

บทที่ 4

การจัดทำหลักสูตรและการอบรม

ยุทธศาสตร์การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในบริการภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ปี พ.ศ. 2559 – 2578 ในมิติด้านการฝึกอบรมบุคลากรเกี่ยวกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการคนพิการและผู้สูงอายุ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับคนพิการแต่ละประเภทและผู้สูงอายุ ได้เสนอให้จัดอบรมและสร้างองค์ความรู้ที่จำเป็นแก่บุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จากยุทธศาสตร์ดังกล่าวจึงได้ดำเนินการพัฒนาหลักสูตรการอบรมจำนวนสองหลักสูตร ได้แก่

- หลักสูตรการอบรมความรู้ด้านการออกแบบ ตรวจสอบและประเมินผล การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ (Inclusive Transport Training for Auditor : ITTA) สำหรับผู้ที่รับผิดชอบด้านการออกแบบและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุที่ปฏิบัติงานในสถานที่บริการในภาคขนส่งต่าง ๆ
- หลักสูตรการอบรมทักษะการบริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุ (Inclusive Transport Training for Service : ITTS) สำหรับเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการและให้ความช่วยเหลือคนพิการและผู้สูงอายุที่ปฏิบัติงานในสถานที่บริการในภาคขนส่งต่างๆ

4.1 หลักสูตรและผลการดำเนินการอบรมความรู้ด้านการออกแบบ ตรวจสอบและประเมินผลการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ (Inclusive Transport Training for Auditor : ITTA)

หลักสูตรนี้จัดทำขึ้นเพื่อพัฒนาบุคลากรผู้มีหน้าที่ออกแบบ ตรวจสอบและประเมินผล การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้อบรมสามารถมีความเข้าใจในความพิการกับความสูงอายุ และมีทักษะความรู้อย่างเพียงพอในการออกแบบ ตรวจสอบและประเมินผลทั้งในส่วนของ อาคาร สถานที่ และยานพาหนะ ให้สามารถรองรับคนทุกคน โดยเฉพาะคนพิการและผู้สูงอายุ อย่างสอดคล้องตามหลักวิชาการและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยมีเนื้อหาที่เหมาะสมต่อการอบรมแก่เจ้าหน้าที่ แสดงดังในตารางที่ 4.1 – 1

ตารางที่ 4.1 – 1 เนื้อหาและระยะเวลาการอบรมหลักสูตรความรู้ด้านการออกแบบ ตรวจสอบ และประเมินผล การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ

ลำดับ	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวนชั่วโมง
1	กฎหมายและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ	1.50
2	ความเข้าใจในคนพิการ กับความสูงอายุ	1.50
3	มาตรฐานการออกแบบตามหลักการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล	1.00
4	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกการขนส่งสาธารณะสำหรับอาคารและสถานที่เพื่อคนพิการและผู้สูงอายุ	2.00
5	เทคนิคการประเมินและแบบสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก	1.00
6	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกการขนส่งสาธารณะสำหรับยานพาหนะประเภทต่างๆ เพื่อคนพิการและผู้สูงอายุ	3.00
7	การอบรมภาคสนาม	2.00
รวมทั้งสิ้น		12.00

4.1.1 การอบรมหลักสูตรความรู้ด้านการออกแบบฯ (ITTA) รุ่นที่ 1

องค์ประกอบของการฝึกอบรมหลักสูตรความรู้ด้านการออกแบบฯ (ITTA) รุ่นที่ 1 ประกอบด้วย แนวทางการฝึกอบรม วิทยากร สื่อและวัสดุอุปกรณ์การอบรม

1) แนวทางการฝึกอบรม

- การบรรยาย (Lecture) ใช้เทคนิคการบรรยายเพื่อถ่ายทอดเนื้อหาของหลักสูตรตามหลักสูตรที่ได้มีการพัฒนาขึ้นโดยผู้เชี่ยวชาญ พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมซักถามมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการอบรมหลักสูตร
- กิจกรรมอบรมภาคสนาม (Field Trip) ใช้เทคนิคการนำผู้เข้ารับการอบรมไปศึกษายังสถานที่อื่นเพื่อให้ได้รับประสบการณ์จริง

