เจตคติและปัญหาในการให้บริการต่อคนพิการของคนขับรถแท็กซี่

กาญจนา มิตตานนท์สกุล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (งานบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล
Copyright by Mahidol University

เจตคติและปัญหาในการให้บริการต่อคนพิการของคนขับรถแท็กซี่

ATTITUDES TOWARD AND PROBLEMS OF TAXI DRIVERS IN PROVIDING SERVICE TO PERSONS WITH DISABILITIES

กาญจนา มิตตานนท์สกุล 4937678 RSRS/M

ศศ.ม. (งานบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ทวี เชื้อสุวรรณทวี, Ph.D., อทิตยา พรชัยเกตุ โอว ยอง, Ph.D.

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้คือ เพื่อศึกษาเจตคติและปัญหาของคนขับรถแท็กซี่เกี่ยวกับการให้บริการรับส่งคนพิการ และความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติของคนขับรถแท็กซี่กับข้อมูลส่วนบุคคลของคนขับรถแท็กซี่ โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ คนขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน เก็บข้อมูลในเดือนมิถุนายน 2553

ผลการศึกษา พบว่า คนขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่มีเจตคติในระดับปานกลางค่อนข้างไปทางสูงต่อคนพิการ และปัญหาของคนขับรถแท็กซี่ในการรับส่งคนพิการได้แก่ การขึ้นลงรถช้าของคนพิการกลัวกีดขวางการจราจร การเรียกรับส่งในบริเวณจอดได้ยาก การกลัวว่าคนพิการบอกทางไม่ถูก การไม่ทราบวิธีช่วยเหลือคนพิการในการขึ้นลงรถ การกลัวคนพิการทางจิตทำร้ายร่างกาย กระโดดลงจากรถ และกลัวคนพิการเจ็บป่วยร้ายแรงบนรถแล้วไม่ทราบจะช่วยอย่างไร ความรู้สึกกลัวสื่อสารกับคนหูหนวกไม่เข้าใจ เป็นต้น ข้อมูลส่วนบุคคลของคนขับรถแท็กซี่ที่มีความสัมพันธ์กับเจตคติต่อคนพิการได้แก่ จำนวนปีที่ทำงาน ภูมิลำเนา จำนวนประสบการณ์การรับส่งคนพิการ และความรู้สึกเดิมที่เคยรับส่งคนพิการ ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยนี้คือ ในส่วนของคนขับรถแท็กซี่ควรรณรงค์ให้เกิดพฤติกรรมจิตอาสาและจัดการอบรมให้ความรู้ในการให้บริการช่วยเหลือคนพิการขึ้นลงรถแท็กซี่ และการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นหากมีความเจ็บป่วยร้ายแรงในขณะโดยสารรถแท็กซี่เพื่อให้คนขับรถแท็กซี่มีความมั่นใจในการบริการรับส่งคนพิการมากขึ้น และในส่วนของคนพิการควรมีการสนับสนุนให้คนพิการเห็นคุณค่าในตนเอง ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่คนพิการ รวมทั้งประชาสัมพันธ์คนพิการที่ควรนำมาเป็นแบบอย่าง หรือคนพิการที่มีภาพลักษณ์ดีๆ ให้มากขึ้น

คำสำคัญ : เจตคติ / พิการ / แท็กซี่

155 หน้า

Copyright by Mahidol University

ATTITUDES TOWARD AND PROBLEMS OF TAXI DRIVERS IN PROVIDING SERVICE TO PERSONS WITH DISABILITIES

KANCHANA MITTANONSAKUL 4937678 RSRS/M

M.A. (REHABILITATION SERVICE FOR PERSONS WITH DISABILITIES)

THESIS ADVISORY COMMITTEE : TAVEE CHEAUSUWANTAVEE, Ph.D., ATITTAYA PORNCHAIKATE AU-YEONG, Ph.D.

ABSTRACT

This study aimed to assess the attitude of taxi drivers toward persons with disabilities, problems in providing service to these persons, and the relationship between their attitudes and their personal factors. The sample comprised 400 taxi drivers in the Bangkok Metropolitan area. The data were collected in June, 2010.

The research results showed that most of the taxi drivers held a “moderate” to somewhat “high” level of positive attitude toward persons with disabilities. The research also showed that the problems in providing service to persons with disabilities were found to be: the slow speed of getting in and out of the taxi; fear of being the cause of obstructed traffic; difficulty of parking to provide service; being afraid that the disabled passengers could not tell the direction clearly; and others. The personal factors that were found to relate to their attitudes toward persons with disabilities were the number of years of being a taxi driver, origin, and experiences of providing service for persons with disabilities. The recommendations from the research results were that campaigns for promoting public minded behaviors, training about providing service and assistance to persons with disabilities, should be organized for taxi drivers. These types of services could help make the taxi drivers feel more confident in providing service for persons with disabilities. As for the persons with disabilities, they should be encouraged to have a higher level of self-esteem and a positive image should also be promoted. Public relation activities should be done for the disabled. These activities should be led by role-models or other individuals with good images.

KEY WORDS: ATTITUDES / DISABILITIES / TAXI

155 pages

Copyright by Mahidol University