โรงแรม				-	
5 / โรงแรม			แผนกต้อนรับส่วนหน้า ทางเข้า Main Entrance สามารถปรับแต่งได้ ส่วนห้องพัก ห้องน้ำ เป็นไปได้ค่อนข้างยาก		
6 / โรงแรม			ในส่วนห้องพัก เพราะมีการออกแบบห้องไว้ตั้งแต่แรกแล้ว จึงเป็นไปได้ยากที่จะปรับเปลี่ยนรูปแบบ		
7 / วิลล่า				บริเวณชายหาด เพราะ เราไม่สามารถที่จะปรับสภาพพื้นที่ให้ได้ เนื่องจากเป็นเขตนอกเหนือการดูแล	



ตารางที่ 26 (ต่อ)

โรงแรมที่ /ประเภท	1 ดาว	2 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
8 / โรงแรม					การสร้างลิฟท์ขึ้นชั้นสอง เพราะโรงแรมมีสองชั้น คนปกติสามารถเดินขึ้นได้ แต่คนพิการ ผู้สูงอายุมีชั้นล่าง สะดวกต่อการเข้าพัก
9 / รีสอร์ท		ห้องน้ำ			
10 / โรงแรม					ไม่มี เพราะโรงแรมมีแผนการพัฒนาปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเป็นระบบ โดยมีผู้ชำนาญการคอยดูแลและให้ความสำคัญในการปรับปรุงพัฒนา ตลอดจนมีการสรรหาสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับยุคสมัยและกลุ่มลูกค้าอยู่เสมอ
11 / โรงแรม			แผนกต้อนรับ เช่น จุดนั่งพักแบบห้องโถง มีทางลาดและราวจับเดินต่อเนื่องไปถึงลิฟท์ขึ้น-ลง และทางเข้าห้องน้ำ		
12 / รีสอร์ท					ในเรื่องของการบริการด้านห้องประชุม เนื่องจากห้องประชุมสัมมนาอยู่ชั้น 2 ไม่มีลิฟท์ จึงทำให้ลำบากต่อการใช้บริการสำหรับคนพิการ
13 / โรงแรมและวิลล่า				-	
14 / โรงแรม				-	

ตารางที่ 26 (ต่อ)

โรงแรมที่ / ประเภท	1 ดาว	2 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
15 / โรงแรม			หากพูดถึงการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับกลุ่มลูกค้า ผู้สูงอายุและผู้พิการ เรายังไม่มีนโยบายอะไรมากในการดำเนินการ เหตุเพราะโรงแรมของเราเป็นโรงแรมระบบ 3 ดาว ดังนั้นสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้อาจมีไม่มากนัก ถ้าเทียบกับโรงแรม 4-5 ดาว อีกทั้งทางโรงแรมมักจะไม่ค่อยมีกลุ่มลูกค้าแบบผู้สูงอายุและผู้พิการมาใช้บริการมากนัก แต่หากในอนาคตโรงแรมสามารถยกระดับโรงแรม 4-5 ดาวได้ทางโรงแรมก็จะปรับปรุงพัฒนาให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบวงจร		
16 / โรงแรม				ทางแผนกสปา เนื่องจากพื้นที่สปาค่อนข้างมีจำกัด จึงไม่เพียงพอสำหรับทำทางลาดให้รถวีลแชร์ เข้าไปได้ แต่ทางโรงแรมแก้ปัญหาโดยการให้พนักงานนวดไปนวดที่ห้องพักรักษาตัว	
17 / โรงแรม					สปา

ตารางที่ 26 (ต่อ)

โรงแรมที่ / ประเภท	1 ดาว	2 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
18 / โรงแรม	ห้องน้ำ				
19 / รีสอร์ท		ไม่มีความเห็น เพราะความคุ้มค่าต่อการลงทุนไม่ปรากฏ			
20 / วิลล่ารีสอร์ท					ทางเดิน เพราะผู้ออกแบบ ออกแบบโรงแรมนี้มาให้มีบันไดตามทางเดินในทุก ๆ จุดของโรงแรม เป็นส่วนใหญ่

จากตารางที่ 26 เมื่อวิเคราะห์ด้านความยากในการปรับปรุงหรือพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการบริการสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ พบว่า

**โรงแรมระดับ 1 ดาว** จำนวน 1 โรงแรม เห็นว่า ห้องน้ำปรับปรุงยากที่สุด

**โรงแรมระดับ 2 ดาว** จำนวน 2 โรงแรม เห็นว่า ห้องน้ำปรับปรุงยากที่สุด และไม่มีความเห็น เพราะความคุ้มค่าต่อการลงทุนไม่ปรากฏ

**โรงแรมระดับ 3 ดาว** จำนวน 3 โรงแรม มีความคิดเห็นดังนี้

โรงแรมที่ 1 เห็นว่า แผนกต้อนรับส่วนหน้า ทางเข้าโรงแรม สามารถปรับแต่งได้ ส่วนห้องพักและห้องน้ำ เป็นไปได้ค่อนข้างยาก

โรงแรมที่ 2 เห็นว่า ในส่วนห้องพักปรับปรุงยาก เพราะมีการออกแบบห้องไว้ตั้งแต่แรกแล้ว จึงเป็นไปได้ยากที่จะปรับเปลี่ยนรูปแบบ

โรงแรมที่ 3 เห็นว่า ยังไม่มีนโยบายในการปรับปรุง แต่หากมีลูกค้ากลุ่มนี้มากขึ้นในอนาคต จะพิจารณาเพื่อยกระดับการบริการของโรงแรมอีกครั้ง

**โรงแรมระดับ 4 ดาว** จำนวน 5 โรงแรม มีความคิดเห็นดังนี้

โรงแรมที่ 1 เห็นว่า ปรับปรุงห้องพักยาก เพราะมีรายละเอียดและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกค่อนข้างมาก

โรงแรมที่ 2 เห็นว่า แผนกช่าง ปรับปรุงยาก

โรงแรมที่ 3 เห็นว่า เป็นไปได้ยากที่ปรับปรุงบริเวณชายหาด เพราะ ไม่สามารถที่จะปรับสภาพพื้นที่ให้ได้ เนื่องจากเป็นเขตนอกเหนือการดูแล

โรงแรมที่ 4 เห็นว่า แผนกต้อนรับ เช่น จุดนั่งพักแบบห้องโถง มีทางลาดและราวจับเดินต่อเนื่องไปถึงลิฟท์ ขึ้น-ลง และทางเข้าห้องน้ำ ปรับปรุงยาก

โรงแรมที่ 5 เห็นว่า แผนกสปา เนื่องจากพื้นที่แผนกสปาค่อนข้างมีจำกัด จึงไม่เพียงพอสำหรับทำทางลาดให้รถเข็นวีลแชร์เข้าไปได้ แต่ทางโรงแรมแก้ไขโดยการให้พนักงานนวดไปนวด ที่ห้องพักลูกค้า

**โรงแรมระดับ 5 ดาว** จำนวน 5 โรงแรม มีความคิดเห็นดังนี้

โรงแรมที่ 1 เห็นว่า การสร้างลิฟท์ขึ้นชั้นสองปรับปรุงยาก เพราะลูกค้าทั่วไปสามารถเดินขึ้นได้ แต่ผู้พิการ ผู้สูงอายุมีห้องพักชั้นล่าง และสะดวกต่อการเข้าพัก

โรงแรมที่ 2 เห็นว่า ไม่มี เพราะโรงแรมมีแผนการพัฒนาปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเป็นระบบ โดยมีผู้ชำนาญการคอยดูแลและให้ความสำคัญในการปรับปรุง พัฒนา ตลอดจนมีการสรรหาสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับยุคสมัยและกลุ่มลูกค้าอยู่เสมอ

โรงแรมที่ 3 เห็นว่า เรื่องของการบริการด้านห้องประชุม เนื่องจากห้องประชุมสัมมนาอยู่ชั้นสอง ไม่มีลิฟท์ จึงทำให้ลำบากต่อการใช้บริการสำหรับผู้พิการ

โรงแรมที่ 4 เห็นว่า แผนกสปาสามารถปรับปรุงได้ยาก

โรงแรมที่ 5 เห็นว่า ทางเดินปรับปรุงยาก เพราะผู้ออกแบบ ออกแบบโรงแรมนี้มาให้มีบันไดตามทางเดินในทุก ๆ จุดของโรงแรม เป็นส่วนใหญ่



**คำถามที่ 9** โรงแรมของท่านมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการเพียงพอต่อการรองรับการบริการแล้วหรือไม่ อย่างไร หรือควรเพิ่ม/ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนใดเพิ่มเติม

**ตารางที่ 27** ตารางเปรียบเทียบผลการสัมภาษณ์โรงแรมด้านความเพียงพอต่อการรองรับการบริการผู้สูงอายุและผู้พิการ

โรงแรมที่ / ประเภท	1 ดาว	2 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
1 / โรงแรม				กำลังขยายเพิ่มเติมห้องพักสำหรับผู้พิการ เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เท่าที่จะเพิ่มเติมได้	
2 / โรงแรม 2 ชั้น				-	
3 / โรงแรม				เพียงพอ	
4 / โรงแรม				-	
5 / โรงแรม			มีไม่เพียงพอ มีเพียงราวจับตามบันไดและรถเข็นคนพิการให้บริการเท่านั้น		
6 / โรงแรม			มีการปรับเปลี่ยนที่เพียงพอ		
7 / วิลล่า				พื้นที่ส่วนกลางควรอำนวยความสะดวกเพิ่มเล็กน้อย ห้องน้ำจะมีการเพิ่มราวจับ ส่วนอื่นๆ อำนวยอยู่แล้ว	
8 / โรงแรม					เพียงพอแล้ว เพราะโรงแรมสามารถรองรับได้โดยไม่ขาดตกบกพร่อง

ตารางที่ 27 (ต่อ)

โรงแรมที่ / ประเภท	1 ดาว	2 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
9 / รีสอร์ท		ผู้สูงอายุ รับผิดชอบได้ มีลิฟท์ มีทางลาด ส่วนผู้พิการ ห้องน้ำไม่สะดวก			
10 / โรงแรม					มีเพียงพอแล้ว และสามารถเพิ่ม/ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมได้เมื่อแขกมีการร้องขอ
11 / โรงแรม				ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะ-เก้าอี้สำหรับผู้พิการแบบเดินไม่ได้ ควรปรับปรุงตามระเบียบข้อบังคับ	
12 / รีสอร์ท					ยังไม่เพียงพอ ควรเพิ่มเติมปรับปรุงหลายส่วน
13 / โรงแรมและวิลล่า				-	
14 / โรงแรม				-	

ตารางที่ 27 (ต่อ)

โรงแรมที่ / ประเภท	1 ดาว	2 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
15 / โรงแรม			อาจยังมีไม่เพียงพอ ถ้าหากมีกลุ่มลูกค้าเหล่านี้เข้ามาพัก แต่ ณ ตอนนี้ยังไม่มีปัญหาใดมาก เพราะยังไม่ค่อยมีกลุ่มลูกค้าเหล่านี้มาใช้บริการ		
16 / โรงแรม				ทางโรงแรมจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการขั้นพื้นฐานเพียงพอต่อการบริการเบื้องต้นแล้ว แต่ในอนาคตก็มีแผนพัฒนาและเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้ลูกค้าทุกกลุ่มมีความพึงพอใจสูงสุด	
17 / โรงแรม					ห้องน้ำในห้องพักส่วนตัว
18 / โรงแรม			ผู้สูงอายุ จัดให้มีลิฟท์ มีทางลาด ส่วนผู้พิการ จัดให้มีห้องน้ำที่สะดวก		
19 / รีสอร์ท			-		



ตารางที่ 27 (ต่อ)

โรงแรมที่ / ประเภท	1 ดาว	2 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
20 / วิลล่ารีสอร์ท					ไม่เพียงพอ เพราะไม่ใช่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และทางโรงแรมก็ไม่มีนโยบายประชาสัมพันธ์เชิญชวนลูกค้ากลุ่มนี้มาเข้าพักกับเราอยู่แล้ว

จากตารางที่ 27 เมื่อวิเคราะห์ด้านความเพียงพอต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการบริการผู้สูงอายุและผู้พิการของสถานประกอบการ ความถึงความคิดเห็นอื่นๆ เพิ่มเติม พบว่า

**โรงแรมระดับ 1 ดาว** จำนวน 1 โรงแรม กล่าวว่า สำหรับผู้สูงอายุ จัดให้มีลิฟท์ มีทางลาด ส่วนผู้พิการ จัดให้มีห้องน้ำที่สะดวก

**โรงแรมระดับ 2 ดาว** จำนวน 1 โรงแรม กล่าวว่าสำหรับผู้สูงอายุ สามารถรับได้ เพราะมีลิฟท์ และมีทางลาด ส่วนผู้พิการห้องน้ำไม่สะดวกเพียงพอ

**โรงแรมระดับ 3 ดาว** จำนวน 3 โรงแรม มีความคิดเห็นดังนี้

โรงแรมที่ 1 กล่าวว่า มีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ มีเพียงราวจับ ตามบันไดและรถเข็นคนพิการให้บริการเท่านั้น

โรงแรมที่ 2 กล่าวว่า มีการปรับเปลี่ยนสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอสำหรับการบริการ

โรงแรมที่ 3 กล่าวว่า อาจยังมีไม่เพียงพอ หากมีกลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้มาใช้บริการ แต่ปัจจุบัน ยังไม่ค่อยมีกลุ่มลูกค้าเหล่านี้มาใช้บริการ

**โรงแรมระดับ 4 ดาว** จำนวน 5 โรงแรม มีความคิดเห็นดังนี้

โรงแรมที่ 1 กล่าวว่า กำลังขยายเพิ่มเติมห้องพักสำหรับผู้พิการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เท่าที่จะเพิ่มเติมได้

โรงแรมที่ 2 กล่าวว่า มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอแล้ว

โรงแรมที่ 3 กล่าวว่า พื้นที่ส่วนกลางควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกเล็กน้อย ส่วนห้องน้ำควรเพิ่มราวจับ ส่วนอื่น ๆ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพออยู่แล้ว

โรงแรมที่ 4 กล่าวว่า สิ่งอำนวยความสะดวกยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับผู้พิการแบบเดินไม่ได้ ควรปรับปรุงตามระเบียบข้อบังคับ

โรงแรมที่ 5 กล่าวว่า ทางโรงแรมจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ขึ้นพื้นฐานเพียงพอต่อการบริการเบื้องต้นแล้ว แต่มีแผนการพัฒนา เพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกให้มากขึ้น เพื่อให้ลูกค้าทุกกลุ่มพึงพอใจสูงสุด

**โรงแรมระดับ 5 ดาว** จำนวน 5 โรงแรม มีความคิดเห็นดังนี้

โรงแรมที่ 1 กล่าวว่า มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการเพียงพอแล้ว เพราะโรงแรมสามารถรองรับได้โดยไม่ขาดตกบกพร่อง

โรงแรมที่ 2 กล่าวว่า มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอแล้ว และสามารถเพิ่มเติม ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมได้เมื่อแขกมีการร้องขอ

โรงแรมที่ 3 กล่าวว่า ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ ควรเพิ่มเติมหลายส่วน เนื่องจากเป็นที่พักแบบรีสอร์ต

โรงแรมที่ 4 กล่าวว่า ควรปรับปรุงห้องน้ำในห้องพักส่วนตัว

โรงแรมที่ 5 กล่าวว่า มีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ เพราะกลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย และทางโรงแรมไม่มีนโยบายประชาสัมพันธ์เชิญชวนลูกค้ากลุ่มนี้มาพักกับทางโรงแรมอยู่แล้ว



**คำถามที่ 10** ลำดับความสำคัญ/ความจำเป็นต่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม โดยเรียงลำดับความสำคัญทั้ง 15 ข้อ จากมากไปน้อย คือลำดับ 1-15

**ตารางที่ 28** ตารางแสดงการเปรียบเทียบความสำคัญหรือความจำเป็นต่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม

ข้อ	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	ลำดับความสำคัญ/ความจำเป็น (ของโรงแรม)																			ผลเฉลี่ย (N/17)	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		20
1	ป้ายและสัญลักษณ์	7	6	2	2	1	7	12	6	3	13	11	4	-	-	3	2	3	12	1	-	5.59
2	ทางลาดขอบถนน	11	5	4	3	4	6	8	2	4	9	14	8	-	-	4	5	12	10	5	-	6.70
3	ทางลาดและราวจับ	4	1	3	1	2	1	1	3	2	8	13	1	-	-	5	7	4	9	4	-	4.06
4	ลิฟท์	8	11	15	10	7	2	15	5	1	4	9	2	-	-	9	6	6	2	6	-	6.94
5	บันไดและราวจับบันได	5	2	5	4	3	3	5	4	5	5	8	5	-	-	8	8	5	3	9	-	5.12
6	ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	10	12	1	5	5	4	9	7	10	7	12	9	-	-	6	1	11	1	14	-	7.29
7	ทางเข้าอาคาร/ทางเดินหรือทาง เชื่อมระหว่างอาคาร	3	7	6	6	6	5	6	10	11	6	10	15	-	-	7	9	10	7	11	-	7.94
8	ประตู	6	9	7	9	8	9	3	8	9	10	7	12	-	-	11	11	9	6	10	-	8.47
9	ห้องน้ำ(ห้องพักและพื้นที่ส่วนกลาง )	2	3	9	7	9	8	2	9	6	2	6	10	-	-	1	10	2	4	7	-	5.70

ตารางที่ 28 (ต่อ)

ข้อ	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	ลำดับความสำคัญ/ความจำเป็น (ของโรงแรม)																				ผลเฉลี่ย (N/17)
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
10	พื้นผิวต่างสัมผัส	12	8	8	8	10	10	7	11	7	3	15	11	-	-	12	15	7	5	3	-	8.94
11	เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์	9	13	11	14	11	11	10	13	12	12	5	6	-	-	10	12	8	11	15	-	10.76
12	ห้องพักผู้สูงอายุและผู้พิการ	1	4	10	11	12	13	4	1	8	1	4	3	-	-	2	3	1	8	8	-	5.53
13	หน้าต่าง	15	14	12	12	14	12	11	12	13	11	3	13	-	-	13	13	13	14	13	-	12.24
14	ห้องประชุมสัมมนา	14	15	14	13	15	14	14	14	14	14	2	7	-	-	14	14	14	15	2	-	12.29
15	อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก สำรองพิเศษ รวมถึงพื้นที่ส่วนกลาง เพื่อรองรับการใช้งานอาทิเช่น โปรด ระบุ..... โรงแรมที่ 7 - สระว่ายน้ำ ทางลง ทะเล โรงแรมที่ 15 - รถเข็นไม้เท้า	13	10	13	15	13	15	13	15	15	15	1	14	-	-	15	4	15	13	12	-	12.41

จากตารางที่ 28 สามารถวิเคราะห์การให้ความสำคัญหรือความจำเป็นต่อการพัฒนา  
สิ่งอำนวยความสะดวกคือ จากการสัมภาษณ์โรงแรมทั้ง 20 แห่ง แต่ให้ข้อมูลถึงความสำคัญหรือ  
ความจำเป็นต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการจำนวน 17 แห่ง และไม่แสดงความ  
คิดเห็นจำนวน 3 แห่ง โดยเฉลี่ยแล้ว โรงแรม ให้ลำดับความสำคัญจาก 1-15 การตีความหมาย  
อันดับ 1 คือให้ความสำคัญหรือความจำเป็นอันดับแรก และ อันดับ 15 คือให้ความสำคัญหรือความ  
จำเป็นเป็นลำดับท้ายสุด โดยในภาพรวมสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

อันดับ 1 ทางลาดและราวจับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

อันดับ 2 บันไดและราวจับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.12

อันดับ 3 ห้องพักผู้สูงอายุและผู้พิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.53

อันดับ 4 ป้ายและสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.59

อันดับ 5 ห้องน้ำในส่วนห้องพักและพื้นที่ส่วนกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.70

อันดับ 6 ทางลาดขอบถนน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.70

อันดับ 7 ลิฟท์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.94

อันดับ 8 ที่จอดรถสำหรับผู้พิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.29

อันดับ 9 ทางเข้าอาคาร/ทางเดินหรือทางเชื่อมระหว่างอาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.94

อันดับ 10 ประตู มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.47

อันดับ 11 พื้นผิวสัมผัส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.94

อันดับ 12 เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 10.76

อันดับ 13 หน้าที่่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 12.14

อันดับ 14 ห้องประชุมสัมมนา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 12.29

อันดับ 15 อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกสำรองพิเศษ รวมถึงพื้นที่ส่วนกลาง เพื่อรองรับการใช้งาน  
อาทิเช่น สระว่ายน้ำ ทางลงทะเล รถเข็น ไม้เท้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 12.41

คำถามที่ 11 ให้ท่านระบุความไปได้ง่ายหรือยากต่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมของท่าน โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องความยาก ง่าย ไม่สามารถปรับได้ ทั้ง 15 ข้อ ดังนี้

