การเข้าถึงบริการด้านคมนาคมของผู้พิการ

อาริยา สุขโต
วิทยากรชำนาญการพิเศษ
กลุ่มงานบริการวิชาการ 2 สำนักวิชาการ

ประเด็นเรื่องการปฏิรูปเพื่อลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความเป็นธรรม ถือเป็นก้าวแรกแห่งโอกาสของการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในประเทศไทยในการกำหนดอนาคตอันสำคัญของประเทศในทุกภาคส่วน ประเทศไทยพยายามที่จะส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดความเท่าเทียมและเสมอภาคแก่คนพิการในการเข้าถึงบริการของภาครัฐ โดยเป็นสิทธิที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 และพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 กำหนดให้คนพิการได้รับการคุ้มครองสิทธิและสวัสดิการที่จะได้รับบริการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการดำรงชีวิต และส่งเสริมการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม หรือ แม้แต่ร่างรัฐธรรมนูญฉบับล่าสุด กลุ่มผู้ด้อยโอกาสเป็นกลุ่มที่รัฐให้ความสำคัญ โดยคณะรัฐมนตรีมีมติอนุมัติในหลักการของแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2555 – 2559 ที่กำหนดให้หน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ ที่เกี่ยวข้องและรับผิดชอบในการขับเคลื่อนแผนฯ สู่การปฏิบัติกำหนดแผนฯ ในช่วง 5 ปี เพื่อให้คนพิการเข้าถึงสิทธิอย่างแท้จริงและสร้างสังคมที่อยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน ดังนั้น ในระยะ 10 ปี ที่ผ่านมา คำว่า อารยสถาปัตย์ (Universal Design) หรือ การออกแบบเพื่อทุกคนในสังคมเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ อันแสดงถึงการเข้าถึงสิทธิต่าง ๆ ของผู้พิการการ อยู่ร่วมกันได้อย่างเท่าเทียมและยอมรับซึ่งกันและกัน จึงมีการกล่าวถึงในวงกว้างมากขึ้นทั้งที่จริงไม่ใช่เรื่องใหม่ของประเทศไทยแต่ประการใด เพราะมีการบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญตั้งแต่ปี 2540 บัญญัติไว้ว่า *“...คนพิการ หรือทุพพลภาพ มีสิทธิ์ที่จะได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกและความช่วยเหลือจากรัฐ”* ทำให้มีการปฏิบัติกันมาอย่างต่อเนื่อง หากแต่ยังขาดมาตรการที่เคร่งครัดจริงจัง (ไทยรัฐ, 2557,น.8)

ที่มา : มูลนิธิพัฒนาคนพิการไทย. (2552). วันคนพิการสากล....3 ธันวาคม. สืบค้น 21 ตุลาคม 2558 จาก http://icare.kapook.com/content_detail.php?t_id=0&id=2047

รูปแบบการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นข้อเสนอริเริ่มจากองค์การสหประชาชาติ ว่าด้วยความเสมอภาคทางโอกาสให้แก่คนพิการ โดยให้ความสำคัญกับด้านสถาปัตยกรรม อาคาร สถานที่ และบริการสาธารณะ ซึ่งประเทศต่าง ๆ ที่เป็นประเทศต้นแบบของไทยในการบริหารจัดการไม่ว่าจะเป็นญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกาหรืออังกฤษ มีการดำเนินการโดยใช้หลักกฎหมายว่าด้วยอาคารสถานที่ที่ต้องจัดสภาพแวดล้อมที่อำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการทั้งภายในและภายนอก ประเทศในภูมิภาคเอเชียนั้น ประเทศญี่ปุ่นเป็นประเทศที่มีความเข้มแข็งมากที่สุดในเรื่องการให้ความสำคัญในการจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวันที่เอื้อต่อผู้พิการโดยเน้นการยึดคนพิการเป็นศูนย์กลางในการออกแบบ (จิตรา ศิริสมบูรณ์ลาภ, 2558,น.2) ส่วนประเทศสหรัฐอเมริกานั้นการดูแลคนพิการมีรูปแบบเป็นคณะกรรมการระดับชาติ ในการนำเสนอและทบทวนเพื่อจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมแก่คนพิการ

