



เอกสารวิชาการส่วนบุคคล  
(Individual Study)

หลักการมีส่วนร่วมกับการศึกษาจัดทำมาตรฐานสิ่งแวดล้อมและ  
การบริการภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ

จัดทำโดย นายชัยวัฒน์ ทองคำคูณ  
รหัส ๖๒๐๗๐๔

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการอบรม  
หลักสูตรหลักนิทรรศการเพื่อประชาธิปไตย รุ่นที่ ๗  
วิทยาลัยศาสตร์ธรรมนุญ  
สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ

ลิขสิทธิ์ของสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ

## หลักการมีส่วนร่วมกับการจัดทำมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกและ การให้บริการภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ

นายชัยวัฒน์ ทองคำคูณ

### บทคัดย่อ

ยุทธศาสตร์การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในภาคการขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ มุ่งเน้นและให้ความสำคัญในการขับเคลื่อนแผนงานให้เกิดผลลัพธ์ในเชิงรูปธรรมซึ่งกระทรวงคมนาคม โดยสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) ได้เสนอกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องบูรณาการการขับเคลื่อนให้ระบบขนส่งสาธารณะ เป็นระบบการเดินทางสำหรับคนทุกกลุ่มที่ครอบคลุมมิติการพัฒนาการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและข้อกำหนด ด้านการพัฒนาโครงสร้างกายภาพของสถานที่ให้บริการภาคขนส่ง ด้านการพัฒนาบุคลากรที่ออกแบบและให้บริการ และด้านนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีที่จำเป็นสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุในการบริการภาคขนส่ง โดยอาศัยหลักการมีส่วนร่วมจากประชาชนและทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องอันเป็นพื้นฐานสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยที่ประชาชนและภาคส่วนต่างๆจะต้องมีส่วนร่วมในกิจกรรมและขั้นตอนในการดำเนินโครงการต่างๆ ของรัฐ ซึ่ง สนข. ได้ดำเนินโครงการศึกษาจัดทำมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ เพื่อให้ได้มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับยานพาหนะ ประเภทต่างๆ สำหรับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปใช้ประโยชน์ ประกอบการจัดหายานพาหนะใหม่ในอนาคตหรือการปรับปรุงยานพาหนะเดิมให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุอย่างเป็นระบบถูกต้องเหมาะสมตามหลักวิชาการและข้อกำหนด และเพื่อให้มีการอบรมพัฒนาบุคลากรที่มีหน้าที่ให้บริการหรือมีหน้าที่จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุอย่างเป็นระบบรวมทั้งเพื่อให้มีข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการและแนวทางการขับเคลื่อนผล การศึกษาให้เป็นรูปธรรม อันเป็นการดำเนินการขับเคลื่อนที่สอดคล้องตามยุทธศาสตร์การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก และเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ในด้านการพัฒนาโครงสร้างกายภาพหมวยานพาหนะ และในด้านการพัฒนาบุคลากรในบริการภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ โดยอาศัยกระบวนการมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนโครงการและข้อเสนอแนะในการพัฒนาโครงการในอนาคต

**คำสำคัญ** การมีส่วนร่วม มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวก การขนส่ง คนพิการและผู้สูงอายุ

## ๑. ความนำ

ปัจจุบันหลายประเทศรวมทั้งประเทศไทยกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ด้วยจำนวนผู้สูงอายุเทียบกับจำนวนประชากรทั้งหมดเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด จากการสำรวจพบว่าประเทศไทยมีแนวโน้มผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยคาดว่าประเทศไทยกำลังเข้าสู่ “สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์” (Complete Aged Society) ภายในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ คือมีจำนวนผู้สูงอายุกว่าร้อยละ ๒๐ ของประชากรทั้งหมด ประชากรอีกกลุ่มหนึ่งที่ทั้งภาครัฐและเอกชนต้องให้การดูแลคือ กลุ่มคนพิการซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มคนที่นับวันยังมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยจากข้อมูลสถานการณ์ด้านคนพิการในประเทศไทยล่าสุด ณ วันที่ ๓๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พบว่าคนพิการที่มีบัตรประจำตัวคนพิการมีจำนวน ๑,๗๕๖,๘๔๙ คน หรือคิดเป็นร้อยละ ๒.๖๖ ของประชากรทั้งประเทศ

สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) นับเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญและมีแผนงานชัดเจนต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการและผู้สูงอายุ และตอบสนองแนวนโยบายแห่งรัฐ แผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการต่าง ๆ ของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง โดยโครงการศึกษาจัดทำมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุนับเป็นโครงการฯ ที่ส่งเสริมและสอดคล้องกับการดำเนินการของกระทรวงคมนาคมและภาครัฐ ดังนี้

๑. เป็นการเตรียมการรองรับสังคมผู้สูงอายุและส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการในบริการภาคขนส่งเพื่อให้มีมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกในยานพาหนะประเภทต่างๆ ควบคู่กับบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการหรือจัดสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. เป็นการดำเนินการศึกษาที่สอดคล้องกับข้อเสนอตามยุทธศาสตร์การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากโครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ใน ๒ ด้าน ได้แก่ ด้านการฝึกอบรมบุคลากร โดยการสร้างองค์ความรู้และการอบรมแก่กลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ในการออกแบบหรือดูแลอาคาร สถานที่ให้บริการภาคขนส่ง และกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุ และด้านการปรับปรุงโครงสร้างกายภาพโดยปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งจะต้องจัดทำเกณฑ์มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับหมวดยานพาหนะประเภทต่าง ๆ ตามที่ระบุไว้ในกฎกระทรวงกำหนดลักษณะฯ ปี พ.ศ. ๒๕๕๖ ให้สอดคล้องกับกฎหมายและมาตรฐานสากล เพื่อใช้เป็นมาตรฐานสำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดหายานพาหนะใหม่ในอนาคตหรือปรับปรุงยานพาหนะเดิมให้ถูกต้องเหมาะสมส่งเสริมให้คนพิการและผู้สูงอายุเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างเท่าเทียม ลดปัญหาการลงทุนจัดซื้อยานพาหนะที่ไม่สอดคล้องกับกฎหมายและไม่สามารถรองรับการใช้บริการของคนพิการและผู้สูงอายุได้อันจะส่งผลในการสิ้นเปลืองงบประมาณในการดำเนินการแก้ไข