ตารางที่ 29 ตารางสรุปความเป็นไปได้ต่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมทั้ง 20 แห่ง

ข้อ	ความเป็นไปได้ของการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	ความเป็นไปได้ในการพัฒนา/ปรับปรุง			หมายเหตุ
		ยาก	ง่าย	ไม่สามารถปรับได้	
1	ป้ายและสัญลักษณ์	3	16	-	
2	ทางลาดขอบถนน	6	10	3	
3	ทางลาดและราวจับ	6	12	3	
4	ลิฟท์	7	8	2	1-มีตึกแค่ 2 ชั้น 2-โรงแรมแบบรีสอร์ทท ไม่จำเป็น
5	บันไดและราวจับบันได	6	13	-	
6	ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	4	11	4	1-ที่จอดรถบึงคับ
7	ทางเข้าอาคาร/ทางเดินหรือทางเชื่อมระหว่างอาคาร	7	8	4	
8	ประตู	3	14	2	
9	ห้องน้ำ (ห้องพัก และพื้นที่ส่วนกลาง )	8	8	3	
10	พื้นผิวต่างสัมผัส	7	10	2	
11	เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์	6	12	1	
12	ห้องพักผู้สูงอายุและผู้พิการ	6	9	4	
13	หน้าต่าง	9	7	3	
14	ห้องประชุมสัมมนา	9	6	4	

ตารางที่ 29 (ต่อ)

ข้อ	ความเป็นไปได้ของการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	ความเป็นไปได้ในการพัฒนา/ปรับปรุง			หมายเหตุ
		ยาก	ง่าย	ไม่สามารถปรับได้	
15	อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกสำรองพิเศษ เช่น รถเข็น , ไม้เท้า , ไม้สามขา รวมถึงบริการอื่น ๆ ในส่วนพื้นที่สาธารณะ เช่น โทรศัพท์ ตู้เอทีเอ็ม เป็นต้น หรือบริการอื่น ๆ โปรดระบุ.....	3	16	-	
รวมโรงแรม (N)		90	160	35	
ค่าเฉลี่ยของโรงแรม (N/15)		6	10.66	2.33	19

หมายเหตุ : มีจำนวน 1 โรงแรมที่ไม่ตอบแบบสอบถาม

จากตารางที่ 29 เมื่อวิเคราะห์ความเป็นไปได้ง่ายหรือยากต่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของสถานประกอบการโรงแรมทั้ง 19 แห่ง พบว่า โดยส่วนใหญ่โรงแรมเห็นว่ามีความเป็นไปได้ในการพัฒนาและปรับปรุงการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการได้ง่าย โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ของการแสดงความความคิดเห็นอยู่ที่ 10.66 จำแนกลำดับความง่ายของการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ได้ดังนี้ อันดับหนึ่ง คือ ป้ายสัญลักษณ์และอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกสำรองพิเศษ (จำนวน 16 โรงแรม) อันดับสอง คือ ประตู (จำนวน 14 โรงแรม) อันดับสาม คือ บันไดและราวจับบันได (จำนวน 13 โรงแรม) อันดับสี่ คือ ทางลาดและราวจับ และเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ (จำนวน 12 โรงแรม) อันดับห้า คือ ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ (จำนวน 11 โรงแรม) อันดับหก คือ ทางลาดขอบถนน และพื้นผิวต่างสัมผัส (จำนวน 10 โรงแรม) อันดับเจ็ด คือ ห้องพักผู้สูงอายุและผู้พิการ (จำนวน 9 โรงแรม) อันดับแปด คือ ลิฟท์ ทางเข้าอาคาร/ทางเดินหรือทางเชื่อมระหว่างอาคาร และห้องน้ำ (ห้องพักและพื้นที่ส่วนกลาง) (จำนวน 8 โรงแรม) อันดับเก้า คือ หน้าที่ต่าง (จำนวน 7 โรงแรม) อันดับสิบ คือ ห้องประชุมสัมมนา (จำนวน 6 โรงแรม)



เมื่อพิจารณาถึงความยากในการพัฒนาและปรับปรุงการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการได้ง่าย โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ของการแสดงความคิดเห็นอยู่ที่ 6 จำแนกลำดับความยากของพัฒนา ปรับปรุงการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ได้ดังนี้ อันดับหนึ่ง คือ หน้าต่างและห้องประชุมสัมมนา (จำนวน 9 โรงแรม) อันดับสอง คือ ห้องน้ำ(ห้องพักและพื้นที่ส่วนกลาง) (จำนวน 8 โรงแรม) อันดับสาม คือ ลิฟท์ ทางเข้าอาคาร/ทางเดินหรือทางเชื่อมระหว่างอาคารและพื้นที่ผิวต่างสัมผัส (จำนวน 7 โรงแรม) อันดับสี่ คือ ทางลาดขอบถนน ทางลาดและราวจับ บันไดและราวจับบันได เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ ห้องพักผู้สูงอายุและผู้พิการ (จำนวน 6 โรงแรม) อันดับห้า คือ ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ (จำนวน 4 โรงแรม) อันดับหก คือ ป้ายสัญลักษณ์ ประตู และอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกสำรองพิเศษ (จำนวน 3 โรงแรม)

เมื่อพิจารณาถึงความไม่สามารถเป็นไปได้ในการพัฒนาและปรับปรุงการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ของการแสดงความคิดเห็นอยู่ที่ 2.33 โดยจำแนกลำดับความเป็นไปได้ของการพัฒนา ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ได้ดังนี้ อันดับหนึ่ง คือ ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ทางเข้าอาคาร/ทางเดินหรือทางเชื่อมระหว่างอาคาร ห้องพักผู้สูงอายุและผู้พิการ และห้องประชุมสัมมนา (จำนวน 4 โรงแรม) อันดับสอง คือ ทางลาดขอบถนน ทางลาดและราวจับ ห้องน้ำ(ห้องพักและพื้นที่ส่วนกลาง) และหน้าต่าง (จำนวน 3 โรงแรม) อันดับสาม คือ ลิฟท์ ประตู และพื้นที่ผิวต่างสัมผัส (จำนวน 2 โรงแรม) อันดับสี่ คือ เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ (จำนวน 1 โรงแรม)

## ส่วนที่ 2.3 ความคิดเห็นเพิ่มเติม ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม

**โรงแรมที่ 1** โรงแรมกำลังพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุเพิ่มเติมตามความเหมาะสม และตามความจำเป็น และกำลังปรับปรุงห้องพักสำหรับผู้พิการเพิ่มเติมจากที่มีอยู่เดิม รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก ล็อบบี้ ห้องน้ำส่วนกลาง

**โรงแรมที่ 5** โรงแรมมาตรฐาน 4-5 ดาว ราคาห้องพักค่อนข้างสูง จะถูกกำหนดมาตรฐาน ห้องคนพิการและผู้สูงอายุ ต้องมีในโรงแรม ดังนั้นผู้สูงอายุและผู้พิการ จะเลือกใช้บริการในโรงแรมที่พร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกดังกล่าวมากกว่า โดยยินยอมจ่ายในราคาที่สูงขึ้น

**โรงแรมที่ 11** ผู้สูงอายุมีมากขึ้น ดังนั้นควรมี ราวจับกันลิ้นในห้องพักและห้องนอน ปรับพื้นทางเดิน บริเวณโดยรอบให้เดินสะดวก มุมเล่นเกมส์ อ่านหนังสือ ชมภาพยนตร์ คาราโอเกะ เป็นต้น ส่วนผู้พิการควรมี ที่นั่งสำหรับผู้พิการ ที่จอดรถสำหรับคนพิการ ทางลาด เป็นต้น

## ส่วนที่ 3 บทสัมภาษณ์สมาคมผู้สูงอายุและผู้พิการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์สมาคมผู้สูงอายุและผู้พิการ ถึงแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการในเขตอำเภอหัวหิน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว ทั้ง 7 ท่าน โดยมีผลการสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

**คนที่ 1** สมาคมผู้พิการ เป็นผู้ที่เคยเข้าใช้บริการโรงแรม ในส่วนของห้องอาหารและห้องประชุม และไม่ทราบถึงข้อกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมมาก่อนและเห็นว่า สิ่งอำนวยความสะดวกมีความสำคัญมาก เพราะเพื่อความสะดวกต่อการใช้บริการจากประสบการณ์โรงแรมที่เข้าไปใช้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ โดยแสดงความคิดเห็นว่าสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ คือ ทางลาดขอบถนน ทางลาดราวจับ และลิฟท์

**คนที่ 2** สมาคมผู้พิการ เป็นผู้ที่เคยเข้าใช้บริการโรงแรม ในส่วนของห้องพัก และไม่ทราบถึงข้อกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมมาก่อน และเห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสำคัญมาก เพราะเวลาเข้าห้องน้ำหรือเวลาจะขึ้นไปชั้น 2 ชั้น 3 จากประสบการณ์

โรงแรมที่เข้าไปใช้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ โดยแสดงความคิดเห็นว่าสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ คือ ทางลาดขอบถนน ทางลาดราวจับ และลิฟท์

**คนที่ 3** สมาคมผู้พิการ เป็นผู้ที่เคยเข้าใช้บริการโรงแรม ในส่วนของห้องประชุมสัมมนา และไม่ทราบถึงข้อกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมมาก่อน และเห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสำคัญมาก เพราะผู้สูงอายุหรือผู้พิการต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก และเห็นว่าโรงแรมควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องของป้ายบอกสัญลักษณ์ให้เด่นชัดและชัดเจน โดยแสดงความคิดเห็นว่าสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ คือ ป้ายและสัญลักษณ์ ลิฟท์ และ ห้องน้ำทั้งในห้องพักและห้องน้ำส่วนกลาง และเห็นว่าโรงแรมควรมีพนักงานอำนวยความสะดวก

**คนที่ 4** สมาคมผู้สูงอายุ เป็นผู้ที่เคยเข้าใช้บริการโรงแรม ในส่วนของห้องพัก และไม่ทราบถึงข้อกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมมาก่อน และเห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสำคัญมาก เพราะผู้สูงอายุหรือผู้พิการต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวก โดยแสดงความคิดเห็นว่าสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ คือ ลิฟท์ ห้องน้ำทั้งห้องน้ำในห้องพักและส่วนกลาง รวมถึง ประตูที่ง่ายต่อการเปิด ปิด และควรมีหน่วยงานเข้ามาตรวจสอบมาตรฐานของอุปกรณ์ต่าง ๆ

**คนที่ 5** สมาคมผู้สูงอายุ เป็นผู้ที่เคยเข้าใช้บริการโรงแรม ในส่วนของห้องประชุมสัมมนา และไม่ทราบถึงข้อกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมมาก่อน และเห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสำคัญมาก และเห็นว่าโรงแรมบางแห่งยังไม่มีอุปกรณ์เพียงพอสำหรับบริการผู้สูงอายุ และเห็นว่าโรงแรมควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ต่างๆ สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ รวมถึงสถานที่พักด้วย โดยแสดงความคิดเห็นว่าสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ คือ ลิฟท์ ห้องน้ำทั้งในห้องพักและห้องน้ำส่วนกลาง บันไดและราวจับบันได และเห็นว่าโรงแรมควรมีอุปกรณ์เสริมสำรอง เช่น ไม้เท้า

**คนที่ 6** สมาคมผู้สูงอายุ เป็นผู้ที่เคยเข้าใช้บริการโรงแรม ในส่วนของห้องประชุมสัมมนา และทราบถึงรายละเอียดข้อกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมมาบ้าง และเห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสำคัญมาก เพราะจะทำให้ผู้สูงอายุพักผ่อนได้เยอะขึ้น และเห็นว่าโรงแรมบางแห่งมีการรับรองที่ดีมีมาตรฐาน และเห็นว่าโรงแรมควรมีพนักงานที่ดูแลเอาใจใส่แขกผู้สูงอายุ โดยแสดงความคิดเห็นว่าสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ คือ ป้ายและสัญลักษณ์ ทางลาดและราวจับ ห้องน้ำทั้งในห้องพักและห้องน้ำส่วนกลาง และพื้นผิวต่างสัมผัส และเห็นว่าสถานประกอบการควรทำป้ายเพิ่มเติมในการแนะนำผู้สูงอายุสำหรับเส้นทางเดินในบริเวณโรงแรม

**คนที่ 7** สมาคมผู้สูงอายุ เป็นผู้ที่เคยเข้าใช้บริการโรงแรม ในส่วนของห้องพัก และไม่ทราบถึงข้อกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมมาก่อน และเห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสำคัญ เพราะทำสะดวกสบายเพิ่มมากขึ้น ไม่ต้องออกแรงเดินมาก และเห็นว่าโรงแรมมีการบริการเพียงพอ โดยแสดงความคิดเห็นว่าสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ คือ ลิฟท์ห้องพักผู้สูงอายุและผู้พิการ และที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ

#### **ส่วนที่ 4 บทสัมภาษณ์กลุ่มผู้ตรวจมาตรฐานโรงแรม**

จากบทสัมภาษณ์ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการตรวจมาตรฐานโรงแรมจากสมาคมโรงแรมไทย สรุปข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ได้ดังนี้

1) อาจารย์ปิยวรรณ สันติแก้ว อาจารย์สาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล และสมาชิกสมาคมโรงแรมไทย กล่าวว่า

ท่านทราบและได้ศึกษารายละเอียดข้อกำหนด เกณฑ์มาตรฐาน รวมถึงกฎหมายว่าด้วยการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ สำหรับโรงแรม

ด้านการจัดการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมนั้น มีความสำคัญและความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะลูกค้าในกลุ่มที่กล่าวมานี้ มีความจำเป็นต้องใช้สิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้ เนื่องจากลูกค้าบางคนต้องดูแลตัวเอง มีความต้องการในการพักผ่อนเพียงลำพัง ถ้าหากโรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้เพียงพอ ลูกค้าก็จะมีพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงแรม ในส่วนของทางสาธารณะหรือทางเดินก็ควรทำให้เหมาะสมต่อลูกค้าเหล่านี้ ห้องพักก็ควรมีไว้ตามความเหมาะสมและขนาดของโรงแรม เพราะลูกค้าเหล่านี้ก็มีความต้องการที่จะพักผ่อนและมีอำนาจในการใช้จ่ายได้เพียงพอ

จากประสบการณ์จากการเข้าไปตรวจมาตรฐานโรงแรม เฉพาะโรงแรมที่เป็นสมาชิกหรือโรงแรมที่เข้าสู่ระบบมาตรฐานของสมาคมโรงแรมไทยนั้นจะมีเกณฑ์การจัดมาตรฐานโรงแรมตามระดับดาว 1-5 ดาว ซึ่งจะมีข้อกำหนดแตกต่างกันตามจำนวนห้องพัก โดยในเขตชะอำ-หัวหิน ที่เป็นโรงแรมขนาด 3 ดาว มีห้องพักสำหรับลูกค้าเหล่านี้้น้อยมาก จึงอยากให้โรงแรมปรับปรุงห้องพักสำหรับลูกค้าเหล่านี้ให้เพียงพอตามความเหมาะสม ส่วนโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ห้องพักมีตรงตามมาตรฐาน แต่ก็ควรเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ตามความเหมาะสมด้วย

ในส่วนของโรงแรมควรพัฒนาหรือปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการเพิ่มเติม คือ ส่วนของทางเดิน ลิฟท์ ห้องพัก ห้องอาหารและส่วนที่พักผ่อนที่เป็นสาธารณะ เช่น สวน สระว่ายน้ำ เป็นต้น

ในการดำเนินการพัฒนาหรือปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ให้เป็นไปตามกำหนด กฎเกณฑ์ หรือมาตรฐานตามที่กำหนดนั้นนับว่าไม่ง่ายและไม่ยาก ขึ้นอยู่กับการออกแบบ แต่ควรจัดให้อยู่ในขั้นที่สะดวกต่อการใช้บริการของผู้ใช้บริการ

ด้านการคุ้มค่าต่อการลงทุนของผู้ประกอบการโรงแรม อาจจะคุ้มทุน ถ้าหากโรงแรมมีการแนะนำลูกค้าที่ดีว่ามีห้องพักที่สะดวกสบายต่อผู้สูงอายุและผู้พิการ

ในการเข้าตรวจสอบมาตรฐานโรงแรม มีการตรวจสอบการจัดการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการทุกครั้ง ตามเกณฑ์มาตรฐาน 1-5 ดาว โดยตรวจตั้งแต่ ทางเดิน ลิฟท์ และห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกทุกอย่างต้องตรงตามเกณฑ์ เพื่อสนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ สร้างแรงจูงใจในการเดินทาง และสร้างเสริมกำลังใจให้กับลูกค้าเหล่านี้

จากการลำดับความสำคัญต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม เห็นว่า

อันดับ 1 คือ ป้ายและสัญลักษณ์

อันดับ 2 คือ ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ

อันดับ 3 คือ ทางลาดขอบถนน

อันดับ 4 คือ ทางลาดและราวจับ

อันดับ 5 คือ บันไดและราวจับบันได

อันดับ 6 คือ ลิฟท์

อันดับ 7 คือ ทางเข้าอาคาร/ทางเดินหรือทางเชื่อมระหว่างอาคาร

อันดับ 8 คือ ประตู

อันดับ 9 คือ ห้องน้ำ (ห้องพัก หรือพื้นที่ส่วนกลาง)

อันดับ 10 คือ พื้นผิวต่างสัมผัส

อันดับ 11 คือ ห้องพักผู้สูงอายุและผู้พิการ

อันดับ 12 คือ ห้องประชุมสัมมนา

อันดับ 13 คือ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกสำรองพิเศษ รวมถึงพื้นที่ส่วนกลาง เพื่อรองรับการใช้งานอาทิเช่น ห้องอาหาร สวน ห้องออกกำลังกาย สระว่ายน้ำ

อันดับ 14 คือ เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์

อันดับ 15 คือ หน้าต่าง

2) นายสัมพันธ์ แป้นพัฒน์ ตำแหน่งที่ปรึกษากิตติมศักดิ์ หน่วยงานสมาคมโรงแรมไทย กล่าวว่

ท่านทราบและได้ศึกษารายละเอียดข้อกำหนด เกณฑ์มาตรฐาน รวมถึงกฎหมายว่าด้วยการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ สำหรับโรงแรม

ด้านความคิดเห็นต่อการจัดการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม มีความสำคัญและมีความจำเป็น เนื่องจาก

1. ผู้สูงอายุและผู้พิการมีการเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้น
2. ผู้สูงอายุและผู้พิการมีกำลังซื้อสูง
3. ผู้สูงอายุและผู้พิการที่เป็นชาวต่างชาติมักเดินทางเอง โดยไม่มีผู้ช่วยดูแล ซึ่งต้องอาศัยสิ่งอำนวยความสะดวกมาก

จากประสบการณ์ในการเข้าตรวจมาตรฐานโรงแรมพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการพบว่า กรณีที่ 1 คือ ยังไม่เพียงพอ ยังต้องการจำนวนเพิ่มขึ้น กรณีที่ 2 ที่มีแล้ว ยังมีบางโรงแรมยังไม่เป็นไปตามมาตรฐานเต็มที่

ส่วนความคิดเห็นเรื่องการพัฒนาหรือปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ เห็นว่า

1. ปรับปรุงและพัฒนาในส่วนที่ยังไม่ได้มาตรฐาน
2. ควรส่งเสริมและให้ความรู้กับโรงแรมที่ยังไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก ให้มีความสามารถ ทำได้หรือให้เห็นความสำคัญของการมีสิ่งอำนวยความสะดวก ว่าธุรกิจได้ประโยชน์อะไรบ้าง

ในด้านการพัฒนาหรือการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ หากโรงแรมที่มีพื้นที่เพียงพอก็สามารถทำได้ไม่ยาก

ด้านความคุ้มค่าต่อการลงทุนของผู้ประกอบการ มีความคุ้มค่า เพราะจะเพิ่มจำนวนผู้เข้าพักมากขึ้น

ตามเกณฑ์มาตรฐานการตรวจสอบมาตรฐานโรงแรม มีการตรวจสอบการจัดการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม มีดังนี้ 1) ตัวชี้วัดที่มีอยู่แล้ว คือ ห้องพักผู้พิการ ห้องน้ำผู้พิการ ทางลาด ลิฟท์ และที่จอดรถ 2) มาตรฐานโรงแรม 1-4 ดาว บังคับกับโรงแรมที่ก่อสร้างหลัง พ.ร.บ. ใช้บังคับ ถ้าสิ่งก่อสร้างก่อนก็จะยกเว้นตัวชี้วัด แต่โรงแรมระดับ 5 ดาว จะบังคับว่าต้องมี

จากการลำดับความสำคัญต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม เห็นว่า

