

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