

ความต้องการของคนพิการที่มีต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของขนส่งสาธารณะระบบราง

The Disabled Passengers' Needs in Accessibility Service of Public Rail Transport

ธีราภรณ์ กลิ่นสุคนธ์

Thiraporn Glinsukon

อาจารย์ประจำ วิทยาลัยนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต

Lecturer of College of Communication Arts, Rangsit University

E mail: thiraporn_glinsukon@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบราง และความต้องการของคนพิการที่มีต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของขนส่งสาธารณะระบบราง เป็นวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ คนพิการและผู้สูงอายุ จำนวนทั้งหมด 324 ชุด แล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาคำนวณด้วยระบบคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยผลการวิจัย พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ประกอบอาชีพรับจ้าง มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน เป็นกลุ่มที่มีความพิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว ส่วนใหญ่สามารถเดินทางด้วยตนเองได้

2. พฤติกรรมการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบราง พบว่า ส่วนใหญ่เคยใช้บริการรถไฟฟ้าบนดิน (บีทีเอส) มากที่สุด โดยเดินทางมาใช้บริการด้วยรถประจำทางและมาด้วยตนเอง มีวัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ คือ เพื่อไปทำธุระ และใช้บริการน้อยกว่า 10 ครั้งต่อเดือน สิ่งอำนวยความสะดวกที่เคย์ใช้ส่วนใหญ่ ได้แก่ บันได ราวจับของรถไฟฟ้าบนดินเลื่อน ช่องจำหน่ายตั๋ว ช่องแลกเงิน และตู้จำหน่ายตั๋ว และปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการ คือ ป้ายสัญลักษณ์มีขนาดเล็กและไม่ชัดเจนมากที่สุด ส่วนใหญ่เคยหาข้อมูลเกี่ยวกับรถไฟฟ้าขนส่งสาธารณะระบบรางจากสื่อบุคคล เว็บไซต์ และเฟซบุ๊กของหน่วยงานรับผิดชอบ และคิดว่าข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นสำหรับการเดินทางมากที่สุด คือ ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและข้อมูลเส้นทางรถ

3. ความต้องการของคนพิการที่มีต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของขนส่งสาธารณะระบบราง แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ สิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไปและรูปแบบการสื่อสาร พบว่า 3.1) ความต้องการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ให้นำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุงในประเด็น การมีพนักงานที่สามารถสื่อสารกับคนพิการหูหนวกหรือตาบอดได้ เช่น การใช้ภาษามือหรืออักษรเบรลล์ ให้มีป้ายสัญลักษณ์ควรมีไว้สำหรับคนพิการ มีขนาดใหญ่และสามารถเห็นได้ในระยะไกล และช่องขายตั๋ว/ช่องเก็บตั๋ว/ช่องแลกเงิน/ตู้จำหน่ายตั๋วควรเอื้ออำนวยต่อการใช้งานที่ง่ายสำหรับทุกคน และ 3.2) ความต้องการด้านรูปแบบการสื่อสารในภาพรวมของขนส่งสาธารณะระบบรางโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.35 เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการสื่อบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.62 รองลงมา คือ ด้านเนื้อหา ด้วยค่าเฉลี่ย 4.56 ด้านสื่อมวลชน ด้วยค่าเฉลี่ย 4.36 ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.35

ด้านสื่อกิจกรรม ด้วยค่าเฉลี่ย 4.32 ด้านสื่อวิทยุกระจายเสียง ด้วยค่าเฉลี่ย 4.21 ด้านสื่อออนไลน์ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.19 ด้านสื่อวิทยุโทรทัศน์/วีดิทัศน์ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.18 ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความต้องการ, การบริการสิ่งอำนวยความสะดวก, ขนส่งสาธารณะบรรเทา

Abstract

This quantitative research aimed to study public rail transport behavior of people with disabilities' needs in accessibility service of public rail transport. Online questionnaire was the research tool collecting data from the target samples, 324 people with disabilities. However, collected data were analyzed by statistic software, and the results are as follows:

1. Regarding to general information, female respondents were higher in amount when compared to male ones. Most of the samples were between 31-40 years old, graduating with bachelor's degrees as the majority's level of education. Most of them were persons with disabilities who were alone disabled commuters. The majority worked as employees earning average income of lower than 10,000 baht/month.

2. According to their public rail transport behavior, it was found that most of them traveled on their own and used on-ground rail travel service (BTS) with the public bus transfer while their commuting objective was their personal business. Most of them commuted with a minimum frequency of was 10 times/month and used facilities including staircases, train handrails, escalators, ticket offices, coin exchange machines and ticket machines. Mostly, obstacles in using the services were small and unclear signs. Personal media, public rail transport service website, and Facebook page were the most accessed media for their travel information. Moreover, accessibility services and route were the most necessary information for them.

3. People with disabilities' needs of rail travel accessibility service were classified into 2 groups: accessibility service and means of communication. The needs of accessibility service was preparation of staffs skilled at sign language or braille who were able to communicate with people having hearing and visual disabilities, providing clear and big signage for the long distant communication as well as universally design of facilities - ticket vending machine/ ticketing collecting machine/ coin exchanging machine/ ticket office, which were convenient for everyone. The overall need of communication means in rail travel was high, with an average of 4.35. However, when considering in detail, the samples' need for personal media was highest with an average of 4.62, followed by media content (4.56), mass media (4.36), printed media (4.35), activity (4.32), radio broadcasting (4.21), online media (4.19) and TV broadcasting/audio visual (4.18), respectively.

