

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการเข้าถึงบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลการเข้าถึงบริการรถไฟฟ้าใต้ดินของคนพิการ เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการเข้าถึงการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน และเพื่อศึกษาระดับความต้องการของคนพิการต่อการเข้าถึงการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินตาม พ.ร.บ.คนพิการ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้พิการที่มีการใช้ชีวิตประจำ ในการออกไปนอกบ้าน เพื่อทำภารกิจต่างๆ และเป็นผู้ที่เคยใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินแล้วทั้งสิ้น ทั้งนี้ได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้พิการ 3 ประเภทคือ ผู้พิการทางการมองเห็น ผู้พิการทางการได้ยินหรือการสื่อความหมาย ผู้พิการทางกายหรือการเคลื่อนไหวโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 285 ชุด

หลังจากทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ได้นำข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้อง และทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for Social Science: SPSS) ด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่า F-test และ t-test โดยศึกษาครอบคลุมประเด็นหลักคือ ปัญหาและอุปสรรคต่อการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการ 4 ด้านคือ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านคมนาคม ด้านสถาปัตยกรรม และความต้องการในเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการที่สอดคล้องกับ พ.ร.บ. คนพิการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคาร ด้านสถานที่ ด้านยานพาหนะ ด้านบริการสาธารณะ ด้านสัญลักษณ์ ซึ่งผลการศึกษสามารถสรุปภาพรวมแต่ละประเภทได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา 285 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 27-32 มีสถานภาพโสด และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา

2. ข้อมูลการเข้าใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน

ข้อมูลการเข้าใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน ผู้พิการส่วนใหญ่ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินเป็นครั้งคราวในการเดินทางมีเพียงส่วนน้อยที่เดินทางเพื่อศึกษาและไปทำงานและการเดินทางเพื่อเข้าใช้บริการนั้นส่วนใหญ่เดินทางโดยรถประจำทาง รองลงมาคือเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว และในการเดินทางแต่ละครั้งนั้นจะเดินทางมาใช้บริการกับบุคคลในครอบครัวเป็นส่วนใหญ่ มีบ้างเล็กน้อยที่สามารถเดินทางได้เองตามลำพังและมากับผู้ช่วยเหลือ ส่วนวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อทำกิจกรรมส่วนตัวเป็นส่วนมาก มีบ้างที่ใช้บริการเพื่อเดินทางไปทำงานเพราะผู้พิการที่ใช้บริการเพื่อไปทำงานมีเพียงร้อยละ 3.5

3. ปัญหาและอุปสรรคต่อการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการ

3.1 ด้านข้อมูลข่าวสาร

โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคต่อการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลางพบว่าปัญหาเรื่องเสียงประกาศประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ อยู่ในเกณฑ์ที่ดี มีการประกาศแจ้งข้อมูลให้ผู้ใช้บริการทราบ แต่ปัญหาหลักคือ เสียงจากการประกาศ ที่มีเสียงเบา ไม่สามารถฟังข้อความได้ชัดเจน รองลงมาคือ แสงสว่างของป้ายแสดงทางเข้า-ออกของสถานี ที่มีแสงสว่างไม่เพียงพอ ทำให้มองเห็นได้ไม่ชัดเจน ลำดับถัดไปที่ผู้พิการมองว่าเป็นอุปสรรคที่สำคัญก็คือเรื่อง ตัวอักษรตามป้ายประกาศต่างๆ นั้นมีขนาดตัวอักษรที่เล็กเกินไป จนทำให้ไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน เพราะการไม่ทราบข้อมูลข่าวสารส่งผลให้เกิดความไม่สะดวกต่อการเดินทาง และการเข้าใช้บริการ

