
บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันหลายประเทศรวมทั้งประเทศไทยกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ด้วยจำนวนผู้สูงอายุเทียบกับจำนวนประชากรทั้งหมดเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด จากการสำรวจพบว่าประเทศไทยมีแนวโน้มผู้สูงอายุจำนวนกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมดและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยคาดว่าประเทศไทยกำลังเข้าสู่ “สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์” (Complete Aged Society) ในอีก 4 ปีข้างหน้าหรือปี พ.ศ. 2564 ซึ่งประเทศไทยได้กำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางดำเนินการในแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545 – 2564) ไว้แล้ว

ประชากรอีกกลุ่มหนึ่งที่ทั้งภาครัฐและเอกชนต้องให้การดูแลคือ กลุ่มคนพิการซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มคนที่นับวันยิ่งมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ จากข้อมูลสถานการณ์ด้านคนพิการในประเทศไทยล่าสุด ณ วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2560 สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พบว่าคนพิการที่ได้รับการออกบัตรประจำตัวคนพิการมีจำนวน 1,756,849 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 2.66 ของประชากรทั้งประเทศ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 (ฉบับที่ 20) ลงวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2560 ได้ระบุมาตราต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุและคนพิการ ได้แก่ มาตรา 27 กำหนดให้บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมาย มีสิทธิและเสรีภาพและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน และมาตรา 71 รัฐพึงให้ความช่วยเหลือเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ยากไร้ และผู้ด้อยโอกาสให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ และคุ้มครองป้องกันมิให้บุคคลดังกล่าวถูกใช้ความรุนแรง หรือปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประเทศไทยให้ความสำคัญต่อผู้สูงอายุและคนพิการ โดยกำหนดบทบาทและหน้าที่ของรัฐที่จะส่งเสริมและดำเนินการในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุและคนพิการ

นอกจากนี้รัฐบาลมีนโยบายชัดเจนในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุและคนพิการ โดยกำหนดไว้ในนโยบายแห่งรัฐ ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้แถลงนโยบายต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติเมื่อวันที่ 12 กันยายน พ.ศ. 2557 ซึ่งนโยบายของรัฐบาลข้อที่ 3 มุ่งเน้นการลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและการสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐ ซึ่งเกี่ยวข้องกับคนพิการและผู้สูงอายุ โดยนโยบายข้อนี้มุ่งเน้นการเร่งสร้างโอกาส อาชีพและการมีรายได้ที่มั่นคงแก่ผู้ที่เข้าสู่ตลาดแรงงาน รวมทั้งสตรีและผู้ด้อยโอกาส รวมถึงการพัฒนากระบวนการคุ้มครองทางสังคมระบบการออมและระบบสวัสดิการชุมชนให้มีประสิทธิภาพและมีความยั่งยืนและเตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ

กระทรวงคมนาคมมีบทบาทสำคัญและมีแผนงานชัดเจนต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการและผู้สูงอายุ และตอบสนองแนวนโยบายแห่งรัฐ แผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการต่าง ๆ ของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง โดยโครงการศึกษาจัดทำมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุนี้เป็นโครงการที่ส่งเสริมและสอดคล้องกับการดำเนินการของกระทรวงคมนาคมและภาครัฐ โดยโครงการนี้เป็น

