

แนวทางการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้บริการขนส่งสาธารณะ กรณีรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

Public Service Management for Elderly who Use Public Transport in Case of Mass Rapid Transit Chaloe Ratchamongkhon Line

วันที่รับบทความ: 9 กรกฎาคม 2566

อรอาภา รุจิวรรณกุล¹

วันที่แก้ไขบทความ: 16 กรกฎาคม 2566

นุชนาฏ ยูฮันเงาะ²

วันที่ตอบรับบทความ: 18 กรกฎาคม 2566

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีรูปแบบการวิจัยแบบผสมผสานโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุ 2) สำรวจความต้องการของผู้สูงอายุ และ 3) สำรวจความคิดเห็นของผู้ให้บริการผู้ทรงคุณวุฒิ/นักวิชาการ และผู้สูงอายุ ต่อแนวทางการปรับปรุงบริการสำหรับผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้น รวบรวมข้อมูลทั้งหมดนำมาสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้บริการผู้ทรงคุณวุฒิ/นักวิชาการ และผู้สูงอายุ เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงบริการของผู้สูงอายุต่อไป จากการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 60-69 ปี ซึ่งไม่ได้ประกอบอาชีพ และเป็นข้าราชการบำนาญจึงมีแหล่งที่มาของรายได้จากเงินบำนาญเป็นส่วนใหญ่ ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการจัดบริการในด้านความปลอดภัยมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจการจัดบริการในด้านเหรียญ/บัตรโดยสารลดราคา 50% ของอัตราค่าโดยสารปกติ ด้านการปรับปรุงบริการที่ผู้สูงอายุต้องการให้พัฒนาการจัดบริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านการจัดบริการ 2) ด้านคุณภาพการจัดบริการ 3) ด้านการประชาสัมพันธ์ และ 4) ด้านการพัฒนาบุคลากร ซึ่งรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ควรพัฒนานโยบายการจัดบริการให้สอดคล้องต่อความต้องการของผู้สูงอายุ ซึ่งมีความสำคัญต่อสังคมในอนาคตต่อไป

คำสำคัญ: ผู้สูงอายุ ความพึงพอใจ ความต้องการ แนวทางการปรับปรุงบริการ รถไฟฟ้ามหานคร
สายเฉลิมรัชมงคล

¹ นักศึกษาปริญญาโท คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
e-mail: poom22933@hotmail.com

² อาจารย์ประจำคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
e-mail: yunutchanat@gmail.com

Public Service Management for Elderly who Use Public Transport in Case of Mass Rapid Transit Chaloem Ratchamongkhon Line

Received: July 9, 2023

Revised: July 16, 2023

Accepted: July 18, 2023

Onarpar Rujiwattanakul ¹

Nutchanat Yuhannogh ²

Abstract

This study was mixed methods research with the following objectives to 1) study the satisfaction of the elderly, 2) to survey the needs of the elderly and, 3) to survey of service providers' opinions Expert/Academic and the elderly on service improvement guidelines for the elderly who use the Metropolitan Rapid Transit Chaloem Ratchamongkhon Line. The sample group is the elderly aged 60 years over who use the Metropolitan Rapid Transit Chaloem Ratchamongkhon Line. 400 people The questionnaire was used as a data collection tool. The statistics used to analyze the data were percentage, mean, and standard deviation. Then, all data were collected, including recommendations, for in-depth interviews Service person, Expert/Academic and the elderly as a guideline to further improve services for the elderly. The study found that Most of the elderly aged between 60-69 years old who do not work and as pensioners, they are the main source of pension income. The elderly were most satisfied with the quality of safety services. They are satisfied with the service in terms of coins/tickets at a 50% discount of normal fares. There are 4 aspects of service improvement that the elderly need to improve service: 1) Service arrangement 2) quality arrangement 3) public relations, and 4) personnel development. Which the Metro Chaloem Ratchamongkhon Line. Should developed to meet the needs of the elderly. Which is important to society in the future.

Keywords: Elderly, Satisfaction, Needs, Service improvement guidelines, Metropolitan Rapid Transit Chaloem Ratchamongkhon Line

¹ Graduate student of Faculty of Social Work and Social Welfare, Huachiew Chalermprakiet University
e-mail: poom22933@hotmail.com

² Lecture, Faculty of Social Work and Social Welfare, Huachiew Chalermprakiet University
e-mail: yunutchanat@gmail.com

บทนำ

สถานการณ์โดยปัจจุบันโครงสร้างของประชากรทางสังคมมีการเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากอัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นมากกว่าอัตราการเกิดและมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งอายุเฉลี่ยของประชากรมีอายุยืนมากขึ้น ทำให้ประชากรทั่วโลกมีอายุเฉลี่ยยืนยาวขึ้นอย่างน้อย 9 ปี และมีอายุมากกว่า 65 ปี คิดเป็นร้อยละ 20 ของประชากรทั่วโลก และคาดว่าในอีก 40 ปีข้างหน้าทั่วโลกจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ ส่งผลทำให้ทุกประเทศต้องเตรียมพร้อมในเรื่องการจัดบริการต่าง ๆ ที่ควบคุมต่อการใช้ชีวิตของผู้สูงอายุ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุและระบบขนส่งสาธารณะต่าง ๆ (กรุงเทพธุรกิจ, 2557) จากการรายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2565 พบว่าประเทศไทยมีสัดส่วนของผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และกรุงเทพมหานครเป็นจังหวัดที่มีประชากรผู้สูงอายุมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับทุกจังหวัดในประเทศไทย ซึ่งมีประชากรผู้สูงอายุถึง 1,210,828 คน จากประชากรทั้งหมด 12,698,362 คน (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2565) จากการเพิ่มขึ้นของผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วนี้ คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ เพราะผู้สูงอายุบางส่วนในกรุงเทพมหานครต้องพึ่งพาตัวเองในหลายด้านโดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านการเดินทางของผู้สูงอายุที่จำเป็นต้องใช้รถโดยสารสาธารณะในการเดินทางไปตามสถานที่ต่าง ๆ