ในประเทศไทยการขับเคลื่อนเรื่องดังกล่าวเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2552 และวันที่ 20 พฤศจิกายน 2555 ในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขและหน่วยงานราชการ โดยการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานสำหรับคนพิการ ซึ่งแบ่งเป็น 5 ประเภท คือ (1) ทางลาด (2) ห้องน้ำ (3) ที่จอดรถ (4) ป้ายและสัญลักษณ์ และ (5) การบริการข้อมูล ตามกฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 ออกตามความในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 (กระทรวงมหาดไทย, 2548) และจากข้อมูลทะเบียนกลางคนพิการ พ.ศ. 2554 ของสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการประสาน จัดทำแผนและสนับสนุนงบประมาณให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินงานตามนโยบายการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ จากการรวบรวมสถิติพบว่าประเทศไทยมีจำนวนคนพิการทั้งหมด 1,189,301 ราย จากจำนวนประชากรคนไทยทั้งหมด 65 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 1.83 แม้ว่ากฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548 ได้กำหนดให้อาคารและสถานที่สาธารณะต้องสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคาร รถสำหรับคนพิการทุพพลภาพและผู้สูงอายุ แต่กฎหมายดังกล่าวมีผลบังคับใช้เฉพาะสถานที่ที่มีพื้นที่เกิน 300 ตารางเมตรขึ้นไป โดยไม่มีผลบังคับย้อนหลังและไม่มีบทลงโทษ ซึ่งข้อมูลจากกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์พบว่าปัจจุบันพื้นที่สาธารณะ อาคารสาธารณะส่วนใหญ่ยังขาดแคลนสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ หรือมีแต่ไม่ได้มาตรฐาน ไม่ปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 70 (กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2554)

ในด้านของกระทรวงคมนาคมได้ให้ความสำคัญ จึงกำหนดนโยบายและการขนส่งสาธารณะเพื่อสนับสนุนและบริการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านขนส่งสาธารณะในเชิงสังคม อันเป็นปัจจัยพื้นฐานในการเดินทางทุกระดับอย่างมีคุณภาพ พอเพียง ได้มาตรฐานและมีความปลอดภัย โดยที่ผ่านมาได้ให้ความสำคัญและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ด้อยโอกาสในสังคมที่ต้องการความช่วยเหลือ เช่น เด็ก ผู้สูงอายุและคนพิการทุกประเภท (คนพิการทางการได้ยิน คนพิการทางการมองเห็น คนพิการทางการเคลื่อนไหว และคนพิการทางสติปัญญา) ให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ระบบขนส่งสาธารณะได้อย่างเสมอภาคและเท่าเทียม โดยไม่เลือกปฏิบัติต่อคนพิการและผู้ดูแลคนพิการ รวมทั้งมีหน้าที่จัดสภาพแวดล้อม พัฒนาเทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสารที่คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ (กระทรวงคมนาคม, 2556, น.1-3)

บริการด้านคมนาคมของผู้พิการในปัจจุบัน

จากผลการดำเนินงานติดตามการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ตามนโยบายและมติคณะรัฐมนตรี จากหน่วยงานเป้าหมายพบว่ามีเพียงร้อยละ 28.40 ที่ได้ดำเนินการตามแนวนโยบายที่มอบหมาย แสดงให้เห็นถึงการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่คนพิการยังไม่บรรลุเป้าหมายเท่าที่ควร ส่วนการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในระบบด้านบริการขนส่งสาธารณะของกระทรวงคมนาคมที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ มีดังนี้

(1) โครงการนำร่อง (Pilot Project) “สะดวก ปลอดภัย คมนาคมยุคใหม่ใส่ใจคนพิการ” ยึดหลักการออกแบบ เพื่อทุกคนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ ที่เรียกกันว่า อารยสถาปัตย์ (Universal Design)

(2) ออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกตามแนวคิด เพื่อทุกคนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้หรือ อารยสถาปัตย์ (Universal Design) ในระบบขนส่งรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) หรือรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ได้แก่ ที่จอดรถสำหรับคนพิการ ทางลาด ลิฟท์ ห้องน้ำคนพิการ โทรศัพท์สำหรับคนพิการ ป้ายบอกทางและสัญญาณเตือน จุดยืดรถเข็น และจุดจอดรถเข็นคนพิการ จอแสดงข้อมูลข่าวสารสำหรับผู้โดยสาร รวมทั้งจะจัดให้มีลิฟท์สำหรับยกรถเข็นคนพิการ ในโครงการรถไฟสายสีม่วง สายสีน้ำเงินส่วนต่อขยายและสายสีเขียว ส่วนการจัดให้มีลิฟท์ในสถานีรถไฟฟ้าดำเนินการครบทั้ง 18 สถานี และในสถานีรถไฟสายท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ-สถานีพญาไท