Keywords : Need, Accessibility Service, Public Rail Transport

1. บทนำ

กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เปิดเผยว่าปัจจุบันประเทศไทยมีคนพิการ 1,725,601 คนในประเทศไทย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 2.62 ของประชากรทั้งประเทศ (2559) โดยคนพิการนั้นจะประสบปัญหาความยากในการดำรงชีวิตอยู่ในสังคม ไม่ว่าจะเป็นปัญหาทางการศึกษา ด้านสาธารณสุข การเข้าถึงสาธารณสุขสถานและระบบขนส่งสาธารณะ ถนนหนทางทางเดินเท้า การเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีปัญหาที่สำคัญอีกด้าน คือ เจตคติหรือมุมมองของสังคมและบุคคลที่เกี่ยวข้องมีต่อคนพิการนั้นยังเป็นไปในทางลบอยู่ ซึ่งปัญหาที่กล่าวมานี้รัฐบาลยังให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาไม่มากเท่าที่ควร จะเห็นได้จากการที่กลุ่มคนพิการต่าง ๆ ในสังคมได้ออกมาเรียกร้องหรือแสดงจุดยืนเพื่อสิทธิความเท่าเทียมกันในสังคม ดังนั้นพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงวิธีการในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น และกำหนดบทบัญญัติเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และความคุ้มครองคนพิการ เพื่อมิให้มีการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมเพราะเหตุสภาพทางกายหรือสุขภาพ รวมทั้งให้คนพิการมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะและความช่วยเหลืออื่นจากรัฐ ตลอดจนให้รัฐต้องสงเคราะห์คนพิการให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้ และสนับสนุนให้คนพิการสามารถดำรงชีวิตอิสระ มีศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์และเสมอภาคกับบุคคลทั่วไป นอกจากนี้อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ (2552) ยังกล่าวถึงหลักการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะ (Accessibility) ซึ่งประกอบด้วย 1) การปรับสภาพแวดล้อม ทางกายภาพ อาคารสถานที่ รวมถึงการคมนาคมขนส่ง สารสนเทศและการสื่อสาร และบริการต่าง ๆ ฯลฯ ให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างเท่าเทียมกับคนทั่วไป โดยการออกแบบที่เป็นสากลและเป็นธรรม หรือที่เรียกว่า “อารยะสถาปัตยกรรม” (Universal Design) ต่อคนทุกกลุ่ม 2) การจัดให้มีเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก (Assistive Technology) สำหรับคนพิการแต่ละประเภท และ 3) การให้ความช่วยเหลืออย่างเหมาะสมหรือสมเหตุผล (Reasonable Accommodation) เพื่อลดการเสียเปรียบทางสังคมของคนพิการแต่ละประเภท ซึ่งอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการก็ยังสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบสิ่งอำนวยความสะดวกในภาคขนส่งของกระทรวงคมนาคมด้วย โดยกระทรวงคมนาคมได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านนโยบายและกฎหมายเกี่ยวกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และให้บริการคนพิการและผู้สูงอายุ จะเน้นในเรื่องการเสนอให้ใช้แนวคิดในการออกแบบเพื่อทุกคน (Universal Design) และหลักกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่ง รวมถึงการจัดตั้งองค์กรหรือเครือข่ายเพื่อการขับเคลื่อนนโยบายอย่างบูรณาการ 2) ด้านการปรับปรุงโครงสร้างทางกายภาพสิ่งอำนวยความสะดวกและยานพาหนะสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ โดยเน้นในเรื่องการปรับปรุงหรือพัฒนาอาคารสถานที่ที่ให้บริการภาคขนส่งและมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับยานพาหนะประเภทต่าง ๆ เพื่อรองรับการให้บริการของคนพิการและผู้สูงอายุให้เป็นไปตามข้อกำหนด หลักการออกแบบเพื่อทุกคน และหลักการออกแบบบริการ (Service Design) 3) ด้านการฝึกอบรมบุคลากรเกี่ยวกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการคนพิการและผู้สูงอายุ ซึ่งจะมีการจัดทำหลักสูตรและฝึกอบรมสำหรับผู้รับผิดชอบด้านการออกแบบและจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุที่ปฏิบัติงานในสถานที่บริการในภาคขนส่งต่างๆ รวมทั้งจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มคนพิการและผู้สูงอายุในการรณรงค์ปลูกจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีต่อคนพิการ เด็ก และผู้สูงอายุ 4) ด้านการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้อำนวยความสะดวกแก่คนพิการและผู้สูงอายุ ซึ่งจะมีการศึกษาหรือจัดให้มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้เพื่อประยุกต์ใช้เพื่ออำนวยความสะดวกใน

การเดินทางสำหรับคนพิการแต่ละประเภทและผู้สูงอายุ เช่น เว็บไซต์ตามมาตรฐาน และ Mobile Application (http://www.nesdb.go.th/download/article/article_20160110195421.pdf, 2560) และแม้จะมียุทธศาสตร์ที่เป็นแนวทางชัดเจนในการพัฒนาภาคขนส่งเพื่อให้ผู้พิการสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างอิสระเทียบเท่าบุคคลทั่วไป แต่กระนั้น กลับยังพบความยากลำบากในการใช้บริการขนส่งมวลชนสาธารณะของผู้พิการ โดยเฉพาะขนส่งมวลชนระบบราง

ปัญหาที่เกิดจากการเดินทางด้วยระบบสาธารณะของคนพิการนั้นจำเป็นต้องพึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่รัฐได้จัดเตรียมไว้ให้ เช่น การโดยสารรถประจำทาง ซึ่งคนพิการต้องแย่งกันเพื่อใช้บริการรถโดยสารประจำทางกับคนปกติ รถไฟฟ้าขนส่งมวลชนบางแห่งไม่มีลิฟต์หรือบันไดเลื่อน มีเพียงบันไดธรรมชาติเท่านั้น ขาดป้ายหรือสัญลักษณ์สำหรับคนพิการ และในขณะที่ระบบขนส่งสาธารณะมีค่าใช้จ่ายถูกกว่าแต่คนพิการยังต้องประสบปัญหาด้านบริการอยู่ดี แม้ว่ารัฐจะพยายามแก้ไขปัญหาโดยการออกพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต คนพิการหรือแม้กระทั่งการมีการก่อตั้งสมาคมและหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อช่วยแก้ปัญหา ก็ยังไม่สามารถแก้ปัญหาทั้งหมดได้ ดังนั้นกระทรวงคมนาคมจึงได้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับกรขนส่งสาธารณะเพื่อสนับสนุนและบริการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านขนส่งสาธารณะในเชิงสังคม อันเป็นปัจจัยพื้นฐานในการเดินทางทุกระดับอย่างมีคุณภาพ พอเพียง ได้มาตรฐาน และมีความปลอดภัย โดยให้ความสำคัญและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ด้อยโอกาสในสังคมที่ต้องการความช่วยเหลือ เช่น เด็ก ผู้สูงอายุ และคนพิการทุกประเภท ให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ระบบขนส่งสาธารณะได้อย่างเสมอภาคและเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติต่อคนพิการและผู้ดูแลคนพิการ รวมทั้งมีหน้าที่จัดสภาพแวดล้อม พัฒนาเทคโนโลยี และข้อมูลข่าวสารที่คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้

ด้านการสื่อสารเป็นวิธีการที่มนุษย์ใช้ในการติดต่อระหว่างกัน เพื่อถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนเรื่องราว ข้อมูล ข่าวสาร ความคิด ความรู้สึกซึ่งกันและกัน ช่วยให้เกิดความเข้าใจ ก่อให้เกิดสัมพันธที่ดีต่อกัน สามารถกระทำกิจกรรมหรือทำงานร่วมกันได้ และอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างปกติสุข การสื่อสารจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญต่อการอยู่รอดของมนุษย์ และการสื่อสารยังเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจกรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคมด้วย (Wright, C. R., 1975) ดังนั้น ไม่ว่าบุคคลนั้นจะเป็นคนปกติหรือคนพิการ การสื่อสารก็ยังเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการดำรงชีวิตในสังคม ซึ่งทำให้คนพิการทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการและเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร แม้จะมีอุปสรรคทางร่างกายก็ตามที จากปัญหาที่พบในปัจจุบันนั้นจะเห็นว่า คนพิการส่วนใหญ่เข้าไม่ถึงข้อมูลข่าวสาร และด้วยความบกพร่องที่แตกต่างกัน เช่น ความบกพร่องทางการมองเห็น ความบกพร่องทางการได้ยิน ความบกพร่องทางการพูด และความบกพร่องทางด้านร่างกาย และมีบางส่วนของคนพิการที่ไม่ได้มีการศึกษา จึงทำให้คนพิการไม่สามารถสื่อสารได้มีประสิทธิภาพอย่างคนทั่วไป ประกอบกับสังคมในปัจจุบันยังมองคนกลุ่มนี้ว่าเป็นผู้ด้อยโอกาส ขาดความสามารถในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ต่าง ๆ จึงทำให้ไม่ได้รับความเท่าเทียมในเรื่องของข้อมูลข่าวสารเท่าที่ควร อีกทั้งองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ในสังคมก็ยังไม่ให้ความสำคัญในการสื่อสารกับคนพิการด้วย

จากปัญหาการสื่อสารและการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการที่กล่าวมาในข้างต้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญในการศึกษาถึงความต้องการของคนพิการ และผู้สูงวัย เกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกขนส่งสาธารณะระบบราง ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน และรูปแบบการสื่อสารเนื่องมาจากการไม่ได้รับสิทธิความเท่าเทียมในการใช้บริการที่เหมาะสม และขาดรูปแบบการสื่อสารที่หมายรวมถึง

ประเภทของสื่อและเนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่จะใช้สำหรับการสื่อสารสำหรับคนพิการที่ต้องการใช้ขนส่งสาธารณะระบบราง ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางส่วนหนึ่งที่ทำให้คนพิการได้เข้าถึงบริการขนส่งสาธารณะระบบรางได้อย่างเท่าเทียมต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางของคนพิการ
2. เพื่อศึกษาความต้องการของคนพิการที่มีต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของคนขนส่งสาธารณะระบบราง

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ คนพิการในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 73,431 คน (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, มีนาคม 2560) และผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 936,865 คน (www.dop.go.th/th/know/51, 2559) รวมทั้งสิ้น 1,010,296 คน โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จากการคำนวณสูตรของ Taro Yamane (1973) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน จากนั้นผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) คือ เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานครที่เคยใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้ คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางของคนพิการ

ตอนที่ 3 ความต้องการของคนพิการที่มีต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของคนขนส่งสาธารณะระบบราง

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยการให้ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และลักษณะของภาษาที่ใช้ และนำกลับมาปรับปรุงภาษาที่ใช้ และตัดข้อคำถามให้เข้าใจง่ายขึ้น ก่อนนำแบบสอบถามไปพัฒนาในลักษณะออนไลน์และเก็บข้อมูลจริง โดยฝากแบบสอบถามออนไลน์ไปยังเว็บไซต์ เฟสบุ๊ก และแฟนเพจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคนพิการและผู้สูงอายุ เพื่อโพสต์และแชร์ให้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ทั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างพฤษภาคม-มิถุนายน พ.ศ. 2560 ได้รับแบบสอบถามออนไลน์คืนและทำการคัดแยกแบบสอบถามออนไลน์ที่สามารถใช้ได้ มีจำนวนทั้งสิ้น 342 ชุด คิดเป็นร้อยละ 85.50 ประเมินผลเชิงสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงบรรยาย

4. ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เพศหญิง จำนวน 192 คน ร้อยละ 59.26 และเพศชาย จำนวน 132 คน ร้อยละ 40.74 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 81 คน ร้อยละ 25.00 รองลงมา คือ 21 – 30 ปี จำนวน 75 คน ร้อยละ 23.15 และ 41 – 50 ปี จำนวน 74 คน ร้อยละ 22.84 ตามลำดับ มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 95 คน ร้อยละ 29.32 รองลงมา คือ มัธยมศึกษา จำนวน 76 คน ร้อยละ 23.46 และประถมศึกษา จำนวน 75 คน ร้อยละ 23.15 ตามลำดับ ประกอบอาชีพรับจ้างมากที่สุด จำนวน 101 คน ร้อยละ 31.17 รองลงมา คือ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 75 คน ร้อยละ 23.15 และอื่น ๆ ได้แก่ ว่างาน เกษียณ แม่บ้าน พ่อบ้าน จำนวน 40 คน ร้อยละ 12.34 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน จำนวน 163 คน ร้อยละ 50.31 รองลงมา คือ 10,000 – 15,000 บาท จำนวน 59 คน ร้อยละ 18.21 และมากกว่า 25,000 บาท จำนวน 48 คน ร้อยละ 14.81 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างเป็นคนพิการทางกายหรือการเคลื่อนไหวมากที่สุด จำนวน 154 คน ร้อยละ 47.53 รองลงมา คือ พิการทางการมองเห็น จำนวน 62 คน ร้อยละ 19.14 และไม่พิการ ซึ่งหมายถึง ผู้สูงอายุ จำนวน 39 คน ร้อยละ 12.04 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่สามารถเดินทางด้วยตนเองได้ จำนวน 212 คน ร้อยละ 65.43 รองลงมา คือ ต้องใช้รถเข็น (wheelchair) จำนวน 59 คน ร้อยละ 18.21 และต้องใช้ไม้ค้ำยัน/ไม้เท้า แบบ 3 ขา หรือ 4 ขา (walker) จำนวน 53 คน ร้อยละ 16.36 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการรถไฟฟ้าบนดิน (บีทีเอส) มากที่สุด จำนวน 304 คน ร้อยละ 93.83 และรถไฟฟ้าใต้ดิน (เอ็มอาร์ที) จำนวน 20 คน ร้อยละ 6.17 โดยเดินทางมาใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งสาธารณะระบบรางด้วยรถประจำทางมากที่สุด จำนวน 145 คน ร้อยละ 44.76 รองลงมา คือ รถยนต์ส่วนตัว จำนวน 57 คน ร้อยละ 17.59 และรถแท็กซี่ จำนวน 51 คน ร้อยละ 15.74 ตามลำดับ วัตถุประสงค์ที่กลุ่มตัวอย่างเดินทางมาใช้บริการ เพื่อไปทำธุระมากที่สุด จำนวน 187 คน ร้อยละ 32.07 รองลงมา คือ เพื่อทำงาน จำนวน 131 คน ร้อยละ 22.47 และเพื่อไปห้างสรรพสินค้า/ช้อปปิ้ง/รับประทานอาหาร จำนวน 116 คน ร้อยละ 19.90 กลุ่มตัวอย่างใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งสาธารณะระบบรางน้อยกว่า 10 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด จำนวน 257 คน ร้อยละ 79.32 รองลงมา คือ 11 - 20 ครั้งต่อเดือน จำนวน 23 คน ร้อยละ 7.10 และ 21 - 30 ครั้งต่อเดือน จำนวน 20 คน ร้อยละ 6.17 ตามลำดับ เคยใช้สิ่งอำนวยความสะดวกประเภทบันได/ราวจับของรถไฟฟ้าขนส่งสาธารณะระบบรางมากที่สุด จำนวน 204 คน ร้อยละ 16.59 รองลงมา คือ บันไดเลื่อน จำนวน 193 คน ร้อยละ 15.69 และช่องขายตั๋ว/ช่องเก็บตั๋ว/ช่องแลกเงิน/ตู้จำหน่ายตั๋ว จำนวน 174 คน ร้อยละ 14.15 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างพบปัญหาและอุปสรรคในเรื่องป้ายสัญลักษณ์มีขนาดเล็กและไม่ชัดเจนมากที่สุด จำนวน 106 คน ร้อยละ 9.53 รองลงมา คือ ป้ายสัญลักษณ์ไม่ทั่วบริเวณไม่เพียงพอสำหรับผู้ให้บริการ จำนวน 105 คน ร้อยละ 9.44 และลิฟท์ไม่ได้มีให้บริการทุกทางเข้า-ออก หรืออยู่ที่สุดทางสถานี จำนวน 96 คน ร้อยละ 8.63 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีการหาข้อมูลเกี่ยวกับรถไฟฟ้าขนส่งสาธารณะระบบรางจากสื่อบุคคล เช่น ครอบครัว เพื่อน คนรู้จัก ก่อนการเดินทางมากที่สุด จำนวน 149 คน ร้อยละ 45.99 รองลงมา คือ เว็บไซต์ของหน่วยงานรับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 120 คน ร้อยละ 37.04 และเฟซบุ๊กของหน่วยงานรับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 29 คน ร้อยละ 8.95 ตามลำดับ มีความคิดเห็นว่าข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นสำหรับการเดินทาง คือ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จำนวน 167 คน ร้อยละ 51.54 รองลงมา คือ เส้นทางการเดินทาง จำนวน 118 คน ร้อยละ 36.42 และข่าวสารความเคลื่อนไหวทั่วไปเกี่ยวกับรถไฟฟ้า จำนวน 16 คน ร้อยละ 4.94 ตามลำดับ นอกจากนี้สิ่งที่ต้องการให้

หน่วยงานที่รับผิดชอบควรปรับปรุง คือ ให้มีพนักงานที่สามารถสื่อสารกับคนพิการหูหนวกหรือตาบอดได้ เช่น การใช้ภาษามือ อักษรเบรลล์ จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 6.24 รองลงมา คือ ป้ายสัญลักษณ์ควรมีไว้สำหรับคนพิการ จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 6.07 และป้ายสัญลักษณ์ควรมีขนาดใหญ่และสามารถเห็นได้ในระยะไกล จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 5.98 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการรูปแบบการสื่อสารในภาพรวมแต่ละด้านของขนส่งสาธารณะระบบราง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.35 เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า มีความต้องการใน 3 ลำดับแรก คือ สื่อบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.62 รองลงมา คือ ด้านเนื้อหา ด้วยค่าเฉลี่ย 4.56 และด้านสื่อมวลชน ด้วยค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. สื่อบุคคลโดยรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.62 เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า ต้องการให้พนักงานของรถไฟฟ้ามีความรู้และข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการและอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการอย่างถูกต้อง ด้วยค่าเฉลี่ย 4.69 รองลงมา คือ สร้างความตระหนักรู้และจิตสำนึกให้กับพนักงานในการบริการและการให้ความช่วยเหลือคนพิการ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.65 และให้พนักงานของรถไฟฟ้าผ่านการอบรมและฝึกฝนการให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่คนพิการในทุกกรณี ด้วยค่าเฉลี่ย 4.53 ตามลำดับ