รถไฟฟ้ามหานคร (MRT) เป็นระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ดำเนินการโดยการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ซึ่งมีนโยบายมุ่งเน้นคุณภาพการบริการโดยถือว่า “การบริการอยู่เหนือสิ่งอื่นใด” จากนโยบายดังกล่าว รถไฟฟ้ามหานครจึงกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานด้านคุณภาพการบริการ โดยมุ่งเน้นใน 5 ด้าน ด้วยกัน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย (safety) โดยมุ่งเน้นในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครเป็นความสำคัญสูงสุดที่พนักงานทุกคนต้องพึงตระหนัก และต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ความสะดวก (convenience) รถไฟฟ้ามหานครให้ความสำคัญในการดูแลการทำงานของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในระบบรถไฟฟ้ามหานคร ความรวดเร็ว (fast) รถไฟฟ้ามหานครจะควบคุมให้ความเร็วเฉลี่ยของรถไฟฟ้าและตารางการให้บริการรถไฟฟ้ารองรับกับความต้องการของผู้โดยสารในแต่ละช่วงเวลา ความเชื่อถือได้ (reliability) รถไฟฟ้ามหานครจะดูแลให้รถไฟฟ้าและระบบอาณัติสัญญาณอยู่ในสภาพดีและไม่ส่งผลกระทบต่อให้บริการของรถไฟฟ้ามหานคร และการตรงต่อเวลา (punctuality) โดยจะควบคุมให้ตารางการเดินทางรถไฟฟ้าและการเทียบจอดในสถานีทั้งหมดคลาดเคลื่อนไปจากที่เวลากำหนดน้อยที่สุด พร้อมทั้งจะดำเนินการพัฒนาการให้บริการต่อไปอย่างไม่หยุดนิ่ง (บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2563, หน้า 81)

ทั้งนี้ รถไฟฟ้ามหานคร ยังให้ความสำคัญต่อผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ โดยได้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับด้านความปลอดภัยต่าง ๆ ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ในสถานีและภายในรถไฟฟ้า ไม่ว่าจะเป็นด้านการใช้ลิฟต์แทนการใช้บันไดเลื่อน เพื่อป้องกันอุบัติเหตุจากการใช้บันไดเลื่อน รวมถึงการจัดให้มีพนักงานคอยอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุที่อาจเดินทางไม่สะดวก หรือผู้สูงอายุที่ต้องการให้พนักงานให้ความช่วยเหลือ โดยรถไฟฟ้ามหานคร มีการประสานงานไปยังสถานีปลายทางในการรับ-ส่งผู้สูงอายุ เพื่อให้ถึงจุดหมายปลายทางได้อย่างปลอดภัย รวมถึงการจัดให้มีเหรียญโดยสาร/บัตรโดยสารสำหรับผู้สูงอายุ

ในอัตราค่าโดยสารที่มีส่วนลด 50% ตลอดการเดินทาง และการจัดให้ผู้สูงอายุเดินทางฟรีในช่วงเทศกาลสงกรานต์ในทุกปี ซึ่งเป็นไปตามสวัสดิการที่ทางหน่วยงานภาครัฐได้มอบให้สำหรับผู้สูงอายุ แต่อย่างไรก็ตาม การเดินทางยังคงเป็นสิ่งจำเป็นสำคัญสำหรับผู้สูงอายุอย่างมาก ซึ่งการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุที่มาใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร อาจจะยังไม่ทั่วถึงและยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุที่มีมากขึ้นเรื่อย ๆ ได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล
2. เพื่อสำรวจความต้องการของผู้สูงอายุ ที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล
3. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ให้บริการ ผู้ทรงคุณวุฒิ/นักวิชาการ และผู้สูงอายุ ต่อแนวทางการปรับปรุงบริการสำหรับผู้สูงอายุ ที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ที่ใช้บริการเฉลี่ยต่อวันระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2566 ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2566 จำนวน 1,577,898 คน (สถิติผู้โดยสารสูงอายุที่เข้าใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ช่วงเดือนมกราคม-มีนาคม พ.ศ. 2566)

กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล จำนวน 400 คน คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane อ้างถึงใน ธัญญรัตน์ วงศ์ฟู, 2562, หน้า 15)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- 1) การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ต้องการศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม และยังกำหนดขอบเขตการวิจัยและนิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยแบบสอบถามในการวิจัยแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ประสิทธิภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และวัตถุประสงค์ที่เลือกใช้บริการ 3) การจัดบริการต่าง ๆ ได้แก่ เหยียบ/บัตรโดยสารลดราคา 50% ของอัตราค่าโดยสารปกติ ที่นั่งพิเศษสำหรับผู้สูงอายุภายในขบวนรถไฟฟ้า ลิฟต์โดยสาร เดินทางฟรีในช่วงเทศกาลสงกรานต์ และเจ้าหน้าที่สถานีคอยช่วยเหลือ แนะนำ อำนวยความสะดวก มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.86 4) ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล เกี่ยวกับความปลอดภัย ความสะดวก ความรวดเร็ว ความเชื่อถือได้ การตรงต่อเวลา การเชื่อมต่อกับสถานีอื่น และความคุ้มค่า มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.51 5) ความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ามาใช้บริการ

รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล คำถามเป็นแบบเลือกตอบเพื่อวัดความต้องการของผู้ใช้ด้านสินค้า/ราคา ด้านช่องทาง/สถานที่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระบบการเชื่อมต่อไปยังระบบการขนส่งอื่น ๆ มีความเชื่อมั่นที่ 0.94 รวมค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดอยู่ที่ 0.81 และ 6) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยแบบสอบถามส่วนที่ 3-5 ใช้วิธีการให้คะแนนแบบ rating scale 5 ระดับ และแบบสอบถามนี้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาด้วย IOC ที่มีค่าสูงกว่า 0.5 และการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มีค่ามากกว่า 0.70 โดยค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.94 จึงถือว่ามีความน่าเชื่อถือ

2) การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ทั้ง 4 สถานี ได้แก่ สถานีกำแพงเพชร สถานีสวนจตุจักร สถานีหัวลำโพง และสถานีวัดมังกร ผู้ทรงวุฒิ/นักวิชาการ และผู้สูงอายุ โดยเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการศึกษาในข้อ 1-5 และข้อเสนอแนะ เพื่อให้ได้แนวทางการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามด้วยตนเองกับกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล จำนวน 400 ฉบับ ระหว่างวันที่ 16-19 มิถุนายน พ.ศ. 2566 และดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกร่วมกับผู้ให้บริการในสถานีมีตอบแบบสอบถามมาใช้บริการมากที่สุด จำนวน 4 สถานี ประกอบด้วย สถานีกำแพงเพชร สถานีสวนจตุจักร สถานีหัวลำโพง และสถานีวัดมังกร ในวันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2566

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย การวิเคราะห์สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการพรรณนาในการวิจัยเชิงคุณภาพ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 ข้อมูลพื้นฐาน

ผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.25 พักอาศัยอยู่ที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 71.00 มีอายุระหว่าง 60-69 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.00 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 49.50 เป็นข้าราชการบำนาญ รองลงมา คือ แม่บ้าน และฟรีแลนซ์ คิดเป็นร้อยละ 44.75 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.75 และมีแหล่งที่มาของรายได้ คือ เงินบำนาญ รองลงมา คือ การปล่อยเช่า อสังหาริมทรัพย์ และฟรีแลนซ์ คิดเป็นร้อยละ 31.00

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์เดินทาง

ผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ส่วนใหญ่ใช้บริการระหว่าง 1-4 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 38.00 ใช้บริการช่วงเวลาระหว่าง 12.01-15.00 น. คิดเป็นร้อยละ 46.00 และเลือกใช้บริการเพื่อไปซื้อของตามแหล่งการค้าต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 35.25

1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดบริการ

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในด้านการจัดบริการ

การจัดบริการของรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. เหยี่ย/บัตรโดยสารลดราคา 50 % ของอัตราค่าโดยสารปกติ	4.75	0.47	มากที่สุด	1
2. ที่นั่งพิเศษสำหรับผู้สูงอายุภายในขบวนรถไฟฟ้า	4.56	0.68	มากที่สุด	4
3. ลิฟต์โดยสาร	4.55	0.67	มากที่สุด	3
4. เส้นทางฟรีในช่วงเทศกาลสงกรานต์	4.48	0.74	มาก	5
5. เจ้าหน้าที่สถานีคอยช่วยเหลือ แนะนำอำนวยความสะดวก	4.72	0.54	มากที่สุด	2
รวม	4.61	0.50	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1 จำแนกด้านการจัดบริการของรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล พบว่า ผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเหยี่ย/บัตรโดยสารลดราคา 50% ของอัตราค่าโดยสารปกติ ระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 รองลงมา คือ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่สถานีคอยช่วยเหลือ แนะนำ อำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 น้อยสุด คือ มีความพึงพอใจด้านเส้นทางฟรีในช่วงเทศกาลสงกรานต์ ระดับความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ตามลำดับ

1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการจัดบริการ

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในด้านคุณภาพการจัดบริการ

การจัดบริการของรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ความปลอดภัย	4.88	2.54	มากที่สุด	1
2. ความสะดวก	4.71	0.46	มากที่สุด	7
3. ความรวดเร็ว	4.77	0.44	มากที่สุด	5
4. ความเชื่อถือได้	4.78	0.45	มากที่สุด	6
5. การตรงต่อเวลา	4.80	0.40	มากที่สุด	2
6. การเชื่อมต่อสถานีอื่น	4.78	0.42	มากที่สุด	4
7. ความคุ้มค่า	4.80	0.42	มากที่สุด	3
รวม	4.79	0.52	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 จำแนกด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล พบว่า ผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความปลอดภัย ระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ มีความพึงพอใจด้านการตรงต่อเวลา ระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 น้อยสุด คือ มีความพึงพอใจด้านความสะดวก ระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ตามลำดับ

