



อารยสถาปัตย์กับความรับผิดชอบต่อสังคมของรถไฟฟ้าบีทีเอส

UNIVERSAL DESIGN AND SOCIAL RESPONSIBILITY OF BTS SKYTRAIN

จิตติพงษ์ เอี่ยมสะอาด¹ และ รัตพงษ์ สอนสุภาพ²

¹ นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจ และการเมือง
วิทยาลัยนวัตกรรมการสังคม มหาวิทยาลัยรังสิต (thitipong.iamsaard@gmail.com)

² อาจารย์ประจำ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจ และการเมือง
วิทยาลัยนวัตกรรมการสังคม มหาวิทยาลัยรังสิต (rsonsuphap@yahoo.com)

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการวิจัยเอกสารและสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้สูงอายุ ผู้โดยสารพิการ กลุ่มบุคคลทั่วไป และกลุ่มสุดท้าย คือ และผู้บริหารรถไฟฟ้าบีทีเอสในส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความเพียงพอต่อความต้องการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสของผู้โดยสารที่มีข้อจำกัดของลักษณะทางกายภาพ

ผลการศึกษาพบว่า ประการแรก ปัจจุบันนี้ มีผู้โดยสารใช้บริการค่อนข้างมาก ในแต่ละวัน และปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่คือ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ บนสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสให้บริการไม่เพียงพอต่อการมาใช้บริการของกลุ่มคนสูงอายุและผู้พิการ ซึ่งปัญหานี้ทำให้เกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการที่ไม่สะดวกตามมา ประการที่สอง หากบริษัทได้นำหลักการอารยสถาปัตย์ และหลักความรับผิดชอบต่อสังคม มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการจะส่งผลดีต่อผู้โดยสารกลุ่มคนพิการและผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ยังแสดงถึงความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในสังคมต่อการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ประการที่สาม การสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความพร้อม สามารถเข้าใช้บริการได้ง่าย ครอบคลุมทั่วถึง จะทำให้เกิดความพึงพอใจและลดปัญหาข้อร้องเรียนได้ และประการที่สี่ นโยบายดังกล่าวของบริษัทจะก่อให้เกิดศักยภาพและคุณค่าการใช้ชีวิตของกลุ่มคนสูงอายุและผู้พิการในสังคม นอกจากนี้จะช่วยเหลือตนเองได้แล้ว ยังไม่เป็นการละต่อสังคมโดยรวมอีกด้วย

คำสำคัญ: อารยสถาปัตย์, ความรับผิดชอบต่อสังคม, คนพิการ, ผู้สูงอายุ

ABSTRACT

This research is a qualitative one collected from literature reviews and interviews. The interviews are consisting of three groups of participants: the elders and handicaps, general people, and relevant BTS boards. The aim of this research is to find out passengers, who have physical disabilities, satisfaction on facilities in BTS.

According to the results, they showed that 1) Nowadays, there are a large number of passengers taking BTS for their transportation in each day. This impacts on the shortage of BTS among the elders and handicaps so many requests are called for solutions. 2) If the board applies Universal Design to solve the problems and take mutual responsibilities for society, it will surely have good effects on both handicaps and the elders to express the equal right of human in spite of disabilities. 3) Increasing convenient and accessible facilities covering the whole area is



satisfying, lessen the protests. 4) The company's good policies are effective and valuable things for the elders and handicaps to assist them deal with any situations by themselves without pushing them into troubles.

