

**การสื่อสารนโยบายสาธารณะและสิทธิความเท่าเทียมในการใช้บริการขนส่งสาธารณะ  
ระบบรางของคนพิการ**

**Communication of Public Policy and Equal Right in Public Rail Transportation Accessibility  
for Passengers with disabilities**

อรรธญา พิกุลพารุ่งโรจน์

Adtaya Pigunparungrod

อาจารย์ประจำสาขาวิชาสื่อสารการกีฬา วิทยาลัยนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต

Lecturer in Sports Communication Department, Collage of Communication Arts, Rangsit University

E-mail: [adtaya.p@rsu.ac.th](mailto:adtaya.p@rsu.ac.th)

**บทคัดย่อ**

การศึกษาวิจัย เรื่อง “การสื่อสารนโยบายสาธารณะและสิทธิความเท่าเทียมในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางของคนพิการ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการสื่อสารและนโยบายสาธารณะและสิทธิความเท่าเทียม และเพื่อศึกษาความต้องการการสื่อสารนโยบายสาธารณะและสิทธิความเท่าเทียมในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางของคนพิการ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้ให้ข้อมูล คือ คนพิการทุกประเภท จำนวน 11 คน แบบเฉพาะเจาะจงโดยเครื่องมือในการศึกษาวิจัย ได้แก่ การสนทนากลุ่ม (Focus Group) และมีการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอโดยวิธีพรรณนาวิเคราะห์ โดยผลการวิจัย พบว่า 1.การสื่อสารนโยบายสาธารณะและสิทธิความเท่าเทียมในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางของคนพิการ พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะและอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการนโยบายสาธารณะว่าด้วยเรื่องการพัฒนากระบวนการขนส่งเพื่ออำนวยความสะดวก และลดปัญหาอุปสรรคในการเดินทางให้ทุกคน มีความเหมาะสมและดีต่อทุกฝ่าย ทั้งนี้ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังให้ความสำคัญน้อย และมีการบริการที่ไม่ทั่วถึง มีการปฏิบัติที่ขาดความจริงจัง ด้านนโยบายหรือกฎหมายต่าง ๆ แต่การบังคับใช้ยังไม่เป็นรูปธรรม และการสื่อสารของภาครัฐที่เกี่ยวข้องนโยบายกับสิทธิความเท่าเทียมการให้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางของคนพิการ ในด้านของเนื้อหา มีลักษณะทันสมัย มีการเผยแพร่ข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ มีลักษณะรับทราบจากรัฐบาลเพียงด้านเดียว ปัญหาที่เกิดขึ้น พบว่า ขาดการสื่อสารครอบคลุมไปยังต่างจังหวัด 2. ความต้องการการสื่อสารนโยบายสาธารณะและสิทธิความเท่าเทียมในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางของคนพิการ พบว่า ความต้องการที่จะให้ประชาชนเกิดความตระหนักและความเข้าใจในเรื่องสิทธิความเท่าเทียม คนพิการต้องการความเข้าใจจากทุกคน การนำเสนอเนื้อหาให้แก่คนพิการ โดยสื่อมวลชนต้องนำเสนอเกี่ยวกับประเด็นการให้ความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางของคนพิการ โดยสื่อสารข้อมูลด้วยรูปแบบเนื้อหาที่มีสาระและครบถ้วน ที่มีสาระ สื่อเข้าใจง่าย การนำเสนอเนื้อหาให้แก่คนทั่วไปและครอบครัวผู้ใกล้ชิดคนพิการ สื่อมวลชนจึงควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เพื่อปรับทัศนคติที่มีต่อคนพิการ สร้างมิติ และภาพใหม่ ๆ

ของคนพิการ สื่อที่ควรใช้ในการรณรงค์เพื่อสิทธิความเท่าเทียมในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางของทุกคน ควรมีลักษณะ รวดเร็ว เข้าใจง่าย และสื่อความหมายได้ครบถ้วน ควรรณรงค์ให้มีการสื่อสาร เพื่อถ่ายทอดปัญหาที่เกิดขึ้นของคนพิการและประชาชนทั่วไป เนื้อหาสื่อในการรณรงค์เพื่อสิทธิความเท่าเทียมในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางของทุกคน ไม่ควรบิดเบือนความเป็นจริงของข่าวที่ได้รับมา เป็นการเน้นย้ำ ให้เกิดความตระหนักในการแบ่งปัน ช่วยเหลือดูแลแก่คนพิการ และรูปแบบสื่อในการรณรงค์เพื่อสิทธิความเท่าเทียม ควรสร้างสื่อในรูปแบบใหม่ให้แตกต่าง เพื่อกระตุ้นผู้ให้บริการระบบขนส่งให้รับรู้ประเด็นปัญหาของคนพิการ ครอบคลุมทั้งภาพ เสียง และกิจกรรมในการรณรงค์ให้ประชาชนเห็นถึงสิทธิความเท่าเทียมในการใช้บริการระบบขนส่งรถไฟฟ้าของคนพิการ ข้อเสนอแนะถึงการรณรงค์ในรูปแบบ ดังนี้ คือ กิจกรรมพิเศษ (Special Event) และกิจกรรมสร้างประสบการณ์ร่วมกันระหว่างคนปกติและคนพิการ

*คำสำคัญ:* การสื่อสาร นโยบายสาธารณะ สิทธิความเท่าเทียม ขนส่งสาธารณะระบบราง คนพิการ

## Abstract

The objectives of the study “Communication of Public Policy and Equal Right in Public Rail Transportation Accessibility for Passengers with disabilities” are to study communication of public policy as well as equal right, and to study needs in communication of public policy and equal right in public rail transportation accessibility for disabled passengers. This is a qualitative research applying focus group discussion as its research tool 11 persons with disabilities as its target samples, selected by purposive sampling method, and the collected data is analyzed and reported by descriptive analysis. The results reveal that, 1. regarding to communication of equal right and public policy in public rail transportation accessibility, it shows that concerning to Public policy and Convention on the Rights of Persons with Disabilities for appropriate transportation system development by facilitating and lessening the barrier for all commuters, both government sections and organizations in charge pay less attention without serious implementation of the policy and provide inaccessible service, while there is no concrete enforcement of either relating policies or laws, however, in policy communication of responsible government sections involving in public policy and equal right of persons with disabilities for transportation system, it is found that the content is innovative with online publishing in style of top-down flow of information from the government side, but still, there is an uncoverage in provincial areas. 2. In term of the needs in communication of public policy and equal right of public rail transportation accessibility for disabled passengers, it shows that every disability needs everyone’s sympathy, especially their needs of awareness and comprehension in equal right, mass media organizations need to convey informative, complete, communicable message in giving knowledge and understanding concerning practices of public rail transportation accessibility for disabled passengers, mass media organizations need to create content that changes attitude of other people and the disabilities’ relatives toward the disabilities’ new perspective and new image, media promoting equal right of public rail transportation accessibility should be immediate, comprehensible and completely communicable as

well as communicate problems of accessibility faced by both disabled passengers and other passengers, content in campaign for equal right of public rail transportation accessibility promotion should not be distorted in order to remind the sympathy to the disabilities and forms of media in promoting equal right of public rail transportation accessibility should be different and modern in order to create awareness among public rail transportation commuters on the disabilities' problems of accessibility by applying audio-visual presentation and other activities reminding the people of equal right of public rail transportation accessibility for the disabled passengers, however, the recommendation for this is using special event organization as well as co-experiential event organization, participated by both the disabilities and other people.