๓. สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ นโยบาย แผนพัฒนา กฎหมายและมติที่ประชุมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๓.๑ แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ ๕ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

๓.๒ แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๔๕ - ๒๕๖๔ ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ ๑ พ.ศ. ๒๕๕๒ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

๓.๓ กฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ ปี พ.ศ. ๒๕๕๖ กระทรวงคมนาคม

๓.๔ มติที่ประชุมหรือข้อสั่งการที่เกี่ยวข้อง เช่น มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๙ ข้อสั่งการของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมในคราวประชุมหัวหน้าหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม เมื่อวันที่ ๑๒ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ เรื่องยุทธศาสตร์การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในบริการภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ

สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) จึงได้ดำเนินโครงการศึกษาจัดทำมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุขึ้น เพื่อให้หน่วยงานสามารถนำมาตราฐานและหลักสูตรการฝึกอบรมไปใช้งาน เพื่อเตรียมบุคลากรรองรับตามยุทธศาสตร์การขนส่งอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม (Inclusive Transport)

## ๒. แนวคิดและทฤษฎี

**๒.๑ ทฤษฎีการมีส่วนร่วมของประชาชน** การมีส่วนร่วมของประชาชน (Public Participation) เป็นกระบวนการที่สาธารณชนมีความเป็นห่วงกังวล มีความต้องการและมีทัศนคติที่จะมีส่วนร่วมกับรัฐในการตัดสินใจ และการมีส่วนร่วมของประชาชนมีความหมายใน ๒ ลักษณะ กล่าวคือ การมีส่วนร่วมในลักษณะเป็นกระบวนการของการพัฒนาโดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดโครงการ ความหมายในอีกลักษณะคือ การรับผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากโครงการโดยโครงการจะต้องมีความสอดคล้องกับวิถีชีวิตและวัฒนธรรมของชุมชน<sup>๑</sup> การมีส่วนร่วมในระบอบประชาธิปไตยเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงทัศนะ และมีส่วนร่วมตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ที่จะมีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนเอง ปัญหาและความต้องการของประชาชนจึงจะได้รับการตอบสนองด้วยการมีส่วนร่วม และเป็นการส่งเสริมระบอบประชาธิปไตยให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น<sup>๒</sup> ทั้งนี้ จุดมุ่งหมายของกระบวนการมีส่วนร่วม คือ การให้ข้อมูลต่อสาธารณชนและให้สาธารณชนแสดงความคิดเห็นต่อนโยบายของรัฐและมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาเพื่อหาทางออกที่ดีที่สุดสำหรับประชาชน

### ๒.๒ การมีส่วนร่วมของประชาชนตามระบอบประชาธิปไตย ประกอบด้วย

**๒.๒.๑ หลักการ รูปแบบ และกระบวนการมีส่วนร่วม** ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมเป็นการกระจายอำนาจ เป็นประชาธิปไตยอย่างกว้างซึ่งอาจสรุปหลักการของประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมได้คือการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเมืองและการบริหาร มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจและการจัดสรรทรัพยากรให้เท่าเทียมกันมีโครงสร้างการทำงานที่สามารถตรวจสอบได้ และการมีส่วนร่วมของประชาชนมีทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับชาติ<sup>๓</sup> สำหรับวิธีการแบ่งระดับขึ้นการมีส่วนร่วมของประชาชนอาจแบ่งได้หลายวิธีจากต่ำสุดไปหาสูงสุด เช่น ระดับการให้ข้อมูล ระดับการปรึกษาหารือ ระดับการร่วมปฏิบัติ หรือระดับ

<sup>๑</sup> ปารีชาติ วลัยเสถียร และคณะ, กระบวนการพัฒนาและเทคนิคการทำงานของนักพัฒนา. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.), หน้า ๑๕.

<sup>๒</sup> บวรศักดิ์ อุวรรณโณ และถวิลวดี บุรีกุล, ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์, พิมพ์ครั้งที่ ๑, ๒๕๔๘, หน้า ๑๐.

<sup>๓</sup> บวรศักดิ์ อุวรรณโณ และถวิลวดี บุรีกุล, เรื่องเดิม, หน้า ๒๕.

การควบคุมโดยประชาชน ซึ่งถือเป็นการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับสูงสุด<sup>๔</sup> สำหรับกระบวนการมีส่วนร่วม (process of participatory democracy) สามารถจัดแบ่งขั้นตอนได้ ๔ ขั้นตอน ดังนี้<sup>๕</sup>

- ๑) ขั้นที่ ๑ มีส่วนร่วมในการวางแผน ประกอบด้วย การรับรู้ การเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการวางแผน และร่วมวางแผนกิจกรรม
- ๒) ขั้นที่ ๒ มีส่วนร่วมในการปฏิบัติ/ดำเนินการ และการตัดสินใจ
- ๓) ขั้นที่ ๓ มีส่วนร่วมในการจัดสรรผลประโยชน์ หรือผลของกิจกรรม
- ๔) ขั้นที่ ๔ มีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลโครงการกิจกรรมต่าง ๆ

**๒.๓ หลักการสำคัญและหลักการย่อยของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี** ในปี ๒๕๕๕ รัฐบาลได้มีมติเห็นชอบกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบด้วยหลักการสำคัญ ๔ หลัก และหลักการย่อยอีก ๑๐ หลัก ดังนี้<sup>๖</sup>

**๒.๓.๑ หลักที่ ๑ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ประกอบด้วย** หลักย่อย ๓ หลักได้แก่

- ๑) หลักย่อยที่ ๑ ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดผลิตภาพที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม
- ๒) หลักย่อยที่ ๒ ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อตอบสนองความต้องการและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์องค์การ มีการวางแผนเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่อยู่ในความคาดหวังของประชาชน
- ๓) หลักย่อยที่ ๓ การตอบสนอง หมายถึง การปฏิบัติราชการต้องสามารถให้บริการอย่างมีคุณภาพ ดำเนินการแล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ ตอบสนองความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

**๒.๓.๒ หลักที่ ๒ ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value) ประกอบด้วยหลักการย่อย ๔ หลักได้แก่**

- ๑) หลักย่อยที่ ๑ ภาระรับผิดชอบ /สามารถตรวจสอบได้ หมายถึง การปฏิบัติราชการต้องสามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย มีการจัดวางระบบการรายงานความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อสาธารณะ
- ๒) หลักย่อยที่ ๒ ความเปิดเผย/โปร่งใส หมายถึง การปฏิบัติราชการต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ ตรงไปตรงมา และเปิดเผยข้อมูลที่เป็นและเชื่อถือได้ให้แก่ประชาชน

<sup>๔</sup> บวรศักดิ์ อุวรรณโณ และถวิลวดี บุรีกุล, เรื่องเดิม, หน้า ๓๑.

