

ระบบบริการแท็กซี่เพื่อคนพิการของเมืองพิษณุโลก

รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

นำเสนอต่อ สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข

จัดทำโดย

พัฒนา ราชวงศ์ สิทธิชัย ชูสำโรง และอัมพวัลย์ คำเชียงเงิน

สถานที่ปรึกษาและพัฒนาภูมิศาสตร์และภูมิสารสนเทศ

คณะเกษตรศาสตร์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

มหาวิทยาลัยนเรศวร

คำนำ

งานวิจัย เรื่อง “ระบบบริการแท็กซี่เพื่อคนพิการของเมืองพิษณุโลก” นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความต้องการเดินทางของคนพิการและการให้บริการของผู้ประกอบการ/คนขับแท็กซี่ โดยได้ทบทวนเพื่อหาข้อกำหนด/มาตรฐานบริการเดินทางของคนพิการนานาชาติและประเทศไทย วิเคราะห์หาความเหมาะสมของการสนับสนุนและอุดหนุนระบบบริการแท็กซี่เพื่อคนพิการ และออกแบบและทดลองโปรแกรมระบบบริการแท็กซี่เพื่อคนพิการ ซึ่งการสำรวจข้อมูลการเดินทางและการบริการการเดินทางคนพิการนั้น ใช้เครื่องมือจำแนกสภาพร่างกาย ความพิการ และสุขภาพ International Classification of Functioning, Disability and Health หรือ ICF ตามแบบขององค์การอนามัยโลก และใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กรที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ เอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรคนพิการ รวมถึงจัดการประชุมและการอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในประเด็นต่างๆ การดำเนินการวิจัยอีกส่วนหนึ่ง ได้มีการออกแบบระบบฐานข้อมูลการสื่อสารและให้บริการแท็กซี่คนพิการบน Smart Phone และ Internet Mapserver เพื่อให้ศูนย์ประสานงานของแท็กซี่สามารถจำแนกผู้โดยสารและกำหนดแท็กซี่ที่มีความพร้อมในการให้บริการคนพิการไปรับส่งคนพิการ

ระบบบริการแท็กซี่เพื่อคนพิการของเมืองพิษณุโลก ดำเนินการไปได้ ณ ระดับหนึ่ง ที่หลายฝ่ายเห็นร่วมกันว่าเป็นระบบที่ดี มีประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพคนพิการของเมืองพิษณุโลก และใช้เป็นต้นแบบให้กับเมืองอื่นๆ ที่มีสภาพแวดล้อมคล้ายคลึงกันได้ แต่ก็ยังมีบางประเด็นที่จะต้องดำเนินการจัดทำโครงสร้างและระบบการจัดการให้มีความชัดเจน ทั้งในด้านรูปแบบและโครงสร้าง หน่วยงาน/องค์กรรับผิดชอบ การพัฒนาระบบฐานข้อมูล การดำเนินการให้ชัดเจนด้านกฎระเบียบ ภาษี ผลประโยชน์ และการจูงใจภาครัฐกิจ

พัฒนา ราชวงศ์ สิทธิชัย ชูสำโรง และอัมพวัลย์ คำเชียงเงิน
สถานที่ปรึกษาและพัฒนาภูมิศาสตร์และภูมิสารสนเทศ
คณะเกษตรศาสตร์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
มหาวิทยาลัยนเรศวร
วันที่ 30 กันยายน พ.ศ.2558

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทคัดย่อ	
บทที่ 1 บทนำ	8
หลักการ	8
วัตถุประสงค์	9
นิยามศัพท์ที่สำคัญ	9
กรอบแนวความคิดในการดำเนินการวิจัย	10
ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินงาน	11
พื้นที่ศึกษา	15
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	18
การทบทวนแบบปฏิบัติที่ดีในการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงได้สำหรับคนพิการ	18
การบริการแท็กซี่ตามต้องการ	21
ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแท็กซี่เพื่อคนพิการ	21
บทที่ 3 ตัวอย่างคนพิการในเมืองพิษณุโลก	26
ข้อมูลคนพิการจากการสำรวจด้วย ICF	26
สภาพสังคมและเศรษฐกิจของคนพิการในเมืองพิษณุโลก	28
สภาพความพิการของคนพิการในเมืองพิษณุโลก	36
ลักษณะความพิการ	37
บทที่ 4 การเดินทางของคนพิการในเมืองพิษณุโลก	45
พฤติกรรมการเดินทางของคนพิการ	45
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะการเดินทาง	48
ความพึงพอใจต่อระบบขนส่งสาธารณะเมืองพิษณุโลกของคนพิการ	52
บทที่ 5 ระบบขนส่งสาธารณะเมืองพิษณุโลกและแท็กซี่เพื่อคนพิการ	56
อุตสาหกรรมแท็กซี่เมืองพิษณุโลก	56
การทดลองใช้บริการแท็กซี่ของคนพิการ	69

บทที่ 6 การวิเคราะห์และออกแบบระบบฐานข้อมูลการสื่อสารและให้บริการ	73
การวิเคราะห์ความต้องการของระบบ	73
การวิเคราะห์และออกแบบระบบ	75
การออกแบบฐานข้อมูล	76
สรุปภาพรวมของระบบ	80
บทที่ 7 สรุปและข้อเสนอแนะ	87
การเดินทางของคนพิการ	87
การให้บริการของแท็กซี่พิษณุโลก	88
ระบบฐานข้อมูลการสื่อสารและให้บริการ	90
ข้อเสนอแนะ	91
บรรณานุกรม	94

บทคัดย่อ

รายงานการวิจัย เรื่อง ระบบบริการแท็กซี่เพื่อคนพิการของเมืองพิษณุโลก

นำเสนอต่อ สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข

จัดทำโดย พัฒนา ราชวงศ์ สิทธิชัย ชูสำโรง และอัมพวัลย์ คำเชียงเงิน

สถานที่ปรึกษาและพัฒนาภูมิศาสตร์และภูมิสารสนเทศ

คณะเกษตรศาสตร์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยนเรศวร

บทคัดย่อ

รายงานการวิจัย เรื่อง “ระบบบริการแท็กซี่เพื่อคนพิการของเมืองพิษณุโลก” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจความต้องการเดินทางของคนพิการและการให้บริการของผู้ประกอบการ/คนขับแท็กซี่ 2) ทบทวนเพื่อหาข้อกำหนด/มาตรฐานบริการเดินทางของคนพิการนานาชาติและประเทศไทย 3) วิเคราะห์หาความเหมาะสมของการสนับสนุนและอุดหนุนระบบบริการแท็กซี่เพื่อคนพิการ และ 4) ออกแบบและทดลองโปรแกรมระบบบริการแท็กซี่เพื่อคนพิการ

ผลการศึกษาสรุปว่า

1. การเดินทางของคนพิการเป็นสิ่งจำเป็น นอกจากจะเป็นไปเพื่อตัวคนพิการเองแล้ว ยังเป็นการเปิดโลกทัศน์ให้กับสังคมได้มองคนพิการอย่างเป็นธรรม ด้วยจะทำให้คนทั่วไปเห็นว่า คนพิการมีศักยภาพในการดำเนินชีวิตและประกอบกิจกรรมอย่างอื่นๆ ได้เทียบเท่ากับคนปกติทั่วไป
2. แท็กซี่เมืองพิษณุโลกสามารถให้บริการแก่คนพิการได้เป็นอย่างดีใน 6 ประเด็น ประกอบด้วย ความรู้สึกว่าเป็นผู้ใช้บริการเหมือนคนทั่วไป ความสามารถช่วยเหลือระหว่างขึ้นลงแท็กซี่ การให้ความช่วยเหลือยกสัมภาระ ความสามารถสื่อสารระหว่างให้บริการ ความรู้สึกยินดีให้บริการคนพิการ และความสามารถให้ความช่วยเหลือในภาวะฉุกเฉิน
3. ระบบฐานข้อมูลการสื่อสารและให้บริการแท็กซี่ที่ออกแบบมานี้ เรียกว่า TODIS: Taxi on Demand Information System มุ่งเน้นการแสดงผลข้อมูลที่สามารถเข้าใจได้ง่ายและชัดเจนของข้อมูลการให้บริการเดินทางของคนพิการ ทั้งหมดนี้สามารถเข้าไปศึกษาใน <http://www.wearehappy.sci.nu.ac.th/plk/taxi4dp/> และ <http://www.wearehappy.sci.nu.ac.th/plk/taxi4dp/taxiservice.html>
4. การจัดตั้งระบบแท็กซี่เพื่อคนพิการเมืองพิษณุโลกเป็นประเด็นสำคัญและจำเป็นต้องพิจารณาและอาจต้องดำเนินการ เพื่อให้เป็นระบบบริการที่ดีต่อไปในอนาคต จึงควรดำเนินการปรับปรุงสภาพของแท็กซี่เพื่อให้เหมาะกับการบริการคนพิการ สร้างความรู้/ทัศนคติของคนขับในการให้บริการคนพิการ ปรับปรุงระบบการเรียกใช้บริการแท็กซี่ด้วยโทรศัพท์เข้าศูนย์ฯ อปท มีบทบาทสำคัญมากในการบริการเดินทางของคนพิการ ด้วยมีหน้าที่รับผิดชอบในการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ และความจำเป็นในการกำหนดค่าโดยสารเพิ่มเติมให้มีความเหมาะสม

Abstract

Title People With Disabled, Phitsanulok Taxi on Demand Systems
Proposed to Health Systems Research Institute (HSRI)
Arranged by Pathana RACHAVONG Sittichai CHOOSUMRONG
and Amphawan KHAM-CHIANGNGERN
The Geographic and GeoInformatics Center of Consultant and Development
Faculty of Agriculture, Natural Resources and Environment
Naresuan University

Abstract

The aims of the study of “People With Disabled, Phitsanulok Taxi on Demand Systems” focus on four main components which are; 1) to survey the transportation demand of people with disability and the ability to provide service by the entrepreneur/taxi drivers; 2) to review the regulations and/or the standards of transportation service for disabled people that are represented both in Thailand and in other countries around the world; 3) to analyze and to find the appropriate way to support and assist the taxi service system for people with disability; 4) to design and to experiment the taxi service information system for people with disability.

The study found that

1. Transportation is essential for people with disability. It does not only provide a need purposely for disabled people but also it does reframe the society’s perspective toward disability.
2. Taxi service in Phitsanulok can be able to serve the people with disability in six aspects, which consist of; 1) the indistinguishable feeling of disabled people from ordinary ones when using the taxi service; 2) the assistance for getting into and out from the vehicle; 3) the assistance of taxi driver for lifting the passenger’s belongings; 4) the ability of taxi driver to communicate with the passenger when providing the service; 5) the hospitality and service mind to serve people with disability; and 6) the ability to assist in case of emergency.
3. The designed information system is called “TODIS: Taxi on Demand Information System”. It purposely aims to represent a user friendly interface and comprehensive information regarding transportation service for disability, which can be viewed in the following links:

<http://www.wearehappy.sci.nu.ac.th/plk/taxi4dp/> and
<http://www.wearehappy.sci.nu.ac.th/plk/taxi4dp/taxiservice.html>

4. The foundation of taxi service system for people with disability in Phitsanulok is an important key point to consider and it is needed to perform in order to improve the system to be a suitable and functional service in the future. According to the results of the study, it is suggested that; 1) the taxi drivers have to customize their vehicles to suit the disabled person; 2) it is necessary to build the knowledge and attitude of the taxi drivers toward the disabilities; 3) the taxi service is needed to call via the call center service; 4) local administrative organization plays an important role in terms of transportation service for disability due to it has responsibility to improve the wellbeing and quality of life of the disabled people who live in the area of responsibility; and 5) it is necessary to determine the reasonable extra transportation fee for people with disability.

บทที่ 1

บทนำ

หลักการ

การบริการขนส่งที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ทันที (DRT: demand responsive transport services) พิจารณาจากมุมมองด้านความต้องการของผู้โดยสาร ที่จะเรียกใช้ยานพาหนะให้มารับเพื่อไปส่งยังเป้าหมาย หรืออีกนัยหนึ่ง เพื่อลดต้นทุนการดำเนินการ ผู้โดยสารสามารถรวมกลุ่มผู้ที่ต้องการเดินทางไปในเส้นทางเดียวกัน แล้วเรียกใช้บริการยานพาหนะให้มารับและไปส่งยังเป้าหมาย ดังนั้น การบริการขนส่งที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ทันที จึงเป็นรูปแบบกลางๆ ของการขนส่งที่อยู่ระหว่างระบบขนส่งสาธารณะที่กำหนดเส้นทางและเวลาแน่นอนกับการบริการแท็กซี่ส่วนบุคคล

การบริการขนส่งที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ทันที มีอยู่ 2 ชนิด อย่างแรกเป็นชนิดที่ให้บริการในพื้นที่ชนบทซึ่งไม่ค่อยมีความต้องการในการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะมากมายนัก การบริการจะเป็นกำหนดเวลาและเส้นทางแน่นอน ทำให้ต้นทุนดำเนินการสูงมาก ขณะที่ระบบที่ยืดหยุ่นไปตามความต้องการจะทำให้เกิดประสิทธิภาพของต้นทุนสูงขึ้น อีกอย่างหนึ่งของการบริการขนส่งที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ทันที เป็นรูปแบบที่เห็นอยู่มากในหลายพื้นที่ทั่วโลก คือ การให้บริการขนส่งสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการแบบจากประตูต้นทางสู่ประตูเป้าหมาย (door-to-door transport) ซึ่งงานวิจัยฉบับนี้ จะเน้นที่การนำเสนอบทวิเคราะห์เชิงนโยบายเกี่ยวกับรูปแบบการขนส่งแบบนี้ เนื่องจากคนพิการไม่สามารถใช้ระบบการขนส่งสาธารณะที่มีอยู่สำหรับบุคคลทั่วไปได้ ด้วยสภาพของร่างกายที่ร่วงโรยไปตามอายุ ความยากลำบากในการเดินและสถานะทางด้านการทำงาน เหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญต่อการตัดสินใจเดินทางด้วยการบริการขนส่งที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ทันทีระบบใดระบบหนึ่ง

กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ได้รายงานสถิติข้อมูลคนพิการพิการ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2537 - 31 ตุลาคม 255 พบว่ามีคนพิการ 1,918,867 ราย จำนวนนี้ยังมีชีวิตอยู่ 1,675,753 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.573 ของประชากรทั้งประเทศ ในจำนวนคนพิการที่ยังคงมีชีวิตอยู่นี้เป็นผู้มีบัตรคนพิการที่ได้รับการจัดสวัสดิการตามสิทธิอันพึงมีตามกฎหมาย จำนวน 1,606,917 คน ด้วยสภาพของงานที่คนพิการทำ อันมีความสัมพันธ์กับการมีรายได้น้อย ทำให้คนพิการมีโอกาสค่อนข้างน้อยที่จะสามารถอาศัยอยู่ในย่านพื้นที่ที่มีการเข้าถึงบริการทางสังคมได้ง่ายๆ และพวกเขาจะต้องเพิ่มระดับการพึ่งพารถยนต์มากยิ่งขึ้นไปอีก หากมีความประสงค์จะให้คนพิการได้มีโอกาสเลือกใช้บริการแท็กซี่ที่มีต้นทุนสูง องค์กรเกี่ยวข้องก็อาจจะต้องอุดหนุนระบบการขนส่งตามความต้องการ (on-demand service) เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงบริการแบบนี้ได้ ด้วยเป้าหมายที่จะจัดให้คนพิการมีโอกาสในการใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันกับสังคมทั่วไป เปรียบเช่นบุคคลคนหนึ่งที่ใช้ชีวิตของเขาเองตามความต้องการ สามารถเดินทางไปสู่เป้าหมายเพื่อทำกิจกรรมเฉพาะอย่างของพวกเขาได้ โครงการบริการขนส่งที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ทันที จึงจำเป็นจะต้องมีไว้สำหรับให้บริการแก่คนพิการอย่างที่ปรากฏอยู่ในรายงานหลายฉบับของเมืองต่างๆ ทั่วโลก การบริการขนส่งแบบนี้ได้รับการคาดหวังว่าจะกลายเป็นระบบที่แพร่หลายไปทั่วในอนาคตไม่ไกลนี้ เนื่องจากว่าโลกกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ อันหมายถึงประชากรของสังคมจำนวนมากจะกลายเป็นผู้มีความบกพร่องทางด้านร่างกาย

งานวิจัยเรื่อง “ระบบบริการแท็กซี่เพื่อคนพิการของเมืองพิษณุโลก” นี้ จึงจะได้ทำการสำรวจความต้องการเดินทางของคนพิการและการให้บริการของผู้ประกอบการ/คนขับแท็กซี่ ทำการวิเคราะห์หาความเหมาะสมของการสนับสนุนและอุดหนุนระบบบริการแท็กซี่เพื่อคนพิการ และออกแบบและทดลองโปรแกรมระบบบริการแท็กซี่เพื่อคนพิการ เพื่อให้ได้ตัวแบบของระบบบริการแท็กซี่เพื่อคนพิการในเมืองที่ผ่านความเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป

วัตถุประสงค์

1. สำรวจความต้องการเดินทางของคนพิการ และการให้บริการของผู้ประกอบการ/คนขับแท็กซี่
2. ทบทวนเพื่อหาข้อกำหนด/มาตรฐานบริการเดินทางของคนพิการนานาชาติและประเทศไทย
3. วิเคราะห์หาความเหมาะสมของการสนับสนุนและอุดหนุนระบบบริการแท็กซี่เพื่อคนพิการ
4. ออกแบบและทดลองโปรแกรมระบบบริการแท็กซี่เพื่อคนพิการ

นิยามศัพท์ที่สำคัญ

1. ระบบบริการแท็กซี่ หมายถึง อุตสาหกรรมการบริการการเดินทางด้วยแท็กซี่รับจ้างซึ่งมีระบบการดำเนินธุรกิจครอบคลุมการเดินทาง การสื่อสารและบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. การสนับสนุนและอุดหนุน หมายถึง การให้ความรู้เกี่ยวกับคนพิการ สิทธิประโยชน์และการบริการแก่คนพิการ เป็นการพิเศษ ซึ่งจะต้องได้รับการสนับสนุนเป็นองค์ความรู้และ/ หรือการอุดหนุนด้วยสิทธิประโยชน์อันพึงมีเพิ่มเติมตามกรอบกฎหมายที่อำนวย

การทบทวนวรรณกรรมเบื้องต้น

เบื้องต้นได้ทำการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบขนส่งเฉพาะเพื่อการเดินทางของคนพิการในเมือง ทั้ง รายงานเรื่อง Consultation on Improving Access to Taxis ของกระทรวงขนส่ง (Department of Transport, 2009) สหราชอาณาจักร รายงานเรื่อง On-Demand Metered Accessible Taxicab Service ของเมืองโตรอนโต (Wheelchair Accessible Transit Inc, 2012) ประเทศแคนาดา รายงานเรื่อง Accessible On-Demand Taxi Service ของเมืองคิงส์ตัน (BMA Management Consulting Inc, 2009) ประเทศแคนาดา และรายงานเรื่อง การพัฒนาข้อเสนอการจัดบริการขนส่งสาธารณะแบบ Taxi on Demand สำหรับคนพิการ ของสถาบันสร้างเสริมสุขภาพคนพิการ (2554) พอได้ข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ในการดำเนินการโครงการวิจัยเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “ระบบบริการแท็กซี่เพื่อคนพิการของเมืองพิษณุโลก” ดังนี้

1. การบริการเข้าถึงทุกที่ (accessibility services) และการบริการที่ไม่เข้าถึงทุกที่ (non-accessibility services) ควรจะเอื้ออำนวยต่อสาธารณะบนพื้นฐานเหมือนกัน มาตรฐานเดียวกัน
2. ผู้ใช้บริการการเข้าถึงทั้งการบริการเข้าถึงทุกที่และการบริการที่ไม่เข้าถึงทุกที่ ควรจะเป็นผู้จ่ายค่าบริการในอัตราแบบเดียวกันกับผู้รับบริการสาธารณะทั่วไป
3. การตัดสินใจใดๆ เกี่ยวกับการบริการแท็กซี่แบบ on-demand accessible ควรจะเป็นไปเพื่อแก้ปัญหาอย่างยั่งยืนในระยะยาว เพื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดทั้งมวลในอุตสาหกรรมบริการนั้น

4. มีความพยายามจำนวนมาก ที่จะหลีกเลี่ยงหรือลดการอุดหนุนให้น้อยลง

5. การบริการแท็กซี่แบบ on-demand services จะต้องได้รับการจัดตั้งภายใต้หลักการออกแบบแบบครอบคลุม (inclusive design) หลักการบูรณาการ (principle of integration) และทำให้เกิดการเข้าถึงเต็มรูปแบบ (full access)

6. ความปลอดภัยของลูกค้า ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญลำดับต้นๆ และการบริการการเข้าถึงจะต้องได้รับการบริการด้วยดีมีคุณภาพจากคนขับรถแท็กซี่

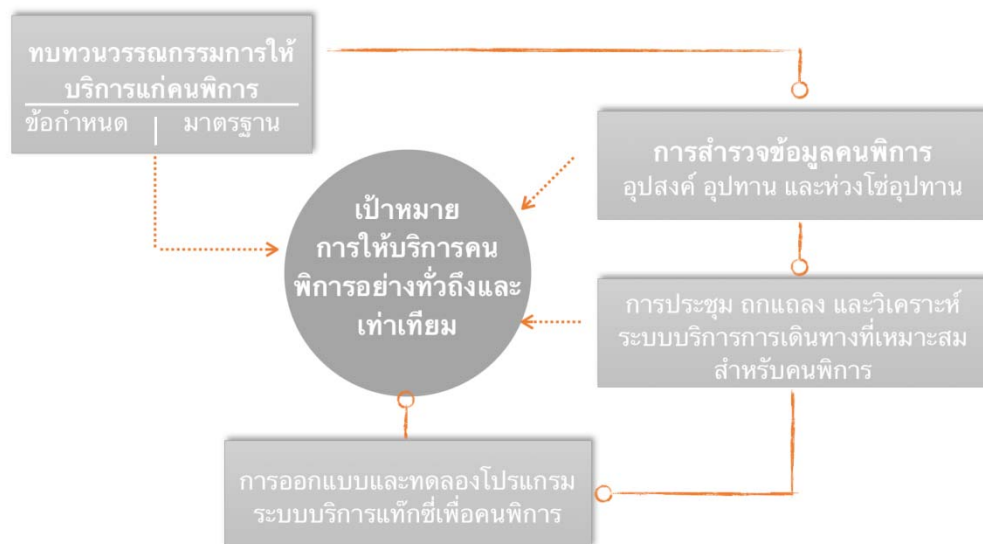
ทั้งนี้รายงานเรื่อง “การพัฒนาข้อเสนอการจัดบริการขนส่งสาธารณะแบบ Taxi on Demand สำหรับคนพิการ” ของ สถาบันสร้างเสริมสุขภาพคนพิการ (สสพ.) ที่ทำการศึกษาในเขต กทม. และปริมณฑล พบว่า ข้อมูลการใช้บริการขนส่งสาธารณะ ใน 1 สัปดาห์ พบว่าคนพิการส่วนใหญ่ใช้วิธีการเดินทางด้วยรถแท็กซี่มากถึงร้อยละ 46.6 รองลงมาเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง ร้อยละ 24.4 เดินทางด้วยรถจักรยานยนต์รับจ้าง ร้อยละ 9.3 เดินทางด้วยรถตุ๊ก ร้อยละ 2.8 และเดินทางด้วยรถไฟฟ้าหรือรถไฟใต้ดิน ร้อยละ 5.2 ตามลำดับ โดยมีเป้าหมายการเดินทางที่บ่อยที่สุด ใน 1 สัปดาห์ เพื่อไปสถานศึกษามากที่สุด ร้อยละ 41 รองลงมาคือ สถานที่ทำงาน ร้อยละ 21.3 ห้างสรรพสินค้า ร้อยละ 7.8 โรงพยาบาล ร้อยละ 7.3 และสถานที่ราชการ ร้อยละ 0.5 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มักเดินทางในตอนเช้า ระหว่าง 06.00 -09.00 น. ร้อยละ 62.2 และให้ความเห็นว่าประเภทรถที่เหมาะสมกับการใช้บริการ คือ รถแท็กซี่ปกติ ร้อยละ 55.4 รองลงมาคือรถแวน 5 ประตู (Toyota Innova) ร้อยละ 23.3 และรถตุ๊ก กทม. ร้อยละ 15.5 ตามลำดับ นอกจากนี้พบว่าปัญหาที่พบเจอระหว่างการใช้บริการแท็กซี่ไม่มีความแตกต่างจากการทำกระบวนการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ที่ผ่านมากล่าวคือ ปัญหาอันดับต้นๆ ยังคงเป็นเรื่องแท็กซี่ไม่จอดรับ ร้อยละ 43 รองลงมาคนขับไม่ช่วยเหลือดูแล ร้อยละ 24 ค่าบริการแพง ร้อยละ 21 และปัญหาอื่นๆ ร้อยละ 12 ตามลำดับ

นอกจากนี้รายงานฉบับดังกล่าวยังมีการค้นพบข้อมูลส่วนหนึ่งที่น่าสนใจมาก คือ ข้อมูลสุขภาพและข้อพึงระวังพิเศษระหว่างเดินทาง พบว่า คนพิการส่วนใหญ่ ร้อยละ 81.9 ไม่มีโรคประจำตัว นอกนั้นอีกร้อยละ 18.1 มีโรคประจำตัว เช่น โรคลมชัก โรคความดันโลหิตสูง และโรคหัวใจ เป็นต้น ซึ่งส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ไม่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษเพื่อจัดการอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในระหว่างเดินทาง ร้อยละ 74.1 และมีคนพิการเพียงร้อยละ 22.8 ที่ต้องการความช่วยเหลือ ทางด้านระบบการเรียกใช้บริการ (Call center) รถแท็กซี่นั้น เบื้องต้นมีความเห็นร่วมกันว่า ควรพัฒนาให้มีระบบทะเบียนสมาชิกทั้งฝั่งผู้ให้และผู้รับบริการ ให้บริการ 24 ชั่วโมง และรับเรื่องร้องเรียนบริการด้วย มีช่องทางบริการหลายทาง ทั้งโทรศัพท์ SMS, Internet สามารถจองล่วงหน้าได้ เป็นต้น

กรอบแนวความคิดในการดำเนินการวิจัย

กรอบแนวความคิดในการดำเนินงานวิจัย เรื่อง “ระบบบริการแท็กซี่เพื่อคนพิการของเมืองพิษณุโลก” ดังภาพที่ 1.1 ข้างล่างนี้ เป็นการนำเสนอโดยยึดหลักการสำคัญในการให้บริการคนพิการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ตามเป้าหมายในอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ (CRPD: Convention on the Rights of Persons with Disabilities) และสอดคล้องกับแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติฉบับที่ 4 พ.ศ.2555-2559 หลังจากที่ได้กำหนดหลักการสำคัญดังกล่าวข้างต้นแล้ว กรอบแนวความคิดการวิจัยจะได้ดำเนินการไปตามขั้นตอนที่

สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ทั้ง 4 ประการ คือ การสำรวจความต้องการเดินทางของคนพิการ และการให้บริการของผู้ประกอบการ/คนขับแท็กซี่ การทบทวนเพื่อหาข้อกำหนด/มาตรฐานบริการเดินทางของคนพิการนานาชาติ ประเทศและประเทศไทย การวิเคราะห์หาความเหมาะสมของการสนับสนุนและอุดหนุนระบบบริการแท็กซี่เพื่อคนพิการ และการออกแบบและทดลองโปรแกรมระบบบริการแท็กซี่เพื่อคนพิการ โดยในแต่ละขั้นตอนนอกจากจะส่งผลลัพธ์ไปสู่ขั้นตอนต่อไป (ดังปลายเส้นที่แสดงด้วยวงกลม) แล้ว ยังจะมีการส่งผลลัพธ์จากการดำเนินการเข้าไปตรวจสอบความสอดคล้องกับเป้าหมาย (ดังปลายเส้นที่แสดงด้วยหัวลูกศร)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการดำเนินงานวิจัย

ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการขนส่งคนพิการในเมือง ทั้งที่เป็นบริการการเดินทางเฉพาะและ บริการที่เป็นสาธารณะ รวมถึงข้อกำหนดและมาตรฐานการบริการเดินทางของคนพิการนานาชาติ ประเทศและ ประเทศไทย
2. สำรวจความต้องการใช้ชนิดของการขนส่งในการเดินทางของคนพิการ 7 ประเภทที่อยู่ในเมืองพิษณุโลก รวม 60 คน ซึ่งเป็นจำนวนที่สามารถเก็บข้อมูลได้ทันตามกำหนดเวลาดำเนินงานและมีความน่าเชื่อถือตาม หลักการทางสถิติ โดยนายกสมาคมคนพิการจังหวัดพิษณุโลก นายกสมาคมคนตาบอดจังหวัดพิษณุโลก และ ประธานชมรมคนหูหนวกจังหวัดพิษณุโลกเป็นผู้แนะนำและเสนอรายชื่อตัวอย่างคนพิการ อีกทั้งยังทำการ สัมภาษณ์ปริมาณและรูปแบบการใช้แท็กซี่ของคนพิการในเมืองพิษณุโลกตามจำนวนดังกล่าว และสำรวจความรู้ และทัศนคติของคนขับรถแท็กซี่ในเมืองพิษณุโลก จำนวน 30 คน
3. การสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก นโยบาย และระเบียบต่างๆ ในการดำเนินงานด้านการขนส่งของเมือง โดยสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งที่มีกิจการอยู่ในพื้นที่เมืองพิษณุโลก ผู้บริหารงานด้านการขนส่งของ ภาครัฐ ผู้นำองค์กรคนพิการในพื้นที่ พมจ.พิษณุโลก นายกเทศมนตรีนครพิษณุโลก และนายกเทศมนตรีเมือง รอบๆ เทศบาลนครพิษณุโลก รวม 20 คน

4. การประชุมกลุ่มต่างๆ เพื่อให้ได้ประเด็นสำคัญ กฎระเบียบ นโยบาย และข้อเสนอแนะที่เป็นไปได้ในการดำเนินการระบบบริการแท็กซี่เพื่อคนพิการ จำนวน 4 ครั้ง ดังนี้

- การประชุมครั้งที่ 1 กลุ่มผู้ให้บริการขนส่งเพื่อทราบถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทาง โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมทั้งหมด 20 คน
- การประชุมครั้งที่ 2 กลุ่มคนพิการเพื่อจัดลำดับความสำคัญของการเดินทาง โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมทั้งหมด 15 คน
- การประชุมครั้งที่ 3 กลุ่มคนขับแท็กซี่เพื่อบ่งชี้ความสามารถและศักยภาพการให้บริการคนพิการโดยมีผู้เข้าร่วมประชุมทั้งหมด 20 คน ทั้งนี้ระบุไว้ในตารางที่ 1 ข้างล่างนี้ว่าเป็นกลุ่มผู้เข้าร่วมการอบรม
- การประชุมครั้งที่ 4 กลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเอื้อให้เกิดระบบแท็กซี่เพื่อคนพิการพิษณุโลก โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมทั้งหมด 10 คน

5. จัดตั้ง "ระบบบริการการเดินทางของคนพิการ" ที่มีเงื่อนไข/ข้อกำหนด/กฎเกณฑ์ (เงื่อนไขของคนพิการ ข้อกำหนดของการขนส่ง และกฎเกณฑ์การให้บริการแก่คนพิการ) ศูนย์สื่อสารเพื่อจัดบริการให้คนพิการเข้าถึงการเดินทาง และระบบสนับสนุนและ/หรืออุดหนุนทรัพยากรต่างๆ ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีแรงจูงใจในการดำเนินการ

6. การดำเนินการสื่อสารเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ “ระบบบริการแท็กซี่เพื่อคนพิการ” ให้กับประชาชนทั่วไป ในรูปแบบงานโฆษณาในโรงภาพยนตร์ ป้ายภาพเคลื่อนไหวในเมือง และแผ่นพับแจกตามที่สาธารณะทั่วไป

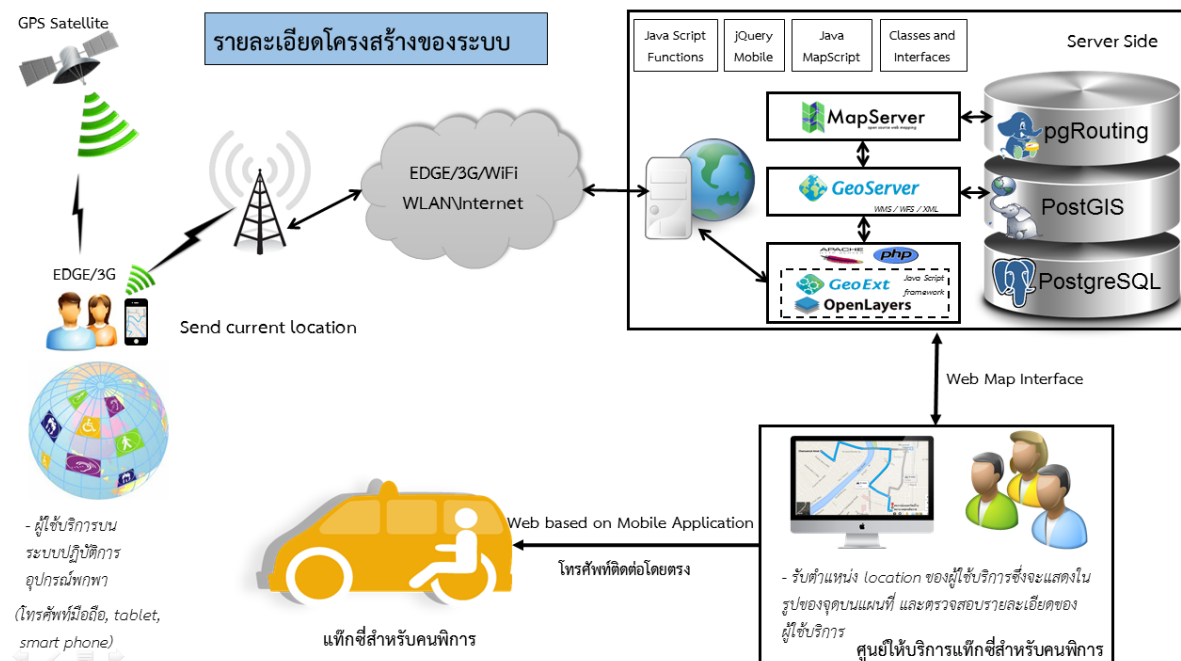
7. การติดตั้งระบบบริการคนพิการ แบ่งออกเป็น 4 ระยะ ซึ่งในการดำเนินการตามข้อเสนอโครงการครั้งนี้ จะสามารถริเริ่มและดำเนินการในระยะเริ่มต้น คือ การนำเสนอระบบที่เหมาะสมกับเมืองพิษณุโลก ส่วนการติดตั้งระบบบริการคนพิการในระยะที่ 1 ที่เป็นระบบบริการแท็กซี่เพื่อคนพิการ ระยะที่ 2 สภาพแวดล้อมเอื้อการเดินทางของคนพิการ และระยะที่ 3 ระบบขนส่งสาธารณะของเมือง เป็นกิจกรรมที่จะดำเนินการในระยะต่อเนื่อง ซึ่งต้องการการวิจัยเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับระบบขนส่งแบบอื่นๆ ของเมืองเพิ่มเติมอีก

ทั้งนี้กิจกรรมที่จะดำเนินการในระยะเริ่มต้นนี้ จะเป็นการออกแบบระบบสื่อสารผ่านเว็บเบสระหว่างคนพิการประเภทที่คัดเลือกไว้เป็นตัวอย่างที่ต้องการเดินทางด้วยแท็กซี่แบบ On Demand กับศูนย์รับลูกค้าของบริษัทแท็กซี่ เพื่อที่จะรับสารว่าต้องการให้รถแท็กซี่ไปรับและส่งยังสถานที่ที่ต้องการ รวมถึงระบบสื่อสารที่เหมาะสมระหว่างแท็กซี่กับคนพิการที่จะสื่อสารบางสิ่งบางอย่างระหว่างการเดินทาง เนื่องจากคนพิการอาจต้องการความช่วยเหลือจากคนขับแท็กซี่ หรือให้ข้อมูลเพิ่มเติมกับแท็กซี่

หลังจากการรับและส่งคนพิการถึงที่หมายปลายทางแล้ว คนขับแท็กซี่อาจต้องบันทึกข้อมูลตามแบบบันทึกข้อมูลที่ออกแบบไว้ เพื่อแสดงรายละเอียดการให้บริการคนพิการให้สามารถรับค่าบริการเพิ่มเติมตามกำหนด (อันจะได้จำนวนเงินค่าตอบแทนที่เหมาะสมของทุกฝ่ายจากการวิจัยครั้งนี้) ทั้งนี้เพราะหลักเกณฑ์สำคัญของการนำพาคนพิการไปสู่จุดหมายอย่างหนึ่ง คือ ความปลอดภัย ที่คนขับรถอาจจะต้องมีความรู้จากการฝึกอบรมร่วมกับโครงการวิจัย ให้สามารถบริการที่จำเป็นบางอย่างระหว่างการเดินทาง โดยระหว่างดำเนินการวิจัย จะมีการทดลองระบบดังกล่าว จำนวน 60 เที่ยว (ดูสัดส่วนการกระจายตัวอย่างในตารางที่ 1.1 ในหน้าถัดไป)

เพื่อให้เห็นข้อดีข้อเสีย ประสิทธิภาพของระบบ ความเป็นไปได้ของการดำเนินการ และปัญหาอุปสรรคที่ต้องได้รับการจัดการแก้ไข

โดยรวมแล้วเป้าหมายของการนำเสนอ “ระบบที่เหมาะสมกับเมืองพิษณุโลก” ในที่นี้ หมายถึง ระบบบริการแท็กซี่แบบ On Demand ที่บริษัทและคนขับแท็กซี่ที่มีความยินดีให้บริการผ่านระบบสื่อสารที่สามารถเข้าใจกันได้ระหว่างคนพิการที่ต้องการเดินทาง ศูนย์รับลูกค้า และคนขับแท็กซี่ ซึ่งระหว่างแท็กซี่พาคนพิการไปสู่จุดหมายปลายทางอาจต้องมีการบริการที่จำเป็นบางอย่าง (ที่ต้องได้รับการอบรม) เพื่อความปลอดภัย และมีการจัดสรรค่าตอบแทนที่เหมาะสมเพิ่มเติมจากค่ามิเตอร์หรือค่าเช่าเหมารถแท็กซี่



ภาพที่ 1.2 รายละเอียดโครงสร้างของระบบ

ภาพที่ 1.2 ข้างบนนี้ เป็นการแสดงรายละเอียดโครงสร้างของระบบว่าใช้ Software อะไรบ้าง มีการเชื่อมต่อกันระหว่าง software อย่างไร ซึ่งในส่วนของผู้ใช้บริการ (รูปคนบนโลก) จะบอกว่า ระบบนี้ ผู้ใช้บริการจะเข้าถึงระบบผ่านทางอุปกรณ์พกพา (โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต) และจะส่งตำแหน่งปัจจุบันจากตัวรับสัญญาณ GPS ที่มีอยู่ในอุปกรณ์พกพา ผ่านเครือข่าย 3G, WIFI, EDGE ไปยังเครื่องแม่ข่าย โดยในเครื่องแม่ข่าย (กรอบมุมบนขวา) จะมีการจัดเตรียมระบบไว้รองรับข้อมูลที่ส่งมาจากผู้ใช้บริการและส่งเข้าไปบันทึกไว้ในฐานข้อมูล จากนั้น Web Map Application ที่โปรแกรมไว้ ก็จะมีการแปลงค่ารหัสตัวเลขให้เป็นตำแหน่งของผู้ใช้บริการและแสดงผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ของพนักงานใน Office ของศูนย์รับลูกค้าของบริษัทรถแท็กซี่ ในรูปแบบข้อมูลจุด และในข้อมูลจุดนี้ จะมีรายละเอียดของผู้ใช้บริการ เช่น รหัสผู้ใช้บริการ ประเภทของผู้พิการ ความต้องการการช่วยเหลือ จุดหมายปลายทาง ฯลฯ จากนั้นเจ้าหน้าที่ศูนย์รับลูกค้าของบริษัทรถแท็กซี่ ก็จะประสานงานติดต่อกับรถแท็กซี่ที่เหมาะสมผ่านระบบ smart phone หรือโดยการโทรติดต่อโดยตรง เพื่อส่งรายละเอียดและสั่งการให้คนขับไปรับผู้ใช้บริการ