**Keywords:** communication, public policy, equal right, public rail transportation, disabled passengers

## 1. บทนำ

ในยุคที่สังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ประชากรของประเทศมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งในจำนวนประชากรดังกล่าวนี้ มีประชากรกลุ่มหนึ่งที่เป็นกลุ่มบุคคลที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ คือ กลุ่มคนพิการ โดยประเทศไทยมีจำนวนคนพิการ สํารวจข้อมูล ณ วันที่ 30 กรกฎาคม พ.ศ.2558 มีจำนวนคนพิการประมาณ 1,636,866 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2558) และส่วนมากเป็นคนพิการที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ชนบท นอกจากนี้ยังมีการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติปี พ.ศ. 2550 พบว่า มีคนพิการที่เข้าไม่ถึงบริการของรัฐอยู่เป็นจำนวนมาก (สภาพที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ รายงานสถานการณ์คนพิการ พ.ศ. 2551) ทั้งนี้กลุ่มคนพิการเป็นกลุ่มบุคคลที่ขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องสิทธิและเสรีภาพของตนเองโดยชอบธรรม ซึ่งทำให้ถูกกีดกันในด้านต่างๆ และไม่สามารถเข้าถึงกลไกทางกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมได้อย่างทั่วถึง ทั้งนี้สิทธิและเสรีภาพของผู้พิการในระดับสากลได้รับการรับรองอยู่ในปฏิญญาสากล และยังมีอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการต่าง ๆ เช่น อนุสัญญาระหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิของคนพิการ ค.ศ.2005 กฎมาตรฐานว่าด้วยการสร้างความเสมอภาคทางโอกาสให้แก่คนพิการ ค.ศ.1993 ปฏิญญาว่าด้วยสิทธิของคนพิการ ค.ศ.1975 และปฏิญญาว่าด้วยสิทธิของคนพิการทางสติปัญญา ค.ศ.1971 (ซึ่งถือว่าเป็นฉบับเดียวเป็นปฏิญญาสำหรับคนพิการเฉพาะด้าน) เป็นต้น โดยปฏิญญาดังกล่าวต่างก็มุ่งเน้นการส่งเสริมคุ้มครองและประกันให้คนพิการได้รับการรับรองในเรื่องสิทธิมนุษยชนและเสรีภาพขั้นพื้นฐานอย่างเต็มที่และเท่าเทียม และส่งเสริมการเคารพในศักดิ์ศรีที่มีมาแต่กำเนิด รวมถึงการจัดการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการทุกรูปแบบ การเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การขนส่ง ข้อมูลข่าวสารและบริการสาธารณะ การยอมรับความเท่าเทียมกันของคนพิการ ในทางกฎหมาย ความเสมอภาคในโอกาสทางการศึกษา การทำงาน การรับบริการด้านสาธารณสุข และการมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป อันถือว่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อคนพิการ สำหรับในประเทศไทยได้เข้าเป็นภาคีสมาชิกและได้นำเอาหลักการในปฏิญญาระหว่างประเทศและอนุสัญญามาเป็นแนวทางในการบัญญัติกฎหมายภายในเพื่อคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพด้านต่าง ๆ ของคนพิการ

โดยแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการนั้น ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ซึ่งกระทรวงคมนาคมได้กำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่งระยะ 20 ปี อีกทั้งเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ฉบับที่ 5

พ.ศ. 2560 – 2564 และอยู่ในส่วนของแผนผู้สูงอายุแห่งชาติฉบับที่ 2 ปี พ.ศ. 2545 – 2564 โดยในยุทธศาสตร์ดังกล่าว ได้กำหนดแนวทางในการดำเนินงานออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านนโยบายและกฎหมายเกี่ยวกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและให้บริการคนพิการและผู้สูงอายุ จะเน้นในเรื่องการเสนอให้ใช้แนวคิดในการออกแบบเพื่อทุกคน (Universal Design) และหลักกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่ง รวมถึงการจัดตั้งองค์กรหรือเครือข่ายเพื่อการขับเคลื่อนนโยบายอย่างบูรณาการ 2. ด้านการปรับปรุงโครงสร้างทางกายภาพสิ่งอำนวยความสะดวกและยานพาหนะสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ โดยเน้นในเรื่อง การปรับปรุงหรือพัฒนาอาคารสถานที่ที่ให้บริการภาคขนส่งและมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับยานพาหนะประเภทต่างๆ เพื่อรองรับการใช้บริการของคนพิการและผู้สูงอายุให้เป็นที่ไปตามข้อกำหนดกฎหมาย หลักการออกแบบเพื่อทุกคน และหลักการออกแบบบริการ (Service Design) 3. ด้านการฝึกอบรมบุคลากรเกี่ยวกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการคนพิการและผู้สูงอายุ ซึ่งจะมีการจัดทำหลักสูตรและฝึกอบรมสำหรับผู้รับผิดชอบด้านการออกแบบและจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ รวมทั้งจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มคนพิการและผู้สูงอายุในการรณรงค์ปลูกจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีต่อคนพิการ เด็ก และผู้สูงอายุ 4. ด้านการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้อำนวยความสะดวกแก่คนพิการและผู้สูงอายุ ซึ่งจะมีการศึกษาหรือจัดให้มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ประยุกต์ใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางสำหรับคนพิการแต่ละประเภทและผู้สูงอายุ เช่น เว็บไซต์ตามมาตรฐาน และ Mobile Application

การสื่อสารเพื่อให้ทุกคนได้รับรู้และเข้าใจในเรื่องนโยบายสาธารณะและสิทธิความเท่าเทียมต่าง ๆ จึงเป็นหน้าที่ของทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน รวมถึงสื่อมวลชน ซึ่งหมายถึง สื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร อินเทอร์เน็ต สื่อสิ่งพิมพ์และอื่น ๆ ที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในการสร้างอิทธิพลต่อแนวคิดนโยบายสาธารณะและทัศนคติ การเลือกใช้คำ รูปภาพ และข้อความ สามารถกำหนดทั้งแนวคิด ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้รับสาร อีกทั้งยังสามารถชี้นำว่าอะไรสำคัญหรือไม่สำคัญสำหรับแต่ละบุคคลและ โลกรอบตัวเขา ภาพลักษณ์ของคนพิการที่ปรากฏในสื่อ ยิ่งบ่อยครั้งเท่าไร ย่อมมีผลเท่านั้น ในการทำให้สังคมคิดและเชื่อตามที่เห็น ในทางกลับกันหากจะมีการนำเสนอเรื่องราวของคนพิการรวมอยู่ในรายการประจำของโทรทัศน์หรือวิทยุ นอกเหนือจากสื่ออื่นๆ แล้วย่อมจะช่วยให้คนพิการมีตัวตน ด้วยความเป็นธรรมและเหมาะสม อีกทั้งยังช่วยหักล้างความคิดทางลบอันเป็นปกติวิสัยของคนทั่วไปที่มีต่อคนพิการด้วย