- อันดับ 1 คือ ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ
- อันดับ 2 คือ ทางลาดขอบถนน
- อันดับ 3 คือ ทางเข้าอาคาร/ทางเดินหรือทางเชื่อมระหว่างอาคาร
- อันดับ 4 คือ ป้ายและสัญลักษณ์

อันดับ 5 คือ ทางลาดและราวจับ

อันดับ 6 คือ ประตู

อันดับ 7 คือ เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์

อันดับ 8 คือ พื้นผิวต่างสัมผัส

อันดับ 9 คือ ลิฟท์

อันดับ 10 คือ บันไดและราวจับบันได

อันดับ 11 คือ ห้องน้ำ (ห้องพัก หรือพื้นที่ส่วนกลาง)

อันดับ 12 คือ ห้องพักผู้สูงอายุและผู้พิการ

อันดับ 13 คือ หน้าต่าง

อันดับ 14 คือ ห้องประชุมสัมมนา

อันดับ 15 คือ อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกสำรองพิเศษ รวมถึงพื้นที่ส่วนกลาง เพื่อรองรับการใช้งาน อาทิเช่น ห้องอาหาร สวน ห้องออกกำลังกาย สระว่ายน้ำ

ความคิดเห็นเพิ่มเติม ข้อเสนอแนะอื่นๆ ต่อแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม มีดังนี้

1. มีการมาตรการส่งเสริมให้โรงแรมที่ก่อสร้างก่อนกฎหมายใช้บังคับ ให้ความสนใจในการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการให้มากขึ้น
2. ให้ความรู้กับผู้ประกอบการให้เห็นความสำคัญและประโยชน์ที่ได้รับ

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาแนวทางการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว ผู้ศึกษาได้สรุปผลการศึกษาออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ และข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวทางพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว โดยแบ่งการสรุปผลการศึกษาออกเป็น 2 ประการ คือ

1. สภาพปัจจุบันด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน ตามวัตถุประสงค์การวิจัยในข้อ 2
2. แนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว

#### 1. สรุปผลการวิจัย

##### ส่วนที่ 1 สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ

##### 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 และเป็นเพศหญิงจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.75

ด้านอายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 60-70 ปี จำนวน 329 คน คิดเป็นร้อยละ 82.25 รองลงมาคืออายุระหว่าง 71-80 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ลำดับที่สาม อายุต่ำกว่า 60 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ลำดับที่สี่ อายุระหว่าง 81-90 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และลำดับสุดท้าย อายุ 91 ขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุต่ำสุด 19 ปี และมีอายุสูงสุด 94 ปี โดยอายุเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามคือ 62.67 ปี

ด้านการศึกษา ส่วนมากจบการศึกษาระดับสูงสุดในระดับปริญญาตรีจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 เป็นลำดับที่หนึ่ง รองลงมาคือระดับประถมศึกษา จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75



ลำดับที่สามคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 ลำดับที่สี่ ไม่ได้เรียน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25 ลำดับที่ห้า ระดับ ปวส./ระดับอนุปริญญา จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 ลำดับที่หก ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 ลำดับที่เจ็ด ระดับ ปวช. จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 ลำดับที่แปด ระดับปริญญาโท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 และลำดับสุดท้ายระดับปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ด้านภูมิลำเนาปัจจุบันส่วนมากอาศัยในกรุงเทพมหานคร จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงมาคือภาคกลาง (ยกเว้นกรุงเทพมหานคร) จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 ลำดับที่สามคือ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์/เพชรบุรี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13 ลำดับที่สี่ ภาคใต้ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ลำดับที่ห้า ภาคตะวันออก จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 ลำดับที่หก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ลำดับที่เจ็ด ภาคเหนือ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 และลำดับสุดท้าย ภาคตะวันตก จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75

ผู้ตอบแบบถามส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) จำนวน 371 คน คิดเป็นร้อยละ 92.75 และ ผู้บกพร่องทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บกพร่องทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกายทั้งหมดจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นผู้บกพร่องทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกายประเภท แขนหรือขาหัก จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 31.03 รองลงมาคือ กล้ามเนื้ออ่อนแรง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 27.59 ลำดับที่สามคือ แขนหรือขาขาด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.69 ลำดับที่สี่ ตาบอด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 และลำดับสุดท้ายคือ หูหนวก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.89

ด้านการประกอบอาชีพ ส่วนมากประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ/ค้าขาย จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมาไม่ได้ประกอบอาชีพ/เกษียณอายุ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 ลำดับที่สามคือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 ลำดับที่สี่ เกษตรกรรม จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ลำดับที่ห้า ลูกจ้าง/พนักงานประจำ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 ลำดับที่หก รับราชการ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 และลำดับสุดท้ายคือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 และแยกประเภทของการรับราชการทั้งหมดจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามรับราชการครู จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 77.27 ลำดับที่สอง รับราชการทหารจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 และสุดท้าย รับราชการตำรวจจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.55

ด้านรายได้ ผู้มีรายได้จำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 91.00 และไม่มีรายได้ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ที่มีรายได้จากการประกอบอาชีพ จำนวน 316 คน คิดเป็น

ร้อยละ 86.61 รองลงมาคือ จากแหล่งรายได้ที่มาจากอื่น ๆ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.54 และลำดับสุดท้าย มีรายได้จากเบี้ยเลี้ยงผู้พิการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.65 และหากพิจารณาจากแหล่งที่มาของรายได้จากแหล่งอื่น ๆ พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้จากบุตร จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 85.71 รองลงมาคือ มีรายได้จากเบี้ยเลี้ยงผู้สูงอายุ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 9.53 และลำดับสุดท้ายคือ รายได้จากเงินบำเหน็จบำนาญ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.76

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 5,001 – 30,000 บาท จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 เป็นลำดับที่หนึ่ง รองลงมาคือ มีรายได้ระหว่าง 0 -5,000 บาทต่อเดือน จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 ลำดับที่สาม มีรายได้ระหว่าง 45,000 – 60,000 บาทต่อเดือน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 ลำดับที่สี่ มีรายได้ระหว่าง 30,001 – 45,000 บาทต่อเดือน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และลำดับสุดท้าย มีรายได้ 60,000 บาทขึ้นไปต่อเดือน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 โดยภาพรวมด้านรายได้ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่ำสุดคือ มีรายได้ 600 บาทต่อเดือน มีรายได้สูงสุด คือ 90,000 บาทต่อเดือน และมีรายได้เฉลี่ย 22,475 บาทต่อเดือน

ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ส่วนมากเข้าใช้บริการในส่วนห้องพัก จำนวน 362 คน คิดเป็นร้อยละ 90.50 รองลงมาคือ ใช้บริการห้องอาหาร จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 และลำดับสุดท้ายคือใช้บริการส่วนห้องประชุม/สัมมนา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75

ส่วนใหญ่มาใช้บริการโรงแรมครั้งแรก จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.75 เป็นลำดับที่หนึ่ง รองลงมาคือ ใช้บริการเป็นครั้งที่ 2 จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 ลำดับที่สาม ใช้บริการเป็นครั้งที่ 3 จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 ลำดับสุดท้าย ใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 โดยภาพรวมด้านรายได้ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการต่ำสุดคือ ใช้บริการโรงแรมต่ำสุดจำนวน 1 ครั้ง และใช้บริการโรงแรมสูงสุดจำนวน 5 ครั้ง และโดยเฉลี่ยใช้บริการโรงแรมจำนวน 1.47 ครั้ง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการโรงแรมหรือที่พักในระดับ 3 ดาว จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 รองลงมาคือ โรงแรมหรือที่พักระดับ 5 ดาว จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 ลำดับที่สาม คือ โรงแรมหรือที่พักระดับ 2 ดาว จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 ลำดับที่สี่คือ โรงแรมหรือที่พักระดับ 4 ดาว จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 และลำดับสุดท้ายคือ โรงแรมหรือที่พักระดับ 1 ดาว จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50

## 1.2 สภาพปัจจุบันในการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม ในเขตอำเภอหัวหิน

จากการสอบถามโดยใช้แบบสอบถามของผู้สูงอายุและผู้พิการที่มาใช้บริการโรงแรม ต่อสภาพปัจจุบันของการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม โดยสามารถจัดลำดับสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมที่มีไว้บริการ สามารถจัดลำดับ ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ประตูในพื้นที่ส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม เปิดง่าย สะดวก ปลอดภัย ต่อการใช้งาน มีไว้บริการ

ลำดับที่ 2 หน้าต่างห้องพัก สะดวกในการใช้งาน เปิด – ปิดง่าย ปลอดภัยในการใช้ และ พื้นที่สาธารณะในโรงแรม เช่น ที่นั่งพัก ห้องอาหาร สระว่ายน้ำ สปา ห้องประชุม (โต๊ะนั่งรถเข็นหรือรถนั่งสามารถสอดเข้าได้) โทรศัพท์ หรือโทรศัพท์ สาธารณะอยู่ในตำแหน่งระดับที่เหมาะสมไม่สูงเกินไป เป็นต้น

ลำดับที่ 3 บันไดและราวจับบันได เช่น ทางเข้าโรงแรม บันไดระหว่างชั้นโรงแรม (บันไดมีราวจับทั้งสองข้าง, ความกว้างและความสูงของบันไดมีความเหมาะสมของการใช้งานพื้นทางเดินเรียบไม่ลื่น เป็นต้น)

ลำดับที่ 4 ป้ายชื่อและสัญลักษณ์ โรงแรมจัดให้มีป้ายและสัญลักษณ์แสดงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ ผู้ทุพพลภาพสามารถมองเห็นชัดเจน และเป็นมาตรฐานสากล และห้องน้ำในห้องพัก มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ เช่น ประตูแบบเลื่อน โถชักโครกนั่งแบบราบ มีที่นั่งสำหรับอาบน้ำ มีราวจับในแนวนอนด้านข้างที่นั่ง มีราวจับในแนวดิ่งต่อจากปลายของราวจับในแนวนอนของที่อาบน้ำ รวมถึงอ่างล้างหน้า มีโทรศัพท์หรือปุ่มขอความช่วยเหลือจากห้องน้ำ เป็นต้น

ลำดับที่ 5 ทางลาดและราวจับ พื้นที่ทั้งภายในและภายนอกโรงแรม จัดให้มีทางลาดและราวจับที่อำนวยความสะดวกในการใช้งาน สำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ (มีป้ายสัญลักษณ์หรือเครื่องหมายแสดงบอกที่ชัดเจน ความกว้างของทางลาด/ทางต่างระดับเหมาะสม มีราวจับทั้งสองข้างพื้นผิวไม่ลื่น เป็นต้น)

ลำดับที่ 6 ทางเข้าอาคาร ทางเดิน ทางเชื่อมระหว่างอาคาร ความกว้างเหมาะสม พื้นผิวเรียบ ไม่มีสิ่งกีดขวาง อยู่ระดับเดียวกับพื้นถนนภายนอกอาคารหรือลานจอดรถ และเคาน์เตอร์แผนกต้อนรับมีช่องหรือความสูงของเคาน์เตอร์เหมาะสำหรับคนตัวเล็กหรือรถนั่ง สามารถสอดเข้าใต้เคาน์เตอร์ได้

ลำดับที่ 7 ห้องน้ำในพื้นที่สาธารณะ มีป้ายสัญลักษณ์ชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานห้องน้ำ ผู้สูงอายุและผู้พิการ

ลำดับที่ 8 ลิฟท์ มีความปลอดภัยในการใช้งาน เช่น มีราวจับด้านในโดยรอบลิฟท์ มีปุ่มขอความช่วยเหลือฉุกเฉิน มีเสียงบอกเลขชั้น เป็นต้น

ลำดับที่ 9 สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ห้องพักอยู่ใกล้กับบันได ลิฟท์ ทางหนีไฟ ภายในห้องพักมีสัญญาณเตือนบริเวณที่นอน กรณีเกิดอัคคีภัยหรือเหตุอันตรายอื่น ๆ เพื่อขอความช่วยเหลือและมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่เหมาะสม พื้นห้องไม่ลื่น เป็นต้น

ลำดับที่ 10 อุปกรณ์อำนวยความสะดวกบริการสำรอง เช่น รถวีลแชร์ ไม่ทำสามขา เป็นต้น

ลำดับที่ 11 พื้นผิวต่างสัมผัส ในส่วนพื้นที่ต่าง ๆ ของโรงแรม เช่น ทางลาดขึ้น-ลงบันได ด้านหน้า - ด้านหลังประตู พื้นต่างระดับ

ลำดับที่ 12 ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ มีป้ายแสดงสัญลักษณ์ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการชัดเจน (จัดตั้งในที่เหมาะสมสะดวกต่อการใช้งาน จำนวนที่จอดรถเพียงพอเมื่อเทียบสัดส่วนกับที่จอดรถทั่วไปและไม่มีสิ่งกีดขวาง มีที่นั่งพักรอ มีทางลาดขอบถนน เป็นต้น)

โดยเฉลี่ยโรงแรมส่วนใหญ่มีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ เฉลี่ยร้อยละ 87.92

ส่วนการพิจารณาถึงการไม่มีการดำเนินการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ โดยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 12.08 จากการสำรวจโรงแรมทั้งหมด โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ มีป้ายแสดงสัญลักษณ์ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการชัดเจน (จัดตั้งในที่เหมาะสมสะดวกต่อการใช้งาน จำนวนที่จอดรถเพียงพอเมื่อเทียบสัดส่วนกับที่จอดรถทั่วไปและไม่มีสิ่งกีดขวาง มีที่นั่งพักรอ มีทางลาดขอบถนน เป็นต้น)

ลำดับที่ 2 พื้นผิวต่างสัมผัส ในส่วนพื้นที่ต่าง ๆ ของโรงแรม เช่น ทางลาดขึ้น – ลงบันได  
ด้านหน้า – ด้านหลังประตู พื้นต่างระดับ

ลำดับที่ 3 อุปกรณ์อำนวยความสะดวกบริการสำรอง เช่น รถวีลแชร์ ไม้เท้าสามขา เป็นต้น

ลำดับที่ 4 ห้องพักสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ห้องพักอยู่ใกล้กับบันได ลิฟท์ ทางหนีไฟ ภายใน  
ห้องพักมีสัญญาณเตือนบริเวณที่นอน กรณีเกิดอัคคีภัยหรือเหตุอันตรายอื่น ๆ เพื่อขอความช่วยเหลือ  
และมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่เหมาะสม พื้นห้องไม่ลื่น เป็นต้น

ลำดับที่ 5 ลิฟท์ มีความปลอดภัยในการใช้งาน เช่น มีราวจับด้านในโดยรอบลิฟท์ มีปุ่มขอความ  
ช่วยเหลือฉุกเฉิน มีเสียงบอกเลขชั้น เป็นต้น

ลำดับที่ 6 ห้องน้ำในพื้นที่สาธารณะ มีป้ายสัญลักษณ์ชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐาน  
ห้องน้ำ ผู้สูงอายุและผู้พิการ

ลำดับที่ 7 ทางเข้าอาคาร/ทางเดิน/ทางเชื่อมระหว่างอาคาร ความกว้างเหมาะสม พื้นผิวเรียบ ไม่มีสิ่ง  
กีดขวาง อยู่ระดับเดียวกับพื้นถนนภายนอกอาคารหรือลานจอดรถ และเคาน์เตอร์แผนกต้อนรับ  
มีช่องหรือความสูงของเคาน์เตอร์เหมาะสำหรับคนตัวเล็กหรือรถนั่ง สามารถสอดเข้าใต้เคาน์เตอร์ได้

ลำดับที่ 8 ทางลาดและราวจับ พื้นที่ทั้งภายในและภายนอกโรงแรม จัดให้มีทางลาดและราวจับ  
ที่อำนวยความสะดวกในการใช้งาน สำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ (มีป้ายสัญลักษณ์หรือเครื่องหมายแสดง  
บอกที่ชัดเจน ความกว้างของทางลาด ทางต่างระดับเหมาะสม มีราวจับทั้งสองข้าง พื้นผิวไม่ลื่น  
เป็นต้น)

ลำดับที่ 9 ป้ายชื่อและสัญลักษณ์ โรงแรมจัดให้มีป้ายและสัญลักษณ์แสดงสิ่งอำนวยความสะดวก  
สำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ทุพพลภาพสามารถมองเห็นชัดเจน และเป็นมาตรฐานสากล และห้องน้ำ  
ในห้องพัก มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ เช่น ประตูแบบเลื่อน  
โยกชักโครกนั่งแบบราบ มีที่นั่งสำหรับอาบน้ำ มีราวจับในแนวนอนด้านข้างที่นั่ง มีราวจับในแนวตั้ง  
ต่อจากปลายของราวจับในแนวนอนของที่อาบน้ำ รวมถึงอ่างล้างหน้า มีโทรศัพท์หรือปุ่มขอความ  
ช่วยเหลือจากห้องน้ำ เป็นต้น

ลำดับที่ 10 บันไดและราวจับบันได เช่น ทางเข้าโรงแรม บันไดระหว่างชั้นโรงแรม (บันไดมีราวจับ ทั้งสองข้าง ความกว้างและความสูงของบันไดมีความเหมาะสมของการใช้งาน พื้นทางเดินเรียบ ไม่ลื่น เป็นต้น)

ลำดับที่ 11 หน้าต่างห้องพัก สะดวกในการใช้งาน เปิด - ปิดง่าย ปลอดภัยในการใช้ และพื้นที่ สาธารณะในโรงแรม เช่น ที่นั่งพัก, ห้องอาหาร สระว่ายน้ำ สปา ห้องประชุม (โต๊ะนั่งรถเข็นหรือรถนั่ง สามารถสอดเข้าได้) โทรศัพท์หรือโทรศัพท์สาธารณะอยู่ในตำแหน่งระดับที่เหมาะสมไม่สูงเกินไป เป็นต้น

ลำดับที่ 12 ประตูในพื้นที่ส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม เปิดง่าย สะดวก ปลอดภัย ต่อการใช้งาน

### **1.3 ระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของ โรงแรม ในเขตอำเภอหัวหิน**

โดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า S.D มากกว่า หนึ่ง ( $\bar{x} = 3.37$ , S.D = 1.04) และการจัดระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการทั้ง 15 สามารถจัดลำดับได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 พื้นที่สาธารณะในโรงแรม เช่น ที่นั่งพัก ห้องอาหาร สระว่ายน้ำ สปา ห้องประชุม (โต๊ะนั่งรถเข็นหรือรถนั่งสามารถสอดเข้าได้), โทรศัพท์หรือโทรศัพท์สาธารณะอยู่ในตำแหน่งระดับที่เหมาะสม ไม่สูงเกินไป เป็นต้น ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ลำดับที่ 2 บันไดและราวจับบันได เช่น ทางเข้าโรงแรม บันไดระหว่างชั้นโรงแรม (บันไดมีราวจับ ทั้งสองข้าง ความกว้างและความสูงของบันไดมีความเหมาะสมของการใช้งานพื้นทางเดินเรียบ ไม่ลื่น เป็นต้น) ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ลำดับที่ 3 ประตู ในพื้นที่ส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม เปิดง่าย สะดวก ปลอดภัยต่อการใช้งานระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ลำดับที่ 4 หน้าต่างห้องพัก สะดวกในการใช้งาน เปิด - ปิดง่าย ปลอดภัยในการใช้ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ลำดับที่ 5 ทางลาดและราวจับ พื้นที่ทั้งภายในและภายนอกโรงแรม จัดให้มีทางลาดและราวจับที่อำนวยความสะดวกในการใช้งาน สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ (มีป้ายสัญลักษณ์หรือเครื่องหมายแสดงบอกที่ชัดเจน ความกว้างของทางลาดและทางต่างระดับเหมาะสม มีราวจับทั้งสองข้าง พื้นผิวไม่ลื่น เป็นต้น) ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ลำดับที่ 6 ป้ายชื่อและสัญลักษณ์ โรงแรมจัดให้มีป้ายและสัญลักษณ์แสดงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ทุพพลภาพ สามารถมองเห็นชัดเจน และเป็นมาตรฐานสากลระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ลำดับที่ 7 ห้องน้ำในห้องพัก มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ เช่น ประตูแบบเลื่อน โถชักโครกนั่งแบบราบ มีที่นั่งสำหรับอาบน้ำ มีราวจับในแนวนอนด้านข้างที่นั่ง มีราวจับในแนวตั้งต่อจากปลายของราวจับในแนวนอนของที่อาบน้ำ รวมถึงอ่างล้างหน้า มีโทรศัพท์หรือปุ่มขอความช่วยเหลือจากห้องน้ำ เป็นต้น ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ลำดับที่ 8 ทางเข้าอาคาร/ทางเดิน/ทางเชื่อมระหว่างอาคาร ความกว้างเหมาะสม พื้นผิวเรียบ ไม่มีสิ่งกีดขวาง อยู่ระดับเดียวกันกับพื้นถนนภายนอกอาคารหรือลานจอดรถ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเคาน์เตอร์แผนกต้อนรับ มีช่องหรือความสูงของเคาน์เตอร์เหมาะสำหรับคนตัวเล็กหรือรถนั่ง สามารถสอดเข้าได้เคาน์เตอร์ได้ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ลำดับที่ 9 ห้องน้ำในพื้นที่สาธารณะ มีป้ายสัญลักษณ์ชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ลำดับที่ 10 ลิฟท์ มีความปลอดภัยในการใช้งาน เช่น มีราวจับด้านในโดยรอบ ลิฟท์ มีปุ่มขอความช่วยเหลือฉุกเฉิน มีเสียงบอกเลขชั้น เป็นต้น ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ลำดับที่ 11 ห้องพักสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ห้องพักอยู่ใกล้กับบันได ลิฟท์ ทางหนีไฟ ภายในห้องพักมีสัญญาณเตือนบริเวณที่นอน กรณีเกิดอัคคีภัยหรือเหตุอันตรายอื่น ๆ เพื่อขอความช่วยเหลือ และมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่เหมาะสม พื้นห้องไม่ลื่น เป็นต้น ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ลำดับที่ 12 อุปกรณ์อำนวยความสะดวกบริการสำรอง เช่น รถวีลแชร์ ไม่เท่าสามขา เป็นต้น ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ลำดับที่ 13 พื้นผิวต่างสัมผัส ในส่วนพื้นที่ต่าง ๆ ของโรงแรม เช่น ทางลาด ขึ้น - ลงบันได ด้านหน้า - ด้านหลังประตู พื้นต่างระดับ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ลำดับที่ 14 ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ มีป้ายแสดงสัญลักษณ์ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการชัดเจน (จัดตั้งในที่เหมาะสมสะดวกต่อการใช้งาน จำนวนที่จอดรถเพียงพอเมื่อเทียบสัดส่วนกับที่จอดรถทั่วไป และไม่มีสิ่งกีดขวาง มีที่นั่งพักรอ มีทางลาดขอบถนน เป็นต้น) ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