การทำงานของระบบสื่อสารในอุตสาหกรรมแท็กซี่ มีขั้นตอนที่จะนำเสนอให้มีการพัฒนา ดังนี้

1. เริ่มจากกรอบสีเขียวคือ ผู้ใช้จะส่งข้อมูลตำแหน่งปัจจุบันพร้อมทั้งเงื่อนไขต่างๆ ไปยังฐานข้อมูลของระบบ
2. ระบบทำการตรวจสอบข้อมูลผู้ขอใช้บริการจากรหัสผู้ใช้
3. ระบบจะทำการจำแนกประเภทของคนพิการ
4. เจ้าหน้าที่ติดต่อประสานงานกับแท็กซี่ที่เหมาะสมกับคนพิการตามที่ใช้บริการได้ร้องขอในข้อที่ 1
5. คนขับแท็กซี่ตรวจสอบข้อมูลต่างๆ รวมถึงตำแหน่งที่ตั้งของผู้ใช้บริการ
6. แท็กซี่ไปรับผู้ให้บริการ
7. แท็กซี่ไปส่งผู้ให้บริการยังจุดหมาย
8. แท็กซี่ทำการบันทึกข้อมูลการให้บริการลงในฐานข้อมูลของระบบ

ทั้งนี้จะได้มีการจัดแบ่งกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ครอบคลุมผู้ให้บริการและประเภทคนพิการ ให้สอดคล้องกับการดำเนินการวิจัยในขั้นตอนที่ 7 ดังตารางที่ 1.1 ต่อไปนี้

ตารางที่ 1.1 การจัดแบ่งกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ครอบคลุมผู้ให้บริการและประเภทคนพิการ

กลุ่มแท็กซี่	ประเภทคนพิการผู้ให้บริการ			รวม
	พิการทางกาย	การมองเห็น	การได้ยิน	
กลุ่มผู้เข้าร่วมการอบรม	10	5	5	20
กลุ่มผู้รับข้อมูลจากการพูดคุย	10	10	0	20
กลุ่มอิสระ	10	5	5	20
รวม	30	20	10	60

โดยการวัดความพึงพอใจของการทดลองใช้บริการแต่ละเที่ยว จะเป็นประเด็นเกี่ยวกับความเข้าใจของผู้ให้บริการคนพิการ และการให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นสำหรับคนพิการทั้งสามประเภทที่เลือกมาเป็นตัวอย่างแบ่งเป็นการบริการพื้นฐาน และการให้ความช่วยเหลือคนพิการเบื้องต้นในแต่ละประเภทความพิการ

1. การบริการพื้นฐาน ประกอบด้วย การบริการ ณ จุดรับส่ง การแนะนำระหว่างการเดินทาง จิตสำนึกในการให้บริการ ความปลอดภัยระหว่างใช้บริการ และศูนย์สื่อสารแท็กซี่
2. การช่วยเหลือคนพิการเบื้องต้น แบ่งตามประเภทความพิการที่เลือกมาเป็นตัวอย่าง ดังนี้

ตารางที่ 1.2 การช่วยเหลือคนพิการเบื้องต้นของผู้ให้บริการรถแท็กซี่

พิการทางกาย	พิการทางการมองเห็น	พิการทางการได้ยิน
● การเก็บและบรรทุก ● เครื่องช่วยกายอุปกรณ์ ● จัดที่นั่งให้สะดวกสบาย ● อื่นๆ	● การช่วยเหลือให้เข้านั่งใน ● เก่งอย่างปลอดภัย ● อื่นๆ	● การบอกปลายทาง ● การสื่อสารอื่นๆ

หมายเหตุ ทั้งหมดนี้เป็นเพียงกรอบเบื้องต้นซึ่งระหว่างดำเนินการจะมีประเด็นที่คนพิการแต่ละประเภทสะท้อนความต้องการอื่นๆ เพิ่มเติม

8. การจัดทำระบบติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน เป็นภารกิจสำคัญเพื่อให้สามารถปรับปรุงการดำเนินการได้ระหว่างดำเนินโครงการ และให้มีการประเมินผลลัพธ์และผลกระทบของ “ระบบบริการแท็กซี่เพื่อคนพิการ” ในขั้นสุดท้ายด้วย

ตารางที่ 1.3 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือนที่)						
	4	5	6	7	8	9	10
1. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการขนส่งคนพิการ							
o ประชุมผู้เกี่ยวข้องกับการบริการคนพิการ							
o สร้างและทดสอบแบบสอบถาม							
2. การสำรวจ							
o เก็บข้อมูลคนพิการสามกลุ่ม 80 คน ตาม 2.1 และ 2.2							
o เก็บข้อมูลคนขับแท็กซี่ 30 คน ตาม 2.3							
2.1 ความต้องการใช้ชนิดการเดินทางของคนพิการ							
2.2 ปริมาณและรูปแบบการใช้แท็กซี่ของคนพิการ							
2.3 ความรู้และทัศนคติของคนขับรถแท็กซี่							
3. การสัมภาษณ์							
3.1 ผู้จัดการ/เจ้าของกิจการขนส่ง							
3.2 ผู้บริหารภาคขนส่ง							
3.3 ผู้นำองค์กรคนพิการ							
3.4 ผู้บริหารพื้นที่ (พมจ อบจ ทน ทม ทต และ อบต)							
4. การประชุมกลุ่มต่างๆ							
o ประชุมกลุ่มผู้ประกอบการตาม 4.1 และ 4.4							
o ประชุมกลุ่มคนพิการ 4.2 และ 4.3							
4.1 สถานะสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทาง							
4.2 จัดลำดับความสำคัญของการเดินทางของคนพิการ							
4.3 บ่งชี้ความสามารถและศักยภาพการให้บริการคนพิการ							
4.4 การเอื้อให้เกิดระบบแท็กซี่เพื่อคนพิการ							
5. จัดตั้ง “ระบบบริการการเดินทางของคนพิการ”							
o ประชุมผู้เกี่ยวข้องกับการบริการคนพิการเพื่อนำเสนอระบบ							
6. สื่อสารเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจกับประชาชน							
o ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบความเรียบร้อยของระบบ							
7. การติดตั้งระบบบริการคนพิการ							
7.1 ระยะเริ่มต้น นำเสนอระบบที่เหมาะสมกับเมืองพิษณุโลก							
7.2 ระยะที่ 1 ระบบบริการแท็กซี่เพื่อคนพิการ							
7.3 ระยะที่ 2 สภาพแวดล้อมเอื้อการเดินทางของคนพิการ							
7.4 ระยะที่ 3 ระบบขนส่งสาธารณะของเมือง							
8. ระบบติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน							

พื้นที่ศึกษา

โครงการ “ระบบบริการแท็กซี่เพื่อคนพิการของเมืองพิษณุโลก” นี้จะทำการศึกษาในพื้นที่อำเภอเมืองพิษณุโลก โดยในพื้นที่ 750.8 ตร.กม. มีประชากรทั้งหมด 270,231 คน เป็นชาย 132,391 คน และหญิง 137,840 คน ความหนาแน่น 377.4811 คน/ตร.กม. แบ่งการปกครองออกเป็น 20 ตำบล 171 หมู่บ้าน มี 21 แห่ง อำเภอเมืองพิษณุโลกมีคนพิการทั้งสิ้น 5,076 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2558) คิดเป็นร้อยละ 2.28 ของประชากรทั้งจังหวัด ดังตารางที่ 4 ต่อไปนี้

ตารางที่ 1.4 จำนวนจำนวนคนพิการในเขตอำเภอเมืองพิษณุโลกแยกตามประเภทคนพิการ

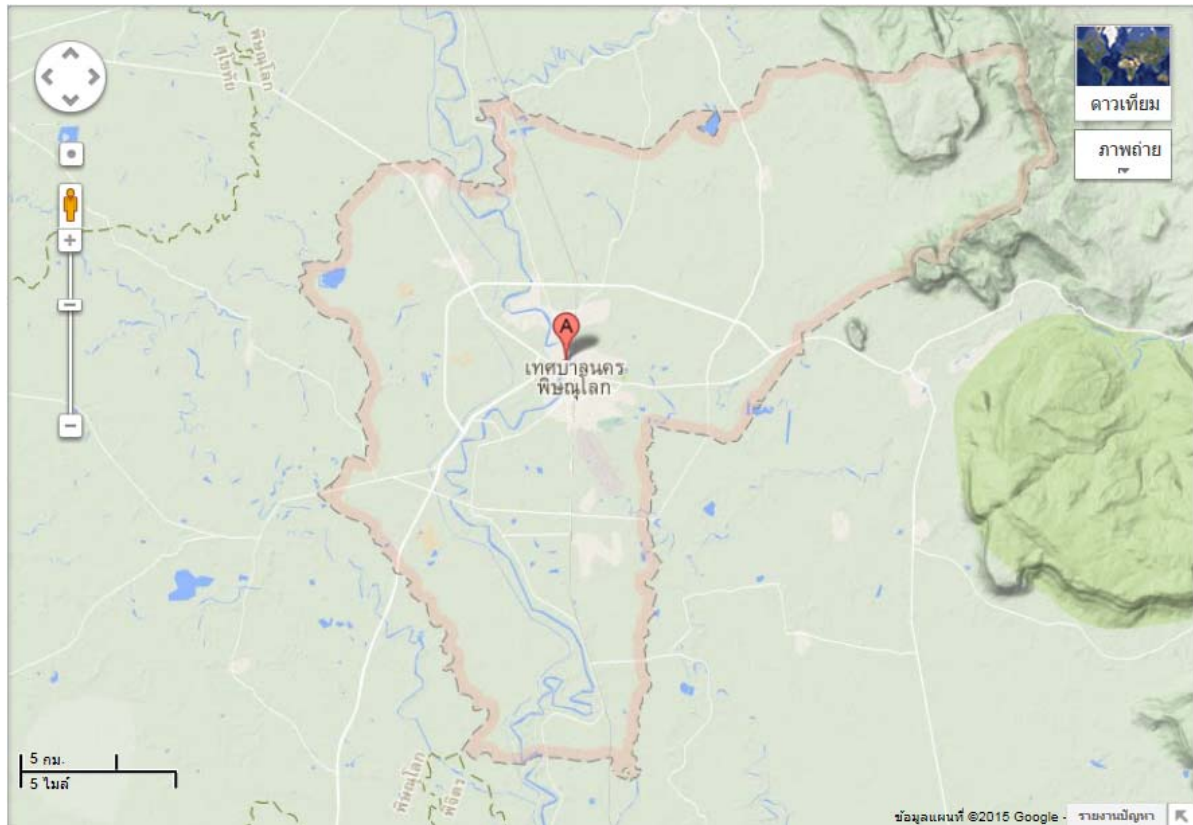
อปท	จำนวนคนพิการแยกตามประเภท						จำนวนรวม
	1	2	3	4	5	6	
เทศบาลนครพิษณุโลก	65	194	610	41	3	6	919
เทศบาลเมืองอรัญญิก	15	78	321	28	1	3	446
เทศบาลตำบลบ้านใหม่	-	-	-	-	-	-	-
เทศบาลตำบลพลาชุมพล	7	22	141	9	-	1	180
เทศบาลตำบลหัวรอ	22	66	245	22	-	2	357
เทศบาลตำบลท่าทอง	14	30	150	13	-	2	209
เทศบาลตำบลบ้านคลอง	6	30	90	4	-	1	131
องค์การบริหารส่วนตำบลวังน้ำคู้	6	43	185	9	1	-	244
องค์การบริหารส่วนตำบลวัดจันทร์	11	32	76	10	1	-	130
องค์การบริหารส่วนตำบลวัดพริก	13	34	217	14	1	1	280
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าโพธิ์	11	47	125	6	-	1	190
องค์การบริหารส่วนตำบลสมอแข	19	38	158	21	-	1	237
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนทอง	26	63	222	19	-	1	331
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป่า	15	42	78	17	-	-	152
องค์การบริหารส่วนตำบลปากโทก	19	20	82	2	-	-	123
องค์การบริหารส่วนตำบลจอมทอง	11	13	63	1	1	1	90
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกร่าง	13	47	254	11	-	-	325
องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามสูง	14	49	90	5	-	-	158
องค์การบริหารส่วนตำบลบึงพระ	22	65	262	22	1	3	375
องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ยอดอน	11	16	72	3	-	-	102
องค์การบริหารส่วนตำบลวังงาม	4	21	65	7	-	-	97
รวม	324	950	3506	264	9	23	5,076

ที่มา สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพิษณุโลก

หมายเหตุ ความหมายของตัวเลขแสดงประเภทคนพิการ

- | | |
|---|----------------------------------|
| 1 : คนพิการด้านการมองเห็น | |
| 2 : คนพิการด้านการได้ยินหรือการสื่อความหมาย | |
| 3 : คนพิการด้านกายหรือการเคลื่อนไหว | 4 : คนพิการด้านจิตใจหรือพฤติกรรม |
| 5 : คนพิการด้านสติปัญญาหรือการเรียนรู้ | 6 : คนพิการออทิสติก |

สำหรับข้อมูลเบื้องต้นของแท็กซี่ที่เปิดให้บริการในเมืองพิษณุโลกนั้น เป็นบริการของบริษัทแท็กซี่พิษณุโลก จำกัด ที่เปิดให้บริการตั้งแต่ปี 2553 ด้วยจำนวนรถแท็กซี่ 49 คัน ต่อมาเพิ่มขึ้นเป็น 100 คัน และเพิ่มขึ้นเมื่อปลายปี 2557 เป็นจำนวน 105 คัน โดยมีเป้าหมายให้บริการกับเมืองพิษณุโลกเต็มระบบ 200 คัน ระบบการให้บริการหลัก คือ ผู้โดยสารโทรศัพท์เข้าไปที่ศูนย์แท็กซี่หมายเลข 055-338888 พร้อมแจ้งพิกัดที่จะให้รถแท็กซี่ไปรับและเป้าหมายที่ต้องการไปส่ง จากนั้นศูนย์จะสั่งการด้วยวิทยุรับส่งไปยังรถแท็กซี่คันที่อยู่ใกล้สื่อสารกับผู้โดยสารทางโทรศัพท์มือถือ เพื่อบันทึกและมีการติดตามร่วมกัน



ภาพที่ 1.5 พื้นที่ศึกษาวิจัยอำเภอเมืองพิษณุโลก

ผลลัพธ์ที่ได้รับ

1. ข้อมูลการเดินทาง ความต้องการเดินทาง และชนิดของการเดินทางของคนพิการ ที่สามารถนำมาวางแผนให้บริการเดินทางของคนพิการได้
2. ข้อเสนอแนะระบบสนับสนุนและอุดหนุนทรัพยากรเพื่อให้บริการเดินทางของคนพิการที่เหมาะสม
3. ตัวแบบของระบบบริการแท็กซี่เพื่อคนพิการในเมืองที่ผ่านความเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยเรื่อง “ระบบบริการแท็กซี่เพื่อคนพิการของเมืองพิษณุโลก” จึงได้ดำเนินการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องไว้เบื้องต้น 3 เรื่อง ประกอบด้วย A Review of International Best Practice in Accessible Public Transportation for Persons with Disabilities, Accessible On-Demand Taxi Service และ Consultation on Improving Access to Taxis ซึ่งจะใช้เป็นแบบอย่างที่ดีในการกำหนดประเด็นศึกษาในพื้นที่ การจัดเวทีประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง และการนำเสนอระบบการบริการการเดินทางที่เป็นประโยชน์ต่อคนพิการ

การทบทวนแบบปฏิบัติที่ดีในการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงได้สำหรับคนพิการ

องค์การสหประชาชาติว่าด้วยการพัฒนา (UNDP, 2010) สำนักงานในกัวลาลัมเปอร์ ได้จัดทำรายงานการทบทวนแบบปฏิบัติที่ดีในการขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงได้สำหรับคนพิการ (A Review of International Best Practice in Accessible Public Transportation for Persons with Disabilities) ขึ้นเมื่อมา เพื่อจะได้มีแบบปฏิบัติที่ดีในการจัดระบบบริการขนส่งสาธารณะที่คนพิการสามารถเข้าถึงได้ ทั้งนี้รายงานได้กล่าวถึงคนพิการและผู้สูงอายุว่า ในหลายประเทศคนพิการและผู้สูงอายุมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ยากจน และขาดโอกาสทางเศรษฐกิจ อันถือเป็นข้อจำกัดที่บ่อยครั้งทำให้พวกเขาต้องถูกกีดกันออกจากการใช้บริการพื้นฐานที่จำเป็น เช่น การศึกษาและการจ้างงาน การดูแลสุขภาพ บริการทางสังคม รวมไปถึงกิจกรรมสันทนาการ เนื่องจากว่าคนเหล่านี้ต้องเผชิญกับอุปสรรคในการเข้าถึงบริการด้านการขนส่ง การขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงได้ (accessible transport) จึงถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยลดภาวะความยากจน ด้วยเหตุที่มันสามารถอำนวยความสะดวกให้คนพิการและผู้สูงอายุได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ยิ่งไปกว่านั้น ระบบการขนส่งที่เข้าถึงได้ยังจะช่วยส่งเสริมการดำเนินชีวิตได้อย่างอิสระและมีทางเลือกต่างๆ ตามที่แต่ละคนมุ่งหวังเอาไว้

การขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงได้เป็นระบบและบริการขนส่งที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อให้ประชาชนได้ใช้ โดยความสามารถในการเข้าถึงจะถูกปรับปรุงด้วยการขจัดสิ่งต่างๆ ที่จะเป็นอุปสรรคแก่ประชาชนกลุ่มเฉพาะ จึงจำเป็นต้องพิจารณาประเภทของความบกพร่องหรือการไม่มีความสามารถด้านใดๆ ของผู้โดยสารกลุ่มเฉพาะนี้ และพิจารณาอุปสรรคต่างๆ ที่ระบบการขนส่งเป็นต้นเหตุสำหรับประชาชนที่มีสภาพร่างกายบกพร่องเหล่านั้น

องค์ประกอบของการเข้าถึง

1. สังคมมีความพิการเพิ่มขึ้น (prevalence of disability)

การสร้างระบบขนส่งให้สามารถเข้าถึงได้นั้น พิจารณาจากความพิการจะอธิบายได้ในกรอบของบทบาทหน้าที่ของอวัยวะส่วนใดๆ ในร่างกาย ที่จะสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์จากสิ่งต่างๆ มากกว่าการคำนึงถึงความ

บกพร่องจากฐานทางการแพทย์ ดังนั้น การไม่มีความสามารถที่จะปีนบันไดที่มีระดับความสูงมากกว่า 25 เซนติเมตร ตามที่กำหนดไว้เป็นความบกพร่องของร่างกายตามบัญญัติทางการแพทย์ จึงไม่ตรงประเด็นทั้งหมด หากแต่เป็นการพิจารณาข้อจำกัดในการทำหน้าที่ของร่างกายเพื่อนำมาออกแบบระบบการขนส่งที่เข้าถึงได้

ในยุโรปมีประชากรที่เป็นคนพิการ ประมาณร้อยละ 12-14 ตัวเลขดังกล่าวนี้ดูเหมือนว่าจะเพิ่มขึ้นตามอายุ ส่วนในสหราชอาณาจักรคนพิการร้อยละ 5.6 มีอายุอยู่ในช่วง 16-59 ปี ภาพปรากฏที่เห็นอยู่นี้จะเพิ่มสูงขึ้นเป็นร้อยละ 28 เมื่อประชากรมีอายุเพิ่มขึ้นไปอยู่ระหว่าง 60-74 ปี และจะสูงขึ้นเป็นร้อยละ 53 ในกลุ่มประชากรอายุมากกว่า 75 ปี โดยในจำนวนคนพิการเหล่านี้ร้อยละ 69 เป็นคนพิการทางร่างกาย ร้อยละ 41 เป็นคนพิการหูหนวก ร้อยละ 24 เป็นคนพิการตาบอด ร้อยละ 21 เป็นคนพิการทางด้านสติปัญญา และดูเหมือนความพิการจะรุนแรงเพิ่มมากขึ้น โดยพบว่าคนพิการร้อยละ 7 เดินได้เพียงไม่กี่ก้าวเท่านั้นเอง

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าถึง (factors that influence accessibility)

การขนส่งที่เข้าถึงได้จะต้องมีอะไรที่มากกว่าการบริการยานพาหนะที่คนพิการแต่ละคนสามารถเข้ามาใช้ในสภาพที่นั่งรถวีลแชร์มาด้วย แต่ยังคงต้องการสื่อและความเชื่อมั่นด้านความรู้ ความสามารถ และการเงิน การอบรมสร้างทัศนคติและความปรารถนาที่ดี จะช่วยให้สามารถเอาชนะข้อจำกัดทั้งหลาย ทั้งข้อจำกัดของยานพาหนะ สาธารณูปโภค และสารสนเทศ

การเข้าถึงนี้ตามความรู้สึกจะเข้าใจกันได้ทั้งสองนัยยะ นัยยะแรกเป็นประเด็นเชิงนโยบายและกฎระเบียบที่สร้างขึ้นมาแล้วไปเป็นอุปสรรคต่อคนพิการ อย่างเช่นอาจมีระเบียบที่ไปห้ามคนพิการที่ใช้วีลแชร์ลงไปใช้บริการรถไฟฟ้าใต้ดินที่อยู่ระดับลึก เนื่องจากว่ามีความยุ่งยากมากที่จะเคลื่อนย้ายหรืออพยพคนพิการประเภทนี้ออกมาหากเกิดภาวะฉุกเฉิน หรือกฎระเบียบด้านสุขภาพที่ห้ามนำสุนัข (รวมถึงสุนัขนำทางด้วย) เข้าไปในร้านค้า โรงแรม และร้านอาหาร ตัวอย่างเหล่านี้แสดงให้เห็นว่ามีมาตรการหลายๆ อย่างที่จะต้องออกแบบมาเพื่อปรับปรุงสถานการณ์บางอย่าง เพื่อไม่ให้เกิดอุปสรรคกับคนพิการ

นัยยะที่สองของการเข้าถึงเป็นความรู้สึกที่แปลกแยกออกไปของนักวางแผน เป็นระยะเวลาหรือค่าใช้จ่ายที่ใช้สำหรับการเดินทางจากจุดเริ่มต้นไปยังพื้นที่ปลายทาง ประเด็นของการเข้าถึงอันนี้มีความสำคัญกับทุกๆ คน รวมถึงคนพิการด้วย และมีการพัฒนาทางเทคนิคอย่างหนึ่งเพื่อที่จะทำแผนที่การเข้าถึง (mapping the accessibility) ให้กับภาคการขนส่งสาธารณะและการเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนบุคคล

สภาพแวดล้อมของถนนและทางเดินเท้า

การเดินทางด้วยความปลอดภัย นับเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับคนเดินเท้าที่จะสามารถเข้าถึงการขนส่งสาธารณะ อีกทั้งยังจำเป็นสำหรับการเดินทางในท้องถิ่นต่างๆ ด้วย ประเด็นของสภาพแวดล้อมของทางเดินเท้าเป็นเหตุให้เกิดความยากในการสัญจรของคนพิการเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิประเทศ เช่น เนินสูง ทางแคบ ทางเดินไม่สม่ำเสมอ และทางข้ามถนน เหล่านี้ล้วนมีผลต่อทุกคน แต่กับคนพิการนั้นจะมีผลมากกว่า ยังมีสภาพอื่นๆ อีกอย่างเช่น ความแออัด บาทวิถี และขั้นบันได อันนี้จะเป็นอุปสรรคอย่างมากกับคนพิการที่มีความบกพร่องของร่างกายที่ค่อนข้างมาก

สาธารณูปโภคสำหรับการเดินเท้า จำเป็นจะต้องมีเส้นทางต่างๆ ที่มีลักษณะเป็นเส้นตรง มีความต่อเนื่อง ปลอดภัย กลมกลืนกับสภาพรอบข้าง และมีแรงดึงดูดใจให้เดิน เส้นทางหลักและทางเดินควรจะครอบคลุมทั่วถึง และทำให้การเดินทางสามารถเข้าสู่ปลายทางได้ตามต้องการ

การจราจรและทางข้ามถนนมีผลกระทบต่อการเดินเท้าของทุกคน จุดดังกล่าวนี้เป็นจุดเสี่ยงสำคัญของคนเดินเท้าที่เป็นคนพิการและผู้สูงอายุ ตรงไหนบ้างที่เป็นจุดที่ข้ามถนนยาก

1. ทางข้ามถนนสองช่องจราจรที่รถวิ่งสวนกันได้
2. ถนนสายหลักที่ยาวดยานวิ่งด้วยความเร็วสูง
3. เส้นทางทางตัดกันที่มีปริมาณจราจรมาก
4. สถานการณ์ซับซ้อนที่ยาวดยานสามารถเคลื่อนที่เข้ามาได้จากหลายทิศทาง

จึงจำเป็นต้องมีมาตรการและปรับปรุงทางเท้าให้มีความปลอดภัย ดังนี้

- แยกทางเท้าออกให้พ้นจากการสัญจรของยานยนต์
- จัดให้เดินเท้าเฉพาะพื้นที่ที่ทำได้
- ลดปริมาณการจราจรลง โดยแยกพื้นที่ที่มีการสัญจรหนาแน่นออกไปจากพื้นที่ที่มีการเดินเท้ามากๆ และออกไปจากย่านพักอาศัย
- ลดความเร็วของยานยนต์ลง
- จัดการจุดข้ามถนนให้ดี
- ปรับปรุงระบบแสงไฟบนถนน และ
- ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ ความกว้างของบาทวิถี วางเสากั้นยานยนต์ออกจากทางเท้า ทำเนินชะลอความเร็วรถ แจ้งให้ลดความเร็วบริเวณคนเดินเท้าข้ามถนน ทำที่พิงกลางถนนเพื่อรอข้ามอีกฝั่ง และขยายขอบเพื่อลดเวลาอยู่บนท้องถนนในขณะที่ยืนรอ

การออกแบบสวนสาธารณะและการดำเนินการ

ความต้องการสวนสาธารณะที่เหมาะสมกับการใช้งานและมีแบบที่เหมาะสม .. สำหรับการขนส่งสาธารณะมีระดับของการเข้าถึงได้ที่จะต้องพิจารณาปรับปรุง 2 ระดับด้วยกัน อย่างแรกจะต้องมีการปรับให้คนพิการสามารถเข้าถึงด้วยการเดิน ด้วยความยากในการก้าวเท้า จึงจำเป็นต้องมีบันไดขึ้นรถบัสให้น้อยที่สุด การออกแบบส่วนนี้ใช้เงินลงทุนค่อนข้างน้อย และจะช่วยคนพิการได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 90 และช่วยคนทั่วไปที่ไม่พิการได้อีกหลายคน อย่างที่สองสำหรับคนพิการที่เดินทางพร้อมกับวีลแชร์ด้วยขนส่งสาธารณะ การเข้าถึงส่วนนี้ปรับปรุงเพื่อให้ผู้โดยสารสามารถใช้สำหรับขึ้นลงได้ง่ายๆ หากรถบัสเป็นรถพื้นต่ำก็ยิ่งมีความสะดวก แต่สำหรับรถบัสพื้นสูงก็จำเป็นต้องมีลิฟท์ยกขึ้นยกลง

สัญญาณและข่าวสารข้อมูล

สัญญาณและข่าวสารข้อมูล เป็นสิ่งสำคัญอย่างมากสำหรับผู้โดยสารทุกคน ผู้โดยสารจะต้องทราบว่าเมื่อไรจะสามารถใช้บริการขนส่งสาธารณะได้ เส้นทางไหนหรือบริการแบบไหนที่จะใช้ได้ ค่าโดยสารที่จะต้องจ่ายเท่าไร และจะไปหาบริการพิเศษจากรถไฟฟ้า รถบัส รถมินิบัส ได้ที่สถานีไหน ใกล้ไกลเพียงใดจากจุดที่ยืนอยู่ โดยข่าวสารข้อมูลที่ให้ควรชัดเจน กระชับ ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน ส่วนสัญญาณต่างๆ ก็ควรมีสื่อแสงสว่างพอ

นอกจากนี้ยังได้แสดงแบบปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการจัดการป้ายรถบัส สถานีขนส่ง และสถานีรถไฟ รวมถึงระบบการฝึกอบรมและการจัดทำนโยบายด้วย

การบริการแท็กซี่ตามต้องการ

การเพิ่มทางเลือกสำหรับการขนส่งสาธารณะนั้น ดูเหมือนว่าแท็กซี่จะกลายเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับระบบการขนส่งที่มีลักษณะเป็นการบริการแบบจากประตูต้นทางสู่ประตูปลายทาง (door-to-door service) เป็นการบริการแบบตลอดทั้งวันทั้งคืน (24-hours a day) เป็นบริการแบบไม่มีวันหยุด (seven days a week) โดยที่การบริการขนส่งรูปแบบอื่นกำลังมีความสะดวกในการเข้าถึงอย่างมาก ความก้าวหน้าในการปรับปรุงความสามารถในการเข้าถึงบริการแท็กซี่ในหลายๆ เมืองกลับเป็นไปอย่างเชื่องช้า

ไม่เหมือนกับชนิดการขนส่งแบบอื่น อุตสาหกรรมแท็กซี่ส่วนใหญ่จะมีขนาดเล็ก แยกส่วนกัน เป็นธุรกิจอิสระ และเอกชนเป็นเจ้าของกิจการ ที่ดำเนินการในตลาดที่มีการแข่งขัน ดังนั้น ผู้มีส่วนร่วมในอุตสาหกรรมนี้จึงมักไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการด้วยจิตใจ แต่ต้องแข่งขันเพื่อรักษาสถานะและรักษาโอกาสในการแสวงหากำไรเท่านั้น

การสร้างระบบขนส่งที่คนพิการนั่งวีลแชร์สามารถเข้าถึงได้ตามต้องการ ถือเป็นสิ่งสำคัญที่ได้สร้างโอกาสให้กับคนพิการมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่กับชุมชน ดังนั้นเป้าหมายหลัก คือ จะต้องระบุทางเลือกที่เหมาะสมกับการดำเนินชีวิตปกติให้กับคนพิการ เปรียบเทียบได้ว่าที่มีระบบบริการตามต้องการของชุมชนที่มีให้มาตรฐานเดียวกันกับผู้สัญจรอื่นๆ

คณะกรรมการจัดระบบบริการแท็กซี่ของเมืองคิงสตัน (Kingston Area Taxi Commission) เป็นองค์กรที่ตั้งขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่พิจารณาออกใบอนุญาต สร้างกฎเกณฑ์ข้อบัญญัติ และบริหารจัดการเจ้าของกิจการและคนขับแท็กซี่แคปในเมืองคิงสตันและเขตเมืองเก่าเออร์เนสต์ทาวน์

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแท็กซี่เพื่อคนพิการ

การขนส่งมีผลกระทบต่อทุกคนและเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากต่อเศรษฐกิจและสังคม ด้วยทำให้เกิดการเข้าถึงงานบริการ และกิจกรรมการพักผ่อนหย่อนใจ เป้าหมายสำคัญของกรมการขนส่งแห่งสหราชอาณาจักรคือ ต้องการทำให้การขนส่งเป็นงานของทุกคน โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ 4 ประการ คือ

- เพื่อสร้างความยั่งยืนแก่การเติบโตทางเศรษฐกิจและปรับปรุงผลิตภาพ ผ่านโครงข่ายการขนส่งที่น่าเชื่อถือและมีประสิทธิภาพ
- เพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมของการขนส่งและต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ
- เพื่อสร้างความเข้มแข็งในด้านความปลอดภัยและมั่นคงของการขนส่ง และ
- เพื่อปรับปรุงการเข้าถึงงาน บริการ กิจกรรมสันทนาการ และโครงข่ายสังคม

ครั้นถึงเดือนพฤศจิกายน 2008 กรมการขนส่งได้จัดทำ Delivering a Sustainable Transport System ออกมาเป็นกรอบกลยุทธ์การให้บริการด้านการขนส่ง โดยมีเป้าหมายสำคัญ 5 ประการ คือ

- สนับสนุนการแข่งขันและการเติบโตทางเศรษฐกิจ ด้วยการจัดโครงข่ายการขนส่งอย่างน่าเชื่อถือและมีประสิทธิภาพ
- ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์และก๊าซเรือนกระจกอื่นๆ ที่เกิดจากภาคการขนส่ง ด้วยเป้าหมายการต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ
- ให้ความปลอดภัย ความมั่นคงและสุขภาพดียาวนาน ด้วยการลดความเสี่ยงต่อการเสียชีวิต บาดเจ็บ หรือเจ็บป่วย จากการขนส่ง และด้วยการส่งเสริมชนิดการขนส่งที่มีผลดีต่อสุขภาพ
- ส่งเสริมให้เกิดความเท่าเทียมในโอกาสแก่พลเมืองทุกคน เพื่อให้เกิดผลลัพธ์พึงปรารถนาสู่สังคมเป็นธรรม
- เพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตสำหรับผู้ใช้บริการขนส่งและผู้ไม่ได้ใช้บริการขนส่ง

เพื่อเอาชนะอุปสรรคของคนที่พิการที่จะใช้บริการการขนส่ง ส่วนที่ 5 ของ Disability Discrimination Act (DDA 1995) จึงให้อำนาจแก่รัฐในการนำเสนอระเบียบการเข้าถึงของชนิดการเดินทางที่เหมาะสมกับพื้นที่ (landbased modes of transport) เพื่ออำนวยความสะดวกให้คนพิการสามารถเดินทางได้โดยง่ายด้วยรถราง รถบัส และแท็กซี่ และอำนวยความสะดวกให้สามารถเรียกใช้บริการแท็กซี่ได้ตามต้องการ ทั้งนี้อำนาจที่มีอยู่ตาม DDA 1995 จะไม่ครอบคลุมการการใช้รถยนต์ที่เป็นของภาคเอกชน

นอกจากนี้ยังได้นำเอาส่วนที่ 3 ของ DDA 1995 มาประยุกต์ใช้กับบริการขนส่งสาธารณะประเภทรถแท็กซี่และรถเช่าส่วนบุคคล และบริการอื่นๆ ที่แตกสาขาออกไป นับตั้งแต่วันที่ 4 ธันวาคม 2006 เป็นต้นมาคนขับแท็กซี่จะต้องทำหน้าที่ให้บริการคนพิการโดยไม่แปลกแยกหรือแสดงอาการรังเกียจ เนื่องจากการกีดกันเป็นสิ่งใหม่ องค์การที่ออกใบอนุญาตจะต้องสืบทราบและทบทวนระเบียบปฏิบัติ นโยบาย และกระบวนการขั้นตอน ที่อาจจะมาก่อให้เกิดความยุ่งยากแก่คนพิการที่จะมาใช้บริการ แนวทางและสิ่งต้องปฏิบัติจะเป็นส่วนอธิบายหน้าที่ของอุตสาหกรรมแท็กซี่ตามส่วนที่ 5 ของ DDA 1995 ที่จะดำเนินการตามสิทธิมนุษยชนที่มาจากสนธิสัญญาว่าด้วยความเสมอภาคและสิทธิมนุษยชน (Equality and Human Rights Commission)

อย่างไรก็ดี ยังไม่มีระเบียบที่พัฒนาหรือสร้างขึ้นภายใต้ส่วนที่ 5 ของ DDA 1995 เพื่อที่จะออกใบอนุญาตให้กับแท็กซี่ จึงจำเป็นจะต้องปรับปรุงประเด็นต่างๆ ที่ซับซ้อน ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้

- บทที่ 32-35 ในส่วนที่ 5 ของ DDA 1995 ให้อำนาจแก่สำนักงานเลขาธิการรัฐ (secretary of state) ในการออกกฎระเบียบเพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่เป็นไปได้ คือ

- เพื่อคนพิการที่นั่งวีลแชร์สามารถเข้าและออกรถแท็กซี่ได้อย่างปลอดภัย และจะต้องได้รับความสะดวกสบายตลอดการเดินทาง
- เพื่อคนพิการที่นั่งวีลแชร์สามารถนั่งอยู่บนวีลแชร์และเดินทางไปกับแท็กซี่อย่างปลอดภัยและสะดวกสบาย
- ช่วงที่กฎหมายนี้ประกาศใช้เมื่อปี 1995 มีแนวความคิดอยู่ว่า แท็กซี่สามารถออกแบบและผลิตเพื่อตอบสนองความต้องการของคนพิการทุกคนได้ รวมทั้งคนพิการที่นั่งวีลแชร์และคนพิการที่สามารถเคลื่อนที่ได้ด้วย อย่างไรก็ตาม สิ่งท้าทายและต้นทุนที่เกิดขึ้นสำหรับการออกแบบและผลิตแท็กซี่ที่คนพิการส่วนใหญ่ต้องการนั้น ไม่ได้รับการตอบรับในทางที่ดีจากการตลาดยานยนต์
- การค้ารถแท็กซี่ที่มีใบอนุญาตมีลักษณะแปลกแยก กลุ่มคนขับแท็กซี่เป็นชนกลุ่มน้อยที่มีฐานะทางเศรษฐกิจไม่ค่อยดี ซึ่งส่วนใหญ่มาจากครอบครัวในชนบท
- บทที่ 36 ของส่วนที่ 5 ของ DDA 1995 ได้เพิ่มเติมอำนาจให้กับสำนักงานเลขาธิการรัฐในการกำหนดหน้าที่อย่างหนึ่งให้กับคนขับแท็กซี่ คือ
 - จะต้องนำพาผู้โดยสารไปในขณะที่เขาอยู่บนวีลแชร์ของเขา
 - จะต้องไม่เรียกเก็บค่าโดยสารเพิ่มเติมจากผู้โดยสาร
 - หากผู้โดยสารเลือกที่จะนั่งบนเบาะ ก็จะต้องนำพาเขาจากวีลแชร์มายังเบาะ
 - นำพาผู้โดยสารก้าวทีละก้าว ขึ้นทีละขั้น เพื่อเข้าสู่ที่นั่งในรถแท็กซี่อย่างปลอดภัย
 - ให้ความช่วยเหลือตามต้องการอย่างสมเหตุสมผล
 - เพื่อให้ผู้โดยสารเข้าไปในรถและออกจากรถได้
 - หากผู้โดยสารต้องการนั่งอยู่บนวีลแชร์ ก็จะต้องอำนวยความสะดวกให้ตามต้องการ
 - จะต้องนำกระเป๋าเดินทางของผู้โดยสารเข้าไปในรถและออกจากรถให้เรียบร้อย และ
 - หากผู้โดยสารไม่ต้องการจะนั่งอยู่บนวีลแชร์ จะต้องนำวีลแชร์ขึ้นรถแท็กซี่ไปด้วย

ปัจจุบันนี้บนเกาะอังกฤษมีแท็กซี่ที่มีใบอนุญาตประมาณ 85,000 คัน ในจำนวนนี้ 40,825 คัน สามารถอำนวยความสะดวกให้กับคนพิการที่เดินทางพร้อมวีลแชร์ นอกจากนี้ยังมีรถเช่าเอกชนที่สามารถให้บริการแบบเดียวกันนี้อีกราว 140,000 คัน จำนวนนี้มี 45,000 คันอยู่ในย่านมหานครลอนดอน เฉพาะในมหานครลอนดอนมีแท็กซี่ที่คนพิการเดินทางด้วยวีลแชร์สามารถใช้บริการได้ 21,596 คัน เมืองอื่นๆ ที่มีมากกว่าเมืองอื่น ได้แก่ ลิเวอร์พูล แมนเชสเตอร์ และเอдинเบิร์ก

เพื่อให้เกิดการดำเนินการให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ประการที่ 4 ที่ระบุว่า “ส่งเสริมให้เกิดความเท่าเทียมในโอกาสแก่พลเมืองทุกคน เพื่อให้เกิดผลลัพธ์พึงปรารถนาสู่สังคมเป็นธรรม” ตามระบุมาช้างตัน จึงได้นำเสนอผลลัพธ์ที่ปรารถนาจากการดำเนินการ สิ่งที่ปรารถนาจะสำเร็จได้ตามกฎระเบียบ และมาตรการอื่นๆ ที่จะทำให้ความปรารถนาประสบผลสำเร็จได้ เอาไว้เป็นแนวทาง ดังตารางที่ 2.1 ต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 ความปรารถนาด้านการเดินทางของคนพิการ