<sup>๕</sup> บวรศักดิ์ อุวรรณโณ และถวิลวดี บุรีกุล, เรื่องเดิม, หน้า ๓๒ - ๓๓.

<sup>๖</sup> ปธาน สุวรรณมงคล, การบริหารงานภาครัฐกับการสร้างธรรมาภิบาล, (กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า), ๒๕๕๘, หน้า ๖๓-๖๕

๓) **หลักย่อยที่ ๓ หลักนิติธรรม** หมายถึง การปฏิบัติราชการต้องใช้อำนาจของกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย และ

๔) **หลักย่อยที่ ๔ หลักความเสมอภาค** หมายถึง การปฏิบัติราชการต้องให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่แบ่งแยกชาย หญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สถานภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคลฐานะทางสังคม ศาสนาและอื่นๆ

**๒.๓.๓ หลักที่ ๓ ประชาธิปไตย (Participatory State)** ประกอบด้วยหลักการย่อย ๒ หลักได้แก่

๑) **หลักย่อยที่ ๑ กระจายอำนาจ** หมายถึง การปฏิบัติราชการควรมีการมอบอำนาจและกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมรวมถึงมีการโอนถ่ายบทบาทและภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภาคส่วนอื่นๆ ในสังคม และ

๒) **หลักย่อยที่ ๒ การมีส่วนร่วม/การมุ่งเน้นฉันทามติ** หมายถึงการปฏิบัติราชการต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมถึงเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจร่วมแสดงทัศนะ เสนอปัญหา ร่วมตัดสินใจและร่วมตรวจสอบ โดยมีความพยายามในการแสวงหาฉันทามติหรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

**๒.๓.๔ หลักที่ ๔ ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility)** ประกอบด้วยหลักการย่อย ๑ หลักได้แก่ คุณธรรม/จริยธรรม หมายถึง การปฏิบัติราชการต้องมีจิตสำนึก ความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีศีลธรรม คุณธรรมและตรงตามความคาดหวังของสังคม

**๒.๔ แนวคิดการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล (Universal Design)** การออกแบบเพื่อคนทั้งมวลเป็นแนวความคิดสากลที่องค์การสหประชาชาติได้พยายามเผยแพร่และส่งเสริมจากแนวความคิดเดิม เพื่อให้คนพิการได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตในอาคารและสิ่งแวดล้อมตามโครงการ Promotion of Non-Handicapping Physical Environment for Disabled Persons และได้มีการพัฒนาตามลำดับเป็น Accessible Design, Adaptable Design และ Barrier Free Design ซึ่งในที่สุดก็เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปในหลักการของการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล<sup>๗</sup> โดยองค์ประกอบและหลักการของการออกแบบ เพื่อคนทั้งมวลประกอบด้วยหลักพื้นฐาน ๗ ประการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

**๒.๔.๑ ทุกคนใช้ได้อย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Use)** ประกอบด้วย

- ๑) การออกแบบที่สามารถสร้างความเท่าเทียมกันในการใช้สอยของผู้ใช้ที่ต่างวัยและต่างความสามารถ เช่น การออกแบบที่จับประตูโยนที่ยาวตลอด ผู้ใช้ที่ต่างวัยสามารถใช้งานอย่างเท่าเทียมกัน
- ๒) หลีกเลี่ยงการแบ่งแยกกลุ่มผู้ใช้
- ๓) คำนึงถึงความสะดวก ปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้
- ๔) งานออกแบบที่ดึงดูด น่าสนใจจากผู้ใช้ทุกกลุ่ม

<sup>๗</sup> สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและการจราจร กระทรวงคมนาคม, และรายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ, (กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), ๒๕๕๘, หน้า ๑๙.

#### ๒.๔.๒ ปรับเปลี่ยนการใช้ได้ (Flexible Use) ประกอบด้วย

๑) การออกแบบสามารถรองรับการใช้สอยจากผู้ใช้ที่หลากหลาย โดยอาจมีหลายทางเลือกที่สามารถใช้งานได้

๒) สะดวกทั้งการใช้งานมือขวาหรือมือซ้าย

๓) อำนวยความสะดวกที่ผู้ใช้สามารถปรับการใช้งาน เมื่อต้องการความถูกต้องแม่นยำ

๔) สามารถปรับเปลี่ยนการใช้งานได้ตามความต้องการของผู้ใช้

#### ๒.๔.๓ ใช้งานง่าย (Simple and Intuitive Use) ประกอบด้วย

๑) การออกแบบควรง่ายต่อการเข้าใจ โดยไม่คำนึงถึงประสบการณ์ ความรู้ ภาษา หรือระดับความชำนาญของผู้ใช้ เป็นการออกแบบที่เรียบง่าย

๒) ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้โดยง่าย จากสามัญสำนึก

๓) มีข้อเสนอแนะการใช้ที่สำคัญ โดยไม่คำนึงถึงการรู้หรือไม่รู้หนังสือหรือความหลากหลายทางภาษา

๔) ผู้ใช้งานสามารถประเมินผลการใช้งาน และให้คำแนะนำหลังจากใช้งานได้

#### ๒.๔.๔ การสื่อความหมายเป็นที่เข้าใจง่าย (Perceptible Information) ประกอบด้วย

๑) งานออกแบบสามารถสื่อสารข้อมูลที่จำเป็นกับผู้ใช้งานได้ โดยปราศจากข้อจำกัดของผู้ที่มีความบกพร่องทางประสาทสัมผัส เช่น การใช้พื้นผิวต่างสัมผัสหรือสีที่ตัดกัน