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ทางผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรที่จะศึกษาการสื่อสารนโยบายสาธารณะและสิทธิความเท่าเทียมในการให้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางของคนพิการ ซึ่งเห็นว่า คนพิการจำเป็นต้องเข้ามามีส่วนในการสะท้อนปัญหาและความต้องการด้านการสื่อสารนโยบายสาธารณะและสิทธิความเท่าเทียมในการให้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางที่เหมาะสมกับคนพิการทุกประเภท โดยการมีส่วนร่วมนั้น อาจเริ่มต้น โดยให้คนพิการเข้าไปมีส่วนร่วมในระดับแรก คือ รับทราบข้อมูลข่าวสารก่อน เพื่อขยับให้คนพิการรับทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และตระหนักถึงสิทธิของตนก่อน และเพิ่มระดับโดยการเข้าไปมีส่วนร่วมในรับฟังความคิดเห็น การสร้างเครือข่ายระหว่างกลุ่มคนพิการด้วยกัน และสุดท้ายคือเข้าไปมีส่วนร่วมในระดับเสริมอำนาจ โดยให้คนพิการ สามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเองในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนพิการเอง นอกจากนี้ต้องอาศัยความร่วมมือจากประชาชน ชุมชน องค์กรภาคประชาชน องค์กรเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและองค์กรอื่นๆ ของรัฐ ซึ่งมีบทบาทในฐานะของผู้ดูแลและหน่วยงานที่ให้บริการแก่คนพิการเพื่อให้ร่วมกันเสนอ แนวทางในการมีส่วนร่วมในการอำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการให้ได้

เข้าถึงบริการการขนส่งสาธารณะระบบราง ได้อย่างสะดวกรวดเร็วและทั่วถึง โดยทางผู้วิจัยต้องการศึกษาแนวคิดในการหารูปแบบและแนวทางในการแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นการศึกษาจากคนพิการที่แท้จริงที่ใช้บริการ สามารถที่จะให้ข้อมูลและข้อเท็จจริง เพื่อให้การสื่อสารสอดคล้องกับความต้องการในด้านเนื้อหา รูปแบบ การเผยแพร่ นโยบาย สาธารณะและสิทธิความเท่าเทียมแก่คนพิการ เพื่อให้คนพิการได้สามารถเข้าถึงบริการขนส่งสาธารณะระบบรางได้อย่าง สะดวกและเป็นธรรมอย่างแท้จริง

## 2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการสื่อสารนโยบายสาธารณะและสิทธิความเท่าเทียมในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางของคนพิการ
2. เพื่อศึกษาความต้องการการสื่อสารนโยบายสาธารณะและสิทธิความเท่าเทียมในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางของคนพิการ

## 3. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การสื่อสารนโยบายสาธารณะและสิทธิความเท่าเทียมในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางของคนพิการ” การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากการศึกษาโดยการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) ซึ่งรายละเอียดในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

### 3.1 การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล

ในการสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยการวิจัยครั้งนี้มีผู้ให้ข้อมูล คือ คนพิการที่เป็นคนที่พิการทางกายและการเคลื่อนไหว พิการทางการมองเห็น พิการทางการได้ยินและสื่อความหมาย พิการทางด้านสติปัญญาและการเรียนรู้ และเป็นผู้ที่ใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบราง ผู้วิจัยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง โดยติดต่อไปยังผู้ดูแลหรือช่วยคนพิการ โดยคัดเลือกคนพิการที่ใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบราง เพื่อขอความร่วมมือจากคนพิการที่ยินดีให้ข้อมูล จำนวน 11 คน

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแนวคำถามในการสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยผู้ให้ข้อมูล จำนวน 11 คน ซึ่งเป็นผู้ แสดงข้อคิดเห็น และร่วมกันอภิปรายในประเด็นสำคัญ

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยวิธีการการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ใช้แนวคำถามที่สร้างขึ้นเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลเป็นกลุ่ม โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

#### 3.3.1 ขั้นตอนการเตรียมการก่อนดำเนินการวิจัย

3.3.1.1 ผู้วิจัยได้ทำการเตรียมความพร้อมก่อนดำเนินการวิจัย โดยการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทางด้านวิชาการต่าง ๆ และสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น เอกสารทางวิชาการ บทความต่าง ๆ วารสาร ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต และทบทวนงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.3.1.2 สร้างแนวคำถามสำหรับการดำเนินการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) สำหรับคนพิการ โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการวิจัยแล้วนำไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญในการตรวจพิจารณาเครื่องมือตรวจสอบ เพื่อพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง และดูความเที่ยงตรงของเนื้อหาในข้อคำถามต่าง ๆ โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน มีรายชื่อดังต่อไปนี้ คือ 1. ดร.พงษ์ภัทร อนุมิตรราชกิจ รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยรังสิต 2. ผศ.ธีรภรณ์ กลิ่นสุคนธ์ รองคณบดีฝ่ายวิชาการและการวิจัย วิทยาลัยนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต และ 3. คุณสว่าง ศรีสม ผู้จัดการโครงการการพัฒนาและขับเคลื่อนขนส่งสาธารณะเพื่อทุกคน

### 3.3.2 ขั้นตอนการเก็บข้อมูล

3.3.2.1 ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับคุณสว่าง ศรีสม เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ตรงกันซึ่งสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การวิจัย กระบวนการวิจัย

3.3.2.2 ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตแนะนำตัวและขออนุญาตเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลทุกคน เพื่อขออนุญาตดำเนินการวิจัย

### 3.3.2.3 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

การสนทนากลุ่ม (Focus Group) ในการวิจัยครั้งนี้ได้จัดการทำ Focus Group จากผู้ให้ข้อมูล 11 คน โดยแบ่งเป็นจำนวน 2 กลุ่ม โดยนักวิจัยจะตั้งคำถาม ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูล แสดงข้อคิดเห็น และร่วมกันอภิปรายในประเด็นสำคัญ ใช้เวลาสนทนากลุ่มประมาณ 1.30 ชั่วโมง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและครบถ้วน หลังการสนทนากลุ่มได้ถอดข้อความจากเครื่องบันทึกเสียงแบบคำต่อคำออกเป็นบทสนทนาที่เป็นตัวอักษร จัดข้อความที่ได้ให้เป็นหมวดหมู่ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการตีความตามเนื้อหาที่มีการจัดหมวดหมู่ของข้อมูล และจำแนกวิเคราะห์ตามประเด็นคำถามการวิจัย โดยผู้วิจัยจัดประเด็นย่อย มารวบรวมเป็นเรื่องหรือกลุ่มเรื่องเดียวกัน ซึ่งเรียกว่าการสรุปประเด็นเขียนอธิบายประเด็นให้เป็นความเรียง ให้มีความต่อเนื่องและกลมกลืน จากที่ได้จากการสนทนากลุ่ม ขั้นตอนสุดท้ายคือ การเขียนสรุปรายงานวิจัย อธิบาย เชื่อมโยง ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลที่ได้กับ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องโดยใช้แนวทางการศึกษาในเรื่องของแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ แนวความคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ แนวคิดเกี่ยวกับสิทธิความเท่าเทียม อนุสัญญาสิทธิคนพิการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 3.5 การนำเสนอข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นจะนำเสนอโดยวิธีพรรณนาวิเคราะห์ จำแนกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. การสื่อสารนโยบายสาธารณะและสิทธิความเท่าเทียมในการให้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางของคนพิการ
2. ความต้องการการสื่อสารนโยบายสาธารณะและสิทธิความเท่าเทียมในการให้บริการระบบขนส่งรถไฟฟ้าของคนพิการ