รูปที่ 4.1.1 – 1 บรรยายภาคและกิจกรรมอบรมภาคสนาม



2) วิทยากร

การอบรมหลักสูตร ITTA ได้ดำเนินการจัดอบรมโดยวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันการศึกษาที่มีการจัดการเรียนการสอนในด้านวิศวกรรม และสถาปัตยกรรม และการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ สภาวิชาชีพและสมาคมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในการอบรมหลักสูตรนี้รุ่นที่ 1 ได้รับเกียรติจากผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

- คุณศักดิ์ชัย ยวงตระกูล อดีตอุปนายกสภาสถาปนิก
- คุณชัยพร ภูผารัตน์ สมาคมสภาคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย
- คุณเพ็ญศรี เหลืองอร่ามศรี นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ (สนช.)
- รศ.ดร.สมยศ เกียรติวนิชวิไล ผู้จัดการโครงการ
- รศ.ดร.อุมา สืบบุญเรือง รองผู้จัดการโครงการ
- ดร.ดุขฎิ สติระเศรษฐทวี รองผู้จัดการโครงการ
- รศ.สุพจน์ ศรีนิล ผู้เชี่ยวชาญด้านวิศวกรรมขนส่ง

รูปที่ 4.1.1 – 2 คณะวิทยากรหลักสูตร ITTA



คุณศักดิ์ชัย ยวงตระกูล

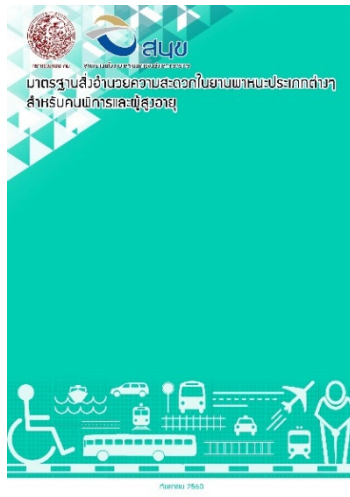
คุณชัยพร ภูผารัตน์

คณะวิทยากรร่วมเสวนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ร่วมเข้าฝึกอบรม

3) สื่อและวัสดุอุปกรณ์การอบรม

- หลักสูตรการอบรมความรู้ด้านการออกแบบตรวจสอบและประเมินผลการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ
- มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกในยานพาหนะประเภทต่างๆ สำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ
- คู่มือการให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่คนพิการแต่ละประเภทและผู้สูงอายุสำหรับหน่วยงานที่ให้บริการภาคขนส่ง
- หลักเกณฑ์และแบบมาตรฐานโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกการขนส่งสาธารณะเพื่อคนพิการ เด็ก และผู้สูงอายุ
- แบบรายการตรวจสอบ แบบสถานที่และอุปกรณ์เสริมที่ชี้เส้นทางการตรวจสอบ
- เทปวีดี เครื่องมือวัดระดับความลาดเอียงและกล้องดิจิทัล

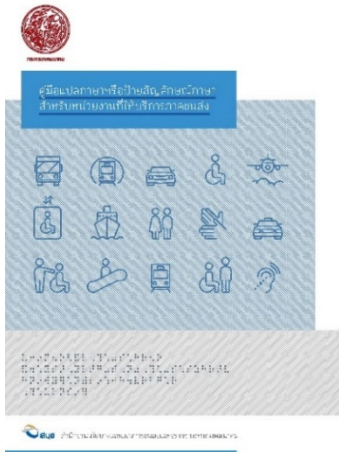
รูปที่ 4.1.1 – 3 เอกสารหลักสำหรับการอบรมหลักสูตร ITTA

	
(ก) หลักสูตร ITTA	(ข) มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกในยานพาหนะ

ที่มา : (ก) หลักสูตรและผลการดำเนินการอบรมความรู้ด้านการออกแบบ ตรวจสอบและประเมินผล การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร พ.ศ. 2560

(ข) มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกในยานพาหนะประเภทต่าง ๆ สำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร พ.ศ. 2560

รูปที่ 4.1.1 – 4 เอกสารประกอบการอบรมหลักสูตร ITTA

	
(ก) คู่มือแปลภาษาฯ	(ข) หลักเกณฑ์และแบบมาตรฐานฯ

ที่มา : (ก) คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับหน่วยงานที่ให้บริการภาคขนส่ง สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร พ.ศ. 2558