- 1) เตรียมการรองรับสังคมผู้สูงอายุและส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการในบริการภาคขนส่ง เพื่อให้มีมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกในยานพาหนะประเภทต่าง ๆ ควบคู่กับบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการหรือจัดสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2) สอดคล้องกับข้อเสนอตามยุทธศาสตร์การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นผลลัพธ์โครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ใน 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการฝึกอบรมบุคลากรโดยการสร้างองค์ความรู้และการอบรมแก่กลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ในการออกแบบหรือดูแลอาคาร สถานที่ให้บริการภาคขนส่ง และกลุ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุ และ 2) ด้านการปรับปรุงโครงสร้างกายภาพโดยปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งจะต้องจัดทำเกณฑ์มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับหมวดยานพาหนะประเภทต่าง ๆ ตามที่ระบุไว้ในกฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะและบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ ปี พ.ศ. 2556 ให้สอดคล้องกับกฎหมายและมาตรฐานสากล เพื่อใช้เป็นมาตรฐานสำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดหายานพาหนะใหม่ในอนาคตหรือปรับปรุงยานพาหนะเดิมให้ถูกต้องเหมาะสม ส่งเสริมให้คนพิการและผู้สูงอายุเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างเท่าเทียม ลดปัญหาการลงทุนจัดซื้อยานพาหนะที่ไม่สอดคล้องกับกฎหมายและไม่สามารถรองรับการใช้บริการของคนพิการและผู้สูงอายุ อันจะส่งผลให้สิ้นเปลืองงบประมาณในการดำเนินการแก้ไข
- 3) สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ นโยบาย แผนพัฒนา กฎหมายและมติที่ประชุมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
 - **แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2560 – 2564**
ในประเด็นยุทธศาสตร์ดังนี้
 - ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ จัดการเลือกปฏิบัติ เพื่อให้คนพิการเข้าถึงสิทธิได้จริง
 - ยุทธศาสตร์ที่ 3 เสริมสร้างความเข้าใจและเจตคติเชิงสร้างสรรค์ต่อคนพิการและความพิการ

- ยุทธศาสตร์ที่ 4 สร้างสภาพแวดล้อมและบริการสาธารณะที่ทุกคนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 ส่งเสริมการมีบูรณาการเครือข่ายและสร้างการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการอย่างยั่งยืน
- **แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545 – 2564 ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1 พ.ศ. 2552**
ในประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้
 - ยุทธศาสตร์ที่ 3 ระบบคุ้มครองทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุ ที่กำหนดให้ปรับปรุงบริการสาธารณะทุกระบบให้สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุในการดำรงชีวิตและติดต่อสัมพันธ์กับสังคม กลุ่มและบุคคล โดยให้มีการปรับปรุงบริการระบบขนส่งสาธารณะทุกประเภทให้ผู้สูงอายุเข้าถึงและใช้ได้อย่างสะดวกเหมาะสมกับผู้สูงอายุตลอดระยะเวลาให้บริการ ส่งเสริมให้ภาครัฐและเอกชนที่รับผิดชอบสถานที่สาธารณะปฏิบัติตามมาตรฐานสถานที่สาธารณะสำหรับผู้สูงอายุ จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ได้จริงในสถานที่สาธารณะแก่ผู้สูงอายุ โดยเป็นแผนบูรณาการการสร้างความสะดวกเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุ ซึ่งมีเป้าหมายในการสร้างสภาพแวดล้อมและนวัตกรรมที่เอื้อต่อการดำรงชีวิตในสังคมสูงวัย
- **กฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ปี พ.ศ. 2556 กระทรวงคมนาคม**
กำหนดเกี่ยวกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน 3 หมวด ได้แก่ หมวดอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคาร สถานที่ หมวดยานพาหนะ และหมวดบริการขนส่ง โดยหมวดยานพาหนะ ได้แบ่งเป็น 6 หมวด ระบุเกี่ยวกับอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่หน่วยงานที่ให้บริการภาคขนส่งจะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย แต่ปัญหาในปัจจุบันพบว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังขาดความรู้ความเข้าใจในกฎหมายดังกล่าว ส่งผลต่อการดำเนินงานในการจัดซื้อจัดหา ปรับปรุงยานพาหนะให้ได้มาตรฐานสามารถให้คนพิการและผู้สูงอายุใช้บริการอย่างสะดวก ปลอดภัย และเท่าเทียม

● มติที่ประชุมหรือข้อสั่งการที่เกี่ยวข้อง

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2559 ให้ทุกส่วนราชการพิจารณาเร่งรัดการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการ ผู้สูงอายุ และทุกคนในสังคมให้แล้วเสร็จ โดยเร็วตามข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 29 ธันวาคม 2558