#### 4. ผลการวิจัย

4.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล เป็นเพศหญิง จำนวน 2 คน และเพศชาย จำนวน 9 คน มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนและภาครัฐ มีความพิการที่เป็นคนที่พิการทางกายและการเคลื่อนไหว พิการทางด้านกรมองเห็น พิการทางด้านกรไต่ยนและสื่อความหมาย พิการทางด้านสติปัญญาและการเรียนรู้ และทุกคนเป็นผู้ที่ใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบราง การศึกษาการสื่อสารนโยบายสาธารณะและสิทธิความเท่าเทียมในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางของคนพิการ จากผลการวิจัย พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะและอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ นโยบายสาธารณะว่าด้วยเรื่องการพัฒนากระบวนการขนส่งเพื่ออำนวยความสะดวก และลดปัญหาอุปสรรคในการเดินทางให้ทุกคน สามารถเข้าถึงบริการขนส่งสาธารณะได้อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันนั้น มีความเหมาะสมและดีต่อทุกฝ่าย เนื่องจากการพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งเป็นความคิดที่ดีที่จะช่วยทำให้ลดอุปสรรคปัญหาของคนพิการในการเดินทาง และปัจจุบันพบว่า เป็นการช่วยทำให้คนพิการทางสายตา และแขนขา หรือนักท่องเที่ยว มาใช้บริการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการเดินทางมากขึ้น โดยทางภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังให้ความสำคัญน้อย และมีการบริการที่ไม่ทั่วถึง ไม่ครอบคลุม ส่วนการปฏิบัติตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ มีการปฏิบัติที่ขาดความจริงจัง ไม่อำนวยความสะดวกในการเดินทาง ทั้งนี้การใช้งานจากระบบที่ดี ทำให้มีขึ้นตอนมากมาย เช่น การให้ขึ้นรถไฟฟ้าฟรี ต้องใช้บัตรคนพิการ และต้องผ่านขั้นตอนการแลกตั๋วจึงผ่านประตูได้ มีการเสนอให้บัตรแสดงตนเป็นบัตรเดียวกับบัตรประชาชน เพื่อลดขั้นตอนและความสะดวกในการใช้งาน การสื่อสารของภาครัฐที่เกี่ยวข้องนโยบายกับสิทธิความเท่าเทียมการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางของคนพิการ ในด้านของเนื้อหา ประเภทสื่อที่พบมีลักษณะทันสมัยพบได้ว่าการเผยแพร่ข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ เช่น Facebook โดยรัฐควรประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้สิทธิ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้ชัดเจน นอกจากนี้การใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางของคนพิการมีการค้นหาด้วยตัวเองและในองค์กรที่มีคนพิการเป็นสมาชิกจะมีการใช้สื่อบุคคลในลักษณะการบอกต่อ ในส่วนของปัญหาที่เกิดขึ้น พบว่า สื่อที่ใช้ในการเผยแพร่ยังขาดความครอบคลุม ไปยังคนพิการที่อาศัยอยู่ต่างจังหวัดนอกเขตเมือง ทำให้ไม่สามารถรับรู้ นโยบาย การเข้าร่วมอบรมต่าง ๆ ของภาครัฐได้ ทั้งนี้ ยังไม่มีสื่อกลางในการกระจายความรู้ ออกไปอย่างชัดเจนหรือองค์กรที่ทำงานมีความสำคัญถ้ามีการคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ทำงานก็จะทำให้เกิดการรับรู้ อย่างทั่วถึง ด้านนโยบายหรือกฎหมายต่าง ๆ แต่การบังคับใช้ยังไม่เป็นรูปธรรม กล่าวคือ ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงปฏิบัติงานด้วยความไม่เข้าใจ ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ นอกจากนี้นโยบายที่ไม่มีความชัดเจน ในเรื่องของการปฏิบัติมีข้อระบุเจาะจง ยังไม่สัมพันธ์กับบริบทการใช้งานจริง ดังนั้นมีจำเป็นต้องเพิ่มจำนวนลิฟต์ให้มากเพียงพอต่อการอำนวยความสะดวกต่อคนพิการ และควรมีการสำรวจความต้องการใช้งานจากคนพิการและนำมาออกแบบปรับใช้ให้มีจุดบริการที่เกิดประโยชน์สูงสุด และเป็นการใช้งบประมาณคุ้มค่า

การสื่อสารของภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายกับสิทธิความเท่าเทียมการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางของคนพิการ มีลักษณะรับทราบจากรัฐบาลเพียงด้านเดียว ในส่วนการสื่อสารของภาคเอกชนที่เกี่ยวกับบริการขนส่งสาธารณะระบบรางของคนพิการยังมีน้อยมาก ดังนั้นเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางของคนพิการจึงควรเพิ่มการสื่อสารให้ครอบคลุม และมากพอ เพื่ออำนวยความสะดวก รวมทั้งจัดผู้ให้การช่วยเหลือให้แก่คนพิการให้เพียงพอ

การรับรู้ของประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่ยังไม่ทราบถึงนโยบายสาธารณะและของสิทธิความเท่าเทียมของคนพิการ และรวมถึงอาจจะมีคนพิการบางส่วนอาจยังไม่ทราบหรือไม่เข้าใจในสิทธิประโยชน์ ทั้งนี้สื่อทุกประเภท เช่น หนังสือพิมพ์ สื่อวิทยุ สื่ออินเทอร์เน็ต และ สื่อโทรทัศน์ รวมทั้งสื่อที่สำคัญมาก เช่น สื่อบุคคล ได้แก่ การบอกต่อระหว่าง เพื่อนฝูง คนใกล้ชิดของคนพิการหรือ คนในครอบครัวคนพิการยังขาดการสื่อสารถึงเนื้อหาของนโยบายสาธารณะและของสิทธิความเท่าเทียมของคนพิการ และขาดเนื้อหาของการทำงานร่วมกับคนพิการ ทำให้บุคคลปกติในสังคมยังมีทัศนคติต่อคนพิการที่ยังเป็นบุคคลที่รอความช่วยเหลือ เป็นบุคคลน่าสงสาร การสื่อสารถึงนโยบายสาธารณะและของสิทธิความเท่าเทียมของคนพิการจะช่วยปรับเปลี่ยนทัศนคติจากคนพิการที่ต้องการความช่วยเหลือให้เป็นคนพิการที่สามารถใช้ชีวิตได้ตามปกติเช่นเดียวกับคนทั่วไปได้ นอกจากนี้การใช้สื่อที่มีความรวดเร็วเช่นสื่อออนไลน์จะช่วยให้เนื้อหาดังกล่าว กระจายไปได้ทั่วถึงและเข้าใจได้ในเวลาอันรวดเร็ว ทำให้ปัญหาด้านทัศนคติจะถูกแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว

ปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้ประชาชนเกิดความตระหนัก และการมีส่วนร่วมในเรื่องสิทธิความเท่าเทียมในการเดินทางด้วยบริการขนส่งสาธารณะระบบรางของทุกคน เนื่องจากการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางมีความสะดวกกว่าการใช้รถแท็กซี่ สามารถหลีกเลี่ยงปัญหาการจราจรติดขัด รวมทั้งสามารถประหยัดเวลาได้มาก ดังนั้นการรับรู้และการเข้าถึงบริการในครั้งแรกควรจัดให้มี “บริการผู้ช่วย” ที่ทำหน้าที่คอยช่วยเหลือแนะนำก่อนในเบื้องต้น จากนั้นเมื่อคนพิการมีความคุ้นเคยและเข้าใจระบบการเดินทางและการให้บริการ คนพิการจะสามารถใช้บริการได้เอง นอกจากนี้สิ่งสำคัญที่สุดในการบริการคือ ผู้ให้บริการต้องมีความเข้าใจและพร้อมในการช่วยเหลือในการให้บริการ