## **ส่วนที่ 2 สรุปผลการศึกษาในเชิงคุณภาพ**

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม ต่อแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวมีดังนี้

### **ส่วนที่ 2.1 ข้อควรปรับปรุงหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ จากกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ**

โดยการศึกษาใช้เครื่องมือวิจัย คือแบบสอบถาม และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการปรับปรุง พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ

### **ส่วนที่ 2.2 แนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน**

โดยแบ่งการสรุปผลการศึกษาเชิงคุณภาพออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 2.2.1 ข้อมูลจากแบบสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม

ส่วนที่ 2.2.2 บทสัมภาษณ์จากสถานประกอบการ

ส่วนที่ 2.2.3 บทสัมภาษณ์สมาคมผู้สูงอายุและผู้พิการ

ส่วนที่ 2.2.4 บทสัมภาษณ์กลุ่มผู้ตรวจมาตรฐานโรงแรม



## ส่วนที่ 2.2.1 ข้อมูลจากแบบสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม

ระดับดาวของโรงแรมและที่พัก จากจำนวนทั้งหมด 20 โรงแรม แบ่งเป็นโรงแรม  
โรงแรมและที่พัก ระดับ 5 ดาว จำนวน 5 แห่ง เป็นที่พักประเภทวิลล่ารีสอร์ทจำนวน 2 แห่ง และ  
ประเภทโรงแรมจำนวน 3 แห่ง

โรงแรมและที่พัก ระดับ 4 ดาว จำนวน 9 แห่ง เป็นที่พักประเภทรีสอร์ท จำนวน 3 แห่ง และประเภท  
โรงแรมจำนวน 6 แห่ง

โรงแรมและที่พัก ระดับ 3 ดาว จำนวน 3 แห่ง เป็นที่พักประเภทโรงแรมทั้งหมด 3 แห่ง

โรงแรมและที่พัก ระดับ 2 ดาว จำนวน 2 แห่ง เป็นที่พักประเภทโรงแรมจำนวน 1 แห่ง และประเภท  
รีสอร์ทจำนวน 1 แห่ง

โรงแรมและที่พัก ระดับ 1 ดาว จำนวน 1 แห่ง เป็นที่พักประเภทโรงแรม

จำนวนห้องพัก โรงแรมที่พักทั้ง 20 โรงแรม แบ่งเป็นโรงแรมที่พักที่มีห้องพักจำนวน  
เกิน 100 ห้อง จำนวน 10 แห่ง และโรงแรมที่พัก มีจำนวนห้องพักน้อยกว่า 100 ห้อง จำนวน  
10 แห่ง

ป้ายสัญลักษณ์สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ มีการดำเนินการจำนวน 5 แห่ง คิดเป็น  
ร้อยละ 25 แบ่งเป็นโรงแรมที่พักระดับ 5 ดาว จำนวน 3 แห่ง และโรงแรมที่พักระดับ 4 ดาว จำนวน  
2 แห่ง และไม่มีมีการดำเนินการจำนวน 15 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 75

ทางลาดขอบถนน มีการดำเนินการจำนวน 6 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 30 แบ่งเป็นโรงแรมที่พัก  
ระดับ 5 ดาว จำนวน 2 แห่ง ระดับ 4 ดาว จำนวน 3 แห่ง และ ระดับ 3 ดาว จำนวน 1 แห่ง ไม่มี  
ไว้บริการจำนวน 14 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 70

ทางลาดและราวจับ มีการดำเนินการจำนวน 7 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 35 แบ่งเป็นโรงแรมที่พัก  
ระดับ 5 ดาว จำนวน 2 แห่ง ระดับ 4 ดาว จำนวน 2 แห่ง ระดับ 3 ดาว จำนวน 3 แห่ง ไม่มี  
ไว้บริการจำนวน 13 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 65

ลิฟท์สำหรับผู้พิการ มีการดำเนินการจำนวน 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 10 แบ่งเป็นโรงแรมที่พัก  
ระดับ 5 ดาว จำนวน 1 แห่ง ระดับ 4 ดาว จำนวน 1 แห่ง ไม่มีไว้บริการจำนวน 18 แห่ง คิดเป็น  
ร้อยละ 90

บันไดและราวจับบันได มีการดำเนินการ จำนวน 10 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 50 แบ่งเป็นโรงแรม  
ที่พักระดับ 5 ดาว จำนวน 2 แห่ง ระดับ 4 ดาว จำนวน 7 แห่ง ระดับ 3 ดาว จำนวน 1 แห่ง ไม่มี  
การดำเนินการจำนวน 10 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 50

ที่จอดรถสำหรับผู้พิการ มีการดำเนินการจำนวน 4 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 20 แบ่งเป็นโรงแรม  
ที่พักระดับ 5 ดาว จำนวน 2 แห่ง ระดับ 4 ดาว จำนวน 2 แห่ง ไม่มีการดำเนินการจำนวน 16 แห่ง  
คิดเป็นร้อยละ 80

ทางเข้าอาคาร ทางเดินหรือทางเชื่อมระหว่างอาคาร มีการดำเนินการจำนวน 4 แห่ง คิดเป็น  
ร้อยละ 20 แบ่งเป็นโรงแรมที่พักระดับ 5 ดาว จำนวน 2 แห่ง ระดับดาว 4 ดาว จำนวน 1 แห่ง ระดับ  
3 ดาว จำนวน 1 แห่ง ไม่มีการดำเนินการจำนวน 16 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 80

ประตูสำหรับผู้พิการ มีการดำเนินการจำนวน 7 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 35 แบ่งเป็นโรงแรม  
ที่พักระดับ 5 ดาว จำนวน 2 แห่ง ระดับดาว 4 ดาว จำนวน 4 แห่ง ระดับ 3 ดาว จำนวน 1 แห่ง  
ไม่มีการดำเนินการจำนวน 13 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 65

ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ มีการดำเนินการจำนวน 9 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 45 แบ่งเป็นโรงแรม  
ที่พักระดับ 5 ดาว จำนวน 3 แห่ง ระดับดาว 4 ดาว จำนวน 5 แห่ง ระดับ 3 ดาว จำนวน 1 แห่ง  
ไม่มีการดำเนินการจำนวน 11 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 55

พื้นผิวต่างสัมผัส มีการดำเนินการจำนวน 3 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 15 แบ่งเป็นโรงแรมที่พัก  
ระดับ 5 ดาว จำนวน 1 แห่ง ระดับดาว 4 ดาว จำนวน 2 แห่ง ไม่มีการดำเนินการจำนวน 17 แห่ง  
คิดเป็นร้อยละ 85

เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ มีการดำเนินการจำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 5 เป็นโรงแรมที่พัก  
ระดับ 4 ดาว จำนวน 1 แห่ง ไม่มีการดำเนินการจำนวน 19 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 95

ห้องพักสำหรับผู้พิการ มีการดำเนินการจำนวน 6 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 30 แบ่งเป็นโรงแรม  
ที่พักระดับ 5 ดาว จำนวน 2 แห่ง ระดับดาว 4 ดาว จำนวน 4 แห่ง ไม่มีการดำเนินการจำนวน  
14 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 70

หน้าต่างสำหรับผู้พิการ มีการดำเนินการจำนวน 8 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 40 แบ่งเป็นโรงแรมที่พักระดับ 5 ดาว จำนวน 3 แห่ง ระดับดาว 4 ดาว จำนวน 4 แห่ง ระดับ 3 ดาว จำนวน 1 แห่ง ไม่มีการดำเนินการจำนวน 12 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 60

ห้องประชุมสัมมนา มีการดำเนินการจำนวน 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 10 แบ่งเป็นโรงแรมที่พัก ระดับ 4 ดาว จำนวน 2 แห่ง ไม่มีการดำเนินการจำนวน 18 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 90

อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกสำรองพิเศษ มีการดำเนินการจำนวน 7 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 35 แบ่งเป็นโรงแรมที่พักระดับ 5 ดาว จำนวน 1 แห่ง ระดับดาว 4 ดาว จำนวน 5 แห่ง ระดับ 3 ดาว จำนวน 1 แห่ง ไม่มีการดำเนินการจำนวน 13 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 65

### ส่วนที่ 2.2.2 บทสัมภาษณ์จากสถานประกอบการ

จากการสัมภาษณ์สถานประกอบการโรงแรมถึงสภาพปัจจุบันและแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ สามารถสรุปข้อมูลการวิจัยได้ดังนี้

กลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการเป็นกลุ่มลูกค้าที่ส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวเกี่ยวกับครอบครัว บุตรหลาน เป็นกลุ่มลูกค้าเก่าลูกค้าประจำ เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ชาวยุโรปและชาวต่างชาติ กลุ่มที่จองผ่านตัวแทนจำหน่ายหรือบริษัททัวร์ รวมถึงลูกค้ากลุ่มที่เข้าพักโดยไม่ได้จองล่วงหน้าก็มีมาบ้าง กลุ่มผู้เกษียณอายุราชการ และกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการที่เข้าพักที่โรงแรมบางคนก็สามารถช่วยเหลือตนเองได้ตามปกติทั่วไป

แผนกที่ผู้สูงอายุมาใช้บริการมากที่สุดคือ แผนกห้องพักและห้องอาหาร นอกจากนั้นยังมีแผนกห้องประชุม สระว่ายน้ำ ชายหาด ฟิตเนส ทางออกกำลังกายบริเวณชายหาด

แผนกที่ผู้พิการมาใช้บริการมากที่สุดคือ แผนกห้องพักและห้องอาหารเช่นกัน และยังมีการใช้บริการส่วนห้องประชุมบ้าง แต่เป็นส่วนน้อย

สิ่งอำนวยความสะดวกที่ทางโรงแรมจัดเตรียมเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการในห้องอาหารของโรงแรม มีดังนี้

- 1) โต๊ะและเก้าอี้ขนาดเป็นขนาดมาตรฐาน
- 2) ทางลาดเอียงสำหรับผู้ที่ใช้รถวีลแชร์
- 3) การจัดพื้นที่ สัดส่วนของช่องทางเดินเสิร์ฟอาหารกับที่นั่งให้รถวีลแชร์ผ่านได้
- 4) รถวีลแชร์หรือรถเข็นนั่งสำหรับบริการ

5) ห้องน้ำสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ และที่ล้างมือ รวมถึง ห้องน้ำรวมแยกชาย หญิง ซึ่งคนพิการสามารถเข้าใช้ได้

และมีโรงแรมจำนวน 1 โรงแรมที่กำลังปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องอาหาร

สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดเตรียมไว้สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการในห้องประชุม มีดังนี้

- 1) รถวีลแชร์
  - 2) ทางไปห้องประชุมมีทางลาดสำหรับรถเข็น และห้องประชุมอยู่ใกล้แผนกต้อนรับส่วนหน้า เหมาะสำหรับการเดินเข้าออก
  - 3) ห้องประชุมสัมมนาของโรงแรม สามารถรองรับรถเข็นของผู้พิการได้
  - 4) ลิฟท์และบันไดมีราวจับตลอดเส้นทาง ทางเดินลาดขึ้นลงได้โดยใช้รถเข็นได้
- แต่มีบางโรงแรมที่ห้องประชุมอยู่ชั้น 2 เป็นบันไดขึ้น ไม่มีลิฟท์ให้ ทางโรงแรมจึงไม่ได้จัดห้องประชุมไว้เพื่อสำหรับคนพิการ จำนวน 1 โรงแรม

สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดเตรียมไว้สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของแผนกอื่นๆ มีดังนี้

- 1) เก้าอี้และที่นั่งพักในบริเวณสวน (วิวทะเล)
  - 2) ทางลาดสำหรับรถเข็น เนื่องจากแผนกสปามีผู้พิการและผู้สูงอายุมาใช้บริการ มีสัญญาณเตือนเพื่อขอความช่วยเหลือจากห้องน้ำ
  - 3) มีพนักงานคอยให้บริการประจำจุดต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวก
  - 4) ลานออกกำลังกาย ทางปั่นจักรยาน ชายหาดมีจุดพักผ่อนนั่งพักผ่อน
  - 5) มีทางลาดตามจุดต่างๆ สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการที่ใช้รถเข็น
  - 6) มีทางลาดสำหรับรถเข็นผู้พิการ ลานจอดรถ ห้องอาหาร ทางขึ้นสระว่ายน้ำ ทางขึ้นลือบบั๊
- โรงแรมทางขึ้นตึกเพื่อขึ้นลิฟท์ขึ้นไปห้องพัก มีรถวีลแชร์ให้บริการจำนวน 2 คัน

ด้านแนวคิด นโยบาย ทัศนคติ ต่อแนวทาง การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ พบว่า

โรงแรมระดับ 1 ดาว ไม่เน้นหรือไม่ให้ความสำคัญต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ

โรงแรมระดับ 2 ดาว ไม่เน้นด้านนโยบายและไม่ให้ความสำคัญต่อการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ แต่มีบางโรงแรมจัดให้มีทางลาดและมีลิฟท์สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการบ้าง

โรงแรมระดับ 3 ดาว จำนวน 3 โรงแรม มีจำนวน 2 โรงแรม ยังไม่มีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ และกลุ่มลูกค้าเป็นกลุ่มวัยรุ่นหรือวัยกลางคนเป็นส่วนใหญ่ แต่หากแขกเป็นผู้สูงอายุและผู้พิการเข้ามาพัก ทางโรงแรมไม่ได้ปล่อยปะละเลยในการให้บริการ แต่มีหนึ่งโรงแรมที่มีการปรับพื้นที่ให้มีทางลาด และในห้องพักมีการนำรถวีลแชร์เข้าอาบน้ำได้เลย

โรงแรมระดับ 4 ดาว จำนวน 5 โรงแรม มีจำนวนหนึ่งโรงแรม ไม่ได้เน้นลูกค้ากลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ และจำนวน 2 โรงแรม มีห้องพักสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ และเล็งเห็นถึงความสำคัญของลูกค้ากลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับการบริการ เช่น ลานจอดรถ ทางลาดขึ้นแผนกต้อนรับ ห้องอาหาร ที่พัก ลิฟท์ และมีบริการรถวีลแชร์ รวมถึงการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น รวมถึงบางโรงแรมมีการอบรมพนักงานให้รู้จักวิธีการช่วยเหลือลูกค้าในกลุ่มนี้เป็นพิเศษ มีนโยบายให้เป็นการบริการอันดับต้น ๆ ของการบริการ เช่น แผนกต้อนรับ แผนกห้องอาหาร มีการจัดเตรียมเก้าอี้ที่นั่งอาบน้ำ รถเข็นนั่งแบบมีพนักงาน

โรงแรมระดับ 5 ดาว จำนวน 4 โรงแรม มีการให้ความสำคัญสำหรับเส้นทางภายนอกโรงแรม มีพื้นที่ในห้องพักเพียงพอสำหรับอำนวยความสะดวกผู้พิการและผู้สูงอายุ รวมถึงมีสัญญาณเตือนในห้องพักเพื่อขอความช่วยเหลือ มีการจัดพื้นที่เพื่อรองรับผู้พิการและผู้สูงอายุในส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม และจัดให้พนักงานดูแลลูกค้ากลุ่มนี้อย่างใกล้ชิด และบางโรงแรมยังไม่มีมีการจัดเตรียมการให้บริการสำหรับลูกค้ากลุ่มนี้ทางผู้เข้าพักจะนำอุปกรณ์มาเอง และมีหนึ่งโรงแรมที่อยู่ในระหว่างการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้ากลุ่มนี้

ด้านการรับรู้ข้อกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของสถานประกอบการโรงแรม สรุปคือ โรงแรมระดับ 1 -3 ดาว ทราบและได้ศึกษารายละเอียดบ้าง แต่ยังไม่พร้อมดำเนินการ ส่วนโรงแรมระดับ 4 ดาว ทราบและได้ศึกษารายละเอียด มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐานบ้าง และมีการดำเนินการแล้ว และสุดท้ายโรงแรมระดับ 5 ดาว โดยส่วนใหญ่โรงแรมทราบและได้ศึกษารายละเอียด พร้อมปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐาน แต่มีหนึ่งโรงแรมที่เป็นที่พักประเภทวิลล่ารีสอร์ท ซึ่งไม่พร้อมในการดำเนินการหรือไม่สะดวก อันมีข้อจำกัดจากการออกแบบที่พัก

ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการของโรงแรม จากข้อกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของสถานประกอบการ สรุปรคือ โรงแรมระดับ 1-2 ดาว มีความคิดเห็นควรส่งเสริม แต่ทางโรงแรมยังไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้ โรงแรมระดับ 3 ดาว ให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกกลุ่มเท่ากัน โรงแรมระดับ 4 ดาว กลุ่มเป้าหมายมีผู้สูงอายุบ้าง แต่ไม่มากนัก และมีผู้พิการบ้าง แต่ส่วนใหญ่มากับครอบครัวและมีคนในครอบครัวเป็นผู้ดูแล แต่พนักงานก็ยังให้ความสำคัญในการบริการเสมอ และปัจจุบันกลุ่มผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงควรบริการให้เท่าเทียมกัน แต่หากเป็นประเภทที่พักแบบวิลล่าก็จะปฏิบัติตามได้ยาก แต่ก็เห็นความสำคัญส่วนโรงแรมระดับ 5 โดยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมาก เพราะสังคมไทยกำลังเข้าสู่ยุคผู้สูงอายุ จึงจำเป็นที่จะต้องมียสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับแขกกลุ่มนี้ที่กำลังขยายตัวเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มยอดขายให้กับทางโรงแรม อันเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้หลากหลายกลุ่ม และอาคารหรือโรงแรมที่สร้างใหม่ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการตามข้อกำหนด แต่มีโรงแรมหนึ่งโรงแรมที่มีความคิดเห็นว่ามีผลกระทบ เพราะกลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้ไม่ใช่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของโรงแรม

ด้านการพัฒนา ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของสถานประกอบการ สรุปรได้ว่า โรงแรมระดับ 1-2 ดาวมีการปรับปรุงทางลาดและลิฟท์ โรงแรมระดับ 3 ดาวส่วนใหญ่ไม่มีนโยบายในการปรับปรุง แต่มีโรงแรมหนึ่งแห่งที่มีการปรับปรุงทางสาธารณะและห้องน้ำในห้องพัก โรงแรมระดับ 4 ดาว มีการพัฒนาและปฏิบัติตามมาตรฐาน และมีการบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอ โดยส่วนใหญ่มีห้องพัก ทางลาดเอียงสำหรับรถวีลแชร์ ลานจอดรถ และเห็นว่าควรพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เช่น ราวเดินจับ เป็นต้น ส่วนโรงแรมระดับ 5 ดาว มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐาน มีการพัฒนา ปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ และมีความคิดเห็นว่าการปรับปรุงทางลาดเอียง ทางลาดตามขั้นบันไดทางเดินต่าง ๆ อ่างอาบน้ำ และพื้นผิวในห้องน้ำที่ไม่ลื่น เพิ่มเติม