3.2 ด้านการติดต่อสื่อสาร

โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคต่อการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก พบว่าปัญหาเรื่อง การติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานกับผู้พิการเมื่อผู้พิการต้องการความช่วยเหลือจากพนักงาน พนักงานไม่สามารถสื่อสารกับพนักงานได้ด้วยภาษามือ ในกรณีที่ผู้พิการเป็นผู้พิการทางการได้ยิน และสำหรับผู้พิการทางการมองเห็นนั้นก็ไม่มีเอกสารที่มีอักษรเบลล์ไว้สำหรับแจกจ่ายแต่อย่างใด เป็นปัญหาที่สำคัญที่ผู้พิการให้ความสำคัญ เพราะระบบรถไฟฟ้าใต้ดินถือว่าเป็นระบบขนส่งมวลชนขนาดใหญ่ที่มีผู้เข้าใช้บริการเป็นจำนวนมาก อีกทั้งเป็นการคมนาคมรูปแบบใหม่ที่ประชาชนทั่วไปอาจจะยังไม่ค่อยเข้าใจและคุ้นเคยกับระบบมากนัก ไม่ว่าจะเป็นเส้นทาง การเข้าใช้

บริการ การซื้อตั๋วโดยสาร หรือขั้นตอนวิธีปฏิบัติอื่นๆ ดังนั้นการสื่อสารระหว่างพนักงานกับผู้พิการ จึงเป็นปัญหาในการเข้าใช้บริการ

3.3 ด้านคมนาคม

โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคต่อการเข้าถึง สิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการด้านการคมนาคม อยู่ในระดับปานกลาง พบว่าปัญหาเรื่องการไม่ได้รับความสะดวกจากการใช้บริการรถประจำทาง รองลงมา คือเรื่องสัญญาป้ายคนข้ามมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอตลอดเส้นทางเดินทาง สัญญาณป้ายคนข้ามไม่ชัดเจน ยากต่อการมองเห็น ซึ่งส่งผลกระทบต่อการเดินทางที่ทำให้เกิดความไม่ความสะดวกมากยิ่งขึ้น เนื่องจากความบกพร่องทางร่างกายของผู้พิการ ทำให้มีระดับความต้องการในบางเรื่องอาจจะสูงกว่ากลุ่มบุคคลทั่วไป

3.4 ด้านสถาปัตยกรรม

โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคต่อการเข้าถึง สิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการด้านสถาปัตยกรรม อยู่ในระดับปานกลาง คือเรื่อง การจัดห้องน้ำสำหรับผู้พิการ การติดตั้งวัสดุกันลื่น เนื่องจากโครงสร้างทางสถาปัตยกรรมต่างๆ นั้นมีความสำคัญมากสำหรับการเดินทางของผู้พิการ เพราะสิ่งเหล่านี้จะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้ผู้พิการสามารถเข้าถึงบริการได้เป็นอย่างดี ปัญหาและอุปสรรคทางด้านสถาปัตยกรรมนั้นจะมีรายละเอียดค่อนข้างมาก เพราะถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยออกแบบให้ผู้พิการประเภทต่างๆ ใช้เป็นเครื่องมือช่วยได้ดีอีกทางหนึ่ง

4. ความต้องการในเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการที่สอดคล้องกับ พ.ร.บ. คนพิการ

4.1 ด้านอาคาร

โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความต้องการในเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการที่สอดคล้องกับ พ.ร.บ. คนพิการ ด้านอาคาร อยู่ในระดับมาก พบว่าความต้องการด้านอาคารนั้นผู้พิการมีความต้องการให้ มีการสร้างพื้นทางเรียบ ไม่ขรุขระ และการออกแบบการก่อสร้างให้ทางเข้าสู่อาคารนั้นอยู่ใกล้กับลานจอดรถ

4.2 ด้านสถานที่

โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความต้องการในเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการที่สอดคล้องกับ พ.ร.บ. คนพิการ ด้านสถานที่ อยู่ในระดับมาก พบว่าความต้องการใน

เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ ผู้พิการมีความต้องการในเรื่อง การประกาศแจ้งข้อมูล ข่าวสาร การติดตั้งป้ายอักษรวิ้งจะช่วยให้การรับข้อมูลข่าวสารสำหรับผู้พิการได้ดียิ่งขึ้น และการติดตั้งระบบสัญญาณเตือนภัยในพื้นที่ต่างๆ