4.2 ศึกษาความต้องการการสื่อสารนโยบายสาธารณะและสิทธิความเท่าเทียมในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางของคนพิการ จากผลการวิจัย สามารถแยกเป็นประเด็นย่อย ได้ดังนี้

การนำเสนอเนื้อหาให้แก่คนพิการ โดยสื่อมวลชนต้องนำเสนอเกี่ยวกับประเด็นการให้ความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางของคนพิการ เพื่อสามารถสื่อสารข้อมูลข่าวสารเข้าใจมากขึ้น โดยสื่อสารข้อมูลด้วยรูปแบบเนื้อหาที่มีสาระและ ครบถ้วน ไม่มีจำนวนที่มากเกินไป เนื่องจากคนพิการส่วนใหญ่จะเข้าใจข้อมูลและเนื้อหาที่มีสาระสื่อเข้าใจง่ายกว่าเนื้อหาแบบวิชาการ

การนำเสนอเนื้อหาให้แก่คนทั่วไปและครอบครัวผู้ใกล้ชิดคนพิการ เนื่องจากบางครอบครัวที่มีสมาชิกเป็นคนพิการยังมีทัศนคติด้านลบต่อการดำเนินชีวิตของคนพิการ โดยมักมีความคิดว่าคนพิการไม่สามารถเดินทางได้ด้วยตนเองด้วยระบบขนส่งสาธารณะ ดังนั้นสื่อมวลชนจึงควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เพื่อปรับทัศนคติที่มีต่อคนพิการ โดยเริ่มต้นจากการนำเสนอเนื้อหาในเชิงบวก ให้เห็นถึงวิถีชีวิตที่แท้จริงของคนพิการที่เหมือนกับคนปกติทั่วไป สร้างมิติและภาพใหม่ ๆ ของคนพิการ

สื่อที่ควรใช้ในการรณรงค์เพื่อสิทธิความเท่าเทียมในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางของทุกคน ควรมีลักษณะ รวดเร็ว เข้าใจง่าย และสื่อความหมายได้ครบถ้วน ควรรณรงค์ให้มีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดปัญหาที่เกิดขึ้นของคนพิการ และประชาชนทั่วไป โดยสื่อด้วยความรู้สึกนึกคิดประเด็นปัญหาต่าง ๆ ระหว่างคนพิการกับประชาชนทั่วไป เพื่อให้มีความเท่าเทียมกัน และควรรณรงค์สร้างสื่อใหม่ เพื่อถ่ายทอดกระตุ่นพฤติกรรมของผู้ที่ให้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางให้เปลี่ยนความคิดหรือให้สร้างความเท่าเทียมแก่คนพิการและคนในสังคมมากขึ้น

ประเด็นเนื้อหาสื่อในการรณรงค์เพื่อสิทธิความเท่าเทียมในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางของทุกคน ไม่ควรบิดเบือนความเป็นจริงของข่าวที่ได้รับมา โดยเฉพาะความจริงที่เกี่ยวข้องกับคนพิการในแง่บวก โดยเนื้อหาควรเป็นการเน้นย้ำให้เกิดความตระหนักในการแบ่งปัน ช่วยเหลือดูแลแก่คนพิการ เช่น การบอกทาง บอกการใช้งาน รายละเอียดเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากยังมีบางจุดบริการของสถานียังขาดสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่มีหลายรูปแบบได้

รูปแบบสื่อในการรณรงค์เพื่อสิทธิความเท่าเทียมในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางของทุกคน ไม่ว่าจะรูปแบบใดก็สามารถที่จะให้บริการรถไฟไฟฟ้าได้ตามสะดวก ควรสร้างสื่อในรูปแบบใหม่ให้แตกต่าง เพื่อกระตุ้นผู้ใช้บริการระบบขนส่งให้รับรู้ประเด็นปัญหาของคนพิการ ครอบคลุมทั้งภาพ เสียง เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายประชาสัมพันธ์บอกรายละเอียดต่าง ๆ ของการให้บริการภายในสถานี รวมทั้งเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง ให้มีทั้งภาพ เสียง และเป็นอักษรเบรลล์ ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกให้บริการคนพิการที่มีความพิการที่หลากหลายได้ นอกจากนี้สื่อวิทยุและโทรทัศน์ที่มีทั้งรูปแบบเก่าและระบบออนไลน์ ควรมีการสื่อสารเกี่ยวกับคนพิการทั้งสปีด เนื้อหารายการและเล่าผ่านละครทางโทรทัศน์ที่ทำให้เกิดทัศนคติด้านบวก เพื่อชี้ให้เห็นว่าคนพิการคือคนปกติทั่วไป กิจกรรมในการรณรงค์ให้ประชาชนเห็นถึงสิทธิความเท่าเทียมในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางของคนพิการ ควรมีการประกาศหรือเชิญชวนให้คนพิการได้รับทราบตามช่องทางต่าง ๆ เช่น ช่องทางโซเชียลมีเดีย นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะถึงการรณรงค์ใน 2 รูปแบบ ดังนี้ คือ 1) ควรสร้างกิจกรรมพิเศษ (Special Event) ให้มีลักษณะกระตุ้นรณรงค์ให้ผู้ใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางให้เปลี่ยนวิถีคิดเพื่อให้ความเท่าเทียมกันของคนพิการ 2) ควรให้มีการทดลองให้คนพิการที่มาใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางด้วยเส้นทางเดินเท้า ทางเดินของคนพิการ รวมทั้งระบบอื่น ๆ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกแก่คนพิการในขนส่งสาธารณะระบบราง เพื่อให้ระบบมีการใช้งานจริง และเพื่อแก้ไขจุดที่ยังไม่สามารถอำนวยความสะดวกอย่างเต็มที่ 3) ควรจัดทำสื่อสำหรับเจ้าหน้าที่ให้บริการเกี่ยวกับขั้นตอนการช่วยเหลือหรือการตอบรับเจ้าหน้าที่เพื่อเตรียมความพร้อมในการช่วยเหลือ 4) ควรจัดกิจกรรมสร้างประสบการณ์ร่วมกันระหว่างคนปกติและคนพิการ โดยอาจเป็นวิธีจำลองสถานการณ์วิถีชีวิตจริงที่คนปกติมีการใช้ชีวิตร่วมกับคนพิการ ซึ่งจะให้เห็นเกิดความเข้าใจในการช่วยเหลือพึ่งพากันในสังคม รวมทั้งเป็นการสะท้อนให้เข้าใจถึงความพิการที่ไม่เป็นปัญหา แต่เป็นการอยู่ร่วมกันอย่างเข้าใจที่นำไปสู่การช่วยเหลือพึ่งพากันของคนในสังคม

