

แนวโน้มความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้างสรรพสินค้าสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุชาวไทย

กรณีศึกษา: ห้างสรรพสินค้าสยามพารากอน กรุงเทพมหานคร

The studying of the facilities for senior citizens in Siam Paragon department store.

Case study: Siam Paragon department store, Bangkok City

ขวัญชัย ป้อมศิริ* และระชานนท์ ทวีผล

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษารูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้างสรรพสินค้าสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุชาวไทย (2) ศึกษาข้อจำกัดและอุปสรรคของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้างสรรพสินค้าสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุชาวไทย กรณีศึกษาห้างสรรพสินค้าสยามพารากอน กรุงเทพมหานคร โดยได้ใช้วิทยาปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) การเก็บรวบรวมข้อมูล จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ร่วมกับการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) จากผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้ใช้บริการห้างสรรพสินค้าสยามพารากอนที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ผลการวิจัยพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ รวมถึงผู้ให้บริการยังขาดความรู้ความเข้าใจต่อการใช้สิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากสิ่งอำนวยความสะดวกมีหลากหลายประเภท ซึ่งบางประเภทต้องการคำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้งาน เพื่อลดอันตรายต่อตัวผู้สูงอายุเองที่คาดว่าจะเกิดขึ้น หากปัญหาดังกล่าวได้รับการแก้ไขจะสามารถสร้างความประทับใจให้กับกลุ่มผู้สูงอายุ รวมถึงสมาชิกคนอื่นภายในครอบครัว อีกทั้งยังมีส่วนช่วยให้ห้างสรรพสินค้ามีรายได้เพิ่มมากขึ้นจากกลุ่มผู้สูงอายุมากยิ่งขึ้น และเปรียบเสมือนการใช้เป็นดัชนีชี้วัดความเจริญภายในประเทศไทยตั้งอยู่บนพื้นฐานของสิ่งปลูกสร้างที่มีความเอาใจใส่ประชากรทุกช่วงอายุได้อย่างเท่าเทียม

คำสำคัญ: ผู้สูงอายุ, ห้างสรรพสินค้า, สิ่งอำนวยความสะดวก

Abstract

This was a qualitative research about the studying of the facilities for senior citizens in Siam Paragon department store. Our objectives were to develop the exist facilities to be useful and to be effective to support the using from senior citizens that might increase in the next few years. The researchers collect information by using Phenomenology including doing Non-participant observation and collecting information by using In-depth interview. The key informant of this research was the customers who is older than 60 years old in Siam Paragon department store. The finding shown that the facilities was not enough for senior citizens's demand. Moreover, the customer didn't understand how to use the facilities because some facilities that the department store have provide is not in the routine of the senior citizens. The department store had to provide the right ways to use the facilities. However, if the problem is solved, it will make the senior citizens impress and the other customer will impress too. In addition, The department store will have an increase income and has a good image that they pay attention to senior citizens which could the index to measure the prosperity of the country based on the analyzing through the structure of building.

Keyword: Senior citizens, Department store, Facilities

*ผู้นิพนธ์ประสานงาน kwanshyy@gmail.com

1. บทนำ

ในปัจจุบันประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเป็นทางการ เนื่องจากจำนวนประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปเพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ 10 หรือประมาณ 7 ล้านคนขึ้นไป สำหรับ ปี 2558 เป็นต้นไป คาดการณ์ว่าจะมีจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นถึง 17 ล้านคน และภายในปี 2583 ซึ่งมีจำนวนมากกว่า 1 ใน 4 ของประชากรไทยทั้งหมด (ชนิษฐา คงรักเกียรติยศ, 2559) นอกจากนี้ยังพบว่า จำนวนของผู้พิการเพิ่มขึ้นร้อยละ 2 ตั้งแต่ ปี 2550 แสดงให้เห็นได้ว่าในประชากรผู้สูงอายุ 100 คน จะมีผู้พิการจำนวน 2 คน จากจำนวนสถิติที่ปรากฏจะให้เห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงทางช่วงอายุของประชากรที่ส่งผลโดยตรงกับด้านสภาพร่างกาย อาจมีความต้องการที่แตกต่างไปจากเดิมในช่วงอายุวัยหนุ่มสาว เช่น สินค้าอุปโภคและบริโภคตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่สาธารณะต่างๆ โดยจะต้องออกแบบให้มีส่วนช่วยสนับสนุนคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ (การสำรวจความพิการและภาวะทุพพลภาพ, 2545)