(3) ปรับปรุงตัวรถโดยสารรถไฟเพื่อคนพิการเป็นรถชั้นสองนั่งปรับอากาศ โดยจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ การติดตั้งระบบไฮดรอลิกบนตู้รถไฟ เพื่อให้รถเข็นผู้พิการสามารถขึ้นลงขบวนรถไฟได้สะดวกมากขึ้นแล้วจำนวน 2 ตู้ โดยตามแผนจะมีทั้งหมด 10 ตู้เพื่อให้บริการในเส้นทางสายหลัก ลิฟท์ที่แยกส่วนออกมาจากตู้โดยสารภายในตู้โดยสารมีอุปกรณ์ยึดจับกับล้อรถวีลแชร์และมีห้องน้ำสำหรับคนพิการให้บริการในขบวนรถไฟ 1/2 กรุงเทพฯ-เชียงใหม่ และขบวน 69/70 กรุงเทพฯ-หนองคาย และจะขยายการดำเนินการในเส้นทางสายใต้และสายอื่น ๆ ต่อไป

(4) สถานีรถไฟฟ้า (BTS) ในความรับผิดชอบของกรุงเทพมหานครจัดให้มีการติดตั้งลิฟท์คนพิการและผู้สูงอายุ 18 ตัว ตามสถานีหลักและการติดตั้งลิฟท์ในสถานีรถไฟฟ้าอีก 56 ตัว รวมทั้งจัดให้มีทางลาด หรือ guiding block เพื่อให้คนพิการสามารถเดินทางไปถึงสถานีรถไฟฟ้า BTS ได้โดยสะดวก พร้อมทั้งมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดให้บริการแก่คนพิการด้วย นอกจากนี้ สถานีรถไฟฟ้า BTS ทั้ง 34 สถานีมีลิฟท์สำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุครบทุกสถานี รวมทั้งหมด 111 ตัว

(5) การให้บริการด้านคมนาคมในส่วนความรับผิดชอบของกรุงเทพมหานคร (กองประชาสัมพันธ์ กรุงเทพมหานคร, 2557) ดัดแปลงรถตู้ที่จำหน่ายในไทยตามรถต้นแบบจากประเทศญี่ปุ่น สำหรับรถที่ให้บริการนั้นเป็นการนำรถตู้ที่มีจำหน่ายในประเทศไทยมาดัดแปลงและติดตั้งอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้รถวีลแชร์และผู้ติดตามด้วยความปลอดภัย โดยมีรถต้นแบบในการดัดแปลงจากประเทศญี่ปุ่น ซึ่งมีอุปกรณ์ในตัวรถดังนี้ ลิฟต์ไฮโดรลิกสำหรับขึ้น-ลงพร้อมที่จับ หมุดยึดตัวรถพร้อมสายรัดความปลอดภัย เข็มขัดนิรภัยสำหรับผู้ใช้รถวีลแชร์ เบาะเสริมสำหรับผู้ติดตาม 2 ที่นั่ง มิเตอร์ที่สามารถปริ้นท์ใบเสร็จได้ กล้อง CCTV หน้าจอแสดงแผนที่และตารางงานในแต่ละวัน และระบบ GPS ในการติดตามรถ

(6) รถแท็กซี่สำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุให้บริการ จำนวน 10 คัน (สำนักการจราจรและขนส่ง (สจส.) รับผิดชอบโครงการและให้บริษัท กรุงเทพธนาคม จำกัด ดำเนินงานบริหารจัดการโครงการ)

ข้อเสนอในด้านการดำเนินงานบริการโดยหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการ มูลนิธิพัฒนาคนพิการไทยรวบรวมข้อเสนอไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงคมนาคม (พวงแก้ว กิจธรรม, 2556) เพื่อดำเนินการแก้ไขอุปสรรคปัญหาความไม่สะดวกในการเดินทางของผู้พิการที่ต้องเดินทางด้วยระบบขนส่งมวลชนในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งได้รับการแก้ไขเป็นระยะแต่ยังไม่สมบูรณ์ ดังนี้