๒) งานออกแบบควรมีป้ายบอกเป็นสัญลักษณ์ที่มีขนาดใหญ่ ชัดเจน สื่อความหมายเข้าใจง่าย

๓) มีคำแนะนำการใช้งานหลากหลายสื่อ (เช่น มีทั้งสัญลักษณ์ อักษรเบรลล์ ประกอบกัน)

#### ๒.๔.๕ การออกแบบที่เผื่อการใช้งานที่ผิดพลาดได้ (Tolerance for Error) ประกอบด้วย

๑) การออกแบบควรลดอันตราย หรืออุบัติเหตุต่างๆ อันอาจเกิดขึ้นได้โดยไม่ตั้งใจ

๒) การออกแบบที่ป้องกันการเข้าถึงในส่วนที่เป็นอันตราย โดยมีการออกแบบการเตือนอันตรายที่อาจเกิดขึ้นไว้ เช่น มีพื้นผิวต่างสัมผัสเตือน (Warning Block) ไว้ก่อนถึงทางลาด หรือบันได ๓๐ ซม.

๓) การออกแบบที่เตรียมอุปกรณ์เพื่อให้เกิดความปลอดภัยไว้ เช่น ราวจับในที่ต่างๆ ซึ่งต้องยื่นเลยจากจุดเริ่มต้น/สิ้นสุด ๓๐ ซม.

๒.๔.๖ ใช้แรงน้อย (Low Physical Effort) ประกอบด้วย การออกแบบที่มีความสะดวกต่อการใช้งานง่ายด้วยท่าทางปกติ โดยใช้กำลังตามปกติ ไม่ต้องออกแรงมาก หรือต้องพยายามใช้งานหลายครั้ง

๒.๔.๗ มีขนาดและพื้นที่ที่เหมาะสมกับการเข้าถึงและใช้งาน (Size and Space for Approach and Use) ประกอบด้วย

๑) ขนาดและพื้นที่ใช้งานที่เหมาะสม สามารถใช้งานได้อย่างสะดวกทั้งการเอื้อม การจับต้อง โดยปราศจากเงื่อนไขของข้อจำกัดทางร่างกาย หรือการเคลื่อนไหว

๒) อุปกรณ์หรือการออกแบบในจุดที่สำคัญต้องสามารถมองเห็นชัดเจน ไม่ว่าจะมอง ขณะยืนหรือนั่งในรถเข็นคนพิการ

๓) มีพื้นที่ใช้งานที่เหมาะสมกับการเข้าถึงและใช้สอย โดยคำนึงถึงบุคคลทั่วไป และ บุคคลที่ต้องมีผู้ดูแล หรือมีอุปกรณ์ช่วยเหลือต่างๆ เช่น รถเข็นคนพิการ ไม้เท้า เป็นต้น

**๓. การวิเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักนิติธรรมกับโครงการศึกษาจัดทำมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ** โครงการศึกษาจัดทำมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ<sup>๘</sup> อาศัยการกระบวนการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนของงานหลัก ๕ ส่วนงาน ประกอบด้วย

**๔.๑ งานส่วนที่ ๑ การรวบรวมวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูลของโครงการ** โดยการดำเนินการรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั้งในประเทศ เช่น นโยบาย แผนงานและยุทธศาสตร์ของประเทศและกระทรวงคมนาคม กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งของคนพิการและผู้สูงอายุ และสำหรับแหล่งข้อมูลในต่างประเทศ อาทิ คู่มือและมาตรฐานและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับสิ่งอำนวยความสะดวกคนพิการและผู้สูงอายุ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความเป็นปัจจุบันและเป็นที่ยอมรับในการดำเนินการ และทางโครงการได้ดำเนินการสำรวจและรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ที่มีความเกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการ ประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการภาคขนส่งซึ่งทางโครงการได้พัฒนาขึ้น

**๔.๒ งานส่วนที่ ๒ การจัดทำมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกในยานพาหนะประเภทต่างๆ** โครงการได้ดำเนินการจัดทำมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ โดยยึดตามกรอบกฎหมาย ยุทธศาสตร์ มาตรฐาน ข้อกำหนด รวมถึงคู่มือต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ โดยมาตรฐานที่จัดทำขึ้นนั้นมีความสอดคล้องกับกฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคารสถานที่ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๖ของกระทรวงคมนาคม ซึ่งมาตรฐานที่พัฒนาขึ้นจะครอบคลุมยานพาหนะทั้ง ๖ ประเภท ประกอบด้วย รถที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสารประเภทการขนส่งประจำทางและไม่ประจำทางตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก รถยนต์สาธารณะและรถยนต์บริการตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ รถไฟตามกฎหมายว่าด้วยการจัดวางการรถไฟและทางหลวง รถไฟฟ้าตามกฎหมายว่าด้วยการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย เรือโดยสารตามกฎหมายว่าด้วยการเดินเรือในน่านน้ำไทย และอากาศยานขนส่งตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ เพื่อให้มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นที่ยอมรับจึงได้ทำการวิเคราะห์และสรุปผลมาตรฐานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ

- มาตรฐานการออกแบบตามหลักการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล (Universal Design) การออกแบบบริการ (Service Design) จากทั้งในและต่างประเทศ

<sup>๘</sup> สำนักนโยบายและแผนการขนส่งและการจราจร, รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร : โครงการศึกษาจัดทำมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ, (กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง), ๒๕๖๐, หน้า ๒-๑-๒-๑๓.

