

## การพัฒนาธุรกิจที่พักรตามแนวทางอารยสถาปัตย์

### Accommodation Business Development in Accordance with Guidelines of Universal Design

♦ มนสิรดา ทองเกิด

อาจารย์ประจำสาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก  
วิทยาเขตจรัลพงษานุรักษ์

Monsirada Thongkerd

Lecturer, Tourism Department, Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of  
Technology Tawan-ok Chakrabongse Bhuvanarth Campus

---

#### Abstract

Accommodation business is growing rapidly. Send to hotel operators to expand business. To get a better tourism situation. By entering into the hotel business market in the form of the original business development, acquisition, and hotel business mergers in the market. And the form of investment to build a new hotel. For the expansion must be accompanied by the development of modern business. And to meet the needs of users or tourists as perfectly. From the projection of Thailand, there is a change in population structure. Moving the "Elderly Population" is the same as other countries. Based on data from the Institute for Population and Social Research 2557). The 60 year old Thai population in 2077 is projected to increase to 19 million, representing 29 percent of the country's population. With the current lifestyle, it makes more chronic illnesses such as diabetes, high blood pressure. If not treated properly, it will result in disability in the future. Therefore, the housing business that has begun to develop in the latter. Focus on the development of accommodation. Using the concept of civilization. This is a guide to developing a business. To support the elderly and disabled tourists.

**Keyword:** Accommodation Business, Universal Design

#### บทคัดย่อ

ธุรกิจที่พักแรมในปัจจุบันมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ผู้ประกอบการในธุรกิจโรงแรมขยายธุรกิจ เพื่อรับกับสถานการณ์การท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยการเข้าสู่ตลาดธุรกิจโรงแรมทั้งในรูปแบบของการพัฒนาธุรกิจเดิม การเข้าซื้อ การควบรวมธุรกิจโรงแรมในตลาด และรูปแบบของการลงทุน

ก่อสร้างโรงแรมแห่งใหม่ การขยายตัวดังกล่าวจะต้องทำควบคู่ไปกับการพัฒนาธุรกิจที่พักให้มีความทันสมัย และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการหรือนักท่องเที่ยวได้อย่างสมบูรณ์แบบมากที่สุด ซึ่งจากการคาดการณ์ประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างประชากร ที่กำลังเคลื่อนเข้าสู่ “ภาวะประชากรผู้สูงอายุ” เช่นเดียวกับประเทศอื่น ๆ จากข้อมูลของ (Institute for Population and Social Research, Mahidol University, 2014) คาดการณ์ว่าประชากรไทยอายุ 60 ปี ในปี พ.ศ.2577 จะเพิ่มสูงขึ้นถึง 19 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 29 ของประชากรในประเทศไทย ประกอบกับรูปแบบการใช้ชีวิตในปัจจุบันก็ทำให้การเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรังมากขึ้น เช่น เบาหวาน ความดันโลหิตสูง หลอดเลือดสมอง เป็นต้น ถ้าไม่ได้รับการรักษาดูแลอย่างถูกต้องจะส่งผลให้เกิดความพิการได้ในอนาคต ดังนั้น ธุรกิจที่พักที่เริ่มมีการพัฒนาในระยะหลังนี้ ให้ความสำคัญกับการพัฒนารูปแบบที่พัก โดยใช้แนวคิดอารยสถาปัตย์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจที่พัก เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและคนพิการ บทความวิชาการเรื่อง “การพัฒนาธุรกิจที่พักตามแนวทางอารยสถาปัตย์” มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอประเด็นในการพัฒนาธุรกิจที่พัก ให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มคนทุกเพศ ทุกวัย และทุกสภาพร่างกาย ตามแนวทางของอารยสถาปัตย์ ผ่านกรณีศึกษาของโรงแรมเอวัน พัทยา บีชีรีสอร์ท โรงแรมที่ออกแบบรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและคนพิการ และได้รับรางวัลยอดเยี่ยมเพื่อคนพิการต่อเนื่องกันมาหลายปี เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจที่พักอื่น ๆ ต่อไป

**คำสำคัญ :** ธุรกิจที่พัก อารยสถาปัตย์

## บทนำ

ปัจจุบันโครงสร้างประชากรของประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงจากเดิม เทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ก้าวหน้า ส่งผลให้ประชากรมีอายุยืนยาวขึ้น โครงสร้างประชากรจึงกำลังเคลื่อนเข้าสู่ “ภาวะประชากรผู้สูงอายุ (Population Ageing)” ประกอบกับการรูปแบบของการใช้ชีวิตในปัจจุบันก็ทำให้การเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรังมากขึ้น เช่น เบาหวาน ความดันโลหิตสูง หลอดเลือดสมอง เป็นต้น ถ้าไม่ได้รับการรักษาดูแลอย่างถูกต้องจะส่งผลให้เกิดความพิการได้ในอนาคต ส่งผลให้จำนวนผู้สูงอายุและคนพิการของประเทศไทยเพิ่มขึ้นในอัตราที่รวดเร็ว จึงทำให้จำเป็นต้องมีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ไว้รองรับสำหรับบุคคลกลุ่มนี้

สำหรับในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ถือว่าเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้ และนำรายได้เข้าสู่ประเทศได้เป็นจำนวนมาก การเติบโตดังกล่าวส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ด้วยประเทศไทยมีทรัพยากรทางธรรมชาติที่สวยงาม มีเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม มีวิถีชีวิตที่เรียบง่ายและน่าเรียนรู้ และมีศักยภาพด้านการบริการ จึงถือได้ว่าเป็นสิ่งที่สามารถสร้างมูลค่าทางการท่องเที่ยวได้ และจากการที่เปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางสังคมที่มีผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นนั้น ทำให้อุตสาหกรรมในภาคบริการต่าง ๆ รวมถึงธุรกิจที่พักจะต้องมีการปรับตัว พัฒนาเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงนี้ (Institute for Population and Social Research, Mahidol University, 2014) อีกทั้งจำนวนผู้สูงอายุและคนพิการของประเทศไทยเพิ่มขึ้น

ในอัตราที่รวดเร็ว การเพิ่มขึ้นของผู้สูงอายุและคนพิการ มีผลกระทบต่อภาวะเศรษฐกิจ การจ้างงาน การจัดสรรทรัพยากร และการบริหารประเทศ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อรองรับบุคคลกลุ่มนี้ เช่น สถาปนิกและวิศวกร เป็นกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญในการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก เหล่านี้ในการให้บริการในภาคส่วนต่าง ๆ รวมถึงธุรกิจที่พัก และถือได้ว่า ผู้ใช้บริการหรือนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่สำคัญกลุ่มหนึ่งของโลก ที่มีอัตราการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และมีกำลังซื้อในการจับจ่ายด้านการเดินทางท่องเที่ยวสูง เมื่อพิจารณาแบ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุนั้น (Jirawadee Rattanapaitoochai, 2014) ได้ให้ข้อมูลการแบ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) เน้นการท่องเที่ยวและบริการที่มีคุณภาพดี คำนึง 2) เน้นการซื้อด้วยเหตุผลไม่ใช่อารมณ์ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจเป็นหลัก (Ranee Esichaikul, 2009) แบ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) นักท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน 2) นักท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนแบบพำนักระยะยาว 3) นักท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ ประเด็นปัญหาหลักที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ เรื่องการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในภาคส่วนของธุรกิจบริการต่าง ๆ อาทิ ธุรกิจที่พัก ผู้เขียนจึงมุ่งประเด็นความสำคัญไปที่การพัฒนาธุรกิจที่พักตามแนวทางอารยสถาปัตย์ ที่มุ่งเน้นเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกในที่พักรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุและคนพิการ ตามแนวคิดของอารยสถาปัตย์ (Universal Design) ที่ให้ความสะดวก ปลอดภัย เป็นธรรม ทัวถึง และเท่าเทียม สำหรับคนทุกเพศทุกวัย ทุกสภาพร่างกาย (Pornvitoo Kowcachaporn, 2014) ให้สามารถดำเนินชีวิตประจำวันได้อย่างเป็นปกติ เพื่อคนทุกเพศ ทุกกลุ่ม ทุกวัย และทุกสภาพร่างกาย