1.5 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการด้านการจัดการบริการ

ตารางที่ 3 ระดับความต้องการของผู้สูงอายุในด้านการจัดการบริการ

การจัดการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ด้านสินค้า/ราคา มีความเหมาะสม	4.73	0.49	มากที่สุด	1
2. ด้านช่องทาง/สถานที่ ที่เข้าถึงง่าย	4.55	0.58	มากที่สุด	7
3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่เพิ่มขึ้น	4.59	0.60	มากที่สุด	6
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ลิฟต์โดยสาร บันไดเลื่อน ห้องน้ำ ฯลฯ	4.60	0.58	มากที่สุด	5
5. ด้านความไว้วางใจ	4.61	0.55	มากที่สุด	3
6. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน ชัดเจน	4.60	0.56	มากที่สุด	4
7. ด้านระบบการเชื่อมต่อไปยังระบบการขนส่งอื่น ๆ	4.62	0.53	มากที่สุด	2
รวม	4.61	0.48	มากที่สุด	

จากตารางที่ 3 จำแนกด้านความต้องการต่อการจัดการบริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล พบว่า ผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล มีความต้องการด้านสินค้า/ราคา มีความเหมาะสม ระดับความต้องการระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 รองลงมา คือ มีความต้องการด้านระบบการเชื่อมต่อไปยังระบบการขนส่งอื่นๆ ระดับความต้องการระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 น้อยสุด คือ มีความต้องการด้านช่องทาง/สถานที่ ที่เข้าถึงง่าย ระดับความต้องการระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ตามลำดับ

1.6 ความคิดเห็นของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการปรับปรุงการจัดการบริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

- 1) ต้องการให้มีการเพิ่มห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุ และสะดวกต่อการเข้าใช้บริการ
- 2) ต้องการให้เพิ่มเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ แนะนำ อำนวยความสะดวก
- 3) ต้องการให้เพิ่มป้ายบอกทางเข้า-ออก บริเวณชั้นชานชาลา
- 4) ต้องการให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับที่นั่งพิเศษ (priority seat) สำหรับผู้สูงอายุ ภายในขบวนรถไฟฟ้าให้มากกว่าเดิม

5) ต้องการให้เพิ่มป้ายบอกทางไปยังลิฟต์โดยสาร

1.7 แนวทางการปรับปรุงบริการสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิม รัชมงคล

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ทรงคุณวุฒิ/นักวิชาการ ผู้สูงอายุ และผู้ให้บริการ เพื่อเสนอแนวทางการจัดบริการเพื่อผู้สูงอายุในการใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิ/นักวิชาการ 2 ท่าน ผู้สูงอายุที่ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล 2 ท่าน และผู้ให้บริการ ประกอบด้วย สถานีกำแพงเพชร สถานีสวนจตุจักร สถานีหัวลำโพง และสถานีวัดมังกร ซึ่งผู้ให้บริการมีตำแหน่งเป็นหัวหน้าสถานี สถานีละ 1 ท่าน รวมทั้งหมด 4 ท่าน ในประเด็นการจัดบริการ คุณภาพการให้บริการ และการพัฒนาบริการ ได้แนวทางการปรับปรุงแนวทางสำหรับผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ ดังนี้

1) ด้านการจัดบริการ

นโยบายการจัดบริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับคนทุกช่วงวัย และมีการพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับการวิจัยเชิงปริมาณที่ผู้สูงอายุแสดงความคิดเห็นว่ามีความพึงพอใจมาก แต่อย่างไรก็ตามเนื่องจากการเข้าสู่สังคมผู้สูงวัย ทำให้มีผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น การจัดบริการจึงต้องมีความเพียงพอ และครอบคลุมผู้สูงอายุทุกคน โดยเฉพาะการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการได้มากยิ่งขึ้น เช่น การจัดลิฟต์โดยสารสำหรับผู้สูงอายุ การจัดที่นั่งพิเศษในขบวนรถไฟฟ้า การจัดระบบให้ผู้สูงอายุสามารถซื้อเหรียญโดยสาร/บัตรโดยสาร ผ่านช่องทางออนไลน์ได้ โดยที่ผู้สูงอายุไม่จำเป็นต้องไปเข้าแถวเพื่อซื้อเหรียญโดยสาร/บัตรโดยสารที่สถานี หรือผู้สูงอายุสามารถเติมเงินเข้าบัตรโดยสารผ่านช่องทางออนไลน์ได้ เพื่อเป็นการช่วยให้ประหยัดเวลา สร้างความสะดวกสบายให้แก่ผู้สูงอายุ