ผู้สูงอายุเป็นส่วนหนึ่งของสมาชิกในทุกครอบครัว จำเป็นต้องพิจารณาการเข้าถึงการบริการทางสุขภาพขั้นพื้นฐานของผู้สูงอายุ ควบคู่กับการใช้มาตรการดูแลผู้สูงอายุที่ได้รับประโยชน์ด้านต่างๆ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตประจำวันที่ไม่ควรละเลย (อุริช ซาเกา, 2559) สะท้อนให้เห็นได้จากการให้บริการของบ้านพักคนชราในหลายพื้นที่ เพื่อเป็นทางเลือกสำหรับครอบครัวที่ไม่สามารถดูแลเวลาสำหรับผู้สูงอายุได้ แต่อาจไม่ใช่ทางเลือกสำหรับครอบครัวที่มีกำลังทรัพย์ที่ไม่เพียงพอ ดังนั้นผู้สูงอายุเผชิญกับสภาพแวดล้อม รวมถึงมีความต้องการบุคลากรที่ให้ความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด เนื่องจากผู้สูงอายุจำนวนมากไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ การจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีลักษณะเฉพาะกลุ่มของผู้สูงอายุเป็นสิ่งสำคัญที่ภาครัฐบาลและเอกชน ต้องให้เตรียมความพร้อมอย่างจริงจัง จากการสำรวจพบว่า พื้นที่สาธารณะส่วนใหญ่ ได้แก่ วัด ตลาด สวนสาธารณะ โรงพยาบาล ห้างสรรพสินค้า และสถานที่ราชการ ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกตามกฎหมายอาคารและที่สาธารณะสำหรับผู้สูงอายุ ปี 2558 เพียงแค่ร้อยละ 30 เท่านั้น (หน่วยวิจัยสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2553) อย่างไรก็ตาม ผู้สูงอายุจำนวนมากยังคงประสบปัญหาในการดำเนินชีวิตประจำวันเพียงลำพัง เนื่องจากบางรายมีโรคประจำตัวและอาการเจ็บป่วยเรื้อรัง อีกทั้งยังมีความพิการทางร่างกายร่วมด้วย ซึ่งเป็นอุปสรรคแก่การเดินทางในทุกพื้นที่ สำหรับห้างสรรพสินค้าเป็นอีกที่มีความสำคัญต่อลูกค้าหลากหลายช่วงอายุ เนื่องด้วยมีสินค้าหลากหลายประเภทให้เลือกสรรตามความต้องการ ดังนั้นผู้ประกอบการจะต้องออกแบบโครงสร้างอาคารตลอดจนการจัดสรรพื้นที่ต่างๆ พร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ โดยเฉพาะห้างสรรพสินค้าสยามพารากอน (Siam Paragon) ที่ตั้งอยู่เป็นที่สนใจ มีทำเลที่ตั้งอยู่เป็นย่านการค้าเศรษฐกิจที่สำคัญของกรุงเทพมหานคร มีทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติสามารถเดินทางเข้ามาใช้บริการได้ทุกวัน อีกทั้งห้างสรรพสินค้าสยามพารากอนได้ประกาศความยิ่งใหญ่ 9 ปี แห่งความสำเร็จกับการเป็นผู้นำรองจาก กรุงลอนดอน ประเทศอังกฤษ จากข้อมูลผลสำรวจและจัดอันดับ 20 เมืองท่องเที่ยวทั่วโลกของ (Master Card Global Destination Cities Index, 2014) ในขณะเดียวกันห้างสรรพสินค้าสยามพารากอนยังได้รับรางวัล “World Class Shopping Destination” หนึ่งในจุดหมายปลายทางที่บรรดานักท่องเที่ยวทั่วโลกนิยมเดินทางมาร่วมสัมผัสสุดยอดประสบการณ์ช้อปปิ้งระดับโลก โดยมีจำนวนผู้สูงอายุรวมอยู่ในกลุ่มลูกค้าคนสำคัญอีกด้วย (โพสต์ทูเดย์, 2557)

การจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่กลุ่มผู้สูงอายุ ต้องคำนึงถึงเรื่องความสะดวกสบายระหว่างการทำกิจกรรมต่างๆ ภายในห้างสรรพสินค้าเปรียบเสมือนการให้อิสระเสรีในการดำรงชีพ มีส่วนช่วยให้ได้รับความเท่าเทียมกับประชากรกลุ่มอื่นๆ ที่มีร่างกายที่ผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนจะต้องกลับไปพิจารณาสภาพแวดล้อมของสิ่งปลูกสร้างต่างๆ ภายในและภายนอกอาคาร ที่สามารถนำมาอำนวยความสะดวกแก่กลุ่มผู้สูงอายุ ภายใต้แนวคิดพัฒนาศึกษาคุณภาพของห้างสรรพสินค้าเพื่อรองรับกลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มผู้สูงอายุต่อไปในอนาคต นำไปสู่การวิจัยในหัวข้อเรื่อง แนวโน้มความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้างสรรพสินค้าสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุชาวไทย กรณีศึกษา: ห้างสรรพสินค้าสยามพารากอน กรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษารูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้างสรรพสินค้าสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุชาวไทย กรณีศึกษาห้างสรรพสินค้าสยามพารากอน กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาข้อจำกัดและอุปสรรคของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้างสรรพสินค้าสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุชาวไทย กรณีศึกษาห้างสรรพสินค้าสยามพารากอน กรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงมุมมองความคิดของผู้สูงอายุที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้างสรรพสินค้าสยามพารากอน
2. เพื่อทราบถึงปัญหาและจุดบกพร่องของสถานที่ที่มีต่อการให้บริการของผู้สูงอายุภายในห้างสรรพสินค้าสยามพารากอน
3. เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและลักษณะของโครงสร้างอาคาร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ประกอบการที่จะนำไปปรับใช้ต่อไป

2. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

สิ่งอำนวยความสะดวก ตรงกับคำว่า Facility หมายถึง สิ่งที่สร้างความสะดวกสบาย หรือรูปแบบการดำเนินกิจกรรมนั้นหนทางการที่มีส่วนช่วยเหลือผู้อื่นให้ได้รับความสะดวกสบายทางกายและจิตใจ (เบญจพล ปากยะวงศ์, 2552) นอกจากนี้ สิ่งอำนวยความสะดวกยังมีบทบาทสำคัญในอุตสาหกรรมบริการและท่องเที่ยวที่ตอบสนองความต้องการของบุคคลที่เดินทางมาเยือนในพื้นที่ใช้สอยแห่งนั้น รวมถึงบทบาททางอ้อมที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่สถานที่ที่สามารถจำแนกออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดสร้างขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการป้องกันผลกระทบจากการท่องเที่ยวและกิจกรรมของมนุษย์ที่มีผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติ 2) สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดสร้างขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือบังคับใช้สื่อความหมาย สร้างความรู้ความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยวในการศึกษาและเรียนรู้ 3) สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดสร้างขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวก ที่เรียบง่ายกลมกลืนกับสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติประกอบกิจกรรมนั้นหนทางการต่างๆ ที่จะต้องคำนึงถึงความปลอดภัย 4) สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดสร้างขึ้นเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่หรือผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลพื้นที่ (Millit, 1954)

ความต้องการของผู้ใช้บริการกลุ่มผู้สูงอายุได้อย่างครอบคลุม คำนึงถึงสภาพร่างกายที่ปรับเปลี่ยนไปตามช่วงอายุ ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของคำว่า คนแก่ หรือผู้สูงอายุ คือ บุคคลที่มีอายุมาก มีความซำรุดซำรุดทรุดโทรมด้วยสภาพร่างกาย นอกจากนั้น ยังสามารถเรียกผู้สูงอายุว่า ราษฎรอาวุโส (Senior citizen) ประชากรผู้สูงอายุจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ประกอบไปด้วยกลุ่มที่มีสุขภาพดีและไม่แข็งแรง ซึ่งมีผู้สูงอายุจำนวนไม่น้อยที่มีความต้องการการดูแลทางสุขภาพและการดำเนินชีวิตในสังคมร่วมกับผู้อื่น สำหรับการกำหนดว่าผู้สูงอายุเริ่มเมื่ออายุเท่าใดนั้น พิจารณาได้จากความแตกต่างกันในแต่ละสังคม (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2553) สำหรับสังคมไทยจากพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 นั้น กำหนดว่า ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลที่มีสัญชาติไทยและมีอายุตั้งแต่ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ทั้งนี้ ความแตกต่างกันไปตามช่วงอายุโดยแบ่งกลุ่มผู้สูงอายุได้ 3 ประเภทดังนี้ (1) ประเภทที่ 1 คือ ผู้สูงอายุตอนต้น (อายุ 60-69 ปี) เป็นช่วงที่มีพลังช่วยเหลือตัวเอง (2) ประเภทที่ 2 คือ ผู้สูงอายุวัยกลางคน (อายุ 70-79 ปี) เริ่มมีอาการเจ็บป่วยร่างกายอ่อนแอ มีโรคประจำตัวหรืออาการเจ็บป่วยเรื้อรัง (3) ประเภทที่ 3 ผู้สูงอายุวัยปลาย (อายุ 80 ปีขึ้นไป) เป็นช่วงที่เข้าสู่วัยเสื่อมสภาพร่างกาย มีอาการเจ็บป่วยบ่อยขึ้น ในบางรายอาจมีอาการทุพพลภาพ สำหรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามลำดับอายุ ส่งผลให้ระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าบุคคลในช่วงวัยอื่นๆ โดยเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุที่มีอาการเจ็บป่วยทางร่างกาย หรือมีความพิการที่อาจเกิดจากอุบัติเหตุ การสนับสนุนให้กลุ่มผู้สูงอายุสามารถออกมาใช้บริการสถานที่ต่างๆ นอกบ้านได้อย่างสะดวกสบาย เป็นการช่วยเพิ่มโอกาสในการดำเนินชีวิตต่อไปในแต่ละวัน (สุภาวดี พุฒิน้อย, 2556)

โดยห้างสรรพสินค้าพารากอน (Siam Paragon) เป็นห้างสรรพสินค้าชั้นนำใจกลางเมือง มีจำนวนผู้ให้บริการหลากหลายอาชีพ ผู้ที่มาใช้บริการซึ่งมีผู้สูงอายุรวมอยู่ด้วย จึงมีความเหมาะสมที่จะเป็นกรณีศึกษาถึงสิ่งที่สามารถตอบสนองต่อสังคมผู้สูงอายุ