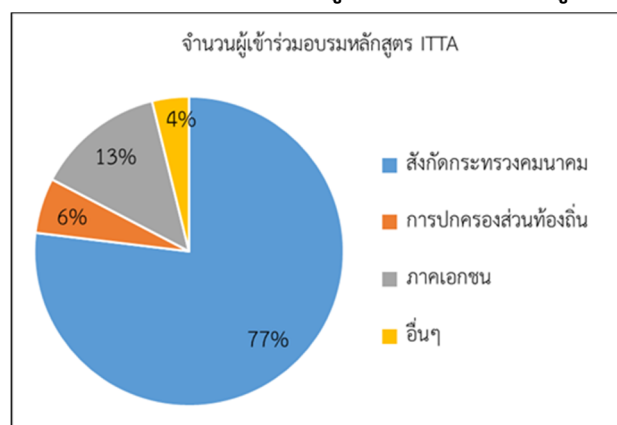
(ข) หลักเกณฑ์และแบบมาตรฐานโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกขนส่งสาธารณะเพื่อคนพิการ เด็ก และผู้สูงอายุ กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2559

4) การจัดอบรม กลุ่มเป้าหมาย และผู้เข้าร่วมการอบรม

สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร ได้ดำเนินการจัดอบรมหลักสูตรการอบรมความรู้ด้านการออกแบบ ตรวจสอบและประเมินผลการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ รุ่นที่ 1 ในระหว่างวันที่ 16 – 18 สิงหาคม พ.ศ. 2560 (3 วันทำการ) ณ โรงแรมเดอะรีเจ้นท์ ชะอำ บีช รีสอร์ท จังหวัดเพชรบุรี โดยมีผู้เข้าร่วมการอบรมจำนวน 52 คน ดังแสดงในรูปที่ 4.1.1 – 5

- 1) สังกัดกระทรวงคมนาคม จำนวน 40 คน
- 2) การปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 3 คน
- 3) ภาคเอกชน จำนวน 7 คน
- 4) มูลนิธิ และสมาคมที่เกี่ยวข้อง จำนวน 2 คน

รูปที่ 4.1.1 – 5 สัดส่วนจำนวนผู้เข้าร่วมอบรมหลักสูตร ITTA



5) การศึกษาดูงานภาคสนาม

ในหลักสูตร ITTA กิจกรรมอบรมภาคสนาม (Field Trip) ได้อบรมทักษะการปฏิบัติงานภาคสนาม ณ สถานีรถไฟชะอำ จังหวัดเพชรบุรี และใช้รายการตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกโครงสร้างพื้นฐานการขนส่งสาธารณะเพื่อคนพิการ เด็ก และผู้สูงอายุ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม โดยทำการตรวจประเมินจากการสำรวจฐานที่โครงการได้กำหนดขึ้น ได้แก่

- ฐานนายสถานี: การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ประจำสถานีบริการ เพื่อรับทราบข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับปัญหาการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่บริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุ
- ฐานโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวก: เป็นการสำรวจและตรวจประเมินความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในสถานีบริการ
- ฐานการทดสอบน้ำหนักบรรทุก: เป็นการทดสอบกำลังรับน้ำหนักบรรทุกของโครงสร้าง (Load Test) และทางลาดของยานพาหนะ

รูปที่ 4.1.1 – 6 กิจกรรมอบรมภาคสนาม ณ สถานีรถไฟชะอำ



4.1.2 การประเมินผลสัมฤทธิ์ผู้เข้าอบรม หลักสูตรความรู้ด้านการออกแบบ ตรวจสอบ และประเมินผล การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ (ITTA)

สำหรับแนวทางการประเมินผลสัมฤทธิ์ผู้เข้าอบรมหลักสูตรความรู้ด้านการออกแบบ ตรวจสอบ และประเมินผล การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ได้เสนอให้ใช้วิธีการประเมินผ่านแบบสอบถามผู้เข้าอบรมจำนวน 3 ชุด ได้แก่ ชุดที่ 1 สอบถามก่อนการเข้าอบรม ชุดที่ 2 สอบถามทันทีภายหลังการฝึกอบรม และชุดที่ 3 สอบถามภายในระยะเวลา 1 ปีภายหลังการฝึกอบรม โดยรายละเอียดของแบบสอบถามทั้ง 3 ชุด มีดังต่อไปนี้