บทความวิชาการเรื่อง “การพัฒนาธุรกิจที่พักตามแนวทางอารยสถาปัตย์” นี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอประเด็นในการพัฒนาธุรกิจที่พัก ให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มคนทุกเพศ ทุกวัย และทุกสภาพร่างกาย ตามแนวทางของอารยสถาปัตย์ ผ่านกรณีศึกษาของโรงแรมเอวัน พัทยา บีช รีสอร์ท โรงแรมที่ออกแบบรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและคนพิการ และได้รับรางวัลยอดเยี่ยมเพื่อคนพิการต่อเนื่องกันมาหลายปี เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจที่พักอื่น ๆ ต่อไป

## การพัฒนาธุรกิจโรงแรม

(Pattanasak Huntakul, 2013) ได้กล่าวไว้ว่า ธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้องกับภาคการท่องเที่ยว อันได้แก่ โรงแรม/ ที่พัก ร้านอาหาร บริการสุขภาพ/ การแพทย์ MICE ธุรกิจนำเที่ยว สปา แพทย์แผนไทย ผลิตภัณฑ์สมุนไพร บริการรับ-ส่งนักท่องเที่ยว ธุรกิจจำหน่ายของที่ระลึก เป็นธุรกิจที่มีแนวโน้มขยายตัวสอดคล้องกับการขยายตัวของภาคการท่องเที่ยว เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภค ทำให้การท่องเที่ยวได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิต ทั้งเพื่อการพักผ่อน คลายเครียด เรียนรู้ และเข้าสังคม ส่งผลให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับภาคการท่องเที่ยว หรือกลุ่มธุรกิจ Hospitality เป็นธุรกิจที่มีความสำคัญ และมีแนวโน้มเติบโตสูง ขณะที่การเปิดเสรีภาคบริการทางการท่องเที่ยว ได้แก่ บริการสุขภาพ และท่องเที่ยว (ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจโรงแรม และธุรกิจร้านอาหาร) ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มแรงรั้ง ที่กำหนดยกเลิกเงื่อนไขจำกัดทั้งหมดและขยายเขตแดนสัดส่วนการถือหุ้น

ของนักลงทุนอาเซียนเป็นร้อยละ 70 ส่งผลให้ผู้ประกอบการเอสเอ็มอีของไทยต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขันที่ คาดว่าจะมีแนวโน้มรุนแรงมากขึ้นในระยะต่อไป อันเนื่องมาจากประเทศในกลุ่มอาเซียนต่างก็เริ่มหันมาให้ความสำคัญในการพัฒนาธุรกิจ Hospitality กันมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นสิงคโปร์ มาเลเซีย เวียดนาม เพื่อรองรับกับจำนวนนักท่องเที่ยวทั่วโลกที่คาดว่าจะหลั่งไหลเข้ามาท่องเที่ยวในแถบอาเซียนเพิ่มขึ้น

นอกจากนี้ (World Tourism Organization: UNWTO) ได้คาดการณ์ว่า เมื่อถึงปี พ.ศ.2563 จะมีนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศเกือบ 1,600 ล้านคน โดยภูมิภาคเอเชียตะวันออกและแปซิฟิกมีแนวโน้มจะเป็นปลายทางยอดนิยมมากขึ้น โดยมีสัดส่วนถึงร้อยละ 25 ของตลาดการท่องเที่ยวทั่วโลก และคาดว่าจะมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาถึง 400 ล้านคน ขณะที่กลุ่มในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้จะเป็นจุดหมายการท่องเที่ยวยอดนิยมแห่งใหม่ โดยมีนักท่องเที่ยวเป็น 1 ใน 3 ของนักท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชีย แปซิฟิก หรือประมาณ 130-140 ล้านคน

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า ในการพัฒนาธุรกิจที่พักนั้นมีความสำคัญมาก เพื่อที่จะยกระดับมาตรฐานในการให้บริการ เสริมสร้างธุรกิจให้แข็งแกร่ง ในสภาวะการณ์ที่มีการแข่งขันของอุตสาหกรรมบริการที่มีแนวโน้มที่เพิ่มสูงขึ้น โดยการสร้างความแตกต่าง ในการพัฒนาธุรกิจที่พักให้สามารถอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุ และคนพิการ ให้ได้รับความสะดวกเท่าเทียมกับลูกค้าในกลุ่มอื่น ๆ

### การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้สูงอายุและคนพิการ

(Tirat Jarutach, 2013) ในการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้สูงอายุ คือ ส่วนของอาคารที่สร้างขึ้นและอุปกรณ์อันเป็นส่วนประกอบของอาคารที่ติดตั้งอยู่ภายในและภายนอกอาคารเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้อาคารของผู้สูงอายุ ซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกนี้ เป็นส่วนสำคัญสำหรับการใช้ชีวิตของผู้สูงอายุ ทั้งนี้เป็นเพราะอุบัติเหตุของผู้สูงอายุมักเกิดจากสภาพสิ่งแวดล้อมที่ผู้สูงอายุนั้นอาศัยอยู่ เช่น การเกิดอุบัติเหตุในที่พัก นับตั้งแต่การหกล้ม เพราะเฟอร์นิเจอร์กีดขวางทางเดิน

อาคาร สถานที่ ที่ผู้สูงอายุจะเดินทางไปใช้พื้นที่ภายนอกนั้น เช่น ร้านค้า ตลาด สถานที่ราชการ โรงแรม/รีสอร์ท จึงควรกำหนดองค์ประกอบสิ่งอำนวยความสะดวกที่ต่อการเข้าถึงสถานที่นั้น ๆ เพื่อสร้างความปลอดภัยในการใช้งาน และอำนวยความสะดวกในการใช้พื้นที่ โดยสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่ สาธารณะแบ่งออกเป็น 2 ส่วนเนื่องจากลักษณะพื้นที่และการใช้งานที่มีความแตกต่างกัน (1) สิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่สาธารณะภายนอกอาคาร ประกอบด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้สูงอายุต้องใช้งานในสถานที่นอกอาคาร 6 องค์ประกอบ ได้แก่ ทางเดินหลักภายนอกอาคาร ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ บันไดภายนอกอาคาร ทางลาดภายนอกอาคาร ห้องน้ำผู้สูงอายุ ป้ายสัญลักษณ์ภายนอกอาคาร (2) สิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่สาธารณะภายในอาคาร ประกอบด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้สูงอายุต้องใช้งานในที่สาธารณะที่อยู่ในอาคารสาธาณณะนั้น จำนวน 8 องค์ประกอบ ได้แก่ ประตูทางเข้าหลักของอาคาร บริการข้อมูล ห้องน้ำผู้สูงอายุ ทางเดินภายในอาคาร ลิฟต์ ทางลาดภายในอาคาร บันไดภายในอาคาร และป้ายสัญลักษณ์ภายในอาคาร