- คู่มือปฏิบัติวิชาชีพสถาปัตยกรรม การออกแบบสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับทุกคน(Universal Design Code of Practice) พ.ศ. ๒๕๕๒ สมาคมสถาปนิกสยามในพระบรมราชูปถัมภ์
- คู่มือการให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่คนพิการแต่ละประเภทและผู้สูงอายุ สำหรับหน่วยงานที่ให้บริการภาคขนส่ง สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร
- คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับหน่วยงานที่ให้บริการภาคขนส่ง สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร
- Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities ของ International Civil Aviation Organization: ICAO เป็นต้น

**๔.๓ งานส่วนที่ ๓ การจัดทำหลักสูตรการอบรมและดำเนินการอบรมเพื่อสร้างองค์ความรู้และประเมินผลสัมฤทธิ์ในการอบรมฯ** โครงการนี้ได้ดำเนินการจัดทำหลักสูตรสำหรับการฝึกอบรมบุคลากรในสังกัดกระทรวงคมนาคม แบ่งออกเป็น ๒ หลักสูตร ประกอบด้วย

**๔.๓.๑ หลักสูตรอบรมด้านความรู้เกี่ยวกับการออกแบบ ตรวจสอบและประเมินผลการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ (Inclusive Transport Training for Auditor : ITTA)** โดยหลักสูตรอบรมด้านความรู้เกี่ยวกับการออกแบบ ตรวจสอบและประเมินผลการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ (ITTA) มีกลุ่มเป้าหมายคือเจ้าหน้าที่และข้าราชการของหน่วยงานภาครัฐ รวมถึงภาคเอกชนซึ่งให้บริการในภาคขนส่ง เนื่องจากเนื้อหาในหลักสูตรครอบคลุมเกี่ยวกับความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับคนพิการและผู้สูงอายุมาตรฐานการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล (Universal Design) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในบริการขนส่งสาธารณะสำหรับอาคารและสถานที่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในบริการขนส่งสาธารณะ สำหรับยานพาหนะประเภทต่าง ๆ เทคนิคการประเมินและแบบสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกรวมถึงการอบรมภาคสนาม

**๔.๓.๒ หลักสูตรการอบรมทักษะการบริการคนพิการและผู้สูงอายุ (Inclusive Transport Training for Service : ITTS)** หลักสูตรการอบรมทักษะการบริการคนพิการและผู้สูงอายุ (ITTS) มีกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ให้บริการในภาคขนส่งเป็นหลัก (เจ้าหน้าที่ให้บริการของท่าอากาศยานและสถานีขนส่งเป็นหลัก) มีเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับความรู้พื้นฐานคนพิการและผู้สูงอายุ อาทิ ความพิการประเภทต่าง ๆ ความสูงอายุ แนวทางในการสื่อสารและการให้ความช่วยเหลือคนพิการและผู้สูงอายุที่ถูกต้องเหมาะสม ซึ่งจะสร้างความปลอดภัยในการให้บริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมอบรมและผู้ใช้หลักสูตรมีความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะการให้บริการที่มีความถูกต้อง หลักสูตรยังได้เพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับกิจกรรม Walk Rally เพื่อให้ผู้ใช้หลักสูตรมีความเข้าใจที่ถูกต้อง และสามารถศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการให้บริการที่ถูกต้องผ่านทางวีดิทัศน์ที่นำเสนอไว้ในเว็บไซต์ของโครงการฯ

**๔.๔ งานส่วนที่ ๔ เสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการ และดำเนินการขับเคลื่อนผลการศึกษาให้สำเร็จเป็นรูปธรรม** การพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการและดำเนินการขับเคลื่อนผลการศึกษาให้สำเร็จเป็นรูปธรรม ประกอบด้วย ๒ กิจกรรม คือ

**๔.๔.๑ กิจกรรมที่ ๑ การวิเคราะห์ปัญหาและความจำเป็นสำหรับการขับเคลื่อน**  
การวิเคราะห์ปัญหาและความจำเป็นสามารถสรุปประเด็นที่มีความสำคัญ ได้ดังนี้

- ๑) ความจำเป็นสำหรับการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ
- ๒) ข้อกฎหมายยังขาดความชัดเจนในการนำไปปฏิบัติ
- ๓) การขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะและความชำนาญทางด้านคนพิการและผู้สูงอายุ
- ๔) การขาดองค์กรเพื่อขับเคลื่อนนโยบาย และการดำเนินงานด้านคนพิการและผู้สูงอายุ

**๔.๔.๒ กิจกรรมที่ ๒ เสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการและดำเนินการขับเคลื่อน**  
**ผลการศึกษา** ข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการและดำเนินการขับเคลื่อนการศึกษาได้พัฒนาขึ้นโดยอ้างอิงจากแผนปฏิบัติการของยุทธศาสตร์การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรเป็นหลัก ซึ่งประกอบด้วยดำเนินการทั้ง ๔ ด้าน ดังนี้

**๑) ด้านนโยบาย องค์กร และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการคนพิการและผู้สูงอายุ** โดยมีกิจกรรมและรายละเอียดดังนี้

**๑.๑) การสร้างกรอบความร่วมมือและเครือข่าย** การผลักดันให้เกิดการขับเคลื่อนการพัฒนามาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกต้องสร้างจากแนวร่วมระหว่างหน่วยงานภาครัฐ จากส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการให้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์กับประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐถึงความจำเป็น และตระหนักถึงการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในบริการภาคขนส่งสำหรับทุกคนเพื่อการรองรับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรของประเทศไทย โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบคือสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร

**๑.๒) การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่งระยะ ๒๐ ปี** การจัดทำแผนการปฏิบัติการ แผนงาน โครงการต่าง ๆ โดยกำหนดหน่วยงานกำกับดูแลเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่งเพื่อคนพิการและผู้สูงอายุมีกรอบงบประมาณที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุนทรัพยากรทั้งในด้านบุคลากร และด้านงบประมาณ เพื่อการขับเคลื่อนมาตรฐานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งไทย ระยะ ๒๐ ปี โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบคือสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร

**๑.๓) การทบทวนและปรับปรุงกฎหมาย** ดำเนินการศึกษาเพื่อปรับปรุงกฎกระทรวงที่มีอยู่ในปัจจุบัน ทั้ง ๓ ฉบับ ทบทวนความซ้ำซ้อนและบูรณาการรวมเป็นกฎหมายฉบับเดียวเพื่อให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อปรับปรุงในรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานทั้งในส่วนอาคาร ยานพาหนะและองค์ประกอบโครงสร้างอื่น ๆ ที่ต้องสอดคล้องและสามารถรองรับการปรับเปลี่ยนตามเทคโนโลยี โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบคือ กระทรวงคมนาคมและกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