ผลลัพธ์ที่ปรารถนา	สิ่งที่ปรารถนาจะสำเร็จได้ด้วย กฎระเบียบหรือไม่	สิ่งที่ปรารถนาจะสำเร็จได้ด้วยมาตรการ ต่างๆ ได้หรือไม่
มีแท็กซี่จำนวนมากที่พร้อมให้บริการแก่คนพิการ • ที่เดินทางพร้อมวีลแชร์ • สามารถเดินเหินได้	หากดำเนินการร่วมกับมาตรการอื่นๆ ตามกำหนดบทบาทหน้าที่ในบทที่ 36 ที่ให้ช่วยเหลือคนพิการที่มากับวีลแชร์จะประสบผลสำเร็จได้ แต่ถ้าหากว่าต้นทุนการดำเนินการสูง จะทำให้มีรถแท็กซี่ที่ได้รับใบอนุญาตน้อย คนขับจะเปลี่ยนไปขับรถเช่าแทน	ก. มีรายละเอียดการสำรวจความต้องการเข้าถึงในท้องถิ่นต่างๆ มากมาย ที่จะนำไปสู่การให้บริการแท็กซี่ในพื้นที่ที่มีความจำเป็น ข. ประเด็นต่างๆ ที่เป็นแนวทางตามที่กรมการขนส่งได้จัดทำไว้ จะช่วยให้เกิดการเชื่อมโยงแผนการขนส่งต่างๆ ของท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี ค. ค. การช่วยเหลือทางการเงินในระดับชาติและท้องถิ่นจะช่วยให้การตัดสินใจซื้อรถแท็กซี่โดยคนขับเองและโดยบริษัท
มีแท็กซี่และรถเช่าที่คนพิการทุกประเภทความพิการเรียกใช้บริการได้ ณ จุดเปลี่ยนชนิดการเดินทาง	บางที่อำนาจตามกฎหมายสำหรับการกำหนดมาตรฐาน อาจจะสามารถนำมาใช้ในการออกใบอนุญาตให้กับแท็กซี่ได้ แต่ว่ายังมีอำนาจเสริมที่มีอยู่ใน DDA ที่จะช่วยให้เกิดระบบประสานกัน เพื่อให้บริการ ณ จุดเปลี่ยนชนิดการเดินทางและเปลี่ยนชนิดการให้บริการขนส่ง	ก. มีรายละเอียดการสำรวจระดับท้องถิ่นจำนวนมากที่จะนำไปสู่การให้บริการตามเป้าหมาย ข. การดำเนินการหรือความร่วมมือระหว่างองค์กรท้องถิ่นและองค์กรด้านการขนส่ง จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้
การปรับปรุงทางเท้า สาธารณูปโภค ขาวสารข้อมูล และพื้นที่จอดรถและรอเปลี่ยนรถ	ไม่มีอำนาจตามกฎหมายที่ให้ดำเนินการเกี่ยวกับมาตรฐานของแท็กซี่ที่มีใบอนุญาต	ก. องค์กรท้องถิ่นสามารถใช้การวางแผนและงบประมาณด้านการขนส่ง เพื่อปรับปรุงสาธารณูปโภคให้ขาวสารข้อมูล และให้การศึกษาแก่คนขับรถว่าจะใช้สาธารณูปโภคต่างๆ อย่างไร ข. การดำเนินการหรือความร่วมมือระหว่างองค์กรท้องถิ่นและองค์กรด้านการขนส่ง จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้
มีแท็กซี่ที่คนพิการสามารถสามารถเรียกได้บนท้องถนน	ไม่มีอำนาจตามกฎหมายที่ให้ดำเนินการเกี่ยวกับมาตรฐานของแท็กซี่ที่มีใบอนุญาต ในบางพื้นที่มีนโยบายท้องถิ่นกำหนดให้มีแท็กซี่ที่คนพิการนั่งวีลแชร์สามารถเข้าถึงได้ แต่ว่าตัวยานพาหนะอาจจะไม่เหมาะสมกับคนพิการที่นั่งวีลแชร์มาทั้งหมด	ก. มีรายละเอียดการสำรวจระดับท้องถิ่นจำนวนมากที่จะนำไปสู่การให้บริการตามเป้าหมาย ข. ประเด็นต่างๆ ที่เป็นแนวทางตามที่กรมการขนส่งได้จัดทำไว้ จะช่วยให้เกิดการเชื่อมโยงแผนการขนส่งต่างๆ ของท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี ค. การอบรมและบังคับใช้กับคนขับแท็กซี่ จะทำให้แท็กซี่หยุดและรับ

ผลลัพธ์ที่ปรารถนา	สิ่งที่ปรารถนาจะสำเร็จได้ด้วย กฎระเบียบหรือไม่	สิ่งที่ปรารถนาจะสำเร็จได้ด้วยมาตรการ ต่างๆ ได้หรือไม่
		ผู้ใช้บริการที่เดินทางพร้อมวีลแชร์ ในพื้นที่ที่คนพิการพร้อมวีลแชร์ สามารถเข้าถึงแท็กซี่ได้
สิ่งอำนวยความสะดวกจะช่วยให้การเข้าถึง แท็กซี่ของคนพิการนั่งวีลแชร์มีสัดส่วน มากขึ้น	เป็นไปได้ เพียงแต่ว่าต้นทุนที่มีค่าสูงนี้ จะมีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการ พัฒนาหรือปรับปรุงยานยนต์ และใน การซื้อขายและการปรับปรุง ยานพาหนะ	ก. กรมการขนส่งควรจะได้ใส่ใจประเด็น ด้านมาตรฐานทางเทคนิคเพื่อสร้าง แนวทางการให้คำแนะนำ ข. การมุ่งเน้นด้านการเงินระดับชาติ หรือท้องถิ่นจะช่วยให้มีการ ตัดสินใจซื้อเพิ่มขึ้น
ความปลอดภัยและความสะดวกในการ เดินทางของคนพิการถือเป็นเรื่องใหญ่	เป็นไปได้ เพียงแต่ว่ากฎระเบียบต่างๆ จะเพียงพอแค่ไหนมากำหนดใบอนุญาต สำหรับแท็กซี่เท่านั้น ส่วนการปรับปรุง หลายๆ ที่เป็นการช่วยคนพิการบางคน อาจจะนำมาซึ่งความไม่สะดวกสบาย ของคนพิการคนอื่นๆ	ก. กรมการขนส่งสามารถใช้มาตรฐาน ทางเทคนิคแนะนำและดำเนินการ ต่างๆ ได้ ข. การฝึกอบรมและการบังคับคนขับ แท็กซี่ จะทำให้มีการปรับปรุงสิ่ง ต่างๆ และการดำเนินการอย่าง ทั่วถึง
ต้องมีการปรับปรุงพฤติกรรมและ ความรู้สึกรับใช้ให้บริการของคนขับ แท็กซี่ เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึง การใช้บริการแท็กซี่ได้	ไม่มี	ก. การฝึกอบรมและการบังคับคนขับ แท็กซี่ จะทำให้มีการปรับปรุงสิ่ง ต่างๆ และการดำเนินการอย่าง ทั่วถึง ข. กรมการขนส่งสามารถแก้ไขและ เริ่มปฏิบัติหน้าที่ในการช่วยเหลือ คนพิการที่เดินทางพร้อมวีลแชร์ ตามเงื่อนไขในบทที่ 36 ของ DDA 1995 ซึ่งกรมการขนส่งสามารถ ติดตามตรวจสอบและลงโทษได้ ค. ผู้ดำเนินการ/คนขับแท็กซี่สามารถ กำหนดแนวทางและรายการที่ ประกันคุณภาพอุตสาหกรรมและ การจัดการได้
ทำให้มีความเชื่อมั่นมากขึ้นสำหรับการ วางแผนการเดินทางและการเชื่อมต่อ ระหว่างชนิดการขนส่งของคนพิการ	ไม่มี	ก. จะต้องมีการปรับปรุงข่าวสาร ข้อมูล และการเข้าถึงข่าวสาร ข้อมูลโดยทั้งองค์กรท้องถิ่นและ องค์กรระดับชาติ

บทที่ 3

ตัวอย่างคนพิการในเมืองพิษณุโลก

รายงานบทที่ 2 นี้ จะได้นำเสนอคุณลักษณะของตัวอย่างคนพิการในเมืองพิษณุโลก ที่ได้จากการสำรวจด้วยเครื่องมือจำแนกสภาพร่างกาย ความพิการ และสุขภาพ International Classification of Functioning, Disability and Health หรือ ICF ตามแบบขององค์การอนามัยโลก โดยทำการสำรวจคนพิการที่อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอเมืองพิษณุโลก 3 ประเภท ที่มีความพร้อมในการเดินทางด้วยตนเองมากที่สุด ในบรรดาคนพิการทุกประเภทที่มีอยู่ในระบบ คือ คนพิการทางการมองเห็น คนพิการกาย และคนพิการทางการได้ยิน จำนวน 82 ราย ข้อมูลทั้งหมดถูกนำมาวิเคราะห์ 3 ด้าน ประกอบด้วย ข้อมูลคนพิการจากการสำรวจด้วย ICF สภาพสังคม และเศรษฐกิจของคนพิการในเมืองพิษณุโลก และสภาพความพิการของคนพิการในเมืองพิษณุโลก

ข้อมูลคนพิการจากการสำรวจด้วย ICF

ข้อมูลด้านพื้นที่

ข้อมูลจากการสำรวจคนพิการในเขตเมืองพิษณุโลก จำนวน 80 คน แบ่งเป็นคนพิการที่มีภูมิลำเนาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 ในจำนวนนี้พบว่าคนพิการมีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่ตำบลในเมือง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 รองลงมา คือ ตำบลพลายชุมพล และตำบลอรัญญิก จำนวน 6 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ทั้งสองตำบล

ข้อมูลเกี่ยวกับภูมิลำเนานอกเหนือจากเขตอำเภอเมือง พิจารณาภายในจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 คนพิการที่มีภูมิลำเนาในเขตอำเภอวังทองมากที่สุด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 รองลงมาคืออำเภอบางระกำ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 อำเภอพรหมพิราม จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และมาจากอำเภออื่นๆ อย่างละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ยังมีอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.1 ภูมิลำเนาของคนพิการกลุ่มตัวอย่าง

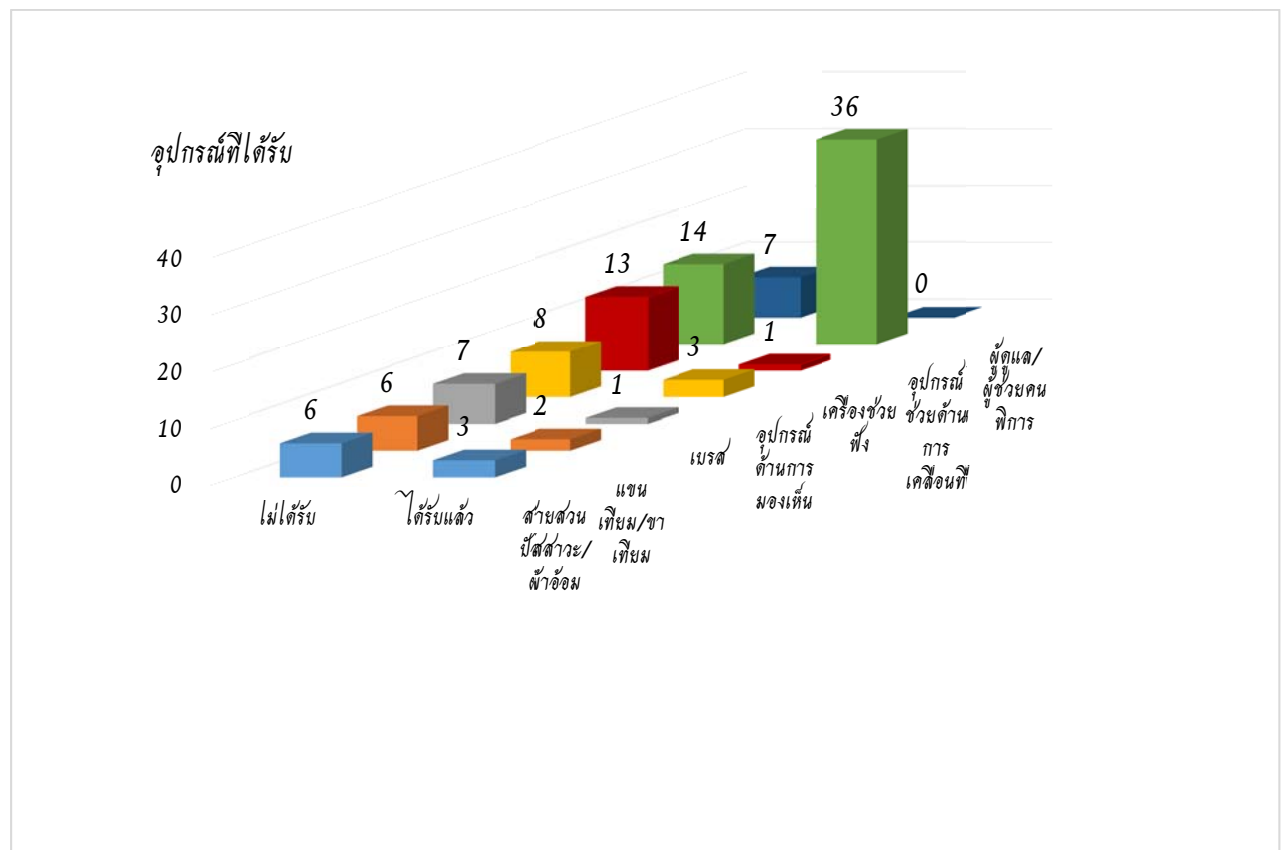
กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
ในเขตอำเภอเมือง	52	65.00
นอกเขตอำเภอเมือง	28	35.00
รวม	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

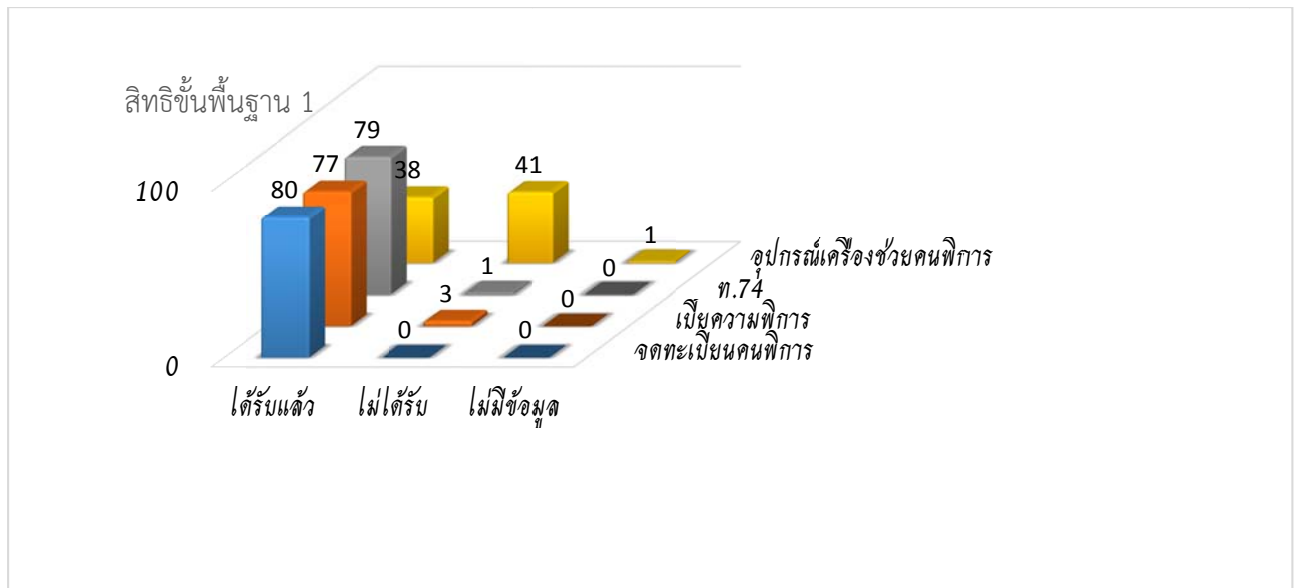
ข้อมูลเกี่ยวกับสถานะของสิทธิแต่ละประเภทที่คนพิการพึงได้รับ โดยกลุ่มคนพิการทั้งหมด จำนวน 80 คน ได้รับการจดทะเบียนคนพิการแล้ว ด้านเบี้ยความพิการมีสถานะได้รับแล้ว จำนวน 77 คน ยังคงเหลือ 3 คนที่ยังมีสถานะไม่ได้รับ ด้านบัตรทองสำหรับคนพิการ (ท.74) มีสถานะได้รับแล้วทั้งสิ้น จำนวน 79 คน เหลือเพียง

คนเดียวที่ยังมีสถานะไม่ได้รับบัตรทองสำหรับคนพิการ ด้านอุปกรณ์เครื่องช่วยคนพิการ มีสถานะได้รับแล้วทั้งสิ้น จำนวน 38 คน ยังมิได้รับอีก จำนวน 41 คน และไม่สามารถติดตามข้อมูลได้ 1 คน ตามลำดับ

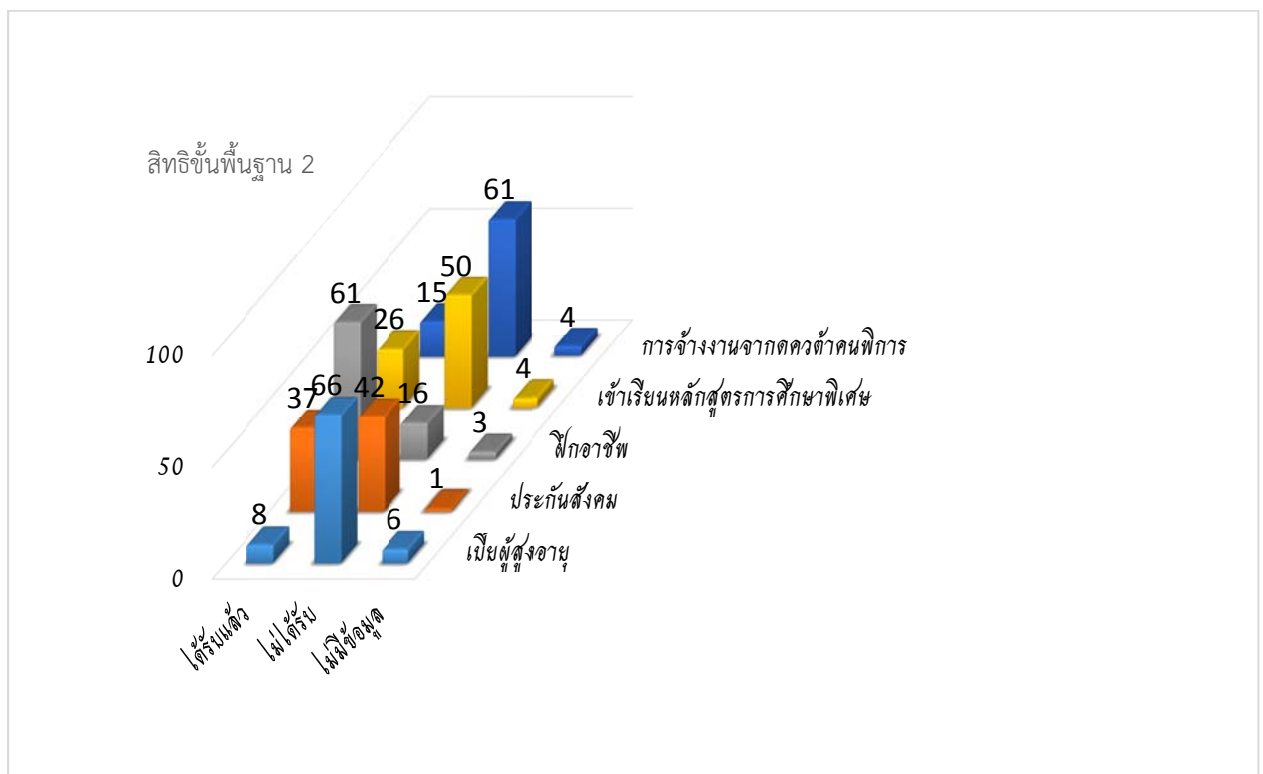
ข้อมูลเกี่ยวกับสถานะของสิทธิแต่ละประเภทที่คนพิการยังมิได้รับ โดยกลุ่มตัวอย่างคนพิการทั้งหมด 80 คน ในจำนวนนี้มี 66 คน ที่ไม่ได้รับเบี้ยผู้สูงอายุ เพราะไม่ใช่ผู้สูงอายุ ขณะที่คนพิการ จำนวน 8 คน เป็นผู้สูงอายุที่ได้รับสิทธิเบี้ยผู้สูงอายุ ส่วนคนพิการตัวอย่างอีก จำนวน 6 คน ไม่ได้ให้ข้อมูลในส่วนนี้ ทางด้านประกันสังคม พบว่ามีคนพิการได้รับเพียง จำนวน 37 คน มีสถานะยังมิได้รับ จำนวน 42 คน และไม่มีข้อมูล จำนวน 1 คน ด้านการฝึกอาชีพคนพิการมีสถานะได้รับการฝึกแล้ว จำนวน 61 คน มีสถานะยังมิได้รับการฝึก จำนวน 16 คน ไม่มีข้อมูล จำนวน 3 คน ด้านเข้าเรียนหลักสูตรการศึกษาพิเศษ พบว่ามีสถานะได้รับแล้ว จำนวน 26 คน มีสถานะยังมิได้รับ จำนวน 50 คน และไม่มีข้อมูล 4 คน ด้านการจ้างงานจากโควตาคนพิการมีคนพิการได้รับแล้ว จำนวน 15 คน ไม่ได้รับจำนวน 61 คน และไม่มีข้อมูล จำนวน 4 คน ตามลำดับ



ภาพที่ 3.1 แสดงอุปกรณ์ที่คนพิการได้รับ



ภาพที่ 3.2 แสดงสถิติขั้นพื้นฐานคนพิการ



ภาพที่ 3.3 แสดงสถิติขั้นพื้นฐานคนพิการ (ต่อ)

สภาพสังคมและเศรษฐกิจของคนพิการในเมืองพิษณุโลก

ข้อมูลเกี่ยวกับคนพิการในเขตเมืองพิษณุโลก จำนวน 80 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากที่สุด จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 และเพศหญิง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.2 อายุของคนพิการ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุระหว่าง 10 – 19 ปี	1	1.25
อายุระหว่าง 20 - 29 ปี	12	15.00
อายุระหว่าง 30 - 39 ปี	24	30.00
อายุระหว่าง 40 - 49 ปี	19	23.75
อายุระหว่าง 50 - 59 ปี	17	21.25
อายุระหว่าง 60 - 69 ปี	7	8.75
รวม	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

พิจารณาข้อมูลจากตารางที่ 3.2 พบว่าคนพิการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี มากที่สุด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคืออายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 และอายุระหว่าง 10 - 19 ปี น้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ข้อมูลด้านสถานภาพสมรสและอยู่ด้วยกันมีจำนวนมากที่สุด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 53.75 รองลงมาคือสถานภาพโสด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75 และสถานภาพหม้ายน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ข้อมูลด้านการศึกษาคคนพิการส่วนใหญ่ได้รับการศึกษามีจำนวนมากที่สุด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 88.75 รองลงมาคือไม่ได้รับการศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.3 ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	30	37.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย	13	16.25
มัธยมศึกษาตอนต้น	20	25.00
ปวช.	2	2.50
อนุปริญญา	2	2.50
ปริญญาตรี	4	5.00
ไม่มี	9	11.25
รวม	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

พิจารณาจากข้อมูลจากตารางที่ 3.3 พบว่าคนพิการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และระดับปวช. และอนุปริญญาน้อยที่สุดโดยมีจำนวนเท่ากัน คือ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ข้อมูลด้านอุปสรรคในการเรียนพบว่าส่วนใหญ่ความพิการไม่เป็นอุปสรรคในการเรียนมากที่สุดจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 รองลงมาคือความพิการเป็นอุปสรรคในการเรียน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 และความพิการไม่เกี่ยวข้องในการเรียนน้อยที่สุด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 ตามลำดับ

ข้อมูลด้านความต้องการศึกษาต่อพบว่าคนพิการส่วนใหญ่ไม่ต้องการศึกษาต่อ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 รองลงมาคือต้องการศึกษาต่อ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25

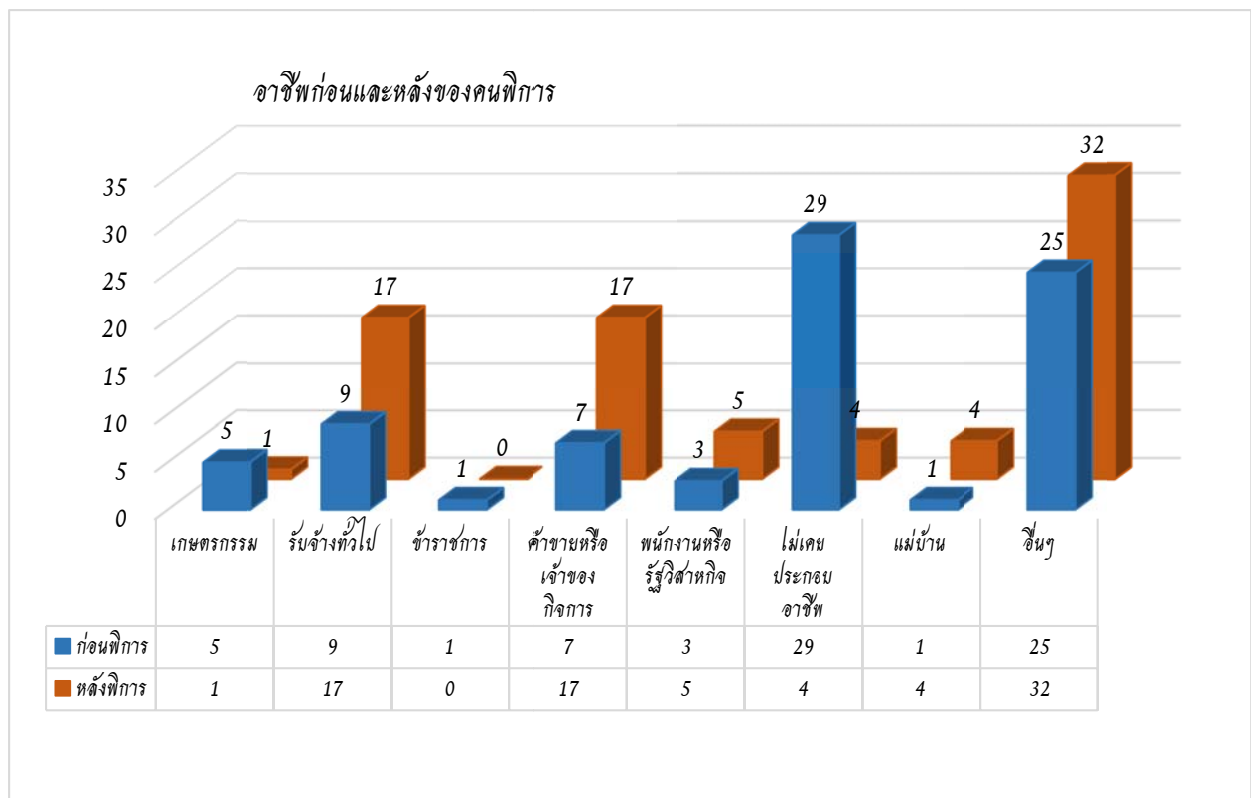
ข้อมูลด้านการประกอบอาชีพก่อนพิการพบว่าคนพิการส่วนใหญ่ไม่เคยประกอบอาชีพก่อนพิการมากที่สุดจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 รองลงมาคือประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 และข้าราชการและแม่บ้านน้อยที่สุดมีจำนวนเท่ากัน คือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ข้อมูลด้านการประกอบอาชีพอื่นๆ พบว่าคนพิการส่วนใหญ่มีการประกอบอาชีพอื่นๆ หลังพิการมากที่สุดจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปและค้าขายหรือเจ้าของกิจการจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 และเกษตรกรน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.4 แสดงการเปรียบเทียบอาชีพก่อนและหลังของคนพิการ

อาชีพ	อาชีพก่อนพิการ		อาชีพหลังพิการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	5	6.25	1	1.25
รับจ้างทั่วไป	9	11.25	17	21.25
ข้าราชการ	1	1.25	0	0.00
ค้าขายหรือเจ้าของกิจการ	7	8.75	17	21.25
พนักงานหรือรัฐวิสาหกิจ	3	3.75	5	6.25
ไม่เคยประกอบอาชีพ	29	36.25	4	5.00
แม่บ้าน	1	1.25	4	5.00
อื่นๆ	25	31.25	32	40.00
รวม	80	100.00	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558



ภาพที่ 3.2 อาชีพของคนพิการก่อนและหลังมีความพิการ

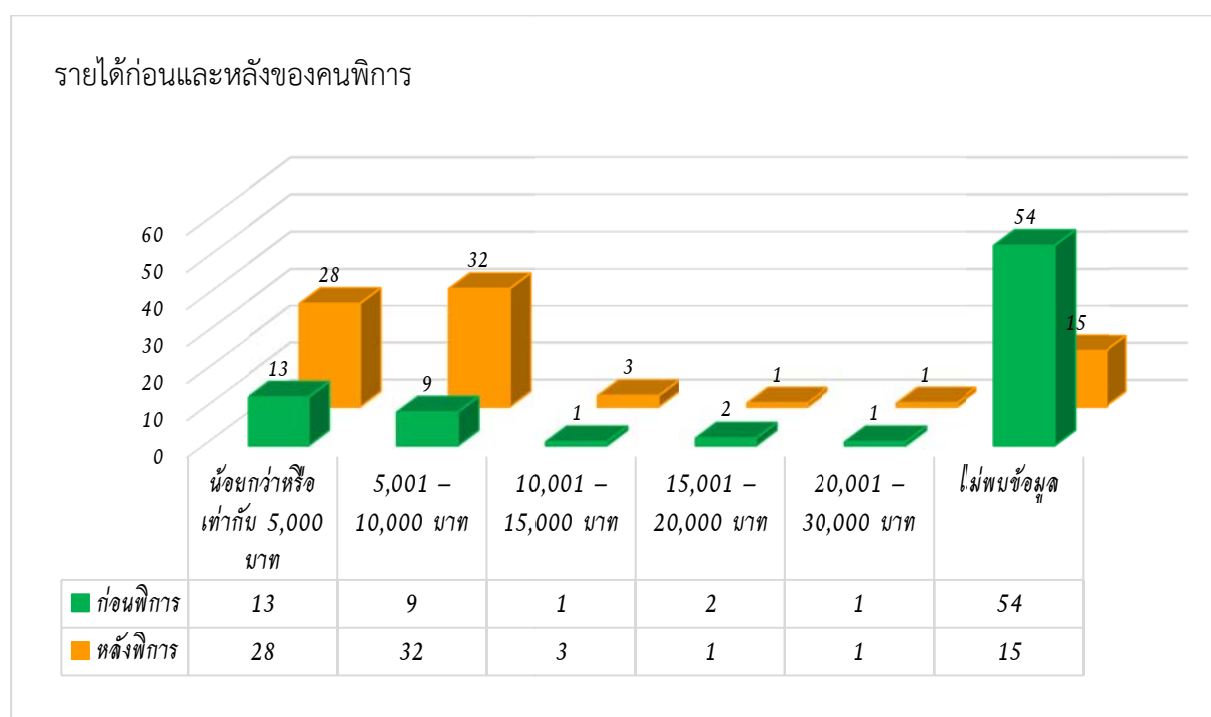
ข้อมูลด้านรายได้ก่อนพิการพบว่าไม่พบข้อมูลรายได้ก่อนพิการมากที่สุด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 รองลงมาคือมีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 และมีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท และ 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวนเท่ากันคือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ข้อมูลด้านรายได้หลังพิการพบว่าคนพิการส่วนใหญ่มีรายได้หลังพิการเท่ากับ 5,001 – 10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 และรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท และมากกว่า 30,001 บาท มีจำนวนเท่ากันคือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.5 เปรียบเทียบรายได้ก่อนและหลังของคนพิการ

รายได้	ก่อนพิการ		หลังพิการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	13	16.25	28	35.00
5,001 – 10,000 บาท	9	11.25	32	40.00
10,001 – 15,000 บาท	1	1.25	3	3.75
15,001 – 20,000 บาท	2	2.50	1	1.25
20,001 – 30,000 บาท	1	1.25	1	1.25
ไม่พบข้อมูล	54	67.50	15	18.75
รวม	80	100.00	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558



ภาพที่ 3.5 แสดงรายได้ก่อนและหลังของคนพิการ

ข้อมูลด้านรายได้ของครอบครัวก่อนพิการพบว่าไม่พบข้อมูลรายได้ของครอบครัวก่อนพิการมากที่สุด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 71.25 รองลงมาคือรายได้เท่ากับ 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 และรายได้ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท น้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ข้อมูลด้านรายได้ของครอบครัวหลังพิการพบว่าคนพิการส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75 รองลงมาคือรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 และรายได้ระหว่าง 40,001 – 50,000 บาท และมากกว่า 50,001 บาท มีจำนวนเท่ากัน คือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.6 แสดงการเปรียบเทียบรายได้ของครอบครัวก่อนและหลังของคนพิการ

รายได้ของครอบครัว	ก่อนพิการ		หลังพิการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	6	7.50	13	16.25
5,001 - 10,000 บาท	7	8.75	31	38.75
10,001 - 15,000 บาท	3	3.75	11	13.75
15,001 - 20,000 บาท	2	2.50	10	12.50
20,001 - 30,000 บาท	2	2.50	5	6.25
30,001 - 40,000 บาท	1	1.25	2	2.50
40,001 - 50,000 บาท	0	0.00	1	1.25
มากกว่า 40,001 บาท	2	2.50	1	1.25
ไม่พบข้อมูล	57	71.25	6	7.50

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

ตารางที่ 3.7 รายจ่ายของครอบครัวหลังพิการ

รายจ่ายของครอบครัวหลังพิการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5000 บาท	27	33.75
5001 - 10000 บาท	22	27.50
10001 - 15000 บาท	14	17.50
15001 - 20000 บาท	7	8.75
20001 - 30000 บาท	4	5.00
ไม่พบข้อมูล	6	7.50
รวม	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

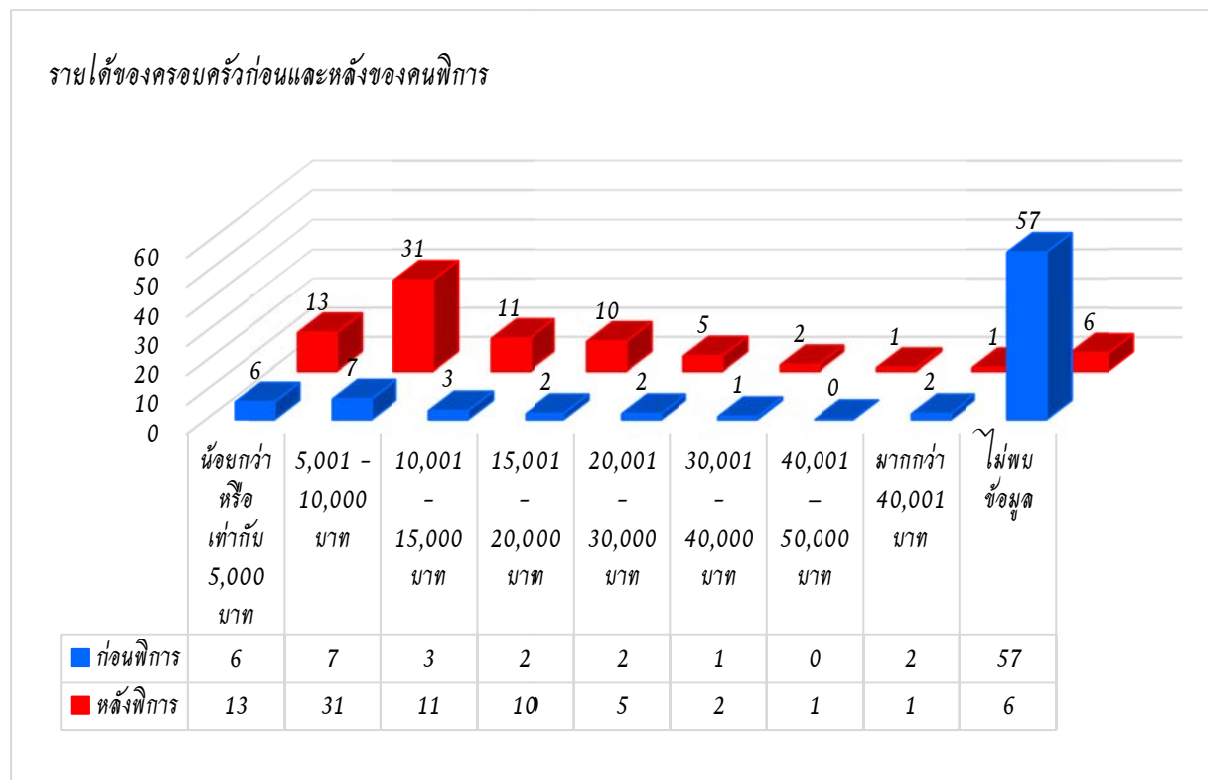
พิจารณาจากข้อมูลจากตารางที่ 3.7 พบว่าคนพิการส่วนใหญ่มีรายจ่ายของครอบครัวหลังพิการน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท มากที่สุด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75 รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 และรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท น้อยที่สุด มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.8 การปรับปรุงบ้าน

การปรับปรุงบ้าน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่จำเป็นต้องปรับ	48	60.00
ปรับแล้ว	17	21.25
ยังไม่ได้ปรับ	15	18.75
รวม	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

พิจารณาจากข้อมูลจากตารางที่ 3.8 พบว่าคนพิการส่วนใหญ่ไม่จำเป็นต้องปรับปรุงบ้านมากที่สุด จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคือปรับปรุงบ้านแล้ว จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 และยังไม่ได้ปรับปรุงบ้านน้อยที่สุด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 ตามลำดับ



ภาพที่ 1.6 แสดงรายได้ของครอบครัวก่อนและหลังของคนพิการ

ตารางที่ 3.9 ลักษณะการปรับปรุงที่อยู่อาศัย

ลักษณะการปรับปรุงที่อยู่อาศัย	จำนวน	ร้อยละ
ทางลาด	7	8.75
ห้องน้ำ	5	6.25
ไม่มี	63	78.75
อื่นๆ	5	6.25
รวม	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

พิจารณาจากข้อมูลจากตารางที่ 3.9 พบว่าคนพิการส่วนใหญ่ไม่มีลักษณะการปรับปรุงที่อยู่อาศัยมากที่สุด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 78.75 รองลงมาคือลักษณะการปรับปรุงทางลาด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 และปรับปรุงห้องน้ำและปรับปรุงอื่นๆ น้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.10 เหตุที่ไม่ปรับปรุงที่อยู่อาศัย

เหตุที่ไม่ปรับปรุงที่อยู่อาศัย	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีเงิน	9	11.25
ไม่ใช้บ้านของตนเอง	3	3.75
ไม่ทราบว่าอะไรจะปรับอย่างไร	1	1.25
ไม่มีอำนาจตัดสินใจ	1	1.25
อื่นๆ	1	1.25
ไม่พบข้อมูล	65	81.25
รวม	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

พิจารณาจากข้อมูลจากตารางที่ 3.10 พบว่าคนพิการส่วนใหญ่ไม่พบข้อมูลในการปรับปรุงที่อยู่อาศัยมากที่สุด จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 81.25 รองลงมาคือไม่มีเงินในการปรับปรุงที่อยู่อาศัย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 และไม่ทราบว่าอะไรจะปรับอย่างไร ไม่มีอำนาจตัดสินใจและเหตุผลอื่นๆ น้อยที่สุด โดยมีจำนวนเท่ากัน คือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.11 สิ่งที่ต้องการปรับ

สิ่งที่ต้องการปรับ	จำนวน	ร้อยละ
ห้องน้ำ	4	5.00
เตียงนอน	2	2.50
อื่นๆ	8	10.00
ไม่พบข้อมูล	66	82.50
รวม	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

