

การฝึกอบรมทักษะการให้ความช่วยเหลือคนพิการ สำหรับผู้ให้บริการคมนาคมขนส่ง

รับบทความ: 28 มกราคม 2564

แก้ไขบทความ: 6 เมษายน 2564

ตอบรับบทความ: 13 กรกฎาคม 2564

อาตัม นีละไพจิตร¹ ธรรม จตุนาม²

ณัฐนาฏ โต๊ะดี³ และ ศศิธร จำนงค์จันทร์⁴

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการบริการวิชาการรับใช้สังคม มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอผลการฝึกอบรมทักษะการให้ความช่วยเหลือคนพิการ สำหรับผู้ให้บริการคมนาคมขนส่ง ตามแนวทางของอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2560 – 2564 และนโยบายของกระทรวงคมนาคม ในการพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในการช่วยเหลือคนพิการ การฝึกอบรมได้ดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 โดยเริ่มดำเนินการจากการสำรวจความต้องการของคนพิการในการใช้บริการคมนาคมขนส่ง และบุคลากรที่มีหน้าที่ให้บริการในหน่วยงานคมนาคมขนส่ง และรับผิดชอบในการช่วยเหลือคนพิการในการเดินทาง ในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมการให้ความช่วยเหลือคนพิการ และดำเนินการจัดฝึกอบรมให้กับหน่วยงานคมนาคมขนส่ง

หลังจากการจัดฝึกอบรม พบว่าผู้ให้บริการในหน่วยงานคมนาคมขนส่ง มีความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติที่ดีในการช่วยเหลือคนพิการเพิ่มมากขึ้น หน่วยงานคมนาคมขนส่งให้ความสำคัญในการให้ความช่วยเหลือคนพิการโดยกำหนดเป็นแผนพัฒนาบุคลากรสำหรับบุคลากร และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับคนพิการอย่างเหมาะสม โดยบุคลากรที่ผ่านการอบรม ได้ประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะในการให้ความช่วยเหลือคนพิการ ตลอดจนถ่ายทอดความรู้และทักษะไปยังเพื่อนร่วมงาน ผลลัพธ์การฝึกอบรมแสดงให้เห็นว่า บุคลากรมีความมั่นใจ และคนพิการได้รับบริการที่เหมาะสม

คำสำคัญ: คนพิการ ทักษะการให้ความช่วยเหลือ การฝึกอบรม คมนาคม

¹ หน่วยงานผู้แต่ง: ภาควิชาฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170 อีเมล neelapaijit@yahoo.com

² หน่วยงานผู้แต่ง: ภาควิชาฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170 อีเมล tam.tat@mahidol.ac.th

³ หน่วยงานผู้แต่ง: สำนักบริการวิชาการ วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170 อีเมล nuchanard.tod@mahidol.ac.th

⁴ หน่วยงานผู้แต่ง: ภาควิชาทฤษฎีการศึกษา วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170 อีเมล sasithorn.jam@mahidol.ac.th

The Persons with Disabilities Helping Skill Training for Transport Service Providers

Received: January 28, 2021

Revised: April 6, 2021

Accepted: July 13, 2021

Adam Neelapajit¹ Tam Jatunam²

Nuchanard Todee³ and Sasithorn Chamnongchan⁴

Abstract

This article is a part of academic projects for society. The purpose is to present the results of the persons with disabilities helping skill training for transport service providers as guided by the Convention on the Rights of Persons with Disabilities, the Fifth National Quality of Life Improvement Plan for Persons with Disabilities of 2017-2021, and the policies of Ministry of Transport in providing staffs with knowledge and understanding for helping persons with disabilities. The training has been conducted since 2015 with surveying the needs of persons with disabilities in using transportations and the staffs who work in the transport service agencies and are responsible for helping persons with disabilities in using transportations in Bangkok and surrounding provinces, creating the persons with disabilities helping skill training curriculum and conducting training at the participating transport service agencies.

After training, it found the increase of knowledge and understanding, and good attitude of staffs working in the transport service agencies in helping persons with disabilities. The transport service agencies acknowledged the importance of helping persons with disabilities by setting professional development plan for staffs and providing appropriate accommodations for persons with disabilities. The trained staffs also applied their knowledge and skills in helping persons with disabilities as well as sharing their knowledge and skills to their colleagues. The training outcomes indicate that the staffs are confident and persons with disabilities receive appropriate services.

Keywords: Persons with disabilities, Helping skills, Training, Transport

¹ **Affiliation:** Rehabilitation for Persons with Disabilities Department, Ratchasuda College, Mahidol University, Salaya, Phuttamonthon, Nakhon Pathom, 73170. Thailand. E-mail. neelapajit@yahoo.com

² **Affiliation:** Rehabilitation for Persons with Disabilities Department, Ratchasuda College, Mahidol University, Salaya, Phuttamonthon, Nakhon Pathom, 73170. Thailand. E-mail. tam.tat@mahidol.ac.th

³ **Affiliation:** Office of Academic Services, Ratchasuda College, Mahidol University, Salaya, Phuttamonthon, Nakhon Pathom 73170. Thailand. E-mail. nuchanard.tod@mahidol.ac.th

⁴ **Affiliation:** Deaf Studies Department, Ratchasuda College, Mahidol University, Salaya, Phuttamonthon, Nakhon Pathom 73170 Thailand. E-mail. sasithorn.jam@mahidol.ac.th

บทนำ (Introduction)

คนพิการเป็นบุคคลที่อาจมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว จิตใจและพฤติกรรมสติปัญญา การเรียนรู้ และออทิสติกหรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่าง ๆ และมีความจำเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใด เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้เช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป (สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, 2552) จากนิยามดังกล่าว จึงเกิดรูปแบบการให้ความช่วยเหลือ ฟันฟู และพัฒนา ทั้งตัวคนพิการและผู้ที่เกี่ยวข้อง จากองค์กรทั้งทางภาครัฐ และเอกชน ที่ดำเนินการเพื่อให้คนพิการมีความพร้อม ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และด้านอื่นๆที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตส่งผลให้คนพิการสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข รวมทั้งปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่ตนเองอยู่ และทำประโยชน์ให้กับตนเอง ครอบครัว ชุมชน และสังคม

จะเห็นได้ว่า นิยามของคนพิการ ครอบคลุมเรื่องความบกพร่องในหลายด้านทำให้มีจำนวนคนพิการที่ขึ้นทะเบียนคนพิการเพิ่มขึ้นในทุกปี โดยในเดือน มีนาคม พ.ศ. 2564 มีจำนวนคนพิการ 2,092,595 คน (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, 2564) ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีแผนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการอย่างต่อเนื่อง และจากยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี พ.ศ. 2560 – 2579 ที่มีวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” พบว่า ในยุทธศาสตร์ด้านที่ 4 การสร้างโอกาส ความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทางสังคม มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับคนพิการคือ การสร้างความมั่นคงและการลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้มีสภาพแวดล้อมและนวัตกรรมที่เอื้อต่อการดำรงชีวิตของคนพิการ นอกจากนี้ยังพบกฎหมายนโยบายที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ ที่เป็นเสมือนเครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการขับเคลื่อน ที่ช่วยสร้างความตระหนักถึงสิทธิไปสู่การพัฒนา โดยในบทความนี้ได้นำเสนอการปฏิบัติภายใต้กฎหมายและนโยบายที่เกี่ยวข้อง ในการทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานการให้บริการแก่คนพิการ รวมทั้งการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในโครงสร้างพื้นฐานดังตารางที่ 1

จากข้อมูลดังกล่าว จะเห็นได้ว่า ในสังคมมีนโยบาย กฎหมาย มาตรการ ที่กำหนดให้มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการเข้าถึงของคนพิการ รวมทั้งการจัดบริการสาธารณะที่ทุกคนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ จึงนำมาสู่งานบริการวิชาการรับใช้สังคม ที่มีการขับเคลื่อนจากนโยบายของกระทรวงคมนาคม โดยกำหนดให้หน่วยงานที่ให้บริการคมนาคมขนส่ง ต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจด้านคนพิการเพื่อบริการคนพิการอย่างน้อย 1 คน จึงนำไปสู่ความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีกระทรวงคมนาคม และสถาบันวิชาการ เป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนาหลักสูตร การจัดทำคู่มือ และการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานที่ให้บริการคมนาคมขนส่งให้มีความรู้ความเข้าใจในการให้ความช่วยเหลือคนพิการ

ตารางที่ 1 กฎหมาย นโยบาย และมาตรการที่สนับสนุนและเอื้ออำนวยให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานการให้บริการแก่คนพิการ และการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในโครงสร้างพื้นฐาน

