

การพัฒนาแอปพลิเคชันด้านการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุและคนพิการ Development of Tourism Applications for The Elderly and Disabled Groups

กัลยา สว่างคง¹ สถาวร เลิศสุวรรณกุล² ปวินท์ สว่างอารมย์³
Kanlaya Swangkong, Sathaworn Lerdsuwonakun, Pawin Swangarom

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาข้อมูลแอปพลิเคชันที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับกลุ่มผู้สูงอายุ และคนพิการ และ 2) หาแนวทางพัฒนาแอปพลิเคชัน Smart DASTA ระยะที่สองในการรองรับการใช้งานของกลุ่มผู้สูงอายุ และคนพิการ งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการศึกษาข้อมูลแอปพลิเคชันที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับกลุ่มผู้สูงอายุ หรือคนพิการทั้งในประเทศไทย และต่างประเทศ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสำรวจและการสนทนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญในการพัฒนาแอปพลิเคชันและผู้เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา เพื่อหาแนวทางในการนำมาปรับใช้ในการพัฒนาแอปพลิเคชัน Smart DASTA ระยะที่ 2

ผลการวิจัยพบว่า 1) แอปพลิเคชันที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับกลุ่มผู้สูงอายุ และคนพิการมีค่อนข้างหลากหลาย แต่ละแอปพลิเคชันจะเน้นการให้ข้อมูลที่สะดวกต่อการเข้าถึง และมุ่งเน้นการสร้างความสะดวกผ่านอาสาสมัครในชุมชนเพื่อให้นักท่องเที่ยวกลุ่มดังกล่าวสามารถเดินทางท่องเที่ยวได้ด้วยตัวเองอย่างสะดวก 2) แนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชัน Smart DASTA ระยะที่สองนั้นต้องยึดหลักการออกแบบที่เป็นมิตรกับผู้ใช้ การจัดระดับการเข้าถึงของสถานที่ด้วยระบบที่เข้าใจง่าย การให้บริการข้อมูลแบบทันทีผ่านระบบแชทออนไลน์ การสร้างระบบอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ใช้งาน และการเปิดให้ผู้ใช้งานมีส่วนร่วมในการอัปเดตข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว ทั้งนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถใช้ผลการวิจัยนี้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลและการออกแบบบริการที่ครอบคลุมการใช้งานของกลุ่มเป้าหมายได้

คำสำคัญ (Keywords): ผู้สูงอายุ; คนพิการ; แอปพลิเคชันท่องเที่ยว

Abstract

This research aims to 1) study tourism applications specifically designed for elderly and disabled users and 2) determine development guidelines for the second phase of the

Received: 2025-04-16 Revised: 2025-05-09 Accepted: 2025-05-10

¹ อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา Lecturer, Faculty of Management Science, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University, Phranakhon Si Ayutthaya, Thailand. E-mail: skanlaya@aru.ac.th

² อาจารย์ประจำวิทยาลัยการพัฒนาและฝึกอบรมด้านการบิน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Lecturer, College of Aviation Development and Training, Dhurakij Pundit University, Bangkok, Thailand. E-mail: sathaworn.ler@dpu.ac.th

³ อาจารย์ประจำวิทยาลัยการพัฒนาและฝึกอบรมด้านการบิน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Lecturer, College of Aviation Development and Training, Dhurakij Pundit University, Bangkok, Thailand. E-mail: somsak.swa@dpu.ac.th

Smart DASTA application to accommodate elderly and disabled users. This study employs qualitative research methodology by examining tourism applications serving elderly or disabled users in Thailand and abroad. The research instruments included a survey form and focus group discussions with application development experts and relevant stakeholders. Data was analyzed using content analysis to identify applicable approaches for the development of the Smart DASTA application phase 2.

The findings reveal that 1) tourism applications serving elderly and disabled users are quite diverse. Each application emphasizes providing easily accessible information and focuses on facilitating assistance through community volunteers to enable these users to travel independently with convenience. 2) the development guidelines of Smart DASTA application phase two, the research suggests adhering to user-friendly design principles, implementing an easily understandable accessibility classification system for locations, providing real-time information through online chat systems, establishing a volunteer support system for users, and allowing users to participate in updating tourism site information. Relevant agencies can utilize these research findings as guidelines for formulating policies that support digital technology development and inclusive service design addressing the comprehensive needs of target user populations.

Keywords: elderly; disabled; tourism application

บทนำ (Introduction)

แนวโน้มของสังคมโลกในปัจจุบันพบว่าประเทศต่าง ๆ มีสัดส่วนประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง องค์การสหประชาชาติได้คาดการณ์ว่าประชากรโลกที่อายุ 60 ปีขึ้นไปจะเพิ่มเป็น 1,200 ล้านคนในปี พ.ศ. 2568 และ 2,000 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 20 ของประชากรโลก ในปี พ.ศ. 2593 สำหรับประเทศไทยนั้น สัดส่วนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปอยู่ที่ร้อยละ 18.94 ในปี พ.ศ. 2565 และคาดว่าจะเพิ่มเป็นร้อยละ 28.55 ในปี พ.ศ. 2578 และร้อยละ 33 ในปี พ.ศ. 2583 และในอีก 20 ปีข้างหน้าอัตราการเพิ่มประชากรไทยจะติดลบ ขณะที่ประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปจะเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.5 ต่อปี และอายุ 80 ปีขึ้นไปจะเพิ่มร้อยละ 7.1 ต่อปี (สำนักอนามัยผู้สูงอายุ, 2566) สถานการณ์นี้ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นของทุกภาคส่วนในการเตรียมความพร้อมทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อรองรับสังคมสูงวัย

นอกจากอัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้สูงอายุแล้ว กลุ่มประชากรคนพิการในประเทศไทยก็มีแนวโน้มที่จะมีจำนวนเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ข้อมูลจากกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (2567) ในเดือนกันยายน 2567 รายงานว่าจำนวนคนพิการทางการเคลื่อนไหว คนพิการทางการได้ยิน และคนพิการทางการมองเห็นนั้น มีจำนวนรวมกันมากกว่า 2 ล้านคน นอกจากนี้ ยังมีผลการวิจัยที่พบว่ากลุ่มผู้สูงอายุและคนพิการให้ความสนใจในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อแสวงหาประสบการณ์ใหม่ ๆ ที่ท้าทาย และสร้างความภูมิใจในตนเอง (กัลยา สว่างคง, 2566: 105-116) ดังนั้นหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถส่งเสริมหรือออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกให้คนในกลุ่มเหล่านี้ได้ออกมาท่องเที่ยวมากขึ้น ก็จะส่งผลดีต่อเศรษฐกิจในภาพรวม

