

คนขับรถสาธารณะไม่วางเฉย 'แกร็บแอสซิสต์' เดินทางเท่าเทียม

โกาสในการเดินทางอย่างเท่าเทียมและสะดวกสบายถือเป็นหนึ่งในความท้าทายที่ผู้พิการในประเทศไทยยังต้องเผชิญ โดยเฉพาะระบบขนส่งโดยสารสาธารณะ จากรายงานข้อมูลสถานการณ์ด้านคนพิการในประเทศไทย โดยกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ระบุว่า ปัจจุบัน ประเทศไทยมีจำนวนผู้พิการมากถึง 1.99 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 3 ของประชากรทั้งประเทศ โดยกว่าร้อยละ 49 หรือประมาณ 985,000 คน เป็นผู้พิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย ซึ่งมีความยากลำบากในการเดินทางสัญจร

"การสร้างสภาพแวดล้อม การเดินทาง บริการสาธารณะ และพัฒนาเทคโนโลยีที่คนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้" เป็นหนึ่งใน 5 พันธกิจหลักตามแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2560-

2564) ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่ช่วยส่งเสริมให้ผู้พิการสามารถใช้ชีวิตได้อย่างอิสระและพึ่งพาตัวเองได้

ในโอกาสวันคนพิการสากลเมื่อเร็ว ๆ นี้ ซึ่งตรงกับวันที่ 3 ธันวาคมของทุกปี แกร็บ ประเทศไทย ร่วมกับสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) และกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ จัดการอบรมเชิงปฏิบัติการในหัวข้อ "บริการแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน เพื่อคนทุกกลุ่มในเขตพื้นที่กรุงเทพ

มหานครและปริมณฑล" ให้กับพาร์ทเนอร์คนขับแกร็บแท็กซี่เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผู้พิการ บริการเรียกรถแท็กซี่ผ่านแอปพลิเคชัน พร้อมแนะนำเทคนิคและวิธีการในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้พิการประเภทต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายสูงสุดคือ สามารถให้บริการการเดินทางที่สะดวกสบายและตอบสนองความต้องการของผู้พิการ รวมถึงผู้สูงอายุได้อย่างเข้าถึงมากที่สุด

การจัดอบรมให้กับพาร์ทเนอร์คนขับแกร็บแท็กซี่ถือเป็นส่วนหนึ่งของบริการ "แกร็บแอสซิสต์" (GrabAssist) ซึ่งได้เปิดตัวมาแล้ว 1 ปี (นับตั้งแต่วันที่ 3 ธันวาคม 2561) โดยแกร็บแอสซิสต์ เป็นการ



เดลินิวส์

Daily News
Circulation: 720,000
Ad Rate: 2,100

Section: First Section/-

วันที่: จันทร์ 16 ธันวาคม 2562

ปีที่: - ฉบับที่: 25631

หน้า: 10(บนซ้าย)

Col.Inch: 128.92 Ad Value: 270,732

PRValue (x3): 812,196

ศิลปิน: สีสี่

หัวข้อข่าว: คนขับรถสาธารณะไม่วางเฉย'แกร็บแอสซิสต์'เดินทางเท่าเทียม



ให้บริการเดินทางสำหรับผู้พิการ รวมถึงผู้สูงอายุ ผ่านรถแท็กซี่ โดยพาร์ทเนอร์คนขับต้องได้รับการอบรมเป็นพิเศษตลอดหนึ่งวันเต็มเพื่อเรียนรู้วิธีการให้ความช่วยเหลือที่ถูกวิธีกับผู้โดยสารซึ่งเป็นผู้พิการ ไม่ว่าจะเป็น ผู้ที่ต้องใช้รถเข็น ผู้มีความบกพร่องทางสายตา และทางการได้ยิน รวมไปถึงกลุ่มผู้สูงอายุที่ไม่สามารถช่วยเหลือ



ตัวเองได้ โดยให้บริการในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ รวมถึงปริมณฑล สำหรับการอบรมครั้งนี้เริ่มต้นด้วยกิจกรรม "คิดแวบ" ที่เปิดโอกาสให้พาร์ทเนอร์คนขับแกร็บแท็กซี่ได้แลกเปลี่ยนมุมมองและความคิดเห็นกับตัวแทนคนพิการ โดยได้รับเกียรติจาก เสาวลักษณ์ ทองก๊วย หัวหน้าสำนักงานองค์การคนพิการสากลประจำภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก ร่วมเป็นวิทยากรบรรยาย โดยระบุว่าได้มักกิจกรรมคิดแวบมาใช้ประเมินความคิดในเบื้องต้นและวิเคราะห์จุดได้สำคัญเชิงลบของคนที่มีความพิการ ซึ่งพบว่าคนขับส่วนใหญ่จะรู้สึกสงสารหรือบางรายอาจตีตราคนพิการ แต่ในทางกลับกันกลุ่มคนพิการอยากให้เข้าใจว่าพวกเขาไม่ใช่ผู้ป่วยหรือบุคคลอ่อนแอ กิจกรรมนี้นอกจากจะทำให้คนขับรู้จักตัวเองมากขึ้นแล้ว ยังทำให้พวกเขาเข้าใจความคิดและมุมมองของคนพิการมากขึ้นด้วย

นอกจากการปรับทัศนคติแล้ว พาร์ทเนอร์คนขับแกร็บแท็กซี่ยังได้เรียนรู้เทคนิคต่าง ๆ ในการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พิการทั้ง 7 ประเภท อันได้แก่ ผู้พิการทางกายหรือทางการเคลื่อนไหว ผู้พิการหรือมีความบกพร่องทางการได้ยิน (หูหนวก) ผู้พิการหรือมีความบกพร่องทางการมองเห็น (ตาบอด) ผู้พิการทางการเรียนรู้ (เรียนรู้อ่อน) ผู้พิการทางออทิสติก (มักมีอาการอยู่ไม่นิ่ง) กลุ่มดาวน์ซินโดรม และกลุ่มจิตสังคม (เป็นความพิการที่มองไม่เห็น เช่น อาการซึมเศร้าหรือไบโพลาร์ ซึ่งมีความเครียดจากหลายปัจจัย)

โดยต้องเรียนรู้วิธีการพูดคุยสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจและสามารถให้ความช่วยเหลือได้อย่างถูกวิธี อาทิ การใช้ภาษามือเบื้องต้นเพื่อสื่อสารกับผู้พิการทางการได้ยิน การต้อนรับผู้โดยสารที่พิการทางสายตา ทักษะในการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น การจัดการกับเก้าอี้รถเข็น การพับเก็บรถเข็นและอุปกรณ์เคลื่อนที่อื่น ๆ รวมทั้งการช่วยเหลือเคลื่อนย้ายคนพิการจากรถเข็น เป็นต้น

กฤษฎาญญา วิ บัวแดง พาร์ทเนอร์คนขับแกร็บแท็กซี่ ในฐานะหญิงสาวหนึ่งเดียวที่เข้าร่วมการอบรมในครั้งนี้ กล่าวว่า ขับแกร็บแท็กซี่มาเกือบ 5 ปีแล้ว ที่ผ่านมามีคนเคยได้เจอผู้โดยสารที่ผู้พิการแบบใช้รถเข็นและคนตาบอด แต่ไม่รู้วิธีการช่วยเหลือที่ถูกต้อง เวลาจะเข้าไปช่วยก็กลัวทำผิด

พลาด พอเห็นแกร็บเปิดอบรมจึงตัดสินใจมาลองเรียนรู้ เช่น การพูดคุยสอบถามกับผู้โดยสารก่อนว่าต้องการให้ช่วยอะไรตรงไหนบ้าง การสื่อสารด้วยภาษามือกับคนหูหนวก การสื่อสารด้วยภาษากายกับคนตาบอด วิธีการใช้และพับเก็บรถเข็น รวมไปถึงการประคองและอุ้มผู้โดยสารที่ช่วยตัวเองไม่ได้ เรียกได้ว่าเปลี่ยนจากความกังวลเป็นความมั่นใจ ทำให้เรากล้าให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารมากขึ้น

“แม้จะมีความใกล้ชิดกับผู้พิการเนื่องจากญาติสนิทป่วยเป็นโรคโปลิโอ แต่ต้องยอมรับว่าผมเองยังมีความเข้าใจในกลุ่มคนพิการไม่ดีพอ โดยส่วนตัวเคยเจอผู้โดยสารซึ่งเป็นคนพิการแล้วให้การช่วยเหลือผิดวิธี ทำให้ตัวเองได้รับบาดเจ็บ ส่งผลให้ไม่กล้าจะช่วยเหลืออีก ชีวิตประจำวัน แม้จะเป็นเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ แต่ถือเป็นความรู้สึกที่ยิ่งใหญ่สำหรับอาชีพขับแท็กซี่ครับ” ปรีชญา ภูคาบเพชร พาร์ทเนอร์คนขับแท็กซี่อีกคนบอกเล่า

หนึ่งปีที่ผ่านมา บริการแกร็บแอสซิสท์ได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี โดยมีพาร์ทเนอร์คนขับแกร็บแท็กซี่เข้าร่วมการอบรมแล้วกว่า 400 คน นอกจากนี้ยังสนับสนุนให้คนหูหนวกและผู้มีอุปสรรคทางการได้ยินมีโอกาสสร้างรายได้บนแอปพลิเคชันของแกร็บด้วยการเป็นพาร์ทเนอร์ผู้ขับที่กายได้โครงการ “Break The Silence – เพราะมันอยู่ที่ใจไม่ใช่เสียง”

เป็นไปตามพันธกิจเพื่อสังคมในระดับภูมิภาค “Grab For Good” (แกร็บเพื่อชีวิตที่ดีกว่า) โดยอาศัยการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี เพื่อให้ทุกคนก้าวทันเศรษฐกิจในยุคดิจิทัล.

ทีมข่าวนวัตกรรมขนส่ง