กฎหมาย นโยบาย และมาตรการ	เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกคนพิการ
<p>อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ (Convention on the Rights of Persons with Disabilities, CRPD; กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2552)</p>	<p>ข้อ 8 การสร้างความตระหนัก โดยการส่งเสริมโปรแกรมการฝึกอบรมสร้างความตระหนักเกี่ยวกับคนพิการและสิทธิของคนพิการ</p> <p>ข้อ 9 ความสามารถในการเข้าถึง รัฐภาคีควรดำเนินการที่เหมาะสมให้คนพิการสามารถเข้าถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การขนส่ง และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมทั้งบริการอื่นที่เปิดหรือจัดให้แก่สาธารณะ โดยให้มีการจัดฝึกอบรมสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับปัญหาการเข้าถึงที่คนพิการเผชิญอยู่</p>
<p>รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560)</p>	<p>บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมาย มีสิทธิและเสรีภาพและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน ไม่ว่าด้วยเหตุความแตกต่างในเรื่อง ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ และ “รัฐต้องจัดหรือดำเนินการให้ มีสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชนอย่างทั่วถึงตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน สาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานของรัฐ อันจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชน หรือเพื่อความมั่นคงของประเทศ</p>
<p>ยุทธศาสตร์แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2560 – 2564 ที่มีเป้าหมายเพื่อให้คนพิการเข้าถึงสิทธิได้จริง ดำรงชีวิตอิสระ ในสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน อย่างยั่งยืน (คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ, 2560)</p>	<p>ยุทธศาสตร์ที่ 4 สร้างสภาพแวดล้อมและบริการสาธารณะที่ทุกคนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ : Accessibility</p> <p>แนวทางที่ 1 เร่งรัดสนับสนุน และสร้างแรงจูงใจให้หน่วยงานภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน และ ภาคประชาสังคม จัดสภาพแวดล้อม การเดินทาง และบริการสาธารณะที่ทุกคนสามารถเข้าถึง และใช้ประโยชน์ได้อย่างเท่าเทียม รวมถึงผลักดันให้มีการออก กฎหมายว่าด้วยการสร้างสภาพแวดล้อมที่ทุกคนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ (Accessibility for all Act)</p> <p>แนวทางที่ 2 เร่งรัดดำเนินการจัดทำมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกของสภาพแวดล้อม และมาตรฐานการให้บริการ เกณฑ์การประเมินคุณภาพ และมีการตรวจสอบติดตามการจัดสภาพแวดล้อม และบริการสาธารณะที่ทุกคนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้</p> <p>แนวทางที่ 4 พัฒนาระบบการคมนาคมขนส่งสาธารณะทุกรูปแบบให้เอื้อต่อการดำรงชีวิตของคนพิการและทุกคน ในสังคม</p>
<p>กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ.2548 กระทรวงมหาดไทย</p>	<p>สิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา ได้แก่</p> <p>(1) ป้ายสิ่งอำนวยความสะดวก (2) ทางลาด</p> <p>(3) ลิฟต์ (4) ทางลาด</p> <p>(5) บันได (6) ที่จอดรถ</p> <p>(7) ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคาร และทางเชื่อมระหว่างอาคาร (8) ประตู</p> <p>(9) ห้องน้ำ (10) พื้นผิวต่างสัมผัส</p>

ตารางที่ 1 (ต่อ)

กฎหมาย นโยบาย และมาตรการ	เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก
กฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือ การจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคาร สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึง พ.ศ. 2555 กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	ข้อ 5 อาคารหรือสถานที่ของหน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน หรือองค์กรอื่นใดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้
กฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือ การจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่งเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึง และใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 กระทรวงคมนาคม	หมวด 3 บริการขนส่ง ข้อ 16 ท่าอากาศยานให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการ สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ (16) คู่มือการให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการแต่ละประเภทสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยาน (17) คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยานเพื่อใช้สื่อสารกับคนพิการ (18) เจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยานซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการแต่ละประเภทอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการคนพิการ
ข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 7 ว่าด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสำหรับคนโดยสารและสมาชิกลูกเรือในสนามบินที่ให้บริการสาธารณะ	ข้อ 4 ผู้ได้รับใบรับรองการดำเนินงานสนามบินสาธารณะซึ่งเป็นสนามบินอนุญาตที่ให้บริการ ระหว่างประเทศต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการในสนามบินของตนตามหลักเกณฑ์ (23) สิ่งอำนวยความสะดวก บริการ และบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมในการช่วยเหลือบุคคล ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ ตลอดจนการบำรุงรักษาสิ่งอำนวยความสะดวกนั้นตามหลักเกณฑ์ และวิธีการตามกฎหมายว่าด้วยส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการ และกฎหมายว่าด้วยควบคุมอาคาร
มาตรฐานองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization, 2013)	ภาคผนวก 9 การอำนวยความสะดวก ข้อ H. การอำนวยความสะดวกในการเดินทางสำหรับคนพิการ

โดยบทความนี้ เป็นการนำเสนอผลการดำเนินงานการให้บริการวิชาการรับใช้สังคม (คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา, 2563) ในเรื่องเกี่ยวกับการฝึกอบรมทักษะการให้ความช่วยเหลือคนพิการ สำหรับผู้ให้บริการคมนาคมขนส่ง เพื่อนำไปสู่การเผยแพร่องค์ความรู้ การอำนวยความสะดวกในการรับบริการที่เหมาะสม และสนับสนุนคนพิการให้มีความพร้อม ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และด้านอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ส่งผลให้คนพิการสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเท่าเทียมกันในสังคม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การวิเคราะห์สภาพการณ์ก่อนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

ในประเทศไทยได้มีการให้ความสำคัญกับสิทธิของคนพิการในการเข้าถึงบริการสาธารณะต่าง ๆ และมาตรการ ที่สนับสนุนให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานการให้บริการแก่คนพิการ โดยได้พบบางวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ศศิธร อิสโร และคณะ (2564) ได้ดำเนินการศึกษาปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ผู้โดยสารสูงอายุต้องการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทาง ผลการวิจัยพบว่า ในจังหวัดที่เป็นเมืองรอง ปัจจัยสำคัญที่ช่วยผู้โดยสารในการเดินทางได้แก่ ทางลาด รววจับบันไดห้องน้ำ และที่นั่งพักสำหรับผู้โดยสาร และพบว่า การเดินทางโดยเครื่องบิน บันไดและราวจับสำหรับผู้สูงอายุเป็นปัจจัยที่สำคัญมากที่สุด การเดินทางโดยรถไฟ รววจับบันไดกั้นระหว่างขบวนขบวนรถโดยสารเป็นปัจจัยที่สำคัญมากที่สุด นอกจากนี้ พบว่า ราวจับบริเวณทางเดิน ห้องน้ำเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุ ทางเดินเชื่อมต่อเขาห้องโดยสาร ลิฟต์สำหรับขึ้นอาคาร และความสะดวกในการขึ้นลงจากตัวรถ เป็นสิ่งที่จำเป็นมากสำหรับผู้สูงอายุ

จันทกานต์ ฉายะพงศ์ (2556) ได้ศึกษาการเดินทางของคนพิการทางการเคลื่อนไหวที่สามารถเดินทางได้ด้วยตนเองในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า การเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางเป็นการเดินทางที่มีราคาถูกที่สุด แต่คนพิการเข้าถึงยากที่สุด เนื่องจากตัวรถโดยสารเป็นรถบันไดสูง คนพิการทางการเคลื่อนไหวไม่สามารถขึ้นรถโดยสารได้ด้วยตนเอง ต้องอาศัยผู้ช่วยจากคนที่อยู่บริเวณใกล้เคียงหรือพนักงานเก็บเงินประจำรถโดยสารประจำทางให้บริการช่วยยกขึ้นไปบนรถ ไม่มีพื้นที่สำหรับจอดรถเข็นคนพิการ สำหรับการเดินทางด้วยระบบรางประกอบด้วย รถไฟ รถไฟฟ้าBTS รถไฟใต้ดินMRT แอร์พอร์ตลิงค์ ต้องอาศัยระบบขนส่งในรูปแบบอื่นก่อนที่จะเชื่อมต่อบริการระบบรางได้ และปัญหาและอุปสรรคในการขึ้นสถานี คือ การมีลิฟต์ไม่เพียงพอและมีขนาดเล็กซึ่งต้องใช้ร่วมกับคนปกติทั่วไปสำหรับระบบบริการสาธารณะแบบรับจ้าง เช่น รถแท็กซี่ ผู้พิการประสบปัญหาคือ ผู้ให้บริการปฏิเสธการรับคนพิการ เพราะจะต้องให้ความช่วยเหลือยกคนพิการ และรถเข็นคนพิการขึ้นรถแท็กซี่ จากปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวทำให้คนพิการเลือกที่จะใช้รถยนต์ส่วนบุคคลในการเดินทาง

กัลยา สว่างคง และพิทักษ์ ศิริวงศ์ (2560) ได้ศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการท่องเที่ยวของผู้พิการทางการเห็น พบว่า การเดินทางของผู้พิการจะมีข้อจำกัดที่แตกต่างกันออกไปตามประเภทของยานพาหนะ ดังนี้

การเดินทางโดยเครื่องบิน ทุกสายการบินมีระบบการดูแลผู้พิการเป็นอย่างดีหากผู้พิการได้แจ้งรายละเอียดไว้ตั้งแต่ขั้นตอนสำรองบัตรโดยสาร แต่ยังมีข้อจำกัดในการเข้าถึงตำแหน่งของเคาน์เตอร์ลงทะเบียนเพื่อรับบัตรขึ้นเครื่อง (Check in) จึงต้องมีบุคคลอื่นช่วยเหลือในการอ่านข้อมูลและนำทางไปยังบริเวณเคาน์เตอร์ **การเดินทางโดยรถไฟ** เป็นการเดินทางที่มีโอกาสนำไปสู่อุบัติเหตุได้ง่ายถึงแม้จะใช้ไม้เท้าช่วยก็ตาม เนื่องจากรถไฟไม่มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ความช่วยเหลือ ณ ขบวนขบวน