ในประเทศไทยที่ก้าวเข้าสู่ “สังคมผู้สูงอายุ” สามารถแบ่งออกเป็น 3 ระดับคือ 1) การก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Ageing society) หรือ Aging society) 2) ระดับสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged society) และ 3) ระดับ (Super-aged society) การสำรวจสิ่งปลูกสร้างปลูกสร้างที่ต้องพิจารณาถึงลักษณะทางกายภาพพื้นฐานเดิมของแต่ละพื้นที่ โดยจะต้องคำนึงถึงผู้สูงอายุที่ได้รับความสะดวกสบายเพิ่มเติมจากสิ่งอำนวยความสะดวกที่ถูกปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมต่อการรองรับผู้สูงอายุ (องการสหประชาชาติ, 2553)

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “แนวโน้มความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้างสรรพสินค้า กรณีศึกษา: ห้างสรรพสินค้าสยามพารากอน กรุงเทพมหานคร” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีวิทยาแบบปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) ซึ่งมีความเกี่ยวข้องปรัชญาในการดำรงชีวิตได้ในแต่ละวันของบุคคล เป็นการเข้าถึงความรู้ความจริงสามารถเรียนรู้และเข้าใจความหมายของประสบการณ์ของมนุษย์ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) จากผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informant) ที่มีประสบการณ์ตรงจามวัตถุประสงค์การวิจัย (Wood&Haber, 2002) อีกทั้ง วิธีการวิจัยแบบปรากฏการณ์วิทยาเป็นเครื่องมือสำหรับศึกษาประสบการณ์ของมนุษย์ ที่มุ่งทำความเข้าใจความหมายประสบการณ์ร่วมกับการตีความข้อมูลจากการสัมภาษณ์ (เบญจพล ปากยะวงศ์, 2550)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้สูงอายุที่ใช้บริการห้างสรรพสินค้าสยามพารากอน มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคม - เมษายน 2560 รวมถึงการเลือกเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลได้อย่างครบถ้วน ได้แก่ สมุดบันทึกการสัมภาษณ์ (Notebook) สำหรับเก็บข้อมูลหลัก นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ใช้โทรศัพท์มือถือ (Mobile Phone) เป็นอุปกรณ์ที่ใช้บันทึกข้อมูลเสียงสัมภาษณ์อย่างละเอียด โดยการใช้แบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Non-Structure Interview) มีลักษณะของการตั้งคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้อิสระในการตอบคำถามจากผู้ถูกสัมภาษณ์ ซึ่งแนวคำถามที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้นแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้ 1) รูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้างสรรพสินค้าสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุชาวไทย ภายในห้างสรรพสินค้าสยามพารากอน กรุงเทพมหานคร ในความต้องการของผู้สูงอายุเป็นอย่างไร 2) ข้อจำกัดและอุปสรรคของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้างสรรพสินค้า ในมุมมองของผู้สูงอายุมีประเด็นใดบ้างพร้อมเสนอแนวทางการแก้ไข

นอกจากนี้ ผู้วิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลควบคู่กับวิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) โดยการศึกษาจากพฤติกรรมการใช้บริการ ซึ่งผู้วิจัยไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมกับกิจกรรมของผู้สูงอายุภายในห้างสรรพสินค้า นอกจากนี้ การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลยังเลือกใช้วิธีการเก็บข้อมูลที่หลากหลาย เพื่อเป็นการตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยตรวจสอบตามหลักทฤษฎีสามเส้า (Methodological Triangulation) โดยรวบรวมข้อมูลที่ต่างกันเพื่อนำมารวบรวมข้อมูลให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ได้แก่ การสังเกตควบคู่กับการซักถาม ร่วมกับการศึกษาข้อมูลจากแหล่งเอกสารต่างๆ ที่มีความน่าเชื่อถือ อีกทั้งผู้วิจัยได้ตรวจสอบด้วยการใช้นักวิจัยที่มากกว่า 1 คน เพื่อการเก็บข้อมูลประเด็นเดียวกันตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และตลอดคดีที่มีผลต่อข้อมูลส่งเสริมข้อมูลให้มีความหนักแน่นมากขึ้น (บุญธรรม กิจปรีชาบริสุทธิ์, 2540) การนำเสนอวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนาถึงปรากฏการณ์ต่างๆ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย พร้อมทั้งการพิจารณาเนื้อหาบททวนซ้ำอย่างละเอียดมากกว่า 1 ครั้ง วิเคราะห์เนื้อหาออกมาอย่างรอบคอบเพื่อลดความผิดพลาดของผลการศึกษา

4. ผลการศึกษา

แนวโน้มความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้างสรรพสินค้าสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุชาวไทย กรณีศึกษา: ห้างสรรพสินค้าสยามพารากอน กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. รูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้างสรรพสินค้าสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุชาวไทย กรณีศึกษาห้างสรรพสินค้าสยามพารากอน กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการห้างสรรพสินค้าสยามพารากอนมีอายุระหว่าง 60 – 70 ปี หรือ เป็นผู้สูงอายุตอนต้น มีสภาพร่างกายที่สมบูรณ์ครบถ้วน 32 ประการ และไม่มีความพิการแต่อย่างใด มีความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก

เพื่อช่วยให้กิจกรรมภายในห้างสรรพสินค้าดำเนินไปได้อย่างราบรื่นมากยิ่งขึ้น ได้แก่ (1) ราวจับตามทางลาดชันทางขึ้นลงที่มีทางลาด มักจะเป็นพื้นที่ที่ต่างจากพื้นสปีกตี ใช้เป็นจุดที่เห็นชัดและต้องมีราวเหล็กอลูมิเนียม เพื่อความทรงตัวที่มั่นคงไม่ให้เกิดอุบัติเหตุเกิดขึ้น โดยง่าย (2) แผ่นรองกันลื่นตามทางเดินเท้าภายในตัวอาคาร ซึ่งพื้นกระเบื้องภายในตัวอาคารส่วนใหญ่ มักจะมีความเงาและลื่นซึ่งไม่เหมาะสมกับการใช้งานของผู้สูงอายุ ดังนั้นการมีแผ่นรองกันลื่นตามทางเดินเท้าภายในอาคารจะช่วยให้ผู้สูงอายุไม่ให้ลื่นหรือเกิดอุบัติเหตุ (3) ลานจอดรถยนต์โดยสารส่วนบุคคลสำหรับผู้สูงอายุ จะมีพื้นที่แตกต่างจากพื้นลานจอดรถปกติทั่วไปจะมีสีเทา แต่สำหรับห้างสรรพสินค้าสยามพารากอนจะมีพื้นสีฟ้า ซึ่ง ลักษณะของลานจอดรถที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุมักใกล้เคียงกับประตูทางเข้าห้างสรรพสินค้า เพื่อเพิ่มความสะดวกต่อการเข้าใช้บริการต่อผู้ใช้บริการของกลุ่มผู้สูงอายุ

จากการลงพื้นที่สำรวจ สิ่งอำนวยความสะดวกทั้งหมดที่ในห้างสรรพสินค้ายังคงไม่เพียงพอต่อจำนวนของผู้สูงอายุ เนื่องจากมีบริการแค่เพียงบางจุดซึ่งยังไม่ทั่วถึง อีกทั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกบางจุดมีการชำรุดเสียหาย ไม่ได้ได้รับการตรวจสอบเพื่อการดำเนินการบำรุงซ่อมแซม อาจส่งผลให้เกิดอันตรายต่อผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ เช่น การเกิดอุบัติเหตุจากการลื่นของผู้สูงอายุ เนื่องจากแผ่นกันลื่นมีความชำรุดเสียหายเป็นต้น นอกจากนี้ ห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุยังไม่เพียงพอ มีจำนวน 1 ห้องต่อชั้น และยังไม่มีบริการจำแนกห้องน้ำตามเพศสภาพของผู้สูงอายุ ถึงแม้ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการจะมีสภาพร่างกายที่สมบูรณ์ แต่ไม่ได้หมายความว่าบางสถานการณ์ผู้สูงอายุไม่ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก ความสำคัญของสิ่งอำนวยความสะดวกในห้างสรรพสินค้าสามารถพิจารณาได้จากบทสนทนาที่ว่า

“สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ห้างสรรพสินค้ามี เป็นอีกหนึ่งแรงกระตุ้นที่ทำให้อยากออกมาใช้บริการมากขึ้น เนื่องจากสภาพร่างกายที่เป็นไปตามอายุขัย ไม่ได้เอื้ออำนวยต่อการออกมาใช้ชีวิตนอกบ้านมากนัก การมีสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้ช่วยให้การออกมาทำกิจกรรมต่างๆ ในห้างสรรพสินค้าสยามพารากอน ง่ายขึ้น และสามารถเติมเต็มความต้องการที่ผู้ใช้บริการมีต่อห้างสรรพสินค้าได้มากขึ้น นอกจากนี้ ไม่เพียงแต่ความสะดวกสบายเท่านั้นที่ผู้ใช้บริการได้รับ แต่ยังเป็นความรู้สึกถึงความสำคัญที่ทางห้างสรรพสินค้ามีให้แก่กลุ่มผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ เป็นอีกหนึ่งวิธีการที่จะช่วยยกระดับความสุขของคนที่เราเรียกตนเองว่า ผู้สูงวัย”

ในขณะที่สิ่งอำนวยความสะดวกที่ยังขาดแคลนในมุมมองของผู้สูงอายุ คือ การบริการรถเข็นวีลแชร์ (Wheel Chair) เนื่องจากทางห้างสรรพสินค้าสยามพารากอน ยังไม่มีนโยบายการให้บริการที่เพียงพอต่อจำนวนกลุ่มผู้ใช้บริการผู้สูงอายุ ซึ่งมีการให้บริการเพียงบางแห่งเท่านั้น ยังไม่ทั่วถึงครอบคลุมทุกที่ อีกทั้งยังไม่มีบริการประชาสัมพันธ์อย่างจริงจัง ส่งผลให้ไม่เกิดการรับรู้เกี่ยวกับการรู้บริการเฉพาะทางสำหรับผู้สูงอายุ รวมถึงภายในห้างสรรพสินค้าไม่มีการออกแบบบันไดเลื่อนสำหรับการใช้รถเข็นวีลแชร์สำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งทำให้ผู้สูงอายุที่นั่งรถเข็นวีลแชร์ต้องหันไปใช้บริการลิฟต์แก้วโดยสารร่วมกับผู้ใช้บริการคนอื่น

2. ข้อจำกัดและอุปสรรคของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้างสรรพสินค้าสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุชาวไทย กรณีศึกษาห้างสรรพสินค้าสยามพารากอน กรุงเทพมหานคร พบว่า มีผู้สูงอายุที่มาใช้บริการจำนวนมากขาดความรู้ความเข้าใจต่อวิธีการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกบางประเภท เช่น รถเข็นวีลแชร์ เนื่องจากผู้สูงอายุบางรายไม่มีความจำเป็นต้องใช้ในชีวิตประจำวัน แต่ในบางเวลาอาจมีความต้องการที่จะร้องขอรับการบริการขณะเลือกซื้อสินค้าภายในห้างสรรพสินค้าเท่านั้น จึงเป็นอีกหนึ่งปัญหาสำคัญที่ทำให้ผู้สูงอายุไม่ได้รับความสะดวกสบายมากเท่าที่ควร โดยสามารถแก้ปัญหาด้วยวิธีการประชาสัมพันธ์ภายในห้างสรรพสินค้า เพื่อให้ผู้สูงอายุได้ทราบถึง ความพร้อมที่มีของสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่แล้ว รวมถึงการจัดสรรบุคลากรพิเศษที่คอยให้คำแนะนำแก่ตัวผู้สูงอายุและครอบครัวที่มาใช้บริการด้วย เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอันตรายจากการใช้งานสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถใช้งานได้ถูกต้องตามคุณสมบัติของสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ ป้ายประชาสัมพันธ์และสัญลักษณ์ของการสื่อความหมายภายในห้างสรรพสินค้ามีขนาดที่ไม่เหมาะสมกับระดับสายตา เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะมีปัญหาด้านการมองเห็น จำเป็นต้องสอบถามพนักงานบริการเกี่ยวกับเส้นต่างๆ อยู่บ่อยครั้ง ผลการศึกษาจึงพบว่า ในมุมมองของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการยังแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางลักษณะร่างกายในแต่ละช่วงอายุที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งผู้สูงอายุจะมีความประทับใจเพิ่มขึ้นหลังจากการได้รับ

บริการสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากช่วยลดความรู้สึกของการเป็นภาระผู้อื่นที่ผู้สูงอายุมีต่อครอบครัว ทำให้ผู้สูงอายุเกิดความเชื่อมั่นในตัวเองสามารถใช้ชีวิตประจำวันภายนอกบ้านได้ด้วยตนเอง

5. อภิปรายผลการวิจัย

1. รูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้างสรรพสินค้าสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุชาวไทย กรณีศึกษาห้างสรรพสินค้าสยามพารากอน กรุงเทพมหานคร ยังพบว่า มีผู้สูงอายุจำนวนมากที่ไม่มีควมบกพร่องทางด้านร่างกาย สามารถดำเนินกิจกรรมภายในอาคารได้อย่างปกติ แต่หากผู้ประกอบการสามารถจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกเฉพาะทางเอาไว้ล่วงหน้า จะมีส่วนช่วยสนับสนุนให้ผู้สูงอายุสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการห้างสรรพสินค้าได้ นอกจากนี้ ผู้สูงอายุยังต้องการคำแนะนำถึงวิธีการใช้งานอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ภายในห้างสรรพสินค้า เช่น การใช้รถเข็นวีลแชร์ รวมถึงปัญหาที่พบเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกยังไม่เพียงพอต่อจำนวนของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ ที่ไม่ครอบคลุมในทุกพื้นที่ทั้งหมดของห้างสรรพสินค้า เช่น จุดบริการที่ใกล้กับที่จอดรถ ซึ่งทำให้ผู้สูงอายุที่โดยสารมาด้วยวิธีการอื่นไม่ได้รับความสะดวกสบายมากเท่าที่ควร ในขณะที่ห้างสรรพสินค้ายังขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ ทำให้ผู้สูงอายุหลายคนที่ไม่ใช้บริการไม่รับรู้ถึงการมีอยู่ของสิ่งอำนวยความสะดวก และจุดบริการสนับสนุน ส่งผลให้ห้างสรรพสินค้าสูญเสียโอกาสในตลาดที่เป็นกลุ่มผู้สูงอายุ