(1) กรมการขนส่งทางบก

1.1 จัดให้มีทางลาดเข้าสู่อาคารสำนักงานขนส่งจังหวัดและสถานีขนส่งผู้โดยสาร

1.2 ติดตามและเผยแพร่ผลการจัดทำอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกโดยสำนักวิศวกรรมยานยนต์

1.3 ปรับแก้ระเบียบการตรวจรถดัดแปลง เพื่อขอใบขับขี่ของคนพิการให้สะดวกและรวดเร็ว

1.4 จัดบริการฝึกหัดคนพิการทุกประเภทขับรถยนต์อย่างกว้างขวางและทั่วถึง

1.5 ปรับปรุงข้อกฎหมายเกี่ยวกับการดัดแปลงรถยนต์ รถจักรยานยนต์จักรยานยนต์สามล้อหรือสามล้อดัดแปลง เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวกและสนับสนุนให้คนพิการสามารถใช้ยานพาหนะส่วนตัวได้อย่างสะดวก มั่นคง แข็งแรง และปลอดภัย

1.6 นำเงินรายได้จากกองทุนเพื่อความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน (กปถ.) มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อคนพิการและการป้องกันความพิการ โดยเปิดโอกาสให้องค์กรด้านคนพิการที่มีความรู้ความเข้าใจและความชำนาญการมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง ต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

(2) การรถไฟแห่งประเทศไทย

2.1 ปรับปรุง /จัดทำ สถานีรถไฟให้คนพิการทุกประเภทเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้โดยจัดทำทางลาด พื้นผิวต่างสัมผัสเพื่อการเตือนภัย ห้องน้ำ ป้ายอักษรวิ่ง และประกาศโดยใช้เสียงพูด เป็นต้น โดยมีแผนงานขั้นตอนและกำหนดเวลาดำเนินงานที่ชัดเจน

2.2 จัดตู้รถไฟที่คนใช้เก้าอี้เข็นสามารถใช้บริการได้

2.3 ขยายขนาดรางรถไฟที่จะสร้างใหม่ ให้สามารถรองรับตู้รถไฟที่มีขนาดกว้างขึ้น ซึ่งประกอบด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้คนใช้เก้าอี้เข็นสามารถใช้บริการได้

2.4 จัดบริการเครื่องยกเก้าอี้เข็นคนพิการขึ้นตู้รถไฟ แบบราคาถูกแต่ใช้งานได้

(3) การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

3.1 จัดให้ผู้แทนเครือข่ายคนพิการ มีส่วนร่วมพิจารณาการออกแบบและก่อสร้างสถานีหรือตัวรถไฟฟ้าในลักษณะการออกแบบที่เป็นสากล และการจัดบริการสาธารณะระบบรางที่เป็นธรรมเพื่อให้ทุกคนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างเท่าเทียมกัน

3.2 สร้างความรู้ความเข้าใจต่อวิศวกรและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เรื่องการออกแบบที่เป็นธรรมหรือการออกแบบที่ทุกคนสามารถใช้ประโยชน์ร่วมกันได้

3.3 กำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานสากล เรื่อง การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกบนการจัดบริการสาธารณะระบบรางที่เป็นธรรมเพื่อให้ทุกคน รวมถึงคนพิการทุกประเภทสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้

3.4 เปิดให้ทุกคนใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกได้เท่าเทียมกัน รวมถึงผู้ป่วยหรือแขนขาอ่อนแรง ผู้สูงอายุ เด็กและหญิงตั้งครรภ์ เป็นต้น โดยไม่จำกัดเฉพาะคนพิการ

3.5 เพิ่มช่องทางในการจำหน่ายบัตรโดยสารสำหรับผู้ป่วย หรือแขนขาอ่อนแรง ผู้สูงอายุ เด็กหญิงตั้งครรภ์และคนพิการ

3.6 จัดทำอักษรเบรลล์และราวจับที่ตู้ขายบัตร

3.7 จัดระบบให้คนพิการที่ใช้เก้าอี้เข็นสามารถซื้อบัตรโดยสารได้ด้วยตนเอง

3.8 ปิดช่องว่างระหว่างรถไฟกับพื้นสถานีให้อยู่ในระดับที่ปลอดภัยมากขึ้น

3.9 ปรับปรุงให้คนที่ใช้เก้าอี้เข็นเข้าและออกสถานีได้ทุกทาง โดยเฉพาะสถานีที่มีการก่อสร้างคร่อมทางแยก

