

การประเมินความพึงพอใจการใช้ศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักงานอัยการสูงสุด ตามแนวคิดการออกแบบเพื่อทุกคน

นิตินันท์ ทองมาก^{1*}, ภาสิต ลิธิวา¹ และศิริวรรณ รุจิพงษ์¹

¹คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

*Nitinun.thon@bumail.net

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจการใช้งานศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักงานอัยการสูงสุด มีวัตถุประสงค์การวิจัย แบ่งเป็น 4 ข้อ คือ 1) เพื่อศึกษาลักษณะทางกายภาพ พื้นที่ภายในของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายและอุปสรรคในการเข้าถึง ปัญหาอุปสรรค ศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายทั้งพื้นที่และการจัดการ 2) เพื่อศึกษาแนวคิดการออกแบบเพื่อทุกคนและแนวคิดการออกแบบศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมาย 3) เพื่อเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงพื้นที่ต่อไป 4) เพื่อเสนอแนะต้นแบบศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนตามแนวคิดการออกแบบเพื่อทุกคน

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจงตามคุณลักษณะที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย จำนวน 15 คน ควบคุมคุณภาพข้อมูลโดยการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูลและด้านวิธีการ ใช้การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก สังเกตพฤติกรรม โดยการประเมินหลังการใช้งาน (Post Occupancy Evaluation) การสำรวจวัดพื้นที่ด้วยเครื่องมือแบบบันทึกขนาด สัดส่วนและแบบรายการตรวจสอบ (Checklist) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ นำมาเปรียบเทียบยืนยันความถูกต้องของข้อมูลที่ได้

ผลการวิจัยเรียงตามลำดับวัตถุประสงค์พบว่า อุปสรรคการเข้าถึงเป็นรายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นส่วนหนึ่งของพื้นที่ ได้แก่ ปัญหาขนาดพื้นที่ใช้งาน ทางสัญจร ป้ายสัญลักษณ์ ประตู เพอร์นิเจอร์และห้องน้ำสำหรับผู้พิการ ไม่เอื้อต่อผู้ใช้งานโดยรถเข็นและการเสนอแนะพื้นที่ตามแนวคิดการออกแบบเพื่อทุกคนโดยไม่ถูกจำกัดทางกายภาพพื้นที่ เข้าถึงบริการได้ด้วยตนเองไม่ต้องขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น สร้างความมั่นใจต่อการใช้งานได้มากขึ้น และใช้งานอย่างสะดวกสบายสำหรับทุกคนเป็นสภาพแวดล้อมทางกายภาพตามแนวคิดการออกแบบศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายที่ตอบสนองด้านความเสมอภาคอย่างเท่าเทียม

คำสำคัญ: การเข้าถึง การออกแบบเพื่อทุกคน ศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมาย ผู้พิการทางการเคลื่อนไหว

The satisfaction assessment towards the Legal Aid Center of the Attorney General by adopting a universal design concept

Nitinun Thongmak^{1*}, Pasit Leeniva¹ and Siriwan Rujibhong¹

¹Faculty of Architecture, Bangkok University

*Nitinun.thon@bumail.net

Abstract

This research aims to evaluate user satisfaction with the Legal Aid Center for the public of the Office of the Attorney General. The research objectives are divided into four parts as follows: (1) to study the physical characteristics and interior space of the Legal Aid Center, as well as the barriers to access and management issues, (2) to study a universal design concept and the design principles of legal aid centers, (3) to provide recommendations and guidelines for the future development and improvement of the area, and (4) to propose a model of the Legal Aid Center for the public based on a universal design concept.

This study employed a qualitative research approach, using purposive sampling to select participants whose characteristics aligned with the research objectives. The study involved 15 participants. Data quality was ensured through triangulation of data sources and methodologies. Data were collected through in-depth interviews, behavioral observations, a Post Occupancy Evaluation (POE) approach and contextual site surveys conducted with measurement tools to record dimensions and equipment, along with a checklist of physical attributes. The data were then compared and validated to ensure accuracy and reliability.

The research findings, organized according to the research objectives, revealed that accessibility barriers included details concerning facilities within the space that are part of the physical space. These included problems with usable space dimensions, circulation, signage, doors, furniture, and accessible toilets. These features were not conducive to wheelchair users. The study suggests that incorporating Universal Design principles into the space would allow users to access services independently, without physical constraints or the need for assistance. This approach enhances user confidence and comfort for everyone, reflecting a Legal Aid Center concept that equally responds to users' needs and promotes inclusive usage.

Keywords: Accessibility, universal design, Legal Aid Centers, Persons with Physical Disability

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักงานอัยการสูงสุด มีหน้าที่ในการคุ้มครองสิทธิและให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน เป็นพื้นที่ให้ความรู้และช่วยเหลือทางกฎหมายและสิทธิ เนื่องจากมีปัญหาหลายประการที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน ทำให้สูญเสียสิทธิเสรีภาพและทรัพย์สิน ซึ่งนำไปสู่ปัญหาสังคมอย่างกว้างขวาง หนึ่งในสาเหตุสำคัญคือ ความไม่รู้กฎหมายที่ทำให้บางกลุ่มกระทำผิดกฎหมายที่กฎหมายกำหนด [1] ในปัจจุบันมีการพัฒนาพื้นที่เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการด้านกฎหมายอย่างสะดวกสบายและเข้าถึงได้ง่ายขึ้น โดยการคำนึงถึงความหลากหลายของผู้ใช้งานเพื่อสร้างการเข้าถึง (Accessibility) อย่างเท่าเทียม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการออกแบบเพื่อทุกคน (Universal Design) โดยทุกบริบทของพื้นที่ให้มีการใช้งานที่ยืดหยุ่น เรียบง่าย มีขนาดหรือพื้นที่ที่เหมาะสมต่อการเข้าถึงสำหรับทุกคน [2] และเนื่องจากอาคารหลายแห่งถูกสร้างก่อนการประกาศใช้กฎกระทรวงปี พ.ศ. 2548 กำหนดให้อาคารบางประเภทต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และผู้สูงอายุ เพื่อให้เข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมได้ รวมถึงการออกแบบอาคารสาธารณะและภาครัฐให้ครอบคลุมแก่ผู้ใช้งานทุกกลุ่ม [3] ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของอายุ เพศ หรือความบกพร่องทางกายภาพใด ๆ ก็ตาม