ทั้งนี้ กระทรวงมหาดไทยได้ออกกฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา พ.ศ.2548 มีข้อความว่า

“สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา” หมายความว่า ส่วนของอาคารที่สร้างขึ้นและอุปกรณ์อันเป็นส่วนประกอบของอาคารที่ติดตั้งอยู่ภายในและภายนอกอาคารเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้อาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา

“ลิฟต์” หมายความว่า อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับนำคนขึ้นลงระหว่างพื้นของอาคารที่ต่างระดับกัน แต่ไม่ใช่บันไดเลื่อนหรือทางเลื่อน

“พื้นผิวต่างสัมผัส” หมายความว่า พื้นผิวที่มีผิวสัมผัสและสีซึ่งมีความแตกต่างไปจากพื้นผิวและสีในบริเวณข้างเคียงซึ่งคนพิการทางการมองเห็นสามารถสัมผัสได้

“ความกว้างสุทธิ” หมายความว่า ความกว้างที่วัดจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งโดยปราศจากสิ่งใด ๆ กีดขวาง

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า ในการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความเหมาะสมกับผู้สูงอายุ และคนพิการนั้นมีความสำคัญมาก เนื่องจากผู้สูงอายุและคนพิการ เป็นสิ่งที่ร่างกายเกิดการเสื่อมถอย มีการเปลี่ยนแปลงของกระดูกและข้อ การลดลงของความสูงและน้ำหนัก ตลอดจนมีการเปลี่ยนแปลงท่าทางในการยืนหรือเดิน ดังนั้น จึงมีการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกไว้รองรับบุคคลกลุ่มนี้มากกว่าบุคคลกลุ่มอื่น เนื่องจากสภาพร่างกายที่มีความต้องการการดูแลมากเป็นพิเศษ ธุรกิจที่พึงจึงต้องเริ่มและเร่งในการพัฒนาโดยเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่ตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ได้อย่างครบครัน

## อารยสถาปัตย์ (Universal Design)

(Poonperm Serivichayaswad and Wacharakorn Mayuree, 2017) ได้กล่าวไว้ว่า แนวคิดของอารยสถาปัตย์ เกิดขึ้นเป็นครั้งแรกเนื่องจากจำนวนคนพิการมีมากขึ้นในสหรัฐอเมริกา และสิ่งของเครื่องใช้ที่มีอยู่เป็นอุปสรรคสำหรับคนกลุ่มนี้ ดังนั้น ในปี ค.ศ.1990 สมาคมมาตรฐานแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา จึงได้ออกกฎหมายคนพิการ (The American Disabilities Act) ขึ้น เพื่อกำจัดอุปสรรคที่มีต่อคนพิการโดยรับรองสิทธิของคนพิการให้ทัดเทียมกับคนทั่วไป แต่กฎหมายนี้ยังใช้ไม่ได้กับสินค้าหรือบริการทุกประเภท ผู้ริเริ่มแนวคิดการออกแบบเพื่อคนจำนวนมาก คือ Ronald L. Mace ศาสตราจารย์จากมหาวิทยาลัยนอร์ทแคโรไลนา ประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นคนพิการ ได้เริ่มต้นทดลองออกแบบ ดัดแปลงของใช้ส่วนตัวของตนเอง หลังจากนั้นได้นำหลักการนี้มาใช้ในการพัฒนาออกแบบผลิตภัณฑ์สำหรับคนพิการ

องค์กรสหประชาชาติพยายามเผยแพร่และส่งเสริมแนวคิดในเรื่องอารยสถาปัตย์เพื่อให้คนพิการได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตในอาคารและสิ่งแวดล้อมตามโครงการ Promotion of Non-Handicapping Physical Environment for Disabled Persons มีการเผยแพร่และส่งเสริม เดือนธันวาคม ค.ศ.1995 ได้มีการเผยแพร่หลักการของอารยสถาปัตย์ เวอร์ชัน 1.1 (Universal Design Version 1.1) และพัฒนาเป็นเวอร์ชัน 2.0 ออกเผยแพร่เมื่อเดือนเมษายน ค.ศ.1997 เป็นการออกแบบสิ่งแวดล้อม การสร้าง

สถานที่และสิ่งของต่าง ๆ เพื่อให้ทุกคนที่อยู่ในสังคมสามารถใช้ประโยชน์จากสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่และเท่าเทียมกัน โดยไม่ต้องมีการดัดแปลงพิเศษหรือเฉพาะเจาะจงเพื่อบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

(Pornvitoo Kowcachaporn, 2014) กล่าวว่า อารยสถาปัตย์ (Universal Design) อาจเป็นศัพท์ที่ไม่คุ้นเคยสำหรับคนทั่วไปในประเทศไทย แต่สำหรับต่างประเทศโดยเฉพาะในประเทศพัฒนาอย่างยุโรป สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น เป็นที่รู้จักมาแล้วกว่า 20 ปี มีแนวคิดที่สำคัญ คือ สะดวก ปลอดภัย เป็นธรรมชาติ ทั้งถึงและเท่าเทียม สำหรับคนทุกเพศทุกวัย ทุกสภาพร่างกาย ทั้งในการดำเนินชีวิตประจำวัน และในสถานที่ต่าง ๆ เป็นการก่อสร้างสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อคนทุกเพศ ทุกกลุ่ม ทุกวัย และทุกสภาพร่างกาย ไม่ว่าจะเป็นคนปกติ ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยพักฟื้น สตรีมีครรภ์ เด็ก นับเป็นแนวคิดที่สร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ส่วนรวม

จะเห็นได้ว่า อารยสถาปัตย์ในหลาย ๆ ประเทศได้มีการเริ่มพัฒนามาก่อนหน้าประเทศไทยแล้วหลายสิบปี เพื่อที่จะดูแลคนในทุกเพศทุกวัย ทุกสภาพร่างกาย ในแนวคิดที่สำคัญ คือ สะดวก ปลอดภัย เป็นธรรมชาติ ทั้งถึงและเท่าเทียม สำหรับในประเทศไทยควรเร่งพัฒนา และให้ความสำคัญในการปรับตัวเพื่อเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก ในธุรกิจบริการต่าง ๆ ตามแนวทางของอารยสถาปัตย์ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่มในสังคมได้อย่างเต็มที่และเกิดความเท่าเทียม

### ความสำคัญและหลักการของอารยสถาปัตย์

(Krisana Lalai, 2013) ได้กล่าวว่า อารยสถาปัตย์เป็นสิ่งสำคัญ มีความจำเป็นของโลกยุคปัจจุบัน และอนาคตอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ด้วยเหตุผล 5 ประการ คือ

(1) ผู้สูงอายุกำลังจะล้นโลก ปัจจุบันหลายประเทศทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย กำลังเดินไปสู่ความเป็นสังคมผู้สูงอายุ มนุษย์จะมีอายุยืนยาวขึ้น และต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จะก่อให้เกิดความสะดวก และปลอดภัยในการดำเนินชีวิตประจำวันมากขึ้น ข้อมูลจากองค์การสหประชาชาติ (UN) ระบุว่า ปัจจุบัน ประชากรโลกมีจำนวน 7,000 ล้านคน มีผู้สูงอายุที่อายุเกิน 60 ปีขึ้นไป จำนวน 893 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 12.8 ในจำนวนนี้ มีผู้ที่มีอายุเกิน 100 ปี มากถึง 340,000 และมีแนวโน้มว่า ประชากรผู้สูงอายุจะเพิ่มขึ้นอีกราว 200 ล้านคน ภายในอีกไม่เกิน 10 ปีข้างหน้า หมายความว่า ภายในปี พ.ศ.2565 จำนวนประชากรผู้สูงอายุทั่วโลกจะมีมากกว่า 1,000 ล้านคน