3.10 กำชับเจ้าหน้าที่ให้อำนวยความสะดวก และความปลอดภัยในการเดินทางแก่คนที่ใช้เก้าอี้เข็น

3.11 จัดสัญญาณไฟตัววิ่งสำหรับคนพิการทางการได้ยิน

3.12 ปรับปรุงบริเวณพื้นผิวบันไดเพื่อป้องกันผู้โดยสารลื่นไถล

(4) กรมทางหลวงและกรมทางหลวงชนบท

4.1 จัดทำทางลาดจากทางเดินเท้าและบริเวณทางจักรยานบนทางเท้าสู่ถนนในแหล่งชุมชน จัดทำทางลาดข้ามถนนในรูปแบบที่ทันสมัย ปลอดภัยและสวยงาม

4.2 ปรับปรุงที่พักริมทางให้คนที่ใช้เก้าอี้เข็นสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้

4.3 ติดป้ายเตือนก่อนถึงโรงเรียนที่จัดการศึกษาสำหรับคนพิการทุกประเภท โดยเฉพาะโรงเรียนสอนคนหูหนวกและแหล่งชุมชนที่มีคนพิการอยู่อาศัยจำนวนมาก เช่น พัทยา พระประแดงและปากเกร็ด

4.4 ปรับปรุงทางเดินเท้า ทางเข้าอาคาร ฯลฯ หลังการก่อสร้างถนน สะพาน อุโมงค์ ฯลฯ ซึ่งมีผลกระทบต่อทางเดินเท้า ทางเข้าอาคาร ฯลฯ

4.5 ปรับปรุงศูนย์บริการทางหลวงสายต่าง ๆ เช่น ทางลาด ห้องน้ำ ที่จอดรถ ฯลฯ ให้ทุกคน รวมถึงคนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้

(5) กรมการบินพลเรือน

5.1 ปรับปรุงทาง ขึ้น-ลง ชั้น 2 ของท่าอากาศยานเชียงราย เพื่อให้คนใช้เก้าอี้เข็นใช้บริการร้านอาหารซึ่งมีอยู่ร้านเดียวบน ชั้น 2 ได้

5.2 สำรวจ และปรับปรุงอาคารท่าอากาศยานทั้งหมดให้คนพิการทุกประเภทเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างเท่าเทียมกับคนทั่วไป

(6) กรมเจ้าท่า กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี/การท่าเรือแห่งประเทศไทย

6.1 ลดระยะห่างระหว่างเรือโดยสารกับท่าเรือ (โป๊ะ) เพื่อให้คนพิการสามารถขึ้นลงได้

6.2 จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการเพื่อช่วยเหลือคนพิการในการขึ้นและลงเรือ

6.3 จัดบริการเสื้อชูชีพให้คนพิการใช้ได้

6.4 ปรับปรุงทุกท่าเรือให้มีทางลาดและห้องน้ำที่คนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้

6.5 ปรับปรุงทางขึ้นร้านอาหาร ท่าเรือแหลมฉบังโดยจัดให้มีทางลาดสำหรับคนใช้เก้าอี้เข็น

(7) สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งจราจร

7.1 ใช้แนวคิดการออกแบบที่เป็นธรรมในการก่อสร้างอาคารสถานที่ ปรับสภาพแวดล้อมและจัดซื้อ/เช่ายานพาหนะต่าง ๆ

7.2 จัดทำ/พัฒนาคู่มือบริการคนพิการแต่ละประเภท พร้อมทั้ง เผยแพร่ให้บุคลากร คนพิการ ผู้ดูแลคนพิการ สื่อมวลชนและผู้สนใจ

7.3 ดำเนินการฝึกอบรม/พัฒนาบุคลากรด้านบริการคนพิการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ

7.4 จัดทำเอกสาร/สื่อในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่ตัวอย่างที่ดีของยานพาหนะ สถานีขนส่ง บริการและสำนักงาน ฯลฯ ที่ทุกคน รวมทั้งคนพิการทุกประเภทสามารถเข้าถึง ใช้ประโยชน์ได้และปลอดภัยอย่างเท่าเทียมกัน

(8) องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ(ขสมก.)