พิจารณาจากข้อมูลจากตารางที่ 3.11 พบว่าคนพิการส่วนใหญ่ไม่มีสิ่งที่ต้องการปรับมากที่สุด จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 82.50 รองลงมาคือสิ่งที่ต้องการปรับอื่นๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และสิ่งที่ต้องการปรับคือห้องน้ำน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.12 ความถนัด

ความถนัด	จำนวน	ร้อยละ
อิเล็กทรอนิกส์และอุตสาหกรรม	6	7.50
ถักทอหรือจักสาน	2	2.50
ทำอาหาร	9	11.25
งานประดิษฐ์หรืองานฝีมือ	6	7.50
คอมพิวเตอร์	14	17.50
เกษตรกรรม	4	5.00

ความถนัด	จำนวน	ร้อยละ
อื่นๆ	24	30.00
ไม่มีความถนัด	15	18.75
รวม	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

พิจารณาจากข้อมูลจากตารางที่ 3.12 พบว่าคนพิการส่วนใหญ่มีความถนัดอื่นๆ มากที่สุด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือไม่มีความถนัด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 และถักทอหรือจักสาน น้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ข้อมูลด้านอุปสรรคในการทำงานพบว่าความพิการไม่ใช่อุปสรรคในการทำงานของคนพิการมากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 58.75 รองลงมาคือความพิการเป็นอุปสรรคในการทำงาน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 และความพิการไม่เกี่ยวข้องในการทำงานน้อยที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

สภาพความพิการของคนพิการในเมืองพิษณุโลก

ตารางที่ 3.13 โรคประจำตัว

โรคประจำตัว	จำนวน	ร้อยละ
มีโรคประจำตัว	29	36.25
ไม่มีโรคประจำตัว	48	60.00
ไม่ทราบหรือไม่เคยตรวจ	3	3.75
รวม	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

พิจารณาข้อมูลจากตารางที่ 3.13 พบว่าคนพิการส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัวมากที่สุด จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคือมีโรคประจำตัว จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 และไม่ทราบหรือไม่เคยตรวจน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.14 ประเภทโรคประจำตัวที่พบ

ประเภทโรคประจำตัวที่พบ	จำนวน	ร้อยละ
ความดันโลหิตสูง	12	15.00
โรคไต	1	1.25
เบาหวาน	1	1.25
อื่นๆ	15	18.75
ไม่พบข้อมูล	51	63.75
รวม	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

พิจารณาข้อมูลจากตารางที่ 3.14 พบว่าคนพิการส่วนใหญ่ไม่พบข้อมูลโรคประจำตัวมากที่สุด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 63.75 รองลงมาคือโรคประจำตัวอื่นๆ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 และโรคไตและเบาหวานน้อยที่สุดโดยมีจำนวนเท่ากัน คือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.15 ภาวะแทรกซ้อนหลังพิการ

ภาวะแทรกซ้อนหลังพิการ	จำนวน	ร้อยละ
มีโรคแทรกซ้อน	5	6.25
ไม่มีโรคแทรกซ้อน	74	92.50
ไม่ทราบหรือไม่เคยตรวจ	1	1.25
รวม	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

พิจารณาข้อมูลจากตารางที่ 3.15 พบว่าคนพิการส่วนใหญ่ไม่มีภาวะแทรกซ้อนหลังพิการมากที่สุด จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 92.50 รองลงมาคือมีภาวะแทรกซ้อนหลังพิการจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 และไม่ทราบหรือไม่เคยตรวจน้อยที่สุดจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.16 โรคแทรกซ้อนที่พบ

โรคแทรกซ้อนที่พบ	จำนวน	ร้อยละ
แผลกดทับ	5	6.25
ไม่มี	75	93.75
รวม	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

พิจารณาข้อมูลจากตารางที่ 3.16 พบว่าคนพิการส่วนใหญ่ไม่มีโรคแทรกซ้อนมากที่สุด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 93.75 รองลงมาคือมีแผลกดทับ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 ตามลำดับ

ลักษณะความพิการ

การสำรวจลักษณะความพิการ ความบกพร่องของร่างกาย และสุขภาพของคนพิการในเขตอำเภอเมืองพิษณุโลก จำนวน 80 คน ตามกรอบบัญชีสากลเพื่อการจำแนกการทำงาน ความพิการ และสุขภาพ หรือ ICF ขององค์การอนามัยโลก (2001) ที่มีขอบข่ายครอบคลุมทุกด้านของสุขภาพมนุษย์และส่วนประกอบที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพของความเป็นอยู่ที่ดีบางอย่าง 1) ส่วนประกอบของการทำหน้าที่ของร่างกายและความพิการ ประกอบด้วย การจำแนกสองส่วน คือ ระบบการทำงานของร่างกายและโครงสร้างของร่างกาย และกิจกรรมและการมีส่วนร่วม และ 2) ส่วนประกอบของปัจจัยสิ่งแวดล้อม ซึ่งส่วนที่สองนี้ องค์การอนามัยโลกไม่ได้จัดทำกรอบไว้ เพียงแต่กล่าวไว้กว้างๆ เพราะบริบทของสังคมสภาพแวดล้อมแต่ละพื้นที่ไม่เหมือนกัน ผู้สำรวจสามารถปรับเปลี่ยนประเด็นการตรวจสอบให้สอดคล้องกับบริบทได้ตามความเหมาะสม ซึ่งผลการสำรวจตัวอย่างสภาพร่างกาย ความพิการ และสภาพแวดล้อม ของคนพิการเมืองพิษณุโลก มีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.17 ลักษณะความพิการ ด้านการมองเห็น

การมองเห็น	จำนวน	ร้อยละ
เห็นชัดเจน	45	56.25
เลือนรางเล็กน้อย อ่านหนังสือได้	2	2.50
เลือนรางปานกลางอ่านหนังสือได้แต่ใช้เวลานาน	5	6.25
ตาบอดสนิท	18	22.50
เลือนรางมาก	10	12.50
รวม	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

ข้อในตารางที่ 3.17 แสดงให้เห็นว่า คนพิการส่วนใหญ่มีลักษณะความพิการด้านการมองเห็นมีการมองเห็นชัดเจนมากที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 รองลงมาคือตาบอดสนิท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 และการมองเห็นเลือนรางมาก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.18 ลักษณะความพิการ ด้านการได้ยิน

การได้ยิน	จำนวน	ร้อยละ
ได้ยินชัดเจน	53	66.25
ได้ยินเสียงผู้สัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์เพิ่มความดังของเสียงเล็กน้อย	5	6.25
ได้ยินเสียงผู้สัมภาษณ์แต่ผู้สัมภาษณ์ต้องตะโกน	1	1.25
ได้ยินเสียงผู้สัมภาษณ์แต่ผู้สัมภาษณ์ต้องตะโกนดังมากหรือพูดซ้ำมากกว่าสองครั้ง	2	2.50
ไม่ได้ยินเลย	19	23.75
รวม	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

พิจารณาข้อมูลจากตารางที่ 3.18 พบว่า คนพิการส่วนใหญ่มีลักษณะความพิการด้านการได้ยินชัดเจนมากที่สุด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 66.25 รองลงมาคือไม่ได้ยินเลย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 และได้ยินเสียงผู้สัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์เพิ่มความดังของเสียงเล็กน้อย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.19 ลักษณะความพิการ ด้านการสื่อสาร

การสื่อสาร	จำนวน	ร้อยละ
ไม่จำเป็นต้องใช้ภาษามือ	60	75.00
เข้าใจภาษามือ	20	25.00
รวม	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

พิจารณาข้อมูลจากตารางที่ 3.19 พบว่า คนพิการส่วนใหญ่มีลักษณะความพิการด้านการสื่อสารโดยไม่จำเป็นต้องใช้ภาษามือมากที่สุด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาคือเข้าใจภาษามือ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.20 ลักษณะความพิการ ด้านการพูด

การพูด	จำนวน	ร้อยละ
เปล่งเสียงชัดปกติดี	54	67.50
เปล่งเสียงได้แต่ช้า ผู้สัมภาษณ์เข้าใจ	4	5.00
เปล่งเสียงได้เป็นคำ แต่แปร่งๆออกไปไม่ปกติ	3	3.75
พูดไม่ได้เลย หรือเปล่งเสียงได้ไม่เป็นคำ	17	21.25
เปล่งเสียงได้เป็นคำๆ แต่ไม่มีความหมายหรือเข้าใจยาก	2	2.50
รวม	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

พิจารณาข้อมูลจากตารางที่ 3.20 พบว่า คนพิการส่วนใหญ่มีลักษณะความพิการด้านการพูดโดยเปล่งเสียงชัดปกติดีมากที่สุด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 รองลงมาคือพูดไม่ได้เลย หรือเปล่งเสียงได้ไม่เป็นคำ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 และเปล่งเสียงได้แต่ช้า จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.21 ลักษณะความพิการ ด้านการสร้างข้อความที่ไม่ใช้ภาษาพูด

การสร้างข้อความที่ไม่ใช้ภาษาพูด	จำนวน	ร้อยละ
ใช้ภาษามือได้คล่อง	21	26.25
ไม่จำเป็นต้องใช้ภาษามือ	59	73.75
รวม	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

พิจารณาข้อมูลจากตารางที่ 3.21 พบว่า คนพิการส่วนใหญ่มีลักษณะความพิการด้านการสร้างข้อความที่ไม่ใช้ภาษาพูดโดยไม่จำเป็นต้องใช้ภาษามือมากที่สุด จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 73.75 รองลงมาคือใช้ภาษามือได้คล่อง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.22 ลักษณะความพิการ ด้านการเดิน

การเดิน	จำนวน	ร้อยละ
เดินได้เหมือนคนปกติ	37	46.25
เดินได้เองไม่ต้องใช้อุปกรณ์เครื่องช่วย	8	10.00
เดินได้ ใช้อุปกรณ์เครื่องช่วยและต้องมีคนช่วยพยุง	6	7.50
เดินได้เอง ไม่ต้องมีคนช่วย แต่ต้องใช้อุปกรณ์เครื่องช่วย	21	26.25
เดินเองไม่ได้เลย	8	10.00
รวม	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

พิจารณาข้อมูลจากตารางที่ 3.22 พบว่า คนพิการส่วนใหญ่มีลักษณะความพิการด้านการเดินโดยเดินได้เหมือนคนปกติมากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 รองลงมาคือเดินได้เอง ไม่ต้องมีคนช่วย แต่ต้องใช้อุปกรณ์เครื่องช่วย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 และเดินได้เองไม่ต้องใช้อุปกรณ์เครื่องช่วย เดินเองไม่ได้เลย มีจำนวนเท่ากันคือ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.23 ลักษณะความพิการ ด้านความจำ

ความจำ	จำนวน	ร้อยละ
จำได้ติดบอของทั้งสามอย่างได้อย่างรวดเร็ว	79	98.75
จำพอได้แต่ต้องมีคนย้ำบ่อยๆ	1	1.25
รวม	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

พิจารณาข้อมูลจากตารางที่ 3.23 พบว่า คนพิการส่วนใหญ่มีลักษณะความพิการด้านความจำโดยจำได้ติดบอของทั้งสามอย่างได้อย่างรวดเร็วมากที่สุด จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 98.75 รองลงมาคือจำพอได้แต่ต้องมีคนย้ำบ่อยๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.24 ลักษณะความพิการ ด้านการทำความสะอาดร่างกาย

การทำความสะอาดร่างกาย	จำนวน	ร้อยละ
อาบน้ำเองได้ไม่ต้องมีคนช่วย	78	97.50
ญาติทำให้ทั้งหมดคนพิการดูแลตัวเองไม่ได้เลย	1	1.25
อาบน้ำเองได้แต่ญาติต้องช่วยทำหรือต้องบอกให้ทำ	1	1.25
รวม	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

พิจารณาข้อมูลจากตารางที่ 3.24 พบว่า คนพิการส่วนใหญ่มีลักษณะความพิการด้านการทำความสะอาดร่างกายโดยอาบน้ำเองได้ไม่ต้องมีคนช่วยมากที่สุด จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 97.50 รองลงมาคือญาติทำให้ทั้งหมดคนพิการดูแลตัวเองไม่ได้เลย อาบน้ำเองได้แต่ญาติต้องช่วยทำหรือต้องบอกให้ทำ มีจำนวนเท่ากันคือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.25 ลักษณะความพิการ ด้านการแต่งตัว

ด้านการแต่งตัว	จำนวน	ร้อยละ
แต่งตัวเองได้	76	95.00
ใส่เสื้อผ้าเองพอได้ ญาติช่วยมากหรือต้องคอยออกคำสั่ง	1	1.25
ใส่เสื้อผ้าเองได้ ญาติแนะนำหรือช่วยเหลือเล็กน้อย	2	2.50
ทำไม่ได้เลย ญาติทำให้ทั้งหมด	1	1.25
รวม	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

พิจารณาข้อมูลจากตารางที่ 3.25 พบว่า คนพิการส่วนใหญ่มีลักษณะความพิการด้านการแต่งตัวโดยสามารถแต่งตัวเองได้มากที่สุด จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมาคือใส่เสื้อผ้าเองได้ ญาติแนะนำหรือช่วยเหลือเล็กน้อย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และใส่เสื้อผ้าเองพอได้ ญาติช่วยมากหรือต้องคอยออกคำสั่ง ทำไม่ได้เลย ญาติทำให้ทั้งหมดมีจำนวนเท่ากันคือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.26 ลักษณะความพิการ ด้านการรับประทานอาหาร

การรับประทานอาหาร	จำนวน	ร้อยละ
รับประทานอาหารเองได้	79	98.75
ทำไม่ได้เลย ญาติต้องป้อน	1	1.25
รวม	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

พิจารณาข้อมูลจากตารางที่ 3.26 พบว่า คนพิการส่วนใหญ่มีลักษณะความพิการด้านการรับประทานอาหารโดยรับประทานอาหารเองได้มากที่สุด จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 98.75 รองลงมาคือทำไม่ได้เลย ญาติต้องป้อน มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.27 ลักษณะความพิการ ด้านการจัดการการขับถ่ายอุจจาระ

การจัดการการขับถ่ายอุจจาระ	จำนวน	ร้อยละ
ควบคุมการขับถ่ายได้ ไม่เล็ดลาค	79	98.75
ไม่รู้สึถึงความต้องการการขับถ่าย ใส่สายสวนหรือผ้าอ้อม	1	1.25
รวม	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

พิจารณาข้อมูลจากตารางที่ 3.27 พบว่า คนพิการส่วนใหญ่มีลักษณะความพิการด้านการจัดการการขับถ่ายอุจจาระโดยควบคุมการขับถ่ายได้ ไม่เล็ดลาคมากที่สุด จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 98.75 รองลงมาคือไม่รู้สึถึงความต้องการการขับถ่าย ใส่สายสวนหรือผ้าอ้อม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.28 ลักษณะความพิการ ด้านการดูแลเกี่ยวกับประจำเดือน

การดูแลเกี่ยวกับประจำเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ดูแลได้ด้วยตนเอง	40	50.00
ไม่เกี่ยวข้องกับการดูแลเกี่ยวกับประจำเดือน	40	50.00
รวม	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

พิจารณาข้อมูลจากตารางที่ 3.28 พบว่า คนพิการส่วนใหญ่มีลักษณะความพิการด้านการดูแลเกี่ยวกับประจำเดือนและไม่เกี่ยวข้องกับการดูแลเกี่ยวกับประจำเดือนมีจำนวนเท่ากันคือ 40 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ตารางที่ 3.29 ลักษณะความพิการ ด้านการลุกขึ้นยืนจากท่านั่งยองๆ

การลุกขึ้นยืนจากท่านั่งยองๆ	จำนวน	ร้อยละ
ลุกขึ้นยืนได้เองไม่ต้องมีคนช่วย	59	73.75
ลุกขึ้นยืนได้เองแต่ต้องมีที่ให้จับไม่ต้องให้ญาติช่วย	4	5.00
ลุกขึ้นยืนได้แต่ต้องมีที่ให้จับและให้ญาติช่วยเล็กน้อย	2	2.50
ลุกขึ้นยืนได้แต่ต้องมีที่ให้จับและให้ญาติช่วยเป็นอย่างมาก	1	1.25
ทำไม่ได้เลยต้องให้ญาติช่วยทั้งหมด	14	17.50
รวม	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

พิจารณาข้อมูลจากตารางที่ 3.29 พบว่า คนพิการส่วนใหญ่มีลักษณะความพิการด้านลุกขึ้นยืนจากท่านั่งยองๆ โดยลุกขึ้นยืนได้เองไม่ต้องมีคนช่วยมากที่สุด จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 73.75 รองลงมาคือทำไม่ได้เลย ต้องให้ญาติช่วยทั้งหมด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และลุกขึ้นยืนได้เองแต่ต้องมีที่ให้จับไม่ต้องให้ญาติช่วย มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.30 ลักษณะความพิการ ด้านการลุกขึ้นยืนจากท่านั่งบนเก้าอี้และเตียง

การลุกขึ้นยืนจากท่านั่งบนเก้าอี้และเตียง	จำนวน	ร้อยละ
ลุกขึ้นยืนได้เองไม่ต้องมีคนช่วย	66	82.50
ลุกขึ้นยืนได้เองแต่ต้องมีที่ให้จับไม่ต้องให้ญาติช่วย	5	6.25
ลุกขึ้นยืนได้แต่ต้องมีที่ให้จับและให้ญาติช่วยเล็กน้อย	2	2.50
ทำไม่ได้เลยต้องให้ญาติช่วยทั้งหมด	7	8.75
รวม	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

พิจารณาข้อมูลจากตารางที่ 3.30 พบว่า คนพิการส่วนใหญ่มีลักษณะความพิการด้านลุกขึ้นยืนจากท่านั่งบนเก้าอี้และเตียงโดยลุกขึ้นยืนได้เองไม่ต้องมีคนช่วยมากที่สุด จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 82.50 รองลงมาคือ

ทำไม่ได้เลยต้องให้ญาติช่วยทั้งหมดจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 และลูกซึ้นยืนได้เองแต่ต้องมีที่ให้จับไม่
ต้องให้ญาติช่วย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.31 ลักษณะความพิการ ด้านเคลื่อนที่ในบ้าน

เคลื่อนที่ในบ้าน	จำนวน	ร้อยละ
เคลื่อนที่เองได้ไม่ต้องมีคนช่วย	77	96.25
เคลื่อนที่ได้มีญาติคอยอยู่ห่างๆ	1	1.25
เคลื่อนที่ได้ ให้ญาติช่วยอย่างมาก	1	1.25
ทำไม่ได้เลยนอนติดเตียง	1	1.25
รวม	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

พิจารณาข้อมูลจากตารางที่ 3.31 พบว่า คนพิการส่วนใหญ่มีลักษณะความพิการด้านเคลื่อนที่ในบ้านโดย
เคลื่อนที่เองได้ไม่ต้องมีคนช่วยมากที่สุด จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 96.25 รองลงมาคือเคลื่อนที่ได้มีญาติ
คอยอยู่ห่างๆ เคลื่อนที่ได้ ให้ญาติช่วยอย่างมาก และทำไม่ได้เลยนอนติดเตียงมีจำนวนเท่ากันคือ 1 คน คิด
เป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.32 ลักษณะความพิการ ด้านการเดินขึ้นลงบันได

การเดินขึ้นลงบันได	จำนวน	ร้อยละ
ขึ้นลงบันไดได้เองไม่ต้องมีคนช่วย	71	88.75
ทำพอได้แต่ต้องให้ญาติช่วยหรืออาจเป็นอันตรายหากทำคนเดียว	3	3.75
ไม่จำเป็นต้องขึ้นลงบันไดเนื่องจากอยู่บ้านชั้นเดียวอยู่แล้ว	2	2.50
ทำไม่ได้เลย	4	5.00
รวม	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

พิจารณาข้อมูลจากตารางที่ 3.32 พบว่า คนพิการส่วนใหญ่มีลักษณะความพิการด้านการเดินขึ้นลงบันไดโดย
ขึ้นลงบันไดได้เองไม่ต้องมีคนช่วยมากที่สุด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 88.75 รองลงมาคือทำไม่ได้เลย
จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และทำพอได้แต่ต้องให้ญาติช่วยหรืออาจเป็นอันตรายหากทำคนเดียว
จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.33 ลักษณะความพิการ ด้านการเคลื่อนที่นอกบ้านโดยใช้อุปกรณ์

การเคลื่อนที่นอกบ้านโดยใช้อุปกรณ์	จำนวน	ร้อยละ
ออกไปได้เองไม่ต้องมีคนช่วย	59	73.75
ออกไปได้แต่ต้องให้ญาติช่วยหรือให้ญาติไปด้วย	20	25.00
ทำไม่ได้เลย	1	1.25
รวม	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

พิจารณาข้อมูลจากตารางที่ 3.33 พบว่า คนพิการส่วนใหญ่มีลักษณะความพิการด้านการเคลื่อนที่นอกบ้านโดยใช้อุปกรณ์ซึ่งออกไปได้เองไม่ต้องมีคนช่วยมากที่สุด จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 73.75 รองลงมาคือออกไปได้แต่ต้องให้ญาติช่วยหรือให้ญาติไปด้วย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และทำไม่ได้เลย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจในบทนี้ทั้งสามส่วน อันประกอบด้วย สภาพสังคมและเศรษฐกิจของคนพิการ สภาพความพิการของคนพิการ และลักษณะความพิการ ได้มีการนำเสนอให้ผู้นำองค์กรคนพิการทั้งสามองค์กร คือ สมาคมคนพิการจังหวัดพิษณุโลก สมาคมคนตาบอดจังหวัดพิษณุโลก และชมรมคนหูหนวกจังหวัดพิษณุโลก และได้นำเสนอต่อที่ประชุมที่จัดขึ้นตามขั้นตอนการดำเนินงาน รวมถึงนำมาใช้เป็นฐานในการพิจารณาจัดทำระบบบริการแท็กซี่เพื่อคนพิการต่อไป

บทที่ 4

การเดินทางของคนพิการในเมืองพิษณุโลก

รายงานบทที่ 4 การเดินทางของคนพิการในเมืองพิษณุโลกนี้ ได้จากการสอบถามคนพิการสามประเภท คือ คนพิการด้านร่างกาย คนพิการทางสายตา และคนพิการทางการได้ยิน เช่นเดียวกับบทที่ 3 โดยเป็นการสำรวจพฤติกรรมการเดินทางของคนพิการ และความพึงพอใจต่อระบบขนส่งสาธารณะเมืองพิษณุโลกของคนพิการ

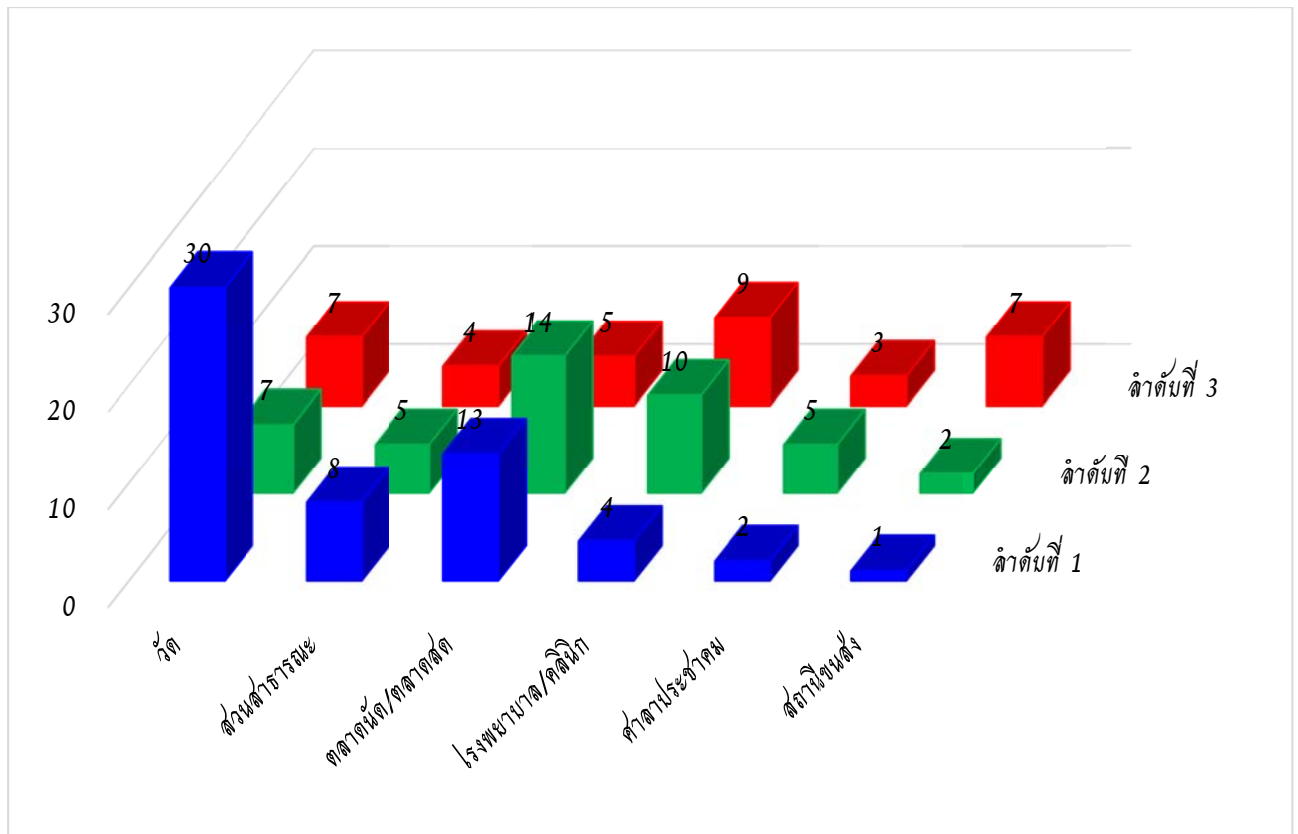
พฤติกรรมการเดินทางของคนพิการ

ข้อมูลจากการสำรวจพบว่าคนพิการส่วนใหญ่มีสถานที่ที่ต้องการเดินทางไป ลำดับที่ 1 คือ ไปวัดมากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมา คือ ตลาดนัดหรือตลาดสด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 และสวนสาธารณะ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ ขณะที่คนพิการส่วนใหญ่มีสถานที่ที่ต้องการเดินทางไป ลำดับที่ 2 คือ ตลาดนัดหรือตลาดสดมากที่สุด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 รองลงมา คือ โรงพยาบาลหรือคลินิกและสถานที่อื่นๆ มีจำนวนเท่ากัน คือ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และวัด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 ตามลำดับ และคนพิการส่วนใหญ่มีสถานที่ที่ต้องการเดินทางไป ลำดับที่ 3 คือ โรงพยาบาลหรือคลินิกมากที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 รองลงมา คือ วัดและสถานี่ขนส่ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 และตลาดนัดหรือตลาดสด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.1 ลำดับสถานที่ที่คนพิการต้องการเดินทางไปยังจุดหมายต่างๆ 3 ลำดับ

สถานที่ที่ต้องการเดินทาง	ลำดับที่ 1		ลำดับที่ 2		ลำดับที่ 3	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
วัด	30	37.50	7	8.75	7	8.75
สวนสาธารณะ	8	10.00	5	6.25	4	5.00
ตลาดนัดและตลาดสด	13	16.25	14	17.50	5	6.25
โรงพยาบาลและคลินิก	4	5.00	10	12.50	9	11.25
ศาลาประชาคม	2	2.50	5	6.25	3	3.75
สถานี่ขนส่ง	1	1.25	2	2.50	7	8.75
อื่นๆ	12	15.00	10	12.50	12	15.00
ไม่มี	10	12.50	27	33.75	33	41.25
รวม	80	100.00	80	100.00	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558



ภาพที่ 4.1 สถานที่ที่คนพิการมีความต้องการเดินทาง 3 ลำดับ
ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

ยานพาหนะสำหรับการเดินทางของคนพิการ

ข้อมูลจากการสำรวจพบว่าคนพิการส่วนใหญ่มียานพาหนะส่วนตัว คือ จักรยานยนต์มากที่สุด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือไม่พบข้อมูลยานพาหนะส่วนตัว จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75 และสามล้อเครื่องน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ ขณะที่ข้อมูลจากการสำรวจยังพบอีกว่าคนพิการส่วนใหญ่มีการขับขี่เองมากที่สุด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือไม่พบข้อมูลการขับขี่ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75 และมีคนขับน้อยที่สุด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 ตามลำดับ

พิจารณาข้อมูลจากตารางที่ 4.2 พบว่า คนพิการส่วนใหญ่มียานพาหนะส่วนตัวเป็นรถจักรยานยนต์ จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.00 ในจำนวนนี้คนพิการสามารถขับขี่ได้ด้วยตนเอง รองลงมา คือ คนพิการมียานพาหนะส่วนตัวเป็นรถยนต์นั่ง จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.00 กลุ่มตัวอย่างทั้งสี่รายนี้จะมีผู้อื่นคอยขับขี่ให้ระหว่างที่ต้องการเดินทาง ในส่วนของยานพาหนะส่วนตัวประเภทจักรยานและรถกระบะ คนพิการตัวอย่างมีจำนวนเท่ากัน คือ 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.75 ลักษณะการขับขี่โดยมีผู้อื่นขับให้ในการเดินทาง และไม่มียานพาหนะจำนวน 31 คิดเป็นร้อยละ 38.75 ราย

ตารางที่ 4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการเดินทางโดยยานพาหนะส่วนตัวและลักษณะการขับขี่ของผู้พิการ

ยานพาหนะส่วนตัว	ลักษณะการขับขี่ของผู้พิการ (จำนวน: คน)			
	ขับเอง	มีคนขับ	ไม่มี	ร้อยละ
จักรยานยนต์	36	0	0	45.00
รถยนต์นั่ง	0	4	0	5.00
จักรยาน	0	3	0	3.75
รถกระบะ	0	3	0	3.75
สามล้อเครื่อง	0	1	0	1.25
ไม่มี	0	0	31	38.75
อื่นๆ	0	2	0	2.50
รวม	36	13	31	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

ตารางที่ 4.3 การเดินทาง โดยการซื้อยานพาหนะ

การซื้อยานพาหนะ	จำนวน	ร้อยละ
ซื้อยานพาหนะใหม่	26	32.50
ซื้อยานพาหนะมือสอง (ใช้แล้ว)	23	28.75
ไม่มีข้อมูล	31	38.75
รวม	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

พิจารณาข้อมูลจากตารางที่ 4.3 พบว่า คนพิการในเมืองพิษณุโลกมีการซื้อยานพาหนะใหม่ จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.50 และซื้อยานพาหนะมือสอง (ใช้แล้ว) จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.75 โดยการสำรวจครั้งนี้มีคนพิการ จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.75 ไม่ได้ให้ข้อมูลในส่วนนี้อาไว้

ตารางที่ 4.4 การเดินทาง โดยการปรับสภาพยานพาหนะ

การปรับสภาพยานพาหนะ	จำนวน	ร้อยละ
ปรับสภาพยานพาหนะ	10	12.50
ไม่มีการปรับสภาพยานพาหนะ	39	48.75
ไม่มีข้อมูล	31	38.75
รวม	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

เช่นเดียวกันกับการพิจารณาข้อมูลจากตารางที่ 4.4 พบว่า คนพิการในเมืองพิษณุโลก ทำการปรับสภาพยานพาหนะเพื่อให้เหมาะสำหรับการเดินทาง จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.50 ไม่ปรับสภาพยานพาหนะ จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.75 โดยการสำรวจครั้งนี้มีคนพิการ จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.75

ตารางที่ 4.5 การเดินทาง โดยวิธีปรับสภาพยานพาหนะ

วิธีปรับสภาพยานพาหนะ	จำนวน	ร้อยละ
ต่อพ่วงข้างรถจักรยานยนต์	5	6.25
ปรับจักรยานยนต์ให้มีล้อหลังสองล้อ	3	3.75
ปรับคันเร่งจักรยานยนต์ไปอยู่ด้านซ้ายมือ	1	1.25
ดัดแปลงส่วนที่จำเป็นด้วยตัวเอง	1	1.25
ไม่มีวิธีปรับสภาพยานพาหนะ	70	87.50
รวม	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

สำหรับการการปรับสภาพยานพาหนะ ตามข้อมูลที่สำรวจได้ในตารางที่ 4.5 ข้างบน แบ่งออกได้เป็นการต่อพ่วงข้างรถจักรยานยนต์ จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.25 และการปรับจักรยานยนต์ให้มีล้อหลังสองล้อ คันเร่งอยู่ด้านซ้าย และการดัดแปลงเองตามความเหมาะสม จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.25 เท่ากัน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะการเดินทาง

ข้อมูลลักษณะการเดินทางของคนพิการที่ได้ในจากตารางที่ 4.6 ข้างบน จะเห็นว่า คนพิการส่วนใหญ่มีลักษณะการเดินทางโดยรถส่วนตัวมากที่สุด จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมาคือมีลักษณะการเดินทางโดยสารสาธารณะโดยสารสาธารณะ จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.75 และไม่พบข้อมูลลักษณะการเดินทางน้อยที่สุด จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ลักษณะการเดินทาง

ลักษณะการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
รถส่วนตัว	38	47.50
รถสาธารณะ	35	43.75
ไม่มีข้อมูล	7	8.75
รวม	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

ตารางที่ 4.7 การเดินทางโดยรถส่วนตัวของคนพิการ

การเดินทางโดยรถส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
ขับเอง	28	35.00
มีคนขับให้	9	11.25
ไม่มีข้อมูล	43	53.75
รวม	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

ลักษณะการเดินทางโดยรถส่วนตัวของคนพิการตามข้อมูลจากตารางที่ 4.7 พบว่า คนพิการส่วนหนึ่งสามารถเดินทางโดยรถส่วนตัวแบบขับเอง จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.00 และเดินทางโดยรถส่วนตัวแบบมีคนขับให้ จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.25

ตารางที่ 4.8 การเดินทางโดยรถสาธารณะของคนพิการ

การเดินทางโดยรถสาธารณะ	จำนวน	ร้อยละ
รถตู้	9	11.25
รถเมล์	7	8.75
แท็กซี่	8	10.00
จักรยานยนต์รับจ้าง	6	7.50
รถสองแถว	4	5.00
สามล้อเครื่อง	1	1.25
ไม่มีข้อมูล	45	56.25
รวม	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

ตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่า การเดินทางโดยรถสาธารณะของคนพิการในเมืองพิษณุโลกมีความหลากหลายค่อนข้างมาก ได้แก่ การเดินทางโดยรถตู้ (จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.25) รถแท็กซี่ (จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.00) รถเมล์ (จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.75) รถจักรยานยนต์รับจ้าง (จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.50) รถสองแถว (จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.00) และรถสามล้อเครื่องรับจ้าง (จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.25) แต่ก็ยังมีคนพิการจำนวนกว่าครึ่งหนึ่งที่ไม่ได้ให้ข้อมูลส่วนนี้เอาไว้ เหตุสำคัญเพราะจำไม่ได้ ทั้งนี้ตารางที่ 4.9 ข้างล่างยังได้แสดงข้อมูลการนำพาอุปกรณ์ช่วยในการเดินทางของคนพิการไปขณะใช้ระบบขนส่งสาธารณะแต่ละประเภทด้วย ไม่ว่าจะเป็นไม้เท้า ขาเทียม เบรส Walker หรือวิลแชร์

ตารางที่ 4.9 ความสัมพันธ์ของการเดินทางโดยรถสาธารณะและอุปกรณ์ที่ช่วยในการเดินทางของผู้พิการ

รถสาธารณะ	อุปกรณ์ที่ช่วยในการเดินทาง (จำนวน: ราย)							รวม
	ไม้เท้า	ขาเทียม	เบรส	Walker	วิลแชร์	ไม่ใช้	ไม่มีข้อมูล	
รถตู้	2	1	1	0	0	5	0	9
รถเมล์	4	0	0	0	0	2	1	7
แท็กซี่	0	0	0	1	0	5	2	8
จักรยานยนต์รับจ้าง	3	0	0	0	0	3	0	6
รถสองแถว	2	0	0	0	0	2	0	4
สามล้อเครื่อง		0	0	0	0	1	0	1
ไม่มีข้อมูล	4	1	0	0	4	11	25	45
รวม	15	2	1	1	4	29	28	80

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

ตารางที่ 4.10 วัตถุประสงค์ในการเดินทาง

วัตถุประสงค์ในการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
ประกอบอาชีพ	19	23.75
พบแพทย์	8	10.00
พักผ่อนหรือทำธุระ	40	50.00
ซื้อของใช้ ศึกษา	7	8.75
ไม่มีข้อมูล	6	7.50
รวม	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

ตารางที่ 4.11 ความสัมพันธ์ของลักษณะการเดินทางและวัตถุประสงค์ในการเดินทางของผู้พิการ

ลักษณะการเดินทาง	วัตถุประสงค์ในการเดินทาง					
	ประกอบอาชีพ	พบแพทย์	พักผ่อนหรือทำธุระ	ซื้อของใช้ และการศึกษา	ไม่พบข้อมูล	รวม
รถส่วนตัว	14	5	14	4	1	38
รถสาธารณะ	4	3	26	2	0	35
ไม่มีข้อมูล	1	0	0	1	5	7
รวม	19	8	40	7	6	80

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

พิจารณาข้อมูลจากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นถึงวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ซึ่งพบว่า คนพิการส่วนใหญ่เดินทางไปพักผ่อนหรือทำธุระมากที่สุด จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาเป็นการเดินทางไปประกอบอาชีพ จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.75 เดินทางไปพบแพทย์ จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.0 และเดินทางไปจับจ่ายสินค้าและศึกษาเล่าเรียน จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.50

และเมื่อนำข้อมูลจากตารางที่ 4.10 มาแสดงร่วมกับลักษณะหรือชนิดพาหนะสำหรับการเดินทาง ดังแสดงในตารางที่ 4.11 พบว่า การเดินทางเพื่อไปพักผ่อนหรือทำธุระของคนพิการส่วนใหญ่ จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.50 ใช้รถสาธารณะ ส่วนอีก 14 ราย คิดเป็นร้อยละ ใช้รถยนต์ส่วนตัว 17.50 ส่วนการเดินทางไปประกอบอาชีพของคนพิการนั้น จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.50 ใช้รถส่วนตัว ซึ่งถือเป็นส่วนใหญ่

ตารางที่ 4.12 ระยะทางในเมือง

ระยะทางในเมือง	จำนวน	ร้อยละ
1 ถึง 10 กิโลเมตร	32	40.00
11 ถึง 20 กิโลเมตร	15	18.75
21 ถึง 30 กิโลเมตร	7	8.75
มากกว่า 31 กิโลเมตร	4	5.00
ไม่มีข้อมูล	22	27.50
รวม	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

พิจารณาข้อมูลจากตารางที่ 4.12 แสดงระยะการเดินทางของคนพิการในพื้นที่ในเมือง พบว่า คนพิการส่วนใหญ่มีระยะทางในเมืองระหว่าง 1 ถึง 10 กิโลเมตร จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.00 และระหว่าง 11 ถึง 20 กิโลเมตร จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.75 นอกนั้นอีก 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.75 เดินทางเป็นระยะทางมากกว่า 21 กิโลเมตร

ตารางที่ 4.13 ระยะทางนอกเมือง

ระยะทางนอกเมือง	จำนวน	ร้อยละ
100 ถึง 200 กิโลเมตร	5	6.25
201 ถึง 300 กิโลเมตร	1	1.25
301 ถึง 400 กิโลเมตร	1	1.25
มากกว่า 401 กิโลเมตร	10	12.50
ไม่มีข้อมูล	63	78.75
รวม	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

พิจารณาข้อมูลจากตารางที่ 4.13 แสดงระยะการเดินทางของคนพิการในพื้นที่นอกเมือง พบว่า มีคนพิการจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.50 ที่เดินทางด้วยระยะทางมากกว่า 400 กิโลเมตร และมีคนพิการ จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.25 เดินทางไปนอกเมืองในระยะทางระหว่าง 100-200 กิโลเมตร