ของประเทศได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้การพัฒนาเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่จะส่งผลให้คนกลุ่มนี้ตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้น (ศิริินทร์ รอมาลี และ ภัสสร สังข์ศรี, 2563: 127-135)

เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยเฉพาะแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการเข้าถึงข้อมูล และบริการต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ทั้งนี้องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) หรือ อพท. ที่มีหน้าที่สำคัญประการหนึ่งคือ สร้างความร่วมมือในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่พิเศษให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว (อพท., 2564) ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการมี แอปพลิเคชันกลางสำหรับให้บริการข้อมูลการท่องเที่ยวที่ถูกต้องทันสมัย และครอบคลุมความต้องการใช้งานของนักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม จึงได้พัฒนาแอปพลิเคชัน Smart DASTA ขึ้นในปีงบประมาณ 2563 และเปิดใช้งานอย่างเป็นทางการในช่วงต้นปี พ.ศ. 2564 โดยแอปพลิเคชัน Smart DASTA เป็นระบบที่สามารถให้บริการทั้งในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน และบนสมาร์ตโฟนทั้งระบบปฏิบัติการ iOS และ Android โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการให้บริการข้อมูลข่าวสาร กิจกรรม สินค้า และบริการ และสิทธิพิเศษด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในพื้นที่พิเศษของ อพท. เพื่อให้เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร และเป็นช่องทางการตลาดออนไลน์สำหรับผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวมัคคุเทศก์ นักท่องเที่ยว และภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อให้สามารถรองรับการใช้งานของกลุ่มผู้สูงอายุ และคนพิการได้อย่างถูกต้องและตรงกับความต้องการที่แท้จริงยังเป็นความท้าทายที่สำคัญ ดังนั้นคำถามการวิจัยในครั้งนี้จึงแบ่งออกเป็นสองประเด็น คือ แอปพลิเคชันที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวกับกลุ่มผู้สูงอายุ และคนพิการควรมีข้อมูลอะไรบ้าง และแนวทางพัฒนาแอปพลิเคชัน Smart DASTA ระยะที่ 2 ในการรองรับการใช้งานของกลุ่มผู้สูงอายุ และคนพิการควรเป็นอย่างไร

เพื่อตอบคำถามการวิจัยดังกล่าว การศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาข้อมูลแอปพลิเคชันที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวกับกลุ่มผู้สูงอายุ และคนพิการ ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ รวมทั้งหาแนวทางพัฒนาแอปพลิเคชันด้านการท่องเที่ยวให้รองรับการใช้งานของกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาแอปพลิเคชัน Smart DASTA ระยะที่ 2 และสามารถเป็นแนวทางสำหรับผู้พัฒนาแอปพลิเคชันอื่น ๆ ในการออกแบบระบบที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุ และคนพิการ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวแนววิถีชีวิตใหม่ (New Normal) และการท่องเที่ยวเพื่อคนทั้งมวล (Tourism for All) ตามแนวทางยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาข้อมูลแอปพลิเคชันที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวกับกลุ่มผู้สูงอายุ และคนพิการ
2. เพื่อหาแนวทางพัฒนาแอปพลิเคชัน Smart DASTA ระยะที่ 2 ในการรองรับการใช้งานของกลุ่มผู้สูงอายุ และคนพิการ

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. ขอบเขตของการวิจัย
 - 1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการศึกษาข้อมูลเว็บแอปพลิเคชัน หรือแอปพลิเคชันที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวกับกลุ่มผู้สูงอายุ หรือคนพิการทั้งในประเทศไทย และต่างประเทศ และทำการ

วิเคราะห์รายละเอียดเบื้องต้น จุดเด่นในการใช้งาน ประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้งาน เพื่อหาแนวทางในการนำมาปรับใช้ หรือการต่อยอดในการพัฒนาแอปพลิเคชัน Smart DASTA ระยะที่ 2 ที่เหมาะสม และตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มผู้สูงอายุ และคนพิการต่อไป

1.2. ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

งานวิจัยนี้มีผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งสิ้น 15 คน ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาแอปพลิเคชัน ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว ผู้เชี่ยวชาญด้านการให้บริการนักท่องเที่ยวสูงอายุและคนพิการ รวมทั้งเจ้าหน้าที่จากองค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) หรือ อพท.

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

งานวิจัยนี้ศึกษาข้อมูลเว็บแอปพลิเคชัน หรือแอปพลิเคชันที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับกลุ่มผู้สูงอายุ หรือคนพิการทั้งในประเทศไทย และต่างประเทศ และทำการคัดเลือกเว็บแอปพลิเคชัน หรือแอปพลิเคชันที่ได้รับความนิยมสูงสุดจำนวน 3 เว็บ/แอปพลิเคชัน

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

งานวิจัยนี้ศึกษาข้อมูลเว็บแอปพลิเคชันหรือแอปพลิเคชันที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับกลุ่มผู้สูงอายุ หรือคนพิการทั้งในประเทศไทย และต่างประเทศ โดยผู้วิจัยเริ่มสืบค้น และรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนพฤษภาคม จนถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2566 และทำการสนทนากลุ่ม (Focus group) ในเดือนกันยายน พ.ศ.2566

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสำรวจข้อมูล (Survey Form) ขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (อัศวิน แสงพิบูล, 2556: 113-126) และได้ปรับปรุงเนื้อหาเพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ 1 โดยผู้วิจัยได้ทดลองใช้แบบสำรวจนี้กับเว็บแอปพลิเคชัน หรือแอปพลิเคชันที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวจำนวน 5 เว็บ/แอปพลิเคชัน พบว่าแบบสำรวจนี้สามารถเก็บข้อมูลที่จำเป็นในการวิจัยได้เหมาะสมตามวัตถุประสงค์การวิจัย นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ใช้การสนทนากลุ่ม (Focus group) เพื่อหาแนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชัน Smart DASTA ระยะที่สอง ตามวัตถุประสงค์ที่ 2