ด้านผลต่อผลประกอบการของสถานประกอบการ จากกลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุและผู้พิการ สรุปรได้ว่า โรงแรมระดับ 1-2 ดาว กลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้ไม่มีผลต่อผลประกอบการ เนื่องจากมีลูกค้ากลุ่มนี้มาใช้บริการน้อย โรงแรมระดับ 3 ดาว เห็นว่ามีผลต่อผลประกอบการ เพราะส่วนมากเป็นลูกค้าเก่าลูกค้าประจำ ที่เข้าพักตลอด และช่วยเพิ่มยอดขาย แต่มีหนึ่งโรงแรมที่เห็นว่าไม่มีความคุ้มค่าต่อการลงทุนปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้ากลุ่มผู้สูงและผู้พิการ และไม่มีผลต่อผลประกอบการ โรงแรมระดับ 4-5 ดาว โดยภาพรวม โรงแรมเห็นว่าลูกค้ากลุ่มนี้มีผลต่อผลประกอบการของโรงแรม เพราะกลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้มีกำลังในการจ่าย แต่มีโรงแรมระดับ 5 ดาวหนึ่งโรงแรม ที่เห็นว่ากลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้ไม่ใช่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย จึงไม่มีผลต่อผลประกอบการ

ด้านการให้ความสำคัญของผู้ตรวจมาตรฐานโรงแรมจากความคิดเห็นของสถานประกอบการ สรุปได้ว่า โรงแรมระดับ 1-2 ดาว มีกลุ่มผู้ตรวจมาตรฐานโรงแรมให้คำแนะนำเพิ่มเติม โรงแรมระดับ 3 ดาว ไม่มีการให้ความสำคัญเพราะเป็นโรงแรมระดับ 3 ดาว มีหรือไม่มีก็ได้ โรงแรมระดับ 4 ดาว ให้ความสำคัญน้อย แต่เห็นว่าสถานประกอบการแต่ละแห่งควรให้ความสำคัญ ในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม ส่วนโรงแรมระดับ 5 ดาว โดยภาพรวมเห็นว่ากลุ่มผู้ตรวจให้ความสำคัญ และเป็นแรงผลักดันให้โรงแรมมีการพัฒนา ปรับปรุง และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของสถานประกอบการ

ด้านความคิดเห็นของสถานประกอบการต่อการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกแผนกใดควรปรับปรุงหรือพัฒนาเป็นลำดับแรก สรุปได้ว่า โรงแรมระดับ 1 ดาว ไม่มีความคิดเห็นเพิ่มเติม โรงแรมระดับ 2 ดาว เห็นว่ามีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานทั่วไป แต่ไม่ได้เฉพาะเจาะจงหรือรองรับกลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้ โรงแรมระดับ 3 ดาว การปรับปรุงเป็นสิ่งที่ไม่ดำเนินการได้ยาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของโครงสร้าง เพราะใช้เงินลงทุนสูง แต่สถานประกอบการบางแห่งเห็นว่าสิ่งที่สามารถปรับปรุงได้เช่น ทางสาธารณะ ลิฟท์ ควรมีการปรับปรุงให้ปุ่มกดอยู่ในระดับที่คนนั่งรถวีลแชร์สามารถใช้งานได้ โรงแรมระดับ 4 ดาว เห็นควรปรับปรุงบันได ทางขึ้น-ลง ที่เป็นทางลาด สำหรับรถเข็นนั่ง ห้องน้ำในส่วนต่าง ๆ พื้นทางเดินและทางเชื่อมตามจุด สระว่ายน้ำ ปรับปรุงห้องพัก เช่น รววจับเดินในห้องพัก ห้องน้ำในห้องพัก เป็นต้น ส่วนโรงแรมระดับ 5 ดาว เห็นว่า ควรเพิ่มจำนวนห้องพักสำหรับผู้สูงอายุ และผู้พิการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ทางลาดขอบถนน รววจับ ลิฟท์ ทางลาด ห้องประชุมสัมมนา ห้องพัก และห้องน้ำในห้องพักแขก ซึ่งข้อมูลใกล้เคียงกับโรงแรมระดับ 4 ดาว

ด้านความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อความยากในการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ สรุปได้ว่า โรงแรมระดับ 1-2 ดาว เห็นว่าห้องน้ำปรับปรุงยากที่สุด และเห็นว่าไม่คุ้มค่าต่อการลงทุน โรงแรมระดับ 3 ดาว เห็นว่า ห้องพักปรับปรุงยาก เพราะมีการออกแบบไว้แล้วตั้งแต่ต้น แต่ที่เห็นว่าสามารถปรับปรุงได้บ้างคือ แผนกต้อนรับส่วนหน้า และทางเข้าโรงแรม โรงแรมระดับ 4 ดาว เห็นว่า ห้องพักปรับปรุงยากเพราะมีรายละเอียดและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกค่อนข้างมาก แผนกต้อนรับ เช่น จุดพักแบบห้องโถง มีทางลาดและรววจับเดินต่อเนื่องไปถึง ลิฟท์ ขึ้น-ลง และทางเข้าห้องน้ำ แผนกสปา เพราะมีข้อจำกัดด้านพื้นที่ และการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณชายหาด เพราะอยู่นอกเหนือเขตการดูแล โรงแรมระดับ 5 ดาว เห็นว่าการสร้างลิฟท์ใหม่ การปรับปรุงประชุมสัมมนา แผนกสปา และทางเดินในรีสอร์ท เป็นเรื่องยากที่ปรับปรุงได้ยากเพราะมีการออกแบบมาก่อนแล้ว

ด้านความเพียงพอต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการบริการผู้สูงอายุและผู้พิการของสถานประกอบการ สามารถสรุปได้ดังนี้ โรงแรมระดับ 1-2 ดาว เห็นว่าสำหรับผู้สูงอายุจัดให้มีลิฟท์ ทางลาด ส่วนผู้พิการจัดให้มีห้องน้ำที่ใช้งานสะดวก โรงแรมระดับ 3 ดาว มีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ มีเพียงราวจับ ตามบันได และรถเข็นคนพิการไว้บริการ โรงแรมระดับ 4 ดาว มีความคิดเห็นว่า มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ และมีการปรับปรุง ขยายเพิ่มเติม ห้องพักสำหรับผู้พิการ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ห้องน้ำ ราวจับ แต่บางโรงแรมเห็นว่าควรเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โตะ แก้ว สำหรับผู้พิการที่ไม่สามารถเดินได้ ส่วนโรงแรมระดับ 5 ดาว เห็นว่ามีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการบริการแล้วและสามารถปรับปรุงเพิ่มเติมได้อีก เช่น ห้องน้ำในห้องพักส่วนตัว แต่มีหนึ่งโรงแรมที่กลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้ไม่ใช่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายและไม่มียุทธศาสตร์ประชาสัมพันธ์เชิญชวนลูกค้ากลุ่มนี้มาพัก

ด้านลำดับการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของสถานประกอบการโรงแรมจากโรงแรม 20 แห่ง โรงแรมแสดงความคิดเห็นจำนวน 17 แห่ง และโรงแรมไม่แสดงความคิดเห็น 3 แห่ง โดยภาพรวมสามารถสรุปการให้ลำดับความสำคัญจากลำดับการให้ความสำคัญมากที่สุดคืออันดับ 1-15 สรุปได้ดังนี้ อันดับ 1) ทางลาดและราวจับ อันดับ 2) บันไดและราวจับ อันดับ 3) ห้องพักผู้สูงอายุและผู้พิการ อันดับ 4) ป้ายและสัญลักษณ์ อันดับ 5) ห้องน้ำในส่วนห้องพักและพื้นที่ส่วนกลาง อันดับ 6) ทางลาดขอบถนน อันดับ 7) ลิฟท์ อันดับ 8) ที่จอดรถสำหรับผู้พิการ อันดับ 9) ทางเข้าอาคาร/ทางเดินหรือทางเชื่อมระหว่างอาคาร อันดับ 10) ประตู อันดับ 11) พื้นผิวสัมผัส อันดับ 12) เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ อันดับ 13) หน้าต่าง อันดับ 14) ห้องประชุมสัมมนา อันดับ 15) อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกสำรองพิเศษ รวมถึงพื้นที่ส่วนกลาง เพื่อรองรับการใช้งาน อาทิเช่น สระว่ายน้ำ ทางลงทะเล รถเข็น ไม้เท้า

ด้านความเป็นไปได้ต่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของสถานประกอบการโรงแรม ทั้งหมด 20 แห่ง โดยมีโรงแรมที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 19 แห่ง และมีโรงแรมที่ไม่ตอบแบบสอบถามจำนวน 1 แห่ง โดยสามารถสรุปได้ดังนี้ โดยส่วนใหญ่โรงแรมเห็นว่าเป็นไปได้ในการพัฒนาและปรับปรุงการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการได้ง่าย จำแนกลำดับความง่ายของการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการได้ดังนี้ อันดับหนึ่ง คือ ป้ายสัญลักษณ์และอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกสำรองพิเศษ อันดับสอง คือ ประตู อันดับสาม คือ บันไดและราวจับบันได อันดับสี่ คือ ทางลาดและราวจับ และเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ อันดับห้า คือ ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ อันดับหก คือ ทางลาดขอบถนน



และพื้นผิวต่างสัมผัส อันดับเจ็ด คือ ห้องพักผู้สูงอายุและผู้พิการ อันดับแปด คือ ลิฟท์ ทางเข้าอาคาร ทางเดินหรือทางเชื่อมระหว่างอาคาร และห้องน้ำ (ห้องพักและพื้นที่ส่วนกลาง) อันดับเก้า คือ หน้าต่าง อันดับสิบ คือ ห้องประชุมสัมมนา

ด้านความยากในการพัฒนาและปรับปรุงการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการสามารถสรุปได้ดังนี้ อันดับหนึ่ง คือ หน้าต่างและห้องประชุมสัมมนา อันดับสอง คือ ห้องน้ำ (ห้องพักและพื้นที่ส่วนกลาง) อันดับสาม คือ ลิฟท์ ทางเข้าอาคาร ทางเดินหรือทางเชื่อมระหว่างอาคารและพื้นผิวต่างสัมผัส อันดับสี่ คือ ทางลาดขอบถนน ทางลาดและราวจับ บันไดและราวจับ บันได เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ ห้องพักผู้สูงอายุและผู้พิการ อันดับห้า คือ ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ อันดับหก คือ ป้ายสัญลักษณ์ ประตู และอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกสำรองพิเศษ

ด้านความไม่สามารถเป็นไปได้ในการพัฒนาและปรับปรุงการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ โดยจำแนกลำดับความเป็นไปได้ของการพัฒนาปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ สรุปได้ดังนี้ อันดับหนึ่ง คือ ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ทางเข้าอาคาร ทางเดินหรือทางเชื่อมระหว่างอาคาร ห้องพักผู้สูงอายุและผู้พิการ และห้องประชุมสัมมนา อันดับสอง คือ ทางลาดขอบถนน ทางลาดและราวจับ ห้องน้ำ (ห้องพักและพื้นที่ส่วนกลาง) และหน้าต่าง อันดับสาม คือ ลิฟท์ ประตู และพื้นผิวต่างสัมผัส อันดับสี่ คือ เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์

ด้านความคิดเห็นเพิ่มเติม ข้อเสนอแนะ อื่น ๆ ต่อแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม จากสถานประกอบการ มีความคิดเห็นดังนี้ โรงแรมที่ 1 โรงแรมกำลังพัฒนาและปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ในส่วนห้องพัก แผนกต้อนรับและห้องน้ำส่วนกลาง โรงแรมที่ 2 แสดงความคิดเห็นว่า โรงแรมระดับมาตรฐาน 4-5 ดาว มีราคาห้องพักค่อนข้างสูง มีมาตรฐานตามข้อกำหนด คือต้องมีห้องพักผู้สูงอายุและผู้พิการ ให้บริการ ดังนั้นกลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้จึงเลือกใช้บริการและยินดีจ่ายในราคาที่สูงขึ้นเพื่อแลกกับการบริการที่คุ้มค่า โรงแรมที่ 3 ควรมีการปรับสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อตอบสนองต่อกลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้ เช่น ราวจับกันลื่นในห้องพักและห้องนอน ปรับพื้นทางเดินบริเวณโดยรอบให้เดินสะดวก มุมเล่นเกมส์ อ่าน

หนังสือ ชมภาพยนตร์ คาราโอเกะ เป็นต้น ส่วนลูกค้ากลุ่มผู้พิการ ควรมีที่นั่งสำคัญผู้พิการ ที่จอดรถ สำหรับคนพิการ ทางลาด เป็นต้น

### ส่วนที่ 2.2.3 บทสัมภาษณ์สมาคมผู้สูงอายุและผู้พิการ

จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุและผู้พิการจากสมาคมผู้สูงอายุและผู้พิการ จำนวน 7 คน ถึง แนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว สามารถสรุปได้ดังนี้

#### สภาพปัจจุบันของการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมสำหรับบริการผู้สูงอายุและผู้พิการ

ผู้ให้สัมภาษณ์เป็นตัวแทนจากสมาคมผู้พิการจำนวน 3 คน และเป็นตัวแทนจากสมาคมผู้สูงอายุจำนวน 4 คน ทุกคนเคยเข้าใช้บริการโรงแรม โดยเข้าใช้บริการในส่วนของห้องประชุมเป็นอันดับหนึ่งจำนวน 4 คน แบ่งผู้พิการจำนวน 2 คนและผู้สูงอายุจำนวน 2 คน และจำนวน 6 ไม่ทราบถึงข้อกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมมาก่อน มีเพียงตัวแทนจากสมาคมผู้สูงอายุจำนวน 1 คนเท่านั้นที่ทราบถึงรายละเอียดข้อกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมมาบ้าง โดยผู้ให้ข้อมูลทั้ง 7 ท่านเห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสำคัญมาก เพื่อความสะดวกในการใช้บริการ โดยจากประสบการณ์จากตัวแทนสมาคมผู้พิการจำนวน 2 คน และตัวแทนจากสมาคมผู้สูงอายุจำนวน 1 คน รวมเป็น 3 คน เห็นว่าโรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ตัวแทนจากสมาคมผู้สูงอายุจำนวน 1 คน เห็นว่าโรงแรมบางแห่งยังไม่มีอุปกรณ์เพียงพอสำหรับบริการผู้สูงอายุ และตัวแทนจากสมาคมผู้สูงอายุจำนวน 1 คน เห็นว่าโรงแรมบางแห่งมีมาตรฐานรองรับดี

#### แนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว

คนที่ 1-2 จากสมาคมผู้พิการ เห็นว่าสิ่งสำคัญอันดับต้น ๆ คือ ทางลาดขอบถนน ทางลาด ราวจับ และลิฟท์

คนที่ 3 จากสมาคมผู้พิการ เห็นว่า ควรปรับปรุงเรื่องป้ายสัญลักษณ์ ลิฟท์ ห้องน้ำทั้งในห้องพักและห้องน้ำส่วนกลาง และควรมีพนักงานอำนวยความสะดวก

คนที่ 4 จากสมาคมผู้สูงอายุ ให้ความสำคัญกับ ลิฟท์ ห้องน้ำทั้งห้องน้ำในห้องพักและส่วนกลาง รวมถึงประตูที่เปิด-ปิดง่าย และควรมีหน่วยงานเข้ามาตรวจสอบมาตรฐานของอุปกรณ์ต่าง ๆ

**คนที่ 5 จากสมาคมผู้สูงอายุ** ให้ความสำคัญกับ ลิฟท์ ห้องน้ำทั้งห้องน้ำในห้องพักและส่วนกลาง บันไดและราวจับบันได และเห็นว่า โรงแรมควรมีการจัดเตรียมอุปกรณ์เสริมสำรองเช่น ไม้เท้า

**คนที่ 6 จากสมาคมผู้สูงอายุ** ให้ความสำคัญกับป้ายและสัญลักษณ์ ทางลาดและราวจับ ห้องน้ำ ทั้งห้องน้ำในห้องพักและส่วนกลาง และพื้นผิวต่างสัมผัส และมีความคิดเห็นว่า สถานประกอบการ ควรทำป้ายเพิ่มเติมในการแนะนำผู้สูงอายุสำหรับเส้นทางเดินในบริเวณโรงแรม

**คนที่ 7 จากสมาคมผู้สูงอายุ** ให้ความสำคัญกับ ลิฟท์ ห้องพักผู้สูงอายุและผู้พิการ และที่จอดรถ สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ

#### ส่วนที่ 2.2.4 บทสัมภาษณ์กลุ่มผู้ตรวจมาตรฐานโรงแรม

**สภาพปัจจุบันของการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมสำหรับบริการผู้สูงอายุและผู้พิการ**

ผู้ตรวจทั้งสองท่านได้ทราบและได้ศึกษารายละเอียดข้อกำหนด เกณฑ์มาตรฐาน รวมถึง กฎหมายว่าด้วยการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ สำหรับโรงแรม

ด้านการจัดการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม มีความสำคัญและมีความจำเป็น เนื่องจากลูกค้าบางคนดูแลตัวเองได้ และต้องการพักผ่อนเพียงลำพัง โดยเฉพาะผู้สูงอายุและผู้พิการที่เป็นชาวต่างชาติมักเดินทางเอง โดยไม่มีผู้ช่วยดูแล ซึ่งยังต้องการ สิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งกลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้มีกำลังจ่ายหรือกำลังซื้อสูง และลูกค้ากลุ่มนี้มีการเดินทาง ที่อเนกมากขึ้น

สภาพปัจจุบันจากการเข้าตรวจมาตรฐานโรงแรม โดยสมาคมโรงแรมมีมาตรฐานโรงแรม ตามระดับ 1-5 ดาว ซึ่งมีข้อกำหนดแตกต่างกันจำนวนห้องพัก โดยในเขตอำเภอชะอำ-หัวหิน โรงแรม ในระดับ 3 ดาว มีห้องพักสำหรับลูกค้ากลุ่มนี้น้อยมาก ส่วนโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ห้องพักมีตรงตาม มาตรฐาน และอาจแบ่งได้เป็น 2 กรณี คือ กรณีที่ 1 ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ ยัง ต้องการจำนวนเพิ่มขึ้น กรณีที่ 2 คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกแล้ว แต่มีบางโรงแรมยังไม่เป็นไปตาม มาตรฐาน และจากเกณฑ์มาตรฐานการตรวจสอบ ตัวชี้วัดที่มีอยู่แล้วคือ ห้องพักผู้พิการ ห้องน้ำผู้ พิการ ทางลาด ลิฟท์ และที่จอดรถ และโรงแรมระดับ 1-4 ดาว หากสร้างหลัง พ.ร.บ. ก็ต้องใช้ ข้อกำหนดบังคับ หากสร้างก่อน พ.ร.บ. สามารถยกเว้นตัวชี้วัดได้ แต่โรงแรมระดับ 5 ดาวบังคับว่า ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐาน

ด้านการลำดับความสำคัญ ผู้ตรวจมาตรฐานคนที่ 1 ให้ความสำคัญกับ ป้ายและสัญลักษณ์ เป็นอันดับหนึ่ง อันดับสอง คือ ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ อันดับสามคือ ทางลาดขอบถนน ส่วนผู้ตรวจมาตรฐานคนที่ 2 ให้ความสำคัญกับ ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ เป็นอันดับแรก อันดับสอง คือ ทางลาดขอบถนน อันดับสาม คือ ทางเข้าอาคารทางเดินหรือทางเชื่อมระหว่างอาคาร

### **แนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว**

ด้านความยากง่ายในการพัฒนา ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ให้เป็นไปตามกำหนด กฎเกณฑ์ หรือมาตรฐานง่ายหรือยาก ขึ้นอยู่กับการออกแบบ แต่ควรจัดให้อยู่ในขั้นที่สะดวกต่อการใช้บริการของผู้ใช้บริการ หากโรงแรมที่มีพื้นที่เพียงพอก็สามารถทำได้ไม่ยาก

ด้านความคุ้มค่าต่อการลงทุนของผู้ประกอบการโรงแรม อาจจะคุ้มทุน ถ้าหากโรงแรมมีการแนะนำลูกค้าที่ดีว่ามีห้องพักที่สะดวกสบายต่อผู้สูงอายุและผู้พิการ รวมถึงความคุ้มค่าในการลงทุน ขึ้นกับการเพิ่มจำนวนผู้เข้าพักให้มากขึ้น