ตารางที่ 4.14 ความสัมพันธ์ของลักษณะการเดินทางและเวลาในการเดินทางของผู้พิการ

ลักษณะการเดินทาง	เวลาในการเดินทาง (จำนวน: ราย)					รวม
	10 ถึง 60 นาที	61 ถึง 120 นาที	121 ถึง 180 นาที	มากกว่า 180 นาที	ไม่พบข้อมูล	
รถส่วนตัว	31	4	0	1	2	38
รถสาธารณะ	20	1	2	12	0	35
ไม่มีข้อมูล	2	0	0	0	5	7
รวม	53	5	2	13	7	80

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

ข้อมูลจากตารางที่ 4.14 แสดงความสัมพันธ์ของลักษณะการเดินทางและเวลาในการเดินทางของผู้พิการ ซึ่งพบว่า คนพิการส่วนใหญ่มีเวลาในการเดินทาง ระหว่าง 10-60 นาที มากที่สุด จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.25 รองลงมา คือ เดินทางใช้เวลามากกว่า 180 นาที จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 ทั้งนี้การเดินทางส่วนใหญ่ทั้งรถส่วนตัวและรถสาธารณะ ใช้เวลาเดินทางระหว่าง 10-60 นาที

ตารางที่ 4.15 ระยะเวลาในการทำธุระของคนพิการ

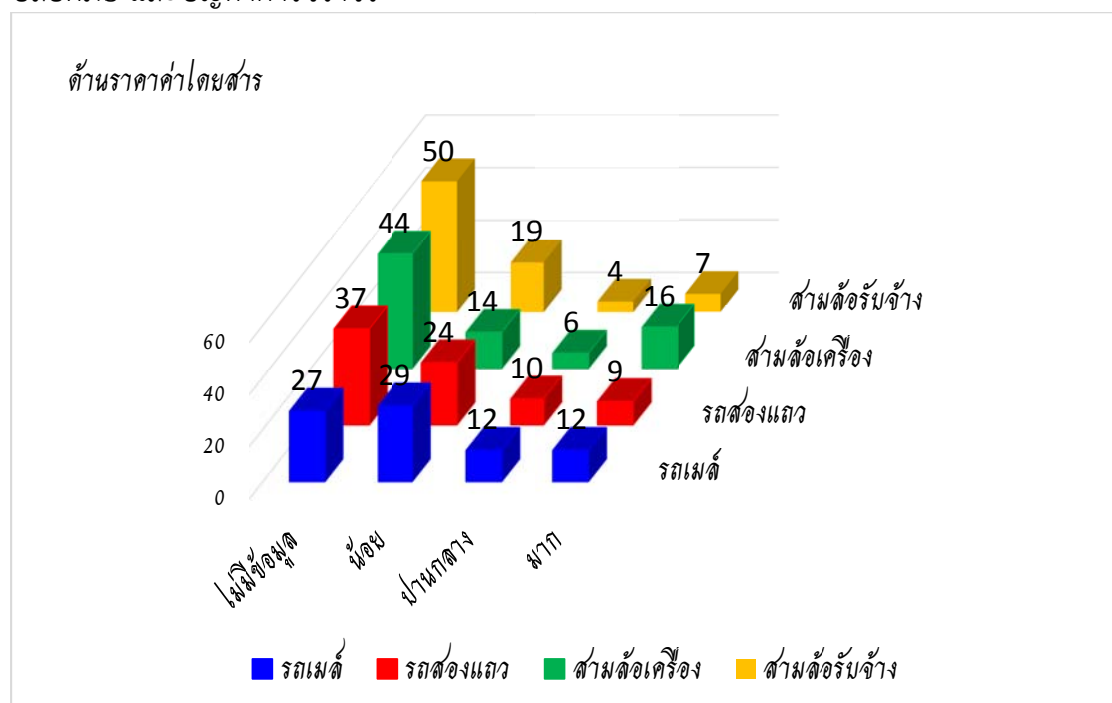
เวลาในการทำธุระ	จำนวน	ร้อยละ
1 ถึง 6 ชั่วโมง	26	32.50
7 ถึง 12 ชั่วโมง	22	27.50
1 วัน	13	16.25
มากกว่า 1 วัน	8	10.00
ไม่มีข้อมูล	11	13.75
รวม	80	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 25-29 พฤษภาคม 2558

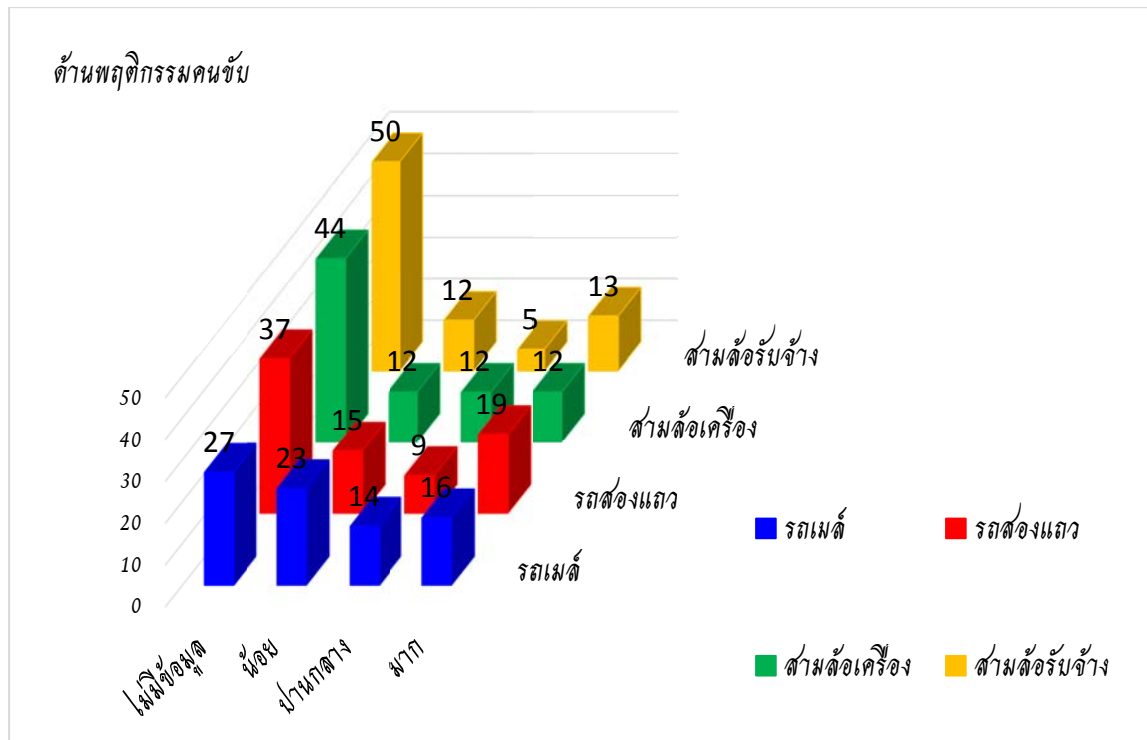
ข้อมูลจากตารางที่ 4.15 แสดงระยะเวลาในการทำธุระของคนพิการ พบว่า คนพิการส่วนใหญ่ จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.50 มีเวลาในการทำธุระ ระหว่าง 1-6 ชั่วโมง รองลงมา คือ ระหว่าง 7-12 ชั่วโมง จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.50 และใช้เวลา 1 วัน จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.25

ความพึงพอใจต่อระบบขนส่งสาธารณะเมืองพิษณุโลกของคนพิการ

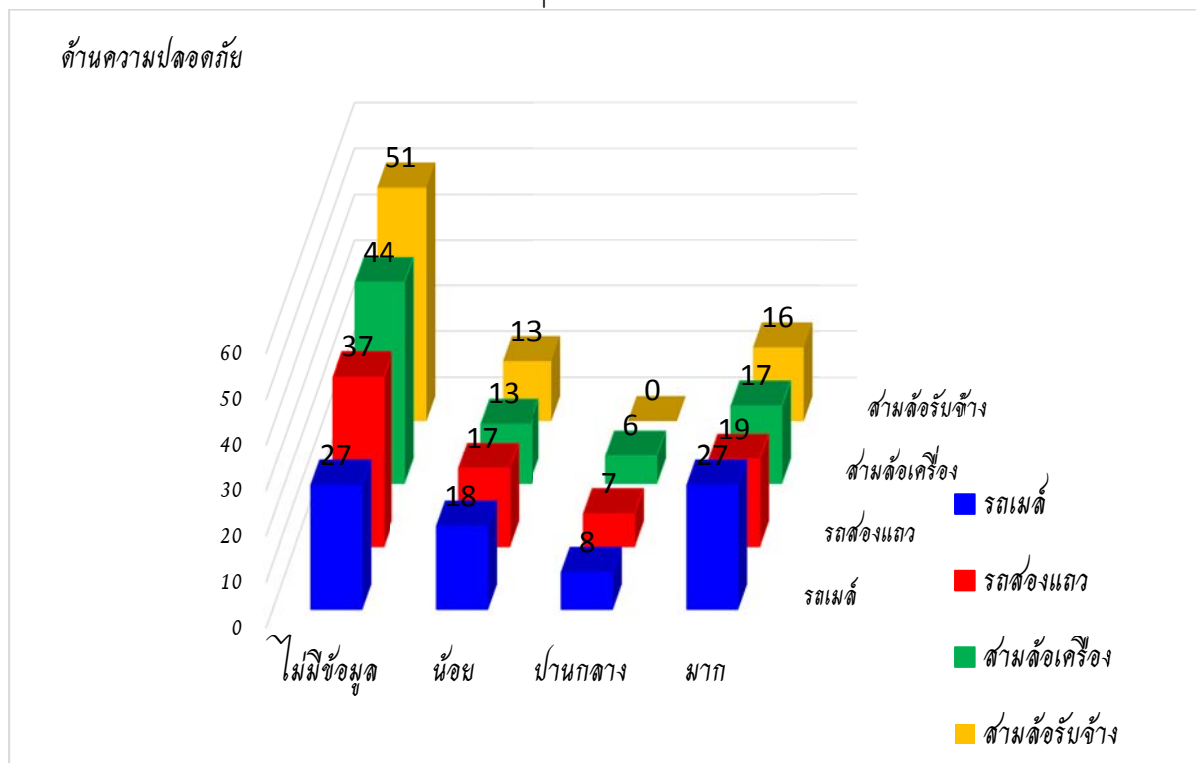
ส่วนที่สองของบทที่ 4 นี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของคนพิการต่อระบบขนส่งสาธารณะเมืองพิษณุโลก จำนวน 4 ด้านด้วยกัน คือ ราคาค่าโดยสาร พฤติกรรมคนขับรถขนส่งสาธารณะ ความปลอดภัย และปัญหาการจราจร



ภาพที่ 4.2 ลักษณะการเดินทาง พิจารณาด้านราคาค่าโดยสาร

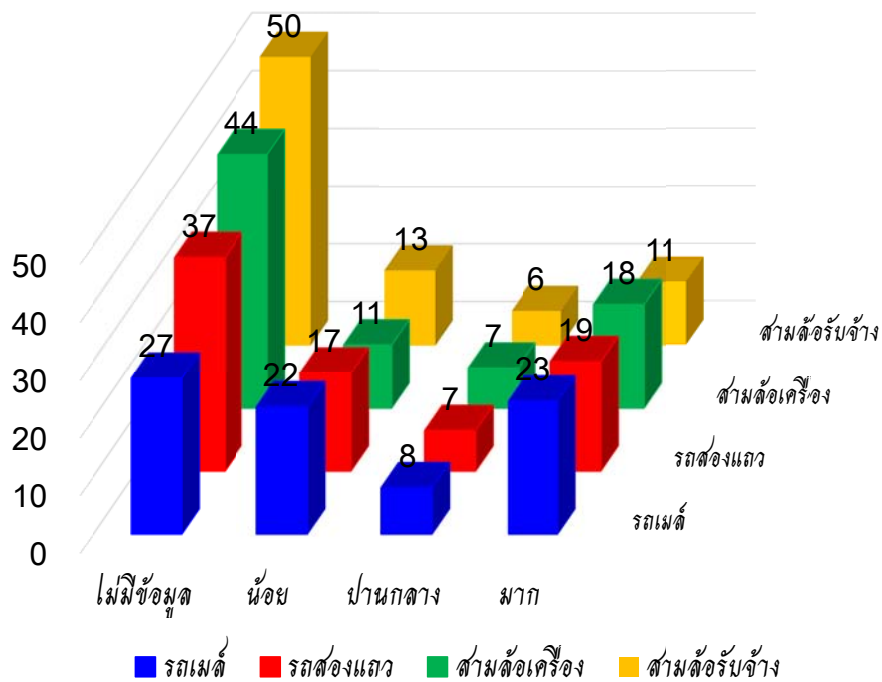


ภาพที่ 4.3 ลักษณะการเดินทาง พิจารณาด้านพฤติกรรมคนขับ



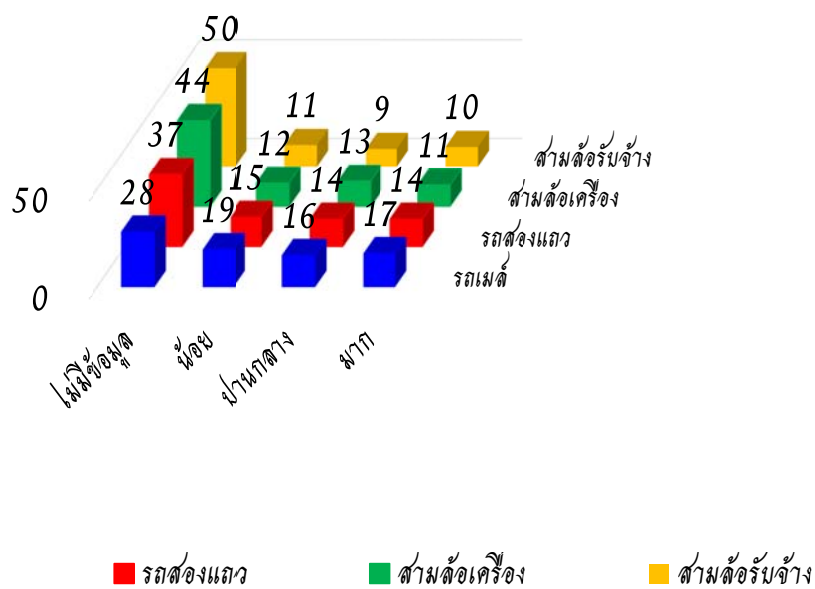
ภาพที่ 4.4 ลักษณะการเดินทาง พิจารณาด้านความปลอดภัย

ด้านการเข้าถึงและความเอื้ออำนวย



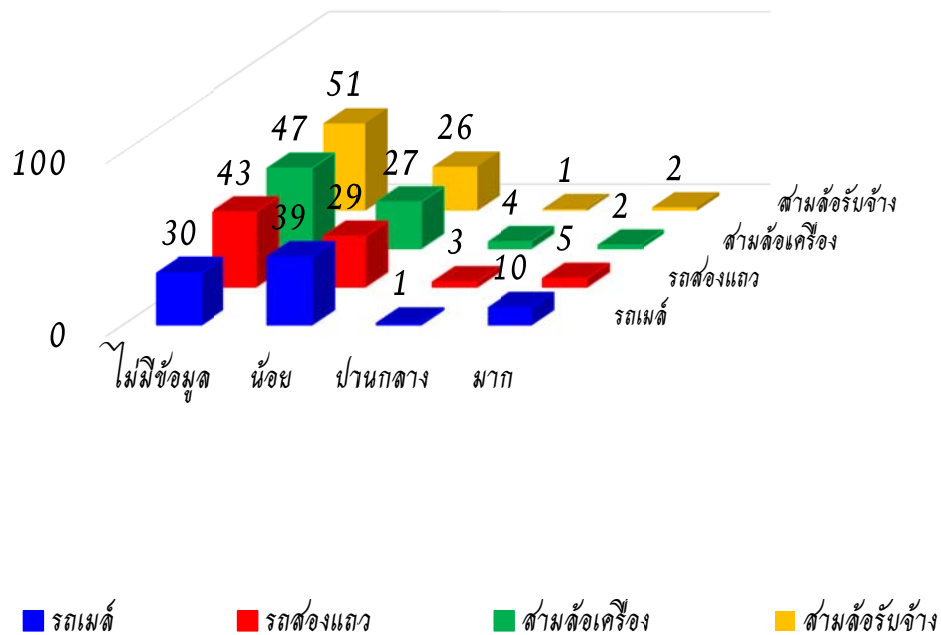
ภาพที่ 4.5 ลักษณะการเดินทาง พิจารณาด้านการเข้าถึงและความเอื้ออำนวย

ด้านจรรยาบรรณ



ภาพที่ 4.6 ลักษณะการเดินทาง พิจารณาด้านปัญหาการจรรยาบรรณ

ด้านทางเท้าและฟุตบาท



ภาพที่ 4.7 ลักษณะการเดินทาง พิจารณาด้านทางเท้าและฟุตบาท

ผลการสำรวจปรากฏดังภาพที่ 4.2 ที่แสดงว่า คนพิการเมืองพิษณุโลกเห็นว่าค่าโดยสารของสามล้อเครื่องไม่เหมาะสม ภาพที่ 4.3 แสดงว่า พฤติกรรมคนขับรถสองแถวและรถเมล์ของเมืองไม่เป็นที่พึงพอใจอย่างที่ควรจะเป็น ภาพที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าปัญหาความปลอดภัยในการเดินทางเกิดขึ้นได้กับรถเมล์ รถสองแถว รถสามล้อเครื่อง และรถสามล้อรับจ้าง จากมากไปหาน้อยตามลำดับ ภาพที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่าปัญหาการเข้าถึงและความเอื้ออำนวยในการเดินทางเกิดขึ้นได้กับรถเมล์ รถสองแถว รถสามล้อเครื่อง และรถสามล้อรับจ้าง จากมากไปหาน้อยตามลำดับ เช่นเดียวกัน และภาพที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่าปัญหาด้านทางเท้าและฟุตบาทในการเดินทางเกิดขึ้นได้กับรถเมล์

บทที่ 5

ระบบขนส่งสาธารณะเมืองพิษณุโลกและแท็กซี่เพื่อคนพิการ

ระบบขนส่งสาธารณะเมืองพิษณุโลกและแท็กซี่เพื่อคนพิการ ที่จะกล่าวถึงในบทนี้ จะได้นำเสนอผลการสำรวจสัมภาษณ์ และวิเคราะห์ความพร้อมของอุตสาหกรรมแท็กซี่ในการให้บริการแก่คนพิการ โดยแบ่งประเด็นการนำเสนอเป็น 2 ส่วน คือ อุตสาหกรรมแท็กซี่เมืองพิษณุโลก และการทดลองใช้บริการแท็กซี่ของคนพิการ ทั้งนี้ การขนส่งทางบกด้วยรถโดยสารประจำทางในเขตเมืองพิษณุโลก ประกอบด้วย รถประจำทาง หมวดที่ 1 ในเขตเมือง รถประจำทาง หมวดที่ 2 กรุงเทพฯ-พิษณุโลก รถประจำทาง หมวดที่ 3 พิษณุโลก-จังหวัดอื่น และหมวดที่ 4 รถแท็กซี่มิเตอร์

รถหมวด 1 ประจำ 9 เส้นทาง เดินรถวันละ 468 เที่ยว

รถหมวด 2 พล.-กท. เดินทางวันละ 36 เที่ยว

รถเดินทางผ่าน วันละ 77 เที่ยว

รถหมวด 3 พล-จังหวัดอื่น เดินทางวันละ 304 เที่ยว

รถหมวด 4 รถแท็กซี่มิเตอร์ จำนวน 173 คัน

รถสี่ล้อเล็กรับจ้าง จำนวน 26 คัน

รถตู้รับจ้างไม่ประจำทาง จำนวน 170 คัน

รถจักรยานยนต์รับจ้าง จำนวน 248 คัน

รถยนต์รับจ้างสามล้อ จำนวน 129 คัน

อุตสาหกรรมแท็กซี่เมืองพิษณุโลก

ระบบให้บริการแท็กซี่เมืองพิษณุโลก มีภาคธุรกิจประกอบการอยู่ 4 บริษัท ประกอบด้วยกลุ่มธุรกิจแท็กซี่พิษณุโลก-สองแคว จำนวน 3 ใบอนุญาต และกลุ่มธุรกิจแท็กซี่คิงดอม จำนวน 1 ใบอนุญาต มีแท็กซี่ประเภทรถยนต์นั่ง 4 ประตู ที่สามารถให้บริการผู้โดยสารรวมกันทั้งสิ้น 173 คัน คนขับแท็กซี่เป็นทั้งเจ้าของรถและเป็นผู้เช่าแท็กซี่รับ ราคาค่าโดยสารอิงตามประกาศ คสช. (ดูภาคผนวก) โดยมีจุดจอดรับผู้โดยสารหลักๆ อยู่ที่ บขส 1 บขส 2 ศูนย์การค้าปทุมทอง รพ.พุทธชินราช ม.นเรศวร และห้างเซ็นทรัลพลาซ่าพิษณุโลก

ตารางที่ 5.1 ระบบบริการแท็กซี่เมืองพิษณุโลก

	แท็กซี่พิษณุโลก-สองแคว	แท็กซี่คิงดอม
ชนิดรถ	รถยนต์นั่ง 4 ประตู (ครึ่งหนึ่งเป็นรถที่ใกล้ปลดระวาง)	รถยนต์นั่ง 4 ประตู (กำลังจะเพิ่มเป็นรถยนต์ 7 ที่นั่ง อีก 10 คัน)
จำนวนรถ (คัน)	123	50
คนขับรถ	เจ้าของรถ/ผู้เช่า	เจ้าของรถ/ผู้เช่า
ค่าบริการ Call center	20 บาท	20 บาท
ราคาค่าโดยสาร	อิงตามประกาศ คสช..	อิงตามประกาศ คสช..
การบริการ	ยินดีให้บริการคนพิการโดยไม่รังเกียจ	ยินดีให้บริการคนพิการ
จุดจอด	บขส 1, บขส 2, ปทุมทอง, รพ.พุทธชินราช, ม.นเรศวร, เซ็นทรัลพลาซ่าพิษณุโลก	บขส 2, ข้าง ม.นเรศวร

หมายเหตุ: การกำหนดราคาตามประกาศของ คสช..ระบบต้นทางเป็น 2 แห่ง คือ สถานีขนส่งผู้โดยสารแห่งที่ 1 และแห่งที่ 2 ทำให้เกิดความสับสนในกรณีที่จุดต้นทางและจุดปลายทางไม่ใช่จุดที่กำหนดไว้

ที่มา: การสัมภาษณ์ผู้จัดการอุตสาหกรรมแท็กซี่ วันที่ 25 สิงหาคม 2558

สำหรับประเด็นคุณลักษณะของคนขับแท็กซี่เมืองพิษณุโลกที่มีการอบรม การสนทนาเพื่อให้ความรู้ และการสอบถามถึงการให้บริการด้านการเดินทาง สามารถนิยามคนขับแท็กซี่เมืองพิษณุโลกได้ว่า “แท็กซี่จิตสาธารณะ” ทั้งนี้ในส่วนนี้จะได้แสดงให้เห็นถึงคุณลักษณะที่ได้จากการสำรวจ ความรู้และทัศนคติที่ได้จากการอบรม และความพร้อมให้บริการแก่คนพิการ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5.2 ธุรกิจแท็กซี่เมืองพิษณุโลก

ธุรกิจแท็กซี่เมืองพิษณุโลก	จำนวน	ร้อยละ
บริษัท แท็กซี่พิษณุโลก สองแถว จำกัด	25	71.43
ห้างหุ้นส่วนจำกัด คิงด้อม ทัวร์ 2015	10	28.57
รวม	35	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 24-28 สิงหาคม 2558

พิจารณาข้อมูลจากตารางที่ 5.2 ข้างบนพบว่า แท็กซี่ที่สำรวจข้อมูลในช่วงเวลาเดือนสิงหาคม เป็นแท็กซี่จากบริษัท แท็กซี่พิษณุโลก สองแถว จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 และแท็กซี่ของ หจก. คิงด้อม ทัวร์ 2015 จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 ทั้งนี้คนขับแท็กซี่อายุระหว่าง 40 - 49 ปี ร้อยละ 37.14 ระหว่าง 30 - 39 ปี ร้อยละ 28.57 และระหว่าง 20 - 29 ปี ร้อยละ 5.71 ส่วนใหญ่ ร้อยละ 71.43 จำนวนนี้ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตเมืองพิษณุโลก รองลงมาคือเขตอำเภอวังทอง และเขตอำเภoprหมพิรามมี ตามลำดับ คนขับแท็กซี่เหล่านี้มีภูมิลำเนาในเขตจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 85.71 รองลงมาคือจังหวัดอื่นๆ ได้แก่ เพชรบูรณ์ อุตรดิตถ์ ตาก กาญจนบุรีและนครราชสีมา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 5.3 ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิลำเนาและระดับอายุของผู้ขับรถแท็กซี่

ระดับอายุ	พิษณุโลก	เพชรบูรณ์	กาญจนบุรี	ตาก	นครราชสีมา	อุตรดิตถ์
20-29	2	0	0	0	0	0
30-39	8	1	0	1	0	0
40-49	10	0	1	0	1	1
50-59	7	0	0	0	0	0
60 ปี	3	0	0	0	0	0
รวม	30	1	1	1	1	1

ที่มา การสำรวจ วันที่ 24-28 สิงหาคม 2558

ตารางที่ 5.4 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนสมาชิกในครอบครัวและสมาชิกในครอบครัวคนขับรถแท็กซี่

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ไม่มีรายได้			
	ไม่มีรายได้เลย	ระหว่าง 1 ถึง 2 คน	ระหว่าง 3 ถึง 4 คน	ระหว่าง 5 ถึง 6 คน
ระหว่าง 1 ถึง 2 คน	4	1	0	0
ระหว่าง 3 ถึง 4 คน	4	13	0	0
ระหว่าง 5 ถึง 6 คน	1	4	2	0
ระหว่าง 7 ถึง 8 คน	0	1	2	1
มากกว่า 9 คน ขึ้นไป	0	1	0	1
รวม	9	20	4	2

ที่มา การสำรวจ วันที่ 24-28 สิงหาคม 2558

ตารางที่ 5.4 ข้างบน แสดงให้เห็นว่า สมาชิกภายในครอบครัวของคนขับแท็กซี่ในเมืองพิษณุโลก เกือบครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 48.57) มีจำนวน 3-4 คน โดยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 57.14) สมาชิก 1-2 คนที่เป็นผู้ไม่มีรายได้ ทั้งนี้จากการสำรวจ พบว่า คนขับแท็กซี่ร้อยละ 60.00 อาศัยอยู่ในบ้านของตนเอง ร้อยละ 25.71 เข้าบ้านผู้อื่นอาศัยอยู่ และอีกร้อยละ 5.71 อาศัยอยู่ในบ้านของบิดามารดา ซึ่งในบ้านของคนขับแท็กซี่ ร้อยละ 91.43 ไม่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ

ตารางที่ 5.5 ความสัมพันธ์ระหว่างบ้านที่อาศัยอยู่อาศัยและรายรับเฉลี่ยต่อวันของผู้ขับรถแท็กซี่

บ้านที่อาศัยอยู่อาศัย	รายรับเฉลี่ยต่อวัน			
	0 – 500 บาท	501-1000 บาท	1001-2000 บาท	รวม
บ้านของตนเอง	16	3	2	21
อยู่กับบิดามารดา	2	0	0	2
บ้านเช่า	8	1	0	9
อื่นๆ	1	2	0	3
รวม	27	6	2	35

ที่มา การสำรวจ วันที่ 24-28 สิงหาคม 2558

ตารางที่ 5.5 ข้างบน แสดงให้เห็นว่า รายได้ของคนขับแท็กซี่ พบว่าส่วนใหญ่ ร้อยละ 77.14 มีรายได้ที่เหลือจากค่าใช้จ่ายต่างแล้ว ราวๆ 500 บาท รองลงมาร้อยละ 17.14 มีรายได้ระหว่าง 501 - 1000 บาท และร้อยละ 5.71 มีรายได้ระหว่าง 1001-2000 บาท ซึ่งคนขับแท็กซี่ร้อยละ 45.71 ให้ข้อมูลว่า บางวันไม่มีรายได้จากการขับแท็กซี่เลย

ตารางที่ 5.6 ประสิทธิภาพในการขับแท็กซี่ในเมืองพิษณุโลก

ระยะเวลาที่มีประสิทธิภาพในการขับแท็กซี่ในเมืองพิษณุโลก	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	4	11.43
ระหว่าง 1 ปี - 2 ปี	11	31.43
ระหว่าง 3 ปี - 4 ปี	16	45.71
ระหว่าง 5 ปี - 6 ปี	4	11.43
รวม	35	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 24-28 สิงหาคม 2558

ตารางที่ 5.6 ข้างบน แสดงให้เห็นว่า คนขับแท็กซี่เมืองพิษณุโลก ร้อยละ 45.71 มีประสิทธิภาพในการขับแท็กซี่อยู่ในเขตเมืองพิษณุโลก ระหว่าง 3 - 4 ปี ร้อยละ 31.43 มีประสิทธิภาพระหว่าง 1 - 2 ปี และอีกร้อยละ 11.43 มีประสิทธิภาพอยู่ระหว่าง 5 - 6 ปี

ตารางที่ 5.7 บริเวณที่จอดรถเป็นประจำ

บริเวณที่จอดรถเป็นประจำ	จำนวน	ร้อยละ
สถานีขนส่ง แห่งที่ 2	17	48.57
สถานีขนส่ง แห่งที่ 1	4	11.43
มหาวิทยาลัยนเรศวร	2	5.71
ไม่ระบุที่จอดประจำ	12	34.29
รวม	35	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 24-28 สิงหาคม 2558

ตารางที่ 5.7 ข้างบน แสดงให้เห็นว่า แท็กซี่ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 48.57 จอดรถแท็กซี่เป็นประจำอยู่บริเวณสถานีขนส่ง แห่งที่ 2 ร้อยละ 34.29 ไม่ระบุชัดเจนถึงบริเวณที่จอดรถเป็นประจำ ร้อยละ 11.43 บริเวณที่จอดรถเป็นประจำอยู่บริเวณสถานีขนส่ง แห่งที่ 1 และร้อยละ 5.71 บริเวณที่จอดรถเป็นประจำอยู่ข้างมหาวิทยาลัยนเรศวร และสถานที่ปลายทางที่แท็กซี่ไปส่งผู้โดยสารที่ไกลที่สุด พิจารณาตามภาค ร้อยละ 28.57 ไปส่งผู้โดยสารในพื้นที่ภาคเหนือ ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย พะเยา แม่ฮ่องสอน ร้อยละ 25.71 ไปส่งในพื้นที่ภาคอีสาน ได้แก่ ขอนแก่น อุตรดิตถ์ หนองคาย และมีเพียงร้อยละ 5.71 ไปส่งผู้โดยสารในพื้นที่ภาคใต้ ได้แก่ นครศรีธรรมราช และภูเก็ต ตามลำดับ

ความรู้และทัศนคติที่ได้จากการอบรม

เมื่อวันพุธที่ 26 สิงหาคม 2558 เวลา 14.00-16.30 น. ณ ห้องวิสุทธิกษัตริย์ สถานอารยธรรมศึกษาโขง-สาละวิน มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก ได้จัดให้มีการอบรมคนขับแท็กซี่เพื่อบริการคนพิการ จำนวน 20 คน รวมทั้งผู้จัดการก็ได้เข้าร่วมการอบรมด้วย ทั้งนี้โดยมีสาระสำคัญในการอบรมและทำความเข้าใจ 8 ประเด็น คือ สิทธิและความรับผิดชอบของคนขับแท็กซี่ นิยามคนพิการ ลักษณะพึงปรารถนาของคนขับแท็กซี่ ความเชื่อผิดๆ ใดๆ เกี่ยวกับคนพิการของสังคม คนพิการมีบางอย่างที่ไม่ใช่อะไรที่คิด บุคคลต้องการพิเศษ

ทำอะไรได้บ้าง/ทำอะไรไม่ได้บ้าง คนขับแท็กซี่ ในฐานะผู้ให้ความช่วยเหลือผู้โดยสาร และเมื่อต้องอยู่ในภาวะฉุกเฉิน รายละเอียดมีดังนี้

สิทธิและความรับผิดชอบของคนขับแท็กซี่

การใช้งานของรถแท็กซี่ของคนพิการได้เพิ่มจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากว่ารถแท็กซี่ได้กลายเป็นตัวเลือกที่เอื้ออำนวยอย่างมากต่อการเดินทางของคนพิการ และที่สำคัญราคาไม่แพงมากนัก ดังนั้นคนพิการจึงเป็นตลาดที่สำคัญในอุตสาหกรรมรถแท็กซี่ ความสำคัญของการดูแลคนพิการต้องการที่จะได้รับการยอมรับและตระหนักถึงความต้องการเหล่านั้นต้องได้รับการยกย่อง

เพื่อที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่คนพิการ คนขับแท็กซี่จะต้องแสดงความยินดีที่จะให้บริการนั้นแก่คนพิการ และคนขับแท็กซี่จะต้องมีสุขภาพจิตและกายภาพที่ดีด้วย

คนขับรถแท็กซี่ต้องเข้าอย่างให้ดีกับความหลากหลายของสถานการณ์ ซึ่งบางอย่างนั้นอาจนำไปสู่ความขัดแย้ง เพื่อให้เข้าใจสิ่งเหล่านั้นให้ดี คนขับรถแท็กซี่แสดงบทบาทสำคัญในการตัดสินใจที่ดีต่อคนพิการอย่างอดทนและเข้าใจ จะนั้นความแข็งแรงของร่างกายของคนขับรถแท็กซี่ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อการให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการ

คนขับรถแท็กซี่จะต้องตระหนักให้ได้ว่า ความสะดวกสบายของผู้โดยสารเป็นผลมาจากทักษะการขับรถของพวกเขาโดยตรง รวมถึงความสะดวกของรถแท็กซี่และคุณภาพของอากาศในรถแท็กซี่ด้วย หากว่าคนขับรถแท็กซี่สูบบุหรี่ ภายในรถก็ควรหาทางระบายอากาศออกหลายๆ ครั้งต่อวัน และทุกวันด้วย

คนขับรถแท็กซี่ควรจะต้องตระหนักให้ได้ว่า พวกเขา กำลังให้บริการแก่ลูกค้าอยู่ คนขับรถแท็กซี่ไม่สามารถเลือกรับและเลือกลูกค้าบางคนบางกลุ่มได้เลย คนขับรถแท็กซี่ที่คาดว่าจะรักษาลูกค้าแต่ละคนเอาไว้ จะต้องเป็นผู้มีความเห็นอกเห็นใจ มีความอดทน และควรพัฒนาคุณภาพและทักษะที่จำเป็นในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด

คนขับรถแท็กซี่ที่ดีเท่านี้ที่จะสามารถยืนหยัดอยู่ได้อย่างโดดเด่น คนขับรถแท็กซี่ที่ดีจะได้รับการกล่าวขวัญจากลูกค้าว่า มีลักษณะท่าทางที่ดี มีทักษะการขับรถที่ดี และมีความรับผิดชอบ

นิยามคนพิการ

คนพิการ หมายถึง "คนที่มีความบกพร่องในการเคลื่อนไหวที่ส่งผลต่อความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะเดินไต่บันไดและนั่งหรือยืนซึ่งอาจจะเกิดจากอายุการบาดเจ็บโรคหรือตามลักษณะที่ได้มาก่อนที่จะเกิด" (Section 1. (38), Town of Oakville By-Law 1991-181, as amended). และความพิการ ถูกกำหนดให้เป็น "ข้อจำกัดใดๆ หรือการขาดความสามารถในการดำเนินกิจกรรมในลักษณะหรือในช่วงถือว่าเป็นเรื่องปกติ" (The Ontario Advisory Council for the Disabled)

ลักษณะพึงปรารถนาของคนขับแท็กซี่

- บุคลิกดี ไม่สกปรก เลือเสื้อผ้าสะอาด
- เป็นผู้ที่มีสติตลอดเวลา
- กระตือรือร้นและมีชีวิตชีวา
- กระตือรือร้น ตื่นตัวตลอดเวลา
- ปิยะวาจาและพูดคล่องแคล่ว
- ใฝ่รู้และมีจินตนาการ
- ตัดสินใจได้รวดเร็วและถูกต้อง
- มีทักษะการสื่อสารดี

ความเชื่อผิดๆ เกี่ยวกับคนพิการของสังคม

ความเชื่อ - คนพิการเป็นคนป่วย

คนที่มีหนึ่งหรือมากกว่าความพิการเป็นผลมาจากโรคอาจจะป่วยเป็นครั้งคราวเพราะโรคที่ไม่พิการ บางคนอาจใช้รถเข็นเพราะพวกเขาต้องสูญเสียขาที่เป็นมะเร็ง แต่พวกเขาจะไม่ป่วยอีกครั้งเว้นแต่มะเร็งกลับ คนพิการไม่ได้ติดต่อกัน หนึ่งอาจมีความพิการเป็นผลมาจากการเกิดอุบัติเหตุได้ก่อนหรือในระหว่างการคลอดหรือต่อไปในชีวิตเป็นผลมาจากการบาดเจ็บหรือโรค

ความเชื่อ - คนพิการมีความเปราะบาง

ถ้ามีคนย้ายขาหรือเข็นขาหรือใช้อ้อยหรือรถเข็นที่จะช่วยให้การเคลื่อนไหวนี้อาจจะออกจากคนจนกระทั่งสามารถที่มากขึ้นด้วยการแสดงผลที่ลูก้าพิการจะเปราะบาง อย่างลัวที่จะให้ความช่วยเหลือให้กับบุคคลที่มีความพิการ พวกเขาจะไม่ทำลาย ผู้สูงอายุแน่นอนอาจจะอ่อนแอ แต่ถ้าคนหนึ่งช่วยให้พวกเขาในทางเดียวที่มีการร้องขอก็จะช่วยลดโอกาสที่จะเกิดขึ้นที่เกิดอุบัติเหตุ

ความเชื่อ - คนพิการไม่สามารถทำอะไรเพื่อตัวเองได้

บุคคลที่มีความพิการอาจถูกจำกัดทางร่างกาย แต่ไม่ได้ทำให้พวกเขาพิการ บุคคลที่มีความพิการมีช่วงเดียวกันของปัญญาเป็นส่วนที่เหลือของประชากรกับช่วงเดียวกันของผลประโยชน์กังวลเพื่อนและครอบครัว บุคคลที่มีความพิการมีบุคลิกเช่นที่เหลือของเรา; บางอย่างที่เรายังต้องการและบางคนอาจจะไม่ชอบเรา

ความเชื่อ - ทุกคนที่มีความต้องการพิการมีเหมือนกัน

คนบางคนอาจมีชนิดเดียวกันของการบาดเจ็บหรือโรค แต่อาจได้รับผลกระทบที่แตกต่างกันจากมัน คนที่มีโรคหลอดเลือดสมองอาจเดินที่แตกต่างกันหรือมีการใช้งานที่ จำกัด ของมือข้างหนึ่ง หนึ่งอาจจะไม่จำเป็นต้องมีความช่วยเหลือจากคนขับรถใด ๆ แต่คนอื่นอาจจะต้องใช้รถเข็นคนพิการและบุคคลที่อาจจะประสบอุบัติเหตุซ้ำ

ความเชื่อ - สิ่งที่คุณเห็นคือสิ่งที่คุณได้รับ

ความพิการไม่เคยเห็นได้ชัดหรือมองเห็นได้ หนึ่งอาจจะขนส่งลูก้าที่มีลักษณะและทำหน้าที่ "ปกติ" พวกเขาอาจมีอาการบาดเจ็บที่ป้องกันไม่พวกเขาจากการใช้รถของพวกเขหรือการขนส่งสาธารณะ ตัวอย่างเช่น พวกเขาอาจจะมีการบาดเจ็บที่ศีรษะ, โรคหัวใจหรือชักประสบการณ์ เหล่านี้เป็นเพียงไม่กี่ของตำนานที่สร้างอุปสรรคทัศนคติ วิธีที่ดีที่สุดที่จะจัดอุปสรรคดังกล่าวคือการใช้งานผ่านการเรียนรู้