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลสำคัญจากเว็บแอปพลิเคชัน หรือแอปพลิเคชัน เช่น ชื่อเว็บแอปพลิเคชัน หรือแอปพลิเคชัน คำอธิบายเบื้องต้น ประเภท การเข้าถึง รายละเอียดการใช้งานของเว็บแอปพลิเคชัน หรือแอปพลิเคชัน โดยสืบค้นข้อมูลจากเว็บแอปพลิเคชัน หรือแอปพลิเคชันที่มีอยู่ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ แล้วทำการคัดเลือกเว็บแอปพลิเคชัน หรือแอปพลิเคชันที่ได้รับความนิยมสูงสุด 3 อันดับ เพื่อทำการวิเคราะห์ต่อไป โดยใช้เกณฑ์การคัดเลือกเว็บแอปพลิเคชัน หรือแอปพลิเคชัน ดังนี้ 1) ความครอบคลุม และความหลากหลายของฐานข้อมูล 2) การใช้งานที่ง่ายและมีประสิทธิภาพ และ 3) ฟังก์ชันและเทคโนโลยีที่สนับสนุนผู้ใช้งานเฉพาะกลุ่ม

หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เข้าสู่กระบวนการสนทนากลุ่มเพื่อค้นหาแนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชัน Smart DASTA ระยะที่สอง โดยผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาแอปพลิเคชัน ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว ผู้เชี่ยวชาญด้านการให้บริการนักท่องเที่ยวสูงอายุ และคนพิการ รวมทั้งเจ้าหน้าที่จากองค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) หรือ อพท. จำนวนทั้งสิ้น 15 คน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสำรวจ และวิเคราะห์บริบทการให้บริการทางการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ และคนพิการผ่านเว็บแอปพลิเคชัน และแอปพลิเคชัน สำหรับการสนทนากลุ่มนั้น ผู้วิจัยถอดเทปบันทึกการสนทนากลุ่ม ฟังซ้ำแล้วเรียบเรียงข้อมูลที่ได้ เพื่อการแตกประเด็นเนื้อหาอย่างเป็นระบบ และจัดกลุ่มข้อมูลที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เพื่อทำการวิเคราะห์ และสังเคราะห์องค์ความรู้ที่จะนำไปสู่การพัฒนาแอปพลิเคชันด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารการพัฒนา พื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (อพท.) หรือ Smart DASTA ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ และคนพิการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการวิจัย (Research Results)

1. การศึกษาข้อมูลจากแอปพลิเคชันที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับกลุ่มผู้สูงอายุและคนพิการ

จากการศึกษาข้อมูลเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับกลุ่มผู้สูงอายุ และคนพิการที่มีอยู่ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ แล้วทำการคัดเลือกเว็บแอปพลิเคชันหรือแอปพลิเคชันที่ได้รับความนิยมสูงสุด 3 อันดับ ผู้วิจัยได้รวบรวมและจำแนกรายละเอียดออกมาเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงรายละเอียดเว็บแอปพลิเคชัน หรือแอปพลิเคชันที่ได้รับความนิยมสูงสุด 3 อันดับ

ชื่อ	คำอธิบายเบื้องต้น	ประเภท	การเข้าถึง
Wheelmap	แอปพลิเคชันแผนที่ออนไลน์ที่จำแนกระดับการเข้าถึงสถานที่ด้วยระบบสีที่ชัดเจน ครอบคลุมพื้นที่ทั่วโลก และช่วยอำนวยความสะดวกในการวางแผนการเดินทางสำหรับผู้ใช้รถเข็น (Wheelchair) พัฒนาโดยองค์กรไม่แสวงหากำไร Sozialhelden e.V. จากประเทศเยอรมนี แอปพลิเคชันนี้มีเป้าหมายเพื่อรวบรวม และนำเสนอข้อมูลสถานที่ที่สามารถเข้าถึงได้อย่างครอบคลุม และเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้รถเข็น และผู้มีความต้องการพิเศษด้านการเคลื่อนไหว	เว็บแอปพลิเคชัน และแผนที่ออนไลน์ สามารถใช้งานบนสมาร์ตโฟน ระบบ iOS และ Android	https://wheelmap.org/
Be My Eyes	แอปพลิเคชันนวัตกรรมที่สร้างสะพานเชื่อมระหว่างคนพิการทางสายตากับอาสาสมัครที่มีการมองเห็นปกติ ผ่านระบบการจับคู่แบบสุ่ม และการสื่อสารด้วยวิดีโอคอล (Video Call) แอปพลิเคชันออกแบบมาเพื่อให้ความช่วยเหลือ ในชีวิตประจำวัน อย่างครอบคลุม ตั้งแต่การอ่านฉลากสินค้า การช่วยเหลือในการจับจ่ายใช้สอย ไปจนถึง	เว็บแอปพลิเคชัน	www.bemyeyes.com/

ชื่อ	คำอธิบายเบื้องต้น	ประเภท	การเข้าถึง
	การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานราชการ โดยอาศัยเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่เพื่ออำนวยความสะดวก และสร้างโอกาสในการดำเนินชีวิตอย่างอิสระให้กับคนพิการทางสายตา		
Amazing Thailand	โมบายแอปพลิเคชันของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) บนแพลตฟอร์ม iOS และ Android ที่ให้ข้อมูลทั่วไป เช่น อาหาร การซื้อสินค้า ค่าเงิน ภาษา ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวและงานอีเวนต์ต่าง ๆ ในประเทศไทย รวมถึงแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในไทยโดยแบ่งตามพื้นที่จังหวัด	โมบายแอปพลิเคชัน	Play Store App Store

จากตารางที่ 1 พบว่า เว็บแอปพลิเคชันหรือแอปพลิเคชันที่ได้รับความนิยมสูงสุด 3 อันดับ ได้ถูกออกแบบมาเพื่อรองรับการใช้งานของกลุ่มผู้สูงอายุ และคนพิการแต่ละประเภท ทั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์รายละเอียด และจุดเด่นของแต่ละเว็บแอปพลิเคชันหรือแอปพลิเคชัน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. แอปพลิเคชัน Wheelmap

ข้อมูลทั่วไป เป็นแอปพลิเคชันแผนที่ออนไลน์ที่พัฒนาโดยองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร Sozialhelden e.V. ของประเทศเยอรมนี โดยก่อตั้งในปี 2010 ด้วยวิสัยทัศน์ของ Raul Krauthausen ผู้ประกอบการเพื่อสังคม มีจุดประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้รถเข็นและผู้ปกครองที่เข็นรถเข็นเด็ก แอปพลิเคชันนี้ใช้ระบบสัญลักษณ์จราจรในการจำแนกระดับการเข้าถึงสถานที่สาธารณะ โดยใช้สีเขียวแสดงการเข้าถึงได้อย่างสมบูรณ์ สีเหลืองสำหรับการเข้าถึงได้บางส่วน และสีแดงสำหรับสถานที่ที่ไม่สามารถเข้าถึงได้ ปัจจุบัน Wheelmap มีฐานข้อมูลสถานที่ที่กว่า 2,000,000 แห่งทั่วโลก และเพิ่มขึ้นประมาณ 300 แห่งต่อวัน โดยใช้ข้อมูลจาก OpenStreetMap (Wheelmap, 2022)