งานวิจัยนี้มุ่งเน้นการศึกษาเกี่ยวกับการเข้าถึงพื้นที่ตามหลักการออกแบบที่เหมาะสมสำหรับทุกคน โดยศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นต่อผู้ใช้งานโดยรถเข็นในพื้นที่ศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนของสำนักงานอัยการสูงสุด ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ ชั้น 2 ซึ่งเป็นพื้นที่ภายในอาคารที่มีการก่อสร้างระหว่างการประกาศใช้กฎกระทรวงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ โดยการเข้าไปสำรวจพื้นที่ทางกายภาพโดยใช้แนวคิดการประเมินอาคารหลังการใช้งาน (Post Occupancy Evaluation) เพื่อค้นหาอุปสรรคเรื่องการเข้าถึง เพื่อให้ทราบถึงผลการประเมินความพึงพอใจของการใช้งานรวมถึงความต้องการของผู้ใช้งาน พร้อมเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงพื้นที่ [4] ให้ไม่มีอุปสรรค (Barrier-free) ในการใช้งาน สร้างความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงพื้นที่การให้บริการสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่โดยไม่มีขีดจำกัดทางกายภาพ [5] และเพื่อตอบสนองต่อด้านความเสมอภาคอย่างเท่าเทียมของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมาย โดยการส่งเสริมและพัฒนาควบคู่กัน เพื่อสร้างความมั่นใจต่อการเข้าถึงบริการในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.2 คำถามงานวิจัย

1.2.1 ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนสำหรับทุกคนเป็นอย่างไร

1.2.2 แนวทางแก้ปัญหาและอุปสรรคการเข้าถึงศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนสำหรับทุกคนเป็นอย่างไร

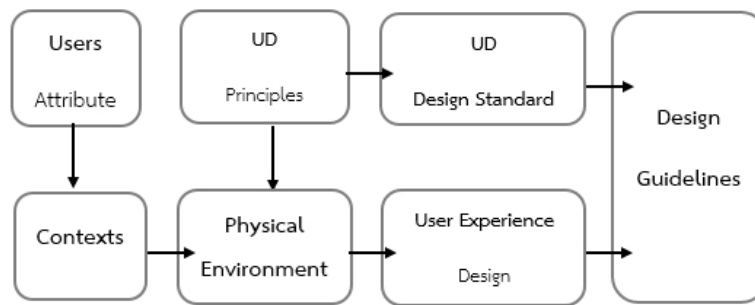
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาลักษณะทางกายภาพ พื้นที่ภายในของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายและอุปสรรคในการเข้าถึง ปัญหาอุปสรรค ศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายทั้งพื้นที่และการจัดการ

1.3.2 เพื่อศึกษาแนวคิดการออกแบบเพื่อทุกคนและแนวคิดการออกแบบศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมาย

1.3.3 เพื่อเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงพื้นที่ต่อไป

1.3.4 เพื่อเสนอแนะต้นแบบศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนตามแนวคิดการออกแบบเพื่อทุกคน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Research Conceptual Framework)

2.วิธีการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจในการใช้ศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายสำหรับประชาชนของสำนักงานอัยการสูงสุด ตามแนวคิดการออกแบบเพื่อทุกคน (Universal Design) งานวิจัยนี้มุ่งเน้นการศึกษาเกี่ยวกับการเข้าถึงศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายฯ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งได้ทำการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของพื้นที่เพื่อระบุปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึง จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผ่านการประเมินอาคารหลังการใช้งาน (Post Occupancy Evaluation) แบบตรวจสอบ (Checklist) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และการสัมภาษณ์เชิงลึก นำมาเปรียบเทียบยืนยันความถูกต้องของข้อมูลโดยการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูลและด้านวิธีการ ผลการวิจัยเป็นการนำหลักการออกแบบเพื่อทุกคนและการออกแบบที่อิงจากประสบการณ์ของผู้ใช้งาน โดยคำนึงถึงพฤติกรรมการใช้งานและการเข้าถึงพื้นที่นำมาวิเคราะห์ร่วมกัน

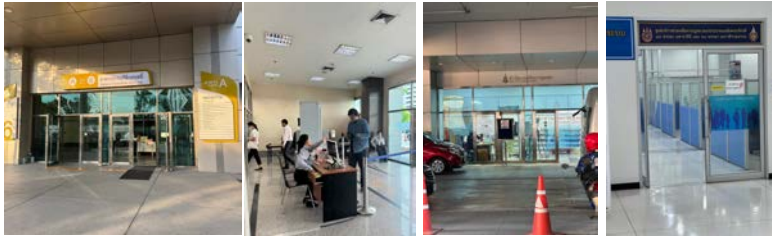
2.1 ขอบเขตของการดำเนินการในการวิจัย

2.1.1 ขอบเขตของเนื้อหา

การวิจัยนี้มุ่งเน้นการสำรวจปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพการเข้าถึงพื้นที่ศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายสำหรับประชาชน สำนักงานอัยการสูงสุด ศึกษาเฉพาะกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหว คือ ผู้ใช้รถเข็น (Wheelchair) ทั้งในกรณีที่มีผู้ดูแลและไม่มีผู้ดูแล ผู้ใช้รถเข็นเป็นประจำและไม่เคยใช้รถเข็น การประเมินจะอิงตามกฎกระทรวงที่กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 (ฉบับที่ 2) และ พ.ศ. 2564 รวมถึงคู่มือปฏิบัติวิชาชีพสถาปัตยกรรม การออกแบบสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับทุกคน พ.ศ. 2552 ที่จัดทำโดยสมาคมสถาปนิกสยามฯ นอกจากนี้ยังจะมีการอ้างอิงถึงคู่มือตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่พบในกระบวนการ[3]

