

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้พิการหรือทุพพลภาพทางการเคลื่อนไหวเพื่อพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในรถไฟฟ้าใต้ดิน” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้พิการหรือทุพพลภาพ ในปัจจัยของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการในสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน โดยคาดว่าจะนำประโยชน์จากผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาในการปรับปรุงหรือพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน โดยพิจารณาถึงองค์ประกอบทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามกฎหมายกระทรวง กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา พ.ศ. 2548

ดังนั้นเพื่อให้ได้ข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์ ผู้ทำการศึกษาจึงใช้วิธีศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรเป้าหมายคือ ผู้พิการหรือทุพพลภาพทางการเคลื่อนไหวที่ใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจเพื่อพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในรถไฟฟ้าใต้ดินสามารถสรุปได้ดังนี้

5.1.1 ลักษณะประชากรศาสตร์

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ลักษณะประชากรศาสตร์ของตัวอย่างคือ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 54.3 อายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 34.5 และอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 30.5 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 41.3 ประกาศนียบัตร/อนุปริญญา (ปวส.) ร้อยละ 32.3 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 - 15,000 บาท ร้อยละ 30 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ 22.0 โอกาสในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินส่วนใหญ่ทำธุระส่วนตัว ร้อยละ 44.3 รองลงมาทำงาน ร้อยละ 28 ความถี่ในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินส่วนมากใช้ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ และส่วนใหญ่ผู้พิการหรือทุพพลภาพสามารถเดินเองได้ร้อยละ 74.9

5.1.2 ความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้พิการหรือทุพพลภาพมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของรถไฟฟ้าใต้ดินอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละประเภท พบว่า ผู้ใช้บริการ

ทพพลภาพมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจมาก จำนวน 4 ประเภท คือ ประดูทางเดินระหว่างอาคารและทางเชื่อม ที่จอดรถ และผู้จำหน่ายตั๋วหรือเคาน์เตอร์จำหน่ายตั๋วอัตโนมัติ รองลงมาป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกและทางลาดและลิฟต์ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนห้องนำผู้ให้บริการทพพลภาพมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

5.2 อภิปรายผล

ผลการศึกษานี้ได้แสดงถึงความพึงพอใจเพื่อพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในรถไฟฟ้าใต้ดิน ซึ่งจะช่วยเหลือถึงความเอาใจใส่ดูแลผู้พิการหรือทพพลภาพเพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทาง ดังผลสรุปการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคต่อการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกได้ดังนี้

5.2.1 จากผลการศึกษาความพึงพอใจพบว่า ส่วนใหญ่จะมีปัญหาและอุปสรรคต่อการให้บริการห้องนำผู้พิการมากที่สุด เนื่องจากจำนวนห้องนำผู้พิการในสถานีรถไฟฟ้าใต้ดินมีไม่ครบทุกสถานี ซึ่งส่วนใหญ่จะมีเฉพาะสถานีที่มีชั้นร้านค้า (Retail Level) เท่านั้น และประตูห้องนำผู้พิการจะถูกล็อกตลอดเวลา โดยในกรณีที่ผู้พิการจะเข้าใช้บริการต้องทำการแจ้งเจ้าหน้าที่สถานีเพื่อเปิดประตูห้องนำให้เท่านั้น ในส่วนประตูห้องนำผู้พิการยังพบว่าประตูห้องนำ เปิด ปิดยาก ซึ่งประตูห้องนำผู้พิการทำจากสแตนเลส จึงมีน้ำหนักมาก

5.2.2 ป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินที่มีห้องนำผู้พิการไม่มีป้ายบอกทางไปห้องนำผู้พิการ

5.2.3 ไม่มีการจัดช่องทางพิเศษที่เคาน์เตอร์จำหน่ายตั๋วสำหรับจำหน่ายตั๋วหรือตรวจสอบประจำตัวผู้พิการเพื่อขอเข้าใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน ซึ่งผู้พิการหรือทพพลภาพต้องต่อแถวร่วมกับบุคคลทั่วไปเท่านั้นในการขอรับบริการ ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจเพื่อพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในรถไฟฟ้าใต้ดิน ผู้ทำการศึกษขอเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกของรถไฟฟ้าใต้ดินที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้คือ

1. ผู้บริหารรถไฟฟ้าใต้ดินควรให้ความสำคัญในส่วนของห้องนำผู้พิการ โดยให้มีการสร้างห้องนำให้ครบทุกสถานีและไม่ควรล็อกประตูห้องนำผู้พิการ หากมีความจำเป็นต้องล็อกห้องนำเพื่อป้องกันผู้ให้บริการทั่วไปเข้าใช้และเป็นมาตรการความปลอดภัย ควรมีปุ่มสัญญาณแจ้งไปที่ห้องปฏิบัติการสถานี เพื่อผู้พิการหรือทพพลภาพจะได้เข้าใช้ได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น

2. ควรมีการปรับเปลี่ยนประตูห้องน้ำผู้พิการให้สามารถ เปิด-ปิดได้ง่าย ซึ่งอาจจะเปลี่ยนเป็นประตูบานเลื่อนหรือถ้าหากใช้แบบบานผลักเช่นเดิม ควรเปลี่ยนประตูให้มีน้ำหนักเบา

3. สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินควรติดป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม อาทิเช่น ป้ายบอกทางไปห้องน้ำผู้พิการ ซึ่งจะต้องติดตั้งให้อยู่ในจุดที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน เป็นต้น

4. สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินควรจัดช่องทางพิเศษสำหรับผู้ทุพพลภาพ ที่มีหรือไม่มีสมุดประจำตัวผู้พิการ เพื่อจะได้สะดวกในการใช้ประตูพิเศษเข้าสู่ชั้นชานชาลาต่อไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

เพื่อให้การศึกษาต่อเนื่องและเป็นประโยชน์ต่อผู้ทุพพลภาพในการเดินทางด้วยรถไฟฟ้าใต้ดินเพื่อประกอบกิจกรรมทางสังคม ผู้ทำการศึกษาเห็นว่าควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องต่อไปนี้

ควรมีการศึกษาความพึงพอใจให้ครอบคลุมผู้พิการหรือทุพพลภาพทุกประเภทต่อระบบขนส่งสาธารณะอื่นๆ อาทิเช่น รถเมล์ รถไฟฟ้า รถแท็กซี่ รถตู้โดยสารและเรือ เป็นต้น เพราะรถไฟฟ้าใต้ดินถึงจะมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ค่อนข้างเพียงพอแต่ก็ยังมีข้อจำกัดคือ มีเส้นทางการเดินทางยังไม่ทั่วถึงทุกพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล