

การสื่อสารเพื่อส่งเสริมความเท่าเทียมระหว่างประชาชนและคนพิการในการใช้บริการ
ขนส่งสาธารณะระบบราง

A Communication for Equality Promotion among General and Disabled Passengers Using
Public Rail Transportation Service

ชัชญา สุกุณา

Chachaya Sakuna

อาจารย์ประจำ วิทยาลัยนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต

Lecturer of College of Communication Arts, Rangsit University

E-mail: chachaya.s@rsu.ac.th

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยในครั้งนี้เพื่อศึกษาการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อความรู้เรื่องสิทธิและความเท่าเทียมของคนพิการในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบราง รวมทั้งเพื่อศึกษาความต้องการการสื่อสารแบบบูรณาการในการสร้างความรู้และส่งเสริมความเท่าเทียมของคนพิการในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางจำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งผลการวิจัยมีดังนี้ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 15 – 25 ปี มีรายได้มากกว่า 30,001 บาท/เดือน พฤติกรรมการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางของผู้ตอบแบบสอบถามไม่เกิน 10 ครั้ง/เดือน มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อเดินทางท่องเที่ยวมากที่สุด 2) การรับรู้ของประชาชนที่มีต่อความรู้เรื่องสิทธิและความเท่าเทียมของคนพิการในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบราง พบว่า มีการรับรู้เรื่องสิทธิและความเท่าเทียมของคนพิการในเรื่องสังคมต้องแสดงความเมตตาเอื้ออาทรต่อผู้พิการทุกประเภท โดยไม่รังเกียจ ดูหมิ่น หรือล้อเลียนแต่ประการใดทั้งสิ้น รองลงมา คือ บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกโดยทั่วไปที่จัดไว้สำหรับประชาชนจะต้องจัดไว้ให้สำหรับคนพิการด้วยบนพื้นฐานที่เท่าเทียมกัน และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของคนพิการได้ และการเคารพความแตกต่างและการยอมรับว่าคนพิการเป็นส่วนหนึ่งของความหลากหลายของมนุษยชาติตามลำดับ ในส่วนของการรับรู้ด้านสื่อที่ใช้ในการสื่อสารของขนส่งสาธารณะระบบราง พบว่า มีการรับรู้ในเรื่องภายในขบวนรถไฟมีสัญลักษณ์เอื้อเอื้อที่นั่งแก่คนพิการ ผู้สูงอายุ และสตรีมีครรภ์ รองลงมา คือ มีป้าย/โปสเตอร์บอกมารยาทในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบราง และมีป้ายบอกทางไปลิฟต์สำหรับคนพิการติดตั้งในสถานีอย่างชัดเจน ตามลำดับ และ 3) ความต้องการการสื่อสารในการสร้างความรู้และส่งเสริมความเท่าเทียมของคนพิการในการใช้บริการขนส่งมวลชนระบบราง พบว่าด้านเนื้อหาสาระมีความต้องการให้มีสัญลักษณ์ต่าง ๆ สำหรับคนพิการอย่างชัดเจน รองลงมา คือ ต้องการให้สื่อสารแก่ประชาชนทั่วไปว่าควรแสดงความเมตตาเอื้ออาทรต่อคนพิการทุกประเภทโดยไม่รังเกียจ ดูหมิ่น

หรือสื่อเขียนแต่ประการใดทั้งสิ้น และต้องการข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล (Universal Design) และการออกแบบบริการ (Service Design) ที่ทุกคนสามารถใช้ร่วมกันได้ ความต้องการด้านสื่อที่ใช้ในการสื่อสารพบว่า มีความต้องการให้มีการย่อยข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิและความเท่าเทียมของผู้พิการในการใช้บริการรถไฟฟ้า รวมทั้งการปฏิบัติตัวของประชาชนทั่วไปเพื่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่คนพิการ โดยจัดทำเป็นอินโฟกราฟิก (Infographic) เผยแพร่ผ่านสื่อออนไลน์ รองลงมา คือ ต้องการให้ทำเป็นคลิปวิดีโอเพื่อเผยแพร่ผ่านสื่อออนไลน์ และต้องการให้มี Application ข้อมูลข่าวสาร และต้องการให้มีสื่อสิ่งพิมพ์ที่เป็นป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายบอกทางไปลิฟต์หรือห้องน้ำสำหรับคนพิการ ตามลำดับ

คำสำคัญ: การสื่อสาร คนพิการ ขนส่งสาธารณะระบบราง

Abstract

The objectives of the study were to study people's perception of rights and equality in using public rail transportation as well as to study their needs of integrated communication tools in knowledge creation and equality promotion for disabilities using public rail transportation service in Bangkok. The questionnaire was used as the research tool to collect data from 400 target samples, and the data were analyzed using statistical software. The results of the study were as follows:

1) General information of the respondents showed that female respondents were higher in amount when comparing to males, while most of the samples' age range was 15 - 25 years old with the average income of higher than 30,001 baht/month. Their minimum use of public rail transportation was not over 10 times/month with the purpose of tourism in highest frequency.

2) The people's perception towards rights and equality in using public rail transportation showed that the most perceived rights and equality issue was the society's sympathy for all disabilities without any unfair discrimination, defamation or bullying; followed by the equality in the accessibility of public facility service with similar treatment of all people which, at the same time, served their needs; and respecting of differences and accepting the disability as human differences, respectively. According to their perception in media for communication in public rail transportation, the priority seating symbol for disabled, senior and pregnant passengers was perceived most, followed by a signage/poster reminding social etiquettes in public rail transportation and clear signs for directions to elevators, respectively.

3) Regarding to their needs in communication in knowledge creation and equality promotion for disabilities in using public rail transportation service, the result revealed that, in content creation, distinctive disability access symbols were most needed while society's sympathy for all disabilities without any unfair discrimination, defamation, or bullying was the following needed issue to be communicated to the public. Finally, information about Universal Design concept and Service Design concept for everyone was needed. According to

media needs, the digested information on rights and equality in using Bangkok Mass Transit System (BTS) including guideline of practices in assisting and facilitating disabilities as online infographic was needed, followed by needs of online video clips and applications for information, and needs of signage showing directions to elevators or toilets for disability, respectively.

Keywords: Communication, Disabled, Public rail transportation

1. บทนำ

ในปัจจุบันแม้จะมียุทธศาสตร์ที่เป็นแนวทางชัดเจนในการพัฒนาภาคขนส่งเพื่อให้นักพิการสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างอิสระเทียบเท่ากับบุคคลทั่วไป แต่กระนั้น กลับยังพบความยากลำบากในการใช้บริการขนส่งมวลชนสาธารณะของนักพิการ โดยเฉพาะขนส่งสาธารณะระบบราง ได้แก่ รถไฟฟ้าและรถไฟฟ้าใต้ดิน เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกขั้นต้นอย่างลิฟต์ก็พบว่าไม่ได้มีลิฟต์ให้บริการทุกสถานี บางสถานีนักพิการไม่สามารถขึ้นไปยังชานชาลาได้หรือบางสถานีลิฟต์ถูกสร้างอยู่เกาะกลางถนนหรืออยู่ฝั่งใดฝั่งหนึ่งของถนน เมื่อนักพิการลงมาก็พบความยากลำบากในการเดินทางต่อ, เจ้าหน้าที่ประจำสถานียังขาดความรู้และความเข้าใจในการช่วยเหลือนักพิการ โดยนักพิการบางส่วนกล่าวว่า สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักพิการไม่สามารถใช้ได้จริง บางสถานีไม่มีทางลาด บางสถานีไม่มีลิฟต์ การจะรอให้เจ้าหน้าที่มาคอยช่วยเหลือทุกครั้งนับว่าเสียเวลามาก เมื่อระบบไม่เอื้อ จึงต้องใช้บริการ Application เพื่อเรียกแท็กซี่ซึ่งมีค่าใช้จ่ายสูง เมื่อเป็นเช่นนี้ส่งผลให้การสร้างรถไฟฟ้าสายสีม่วง (บางใหญ่ – บางซื่อ) เป็นที่จับตามองของนักพิการ แม้ตัวสถานี บันไดเลื่อน ช่องขายตั๋วจะดูหรูหรา ใหม่เอี่ยม แต่กลับพบว่าการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้ “ยังไม่สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก” การสร้างรถไฟฟ้าสายสีม่วงนี้ถูกติดตามโดยภาคเครือข่ายขนส่งมวลชนทุกคนต้องขึ้นได้ พบว่า การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักพิการ ทุกสถานีล้วนมีปัญหาไม่สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก (<http://www.posttoday.com>, 17 กรกฎาคม 2560) และปัญหาอื่น ๆ อีกมากมาย ไม่ว่าจะเป็นที่จอดรถคนพิการยังมีไม่ครบทุกสถานี เครื่องหมายนำทางผู้พิการตาบอดใช้งานไม่ได้จริง ไม่มีอุปกรณ์บอกข้อมูลด้วยเสียงสำหรับคนหูหนวก เครื่องจำหน่ายตั๋วอัตโนมัติ ตู้โทรศัพท์ และเคาท์เตอร์เซอร์วิสสูงเกินระดับสายตาคนนั่ง พิการรถเข็นห้องน้ำนักพิการยังไม่ตรงตามข้อกำหนดมาตรฐาน เจ้าหน้าที่ยังขาดการประสานงาน เป็นต้น

จากปัญหาดังกล่าวส่งผลให้เกิดการพิจารณาเรื่อง การจัดสภาพแวดล้อมสาธารณะที่ทุกคนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ (Accessibility for All Act : AAA) ประเด็น Accessibility มีแนวโน้มที่จะได้รับความสนใจสูงขึ้นเรื่อย ๆ (<https://prachatai.com>, 17 กรกฎาคม 2560) กล่าวคือ ทุกคนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสภาพแวดล้อมสาธารณะได้อย่าง “เท่าเทียมกัน” อันเป็นการเตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุในมิติทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม โดยประเด็นหนึ่งที่น่าสนใจของยุทธศาสตร์ AAA คือ การต้องบูรณาการการทำงานเข้าด้วยกันเพื่อสร้างให้ประชาชนมีจิตสำนึกร่วมกันว่าการจัดสภาพแวดล้อมสาธารณะที่ทุกคนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้เป็นเรื่องของทุกคน โดยจำเป็นต้องมีกระบวนการปรับเปลี่ยนความรู้และทัศนคติของสังคมไทยในการให้ความสำคัญต่อเรื่องการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์ได้เพื่อสร้างให้สังคมไทยเป็นสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน (Inclusive Society) โดยเสนอแนะให้รัฐสนับสนุนให้มีการรณรงค์เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ และสร้างจิตสำนึกในประเด็นนี้ให้กับทุกภาคส่วนผ่านการสร้างเครือข่ายที่เชื่อมโยงทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ตามหลักประชารัฐ

การปรับเปลี่ยนความรู้และทัศนคติของภาคประชาสังคมเกี่ยวกับ “ความเท่าเทียม” ในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสภาพแวดล้อมสาธารณะ โดยเฉพาะขนส่งมวลชนระบบรางปัจจัยหนึ่งที่สำคัญคือ “การสื่อสารทางสังคม” การสื่อสารทางสังคมเป็นการสื่อสารที่ใช้การสื่อสารสาธารณะและการบริหารประเด็นมาใช้ในการขับเคลื่อนประเด็นทางสังคม หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า การสื่อสารเพื่อการพัฒนายุคใหม่ สอดคล้องกับที่กาญจนา แก้วเทพ (2556) ให้คำจำกัดความว่าการสื่อสารทางสังคมเป็นลักษณะของการสื่อสารเพื่อการพัฒนา โดยแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนานั้นคือการทำให้ทันสมัยและทำให้พัฒนา ส่วนการทำให้ทันสมัยคือการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแบบแผนในสังคมเพื่อให้มีสภาพดีขึ้น การทำให้ทันสมัยเป็นการเปลี่ยนแปลงในระดับบุคคลซึ่งเป็นสมาชิกของสังคม ในขณะที่การพัฒนาเป็นการเปลี่ยนแปลงในระดับสังคมโดยรวม กล่าวอีกนัยหนึ่ง การทำให้ทันสมัยเป็นการพิจารณาการเปลี่ยนแปลงในระดับจุลภาค ส่วนการพัฒนาเป็นการพิจารณาการเปลี่ยนแปลงในระดับมหภาค การสร้างความรู้เรื่องสิทธิและความเท่าเทียมในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางจึงเป็นการพยายามเปลี่ยนแปลงในระดับจุลภาค เนื่องจากต้องการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแบบแผนในสังคมเพื่อให้มีสภาพดีขึ้นตามที่กาญจนา แก้วเทพได้กล่าวไว้ ซึ่งมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการสื่อสารสังคมในหลายประเด็น อาทิ จากกลยุทธ์การ โน้มน้าวผู้สร้าง ความเข้าใจร่วมกัน รูปแบบการสื่อสารใหม่ ๆ ของการสื่อสารเพื่อการพัฒนา เช่น การจัดเวทีเสวนา การจัดเวทีแลกเปลี่ยน เครือข่ายการเรียนรู้ การทำประชาพิจารณ์ การสรุป การถอดบทเรียนร่วมกัน การวิจัยแบบมีส่วนร่วม การสืบค้นข้อมูลให้ชุมชน รูปแบบการสื่อสารเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่า กลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้นั้นมิใช่การ โน้มน้าวแล้ว หากแต่เป็นกลยุทธ์ที่มุ่งสร้างความเข้าใจร่วมกันมากกว่า หรือแม้กระทั่งการใช้สื่อ จากสื่อเดียวสู่สื่อผสม จากผลการวิจัยจำนวนมากพบว่า สื่อตัวเดียวมักจะไม่สามารถทำหน้าที่ได้ตลอดรอดฝั่งหากแต่ต้องมีการประสานใช้สื่อหลาย ๆ ประเภทตามจังหวะและขั้นตอน

ด้วยเหตุนี้ สื่อต่าง ๆ ที่ใช้ในการสื่อสารนโยบายสาธารณะดังกล่าวต้องมีการใช้ในรูปแบบของการบูรณาการ การสื่อสาร หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า การใช้สื่อผสมผสาน (Mix Media) (กาญจนา แก้วเทพ, 2556) เนื่องจากสื่อแต่ละประเภทมีข้อดีข้อจำกัดแตกต่างกันไป ยกตัวอย่าง บทความของจิตติบ โกมลนินิ เรื่อง เล่าเรื่อง: 'สื่อใหม่' เปิดพื้นที่การเมืองและข้อเสนอต้องห้าม 'นครปาดานี' ทำให้เห็นภาพของการสื่อสารประเด็นการเมือง หรือการสื่อสารสังคมที่ต้องใช้สื่อผสมผสานเข้ามาช่วยในประเด็นของชุมชนพื้นที่เสมือนจริงในสามจังหวัดชายแดนใต้ ทำให้พบกระบวนการสื่อสารแนวราบ ที่เริ่มต้นจากการกำหนดประเด็นเคลื่อนไหว ผู้การจัดเวทีสาธารณะที่ดึงผู้คนจากหลายฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วม มีการทำแผนที่เครือข่ายสื่อสามจังหวัดภาคใต้ อันนำไปสู่การวางแผนเพื่อถ่ายทอดสดผ่านเว็บไซต์และวิทยุชุมชน ขณะเดียวกันก็มีสื่อภาคพลเมืองคอยสื่อสารและสะท้อนความคิดเห็นของพลเมืองที่เกี่ยวข้องในประเด็นนั้นให้กลายเป็นการสื่อสารสองทาง ซึ่งเป็นด้านตรงข้ามของแนวคิดสื่อสารมวลชนที่สื่อสารด้านเดียวแก่ผู้รับสาร ลักษณะเช่นนี้จะไปสอดคล้องกับการสื่อสารทางเลือกที่เน้นการสื่อสารในแนวระนาบ โดยเฉพาะการสื่อสารระหว่างชาวบ้านกับชาวบ้านที่มีรูปแบบการกระจายอำนาจ และที่สำคัญคือการเปลี่ยนแปลงเป้าหมายของการสื่อสารที่เคยมุ่งเน้นการ โน้มน้าวชักชวน มาเป็นการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน ถือเป็น “ประชาธิปไตยทางการสื่อสาร” ก็คือการมีส่วนร่วมของประชาชนในการสื่อสาร (Participatory communication) ที่ตอบสนองความต้องการของสังคมเป็นเป้าหมายหลัก และในเรื่ององค์ประกอบของการสื่อสารนั้น “ตัวสื่อ” ก็เป็น “สื่อผสมผสาน” (mixed media) ที่มีกลยุทธ์

ด้านเนื้อหาสาร (message strategies) เข้ามาประกอบกัน (<https://www.deepsouthwatch.org/ms/node/3257>, 16 กรกฎาคม 2560)

เช่นเดียวกับการสื่อสารทางสังคมประเด็นเรื่องความรู้และสิทธิความเท่าเทียมของคนพิการในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางที่ประชาชนในสังคมควรตระหนักและมีความรู้ในประเด็นดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยเกิดประเด็นคำถามว่าเนื้อหาและสื่อเดิมที่มีอยู่ประชาชนเกิดการรับรู้มากน้อยแค่ไหน อีกทั้งประชาชนมีความต้องการสื่อใดบ้างในการสื่อสารความรู้และสิทธิความเท่าเทียมของคนพิการในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางก่อให้เกิดการสะท้อนภาพของการบูรณาการการสื่อสารผ่านสื่อผสม (Mix Media) และก่อให้เกิดประโยชน์ในการนำไปประยุกต์ใช้การสื่อสารเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่ภาคประชาสังคมในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางร่วมกับคนพิการ โดยคำนึงถึงสิทธิและความเท่าเทียมผ่านการบูรณาการการสื่อสารหรือการใช้สื่อผสมผสานเพื่อสื่อสารข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การจัดสภาพแวดล้อมสาธารณะที่ทุกคนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ (Accessibility for All Act : AAA)

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อความรู้เรื่องสิทธิและความเท่าเทียมของคนพิการในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบราง
2. เพื่อศึกษาความต้องการการสื่อสารแบบบูรณาการในการสร้างความรู้และส่งเสริมความเท่าเทียมของคนพิการในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบราง และทำการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรของทาโร ยามานะ (Yamane, 1973 อ้างถึงในไชยวัฒน์ รุ่งเรืองศรี, 2550) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผู้วิจัยเลือกใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบราง ได้แก่ รถไฟฟ้าและรถไฟฟ้าใต้ดิน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและมีโอกาสในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางมากกว่าผู้ที่อาศัยอยู่ในต่างจังหวัด

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามนำมาเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อส่งเสริมสิทธิและความเท่าเทียมระหว่างคนพิการและประชาชนในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบราง โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นแบบปลายปิด (Closed – Ended Questionnaire) ในส่วนของการสร้างและตรวจสอบเครื่องมือได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านในการตรวจพิจารณาความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และนำข้อคำถามที่ได้ต่ำกว่า 0.8 มาปรับปรุงแก้ไข นอกจากนี้มีการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ของ Cronbach (1990) (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553) ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นพบว่า ประเด็นคำถามการรับรู้ของประชาชนในที่มีต่อความรู้เรื่องสิทธิและความเท่าเทียมของคนพิการในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.81

และประเด็นคำถามความต้องการการสื่อสารในการสร้างความรู้และส่งเสริมความเท่าเทียมของคนพิการในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางของประชาชนเท่ากับ 0.91 โดยแบ่งเนื้อหาของคำถาม เป็น 3 ตอน ดังนี้

3.2.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.2.2 ตอนที่ 2 การรับรู้ของประชาชนในที่มีต่อความรู้เรื่องสิทธิและความเท่าเทียมของคนพิการในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบราง

3.2.3 ตอนที่ 3 ความต้องการการสื่อสารในการสร้างความรู้และส่งเสริมความเท่าเทียมของคนพิการในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ครั้งหนึ่งโดยระบุชัดเจนว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามต้องเคยใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางเท่านั้น และแบบสอบถามอีกครั้งหนึ่งผู้วิจัยได้ให้ผู้ช่วยวิจัยดำเนินการเก็บตามสถานีรถไฟฟ้าและรถไฟฟ้าใต้ดิน โดยได้แบบสอบถามคืนเต็มจำนวน

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล แบบสอบถามผู้วิจัยได้ประมวลผลเชิงสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ใช้สถิติในการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ดังนี้ คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. ผลการวิจัย

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 15 – 25 ปี และศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด โดยมีรายได้มากกว่า 30,001 บาท/เดือน พฤติกรรมการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางของผู้ตอบแบบสอบถามไม่เกิน 10 ครั้ง/เดือน มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อเดินทางท่องเที่ยวมากที่สุด รองลงมาคือ เพื่อไปห้างสรรพสินค้า/ร้านขายของ และเพื่อเชื่อมต่อไปยังระบบขนส่งสาธารณะอื่น ๆ ตามลำดับ

4.2 การรับรู้ของประชาชนในที่มีต่อความรู้เรื่องสิทธิและความเท่าเทียมของคนพิการ แบ่งออกเป็นสองด้าน คือ ด้านเนื้อหาสาระและด้านสื่อที่ใช้ในการสื่อสาร ด้านเนื้อหาสาระ พบว่า ประชาชนมีการรับรู้ในเรื่องสังคมต้องแสดงความเมตตาเอื้ออาทรต่อคนพิการทุกประเภทโดยไม่รังเกียจ ดูหมิ่น หรือล้อเลียนแต่ประการใดทั้งสิ้น รองลงมา คือ บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกโดยทั่วไปที่จัดไว้สำหรับประชาชนจะต้องจัดไว้ให้สำหรับคนพิการด้วยบนพื้นฐานที่เท่าเทียมกัน และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของคนพิการได้ และการเคารพความแตกต่างและการยอมรับว่าคนพิการเป็นส่วนหนึ่งของความหลากหลายของมนุษยชาติ ตามลำดับ ในด้านการรับรู้สื่อที่ใช้ในการสื่อสารของขนส่งสาธารณะระบบราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ในเรื่อง ภายในขบวนรถไฟฟ้ามีสัญลักษณ์เอื้อเฟื้อที่นั่งแก่คนพิการ คนชรา และสตรีมีครรภ์ รองลงมา คือ มีป้าย/โปสเตอร์บอกมารยาทในการใช้ขนส่งสาธารณะระบบรางในรถไฟฟ้า และบริเวณชานชาลา และมีป้ายบอกทางไปลิฟต์สำหรับคนพิการไว้ในสถานีอย่างชัดเจน ตามลำดับ

4.3 ความต้องการการสื่อสารในการสร้างความรู้และส่งเสริมความเท่าเทียมของคนพิการในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบราง ด้านเนื้อหาสาระ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า มีความต้องการให้มีสัญลักษณ์ต่าง ๆ สำหรับคนพิการอย่างชัดเจน เช่น สัญลักษณ์ลิฟต์สำหรับคนพิการ สัญลักษณ์ที่นั่งสำหรับคนพิการ สัญลักษณ์ห้องน้ำสำหรับคนพิการ รองลงมา คือ ต้องการให้สื่อสารแก่ประชาชนทั่วไปว่าควรแสดงความเมตตาเอื้ออาทรต่อคนพิการทุกประเภทโดยไม่รังเกียจ ดูหมิ่น หรือล้อเลียนแต่ประการใดทั้งสิ้น และต้องการ

ข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล (Universal Design) และการออกแบบบริการ (Service Design) ที่ทุกคนสามารถใช้ร่วมกันได้ รวมทั้งคนพิการตามลำดับ ความต้องการการสื่อสารด้านสื่อที่ใช้ในการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาโดยละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการให้มีการช้อยข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิและความเท่าเทียมของคนพิการในการใช้บริการรถไฟฟ้า รวมทั้งการปฏิบัติตัวของประชาชนทั่วไปเพื่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่คนพิการ โดยจัดทำเป็นอินโฟกราฟิก (Infographic) เผยแพร่ผ่านสื่อออนไลน์ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ต้องการให้ทำเป็นคลิปวิดีโอเพื่อเผยแพร่ผ่านสื่อออนไลน์ และต้องการให้มี Application ข้อมูลข่าวสาร เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกของรถไฟฟ้าและรถไฟฟ้าใต้ดินสำหรับคนพิการ ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติตัวของประชาชนต่อคนพิการในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางเป็นต้น และต้องการให้มีสื่อสิ่งพิมพ์ที่เป็นป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ เช่น ป้ายบอกทางไปลิฟต์หรือห้องน้ำสำหรับคนพิการ ตามลำดับ

5. การอภิปรายผล

5.1 การรับรู้เนื้อหาสาระของประชาชนนั้นจะรับรู้ในประเด็นเรื่องของความเมตตา เอื้ออาทรที่ควรมีให้แก่คนพิการ รวมทั้งประชาชนมีความรู้ในเรื่องการเคารพความแตกต่างและการยอมรับว่าคนพิการเป็นส่วนหนึ่งของความหลากหลายของมนุษยชาติซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการเสริมพลังอำนาจ (Empowerment) หมายถึง การมีส่วนร่วม การควบคุม การมีอำนาจในการตัดสินใจ การกำหนดทางเลือก และทรัพยากรให้แก่ตนเอง (Nosek, 1992; Gutierrez, Persons and Cox, 1998) ดังนั้น การให้ข้อมูลหรือความรู้เกี่ยวกับความเท่าเทียมและสิทธิของคนพิการแก่ประชาชน จะช่วยให้ประชาชนเกิดความรู้ รวมทั้งความเข้าใจเกี่ยวกับคนพิการมากขึ้น เมื่อมีการกระจายความรู้ ประชาชนจะเกิดการรับรู้ในประเด็นดังกล่าวมากขึ้นจึงนำไปสู่การกำหนดทางเลือกในการให้ความช่วยเหลือคนพิการ เป็นการเสริมพลังอำนาจให้กับคนพิการโดยประชาชนในอีกทางหนึ่ง แสดงให้เห็นว่าการกระตุ้นให้เกิดการรับรู้และการให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิและความเท่าเทียมของคนพิการมีเป้าหมายในการเปลี่ยนแปลงสำนักสาธารณะและการบรรลุความต้องการของมนุษย์ และการนำไปสู่การปลดปล่อย (Emancipatory) ปราศจากการกดขี่ กดขี่คนพิการ ซึ่งลักษณะนี้มีฐานคิดปรัชญาเป็นแบบแผนทางสังคม (Social Model) เน้นความเท่าเทียมในศักดิ์ศรี สิทธิมนุษยชน และสิทธิพลเมืองซึ่งเหล่านี้เป็นเนื้อหาสาระที่ประชาชนรับรู้

5.2 การรับรู้ด้านสื่อ พบว่าประชาชนมีการรับรู้ในเรื่องการติดป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ภายในขบวนรถไฟฟ้าเพื่อเอื้อเฟื้อที่นั่งแก่คนพิการ คนชรา และสตรีมีครรภ์รวมทั้งมีป้าย/โปสเตอร์บอกมารยาทในการใช้ขนส่งสาธารณะระบบรางในรถไฟฟ้า และบริเวณชานชาลา และมีป้ายบอกทางไปลิฟต์สำหรับคนพิการติดไว้ในสถานีโดยป้ายสัญลักษณ์หรือแผ่นติดโปสเตอร์นิยมใช้กันมากเนื่องจากวิธีการผลิตไม่ซับซ้อน สามารถเตือนความจำแก่ผู้รับสารได้ และมีต้นทุนไม่สูงมากนักสอดคล้องกับแนวคิดของ Sandra Beckwith (2003) ข่าวสารบนป้ายโปสเตอร์นี้ช่วยในการสนับสนุนข่าวสารที่เผยแพร่ทางสื่ออื่น ๆ มาก่อนแล้ว เป็นข่าวสารเพื่อการเตือนความทรงจำโดยเฉพาะข้อความที่ใช้ต้องสั้นและง่ายแก่การจดจำ รูปภาพและสีที่ใช้ต้องช่วยให้ป้ายสะดุดและน่าสนใจ มีการกระบวนการผลิตที่ไม่ซับซ้อน การเลือกและจัดทำภาพเพื่อประกอบโปสเตอร์ใช้หลักการเดียวกับการจัดทำภาพเพื่อการประชาสัมพันธ์ในหัวข้อก่อนหน้า

5.3 ความต้องการการสื่อสารแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมสิทธิและความเท่าเทียมของคนพิการในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบราง พบว่า ด้านเนื้อหาสาระ ประชาชนต้องการให้สื่อสารว่าควรแสดงความเมตตาเอื้ออาทรต่อคนพิการทุกประเภทโดยไม่รังเกียจ ดูหมิ่น หรือล้อเลียนแต่ประการใดทั้งสิ้น และต้องการข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล (Universal Design) และการออกแบบบริการ (Service Design) ที่ทุกคนสามารถใช้ร่วมกันได้ ซึ่งในการออกแบบจะคำนึงถึงประโยชน์ที่เป็นสากล และใช้ได้อย่างเท่าเทียมกันสำหรับมวลมนุษยทุกคนในสังคม โดยไม่ต้องมีการออกแบบดัดแปลงพิเศษหรือเฉพาะบุคคล แนวคิดการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล (Universal Design) เป็นการออกแบบที่คำนึงถึงการใช้งานการใช้ให้คุ้มค่า สมประโยชน์ ครอบคลุมสำหรับทุกคน โดยเริ่มต้นจากการคิดว่าทำอะไรคนประเภทต่าง ๆ จึงจะมีโอกาสมาใช้ได้อย่างเท่าเทียมกัน เช่น คนสูงอายุ คนป่วย สตรีตั้งครรภ์ คนแคระ เด็กเล็กที่มากับรถเข็นเด็ก คนพิการประเภทต่าง ๆ ไม่ว่าจะ ตาบอด หูหนวก แขนขาว่างกายพิการ ฯลฯ (<http://www.thaihealth.or.th>, 2561) ดังนั้น แนวคิดการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล (Universal Design) และการออกแบบบริการ (Service Design) จึงเป็นข้อมูลหลักที่ประชาชนต้องการทราบว่าคนพิการจะสามารถเข้าถึงขนส่งมวลชนระบบรางผ่านการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล (Universal Design) ได้อย่างไร ประเด็นดังกล่าวยังสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การจัดสภาพแวดล้อมสาธารณะที่ทุกคนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ (Accessibility for All Act : AAA) ในเรื่องกระบวนการปรับเปลี่ยนความรู้และทัศนคติของสังคมไทยในการให้ความสำคัญต่อเรื่องการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์ได้เพื่อสร้างให้สังคมไทยเป็นสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน (Inclusive Society) (<https://prachatai.com>, 2560) ซึ่งเหล่านี้เป็นความต้องการของประชาชนที่ต้องการให้สื่อสารเนื้อหาดังกล่าวเพื่อให้เกิดความตระหนักรู้ การศึกษาความต้องการของมนุษย์เป็นการทำความเข้าใจมนุษย์รูปแบบหนึ่ง โดยเฉพาะความต้องการด้านสื่อ นับว่ามีความสำคัญต่อการกำหนดสิ่งสูงใจหรือปัจจัยที่เหมาะสมกับความต้องการดังกล่าว (ทรงพล ภูมิพัฒน์, 2538) เฉกเช่นเดียวกับคนพิการที่ต้องการความสะดวกในการใช้ขนส่งสาธารณะระบบรางเทียบเท่ากับประชาชนทั่วไป ในขณะที่เดียวกันประชาชนทั่วไปก็ต้องการข้อมูลข่าวสารในการทำความเข้าใจและให้การช่วยเหลือการใช้ขนส่งสาธารณะระบบรางของคนพิการและประชาชนได้อย่างราบรื่นและมีอุปสรรคน้อยที่สุด

5.4 ความต้องการด้านสื่อที่ใช้ในการสื่อสาร พบว่า ประชาชนมีความต้องการให้มีการย่อยข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิและความเท่าเทียมของคนพิการในการใช้บริการรถไฟฟ้า รวมทั้งการปฏิบัติตัวของประชาชนทั่วไปเพื่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่คนพิการ โดยจัดทำเป็นอินโฟกราฟิก (Infographic) เผยแพร่ผ่านสื่อออนไลน์ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีการสื่อสารมาประยุกต์ใช้สอดคล้องกับงานวิจัยของตรี บุญเจือและกิริติ บุญเจือ (2556) พบว่า เทคโนโลยีการสื่อสารเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพอย่างยิ่งในการเพิ่มการรับรู้ข่าวสารของคนพิการ เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย ไม่จำกัดสถานที่ ไม่จำกัดช่วงเวลาในการเข้าถึง จึงทำให้กลายเป็นสื่อที่ได้รับความนิยมอย่างมากในช่วงหลังมานี้ อีกทั้งการจัดทำอินโฟกราฟิก (Infographic) ยังช่วยให้ข้อมูลมีความน่าสนใจ และน่าอ่านสอดคล้องกับหลักการทำอินโฟกราฟิก (Infographic) ของ Dur (2012) กล่าวว่ามนุษย์สามารถทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ ที่นำเสนอออกมาในรูปแบบของรูปภาพได้ในระยะเวลาอันสั้น และเข้าใจได้มากกว่าการนำเสนอข้อมูลผ่านการเขียนหรือตัวหนังสือ ดังนั้น การนำเสนอข้อมูลแบบอินโฟกราฟิก (Infographic) จึงพบมากในหนังสือพิมพ์ นิตยสาร และสื่อออนไลน์ซึ่งช่วยในเรื่องของความคิด ความเข้าใจ และการจดจำในบทความนั้น ๆ ได้ดีขึ้น ซึ่งพบว่ามีประสิทธิภาพ

มากกว่าการนำเสนอในรูปแบบอื่น ดังนั้นการออกแบบอินโฟกราฟฟิก (Infographic) ต้องสามารถตอบคำถามหลักของสื่อสารมวลชนในองค์ประกอบของ5w+1H (ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไหร่ ทำไม และอย่างไร)ได้อย่างชัดเจน

6. บทสรุป

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้และความต้องการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อความรู้เรื่องสิทธิและความเท่าเทียมของคนพิการในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบราง งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยศึกษากับประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบราง ได้แก่ รถไฟฟ้าและรถไฟฟ้า จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ของประชาชนด้านเนื้อหาสารนั้นมีการรับรู้ในเรื่องสังคมต้องแสดงความเมตตาเอื้ออาทรต่อคนพิการทุกประเภทโดยไม่รังเกียจ ดูหมิ่น หรือล้อเลียนแต่ประการใดทั้งสิ้น ในส่วนของสื่อที่ขนส่งสาธารณะระบบรางใช้ในการสื่อสาร พบว่า ประชาชนสามารถรับรู้ได้ว่าภายในขบวนรถไฟฟ้ามีสัญลักษณ์เอื้อเพื่อที่นั่งแก่คนพิการ คนชรา และสตรีมีครรภ์ รองลงมา คือ มีป้าย/โปสเตอร์บอกมารยาทในการใช้ขนส่งสาธารณะระบบรางในขบวนรถไฟฟ้า และบริเวณชานชาลา และมีป้ายบอกทางไปลิฟต์สำหรับคนพิการคิดไว้ในสถานีอย่างชัดเจน เมื่อถามถึงความต้องการเนื้อหาสารแก่ประชาชน พบว่า มีต้องการให้สื่อสารว่าควรแสดงความเมตตาเอื้ออาทรต่อคนพิการทุกประเภทโดยไม่รังเกียจ ดูหมิ่น หรือล้อเลียนแต่ประการใดทั้งสิ้น และต้องการข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล (Universal Design) และการออกแบบบริการ (Service Design) ที่ทุกคนสามารถใช้ร่วมกันได้ ผ่านการขอยืมข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิและความเท่าเทียมของคนพิการในการใช้บริการรถไฟฟ้า รวมทั้งการปฏิบัติตัวของประชาชนทั่วไปเพื่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่คนพิการ โดยจัดทำเป็นอินโฟกราฟฟิก (Infographic) เผยแพร่ผ่านสื่อออนไลน์และ Application โดยมีข้อเสนอแนะต่าง ๆ ดังนี้

6.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

6.1.1 ผลวิจัย พบว่า ประชาชนมีการรับรู้เนื้อหาในเรื่องการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการเป็นการละเมิดศักดิ์ศรีและคุณค่าที่มีมาแต่กำเนิดของมนุษย์ และประเด็นเรื่องคนพิการมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะและความช่วยเหลือจากรัฐมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น จึงควรทำการสื่อสารเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการเลือกปฏิบัติต่อคนพิการและสิทธิในการได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกจากรัฐเทียบเท่าบุคคลอื่นเพื่อให้ประชาชนเกิดความตระหนักในเรื่องดังกล่าว เนื่องจากจะช่วยเน้นย้ำและส่งเสริมความเท่าเทียมให้เกิดขึ้นได้ในการใช้ขนส่งสาธารณะระบบราง

6.1.2 ด้านการรับรู้ในเรื่องสื่อที่ใช้ในการสื่อสาร พบว่า สื่อป้ายบอกทางไปที่จอดรถสำหรับคนพิการและการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการรถไฟฟ้าและรถไฟฟ้าใต้ดินร่วมกับคนพิการ ผ่านสื่อวีดิทัศน์ภายในชานชาลาและภายในโบกี้รถไฟฟ้ามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น จึงควรเพิ่มสื่อที่เป็นป้ายบอกทางไปที่จอดรถให้ชัดเจนเพื่อทั้งคนพิการและประชาชนทั่วไปจะได้สังเกตเห็นได้ง่าย นอกจากนี้ประเด็นในเรื่องของข้อมูลในการใช้บริการร่วมกันระหว่างประชาชนและคนพิการก็ควรนำเสนอผ่านสื่อวีดิทัศน์ภายในสถานีและโบกี้รถไฟฟ้า เนื่องจากเป็นสื่อที่เรียกความสนใจได้เป็นอย่างดีระหว่างการขึ้นรถรถไฟฟ้าและรถไฟฟ้าใต้ดิน และใช้ความพยายามในการตีความน้อย เพราะลักษณะของสื่อวีดิทัศน์มีทั้งภาพ เสียง และการเคลื่อนไหวที่ลงตัว