#### ๑.๔) การจัดตั้งองค์กรเพื่อขับเคลื่อนนโยบายและการดำเนินงาน

ดำเนินการจัดตั้งหน่วยงานระดับสำนัก โดยสังกัดอยู่ภายใต้สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร โดยมีอำนาจหน้าที่กำหนดมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกและกำกับดูแล โดยแบ่งกลุ่มงาน ๔ กลุ่มที่มีความสำคัญ ดังนี้

- (๑) กลุ่มงานบริหาร ทำหน้าที่ดำเนินการในงานบริหารทั่วไป
- (๒) กลุ่มงานนโยบายและมาตรฐาน เพื่อทำหน้าที่เสนอแนะนโยบายและพัฒนา กำหนดมาตรฐาน
- (๓) กลุ่มงานกำกับดูแล เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแล ตรวจสอบ ติดตามและประเมินผล
- (๔) กลุ่มงานสื่อสารเทคโนโลยี เพื่อทำหน้าที่ดูแล เทคโนโลยีและการสื่อสารเพื่อคนพิการและผู้สูงอายุ ซึ่งอาจทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ

๒) ด้านการปรับปรุง โครงสร้างทางกายภาพ สิ่งอำนวยความสะดวก และยานพาหนะสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ โดยเสนอให้มีการลำดับความสำคัญของการดำเนินการปรับปรุง หรือพัฒนาอาคารสถานที่ ที่ให้บริการภาคขนส่งในระดับประเทศ ระดับภูมิภาค และระดับท้องถิ่นให้เป็นไปตามกฎหมายและหลักการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล ซึ่งมีแนวทางการดำเนินการขับเคลื่อนด้านโครงสร้างทางกายภาพ สิ่งอำนวยความสะดวกและยานพาหนะ โดยมีกิจกรรมและรายละเอียด ดังนี้

๒.๑) การกำหนดมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับยานพาหนะ ให้เป็นที่ยอมรับ งานในส่วนนี้ โครงการฯ โดย สำนักนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร ได้ดำเนินการจัดประชุมและนำเสนอเพื่อการพิจารณาและกำหนดมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกในยานพาหนะประเภทต่าง ๆ สำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ โดยเชิญหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องทั้งหมดในกระทรวงคมนาคมในฐานะผู้ให้บริการและกลุ่มผู้ใช้บริการ ได้แก่ สมาคม มูลนิธิ และผู้แทนจากสภาวิชาชีพ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านคนพิการ ผู้สูงอายุ และสถาปัตยกรรม ร่วมกันพิจารณามาตรฐานฯ โดยผลการประชุมที่จัดขึ้น ณ กระทรวงคมนาคม โดยได้มีความเห็นร่วมกันในสาระสำคัญของมาตรฐานฯ เพื่อประกอบการดำเนินการจัดทำมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกในยานพาหนะประเภทต่าง ๆ สำหรับคนพิการและผู้สูงอายุของโครงการ เพื่อเสนอความเห็นชอบจากคณะกรรมการกำกับงานศึกษาโครงการต่อไป โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบคือสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร

๒.๒) การปรับปรุงมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับยานพาหนะ ให้มีความสอดคล้องกับเทคโนโลยี มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับยานพาหนะฯ มีความจำเป็นต้องปรับปรุงให้มีความสอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับเทคโนโลยี ณ ขณะนั้น โดยหน่วยงานภาครัฐควรมีการทบทวนและปรับปรุงมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกในทุก ๆ ระยะ ๑๐ ปี โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบคือสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร

**๒.๓) แนวทางการขับเคลื่อนต้นแบบบริการภาคขนส่ง** โครงการฯ ได้คัดเลือกสถานีต้นแบบบริการเป็นท่าอากาศยานดอนเมือง ที่ได้มีการปรับปรุงเสร็จสิ้นในเดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ และสอดคล้องแผนการดำเนินงานในส่วนการขับเคลื่อนต้นแบบ ยานพาหนะที่คัดเลือกกรโดยสารประจำทางปรับอากาศสาย A ๔ (สนามบินดอนเมือง – สนามหลวง) ต้นแบบบริการภาคขนส่งและต้นแบบ ยานพาหนะที่ออกแบบตามมาตรฐานฯ ที่จัดทำขึ้นในโครงการฯ เพื่อการสร้างความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับแผนการขับเคลื่อนโครงสร้างกายภาพพร้อมการประชาสัมพันธ์ผลการศึกษาค้นคว้ามาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกฯ เพื่อการรับรู้ของประชาชนที่เป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบคือสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร

**๒.๔) แนวทางการขับเคลื่อนต้นแบบของยานพาหนะ** โครงการฯ ดำเนินการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานที่จัดทำขึ้น และคำนึงถึงความสามารถการใช้งาน การผลิตและบำรุงรักษาได้ภายในประเทศ โดยผลการออกแบบและประมาณการราคาต้นแบบยานพาหนะรถโดยสารประจำทางได้เสนอพิจารณาต่อองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ และเมื่อวันที่ ๑๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๐ ขสมก. ให้ความเห็นชอบแบบ โดยเห็นว่าสามารถนำไปใช้กับรถโดยสารเพื่อบริการคนพิการและผู้สูงอายุได้จริง โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบคือสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร / องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

**๒.๕) แนวทางการติดตามตรวจสอบ และประเมินผล สำหรับยานพาหนะและสิ่งอำนวยความสะดวก** การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน จำเป็นต้องดำเนินการติดตามตรวจสอบ และประเมินผล รวมทั้งหน่วยงานที่กำกับดูแลการจดทะเบียนยานพาหนะนั้น ๆ ต้องดำเนินการจัดเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรที่มีทักษะความรู้ในการตรวจสอบประเมินผลโดยจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินมายังหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดแจ้งรายงานต่อกระทรวงคมนาคมเพื่อรับทราบผลการดำเนินการต่าง ๆ และควรดำเนินการในทุก ๆ ระยะ ๒ ปี โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบคือหน่วยงานที่กำกับดูแลการจดทะเบียนยานพาหนะ เช่น กรมเจ้าท่า กรมการขนส่งทางบก กรมท่าอากาศยานและสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เป็นต้น