8.1 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในโครงการเช่ารถยนต์โดยสารประจำทาง 4,000 คัน โดยใช้หลักเกณฑ์มาตรฐานสากลให้ทุกคน รวมถึง คนพิการทุกประเภทสามารถเข้าถึง และใช้ประโยชน์ได้ โดยควรเป็นรถโดยสารแบบชานต่ำ หรือกึ่งชานต่ำซึ่งหัวรถและท้ายรถสูงตามล้อรถ แต่ตรงกลางเป็นพื้นราบ ไม่มีบันได และสามารถนำเก้าอี้เข็นเข้าไปจอดได้ ทั้งนี้ หากมีปัญหาเรื่องรถขึ้นคอสะพาน หรือขับผ่านถนนที่มีน้ำท่วมไม่ได้ ควรทดสอบและแก้ไขปัญหาแต่ละแห่งตามความจำเป็น ส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ให้ใช้ตามที่ ขสมก. หารือกับเครือข่ายคนพิการและได้ข้อตกลงแล้ว

8.2 สนับสนุนให้บริษัทเอกชนที่ร่วมวิ่งบริการกับ ขสมก. ใช้รถโดยสารประจำทางและรถตู้ร่วมบริการ โดยเฉพาะรถใหม่ ซึ่งมีคุณสมบัติเฉพาะที่คนพิการทุกประเภทเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้

8.3 กำหนดแผนปรับปรุงรถโดยสารประจำทางเก่าและที่จัดหาใหม่ ซึ่งมีคุณสมบัติเฉพาะที่คนพิการทุกประเภทเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ทุกคันในปี พ.ศ. 2565

(9) บริษัท ขนส่ง จำกัด

9.1 จัดให้มีบริการสำหรับคนที่ใช้เก้าอี้เข็น เช่น รถปรับสองชั้นให้มีที่ว่างและเครื่องยึดตรึงสำหรับเก้าอี้เข็น

9.2 ไม่ถือว่าเก้าอี้เข็นเป็นสัมภาระที่ต้องเก็บค่าระวาง

9.3 กวดขันตรวจสอบไม่ให้มีสิ่งกีดขวางทางเข้าห้องน้ำคนพิการในสถานีขนส่ง

9.4 จัดทำทางลาด ที่จอดรถและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในสถานีขนส่งทุกที่ โดยเฉพาะสถานีขนส่งที่เอกมัยและจตุจักร

9.5 จัดระบบบริการ การจำหน่ายตั๋วและการอำนวยความสะดวกอื่น ๆ อย่างสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของคนพิการแต่ละประเภท

(10) การทางพิเศษแห่งประเทศไทย

10.1 จ้างคนพิการทำหน้าที่พนักงานเก็บค่าธรรมเนียมทางด่วน

10.2 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณพื้นที่สวนหย่อมใต้ทางด่วนให้ทุกคน รวมทั้งคนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้

10.3 ปรับปรุงอาคารศูนย์ควบคุมทางพิเศษทุกแห่งให้ทุกคน รวมทั้งคนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้โดยเฉพาะจุดพักรถ ทางลาดและห้องน้ำ เป็นต้น

(11) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด/กรมการขนส่งทางอากาศ

11.1 จัดให้มีเก้าอี้เข็นขนาดเล็ก (Aisle chair) ประจำเครื่องทุกลำ/ทุกท่าอากาศยาน

11.2 จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานทั่วประเทศ

11.3 ดำเนินการไม่ให้มีการปฏิเสธผู้โดยสารพิการ โดยสายการบินราคาถูกทุกสาย

11.4 การจัดทำบอร์ดแสดงข้อมูลเป็นอักษรเบรลล์สำหรับคนตาบอดที่สนามบินทุกแห่ง โดยเฉพาะเชียงใหม่ ควรจัดวางบนโต๊ะและมีลักษณะนูนขึ้น

11.5 จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความเข้าใจและเจตคติเชิงสร้างสรรค์เกี่ยวกับคนพิการ รวมทั้งสามารถให้บริการคนพิการได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของคนพิการแต่ละประเภท