2.1.2 ขอบเขตเชิงพื้นที่

พื้นที่ของการวิจัยตั้งอยู่ที่ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ ชั้น 2 สำนักงานคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชน กรุงเทพมหานคร พื้นที่วิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน โดยส่วนแรกจะมุ่งเน้นการศึกษาปัญหาและอุปสรรคอย่างละเอียด เพื่อเสนอรูปแบบการแก้ไขปัญหาและแนวทางการออกแบบพื้นที่ภายในศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายฯ ซึ่งประกอบด้วย โถงต้อนรับ เคาน์เตอร์ติดต่อสอบถาม พื้นที่กรอกเอกสารพื้นที่พักคอยห้องให้คำปรึกษาและห้องน้ำ ส่วนที่สอง คือ พื้นที่ทำการศึกษาค้นคว้าและอุปสรรคแล้วทำการสรุปเป็นประเด็นกว้าง ๆ เพื่อนำเสนอ แนวทางการออกแบบเบื้องต้น ได้แก่พื้นที่ จุดเข้า-ออกอาคาร เส้นทางเดินภายในอาคาร ทางสัญจรหรือทางเชื่อม

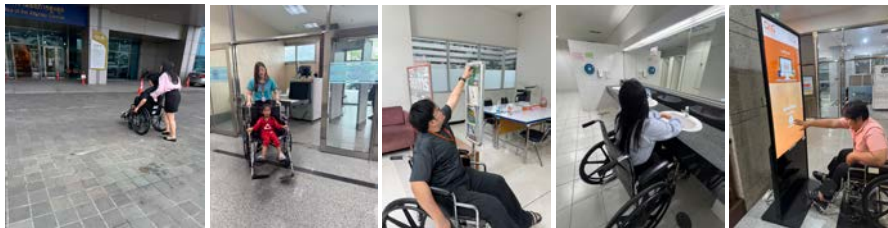


ภาพที่ 2 สภาพแวดล้อมพื้นที่ทำการวิจัย

2.1.3 ประชากรและผู้ให้ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจงตามคุณลักษณะที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ทั้งนี้กำหนดคุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ต้องศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

- 1.กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วยผู้ใช้รถเข็น (บพบาทสมมติ) 5 คน บุคคลทั่วไป 10 คน จำนวน 15 คน
- 2.กลุ่มผู้ให้ข้อมูลรอง ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ จำนวน 2 คน



ภาพที่ 3 ประชากรและผู้ให้ข้อมูล

2.2 ขั้นตอนดำเนินการวิจัย

1.ทำการศึกษาทบทวนวรรณกรรมต่างๆที่เกี่ยวข้อง แนวคิดการออกแบบเพื่อทุกคน ปัจจัยด้านร่างกายและขีดจำกัดของกลุ่มคนที่มีขีดจำกัด ศึกษาปัญหาและอุปสรรคการใช้พื้นที่ของกลุ่มคนที่มีข้อจำกัดทางด้านร่างกาย การออกแบบสภาพแวดล้อมที่คำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับทุกคน เพื่อกำหนดประเด็นและการออกแบบเครื่องมือการวิจัย

2.สำรวจพื้นที่เพื่อเข้าใจสภาพแวดล้อมปัจจุบันและข้อจำกัดต่าง ๆ ของสถานที่ จากนั้นทำการสังเกตและสอบถามผู้ใช้งานเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการใช้พื้นที่ พฤติกรรม กิจกรรมการใช้สอย รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่พบในการใช้งานพื้นที่วิจัย ข้อมูลเหล่านี้จะถูกนำไปใช้ในการประเมินสภาพแวดล้อมทางกายภาพหลังจากการใช้งานพื้นที่

3.ประเมินสภาพแวดล้อมทางกายภาพหลังการใช้งานพื้นที่โดยการใช้อุปกรณ์ (wheelchair) โดยทำการทดสอบแบบจำลองกิจกรรมและพฤติกรรม เพื่อระบุอุปสรรคที่เกิดขึ้นหลังจากการเข้าใช้งานพื้นที่ และนำมาวิเคราะห์ผล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกแบบเครื่องมือสำหรับการเก็บข้อมูล

4.เก็บข้อมูลเชิงพื้นที่อย่างละเอียด โดยแบบรายการประเมินเช็คลิสต์ (Checklist) ที่มาจากแนวคิดการออกแบบสำหรับทุกคน เพื่อสรุปปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการใช้งานพื้นที่

5.สรุปปัญหาและอุปสรรคทั้งหมดที่พบในการใช้งานพื้นที่ของงานวิจัย

6.เสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในแต่ละประเด็น โดยอิงตามมาตรฐานการออกแบบจากคู่มือการปฏิบัติวิชาชีพสถาปัตยกรรม รวมถึงการออกแบบสภาพแวดล้อมที่คำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับทุกคน พร้อมทั้งการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้งานจริง

7.นำเสนอแนวทางในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับบริบทและประเด็นอุปสรรคที่พบ

8.สรุปข้อมูลและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ตามขอบเขตเชิงพื้นที่ เสนอแนะแนวทางการปรับปรุงในประเด็นอุปสรรคปัญหา เพื่อเป็นต้นแบบในการปรับปรุงพื้นที่งานวิจัย

2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยนี้ได้ใช้เครื่องมือจำนวน 4 ชนิด ซึ่งประกอบด้วย

1. แบบสังเกตลักษณะทางกายภาพภายในพื้นที่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน โดยอิงตามหลักการประเมินอาคารหลังการเข้าใช้งาน (Post Occupancy Evaluation) เพื่อบันทึกข้อมูลในลักษณะกว้าง (Indicative P.O.E) นอกจากนี้ยังมีการบันทึกข้อมูลในลักษณะการสังเกตพฤติกรรมของผู้เข้ามาใช้ศูนย์บริการ พร้อมทั้งจดบันทึกอุปสรรคและปัญหาที่พบ เพื่อทำการวิเคราะห์ โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินอาคารหลังการเข้าใช้งาน (Post Occupancy Evaluation) ร่วมกับแนวความคิดเกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้ใช้งาน (User Experience) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประเด็นปัจจัยของการศึกษาสำหรับการศึกษาในครั้งนี้

2. แบบบันทึกขนาดสัดส่วนของอุปกรณ์เฟอร์นิเจอร์ในศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายฯ

3. แบบรายการประเมินเช็คลิสต์ (Checklist) สำหรับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

จากการศึกษาวรรณกรรมเกี่ยวกับกฎกระทรวงที่กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกฯ ในอาคาร รวมถึงข้อเสนอแนะ (โดยสมาคมสถาปนิกสยามฯ) ซึ่งมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับปัจจัยของการศึกษาในงานวิจัย ได้แก่ 1) ทางเข้าและทางลาด 2) ราวจับ 3) ป้ายสัญลักษณ์ 4) เคาเตอร์ติดต่อ 5) ทางสัญจรหรือทางเชื่อม 6) พื้นที่ใช้งานและระยะเอื้อมในการเข้าถึง 7) ตำแหน่งป้าย 8) พื้น 9) ลิฟต์ 10) ประตู 11) ห้องน้ำ นำแนวทางนี้ไปใช้ในการประเมินเช็คลิสต์ (Checklist) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ พร้อมทั้งจดบันทึกรายละเอียดเพิ่มเติมเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ร่วมกับแบบบันทึกขนาดสัดส่วนและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ โดยจะนำแบบประเมินนี้ไปยังสถานที่จริงเพื่อเก็บข้อมูลจากการวัดในสถานที่ (In-field Measurement) สำหรับประเด็นที่เกี่ยวข้องเท่านั้น หากไม่เกี่ยวข้องจะไม่มีการเก็บข้อมูล

4. แบบสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลและการสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้งานทั่วไปและบทบาทสมมุติ ประกอบด้วยอุปกรณ์ที่ใช้ 3 ประเภท ได้แก่

1) อุปกรณ์สำหรับบทบาทสมมุติ ได้แก่ รถเข็น

2) อุปกรณ์ที่ใช้ในการสำรวจพื้นที่และพฤติกรรมของผู้ใช้งานภายในอาคาร ได้แก่ กล้องถ่ายภาพและสมุดจดบันทึก

3) อุปกรณ์เครื่องมือสำหรับการวัดขนาดและสัดส่วน ได้แก่ ตลับเมตรและเลเซอร์วัดพื้นที่

2.4 การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ การเก็บข้อมูลจากเอกสารและการเก็บข้อมูลจากภาคสนาม 1) การเก็บข้อมูลจากเอกสาร การทบทวนวรรณกรรมถูกจัดกลุ่มออกเป็น 2 หมวดหลัก คือ การออกแบบเพื่อทุกคน (Universal Design) และการออกแบบจากประสบการณ์ผู้ใช้งาน (User Experience Design) ในการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการออกแบบเพื่อทุกคน มีการกำหนดประเด็นในการค้นคว้าและแนวคิดทฤษฎีที่สำคัญดังนี้

1) แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับผู้พิการ ทุกพลภาพ และคนชรา

2) หลักการประเมินอาคารภายหลังการเข้าใช้งานพื้นที่ (Post Occupancy Evaluation)

3) ข้อกำหนดทั่วไปเกี่ยวกับการออกแบบสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

4) การออกแบบสำนักงาน และศูนย์บริการประชาชน

รวมถึงการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดพื้นฐาน หลักการ และขั้นตอนในการออกแบบจากประสบการณ์

ผู้ใช้งาน (User Experience Design) รวมถึงกรอบการประเมินผลด้วย

2.5 วิธีการเก็บข้อมูลและการบันทึกข้อมูล

เก็บข้อมูลแบ่งเป็นดังนี้

1) เก็บข้อมูลสภาพแวดล้อมกายภาพ ภายในพื้นที่ทั้งหมด และทำการประเมินสภาพแวดล้อมหลังการใช้งาน และเก็บบันทึกข้อมูลด้วยวิธีการดังต่อไปนี้ด้วย การสังเกต ถ่ายภาพ วัดระยะ สร้างสเก็ตภาพ แบบรายการประเมิน (checklist) และบันทึกข้อมูล

2) การเก็บข้อมูลจากประสบการณ์ผู้ใช้งาน ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) จำนวน 15 คน ประกอบด้วยผู้ใช้รถเข็นวีลแชร์ จำนวน 5 คน และบุคคลทั่วไป 10 คน ได้เข้าถึงพื้นที่การใช้งานภายในศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายฯ ในแต่ละพื้นที่ ที่กำหนดเพื่อประเมินปัญหาและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมกายภาพ ที่ส่งผลต่อการเข้าถึงและการใช้งานพื้นที่

3) การรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้งานศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักงานอัยการสูงสุด ก่อนการนำเสนอผลงานในขั้นตอนสุดท้าย จากการจัดทำข้อสรุปอุปสรรค และปัญหาในการเข้าถึง และการใช้งานภายในพื้นที่เพื่อรับฟัง ข้อเสนอแนะ และข้อควรพิจารณาอื่น ๆ การเก็บข้อมูลใช้แบบสัมภาษณ์ที่มีการกำหนด โครงสร้างของคำถาม ในการสัมภาษณ์จะมีการจดบันทึกใน แบบฟอร์ม และบันทึกในอุปกรณ์ iPad

2.6 ปัจจัยของการศึกษา

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งรวมถึงการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้งาน (User Experience: UX) การถ่ายภาพเพื่อเก็บข้อมูล การสัมภาษณ์ และการใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา รวมถึงการประเมินอาคารหลังการเข้าใช้งาน (Post Occupancy Evaluation) ตามหลักการออกแบบเพื่อทุกคน (Universal Design) ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้ใช้งาน เพื่อนำมาสนับสนุนประเด็นปัจจัยในการศึกษาในงานวิจัย

ตารางที่ 1 ปัจจัยและตัวชี้วัดที่ทำการศึกษา

ปัจจัย	ตัวชี้วัด
1.พื้นที่และการเข้าถึง	1) ประตูเข้าและออกจากสถานที่
	2) ทางลาด
	3) พื้นที่มีระดับแตกต่างกัน
	4) ทางเชื่อม
	5) สิ่งกีดขวาง หรืออุปสรรค
	6) ระยะที่สามารถเอื้อมถึง
2. วัสดุพื้นผิวสำหรับการเข้าถึง	1) พื้นผิวขรุขระ หรือพื้นผิวที่ไม่เรียบ
	2) พื้นที่มีระดับต่างกัน
3. ขนาดและสัดส่วน	1) ความสูงและต่ำของเคาน์เตอร์ โต๊ะ เก้าอี้ ตู้เอกสาร และชั้นวาง
	2) ระยะการจัดวางต่าง ๆ