(2) ประชากรโลกจะมีคนพิการมากขึ้น คนพิการหรือคนที่จำเป็นต้องใช้สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในโลกยุคปัจจุบัน และอนาคตจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น เพราะความพิการส่วนใหญ่ไม่ได้มาจากความพิการโดยกำเนิดแล้ว แต่เป็นความพิการที่มาจากความเจ็บไข้ได้ป่วย และอุบัติเหตุ รวมถึงความพิการที่มาจากสภาพความชรา

(3) กฎหมายบังคับให้ทำ ในปัจจุบันประเทศที่เจริญแล้วทั่วโลก เช่น ญี่ปุ่น อเมริกา อังกฤษ เยอรมนี มีการออกกฎหมายบังคับให้สถานที่สาธารณะ และตึกอาคารต่าง ๆ จะต้องจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนทั้งมวล อย่างไรก็ตาม ในช่วง 15 ปีมานี้ ประเทศไทยได้มีกฎหมายหลายฉบับออกมามีผลบังคับใช้ เช่น



กฎหมายส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กฎกระทรวงมหาดไทย ปี พ.ศ.2548 และกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมฯ ปี พ.ศ.2556 เป็นต้น ซึ่งมีผลบังคับใช้ให้การออกแบบการสร้างตึกอาคาร และสถานที่สาธารณะทุกแห่ง จะต้องมีการสถาปัตยกรรม คือ ต้องจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับคนพิการ และผู้สูงอายุด้วยแล้วเช่นกัน

(4) กติกาโลก อารยสถาปัตย์ หรือ Universal Design เป็นภาษาสากล และกติกาสากลของโลกยุคปัจจุบัน และอนาคต ดังจะเห็นได้ว่าในทุกประเทศที่เจริญแล้ว พัฒนาแล้ว แม้แต่ในบางประเทศที่กำลังพัฒนา ก็จะต้องมีสิ่งเหล่านี้ ด้วยเหตุนี้ “อารยสถาปัตย์” จึงเป็นเสมือนดัชนีชี้วัดความเจริญรุ่งเรืองของประเทศต่าง ๆ ในโลกยุคปัจจุบันได้อีกทางหนึ่ง ยิ่งตอนนี้ ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่ความเป็นประชาคมอาเซียน เราจึงต้องตระหนักถึงเรื่องนี้ให้มาก เพราะถ้ายังไม่มีอารยสถาปัตย์ในการปรับปรุงและพัฒนาบ้านเมือง เราก็จะไม่เป็นที่ยอมรับในเวทีโลก เพราะนั่นเท่ากับว่าเราไม่ดูแลใส่ใจผู้สูงอายุ คนพิการ รวมถึงผู้ป่วยพักฟื้น ยังมีการละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งอาจทำให้เราถูกมองว่าเป็นกลุ่มประเทศที่ยังล้าหลัง

(5) การออกแบบเมืองให้มีอารยสถาปัตย์ แสดงให้เห็นถึงความไม่ประมาทในการดำเนินชีวิต เพราะวันหนึ่งเราเองอาจต้องพึ่งพาอารยสถาปัตย์ ต้องใช้สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ผู้มีปัญหาด้านสุขภาพ หญิงตั้งครรภ์ เด็กเล็ก หรือมีภาระหน้าที่ต้องดูแลบิดามารดา/ผู้สูงอายุ ซึ่งการปฏิบัติด้วยความไม่ประมาทนี้เป็นไปตามหลักในพระพุทธศาสนา

จะเห็นได้ว่า ความสำคัญของอารยสถาปัตย์ กลายเป็นกติกาของโลกในยุคปัจจุบันและในอนาคตอันใกล้นี้เป็นตัวที่สามารถบ่งบอกถึงความเจริญรุ่งเรืองของประเทศ ด้วยการคำนึงถึงประโยชน์ของคนทั้งมวล สำหรับประเทศไทยเอง ในหลาย ๆ ธุรกิจต่างก็เริ่มที่จะพัฒนาปรับปรุงธุรกิจของตนเอง ให้เป็นประโยชน์ต่อคนทั้งมวล ในการออกแบบตึก หรืออาคาร และสถานที่สาธารณะทุกแห่งที่สร้างใหม่ ก็มีกฎหมายออกมาบังคับใช้ให้ต้องมีอารยสถาปัตย์ จัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับคนทั้งมวล ซึ่งก็รวมถึงธุรกิจที่พักด้วยที่ต้นตัว และมีการปรับการออกแบบภายนอกอาคาร และภายในอาคาร ให้มีอารยสถาปัตย์ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ และคนพิการ เพื่อสอดคล้องกับสังคมผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้น และความสามารถในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน ในตลาดของการท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุที่ได้ขยายตัวตามอย่างต่อเนื่อง

### หลักการของอารยสถาปัตย์

หลักในการออกแบบที่สำคัญของอารยสถาปัตย์ Universal design การออกแบบเพื่อการใช้งานของคนทุกกลุ่มในสังคม มี 7 ประการ ได้แก่ (Tirat Jarutach, 2014)

(1) ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน (Equitable Use) ทุกคนในสังคมใช้งานได้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งแยก และเลือกปฏิบัติ การออกแบบสร้างความเท่าเทียมกันในการใช้สอยของผู้ใช้ที่อายุต่างกัน และต่างความสามารถ เช่น การออกแบบเคาน์เตอร์ที่มีความสูงต่างระดับ สำหรับให้บริการผู้ใช้รถเข็น (Wheel chair) หรือเด็กสามารถใช้งานได้อย่างสะดวก

(2) ความยืดหยุ่นในการใช้งาน (Flexibility in Use) สามารถปรับเปลี่ยนการใช้งานได้ การออกแบบรองรับการใช้สอยจากผู้ใช้งานที่หลากหลาย อาจมีหลายทางเลือกที่สามารถใช้งานได้ สะดวกทั้งการใช้งาน มือขวา หรือมือซ้าย อำนาจความสะดวกให้ผู้ใช้งานสามารถปรับเปลี่ยนการใช้งานตามการเคลื่อนไหวของตนเอง

(3) ใช้งานง่าย/เข้าใจง่าย (Simple and Intuitive Use) ใช้รูปแบบเป็นสัญลักษณ์สากล และสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย การออกแบบเรียบง่าย สามารถใช้งานได้ง่าย โดยไม่ต้องคำนึงถึงประสบการณ์ ความรู้ ภาษา หรือระดับความชำนาญของผู้ใช้ เช่น บัตรโทรศัพท์ที่มีรอยเว้า เพื่อให้คนตาบอดสัมผัสรู้ได้ว่าต้องใส่ด้านไหนเข้าไปในเครื่องโทรศัพท์ หรือเครื่องอ่านบัตร ซึ่งเป็นมาตรฐานของ JIS (Japanese Industrial Standards) และการใช้รูปภาพเพื่อการคัดแยกขยะ เป็นต้น

(4) ข้อมูลชัดเจน (Perceptible Information) ให้ข้อมูลที่เข้าใจได้ง่าย ไม่จำเป็นต้องอาศัยการรับรู้ทางร่างกายที่มากเกินไป การออกแบบควรมีป้ายสัญลักษณ์ หรือสีที่ตัดกับสภาพแวดล้อมโดยรอบ แนะนำการใช้งานหลากหลายรูปแบบ เช่น รูปแบบแสดงการใช้สัญลักษณ์ อักษรเบลล์ และเสียงประกอบ เป็นต้น