ระยะห่างของชานชาลาค่อนข้างไกล ขึ้นบันไดในการขึ้นตุ้รถไฟมีความสูง ขณะที่รถวิ่งมีความโคลงเคลง ในการเดินระหว่างตุ้รถไฟหนึ่งไปยังอีกตุ้รถไฟหนึ่ง ทำให้ผู้พิการต้องขอความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นเสมอ เนื่องจากไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ **การเดินทางโดยรถโดยสารประจำทาง** เป็นวิธีการที่นิยม เพราะสอดคล้องกับความต้องการความช่วยเหลือ เวลาในการเดินทาง และราคาที่สมเหตุสมผล แต่ยังมีข้อจำกัดเรื่องการรับรู้ตำแหน่งการเดินทางปัจจุบัน ที่นั่งเฉพาะใกล้ทางขึ้นลงหรือใกล้คนขับ การสอบถามเส้นทาง การขาดการควบคุมความเร็วในการขับขี การจำกัดเวลาในการขึ้นลงรถ การไม่มีจุดจอดที่แน่ชัดระหว่างทาง ทำให้ต้องฟังพนักงานเก็บค่าโดยสาร หรือผู้โดยสารที่เป็นผู้ร่วมเดินทาง **การเดินทางโดยเรือ** เป็นการเดินทางที่มีความยากลำบาก ตั้งแต่การขึ้นลงเรือที่ต้องมีคนช่วยเหลือที่ได้รับการฝึกมาโดยเฉพาะ เพราะต้องอธิบายรายละเอียดต่าง ๆ ให้ครบถ้วน รวมไปถึงมีความโคลงเคลงที่เกิดจากคลื่นที่กระแทกตัวเรือตลอดเวลาทำให้ตัวเรือมีการเคลื่อนไหว ส่งผลให้ผู้พิการทางการเห็นไม่สามารถประมาณระยะห่างระหว่างท่าเรือและตัวเรือได้ถูกต้องจึงทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย

จากการทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการสาธารณะของคนพิการดังกล่าว พบว่าเป็นงานวิจัยเกี่ยวข้องกับระบบขนส่งสาธารณะซึ่งมีข้อจำกัดมากน้อยแตกต่างกันตามประเภทของการเดินทาง และลักษณะความพิการ แต่โดยรวมแล้ว สิ่งที่พบคือ ยังมีข้อจำกัดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความพร้อมในการให้บริการที่จะช่วยทำให้เกิดความปลอดภัยในการเดินทาง ทำให้คนพิการไม่สามารถเดินทางไปทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นในการดำรงชีวิตได้อย่างอิสระ

2. การมีส่วนร่วมและการยอมรับของสังคมเป้าหมาย

กระบวนการที่ใช้ในการมีส่วนร่วม และการยอมรับของชุมชนเป้าหมาย ใช้เครื่องมือการประเมินความต้องการจำเป็น ได้แก่ การสังเกต การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม การปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญ การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม การทดสอบ ซึ่งการรวบรวมข้อมูล การใช้ข้อมูลปฐมภูมิดำเนินการ 2 วิธี คือ **การสำรวจ (Needs survey)** เป็นการเก็บข้อมูลในแนวกว้างจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง และ**กระบวนการกลุ่ม (Group process)** เป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญและมีความรอบรู้สภาพปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยใช้เทคนิคการสนทนากลุ่ม (Focus group technique)

จากข้อมูลปฐมภูมิดังกล่าว นำมาสู่กระบวนการที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลงและการยอมรับของชุมชนเป้าหมาย ผ่านรูปแบบการฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ David C. McClelland (ขจรศักดิ์ ศิริมัย, n.d.) ที่ศึกษาเรื่อง สมรรถนะ (Competency) ซึ่งจำเป็นและมีผลทำให้บุคคลนั้นเกิดการเปลี่ยนแปลง สามารถปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น ประกอบไปด้วย **ความรู้ (Knowledge)** คือความรู้ที่บุคคลนั้นมีอยู่ อาจเป็นความรู้ที่เกิดจากการศึกษาเรียนรู้ในรูปแบบต่าง ๆ **ทักษะ (Skill)** คือความสามารถที่ได้รับการฝึกฝนจนเกิดความชำนาญเฉพาะตัวขึ้น และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ **แนวความคิดส่วนบุคคล (Self concept)** คือกรอบความคิด

ค่านิยม การรับรู้ และสิ่งที่ยึดถือส่วนตัวที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งเป็นการตีความส่วนบุคคล **คุณสมบัติประจำตัว (Traits)** คือบุคลิกลักษณะนิสัย ตลอดจนการกระทำต่าง ๆ ที่ทำงานเกิดเป็นพฤติกรรมเฉพาะบุคคล รวมไปถึงความสามารถต่าง ๆ ของบุคคลนั้นด้วย **ทัศนคติ (Attitude)** คือการตีความความคิดเห็นตลอดจนมุมมองของบุคคลนั้นต่อสิ่ง ๆ หนึ่งตามแนวความคิดและความเชื่อ ตลอดจนบรรทัดฐานของตน ซึ่งส่งผลต่อการกระทำ คำพูด และพฤติกรรมที่แสดงออกมาได้ และ **แรงจูงใจ (Motivation)** คือสิ่งที่ดึงดูดและกระตุ้นให้เกิดการกระทำที่บุคคลนั้นพึงใจจะกระทำ

จากกระบวนการการมีส่วนร่วมดังกล่าว ได้รับความร่วมมือจาก องค์กรคนพิการทั้ง 7 ประเภทความพิการ องค์กรที่ดำเนินงานด้านผู้สูงอายุ สถาบันการศึกษาที่ร่วมเป็นเครือข่าย หน่วยงานด้านคมนาคมขนส่งประเภทต่าง ๆ ที่เป็นผู้ร่วมให้ข้อมูล และเป็นพื้นที่กรณีศึกษาเพื่อจำลองรูปแบบการให้บริการ ซึ่งเกิดจากกลไกของกฎหมาย นโยบายของประเทศ และงบประมาณที่หน่วยงานต่างๆ ได้เห็นความสำคัญและให้การสนับสนุน

3. การออกแบบหรือพัฒนาหรือแนวคิดหรือกระบวนการที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

การออกแบบกระบวนการที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สอดคล้องกับแนวคิดกระบวนการมีส่วนร่วม และการสร้างการยอมรับของชุมชนเป้าหมายดังกล่าว ได้แบ่งเป็นกิจกรรมต่าง ๆ ในโครงการ 2 โครงการ ได้แก่

3.1 โครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ (ปี 2558) ประกอบไปด้วยกิจกรรม

3.1.1 ศึกษาพฤติกรรมการเดินทางของคนพิการและผู้สูงอายุ กลุ่มประชากร คือ คนพิการและผู้สูงอายุที่พักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลซึ่งเกี่ยวข้องกับลักษณะ และพฤติกรรมความต้องการการเดินทางของคนพิการและผู้สูงอายุ

3.1.2 พัฒนาคู่มือการให้ความช่วยเหลือคนพิการและผู้สูงอายุ ดำเนินการโดยสนทนากลุ่มจากผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นตัวแทนสมาคมในแต่ละประเภทความพิการและผู้สูงอายุ และอ้างอิงเอกสารจากคู่มือต่างประเทศ มีขอบเขตด้านเนื้อหาเกี่ยวกับคนพิการและผู้สูงอายุ ประกอบไปด้วย นิยาม ลักษณะและวิธีการสังเกต ข้อจำกัดที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการขนส่งสาธารณะ วิธีการให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ ระเบียบปฏิบัติในกรณีฉุกเฉินของเจ้าหน้าที่เพื่อช่วยเหลือ และวิธีการจัดสภาพกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก

3.2 โครงการศึกษาจัดทำมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ (ปี 2560) ประกอบไปด้วยกิจกรรม

3.2.1 จัดทำหลักสูตรการอบรมทักษะการบริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุ ดำเนินการโดยสนทนากลุ่มจากผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นตัวแทนสมาคมในแต่ละประเภทความพิการและผู้สูงอายุ ตัวแทนจากผู้ให้บริการประชาชน และนักวิชาการด้านความพิการ โดยมีขอบเขตเนื้อหา ประกอบไป

ด้วย กฎหมายและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ความรู้เกี่ยวกับความพิการ 7 ประเภทความพิการและการให้ความช่วยเหลือ ความรู้เกี่ยวกับผู้สูงอายุและการให้ความช่วยเหลือ และการปฏิบัติในสถานการณ์จริง

3.2.2 จัดฝึกอบรมหลักสูตรการอบรมทักษะการบริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุ โดยมีกลุ่มเป้าหมายในการอบรม ได้แก่ เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ประกอบการภาคเอกชนที่ให้บริการขนส่ง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบวัดความรู้

การมีส่วนร่วมและการยอมรับของสังคมเป้าหมาย ใช้กระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการดำเนินโครงการ โดยได้เชิญนักวิชาการ ตัวแทนสมาคมคนพิการ หัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร่วมหาแนวทาง เพื่อให้เกิดแนวปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม และการสร้างกระบวนการการยอมรับจากการเชิญผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเข้ามามีส่วนร่วมอบรมเพื่อให้เกิดการตื่นตัวในการปฏิบัติตามข้อบังคับของกฎกระทรวง กระบวนการดังกล่าวเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญที่ทำให้องค์กรสนใจหลักสูตรในการปรับปรุงองค์ความรู้ให้สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน กระบวนการที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม การปฏิบัติจำลองความพิการเพื่อสร้างความเข้าใจ การสร้างพันธมิตรร่วมกันในเชิงวิชาการด้านความพิการ