3.ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์ของงานวิจัยและการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคทางกายภาพ พบว่าในประเด็นการเข้าถึงและความสามารถในการใช้งานพื้นที่ ตามแนวคิดการออกแบบเพื่อทุกคนและการออกแบบจากประสบการณ์ผู้ใช้งาน การเข้าถึง

พื้นที่ต่าง ๆ ด้วยรถเข็น รวมถึงการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ที่ดูแลในแต่ละพื้นที่ สามารถอธิบายผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

3.1 ปัญหาและอุปสรรคงานวิจัย

จากการศึกษาแต่ละพื้นที่ที่สามารถสรุปปัญหาและอุปสรรคการใช้งานทั้งหมดได้ 6 ประเด็น

ประเด็นที่ 1 ปัญหาขนาดพื้นที่ใช้งาน

ประเด็นที่ 2 ปัญหาทางสัญจร แบ่งเป็น ขนาดทางสัญจร (วัสดุ, ไม่สม่ำเสมอ, มีสิ่งกีดขวาง) พื้นที่ต่างระดับ ความชันทางลาด และราวจับ หรือราวกันตก

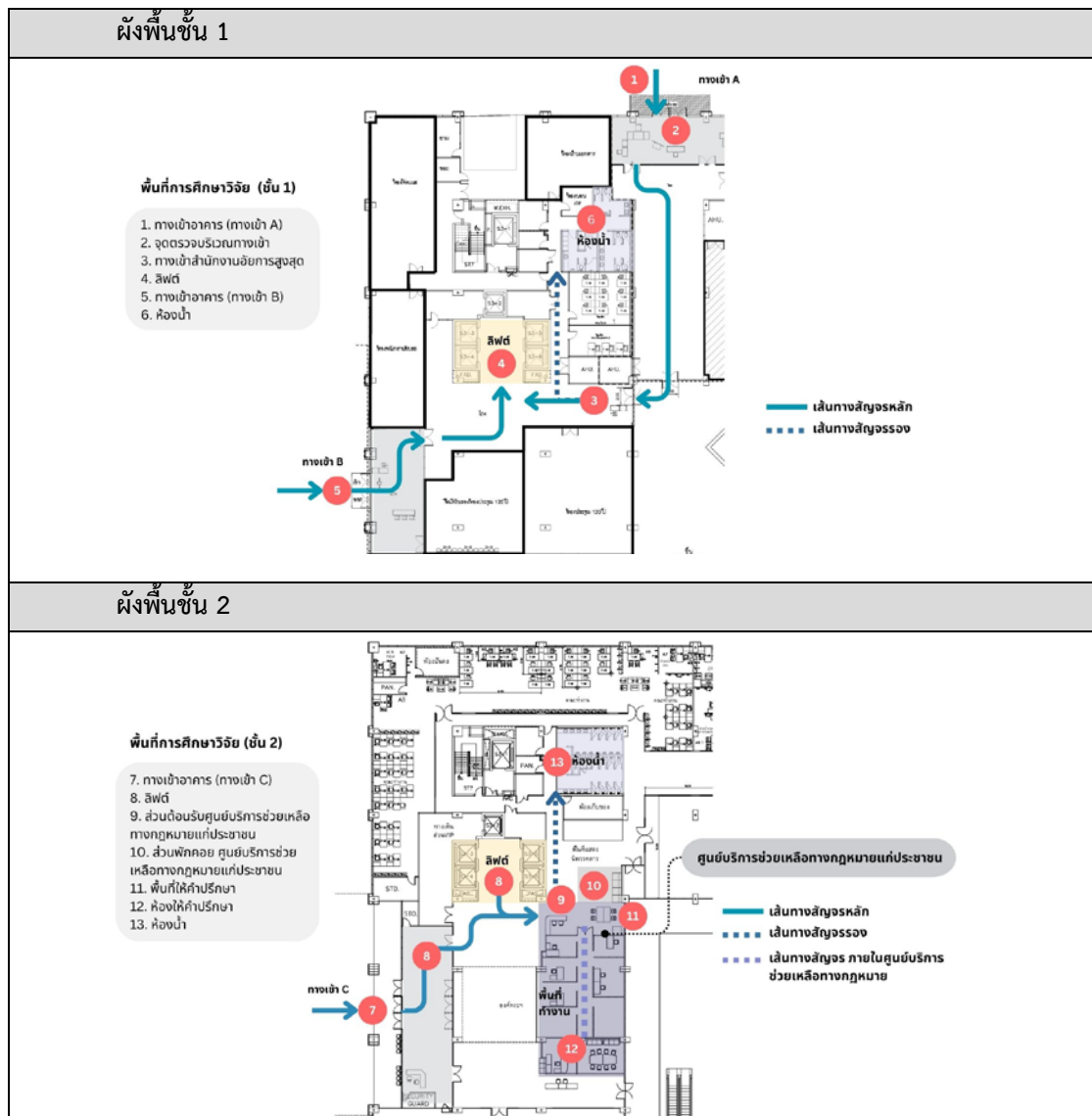
ประเด็นที่ 3 ปัญหาของประตู เข้า-ออก เช่น รูปแบบ และขนาด