(5) ระบบป้องกันอันตราย (Tolerance for Error) มีระบบป้องกันความผิดพลาดในการใช้งาน/มีผลก่อให้เกิดอันตรายน้อยที่สุด การออกแบบควรลดอันตราย หรืออุบัติเหตุที่เกิดขึ้นได้โดยไม่ตั้งใจ หรือเตรียมอุปกรณ์เพื่อให้เกิดความปลอดภัยไว้ เช่น กรรไกร ที่มีปลอกสวมแต่สามารถตัดกระดาษ และใช้งานได้ปกติ พื้นผิวต่างสัมผัสไว้ก่อนถึงทางลาด ราวจับ เป็นต้น

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

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

จะเห็นว่าหลักในการออกแบบที่สำคัญของอารยสถาปัตย์ทั้ง 7 ประการนั้น ครอบคลุมการใช้งานครบทุกมิติ เข้ากับสภาพแวดล้อมที่ทุกคนสามารถเข้าถึงและใช้งานได้ แม้แต่ความแตกต่างกันทั้งเรื่องอายุ ความสามารถ สถานะ หรือความพิการ เพื่อเป็นการกำจัดอุปสรรค และให้สามารถเข้าถึง การเคลื่อนไหว และการปรับใช้ได้อย่างรวดเร็ว

## อารยสถาปัตย์ในธุรกิจที่พัก

(Department of Tourism, 2014) ได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานเพื่อการท่องเที่ยว ฉบับปรับปรุง เพื่อแก้ไขปัญหาเกณฑ์และตัวชี้วัดมาตรฐานโรงแรมระดับ 5 ดาว ที่ไม่สอดคล้องกับมาตรฐานของต่างประเทศและเพื่อลดการใช้ดุลยพินิจของคณะกรรมการตรวจประเมิน โดยได้มีการประชุมหารือและกำหนดเกณฑ์และดัชนีชี้วัดที่ควรมี รวมถึงค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักสำหรับมาตรฐานโรงแรมระดับ 5 ดาว ประกอบด้วย 12 หมวด 45 เกณฑ์



499 ตัวชี้วัด ซึ่งในหมวดที่ 1 สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไปและที่จอดรถ หมวดที่ 2 โถงต้อนรับ ห้องน้ำสาธารณะ ลิฟท์และทางสัญจรภายในอาคาร หมวดที่ 3 ห้องพักแบบ Standard (รวมทางเดินระเบียง และห้องน้ำ) หมวดที่ 4 ห้องพักแบบ Suite และ Executive Floor หมวดที่ 5 ห้องอาหาร คอฟฟี่ช็อป บาร์ และครัว หมวดที่ 6 ส่วนบริการด้านสันตนาการ และสระว่ายน้ำ หมวดที่ 7 ส่วนบริการด้านธุรกิจ ห้องประชุม และ Business Centre หมวดที่ 8 บุคลากรและการบริการ หมวดที่ 9 ระบบความปลอดภัย ในพื้นที่ทั่วไป หมวดที่ 10 ทรัพยากรและชุมชนแวดล้อมและส่วนสนับสนุนการบริการ หมวดที่ 11 ส่วนของพนักงาน และ หมวดที่ 12 คุณลักษณะเสริมอื่น ๆ

จากเกณฑ์การประเมินทั้ง 12 หมวดที่กล่าวมาข้างต้น สามารถแยกส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนทั้งมวลที่เกี่ยวข้องในธุรกิจที่พักได้ ดังนี้

**ตารางที่ 1** การวิเคราะห์แยกส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคนทั้งมวลตามเกณฑ์ประเมินมาตรฐานที่พัก

| หมวดที่   | รายละเอียดเกณฑ์                                       | มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรมระดับ 1-5 ดาว                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| หมวดที่ 1 | สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไปและที่จอดรถ | - มีทางลาดและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในการเข้าถึงโถงต้อนรับ                                                                                                                                                                                                            |
| หมวดที่ 2 | โถงต้อนรับ ห้องน้ำสาธารณะ ลิฟท์ และทางสัญจรภายในอาคาร | - มีห้องน้ำซึ่งเป็นองค์ประกอบและอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับคนพิการอย่างน้อย 1 ห้อง<br>- มีแผนลิฟท์ สำหรับคนพิการทั้งด้านหน้าลิฟท์ ภายในลิฟท์ ปุ่มกดให้สูงจากพื้นระหว่าง 0.09-1.20 เมตร มีอักษรเบลล์กำกับไว้ (ยกเว้นโรงแรมไม่มีความจำเป็นต้องใช้ลิฟท์สำหรับคนพิการ)                   |
| หมวดที่ 3 | ห้องพักแบบ Standard (รวมทางเดิน ระเบียง และห้องน้ำ)   | - มีห้องพักซึ่งมีองค์ประกอบเฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ ที่เหมาะสมสำหรับคนพิการอย่างน้อยร้อยละ 1 ห้อง                                                                                                                                                                              |
| หมวดที่ 4 | ห้องพักแบบ Suite และ Executive Floor                  | - มีพื้นที่ไม่น้อยกว่า 60 ตารางเมตร (รวมห้องน้ำแต่ไม่รวมระเบียง)                                                                                                                                                                                                              |
| หมวดที่ 5 | ห้องอาหาร คอฟฟี่ช็อป บาร์ และครัว                     | -                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| หมวดที่ 6 | ส่วนบริการด้านสันตนาการ และสระ ว่ายน้ำ                | -                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| หมวดที่ 7 | ส่วนบริการด้านธุรกิจ ห้องประชุม และ Business Centre   | -                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| หมวดที่ 8 | บุคลากรและการบริการ                                   | -                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| หมวดที่ 9 | ระบบความปลอดภัย ในพื้นที่ทั่วไป                       | - สถานที่ทำงานที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 200 คนขึ้นไป ต้องมีชุดปฐมพยาบาล ห้องพยาบาล พร้อมเตียง 1 เตียง พยาบาลประจำ 1 คน แพทย์ 1 คน เพื่อตรวจรักษาเป็นครั้งคราว<br>- สถานที่ทำงานที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1,000 คนขึ้นไป ต้องมีชุดปฐมพยาบาล ห้องพยาบาล พร้อมเตียง 2 เตียง พยาบาลประจำ 2 คน |

|            |                                                 |                                                                                                                 |
|------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            |                                                 | แพทย์ 2 คน ประจำในเวลากำหนดในช่วงของเวลาทำงานอย่างน้อย 2 ชั่วโมง พร้อมพาหนะใช้งาน ในการนำส่งสถานพยาบาล          |
| หมวดที่    | รายละเอียดเกณฑ์                                 | มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรมระดับ 1-5 ดาว                                                        |
| หมวดที่ 10 | ทรัพยากรและชุมชนแวดล้อมและส่วนสนับสนุนการบริการ | - เคารพในความแตกต่างทางเชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม และให้การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันแก่ทุกเพศ ทุกวัย และทุกสถานภาพ |
| หมวดที่ 11 | ส่วนของพนักงาน                                  | -                                                                                                               |
| หมวดที่ 12 | คุณลักษณะเสริมอื่น ๆ                            | -                                                                                                               |