Wheelmap เป็นแอปพลิเคชันที่ให้บริการผ่านแพลตฟอร์มหลากหลาย ได้แก่ เว็บไซต์ แอปพลิเคชันบน iOS และ Android ทำให้ผู้ใช้สามารถวางแผนการเดินทางได้อย่างสะดวกและมั่นใจ Wheelmap จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างสังคมที่เข้าถึงได้และเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น

จุดเด่นของแอปพลิเคชัน

1. ฐานข้อมูลขนาดใหญ่และครอบคลุม Wheelmap มีฐานข้อมูลสถานที่ที่รถเข็นคนพิการสามารถเข้าถึงได้มากกว่า 2 ล้านแห่งทั่วโลก ครอบคลุมกว่า 30 ประเทศ ประกอบด้วยสถานที่สำคัญหลากหลายประเภท อาทิ สถานที่ท่องเที่ยว สถานีรถไฟ ร้านอาหาร โรงภาพยนตร์ ร้านกาแฟ ห้องน้ำ ที่จอดรถ และป้ายรถประจำทาง

2. ระบบการจำแนกสถานที่ที่มีประสิทธิภาพ แอปพลิเคชันใช้ระบบสีและไอคอนที่ชัดเจนในการแสดงระดับการเข้าถึงสำหรับผู้ใช้งาน ดังนี้ 1) สีเขียว: สามารถเข้าถึงและใช้งานได้อย่างทั่วถึง 2) สีส้ม: เข้าถึงได้บางส่วน 3) สีแดง: ไม่สามารถเข้าถึงได้ และ 4) สีขาว: ยังไม่มีข้อมูล

3. ระบบการมีส่วนร่วมและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง Wheelmap มีระบบการนำเข้าข้อมูลแบบมีส่วนร่วม คล้ายคลึงกับวิกิพีเดีย ซึ่งอนุญาตให้ผู้ใช้สามารถอัปเดต และเพิ่มเติมข้อมูลสถานที่ได้ด้วยตนเอง

4. การสนับสนุนจากหน่วยงานพันธมิตร ข้อมูลของ Wheelmap ได้รับการยืนยัน และให้คะแนนจากหน่วยงานพันธมิตรมากกว่า 1 ล้านแห่ง ช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือ และคุณภาพของข้อมูลอย่างมีนัยสำคัญ

5. การสนับสนุนหลายภาษา Wheelmap รองรับการให้บริการใน 32 ภาษา ครอบคลุมภาษาสำคัญทั่วโลก อาทิ อังกฤษ จีน ญี่ปุ่น เกาหลี เวียดนาม (แต่ยังไม่รองรับภาษาไทย)

6. การใช้งานง่ายและมีประสิทธิภาพ แอปพลิเคชันออกแบบด้วยอินเทอร์เน็ตเฟสที่เข้าใจง่าย มีปุ่มเลือกชัดเจน ทำให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

ประโยชน์กับผู้ใช้งาน

1. ผู้ใช้รถเข็นสามารถค้นหาสถานที่เพื่อทราบถึงระดับของการเข้าถึงการหาห้องน้ำคนพิการที่ใกล้เคียง ทำให้สามารถวางแผนการเดินทางสำหรับคนพิการรถเข็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เกิดการสร้างชุมชนผู้ใช้รถเข็นคนพิการในออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพเกิดการแชร์ข้อมูลการปรับปรุงข้อมูลรวมถึงการสร้างกิจกรรมต่อยอดได้

2. Be My Eyes

ข้อมูลทั่วไป เป็นแอปพลิเคชันนวัตกรรมที่ออกแบบมาเพื่อสนับสนุน และอำนวยความสะดวกให้กับคนพิการทางการมองเห็นหรือผู้มีความผิดปกติทางสายตา ด้วยแนวคิดที่สร้างสรรค์ของการจับคู่แบบสุ่มระหว่างผู้มีข้อจำกัดทางสายตากับอาสาสมัครที่มีการมองเห็นปกติ ผ่านระบบวิดีโอคอลที่ทำงานได้อย่างทันทีเมื่อได้รับการตอบรับ แอปพลิเคชันนี้ครอบคลุมความช่วยเหลือในกิจกรรมชีวิตประจำวันที่หลากหลาย ตั้งแต่การนำทาง และการเดินทาง การหยิบจับ และซื้อของ ไปจนถึงการอ่านฉลาก และคู่มือต่าง ๆ อาสาสมัครจะทำหน้าที่เสมือนเป็นดวงตาแทนคนพิการ ช่วยในกิจกรรมต่าง ๆ อาทิ การตรวจสอบหลอดไฟ การเตรียมอาหาร การติดต่อหน่วยงาน หรือแม้กระทั่งการช่วยเหลือระหว่างการเดินทาง และขึ้นเครื่องบิน ให้บริการฟรีบนแพลตฟอร์มทั้ง iOS และ Android ทั้งนี้ Be My Eyes นับเป็นตัวอย่างที่ยอดเยี่ยมของเทคโนโลยีเพื่อสังคมที่มุ่งสร้างโอกาส และความเป็นอิสระให้กับคนพิการทางสายตา ด้วยการเชื่อมโยงความช่วยเหลือผ่านชุมชนอาสาสมัครที่มีจิตใจเปี่ยมด้วยความเอื้ออาทร

จุดเด่นของแอปพลิเคชัน

1. ระบบการขอความช่วยเหลือ เมื่อคนพิการต้องการความช่วยเหลือ แอปพลิเคชันจะเปิดช่องทางให้ผู้ช่วยระบุรายละเอียดงานที่ต้องการความช่วยเหลือ พร้อมทั้งเลือกภาษาสำหรับการสื่อสาร ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญในกระบวนการจับคู่ โดยระบบจะพยายามจับคู่อาสาสมัครที่ใช้ภาษาเดียวกันเป็นอันดับแรก

2. กระบวนการติดต่อและให้ความช่วยเหลือ ระบบจะส่งการแจ้งเตือนไปยังอาสาสมัคร เมื่ออาสาสมัครกรับงาน สามารถติดต่อและให้ความช่วยเหลือผ่านวิดีโอคอล หรือการแชท หลังจากให้ความช่วยเหลือแล้วเสร็จ คนพิการจะประเมินผลการให้บริการ

3. นวัตกรรมการประมวลผลข้อมูล แอปพลิเคชันได้เพิ่มความสามารถในการแปลงรูปภาพเป็นข้อความโดยใช้เทคโนโลยีขั้นสูงจาก OpenAI's GPT-4 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้ความช่วยเหลือ

ประโยชน์กับผู้ใช้งาน

1. แอปพลิเคชันสามารถตอบโต้ภัยได้หลากหลายความต้องการของคนพิการ ทำให้เกิดประโยชน์กับคนพิการอย่างแท้จริง รวมถึงการทำงานที่เข้าถึงได้ง่าย อาสาสมัครสามารถมีส่วนร่วมได้อย่างรวดเร็วและประทับใจ

2. การสร้างธุรกิจจากกิจกรรมที่เป็นงานอาสาสมัคร ทำให้เกิดการสร้างแรงกระเพื่อมทางสังคม ให้มองเห็นโอกาส และการต่อยอดจากงานต่าง ๆ ที่หลายภาคส่วนมองเป็นต้นทุนได้อย่างเห็นภาพ และจับต้องได้จริง

3. Amazing Thailand

ข้อมูลทั่วไป แอปพลิเคชัน Amazing Thailand พัฒนาโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) เป็นโมบายล์แอปพลิเคชันที่ได้รับความนิยมสูง รองรับทั้งระบบปฏิบัติการ iOS และ Android โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว กิจกรรม และงานอีเวนต์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในประเทศไทย นอกจากนี้ ยังมีการรวบรวมข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ เช่น วิถีชีวิตท้องถิ่น วิธีการบริโภค ค่าเงินที่ใช้ ภาษา และกระบวนการขอวีซ่าเข้าประเทศ โดยเนื้อหาเหล่านี้ได้รับการออกแบบเพื่อเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ และส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้เข้าถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีศักยภาพทั่วโลก ซึ่งมีจำนวนมากกว่า 300 ล้านคน แอปพลิเคชันนี้ยังมุ่งเน้นการรองรับการทำตลาดในรูปแบบใหม่ผ่านโซเชียลมีเดีย และเทคโนโลยีดิจิทัล โดยในปัจจุบันมีผู้ใช้งานมากกว่า 500,000 ราย แสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการเป็นเครื่องมือสำคัญในการเผยแพร่ และพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศอย่างยั่งยืน

จุดเด่นของแอปพลิเคชัน

1. แอปพลิเคชันนำเสนอข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับการจัดทำโดยหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีจำนวนมากที่สุดเมื่อเทียบกับแอปพลิเคชันอื่น ๆ และมีความน่าเชื่อถือสูง

2. มีการให้ข้อมูลสถานที่ให้บริการสาธารณะที่จำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยว เช่น สถานีรถไฟ ปิมน้ำมัน ห้องน้ำสาธารณะ จุดฝากกระเป๋า และศูนย์บริการข้อมูลนักท่องเที่ยว

3. มีเนื้อหาเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยมากกว่า 10,000 รายการ แบ่งออกเป็นเมนูหลัก ได้แก่ 1) Destinations แบ่งย่อยเป็น Top 10 Destination และรายจังหวัด โดยมีข้อมูล “How to go”, “Where to go”, “Where to stay”, “Where to eat” และ “Shopping” และ 2) Event ให้ข้อมูลเกี่ยวกับงานเทศกาล และกิจกรรมท่องเที่ยวทั่วประเทศ ซึ่งมีการอัปเดตตามรายเดือน

4. สนับสนุนการค้นหาทั้งแบบคีย์เวิร์ดและการระบุตำแหน่ง (Location-Based Service) ผ่าน GPS ของสมาร์ทโฟน และสามารถแสดงผลข้อมูลบน Google Maps ได้อย่างสะดวก

5. ผู้ใช้งานสามารถสร้างรายการส่วนตัว (Personal List) สำหรับจัดเก็บข้อมูลสถานที่หรือกิจกรรมที่สนใจ เพื่อการวางแผนการท่องเที่ยวอย่างมีระบบ

6. แอปพลิเคชันมีการจัดกลุ่มสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับมาตรฐาน SHA (Safety and Health Administration) ซึ่งเป็นมาตรฐานด้านสุขอนามัยสำหรับกิจการในภาคการท่องเที่ยว เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่นักท่องเที่ยว

ประโยชน์กับผู้ใช้งาน

1. ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความน่าเชื่อถือซึ่งมาจากแหล่งข้อมูลของภาครัฐ ทำให้สามารถวางแผนการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ระบบสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการสาธารณะที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกับผู้ใช้งาน ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการที่จำเป็นได้อย่างรวดเร็วในกรณีฉุกเฉิน

3. ระบบแชทออนไลน์แบบอัตโนมัติ (แชทบอท) ที่ถูกพัฒนาขึ้นใน แอปพลิเคชัน Amazing Thailand มีการออกแบบเพื่อรองรับการให้บริการข้อมูล และความช่วยเหลือด้านการท่องเที่ยวแบบทันที โดยผู้ใช้งานสามารถสื่อสารเพื่อรับคำตอบ หรือแนวทางแก้ไขปัญหาที่พบระหว่างการเดินทางได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ผู้ใช้งานยังสามารถแบ่งปันประสบการณ์การท่องเที่ยวผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียยอดนิยม อาทิ Facebook และ Twitter (X) รวมถึงการส่งต่อข้อมูล หรือแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวผ่านทางอีเมลได้ ซึ่งไม่เพียงช่วยเสริมสร้างการเข้าถึงข้อมูลที่ทันสมัย แต่ยังสร้างเครือข่ายการสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

จากการศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแพลตฟอร์มด้านการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ ผู้วิจัยได้พิจารณาถึงประโยชน์ที่กลุ่มเป้าหมายจะได้รับ รวมถึงแนวทางการนำคุณลักษณะสำคัญของแพลตฟอร์มดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาแอปพลิเคชัน Smart DASTA ขององค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ และคนพิการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. แนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชัน Smart DASTA ระยะที่สอง

ผู้วิจัยได้นำผลการศึกษาและการวิเคราะห์แอปพลิเคชันต้นแบบทั้งในระดับประเทศและต่างประเทศ มาเข้าสู่กระบวนการประชุมกลุ่มย่อย (Focus group) เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชัน Smart DASTA ในระยะที่สอง ทั้งนี้ผลจากการประชุมกลุ่มย่อย สามารถสรุปเป็นแนวคิดหลักในการพัฒนาแอปพลิเคชัน Smart Dasta ระยะที่สอง ดังนี้