คนพิการมีบางอย่างที่ไม่ใช่ว่าที่คุณคิด

1. อย่าได้ทำบางสิ่งบางอย่างเพื่อคนใดคนหนึ่ง หากคุณรู้ว่าบุคคลบางคนอาจจะสามารถทำอะไรได้มากกว่าคนอื่น ๆ การให้ความช่วยเหลืออาจทำให้พวกเขาเสียเวลาทำเรื่องนั้นๆ น้อยลง แต่ว่าการกระทำเช่นนั้น อาจจะมีส่วนลดความรู้สึกเป็นอิสระและความรู้สึกดี ๆ ของบุคคลลง
2. อย่าได้กล่าวถึงคนพิการที่ทำอะไรบางอย่างไม่ได้ ว่าเป็เด็ก หรือเหมือนเด็ก เพราะมันจะบั่นทอนความสามารถอย่างอื่นของคนพิการอีกมากมายเกินกว่าจะเยียวยา
3. อย่าแต่ต้องตัวคนพิการเพื่อจะช่วยเหลือ จนกว่าจะได้สอบถามจนแน่ใจเสียก่อนว่า มีอะไรเกิดขึ้นกับคนพิการ
4. อย่าได้ทำอะไรเพื่อเป็นการช่วยเหลือคนพิการ ก่อนที่จะได้สอบถามให้ชัดเสียก่อน
5. อย่าได้ตั้งข้อสงสัยหรือให้ความสนใจต่อบุคลิกลักษณะของคนพิการ เพราะมันจะทำให้คนพิการกลายเป็นจุดสนใจของคนอื่นมากขึ้น

6. อย่าตั้งข้อสงสัยว่า คนพิการเป็นบุคคลที่ไม่มีประโยชน์ในการสร้างผลผลิตอะไรให้กับสังคม
7. อย่าตั้งข้อสงสัยว่า คนพิการมีความปรารถนาที่แตกต่างไปจากบุคคลทั่วไป ความพิการของร่างกายไม่ได้หมายความว่าอารมณ์ความรู้สึกจะพิการไปด้วย
8. อย่าถามข้อมูลบุคคลพิการจากเพื่อนๆ ของเขา เพราะจะทำให้คนพิการรู้สึกว่ามีศักดิ์ศรีไม่เทียบเทียมคนอื่น อาจถึงขั้นโกรธซึ่งขึ้นมาได้
9. อย่างนำเรื่องคนพิการไปซุบซิบเด็ดขาด ในฐานะคนขับรถแท็กซี่ คุณจะต้องเรียนรู้ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลให้มากเข้าไว้ และหากผู้โดยสารซุบซิบเรื่องคนอื่น คุณควรเป็นผู้ฟังที่ดีเท่านั้น อย่าได้ไปมีอารมณ์ร่วมกับผู้โดยสารเด็ดขาด

บุคคลต้องการพิเศษ (SPECIAL NEEDS PERSONS)

สังคมเราทุกวันนี้ เรามีบุคคลบุคคลต้องการพิเศษจำนวนมาก บุคคลเหล่านี้ต้องการความช่วยเหลือบางอย่างบางรูปแบบจากผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากอุตสาหกรรมบริการ พวกเราเองก็เป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมบริการ และจะดำเนินบทบาทที่สำคัญมากในการให้ความช่วยเหลือตามความต้องการของบุคคลต้องการพิเศษเหล่านั้น

หากยอมรับสิ่งที่กล่าวมาข้างต้นนี้แล้ว นี่จึงเป็นโอกาสของเราที่จะแสดงความปรารถนาดีและอดทนอดกลั้น มีมนุษยสัมพันธ์ มีทักษะทางสังคม และมีความเข้าใจ เพื่อจัดบริการชั้นหนึ่งให้กับลูกค้าที่มีความต้องการพิเศษของเรา

ไม่มีอะไรเป็นรางวัลที่พิเศษสุดในชีวิตเท่ากับการได้มีโอกาสแสดงความสามารถช่วยเหลือบุคคลต้องการพิเศษ เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนให้พวกเขาได้มีความสุขในการดำเนินชีวิต

ประเภทของคนพิการ

- พิการทางการพูด
 - พิการทางการได้ยิน
 - พิการทางสายตา
 - พิการทางการเคลื่อนไหว
 - พิการทางจิต
- หมายเหตุ: แต่ละประเภทจะมีระดับของความไม่สามารถแตกต่างกัน ทำให้ต้องการพิเศษแตกต่างกัน บางคนต้องการความช่วยเหลือมากกว่าคนอื่นๆ บางคนต้องการความช่วยเหลือบางอย่างเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

ทำอะไรได้บ้าง ทำอะไรไม่ได้บ้าง

สำหรับคนพิการทางการได้ยิน

- อย่าทิ้งคนพิการทางการได้ยินเอาไว้ข้างหลัง อย่าแบ่ปากแทนคำพูดให้คนพิการทางการได้ยิน จงมองหน้าเขาตรงๆ ขณะพูดคุยกับคนพิการทางการได้ยิน
- เวลาคุยกับคนพิการทางการได้ยิน อย่าตะโกนหรือเปลี่ยนจังหวะเสียง
- พูดไปตามปกติให้ชัดถ้อยชัดคำ ใช้โทนเสียงปกติ ไม่ช้าไม่ดังเกินปกติ
- อย่าแสดงอาการผิดหวัง หากคุณไม่เข้าใจความหมายในการสื่อสารระหว่างกัน ให้ใช้วิธีการพูดซ้ำ หากยังไม่เข้าใจอีก หรือพยายามหาคำอื่นมาใช้ทดแทน
- อย่าสงสัยว่าคุณจะสามารถสื่อสารได้หรือไม่กับคนพิการทางการได้ยินที่พูดไม่ได้ แม้ว่าจะมีความยุ่งยากสักเท่าไรก็ตาม หากจำเป็นก็ให้หยิบปากกากระดาษมาใช้สื่อสารกัน เขียนข้อความด้วยคำง่ายๆ เพื่อให้สามารถเข้าใจกันได้
- อย่าเลี่ยงการสนทนากับคนพิการทางการได้ยิน ด้วยการพูดคุยกับเพื่อนของคนพิการหรือล่ามให้พูดจาโดยตรงกับคนพิการทางการได้ยิน มันจะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน

คนพิการทางสติปัญญา

- อย่าตั้งข้อสงสัยต่อความสามารถด้านปัญญาจากสภาพร่างกายหรือพฤติกรรมที่แตกต่างจากคนปกติ ให้มองคนพิการด้วยความเคารพและคาดหวังแบบคนปกติ
- อย่าตั้งข้อสงสัยในความแข็งแรงหรืออ่อนแอของร่างกายคนพิการ ในความด้อยความสามารถหรือมีสามารถของคนพิการ จงเรียนรู้บางสิ่งบางอย่างจากเขา
- อย่าถือเป็นการที่จะช่วยเหลือคนพิการทางปัญญา หากคุณรู้สึกไม่สะดวกหรือสภาพร่างกายไม่พร้อม ให้ดูดี ๆ ว่าคุณพร้อมที่จะช่วยหรือไม่ มีข้อจำกัดในการให้ความช่วยเหลือหรือไม่ หากไม่พร้อมก็ขอให้คนอื่นมาช่วยแทนก็ได้
- อย่าตั้งข้อสงสัยว่า คนพิการทางปัญญาที่พูดไม่เป็นภาษานั้น จะไม่สามารถสื่อสารอะไรออกมาได้ ให้ตระหนักให้ดีว่า ยังมีวิธีการสื่อสารรูปแบบอื่นๆ อีกที่สามารถนำมาใช้สื่อสาร เช่น ภาษาลักษณ์ และสัญลักษณ์ของบลิส
- อย่าพูดจาถากถางคนพิการทางปัญญาด้วยความรู้สึกว่าคุณเขาด้อยปัญญา ให้เจรจากับพวกเขาด้วยคำและภาษาที่เหมาะสม และเคารพพวกเขา

คนพิการทางกาย

- ปฏิเสธคนพิการทางกาย พวกเขาเป็นคนที่มีความจริง ไม่ได้หนีหายหรือหลบซ่อนพรางตัวแต่อย่างใด
- มองพวกเขาอย่างเคารพความเป็นคนเหมือนกัน และให้โอกาสพวกเขาในปริมาณเท่าๆ กับที่คุณให้บุคคลทั่วไป
- อย่าให้ความช่วยเหลือก่อนที่จะได้ถามถึงความต้องการของคนพิการ ให้ข้อเสนอความช่วยเหลือแบบเดียวกับคนทั่วไป หากเขาร้องขอความช่วยเหลือ ก็ให้ถามเขาว่าจะให้ช่วยเหลืออย่างไร
- อย่าตีตนในข้อจำกัดของคุณไปก่อนในการให้ความช่วยเหลือคนพิการ ให้พิจารณาให้เสียก่อนว่าทำอะไรได้บ้าง ทำอะไรไม่ได้บ้าง
- ขณะคุยกับคนพิการ ให้ยืนต่อหน้า อย่าอยู่ข้างหลังหรือด้านข้างเด็ดขาด หากเป็นไปได้ ขณะพูดคุยให้ยื่นหรือหนึ่งในระดับสายตาของคนพิการ
- อย่าโต้แย้ง หากคนพิการไม่ยอมรับความช่วยเหลือตามข้อเสนอ เพราะแม้ว่าเขาไม่ต้องการให้ช่วยในสิ่งนั้น แต่อาจมีสิ่งอื่นที่เขาต้องการให้ช่วย
- อย่าแตะต้องหรือพยายามเรียนรู้วีลแชร์หรืออุปกรณ์อื่นๆ ของเขา โดยไม่ขออนุญาต เพราะจะเท่ากับว่าคุณรุกล้ำเข้าไปในเขตหวงห้ามส่วนตัวของเขาเข้าให้แล้ว
- อย่าเป็นผู้กำหนดอย่างก้าว ขณะเดินไปกับคนพิการทางกาย ความเร็วของการเดินควรจะขึ้นอยู่กับความสามารถของคนพิการคนนั้น ให้เขาเป็นคนกำหนดอย่างก้าวของการเดิน
- อย่าเคลื่อนย้ายไม้เท้า เครื่องช่วยเดิน หรือไม้เท้าของคนพิการโดยพลการ เมื่อคนพิการที่ร่วมทางมากับเรานั่งลง เพราะคนพิการที่ใช้เครื่องช่วยเหล่านั้นจะรู้สึกไม่ปลอดภัยและไม่เป็นอิสระ หากมีใครมาเคลื่อนย้ายโดยไม่สอบถามเขาเสียก่อน

คนพิการทางสายตา

- อย่าไปคิดว่าบุคคลที่มีความบกพร่องทางสายตาหรือตาบอดต้องการความช่วยเหลือ จงถามพวกเขาตั้งแต่แรกเลยว่า เขาหรือเธอต้องการความช่วยเหลืออะไรบ้าง
- การบอกทิศทางอย่าคลุมเครือ ให้หลีกเลี่ยงการบอกเส้นทางว่า ไปทางโน้นไปทางนี้ หรือบอกว่าให้ไปข้างหน้า ทุกอย่างต้องชัดเจน เช่นบอกว่า "เดินตรงไปห้าก้าว ประคองอยู่ขวามือ" หรือ "บันไดลงอยู่ข้างหน้า"
- อย่าพูดกับคนพิการทางสายตาผ่านบุคคลที่สาม ให้พูดกับเขาโดยตรง

- อย่าเริ่มสนทนาโดยปราศจากบ่งชี้ และต้องทำให้คนพิการรับรู้ว่าคุณกำลังพูดอยู่กับเขา คุณจะต้องบ่งชี้ว่าเป็นใคร ชื่ออะไร
- อย่าแต่ต้องสุ่มนำทางของคนพิการทางสายตาโดยไม่ได้อาณุญาต การกวนใจสุ่มขณะที่มันทำหน้าที่ อาจทำให้เกิดสถานการณ์เลวร้ายขึ้นมาได้
- อย่าเดินหนีคนพิการทางสายตาทันทีทันใด จำไว้ว่าพวกเขาจะไม่สามารถมองเห็นคุณได้ ให้ทำให้เขารู้ตัวก่อนที่คุณจะเดินจากเขาไป
- อย่าดึงคนพิการทางสายตาระหว่างที่เดินร่วมทางกับเขา จำเอาไว้ว่าคุณกำลังเป็นผู้นำทางให้เขา อย่าผลักอย่าดันเขา หากจำเป็นให้ใช้ข้อศอกสะกิดกำหนดทิศทางการเดิน

เมื่อจะจัดการขนส่งให้คนพิการ จะต้องคำนึงว่า คนขับรถจะต้องตระหนักถึงข้อจำกัดทั้งหมดของผู้โดยสาร การให้ความสำคัญกับความพิการจะทำให้คนขับรถสามารถตอบสนองความต้องการพิเศษของผู้โดยสารได้อย่างเหมาะสม

พึงจำไว้ด้วยว่า: อาการบาดเจ็บหรือป่วยไข้ชนิดเดียวกัน ส่งผลกระทบต่อผู้โดยสารคนละแบบกัน วิธีที่ดีที่สุดที่จะรู้ว่าต้องให้ความช่วยเหลืออะไรบ้าง คือ การถามด้วยวาจา (ดูตารางที่ 5.8)

ตารางที่ 5.8 "HOW MAY I HELP YOU?"

ความพิการ	อาการของร่างกาย	การให้ความช่วยเหลือ
เส้นโลหิตตีบ	ร่างกายอ่อนแอ อวัยวะประสานงานไม่ดี เคลื่อนที่ลำบาก โดยเฉพาะบริเวณที่พื้นไม่เรียบ	ต้องได้รับความช่วยเหลือทั่วไปเพื่อให้สามารถเคลื่อนไหวได้ เพราะผู้ป่วยจะเคลื่อนไหวด้วยตัวเองได้ยาก และพึงตระหนักด้วยว่าสถานการณ์ของผู้โดยสารที่มีความพิการแบบนี้แต่ละคนอาจไม่เหมือนกัน
สมองพิการ	พูดติดอ่าง พูดตะกุกตะกัก การเคลื่อนไหวบกพร่อง	ต้องได้รับความช่วยเหลือทั่วไปเกี่ยวกับการสื่อสาร เพราะการพูดของผู้โดยสารที่มีความพิการแบบนี้จะพูดไม่ชัด พูดซ้ำ
ไขข้ออักเสบ	ข้อต่อบวม การเคลื่อนไหวจะกระตุก	ต้องได้รับความช่วยเหลือทั่วไป
ระบบทางเดินหายใจ	หายใจถี่ แขนหน้าอก เคลื่อนไหวร่างกายได้ช้าลง	ให้ความช่วยเหลือทั่วไปเกี่ยวกับการเคลื่อนไหว เพราะผู้โดยสารที่มีความพิการแบบนี้จะเคลื่อนไหวช้า
เป็นลมชัก	อ่อนแอ แขนขาเป็นอัมพาต พูดติดอ่าง	ต้องได้รับความช่วยเหลือทั่วไป
กล้ามเนื้ออ่อนกำลัง	ร่างกายไม่แข็งแรง	ต้องได้รับความช่วยเหลือทั่วไป
โพลิโอ	เป็นอัมพาต อัมพาต	ต้องได้รับความช่วยเหลือทั่วไป
กระดูกสันหลังเสื่อม	สูญเสียความรู้สึกร่างกายทั้งส่วนบนและส่วนล่าง	ต้องได้รับความช่วยเหลือทั่วไป
พากินสัน	เคลื่อนไหวเชื่องช้าด้วยอาการสั่น	ต้องการให้ช่วยบางเรื่อง เกี่ยวกับการเคลื่อนไหว เพราะผู้โดยสารที่มีความพิการแบบนี้จะเคลื่อนไหวช้า
อัลไซเมอร์	สูญเสียความทรงจำ	ต้องได้รับความช่วยเหลือทั่วไป
กระดูกพรุน	ไม่สามารถใช้งานได้ชั่วคราว อ่อนแอหรือปวด	ต้องได้รับความช่วยเหลือทั่วไป

คนขับแท็กซี่ ในฐานะผู้ให้ความช่วยเหลือผู้โดยสาร

ไม่เหมือนกับการบริการผู้โดยสารทั่วไป การใช้บริการรถแท็กซี่ของคนพิการนั้นต้องการความช่วยเหลือที่พิเศษกว่า เมื่อรถแท็กซี่เข้ามาจอด ก่อนที่จะให้ผู้โดยสารขึ้นรถหรือลงจากรถ พวกเขาควรจะได้รับความช่วยเหลือให้ขึ้นไปยังในรถหรือให้ลงจากรถ และการขึ้นและลงนั้นจะต้องมีการรับรองว่ามีความปลอดภัยจากสิ่งทั้งหลายทั้งปวงด้วย ในขณะที่การบริการปกติอาจจะจัดการได้ด้วยการวางแผนที่ไม่ดีนักหรืออาจมีความผิดพลาดได้บ้าง แต่กับการบริการคนพิการนั้น หากมีความผิดพลาดเกิดขึ้น จะทำให้งานบริการต้องเผชิญกับอุปสรรคอื่นๆ ตามมาอีกมาก จึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างมากสำหรับคนขับรถแท็กซี่ที่จะได้รับการคาดหวังว่าจะให้บริการแต่สิ่งดีๆ กับลูกค้า

เกร็ดเล็กๆ น้อยๆ

- ไม่ออกรถ หากผู้โดยสารเป็นเด็ก (อายุต่ำกว่า 16 ปี) ยังไม่รัดเข็มขัดนิรภัย
- หากผู้โดยสารมีภาวะทางจิต ให้บอกผู้ดูแลที่ร่วมเดินทางมาด้วยให้รัดเข็มขัดนิรภัยทันที
- หากผู้โดยสารอายุเกินกว่า 16 ปี มีอาการทางจิต บันทึกทางการแพทย์อาจจะเป็นประโยชน์ในการจัดการหรือให้ความช่วยเหลือ หลังจากที่ได้รัดเข็มขัดนิรภัยแล้ว
- คนขับแท็กซี่ควรจะให้กำลังใจอย่างมาก เมื่อจะต้องให้ความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารที่เป็นคนพิการ

การช่วยเหลือลูกค้า

ให้สัมผัสและจัดการอย่างอ่อนละมุน แม้ว่าจะไม่มีทางเลือก แต่ก็ต้องทำ คนพิการจำนวนมากจะมีประสบการณ์อันเจ็บปวด และเขาจะสัมผัสได้กับการบริการด้วยพฤติกรรมหยาบๆ ให้จำไว้เลยว่า การเสนอความช่วยเหลือจะต้องสุภาพอ่อนโยน ดังนั้น พี่จะรู้สึกเสมอว่าการบริการคนพิการ **ควรยื่นมือให้เขา ย่ำยีสิ่งของเขา**

ไม่ว่าคนพิการทุกคนหรือที่ถูกกักขังไว้บนวีลแชร์ คนพิการบางคนสามารถเดินเหินได้ด้วยตัวเอง หรือไม่ก็มีบางคนที่ใช้เครื่องช่วยอื่นๆ ดังนั้น หากมีลูกค้าคนหนึ่งเข้ามาขอใช้บริการ โดยที่เราเองเห็นว่าเขามีความยากลำบากในการเดิน และไม่สามารถที่จะขึ้นมาใช้บริการแท็กซี่ของเราได้ ควรจะถามเขาก่อนว่าต้องการความช่วยเหลืออะไร ก่อนที่จะปฏิบัติการช่วยเหลือเขา เพราะการเข้าไปสัมผัสกับคนพิการแบบที่ว่านี้ทันทีก่อนที่จะสอบถามความต้องการ จะเป็นเหตุให้การรักษาสมดุลของร่างกายคนพิการคนนั้นเปลี่ยนไป เขาอาจล้มได้ หากเขาปฏิเสธความช่วยเหลือ ก็ให้อยู่ใกล้ๆ เขา และเตรียมพร้อมที่จะช่วยเขาเมื่อถึงเวลาจำเป็น

เมื่อต้องอยู่ในภาวะฉุกเฉิน

เมื่อรถแท็กซี่เกิดชำรุดเสียหาย

- จำไว้เลยว่าความปลอดภัยและความสะดวกสบายของผู้โดยสารเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรกของคุณ
- หยุดรถให้ห่างจากทางเดินหรือช่องทางที่อาจได้รับอันตรายใดๆ จากเหตุการณ์
- บอกกล่าวถึงสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่แก่ผู้โดยสาร และหากเป็นไปได้ก็ให้เคลื่อนย้ายผู้โดยสารไปอยู่ในสถานที่ที่ปลอดภัย
- แจ้งข่าวสารสถานการณ์ทางวิทยุหรือโทรศัพท์ และขอรถคันอื่นในการขนส่งผู้โดยสาร

เมื่อเกิดอุบัติเหตุกับผู้โดยสารและเมื่อต้องอพยพยานพาหนะ

- แจ้งข่าวสารทันที พร้อมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับการประกัน
- ตัดสินใจว่าจะช่วยเหลือผู้โดยสารอย่างไรก่อน
- เสนอตัวเพื่อขนส่งผู้โดยสารไปยังโรงพยาบาล หรือโทรเรียกรถพยาบาลฉุกเฉิน
- ถ่ายทอดข้อมูลเพิ่มเติมใดๆ ที่จะส่งไปเมื่อมีเช่นความจำเป็นในการช่วยเหลือทางการแพทย์
- ในกรณีที่มีการอพยพยานพาหนะ ให้ช่วยเหลือผู้โดยสารของคุณให้ไปยังสถานที่ปลอดภัยก่อน

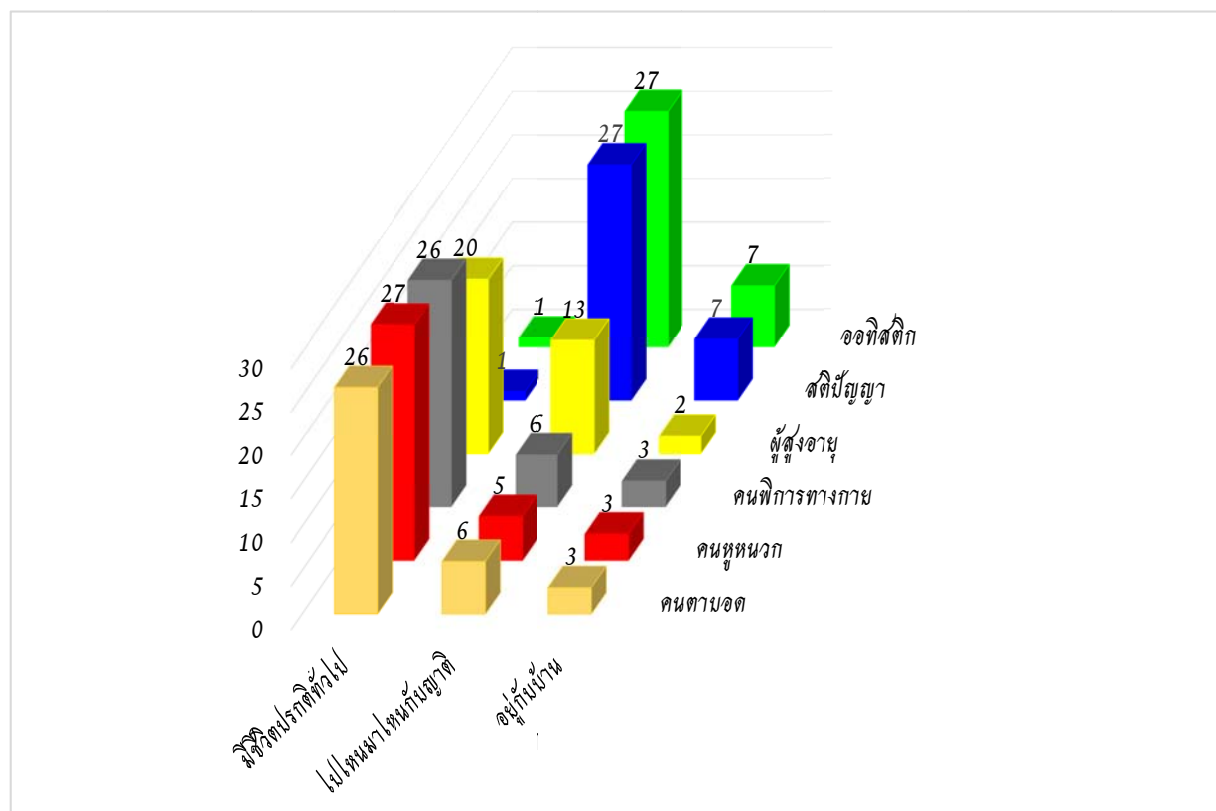
ทั้งนี้หลังจากการอบรมฯ ดังกล่าวแล้ว ยังได้มีการออกพบปะคนขับแท็กซี่ในเมืองพิษณุโลกอีกจำนวน 20 ราย เพื่อสนทนาและให้ความรู้ชุดดังกล่าวข้างบน แบบย่อๆ แล้วจึงได้ทำการสำรวจทัศนคติของคนขับแท็กซี่ที่มีต่อ

คนพิการ จำนวน 35 ราย ซึ่งข้อมูลที่ได้ในตารางที่ 5.9 ข้างล่าง พบว่า คนขับแท็กซี่ที่ตอบแบบสอบถามเห็นว่า คนพิการประเภทตาบอด (ร้อยละ 74.29) หูหนวก (ร้อยละ 77.14) กายพิการ (ร้อยละ 74.29) และผู้สูงอายุ (ร้อยละ 57.14) สามารถดำรงชีพอยู่เหมือนคนปกติทั่วไปได้ มีเพียงคนพิการด้านสติปัญญา (ร้อยละ 77.14) และออทิสติก (ร้อยละ 77.14) เท่านั้น ที่เวลาไปไหนมาไหนจะต้องมีญาติหรือผู้ปกครองนำพาไป

ตารางที่ 5.9 ความยากลำบากในการดำเนินชีวิตของคนพิการ

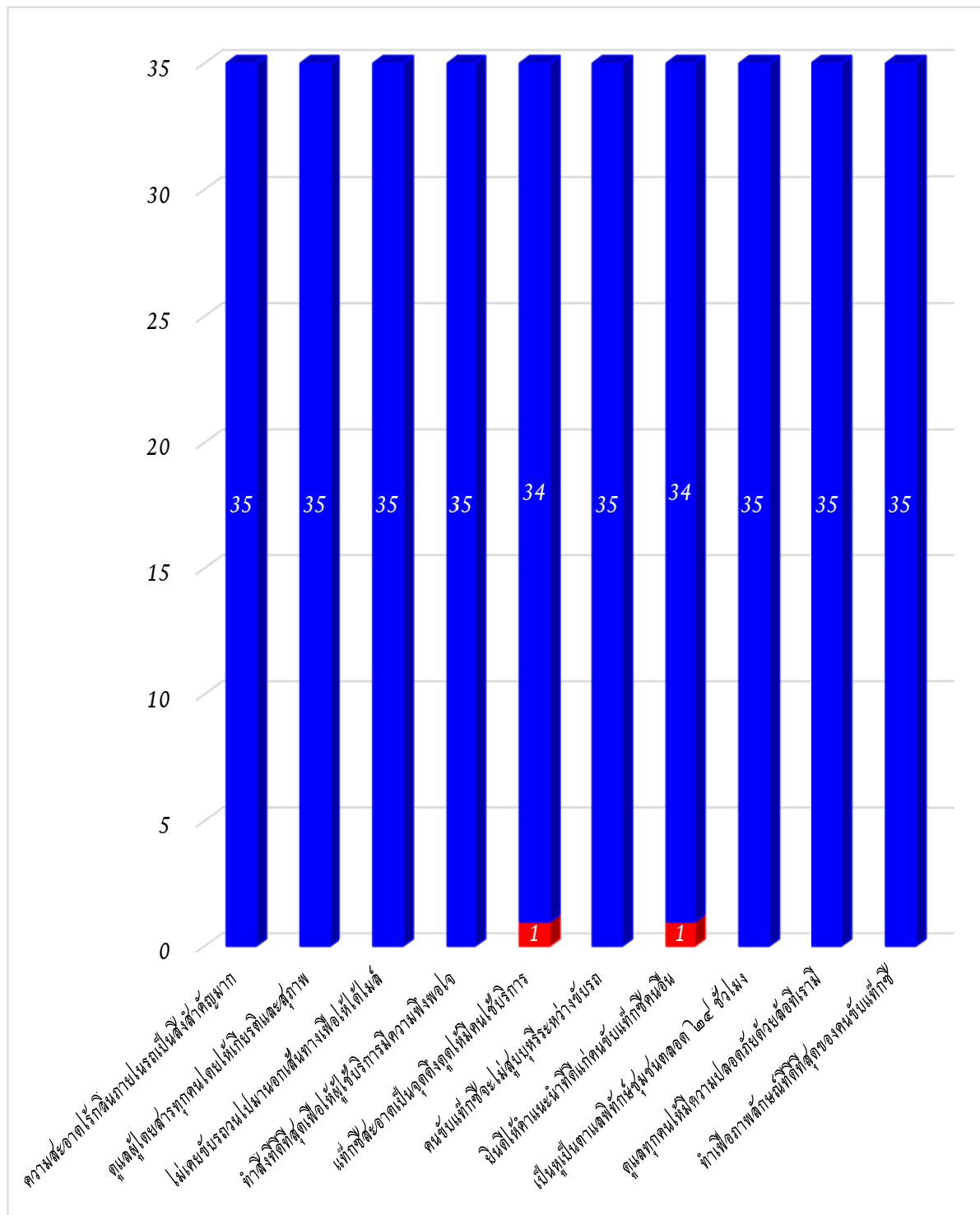
ความลำบากดำเนินชีวิต	คนพิการทางสายตา	คนพิการทางการได้ยิน	กายพิการ	ผู้สูงอายุ	สติปัญญา	ออทิสติก
อยู่กับบ้าน	3 (8.57)	3 (8.57)	3 (8.57)	2 (5.71)	7 (20.00)	7 (20.00)
ไปไหนมาไหนกับญาติ	6 (17.14)	5 (14.29)	6 (17.14)	13 (37.14)	27 (77.14)	27 (77.14)
มีชีวิตปกติทั่วไป	26 (74.29)	27 (77.14)	26 (74.29)	20 (57.14)	1 (2.86)	1 (2.86)
รวม	35	35	35	35	35	35

ที่มา การสำรวจ วันที่ 24-28 สิงหาคม 2558

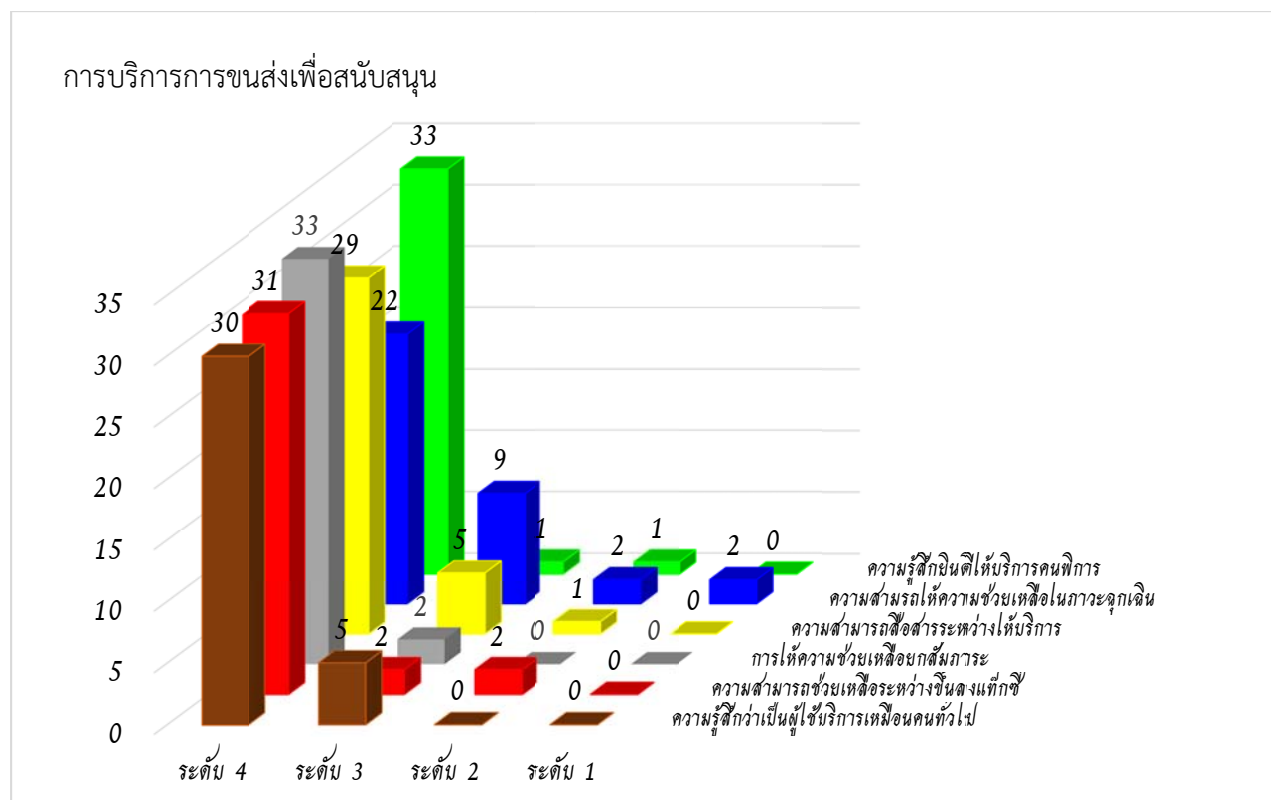


ภาพที่ 5.1 ความรู้ทัศนคติเกี่ยวกับคนพิการ ความยากลำบากในการดำเนินชีวิต
ที่มา การสำรวจ วันที่ 24-28 สิงหาคม 2558

และเมื่อพิจารณาข้อมูลจากภาพที่ 5.2 ข้างล่างพบว่า คนขับแท็กซี่ในเมืองพิษณุโลกที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีคะแนนระดับการให้บริการแท็กซี่เกือบทุกข้อมากที่สุด คือ ระดับ 4 คะแนน ยกเว้นในข้อที่ 5 แท็กซี่สะอาด เป็นจุดดึงดูดให้มีคนใช้บริการ และข้อที่ 7 ยินดีให้คำแนะนำที่ดีแก่คนขับแท็กซี่คนอื่นที่มีคะแนนระดับ 4 อยู่ 34 และคะแนนระดับ 3 อยู่ 1 เท่ากัน



ภาพที่ 5.2 ระดับการให้บริการแท็กซี่
ที่มา การสำรวจ วันที่ 24-28 สิงหาคม 2558



ภาพที่ 5.3 การบริการการขนส่งเพื่อสนับสนุน
ที่มา การสำรวจ วันที่ 24-28 สิงหาคม 2558

ตารางที่ 5.10 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการคนพิการ

ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการคนพิการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ	28	80.00
มีปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ	7	20.00
รวม	35	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 24-28 สิงหาคม 2558

พิจารณาข้อมูลจากตารางที่ 5.10 จะพบว่า คนขับแท็กซี่ที่ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 80.00 ระบุว่าไม่มีปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการคนพิการแต่อย่างใด จะมีปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการอยู่บ้าง เพียงร้อยละ 20.00 ซึ่งตารางที่ 5.11 แสดงให้เห็นถึงปัญหา/อุปสรรคที่อาจเกิดจากการให้บริการคนพิการ โดยพบว่า ปัญหา/อุปสรรค และอุปสรรคที่เป็นอุปสรรคแก่คนขับแท็กซี่ คือ ความไม่รู้เกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือในการขึ้นลงรถ การพับรถเข็นหรือปัญหาการขึ้นที่พับไม่ได้/ไม่สามารถนำใส่รถแท็กซี่ไปได้ หรือไม่สามารถช่วยได้ เพราะคนขับเป็นคนพิการ ขึ้นลงรถลำบาก คนพิการทางกายและคนพิการทางการได้ยินยากลำบากในการสื่อสาร

ตารางที่ 5.11 อุปกรณ์ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ

อุปกรณ์ที่เป็นอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ
1. รถเข็นคนพิการ	12	34.29
2. Walker พับได้	0	0.00
3. Walker พับไม่ได้	2	5.71
4. ไม้เท้า	1	2.86
5. ไม้ค้ำยัน	0	0.00
6. อื่นๆ	0	0.00
7. ไม่พบข้อมูล	20	57.14
รวม	35	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 24-28 สิงหาคม 2558

ตารางที่ 5.12 การให้บริการการเดินทางแก่คนในสังคม

การให้บริการการเดินทางแก่คนในสังคม	รู้	ไม่ทราบ	รวม
1. แท็กซี่เป็นระบบขนส่งเพื่อคนในสังคมอนาคต	35	0	35
2. สังคมอนาคตต้องการบริการที่มีคุณภาพสูง	35	0	35
3. คนพิการมีสิทธิเท่าเทียมคนปกติทุกประการ	35	0	35
4. การขนส่งเป็นพันธะสัญญาที่ดีของผู้สูงอายุ	34	1	35
5. บริการเสริมเพื่อสร้างสินค้าการขนส่งแบบใหม่	33	2	35

ที่มา การสำรวจ วันที่ 24-28 สิงหาคม 2558

เมื่อพิจารณาข้อมูลจากตารางที่ 5.12 พบว่า คนขับแท็กซี่ที่ตอบแบบสอบถาม มีความรู้และความเห็นว่าการให้บริการการเดินทางแก่คนในสังคมนั้น ถือว่าแท็กซี่เป็นระบบขนส่งเพื่อคนในสังคมอนาคต สังคมอนาคตต้องการบริการที่มีคุณภาพสูง และคนพิการมีสิทธิเท่าเทียมคนปกติทุกประการ รวมถึงการขนส่งเป็นพันธะสัญญาที่ดีของผู้สูงอายุและบริการเสริมเพื่อสร้างสินค้าการขนส่งแบบใหม่ นั้นทำให้สรุปได้ว่าแท็กซี่เมืองพิษณุโลกมีความพร้อมในการให้บริการแก่คนพิการ ทั้งผู้ประกอบการเอง ก็มีความยินดีให้บริการคนพิการและผู้สูงอายุ และมองเห็นความสำคัญของลูกค้ากลุ่มนี้ที่จะเป็นลูกค้าสำคัญในอนาคต และคนขับแท็กซี่ ก็มีจิตบริการที่ดี มีความรู้เพิ่มเกี่ยวกับคนพิการและการบริการคนพิการมากขึ้นจากการอบรม

การทดลองใช้บริการแท็กซี่ของคนพิการ

หลังจากที่ผ่านการอบรมและให้ความรู้คนขับแท็กซี่เกี่ยวกับการบริการการเดินทางแก่คนพิการแล้ว ได้มีการทดลองใช้บริการแท็กซี่ของคนพิการและวัดระดับความพึงพอใจของการให้บริการแท็กซี่แก่คนพิการของเมืองพิษณุโลก โดยเก็บข้อมูลหลังจากที่คนพิการใช้บริการแท็กซี่เมืองพิษณุโลก จำนวน 54 ราย แบ่งเป็นคนพิการทางร่างกาย จำนวน 24 ราย คนพิการตาบอด จำนวน 20 ราย และคนพิการทางการได้ยิน 10 ราย ทั้งหมดนี้ใช้บริการแท็กซี่ที่คนขับผ่านการอบรมฯ เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2558 ร้อยละ 24.07 ผ่านการสนทนาและให้ความรู้ ร้อยละ 9.25 และเป็นคนขับแท็กซี่ทั่วไป ร้อยละ 66.66 คนพิการที่ทดลองใช้บริการแท็กซี่เมือง

พิษณุโลกร้อยละ 92.59 เดินทางขาไปเพียงอย่างเดียว ร้อยละ 9.25 เดินทางขากลับ และร้อยละ 1.85 เดินทางขาไปและเดินทางขากลับ

ตารางที่ 5.13 จุดประสงค์การเดินทางของคนพิการ

จุดประสงค์การเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
1. กลับบ้าน	3	5.55
2. พบแพทย์	3	5.55
3. ซื้อของ ซื้อผลไม้ ซื้อยา เป็นต้น	7	12.96
4. ทำธุระ ติดต่องาน หรือทำงาน	20	37.03
5. อื่นๆ ได้แก่ รับลูก ไปสมาคมคนพิการ เยี่ยมญาติ พบเพื่อน พักผ่อน ไหว้พระ เป็นต้น	21	38.88
รวม	54	100.00