2. เนื้อหาในการสื่อสารโดยรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.56 เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า ต้องการให้มีเนื้อหาเกี่ยวกับสิทธิความเท่าเทียมของคนพิการ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.69 รองลงมา คือ ให้มีสัญลักษณ์สำหรับคนพิการใช้ขนส่งสาธารณะระบบราง ด้วยค่าเฉลี่ย 4.63 และให้มีเนื้อหาข่าวสารเกี่ยวกับคนพิการกับการใช้ขนส่งสาธารณะระบบราง ด้วยค่าเฉลี่ย 4.62 ตามลำดับ

3. สื่อมวลชนโดยรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.36 เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า ต้องการให้นำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับวิถีการดำเนินชีวิตของคนพิการ เช่น ความสามารถในการอยู่ร่วมกับประชาชนทั่วไป ความเข้าใจของคนในครอบครัวกับการใช้ชีวิตของคนพิการ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.43 รองลงมา คือ ต้องการให้สื่อมวลชนนำเสนอข้อมูลข่าวสารในลักษณะรายการข่าว/สารคดีเกี่ยวกับสิทธิ ความเท่าเทียม และการเข้าถึงขนส่งสาธารณะระบบรางของคนพิการ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.33 และให้นำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับสิทธิ ความเท่าเทียม และการเข้าถึงขนส่งสาธารณะระบบรางของคนพิการ ผ่านละคร ซีรีส์ การ์ตูน คลิปวิดีโอ หรือโฆษณาณรงค์เพื่อสังคม ด้วยค่าเฉลี่ย 4.32 ตามลำดับ

5. การอภิปรายผล

จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับรถไฟฟ้าขนส่งสาธารณะระบบรางผ่านสื่อบุคคล เช่น ครอบครัว เพื่อน และคนรู้จักมากที่สุด รองลงมา คือ เว็บไซต์ของหน่วยงานรับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและรายการทางโทรทัศน์ ตามลำดับ ในขณะที่เมื่อมีการหาข้อมูลเกี่ยวกับรถไฟฟ้าขนส่งสาธารณะระบบรางก็จะหาจากสื่อบุคคลมากที่สุด รองลงมา คือ เว็บไซต์และเฟซบุ๊กของหน่วยงานรับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะเห็นได้ถึงความสะดวกสบายไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ สื่อบุคคลและสื่อออนไลน์จะเป็นสื่อที่กลุ่มตัวอย่างสามารถพบเจอหรือเข้าได้ง่ายและสะดวกต่อการรับและติดตามข้อมูลข่าวสาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของยูพา (สุภากุล, 2540) ที่กล่าวว่า การที่ผู้รับสารจะเลือกเปิดรับสื่อชนิดใดขึ้นอยู่กับเกณฑ์การเลือกสื่อ คือ การเลือกสื่อที่สามารถจัดหาได้)

ผู้รับสารจะเลือกเปิดรับสื่อที่ไม่ต้องใช้ความพยายามมาก เช่น ประชาชนในชนบทมักเลือกเปิดรับสื่อวิทยุกระจายเสียงเป็นหลัก เพราะสามารถจัดหาเครื่องวิทยุได้ง่ายกว่าสื่ออื่น เป็นต้น และเลือกสื่อที่ตนสะดวกและนิยม ผู้รับสารสามารถเลือกสื่อตามที่สะดวก ทั้งทางด้านหนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ นิตยสาร และสื่อบุคคล เป็นต้น

สำหรับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการให้หน่วยงานที่รับผิดชอบควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ให้มีพนักงานที่สามารถสื่อสารกับคนพิการหูหนวกหรือตาบอดได้ เช่น การใช้ภาษามือ อักษรเบรลล์ มากที่สุด รองลงมา คือ ป้ายสัญลักษณ์ควมมีไว้สำหรับคนพิการ และป้ายสัญลักษณ์ควมมีขนาดใหญ่และสามารถเห็นได้ในระยะไกล ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าสิ่งอำนวยความสะดวกขนส่งสาธารณะระบบรางที่คนพิการต้องการแล้วแต่เป็นปัญหาบนพื้นฐานของการสื่อสารทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารกับคนพิการที่มีความแตกต่างกัน สัญลักษณ์หรือป้ายที่ไม่สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของสุกัญญา บุญคง (2551) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการเข้าถึงบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน” ผลการวิจัยพบว่า คนพิการมีความต้องการในเรื่องการประกาศแจ้งข้อมูลข่าวสาร การติดตั้งป้ายอักษรวิ่ง สัญลักษณ์เตือนภัยในพื้นที่ต่าง ๆ ตลอดจนขบวนรถไฟไฟฟ้าควรติดตั้งและออกแบบสำหรับคนพิการทางการได้ยินและทางสายตาดู นอกจากนี้ยังพบอีกว่า ควรมีการติดตั้งสัญลักษณ์ต่าง ๆ สำหรับคนพิการที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน

ทางด้านความต้องการที่มีต่อรูปแบบการสื่อสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการรูปแบบการสื่อสาร 3 ลำดับแรก คือ ด้านสื่อบุคคล เนื้อหาในการสื่อสาร และสื่อมวลชน กล่าวคือ ด้านสื่อบุคคลนั้น กลุ่มตัวอย่างต้องการให้พนักงานของรถไฟฟ้ามีความรู้และข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการและอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการอย่างถูกต้อง มีการสร้างความตระหนักและจิตสำนึกให้กับพนักงานในการบริการและการให้ความช่วยเหลือคนพิการ ให้พนักงานของรถไฟฟ้าผ่านการอบรมและฝึกฝนการให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่คนพิการในทุกกรณี ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของจากรูวรรณ กะวิเศษ (2558) ได้กล่าวถึง คุณสมบัติของผู้ให้บริการประการหนึ่งว่าต้องมีความรอบรู้ในงาน (Knowledge) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ตนเองปฏิบัติ รู้จักสินค้าและบริการของตนเอง รู้จักระบบงานและเป้าหมายขององค์กรของตน รู้จักข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย รู้จักความต้องการของลูกค้า การแสดงความรอบรู้ในงานอย่างเหมาะสมเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือและแสดงความสามารถของตน ทำให้มีความก้าวหน้าในงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องจิตสำนึกการให้บริการของชานินทร์ สุวงศ์วาร (2541) กล่าวว่า การสร้างจิตสำนึกการให้บริการให้เกิดขึ้นในจิตใจของผู้ให้บริการ ต้องเริ่มมาจากการมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการหากทุกคนมีจิตสำนึกในการให้บริการ และถือว่าตนเองมีส่วนร่วมรับผิดชอบงานในหน่วยงานทุกคนล้วนเป็นเหตุในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

ความต้องการด้านเนื้อหาในการสื่อสาร พบว่า ต้องการให้มีเนื้อหาเกี่ยวกับสิทธิความเท่าเทียมของคนพิการมากที่สุด มีสัญลักษณ์สำหรับคนพิการใช้ขนส่งสาธารณะระบบราง และมีเนื้อหาข่าวสารเกี่ยวกับคนพิการกับการใช้ขนส่งสาธารณะระบบราง ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับความต้องการในด้านสื่อมวลชน พบว่า ต้องการให้สื่อมวลชนนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับวิถีการดำเนินชีวิตของคนพิการ เช่น ความสามารถในการอยู่ร่วมกับประชาชนทั่วไปความเข้าใจของคนในครอบครัวกับการใช้ชีวิตของคนพิการ นำเสนอข้อมูลข่าวสารในลักษณะรายการข่าวสารคดีเกี่ยวกับสิทธิ ความเท่าเทียม และการเข้าถึงขนส่งสาธารณะระบบรางของคนพิการ หรือนำเสนอเนื้อหาผ่านละครซีรีส์ การ์ตูน

คลิป์วิดีโอ หรือ โฆษณาณรงค์เพื่อสังคม จะเห็นได้ถึงความต้องการระหว่างความต้องการทางด้านเนื้อหาและสื่อมวลชนที่จะเป็นความต้องการในประเด็นเดียวกัน คือ เรื่องสิทธิความเท่าเทียม วิธีการดำเนินชีวิตของคนพิการ การอยู่ร่วมกันในสังคม และการเข้าถึงขนส่งสาธารณะระบบราง ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการให้ผู้ที่อยู่ร่วมกันในสังคมเกิดการยอมรับความเท่าเทียมระหว่างกันและให้เข้าถึงการใช้บริการขนส่งสาธารณะของคนพิการ ตลอดจนต้องการให้มีการนำเสนอผ่านสื่อเนื่องจากสื่อมวลชนเป็นสื่อหลักที่จะทำการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารดังกล่าวให้ประชาชนจำนวนมากได้รับรู้อย่างกว้างขวางและรวดเร็ว ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างจึงให้ความสำคัญและความต้องการด้านสื่อมวลชนในระดับมาก ทั้งนี้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2559) ที่มีการกำหนดวิสัยทัศน์ที่มุ่งเน้นสังคมอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และมีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลง และมีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2559) ที่มุ่งเน้น การสร้างสังคมบูรณาการ เพื่อคนพิการและทุกคนในสังคม โดยให้คนพิการเข้าถึง และใช้ประโยชน์จากสิทธิอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติต่อคนพิการ สร้างสภาพแวดล้อม พัฒนาเทคโนโลยี และข้อมูลข่าวสาร โดยให้องค์กรทุกภาคส่วนรวมถึงองค์กร ธุรกิจเอกชนจัดให้คนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ ได้จากสภาพแวดล้อม เทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสาร สร้างพลังอำนาจให้คนพิการสามารถเข้าถึงบริการต่าง และสอดคล้องกับแนวคิดภาระหน้าที่ของสื่อมวลชนของวิลาสินี พิพิธกุล (ออนไลน์) ได้กล่าวว่า ภาระหน้าที่ของสื่อมวลชน คือ ให้ข้อมูลข่าวสาร เป็นหน้าที่หลักที่สามารถพบเห็นในสื่อมวลชนทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นรายงานเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ซึ่งการให้ข้อมูลข่าวสารในปัจจุบันนี้ สื่อไม่ได้เพียงแค่บอกว่าจะเกิดอะไรขึ้นเท่านั้น แต่สื่อตีความเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยทุกครั้ง การตีความนี้ นอกเหนือ จากนี้ก็จะมีการส่งเสริมความคิดต่าง ๆ หรือการชักนำความคิดในตัวด้วย และการประสานส่วนต่าง ๆ ของสังคมเข้าด้วยกัน ในสังคมปัจจุบันที่มีความเป็นพหุนิยมสูงมาก เรียกว่า สังคมมวลชน