3.3 ผลการดำเนินงาน

3.3.1 โครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ (ปี 2558)

ภาพที่ 1 รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ



หมายเหตุ: สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (30 พฤศจิกายน 2558)

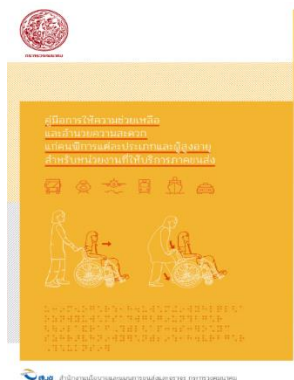
1) ศึกษาพฤติกรรมการเดินทางของคนพิการและผู้สูงอายุ

จากผลการศึกษา ทำให้ได้ข้อมูลพื้นฐานเพื่อนำไปสู่การสร้างคู่มือในการให้ความช่วยเหลือคนพิการและผู้สูงอายุในขั้นต่อไป โดยผลสำรวจพบว่า ความต้องการความช่วยเหลือของคนพิการและผู้สูงอายุสำหรับการเดินทางภายในกรุงเทพฯและปริมณฑล ต้องการความช่วยเหลือแตกต่างกันตามข้อจำกัดของคนพิการและผู้สูงอายุ

คนพิการทางการเห็นต้องการความช่วยเหลือในการนำทางหรือพาไปยังจุดหมายมากที่สุด คิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 39 คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายต้องการความช่วยเหลือในการสื่อสารมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 71.43 คนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกายต้องการความช่วยเหลือในการยกหรือเคลื่อนย้ายรถเข็นร้อยละ 60 และผู้สูงอายุต้องการความช่วยเหลือในการดูแลความปลอดภัยหรือพยุงเดินคิดเป็นร้อยละ 40.54 นอกจากนี้คนพิการทางการเห็นต้องการความช่วยเหลือในการนำทาง และต้องการข้อมูลการเดินทางในรูปแบบของการประกาศข้อมูล และผู้สูงอายุประสบอุปสรรคในการเดินทางคล้ายคลึงกับคนพิการกลุ่มอื่นๆ เนื่องจากความเสื่อมสภาพของร่างกายในด้านต่าง ๆ และต้องการความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกที่หลากหลาย ความพิการในกลุ่มที่มีความบกพร่องในการรับรู้ได้แก่ ปะเภทจิตใจพฤติกรรมสติปัญญาออทิสติก ถ้ามีความพิการมาก จะได้รับความช่วยเหลือจากผู้ดูแลที่เดินทางมาด้วยกัน ส่วนประเภทการเรียนรู้ จะสามารถใช้ชีวิตได้เหมือนบุคคลทั่วไป แต่อาจจะติดขัดในเรื่องการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นตัวอักษร จากข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ให้บริการคือบุคคลที่สำคัญในการให้บริการคนพิการและผู้สูงอายุ และจากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการพบว่า ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับการช่วยเหลือและการปฏิบัติตัวต่อคนพิการ แนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินในการแสดงออกของคนพิการบางประเภท และแก้ปัญหาที่มีผู้สูงอายุอารมณ์ร้อน

2) พัฒนาคู่มือการให้ความช่วยเหลือคนพิการและผู้สูงอายุ ที่ได้พัฒนาขึ้นจากกรณีศึกษาคนพิการและผู้สูงอายุที่เป็นตัวแทนสมาคมในแต่ละประเภทความพิการและผู้สูงอายุ และอ้างอิงเอกสารจากคู่มือต่างประเทศ (International Civil Aviation Organization [ICAO], 2013)

ภาพที่ 2 คู่มือการให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก แก่คนพิการแต่ละประเภท และผู้สูงอายุ สำหรับหน่วยงานที่ให้บริการภาคขนส่ง

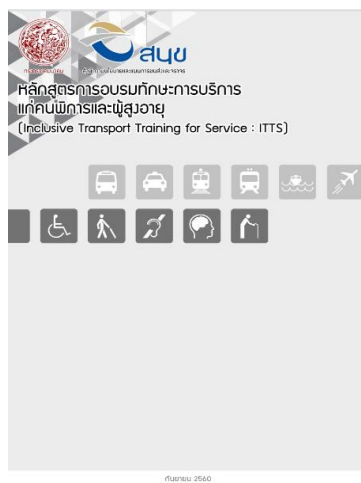


หมายเหตุ. สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (31 ตุลาคม 2558)

3.3.2 โครงการศึกษาจัดทำมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการ ภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ (ปี 2560) ประกอบไปด้วยกิจกรรม

1) พัฒนาหลักสูตรการอบรมทักษะการบริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุ จากที่ได้ดำเนินการโดยสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นตัวแทนสมาคมในแต่ละประเภทความพิการและผู้สูงอายุ ตัวแทนจากผู้ให้บริการประชาชน และนักวิชาการด้านความพิการ ผ่านการทดลองใช้ตามขอบเขตเนื้อหาที่กำหนดไว้

ภาพที่ 3 หลักสูตรการอบรมทักษะการบริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุ



หมายเหตุ. สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (30 กันยายน 2560)

2) การจัดฝึกอบรมหลักสูตรการอบรมทักษะการบริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุ การฝึกอบรมหลักสูตรนี้ให้ความสำคัญกับการเพิ่มทักษะของผู้ปฏิบัติงานให้สามารถให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการและผู้สูงอายุได้อย่างถูกต้อง และมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ ตลอดจนเข้าใจในความต้องการของคนพิการและผู้สูงอายุ จากการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างวิทยากรและผู้เข้ารับการอบรม

การจัดทำหลักสูตรมีองค์ประกอบดังนี้

2.1) การกำหนดวัตถุประสงค์

(1) เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจข้อกำหนดตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกแก่คนพิการและผู้สูงอายุ

(2) เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจคู่มือการให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่คนพิการและผู้สูงอายุ และคู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับหน่วยงานที่ให้บริการ

(3) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการและอำนวยความสะดวก แก่คนพิการแต่ละประเภท มีแนวทางปฏิบัติงานในแนวทางเดียวกันและเจตคติที่ดีต่อคนพิการ และผู้สูงอายุ

2.2) การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ประกอบการภาคเอกชนที่ให้บริการขนส่ง

2.3) การกำหนดเนื้อหาหลักสูตร

หัวข้อวิชา มุ่งเน้นการให้ความรู้ ความเข้าใจและเพิ่มทักษะการดูแลช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการแต่ละประเภทได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งควรมีการกำหนดระยะเวลาการเรียน ในภาคทฤษฎี การสาธิต และฝึกปฏิบัติให้เหมาะสม โดยมีรายละเอียดวิชา ดังนี้

- กฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกแก่คนพิการและผู้สูงอายุ

- การดูแลคนพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ และออทิสติก

- การให้ความช่วยเหลือคนพิการทางการได้ยินและสื่อความหมาย

- การให้ความช่วยเหลือคนพิการทางการเห็น

- การให้ความช่วยเหลือคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย

- การดูแลและให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ

2.4) การกำหนดรูปแบบ และเทคนิคที่ใช้ในการอบรม

- การบรรยาย (Lecture) ใช้เทคนิคการบรรยายเพื่อถ่ายทอดเนื้อหาของหลักสูตร โดยเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมซักถาม และเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น

- การสอนและการแสดงบทบาทสมมติ (Teaching and Role Playing) ใช้เทคนิคการแนะนำให้ผู้ปฏิบัติงานให้ถูกต้อง เสนอในรูปแบบการแสดงบทบาทสมมติช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับทราบข้อมูลและการปฏิบัติเป็นภาพชัดเจน ได้สัมผัสประสบการณ์และความรู้สึกที่แท้จริง

2.5) เอกสารและอุปกรณ์การฝึกที่จำเป็นสำหรับการอบรม มีรายละเอียดดังนี้

- คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษา สำหรับหน่วยงานที่ใช้บริการภาคขนส่ง

- คู่มือการให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่คนพิการแต่ละประเภทและผู้สูงอายุ สำหรับหน่วยงานที่ให้บริการภาคขนส่ง

- เอกสารประกอบการบรรยายในแต่ละหัวข้อ

- อุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรมเพื่อประกอบการฝึกปฏิบัติมีดังนี้ วัสดุทัศนสาธิตการให้ความช่วยเหลือคนพิการ ผ้าปิดตา ไม้เท้าขาว วีลแชร์ ถุงทราย ที่อุดหู (Earplug) กระดาษฟลิปชาร์ทพร้อมปากกา

2.6) วิทยากร มีคุณสมบัติดังนี้

- มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องคนพิการ ความพิการ ผู้สูงอายุ จิตวิทยาการทำงานร่วมกับคนพิการ ผู้สูงอายุ
 - มีทักษะการให้ความช่วยเหลือคนพิการ ผู้สูงอายุตามหลักวิชาการ
 - มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านคนพิการและผู้สูงอายุ
 - เป็นบุคลากรในสังกัดองค์กร/หน่วยงานที่ทำงานเกี่ยวข้องกับคนพิการและผู้สูงอายุ
- รูปแบบการจัดวิทยากร ควรจัดให้มีวิทยากรหลักเป็นไปตามคุณสมบัติ และวิทยากรผู้ช่วยที่เป็นคนพิการ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น และรับทราบความต้องการของคนพิการจากวิทยากรเสริม

การจัดทำแผนการสอน วิทยากรต้องมีการจัดทำแผนการสอนเพื่อให้การสอนครอบคลุมเนื้อหา ประเด็นที่เน้นตามวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา

2.7) การประเมินผลผู้เข้ารับการอบรม และหลักสูตรฯ

การประเมินผลโดยทันที (Immediate evaluation) โดยการใช้แบบทดสอบ Pre-test และ Post-test เพื่อประเมินความรู้ของผู้เข้ารับการอบรมก่อน และหลังจากที่ได้รับการอบรมไปแล้ว

การประเมินผลระยะยาว (Long-term evaluation) เป็นการประเมินความสามารถในการนำความรู้ ทักษะจากการอบรมนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยใช้แบบฟอร์มการประเมินหลังจากที่ได้เข้ารับการฝึกอบรมไป 1 ปี เพื่อให้ทราบว่าผู้เข้ารับการอบรมนั้น สามารถนำความรู้ไปใช้ได้จริง และมีปัญหาอุปสรรคหรือไม่

การประเมินผลความพึงพอใจของหลักสูตรอบรม ประเมินด้าน วิทยากร เนื้อหา ความรู้ความเข้าใจ ภาพรวมของหลักสูตร

ผลสัมฤทธิ์ผู้เข้าอบรมหลักสูตรการอบรมทักษะการให้บริการแก่คนพิการ และผู้สูงอายุ ได้เสนอให้ใช้วิธีการประเมินผ่านแบบสอบถามผู้เข้าอบรม ก่อนการเข้าฝึกอบรม และภายหลังการฝึกอบรม ได้ผลประเมินดังตารางที่ 2

จากจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 120 คนที่มาจาก 22 หน่วยงานองค์กรภาครัฐและเอกชน ที่ให้บริการคมนาคมขนส่ง พบว่าภายหลังการอบรมผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีคะแนนความรู้ความเข้าใจทักษะการบริการสำหรับ คนพิการ และผู้สูงอายุ ในระดับมีทักษะมั่นใจนำไปใช้ และมีทักษะมั่นใจให้คำแนะนำเพิ่มมากขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนการฝึกอบรม

ตารางที่ 2 คะแนนของผู้เข้าฝึกอบรม หลักสูตรการฝึกอบรมทักษะการบริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุ ก่อนการเข้าฝึกอบรม และภายหลังการฝึกอบรม

ทักษะการบริการ	ก่อน / หลัง (%)			
	ไม่มีทักษะ	มีทักษะ ไม่มั่นใจ	มีทักษะ มั่นใจ นำไปใช้	มีทักษะ มั่นใจ ให้คำแนะนำ
คนพิการทางการเห็น	5 / 0	41 / 12	49 / 53	5 / 35
คนพิการทางการได้ยิน และสื่อ	6 / 0	48 / 6	46 / 71	0 / 23
ความหมาย				
คนพิการทางการเคลื่อนไหว หรือ ทางร่างกาย	15 / 0	41 / 6	44 / 59	0 / 35
คนพิการทางจิตใจ และพฤติกรรม	18 / 0	46 / 0	36 / 65	0 / 35
สติปัญญา การเรียนรู้และออทิสติก				
ผู้สูงอายุ	11 / 0	23 / 6	66 / 47	0 / 47

ข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับการอบรม ต้องการให้มีการจัดทำหลักสูตร และการฝึกอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและให้ความช่วยเหลือคนพิการและผู้สูงอายุที่ปฏิบัติงานในภาคการคมนาคมขนส่ง เจ้าหน้าที่ของกระทรวงคมนาคม เจ้าหน้าที่ประจำสถานี รปภ. แม่บ้าน ผู้บริหารสถานี ร้านค้า และกิจการต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ทุกคน รวมทั้งผู้บริหาร จัดหลักสูตรที่เน้นย้ำเป้าหมายเฉพาะ เช่น พื้นฐานความตระหนักรู้เกี่ยวกับความพิการและผู้สูงอายุ การให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการและผู้สูงอายุขั้นพื้นฐาน และขั้นสูง หลักสูตรการจัดเก็บและขนย้ายอุปกรณ์ช่วยเหลือคนพิการ อุปกรณ์เฉพาะสำหรับช่วยเหลือคนพิการ และเป็นหลักสูตรพื้นฐานให้กับผู้ที่จะต้องมาปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการคนพิการก่อนเริ่มปฏิบัติหน้าที่ และมีหลักสูตรทบทวน (Refreshing course) ที่จะต้องฝึกอบรมซ้ำอย่างสม่ำเสมอเป็นระยะ ๆ นอกจากนี้กระทรวงศึกษาธิการควรส่งเสริมให้มีการปลูกฝังค่านิยมการให้ความช่วยเหลือคนพิการและผู้สูงอายุ ให้แก่เด็กและเยาวชนเกี่ยวกับเรื่องคนพิการตั้งแต่ในโรงเรียนด้วย โดยเป็นกิจกรรมเสริมที่จัดโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความรู้ตามโรงเรียนต่างๆ เพื่อให้เด็กและเยาวชนได้เห็นความสำคัญและมีความรู้เบื้องต้นและมีมุมมองที่ดีต่อคนพิการและผู้สูงอายุ รวมทั้งมีสื่อในรูปแบบต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หรือ สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อสร้างทัศนคติต่อการอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือในการเดินทางต่อคนพิการ ให้กับประชาชนทั่วไป หรือการจัดกิจกรรมในที่ชุมชน เช่น ห้างสรรพสินค้า เพื่อการกระตุ้นให้ประชาชน เห็นความจำเป็นและความสำคัญในการให้ความช่วยเหลือคนพิการและผู้สูงอายุ

4. ความรู้หรือความเชี่ยวชาญที่ใช้ในการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

ความรู้ความเชี่ยวชาญที่ใช้ในการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง มีดังนี้

4.1 แนวคิดการออกแบบเพื่อทุกคน (Universal design)

การออกแบบเพื่อทุกคน เป็นการออกแบบสภาพแวดล้อมไปจนถึงผลิตภัณฑ์ที่ทุกคนสามารถใช้งานได้อย่างปลอดภัย โดยไม่ต้องดัดแปลงหรือออกแบบเฉพาะ เพื่อให้คนทุกคนในสังคม ทุกเพศ ทุกวัย และทุกสภาพร่างกายสามารถดำรงชีวิตได้อย่างเสมอภาคกัน (ไตรรัตน์ จารุทัศน์, 2558) นอกจากนี้ยังเป็นวิธีการที่ให้การบริการผู้คน โดยไม่คำนึงถึงลักษณะและความสามารถที่แตกต่างกันไปทางสังคม ประชากร Kadir and Jamaludin (2013) ให้ความเห็นว่า แนวคิดการออกแบบเพื่อทุกคนจะช่วยให้พื้นที่อยู่อาศัยเกิดความยั่งยืน สะดวกสบาย ปรับเปลี่ยนได้ ปลอดภัย และยืดหยุ่น ดังนั้นการออกแบบเพื่อทุกคน จึงเป็นแนวคิดที่สามารถนำไปสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อรองรับการใช้งานให้เหมาะสมสำหรับทุกคนโดยปราศจากข้อจำกัด เพื่อให้ทุกคนได้มีสิทธิในการเข้าถึงการใช้งานได้อย่างเท่าเทียมกัน อีกทั้งต้องมีความปลอดภัย และไม่ทำให้เกิดอันตรายต่อผู้ใช้งาน การออกแบบเพื่อทุกคนจึงเป็นการออกแบบที่เป็นการลดช่องว่างทางสังคม เป็นการสร้างสภาพแวดล้อมให้เกิดความยั่งยืนตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในปัจจุบันและอนาคต

การนำแนวคิดการออกแบบเพื่อทุกคนไปใช้ในการคมนาคมขนส่ง เป็นเรื่องที่สร้างความท้าทายในการเอาชนะอุปสรรคเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเข้าถึงการเดินทาง เพื่อให้ทุกคนสามารถไปยังแหล่งที่หมายนั้นได้อย่างเท่าเทียมกัน Zajac (2016) กล่าวว่า การออกแบบเพื่อทุกคนเป็นการออกแบบให้เกิดความถูกต้องเหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้โดยสารทุกคน รวมถึงคนพิการ การนำหลักการออกแบบเพื่อทุกคน โดยเฉพาะด้านทุกคนใช้ได้อย่างเท่าเทียมกัน (Equitable use) จะช่วยให้ทุกคนเข้าถึงการเดินทางได้สะดวกขึ้น และควรออกแบบให้สามารถใช้งานได้ ไม่เลือกปฏิบัติ เช่น การออกแบบทางลาดที่มีความชันเหมาะสมเพื่อแก้ปัญหาพื้นต่างระดับ ป้ายสัญลักษณ์ที่มีความชัดเจน หรือแม้แต่การให้บริการด้วยความเข้าใจในตัวผู้รับบริการ ก็เป็นการคำนึงถึงการสร้างความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงการใช้งานที่สำคัญเช่นกัน

จากที่กล่าวมาข้างต้น เห็นได้ว่าการนำแนวคิดการออกแบบเพื่อทุกคนในการคมนาคมขนส่ง เป็นการวางแผนการออกแบบทั้งสภาพแวดล้อม ผลิตภัณฑ์ รวมถึงการให้บริการที่ช่วยอำนวยความสะดวกที่มุ่งให้ทุกคนสามารถเข้าถึงการขนส่งสาธารณะได้อย่างสะดวกและปลอดภัย เพื่อให้ทุกคนลดการเกิดอุปสรรคต่อการเดินทาง สามารถถึงจุดหมายปลายทางได้อย่างปลอดภัยเหมือนๆ กัน