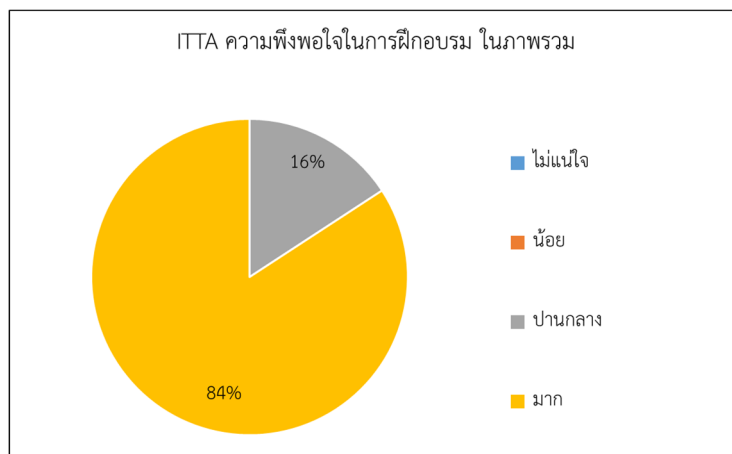
1) แบบสอบถามหลักสูตร ITTA

- แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับผู้เข้าอบรมและสอบถามก่อนการเข้าอบรม
- แบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับผู้เข้าอบรม และสอบถามทันทีภายหลังการฝึกอบรม
- แบบสอบถามชุดที่ 3 สำหรับผู้เข้าอบรม และสอบถามภายในระยะเวลา 1 ปีภายหลังการฝึกอบรม

2) ความพึงพอใจการฝึกอบรมโดยภาพรวม

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจโดยภาพรวม พบว่าผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจมากในการฝึกอบรมโดยภาพรวม ร้อยละ 84 และมีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ 16 ดังรูปที่ 4.1.2 – 1

รูปที่ 4.1.2 – 1 ผลการประเมินความพึงพอใจการฝึกอบรมโดยภาพรวม



3) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากแบบสอบถามหลักสูตร ITTA

ในการอบรมหลักสูตรความรู้ด้านการออกแบบฯ (ITTA) รุ่นที่ 1 ผู้เข้ารับการอบรมได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

- ควรเพิ่มเติมการออกภาคสนามสำหรับการออกแบบ ตรวจสอบและประเมินผลสำหรับยานพาหนะ
- ควรเพิ่มเติมการออกภาคสนามสำหรับการออกแบบ ตรวจสอบแบบและประเมินผลอาคาร เปรียบเทียบทั้งในส่วนของอาคารที่ได้มาตรฐานและอยู่ระหว่างการปรับปรุง
- ผู้เข้าอบรมควรผ่านหลักสูตรทักษะการบริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุก่อนที่จะเข้าอบรมหลักสูตรความรู้ด้านการออกแบบ ตรวจสอบ และประเมินผลการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ เพื่อความเข้าใจในการออกแบบที่ชัดเจน
- ควรมีกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้เข้ารับการอบรมรู้จักกันมากกว่านี้

การประเมินผลสัมฤทธิ์ในหลักสูตร ITTA ผลสัมฤทธิ์ของหลักสูตรอบรมที่มีการจัดทำขึ้นได้ผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ คือผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้ (Learning) การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงาน (Behavior) มีทักษะและความมั่นใจในการนำไปใช้งานเพิ่มขึ้น และการจัดทำหลักสูตรและการอบรมมีความเหมาะสม และผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจมากในภาพรวม และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจะเป็นส่วนในการวางแผนการดำเนินการจัดอบรมและพัฒนาารูปแบบการอบรมและกิจกรรมในครั้งต่อไปที่ดำเนินการโดย สทช.