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ คนพิการและผู้สูงอายุ ให้ความสำคัญกับการได้รับข้อมูลข่าวสารเพื่อประโยชน์สำหรับการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งล้วนเป็นปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิต กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นสำหรับการเดินทาง คือ ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เส้นทางเดินรถ และข่าวสารความเคลื่อนไหวทั่วไปเกี่ยวกับรถไฟฟ้า โดยมีการเข้าถึงสื่อเพื่อหาข้อมูล คือ สื่อบุคคล สื่อเว็บไซต์ และสื่อเฟซบุ๊กของหน่วยงานรับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับสิ่งที่ต้องการให้หน่วยงานที่รับผิดชอบควรปรับปรุง คือ ให้มีพนักงานที่สามารถสื่อสารกับคนพิการหูหนวกหรือตาบอดได้ เช่น การใช้ภาษามือ อักษรเบรลล์ และป้ายสัญลักษณ์ควมมีไว้สำหรับคนพิการ นอกจากนี้ทางด้านความต้องการรูปแบบการสื่อสาร พบว่า สื่อบุคคลเป็นสื่อที่คนพิการต้องการมากที่สุด กล่าวคือ ต้องการให้พนักงานของรถไฟฟ้ามีความรู้และข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการและอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการอย่างถูกต้อง ต้องการให้มีการสร้างความตระหนักรู้และจิตสำนึกให้กับพนักงานในการบริการและการให้ความช่วยเหลือคนพิการ และให้พนักงานของรถไฟฟ้าผ่านการอบรมและฝึกฝนการให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่คนพิการในทุกกรณี ทางด้านเนื้อหาในการสื่อสาร พบว่า ต้องการให้มีเนื้อหาเกี่ยวกับสิทธิความเท่าเทียมของคนพิการ ต้องการให้มีสัญลักษณ์สำหรับคนพิการใช้ขนส่งสาธารณะระบบราง และให้มีเนื้อหาข่าวสารเกี่ยวกับคนพิการกับการใช้ขนส่งสาธารณะระบบราง ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ทั้งหมดนี้ล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยพื้นฐานสำหรับการดำรงชีวิตที่เอื้อให้มีความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ

ทั้งสิ้น ซึ่งหากมีการพัฒนาประเด็นดังกล่าวข้างต้น ก็จะเป็นการตอบรับการอยู่ร่วมกันในสังคมที่ทุกคนสามารถดำรงชีวิตอิสระ ทำให้ทุกคนมีศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์และเสมอภาคเท่ากัน ซึ่งก็จะสอดคล้องและเป็นไปตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ (2552) ยังกล่าวถึงหลักการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะ (Accessibility) ซึ่งประกอบด้วย 1) การปรับสภาพแวดล้อม ทางกายภาพ อาคารสถานที่ รวมถึงการคมนาคมขนส่ง สารสนเทศและการสื่อสาร และบริการต่าง ๆ ฯลฯ ให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างเท่าเทียมกับคนทั่วไป โดยการออกแบบที่เป็นสากลและเป็นธรรมชาติ หรือที่เรียกว่า “อารยะสถาปัตยกรรม” (Universal Design) ต่อคนทุกกลุ่ม 2) การจัดให้มีเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก (Assistive Technology) สำหรับคนพิการแต่ละประเภท และ 3) การให้ความช่วยเหลืออย่างเหมาะสมหรือสมเหตุสมผล (Reasonable Accommodation) เพื่อลดการเสียเปรียบทางสังคมของคนพิการแต่ละประเภท

6. บทสรุป

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ จะพบว่า กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ให้ความสำคัญกับการได้รับข้อมูลข่าวสารเพื่อประโยชน์สำหรับการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งปัจจัยพื้นฐานสำหรับการดำรงชีวิต กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นสำหรับการเดินทาง คือ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เส้นทางเดินรถ และข่าวสารความเคลื่อนไหวทั่วไปเกี่ยวกับรถไฟฟ้า โดยมีการเข้าถึงสื่อเพื่อหาข้อมูล คือ สื่อบุคคล สื่อเว็บไซต์ และสื่อเฟซบุ๊กของหน่วยงานรับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทางด้านความต้องการรูปแบบการสื่อสาร พบว่า สื่อบุคคล เป็นสื่อที่ต้องการมากที่สุด กล่าวคือ ต้องการให้พนักงานของรถไฟฟ้ามีความรู้และข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการและอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการอย่างถูกต้อง มีการสร้างความตระหนักรู้และจิตสำนึกในการบริการและการให้ความช่วยเหลือคนพิการ และให้พนักงานผ่านการอบรมและฝึกฝนการให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่คนพิการ ในทุกกรณี สำหรับเนื้อหาในการสื่อสาร พบว่า ต้องการให้มีเนื้อหาเกี่ยวกับสิทธิความเท่าเทียมของคนพิการ ต้องการให้มีสัญลักษณ์สำหรับคนพิการใช้ขนส่งสาธารณะระบบราง และให้มีเนื้อหาข่าวสารเกี่ยวกับคนพิการกับการใช้ขนส่งสาธารณะระบบราง ทั้งนี้มีข้อเสนอแนะต่างๆ ดังนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. พนักงานของขนส่งสาธารณะระบบรางควรมีความรู้มีข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการและอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการอย่างถูกต้อง ความตระหนักรู้และจิตสำนึกในการบริการและการให้ความช่วยเหลือคนพิการ โดยการให้พนักงานของรถไฟฟ้าผ่านการอบรมและฝึกฝนการให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่คนพิการในทุกกรณี

2. ควรจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับสิทธิความเท่าเทียมและการเข้าถึงขนส่งสาธารณะระบบรางสำหรับคนพิการ โดยให้มีการอบรมเชิงปฏิบัติการแก่พนักงานเกี่ยวกับการให้บริการและการอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการอย่างถูกต้อง และการจัดกิจกรรมควรอยู่บนสถานีหรือละแวกใกล้เคียงสถานีที่ผู้เข้าร่วมงานสามารถเดินทางได้สะดวก เช่น ห้างสรรพสินค้า โรงแรม ฯลฯ และควรจัดการฝึกอบรมให้พนักงานที่ให้บริการสามารถสื่อสารกับคนพิการได้ทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นการพิการทางร่างกาย หูหนวก ตาบอด หรือตาบอดสี โดยอาจจะไม่จำเป็นต้องสื่อสารได้

3. ที่ควรนำเสนอเนื้อหาหรือข้อมูลข่าวสารให้แก่คนพิการและประชาชนเกิดการตระหนักรู้และการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างเท่าเทียม โดยมีประเด็นเกี่ยวกับความเมตตาเอื้ออาทรต่อคนพิการทุกประเภทโดยไม่รังเกียจดูหมิ่นหรือล้อเลียน การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกโดยทั่วไปต้องมีสำหรับคนพิการบนพื้นฐานที่เท่าเทียมกัน และนโยบายหรือกฎหมายเกี่ยวกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของขนส่งสาธารณะระบบรางสำหรับคนพิการ