2.1 การแบ่งระดับการเข้าถึงของสถานที่ท่องเที่ยว แนวคิดจากแอปพลิเคชัน Wheelmap ที่ใช้ระบบการจำแนกระดับการเข้าถึงด้วยสี และสัญลักษณ์ที่เข้าใจง่าย ช่วยให้ผู้ใช้สามารถประเมินความเหมาะสมของสถานที่ได้ล่วงหน้า สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับ Smart DASTA โดยการจัดกลุ่มแหล่งท่องเที่ยวตามระดับความพร้อมในการรองรับผู้สูงอายุและคนพิการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการวางแผนการเดินทาง

2.2 การออกแบบระบบค้นหาที่เข้าถึงง่าย ทั้งแอปพลิเคชัน Wheelmap และ Amazing Thailand ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบค้นหาที่ใช้งานได้ทั้งผ่านคีย์เวิร์ด และระบบระบุตำแหน่ง (Location-based service) โดยเชื่อมโยงกับแผนที่ออนไลน์อย่าง Google Maps แนวทางนี้จะช่วยยกระดับประสบการณ์การใช้งาน Smart DASTA โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุที่อาจไม่คุ้นเคยกับการใช้งานแอปพลิเคชันที่ซับซ้อน

2.3 การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนร่วมสร้างเนื้อหา แนวคิดจาก Wheelmap ที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานสามารถเพิ่มเติมข้อมูลสถานที่ใหม่ ๆ รวมถึงแสดงความคิดเห็น หรือให้คะแนนระดับการเข้าถึงของสถานที่ต่างๆ จะช่วยให้ฐานข้อมูลของ Smart DASTA มีความทันสมัย และสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงมากขึ้น พร้อมทั้งส่งเสริมให้เกิดชุมชนผู้ใช้งานที่มีปฏิสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

2.4 การให้บริการข้อมูลแบบทันที (Real-time) ผ่านระบบแชทออนไลน์ Amazing Thailand นำเสนอระบบแชทออนไลน์ที่ช่วยให้ผู้ใช้งานได้รับบริการข้อมูลอย่างทันท่วงที ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับ Smart DASTA ด้วยการพัฒนาระบบแชทอัตโนมัติหรือการเชื่อมต่อกับเจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัคร เพื่อให้คำแนะนำและความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาระหว่างการเดินทางได้อย่างรวดเร็ว

2.5 การสร้างเครือข่ายความช่วยเหลือระหว่างผู้ใช้และอาสาสมัคร แอปพลิเคชัน Be My Eyes ที่เป็นแพลตฟอร์มเชื่อมโยงคนพิการทางสายตากับอาสาสมัครผ่านการสื่อสารด้วยวิดีโอคอล สามารถนำมาปรับใช้กับแนวคิดการจับคู่ระหว่างนักท่องเที่ยวที่เป็นคนพิการหรือผู้สูงอายุกับอาสาสมัครนำเที่ยวหรือเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ เพื่อให้ความช่วยเหลือ และตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.6 การสร้างชุมชนและการแบ่งปันประสบการณ์ผ่านโซเชียลมีเดีย ทั้ง Amazing Thailand และ Be My Eyes ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนข้อมูล และประสบการณ์ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย ซึ่งแนวคิดนี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับ Smart DASTA เพื่อกระตุ้นการรับรู้ สร้างแรงบันดาลใจ และเสริมสร้างความมั่นใจในการเดินทางให้กับกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะผู้ที่ต้องการข้อมูลจากบุคคลที่มีประสบการณ์ตรง

จากการประชุมกลุ่มย่อยพบว่า แนวทางการพัฒนา Smart DASTA ในระยะที่สองควรมุ่งเน้นการบูรณาการคุณลักษณะสำคัญที่ส่งเสริมทั้งการเข้าถึงข้อมูล ความสะดวกในการใช้งาน และการสร้างประสบการณ์ที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุและคนพิการ การผสมผสานระบบการจำแนกระดับการเข้าถึงที่ชัดเจน ระบบค้นหาที่เป็นมิตรกับผู้ใช้ การมีส่วนร่วมของชุมชน และระบบให้ความช่วยเหลือแบบทันที ซึ่งทั้งหมดนี้จะช่วยยกระดับแอปพลิเคชันให้ตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังสามารถสร้างเครือข่ายการท่องเที่ยวที่เปิดกว้างและเป็นมิตรกับทุกคน สอดคล้องกับแนวคิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่ให้ความสำคัญกับการเข้าถึงบริการท่องเที่ยวของคนทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การศึกษาข้อมูลแอปพลิเคชันที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับกลุ่มผู้สูงอายุและคนพิการ เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาแอปพลิเคชัน Smart DASTA ระยะที่ 2 ได้ทำให้เห็นถึงโอกาส และความท้าทายสำคัญในการพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลนี้เพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะของผู้สูงอายุ และคนพิการ โดยสามารถอภิปรายผลการวิจัยตามขอบเขตของวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาข้อมูลแอปพลิเคชันที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับกลุ่มผู้สูงอายุ และคนพิการ

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรของประเทศไทยที่ก้าวเข้าสู่ "สังคมสูงวัยโดยสมบูรณ์" ประกอบกับจำนวนประชากรคนพิการที่มีมากกว่า 2 ล้านคน สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนในการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อรองรับความต้องการของประชากรกลุ่มนี้ ซึ่งการพัฒนาดังกล่าวไม่เพียงแต่เป็นความท้าทายทางสังคมที่สอดคล้องกับบริบทประชากรของประเทศไทยเท่านั้น แต่ยังเป็นโอกาสทางเศรษฐกิจสำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ต้องปรับตัวให้ตอบสนองต่อตลาดที่มีศักยภาพกลุ่มนี้อีกด้วย (ศิริพันธ์ รอมาลี และ ภัสสร สังข์ศรี, 2563: 127-135) จากผลการวิจัยพบว่า แอปพลิเคชันที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับกลุ่มผู้สูงอายุและคนพิการ มีค่อนข้างหลากหลาย โดยเน้นการให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุและคนพิการทางการเคลื่อนไหวซึ่งเป็นกลุ่มคนพิการที่มีจำนวนมากที่สุด และกลุ่มคนพิการทางการมองเห็นซึ่งจะประสบปัญหาค่อนข้างมากในการเดินทางท่องเที่ยวด้วยตัวเอง ทั้งนี้แต่ละแอปพลิเคชันจะเน้นการให้ข้อมูลเพื่อให้นักท่องเที่ยวกลุ่มดังกล่าวสามารถเดินทางท่องเที่ยวได้ด้วยตัวเอง เพื่อเป็นการตอบโจทย์สำคัญของคนกลุ่มนี้คือการแสวงหาประสบการณ์ใหม่ที่ท้าทายและสร้างความภูมิใจในตนเอง (สุภาพรณ ประสงค์พัน, 2560: 298-312) นอกจากนี้แอปพลิเคชันส่วนใหญ่ยังมุ่งเน้นการสร้างความช่วยเหลือผ่านอาสาสมัครในชุมชน ซึ่งวิธีการนี้จะทำให้เกิดความยั่งยืนในการเดินทางท่องเที่ยวของกลุ่มผู้สูงอายุและคนพิการ เพราะงานวิจัยของ Bowtell