4.2 หลักสูตรและผลดำเนินการอบรมทักษะการบริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุ (Inclusive Transport Training for Service : ITTS)

หลักสูตรการอบรมทักษะการบริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างเจตคติที่ดีต่อคนพิการและผู้สูงอายุ สร้างความเข้าใจในคนพิการประเภทต่าง ๆ และผู้สูงอายุอย่างถูกต้อง การสร้างทักษะในการให้บริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุทั้งในส่วนของการภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติผ่านกิจกรรม Walk Rally โดยเนื้อหาของการอบรมหลักสูตรจำนวน 12 ชั่วโมง ที่พัฒนาขึ้นจะต้องประกอบด้วยเนื้อหาดังแสดงในตารางที่ 4.2 – 1

ตารางที่ 4.2 – 1 เนื้อหาและระยะเวลาของหลักสูตรการอบรมทักษะการบริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุ

ลำดับ	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวนชั่วโมง
1	กฎหมายและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ	1.50
2	ความเข้าใจในคนพิการ กับความสูงอายุ	1.50
3	ความรู้เกี่ยวกับคนพิการทางการได้ยินและสื่อความหมาย และการให้ความช่วยเหลือ	1.50
4	ความรู้เกี่ยวกับความพิการทางการเห็น และการให้ความช่วยเหลือ	1.50
5	ความรู้เกี่ยวกับความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกายและการให้ความช่วยเหลือ	1.50
6	ความรู้เกี่ยวกับความพิการทางจิตใจและพฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ และออทิสติก และการให้ความช่วยเหลือ	1.50
7	ความรู้เกี่ยวกับความสูงอายุ และการให้ความช่วยเหลือ	1.50
8	กิจกรรม Walk Rally	1.00
9	ทำแบบประเมินหลักสูตร	0.50
รวมทั้งสิ้น		12.00

4.2.1 การอบรมหลักสูตรทักษะการให้บริการ (ITTTS) รุ่นที่ 1

การฝึกอบรมหลักสูตรกล่าว ให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการฝึกอบรมต่างๆ เพื่อเพิ่มทักษะด้านการปฏิบัติการหรือการให้บริการให้แก่เจ้าหน้าที่ โดยมีแผนการอบรม ดังนี้

1) เทคนิคการอบรมที่ใช้

- การบรรยาย (Lecture) ใช้เทคนิคการบรรยายเพื่อถ่ายทอดเนื้อหาของหลักสูตรในช่วงต้น พร้อมการเปิดวิดีโอทัศน์ต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับคนพิการและผู้สูงอายุ การแสดงภาพประกอบทักษะการให้บริการสำหรับคนพิการประเภทต่าง ๆ รวมถึงการเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมซักถามในประเด็นที่สนใจเกี่ยวกับการให้บริการ
- การสอนและการแสดงบทบาทสมมติ (Coaching and Role Playing) เสนอในรูปแบบการแสดงบทบาทสมมติ ช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับความรู้และพัฒนาด้านการปฏิบัติอย่างชัดเจน

รูปที่ 4.2.1 – 1 บรรยากาศและกิจกรรมหลักสูตร ITTS



2) วิทยากร

การอบรมหลักสูตรทักษะการให้บริการ (ITTS) ได้ดำเนินการจัดอบรมโดยวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันการศึกษาที่มีการจัดการเรียนการสอนในด้านวิศวกรรม และสถาปัตยกรรม และการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ สภาวิชาชีพและสมาคมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในการอบรมหลักสูตรนี้รุ่นที่ 1 ได้รับเกียรติจากผู้เชี่ยวชาญดังนี้

- ดร.สุขสิริ ด่านธนวานิช ผู้เชี่ยวชาญด้านคนพิการทางการได้ยิน และสื่อความหมาย
- อาจารย์ณัฏฐนาฏ โต๊ะดี ผู้เชี่ยวชาญด้านคนพิการทางการเห็น
- อาจารย์ธิดารัตน์ นงค์ทอง ผู้เชี่ยวชาญด้านคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย
- ผศ.ดร.อาดัม นิละไพจิตร ผู้เชี่ยวชาญด้านคนพิการทางสติปัญญา จิตใจ และพฤติกรรม การเรียนรู้ และออทิสติก
- รศ.ร.อ.หญิง ดร.ศิริพันธุ์ สาสัตย์ ผู้เชี่ยวชาญด้านผู้สูงอายุ
- อาจารย์ธรรม จตุณาม ผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย และสิทธิของคนพิการ