4. สื่อมวลชนควรต้องนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับวิถีการดำเนินชีวิตของคนพิการ เช่น ความสามารถในการอยู่ร่วมกับประชาชนทั่วไปความเข้าใจของคนในครอบครัวกับการใช้ชีวิตของคนพิการ ข้อมูลข่าวสารในลักษณะรายการข่าวสารคดีเกี่ยวกับสิทธิ ความเท่าเทียม และการเข้าถึงขนส่งสาธารณะระบบรางของคนพิการ และนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับสิทธิ ความเท่าเทียม และการเข้าถึงขนส่งสาธารณะระบบรางของคนพิการ ผ่านละคร ซีรีส์ การ์ตูน คลิปวิดีโอ หรือโฆษณาณรงค์เพื่อสังคม

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรมีการปรับปรุงในหลาย ๆ อย่าง กล่าวคือ

5.1 ควรฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการหรือสถานการณ์จำลองสำหรับพนักงานให้บริการขนส่งสาธารณะระบบราง ให้มีความสามารถในการสื่อสารกับคนพิการทุกประเภท และมีทักษะในการช่วยเหลือคนพิการเมื่อมาใช้บริการหรือเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ

5.2 ควรมีป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ สำหรับคนพิการอย่างชัดเจน เช่น สัญลักษณ์ลิฟท์สำหรับคนพิการ สัญลักษณ์ที่นั่งสำหรับคนพิการ สัญลักษณ์ห้องน้ำสำหรับคนพิการ ดังนั้น ควรเพิ่มเติมสัญลักษณ์ดังกล่าว หรือทำให้สามารถเห็นได้เด่นชัดมากยิ่งขึ้น ในบางครั้งประชาชนอาจเจอสถานการณ์ ที่ต้องช่วยเหลือคนพิการ สัญลักษณ์ต่าง ๆ เหล่านี้จะช่วยให้การช่วยเหลือคนพิการเป็นได้อย่างราบรื่นขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาในประเด็น ความต้องการของคนพิการที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารและการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของขนส่งสาธารณะระบบราง” เป็นการศึกษาในภาพกว้างของรูปแบบการสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเจาะลึกในเรื่องประสิทธิภาพของรูปแบบการสื่อสาร โดยเลือกเฉพาะประเด็นเนื้อหาหรือสื่ออย่างใดอย่างหนึ่ง ในขณะที่การศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรเน้นสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีผลต่อการสื่อสารหรือการสร้างการเข้าใจเกี่ยวกับการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางร่วมกันของประชาชนทั่วไปและคนพิการ หรือการสื่อสารระหว่างพนักงานผู้ให้บริการกับคนพิการ

7. กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยต้องขอขอบคุณผู้ให้การสนับสนุนทุนวิจัย คือ มูลนิธิมหาไถ่เพื่อการพัฒนาคนพิการ และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยรังสิตที่ให้โอกาสในการศึกษาวิจัยภายใต้โครงการศึกษาเผยแพร่และผลักดันนโยบายสาธารณะด้านการขนส่งมวลชนเพื่อทุกคน ขอขอบคุณ รศ. ดร. กฤษณ์ ทองเลิศ รองคณบดีฝ่ายบริหาร วิทยาลัยนิเทศศาสตร์ ผศ. ดร. สรพงษ์ วงศ์ธีระธรรม หัวหน้าสาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ วิทยาลัยนิเทศศาสตร์ และดร.พงศภัทร อนุมิตรราชกิจจ รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยรังสิต ในฐานะผู้เชี่ยวชาญที่ได้ให้คำแนะนำซึ่งเป็นประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงและแก้ไขเรื่องมือในการวิจัย สุดท้ายขอขอบคุณคนพิการและผู้สูงวัยทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการทำแบบสอบถามครั้งนี้

8. เอกสารอ้างอิง

- กรมกิจการผู้สูงอายุ. ข้อมูลสถิติจำนวนผู้สูงอายุประเทศไทย 2559. [ออนไลน์]. 2559. แหล่งที่มา <http://www.dop.go.th/th/know/51> [19 เมษายน 2560].
- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. รายงานข้อมูลสถานการณ์ด้านคนพิการในประเทศไทยประจำเดือน ธันวาคม 2559. [ออนไลน์]. 2559. แหล่งที่มา <http://dep.go.th/th/home> [5 พฤษภาคม 2560].
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2554). แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการฉบับที่ 4 (พ.ศ.2555-2559). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ.
- กระทรวงคมนาคม. ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่งของไทย. [ออนไลน์]. 2558. แหล่งที่มา http://www.nesdb.go.th/download/article/article_20160110195421.pdf [16 กรกฎาคม 2560].
- จารุวรรณ คณะวิเศษ. (2558). ธุรกิจโรงแรม. กรุงเทพมหานคร: แม็คเอ็ดดูเคชั่น.
- ชานินทร์ สุวงศ์วาร. (2541). การให้บริการสำหรับพยาบาล โรงพยาบาลรามาริบัติ. กรุงเทพมหานคร: โรงพยาบาลรามาริบัติ.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2550). พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550. 124 (61ก): 8.
- วิลาสินี พิพิธกุล. แนวคิดพื้นฐานของสื่อสารมวลชน. [ออนไลน์]. 2553. แหล่งที่มา <https://bordeure.wordpress.com>. [5 พฤษภาคม 2560].
- ยุพา สุภากุล. (2540). การสื่อสารมวลชน. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- ศุภัญญา บุญคง. (2551). แนวทางการพัฒนาการเข้าถึงบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในการใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาการสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559). [ออนไลน์]. 2555. แหล่งที่มา <http://www.nesdb.go.th>. [9 พฤษภาคม 2560].
- ศิริชัย ทรัพย์ศิริ. อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ. [ออนไลน์]. (2552). แหล่งที่มา <http://www.waddeeja.com> [20 มีนาคม 2560].
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York: Harper and Row Publication.
- Wright, C. R. (1975). *Mass Communication : A Sociological Perspective*. New York: Random House.