Keywords: Universal Design, Mutual Responsibilities, Handicaps, The Elders

1. บทนำ

ในปัจจุบันนี้รถไฟฟ้าบีทีเอสได้เปิดให้บริการมาเป็นระยะเวลาอย่างเข้าสู่ปีที่ 18 ได้รองรับผู้มาใช้บริการหลายล้านคนต่อวัน ไม่ว่าจะเป็นคนไทยหรือคนต่างชาติ ทุกเพศทุกวัย เพราะนอกจากจะประหยัดเวลาการเดินทางแล้วยังเป็นการช่วยแก้ปัญหาการจราจรได้อีกด้วย แต่มีอยู่สิ่งหนึ่งที่ยังขาดและยังไม่มีรองรับการใช้บริการของผู้เดินทางสูงอายุและพิการ นั่นก็คือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่ยังไม่สามารถตอบโจทย์ผู้ใช้เหล่านี้ได้ นั่นก็คือ บันไดเลื่อนและลิฟต์ที่สามารถรองรับให้ผู้พิการหรือผู้สูงอายุเข้ามาใช้บริการและเดินทางได้สะดวก เนื่องด้วยจากปัญหาและข้อจำกัดในการก่อสร้างที่ค่อนข้างเป็นอุปสรรคและปัญหาในการดำเนินงาน ซึ่งก็คือตัวโครงสร้างของสถานี ซึ่งได้ถูกออกแบบให้ลอยอยู่บนระดับเหนือพื้นถนนบดบังสิ่งปลูกสร้างต่างๆ ปัญหาเหล่านี้ได้มีผู้เรียกร้องที่จะให้แก้ไขและปรับปรุงเพื่อก่อสร้างเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อที่จะให้รองรับผู้ใช้บริการที่มีปัญหาในการช่วยเหลือตัวเองและปัญหาเหล่านี้ซึ่งเป็นปัญหาที่มีมานานและเกี่ยวข้องกับการออกแบบโครงสร้างผู้วิจัยจึงได้สังเกตเห็นว่าปัญหาเหล่านี้มีลักษณะที่สอดคล้องกับแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องอารยสถาปัตย์ ซึ่งเป็นเรื่องที่ว่าถึงการออกแบบสถานที่แห่งนั้นให้ตอบสนองต่อการใช้งานของมวลชน เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ โดยที่การออกแบบนั้นไม่ได้เจาะจงกลุ่มผู้ใช้งานกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งแต่เจาะจงให้เข้าถึงผู้ใช้งานได้ใช้ประโยชน์ทุกๆคนไม่ว่าบุคคลเหล่านั้นจะเป็นเพศชาย เพศหญิง คนชรา คนพิการ เด็ก หรือนุคคลที่ใช้รถเข็นหรือขาเทียมเดิน โดยการออกแบบดังกล่าวจะเน้นประโยชน์สูงสุดของคนในสังคมร่วมกัน การศึกษาครั้งนี้มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการเอื้อประโยชน์ให้กับสังคมเข้าพื้นฐานผู้จัดทำได้สังเกตเห็นถึงปัญหาเหล่านี้ จึงต้องการศึกษาถึงสาเหตุและแนวทางแก้ไขในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในบริเวณสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส เพื่อลดปัญหาต่อข้อร้องเรียนและยังจะช่วยเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคน อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มศักยภาพต่อการให้บริการและยังจะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดอารยสถาปัตย์อีกด้วย รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มาใช้บริการโดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอสทุกคนให้ประทับใจทุกครั้งที่มาใช้บริการโดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอส และยังคงสร้างความสะดวกสบายเพิ่มขึ้นอีกด้วย

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

งานวิจัยเรื่องอารยสถาปัตย์กับการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสนี้ มีวัตถุประสงค์ในการจัดทำดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาแนวคิดอารยสถาปัตย์กับการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส
- 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจรูปแบบการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสต่อคนพิการและผู้สูงอายุ

3. การดำเนินการวิจัย

โดยงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ(Quality Research) โดยวิธีการวิจัยเอกสาร(Document Research) และการสัมภาษณ์เชิงลึกจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทระบบขนส่ง



มวชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และผู้โดยสารที่มาใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้มาใช้บริการที่สถานีชิดลม อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ สนามกีฬาแห่งชาติ สุรศักดิ์ และสถานีสะพานตากสิน จำนวน 80 คน ซึ่งประกอบไปคนพิการที่ไม่สามารถเดินได้เอง โดยมีอุปกรณ์ช่วยเดิน ผู้สูงอายุซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญสำหรับการทำวิจัยในครั้งนี้ และบุคคลทั่วไป

4. ผลการวิจัย

อารยสถาปัตย์กับความรับผิดชอบต่อสังคมของรถไฟฟ้าบีทีเอสนั้นสามารถทำออกมาให้สอดคล้องต่อความต้องการของผู้โดยสารได้โดยการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้โดยสารที่มาใช้บริการ โดยมีการตอบคำถามจากแบบสัมภาษณ์ จำนวน 80 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้นั้นนำมาประมวลผลโดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ข้อมูลแบบ content Descriptive analysis โดยการจำแนกข้อมูลที่ได้นั้นมาจากการสัมภาษณ์นำมาแยกออกมาแต่ละประเด็น ผลการวิเคราะห์ที่ได้ออกมานั้น เป็นดังนี้ จากการสัมภาษณ์ผู้โดยสารที่มาใช้บริการ ส่วนมากจะเป็นการให้สัมภาษณ์ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกันนั่นก็คือ การขาดแคลนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ บนสถานี หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการมาใช้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ จากการสัมภาษณ์ผู้โดยสารสูงอายุ ส่วนมากต้องการลิฟต์ แทนการไต่บันไดเลื่อน หรือ บันไดธรรมดา เพราะค่อนข้างที่จะลำบากต่อการเดินขึ้นไปยังชั้นชานชาลา เพื่อที่จะโดยสารรถไฟฟ้า กลุ่มผู้โดยสารพิการที่ใช้วีลแชร์ในการเดินทาง จากการสัมภาษณ์พบว่า ในปัจจุบันสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ลิฟต์โดยสารมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ในบางสถานีก็ไม่มีลิฟต์ จึงทำให้ต้องลำบากต่อการเดินทาง และไม่สะดวกต่อการมาใช้บริการ กลุ่มบุคคลทั่วไป จากการสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ต้องการให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้เป็นปัจจัยพื้นฐานอยู่แล้ว เช่น ลิฟต์ กับ บันไดเลื่อน ควรจะมีให้บริการทุกสถานี และทุกทิศทางการขึ้นลงภายในสถานี ประเด็นอื่นๆ ที่ได้จากการสัมภาษณ์จะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องการให้บริการห้องน้ำบนสถานี อุปกรณ์จำหน่ายตั๋ว ความถี่ของขบวนรถไฟฟ้าเป็นต้น ซึ่งไม่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่องานวิจัยในครั้งนี้