รูปที่ 4.2.1 – 2 คณะวิทยากรหลักสูตร ITTS

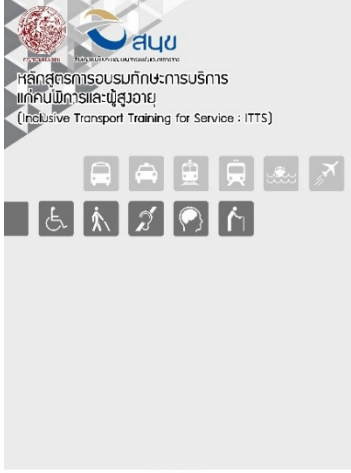
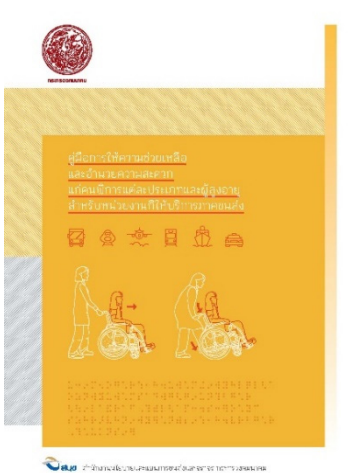
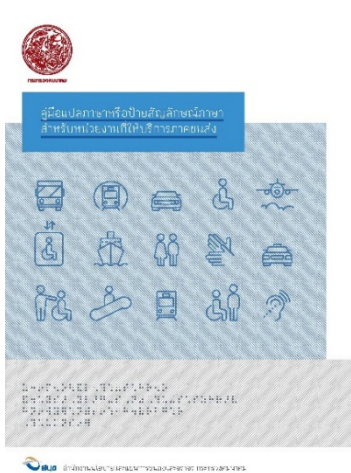


3) สื่อและวัสดุอุปกรณ์ประกอบการอบรม

การจัดอบรมหลักสูตร ITTS จำเป็นต้องมีสื่อ และวัสดุอุปกรณ์ประกอบการอบรมพื้นฐาน ดังรูปที่ 4.2.1 – 3 และรายละเอียดดังนี้

- หลักสูตรการอบรมทักษะการบริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุ
- คู่มือการให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่คนพิการและผู้สูงอายุสำหรับหน่วยงานที่ให้บริการภาคขนส่ง
- วิดีทัศน์สาธิตการให้ความช่วยเหลือคนพิการ
- อุปกรณ์จำลองความพิการ เช่น ผ้าปิดตา ไม่เท้าขาว รถวิลแชร์ ถูงทราย ที่อุดหู

รูปที่ 4.2.1 – 3 เอกสารสำหรับการอบรมหลักสูตร ITTS

		
(ก) หลักสูตร ITTS	(ข) คู่มือการให้ความช่วยเหลือ	(ค) คู่มือแปลภาษา

ที่มา : (ก) หลักสูตรการอบรมทักษะการบริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุ สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร พ.ศ. 2560

(ข) คู่มือการให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่คนพิการและผู้สูงอายุสำหรับหน่วยงานที่ให้บริการภาคขนส่ง สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร พ.ศ. 2558

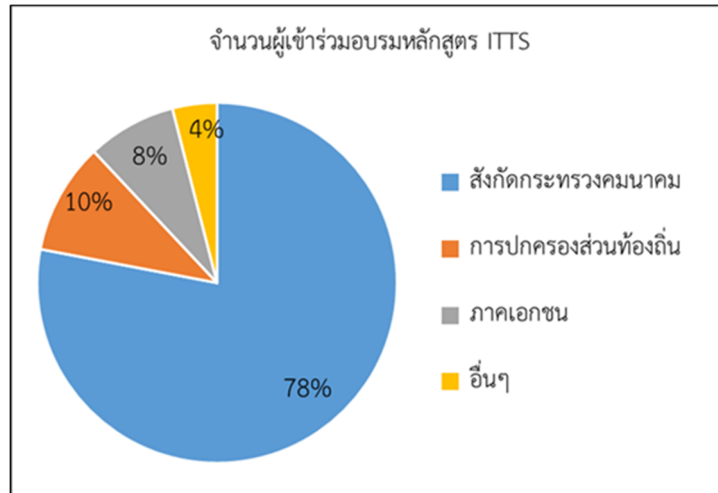
(ค) คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับหน่วยงานที่ให้บริการภาคขนส่ง สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร พ.ศ. 2558

4) การจัดอบรมกลุ่มเป้าหมายรุ่นที่ 1

สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร ได้ดำเนินการจัดอบรมหลักสูตรทักษะการบริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุ รุ่นที่ 1 ในระหว่างวันที่ 16 – 18 สิงหาคม พ.ศ. 2560 (3 วันทำการ) ณ โรงแรมเดอะริเจนท์ ซะอ่า ปิซ รัสอร์ท จังหวัดเพชรบุรี โดยมีผู้เข้าร่วมการอบรมจำนวน 50 คน ดังแสดงในรูปที่ 4.2.1 – 4

- 1) สังกัดกระทรวงคมนาคม จำนวน 39 คน
- 2) การปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 5 คน
- 3) ภาคเอกชน จำนวน 4 คน
- 4) มูลนิธิ และสมาคมที่เกี่ยวข้อง จำนวน 2 คน

รูปที่ 4.2.1 – 4 สัดส่วนจำนวนผู้เข้าร่วมอบรมหลักสูตร ITTS



5) กิจกรรมฐานการเรียนรู้ (Walk Rally)

หลักสูตร ITTS ได้กำหนดกิจกรรมฐานการเรียนรู้ (Walk Rally) และใช้อุปกรณ์ประกอบการอบรมเพื่อจำลองความพิการประเภทต่างๆ จำนวน 7 ประเภท ได้แก่ ความพิการทางการเห็น ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย ความพิการทางจิตใจและพฤติกรรม ความพิการทางสติปัญญา ความพิการทางการเรียนรู้ และความพิการทางออทิสติก โดยในระหว่างทำกิจกรรมฐานจะมีการสอดแทรกเนื้อหาและทักษะบริการ ดังแสดงในรูปที่ 4.2.1 – 5

รูปที่ 4.2.1 – 5 กิจกรรม Walk Rally



(ก) การขึ้นลงยานพาหนะ

รูปที่ 4.2.1 – 5 (ต่อ) กิจกรรม Walk Rally



(ข) จุฬารับส่งผู้โดยสาร



(ค) การสื่อสาร



(ง) การใช้ลิฟท์โดยสาร

4.2.2 การประเมินผลสัมฤทธิ์ผู้เข้าร่วมการอบรม หลักสูตรการอบรมทักษะการให้บริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุ (ITTS)

สำหรับแนวทางการประเมินผลสัมฤทธิ์ผู้เข้าอบรมหลักสูตรการอบรมทักษะการให้บริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุ ได้เสนอให้ใช้วิธีการประเมินผ่านแบบสอบถาม

1) แบบสอบถามหลักสูตร ITTS รุ่นที่ 1

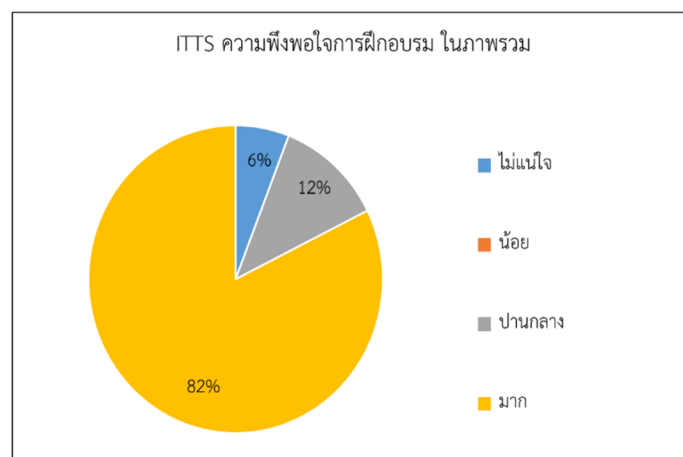
แบบสอบถามผู้เข้าอบรมจำนวน 3 ชุด และผู้บังคับบัญชาผู้เข้าอบรมจำนวน 1 ชุด คือ ชุดที่ 1 สอบถามก่อนการเข้าอบรม, ชุดที่ 2 สอบถามทันทีภายหลังการฝึกอบรม และชุดที่ 3 สอบถามภายในระยะเวลา 1 ปีภายหลังการฝึกอบรม ทั้งนี้รายละเอียดของแบบสอบถามทั้ง 3 ชุด มีดังต่อไปนี้

- แบบสอบถาม ชุดที่ 1 สำหรับผู้เข้าอบรม และสอบถามก่อนการเข้าอบรม
- แบบสอบถาม ชุดที่ 2 สำหรับผู้เข้าอบรม และสอบถามทันทีภายหลังการฝึกอบรม
- แบบสอบถาม ชุดที่ 3 สำหรับผู้เข้าอบรม และสอบถามภายในระยะเวลา 1 ปีภายหลังการฝึกอบรม

2) ความพึงพอใจการฝึกอบรมโดยภาพรวม

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจโดยภาพรวม จะพบว่าผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจมากในการฝึกอบรมโดยภาพรวม ร้อยละ 82 และมีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ 12 ดังแสดงในรูปที่ 4.2.2 – 1

รูปที่ 4.2.2 – 1 ผลการประเมินความพึงพอใจการฝึกอบรมโดยภาพรวม



3) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากแบบสอบถามหลักสูตร ITTS

ในการอบรมหลักสูตรความรู้ด้านการออกแบบฯ (ITTS) รุ่นที่ 1 ผู้เข้ารับการอบรมได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

- หลักสูตรควรมีการแนะนำ Website และเพิ่มวีดิทัศน์สำหรับการสาธิต เพื่อเข้าไปศึกษาเพิ่มเติมและติดตามเอกสารได้
- ควรจัดอบรมเพิ่มเติมแก่หน่วยงานอื่น ๆ ที่ยังไม่ได้รับการอบรมให้ครอบคลุม เพื่อประโยชน์แก่คนพิการและผู้สูงอายุให้มากขึ้น
- ควรจัดอบรมทบทวนความรู้ปีละครั้ง

การประเมินผลสัมฤทธิ์ในหลักสูตร ITTS ผลสัมฤทธิ์ของหลักสูตรอบรมได้ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้ (Learning) การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงาน (Behavior) มีทักษะและความมั่นใจในการนำไปใช้งานเพิ่มขึ้น และการจัดทำหลักสูตรและการอบรมมีความเหมาะสม และผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจมากในภาพรวม และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในส่วนของการติดตามเอกสารและการจัดทำวีดิทัศน์สาธิต โครงการฯ ได้ดำเนินการจัดทำและออกแบบการไว้ในส่วนการประชาสัมพันธ์ซึ่งมีรายละเอียดการดำเนินการต่าง ๆ ในบทเกี่ยวกับการจัดสัมมนาและประชาสัมพันธ์ของรายงานฉบับนี้

4.3 เกณฑ์การประเมินผลสัมฤทธิ์และการมอบประกาศเกียรติบัตร

การประเมินผลสัมฤทธิ์ในหลักสูตร ITTA และ ITTS พบว่าบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนด ได้แก่

- ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้ (Learning)
- การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงาน (Behavior)
- มีทักษะและความมั่นใจในการนำไปใช้งานเพิ่มขึ้น
- การจัดทำหลักสูตรและการอบรมมีความเหมาะสมและผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจมากในภาพรวม

ทั้งนี้หลักสูตรดังกล่าวกำหนดให้มีเกณฑ์ประเมินผลสัมฤทธิ์ เพื่อประกอบการพิจารณาขอประกาศเกียรติบัตร ดังนี้

- ผู้เข้ารับการอบรมต้องมีเวลาในการเข้ารับการอบรมไม่น้อยกว่า 80 เปอร์เซ็นต์ของเวลาในการอบรมทั้งหมด
- ต้องผ่านการทดสอบด้วยแบบประเมินความรู้ โดยผู้เข้าฝึกอบรมได้ผ่านการประเมินผลสัมฤทธิ์ของหลักสูตรจะได้รับมอบประกาศเกียรติบัตร จากกระทรวงคมนาคม

โดยประกาศเกียรติบัตร รุ่นที่ 1 มีลักษณะดังแสดงใน รูป 4.3 – 1

รูปที่ 4.3 – 1 ตัวอย่างใบประกาศเกียรติบัตรหลักสูตร รุ่นที่ 1