(2015: 203-222) ที่พบว่าหนึ่งในปัจจัยที่ทำให้คนกลุ่มนี้ไม่ต้องการเดินทางท่องเที่ยวเป็นเพราะทัศนคติของคนในสังคมที่มองว่าผู้สูงอายุและคนพิการไม่ควรออกมาเดินทางท่องเที่ยวนั่นเอง ซึ่งประเด็นนี้ยังสะท้อนมิติทางจิตวิทยา และสังคมที่น่าสนใจ กล่าวคือ ผู้สูงอายุและคนพิการมีแรงจูงใจในการท่องเที่ยวที่ลึกซึ้งกว่าการพักผ่อนเพียงอย่างเดียว นั่นคือมีความต้องการเติมเต็มประสบการณ์ชีวิต สร้างความภาคภูมิใจ และแสดงออกถึงการมีส่วนร่วมในสังคม ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับแนวคิด คุณภาพชีวิต (Quality of Life) ซึ่งครอบคลุมถึงการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวก การมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมและวัฒนธรรม การตระหนักรู้ถึงศักยภาพชีวิต และความรู้สึกพึงพอใจในความสำเร็จ นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมและวัฒนธรรมนั้นเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตโดยรวม (ปัญญาดา นาดี และ สุวารี นามวงศ์, 2567: 53-69 ; Ventegodt et al., 2003: 1030-1040)

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อหาแนวทางพัฒนาแอปพลิเคชัน Smart DASTA ระยะที่ 2 ในการรองรับการใช้งานของกลุ่มผู้สูงอายุ และคนพิการ

การวิเคราะห์แอปพลิเคชันต้นแบบที่ได้รับความนิยมสูงสุด 3 อันดับแรกจากทั้งในและต่างประเทศ คือ Amazing Thailand, Wheelmap และ Be My Eyes และนำข้อมูลนั้นเข้าสู่กระบวนการประชุมกลุ่มย่อยได้นำไปสู่การค้นพบแนวทางที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาแอปพลิเคชัน Smart DASTA ได้แก่ การจัดระดับการเข้าถึงของสถานที่ด้วยระบบที่เข้าใจง่าย การให้บริการข้อมูลแบบทันทีผ่านระบบแชทออนไลน์ และการสร้างระบบอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ใช้งาน ซึ่งแนวคิดเหล่านี้สอดคล้องกับทฤษฎีการออกแบบที่ยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (User-centered Design) ที่ให้ความสำคัญกับประสบการณ์ และความต้องการของผู้ใช้ในทุกขั้นตอนของการพัฒนา เช่น การมีอินเทอร์เฟซ (UI) ที่ใช้งานง่าย เป็นมิตรกับผู้ใช้ เป็นต้น (ทิพย์มณฑา ผกาแก้ว และ สมใจ จิตคำนิงสุข, 2564: 107-117) โดยประเด็นที่น่าสนใจอีกประการหนึ่งที่ต้องคำนึงถึง คือ ความแตกต่างในระดับความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุและคนพิการ โดยงานวิจัยของ ทอปิต วังชาลังการ (2562: 37-45) พบว่ากลุ่มคนพิการส่วนหนึ่งมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีที่ค่อนข้างดีสามารถใช้สมาร์ทโฟน และโซเชียลมีเดียได้อย่างคล่องแคล่ว ในขณะที่ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังมีข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ข้อมูลนี้ชี้ให้เห็นว่า การออกแบบแอปพลิเคชันที่มีประสิทธิภาพต้องคำนึงถึงความหลากหลายของผู้ใช้งาน โดยเน้นการออกแบบที่เรียบง่าย มีการแนะนำด้วยภาพหรือเสียง และสามารถเข้าถึงข้อมูลสำคัญได้โดยไม่ซับซ้อน

จากผลการวิจัยทำให้พบว่าแนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชัน Smart DASTA ระยะที่สองควรมุ่งเน้นใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) การบูรณาการข้อมูลที่ครอบคลุม และเชื่อถือได้ 2) การใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับผู้ใช้ที่หลากหลาย และ 3) การออกแบบที่ยึดผู้ใช้งานเป็นศูนย์กลาง โดยกระบวนการพัฒนาควรอาศัยการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชน และกลุ่มผู้ใช้งานเป้าหมาย เพื่อสร้างระบบนิเวศการท่องเที่ยวที่เอื้อต่อการเข้าถึงของทุกคนอย่างแท้จริง และยั่งยืน

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

การศึกษารั้วนี้ได้นำเสนอองค์ความรู้สำคัญเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชันด้านการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุและพิการ โดยวิเคราะห์จากแอปพลิเคชันต้นแบบ 3 รายการ คือ Wheelmap, Be My Eyes และ Amazing Thailand ซึ่งแสดงให้เห็นศักยภาพของแอปพลิเคชันที่ออกแบบตามหลักการออกแบบที่คำนึงถึงผู้ใช้งานทุกกลุ่ม (Universal & Inclusive Design) เพื่อสร้างบริการที่ทุกคนสามารถเข้าถึง