สรุปและข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา

จากข้อเสนอแนะดังกล่าวสามารถเห็นว่าการอำนวยความสะดวกแก่คนพิการในการเดินทางมีการดำเนินการในระบบขนส่งมวลชนหลายประเภท หากแต่ยังขาดความต่อเนื่องของการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเดินทาง จะเห็นได้จากเมื่อลงจากรถโดยสารประจำทางลงมายังบาทวิถี การจัดระเบียบของบาทวิถีก็ยังเป็นปัญหาในการสัญจรเดินทางแม้ในคนปกติก็ตาม ดังนั้นการจัดให้สภาพแวดล้อมในชุมชนให้เป็นอารยสถาปัตย์ (Universal Design) จึงเป็นวาระสำคัญที่ต้องบรรจุให้ปรากฏในแผนงานและนโยบายของทุกกระทรวง ทบวง กรม เพื่อสร้างความเท่าเทียมให้เกิดขึ้นในสังคม ซึ่งอีกสิ่งที่ต้องสร้างให้เกิดขึ้นควบคู่กันไปคือการสร้างทัศนคติเชิงบวกของสังคมต่อคนพิการ ซึ่งบอกถึงความเท่าเทียมและความภาคภูมิใจในตนเองของผู้พิการการเอื้ออาทรของเพื่อนมนุษย์ซึ่งคนพิการไม่ได้เป็นเพียงผู้รับ หรือแค่ต้องการความช่วยเหลือเท่านั้น นอกจากนี้พบว่าความขัดแย้งต่อทัศนคติของคนในสังคมกับตัวผู้พิการเอง โดยเฉพาะปัญหาของคนส่วนใหญ่ที่ยังมีทัศนคติที่ผิด ไม่เข้าใจผู้พิการและมองเขาเหล่านั้นว่าเป็นคนชายขอบ (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2557) มองคนพิการด้วยความสงสารและต้องการสงเคราะห์ แต่คนพิการต้องการให้มองเขาแบบคนปกติและให้โอกาสในการทำทุกอย่างเหมือนคนปกติ ซึ่งสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ หน่วยงานหลักที่ดูแลรับผิดชอบได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐเป็นอย่างดี ขาดแต่การบังคับใช้ตามข้อกฎหมาย ซึ่งในอนาคตเห็นสมควรที่จะมีความเคร่งครัดในการปฏิบัติและบทลงโทษด้วย เพื่อเป็นการแสดงออกถึงความตั้งใจและความพร้อมของประเทศไทยต่อการเปิดรับคนพิการจาก 9 ประเทศสมาชิกอาเซียน ดังนั้น การพัฒนาด้านอารยสถาปัตย์ (Universal Design)

ของไทยจะต้องมีความเป็นสากลที่คนทุกคนและคนพิการเข้าถึงได้ เพื่อแสดงความพร้อมของประเทศไทยในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ดังนั้น สิ่งที่เป็นปัจจัยสนับสนุนการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการ คือ การกำหนดให้เป็นนโยบายหรือยุทธศาสตร์ชาติเพื่อลดความเหลื่อมล้ำ เป็นการผลักดันให้ทุกหน่วยงานเห็นความสำคัญอีกทั้งกระตุ้นให้ทุกภาคส่วนจัดกิจกรรม หรือ โครงการรองรับ อันนำไปสู่การสนับสนุนด้านงบประมาณเนื่องจากที่ผ่านมาได้รับการจัดสรรเพียงเล็กน้อยในแต่ละปีงบประมาณ ซึ่งไม่เอื้อต่อการดำเนินการในระยะยาวและขาดความต่อเนื่อง อีกทั้งการไม่ได้เป็นมาตรการเชิงบังคับให้หน่วยงานราชการต้องดำเนินการ จึงเป็นภารกิจที่แต่ละหน่วยงานของรัฐให้ความสำคัญในลำดับรองจึงเป็นโจทย์สำคัญที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องเร่งให้ความสำคัญ เนื่องจากในปี พ.ศ. 2556 การกำหนดนโยบายการออกแบบเพื่อทุกคนในสังคมเข้าถึงและใช้ประโยชน์ ประเทศไทยถูกจัดเป็นลำดับที่ 3 ในกลุ่มอาเซียนของการจัดอันดับขีดความสามารถด้านโครงสร้างสิ่งจำเป็นพื้นฐาน (Infrastructure) อีกทั้งหลายประเทศในเอเชีย เช่น ไทย ฟิลิปปินส์ เวียดนาม และอินโดนีเซีย กำลังเผชิญกับปัญหาโครงสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานล้าหลังเช่นกัน ดังนั้น การขับเคลื่อนสิ่งอำนวยเพื่อทุกคนในสังคมเข้าถึงและใช้ประโยชน์ ย่อมได้รับผลกระทบตามโครงสร้างพื้นฐานหลักไปด้วยและเมื่อประเทศไทยเองก็มีความมุ่งมั่นที่จะเป็นศูนย์กลาง (Hub) ในหลาย ๆ ด้านของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ การบริหารจัดการระบบการอำนวยความสะดวกด้านโครงสร้างพื้นฐานและคนพิการจึงเป็นสิ่งที่ต้องพัฒนาควบคู่กันอย่างเท่าเทียมด้วย

ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐและเอกชน ที่จะต้องเร่งสร้างมาตรการผลักดันการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้คนพิการและทุกคนในสังคมได้เข้าถึงและใช้ประโยชน์ เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนที่กำลังใกล้เข้ามาทุกที ด้วยการเริ่มต้นสร้างความสุขให้คนในสังคมจากการออกแบบปรับเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมให้เป็น “อารยสถาปัตย์” (Universal Design) ด้วยการร่วมแรงร่วมใจกัน ทั้งจากภาครัฐและเอกชนในการปรับปรุงและพัฒนา เพื่อให้ทุกพื้นที่ของเมืองไทยอยู่ร่วมกันได้อย่างเท่าเทียมและยอมรับซึ่งกันและกัน

ที่มา : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2557). เปลี่ยนค่านิยม `สงสาร` เป็น `ให้โอกาส` คนพิการ. สืบค้น 14 ตุลาคม 2558 จาก http://www.thaihealth.or.th/Content/25694

บรรณานุกรม

“กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2548” (2 กรกฎาคม 2548). **ราชกิจจานุเบกษา,** เล่ม 122 ตอนที่ 52ก, น. 4.

กองประชาสัมพันธ์ กรุงเทพมหานคร. (2557). **กทม.จัดรถแท็กซี่ผู้พิการและผู้สูงอายุเพิ่ม เตรียมหารือแนวทางดึงภาคเอกชนร่วม CSR**. สืบค้น 5 ตุลาคม 2558 จาก http://www.prbangkok.com/News_executives/30469-กทม.

กระทรวงคมนาคม. (2556). **แผนปฏิบัติการด้านคนพิการของกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2557-2559 ที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 4 (2555-2559)**. สืบค้น 5 ตุลาคม 2558 จาก http://www.mot.go.th/file_upload/2558/planForDisable2555-2559.pdf

กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2554). **แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2555–2559**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เทพเพ็ญวานิสย์.

จิตรา ศิริสมบูรณ์ลาภ. (2558). **แนวทางการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการในประเทศไทยเพื่อรองรับการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน**. สืบค้น 13 ตุลาคม 2558 จากhttp://nep.go.th/th/publishdocument

ทีมเศรษฐกิจ. (28 ก.ค. 2557). รวมพลังปรับโฉมประเทศไทยครั้งใหญ่ สู่ความเป็นผู้นำ "อารยสถาปัตย์. **ไทยรัฐ**, น. 8.

พวงแก้ว กิจธรรม. (2556). **มูลนิธิพัฒนาคนพิการไทย/ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานด้านคนพิการของกระทรวงคมนาคม เรื่อง การปรับสภาพแวดล้อมและพัฒนาบริการให้ทุกคนรวมถึงคนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างเท่าเทียม**. สืบค้น 15 ตุลาคม 2558 จาก http://tddf.or.th/library/detail.php?contentid=0030&postid=0003967&currentpage=2

“พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550” (27 กันยายน 2550). **ราชกิจจานุเบกษา**, เล่ม 124 ตอนที่ 61ก, น.8.

มูลนิธิพัฒนาคนพิการไทย. (2552). **วันคนพิการสากล....3 ธันวาคม**. สืบค้น 21 ตุลาคม 2558 จาก http://icare.kapook.com/content_detail.php?t_id=0&id=2047

“รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550” (24 สิงหาคม 2550). **ราชกิจจานุเบกษา**, เล่ม 124 ตอนที่ 47ก, น. 8.

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2557). **เปลี่ยนค่านิยม `สงสาร` เป็น `ให้โอกาส` คนพิการ.** สืบค้น 14 ตุลาคม 2558 จาก http://www.thaihealth.or.th/Content/25694