ประเด็นที่ 4 ปัญหาของเฟอร์นิเจอร์ แบ่งเป็น รูปแบบ และ ระดับความสูง

ประเด็นที่ 5 ปัญหาการเข้าถึงข้อมูล เช่น การมองเห็นตัวอักษร รูปภาพ แผนผัง เป็นต้น

ประเด็นที่ 6 ปัญหาห้องน้ำคนพิการ

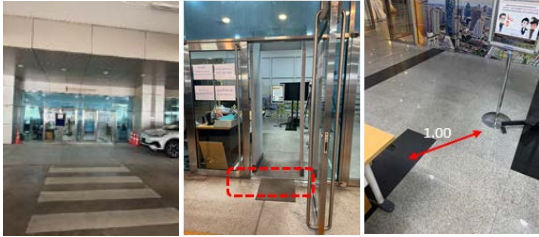
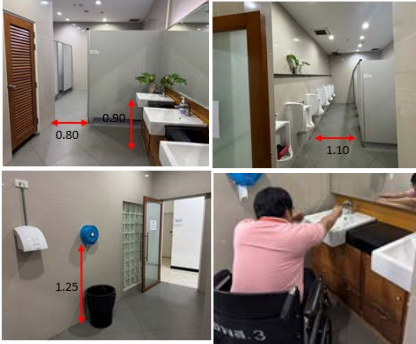
ตารางที่ 2 ผังบริเวณพื้นที่การศึกษาวิจัย



ตารางที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคของพื้นที่การศึกษาวิจัย

พื้นที่การศึกษาวิจัย ชั้น 1	พื้นที่การศึกษาวิจัย ชั้น 2
ทางเข้าอาคาร (ทางเข้า A) ปัญหาที่พบ คือ พื้นที่ของทางลาด คนพิการ ปัญหาขนาดพื้นที่ใช้งาน ขนาดทางสัญจรมีสิ่งกีดขวาง และพื้นผิวทางสัญจรไม่สม่ำเสมอ 	ทางเข้าอาคาร (ทางเข้า C) ปัญหา คือพื้นต่างระดับ รูปแบบของประตู ระดับความสูง การจัดวางวัตถุจัดแสดง และสื่อต่าง ๆ 
จุดตรวจบริเวณทางเข้า ปัญหาที่พบ ได้แก่ ขนาดทางสัญจร พื้นผิวทางสัญจรไม่สม่ำเสมอ มีสิ่งกีดขวาง ปัญหาระดับความสูงเพอร์นิเจอร์ 	โถงทางเข้า (ชั้น 2) ปัญหา คือพื้นต่างระดับ รูปแบบของประตู ระดับความสูง การจัดวางวัตถุจัดแสดง ระดับความสูงป้ายและสื่อต่าง ๆ  ระดับสายตาคนไม่ใช้รถเข็น
โถงทางเข้า (ชั้น 1) ปัญหาที่พบ คือ ปัญหาขนาดพื้นที่ใช้งาน ขนาดทางสัญจร พื้นผิวทางสัญจรไม่สม่ำเสมอ มีสิ่งกีดขวาง ปัญหาระดับความสูงของเพอร์นิเจอร์ และปัญหาการเข้าถึงข้อมูล 	ส่วนต้อนรับ ปัญหา คือ ระดับความสูงของเคาน์เตอร์ และรูปแบบเพอร์นิเจอร์  ด้านซ้าย ระดับคนยืน
ลิฟต์ ปัญหาที่พบ ได้แก่ ปัญหาการใช้งานปุ่มกดลิฟต์ รูปแบบราวจับ 	ส่วนพักคอย ปัญหาที่พบ ได้แก่ ไม่มีพื้นที่สำหรับผู้ใช้งานรถเข็น ขนาดพื้นที่มีจำกัด 

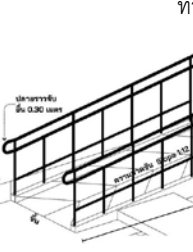
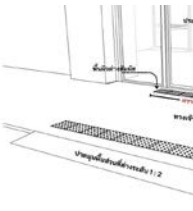
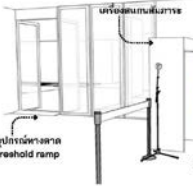
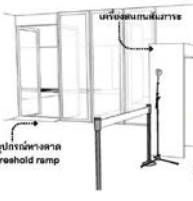
ตารางที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคของพื้นที่การศึกษาวิจัย (ต่อ)

พื้นที่การศึกษาวิจัย ชั้น 1	พื้นที่การศึกษาวิจัย ชั้น 2
ทางเข้าอาคาร (ทางเข้า B)และจุดตรวจบริเวณทางเข้า ปัญหาที่พบ คือ ปัญหาขนาดพื้นที่ใช้งาน ขนาดทางสัญจร พื้นผิวทางสัญจรไม่เรียบ ปัญหา ระดับความสูงเฟอร์นิเจอร์ ปัญหาการเข้าถึงข้อมูล 	พื้นที่ให้คำปรึกษา ปัญหาที่พบ คือ ผู้ใช้งานรถเข็นไม่สามารถใช้งานบริเวณพื้นที่ให้คำปรึกษาได้ ปัญหารูปแบบเฟอร์นิเจอร์ ปัญหา ระดับความสูงเฟอร์นิเจอร์ ปัญหาการเข้าถึงข้อมูล 
ห้องน้ำ (ชั้น 1) ปัญหาการเข้าถึง ปัญหาขนาดพื้นที่ใช้งาน ขนาดทางสัญจร มีสิ่งกีดขวาง ไม่มีราวจับ ปัญหารูปแบบเฟอร์นิเจอร์ ปัญหา ระดับความสูงของเฟอร์นิเจอร์ 	ห้องให้คำปรึกษา ปัญหาที่พบ ได้แก่ ผู้ใช้งานรถเข็นไม่สามารถใช้งานบริเวณพื้นที่ให้คำปรึกษาได้ ปัญหารูปแบบเฟอร์นิเจอร์ ปัญหา ระดับความสูงเฟอร์นิเจอร์ ปัญหาการเข้าถึงข้อมูล 
ห้องน้ำ (ชั้น 2) ปัญหาที่พบ คือ ปัญหาการเข้าถึง ปัญหาขนาดพื้นที่ใช้งาน ขนาดทางสัญจร มีสิ่งกีดขวาง ไม่มีราวจับ ปัญหารูปแบบเฟอร์นิเจอร์ ปัญหา ระดับความสูงของเฟอร์นิเจอร์ 	