4.3 ด้านยานพาหนะ

โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความต้องการในเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการที่สอดคล้องกับ พ.ร.บ. คนพิการ ด้านยานพาหนะ อยู่ในระดับมาก พบว่าความต้องการในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกด้านยานพาหนะ ผู้พิการมีความต้องการในเรื่อง ขบวนรถไฟฟ้าควรออกแบบติดตั้งป้ายอักษรวิ้งเพื่อบอกสถานีถัดไปสำหรับคนพิการทางการได้ยิน ขบวนรถไฟฟ้าควรจัดให้มีการประกาศออกเสียงเพื่อบอกสถานีถัดไปสำหรับคนพิการทางการสายตาและควรมีการติดตั้งอุปกรณ์ล้อครกเข็นคนพิการ

4.4 ด้านบริการสาธารณะ

โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความต้องการในเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการที่สอดคล้องกับ พ.ร.บ. คนพิการ ด้านบริการสาธารณะ อยู่ในระดับมาก พบว่าความต้องการในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกด้านบริการสาธารณะ ผู้พิการมีความต้องการในเรื่อง การติดตั้งสัญญาณต่างๆ บริเวณทางแยก ทางข้ามในเส้นทางสาธารณะ

4.5 ด้านสัญลักษณ์

โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความต้องการในเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการที่สอดคล้องกับ พ.ร.บ. คนพิการ ด้านสัญลักษณ์ อยู่ในระดับมาก พบว่าความต้องการของผู้พิการคือ การติดตั้งสัญลักษณ์คนพิการ รองลงมาคือ การติดตั้งสัญลักษณ์ระบุประเภทของผู้พิการที่สามารถเข้าใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกนั้นๆ ได้ให้ชัดเจน และการติดตั้งสัญลักษณ์ต่างๆ ของคนพิการต้องสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน

5. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปกับปัญหาและอุปสรรคต่อการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการของผู้พิการ

สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคต่อการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการของผู้พิการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านสถาปัตยกรรมแตกต่างกัน ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคต่อการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการของผู้พิการ ด้านข้อมูลข่าวสารและด้านสถาปัตยกรรมแตกต่างกัน แสดงว่าผู้พิการ

ที่มีความรู้ นั้น มีข้อมูลในเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และประเภทความพิการ ที่แตกต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคต่อการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการของผู้พิการในภาพรวม และทุกด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านคมนาคมและด้านสถาปัตยกรรม แตกต่างกันไป นั้นหมายความว่า การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกนั้นควรจะจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการให้ครอบคลุมและทั่วถึงกับผู้พิการทุกประเภท

6. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลการเข้าใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินกับปัญหาและอุปสรรคต่อการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการของผู้พิการ

การเดินทางมาใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินกับใคร ที่แตกต่างกันทำให้มีปัญหาและอุปสรรคต่อการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการของผู้พิการ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านสถาปัตยกรรมแตกต่างกัน ทั้งนี้ปัญหาและอุปสรรคอาจมาจากความคิดเห็นของผู้ร่วมเดินทางกับผู้พิการ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคต่อการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการของผู้พิการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านคมนาคมแตกต่างกัน

7. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความต้องการในเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการที่สอดคล้องกับ พ.ร.บ. คนพิการ

สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีความต้องการในเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการที่สอดคล้องกับ พ.ร.บ. คนพิการ ด้านอาคาร ด้านยานพาหนะ ด้านบริการสาธารณะ และด้านสัญลักษณ์แตกต่างกัน ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความต้องการในเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการที่สอดคล้องกับ พ.ร.บ. คนพิการ ด้านอาคาร ด้านสถานที่ ด้านยานพาหนะ ด้านบริการสาธารณะ และด้านสัญลักษณ์ แตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาจะมีผลให้เกิดความแตกต่างในเรื่องปัญหาและอุปสรรค กับความต้องการเหมือนกัน

ประเภทความพิการ ที่แตกต่างกันมีความต้องการในเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการที่สอดคล้องกับ พ.ร.บ. คนพิการ ด้านอาคาร ด้านยานพาหนะ ด้านบริการสาธารณะ และด้านสัญลักษณ์แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าผู้พิการในแต่ละประเภทก็มีความต้องการในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่แตกต่างกันไป

8. การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลการเข้าใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินกับความ ต้องการในเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการที่สอดคล้องกับ พ.ร.บ. คนพิการ

การเดินทางมาใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินกับใคร ที่แตกต่างกันความต้องการในเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการที่สอดคล้องกับ พ.ร.บ. คนพิการ ด้านอาคาร ด้านยานพาหนะ ด้านบริการสาธารณะ และด้านสัญลักษณ์แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าบุคคลที่ผู้พิการเดินทางด้วยนั้น มีผลต่อความต้องการในเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับ บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการเข้าถึงบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน” ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านการบริหาร

1. บริษัทควรจัดโครงการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับหน่วยงานที่ทำงานด้านบริการสาธารณะ ให้ทั่วถึงทั้งกรุงเทพฯ และเตรียมความพร้อมในการให้บริการ ให้กับผู้พิการทุกประเภท
2. บริษัทควรจัดให้มีการประสานงานไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการติดตั้งสัญญาณป้าย เพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการติดตั้งป้ายสัญญาณต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปพัฒนาปรับปรุง เพื่อมุ่งมั่น ร่วมมือในการพัฒนาระบบการคมนาคมขนส่งให้ผู้ให้บริการทุกประเภท ทุกวัย สามารถเข้าใช้บริการได้อย่างทั่วถึง
3. บริษัทควรจัดให้มีโครงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ในเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ให้ผู้พิการทราบเพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจเข้าใช้บริการ
4. บริษัทควรจัดให้มีการฝึกอบรมเรื่องการประกาศแจ้งข้อมูลให้กับพนักงานเพื่อให้พนักงานสามารถใช้เสียงในการประกาศแจ้งข้อมูลข่าวสารให้มีมาตรฐานในการประกาศ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ ต่อผู้เข้าใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลการสื่อสารได้อย่างชัดเจน ครบถ้วนสมบูรณ์

5. บริษัทควรนำกลุ่มผู้พิการมารวมเป็นกลุ่มลูกค้าเพื่อพิจารณาในการทำข้อมูลทางการตลาดด้วย

6. บริษัทควรจัดหา โปรแกรมชั้นพิเศษสำหรับผู้พิการ เพื่อเป็นการกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจอีกทางหนึ่งในการเข้าใช้บริการ

7. บริษัทควรจัดให้มีแผนกที่รับผิดชอบงานบริหารงานโดยตรง ดูแลในเรื่องการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกแก่คนพิการโดยเฉพาะ จากผลการศึกษาพบว่าบริษัทควรจัดให้มี อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกโดยมีรายละเอียดดังนี้

7.1 บริษัทควรจัดให้มีการติดตั้งป้ายอักษรวิ่งแสดงข้อมูลประชาสัมพันธ์ภายในชบวนรถไฟฟ้า

7.2 บริษัทควรจัดให้มีอักษรเบลล์กำกับไว้คู่กับป้ายประกาศต่างๆ ที่มีการติดประกาศทุกป้าย

7.3 บริษัทควรกำหนดที่นั่งสำหรับผู้พิการให้ชัดเจนในชบวนรถไฟฟ้า

7.4 บริษัทจัดให้มีห้องน้ำสาธารณะสำหรับผู้พิการ

7.5 บริษัทควรจัดให้มีลิฟต์สำหรับผู้พิการ และสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา

7.6 บริษัทควรติดตั้งวัสดุกันลื่น ในบริเวณที่อาจก่อให้เกิดอันตราย

ด้านบุคลากร

1. บริษัทควรจัดหาพนักงานที่สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้พิการได้ด้วยภาษามือ สำหรับผู้พิการทางที่ใช้บริการ เมื่อผู้พิการต้องการความช่วยเหลือ พนักงานจะสามารถให้ความช่วยเหลือกับผู้พิการได้ทันที และสามารถสื่อสารกันได้อย่างเข้าใจ

2. บริษัทควรจัดหาเจ้าหน้าที่ คอยให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการ