



ประกาศกรมการขนส่งทางราง
เรื่อง ข้อควรปฏิบัติในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุและคนพิการแต่ละประเภท

ด้วยกรมการขนส่งทางรางมุ่งหวังอย่างยิ่งให้การให้บริการระบบขนส่งทางรางมีความสะดวก ปลอดภัย และเท่าเทียม สามารถรองรับผู้ใช้บริการได้ทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุและคนพิการแต่ละประเภท ได้แก่ คนพิการทางการเห็น คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย คนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย และคนพิการทางจิตหรือพฤติกรรม สติ ปัญญา การเรียนรู้และออทิสติก ซึ่งมีข้อจำกัดทางร่างกายอันอาจจำเป็นต้องการบริการหรือความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

กรมการขนส่งทางรางจึงออกประกาศข้อควรปฏิบัติในการให้บริการแก่ผู้โดยสารกลุ่มผู้สูงอายุ และกลุ่มคนพิการแต่ละประเภท เพื่อขอความร่วมมือหน่วยงานผู้ให้บริการระบบขนส่งทางรางทุกระบบ ถือปฏิบัติเป็นแนวทางร่วมกันในการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสารกลุ่มพิเศษข้างต้น ดังต่อไปนี้

๑. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีทักษะพื้นฐานในการให้บริการหรือให้ความช่วยเหลือในการบริการแก่ผู้โดยสารกลุ่มผู้สูงอายุและคนพิการแต่ละประเภท ตั้งแต่ผู้โดยสารฯ เข้ามาในระบบจนออกจากระบบ เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุหรือความไม่สะดวกในการใช้บริการ

๒. ควรจัดอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีความรู้และทักษะพื้นฐานในการบริการ และให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสมสำหรับผู้โดยสารกลุ่มผู้สูงอายุและคนพิการแต่ละประเภท ได้แก่ ทักษะในการให้ความช่วยเหลือ สื่อสาร เคลื่อนย้าย ยกรถเข็นวีลแชร์ หรือนำทางผู้โดยสารกลุ่มพิเศษ รวมทั้งทักษะในการใช้อุปกรณ์ในการบริการหรือให้ความช่วยเหลืออย่างถูกวิธี เช่น วีลแชร์ เครื่อง TTRS (Thai Telecommunication Relay Service) อุปกรณ์สำหรับเคลื่อนย้ายกรณีเหตุฉุกเฉิน (Orthopedic Stretcher และ Ambulance Wheeled Stretcher) เป็นต้น

๓. กำกับดูแลให้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการผู้โดยสารที่ใช้วีลแชร์ จะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและหลักปฏิบัติที่เหมาะสม ได้แก่ การใช้ความเร็วในการเข็นวีลแชร์ที่เหมาะสม ไม่เร็วเกินไป และมีการสื่อสารให้ทราบกรณีมีการยกวีลแชร์ขึ้นหรือลง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนทิศทาง และให้ล้อคล้อวีลแชร์ทุกครั้งที่มีการจอดวีลแชร์อยู่กับที่หรือพักคอยอยู่บนชั้นชานชาลา

๔. จัดให้มีพื้นที่พักคอยบนชั้นชานชาลาสำหรับผู้โดยสารกลุ่มผู้สูงอายุหรือคนพิการ โดยกำหนดให้อยู่ใกล้กับตำแหน่งลิฟต์โดยสารสำหรับคนพิการ อยู่ห่างจากขอบชานชาลาอย่างน้อย ๑ เมตร และติดตั้งป้ายสัญลักษณ์คนพิการ และกำกับดูแลเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในกรณีที่เข็นวีลแชร์ไปยังชั้นชานชาลา ให้วางวีลแชร์อยู่ในตำแหน่งพื้นที่พักคอยดังกล่าวโดยหันวีลแชร์ในลักษณะขนานกับขอบชานชาลาและล้อคล้อวีลแชร์ทุกครั้ง เพื่อป้องกันความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุวีลแชร์ไถลตกชานชาลา

๕. กำกับ ดูแล และบำรุงรักษาให้สภาพกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานี และขบวนรถ เช่น ลิฟต์ ทางลาด ลิฟต์เกะบันได (Stair Lift) ราวจับ ราวกันตก และระบบพื้นผิวต่างสัมผัส ฯลฯ

/อยู่ในสภาพ...

อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ไม่ชำรุด เป็นไปตามมาตรฐาน เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ผู้โดยสารทุกกลุ่ม ได้อย่างสะดวก ปลอดภัย ลดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ

๖. กรณีผู้โดยสารที่เป็นคนพิการทางการเห็นซึ่งเดินทางโดยไม่มีผู้ดูแล ให้กำกับ ดูแล และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีทักษะพื้นฐานในการบริการและให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสมแก่ผู้โดยสารฯ ได้แก่ ทักษะในการนำทาง โดยสื่อสารให้คนพิการทางการเห็นจับแขนผู้นำทางบริเวณเหนือข้อศอกของผู้นำทาง และให้ยืนหรือเดินในตำแหน่งที่เอียงไปข้างหลังของผู้นำทางประมาณครึ่งก้าวและหันหน้าไปในทิศทางเดียวกัน โดยให้ผู้นำทางเดินด้วยความเร็วสม่ำเสมอ ไม่ช้าไปหรือเร็วไป และควรบอกทิศทางการเดินทางเป็นระยะๆ ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนทิศทางหรือมีการเปลี่ยนระดับ หรือเตือนให้ระวังสิ่งกีดขวาง เช่น ขึ้นหรือลงบันได เข้าหรือออกประตู เดินผ่านทางแคบ เป็นต้น

๗. กรณีผู้โดยสารที่เป็นคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ให้กำกับ ดูแล และจัดให้มีระบบป้ายสัญลักษณ์ ป้ายแนะนำข้อมูลการบริการ ภายในสถานีและขบวนรถ และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีทักษะพื้นฐานในการบริการและให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสม โดยเน้นการสื่อสารด้วยการเขียนหรือสื่อสารผ่านเครื่อง TTRS (Thai Telecommunication Relay Service)

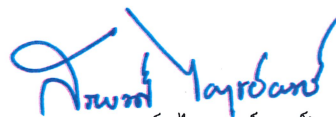
๘. กรณีผู้โดยสารที่เป็นคนพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้และออทิสติก ที่เดินทางโดยลำพังหรือมาพร้อมผู้ดูแล ให้กำกับ ดูแล และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีทักษะพื้นฐานในการบริการและให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสมแก่ผู้โดยสารฯ ได้แก่

๘.๑ ใช้คำพูดที่เหมาะสมในการสื่อสารและให้บริการ ระมัดระวังการแสดงออกทางภาษาพูด หรือภาษากายของผู้ให้บริการให้มีความสุภาพ ละเว้นการใช้คำหรือสรรพนามที่ไม่เหมาะสมเกี่ยวกับคนพิการ เช่น คนบ้า คนปัญญาอ่อน เป็นต้น และควรให้ข้อมูลด้วยประโยคสั้นๆ ใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย พูดช้าๆ หรือพูดซ้ำๆ เพื่อสื่อสารให้คนพิการฯ เข้าใจ

๘.๒ หากคนพิการฯ มากับผู้ดูแล ก่อนจะให้ความช่วยเหลือใดๆ ให้ถามผู้ดูแลก่อนเสมอว่า ต้องการให้ช่วยหรือไม่ และต้องการให้ช่วยอย่างไร ไม่ควรคาดเดาเองถึงความต้องการความช่วยเหลือ ซึ่งอาจก่อให้เกิดการกระตุ้นความเครียดแก่คนพิการฯ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕


(นายสรพงศ์ ไพฑูรย์พงษ์)

รองปลัดกระทรวงคมนาคม รักษาการแทน

อธิบดีกรมการขนส่งทางราง