ข้อสั่งการของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมในคราวประชุมหัวหน้าหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม เมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2559 ได้ติดตามผลการนำคู่มือจากโครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุไปใช้ประโยชน์ ภายหลังจากการเสนอคณะรัฐมนตรี โดยมอบหมายให้ สนข. ติดตามผลการนำคู่มือดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ พร้อมทั้งกำกับให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมพิจารณาดำเนินการ โดยคำนึงถึงข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ ผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุด้วย

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2560 เรื่องยุทธศาสตร์การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในบริการภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ที่ สนข. ได้เสนอคณะรัฐมนตรีและได้มีมติมอบหมายให้ดำเนินขับเคลื่อนต่อไปในรายละเอียดยุทธศาสตร์ 4 ด้าน ได้แก่

- ด้านนโยบายและกฎหมายเกี่ยวกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการคนพิการและผู้สูงอายุ
- ด้านการปรับปรุงโครงสร้างทางกายภาพสิ่งอำนวยความสะดวกและยานพาหนะสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ
- ด้านการฝึกอบรมบุคลากรเกี่ยวกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการคนพิการและผู้สูงอายุ
- ด้านการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้อำนวยความสะดวกแก่คนพิการและผู้สูงอายุ

จากหลักการและเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น เพื่อให้ได้มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับยานพาหนะประเภทต่าง ๆ ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปใช้ประโยชน์ ประกอบการจัดหายานพาหนะใหม่ในอนาคต หรือการปรับปรุงยานพาหนะเดิมให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุอย่างเป็นระบบถูกต้องเหมาะสม ตามหลักวิชาการและข้อกฎหมาย เพื่อให้มีการอบรมพัฒนาบุคลากรที่มีหน้าที่ให้บริการ หรือมีหน้าที่จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุอย่างเป็นระบบ รวมทั้งเพื่อให้มีข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการแนวทางการขับเคลื่อนผลการศึกษาให้เป็นรูปธรรม

จากเหตุผลและข้อมูลประกอบที่ได้กล่าวมาแล้ว สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร จึงเห็นสมควรให้มีการดำเนินโครงการศึกษาจัดทำมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ มาใช้ดำเนินการขับเคลื่อนที่สอดคล้องตามยุทธศาสตร์ การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการ และผู้สูงอายุ ในด้านการพัฒนาโครงสร้างกายภาพหมวดยานพาหนะ และในด้านการพัฒนาบุคลากร ที่มีหน้าที่ให้บริการ หรือจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในบริการภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ นี้ขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) ศึกษา สำรวจและจัดทำมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับยานพาหนะประเภทต่าง ๆ ที่กำหนดตามกฎหมายกระทรวงกำหนดลักษณะฯ ปี พ.ศ. 2556 ของกระทรวงคมนาคม เพื่อให้คนพิการและผู้สูงอายุเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้
- 2) จัดหลักสูตรการอบรมและดำเนินการอบรมเพื่อยกระดับมาตรฐานการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุแก่บุคลากรในหน่วยงานสังกัดกระทรวงคมนาคม
- 3) เสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการและดำเนินการขับเคลื่อนผลการศึกษาในส่วนต้นแบบยานพาหนะและต้นแบบบริการภาคขนส่งที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติเป็นรูปธรรม

1.3 ขอบเขตงาน

โครงการศึกษาจัดทำมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ มีกรอบแนวคิดการจัดทำมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกยานพาหนะประเภทต่าง ๆ จะยึดกรอบตามแนวกฎหมาย ข้อกำหนด คู่มือ ยุทธศาสตร์ รวมถึงมาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้มีการประกาศใช้แล้วทั้งในและต่างประเทศ โดยมีขอบเขตการศึกษาตามกฎหมายกระทรวงกำหนดลักษณะฯ ปี พ.ศ. 2556 ประกอบด้วย 3 หมวด คือ หมวด 1 บททั่วไป หมวด 2 ยานพาหนะ และหมวด 3 บริการขนส่ง และเอกสารแนบท้าย