อย่างไรก็ตาม การจัดเตรียมความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ แก่ผู้ใช้บริการกลุ่มผู้สูงอายุ ให้มีสิทธิเท่าเทียมเท่ากับกลุ่มผู้ใช้บริการช่วงวัยอื่นๆ พร้อมกับการคาดคะเนสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อเพิ่มความมั่นใจในการใช้ชีวิตประจำวันและกิจกรรมต่างๆ ภายในห้างสรรพสินค้า โดยมุ่งเน้นให้ผู้สูงอายุสามารถพึ่งพาตนเองมากที่สุด ซึ่งการออกแบบโครงสร้างของอาคารทั้งภายในและภายนอกมีความจำเป็น เพื่อออกแบบมาให้กลุ่มผู้ใช้บริการมีความสะดวก ปลอดภัย และความเท่าเทียม โดยจะต้องพิจารณาความเหมาะสมในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแต่ละประเภทให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุแต่ละกลุ่ม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรกฤษณ์ แสนพรหม (2556) พบว่า ความจำเป็นของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุภายในแหล่งท่องเที่ยว สามารถศึกษาการเข้ามาใช้บริการและความพึงพอใจกับสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานที่ ซึ่งความจำเป็นของสิ่งอำนวยความสะดวกแต่ละประเภทมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการกลุ่มผู้สูงอายุที่พึ่งพาตัวเองได้และพึ่งพาตนเองไม่ได้ เพื่อให้เกิดการรับรองความสะดวกในทั้งการเดินทางแต่ละครั้ง อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไตรรัตน์ จารุทัศน์ (2556) พบว่า ภายในสภาพแวดล้อมที่มีผู้สูงอายุอาศัยอยู่ควรคำนึงถึงการมีสิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณต่างๆ ในการรองรับการมาเยือน เพื่อลดอุบัติเหตุที่จะเกิดกับผู้สูงอายุ ซึ่งความรู้ในการออกแบบอาคารหรือสถานที่ ที่มีสภาพแวดล้อมมีผู้สูงอายุเป็นจำนวนมาก จึงเกิดความจำเป็นที่ต้องมีความรู้เกี่ยวกับการออกแบบให้เหมาะสมต่อการเข้าถึง โดยไม่มีสิ่งกีดขวางหรืออุปสรรคภายในอาคารและภายนอกอาคาร

2. ข้อจำกัดและอุปสรรคของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้างสรรพสินค้าสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุชาวไทย กรณีศึกษาห้างสรรพสินค้าสยามพารากอน พบว่า การสนับสนุนให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก จะต้องไม่ถูกจำกัดในห้างสรรพสินค้าเท่านั้น รวมถึงพื้นที่สาธารณะภายนอกอาคาร ซึ่งแนวทางการสำคัญสำหรับใช้พัฒนาทำเลที่ตั้งและสิ่งปลูกสร้างให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุดให้กับกลุ่มบุคคล โดยผู้สูงอายุเป็นประชากรที่ควรได้รับการดูแลอย่างดีที่สุดของประเทศไทย การออกแบบสิ่งปลูกสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกจะต้องพื้นฐานการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ รวมถึงกลุ่มผู้พิการที่ไม่สามารถช่วยเหลือดูแลตนเองได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ รพีพร ภู่อ่าง (2559) พบว่า การสร้างอาคารที่เหมาะสมจะสามารถนำมาใช้กับกลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุ เนื่องจากเป็นวัยที่มีความเสื่อมสภาพทางร่างกาย อวัยวะบางส่วนมีความเสียหายจากการใช้งานมาเป็นเวลานาน สิ่งปลูกสร้างที่มีคุณภาพเปรียบเสมือนดัชนีวัดความเจริญรุ่งเรืองของประเทศได้ อีกทั้งยังช่วยลดปัญหาดำเนินชีวิตประจำวัน รวมถึงการสร้างสรรค์สิ่งอำนวยความสะดวกสามารถรองรับความต้องการผู้สูงอายุ เปรียบเสมือนการทำให้ผู้สูงอายุมีความเสมอภาคกับประชากรวัยอื่นที่ไม่มีข้อบกพร่องหรือความผิดปกติทางร่างกาย และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิธีร บุญรัตน์ (2557) พบว่า การทำให้ผู้สูงอายุมีความมั่นใจในการใช้ชีวิตในสังคม เกิดจากแนวคิดความเสมอภาคในสังคมและการยอมรับสิ่งที่แตกต่างโดยปราศจากการแบ่งแยกหรือข้อจำกัด ซึ่งความเสมอภาค มีความใกล้เคียงกับหลักเสรีภาพที่ทำให้ทุกคนมีความเสมอภาคกันดำเนินชีวิตได้ตามปกติสุข

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการห้างสรรพสินค้าสยามพารากอนยังไม่ได้ให้ความสำคัญถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่เป็นประชากรส่วนใหญ่ต่อไปในอนาคต ผู้ประกอบการควรเริ่มสำรวจข้อบกพร่องของสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่พร้อมพัฒนาให้อยู่ในสถานะพร้อมใช้งานอยู่เสมอ เพื่อเป็นการดึงดูดผู้ใช้บริการให้เกิดการตัดสินใจใช้บริการ และเป็นการส่งเสริมความรู้สึกในคุณค่าของตนเองเพิ่มมากขึ้นในการดำเนินชีวิตประจำวัน