## 5. การอภิปรายผล

5.1 ประเด็นเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะและอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการนโยบายสาธารณะว่าด้วยเรื่องการพัฒนา ระบบคมนาคมขนส่งเพื่ออำนวยความสะดวก และลดปัญหาอุปสรรคในการเดินทางให้ทุกคน สามารถเข้าถึงบริการขนส่งสาธารณะได้อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันนั้น มีความเหมาะสมและดีต่อทุกฝ่าย เนื่องจากการพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งเป็นความคิดที่ดีที่จะช่วยทำให้ลดอุปสรรคปัญหาของคนพิการในการเดินทาง ในทัศนะของผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า นโยบายสาธารณะเป็นส่วนที่สำคัญที่จะให้เกิดการพัฒนา และเกิดความเท่าเทียมต่อประชาชนทุกคน ถ้าหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการนโยบายอย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (2550) กำหนดให้คนพิการได้รับการคุ้มครองสิทธิ และสวัสดิการที่จะได้รับการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการดำรงชีวิต และส่งเสริมการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัย

ของนายสุส ธนธิตี และคณะ (2549) ศึกษาเรื่อง “สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและเพื่อทุกคนในสังคม” ผลการศึกษา พบว่า ผลมาจากความต้องการได้รับการตอบสนองเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข อันเป็นส่วนสำคัญของคุณภาพชีวิตบุคคลทั่วไป ซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนพิการได้เป็นส่วนหนึ่งของสังคม มีความสัมพันธ์กับผู้อื่นและมีส่วนในกิจกรรมของสังคมต่างๆ อันจะนำไปสู่การยอมรับทางสังคม เช่นเดียวกับคนทั่วไป

ทางภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังให้ความสำคัญน้อยในการสื่อสารนโยบายสาธารณะและสิทธิความเท่าเทียมในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางของคนพิการ และมีการบริการที่ไม่ทั่วถึง ไม่ครอบคลุม ส่วนการปฏิบัติตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ มีการปฏิบัติที่ขาดความจริงจังไม่อำนวยความสะดวกในการเดินทาง ทั้งนี้การใช้งานขาดระบบที่ดี ด้านนโยบายหรือกฎหมายต่าง ๆ แต่การบังคับใช้ยังไม่เป็นรูปธรรม กล่าวคือ ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงปฏิบัติงานด้วยความไม่เข้าใจ ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ จากทัศนะของผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การปฏิบัติตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการมีความสำคัญ เพราะในเรื่องของการเดินทางเป็นปัจจัยสำคัญของคนพิการที่จะอำนวยความสะดวกให้สามารถใช้ชีวิตได้อย่างปกติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ หน่วยงานหลักที่ดูแลรับผิดชอบได้รับความร่วมมือจากหน่วยงาน ภาครัฐเป็นองค์การ แต่การบังคับใช้ตามข้อกำหนด ซึ่งในอนาคตเห็นสมควรที่จะมีความเคร่งครัดในการปฏิบัติและบทลงโทษด้วย เพื่อเป็นการแสดงออกถึงความตั้งใจและความพร้อมของประเทศไทย และยังคงสอดคล้องกับอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ ในข้อ 9 ความสามารถในการเข้าถึงเพื่อให้คนพิการดำรงชีวิตอยู่ได้โดยอิสระและมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในทุกด้านของการดำเนินชีวิต รัฐบาลจะดำเนินมาตรการที่เหมาะสมที่จะให้คนพิการสามารถเข้าถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพการขนส่งสารสนเทศและการสื่อสาร รวมทั้งเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศและการสื่อสาร และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงบริการอื่นที่เปิดหรือที่จัดให้แก่สาธารณะ ทั้งในเมืองและในชนบท ทั้งนี้บนพื้นฐานที่เท่าเทียมกับบุคคลอื่น มาตรการเหล่านี้ ซึ่งรวมถึงการบังคับใช้ และการขจัดอุปสรรคและข้อกีดกันต่อความสามารถในการเข้าถึง และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร สุขสงวน (2545) การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของคนพิการทางการหรือความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับปัญหาในการเดินทางในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัญหาจากกฎหมายและการนำไปใช้ คือรัฐบาลไม่เข้มงวดจริงจังในการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ

ปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้ประชาชนเกิดความตระหนัก และการมีส่วนร่วมในเรื่องสิทธิความเท่าเทียมในการเดินทางด้วยบริการระบบขนส่งสาธารณะของทุกคน เนื่องจากการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางมีความสะดวกกว่าการใช้รถต้องถนน สามารถหลีกเลี่ยงปัญหาการจราจรติดขัด รวมทั้งสามารถประหยัดเวลาได้มาก ดังนั้นการรับรู้และการเข้าถึงการบริการ ในครั้งแรกควรจัดให้มี “บริการผู้ช่วย” ที่ทำหน้าที่คอยช่วยเหลือแนะนำก่อนในเบื้องต้น จากทัศนะของผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า คนพิการไม่ได้ต้องที่จะเป็นภาระ แต่เพียงต้องการให้ระบบของการบริการสามารถเข้าใจผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง บางครั้งอุปกรณ์หรือเทคโนโลยีที่ไม่สามารถอำนวยความสะดวกในทุกครั้ง ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องมีส่วนที่ดูแลและผู้ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของประม ะตเวทิน (2533) กล่าวว่า พนักงานได้รับการพัฒนาความสามารถ และมีประสบการณ์ในงานมากขึ้น ต้องทำการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพต้องเตรียมตัว เตรียมสาร เตรียมสื่อให้เหมาะสมกับผู้รับสารของตน การสื่อสารจึงจะมีประสิทธิผล และผู้ส่งสารจะบรรลุวัตถุประสงค์ในการสื่อสารของคนได้ ไม่ว่าจะวัตถุประสงค์นั้นจะเป็นการให้ข่าวสาร การให้ความรู้ หรือ

การศึกษา (Education) และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติวัฒน์ ฉัตรศรี โปธิ์และคณะ (2558) การศึกษาวิจัยเรื่องโครงการวิจัยศึกษาปัญหาและรูปแบบ การเข้าถึงบริการด้านสาธารณสุขของคนพิการ : พื้นที่ศึกษา เทศบาลตำบลเมืองศรีไครและเทศบาลตำบลธาตุ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า รูปแบบที่ต้องอาศัยกลไกด้านนโยบาย งบประมาณจากภาครัฐ รวมทั้งระเบียบกฎหมายจึงจะขับเคลื่อนกิจกรรมได้ เช่น การจัดฝึกอบรม ผู้ช่วยคนพิการ การเพิ่มงบประมาณปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยให้คนพิการ การเพิ่มศักยภาพการให้บริการของ รพ.สต. ให้มากขึ้น