การศึกษานี้มุ่งเน้นที่มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับยานพาหนะและสถานประกอบการที่เกี่ยวข้อง อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้มีในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะและบริการขนส่ง ตามกฎกระทรวงนี้ต้องมีสภาพมั่นคงแข็งแรงและปลอดภัยในการใช้งาน**เป็นไปตามหลักการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล** เพื่อให้คนพิการทุกประเภท สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับแต่ละประเภทยานพาหนะ ตามที่ระบุในกฎกระทรวงโดยจะต้องจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ในยานพาหนะ ดังต่อไปนี้

- 1) รถที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสารประเภทการขนส่งประจำทางและไม่ประจำทางตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก
- 2) รถยนต์สาธารณะและรถยนต์บริการตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์
- 3) รถไฟตามกฎหมายว่าด้วยการจัดวางการรถไฟและทางหลวง
- 4) รถไฟฟ้าตามกฎหมายว่าด้วยการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย
- 5) เรือโดยสารตามกฎหมายว่าด้วยการเดินเรือในน่านน้ำไทย
- 6) อากาศยานขนส่งตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ

ตามประกาศกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2555 เรื่องประเภทและหลักเกณฑ์ความพิการ กำหนดประเภทและหลักเกณฑ์ความพิการเพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้นด้วย โดยกำหนดประเภทความพิการ ดังนี้

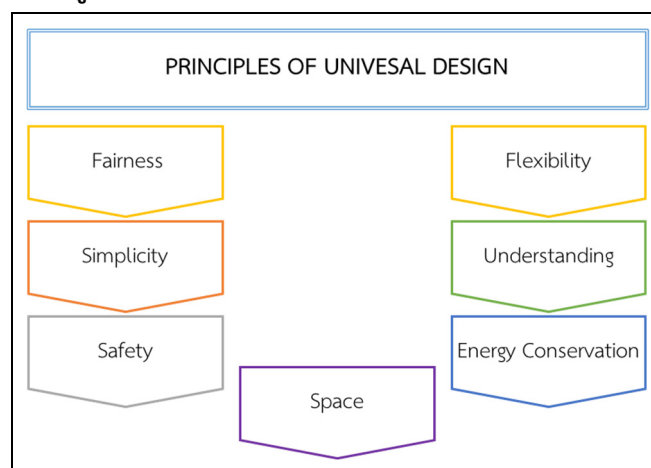
- 1) ความพิการทางการเห็น
- 2) ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย
- 3) ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย
- 4) ความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม
- 5) ความพิการทางสติปัญญา
- 6) ความพิการทางการเรียนรู้
- 7) ความพิการทางออทิสติก

โดยการจัดทำมาตรฐานจะต้องคำนึงถึงประเภทของความพิการ ชนิดของยานพาหนะ และการออกแบบเพื่อคนทั้งมวลหรือการออกแบบเพื่อการใช้งานของคนทุกกลุ่มในสังคม (Universal Design) ในการออกแบบจะคำนึงถึงการใช้ประโยชน์ที่เป็นสากลและใช้ได้ทั่วไปอย่างเท่าเทียมกันสำหรับมวลมนุษยทุกคนในสังคม โดยไม่ต้องมีการออกแบบดัดแปลงพิเศษหรือเฉพาะเจาะจง เพื่อบุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ

Universal Design เป็นการออกแบบที่คำนึงถึงการใช้งาน การใช้ให้คุ้มค่าสมประโยชน์ ครอบคลุมสำหรับทุกคน โดยเริ่มต้นจากการคิดว่าทำอะไรคนประเภทต่าง ๆ จะมีโอกาสใช้สิ่งต่าง ๆ ได้อย่างเท่าเทียมกัน เช่น ผู้สูงอายุ ผู้ป่วย สตรีตั้งครรภ์ คนแคระ เด็กเล็กที่มากับรถเข็นเด็ก คนพิการประเภทต่าง ๆ เช่น คนพิการทางการเห็น คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย คนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย คนพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ และออทิสติก ถึงแม้บุคคลที่กล่าวมาข้างต้นเหล่านั้นจะมีข้อจำกัดทางร่างกาย ทางปัญญา ทางจิตใจ แต่คนพิการและผู้สูงอายุเป็นบุคคลกลุ่มหนึ่งในสังคม จึงต้องดูแลให้สามารถอยู่ในสังคมร่วมกับบุคคลทั่วไปได้อย่างมีความสุขตามอัตภาพของแต่ละคน เช่น การจัดให้มีทางลาดขึ้นและลงทางเท้าและอาคารสถานที่สาธารณะต่าง ๆ ให้กับคนพิการที่ใช้วีลแชร์ (Wheel chair) หรือจัดให้มีพื้นผิวต่างสัมผัสชนิดนำทาง สำหรับคนพิการทางการเห็น ทั้งนี้ก็เพื่อให้คนพิการสามารถใช้ชีวิตทำกิจกรรมภายนอกบ้านได้อย่างสะดวกและปลอดภัย

โดยหลักของการออกแบบเพื่อคนทั้งมวลจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว การออกแบบเพื่อคนทั้งมวลเป็นการออกแบบที่มีความเสมอภาคใช้งาน (Fairness) ทุกคนในสังคมสามารถใช้ได้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกและเลือกปฏิบัติ มีความยืดหยุ่นในการใช้งาน (Flexibility) คือสามารถใช้ได้กับผู้ที่ถนัดซ้ายและขวา หรือปรับสภาพความสูงต่ำขึ้นลงได้ตามความสูงของผู้ใช้ มีความเรียบง่ายและเข้าใจได้ดี (Simplicity) เช่น มีภาพหรือคำอธิบายที่เรียบง่ายสำหรับคนทุกประเภท ไม่ว่าจะมีความรู้ระดับไหน อ่านหนังสือออกหรือไม่ อ่านภาษาต่างประเทศได้หรือไม่ หรืออาจใช้รูปภาพเป็นสัญลักษณ์สากลสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ฯลฯ มีข้อมูลพอเพียง (Understanding) และการใช้งานต้องมีความทนทานต่อการใช้งานที่ผิดพลาดและปลอดภัย (Safety) เช่น มีระบบป้องกันอันตรายหากมีการใช้งานผิดพลาด รวมทั้งไม่เสียหายได้โดยง่าย ทนแรง (Energy conservation) เช่น ใช้น้ำที่เปิดก๊อกน้ำแบบยกขึ้นและกดลง แทนการใช้มือขึ้นก๊อกแบบเป็นเกลียว และมีขนาดและสถานที่ที่เหมาะสม (Space) สามารถใช้งานเพื่อสำหรับคนร่างกายใหญ่โต คนที่เคลื่อนไหวร่างกายยาก เช่น คนพิการที่มีรถเข็นคันใหญ่ต้องมีพื้นที่สำหรับหมุนรถกลับไปในบริเวณห้องน้ำ รูปที่ 1.3 – 1 แสดงหลักการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล

รูปที่ 1.3 – 1 หลักการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล



ที่มา: The Center for Universal Design, 1997

การนำแนวคิด Universal Design มาใช้ให้มากขึ้น ช่วยเปิดกว้างให้ทุกภาคส่วนได้อยู่ร่วมกัน ยอมรับกัน ภายใต้พื้นฐานความเชื่อที่ว่า มนุษย์ทุกคนในโลกนี้ เกิดมาเป็นคนเหมือนกัน สังคมมีหน้าที่ ต้องดูแลรับผิดชอบให้สมาชิกทุกคนอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน มาตรฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกนี้จะครอบคลุมการพิจารณาความเหมาะสมต่อผู้สูงอายุด้วยเช่นกัน (เรื่องน่ารู้ Universal Design: การออกแบบเพื่อคนทั้งมวล ตอนที่ 3, 2559) โครงการศึกษาจัดทำมาตรฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ มีระยะเวลาดำเนินการทั้งสิ้น 8 เดือน ประกอบด้วยงานหลัก 5 ส่วนงาน แสดงดังรูปที่ 1.3 – 2