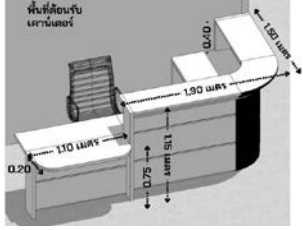
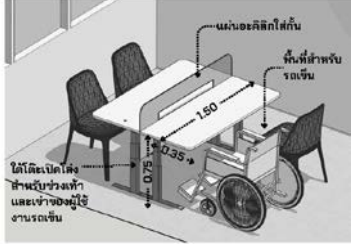
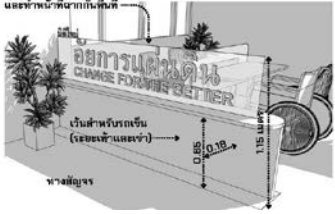
3.2 แนวทางการแก้ไขและข้อเสนอแนะ

จากปัญหาและอุปสรรคการใช้งานในพื้นที่งานวิจัยตามวัตถุประสงค์เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขทางกายภาพและการจัดการ โดยปรับรูปแบบพื้นที่ทางกายภาพและตามข้อมูลจากผู้ใช้งานให้มีความเหมาะสม ใช้การอ้างอิงกฎกระทรวง ปี พ.ศ. 2548 (ฉบับที่2) ปี พ.ศ. 2564 มาตรฐานการออกแบบจากคู่มือปฏิบัติวิชาชีพสถาปัตยกรรม การออกแบบสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับทุกคนและตามหลักการแนวคิดการออกแบบเพื่อทุกคน และการคำนึงตามขั้นตอนการรับบริการของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน เพื่อตอบสนองด้านสิทธิและความเท่าเทียม การเข้าถึงความรู้และการช่วยเหลือทางกฎหมายและการจัดพื้นที่ที่มีความปลอดภัยและสะดวกสบาย โดยเสนอแนะรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4 สรุปแนวทางการแก้ไขและข้อเสนอแนะของงานวิจัย

แนวทางการแก้ไข เรื่อง ขนาดพื้นที่ใช้งาน - พื้นที่จุดตรวจ ปรับพื้นที่สำหรับวางตรวจสัมภาระ ให้ที่ด้านหน้ามากขึ้น โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง ควรมีความสูงจากพื้น 0.80 - 0.90 ม. - พื้นที่พักคอย ควรจัดพื้นที่นั่งสำหรับผู้ใช้รถเข็น เพื่อให้ผู้ใช้รถเข็นสามารถเข้าถึงพื้นที่พักคอยได้ - ปรับปรุงการจัดตำแหน่งและรูปแบบเฟอร์นิเจอร์ มีพื้นที่สำหรับผู้ใช้งานรถเข็น มีพื้นที่สำหรับขาสอดสำหรับรถเข็น ช่องว่างสำหรับหัวเข้าและข้อเท้า - เสนอแนะปรับพื้นที่ ให้สัมพันธ์กับรูปแบบของเฟอร์นิเจอร์ ทั้งส่วนพุดคุย พื้นที่การนั่งสำหรับผู้ใช้งานรถเข็น	ศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายฯ 
แนวทางการแก้ไข เรื่อง ทางสัญจร แบ่งเป็น ขนาดทางสัญจร (วัสดุ / ไม่สม่ำเสมอ / มีสิ่งกีดขวาง/ พื้นต่างระดับ/ความชันทางลาด และ ราวจับ / รวากันตก - ปัญหาทางลาด เสนอปรับความชันของทางลาดให้เหมาะสมต่อการใช้งาน โดยความชันอย่างน้อย 1: 12 ยกขอบสูง 0.10 เมตร รวากันตกทั้งสองด้าน ลักษณะกลม 3 มม. - 4 มม. ความสูง 0.75 - 0.90 เมตร มีส่วนยื่น 0.30 เมตร โดยจัดไว้ตำแหน่งใกล้ ทางเข้า-ออก - ปูพื้นผิวต่างสัมผัสชนิดปุ่มนูน เตือนบริเวณพื้นต่างระดับ ที่ทางขึ้นและทางลงของทางลาด พื้นต่างระดับ ขนานไปกับความกว้างของช่องทางเดินของทางลาด - ไม่ควรมีสิ่งกีดขวางทางสัญจร - จุดตรวจ ควรแบ่งทางสำหรับคนเดินและทางสำหรับรถเข็นให้ชัดเจน ความกว้างอย่างน้อย 1.50 เมตร - ทางเข้าอาคารควรปรับพื้นราบระดับเดียวกับพื้นถนน โดยปาดมุมพื้นต่างระดับ	 ทางเข้าและทางออกอาคาร  จุดตรวจทางเข้า-ออก 
แนวทางการแก้ไข เรื่อง ประตู เข้า-ออก เช่น รูปแบบและขนาด - ประตูทางเข้าออกสำนักงานอัยการสูงสุด เสนอปรับปรุงเป็นประตูบานเลื่อน เพื่อการเข้าถึงพื้นที่ ที่อยู่ในระดับเดียวกันได้ด้วย แก้ปัญหาพื้น ต่างระดับ ส่วนประตูบานจุดภายในของอาคารเสนอ ใช้อุปกรณ์ทางลาดธรณีประตู (Threshold Ramp) แก้ปัญหาพื้นต่างระดับ	ทางเข้า-ออก สำนักงานอัยการสูงสุด ภายในศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายฯ 

ตารางที่ 4 สรุปแนวทางการแก้ไขและข้อเสนอแนะของงานวิจัย (ต่อ)