**๓) ด้านการฝึกอบรม** ให้กับบุคลากรเกี่ยวกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการคนพิการและผู้สูงอายุความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับคนพิการแต่ละประเภทและผู้สูงอายุ ซึ่งการขับเคลื่อนมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวก ต้นแบบยานพาหนะ และต้นแบบบริการภาคขนส่ง จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีทักษะความรู้ และความเข้าใจเฉพาะเกี่ยวกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ โดยมีแนวทางในการขับเคลื่อนดังนี้

**๓.๑) การพัฒนาหลักสูตรการอบรม** การดำเนินงานส่วนนี้ สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร ได้ดำเนินการจัดอบรมบุคลากรรุ่นที่ ๑ เพื่อพัฒนาทักษะของบุคลากรให้มีความพร้อมต่อการดำเนินงานกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยการจัดอบรมแบ่งออกเป็น ๒ หลักสูตร ดังนี้

๓.๑.๑) หลักสูตรการออกแบบตรวจสอบและประเมินผลฯ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ด้านการออกแบบและตรวจสอบ รวมถึงการดำเนินงานจัดซื้อและการบำรุงรักษา ซึ่งจะเป็นการตรวจประเมินมาตรฐาน สภาพความพร้อมใช้งานสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน และการจัดซื้อสิ่งอำนวยความสะดวกในอนาคต

๓.๑.๒) หลักสูตรการให้บริการภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุที่ครอบคลุมทักษะการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของคนพิการแต่ละประเภท การให้ความช่วยเหลือที่ถูกต้องตรงตามหลักวิชาการ ซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบคือ สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร

**๓.๒) การฝึกอบรมให้กับบุคลากรสังกัดกระทรวงคมนาคม** การดำเนินการฝึกอบรมแก่บุคลากรของการกระทรวงคมนาคม เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมรองรับสถานการณ์สังคมผู้สูงอายุ และดูแลคนพิการให้เข้าถึงบริการภาคขนส่ง โดยแบ่งการฝึกอบรมเป็น ๓ ส่วนงาน ได้แก่

๓.๒.๑) การอบรมความรู้ด้านการออกแบบ ตรวจสอบประเมินผล สำหรับอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๒.๒) การอบรมความรู้ด้านการออกแบบ ตรวจสอบ ประเมินผล สำหรับยานพาหนะและสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๒.๓) การอบรมทักษะการบริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุ โดยดำเนินการจัดการอบรม ๓ ส่วนงาน ให้แก่บุคลากรในทุก ๆ ปีจำนวนไม่น้อยกว่า ๕๐ คนต่อส่วนงาน เพื่อผลิตบุคลากรให้เพียงพอและเพิ่มทักษะความรู้ที่เหมาะสม โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบคือสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร

**๓.๓) การเพิ่มความรู้ให้กับผู้ได้รับใบอนุญาตของภาคเอกชน** ดำเนินการสนับสนุนในส่วนผู้ประกอบการด้านการขนส่งและจราจรให้ผ่านการฝึกอบรมและมีใบรับรองมาตรฐานฯ เพื่อเป็นการขับเคลื่อนพร้อมกันทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้ประกอบการ และในหน่วยงานผู้ดำเนินงาน โดยจัดให้มีการอบรมเพื่อรับใบประกาศรับรองมาตรฐานในยานพาหนะนั้น ๆ และการรับรองทักษะการให้บริการ เพื่อใช้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศ เช่น

- ในส่วนของภาคเอกชนผู้ประกอบการกิจการด้านการขนส่งและจราจร ควรดำเนินการฝึกอบรมให้มีความรู้เกี่ยวกับด้านการออกแบบ ตรวจสอบ และประเมินผล โดยผู้ขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการควรผ่านหลักสูตรการอบรมดังกล่าวข้างต้นด้วย

- ในส่วนของผู้ดำเนินงาน ควรดำเนินการฝึกอบรมให้มีความรู้เกี่ยวกับหลักสูตรการอบรมทักษะการให้บริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุ

ทั้งนี้ หน่วยงานที่รับผิดชอบคือหน่วยงานที่มีหน้าที่ออกใบอนุญาตประกอบกิจการ และใบอนุญาตขับขี่ยานพาหนะ

**๔) ด้านการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้อำนวยความสะดวกแก่คนพิการและผู้สูงอายุ** การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและ

ผู้สูงอายุเพื่อการขับเคลื่อนให้เป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น ซึ่งการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่ประกอบไปด้วยเทคโนโลยีที่มีความเหมาะสม โดยนวัตกรรมที่จำเป็นต้องศึกษาและพัฒนาต่อไป โครงการฯ จึงนำเสนอข้อเสนอแนะในส่วนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ดังนี้

**๔.๑) Website Standards (W๓C)** W๓C เป็นการพัฒนาเทคโนโลยีเว็บเป็นลักษณะการสร้างเว็บไซต์ที่สร้างขึ้นเพื่อให้คนทั่วไปคนพิการและผู้สูงอายุสามารถใช้งานเว็บร่วมกันได้ แม้ผู้ใช้งานจะใช้เบราว์เซอร์ที่แตกต่างกัน เช่น คนพิการทางการเห็นที่ใช้เบราว์เซอร์เบรลล์ (Braille Display) สามารถใช้งานเว็บมาตรฐานนี้เพื่อการเข้าถึงข้อมูลการเดินทางได้ โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบคือกระทรวงคมนาคม และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

**๔.๒) Mobile Applicaton** การอำนวยความสะดวกแก่คนพิการและผู้สูงอายุ ให้สามารถใช้ชีวิตประจำวันได้เช่นเดียวกับคนทั่วไป การพัฒนาแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือเพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการภาคขนส่ง โดยแอปพลิเคชันจะสนับสนุนบริการด้านข้อมูลการเดินทางแก่คนพิการและผู้สูงอายุ เช่น ช่องทางการเดินทางเข้าสถานีสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ (Barrier Free Route) เส้นทางบริการและตารางเวลาในการบริการ เป็นต้น โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบคือกระทรวงคมนาคม และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