- 1) งานรวบรวม วิเคราะห์และสรุปผลข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 2) การศึกษาเพื่อจัดทำมาตรฐานสิ่งแวดล้อมสำหรับยานพาหนะประเภทต่าง ๆ
- 3) การจัดหลักสูตรการอบรมและดำเนินการอบรมเพื่อสร้างองค์ความรู้ และจัดทำแผนการติดตาม และประเมินผลสัมฤทธิ์ในการอบรม
- 4) การเสนอแนะแนวทางในการบริหารจัดการและดำเนินการขับเคลื่อนผลการศึกษาให้สำเร็จเป็นรูปธรรม
- 5) การประชาสัมพันธ์ โดยมีรายละเอียดและกิจกรรมในงานแต่ละส่วนรวมถึงการสัมมนา รับฟังความคิดเห็น

รูปที่ 1.3 – 2 ส่วนงานหลัก 5 ส่วน



1.3.1 งานส่วนที่ 1 การรวบรวมวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูลต่าง ๆ

งานส่วนที่ 1 ประกอบด้วย การรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ เพื่อให้มีข้อมูลครบถ้วนและสามารถรองรับการศึกษาจัดทำมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิทางโครงการฯ รวบรวมเพื่อนำมาสังเคราะห์นั้น ประกอบด้วยข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ อย่างน้อย ดังนี้

1) นโยบาย แผนงาน และยุทธศาสตร์ ของประเทศและกระทรวงคมนาคม

เอกสารข้อมูลทุติยภูมิเกี่ยวกับนโยบาย แผนงาน และยุทธศาสตร์ทั้งหมดของประเทศ โดยเรียบเรียงรายละเอียดและนำเสนอประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับโครงการฯ มาขยายความ แสดงรายละเอียดหรือทำเป็นตารางเปรียบเทียบหรือทำเป็นกราฟแสดงผล มีการเปรียบเทียบความสอดคล้องและความแตกต่างของแต่ละเอกสาร หรือแสดงการเปรียบเทียบในรูปแบบอื่นที่เข้าใจง่าย เอกสารที่จะต้องดำเนินการรวบรวมวิเคราะห์และสรุปผลอย่างน้อย ได้แก่ เอกสารดังต่อไปนี้

- ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี พ.ศ. 2560 – 2579
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 – 2564
- นโยบายของรัฐบาล
- ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งของไทย ระยะ 20 ปี
- ยุทธศาสตร์กระทรวงคมนาคม พ.ศ.2560 – 2564
- ยุทธศาสตร์การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในบริการภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2559 – 2578
- แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2560 – 2564 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
- แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545 – 2564) ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

2) กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งของคนพิการและผู้สูงอายุ

โครงการฯ จะดำเนินการทำวรรณกรรมปริทัศน์กฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเรียบเรียงรายละเอียดและนำเสนอประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับโครงการฯ มาขยายความหรือแสดงรายละเอียดหรือทำเป็นตารางเปรียบเทียบ หรือทำเป็นกราฟแสดงผล หรือแสดงความสอดคล้องและความแตกต่างของแต่ละเอกสารในรูปแบบที่เข้าใจง่าย กฎหมายที่จะต้องดำเนินการรวบรวมวิเคราะห์และสรุปผลอย่างน้อย ได้แก่

- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560
- พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556
- พระราชบัญญัติการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2543
- พระราชบัญญัติการเดินเรือในน่านน้ำไทย พ.ศ. 2456
- กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับคนพิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา พ.ศ. 2548 กระทรวงมหาดไทย
- กฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคารสถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึง และใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2555 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
- กฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถ เข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 กระทรวงคมนาคม
- ประกาศกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เรื่อง ประเภทและ หลักเกณฑ์ความพิการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2555