ส่วนเกณฑ์การประเมินมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรม ระดับ 1-4 ดาว นั้น จะใช้มาตรฐานเดียวกับโรงแรมระดับ 5 ดาว แต่จำนวนเกณฑ์การประเมินจะแตกต่างกันไปตามความเหมาะสม โดยโรงแรมระดับ 4 ดาว จะใช้เกณฑ์ในการประเมิน 12 หมวด 45 เกณฑ์ 365 ตัวชี้วัด โรงแรมระดับ 3 ดาว จะใช้เกณฑ์การประเมิน 9 หมวด 33 เกณฑ์ 232 ตัวชี้วัด โรงแรมระดับ 2 ดาว จะใช้เกณฑ์การประเมิน 8 หมวด 29 เกณฑ์ 168 ตัวชี้วัด และโรงแรมระดับ 1 ดาว จะใช้เกณฑ์การประเมินเพียง 8 หมวด 28 เกณฑ์ 154 ตัวชี้วัด

จากตารางที่ 1 สามารถอธิบายได้ว่า จากการประเมินข้างต้นจากเกณฑ์การประเมินทั้ง 12 หมวด มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ระบุไว้ในรายละเอียดที่มีความเกี่ยวข้องชัดเจนกับการออกแบบเพื่อรองรับคนทั้งมวลนั้น เพียงแค่ 6 หมวด ได้แก่ ทางลาดต่อเนื่องจนถึงห้องโถงต้อนรับสำหรับผู้พิการ แพลตฟอร์มทางด้านหน้า และภายใน ห้องพักสำหรับคนพิการห้องน้ำสำหรับผู้พิการ การจัดชุดพยาบาลไว้รองรับในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉิน และการเคารพถึงความแตกต่างทางเชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม และการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกเพศ ทุกวัย และทุกสถานภาพ ดังนั้นในส่วนต่าง ๆ ของเกณฑ์ที่เหลือ อาจจะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับเพื่อรองรับคนทั้งมวลต่อไป

### กรณีศึกษาของอารยสถาปัตย์ในธุรกิจที่พัก

(Jaruphan Jiraratchanirom, 2015) คุณมิตร รัตนโอภาส ผู้ก่อตั้งโรงแรมเอ-วัน กรุงเทพฯ-พัทยา หลังจากที่ได้เก็บเงินได้มากพอสมควรแล้ว ได้ตัดสินใจซื้อที่ดินใหม่ และย้ายบ้านมาอยู่ที่ซอยศูนย์วิจัย ซึ่งในเวลานั้นยังเป็นทุ่งหญ้า ทุ่งนา มีเพียงโรงพยาบาลกรุงเทพที่ตั้งตึกเล็ก ๆ อยู่ จึงเริ่มเห็นโอกาสอยากสร้างโรงแรมของตัวเอง และได้ตัดสินใจเริ่มต้นการสร้างโมเต็ลเล็ก ๆ ขนาด 70 ห้อง โดยตั้งชื่อว่า “เอ-วัน โมเต็ล” จนประสบความสำเร็จ ลงทุนขยาย เอ-วัน โมเต็ล เพิ่มอีกเป็น 123 ห้อง จากนั้นยกระดับมาลงทุนโรงแรมระดับดี ขึ้นย่านซอยศูนย์วิจัยเช่นเดิม คือ เอ-วัน บูติก โฮเต็ล เปิดในปี 2527 ต่อด้วยการทุ่มเงินซื้อที่ดินที่พัทยาว่า 10 ไร่ สร้างโรงแรมเอ-วัน เดอะ รอยัล ครุฑ พัทยา เปิดในปี 2531 สร้างโรงแรมเอ-วัน กรุงเทพฯ เปิดในปี 2533 โดยมีลูก ๆ เข้ามาช่วยบริหารกิจการ และในปี 2550 ก็ได้เปิดโรงแรมเอ-วัน พัทยา บีช รีสอร์ท เปิดโรงแรมเอ-วัน สตาร์ อาคารเอ ในปี 2556 และเปิดโรงแรมเอ-วัน สตาร์ อาคารบี ในปี 2557 และในปี 2558 เปิดโรงแรมเอ-วัน แกรนด์ มารีน่า พัทยา เป็นโรงแรมระดับ 5 ดาว

จากการทำธุรกิจที่โดยยึดหลักความซื่อสัตย์ และซื่อสัตย์ ฝ่าฟันกับอุปสรรค โดยที่ไม่ท้อ จึงทำให้ธุรกิจที่พักเอ-วัน โฮเต็ล ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจที่พัก และมีการพัฒนาธุรกิจที่พักให้มีความทันสมัย และตอบโจทย์คนทุกกลุ่มนั่นเอง ทำให้โรงแรมเอ-วัน บีช รีสอร์ท พัทยา ได้รับรางวัลผ่านเกณฑ์พิจารณาอาคารที่ออกแบบให้เหมาะสมกับทุกเพศ ทุกวัย ลักษณะสภาพร่างกายอย่างเท่าเทียมกันทั้งคนปกติและผู้พิการ จากสมาคมสถาปนิกสยาม ร่วมกับ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) มอบตราสัญลักษณ์ “อาคารใจดี” ให้กับโรงแรมเอ-วัน บีช รีสอร์ท พัทยา

โรงแรมเอ-วัน บีช รีสอร์ท พัทยา เป็นโรงแรมหรูมาตรฐาน 4 ดาว เลียบชายหาดพัทยา โดยผู้บริหารมีแนวคิดที่จะสร้างลูกค้ากลุ่มใหม่ คือ กลุ่มผู้สูงอายุที่มีกำลังซื้อสูง และกลุ่มคนที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ (หรือผู้ที่ใช้รถเข็น) ที่ยังคงมีความพึงพอใจต่อการเดินทางไปพักผ่อน ท่องเที่ยว ตามสถานที่ต่าง ๆ และกลุ่มข้าราชการหลังเกษียณอายุราชการแล้ว อาคารห้องพัก มี 8 ชั้น ทุกห้องเป็นแบบดีลักซ์รุ่ม รวม 52 ห้อง แบ่งเป็นห้องพักแบบโอเชียนวิว รีสอร์ท (Ocean Vies Resort) 8 ห้อง และห้องพักแบบ บีช ดีลักซ์ (Beach Deluxe) จำนวน 44 ห้อง ทุกห้องพักมีระเบียง ด้วยความเป็นโรงแรม Luxury Hotel หรือโรงแรมหรู สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักจึงมีความพิเศษมากกว่าห้องพักแบบดีลักซ์มาตรฐานทั่วไป สำหรับผู้ที่เข้าพักที่ต้องใช้รถวีลแชร์ (Wheel Chair) ก็สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ทางโรงแรมมีทางหนีไฟออกแบบให้เป็นทางลาด ซึ่งจะแตกต่างไปจากโรงแรมอื่น ๆ ทั่วไปที่มีลักษณะเป็นบันได ลิฟท์ขึ้นลงที่มีขนาดใหญ่ มีปุ่มเป็นตัวอักษรขนาดใหญ่และตัวใหญ่มาก พอที่จะช่วยให้ผู้ที่มีสายตาไม่ปกติสามารถสัมผัสและช่วยเหลือตนเองได้