5.2 ความต้องการที่จะให้ประชาชนเกิดความตระหนักและความเข้าใจในเรื่องสิทธิความเท่าเทียม คือประชาชนทั่วไปไม่ควรแยกประเภทของคน ทุก ๆ คนมีสิทธิความเท่าเทียมเท่ากัน ไม่ว่าจะเป็นคนพิการ หญิงตั้งครรภ์ ดังนั้นในการได้รับความเท่าเทียม ไม่ว่าจะในเรื่องความเป็นมนุษย์ การให้บริการ หรือแม้กระทั่งการแสดงความคิดเห็น ทุกคนจึงมีสิทธิในความเท่าเทียมกัน คนพิการ ไม่ได้ต้องการช่วยเหลือจากทุกคน แต่คนพิการต้องการความเข้าใจจากทุกคน ในทัศนะของผู้วิจัยมีความเห็นว่า คนพิการต้องการให้ประชาชนทุกคนมองคนพิการ คือ คนปกติและมีสิทธิความเท่าเทียมเหมือนกับทุกคน ไม่ได้ต้องการเรียกร้องสิ่งใด แต่ต้องการอยู่บนพื้นฐานในสิทธิความเท่าเทียมที่มนุษย์พึงมี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (2557) กล่าวว่า การสร้างทัศนคติเชิงบวกของสังคมต่อคนพิการ ซึ่งบอกถึงความเท่าเทียมและความภาคภูมิใจในตนเอง ของผู้พิการการเอื้ออาทรของเพื่อนมนุษย์ซึ่งคนพิการไม่ได้เป็นเพียงผู้รับ หรือแค่ต้องการความช่วยเหลือ เท่านั้น โดยเฉพาะปัญหาของคนส่วนใหญ่ที่ยังมีทัศนคติที่ผิด ไม่เข้าใจผู้พิการและมองเขาเหล่านี้ว่าเป็นคนชายขอบมองคนพิการด้วยความสงสารและต้องการสงเคราะห์แต่คนพิการ ต้องการให้มองเขาแบบคนปกติและให้โอกาสในการทำทุกอย่างเหมือนคนปกติ

การนำเสนอเนื้อหาให้แก่คนทั่วไปและครอบครัวผู้ใกล้ชิดคนพิการ เนื่องจากบางครอบครัวที่มีสมาชิกเป็นคนพิการยังมีทัศนคติด้านลบต่อการดำเนินชีวิตของคนพิการ โดยมักมีความคิดว่าคนพิการไม่สามารถเดินทางได้ด้วยตนเองด้วยระบบขนส่งสาธารณะ และยังคงสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (2557) กล่าวว่า การสร้างทัศนคติเชิงบวกของสังคมต่อคนพิการ ซึ่งบอกถึงความเท่าเทียมและความภาคภูมิใจในตนเองของผู้พิการการเอื้ออาทรของเพื่อนมนุษย์ซึ่งคนพิการไม่ได้เป็นเพียงผู้รับ หรือแค่ต้องการความช่วยเหลือ เท่านั้น โดยเฉพาะปัญหาของคนส่วนใหญ่ที่ยังมีทัศนคติที่ผิด ไม่เข้าใจผู้พิการและมองเขาเหล่านี้ และยังคงสอดคล้องกับอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ ในข้อ 8 การสร้างความตระหนักเกี่ยวกับคนพิการให้มีขึ้นในสังคม รวมทั้งในระดับครอบครัว และเสริมสร้างการเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีของคนพิการ และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยกิตติวัฒน์ ฉัตรศรี โปธิ์และคณะ (2558) การศึกษาวิจัยเรื่อง โครงการวิจัยศึกษาปัญหาและรูปแบบ การเข้าถึงบริการด้านสาธารณสุขของคนพิการ: พื้นที่ศึกษา เทศบาลตำบลเมืองศรีไครและตำบลธาตุ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า การฝึกอบรมให้ผู้อื่นร่วมกับครอบครัว ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการสาธารณสุข และกายอุปกรณ์เครื่องช่วยคนพิการ มีความจำเป็นต่อการดำเนินชีวิต

รูปแบบสื่อในการรณรงค์เพื่อสิทธิความเท่าเทียมในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางของทุกคน ไม่ว่าจะ เป็นบุคคลประเภทใดก็สามารถที่จะใช้บริการรถไฟไฟฟ้าได้ตามสะดวก ควรสร้างสื่อในรูปแบบใหม่ให้แตกต่าง เพื่อกระตุ้นผู้ใช้บริการระบบขนส่งให้รับรู้ประเด็นปัญหาของคนพิการ ครอบคลุมทั้งภาพ เสียง รวมทั้งเว็บไซต์ จากทัศนะของผู้วิจัยมีความเห็นว่า รูปแบบของสื่อต้องมีความเหมาะสมและคนพิการทุกประเภทต้องสามารถเข้าถึงได้ ดังนั้นการผลิตสื่อต้องทำให้ครอบคลุมในทุกกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ McCombs and Becker (1985) (อ้างถึง

ในศราณี มณี โขติ, 2545) กล่าวว่า ผู้รับสารจะเลือกเปิดรับสื่อตามลักษณะเลือกสื่อที่ตนสะดวก (Convenience) ปัจจุบันผู้รับสารสามารถเลือกรับสื่อได้ทั้งทางวิทยุโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร สื่ออินเทอร์เน็ต และสื่อบุคคล แต่ละคนก็จะมีพฤติกรรมในการเปิดรับสื่อที่ต่างกันตามที่ตนสะดวก และยังคงคล้องกับงานวิจัยของศิวารถ หงส์ประยูร(2558) การศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนารายการข่าวทางสื่ออินเทอร์เน็ตทีวี (IPTV) สำหรับคนหูหนวก พบว่า รายการข่าวโทรทัศน์ ทางสื่ออินเทอร์เน็ตที่มีความเหมาะสมกับคนหูหนวกจึงมีคุณลักษณะและแนวทางการพัฒนาคือ หากกลุ่มผู้ชมเป้าหมายเป็นคนหูหนวกและคนที่มีการได้ยินรายการควรมีทั้งเสียง พากย์และคำบรรยายแทนเสียง (Caption)

## 6. บทสรุป

การศึกษาวิจัย เรื่อง “การสื่อสารนโยบายสาธารณะและสิทธิความเท่าเทียมในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางของคนพิการ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการสื่อสารและนโยบายสาธารณะและสิทธิความเท่าเทียม และเพื่อศึกษาความต้องการการสื่อสารนโยบายสาธารณะและสิทธิความเท่าเทียมในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางของคนพิการ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้ให้ข้อมูล คือ คนพิการทุกประเภท จำนวน 11 คน แบบเฉพาะเจาะจง โดยเครื่องมือในการศึกษาวิจัย ได้แก่ การสนทนากลุ่ม (Focus Group) และมีการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอโดยวิธีพรรณนาวิเคราะห์ ทำให้ทราบถึงนโยบายสาธารณะและสิทธิความเท่าเทียมในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางจากภาครัฐ ภาคเอกชน และสื่อมวลชนที่ส่งผลถึงคนพิการ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาประเด็นในการกำหนดนโยบาย สิทธิความเท่าเทียมที่คนพิการควรได้รับ รวมถึงการสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้รับรู้ เป็นแนวทางการสื่อสารที่ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนทั่วไปในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางร่วมกับคนพิการ โดยคำนึงถึงสิทธิและความเท่าเทียมผ่านการบูรณาการการสื่อสารหรือใช้สื่อผสมผสานเพื่อสื่อสารข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาไปสู่ความต้องการของคนพิการ ทั้งในด้านเนื้อหา รูปแบบ และการเผยแพร่ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปพัฒนาปรับปรุงการสื่อสารให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด โดยคำนึงถึงสิทธิและความเท่าเทียมของความเป็นมนุษย์เป็นพื้นฐานต่อไป ผู้วิจัยจึงมีการเสนอแนะในประเด็นดังนี้