และปัญหาสำคัญอย่างยิ่งที่ขาดต่อการให้บริการในสิ่งอำนวยความสะดวกคือสถานีสะพานตากสินตามรูปแบบด้านล่าง คือเป็นสถานีที่มีรูปแบบการเดินทางเดียว รถไฟฟ้าไม่สามารถผ่านสวนทางกันได้ และมีชานชาลาเดียว ในปัจจุบันมีการว่าจ้างหน่วยงานภายนอกมาประเมินโครงสร้างว่าเหมาะสมในการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานในการให้บริการว่าสามารถดำเนินการก่อสร้างได้หรือไม่และอยู่ในระหว่างพิจารณา เพราะสถานีแห่งนี้มีผู้โดยสารมาใช้บริการค่อนข้างมากในแต่ละวัน



รูปที่ 1 ภายในสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสสะพานตากสิน

5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การนำหลักการสถาปัตยกรรม (Universal Design) และ หลักการความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) มาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยเรื่องนี้ก็ เพราะในปัจจุบันรถไฟฟ้าบีทีเอส ซึ่งเป็นโครงข่ายระบบขนส่งมวลชน ขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร และมีผู้มาใช้บริการในแต่ละวันค่อนข้างมาก แต่ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกหลักซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อการใช้บริการของผู้โดยสาร

ซึ่งในการทำวิจัยครั้งนี้จากการที่ผู้รู้ถึงปัญหาหลักของงานวิจัยเรื่องนี้แล้ว ยังจะเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาการให้บริการขนส่งมวลชนให้มีประสิทธิภาพและพัฒนาขึ้นไปในทุกๆด้าน ศึกษาถึงความพึงพอใจและความต้องการในการใช้บริการของผู้สูงอายุ ผู้พิการและบุคคลทั่วไปโดยหลักๆเลยปัญหาการมาใช้บริการของผู้สูงอายุกับผู้พิการมีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอและไม่ตอบสนองต่อการใช้งานบางสถานีไม่เอื้อต่อการมาใช้บริการของผู้สูงอายุและคนพิการ

แนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนี้ ก็คือการติดตั้งลิฟต์และบันไดเลื่อนเพิ่มให้ขึ้นลงทุกทิศทาง ให้เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการทุกคนนอกเหนือจากผู้สูงอายุและคนพิการ เพื่อให้ทุกคนได้เข้าถึงบริการ ได้อย่างสมบูรณ์ไม่มีข้อจำกัดหรือข้อแบ่งแยกซึ่งให้สอดคล้อง ตรงต่อหลักการสถาปัตยกรรมและหลักการของ CSR ต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเล่มนี้ ถ้าขาดบุคคลสำคัญที่คอยช่วยเหลือและสนับสนุนการดำเนินงาน นั่นคือท่านอาจารย์ที่ปรึกษา ศศ.ดร.รัตพงษ์ สอนสุภาพ ที่คอยชี้แนะและให้คำแนะนำต่างๆในการทำงานวิจัยค้นคว้าอิสระเล่มนี้ให้ผ่านลุล่วงไปด้วยดี และที่ขาดไม่ได้คือ บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่เป็นผู้จัดขบวนความคิดปัญหานี้ให้



ให้ข้าพเจ้าได้พบกับปัญหาและเสนอแนะแนวทางในการแก้ไข เพื่อลดข้อร้องเรียนของผู้โดยสารที่มาใช้บริการ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ข้าพเจ้าในฐานะผู้จัดทำหวังว่า งานวิจัยเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการสืบไป

เอกสารอ้างอิง

พรวิฑู โคว์คชากรณ์ (2557). *บทความวิชาการเรื่องอารยสถาปัตยกรรม*. กลุ่มงานห้องสมุดและพิพิธภัณฑ์.

สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

กฤษณะ ละไล (2556). *แนวคิดอารยสถาปัตยกรรม*

รพีพร ภู่อ่างค์.ธีระวัฒน์ จันทิก(2559). *การศึกษานโยบายการสร้างอารยสถาปัตยกรรมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการ ในเขตกรุงเทพมหานคร*. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

โชติรัตน์ ศรีสุข (2554). *กลยุทธ์การสื่อสารและการรับรู้รูปแบบการรับผิดชอบต่อสังคม*. เข้าถึงได้จาก.

http://www.thapra.lib.su.ac.th/objects/thesis/fulltext/snamcn/Chotirat_Srisuk/fulltext.pdf

คุษฎี วรรณธรรมคุษฎี (2556). *รวมบทความวิจัยเกี่ยวกับบรรษัทภิบาล (CSR)*.วารสารร่วมราชพฤกษ์ มหาวิทยาลัยเกริก