**ตารางที่ 2** การเปรียบเทียบแนวคิดทางอารยสถาปัตย์ และเกณฑ์มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรมระดับ 1-5 ดาว ของโรงแรมเอ-วัน บีช รีสอร์ท พัทยา

| แนวคิดทางอารยสถาปัตย์                                   | รายละเอียดเกณฑ์                                                                                                                      | มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรมระดับ 1-5 ดาว                                                                                                                   | การออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกโรงแรมเอ-วัน บีช รีสอร์ท                                                                                |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - ขนาดและพื้นที่เหมาะสมกับการเข้าถึง<br>- ความเท่าเทียม | - มีสถานที่ตั้งสภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไป และที่จอดรถ<br>- มีที่จอดรถรับ-ส่ง ผู้เข้าพัก พร้อมทางลาดสะดวกปลอดภัย ภายใต้สิ่งปกคลุม | - มีทางลาดและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในการเข้าถึง<br>- โถงต้อนรับ                                                                                                   | - ออกแบบทางลาดจากทางเข้าโรงแรมเชื่อมต่อไปยังโถงต้อนรับ<br>- มีทางลาดรองรับรอบ ๆ โรงแรม                                             |
| - ความเท่าเทียม<br>- ใช้งานง่าย                         | - โถงต้อนรับ ห้องน้ำ<br>- สาธารณะ ลิฟท์และทางสัญจรภายในอาคาร                                                                         | - มีห้องน้ำเป็นองค์ประกอบ,อุปกรณ์ที่เหมาะสมกับคนพิการอย่างน้อย 1 ห้อง<br>- มีแผนลิฟท์สำหรับคนพิการด้านหน้าลิฟท์ ภายในลิฟท์ ปุ่มกดสูงจากพื้น 0.09-1.20 ม. มีอักษรเบลล์กำกับ | - ห้องน้ำภายในห้องพักมีขนาดใหญ่ มีส่วนอาบน้ำ 2 ส่วน คือแบบฝักบัว และแบบอ่างอาบน้ำ<br>- ออกแบบปุ่มกดลิฟท์โดยสารเป็นแบบอักษรขนาดใหญ่ |

| แนวคิดทาง<br>อารยสถาปัตย์                                                       | รายละเอียดเกณฑ์                                                                                              | มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว<br>ประเภทโรงแรมระดับ 1-5 ดาว                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | การออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวก<br>สะตวโรงแรมเอ-วัน บีช<br>รีสอร์ท                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                 |                                                                                                              | (ยกเว้นโรงแรมไม่มีความจำเป็นต้องใช้<br>ลิฟท์สำหรับคนพิการ)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ขนาดใหญ่ สามารถมองเห็นได้<br>ชัดเจน                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| - ความเท่าเทียม<br>- ใช้งานง่าย<br>- ขนาดและ<br>พื้นที่เหมาะสม<br>กับการเข้าถึง | - ห้องพักแบบ Standard<br>(รวมทางเดินระเบียง และ<br>ห้องน้ำ)<br><br>- ห้องพักแบบ Suite และ<br>Executive Floor | - มีห้องพักซึ่งมีองค์ประกอบ<br>เฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ ที่เหมาะสม<br>สำหรับคนพิการอย่างน้อยร้อยละ 1<br>ห้อง<br><br>- มีพื้นที่ไม่น้อยกว่า 60 ตารางเมตร<br>(รวมห้องน้ำแต่ไม่รวมระเบียง)                                                                                                                                                                                                                                       | - ขนาดห้องพัก เตียงนอน มี<br>ขนาดกว้าง และใหญ่พิเศษ<br>- ขนาดของประตูห้องพักกว้าง<br>และสูง<br>- เฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพักสั่ง<br>ทำเป็นสีแนว Earth Tone / Oak<br>ที่มองแล้วผ่อนคลาย สบายตา<br>- ออกแบบอุปกรณ์เครื่องใช้<br>ภายในห้องพัก เช่น ลูกบิดประตู<br>ตู้เสื้อผ้า เตียงนอน อ่างอาบน้ำ<br>อ่างล้างหน้า อยู่ในตำแหน่งที่<br>ต่ำลงกว่าปกติ |
| - ความเท่าเทียม<br>- มีความยืดหยุ่น                                             | ระบบความปลอดภัย ใน<br>พื้นที่ทั่วไป                                                                          | - สถานที่ทำงานที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 200<br>คนขึ้นไป ต้องมีชุดปฐมพยาบาล ห้อง<br>พยาบาล พร้อมเตียง 1 เตียง พยาบาล<br>ประจำ 1 คน แพทย์ 1 คน เพื่อตรวจ<br>รักษาเป็นครั้งคราว<br>- สถานที่ทำงานที่มีลูกจ้างตั้งแต่<br>1,000 คนขึ้นไป ต้องมีชุดปฐม<br>พยาบาล ห้องพยาบาล พร้อมเตียง 2<br>เตียง พยาบาลประจำ 2 คน แพทย์ 2<br>คน ประจำในเวลากำหนดในช่วงของ<br>เวลาทำงานอย่างน้อย 2 ชั่วโมง พร้อม<br>พาหนะใช้งาน ในการนำส่ง<br>สถานพยาบาล | - ออกแบบทางหนีไฟให้เป็นทาง<br>ลาดเอียง                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| - ความเท่าเทียม                                                                 | ทรัพยากรและชุมชน<br>แวดล้อมและส่วนสนับสนุน<br>การบริการ                                                      | - เคารพในความแตกต่างทางเชื้อชาติ<br>ศาสนา วัฒนธรรม และให้การปฏิบัติ<br>อย่างเท่าเทียมกันแก่ทุกเพศ ทุกวัย<br>และทุกสถานภาพ                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

จากตารางที่ 2 เปรียบเทียบแนวคิดทางอารยสถาปัตย์ และเกณฑ์มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทโรงแรมระดับ 1-5 ดาว ของโรงแรมเอ-วัน บีช รีสอร์ท พัทยา มีการออกแบบทางลาดจากทางเข้า โรงแรมเชื่อมต่อไปยังโถงต้อนรับ มีทางลาดรองรับรอบ ๆ โรงแรม ห้องน้ำภายในห้องพักมีขนาดใหญ่ มีส่วน อาบน้ำ 2 ส่วน คือ แบบฝักบัว และแบบอ่างอาบน้ำ ออกแบบปุ่มกดลิฟต์โดยสารเป็นแบบอักษรนูนและมี ขนาดใหญ่ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ออกแบบลิฟท์ ขึ้น-ลงที่มีขนาดใหญ่พิเศษ ขนาดห้องพัก เตียงนอน มี ขนาดกว้าง และใหญ่พิเศษ ขนาดของประตูห้องพักกว้างและสูง เพอร์นิเจอร์ภายในห้องพักสั่งทำเป็นสีแนว Earth Tone / Oak ที่มองแล้วผ่อนคลาย สบายตา ออกแบบอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพัก เช่น ลูกบิดประตู ตู้เสื้อผ้า เตียงนอน อ่างอาบน้ำ อ่างล้างหน้า อยู่ในตำแหน่งที่ต่ำลงกว่าปกติ และมีการออกแบบทางหนีไฟให้ เป็นทางลาดเอียง ซึ่งจากประเด็นดังกล่าว สิ่งที่ธุรกิจที่พักควรจะต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อ รองรับคนทั้งมวลนั้น ควรจะยึดตามแนวทางอารยสถาปัตย์ โดยให้สอดคล้องตามมาตรฐานที่พักเพื่อการ ท่องเที่ยว ประเภทโรงแรมให้ครบถ้วนเพื่อที่จะสามารถรองรับกลุ่มลูกค้าได้ทุกกลุ่ม ได้อย่างเหมาะสม