ที่มา การสำรวจ วันที่ 24-28 สิงหาคม 2558

จากตารางที่ 5.13 ข้างบน พบว่า คนพิการที่ทดลองใช้บริการแท็กซี่มีจุดประสงค์ในการเดินทาง ร้อยละ 37.03 มีจุดประสงค์ในการเดินทางเพื่อทำธุระ ติดต่องาน หรือทำงาน ได้แก่ รับลื้อตเตอร์ ขายลื้อตเตอร์ ส่งประกันสังคม ส่งเงินคนพิการ เป็นต้น และอีกร้อยละ 5.55 มีจุดประสงค์ในการเดินทางเพื่อกลับบ้านและการเข้าพบแพทย์ ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า เรียกใช้บริการแบบเรียกผ่านศูนย์บริการแท็กซี่มากที่สุด ร้อยละ 98.14 และเรียกใช้บริการแท็กซี่ทางโทรศัพท์โดยตรง ร้อยละ 1.85 เท่านั้น ขณะที่เหตุผลอื่นๆ อีกร้อยละ 38.88 ที่คนพิการเดินทางไปรับลูก การทดลองเดินทางไปสมาคมคนพิการ ไปเยี่ยมญาติ ไปพบเพื่อน ไปพักผ่อน และไปไหว้พระ

สำหรับตารางที่ 5.14 ต่อไปนี้ เป็นข้อมูลการสำรวจที่พบว่า คนพิการที่ทดลองใช้บริการแท็กซี่เมืองพิษณุโลก ให้คะแนนตามประเด็นการได้รับการบริการและความพึงพอใจบริการโดยรวม แยกพิจารณาคนพิการด้านร่างกาย ข้อที่มีระดับคะแนนมากที่สุด คือ การให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกขณะขึ้นลงรถ โดยมีระดับคะแนนเท่ากับ 4.08 ส่วนคนพิการด้านการมองเห็นระบุว่าข้อที่มีระดับคะแนนมากที่สุด คือ การเรียกใช้บริการ โดยมีระดับคะแนนเท่ากับ 3.76 และสุดท้ายคนพิการด้านการได้ยินระบุว่าข้อที่มีระดับคะแนนมากที่สุด คือ ความเป็นมิตรกับผู้โดยสาร โดยมีระดับคะแนนเท่ากับ 1.43

ตารางที่ 5.14 ระดับคะแนนประเด็นรับบริการและความพึงพอใจบริการโดยรวมทั้งหมดของคนพิการ

ประเด็นรับบริการและความพึงพอใจบริการ	ระดับคะแนนของคนพิการ		
	ร่างกาย (24 คน)	การมองเห็น (20 คน)	การได้ยิน (10 คน)
1. การเรียกใช้บริการ	3.98	3.76	1.29
2. ให้ความช่วยเหลือ/อำนวยความสะดวกขณะขึ้นลงรถ	4.08	3.43	0.71
3. ให้บริการระหว่างเดินทาง	4.03	3.57	1.24
4. ความเป็นมิตรกับผู้โดยสาร	3.98	3.57	1.43
5. ความสามารถในการบริการตามความต้องการพิเศษ	3.98	3.57	1.24
6. ความรู้สึกที่แตกต่างจากการบริการคนปกติ	-	3.62	1.33

ประเด็นรับบริการและความพึงพอใจบริการ	ระดับคะแนนของคนพิการ		
	ร่างกาย (24 คน)	การมองเห็น (20 คน)	การได้ยิน (10 คน)
			

ที่มา การสำรวจ วันที่ 24-28 สิงหาคม 2558

ตารางที่ 5.15 ประเด็นที่ต้องการบริการพิเศษของคนพิการ

ประเด็นที่ต้องการบริการพิเศษ	ระดับความจำเป็นของการบริการ		
	ร่างกาย	การมองเห็น	การได้ยิน
1. ช่วยเหลืออย่างเหมาะสมถูกต้องระหว่างขึ้นลงรถ	4.08	3.57	0.45
2. ช่วยเหลือจัดการอุปกรณ์ที่คนพิการนำมาด้วย	3.99	3.67	0.25
3. ความเต็มใจให้บริการเหมือนลูกค้าปกติทั่วไป	3.98	3.62	0.63
4. ช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาสุขภาพแบบฉุกเฉิน	4.04	3.57	0.22
คะแนนเฉลี่ย	4.02	3.61	0.39

ที่มา การสำรวจ วันที่ 24-28 สิงหาคม 2558

จากตารางที่ 5.15 ข้างบน แสดงให้เห็นว่าคนพิการร่างกายที่ทดลองใช้แท็กซี่ได้แสดงประเด็นที่ต้องการบริการพิเศษในด้านการช่วยเหลือที่เหมาะสมและถูกต้องระหว่างขึ้นลงรถ มากที่สุด โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คะแนน รองลงมา คือ การช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาสุขภาพแบบฉุกเฉิน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ส่วนการช่วยเหลือจัดการอุปกรณ์ที่คนพิการนำมาด้วย และความเต็มใจให้บริการเหมือนลูกค้าปกติทั่วไป คนพิการที่ทดลองใช้แท็กซี่มีความเห็นเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.99 ขณะที่คนพิการทางการได้ยินที่ทดลองใช้แท็กซี่ได้แสดงประเด็นที่ต้องการบริการพิเศษในด้านการช่วยเหลือจัดการอุปกรณ์ที่คนพิการนำมาด้วย มากที่สุด โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.67 รองลงมา ความเต็มใจให้บริการเหมือนลูกค้าปกติทั่วไป มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.62 ในส่วนของการให้ความช่วยเหลืออย่างเหมาะสมและถูกต้องระหว่างขึ้นลงรถ และความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาสุขภาพแบบฉุกเฉิน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.57 และคนพิการทางการได้ยินที่ทดลองใช้แท็กซี่ได้บ่งชี้ประเด็นที่ต้องการบริการพิเศษในความเต็มใจให้บริการเหมือนลูกค้าปกติทั่วไป มากที่สุด โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 0.63 รองลงมา คือ ความช่วยเหลืออย่างเหมาะสมและถูกต้องระหว่างขึ้นลงรถ มีระดับคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 0.45 และความช่วยเหลือจัดการอุปกรณ์ที่คนพิการนำมาด้วย มีระดับคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 0.25

จากตารางที่ 5.14 และ 5.15 จะเห็นได้ว่า คนพิการทางกายและคนพิการทางการมองเห็น มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการแท็กซี่ในเมืองพิษณุโลก อีกทั้งยังมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต ขณะที่คนพิการทางการได้ยิน ที่มักเดินทางไปไหนมาไหนด้วยตนเอง และส่วนใหญ่ด้วยจักรยานยนต์ส่วนตัว (จากการสัมภาษณ์ประธานชมรมคนหูหนวกจังหวัดพิษณุโลก) คนพิการตัวอย่างกลุ่มนี้จึงปฏิเสธระบบขนส่งสาธารณะแบบนี้ โดยจะเห็นได้จากข้อมูลระดับความพึงพอใจการบริการในตารางที่ 5.14 และเช่นเดียวกัน คนพิการทางการได้ยิน ไม่ได้คาดหวังอะไรจากการบริการของแท็กซี่ ไม่ว่าเป็นความช่วยเหลือที่เหมาะสม

ถูกต้องระหว่างชั้นล่างรถ ความช่วยเหลือจัดการอุปกรณ์ที่คนพิการนำมาด้วย ความความเต็มใจให้บริการเหมือนลูกค้าปกติทั่วไป หรือความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาสุขภาพแบบฉุกเฉิน ก็ตาม

บทที่ 6

การวิเคราะห์และออกแบบระบบฐานข้อมูลการสื่อสารและให้บริการ

ด้วยเทคโนโลยีบนโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน ที่สามารถเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต ระบบแจ้งตำแหน่งบนพื้นโลก ในปัจจุบัน ทำให้มี Application บนโทรศัพท์มือถือมากมายเกี่ยวกับระบบการให้บริการรถแท็กซี่ แต่อย่างไรก็ตามระบบที่มีอยู่เหล่านั้นไม่ได้ถูกออกแบบและพัฒนามาเพื่อคนพิการโดยเฉพาะ จึงยังคงเป็นปัญหาสำหรับการใช้งานของคนพิการที่อาจจะมีการพกพาอุปกรณ์ต่างๆติดตัวในการเดินทางมากมาย หรือปัญหาในการติดต่อสื่อสาร ฯลฯ ดังนั้นการพัฒนาระบบการให้บริการรถแท็กซี่เพื่อคนพิการในครั้งนี้ ได้มีการออกแบบและพัฒนาให้รองรับการใช้งานสำหรับผู้พิการโดยเฉพาะ โดยผู้พิการสามารถระบุ กำหนดเงื่อนไขต่างๆ ก่อนที่จะส่งข้อมูลไปยังศูนย์ให้บริการรถแท็กซี่ ในขณะที่เดียวกันบริษัทแท็กซี่เองก็ต้องการที่จะทำการเก็บข้อมูลการให้บริการแก่คนพิการเพื่อใช้ในการลดหย่อนภาษี หรือเก็บไว้เป็นข้อมูลของบริษัทเช่นเดียวกัน

สำหรับคนพิการในการเรียกใช้บริการรถแท็กซี่อาจเนื่องมาจากความสะดวกและรวดเร็วแต่มักจะพบปัญหาเกี่ยวกับคนพิการที่ไม่สามารถบอกตำแหน่งที่ชัดเจนได้และคนขับแท็กซี่เองก็อาจหาจุดที่อยู่ของคนพิการไม่เจอ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำระบบบริการรถแท็กซี่เพื่อคนพิการ ซึ่งตัวระบบจะสามารถรับตำแหน่งของคนพิการแล้วทำการหารรถแท็กซี่ในบริเวณใกล้เคียงและสะดวกที่สุดไปรับคนพิการในจุดที่อยู่นั้นๆ ส่วนบริษัทแท็กซี่นั้นก็ต้องการการระบบเก็บข้อมูลที่สามารถทำงานได้รวดเร็วไม่ซ้ำซ้อน และมีความถูกต้องแม่นยำ และใช้งานง่ายสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งาน

การวิเคราะห์ความต้องการของระบบ (Functional Requirement Specification)

จากผลการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถาม สัมภาษณ์ ไม่ว่าจะเป็นทั้งจากผู้พิการที่สัมผัสอย่างมาและคนขับแท็กซี่รวมถึงเจ้าของผู้ประกอบการรถแท็กซี่ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการออกแบบและพัฒนาระบบในเบื้องต้น

ระบบสื่อสารระหว่างคนพิการ ศูนย์รถแท็กซี่และคนขับที่จะถูกพัฒนาขึ้น เพื่อเป็นระบบฐานข้อมูลด้านการให้บริการรถแท็กซี่สำหรับคนพิการในเขต อ.เมือง จ.พิษณุโลก มีชื่อว่า ระบบการให้บริการแท็กซี่เพื่อคนพิการ (Taxi on Demand Information System : TODIS) โดยมีรายละเอียดข้อมูลการวิเคราะห์ความต้องการของระบบที่เกี่ยวข้องดังนี้

ข้อมูลความต้องการของระบบเชิงหน้าที่

ระบบ TODIS จะต้องถูกพัฒนาขึ้นตามความต้องการของผู้ใช้งานระบบ โดยสามารถสรุปความต้องการของระบบเชิงหน้าที่ตามรายละเอียด ดังนี้

- เป็นระบบงานทางเว็บ (Web Application) ที่สามารถทำงานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทั้งบนโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน และเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยไม่จำกัดจำนวนผู้ใช้งาน

- มีหน้าจอการขอเข้าใช้งานระบบ (Login) โดยผู้ใช้จะต้องระบุรหัสผู้ใช้งานและรหัสผ่านก่อน การเข้าใช้งานทุกครั้ง และระบบจะต้องบันทึกรายละเอียดการขอเข้าใช้งานในทุกครั้ง เพื่อนำไปใช้ในการประมวลผลหรือสรุปผลข้อมูลในอนาคต
- สามารถแสดงตำแหน่งของผู้ขอใช้บริการ (คนพิการ) พร้อมทั้งเงื่อนไขต่างๆ และส่งข้อมูลไปยังเครื่องแม่ข่ายที่ศูนย์ให้บริการรถแท็กซี่ (Call Center) ผ่านโทรศัพท์มือถือ
- เจ้าหน้าที่ที่ศูนย์ให้บริการรถแท็กซี่ สามารถคลิกดูรายละเอียดข้อมูลจุดที่ส่งมาบนเครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านระบบ Internet Map Server ซึ่งประกอบด้วยรูปถ่ายและรายละเอียดเงื่อนไขต่างๆ
- เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อและแจ้งรถแท็กซี่ให้ไปรับผู้ขอใช้บริการรวมทั้งระบบจะทำการบันทึกข้อมูลการให้บริการในเวลาเดียวกัน

สภาวะแวดล้อมของการทำงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบ TODIS ประกอบด้วยซอฟต์แวร์ต่างๆ ซึ่งสามารถสรุปรายการแสดง ดังตารางที่ 6.1 ต่อไปนี้

ตารางที่ 6.1 เครื่องมือที่ใช้พัฒนาระบบ TODIS

Server Site	
Database Server Software	Requirements
Operating System Server	MS Windows 2012
Database Server	MS SQL Server 2012
	PostgreSQL/PostGIS
Application Server Software	Requirements
Development tools	PHP 5.0 หรือสูงกว่า
	JAVA Script
	HTML และ CSS
	Openlayers
	Geoserver
Other Software	Reporting Services
Web Server Software	Requirements
Web Server	Tomcat Web หรือ Java Sun One Web Server
Client Site	
Client Software	Requirements
Operating System	Window 7 หรือดีกว่า
Client Site Browser	Internet Explorer v.5 หรือดีกว่าหรือ Google Chrome หรือ Safari เวอร์ชันที่เทียบเท่า Internet Explorer
Other Software	
Design Tool	Requirements
Design Tool	Microsoft Visio 2012

การวิเคราะห์และออกแบบระบบ (System analysis and design)

จากข้อมูลผลการศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการของระบบ แนวทางการวิเคราะห์และออกแบบ ระบบ TODIS สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

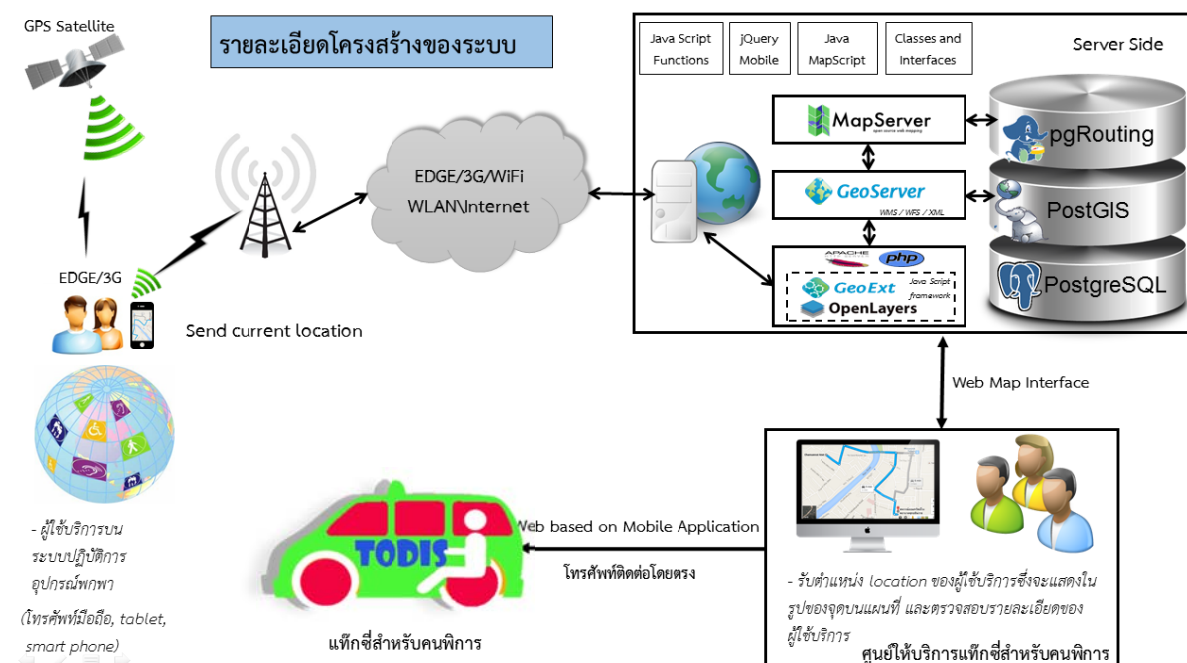
วิธีการวิเคราะห์และออกแบบระบบ

จากการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้เบื้องต้นแล้ว ระบบ TODIS จะใช้แนวทางการวิเคราะห์และออกแบบ ในรูปแบบของแบบดั้งเดิม (The traditional approach) โดยใช้แผนภาพข้อมูลการไหลของข้อมูล (Data flow diagram) และรูปแบบฐานของระบบฐานข้อมูลแบบสัมพันธ์ (Relational database) ร่วมกัน ในระบบ เนื่องด้วยผู้ใช้และผู้พัฒนาระบบต่อไปในอนาคตของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ TODIS มีช่วงวัย ที่ครอบคลุมช่วงอายุการทำงานทั้งหมด ซึ่งในเจ้าหน้าที่รุ่นเก่า และรุ่นกลางเก่ากลางใหม่ จะคุ้นเคยกับวิธีการ วิเคราะห์และออกแบบระบบแบบดั้งเดิมอยู่แล้ว ทำให้เมื่อต้องการพัฒนาต่อสามารถทำได้ง่ายและสะดวกมาก ยิ่งขึ้นกว่าแบบการวิเคราะห์ออกแบบเชิงวัตถุ (The object-oriented approach)

รายละเอียดการวิเคราะห์และออกแบบระบบ

- การออกแบบสถาปัตยกรรมระบบ (System architecture design)

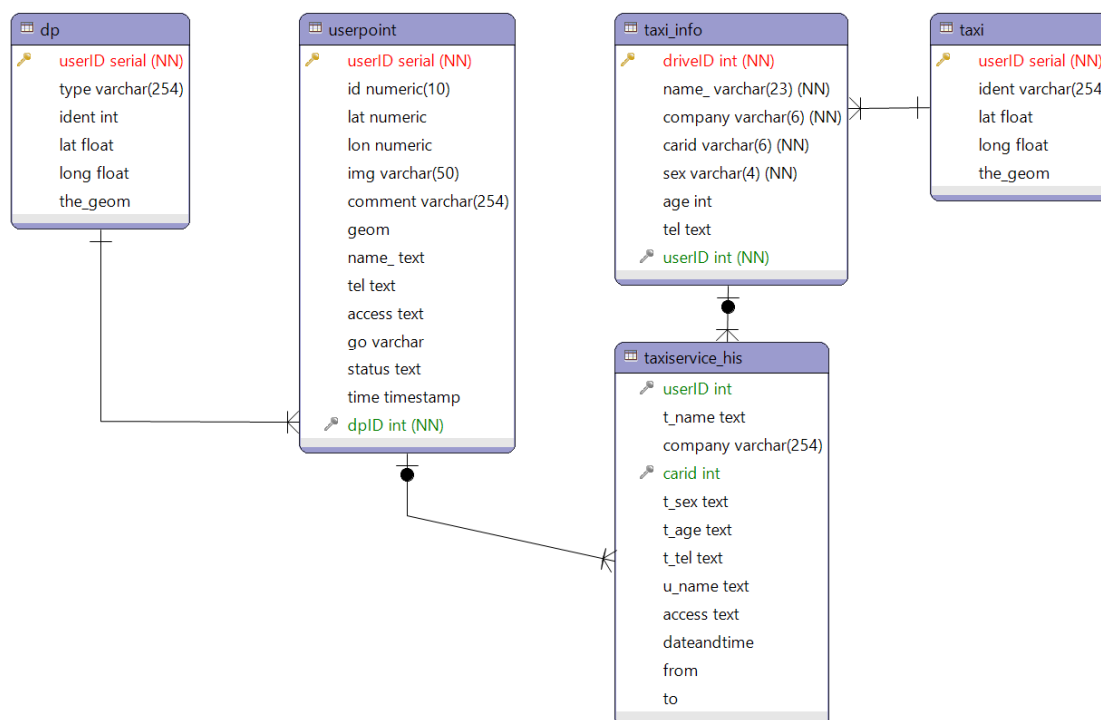
ระบบ TODIS มีรูปแบบสถาปัตยกรรมระบบแบบแม่ข่าย-ลูกข่าย (Server-Client) ดังแสดงรายละเอียดใน ภาพที่ 6.1 ต่อไปนี้



ภาพที่ 6.1 ภาพรวมสถาปัตยกรรมของระบบ TODIS

การออกแบบฐานข้อมูล (Database design)

ในส่วนของระบบฐานข้อมูลที่ใช้ระบบ TODIS ได้มีการใช้ระบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ (Relational database) ในรูปแบบโมเดลความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล (ER-DIAGRAM) โดยสามารถแสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลได้ดังภาพที่ 6.2 ต่อไปนี้



ภาพที่ 6.2 แสดงแผน ER ของระบบ TODIS

โดยที่รายละเอียดของแต่ละเอนทิตี (Entity) สามารถแสดงได้ดังตารางต่างๆ ต่อไปนี้

ตารางที่ 6.2 แสดงโครงสร้างตาราง dp

ชื่อตาราง : dp

คำอธิบาย : ตารางเก็บชนิดของข้อมูลตำแหน่งบ้านคนพิการ

Primary key : userID

Foreign key : -

Column name (logical name)	Type	Description	Example
uderID	serial	เก็บข้อมูลรหัสประจำตัวคนพิการ	003
type	varchar(n)	เก็บข้อมูลประเภทคนพิการ	พิการทางการได้ยิน
ident	Int	เก็บข้อมูลทั่วไปของคนพิการ	ช่วยเหลือตัวเองได้
lat	Float	เก็บข้อมูลค่าพิกัดแกน Y	16.12
long	Float	เก็บข้อมูลค่าพิกัดแกน X	100.36
the_geom		เก็บข้อมูลค่าพิกัดรูปทรงเลขคณิต	

ตารางที่ 6.3 แสดงโครงสร้างตาราง userpoint

ชื่อตาราง : userpoint

คำอธิบาย : ตารางเก็บข้อมูลคนพิการที่ขอใช้บริการ

Primary key : userID

Foreign key : dp.userID

Column name (logical name)	Type	Description	Example
userID	serial	เก็บข้อมูลรหัสขอใช้บริการ	003
id	numeric(p)	เก็บข้อมูลหมายเลขลำดับการขอใช้บริการ	1
lat	numeric	เก็บข้อมูลค่าพิกัดแกน Y	16.265
lon	numeric	เก็บข้อมูลค่าพิกัดแกน X	100.122
img	varchar(n)	เก็บข้อมูลรูปถ่าย	111223.jpg
comment	varchar(n)	เงื่อนไขการเดินทาง	มีผู้ติดตามมาด้วย
geom		เก็บข้อมูลค่าพิกัดรูปทรงเลขคณิต	
name_	text	ชื่อผู้ขอใช้บริการ	นายสมชาย สหายกล้า
tel	text	เบอร์โทร	0982243541
access	text	อุปกรณ์ที่นำติดตัวมาด้วย	รถเข็นแบบพับได้
go	varchar	ต้องการให้ไปส่งที่ไหน	บึงสี
status	text	สถานะการให้บริการ	รอรถมารับ
time	timestamp	เวลาในการเรียกใช้บริการ	2015-09-14: 12:35:50
dpID	int	รหัสประจำตัวคนพิการ	003

ตารางที่ 6.4 แสดงโครงสร้างตาราง taxi

ชื่อตาราง : taxi

คำอธิบาย : ตารางเก็บข้อมูลตำแหน่งที่รถแท็กซี่จอด

Primary key : userID

Foreign key : -

Column name (logical name)	Type	Description	Example
userID	serial	เก็บข้อมูลรหัสประจำตัวคนขับ	ทข112
ident	varchar(n)	เก็บข้อมูลรายละเอียดคนขับ	บริษัทแท็กซี่สองแถว
lat	float	เก็บข้อมูลค่าพิกัดแกน Y	16.112
long	float	เก็บข้อมูลค่าพิกัดแกน X	100.57
the_geom		เก็บข้อมูลค่าพิกัดรูปทรงเลขคณิต	

ตารางที่ 6.5 แสดงโครงสร้างตาราง taxi_info

ชื่อตาราง : taxi_info

คำอธิบาย : ตารางเก็บข้อมูลผู้ให้บริการ

Primary key : driveID

Foreign key : taxi.userID

Column name (logical name)	Type	Description	Example
driveID	int	รหัสคนขับ	007
name_	varchar(n)	ชื่อคนขับ	นายสมาน อยู่ยง
company	varchar(n)	บริษัท	แท็กซี่สองแคว
carid	varchar(n)	เลขทะเบียน	ทข123
sex	varchar(n)	เพศ	ชาย
age	int	อายุ	50
tel	text	เบอร์โทร	0871233321
userID	int	รหัสคนขับ	007

ตารางที่ 6.6 แสดงโครงสร้างตาราง taxiservice_his

ชื่อตาราง : taxiservice_his

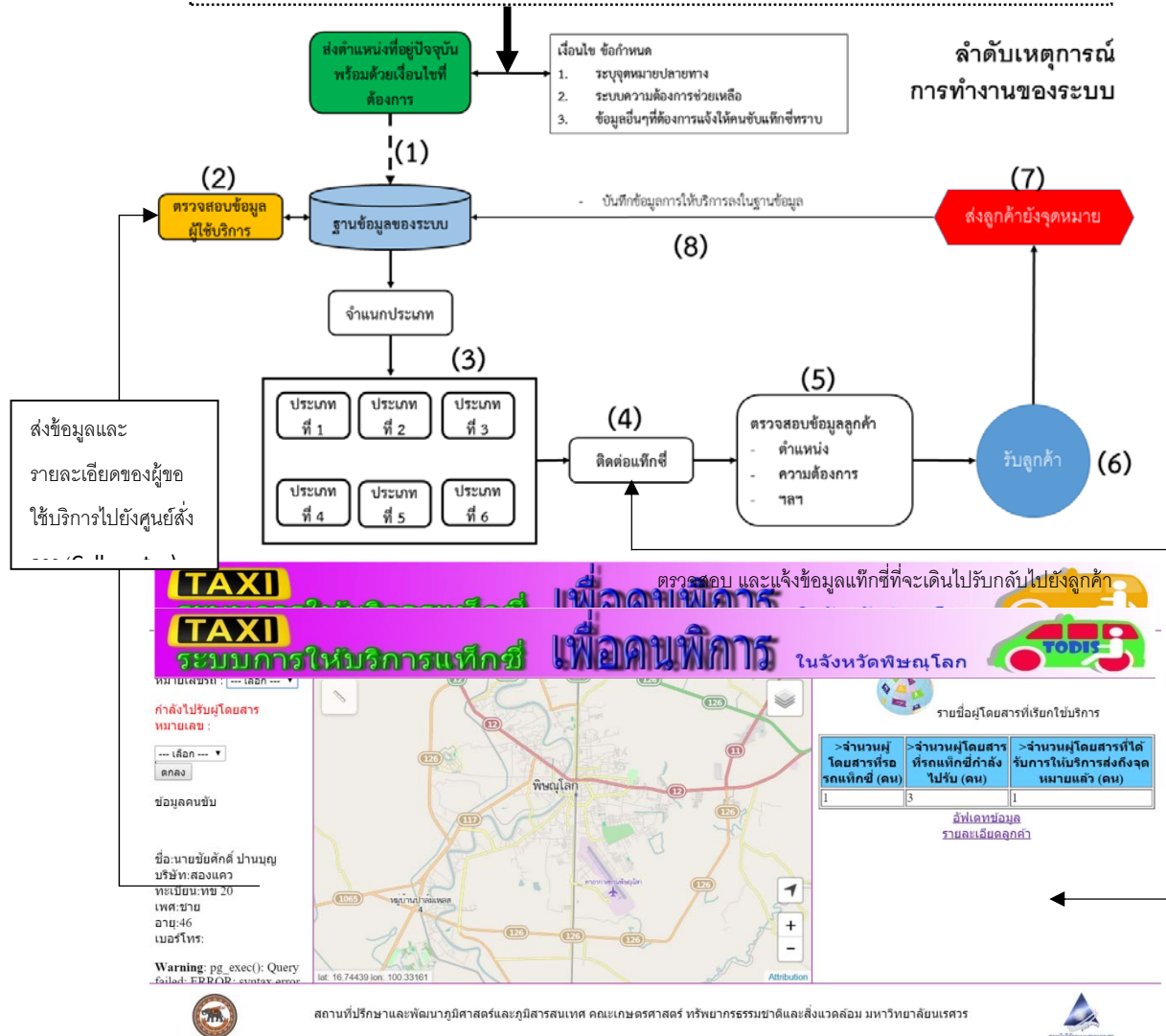
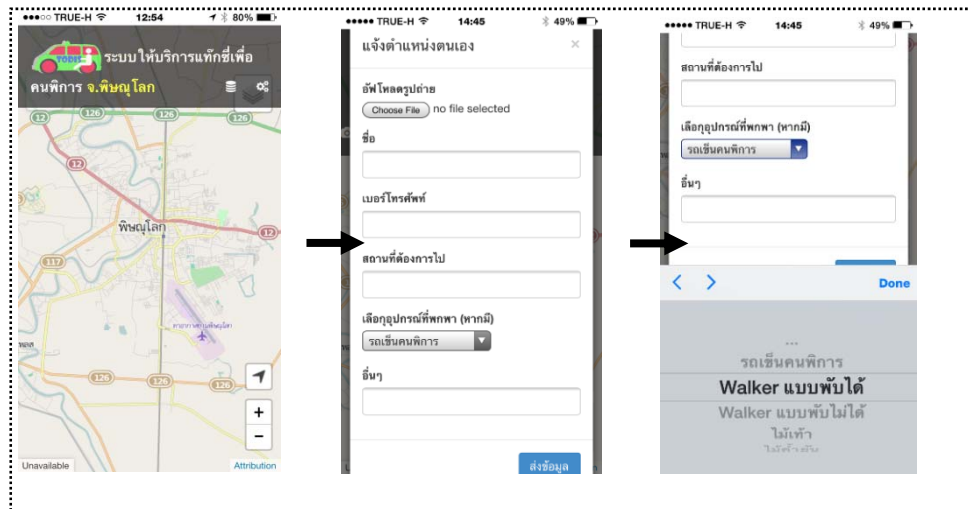
คำอธิบาย : ตารางเก็บข้อมูลประวัติการให้บริการรถแท็กซี่เพื่อคนพิการ

Primary key :

Foreign key : userpoint.userID และ taxi_info.driveID

Column name (logical name)	Type	Description	Example
userID	int	รหัสคนพิการ	003
t_name	text	ชื่อคนขับ	นายสมาน อยู่ยง
company	varchar(n)	บริษัท	แท็กซี่สองแคว
carid	int	ทะเบียน	ทข123
t_sex	text	เพศคนขับ	ชาย
t_age	text	อายุคนขับ	50
t_tel	text	เบอร์โทรคนขับ	0871233321
u_name	text	ชื่อคนพิการ	นายสมชาย สหายกล้า
access	text	อุปกรณ์ที่พกพา	รถเข็นแบบพับได้
dateandtime	date	วัน เวลาที่ให้บริการ	2015-09-14: 12:35:50
from	text	จากสถานที่	บ้าน
to	text	ไปยังสถานที่	บึงสี

การออกแบบการนำเข้า วิเคราะห์ และแสดงผล (Input analyse and output Design)



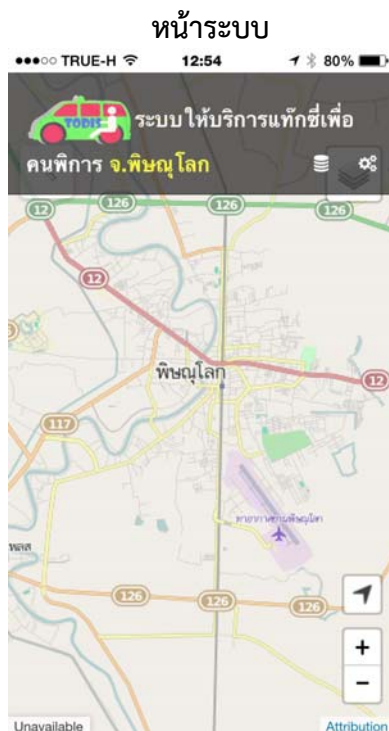
ภาพที่ 6.3 การออกแบบระบบสื่อสารสำหรับการให้บริการแท็กซี่สำหรับคนพิการเมืองพิษณุโลก

การทำงานของระบบสื่อสารในอุตสาหกรรมแท็กซี่ มีขั้นตอนที่จะนำเสนอให้มีการพัฒนา ดังนี้

1. เริ่มจากกรอบสีเขียวคือ ผู้ใช้จะส่งข้อมูลตำแหน่งปัจจุบันพร้อมทั้งเงื่อนไขต่างๆไปยังฐานข้อมูลของระบบ
2. ระบบทำการตรวจสอบข้อมูลผู้ขอใช้บริการจากรหัสผู้ใช้
3. ระบบจะทำการจำแนกประเภทของคนพิการ
4. เจ้าหน้าที่ที่ติดต่อประสานงานกับแท็กซี่ที่เหมาะสมกับคนพิการตามที่คุณใช้บริการได้ร้องขอมาในข้อที่ 1
5. คนขับแท็กซี่ตรวจสอบข้อมูลต่างๆ รวมถึงตำแหน่งที่ตั้งของผู้ใช้บริการ
6. แท็กซี่ไปรับผู้ให้บริการ
7. แท็กซี่ไปส่งผู้บริการยังจุดหมาย
8. แท็กซี่ทำการบันทึกข้อมูลการให้บริการลงในฐานข้อมูลของระบบ

สรุปภาพรวมของระบบ

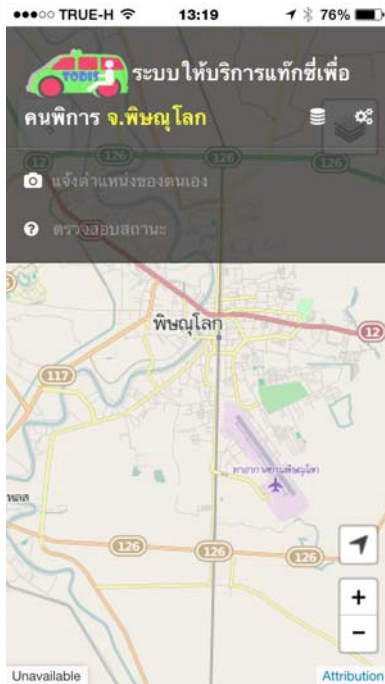
ตัวอย่าง TODIS สำหรับผู้ใช้นอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ



คำอธิบาย

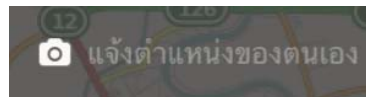


- หน้าจอแรกเวลาเข้ามาในระบบ TODIS
- บนแถบเมนูข้างบนจะมีสัญลักษณ์อยู่ 2 อย่างคือ
 1.  สำหรับแจ้งตำแหน่งเพื่อขอใช้บริการ
 2.  สำหรับดูข้อมูลตำแหน่งผู้ขอใช้บริการ



1.  สำหรับแจ้งตำแหน่งเพื่อขอใช้บริการ
ในเมนูนี้ จะมีอีกสองฟังก์ชันการใช้งานคือ

1.  เครื่องมือสำหรับแจ้งตำแหน่งของตนเองเพื่อเรียกแท็กซี่
2.  เครื่องมือตรวจสอบสถานะการให้บริการ



- สำหรับเครื่องมือในการแจ้งตำแหน่งตนเอง เมื่อเข้ามาแล้ว จะเจอหน้าจอบนนี้ ซึ่งผู้ใช้สามารถถ่ายรูปและใส่เงื่อนไขรายละเอียดต่างๆ ก่อนจะส่งข้อมูลไปยัง Call Center

สถานะการเรียกแท็กซี่ของคุณ

สถานที่ที่ต้องการไป

เลือกอุปกรณ์ที่พกพา (หากมี)

รถเข็นคนพิการ

อื่นๆ

Done

รถเข็นคนพิการ

Walker แบบพับได้

Walker แบบพับไม่ได้

ไม้เท้า

ไม้เท้าช่วยเดิน

- อุปกรณ์ที่พกพาจะถูกระบุไว้ในฐานข้อมูลให้ผู้ใช้เลือกตามที่ต้องการเองได้ โดยพิจารณาจากแบบสอบถามว่าอุปกรณ์ใดบ้างที่ส่วนใหญ่พบเจอ

สถานะการเรียกแท็กซี่ของคุณ

รายละเอียดรถแท็กซี่

Disclaimer

รายละเอียดผู้โดยสารที่เรียกใช้บริการปัจจุบัน

คนขับรถชื่อ: นายณรงค์ คงสมนวล

จากบริษัท: สองแคว

ทะเบียน: ทข 103

อายุ: 51

เบอร์โทร:

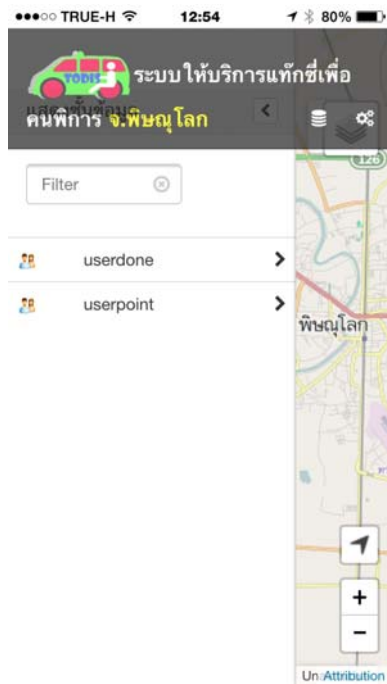
กำลังไปรับผู้โดยสารหมายเลข: 49

ชื่อผู้โดยสาร: Sittichai

คนขับรถชื่อ: นายวิเศษ แก้วนันท์



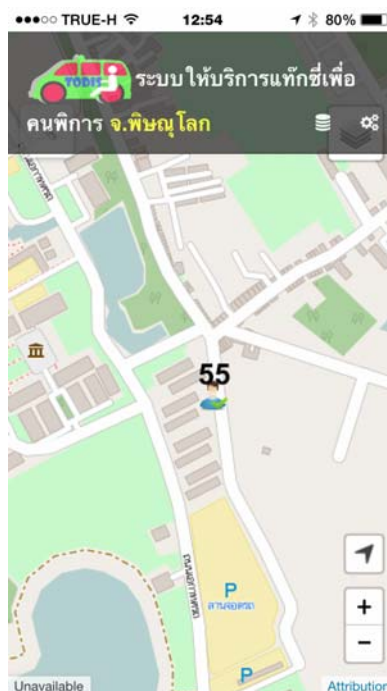
- สำหรับเครื่องมือการตรวจสอบสถานะ จะเป็นการแจ้งรายละเอียดว่า ณ ขณะปัจจุบัน มีผู้โดยสารรอรับการให้บริการกี่คน และแท็กซี่คันใดบ้างที่กำลังไปรับผู้โดยสาร



2. สำหรับข้อมูลตำแหน่งผู้ขอใช้บริการ

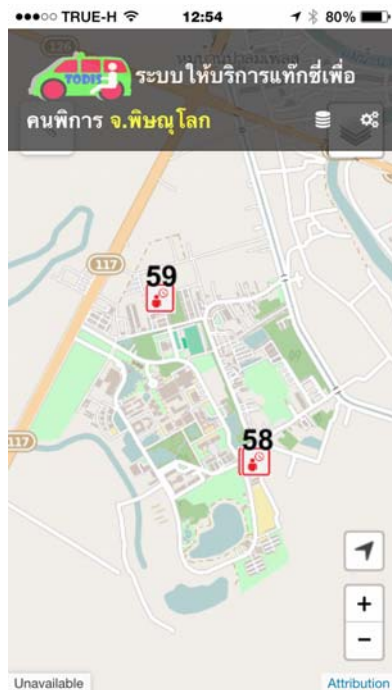
ในส่วนนี้ระบบจะแยกประเภทข้อมูลออกเป็น 2 ประเภทคือ ผู้ที่ร้องขอการใช้บริการ (userpoint) และผู้ที่ได้รับการให้บริการเรียบร้อยแล้ว (userdone)

โดย userpoint จะแสดงตำแหน่งของผู้โดยสารที่รอรับการให้บริการ ส่วน userdone จะแสดงตำแหน่งของผู้โดยสารที่สิ้นสุดการให้บริการแล้ว



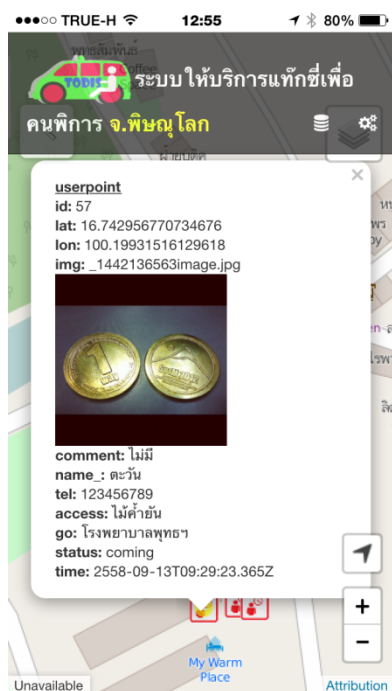
userdone

ตัวอย่างสัญลักษณ์ของ userdone



userpoint

ตัวอย่างสัญลักษณ์ของ userpoint



ตำแหน่ง userpoint สามารถกดเพื่อดูรายละเอียดและเงื่อนไขการใช้บริการดังภาพ

ภาพที่ 6.4 ภาพรวมของระบบ TODIS บนโทรศัพท์สมาร์ทโฟน

การออกแบบการแสดงผลสำหรับเจ้าหน้าที่ (Output Design)

การออกแบบการแสดงผลของระบบ TODIS ได้มุ่งเน้นการออกแบบให้แสดงข้อมูลที่สามารถเข้าใจได้ง่ายและชัดเจนของข้อมูลการให้บริการการเดินทางคนพิการ การออกแบบในส่วนนี้ได้ทำการออกแบบให้ข้อมูลถูกแสดงผ่านหน้าจอได้ 2 รูปแบบ คือ 1) แสดงในรูปแบบแผนที่ และ 2) แสดงในรูปแบบข้อมูลโดยสรุป ดังรูปต่อไปนี้

ภาพที่ 6.5 จะเป็นหน้าจอเว็บหลักที่จะมีส่วนการแสดงผลอยู่ 3 ส่วนคือ 1) ซ้ายมือสุด จะเป็นส่วนที่แสดงข้อมูลรถแท็กซี่ที่ให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ Call Center สามารถเลือกหมายเลขแท็กซี่และเลือกหมายเลขผู้ขอใช้บริการจากนั้นกด ตกลง ระบบก็จะทำการส่งข้อมูลไปเก็บบันทึกในฐานข้อมูลการให้บริการว่าแท็กซี่คนใดไปรับผู้โดยสารหมายเลขใด ณ วัน เวลาที่เท่าไร จากไหนไปไหน ฯลฯ (ตามรายละเอียดในตาราง taxiservice_his) 2) ส่วนกลางของหน้าเว็บจะแสดงข้อมูลชุดเดียวกันกับที่แสดงบนหน้าจอโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน และ 3) ในส่วนนี้จะแสดงสถานะและจำนวนผู้ขอใช้บริการ

The screenshot displays the TODIS web interface for taxi services. The header includes a 'TAXI' logo and the text 'ระบบการให้บริการแท็กซี่ เพื่อคนพิการ ในจังหวัดพิษณุโลก'. The main content area is divided into three sections:

- Left Section:** Contains a form for selecting a taxi (หมายเลขรถ) and a passenger (หมายเลขผู้โดยสาร), a 'ตกลง' (Confirm) button, and a 'ข้อมูลคนขับ' (Driver Information) section with fields for name, company, license, and phone number.
- Center Section:** Features a map showing the current location and a detailed view of a selected taxi. The taxi details include: id: 57, lat: 16.742956770734376, lon: 100.19931516129618, img: _1442136563image.jpg, comment: ไม่มี, name: ะเรน, tel: 123456789, access: ไม่คำณ, go: โรงพยาบาลพุทธ, status: waiting, time: 2558-09-13T09:29:23.365Z.
- Right Section:** Displays a table of service statistics and a button for 'ข้อมูลโดยสรุป' (Summary Information).