2. จากการศึกษาพบว่า ห้างสรรพสินค้าสยามพารากอนยังมีสิ่งที่จะต้องเร่งปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพ เช่น บุคลากรสำหรับการอำนวยความสะดวกผู้สูงอายุโดยเฉพาะ ควรเป็นบุคลากรที่มีความเอาใจใส่และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อบกพร่องของผู้สูงอายุ รวมถึงการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้สูงอายุได้รับรู้ ตลอดจนการปรับเปลี่ยนป้ายประชาสัมพันธ์และสัญลักษณ์สื่อความหมายให้มีขนาดที่เหมาะสมกับระดับสายตาของผู้สูงอายุ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งต่อไปควรดำเนินการศึกษาด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีการให้บริการในสถานที่สาธารณะต่างๆ เช่น วัด โรงพยาบาล เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่แล้ว สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้สูงอายุ

2. การวิจัยครั้งต่อไปควรดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวกในกลุ่มของผู้ที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ในสังคม หรือกลุ่มคนชายขอบที่ต้องการความช่วยเหลือจากสังคมอยู่เสมอ เช่น ผู้พิการ สตรีมีครรภ์ ผู้ป่วยจิตเวช เด็กทารก พระสงฆ์ เป็นต้น

6. เอกสารอ้างอิง

- [1] ขนิษฐา คงรักเกียรติยศ, 2559, “สังคมสูงวัยในประเทศไทย: ชี้ปัญหาความความต้องการทางสุขภาพที่แท้จริงของผู้สูงอายุยากจน,” <http://www.worldbank.org/th/news/press-release/2016/04/08/aging-in-thailand---addressing-unmet-health-needs-of-the-elderly-poor> [9 เมษายน 2560]
- [2] การสำรวจความพิการและภาวะทุพพลภาพ, 2545, “แนวโน้มคนพิการของประชากรไทยในอนาคต,” <http://cpho.moph.go.th/wp/?p=8922> [9 เมษายน 2560]
- [3] อูริค ซาแกม, 2559, “สังคมผู้สูงวัยในประเทศไทย: ชี้ปัญหาความต้องการทางสุขภาพที่แท้จริงของผู้สูงอายุยากจน,” <http://www.worldbank.org/th/news/press-release/2016/04/08/aging-in-thailand---addressing-unmet-health-needs-of-the-elderly-poor> [9 เมษายน 2560]
- [4] คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2553, “สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อสูงวัยยังขาดแคลน,” <http://resource.thaihealth.or.th/situation/environment/12526> [5 เมษายน 2553]
- [5] โพสต์ทูเดย์, 2557, “สยามพารากอนประกาศความยิ่งใหญ่แห่งความสำเร็จกับการเป็นผู้นำสร้างประสบการณ์ระดับโลกที่แตกต่างและตรงใจ,” <http://www.posttoday.com/social/PR/332228> [5 เมษายน 2557]
- [6] เบญจพล ปากยะวงศ์, 2552, “แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวตลาดน้ำ หมู่บ้านน้ำไท-ยวน,” บริหารธุรกิจ, บธ.ม, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- [7] Millet, 1954, “Management in the Public Service. The quest for effective performance,” New York: McGraw-Hill Book.
- [8] สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ, 2547, “พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546,” กรุงเทพมหานคร : เจ.เอส.การพิมพ์.

- [9] กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2553, “ผู้สูงอายุและกิจกรรมของผู้สูงอายุ,”
<https://www.gotoknow.org/posts/551126> [8 เมษายน 2560]
- [10] สุภาวดี พุฒิน้อย, 2556, “ผู้สูงอายุและกิจกรรมของผู้สูงอายุ,” <https://www.gotoknow.org/posts/551126>
[8 เมษายน 2560]
- [11] เบญจพล ปากยะวงศ์, 2552, “แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวตลาดน้ำ หมู่บ้านน้ำไทร-ยวน,”บริหารธุรกิจ, บช.ม,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- [12] บุญธรรม กิจปรีชาบริสุทธิ์, 2540, “การรวบรวมข้อมูลทางพฤติกรรมศาสตร์,”
<http://pioneer.netserv.chula.ac.th/jaimorn/re8.html> [11 เมษายน 2560]
- [13] จักรกฤษณ์ แสนพรหม, 2556, “ความจำเป็นของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ และผู้สูงอายุ,”
วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, วิศวกรรมโยธา, ปรบริหารงานก่อสร้างและสาธาณูปโภค, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสารสนเทศ.
- [14] ไตรรัตน์ จารุทัศน์, 2556, “การจัดการความรู้อาคารและสถานที่ที่เป็นมิตรสำหรับผู้สูงอายุ,” คณะสถาปัตยกรรม, จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- [15] รพีพร ภู่อ่างค์, 2559, “การศึกษาแนวทางการสร้างอารยสถาปัตยกรรมเพื่อความสะดวกแก่ผู้พิการในเขตกรุงเทพมหานคร,” การ
จัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ, คณะการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร
- [16] พีรธร บุญยรัตพันธุ์, 2557, “การศึกษาเพื่อพัฒนานโยบายและกลไกการส่งเสริมความเสมอภาคและความเป็นธรรมในสังคม,”
มหาวิทยาลัยนเรศวร