ด้านข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ เพิ่มเติม มีดังนี้

- 1) อยากรให้โรงแรมระดับ 3 ดาว ปรับปรุงห้องพักสำหรับลูกค้ากลุ่มนี้ให้เพียงพอตามความเหมาะสม ปรับปรุงและพัฒนาในส่วนที่ยังไม่ได้มาตรฐาน
- 2) โรงแรมระดับ 4-5 ดาว ควรเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ตามความเหมาะสม ถึงแม้จะมีครบตามมาตรฐานแล้วก็ตาม
- 3) ในส่วนของโรงแรมควรพัฒนาหรือปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการเพิ่มเติม คือ ทางเดิน ลิฟท์ ห้องพัก ห้องอาหาร และส่วนที่พักผ่อนที่เป็นสาธารณะ เช่น สวน สระว่ายน้ำ น้ำ เป็นต้น
- 4) ควรส่งเสริมและให้ความรู้กับโรงแรมที่ยังไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก ให้มีความสามารถทำได้หรือให้เห็นความสำคัญของการมีสิ่งอำนวยความสะดวก ว่าธุรกิจได้ประโยชน์อย่างไรบ้าง
- 5) มีมาตรการส่งเสริมให้โรงแรมที่ก่อสร้างก่อนกฎหมายใช้บังคับ ให้ความสนใจในการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการให้มากขึ้น

## 2. การอภิปรายผล

### ส่วนที่ 2.1 สภาพปัจจุบันด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน

โดยส่วนมากผู้สูงอายุและผู้พิการเข้ามาใช้บริการในโรงแรม ในส่วนห้องพักและห้องอาหาร โดยมีความสอดคล้องจากการสัมภาษณ์สถานประกอบการโรงแรมที่กลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้มีการมาใช้บริการในส่วนของห้องพักและห้องอาหารมากที่สุด นอกจากนี้ยังมีการใช้บริการในส่วนของห้องประชุม สระว่ายน้ำ ชายหาด ห้องออกกำลังกาย ทางออกกำลังกายบริเวณชายหาด ธานี (2552) กล่าวว่า มีข้อเสนอแนะต่อภาครัฐและเอกชน ต่อการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้ครบครันแก่ผู้สูงอายุ การพัฒนา ปรับปรุง โครงการสร้างพื้นฐาน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกบนถนนหนทาง

ในภาพรวมสถานประกอบการโรงแรมมีการดำเนินการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมในเฉลี่ยร้อยละ 87.92 อันดับแรกที่มีการบริการคือ ประตูในพื้นที่ส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม เปิดง่าย สะดวก ปลอดภัยต่อการใช้งาน อันดับสอง คือ หน้าต่างห้องพักและพื้นที่สาธารณะในโรงแรม อันดับสาม คือ บันไดและราวจับบันได โดยมีแนวโน้มที่สอดคล้องจากการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการจากสถานประกอบการ ซึ่งมีการดำเนินการจัดให้มี บันไดและราวจับบันได เป็นอันดับแรก อันดับสอง คือ ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ และอันดับสาม คือ หน้าต่างสำหรับผู้พิการ แต่จากการสัมภาษณ์สถานประกอบการโรงแรมในโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ส่วนใหญ่มีการจัดเตรียมห้องพักสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ และสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ตัวแทนสมาคมผู้สูงอายุและผู้พิการ ที่มีความคิดเห็นว่าโรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการบริการกลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้ และบางโรงแรมมีมาตรฐานรองรับ ไตรรัตน์ (2546) กล่าวว่าผู้สูงอายุต้องการใช้อุปกรณ์ที่มีความปลอดภัย และไม่ยุ่งยากในการใช้งาน เช่น ราวจับทั่วไป ราวจับบริเวณโถชักโครก พื้นผิวที่เดินแล้วรู้สึกสบาย เก้าอี้ ผู้สูงอายุเห็นว่าชุดเก้าอี้ไม้ที่มีพนักพิงเหมาะสมสำหรับใช้งานมากที่สุด

โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการจัดการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อ พื้นที่สาธารณะในโรงแรม เป็นอันดับแรก และบันไดและราวจับบันได รองลงมา อันดับสามคือ ประตูในพื้นที่ส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม ส่วนการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกอันดับสุดท้ายคือ ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ

ส่วนการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของสถานประกอบการ อันดับแรก คือ ทางลาดและราวจับ รองลงมา คือ บันไดและราวจับ อันดับสามคือ ห้องพักรู้สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ด้านตัวแทนจากสมาคมผู้สูงอายุและผู้พิการให้ความสำคัญ

กับ ลิฟท์ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือบันไดและราวจับ และอันดับสามคือ ห้องน้ำ ทั้งห้องน้ำ ในห้องพักและส่วนกลาง โดยผู้ตรวจมาตรฐานโรงแรมทั้งสองให้ความสำคัญกับ ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการและทางลาดขอบถนน เหมือนกัน รวมถึง ป้ายและสัญลักษณ์ และทางเข้าอาคาร ทางเดินหรือทางเชื่อมระหว่างอาคาร พิทักษ์ (2554) กล่าวถึง ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมสำหรับผู้พิการ ได้แก่ ทางลาดที่กว้างพอสำหรับรถเข็น มีเส้นทางสำหรับผู้พิการ ทางการเคลื่อนไหว และมีสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านแนวคิด นโยบาย ทิศนคติของสถานประกอบการต่อแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ โรงแรมระดับ 1-3 ดาว ส่วนใหญ่ยังไม่ให้ความสำคัญต่อการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก แต่โรงแรมในระดับ 4-5 ดาวที่เป็นที่พักประเภทโรงแรม ส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญและมีการดำเนินการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ และมีพัฒนา ปรับปรุงเพิ่มขึ้นสม่ำเสมอ เพราะสถานประกอบการเล็งเห็นว่าเป็นโอกาสทางธุรกิจจากการ ที่ประเทศไทยอย่างเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ และนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ทั้งชาวไทย ชาวต่างชาติ มีกำลังจ่ายที่สูง จึงมองว่าคุ้มค่าต่อการลงทุน แต่โรงแรมระดับ 5 ดาวที่เป็นที่พักประเภทวิลล่า รีสอร์ท มองว่าโรงแรมมีการออกแบบมาโดยไม่ได้รองรับลูกค้ากลุ่มนี้ ก็จะไม่ให้ความสำคัญในการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้ และสถานประกอบการให้ความสำคัญเห็นว่ากลุ่มผู้ตรวจมาตรฐานโรงแรมให้ความสำคัญและเป็นการสร้างแรงผลักดันให้สถานประกอบการโรงแรม มีการพัฒนา ปรับปรุง และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ โดยโรงแรมบางแห่ง มีการอบรมพนักงานและมอบหมายนโยบายในการบริการลูกค้าทุกกลุ่มให้เท่าเทียมกัน ด้านกลุ่มผู้ตรวจมองด้านความคุ้มค่าต่อการลงทุน อาจจะไม่คุ้มทุน ถ้าหากโรงแรมมีการแนะนำลูกค้าที่ดีว่ามีห้องพักที่สะดวกสบายต่อผู้สูงอายุและผู้พิการ รวมถึงความคุ้มค่าในการลงทุนขึ้นกับการเพิ่มจำนวนผู้เข้าพักให้มากขึ้น มีความสอดคล้องกับ จิตรา (2558) กล่าวว่า เพื่อพัฒนาการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในเชิงนโยบาย ควรจัดให้มีแผนกลยุทธ์เฉพาะด้านการดำเนินงาน การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการให้ครอบคลุมถึงการพัฒนาระบบจิตสำนึกให้เข้าใจ ตระหนักสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ (Environment heart ware) และ พิทักษ์ (2554) กล่าวถึง อุปสรรคทัศนคติเชิงลบของคนในสังคมที่มักมองว่าผู้พิการเป็นบุคคลชายขอบ โดยความสามารถ แต่ด้านทัศนคติเชิงบวกผู้พิการที่ประทับใจระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวจากผู้คน ในสังคม

ด้านการรับรู้ถึงข้อกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของสถานประกอบการโรงแรม โรงแรมระดับ 1-3 ดาว ส่วนใหญ่ทราบและได้ศึกษารายละเอียดแต่ไม่พร้อมดำเนินการมาตรฐาน เพราะมิได้มีการบังคับใช้ ส่วนโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ส่วนใหญ่รับทราบและได้ศึกษารายละเอียดและมีการดำเนินการตามข้อกำหนดมาตรฐาน ด้านผู้ตรวจมาตรฐานโรงแรมกล่าว

ว่าเกณฑ์มาตรฐานการตรวจสอบโรงแรม ตัวชี้วัดที่มีอยู่แล้วคือ ห้องพักผู้พิการ ห้องน้ำผู้พิการ ทางลาด ลิฟท์ และที่จอดรถ และโรงแรมหากสร้างหลัง พ.ร.บ. ก็ต้องใช้ข้อกำหนดบังคับ หากสร้างก่อน พ.ร.บ. สามารถยกเว้นตัวชี้วัดได้ แต่โรงแรมระดับ 5 ดาว บังคับว่าต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐาน สอดคล้องกับ วิไลพร (2555) กล่าวถึงสภาพปัญหาในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ โรงแรมระดับ 5 ดาว มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกครบ แต่ยังไม่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์มาตรฐาน ส่วนโรงแรมระดับ 4 ดาว มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงบางส่วนของพื้นที่การใช้งาน โดยต้องขอความช่วยเหลือจากพนักงานบริการ โรงแรมระดับ 3 ดาว ยังขาดสิ่งอำนวยความสะดวก

สถานประกอบการมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของสถานประกอบการที่ดีที่สุดคือ ป้ายและสัญลักษณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกสำรองพิเศษเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ประตู และอันดับสามคือ บันไดและราวจับบันได ส่วนการพัฒนาและปรับปรุงการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นไปได้ยากมากที่สุดในการคิดเห็นของสถานประกอบการ คือ หน้าต่างและห้องประชุมสัมมนา เป็นอันดับแรก อันดับสอง คือ ห้องน้ำ ทั้งในห้องพักและพื้นที่ส่วนกลาง อันดับสามคือ ลิฟท์ ทางเข้าอาคาร ทางเดินและทางเชื่อมระหว่างอาคาร และพื้นที่ผิวต่างสัมผัส ด้านกลุ่มผู้ตรวจมีความคิดเห็นว่า ความยากง่ายในการพัฒนา ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการให้เป็นไปตามกำหนด กฎเกณฑ์ หรือมาตรฐานง่ายหรือยากขึ้นอยู่กับกรอบการออกแบบ แต่ควรจัดให้อยู่ในขั้นที่สะดวกต่อการใช้บริการของผู้ใช้บริการ หากโรงแรมที่มีพื้นที่เพียงพอก็สามารถทำได้ไม่ยาก สุรชาติ (2559) กล่าวถึง ความคิดเห็นที่นำไปสู่การออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมทางกายภาพสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและผู้พิการ คือ เส้นทางสัญจรสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ป้ายและสัญลักษณ์สำหรับผู้พิการ ป้ายนำทางแผนที่ตู้โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งพักผ่อน ที่จอดรถสำหรับผู้พิการ ทางลาดภายนอกอาคารและพื้นผิวทางลาด

**ส่วนที่ 2.2 แนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว**

**แนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการจากสถานประกอบการ**

1) พนักงาน สถานประกอบการโรงแรมควรมีการฝึกอบรม มอบหมายนโยบายและปลูกจิตสำนึกในการบริการลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจในการมาใช้บริการของแขกทุกประเภท รวมไปถึงการอบรมให้ความรู้ การสร้างรับรู้และความเข้าใจทั้งกฎระเบียบข้อกฎหมายที่บังคับใช้ ให้กับพนักงานได้ทราบ

- 2) สถานประกอบการโรงแรม ที่มีการสร้างอาคารใหม่ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการตามข้อกำหนด
- 3) สถานประกอบการที่มีการดำเนินการจัดเตรียมการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานอยู่แล้ว ก็ควรเพิ่มเติม ปรับปรุงการบริการให้มีความหลากหลายขึ้น เพื่อเป็นการตอบสนองให้ลูกค้าได้ครบทุกกลุ่มประเภท เช่น ราวจับกันลิ้นในห้องพักและห้องนอน ปรับพื้นทางเดินบริเวณโดยรอบให้เดินสะดวกขึ้น มุมเล่นเกมส์ มุมอ่านหนังสือ ห้องชมภาพยนตร์ เป็นต้น

#### **แนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการจากสมาคมผู้สูงอายุและผู้พิการ**

- 1) ควรมีหน่วยงานเข้ามาตรวจสอบมาตรฐานของอุปกรณ์ต่าง ๆ
- 2) ควรปรับปรุงเรื่องป้ายสัญลักษณ์ ลิฟท์ ห้องน้ำทั้งภายในห้องพักและห้องน้ำส่วนกลาง และควรมีพนักงานอำนวยความสะดวก
- 3) ควรมีการจัดเตรียมอุปกรณ์เสริมสำรองเช่น ไม้เท้า
- 4) ควรจัดทำป้ายเพิ่มเติมในการแนะนำผู้สูงอายุสำหรับเส้นทางเดินในบริเวณโรงแรม

#### **แนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการจากกลุ่มผู้ตรวจมาตรฐานโรงแรม**

- 1) กลุ่มโรงแรมที่ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ ควรปรับเพิ่มให้มากขึ้น
- 2) กลุ่มโรงแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่แล้ว แต่ยังไม่เป็นไปตามมาตรฐานตัวชี้วัด ควรปรับปรุงพัฒนาให้ตรงตามมาตรฐานตัวชี้วัด
- 3) โรงแรมในระดับ 3 ดาว ควรปรับปรุงห้องพักสำหรับลูกค้ากลุ่มนี้ให้เพียงพอตามความเหมาะสม ปรับปรุงและพัฒนาในส่วนที่ยังไม่ได้มาตรฐาน
- 4) โรงแรมระดับ 4-5 ดาว ควรเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ตามความเหมาะสม ถึงแม้จะมีครบตามมาตรฐานแล้วก็ตาม
- 5) ในส่วนของโรงแรมควรพัฒนาหรือปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการเพิ่มเติม คือ ทางเดิน ลิฟท์ ห้องพัก ห้องอาหาร และส่วนที่พักผ่อนที่เป็นสาธารณะ เช่น สวน สระว่ายน้ำ เป็นต้น
- 6) ควรส่งเสริมและให้ความรู้กับโรงแรมที่ยังไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก ให้มีความสามารถทำได้หรือให้เห็นความสำคัญของการมีสิ่งอำนวยความสะดวก ว่าธุรกิจได้ประโยชน์อย่างไรบ้าง



7) มีมาตรการส่งเสริมให้โรงแรมที่ก่อสร้างก่อนกฎหมายใช้บังคับ ให้ความสนใจในการปรับปรุง สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการให้มากขึ้น

### 3. ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะของงานวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

- 1) สถานประกอบการมีการปรับกลยุทธ์การตลาด และปรับมุมมองด้านกลุ่มลูกค้าให้ทันกับยุคสมัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศไทยกำลังก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุ อาจมีการลงทุนเพิ่มมากขึ้น แต่ให้เปรียบเทียบกับประโยชน์ทางธุรกิจที่จะได้รับกลับมา ทั้งนี้กลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ชาวยุโรปที่เกษียณอายุ มักมองหาสถานที่พำนักระยะยาว และลูกค้ากลุ่มนี้มีกำลังจ่ายค่อนข้างสูง
- 2) สถานประกอบการควรมีการปรับรูปแบบกิจกรรมในการให้บริการมีความหลากหลายและตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม ทุกเพศ ทุกวัย ได้อย่างเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับมากที่สุดของผู้ใช้บริการ รวมถึงการพัฒนา ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งที่สมควรเพิ่มหรือที่มีอยู่แล้ว ให้เป็นไปตามมาตรฐานตัวชี้วัด รวมถึงการปลูกจิตสำนึกให้กับพนักงานในการบริการกลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้
- 2) สถานประกอบการสามารถนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในให้บริการแขก แต่ต้องเป็นเทคโนโลยีที่ไม่ซับซ้อน ใช้งานง่าย
- 3) หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการดูแล ตรวจสอบควบคุมมาตรฐานโรงแรม ควรดำเนินการให้ความรู้ เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ กับสถานประกอบการโรงแรม ถึงข้อกำหนด กฎเกณฑ์ มาตรฐาน ตัวชี้วัดต่าง ๆ เพื่อทำความเข้าใจกับสถานที่ประกอบ และชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่สถานประกอบการจะได้รับจากการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ
- 4) หน่วยงานภาครัฐและเอกชนในท้องถิ่นควรมีการให้ความสำคัญต่อการส่งเสริม สนับสนุน ปรับปรุง สิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่สาธารณะเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม รวมถึงนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ เช่น ห้องน้ำสาธารณะ ป้ายและสัญลักษณ์ ถนนทางเดิน ขอบถนน ทางเดินลงชายหาด ความถึงการดูแลรักษาความปลอดภัย เป็นต้น

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

- 1) การวิจัยในครั้งต่อไป ควรทำการวิจัยกับกลุ่มสถานประกอบการอาสาสมัครด้วยความสมัครใจ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ของการวิจัยมากขึ้น
- 2) การวิจัยครั้งต่อไป ควรดำเนินการวิจัยแบบการจัดประชุมหรือสัมภาษณ์กลุ่ม เพื่อการแลกเปลี่ยน ข้อมูลซึ่งกันและกัน ระหว่างกลุ่มผู้ตรวจมาตรฐานและสถานประกอบการ และหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง

## บรรณานุกรม

- \_\_\_\_\_ 2548. กฎกระทรวง กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ.2548. ค้นวันที่ 25 มีนาคม 2559 จาก <http://apsthiland.com>
- จิตรรา ศิริสมบูรณ์ลาภ. 2558. แนวทางการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในประเทศไทยเพื่อรองรับการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- ไตรรัตน์ จารุทัศน์และคณะ. 2546. มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับที่พักอาศัยและสภาพแวดล้อมของผู้สูงอายุ. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ปิยวรรณ สันติแก้ว. (26 กรกฎาคม 2561). อาจารย์ประจำสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. สัมภาษณ์.
- พิทักษ์ ศิริวงศ์และคณะ. 2554. การท่องเที่ยวของผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในสังคมไทย. เพชรบุรี: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วีไลพร ตรีพรชัยศักดิ์. 2555. แนวทางการปรับปรุงอาคารในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ กรณีศึกษาโรงแรมในเขตกรุงเทพฯ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราณี อีสัยกุล. 2552. การส่งเสริมการท่องเที่ยวผู้สูงอายุจากทวีปยุโรปสู่ประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวไทย.
- สุรชาติ สินวรรณและคณะ. 2560. แนวทางการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมทางกายภาพเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุและพิการ ตลาดน้ำตลิ่งชัน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- สัมพันธ์ แป้นพัฒน์. (21 สิงหาคม 2561). ที่ปรึกษากิตติมศักดิ์ สมาคมโรงแรมไทย. สัมภาษณ์.
- สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ. 2560. คู่มือการออกแบบสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการและคนทุพพลภาพ. กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- สำนักคณะกรรมการกฤษฎีกา. 2550. พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550. กรุงเทพฯ: .
- สืบค้นจากเว็บไซต์ [www.chillipainai.com/scoop/1943/](http://www.chillipainai.com/scoop/1943/)ที่พักรองรับวีลแชร์-10-ที่พักรองรับผู้ใช้วีลแชร์ สืบค้นวันที่ 28 มีนาคม 2559



ภาคผนวก ก  
เครื่องมืองานวิจัย

## แบบสัมภาษณ์ (สมาคมผู้สูงอายุและผู้พิการ)

โครงการวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ  
ของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว”

### คำชี้แจง

ผู้ดำเนินงานวิจัยได้รับทุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
ในการดำเนินโครงการวิจัยเพื่อศึกษาหาแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและ  
ผู้พิการของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว ประจำปี 2560  
โดยข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและไม่นำไปเปิดเผยในสถานะส่วนบุคคล  
โดยผลการวิจัยที่ได้จะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษา การวิจัย ผู้ดำเนินงานวิจัยขอขอบพระคุณใน  
ความกรุณาสละเวลาและให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์ของท่านมา ณ ที่นี้ด้วย

ผู้ดำเนินงานวิจัย

สำหรับแบบสัมภาษณ์มีทั้งหมด 4 ส่วนดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล/ผู้ให้สัมภาษณ์

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลแสดงความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและ  
ผู้ พิการของโรงแรม

**ส่วนที่ 3** ความคิดเห็นเพิ่มเติม ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก  
สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม

**คำชี้แจง:** โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมและตรงกับความเป็นจริง  
ที่สุด และให้เขียนข้อมูลหรือข้อเสนอแนะในส่วนที่เกี่ยวข้องจากแบบสัมภาษณ์

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

1.1 ชื่อ - สกุลผู้ให้สัมภาษณ์.....

วันเดือนปีที่สัมภาษณ์ .....

เวลา.....สถานที่.....

1.2 ให้สัมภาษณ์ในกลุ่มหน่วยงาน  สมาคมผู้สูงอายุ  สมาคมผู้พิการ

1.3 ตำแหน่ง.....