**๔.๓) ระบบนำทางเซ็นเซอร์แม่เหล็ก** การใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยนำทางให้แก่ผู้พิการทางการเห็นสามารถเดินทางได้สะดวกยิ่งขึ้นและเป็นเทคโนโลยีที่ออกแบบเพื่อคนทุกคนที่ใช้ทางเดินร่วมกัน โดยการพัฒนาระบบนำทางเซ็นเซอร์แม่เหล็กด้วยการส่งเคราะห์สารแม่เหล็กเคลือบผิวทางเดินและติดแถบแม่เหล็กที่ส่วนปลายไม้เท้าเพื่อส่งสัญญาณเมื่อพบสิ่งกีดขวาง ทำให้เป็นทางเดินพื้นเรียบ (ต่างจากการใช้พื้นผิวต่างสัมผัส) ที่ทุกคนสามารถใช้ร่วมกันได้อย่างสะดวก โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบคือ กระทรวงคมนาคมและกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

**๔.๕ งานส่วนที่ ๕ ประชาสัมพันธ์ และการสัมมนา**รับฟังความคิดเห็น โครงการได้ดำเนินการเกี่ยวกับงานงานประชาสัมพันธ์ และการสัมมนารับฟังความคิดเห็น ประกอบไปด้วยกิจกรรมหลัก ดังนี้

**๔.๕.๑** สัมมนาเพื่อประชาสัมพันธ์และรับฟังความคิดเห็นครั้งที่ ๑ เมื่อวันที่ ๓ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยมีผู้เข้าร่วมสัมมนาฯ ทั้งสิ้น ๑๑๒ คน ประกอบด้วย ผู้แทนจากหน่วยงานสังกัดกระทรวงคมนาคม ตัวแทนองค์กรคนพิการและผู้สูงอายุ และสื่อมวลชน โดยมีเป้าหมายการสัมมนา คือ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่การดำเนินงานโครงการศึกษาฯ นำเสนอรอบร่างมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวก และระดมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

**๔.๕.๒** สัมมนาเพื่อประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ผลการศึกษา ครั้งที่ ๒ เมื่อวันที่ ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ ผู้เข้าร่วมการสัมมนา ๑๒๑ คน ประกอบด้วย บุคลากรจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม มูลนิธิและสมาคมที่เกี่ยวข้องกับคนพิการและผู้สูงอายุ บริษัทเอกชนผู้ให้บริการภาคขนส่ง สถาบันการศึกษา บุคลากรสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร และสื่อมวลชน โดยมีเป้าหมาย

เพื่อนำเสนอสิ่งอำนวยความสะดวกต้นแบบ มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกและหลักสูตรการอบรมที่ได้จัดทำขึ้น เพื่อรวบรวมข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปปรับปรุง

๔.๕.๓ การดำเนินการเกี่ยวกับกิจกรรมประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน การจัดทำเว็บไซต์ และ Facebook เพื่อเป็นสื่อและช่องทางการติดต่อกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่าง ๆ อีกทั้ง โครงการได้ดำเนินการจัดทำวีดิทัศน์เพื่อนำเสนอทักษะการให้บริการคนพิการและผู้สูงอายุที่มีความถูกต้องเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของโครงการอีกหนึ่งช่องทาง

## สรุป

ปัจจุบัน สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม ได้ดำเนินการศึกษาจัดทำแผนแม่บทการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกด้านคมนาคมขนส่งสำหรับคนทุกคน โดยใช้สำหรับเป็นกรอบการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ ภายใต้สังกัดกระทรวงคมนาคม ในการปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และการบริการภาคขนส่งให้มีมาตรฐานรองรับคนทุกคน โดยเฉพาะคนพิการและผู้สูงอายุ รวมทั้งขอบเขตงานอื่นๆ เช่น การอบรมพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการออกแบบ ตรวจสอบประเมินอาคารสถานที่ และบุคลากรที่มีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือคนพิการและผู้สูงอายุ จำนวนหลักสูตรละ ๔ รุ่น การสร้างเครือข่ายและการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงอาคารสถานที่บริการขนส่ง ผ่านกิจกรรมการประกวดแบบ และการสนับสนุนให้เกิดต้นแบบสถานีสำหรับคนทุกคนในพื้นที่ศึกษา ๔ แห่งในเมืองภูมิภาค ทั้งนี้ การสัมมนาเพื่อรับฟังความเห็นและประชาสัมพันธ์ โครงการศึกษาจัดทำแผนแม่บทการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกด้านคมนาคมขนส่งสำหรับคนทุกคน ครั้งที่ ๑ ที่ สนข. จัดขึ้นในวันนี้ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โครงการ และนำเสนอแผนในการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบขนส่งให้เป็นระบบขนส่งสำหรับคนทุกคน ซึ่งจะสำเร็จไม่ได้หากปราศจากการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่รับผิดชอบบริการขนส่ง ตัวแทนกลุ่มคนพิการและผู้สูงอายุ นักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ภายใต้แนวคิด “We make the best for all.” ซึ่ง สนข. จะนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ อันเป็นประโยชน์ที่ได้จากการสัมมนาในวันนี้ ไปปรับใช้ในการศึกษาและจัดทำแผนการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกด้านคมนาคมขนส่งสำหรับคนทุกคนอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

### บรรณานุกรม

- บวรศักดิ์ อุวรรณโณ และถวิลวดี บุรีกุล, ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์, พิมพ์ครั้งที่ ๑, ๒๕๔๘.
- ปธาน สุวรรณมงคล, การบริหารงานภาครัฐกับการสร้างธรรมาภิบาล, (กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า), ๒๕๕๘.
- ปารีชาติ วลัยเสถียร และคณะ, กระบวนการพัฒนาและเทคนิคการทำงานของนักพัฒนา. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและการจราจร กระทรวงคมนาคม, และรายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ, (กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), ๒๕๕๘.
- อำนาจ วงศ์บัณฑิต, กฎหมายสิ่งแวดล้อม, (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน), ๒๕๔๗.
- สำนักนโยบายและแผนการขนส่งและการจราจร, รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร : โครงการศึกษาจัดทำมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ, (กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง), ๒๕๖๐.