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ประเด็นเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะและอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการนโยบายสาธารณะว่าด้วยเรื่องการพัฒนาาระบบคมนาคมขนส่งเพื่ออำนวยความสะดวก และลดปัญหาอุปสรรคในการเดินทางให้ทุกคน สามารถเข้าถึงบริการขนส่งสาธารณะได้อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันนั้น มีรายละเอียดครอบคลุมในทุกด้าน แต่ขาดเรื่องของการใช้งานจริง ขาดเรื่องของการประชาสัมพันธ์และการทำความเข้าใจแก่กลุ่มเป้าหมาย โดยทางหน่วยงานผู้รับผิดชอบควรมีการนำมาใช้อย่างจริงจังในทางปฏิบัติเพื่อไม่ให้เกิดการเรียกร้องหรือปัญหาที่เกิดขึ้นภายหลัง

2. การสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ พบว่า สื่อที่ใช้ในการเผยแพร่ยังขาดความครอบคลุมไปยังคนพิการที่อาศัยอยู่ต่างจังหวัดนอกเขตเมือง ทำให้ไม่สามารถรับรู้นโยบาย การเข้าร่วมอบรมต่าง ๆ ของภาครัฐได้ ทั้งนี้ ยังไม่มีสื่อกลางในการกระจายความรู้ออกไปอย่างชัดเจน ควรมีการพัฒนาในเรื่องของการกระจายข้อมูลข่าวสาร ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบในจังหวัดต่าง ๆ เพื่อเป็นการส่งต่อไปยังคนในพื้นที่ รวมทั้งองค์กรและบริษัทที่จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของคนพิการที่เป็นพนักงาน

3. การสื่อสารของภาคเอกชน พบว่า มีน้อยมาก ดังนั้นเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการขนส่ง สาธารณะระบบรางของรถไฟการจึงควรเพิ่มการสื่อสารให้ครอบคลุม เพื่ออำนวยความสะดวก รวมทั้งจัดผู้ให้การช่วยเหลือให้แก่คนพิการให้เพียงพอ ซึ่งเอกชนมีสื่อมากกว่าทางภาครัฐเพียงแต่ให้ความสำคัญ คำนึงถึงสิทธิประโยชน์ ในความเท่าเทียม เพราะองค์กรเอกชนจะต้องคำนึงถึงธุรกิจซึ่งคนพิการเหล่านี้ก็คือผู้ใช้บริการด้วยเช่นกัน

4. ประเด็นเนื้อหาสื่อในการรณรงค์เพื่อสิทธิความเท่าเทียม ควรเป็นเนื้อหาเน้นย้ำให้เกิดความตระหนักในการแบ่งปัน ช่วยเหลือดูแลแก่คนพิการ เช่น การบอกทาง บอกการใช้งานรายละเอียดเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากยังมีบางจุดบริการของสถานียังขาดสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่สามารถตอบสนองความพิการที่มีหลายรูปแบบได้

5. สื่อที่ควรใช้ในการรณรงค์เพื่อสิทธิความเท่าเทียมในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางของทุกคน ควรมีลักษณะรวดเร็ว เข้าใจง่าย และสื่อความหมายได้ครบถ้วน โดยเฉพาะการใช้เว็บไซต์ หรือ Social Network ต่าง ๆ กิจกรรมในการรณรงค์ให้ประชาชนเห็นถึงสิทธิความเท่าเทียมในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางของรถไฟการ ควรสร้างกิจกรรมพิเศษ (Special Event) ให้มีลักษณะกระตุ้นรณรงค์ให้ผู้ใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางให้เปลี่ยน วิถีคิดเพื่อให้มีความเท่าเทียมกันของคน ควรจัดกิจกรรมสร้างประสบการณ์ร่วมกันระหว่างคนปกติและคนพิการ ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาในเรื่องของการสื่อสารของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวก ว่ามีการสื่อสารหรือใช้รูปแบบสื่ออย่างไร

2. ควรประเมินผล โครงการหรือกิจกรรมที่ทางหน่วยงานที่รับผิดชอบได้จัดขึ้น ว่ามีผลจากการจัดโครงการเป็นอย่างไร เพื่อต่อยอดในการพัฒนาให้โครงการมีประโยชน์และมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

3. ควรนำผลของการวิจัยเรื่องนี้ ไปปรับใช้ในการผลิตสื่อทั้งในหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการนำเสนอของสื่อมวลชนในประเด็นของนโยบายสาธารณะและสิทธิความเท่าเทียมของผู้พิการ

## 7. กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ดร.พงษ์ภัทร อนุมิตราชกิจ รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยรังสิต ผศ.ธีราภรณ์ กลิ่นสุคนธ์ รองคณบดีฝ่ายวิชาการและการวิจัย วิทยาลัยนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต และคุณสว่าง ศรีสม ผู้จัดการ โครงการการพัฒนาและขับเคลื่อนขนส่งสาธารณะเพื่อทุกคน ที่ได้ให้คำแนะนำซึ่งเป็นประโยชน์ในการพัฒนาแก้ไขเครื่องมือในการวิจัยให้มีคุณภาพและสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบคำถาม พร้อมทั้งเสนอแนะข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และขอขอบคุณพระมหาไถ่เพื่อการพัฒนาคนพิการและสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ ที่ให้ความอนุเคราะห์สนับสนุนทุนสำหรับการวิจัยในครั้งนี้

## 8. เอกสารอ้างอิง

กิตติวัฒน์ ฉัตรศรีโพธิ์และคณะ.(2558). โครงการวิจัยศึกษาปัญหาและรูปแบบ การเข้าถึงบริการด้านสาธารณสุขของ

คนพิการ: พื้นที่ศึกษา เทศบาลตำบลเมืองศรีไคและเทศบาลตำบลธาตุ อุบลราชธานี. อุบลราชธานี :

สำนักวิจัยและพัฒนา สถาบันพระปกเกล้า.

คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ.(2560). แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2560 – 2564.

ธนาอุส ธนธิตีและคณะ.(2549). *สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและเพื่อทุกคนในสังคม*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เอกพิมพ์ไท จำกัด.

ปรมะ สตะเวทิน.(2533). *หลักนิเทศศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ภาพพิมพ์.

พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ.(2550). *ชีวิตคนพิการ* (27 กันยายน 2550).

*ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 124 ตอนที่ 61ก. หน้า 8.

ศราณี มณีโชติ.(2545). การเปิดรับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์จากการรับฟังรายการความรู้ทางการเกษตรของเกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการ โรงเรียนเกษตรทางอากาศ ผ่านทางกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน.

วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนาการ คณะนิเทศศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิวนารถ หงษ์ประยูร.(2558). การพัฒนารายการข่าวทางสื่ออินเทอร์เน็ตทีวี (IPTV) สำหรับคนหูหนวก. *วารสารสุทธิ*

*ปริทัศน์*. 29(90), 291-312.

ศิริพร สุขสงวน.(2545). ความคิดเห็นของคนพิการทางการหรือความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับปัญหาในการเดินทางใน

กรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ. *เปลี่ยนค่านิยมสงสารเป็นโอกาสคนพิการ*. [ออนไลน์].

แหล่งที่มา <http://www.thaihealth.or.th/Content/25694>. [3 สิงหาคม 2560]

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. รายงานการสำรวจคนพิการ พ.ศ. 2550.(2558). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.

อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ (Convention on the Rights of Persons with Disabilities : CRPD). [ออนไลน์].

แหล่งที่มา [www.nep.go.th](http://www.nep.go.th). [5 กันยายน 2555].

McCombs, M. E. and Becker, L. B. (1985). *Using Mass Communication Theory*. N.J: Prentice Hall, Inc.