4.2 กระบวนการกลุ่ม (Group process)

เป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญและมีความรอบรู้เข้าใจสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น สามารถให้ข้อมูลที่แสดงความต้องการจำเป็นได้อย่างดี โดยใช้เทคนิคการสนทนากลุ่ม (Focus group) เพื่อนำไปสู่การออกแบบเนื้อหาหลักสูตรฝึกอบรม ผลจากการใช้กระบวนการกลุ่มโดยใช้

เทคนิคการสนทนากลุ่มกับผู้ที่มีความเชี่ยวชาญและเข้าใจในสภาพปัญหา ทำให้พบความรู้ที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาทักษะการให้ความช่วยเหลือคนพิการสำหรับผู้ที่ให้บริการคนพิการคนส่ง ประกอบไปด้วยความรู้หลักวิชาการดังนี้

4.2.1 กฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับคนพิการและผู้สูงอายุ

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจกฎหมาย นโยบาย ยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ในการบริการ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องตามที่รัฐกำหนด เข้าใจกระบวนการให้บริการ รวมไปถึงข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริการแก่คนพิการ และผู้สูงอายุ

ขอบเขตเนื้อหา ประกอบไปด้วย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่รัฐกำหนด ยุทธศาสตร์ และแผนการดำเนินงานในประเทศที่เกี่ยวข้อง กระบวนการให้บริการ แนวทางการพัฒนาการให้บริการคนพิการ และผู้สูงอายุ

4.2.2 การดูแลคนพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ และออทิสติก

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีเจตคติที่ดี มีความรู้ความเข้าใจการดูแลและให้ความช่วยเหลือ และสามารถอำนวยความสะดวก ให้กับคนพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ และออทิสติก

ขอบเขตเนื้อหา ประกอบไปด้วย ความหมาย ลักษณะและธรรมชาติ การดูแลและให้ความช่วยเหลือคนพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ และออทิสติกในการอำนวยความสะดวกในการเดินทาง

4.2.3 การให้ความช่วยเหลือคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ได้ทราบถึงความหมาย ประเภท ลักษณะทางกายภาพ ข้อจำกัด การให้ความช่วยเหลือ และนำความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือไปใช้ในการให้บริการคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

ขอบเขตเนื้อหา ประกอบไปด้วย ความหมาย ประเภท ลักษณะทางกายภาพและข้อจำกัด และการให้ความช่วยเหลือคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

4.2.4 การให้ความช่วยเหลือคนพิการทางการเห็น

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิถีชีวิต ปัญหาอุปสรรคในการดำรงชีวิต เรียนรู้ข้อควรปฏิบัติในการช่วยเหลือ และมีทักษะในการช่วยเหลือคนพิการทางการเห็น

ขอบเขตเนื้อหา ประกอบไปด้วย ความหมาย สาเหตุ ลักษณะท่าทาง ประเภทความพิการทางการเห็น อุปกรณ์ช่วยเหลือ หลักปฏิบัติ และการให้ความช่วยเหลือต่อคนพิการทางการเห็น

4.2.5 การให้ความช่วยเหลือคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิถีชีวิต ปัญหาอุปสรรคในการดำรงชีวิต เรียนรู้ข้อควรปฏิบัติในการช่วยเหลือและมีทักษะในการช่วยเหลือคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย

ขอบเขตเนื้อหา ข้อควรรู้เกี่ยวกับคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย อุปกรณ์ช่วยเหลือ และหลักปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย

4.2.6 การดูแลและให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมทราบแนวคิด ค่านิยม ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักปฏิบัติในการให้ความช่วยเหลือและดูแลผู้สูงอายุได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

ขอบเขตเนื้อหา ประกอบไปด้วย การเปลี่ยนแปลงด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านสังคมและเศรษฐกิจ แนวทางในการดูแล การให้ความช่วยเหลือและการสื่อสารกับผู้สูงอายุที่มีประสิทธิภาพ

จากความรู้ความเชี่ยวชาญดังกล่าว เมื่อนำมาออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม และจัดฝึกอบรมด้วยการใช้เทคนิคการสอนโดยใช้กิจกรรมที่มีความสนุกสนาน และสื่อประกอบเพื่อให้เกิดความน่าสนใจ การเน้นฝึกการปฏิบัติจำลองความพิการเพื่อสร้างความเข้าใจ และการออกแบบองค์ความรู้ให้สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน พบว่า จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีคะแนนความรู้ความเข้าใจทักษะการบริการสำหรับคนพิการ และผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น เป็นผลที่เกิดจากการเริ่มต้นสร้างความเข้าใจในความพิการ สร้างทัศนคติที่ดีต่อความพิการ

5. การคาดการณ์สิ่งที่จะตามมาหลังจากการเปลี่ยนแปลงได้เกิดขึ้นแล้ว

ผลจากการดำเนินงาน 2 โครงการ ตั้งแต่ปี 2558 ถึงปัจจุบัน (2564) พบว่า หน่วยงานองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชนให้ความสนใจในการทำ ความเข้าใจความพิการคนพิการเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เกิดจาก ผู้ที่ผ่านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากโครงการได้นำไปถ่ายทอดความรู้ในหน่วยงาน รวมทั้งการมีบทบาทการเป็นผู้บริหารองค์กรของผู้เข้าร่วมโครงการนำไปสู่การขับเคลื่อนแนวคิดไปสู่การปฏิบัติที่สามารถเกิดขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรมในองค์กร นอกจากนั้นการวางแผนเรื่องประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ทำให้บุคคลทั่วไปได้รับทราบข้อมูลกิจกรรมจากการประชาสัมพันธ์นำไปสู่การให้ความสนใจจากหน่วยงานอื่นที่มีการบริการให้บริการคนพิการ ต้องการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ความเข้าใจเรื่องคนพิการเพิ่มมากขึ้น

สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้เข้าร่วมโครงการ ต้องการให้มีหลักสูตรพื้นฐานให้กับผู้ที่ต้องมาปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการคนพิการก่อนเริ่มปฏิบัติหน้าที่ และมีหลักสูตรทบทวน (Refreshing course) ที่มีการรับรองมาตรฐาน และจะต้องฝึกอบรมซ้ำอย่างสม่ำเสมอเป็นระยะๆ เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ จึงนำมาสู่แผนพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ในการมีหลักสูตรทบทวน (Refreshing course) ในองค์กรเดิมซ้ำในทุก ๆ ปี และเพิ่มจำนวน

บุคลากรในการเข้ารับการอบรมเพิ่มมากขึ้น นอกจากนั้นมีการขยายกลุ่มที่ให้ความสนใจในการให้ความช่วยเหลือคนพิการ นอกเหนือจากหน่วยงานคมนาคมขนส่งสาธารณะ เช่น การประสานนครหลวง ศูนย์ให้บริการและช่วยเหลือนักศึกษาพิการของมหาวิทยาลัย วิทยาลัยอาชีวศึกษา โรงเรียนมัธยมศึกษา องค์การคนพิการ ศูนย์แสดงสินค้าและจัดประชุม บริษัทที่สนใจรับคนพิการเข้าทำงาน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เครือข่ายอาสาสมัครคนพิการของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ และการเสริมกิจกรรมเกี่ยวกับการช่วยเหลือคนพิการ ในกิจกรรมพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อการพัฒนาศักยภาพของของบุคลากรในองค์กร

จากการให้บริการวิชาการรับใช้สังคม ด้านการบริการและการให้ความช่วยเหลือคนพิการ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 – ปัจจุบัน (2564) พบว่า ลักษณะขององค์กรและหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่มีความสนใจ และได้รับความรู้ด้านความพิการ คนพิการ และสามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้ แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

5.1 มีความจำเป็น เนื่องจากต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่งเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ.2556 กระทรวงคมนาคม กฎหมายได้แก่หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ภาคขนส่งสาธารณะ

5.2 หน่วยงานที่มีความสนใจในด้านการให้ความช่วยเหลือคนพิการทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น ศูนย์บริการคนพิการ และบริษัทที่รับคนพิการเข้าทำงาน

5.3 องค์กรที่มีหน่วยงานในการให้บริการคนพิการ เช่น ศูนย์ให้บริการและช่วยเหลือนักศึกษาพิการของมหาวิทยาลัย และวิทยาลัยอาชีวศึกษา

5.4 นโยบายภาครัฐในการสนับสนุนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความรู้ด้านคนพิการ เช่น การอบรมให้อาสาสมัครที่ทำงานด้านการให้ความช่วยเหลือคนพิการ

5.5 การสอดแทรกกระบวนการช่วยเหลือคนพิการในกิจกรรมอื่นๆ เช่น การอบรมสัมมนา เรื่องการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐและเอกชน

6. การประเมินผลลัพธ์โดยการติดตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

จากกระบวนการผลักดันผลงานดังกล่าวเพื่อนำไปสู่การใช้ประโยชน์ ถูกขับเคลื่อนผ่านทั้งเชิงนโยบาย กฎหมาย ที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการสร้างความสำเร็จคนพิการที่ดำเนินการผ่านกิจกรรมในหลักสูตรที่จัดทำขึ้นเพื่อเพิ่มทัศนคติที่ดีในการเสริมพลังในการขับเคลื่อนการให้บริการคนพิการได้อย่างเข้าใจ โดยมีหน่วยงานที่มีความสนใจนำหลักสูตรดังกล่าวไปพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่คนพิการ และผู้สูงอายุในรูปแบบของการจัดฝึกอบรม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