6.1.3 ผลวิจัยพบอีกว่า ความต้องการของประชาชนด้านสื่อที่ใช้ในการสื่อสารนั้นต้องการให้มีการขอยืมข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิและความเท่าเทียมของคนพิการในการใช้บริการรถไฟฟ้า รวมทั้งการปฏิบัติตัวของประชาชนทั่วไปเพื่อ

ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่คนพิการ โดยจัดทำเป็นอินโฟกราฟิก (Infographic) เผยแพร่ผ่านสื่อออนไลน์อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากจะทำให้ให้อ่านง่าย สามารถเข้าใจได้ง่าย ดังนั้น จึงควรเน้นการย่อยข้อมูลต่าง ๆ จากเนื้อหาสาระในข้อ 4 แล้วจัดทำเป็นอินโฟกราฟิก (Infographic) โดยอาจสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ หรือจัดทำเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ติดไว้ตามสถานีรถไฟฟ้าและรถไฟฟ้าใต้ดิน

6.1.4 สื่อลำดับถัดมาที่ประชาชนต้องการให้มี ได้แก่ คลิปวิดีโอเพื่อเผยแพร่ผ่านสื่อออนไลน์ และต้องการให้มี Application ข้อมูลข่าวสาร เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกของรถไฟฟ้าและรถไฟฟ้าใต้ดินสำหรับคนพิการ ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติตัวของประชาชนต่อคนพิการ ในการใช้บริการรถไฟฟ้าและรถไฟฟ้าใต้ดิน เนื่องจากในปัจจุบัน สื่อออนไลน์ และ Application ในสมาร์ตโฟนเป็นที่นิยมและเข้าถึงได้ง่าย ดังนั้น จึงควรจัดทำคลิปวิดีโอ และ Application แก่ประชาชนรวมทั้งคนพิการเพื่อความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล

6.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยถึงการสื่อสารเพื่อส่งเสริมสิทธิและความเท่าเทียมของคนพิการในการใช้บริการขนส่งสาธารณะระบบรางโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัยเพื่อเพิ่มความลึกของข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรมีการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม (Focus group) กับประชาชนทั่วไปเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ปรับปรุงการสื่อสารของขนส่งสาธารณะระบบรางต่อไป

7. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษณ์ ทองเลิศ รองคณบดีฝ่ายบริหาร วิทยาลัยนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต, ดร.พงศภัทร อนุมัตริราชกิจ รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยรังสิต และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นุปผา บุญสมสุข หัวหน้าสาขาวิชา วิทยาลัยนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต ในฐานะผู้เชี่ยวชาญที่ได้ให้คำแนะนำ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงและแก้ไขเครื่องมือในการวิจัย ให้มีคุณภาพและสำเร็จลุล่วง สุดท้ายขอยกย่องขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน รวมทั้งผู้พิการและคณะทำงานศึกษาเผยแพร่และผลักดันนโยบายสาธารณะด้านการขนส่งมวลชนเพื่อทุกคนที่ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในโครงการฯ ทำให้ผู้วิจัยสามารถต่อยอดประเด็นคำถามเพื่อพัฒนาเครื่องมือในการศึกษาวิจัยให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

8. เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา แก้วเทพ. (2556). สื่อสาร-สิ่งแวดลอม. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์.
คณะกรรมการสิทธิฯ. แนวรัฐคณยุทธศาสตร์การเข้าถึงบริการสาธารณะสำหรับทุกคน. [ออนไลน์]. 2560.
แหล่งที่มา <https://prachatai.com/journal/2017/02/70080> [17 กรกฎาคม 2560].
ไชยวัฒน์ รุ่งเรืองศรี. (2550). ระเบียบวิธีวิจัยทางวิทยาศาสตร์สังคม. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
จิตินัน โภมณินิ. สื่อใหม่ เปิดพื้นที่การเมืองและข้อเสนอต้องห้าม “นครปิดตานิ”. [ออนไลน์]. 2560.
แหล่งที่มา <http://www.deepsouthwatch.org/ms/node/3257> [16 กรกฎาคม 2560].

ตรี บุญเจือ. คนพิการกับการเข้าถึงเทคโนโลยีสื่อสารด้านกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์. [ออนไลน์]. 2556.

แหล่งที่มา <http://journalgrad.ssru.ac.th/index.php/5-02/article/view/248> [16 กรกฎาคม 2560].

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2553). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพมหานคร: วี. อินเทอร์เน็ต. ฟรันท.

นั่งวิลแชร์ขึ้นรถไฟสายสีม่วง ส่อง"สิ่งอำนวยความสะดวกคนพิการ. [ออนไลน์]. 2559. แหล่งที่มา

<http://www.posttoday.com/analysis/report/438909> [17 กรกฎาคม 2560].

Universal Design : การออกแบบเพื่อคนทั้งมวล. [ออนไลน์]. 2554. แหล่งที่มา <http://www.thaihealth.or.th>

[13 มกราคม 2561].

Beckwith, Sandra. (2003). Streetwise Complete Publicity Plans. USA: Adams Media Corporation.

B.I.U. Dur. (2012). Analysis of Data Visualizations in Daily Newspaper in Terms of Graphic

Design. Procedia-Social and Behavioral Sciences. 51, 278–283.

Gutierrez, M.L., Parsons, J.R. and Cox, O.E. (1998). Empowerment in social work practice: A sourcebook .

USA: Brooks/Cole Publishing Company.

Nosek, A. (1992). Independent living. In Parker, M.R. and Szymanski, M.E. (1992). Rehabilitation counseling:

basics and beyond. 2nd Edition . USA: PRO-ED, Inc.