1.4 เพศ.....อายุ.....การศึกษาระดับ.....

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม**

2.1. ท่านเคยเข้าพักหรือเคยไปใช้บริการส่วนต่าง ๆ ในโรงแรมเขตอำเภอหัวหินหรือไม่

- เคย  ไม่เคย

2.2 ส่วนมากวัตถุประสงค์ในการใช้บริการโรงแรมเพื่อวัตถุประสงค์ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ห้องพัก  2. ห้องอาหาร  3. ห้องประชุม / ประชุมสัมมนา

4. อื่น ๆ ระบุ.....

2.3 ท่านทราบถึงข้อกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน รวมถึงกฎหมายว่าด้วยการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ สำหรับโรงแรมหรือไม่ อย่างไรบ้าง

ทราบ และได้ศึกษารายละเอียด

ทราบ แต่ได้ศึกษารายละเอียด

ไม่ทราบ

อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2.4 ท่านมีความคิดเห็นต่อการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม มีความสำคัญต่อท่านมากน้อยเพียงใด เพราะอะไร

.....

.....

.....

.....

.....

2.5 จากประสบการณ์ของท่าน โรงแรมโดยส่วนใหญ่มีการจัดการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการเพียงพอ ต่อการรองรับการบริการหรือไม่ หรือเป็นไปตามมาตรฐานข้อกำหนดหรือไม่

.....

.....

.....

.....

2.6 ท่านคิดว่าโรงแรมควรพัฒนาหรือปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ  
ในส่วนใดเพิ่มเติมบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

2.7 ให้ท่านเรียงลำดับความสำคัญ/ความจำเป็นต่อแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมท่าน โดยเรียงลำดับความสำคัญทั้ง 15 ข้อ จากมากไปน้อย  
คือลำดับ 1-15

ข้อ	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	ลำดับ
1	ป้ายและสัญลักษณ์	
2	ทางลาดขอบถนน	
3	ทางลาดและราวจับ	
4	ลิฟท์	
5	บันไดและราวจับบันได	
6	ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	
7	ทางเข้าอาคาร/ทางเดินหรือทางเชื่อมระหว่างอาคาร	
8	ประตู	
9	ห้องน้ำ (ห้องพัก และพื้นที่ส่วนกลาง )	
10	พื้นผิวต่างสัมผัส	
11	เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์	
12	ห้องพักผู้สูงอายุและผู้พิการ	
13	หน้าต่าง	
14	ห้องประชุมสัมมนา	
15	อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกสำรองพิเศษ รวมถึงพื้นที่ส่วนกลาง เพื่อรองรับการ ใช้งาน อาทิเช่น โปรตระบุ..... ..... .....	



แบบสัมภาษณ์ (สมาคมโรงแรม/สมาคมที่เกี่ยวข้องกับการตรวจมาตรฐานโรงแรม)  
โครงการวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ  
ของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว”

**คำชี้แจง**

ผู้ดำเนินงานวิจัยได้รับทุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในการดำเนินโครงการวิจัยเพื่อศึกษาหาแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว ประจำปี 2560 โดยข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและไม่นำไปเปิดเผยในสถานะส่วนบุคคล โดยผลการวิจัยที่ได้จะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษา การวิจัย ผู้ดำเนินงานวิจัยขอขอบพระคุณในความกรุณาสละเวลาและให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์ของท่านมา ณ ที่นี้ด้วย

ผู้ดำเนินงานวิจัย

สำหรับแบบสัมภาษณ์มีทั้งหมด 4 ส่วนดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล/ผู้ให้สัมภาษณ์

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลแสดงความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม

**ส่วนที่ 3** ความคิดเห็นเพิ่มเติม ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม

**คำชี้แจง:** โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมและตรงกับความเป็นจริงที่สุด และให้เขียนข้อมูลหรือข้อเสนอแนะในส่วนที่เกี่ยวข้องจากแบบสัมภาษณ์

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

- 1.1 ชื่อ - สกุลผู้ให้สัมภาษณ์.....  
วันเดือนปีที่สัมภาษณ์ .....  
เวลา.....สถานที่.....
- 1.2 หน่วยงาน .....
- 1.3 ตำแหน่ง.....
- 1.4 เพศ.....อายุ.....การศึกษาระดับ.....



**ส่วนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม**

2.1. ท่านทราบถึงข้อกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน รวมถึงกฎหมายว่าด้วยการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ สำหรับโรงแรมหรือไม่ อย่างไรบ้าง

- ทราบ และได้ศึกษารายละเอียด
- ทราบ แต่ได้ศึกษารายละเอียด
- ไม่ทราบ
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2.2 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม เช่น มีความสำคัญ ความจำเป็น ต่อผู้สูงอายุและผู้พิการมากน้อยเพียงใด เพราะอะไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.3 จากประสบการณ์ของท่าน โรงแรมโดยส่วนใหญ่มีการจัดการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการเพียงพอ ต่อการรองรับการบริการหรือไม่ หรือเป็นไปตามมาตรฐานข้อกำหนดหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.4 ท่านคิดว่าโรงแรมควรพัฒนาหรือปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ  
ในส่วนใดเพิ่มเติมบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

2.5 ท่านคิดว่าโรงแรมสามารถดำเนินการพัฒนา/ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและ  
ผู้พิการตามข้อกำหนด กฎเกณฑ์ หรือมาตรฐานตามที่กำหนดไว้ได้ง่าย หรือยาก หรือมีอุปสรรคปัญหา  
ในการดำเนินการหรือไม่

.....

.....

.....

.....

.....

2.6 ท่านคิดว่าการพัฒนา/ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกคุ้มค่าต่อการลงทุนของผู้ประกอบการ  
โรงแรมหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

2.7 ตามเกณฑ์มาตรฐานการตรวจสอบมาตรฐานโรงแรมมีการตรวจสอบการจัดการบริการสิ่งอำนวยความสะดวก  
สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

2.8 ท่านคิดว่ารายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและพิการของโรงแรมดังต่อไปนี้มีลำดับความสำคัญโดยเรียงลำดับความสำคัญทั้ง 15 ข้อ จากมากไปน้อย คือข้อใดสำคัญมากที่สุดจัดเป็นลำดับ 1 และสำคัญน้อยที่สุดเป็นลำดับที่ 15

ข้อ	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	ลำดับ
1	ป้ายและสัญลักษณ์	
2	ทางลาดขอบถนน	
3	ทางลาดและราวจับ	
4	ลิฟท์	
5	บันไดและราวจับบันได	
6	ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	
7	ทางเข้าอาคาร/ทางเดินหรือทางเชื่อมระหว่างอาคาร	
8	ประตู	
9	ห้องน้ำ (ห้องพัก และพื้นที่ส่วนกลาง )	
10	พื้นผิวต่างสัมผัส	
11	เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์	
12	ห้องพักผู้สูงอายุและผู้พิการ	
13	หน้าต่าง	
14	ห้องประชุมสัมมนา	
15	อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกสำรองพิเศษ รวมถึงพื้นที่ส่วนกลาง เพื่อรองรับการ ใช้งาน อาทิเช่น โป้รตระบุ..... ..... .....	

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเพิ่มเติม ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม

.....

.....

.....

.....

ขอบพระคุณสำหรับการเสียสละเวลาในการให้ข้อมูลค่ะ

**แบบสัมภาษณ์ (เจ้าของโครงการ/ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อการวิจัย)**  
**โครงการวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ**  
**ของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว”**

**คำชี้แจง**

ผู้ดำเนินงานวิจัยได้รับทุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในการดำเนินโครงการวิจัยเพื่อศึกษาหาแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว ประจำปี 2560 โดยข้อมูลที่ได้รับจากท่าน จะถูกเก็บเป็นความลับและไม่นำไปเปิดเผยในสถานะส่วนบุคคล โดยผลการวิจัยที่ได้จะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษา การวิจัย ผู้ดำเนินงานวิจัยขอขอบพระคุณในความกรุณาสละเวลาและให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์ของท่านมา ณ ที่นี้ด้วย

ผู้ดำเนินงานวิจัย

สำหรับแบบสัมภาษณ์มีทั้งหมด 4 ส่วนดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล/ผู้ให้สัมภาษณ์

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลทั่วไปและสภาพปัจจุบันการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม

**ส่วนที่ 3** แนวคิด นโยบาย ต่อแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม

**ส่วนที่ 4** ความคิดเห็นเพิ่มเติม ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรม

---

**คำชี้แจง:** โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมและตรงกับความเป็นจริงที่สุด และ ให้เขียนข้อมูลหรือข้อเสนอแนะในส่วนที่เกี่ยวข้องจากแบบสัมภาษณ์

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

- 1.1 วันที่สัมภาษณ์ .....
- 1.2 ชื่อสถานประกอบการ.....
- 1.3 ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....
- 1.4 ตำแหน่งของผู้ให้สัมภาษณ์.....

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปและสภาพปัจจุบันการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ  
ของโรงแรม**

2.1. โรงแรมของท่านเป็นที่พักประเภท/ระดับกี่ดาว.....

2.2 จำนวนห้องพักทั้งหมดของโรงแรมมีกี่ห้อง.....

2.3 จำนวนห้องพักสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมมีกี่ห้อง.....

2.4 จำนวนผู้เข้าพักทั้งหมดของโรงแรมมีจำนวนกี่คนโดยเฉลี่ยต่อปี.....

2.5 จำนวนผู้สูงอายุและผู้พิการเข้าพักในโรงแรม โดยเฉลี่ยต่อปีแบ่งเป็น ผู้สูงอายุ.....คน ผู้พิการ  
.....คน

2.6 กลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการที่เข้าพักในโรงแรมส่วนใหญ่เป็นกลุ่มลูกค้าประเภทใด.....  
.....

2.7 ส่วนมากผู้สูงอายุจะใช้บริการส่วนใดหรือแผนกใดบ้างในโรงแรม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ )

1. ห้องพัก  2. ห้องอาหาร  3. ห้องประชุม / ประชุมสัมมนา

4. อื่น ๆ ระบุ.....

2.8 ส่วนมากผู้พิการจะใช้บริการส่วนใดหรือแผนกใดบ้างในโรงแรม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ )

1. ห้องพัก.  2. ห้องอาหาร.  3. ห้องประชุม / ประชุมสัมมนา

4. อื่น ๆ ระบุ.....

2.9 จำนวนที่จอดรถของโรงแรมสามารถรองรับจำนวนรถของลูกค้าได้กี่คัน.....

2.10 จำนวนที่จอดรถสำหรับผู้พิการของโรงแรมจำนวนกี่คัน.....

2.11 ห้องอาหารของโรงแรมมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการอะไรบ้าง  
.....  
.....  
.....

2.12 ห้องประชุม/สัมมนามีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการอะไรบ้าง  
.....  
.....

2.13 ทางโรงแรมมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการในแผนกอื่น ๆ หรือไม่  
อะไรบ้าง เช่น สปา พื้นที่สาธารณะต่าง ๆ เป็นต้น.....  
.....  
.....

**ส่วนที่ 3 แนวคิด นโยบาย ทศนคติต่อแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ  
และผู้พิการของโรงแรม**

3.1 ทางโรงแรมมีนโยบายหรือให้ความสำคัญต่อด้านการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ  
บริการแขกประเภทผู้สูงอายุและผู้พิการหรือไม่ อย่างไร.....

.....  
.....

3.2 ปัจจุบันมีข้อกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน รวมถึงกฎหมายว่าด้วยการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ  
ผู้สูงอายุและผู้พิการ ท่านรับทราบรายละเอียดเนื้อหาข้อกำหนดหรือกฎหมายหรือไม่ อย่างไรบ้าง

- ทราบ และได้ศึกษารายละเอียด พร้อมปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐาน
- ทราบ และได้ศึกษารายละเอียด ปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐานบ้าง
- ทราบ และได้ศึกษารายละเอียดบ้าง แต่ยังไม่พร้อมดำเนินการ
- ไม่ทราบ และไม่ได้ศึกษารายละเอียด
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

3.3 ท่านมีความคิดเห็นต่อข้อกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน กฎหมายในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก  
สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ มีความสำคัญต่อการบริการของโรงแรมท่านมากน้อยเพียงใด เพราะอะไร

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

3.4 ทางโรงแรมมีการดำเนินการพัฒนา/ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ  
มากน้อย อย่างไร

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

3.5 ท่านคิดว่ากลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุและผู้พิการมีผลต่อด้านผลประกอบการของโรงแรมของหรือไม่ เช่น ด้านการเงิน ด้านความคุ้มค่าในการลงทุน ปรับปรุง/พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น

.....

.....

.....

3.6 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานโรงแรมหรือกลุ่มผู้ตรวจมาตรฐานโรงแรมให้ความสำคัญต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการมากน้อยเพียงใด

.....

.....

.....

3.7 ท่านคิดว่าโรงแรมควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกแผนกใด/ส่วนใดบ้างเป็นลำดับแรก เพราะเหตุใด

.....

.....

.....

3.8 ท่านคิดว่าการปรับปรุง/พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการบริการในแผนกใด/ส่วนใด ที่มีความเป็นไปได้ยากมากที่สุด เพราะเหตุใด

.....

.....

.....

3.9 ท่านคิดว่าโรงแรมของท่านมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการเพียงพอต่อการรองรับการบริการแล้วหรือไม่ อย่างไร หรือควรเพิ่ม/ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนใดเพิ่มเติม

.....

3.10 ให้ท่านเรียงลำดับความสำคัญ/ความจำเป็นต่อแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมท่าน โดยเรียงลำดับความสำคัญทั้ง 15 ข้อ จากมากไปน้อย คือลำดับ 1-15

ข้อ	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	ลำดับ
1	ป้ายและสัญลักษณ์	
2	ทางลาดขอบถนน	
3	ทางลาดและราวจับ	
4	ลิฟท์	
5	บันไดและราวจับบันได	
6	ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	
7	ทางเข้าอาคาร/ทางเดินหรือทางเชื่อมระหว่างอาคาร	
8	ประตู	
9	ห้องน้ำ (ห้องพัก และพื้นที่ส่วนกลาง )	
10	พื้นผิวต่างสัมผัส	
11	เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์	
12	ห้องพักผู้สูงอายุและผู้พิการ	
13	หน้าต่าง	
14	ห้องประชุมสัมมนา	
15	อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกสำรองพิเศษ รวมถึงพื้นที่ส่วนกลาง เพื่อรองรับการใช้งานอาทิเช่น โป้ดระบุ..... ..... .....	



3.11 ให้ท่านระบุความไปได้ง่ายหรือยากต่อแนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมของท่าน โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องความยาก ง่าย ไม่สามารถปรับได้ ทั้ง 15 ข้อ ดังนี้

ข้อ	ความเป็นไปได้ของการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	ความเป็นไปได้ในการพัฒนา/ปรับปรุง			หมายเหตุ
		ยาก	ง่าย	ไม่สามารถปรับได้	
1	ป้ายและสัญลักษณ์				
2	ทางลาดขอบถนน				
3	ทางลาดและราวจับ				
4	ลิฟท์				
5	บันไดและราวจับบันได				
6	ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ				
7	ทางเข้าอาคาร/ทางเดินหรือทางเชื่อมระหว่างอาคาร				
8	ประตู				
9	ห้องน้ำ (ห้องพัก และพื้นที่ส่วนกลาง )				
10	พื้นผิวต่างสัมผัส				
11	เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์				
12	ห้องพักผู้สูงอายุและผู้พิการ				
13	หน้าต่าง				
14	ห้องประชุมสัมมนา				
15	อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกสำรองพิเศษ เช่น รถเข็น , ไม้เท้า , ไม้สามขา รวมถึงบริการอื่น ๆ ในส่วนพื้นที่สาธารณะ เช่น โทรศัพท์ ตู้เอทีเอ็ม เป็นต้น หรือบริการอื่น ๆ โปรดระบุ..... ..... .....				







**แบบบันทึกข้อมูลสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ**  
 โครงการวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน  
 เพื่อเพิ่มศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว”

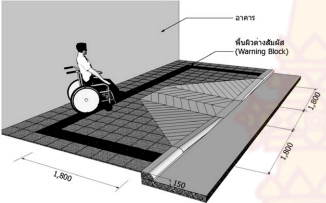

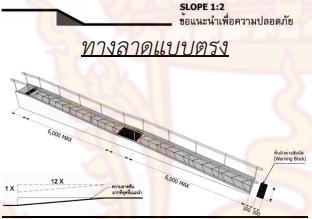
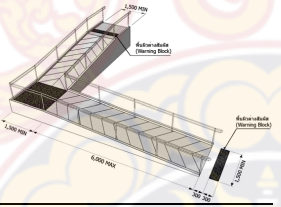
ชื่อโรงแรมที่เก็บแบบสอบถาม.....

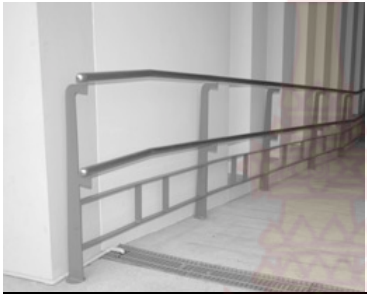
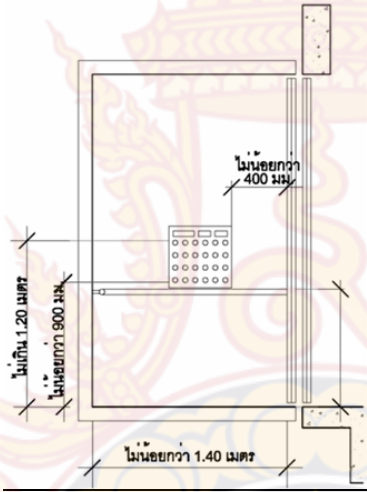
ที่ตั้ง .....

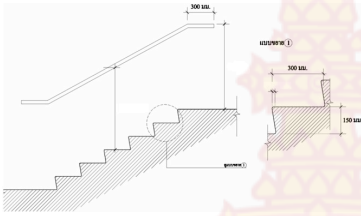
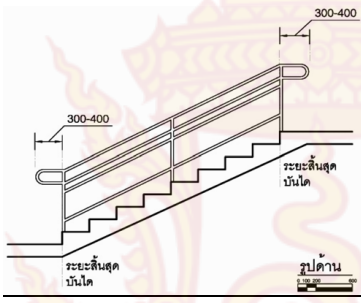
โรงแรมระดับ.....ดาว จำนวนห้องพักทั้งหมด.....ห้อง

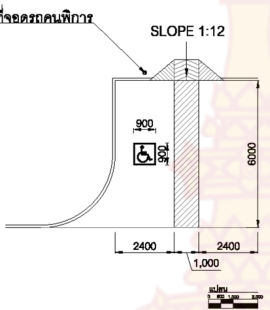
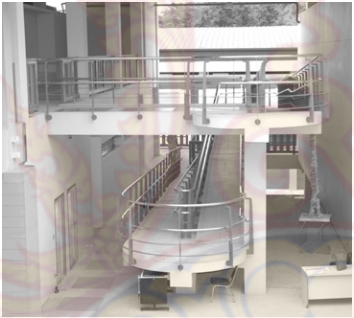
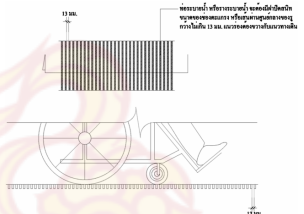
วัน/เดือน/ปีที่สำรวจ..... สำรวจโดย.....