โครงการฝึกอบรมการให้บริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุสำหรับผู้ปฏิบัติงานในสนามบิน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจข้อกำหนดตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกแก่คนพิการและผู้สูงอายุ และผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่คนพิการแต่ละประเภทมีแนวทางปฏิบัติงานและเจตคติที่ดีต่อคนพิการ เนื้อหาของการฝึกอบรมประกอบไปด้วย เรื่อง กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่ภาครัฐกำหนดในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการและผู้สูงอายุ การให้ความช่วยเหลือคนพิการทุกประเภท และผู้สูงอายุ และการฝึกปฏิบัติภาคสนาม

ผู้เข้าอบรมเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสนามบิน และเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกและการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับคนพิการและผู้สูงอายุจำนวน 111 คน โดยแบ่งการจัดอบรมออกเป็น 3 รุ่น แยกออกเป็น 3 ภูมิภาค ได้แก่ ภาคกลางจัดที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร ภาคเหนือจัดที่จังหวัดเชียงใหม่ และภาคใต้จัดที่จังหวัดสงขลา

ผลการฝึกอบรมพบว่า ก่อนการฝึกอบรมบุคลากรมีความรู้ ทักษะ และทักษะการให้บริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุสำหรับผู้ปฏิบัติงานในสนามบิน ในระดับปานกลางร้อยละ 34 และระดับน้อยร้อยละ 32 หลังการฝึกอบรมบุคลากรมีความรู้ ทักษะ และทักษะอยู่ในระดับมากที่สุดร้อยละ 56 และระดับมากร้อยละ 44 และจากการประเมินด้านประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสนามบิน และเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกและการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ได้รับประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุดร้อยละ 70 และระดับมากร้อยละ 20 โดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ควรจะมีการจัดอบรมหลักสูตรการให้บริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุ สม่าเสมอเพื่อสร้างความรู้ และความเข้าใจในการให้บริการ กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย และพนักงานประชาสัมพันธ์ หรือส่วนงานที่ผู้โดยสารจะมาขอความช่วยเหลือ รวมทั้งพนักงาน ลูกจ้างสายการบิน และผู้ประกอบการ เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับการช่วยเหลือคนพิการ เช่น การใช้ภาษามือ หรือด้านอื่นๆ เกี่ยวกับความช่วยเหลือโดยเน้นฝึกภาคปฏิบัติ และควรจัดทำคู่มือการให้บริการประจำจุดที่ให้บริการ หรือมีเครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือคนพิการ เช่น Application ในมือถือให้กับเจ้าหน้าที่สำหรับช่วยเหลือคนพิการ

จากผลการฝึกอบรมดังกล่าว พบว่าผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติที่ดีในการให้ความช่วยเหลือและให้บริการคนพิการ หน่วยงานให้ความสำคัญโดยกำหนดเป็นแผนพัฒนาบุคลากรสำหรับผู้ทำงานด้านการให้บริการประชาชน โดยบุคลากรของหน่วยงานที่ผ่านการอบรมได้นำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการให้บริการคนพิการ และถ่ายทอดความรู้ไปยังเพื่อนร่วมงาน ผลลัพธ์ที่ได้คือผู้ให้บริการมีความมั่นใจในการให้บริการ คนพิการได้รับการและอำนวยความสะดวกได้อย่างเหมาะสม จึงทำให้หน่วยงานเห็นความสำคัญกับการให้ความช่วยเหลือและให้บริการคนพิการ โดยกำหนดเป็นแผนปฏิบัติการประจำปีในการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้อง และจัดทำบันทึกข้อตกลงระหว่างองค์กรที่

เกี่ยวข้อง (MOU) ร่วมกับสถาบันการศึกษา ในการพัฒนาหลักสูตรและจัดฝึกอบรม ระหว่างหน่วยงานที่มีความรู้กับองค์กรที่ให้บริการคนพิการ นำไปสู่นวัตกรรม หรือทางเลือกใหม่ให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการมีหลักสูตร คู่มือ ที่สามารถนำไปใช้ในการให้ความช่วยเหลือคนพิการในภูมิภาคต่าง ๆ ได้

7. การสรุปแนวทางการธำรงรักษาหรือการนำไปขยายผลหรือการปรับปรุงพัฒนา

แนวทางการธำรงรักษาหรือการนำไปขยายผลเพื่อการปรับปรุงพัฒนา มีข้อเสนอ ดังนี้

7.1 ด้านการพัฒนาหลักสูตรการอบรมบริการคนพิการและผู้สูงอายุที่สอดคล้องกับภารกิจขององค์กร

แนวทางการดำเนินงาน จัดกิจกรรมอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ ของบุคลากรในสังกัดให้มีความพร้อมต่อการดำเนินงานกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุม ทักษะการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของคนพิการแต่ละประเภท การให้ความช่วยเหลือที่ถูกต้องหลักตามวิชาการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ การพัฒนาหลักสูตรที่มีความเหมาะสม และเป็นหลักสูตรที่ใช้ในการอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร และผลิตบุคลากรที่มีทักษะการบริการคนพิการและผู้สูงอายุ

7.2 การฝึกอบรมให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนของภาครัฐ

แนวทางการดำเนินการ การฝึกอบรมให้บุคลากรอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งจำเป็นเนื่องจาก (1) เตรียมความพร้อม ต่อการรองรับความเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับสังคมผู้สูงอายุ (2) เพิ่มความรู้เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับคนพิการและผู้สูงอายุที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างสม่ำเสมอตามเทคโนโลยีที่ทันสมัยขึ้น (3) บุคลากรในสังกัดมีการเปลี่ยนแปลงภารกิจหน้าที่ และมีการปรับเพิ่มตำแหน่งหน้าที่การทำงาน ดังนั้นหากไม่มีการอบรมอยู่เป็นระยะ ๆ จะทำให้ขาดบุคลากรที่มีทักษะเพียงพอมาดูแลงานดังกล่าวได้ ดังนั้นควรดำเนินการอบรมหลักสูตรให้บุคลากรในทุกปี และมีจำนวนไม่น้อยกว่าภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานในการให้บริการคนพิการและผู้สูงอายุ เพื่อผลิตบุคลากรให้เพียงพอและเพิ่มทักษะและความรู้ที่เหมาะสม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ บุคลากรและเจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ และกฎหมาย และมีเจตคติที่ดีในการให้บริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุ

7.3 การเพิ่มความรู้ให้กับผู้ให้บริการเอกชนเพื่อให้ได้รับใบอนุญาตเพื่อสร้างการยอมรับในการให้บริการ

แนวทางการดำเนินงาน สนับสนุนให้ภาคเอกชนผู้ประกอบการที่มีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการคนพิการและผู้สูงอายุ ดำเนินการฝึกอบรม หรือเข้ารับการอบรมให้มีความรู้เกี่ยวกับด้านการจัดให้มีบริการคนพิการและผู้สูงอายุตามมาตรฐาน ที่หน่วยงานภาครัฐได้จัดทำขึ้น และสอดคล้องกับกฎกระทรวงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเน้นย้ำให้ภาคเอกชนที่จะต้องทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐจะต้องมีใบอนุญาตว่ามีบุคลากรมีความรู้ด้านการให้บริการคนพิการและผู้สูงอายุ ที่ผ่านหลักสูตรที่ได้

มาตรฐานและได้รับการยอมรับ และการรับรองทักษะการให้บริการ เพื่อใช้เป็นมาตรฐานเดียวกันของประเทศ เช่น ในกรณีจัดจ้างภาคเอกชนในการเป็นตัวแทนในการให้บริการประชาชนในองค์กรภาครัฐ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ภาคเอกชนทั้งผู้ประกอบการและผู้ดำเนินงานตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการแก่กลุ่มคนทุกคน มีเจตคติที่ดีในการให้บริการ มีทักษะความรู้ที่สอดคล้องกับกฎหมายและถูกหลักวิชาการ

สรุป (Conclusion)

บทความวิชาการนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการบริการวิชาการรับใช้สังคม มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอผลการฝึกอบรมทักษะการให้ความช่วยเหลือคนพิการ สำหรับผู้ให้บริการคมนาคมขนส่ง ซึ่งสอดคล้องกับอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD) แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2560 – 2564 และนโยบายของกระทรวงคมนาคม ในการพัฒนาบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจด้านคนพิการเพื่อให้บริการคนพิการ ผ่านกิจกรรมในโครงการ 2 โครงการ ได้แก่

1. โครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ (ปี 2558) ประกอบไปด้วยกิจกรรมการศึกษาพฤติกรรมการเดินทางของคนพิการและผู้สูงอายุ และการพัฒนาคู่่มือการให้ความช่วยเหลือคนพิการและผู้สูงอายุ
2. โครงการศึกษาจัดทำมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ (ปี 2560) ประกอบไปด้วยกิจกรรม การจัดทำหลักสูตรการอบรมทักษะการบริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุ และการจัดฝึกอบรมหลักสูตรการอบรมทักษะการบริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุ

ภายหลังการอบรมผู้เข้ารับการฝึกอบรม พบว่า ผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติที่ดีในการให้ความช่วยเหลือและให้บริการคนพิการ หน่วยงานให้ความสำคัญโดยกำหนดเป็นแผนพัฒนาบุคลากรสำหรับผู้ที่ทำงานด้านการให้บริการประชาชน โดยบุคลากรของหน่วยงานที่ผ่านการอบรมได้นำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการให้บริการคนพิการ และถ่ายทอดความรู้ไปยังเพื่อนร่วมงาน ผลลัพธ์ที่ได้คือผู้ให้บริการมีความมั่นใจในการให้บริการ คนพิการได้รับบริการและอำนวยความสะดวกได้อย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

เนื่องด้วยสถานการณ์ COVID-19 ที่อาจส่งผลต่อการดำเนินการพัฒนาบุคลากรที่เป็นผู้ให้บริการ หรือการทบทวนความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรม ควรมีการปรับรูปแบบการฝึกอบรมที่ทำให้บุคลากรสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ หรือทบทวนองค์ความรู้ได้ง่ายมากยิ่งขึ้นและต่อเนื่อง เช่น การสร้าง

การเข้าถึงข้อมูลจากระบบการสื่อสารทางออนไลน์ ได้แก่ การอบรมความรู้ที่จำเป็นในการให้ความช่วยเหลือคนพิการในการเดินทางในเบื้องต้นผ่านโปรแกรมออนไลน์ การแนะนำผ่าน Website หรือการจัดทำการสาธิตผ่านสื่อวีดิทัศน์ เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าไปศึกษาเพิ่มเติม และติดตามข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง (References)

- กัลยา สว่างคง และพิทักษ์ ศิริวงศ์. (2560). เรื่องเล่าการท่องเที่ยวของผู้พิการทางสายตาในสังคมไทย. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม*, 7(2),20-19.
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2552). *คนพิการกับสิทธิตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ*. กรุงเทพฯ: สำนักการพิมพ์
- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. (31 มีนาคม 2564). *สถิติคนพิการที่ขึ้นทะเบียนคนพิการ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2564, จาก <https://www.dep.go.th/th/law-academic/knowledge-base/disabled-person-situation>
- ขจรศักดิ์ ศิริมัย. (n.d.). *เรื่องน่ารู้เกี่ยวกับสมรรถนะ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2563, จาก <http://competency.rmutp.ac.th/wp-content/uploads/2011/01/aboutcompetency.pdf>
- คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ. (2560). *แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติฉบับที่ 5* สืบค้นเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2564, จาก <http://web1.dep.go.th/sites/default/files/files/law/.pdf>
- คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา. (23 มิถุนายน 2563). *ประกาศ ก.พ.อ.เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ พ.ศ.2563*. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2564, จาก http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2563/E/147/T_0020.PDF
- จันทกานต์ ฉายะพงศ์. (2556). ชีวิตอิสระ การเดินทางของผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่สามารถไปได้ด้วยตนเองในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิทยบริการ*, 24(4),51-64.
- ไตรรัตน์ จารุทัศน์. (2558). *คู่มือการออกแบบเพื่อทุกคน* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ
- ศศิธร อิสโร, ธนนันต์ อาริย์พงศ์, อรพรรณ อำนวยศิลป์, วิลาวัลย์ จินวรรณ, อรวรรณ แซ่อึ้ง, ธรรมสันต์ สุวรรณโรจน์ และอัครายุทธ มาศแก้ว. (2564). การศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการระบบการขนส่งสาธารณะระหว่างเมืองสำหรับผู้โดยสารสูงอายุในประเทศไทย. *วารสารนาคบุตรปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช*, 13(1),268-282

สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร. (30 พฤศจิกายน 2558). รายงาน โครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่ม ประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2563, จาก <http://www.otp.go.th/index.php/edureport/view?id=23>.

สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร. (30 กันยายน 2560). หลักสูตรการอบรมทักษะการบริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุ (Inclusive Transport Training for Service: ITTS) พ.ศ. 2560. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2563, จาก <http://www.otp.go.th/index.php/edureport/view?id=127>

สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร. (31 ตุลาคม 2558). คู่มือการให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่คนพิการแต่ละประเภทและผู้สูงอายุสำหรับหน่วยงานที่ให้บริการภาคขนส่ง พ.ศ. 2558. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2563, จาก http://www.otp.go.th/uploads/tiny_uploads/Education_Report/2558/Project1-Older/ManualHelp.pdf

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2560). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. กรุงเทพฯ: สำนักการพิมพ์.

สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. (2552). พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ดิสุวรรณ์ชัยพลาย เซอร์วิส.

International Civil Aviation Organization (ICAO). (2013). *Doc 9984: Manual on Access to Air*.

Kadir, S. A., & Jamaludin, M. (2013). Universal design as a significant component for sustainable life and social development. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 85, 179-190.

Zajac, A. P. (2016). City accessible for everyone—Improving accessibility of public transport using the universal design concept. *Transportation Research Procedia*, 14, 1270-1276.

แปลงเอกสารอ้างอิงภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ (Translated Thai References)

Swangkong, K., & Siriwong, P. (2018). *Ruang lao kanthongthieo khong phu phikan thang saita nai sangkhom Thai* [Travel Stories of Visually Impaired People in Thai Society]. *Electronic Journal of Open Distance Innovative Learning*, 7(2), 20-19.

Ministry of Social Development and Human Security. (2009). *Khonphikan kap sitthi tamanusanya waduai sitthi khonphikan* [Persons with disabilities and their

rights under the Convention on the Rights of Persons with Disabilities].

Bangkok: Printing House.

Department of Promotion and Development of the Quality of Life of the Disabled, (September 30 2020). *Sathiti khonphikan thi khun thabian khonphikan* [Statistics of persons with disabilities registered with disabilities]. Retrieved 25 December 2020, from <https://www.dep.go.th/th/law-academic/knowledge-base/disabled-person-situation>.

Sirimai, K. (n.d.). *Ruang na ru kieokap samatthana* [What to know about competencies]. Retrieved 25 December 2020, from <http://competency.rmutp.ac.th/wp-content/uploads/2011/01/aboutcompetency.pdf>.

Board of Promotion and Development of the Quality of Life of Persons with Disabilities. (2017). *Phæn phatthana khunnaphap chiwit khonphikan hængchat chabap thi ha* [National Quality of Life Development Plan for Persons with Disabilities No. 5]. Retrieved 25 May 2021, from <http://web1.dep.go.th/sites/default/files/files/law/.pdf>

Higher Education Institution Officials Commission. (July 23 2020). *Prakat ko pho o ruanglakken læ withikan phicharana tængtang bukkhon hai damrong tamnæng phu chuai sattrachan rongsattrachan læ sattrachan Pho.So songphanyisip* [Announcement of the Civil Service Commission on Criteria and Methods for considering the appointment of a person to be an assistant professor Associate Professor and Professor B.E.2020]. Retrieved 25 May 2021, from http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2563/E/147/T_0020.PDF

Chayaphong, C. (2013). *Chiwit itsara kandænthang khong phu phikan thangkan khluanwai thi samat pai dai duai to neng nai khet Krung Thep Maha Nakhon* [Independent living, travel of the disabled]. *Academic Services Journal*, 24(4),51-64.

Jarutach, T. (2015). *Khumu kan okbæp phua thuk khon* [Universal design guide book]. Bangkok, Thailand: Department of Promotion and Development of the Quality of Life of the Disabled.

Issaro, S., Areepong, T., Amnuaysin, O., Jinwan, W., Saeung, O., Suwanroj, T., & Martkaw, A. (2021). *Kansuksa radap khwamphungphoçhai kanhai borikan*

rabop kan khonsong satharana rawang muang phudoisan sung ayu nai prathet Thai [A study of preference levels of services of intercity public transport system for elderly passengers in Thailand]. *Narkbhut Paritat Journal*, 13(1),268-282.

Office of Transport and Traffic Policy and Planning. (November 30, 2015). *Raingan khronkkan sukka kanphatthana sing amnuai khwam saduak læ phoem prasitthiphap kan boṛikan nai phak khonsong samrap khonphikan læ phusung ayu* [Project report: A study of assistive development in transportation service for persons with disabilities and elderly]. Retrieved 25 December 2020, from <http://www.otp.go.th/index.php/edureport/view?id=23>

Office of Transport and Traffic Policy and Planning. (September 30 2017). *Laksut kanoprom thaksa kan boṛikan kæ khonphikan læ phusung ayu* [Training courses for service skills for people with disabilities; and elderly]. Retrieved 25 December 2020, from <http://www.otp.go.th/index.php/edureport/view?id=127>

Office of Transport and Traffic Policy and Planning. (October 31 2015). *Khumu kanhai khwam chuailua læ amnuai khwam saduak kæ khonphikan tæla praphet læ phusung ayu samrap nuaingan thi hai boṛikan phak khonsong Pho.So songphanharoḡhasippæet* [Handbook of Assistance and Facilitation for persons with Disabilities and Elderly for Transportation Service Agencies 2015]. Retrieved 25 December 2020, from http://www.otp.go.th/uploads/tiny_uploads/Education_Report/2558/Project1-Older/ManualHelp.pdf

The Secretariat of the House of Representatives. (2017). *Ratthammanun hæng ratcha anachak Thai Phutthasakkarat songphanharoḡhoksip* [The Constitution of the Kingdom of Thailand 2017]. Bangkok: Printing House.

Office of Promotion and Development of the Quality of Life of the Disabled. (2009). *Phraratchabanyat songsoem læ phatthana khunnaphap chiwit khon phikan Pho.So. songphanharoḡhasip* [Empowerment of Persons with Disabilities Act, B.E. 2550 (2007)]. (8th ed.). Bangkok: Deeswan Supply Service.