2) ด้านคุณภาพการจัดบริการ

นโยบายการจัดบริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล มุ่งเน้นในด้านคุณภาพความปลอดภัย ความสะดวก ความน่าเชื่อถือ และความคุ้มค่าเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการ และสอดคล้องกับการวิจัยเชิงปริมาณที่ผู้สูงอายุแสดงความคิดเห็นว่ามีความพึงพอใจมาก แต่อย่างไรก็ตามอุปกรณ์ที่ให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุยังมีไม่เพียงพอต่อการเข้าถึงบริการของผู้สูงอายุ เช่น รถเข็นวีลแชร์ที่หากจำเป็นต้องใช้ผู้สูงอายุต้องติดต่อพนักงาน/เจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง ทำให้ผู้สูงอายุไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ หากมีบริการรถเข็นวีลแชร์ที่มากขึ้นจะช่วยให้การเข้าถึงบริการได้จะมีมากขึ้น รวมทั้งระบบอุปกรณ์ที่ยังไม่เอื้อต่อความสะดวกของผู้สูงอายุ ดังนั้น รถไฟฟ้าฟ้ามหานคร ควรพัฒนานโยบายในด้านอุปกรณ์ที่ให้ความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุให้มากยิ่งขึ้น เช่น การเพิ่มระบบเติมเงินอัตโนมัติ ให้มีความรวดเร็วมากขึ้น พัฒนาอุปกรณ์ประเภทที่มีระบบเซนเซอร์ (sensor) ให้มีความปลอดภัยและมีความเสถียร และเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบ รวมทั้งห้องน้ำควรออกแบบตามหลักอารยสถาปัตย์ โดยต้องพัฒนาควบคู่ไปพร้อมกับความปลอดภัย ความสะดวก ความน่าเชื่อถือ และความคุ้มค่า

3) ด้านพัฒนาการจัดบริการ

จากการจัดบริการที่เน้นในด้านความสะดวก และด้านคุณภาพการจัดบริการ ซึ่งมุ่งเน้นเรื่องของความปลอดภัย ความสะดวก ความน่าเชื่อถือ และความคุ้มค่า สามารถนำมาพัฒนาการจัดบริการตามความต้องการของผู้สูงอายุ ดังนี้

3.1 ด้านการประชาสัมพันธ์

ระบบการประชาสัมพันธ์เป็นสิ่งที่คุณสูงอายุต้องการให้รถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล มีพัฒนาการให้มีความชัดเจน และเข้าใจง่ายมาก เนื่องจากผู้สูงอายุมีสายตาที่อาจทำให้มองไม่เห็นสื่อประชาสัมพันธ์ที่คุณสูงอายุต้องการทราบ ดังนั้นรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ควรพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการนำสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัยแต่เข้าใจง่ายมาพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้มีความครอบคลุมต่อการใช้บริการของคุณสูงอายุ อีกทั้งควรเพิ่มสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความตระหนัก และให้สิทธิ์ที่คุณสูงอายุพึงได้รับในการใช้บริการก่อน โดยต้องสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ เพื่อกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการทุกคนเห็นความสำคัญของคุณสูงอายุ ในกรณีที่รถไฟฟ้ามีที่นั่งพิเศษไม่เพียงพอในช่วงเวลาเร่งด่วน หรือช่วงเวลาที่มียุสูงอายุมาใช้บริการจำนวนมากและควรพัฒนาการประชาสัมพันธ์โดยเน้นสีหรือสัญลักษณ์ที่คุณสูงอายุมีความเข้าใจง่ายมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้สูงอายุ ว่าได้รับการดูแลจากการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลเป็นอย่างดี

3.2 ด้านการพัฒนาบุคลากร

บุคลากรเป็นบุคคลสำคัญอย่างยิ่งที่รถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ควรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากบุคลากรเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการผู้สูงอายุโดยตรง ดังนั้น รถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลต้องจัดให้มีการอบรม/พัฒนา บุคลากร ให้มีความรู้ความเข้าใจในด้านการพัฒนาความรู้ เข้าใจบริบทในด้านปัญหาความต้องการของคุณสูงอายุ รวมถึงพัฒนาอบรมบุคลากรในการดูแลผู้สูงอายุในกรณีฉุกเฉิน เพื่อให้บริการที่ตรงตามความต้องการของคุณสูงอายุ และควรพัฒนาอบรมบุคลากรทุกคนให้ทราบถึงคนทราบในเรื่องสิทธิ์ของคุณสูงอายุ เพื่อสร้างสะดวกและความน่าเชื่อถือให้กับผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ

กล่าวโดยสรุป รถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล มีนโยบายในด้านการบริการให้กับผู้สูงอายุ แต่ด้วยสถานการณ์ที่มีจำนวนผู้สูงอายุใช้บริการเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น จึงต้องมีการปรับการให้บริการให้ตอบสนองกับความต้องการ ทั้งในด้านความสะดวก ความปลอดภัย ด้านสื่อประชาสัมพันธ์ และด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ เพื่อสนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีและสามารถใช้ชีวิตได้อย่างปกติสุข

2. อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้บริการขนส่งสาธารณะ กรณีรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล มีข้อค้นพบ 3 ประเด็นใหญ่ ดังนี้

2.1 ด้านความพึงพอใจของคุณสูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 60-69 ซึ่งเป็นช่วงอายุสูงอายุตอนต้น เป็นวัยที่ยังมีเรี่ยวแรงใน

การทำกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการไปซื้อของตามแหล่งการค้าต่าง ๆ การไปเที่ยว อีกทั้งยังมีความต้องการดูแลสุขภาพร่างกายโดยการไปพบแพทย์ ซึ่งเห็นได้ว่าผู้สูงอายุยังคงมีร่างกายที่แข็งแรงสามารถเดินทางได้ด้วยตนเอง และต้องการสังคม รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล เป็นขนส่งสาธารณะอีกหนึ่งทางเลือกสำหรับผู้สูงอายุ เนื่องจากอยู่ใกล้แหล่งชุมชนต่าง ๆ ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว และเชื่อมต่อไปยังขนส่งสาธารณะอื่น ๆ ได้สะดวก ทั้งยังช่วยในเรื่องการประหยัดเวลา ลดการพบเจอปัญหาการจราจรติดขัดได้ค่อนข้างมาก อีกทั้งรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล มีการจัดบริการในด้านเหรียญ/บัตรโดยสารลดราคา 50% ของอัตราค่าโดยสารปกติ ซึ่งเป็นการช่วยให้ผู้สูงอายุประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่ได้ประกอบอาชีพ เงินส่วนใหญ่ที่ได้จะเป็นเงินเก็บ หรือได้รับจากบุตรหลาน และเงินบำนาญ ซึ่งการลดราคาค่าโดยสารช่วยให้ผู้สูงอายุรู้สึกพึงพอใจที่ได้รับการจัดบริการ ทั้งยังมีเจ้าหน้าที่คอยดูแล แนะนำ อำนวยความสะดวก ผู้สูงอายุตั้งแต่เข้าระบบ ไปจนถึงมีการประสานงานไปยังสถานีปลายทางในการรับ-ส่งผู้สูงอายุ เพื่อให้ถึงจุดหมายปลายทางได้อย่างปลอดภัย ช่วยให้ผู้สูงอายุเกิดความมั่นใจและไว้วางใจที่จะมาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วริศรา เจริญศรี (2560) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้รถไฟฟ้าบีทีเอส พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้รถไฟฟ้าบีทีเอส คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในเรื่องของระบบรถไฟฟ้า มีความปลอดภัย ซึ่งผู้โดยสารคำนึงถึงความปลอดภัยในการใช้บริการ ด้านราคาในเรื่องของราคาเหมาะสมกับระยะทางเหมาะสมกับความสะดวกสบาย และด้านส่งเสริมการตลาด

2.2 ความต้องการของผู้สูงอายุ พบว่า รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต้องพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านความสะดวก ได้แก่ การเอื้ออำนวยให้การเดินทางมีความสะดวกมากขึ้น เช่น ลิฟต์โดยสารที่หาได้ง่าย และได้รับความสะดวกที่จะใช้บริการ โดยที่ไม่ต้องเข้าแถวรอใช้ลิฟต์โดยสารเป็นเวลานาน บันไดเลื่อนที่มีความปลอดภัย ลดความเสี่ยงจากการเกิดอุบัติเหตุ หอมน้ำที่เข้าถึงง่าย สะดวกต่อการเข้าใช้บริการ ช่องทาง/สถานที่ ที่เข้าถึงง่ายต่อการซื้อเหรียญโดยสาร/บัตรโดยสารสำหรับผู้สูงอายุ และนั่งสำหรับผู้สูงอายุ (priority seat) ที่มีพร้อมให้กับผู้สูงอายุได้นั่ง เนื่องจากสภาพร่างกายที่เปลี่ยนไปอาจทำให้ไม่สามารถยืนได้เป็นเวลานาน รวมถึงผู้สูงอายุที่อาจมีโรคประจำตัว ต้องได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นพิเศษจากคนในสังคม ไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ ดังนั้น รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ควรเริ่มต้นจากการเป็นกระบอกเสียงสำคัญในการสร้างกรอบความคิดใหม่ ๆ ให้กับผู้ใช้บริการ ว่าด้วยการให้สิทธิ์ผู้สูงอายุที่พึงได้รับการก่อน อีกทั้งรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ควรนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการจัดบริการ เพื่อให้ทันต่อสังคมโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงไป โดยการเพิ่มช่องทางซื้อเหรียญโดยสารออนไลน์ การเติมเงินเข้าบัตรโดยสารออนไลน์ การตรวจสอบยอดเงินในบัตรโดยสารออนไลน์ เป็นต้น ช่วยให้ผู้สูงอายุไม่จำเป็นต้องไปซื้อเหรียญโดยสารที่ห้องออกบัตรโดยสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น เพื่อลดความเสี่ยงจากการเข้าแถวเป็นเวลานานได้ ซึ่งเป็นการสร้างคุณภาพการให้บริการที่มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2557, หน้า 168-169) กล่าวถึงคุณภาพการบริการ คือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการมักจะพิจารณาคุณภาพของบริการที่ได้รับโดยคำนึงถึงคุณลักษณะ 10 ประการ ได้แก่ ลักษณะการให้บริการ (appearance) คือ สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับ

ต้องได้ในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือ (reliability) คือ ความไว้วางใจในความสามารถในการให้บริการ โดยต้องมีความสม่ำเสมอ ความถูกต้องและการบริการตามคำมั่นสัญญา การตอบสนอง (responsiveness) คือ การตอบสนองและการช่วยเหลือผู้รับบริการ ด้วยความเต็มใจและความพร้อมที่จะให้บริการ ความเชี่ยวชาญ (competence) คือ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและการสื่อสาร ที่เกี่ยวกับการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความมีอัธยาศัยยนอบน้อม (courtesy) คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีความสุภาพเรียบร้อย มีไมตรีจิต รู้จักให้เกียรติ จริงใจ มีน้ำใจและเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ ความเชื่อถือ (credibility) คือ ความสามารถในการให้บริการที่เที่ยงตรงและความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ด้วยความซื่อตรงของผู้ให้บริการ ความปลอดภัย (security) คือ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้รับบริการในด้านกายภาพและสามารถจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ได้ การเข้าถึงบริการ (access) คือ ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการด้วยความสะดวกสบาย ใช้เวลาไม่นานในแต่ละขั้นตอนและขั้นตอนในการติดต่อหรือเข้าถึงต่าง ๆ จะต้องไม่ซับซ้อน การติดต่อสื่อสาร (communication) คือ สามารถสื่อสารข้อมูลได้อย่างชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย รับฟังลูกค้า ความเข้าใจ (understanding) คือ ความสามารถในการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการและความสนใจที่จะตอบสนองความต้องการนั้น ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องถือว่าสิ่งที่ตนเองปฏิบัติตามคุณลักษณะทั้ง 10 ประการนั้นก็เพื่อสร้างคุณภาพการให้บริการ และเป็นการเพิ่มโอกาสที่ดีในการทำธุรกิจเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือ ความจงรักภักดี อีกทั้งยังเป็นการรักษาลูกค้า

2.3 ด้านแนวทางการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุ พบว่า รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต้องมีการพัฒนานโยบายการจัดบริการเพื่อผู้สูงอายุให้ดียิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นพัฒนาบุคลากร เนื่องจากสังคมผู้สูงอายุต้องการการดูแลเอาใจใส่ ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรจึงควรเป็นแนวทางแรกที่รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ต้องให้ความสำคัญ โดยที่พนักงาน/เจ้าหน้าที่ต้องได้รับการอบรมขั้นพื้นฐาน เช่น เข้าใจพัฒนาการของผู้สูงอายุ และการรับมือกับเหตุฉุกเฉินเพื่อสามารถให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุในเบื้องต้นได้ รวมถึงผู้สูงอายุต้องการให้รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล มีการพัฒนานโยบายการจัดบริการที่เพิ่มความสำคัญกับผู้สูงอายุให้มากขึ้น ไม่ควรจะเป็นการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุที่เข้าถึงง่าย การพัฒนาสื่อเทคโนโลยีให้มีความทันสมัยและสามารถเข้าถึงผู้สูงอายุมากยิ่งขึ้น การเพิ่มการประชาสัมพันธ์ที่ครบถ้วน ชัดเจน และง่ายต่อการเข้าถึงการบริการที่ผู้สูงอายุพึงได้รับ และการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน/เจ้าหน้าที่ ในการดูแล แนะนำ ให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ ให้ตรงตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุด เนื่องจากสภาพร่างกายและการเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจของผู้สูงอายุ ทำให้มีการรับรู้ต่อสิ่งใหม่ได้ยาก ผู้สูงอายุจึงต้องการการสนับสนุนและการดูแลเอาใจใส่จากสังคม ทั้งนี้ การจัดบริการเพื่อผู้สูงอายุจึงเป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างมาก เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงการจัดบริการ ความต้องการของผู้สูงอายุดังกล่าวสอดคล้องกับหลักอารยสถาปัตย์ โดยออกแบบสภาพแวดล้อมให้กับผู้มาใช้บริการทุก ๆ คน ทุก ๆ กลุ่ม โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในอนาคตต่อไป ซึ่งรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ควรพัฒนาเทคโนโลยีที่มีความซับซ้อนไม่มากและผู้สูงอายุเข้าถึงได้ง่าย มาปรับใช้กับระบบขนส่งสาธารณะในรูปแบบต่าง ๆ ควบรวมกับนโยบายที่สนับสนุนการเดินทางสำหรับผู้สูงอายุ โดยต้องสร้างความเท่าเทียมกันในการเข้าถึง

พื้นที่การให้บริการ พร้อมกับการออกแบบและพัฒนาการบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการจัดบริการได้อย่างเท่าเทียม ซึ่งถือเป็นหลักการที่พัฒนาพื้นที่ให้สังคมมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จูตีพงศ์ เอี่ยมสะอาด และรัตพงษ์ สอนสุภาพ (2560) ได้ศึกษาอารยสถาปัตย์กับความรับผิดชอบต่อสังคมของรถไฟฟ้าบีทีเอส ผลการศึกษาพบว่า ประการแรก ปัจจุบันนี้มีผู้โดยสารใช้บริการค่อนข้างมากในแต่ละวัน และปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่คือ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ บนสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสให้บริการไม่เพียงพอต่อการมาใช้บริการของกลุ่มคนสูงอายุและผู้พิการ ซึ่งปัญหานี้ทำให้เกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการที่ไม่สะดวกตามมา ประการที่สอง หากบริษัทได้นำหลักการอารยสถาปัตย์ และหลักความรับผิดชอบต่อสังคม มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการจะส่งผลดีต่อผู้โดยสารกลุ่มคนพิการและกลุ่มผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ยังแสดงถึงความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในสังคม ต่อการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ประการที่สาม การสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความพร้อม สามารถเข้าใช้บริการได้ง่าย ครอบคลุมทั่วถึง จะทำให้เกิดความพึงพอใจและลดปัญหาข้อร้องเรียนได้ และประการที่สี่ นโยบายดังกล่าวของบริษัทจะก่อให้เกิดศักยภาพและคุณค่าการใช้ชีวิตของกลุ่มคนสูงอายุและผู้พิการในสังคม นอกจากจะช่วยเหลือตนเองได้แล้ว ยังไม่เป็นภาระต่อสังคมโดยรวมอีกด้วย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย

1. ควรมีการสำรวจความต้องการของผู้สูงอายุ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายการจัดบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ควรพัฒนานโยบายคุณภาพการจัดบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้เป็นมาตรฐานสากล และเพื่อให้ผู้สูงอายุเกิดความพึงพอใจสูงสุดเมื่อมาใช้บริการ
3. ควรพัฒนานโยบายการจัดบริการ ด้วยการเพิ่มความร่วมมือร่วมของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุซึ่งมีความสำคัญต่อสังคมในอนาคตต่อไป

ข้อเสนอแนะระดับปฏิบัติการ

1. ควรจัดให้มีช่องทางพิเศษในการออกเหรียญ/บัตรโดยสารสำหรับผู้สูงอายุ โดยอาจจัดในช่วงเวลาสำหรับผู้สูงอายุเดินทางมากที่สุด เพื่อที่จะช่วยให้ผู้สูงอายุได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น
2. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ ในช่วงเวลาที่ผู้สูงอายุเดินทางมากที่สุด เพื่อคอยอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือผู้สูงอายุได้อย่างทันท่วงที
3. ควรกำหนดเป้าหมายของการพัฒนาแนวทางการจัดบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุซึ่งมีความสำคัญต่อสังคมในอนาคตจะช่วยให้การจัดบริการดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรวิเคราะห์เปรียบเทียบแนวทางการให้บริการสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะในรูปแบบต่าง ๆ โดยเน้นเฉพาะระบบขนส่งหลักในการเดินทางภายในจังหวัด และระบบแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดที่สามารถปรับใช้ในการศึกษาครั้งต่อไป

2. ควรประเมินประสบการณ์ ความท้าทาย และความต้องการเฉพาะเมื่อใช้บริการขนส่งสาธารณะ วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมเพื่อระบุช่องว่างในการให้บริการและพื้นที่ที่สามารถปรับปรุงบริการโดยรวมสำหรับผู้โดยสารสูงอายุ

3. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและรูปแบบความร่วมมือ เพื่อปรับปรุงนโยบายด้านการบริการสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อดึงดูดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องและรับรองการรวมชุมชนผู้สูงอายุในการกำหนดแนวทางการให้บริการ เป็นกรอบในการส่งเสริมความร่วมมือและสร้างแนวทางที่ครอบคลุมเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารสูงอายุ

บรรณานุกรม

- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2565). สถิติผู้สูงอายุ. สืบค้นจาก <https://www.dop.go.th/th/know/side/1/1/1766>
- การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย. (2565). โครงการสำรวจภาพลักษณ์องค์กรของ รฟม. และความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและจราจร. กรุงเทพฯ: NIDA Poll โพลแห่งแรกในประเทศไทย.
- กรุงเทพธุรกิจ. (2557, ตุลาคม 21). แนวโน้มโลก 2050 ตอนที่ 3: สังคมโลก...สังคมผู้สูงอายุ. กรุงเทพธุรกิจ. สืบค้นจาก <http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/611956>
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2557). การบริการลูกค้า=Customer service. กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดีย แอนด์พับลิชชิง.
- ฐิติพงศ์ เอี่ยมสะอาด และรัตพงษ์ สอนสุภาพ. (2560). อารยสถาปัตย์กับความรับผิดชอบต่อสังคมของรถไฟฟ้าบีทีเอส. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรังสิต
- ณัฐนันท์ แก้วศิริพงษ์. (2566). สถิติผู้โดยสารสูงอายุที่เข้าใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ช่วงเดือน มกราคม-มีนาคม พ.ศ. 2566. กรุงเทพฯ: ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ.
- ชัยยุทธ วัชรพงศ์. (2562) กลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจการดูแลผู้สูงอายุเฉพาะช่วงกลางวัน (Day Care) ในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร
- บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน). (2563). Happy Journey With BEM รายงานประจำปี 2563 บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ: ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ
- วิศรา เจริญศร. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้รถไฟฟ้าบีทีเอส. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วิโรจน์ เจริญลักษณ์ และปริญญาพันธ์ ฉั่วกุล. (2561). คุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้าโดยสารสาธารณะสำหรับผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร. Veridian E-Journal Silapakorn University ฉบับภาษาไทย มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 11(1), หน้า 3091-3104.
- สุดารัตน์ สุดสมบูรณ์. (2557). สวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในประเทศไทย. วารสารเทคโนโลยีภาคใต้, 7(1), หน้า 73-81.