### สรุปและอภิปราย

การพัฒนาธุรกิจที่พักแรมให้มีความสอดคล้องกับแนวทางอารยสถาปัตย์ของประเทศไทยในปัจจุบัน ทาง ธุรกิจที่พักควรนำมาพิจารณาในการพัฒนา ความต้องการในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีการออกแบบมา เพื่อคนทุกเพศ ทุกวัย ทุกอายุ ทุกสถานภาพ ตามแนวทางอารยสถาปัตย์ที่ต้องคำนึงถึง คือ (1) ความเสมอภาค เท่าเทียมกัน (2) ความยืดหยุ่นในการใช้งาน (3) ใช้งาน/เข้าใจง่าย (4) ข้อมูลชัดเจน (5) ระบบป้องกันอันตราย (6) ใช้แรงน้อย และ (7) ขนาดและพื้นที่ใช้งานที่เหมาะสมกับการเข้าถึงและใช้สอย และรวมถึงต้องยึดตาม เกณฑ์มาตรฐานที่พัก ประเภทโรงแรมระดับ 1-5 ดาว เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับคนทุกกลุ่ม ดังที่ยกมาใน กรณีศึกษาโรงแรมเอ-วัน บีช รีสอร์ท พัทยา จากตารางเปรียบเทียบแนวคิดทางอารยสถาปัตย์ และเกณฑ์ มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรมระดับ 1-5 ดาว ของโรงแรม เอ-วัน บีช รีสอร์ท พัทยา ที่ สามารถพัฒนาธุรกิจที่พักให้สอดคล้องกับแนวทางอารยสถาปัตย์ได้อย่างมีมาตรฐานและกลมกลืน

ในการพัฒนาธุรกิจที่พักแรม โดยที่ไม่ได้คำนึงถึงการออกแบบไว้สำหรับผู้สูงอายุ คนพิการ และ ผู้ด้อยโอกาสต่าง ๆ ที่มีข้อจำกัดในการใช้ หรือเข้าถึงสิ่งแวดล้อม สถานที่ และสิ่งของเครื่องใช้ทั่ว ๆ ไปใน สังคมนั้น ทำให้กลุ่มผู้ด้อยโอกาสดังกล่าวเป็นจำนวนมากต้องประสบปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการใช้ชีวิต กับครอบครัวและสังคม ทั้งในการประกอบกิจวัตรประจำวัน การเดินทาง การเข้าสังคม และการประกอบ อาชีพ สิ่งเหล่านี้ไม่เป็นเพียงปัญหาทางกายต่อกลุ่มผู้ด้อยโอกาสนั้น จะมีข้อจำกัดทางร่างกาย ทางปัญญา ทางจิตใจ อีกด้วย ฉะนั้น ทางสังคม หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่นผู้ประกอบการธุรกิจเอง จึงควรรับผิดชอบ ให้สามารถ อยู่ร่วมในสังคมกับบุคคลทั่วไปได้อย่างมีความสุขตามอัตภาพของแต่ละคน

## ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการศึกษาในเรื่องอารยสถาปัตย์ ตามที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ผู้เขียนได้พิจารณาการดำเนินการเพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรมในการเร่งพัฒนาธุรกิจที่พัก หรือธุรกิจอื่น ๆ ให้ชัดเจนเพื่อประโยชน์แก่คนทุกเพศ ทุกวัย ทุกอายุ ทุกสถานภาพ ตามแนวทางอารยสถาปัตย์ ดังนี้

(1) ควรให้มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจังในทางปฏิบัติ ในประเทศไทย และแรงจูงใจให้เกิดความตระหนักในการรับรู้กฎหมายอย่างทั่วถึง

(2) สำหรับผู้ที่เปิดธุรกิจโรงแรมเดิมนั้น ควรเร่งปรับปรุงสถานที่ของโรงแรม ให้สอดคล้องกับการพัฒนาธุรกิจโรงแรม และรองรับคนทุกกลุ่ม โดยการแก้ไขสภาพแวดล้อม การออกแบบอาคาร ถนน บริการทางด้านสาธารณะ ตามแนวคิดของอารยสถาปัตย์

(3) สำหรับผู้ที่สนใจในการเปิดธุรกิจโรงแรมเป็นของตนเองนั้น ควรการศึกษาแนวทางในการสร้างให้มีมาตรฐานตามแนวทางอารยสถาปัตย์เพื่อที่จะสามารถรองรับ และเข้าถึงทุกกลุ่ม

จากกรณีศึกษาตัวอย่างของโรงแรม เอ-วัน บีช รีสอร์ท พัทยา มีการออกแบบทางลาดจากทางเข้าโรงแรมเชื่อมต่อไปยังโถงต้อนรับ มีทางลาดรองรับรอบ ๆ โรงแรม มีการออกแบบปุ่มกดลิฟต์โดยสารเป็นแบบอักษรนูนและมีขนาดใหญ่ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ออกแบบลิฟท์ ขึ้น-ลงที่มีขนาดใหญ่พิเศษ ขนาดห้องพัก เตียนนอน มีขนาดกว้าง และใหญ่พิเศษ ขนาดของประตูห้องพักกว้างและสูง การออกแบบอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพัก ให้อยู่ในตำแหน่งที่ต่ำกว่าปกติ และมีการออกแบบทางหนีไฟให้เป็นทางลาดเอียง ซึ่งจากประเด็นดังกล่าว สิ่งที่ธุรกิจที่พักอื่น ๆ ควรจะต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับคนทั้งมวลนั้น ควรจะยึดตามแนวทางอารยสถาปัตย์ โดยให้สอดคล้องตามมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทโรงแรมให้ครบถ้วน เพื่อที่จะสามารถรองรับกลุ่มลูกค้าได้ทุกกลุ่ม ได้อย่างเหมาะสม ในการนำแนวทางอารยสถาปัตย์มาใช้เพื่อให้ทุกคนในสังคมผ่านในทุกธุรกิจที่เกี่ยวข้อง จะสามารถใช้ประโยชน์ร่วมกันได้ และมีความคุ้มค่าต่อการพัฒนาการเข้าถึง และการใช้ประโยชน์ร่วมกันต่อไปในอนาคตอย่างยั่งยืน

## References

- Institute for Population and Social Research, Mahidol University. The Aging of Thai Population, 2014. (Online). Source: [http://www.m-society.go.th/article\\_attach/12533/16843.pdf](http://www.m-society.go.th/article_attach/12533/16843.pdf) (3 August 2014).
- Krisana Lalai. Universal Design Tour. Bangkok: Next Book, 2013.
- Ministerial regulations prescribing facilities in the building for the disabled or the disabled and the elderly, 2005. The Government Gazette, Vol.122 (2 July 2005) : 4-19.
- Ministry of Social Development and Human Security. Office of National Promotion and Development of the Quality of Life of the Disabled. Environmental design guide



- for people with disabilities and Universal Design. 4<sup>th</sup> edition. (Online). Source: [http://nep.go.th/sites/default/files/files/services/NEP8\\_07.pdf](http://nep.go.th/sites/default/files/files/services/NEP8_07.pdf) (3 August 2014).
- Pornvitoo Kowcachaporn. Universal Design. Academic Article. Issue 2. November 2013.
- Poonperm Serivichayaswad and Wacharakorn Mayuree. The Management of the Hotel Environment to Support the Elderly in Universal Design. Dusit Thani Journal. No.11. May 2017.
- Trirat Jarutach. Universal Design: (Online). Source: <http://www.nstda.or.th/nac2013/download/presentation/Set4/NT-106-02/03Trirat.pdf> (16 August 2014)
- Universal Design in Japan. (Online). Source: <http://www.scgexperience.co.th/th/get-inspired-UniversalDesigninJapan-278.aspx>. (3 August 2014).



Monsirada Thongkerd, Doctor of Science in International Service Business Management, Lecturer Faculty of Liberal Arts, Tourism and Hotel Department, Rajamangala University of Technology Tawan-ok : Chakrabongse Bhuvanarth Campus.