แนวทางการแก้ไข เรื่อง เฟอร์นิเจอร์ แบ่งเป็น รูปแบบ และ ระดับความสูง - เสนอแนะปรับการจัดวางเฟอร์นิเจอร์ภายในพื้นที่ศูนย์ช่วยเหลือทางกฎหมายฯ โดยมีพื้นที่สำหรับการหมุนตัว ของรถเข็นอย่างน้อยเส้นผ่านศูนย์กลาง 1.50 เมตร - เลือกใช้เฟอร์นิเจอร์ที่มีช่องสำหรับสอดตัวเข้าไปได้ ให้สูงจากพื้นถึงด้านบน 0.70 ถึง 0.90 เมตร มีพื้นที่สำหรับขาสอดสำหรับรถเข็น พื้นที่ว่างใต้โต๊ะ ความสูง 0.70 ม. มีความลึกตั้งแต่ 20 ซม. ขึ้นไป - ปรับระดับความสูงและรูปแบบโต๊ะเจ้าหน้าที่ ให้สูงจากพื้นถึงบนโต๊ะประมาณ 0.75 ถึง 0.80 เมตร พื้นที่สำหรับขาสอดสำหรับรถเข็น โดยสูงจากระดับพื้นถึงระยะใต้โต๊ะไม่เกิน 0.70 เมตร	พื้นที่ต้อนรับและพื้นที่ให้บริการ  
แนวทางการแก้ไข เรื่อง การเข้าถึงข้อมูล เช่น การมองเห็นตัวอักษร รูปภาพ แผ่นผัง - บริเวณจุดตรวจทางเข้า-ออก เสนอจัดตำแหน่งป้ายบอกทางเพื่อไม่ให้ขวางทางเข้าออกและกีดขวางทางเดิน - ปรับปรุงตำแหน่งป้ายประชาสัมพันธ์ ความสูงป้าย การจัดวาง โดยสามารถเข้าถึงได้สะดวกด้วยในระยะการใช้งานและมุมมอง กรณีที่มีคนหยุดอ่านป้ายให้ยื่นไม่เกิน 0.1 เมตร ระดับขอบล่างของป้าย 0.90 -1.80 เมตร และสื่อต่าง ๆ เสนอให้ใช้ Audio Guide ช่วยในการนำเสนอข้อมูล	พื้นที่ต้อนรับและพื้นที่ให้บริการ  
แนวทางการแก้ไข เรื่อง ห้องน้ำคนพิการ - ปรับพื้นที่เพิ่มห้องน้ำสำหรับผู้พิการ จำนวน 1 ห้องหรือปรับปรุงพื้นที่ห้องน้ำเดิมให้รถเข็นสามารถใช้งานได้ภายในห้องน้ำชายและห้องน้ำหญิงอย่างละ 1 ห้อง โดยมีพื้นที่การหมุนตัวของรถเข็นอย่างน้อยเส้นผ่านศูนย์กลาง 1.50 เมตร ให้ระดับพื้นเสมอกับภายนอก - ประตูห้องน้ำเป็นบานเลื่อน หรือบานเปิดออก กรณีเป็นบานเปิดออกให้มีราวจับแนวนอนที่ฝั่งบานประตูด้านใน - ปรับระดับอุปกรณ์ภายในห้องน้ำ รูปแบบการจัดอุปกรณ์ให้อยู่ในระยะเอื้อมถึง โดยคำนึงถึงรูปทรงและน้ำหนัก - ปรับทางเดินมีความกว้างอย่างน้อย 1.50 เมตร ไม่มีสิ่งกีดขวางบนทางเดิน - ปูพื้นผิวต่างสัมผัสชนิดปุ่มนูนเตือนบริเวณพื้นต่างระดับ หน้าประตูห้องน้ำ และมีความยาวเท่ากับและขนานของช่องทางเดินประตู มีระบบสัญญาณแสงและเสียง เพื่อขอความช่วยเหลือต่อผู้ที่อยู่ภายนอกได้	ห้องน้ำ 

4. บทสรุป

ผลการวิจัยโดยเรียงตามลำดับของวัตถุประสงค์พบว่าอุปสรรคการเข้าถึงศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายเป็นรายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นส่วนหนึ่งของพื้นที่อาคาร แต่เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเข้าถึงศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนสำนักงานอัยการสูงสุด โดยเฉพาะกลุ่มผู้พิการทางการเคลื่อนไหว โดยความสามารถของผู้ใช้งานโดยรถเข็นที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่ออุปสรรคทางกายภาพเรื่องการเข้าถึงที่แตกต่างกันของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ไม่ว่าจะเป็นการเข็นรถด้วยตัวเองหรือการมีบุคคลช่วยเข็นรถให้ โดยพบปัญหาและอุปสรรคดังข้างต้น และการนำแนวทางการออกแบบเพื่อทุกคนช่วยให้มีความสอดคล้องกับการออกแบบศูนย์บริการที่ดีด้านการสร้างสภาพแวดล้อมที่ทุกคนสามารถใช้งานได้อย่างเท่าเทียม โดยเฉพาะพื้นที่ที่สะดวกในการใช้งานโดยรถเข็นโดยไม่ขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น โดยนำมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบ การปรับเปลี่ยนเพิ่มเติมในภายหลังให้เหมาะสมกับบริบท ช่วยเพิ่มความมั่นใจต่อการใช้งานได้มากขึ้น และพบว่าแนวทางในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน โดยการออกแบบให้รองรับการใช้งานของผู้คนที่หลากหลาย ทั้งในด้านร่างกาย อายุ ความสามารถ หรือข้อจำกัดอื่นๆ โดยไม่แบ่งแยก และสามารถปรับเปลี่ยนหรือใช้งานได้หลายรูปแบบตามความต้องการของแต่ละบุคคล โดยไม่ลดทอนคุณภาพหรือความสะดวกในการใช้งาน ช่วยยกระดับคุณภาพของบริการทางกฎหมายและช่วยสร้างความเท่าเทียมทางสังคม

5. เอกสารอ้างอิง (References)

- [1] Department of Peoples Rights Protection and Legal Aid, (2020). *Office Overview*. Office of the attorney general. <https://www.ago.go.th> (In Thai)
- [2] Selanon, P., Puggioni, F., & Dejnirattisai, S. (2024). An Inclusive Park Design Based on a Research Process: A Case Study of Thammasat Water Sport Center, Pathum Thani, Thailand. *Buildings*, 14(6), 1669. <https://doi.org/10.3390/buildings14061669>
- [3] Association of Siamese Architects under Royal Patronage (2016). Guidelines for designing accessible facilities for all. [Facility design suggestions for everyone]. Bangkok: Plus Press. (In Thai)
- [4] Jumphon Nimphanit & Chomphunuch Huna. (2023). Qualitative research design for students Bangkok: Chulalongkorn University Press. (In Thai)
- [5] Wachirasak Kienwong (2021). *Universal design 7 principles*. Faculty of Engineering and Industrial Technology. (In Thai)