

หัวข้อสารนิพนธ์	การศึกษาความพึงพอใจของผู้พิการหรือทุพพลภาพทางการเคลื่อนไหว เพื่อพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในรถไฟฟ้าใต้ดิน
ชื่อผู้เขียน	กฤษฎากร พุดใจกา
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรัชชัย วรรณัน
สาขาวิชา	การจัดการเทคโนโลยีอาคาร
ปีการศึกษา	2556

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของคนพิการหรือทุพพลภาพ ในการเข้าใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน กรณีศึกษาของบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และเพื่อศึกษาอุปสรรคปัญหา แนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาคือการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกของรถไฟฟ้าใต้ดิน เนื่องจากปัจจุบันรถไฟฟ้าใต้ดินถือเป็นตัวเลือกแรกสำหรับผู้พิการในการเดินทางประกอบกิจกรรมทางสังคม เพราะมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อผู้พิการทุกประเภทครบถ้วน

การศึกษานี้ได้ทำการศึกษถึงความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการของรถไฟฟ้าใต้ดิน สำหรับคนพิการหรือทุพพลภาพทางการเคลื่อนไหว ซึ่งวิธีการศึกษานี้จะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 223 ชุด และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลและทำการวิเคราะห์

ผลการศึกษาพบว่าภาพรวมของระดับความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินอยู่ในระดับดี ยกเว้นห้องน้ำสำหรับผู้พิการที่มีระดับความพึงพอใจสำหรับผู้พิการอยู่ในระดับน้อย อันเนื่องมาจากภายในสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินไม่มีการระบุตำแหน่งห้องน้ำผู้พิการที่ชัดเจนและยังมิอุปสรรคต่อการเข้าถึงและใช้บริการห้องน้ำผู้พิการด้วย ดังนั้นบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ควรปรับปรุงและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้พิการหรือทุพพลภาพทางการเคลื่อนไหว โดยเฉพาะผู้พิการที่ใช้เก้าอี้รถเข็น ให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ต่อสิ่งอำนวยความสะดวกภายในรถไฟฟ้าใต้ดินได้ง่าย

Thematic Paper Title	The Study of Disabled's Satisfaction for Developing the Facilities in the Metro Station
Author	Kritsadakorn Putjaika
Thematic Paper Advisor	Assistant Professor Suparatchai Vorarat, Ph. D.
Department	Building Technology Management
Academic Year	2013

ABSTRACT

This study aims to measure the satisfaction level of the disability, when come to use the public facilities of the Bangkok Metro Public Company Limited as a studied case, in order to find the obstacle and further improvement to grant the customer reaching the service easily. Nowadays, the subway is the first routine transport option of the handicapped, where fully offers the facilitated items to be ready for the services.

The research has studied the service satisfaction level of the disable client by gather 223 sets of questionnaire as the fundamental tools for further information analysis. The result of this study presents the good satisfaction level of the metro customer; while the impressive on the restroom quality is contrary. Since there are less availability on the direction sign and the difficulty on reaching the restroom service; therefore, Bangkok Metro Public Company Limited should reconsider and continuously improve the indicated problems within the metro station for those handicapped especially, who usually use the wheelchairs, can get the convenient service than ever.