

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการเข้าถึงบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลการเข้าใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินของคนพิการ เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคและระดับความต้องการของคนพิการต่อการเข้าถึงการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 285 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test และ F-test ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 27-32 ปี มีสถานภาพสมรสเป็นโสด มีการศึกษาระดับประถมศึกษา การเข้าใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินเป็นครั้งคราวในการเดินทาง โดยเดินทางมาใช้บริการกับบุคคลในครอบครัว วัตถุประสงค์การเดินทางเพื่อทำกิจธุระส่วนตัว ผลการศึกษาภาพรวมของปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินของผู้พิการพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านการติดต่อสื่อสารเป็นปัญหาและอุปสรรคสำหรับผู้พิการอยู่ในระดับมาก ในประเด็นการไม่มีคู่มืออักษรเบลล์ให้กับผู้พิการทางสายตา ผลการศึกษาระดับความต้องการเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเฉพาะด้านยานพาหนะเกี่ยวกับการประกาศออกเสียงเพื่อบอกสถานีต่อไปกับผู้พิการทางสายตา ผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความต้องการด้านสถานที่และด้านบริการสาธารณะแตกต่างกัน สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความต้องการด้านสัญลักษณ์ ด้านอาคาร ด้านยานพาหนะ และด้านบริการสาธารณะแตกต่างกัน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความต้องการในทุกด้าน แตกต่างกัน และประเภทความพิการที่แตกต่างกันมีความต้องการด้านสัญลักษณ์ ด้านอาคาร ด้านยานพาหนะและด้านบริการสาธารณะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหารควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมให้ครอบคลุมกับประเภทของผู้พิการในการเข้าใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน ควรจัดหลักสูตรเพื่อพัฒนาบุคลากรในองค์กรเพื่อรองรับงานบริการให้กับผู้โดยสารทุกประเภท รวมถึงควรจัดทำโครงการต่างๆ ขึ้นเพื่อประชาสัมพันธ์ธุรกิจ รวมถึงวางแผนการตลาดให้ครอบคลุมผู้ให้บริการในทุกประเภทด้วยเช่นกัน

Abstract

The study of "The Ways to Develop the MRT Facilities Approaching for the Handicap", aims to Explore the data of MRT's Journey of the Handicap the problems and the barrier's and the level of the handicap's needs to the facilities provided for the handicap in the MRT System by using the 285 questionnaires to collect the data .The percentage analysis, average value, standard deviation, t-test and F-test Analysis are applied as the Data analysis in this study. The Study can be summarize as following

The study sample mostly is the female, 27-32 year of age, Single status, and primary school as the education background. rarely journey MRT with the family for personal business .The Overview of Study result in the problems and the barriers in MRT riding of the handicap is in the moderate level exclusively the high level of the communication and the information problem in the issue of provided Braille for the blind the study generates the high level in several issue especially on board announcement for the blind The relatively test result found that the different garders need in the different places and public facilities while the different marriage status need in the different sing ,building, vehicle and facilities The different educations background need in the different facilities in several field and the different handicap types need in the different sign , building , vehicle and the public facilities, with statistical significance at 0.05

The suggestion of the study including the executive should inject more facilities prodded covering the handicap type who riding the MRT and Also provide the training course for the Employees to be able to serve all kind of the passenger .The execute should develop the several project for business promotions and develop the marketing plan covering all kind of Passenger