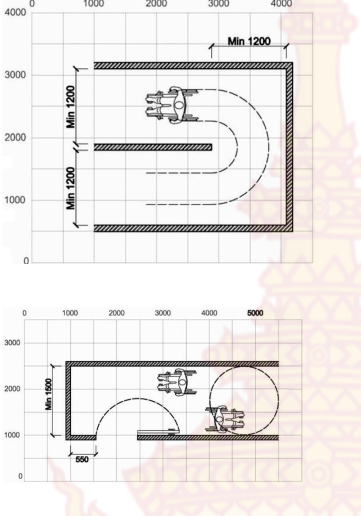
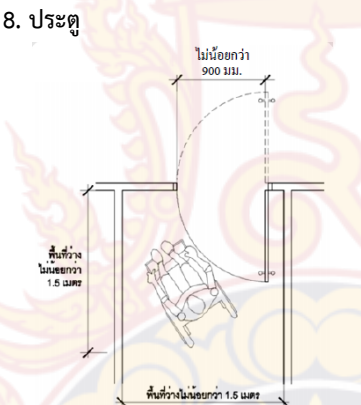
ประเภทสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	มี	ไม่มี	องค์ประกอบ	อธิบายรายละเอียด	มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1. ป้ายและสัญลักษณ์   ทางลาด  → ←  ทางลาด			<b>ป้ายและสัญลักษณ์แสดงสิ่งอำนวยความสะดวก</b> 1. สัญลักษณ์รูปผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ทุพพลภาพ/คนชรา สีขาว พื้นป้ายสีน้ำเงิน หรือพื้นสีน้ำเงินป้ายสีขาวมีความชัดเจน มองเห็นได้ง่าย ติดในตำแหน่งที่ไม่ทำให้สับสน, จัดให้มีแสงส่องสว่างเป็นพิเศษทั้งกลางวันและกลางคืน 2. เครื่องหมายแสดงทางไปสู่สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา 3. สัญลักษณ์/ตัวอักษรแสดงประเภทของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา			

ประเภทสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	มี	ไม่มี	องค์ประกอบ	อธิบายรายละเอียด	มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
<p>2. ทางลาดขอบถนน</p> <p><i>ตัวอย่างทางลาดขอบถนน</i></p> 			<ul style="list-style-type: none"> <li>• ทางลาดขอบถนนควรมีความกว้างอย่างน้อย 90 ซม. (ไม่รวมทางลาดด้านข้าง) ความชันไม่น้อยกว่า 1:12 หรือร้อยละ 8 และขอบสูงไม่เกิน 15 ซม.</li> </ul>			
<p>3. ทางลาดและราวจับ</p> <p><i>ตัวอย่างปาดมุม 45 องศา</i></p>  <p><i>ตัวอย่างปาดมุม 45 องศา</i></p> <p>• SLOPE 1:1 = 45 องศา ลักษณะตามกฎกระทรวงกำหนด</p> <p><i>ทางลาดแบบตรง</i></p>  <p>• SLOPE 1:2 ข้อมنه้นเพื่อความปลอดภัย</p> <p><i>ทางลาด 90 องศา</i></p> 			<ul style="list-style-type: none"> <li>• หากระดับพื้นภายในอาคารกับภายนอกอาคาร / หรือระดับพื้นทางเดินภายนอกอาคารมีความต่างระดับกันเกิน 0.20 เมตร ควรมีทางลาดหรือลิฟต์ระหว่างพื้นที่ต่างระดับ</li> <li>• หากพื้นมีความต่างระดับกันไม่เกิน 0.20 เมตร ต้องปาดมุมพื้นที่ต่างระดับกันไม่เกิน 45 องศา</li> <li>• กรณีความยาวทางลาดน้อยกว่า 6 เมตร มีความกว้างไม่น้อยกว่า 0.90 เมตร กรณีความยาวทางลาดมากกว่า 6 เมตร มีความกว้างมากกว่าหรือเท่ากับ 1.50 เมตร พื้นผิววัสดุไม่ลื่น</li> <li>• ความยาวช่วงละไม่เกิน 6 เมตร ถ้าเกินต้องมีชานพักกว้าง 1.50 เมตร ถ้ายาวตั้งแต่ 2.50 เมตร ต้องมีราวจับทั้ง 2 ข้าง</li> <li>• ทางลาดด้านไม่มีผนังกันให้ยกขอบสูงจากพื้นผิวของทางลาดไม่น้อยกว่า 15 ซม. และมีราวกันตก</li> </ul>			

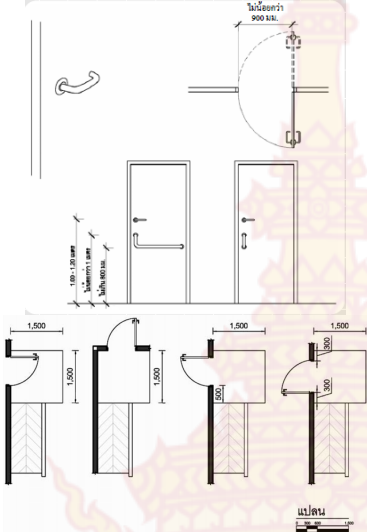
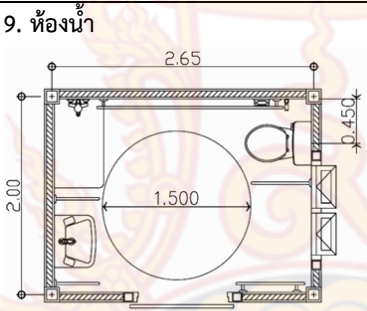
ประเภทสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	มี	ไม่มี	องค์ประกอบ	อธิบายรายละเอียด	มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
<p style="text-align: center;"><i>ลักษณะราวจับ</i></p> 			<ul style="list-style-type: none"> <li>• ทำด้วยวัสดุเรียบ มีความมั่นคงแข็งแรง มีลักษณะกลม เส้นผ่านศูนย์กลาง 3-4 ซม.</li> <li>• สูงจากพื้น 80 – 90 ซม. ติดตั้งห่างจากผนังไม่น้อยกว่า 4-5 ซม.</li> <li>• สำหรับกำแพงพื้นผิวเรียบ สูงจากจุดยึดอย่างน้อย 12 ซม.</li> </ul>			
<p>4. ลิฟท์</p> 			<ul style="list-style-type: none"> <li>• มีราวจับโดยรอบลิฟท์</li> <li>• มีไฟเตือนภัยขณะลิฟท์ขัดข้อง</li> <li>• ติดตั้งโทรศัพท์ฉุกเฉินในระดับ 90 – 120 ซม. จากพื้น</li> <li>• ระบบการทำงานของลิฟท์จอดระดับพื้น</li> <li>• ประตูเปิดอัตโนมัติและมีเลขบอกชั้น เสียงบอกประตูเปิด - ปิด</li> </ul>			


ประเภทสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	มี	ไม่มี	องค์ประกอบ	อธิบายรายละเอียด	มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
<p>5. บันไดและราวจับบันได</p> <p>ตัวอย่างบันได</p>  <p>ตัวอย่างราวจับบันได</p> 			<ul style="list-style-type: none"> <li>• จัดให้มีบันไดสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา ใช้ได้อย่างน้อยชั้นละ 1 แห่ง โดยต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีความกว้างสุทธิไม่น้อยกว่า 1.50 เมตร</li> <li>2. มีชานพักทุกระยะในแนวตั้งไม่เกิน 2 เมตร</li> <li>3. มีราวบันไดทั้งสองข้าง</li> <li>4. ลูกตั้งสูงไม่เกิน 150 ซม.</li> <li>5. ลูกตั้งบันไดห้ามเปิดเป็นช่องโหล่ง</li> <li>6. ลูกนอนกว้างไม่น้อยกว่า 28 เซนติเมตร</li> <li>7. พื้นผิวของบันไดต้องใช้วัสดุที่ไม่ลื่น</li> </ol> </li> <li>• ราวจับควรยื่นออกมาในระยะ 30 ซม. แต่ไม่เกิน 40 ซม. ตามแนวขนตรงสุดทางลาด/บันได</li> <li>• ทางลาดที่มีความยาวตั้งแต่ 2.50 เมตรขึ้นไปต้องมีราวจับทั้ง 2 ด้าน</li> <li>• ระยะห่างระหว่างราวจับทั้ง 2 ด้าน กว้างไม่น้อยกว่า 90 ซม. แต่ไม่เกิน 1.50 เมตร</li> </ul>			

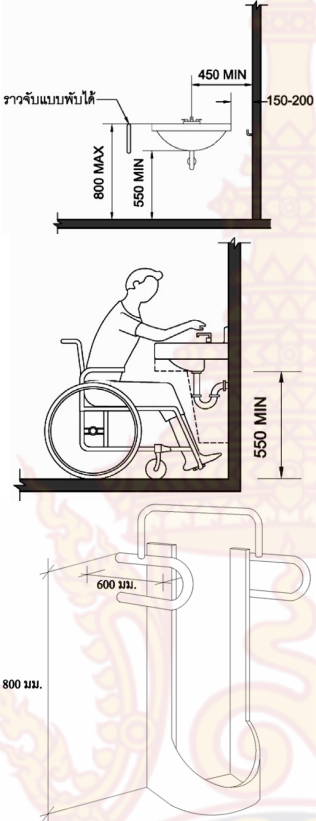
ประเภทสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	มี	ไม่มี	องค์ประกอบ	อธิบายรายละเอียด	มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
<p>6. ที่จอดรถ</p> 			<ul style="list-style-type: none"> <li>• ที่จอดรถสำหรับผู้พิการมีลักษณะเป็นสี่เหลี่ยมผืนผ้า มีความกว้างไม่น้อยกว่า 2.40 เมตร ยาวไม่น้อยกว่า 6 เมตร</li> <li>• มีที่ว่างข้างที่จอดรถกว้างไม่น้อยกว่า 1 เมตร ตลอดความยาวของที่จอดรถ โดยพื้นผิวที่ว่างต้องเรียบ มีระดับเสมอกับที่จอดรถ</li> <li>• จำนวนที่จอดรถไม่เกิน 51-100 คัน ควรมีที่จอดรถสำหรับผู้พิการอย่างน้อย 2 คัน และให้เพิ่มทุก 1 คันต่อจาก 100 คันแรก</li> <li>• ที่จอดรถผู้พิการ/คนชราต้องไม่ชนกับทางเดินรถ</li> </ul>			
<p>7. ทางเข้าอาคาร/ทางเดินหรือทางเชื่อมระหว่างอาคาร</p> 			<ul style="list-style-type: none"> <li>• เป็นพื้นผิวเรียบไม่ลื่น ไม่มีสิ่งกีดขวางหรือส่วนของอาคารที่ยื่นล้ำออกมา</li> <li>• อยู่ระดับเดียวกับพื้นถนนภายนอกอาคารหรือพื้นลานจอดรถ</li> <li>• ท่อระบายน้ำหรือรางระบายน้ำบนพื้นมีฝาปิดสนิท ถ้าเป็นฝาตะแกรง ขนาดของช่องตะแกรงกว้างไม่เกิน 1.3 ซม.</li> </ul> 			


ประเภทสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	มี	ไม่มี	องค์ประกอบ	อธิบายรายละเอียด	มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• บริเวณทางแยกหรือทางเลี้ยวให้มีพื้นผิวสัมผัส และต้องมีราวหรือผนังทั้งสองด้าน โดยมีราวจับ</li> <li>• ทางเดินที่ไม่มีการสวนกันขนาดความกว้างอย่างน้อย 90 ซม.</li> <li>• ทางสำหรับรถเข็นคนพิการ สวนกันได้ต้องมีขนาดความกว้างไม่น้อยกว่า 1.50 เมตร สำหรับการหักเลี้ยว 180 องศา ควรมีขนาดความกว้างไม่น้อยกว่า 1.20 เมตร</li> </ul>			
<p>8. ประตู</p> 			<ul style="list-style-type: none"> <li>• ประตูเปิด-ปิดง่าย ไม่ติดตั้งอุปกรณ์บังคับประตูปิดเอง</li> <li>• กรณีประตูแบบบานเปิดผลักเข้า-ออก เมื่อเปิดออกสู่ทางเดินหรือระเบียง มีพื้นที่ว่างขนาดกว้างและยาว ไม่น้อยกว่า 1.50 เมตร</li> <li>• กรณีประตูเปิด-ปิดอัตโนมัติ ควรมีปุ่มกดสำหรับควบคุมการเปิด-ปิดด้วยตนเองได้ทั้งภายนอกและภายใน (ไม่ใช่ระบบเซนเซอร์เปิด-ปิด ประตูอัตโนมัติ)</li> </ul>			

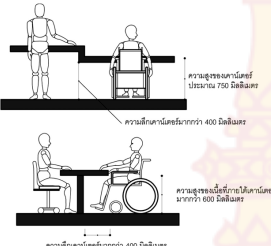




ประเภทสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	มี	ไม่มี	องค์ประกอบ	อธิบายรายละเอียด	มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
			<ul style="list-style-type: none"> <li>ประตูมีมือจับขนาดเท่ากับราวจับมาตรฐานทั้งในแนวตั้งทั้งด้านในและด้านนอกของประตู</li> <li>ปลายด้านบนสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 1 เมตร และปลายด้านล่างไม่เกิน 80 ซม.</li> <li>กรณีประตูเป็นกระจกหรือลูกฟูกกระจก มีการติดเครื่องหมาย หรือแถบสีที่สังเกตเห็นได้ชัดเจน</li> <li>กรณีประตูแบบกั้นหรือแกนผลึก อยู่สูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 1 เมตร แต่ไม่เกิน 1.20 เมตร</li> <li>กรณีประตูเปิดออกสู่พื้นที่ด้านนอกและติดกับทางลาดด้านนอก ควรมีพื้นที่ว่างบริเวณที่ประตูบานเปิดออกอย่างน้อย 1.5 x 1.5 เมตร</li> <li>ควรมีกันสาดบริเวณพื้นที่หน้าทางเข้า</li> </ul>			
<p>9. ห้องน้ำ</p> 			<ul style="list-style-type: none"> <li>พื้นที่ว่างภายในห้องน้ำเช่นคนพิการสามารถเข้าได้และสามารถหมุนโดยมีเส้นผ่านศูนย์กลางกว้างไม่น้อยกว่า 1.50 เมตร</li> <li>พื้นห้องน้ำเสมอพื้นภายนอก ถ้าเป็นพื้นที่ต่างระดับ ต้องลักษณะเป็นทางลาด</li> <li>พื้นห้องน้ำใช้วัสดุไม่ลื่น กันน้ำ ทำความสะอาดง่าย มีระบบระบายน้ำที่ดี</li> <li>ประตูห้องน้ำเป็นแบบบานเลื่อน</li> <li>ควรมีปุ่มฉุกเฉินเพื่อขอความช่วยเหลือจากภายในห้องน้ำ และมีป้ายระบุชัดเจน</li> </ul>			

ประเภทสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ ผู้สูงอายุและผู้พิการ	มี	ไม่มี	องค์ประกอบ	อธิบาย รายละเอียด	มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
			<ul style="list-style-type: none"> <li>•ด้านข้างโถชักโครกที่ไม่ชิดผนัง มีราวจับติดผนังแบบพับเก็บได้ในแนวราบ เมื่อกางออกมีระบบล็อกที่สามารถปลดล็อกได้ง่าย</li> </ul>			

ประเภทสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ ผู้สูงอายุและผู้พิการ	มี	ไม่มี	องค์ประกอบ	อธิบาย รายละเอียด	มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
 <p data-bbox="517 1139 725 1166">ตัวอย่างโถปัสสาวะชาย</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• อ่างล้างมือด้านที่ติดผนังไปจนถึงขอบอ่างเป็นที่ว่าง เพื่อให้รถเข็นคนพิการเข้าได้</li> <li>• ขอบอ่างล้างมืออยู่ห่างจากผนังไม่น้อยกว่า 0.45 เมตร ไม่มีสิ่งกีดขวาง</li> <li>• ขอบอ่างล้างมือสูงจากพื้นถึงขอบอ่างไม่น้อยกว่า 0.75 เมตร แต่ไม่เกิน 0.80 เมตร และมีราวจับในแนวนอนแบบพับเก็บได้ในแนวตั้งทั้งสองข้างของอ่างล้างหน้า</li> <li>• ก๊อกน้ำเป็นชนิดก้านโยก หรือก้านกด หรือก้านหมุนอัตโนมัติ</li> <li>• กรณีห้องน้ำสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ อยู่ร่วมกับห้องน้ำทั่วไป ควรจัดให้มีการเข้าถึงโดยสะดวกและมีทางเข้าก่อนถึงตัวห้องน้ำ</li> </ul>			

ประเภทสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	มี	ไม่มี	องค์ประกอบ	อธิบายรายละเอียด	มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
<p>10. พื้นผิวต่างสัมผัส</p> 			<ul style="list-style-type: none"> <li>อาคารมีพื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับคนพิการทางการมองเห็นที่พื้นบริเวณต่างระดับต่างกันเกิน 200 มิลลิเมตร ที่             <ol style="list-style-type: none"> <li>ทางขึ้นและทางลงของทางลาดบันได</li> <li>พื้นด้านหน้าและด้านหลังประตูทางเข้าอาคาร</li> <li>พื้นด้านหน้าของประตูห้องน้ำ</li> </ol> </li> <li>ขนาดกว้าง 300 มิลลิเมตร และมีความยาวเท่ากับและขนานไปกับความกว้างของช่องทางเดินของพื้นต่างระดับทางลาด บันได หรือประตู</li> <li>ขอบของพื้นผิวต่างสัมผัสอยู่ห่างจากจุดเริ่มต้นทางขึ้น-ลง ของพื้นต่างระดับ ทางลาด บันได หรือประตู ไม่น้อยกว่า 300 มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน 350 มิลลิเมตร</li> </ul>			

ประเภทสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	มี	ไม่มี	องค์ประกอบ	อธิบายรายละเอียด	มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
<p data-bbox="436 306 705 335">11. เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์</p> 			<ul style="list-style-type: none"> <li>• ความสูงของเคาน์เตอร์ประมาณ 750 มิลลิเมตร</li> <li>• ความลึกเคาน์เตอร์มากกว่า 400 มิลลิเมตร</li> <li>• ความสูงของเนื้อที่ภายใต้เคาน์เตอร์มากกว่า 600 มิลลิเมตร รถเข็นคนพิการสามารถสอดเข้าใต้เคาน์เตอร์ได้</li> </ul>			
<p data-bbox="436 601 616 630">12. ห้องพักผู้พิการ</p> 			<ul style="list-style-type: none"> <li>• โรงแรมที่มีตั้งแต่ 100 ห้องขึ้นไป ต้องจัดให้มีห้องพักสำหรับผู้พิการจำนวน 1 ห้อง</li> <li>• ลักษณะห้องพักสำหรับผู้พิการ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. อยู่ใกล้บันได/บันไดหนีไฟ/ลิฟท์</li> <li>2. มีระบบเตือนภัยทั้งสัญญาณเสียง/แสงและระบบสันสะท้อนติดตั้งบริเวณที่นอนในกรณีเกิดอัคคีภัยหรือเหตุอันตรายอย่างอื่น</li> <li>3. มีสวิทช์สัญญาณแสง/เสียงแจ้งภัยหรือขอความช่วยเหลือให้ผู้ที่อยู่ภายนอกทราบ</li> <li>4. มีแผนผังต่างสัมผัสของอาคารในชั้นที่มีห้องพักผู้พิการ/ทุพพลภาพและคนชราเข้าใช้ได้</li> <li>5. มีอักษรเบรลล์แสดงตำแหน่งของห้องพัก บันไดหนีไฟ และทิศทางไปสู่บันไดหนีไฟ ติดไว้ที่กึ่งกลางประตูด้านใน อยู่สูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 1.30 เมตร แต่ไม่เกิน 1.70 เมตร</li> </ol> </li> <li>• มีสัญลักษณ์รูปผู้พิการติดไว้ด้านหน้าประตูห้องพัก</li> </ul>			

ประเภทสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	มี	ไม่มี	องค์ประกอบ	อธิบายรายละเอียด	มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
13. หน้าต่าง			<ul style="list-style-type: none"> <li>หน้าต่างไม่สูงเกินไป สามารถมองเห็นวิวด้านนอกได้ง่าย</li> <li>การเปิด-ปิดหน้าต่างไม่ฝืดหรือลื่นเกินไป</li> <li>กรณีมีเหล็กคัต สามารถเปิดได้ง่ายในกรณีฉุกเฉิน</li> <li>กรณีหน้าต่างมุ้งลวด ควรถอดทำความสะอาดได้</li> <li>กระจกที่สามารถเอื้อมถึงควรเป็นกระจกนิรภัย</li> </ul>			
14. ห้องประชุมสัมมนา			 <ul style="list-style-type: none"> <li>ห้องประชุมควรจัดที่นั่งสำหรับผู้พิการที่นั่งรถเข็น โดยจัดให้ในพื้นที่ราบขนาดกว้างไม่น้อยกว่า 0.90 เมตรและความยาวไม่น้อยกว่า 1.40 เมตร</li> <li>จัดอยู่ในตำแหน่งที่ใกล้ประตูทางเข้าออกได้สะดวก</li> </ul>			
15. อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับพิการ			<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดให้สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ทุพพลภาพ เช่น รถนั่ง , ไม้เท้า , ไม้เท้าสามขา เป็นต้น</li> </ul>			

สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการอื่นๆ เพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข  
ค่าความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น

## → Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.887	30





ประวัติผู้วิจัย

## ประวัติผู้วิจัย

1. ชื่อ สกุล                      พลอยปภัส จุฑารัตน์เศรษฐ์

2. ตำแหน่งปัจจุบัน            พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ)

### 3. หน่วยงานที่สามารถติดต่อได้

คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล

เบอร์โทรศัพท์ : 032-618-500

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : jutarattaset@gmail.com

### 4. ประวัติการศึกษา

ปริญญาโท มหาวิทยาลัยนเรศวร หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว ปี พ.ศ. 2555

ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ปี พ.ศ.2548

### 5. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ

สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว

### 6. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัย

แนวทางการพัฒนาการจัดการเรียนการสอน “รายวิชาการปฏิบัติการงานส่วนหน้า” คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

งบประมาณเงินรายได้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์