ได้อย่างเท่าเทียม โดยแอปพลิเคชัน Wheelmap มีจุดเด่นที่ระบบแผนที่ระดับโลก และการจัดหมวดหมู่สถานที่ชัดเจน แต่ยังขาดการรองรับภาษาไทย รวมถึงข้อมูลทั้งหมดมาจากผู้ใช้เองซึ่งอาจส่งผลทำให้ข้อมูลบางส่วนขาดความเที่ยงตรง ส่วนแอปพลิเคชัน Be My Eyes มีข้อดีที่การเชื่อมต่อระหว่างผู้พิการกับอาสาสมัครผ่าน Video Call สอดคล้องกับหลัก Inclusive Design แต่พบข้อจำกัดจากการไม่รองรับภาษาไทยเต็มรูปแบบ และอาจเกิดความล่าช้าในการตอบสนองของอาสาสมัคร สำหรับ แอปพลิเคชัน Amazing Thailand มีความโดดเด่นที่ฐานข้อมูลจากหน่วยงานรัฐ มีระบบค้นหาตำแหน่งใกล้เคียง และ Chatbot แต่ยังขาดข้อมูลสิ่งอำนวยความสะดวก และระบบประเมินระดับการเข้าถึงสถานที่ ทั้งนี้ แนวทางพัฒนาแอปพลิเคชัน Smart DASTA ระยะที่ 2 ควรมุ่งเน้น 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) การบูรณาการข้อมูลที่ครอบคลุมและเชื่อถือได้ 2) การใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับผู้ใช้ที่หลากหลาย และ 3) การออกแบบที่ยึดผู้ใช้งานเป็นศูนย์กลาง โดยอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนเพื่อสร้างระบบนิเวศการท่องเที่ยวที่เข้าถึงได้อย่างแท้จริงและยั่งยืน

กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement)

ผู้วิจัยขอขอบคุณ องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) หรือ อพท. ที่ได้สนับสนุนทุนวิจัยและให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลในด้านต่าง ๆ เป็นอย่างยิ่ง

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 หน่วยให้ทุนวิจัยทั้งภาครัฐ และเอกชน สามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการท่องเที่ยวที่รองรับกลุ่มผู้สูงอายุ และคนพิการ โดยเฉพาะการวิจัยและนวัตกรรมที่มุ่งเน้นการลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการภาครัฐ และโครงสร้างพื้นฐานด้านการท่องเที่ยว

1.2 หน่วยงานด้านการท่องเที่ยวและการออกแบบแอปพลิเคชัน เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (อพท.) หน่วยงานท้องถิ่น หรือภาคเอกชนผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน สามารถนำข้อมูล และแนวคิด จากแอปพลิเคชันต้นแบบมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบบริการที่ครอบคลุมการใช้งานของกลุ่มเป้าหมาย

1.3 สถาบันการศึกษา และองค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs) ที่ทำงานด้านผู้สูงอายุ และคนพิการ สามารถใช้ผลการวิจัยเป็นแนวทางในการพัฒนาโปรแกรมส่งเสริมการท่องเที่ยว การฝึกอบรมทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และการมีส่วนร่วมของชุมชนในการสร้างแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นมิตรต่อคนทุกกลุ่ม

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยเชิงลึกเพิ่มเติมเพื่อสำรวจความต้องการและพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันของกลุ่มผู้สูงอายุ และคนพิการในพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลาย และสามารถนำไปพัฒนาแอปพลิเคชันในเชิงพาณิชย์ได้อย่างกว้างขวางยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาปัจจัยด้านจิตวิทยาและทัศนคติที่มีผลต่อการตัดสินใจเดินทางของผู้สูงอายุและคนพิการ รวมถึงอุปสรรคในการใช้งานแอปพลิเคชันที่อาจไม่ได้เกิดจากเทคโนโลยีโดยตรง เช่น ความไม่มั่นใจในการเดินทาง ความกลัวการรบกวนผู้อื่น หรือทัศนคติของครอบครัว

2.3 ควรวิจัยเพื่อประเมินผลกระทบของแอปพลิเคชัน Smart DASTA ระยะที่สอง ต่อการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งจะเป็นการชี้ให้เห็นประสิทธิภาพเชิงนโยบาย และความคุ้มค่าของการลงทุนพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มอย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. (2567). รายงานสถิติคนพิการประจำเดือนมกราคม พ.ศ. 2567. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://ecard.dep.go.th/nep_all/file/Stat2567/Stat_Jan67.pdf สืบค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2568.
- กัลยา สว่างคง. (2566). แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวสำหรับคนพิการในประเทศไทย: การวิเคราะห์และสังเคราะห์องค์ความรู้จากการวิจัย. *วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์*. 6(1): 105-116.
- ทอปัต วงษาลังการ. (2562). งานออกแบบสื่อให้ข้อมูลคนพิการทางสายตา กรณีศึกษาพิพิธภัณฑ์และสถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ในสหพันธรัฐรัสเซีย. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์แห่งรัตนโกสินทร์*. 1(1): 37-45.
- ทิพย์มณฑา ผกาแก้ว และ สมใจ จิตคำนึ่งสุข. (2564). การพัฒนาสื่อมัลติมีเดียสำหรับการประชาสัมพันธ์ทางการศึกษาด้วยแนวคิดมนุษย์เป็นศูนย์กลาง และกระบวนการคิดเชิงออกแบบ. *วารสารวิชาการการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ*. 7(2): 107-117.
- ปัญญาดา นาคี และ สุวารี นามวงศ์. (2567). โมเดลการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนท่องเที่ยว. *วารสารรัชต์ภาคย์*. 18(57): 53-69.
- ศิรินทร์ รอมาลี และ ภัสสร สังข์ศรี. (2563). การพัฒนาเว็บไซต์การท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุตามแนวทางที่ทุกคนเข้าถึงได้และหลักการออกแบบเพื่อทุกคน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*. 17(2): 127-135.
- สุภาภรณ์ ประสงค์หัน. (2560). การศึกษาข้อจำกัดทางการท่องเที่ยวและความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยวของคนพิการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. 20: 298-312.
- สำนักอนามัยผู้สูงอายุ. (2566). รายงานเฝ้าระวังพฤติกรรมสุขภาพที่พึงประสงค์. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://eh.anamai.moph.go.th/th/cms-of-23/download/?did=214400&id=109319&reload=> สืบค้นเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2568.
- อพท. (2564). *บทบาทหน้าที่*. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.dasta.or.th/th/article/55> สืบค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2568.
- อัศวิน แสงพิกุล. (2556). การวิเคราะห์งานวิจัยด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมของประเทศไทยในรอบทศวรรษ (พ.ศ. 2543-2553). *BU Academic Review*. 12(1): 113-126.
- Bowtell, J. (2015). Assessing the value and market attractiveness of the accessible tourism industry in Europe: a focus on major travel and leisure companies. *Journal of Tourism Futures*. 1 (3): 203-222.
- Ventegodt, S., et al. (2003). Quality of life theory I. The IQOL theory: an integrative theory of the global quality of life concept. *The scientific world journal*. 3(1): 1030-1040.

Wheelmap. (2022). **Wheelmap info for the press.** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://news.wheelmap.org/en/wheelmap-press-material> สืบค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2568.