Below the main content area, there are three orange callout boxes:

- ส่วนแสดงข้อมูลแท็กซี่ (Taxi Information Display Section)
- ผู้ให้บริการ (Service Provider)
- ส่วนแสดงแผนที่ตำแหน่งและรายละเอียดผู้ขอใช้บริการ (Map Display Section for location and details of service requesters)

ภาพที่ 6.5 องค์ประกอบของหน้าเว็บหลัก

TAXI

ระบบการให้บริการแท็กซี่

เพื่อคนพิการ

ในจังหวัดพิษณุโลก

รายชื่อผู้โดยสารที่เรียกใช้บริการ

ชื่อคนขับ	บริษัท	ทะเบียน	อายุ	เบอร์โทร		หมายเลขขอใช้บริการ	ชื่อ	เบอร์โทร	สถานที่ที่จะไป	อุปกรณ์ติดตัว	อื่นๆ	สถานะการรอ	เวลาที่ติดต่อขอใช้บริการ
นายเกรงคง คงสมนวล	สองแคว	ทข 103	51		กำลังไปรับผู้โดยสารหมายเลข	49	Sittichai	12345678890	central	ไม่มี	Hello Sittichai	coming	2015-09-13 11:03:48.179
นายวิเศษ แก้วนันท์	สองแคว	ทข 92	52		กำลังไปรับผู้โดยสารหมายเลข	50	Bomp	0917672963	NU	ไม่มี	ทดสอบระบบ	coming	2015-09-13 11:03:48.179
นายชัยศักดิ์ ปานบุญ	สองแคว	ทข 20	46		กำลังไปรับผู้โดยสารหมายเลข	54	Bomp	0917672963	NU	ไม่มี	Hello Bomp	coming	2015-09-13 11:03:48.179
นายเสน่ห์ แสนประเสริฐ	สองแคว	ทข 16	62		กำลังไปรับผู้โดยสารหมายเลข	55	Naytawan	0956358102	BigC	รถเข็นคนพิการ	มากัน 3 คน	DONE!	2015-09-13 11:03:48.179
น.ส.จินตนา ปาณะลักษณะ	ดงดอม	ทข 157	38		กำลังไปรับผู้โดยสารหมายเลข	56	Choosumrong	0861234567	Lotus	Walker แบบพับไม่ได้	มีเด็กมาด้วย	coming	2015-09-13 11:09:56.102

หมายเลขขอใช้บริการ	ชื่อ	เบอร์โทร	สถานที่ที่จะไป	อุปกรณ์ติดตัว	อื่นๆ	สถานะการรอ	เวลาที่ติดต่อขอใช้บริการ
57	ตะวัน	123456789	โรงพยาบาลพุทธา	ไม่ค้ายัน	ไม่มี	waiting	2015-09-13 16:29:23.365
58	สมชาย	222222222	รพ.มางระกา	ไม่ค้ายัน	ไม่มี	waiting	2015-09-13 17:32:47.033

สถานที่ปรึกษาและพัฒนาภูมิศาสตร์และภูมิสารสนเทศ คณะเกษตรศาสตร์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยนเรศวร

ภาพที่ 6.6 จะเป็นหน้าจอเว็บที่แสดงรายละเอียดของผู้โดยสารที่รอรับบริการและตารางสถิติบันทึกการให้บริการของคนขับและผู้โดยสาร

ตัวอย่างระบบที่ออกแบบไว้

ส่วนของ User (Mobile linterface) : <http://www.wearehappy.sci.nu.ac.th/plk/taxi4dp/>

ส่วนของเจ้าหน้าที่ Call Center: <http://www.wearehappy.sci.nu.ac.th/plk/taxi4dp/taxiservice.html>

บทที่ 7

สรุปและข้อเสนอแนะ

บทสุดท้ายของรายงาน เรื่อง “ระบบบริการแท็กซี่เพื่อคนพิการของเมืองพิษณุโลก” ฉบับนี้ ที่มีวัตถุประสงค์สำคัญ 4 ประการ คือ 1) สำรวจความต้องการเดินทางของคนพิการ และการให้บริการของผู้ประกอบการ/คนขับแท็กซี่ 2) ทบทวนข้อกำหนด/มาตรฐานบริการเดินทางของคนพิการนานาชาติและประเทศไทย 3) วิเคราะห์หาความเหมาะสมของการสนับสนุนและอุดหนุนระบบบริการแท็กซี่เพื่อคนพิการ และ 4) ออกแบบและทดลองโปรแกรมระบบบริการแท็กซี่เพื่อคนพิการ จะได้กล่าวสรุปผลการศึกษาและจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เป็นประเด็นๆ ดังต่อไปนี้

1. การเดินทางของคนพิการ
2. การให้บริการของแท็กซี่พิษณุโลก
3. มาตรฐานบริการเดินทางของคนพิการ
4. การอุดหนุนระบบบริการแท็กซี่เพื่อคนพิการ
5. ระบบฐานข้อมูลการสื่อสารและให้บริการ
6. ข้อเสนอแนะ

การเดินทางของคนพิการ

การเดินทางของคนพิการในเมืองพิษณุโลก ทั้งคนพิการร่างกาย คนตาบอด และคนหูหนวก ซึ่งมีความสามารถเพียงพอที่จะเดินทางไปไหนมาไหนได้อย่างอิสระ ไม่ต้องอยู่ในความดูแลและช่วยเหลือจากผู้อื่นเกินจำเป็นสรุปได้ว่า ส่วนใหญ่มีการเดินทางอย่างเป็นประจำ ในจำนวนการเดินทางเหล่านี้ ราวๆ ครึ่งหนึ่ง หรือร้อยละ 47.5 เป็นการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัวที่คนพิการสามารถขับได้ด้วยตัวเองและมีญาติหรือคนอื่นเป็นผู้ขับให้อีกราวครึ่งหนึ่ง หรือร้อยละ 43.75 เป็นการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะ ซึ่งเป้าหมายของการเดินทางของคนพิการที่เดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว คือ เดินทางไปประกอบอาชีพ และเดินทางไปพักผ่อนและทำธุระอย่างละเล่างๆ กัน คือ ร้อยละ 38.84 ส่วนเป้าหมายการเดินทางของคนพิการที่เดินทางด้วยขนส่งสาธารณะนั้น ร้อยละ 65.0 เป็นการเดินทางไปพักผ่อนและทำธุระเป็นหลัก

การสำรวจความเห็นของผู้เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ทั้งองค์กรคนพิการ กลุ่มคนพิการ หน่วยงานราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาควิชาการ ซึ่งเข้าร่วมประชุมเมื่อวันที่ 14 กันยายน 2558 ทำให้สามารถจัดลำดับความสำคัญของการเดินทางของคนพิการได้ดังนี้

ประเด็นที่มีความสำคัญมาก มี 3 ประเด็น คือ

- การเดินทางทำให้คนพิการพยายามก้าวผ่านอุปสรรคทั้งหลายทั้งปวง
- การเดินทางเป็นการเปิดโลกทัศน์ของคนพิการ
- อุปนิสัยของคนรถแท็กซี่มีความสำคัญต่อการให้บริการของคนพิการ

โดยสองประเด็นแรกทั้งการเดินทางทำให้คนพิการพยายามก้าวผ่านอุปสรรคทั้งหลายทั้งปวง และการเดินทางเป็นการเปิดโลกทัศน์ของคนพิการ เป็นความเห็นที่จะสามารถนำพาคนพิการให้ออกสู่สังคมมากขึ้น เพื่อให้คนพิการได้มีโอกาสพัฒนาศักยภาพของตนเองในการอยู่ร่วมในสังคมอย่างอิสระ ทั้งนี้ผู้เข้าร่วมประชุมเห็นร่วมกันในประเด็นที่สามว่า “อุปนิสัยของคนรถแท็กซี่มีความสำคัญต่อการใช้บริการของคนพิการ” เป็นการตอกย้ำถึงความสำคัญของชนิดการเดินทาง (mode of transport) ชนิดนี้ที่จะสามารถเติมเต็มให้การเดินทางของคนพิการได้เป็นอย่างดี

ประเด็นที่มีความสำคัญค่อนข้างมาก มี 3 ประเด็น คือ

- การเดินทางทำให้คนปกติทั่วไปได้เห็นศักยภาพของคนพิการ
- รถแท็กซี่มีความสำคัญอย่างมากต่อการเดินทางของคนพิการ
- คนพิการในเมืองพิษณุโลกสามารถเดินทางได้สะดวกในพื้นที่สาธารณะ

ซึ่งการที่มีผู้เกี่ยวข้องทั้งหลายให้ความเห็นว่า “การเดินทางทำให้คนปกติทั่วไปได้เห็นศักยภาพของคนพิการ” นั้น ยังเป็นการตอกย้ำลงไปอีกชั้นหนึ่งว่า การเดินทางของคนพิการเป็นสิ่งจำเป็น นอกจากจะเป็นไปเพื่อตัวคนพิการเองแล้ว ยังเป็นการเปิดโลกทัศน์ให้กับสังคมได้มองคนพิการอย่างเป็นธรรม ด้วยจะทำให้คนทั่วไปเห็นว่าคนพิการมีศักยภาพในการดำเนินชีวิตและประกอบกิจกรรมอย่างอื่นๆ ได้เทียบเท่ากับคนปกติทั่วไป อีกทั้งความเห็นสองประการหลังยังเป็นการเสริมให้เห็นประการที่สามข้างบนมีความสำคัญเด่นชัดยิ่งขึ้น

การให้บริการของแท็กซี่พิษณุโลก

ระบบให้บริการแท็กซี่เมืองพิษณุโลก มีภาคธุรกิจประกอบการอยู่ 4 บริษัท ประกอบด้วยกลุ่มธุรกิจแท็กซี่พิษณุโลก-สองแคว จำนวน 3 ใบอนุญาต และกลุ่มธุรกิจแท็กซี่คิงดอม จำนวน 1 ใบอนุญาต มีแท็กซี่ประเภทรถยนต์นั่ง 4 ประตู ที่สามารถให้บริการผู้โดยสารรวมกันทั้งสิ้น 173 คัน คนขับแท็กซี่เป็นทั้งเจ้าของรถและเป็นผู้เช่าแท็กซี่ขับ ราคาเช่าโดยอ้างอิงตามประกาศ คสช. โดยมีจุดจอดรับผู้โดยสารหลักๆ อยู่ที่ บขส 1 บขส 2 ศูนย์การค้าปทุมทอง รพ.พุทธชินราช ม.นเรศวร และเซ็นทรัลพลาซ่าพิษณุโลก

การสำรวจระดับของการให้บริการของแท็กซี่เมืองพิษณุโลก 10 รายการ จากคนขับแท็กซี่ทั้งสองบริษัทจำนวน 35 ราย พบว่ามีเพียงสองรายการเท่านั้น ที่คนขับแท็กซี่เพียงรายเดียวที่เห็นด้วยในระดับต่ำกว่าระดับ 4 คือ ความเห็นที่ว่า “แท็กซี่สะอาดเป็นจุดดึงดูดให้มีคนใช้บริการ” และ “ยินดีให้คำแนะนำที่ดีแก่คนขับแท็กซี่คนอื่น” นอกนั้นมีความเห็นด้วยระดับ 4 ทั้งหมด

- ความสะอาดไร้กลิ่นภายในรถเป็นสิ่งสำคัญมาก
- ดูแลผู้โดยสารทุกคนโดยให้เกียรติและสุภาพ
- ไม่เคยขับรวนไปมานอกเส้นทางเพื่อให้ได้ไมล์
- ทำสิ่งที่ดีที่สุดเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ
- คนขับแท็กซี่จะไม่สุบบุหรี่ระหว่างขับรถ

- เป็นหูเป็นตาแลพิทักษ์ชุมชนตลอด 24 ชั่วโมง
- ดูแลทุกคนให้มีความปลอดภัยด้วยล้อที่เรามี
- ทำเพื่อภาพลักษณ์ที่ดีที่สุดของคนขับแท็กซี่
- แท็กซี่สะอาดเป็นจุดดึงดูดให้มีคนใช้บริการ
- ยินดีให้คำแนะนำที่ดีแก่คนขับแท็กซี่คนอื่น

ขณะเดียวกัน การสำรวจระดับของการบริการการขนส่งเพื่อสนับสนุนของแท็กซี่เมืองพิษณุโลก 6 รายการ จากคนขับแท็กซี่ทั้งสองบริษัท จำนวน 35 ราย ก็ยังพบในลักษณะเดียวกันอีกว่า ประเด็น “ความสามารถให้ความช่วยเหลือในภาวะฉุกเฉิน” ประเด็นเดียวเท่านั้นที่คนขับแท็กซี่เห็นว่า ยังไม่สามารถให้บริการคนพิการได้นอกนั้นในประเด็นอื่น คนขับแท็กซี่มีความเห็นสามารถให้บริการได้เป็นอย่างดี

- ความรู้สึกว่าเป็นผู้ใช้บริการเหมือนคนทั่วไป
- ความสามารถช่วยเหลือระหว่างขึ้นลงแท็กซี่
- การให้ความช่วยเหลือยกสัมภาระ
- ความสามารถสื่อสารระหว่างให้บริการ
- ความรู้สึกยินดีให้บริการคนพิการ
- ความสามารถให้ความช่วยเหลือในภาวะฉุกเฉิน

สำหรับการให้บริการการเดินทางแก่คนในสังคมนั้น การสำรวจทำให้สามารถสรุปได้ว่า คนขับแท็กซี่เมืองพิษณุโลกมีความรู้สึกที่ดีในการให้บริการการเดินทางแก่สังคม โดยแท็กซี่ตัวอย่างทุกคนเห็นว่าแท็กซี่เป็นระบบขนส่งเพื่อคนในสังคมอนาคต สังคมอนาคตต้องการบริการที่มีคุณภาพสูง และคนพิการมีสิทธิเท่าเทียมคนปกติทุกประการ โดยมีคนขับแท็กซี่เพียงรายเดียวและสองรายเท่านั้นที่เห็นว่า “การขนส่งเป็นพันธะสัญญาที่ดีของผู้สูงอายุ” และ “บริการเสริมเพื่อสร้างสินค้าการขนส่งแบบใหม่” ไม่ใช่ประเด็นที่มีความสำคัญในระดับ 4 ตามลำดับ

- แท็กซี่เป็นระบบขนส่งเพื่อคนในสังคมอนาคต
- สังคมอนาคตต้องการบริการที่มีคุณภาพสูง
- คนพิการมีสิทธิเท่าเทียมคนปกติทุกประการ
- การขนส่งเป็นพันธะสัญญาที่ดีของผู้สูงอายุ
- บริการเสริมเพื่อสร้างสินค้าการขนส่งแบบใหม่

การสำรวจความเห็นของผู้เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ทั้งองค์กรคนพิการ กลุ่มคนพิการ หน่วยงานราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาควิชาการ ซึ่งเข้าร่วมประชุมเมื่อวันที่ 14 กันยายน 2558 ทำให้สามารถจัดลำดับศักยภาพการบริการของแท็กซี่เมืองพิษณุโลกเพื่อการเดินทางของคนพิการ ที่มีความสำคัญมาก มี 3 ประเด็น คือ

- สาธารณะชนเมืองพิษณุโลกชื่นชมยกย่องแท็กซี่ที่ให้บริการคนพิการ
- เมืองพิษณุโลกมีศักยภาพเป็นเมืองที่คนพิการเดินทางสะดวกสบาย
- อุปกรณ์ช่วยให้เกิดความปลอดภัยสำหรับคนพิการที่ต้องการพิเศษ

สรุปแล้วอุตสาหกรรมแท็กซี่ของเมืองพิษณุโลกมีแท็กซี่ไว้ให้บริการประชาชนคนพิษณุโลกทั้งหมด 173 คัน ผู้ประกอบการและคนขับล้วนมีความยินดีและมีจิตสาธารณะในการให้คนบริการการเดินทางแก่คนพิการ ยิ่งกว่านั้น นับตั้งแต่ช่วงกลางเดือนเมษายน 2558 เป็นต้นมา บริษัทแท็กซี่พิษณุโลก-สองแคว ยังได้จัดโครงการผู้สูงอายุและคนพิการนั่งแท็กซี่ฟรี และดำเนินกิจกรรมดังกล่าวนี้ต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน จากการสอบถามทั้งระหว่างการอบรมฯ การประชุม และการสอบถาม คนขับแท็กซี่ล้วนให้ความเห็นว่า สามารถให้บริการคนพิการได้ในมาตรฐานการบริการและราคาเดียวกับการให้บริการคนปกติ แต่เนื่องจากการให้บริการคนพิการอาจต้องให้บริการบางอย่างมากกว่าคนปกติ คนขับแท็กซี่อาจยังมองไม่เห็นภาพ จึงยังไม่สามารถกำหนดค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากค่าโดยสารปกติ จึงมีความจำเป็นต้องนำประเด็นดังกล่าวนี้กลับมาพิจารณาให้ถ่วงต่อไป

ระบบฐานข้อมูลการสื่อสารและให้บริการ

การออกแบบระบบระบบฐานข้อมูลการสื่อสารและให้บริการนี้ เรียกว่า TODIS: Taxi on Demand Information System มุ่งเน้นการออกแบบให้แสดงข้อมูลที่สามารถเข้าใจได้ง่ายและชัดเจนของข้อมูล การออกแบบในส่วนนี้ได้ทำการออกแบบให้ข้อมูลถูกแสดงผ่านหน้าจอได้ 2 รูปแบบ คือ 1) แสดงในรูปแบบแผนที่ และ 2) แสดงในรูปแบบข้อมูลโดยสรุป โดยส่วนหน้าจอเว็บหลักมีส่วนการแสดงผลอยู่ 3 ส่วนคือ 1) ซ้ายมือสุด เป็นส่วนที่แสดงข้อมูลรถแท็กซี่ที่ให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ Call Center สามารถเลือกหมายเลขแท็กซี่และเลือกหมายเลขผู้ขอใช้บริการจากนั้นกด ตกลง ระบบก็จะทำการส่งข้อมูลไปเก็บบันทึกในฐานข้อมูล การให้บริการว่าแท็กซี่คนใด ไปรับผู้โดยสารหมายเลขใด ณ วัน เวลาที่เท่าไร จากไหนไปไหน ฯลฯ (ตามรายละเอียดในตาราง taxiservice_his) 2) ส่วนกลางของหน้าจอ แสดงข้อมูลชุดเดียวกันกับที่แสดงบนหน้าจอโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน และ 3) การแสดงสถานะและจำนวนผู้ขอใช้บริการ ทั้งหมดนี้สามารถเข้าไปศึกษาและทดลองใช้ได้ในส่วนของ User (Mobile linterface) และส่วนของเจ้าหน้าที่ Call Center ดังนี้

User (Mobile linterface): <http://www.wearehappy.sci.nu.ac.th/plk/taxi4dp/>

Call Center: <http://www.wearehappy.sci.nu.ac.th/plk/taxi4dp/taxiservice.html>

และอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมในบทความรายงานการวิจัย เรื่อง “การวิเคราะห์และออกแบบระบบฐานข้อมูล การสื่อสารและให้บริการการเดินทางด้วยแท็กซี่สำหรับคนพิการเมืองพิษณุโลก” ที่จะตีพิมพ์ในวารสาร มหาวิทยาลัยนเรศวรต่อไป

ข้อเสนอเชิงนโยบายการบริการแท็กซี่สำหรับคนพิการเมืองพิษณุโลก

รายงาน “ระบบบริการแท็กซี่เพื่อคนพิการของเมืองพิษณุโลก” ฉบับนี้ ที่ได้จัดทำเป็นข้อสรุปตามวัตถุประสงค์สำคัญ 4 ประการ คือ 1) สำรวจความต้องการเดินทางของคนพิการ และการให้บริการของผู้ประกอบการ/คนขับแท็กซี่ 2) ทบทวนเพื่อหาข้อกำหนด/มาตรฐานบริการเดินทางของคนพิการนานาชาติและประเทศไทย 3) วิเคราะห์หาความเหมาะสมของการสนับสนุนและอุดหนุนระบบบริการแท็กซี่เพื่อคนพิการ และ 4) ออกแบบและทดลองโปรแกรมระบบบริการแท็กซี่เพื่อคนพิการ แล้วในบทนี้ ส่วนสุดท้ายต่อไปนี้จะนำเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับการจัดตั้งระบบแท็กซี่เพื่อคนพิการ ซึ่งถือเป็นประเด็นสำคัญและจำเป็นต้องพิจารณา และ/หรืออาจจะต้องทำการศึกษารายละเอียดบางอย่างเพิ่มเติม เพื่อให้การพิจารณามีความรอบรอบครบถ้วนมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ดำเนินการไปเพื่อให้เป็นระบบบริการที่ดีต่อไปในอนาคต

- การปรับปรุงสภาพของแท็กซี่เพื่อให้เหมาะกับการบริการคนพิการ

ในประเด็นการปรับปรุงสภาพของแท็กซี่เพื่อให้เหมาะกับการบริการคนพิการนั้น มีข้อเสนอจากการประชุมว่า อปท. ที่เป็นผู้ให้บริการคนพิการในพื้นที่ของตนเองต้องเป็นผู้ลงทุนจัดซื้อแท็กซี่เพื่อคนพิการต้นแบบ แต่มีข้อท้วงติงว่า ไม่สามารถทำได้ เพราะอาจจะผิดระเบียบว่าด้วยการดำเนินการแข่งขันกับภาคเอกชน จึงมีผู้เข้าร่วมประชุมส่วนหนึ่งเสนอว่ายังไม่ต้องปรับปรุงอะไร ให้ใช้แบบเดิมที่มีอยู่ไปก่อน ทั้งนี้จะการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เห็นว่าหลายประเทศมีการนำแท็กซี่ที่มีลักษณะเฉพาะที่สามารถให้บริการคนพิการได้อย่างเหมาะสม และเห็นว่ามีต้นทุนสูง ไม่จูงใจภาคธุรกิจในการลงทุน จึงจำเป็นต้องให้ อปท. ที่มีงบประมาณเพียงพอ หรือให้ อบจ. ที่มีงบประมาณมาก ให้การสนับสนุน อปท. อยู่รอบเทศบาลนครพิษณุโลก อาจจะเป็น ทต.อรุณภูมิ ทต.บ้านคลอง หรือ ทต.พลาญชุมพล เพื่อจัดหาต้นแบบมาให้บริการในระยะเริ่มต้น เมื่อผ่านไประยะหนึ่ง จึงปล่อยให้ภาคธุรกิจเอกชนเป็นผู้ดำเนินการรวมทั้งการที่ อปท. เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญมากในการบริการเดินทางของคนพิการ ด้วยมีหน้าที่รับผิดชอบในการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ จึงควรที่จะพัฒนาฐานข้อมูลการเดินทางคนพิการเพื่อเตรียมการจัดระบบสวัสดิการเกี่ยวกับการเดินทางเพิ่มเติม

- การอบรมให้ความรู้/ทัศนคติของคนขับรถแท็กซี่ในการให้บริการคนพิการ

แม้ว่าจะมีการอบรมให้ความรู้และปรับทัศนคติของคนขับรถเกี่ยวกับการให้บริการการเดินทางของคนพิการไปแล้ว 2 รูปแบบ ในกิจกรรมโครงการนี้แล้ว แต่ว่าเป็นการให้ข้อมูลเบื้องต้นให้รู้จักคนพิการและความพิการเท่านั้น รายละเอียดเชิงลึกในการให้ความช่วยเหลือระหว่างการเดินทางจำเป็นต้องให้ผู้มีความรู้ทางด้านกายวิภาคและอาการของโรคแต่ละอย่างมาอธิบาย สาธิต และฝึกปฏิบัติการ ซึ่งจะต้องจัดในรูปของอบรมเชิงปฏิบัติการ และจัดให้มีใบรับรองความรู้ความสามารถในการให้บริการการเดินทางแก่คนพิการเป็นการเฉพาะ สำหรับผู้เข้าร่วมการอบรมฯ โดยมีหน่วยงานด้านการสาธารณสุข พัฒนาสังคมและความมั่นคงฯ องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การคนพิการ ธุรกิจแท็กซี่ และสถาบันอุดมศึกษา ร่วมกันดำเนินงาน

- การพัฒนาระบบเรียกใช้บริการแท็กซี่ด้วยโทรศัพท์เข้าศูนย์ฯ

การพัฒนาฐานข้อมูลการเรียกและใช้บริการแท็กซี่ด้วยโทรศัพท์เข้าศูนย์ฯ ควรได้รับการพัฒนา เพื่อให้คนขับแท็กซี่ได้รับรู้ลักษณะลูกค้า และเตรียมความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้า ทั้งนี้ตามระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเกี่ยวกับศูนย์บริการคนพิการ พ.ศ.2556 ที่กำหนดให้จัดตั้งศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดเพื่อส่งเสริมสนับสนุน และประสานงานเกี่ยวกับการจัดบริการของศูนย์บริการคนพิการทั่วไป และดำเนินการอื่น เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการภายในจังหวัด ด้วยหลักการคิดที่ว่า “การได้มีโอกาสเดินทางไปไหนมาไหน ได้อย่างสะดวก จะทำให้คุณภาพชีวิตของคนพิการดีขึ้น” จึงควรที่ศูนย์บริการฯ จะได้รับเอาภารกิจในการเป็นศูนย์เชื่อมความต้องการเดินทางของคนพิการเข้ามาไว้ด้วย ทั้งนี้ โดยมีสถานที่ที่ปรึกษาและพัฒนาภูมิศาสตร์และภูมิสารสนเทศ คณะเกษตรศาสตร์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นองค์กรที่ทำหน้าที่พัฒนาระบบดังกล่าวต่อยอดไปจากระบบที่ได้นำเสนอไว้ในรายงานฉบับนี้

- บทบาทของ อปท. ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในพื้นที่

แม้ว่า อปท. จะเป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญมากในการบริการเดินทางของคนพิการ ด้วยมีหน้าที่รับผิดชอบในการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ แต่ที่เป็นอยู่ อปท. มักดำเนินกิจกรรมในเชิงตั้งรับเป็นส่วนมาก ไม่ได้มองว่า การพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการนั้นมีขอบข่ายกว้างไปถึงครอบครัวของคนพิการด้วย พิจารณาเฉพาะการเดินทางของคนพิการ จะเห็นได้ว่า ทั้งหมดถูกปล่อยให้เป็นภาระของครอบครัว ซึ่งหากเป็นครอบครัวที่ยากจน การเดินทางของคนพิการจะมีกำแพงอันใหญ่ขวางกั้นอยู่หนาแน่นมาก

การเดินทางของคนพิการเท่าที่ได้จากการสำรวจ จะเห็นได้ว่าเป็นความรับผิดชอบส่วนตัวของคนพิการเองแทบทั้งสิ้น และจากความเห็นของคนพิการอย่างน้อยสองกลุ่ม (กายพิการและพิการทางการมองเห็น) มีความรู้สึกที่ติดกับการเดินทางด้วยแท็กซี่ และมีความคาดหวังจากการเดินทางด้วยแท็กซี่ อาจถือเป็นบรรทัดฐานได้ว่าแท็กซี่เป็นระบบขนส่งสาธารณะที่เหมาะสมกับการเดินทางของคนพิการ ที่ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องจะต้องร่วมมือกันสนับสนุนให้ระบบขนส่งระบบนี้สามารถทำหน้าที่ให้บริการการเดินทางแก่คนพิการได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งการขยายกรอบคิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการของอปท. ให้กว้างออกไปจากการจัดสวัสดิการตามความจำเป็น ไปสู่การสนับสนุนระบบการเดินทางเพื่อแบ่งเบาภาระของครอบครัวคนพิการ จำเป็นจะต้องเร่งทำให้เกิดขึ้น โดย สปสช. ที่เป็นองค์กรสนับสนุนงบประมาณให้กับ อปท. ในการดูแลและฟื้นฟูสภาพคนพิการ ควรจะต้องแสดงบทบาทเพิ่มเติมในส่วนนี้

- ความจำเป็นในการกำหนดค่าโดยสารเพิ่มเติม

แม้ว่าผู้ประกอบการและคนขับแท็กซี่ในเมืองพิษณุโลก จะให้ความเห็นไปในทางเดียวกันว่า ไม่มีความจำเป็นจะต้องเรียกเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการให้บริการการเดินทางของคนพิการ จากราคาที่กำหนดสำหรับให้บริการประชาชนทั่วไป ก็ตาม แต่การบริการคนพิการนั้นเป็นการบริการพิเศษ ดังได้แสดงไว้ใน

รายงานฉบับนี้ที่คนขับแท็กซี่อาจต้องเผชิญหน้ากับอาการไม่ปกติของคนพิการที่เป็นผู้โดยสาร และจะต้องใช้ความสามารถพิเศษที่ได้รับการอบรม/ฝึกฝนมาอย่างดีให้ความช่วยเหลือ จึงเป็นที่มาของการมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมจากค่าโดยสารปกติ นอกจากนี้ การบริการดังกล่าวถือเป็นลักษณะจิตสาธารณะที่ควรค่าแก่การยกย่องและให้ประโยชน์ตอบแทนบางอย่างเท่าที่ควรจะทำ จึงจะต้องพิจารณาถูกระเบียบว่าด้วยการลดหย่อนภาษีรายได้ หรือการให้สิทธิประโยชน์บางอย่างแก่ผู้มีจิตสาธารณะทั้งเป็นรายบุคคลและองค์กรธุรกิจ

โดยการกำหนดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมจากค่าโดยสารปกติที่เหมาะสมนี้ จะต้องมียุทธศาสตร์ส่วนทั้ง สนง.ขนส่งจังหวัด พมจ. อปท. สสจ. สปสช. องค์กรคนพิการ หน่วยงานราชการที่รับผิดชอบดูแลคนพิการแต่ละประเภทแต่ละระดับ สถาบันอุดมศึกษา ฯลฯ มาร่วมพิจารณา 2 ประเด็น คือ อัตราค่าโดยสารเพิ่ม และผู้ที่มีส่วนร่วมจ่ายค่าโดยสารเพิ่ม ซึ่งประเด็นแรกนั้น อย่างที่กล่าวมาตั้งแต่ต้นว่าหลายฝ่ายยังเห็นว่าไม่จำเป็นต้องเรียกเก็บส่วนนี้เพิ่ม จึงจะต้องนำมาพิจารณาใหม่ให้ทุกฝ่ายได้เห็นค่าใช้จ่ายจริงที่อาจเกิดขึ้นเพิ่มเติมในการให้บริการการเดินทางแก่คนพิการ และประเด็นที่สองที่สอดคล้องคล้อยกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบทบาทของ อปท. ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ หมายถึงว่า นอกเหนือจากการจ่ายเบี้ยคนพิการแล้ว อปท. ควรที่จะมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบการเดินทางของคนพิการที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของตนเองตามความจำเป็นด้วย ทั้งนี้แหล่งงบประมาณที่จะนำมาจ่ายในดังกล่าวนี้ ส่วนหนึ่งมาจากภาษีและเงินรายได้ของ อปท. เอง และอีกส่วนหนึ่งมาจากกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

ทั้งนี้รูปแบบการจ่ายเบิกราคาใช้จ่ายเพิ่มเติมจากค่าโดยสารปกติ อาจยึดเอาระบบการจ่ายตรงที่สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินจ่ายให้กับรถกู้ชีพแบบต่างๆ เป็นแบบอย่าง โดยใช้ระบบข้อมูลเรียกใช้บริการแท็กซี่ของคนพิการเมืองพิษณุโลก ที่สถานที่ปรึกษาและพัฒนาภูมิศาสตร์และภูมิสารสนเทศ คณะเกษตรศาสตร์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยนเรศวร พัฒนาขึ้นมาในงานวิจัยฉบับนี้เป็นฐาน

- ข้อเสนอการดำเนินการวางแผนพัฒนาระบบแท็กซี่เพื่อคนพิการเมืองพิษณุโลกในระยะต่อไป

สำหรับข้อเสนอการดำเนินการวางแผนพัฒนาระบบแท็กซี่เพื่อคนพิการเมืองพิษณุโลกในระยะต่อไปนั้น ควรนำเอาขั้นตอนที่ 7 ของการดำเนินงาน (ดูบทที่ 1) ที่กำหนดให้มีการติดตั้งระบบบริการคนพิการ 3 ระยะ คือ ระยะที่ 1 การกำหนดรูปแบบและโครงสร้างของระบบบริการแท็กซี่เพื่อคนพิการ ทั้งด้านการจัดองค์กรที่มีบทบาทหน้าที่และมีระบบระเบียบในการให้บริการการเดินทางคนพิการอย่างเป็นรูปธรรม ระยะที่ 2 การจัดการปรับปรุงสภาพแวดล้อมเอื้อการเดินทางของคนพิการ โดยเน้นบริเวณที่เป็นพื้นที่เป้าหมายการเดินทางของคนพิการที่ได้จากการสำรวจในโครงการนี้ ทั้งนี้รวมไปถึงการสร้างความรู้ความเข้าใจกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการปรับปรุงสภาพแวดล้อมอย่างจริงจังด้วย และระยะที่ 3 การพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะของเมืองพิษณุโลกเพื่อเอื้อต่อการเดินทางและท่องเที่ยวของประชากรกลุ่มพิเศษ ซึ่งอันหลังนี้จะยังไม่ใช่เป้าหมายของการดำเนินการ เนื่องจากมีขอบข่ายการดำเนินงานกว้างขวาง และเกี่ยวเนื่องกับองค์กรหลายองค์กร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฤตย์ คมขำ, ภาณุพันธ์ ยอดเพชร และ เกียรติกุล พุทธรังศรี. (2549). การศึกษาการเชื่อมต่อระบบขนส่ง สาธารณะของจังหวัดพิษณุโลก. ปริญญาโท: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- จิรา ทองทวี. (2541). ศึกษาปัญหาและความต้องการของคนพิการทางการเคลื่อนไหวในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. ปริญญาโท: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ชรัตน์ มงคลสวัสดิ์, ธีรญา อุทธา, สถาพร ไพบูลย์ศักดิ์ และ อรุณวรรณ จันทร์เกษ. (2547). การประยุกต์ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์เพื่อกำหนดพื้นที่คุ้มครองเกษตรกรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ศูนย์คอมพิวเตอร์: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธวัชชัย สุขสาย. (2551). การพัฒนาระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ เพื่องานระบาดวิทยาเชิงพื้นที่ ในจังหวัดอุบลราชธานี ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต. สารนิพนธ์: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- พีระพิทย์ พิชมกล ยง เณิมชัย, ธีรดา ยงสถิตศักดิ์, รัตนา ทองย้อย, อานันต์ คำภีระ และอดุลย์ เบ็ญนัย. (2551). การวิเคราะห์ที่ตั้งของโรงงานอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์มในจังหวัดกระบี่โดยใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์. วารสารสมาคมสำรวจข้อมูลระยะไกลและสารสนเทศภูมิศาสตร์แห่งประเทศไทย.
- วุฒิชัย บุญทวีศักดิ์. (2547). การพัฒนาระบบอินทราเน็ตงานซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เจนจิรา เอื้อศรีธนากร. (2549). การก่อตัวของเครือข่ายการสื่อสารของผู้ขับแท็กซี่ผ่านศูนย์วิทยุรถแท็กซี่. วิทยานิพนธ์: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- BMC Management Consultant Inc. (2009) Accessible On-Demand Taxi Service. August 2009
City of Kingston
- Department for Transport (2009) Consultation on Improving Access to Taxis. Department for Transport, Great Minster House, 76 Marsham Street, London SW1P 4DR.
- European Agency for Safety and Health at Work (EUOSHA) (2010) Taxi drivers' safety and health. A European Review of good practice guidelines.
- Nelson\Nygaard Consulting Associates Inc. (2012) COORDINATED TRANSPORTATION PLAN FOR ELDERLY AND PEOPLE WITH DISABILITIES. COORDINATED TRANSPORTATION PLAN FOR ELDERLY AND PEOPLE WITH DISABILITIES.
- United Nations Development Programme (2010) A Review of International Best Practice in Accessible Public Transportation for Persons with Disabilities. Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat, Ministry of Women, Family and Community Development.
- Wheelchair Accessible Transit Inc./Toronto Para Transit (2012) On-Demand Metered Accessible Taxicab Service for the City of Toronto. City of Toronto and Taxicab Industry Review.
- World Health Organization (2011). World report on disability 2011.
- Zhan, Lu, Giordano and Hanford. (2005). Geographic Information System (GIS) as a Tool for Disease Surveillance and Environmental Health Research