3) คู่มือและมาตรฐานทั้งในและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ และผู้สูงอายุ

ปัจจุบันได้มีการจัดทำคู่มือและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับโครงการฯ ทั้งในและต่างประเทศ จำนวนหนึ่ง ดังนั้นการศึกษานี้จะเรียบเรียงรายละเอียดและนำประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้อง กับโครงการฯ มาขยายความหรือแสดงรายละเอียด หรือทำเป็นตารางเปรียบเทียบ เพื่อให้ แสดงถึงความสอดคล้องและความแตกต่าง โดยอาจทำเป็นกราฟหรือตารางแสดงผล ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย คู่มือและมาตรฐานที่จะต้องดำเนินการรวบรวม วิเคราะห์และสรุปผล อย่างน้อยได้แก่

- มาตรฐานการออกแบบตามหลักการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล (Universal Design : UD) การออกแบบบริการ (Service Design : SD) มาตรฐานการออกแบบตามหลักการ UD และ SD ในประเทศ และต่างประเทศ
- คู่มือปฏิบัติวิชาชีพสถาปัตยกรรม การออกแบบสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับทุกคน (Universal Design Code of Practice) พ.ศ. 2552 สมาคมสถาปนิกสยามในพระบรมราชูปถัมภ์

- คู่มือการให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่คนพิการแต่ละประเภทและผู้สูงอายุ สำหรับหน่วยงานที่ให้บริการภาคขนส่ง สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร
- คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับหน่วยงานที่ให้บริการภาคขนส่ง สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร
- Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities. International Civil Aviation Organization : ICAO

4) โครงการศึกษาอื่น ๆ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคนพิการและผู้สูงอายุ

การศึกษาโครงการและข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเรียบเรียงรายละเอียดและนำเสนอประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับโครงการมาขยายความหรือแสดงรายละเอียด หรือทำการเปรียบเทียบ แสดงความคล้ายคลึงและความแตกต่างอย่างชัดเจน โครงการที่จะต้องดำเนินการรวบรวม วิเคราะห์และสรุปผลอย่างน้อย ได้แก่

- รายงานผลการศึกษาโครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร
- ผลการศึกษาโครงการศึกษาสำรวจเพื่อการประเมินและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและออกแบบโครงสร้างพื้นฐานการขนส่งสาธารณะเพื่อคนพิการ เด็ก และผู้สูงอายุของกระทรวงคมนาคม ระยะที่ 1 และระยะที่ 2 ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม
- กรณีศึกษาจากต่างประเทศที่ประสบความสำเร็จ (Best Practice) ด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในบริการภาคขนส่งและด้านการพัฒนาบุคลากรที่ให้บริการคนพิการและผู้สูงอายุ
- ข้อมูลสถานการณ์คนพิการในประเทศไทยและข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ

5) ข้อมูลปฐมภูมิ

สำหรับในส่วน of ข้อมูลปฐมภูมิที่โครงการฯ ดำเนินการ โดยการสัมภาษณ์ สังเกตการณ์ เก็บข้อมูลเชิงลึก ข้อมูลปฐมภูมิ จะแบ่งเป็นกลุ่มผู้สูงอายุและคนพิการที่เป็นผู้ใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะ และกลุ่มผู้ให้บริการระบบขนส่งสาธารณะหรือเจ้าของกิจการขนส่งที่เกี่ยวข้อง อาจจะขยายผลถึงกลุ่มผู้ผลิตและผู้ออกแบบเพื่อให้สามารถรับข้อมูลครอบคลุมครบทุกด้าน

ในการดำเนินการจัดทำมาตรฐาน แหล่งข้อมูลปฐมภูมิที่เป็นคนพิการและผู้สูงอายุ จะรวมถึงหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น สภาศูนย์การดำรงชีวิตอิสระของคนพิการประเทศไทย (Indendent Living หรือ IL) สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย สมาคมคนพิการทางการเคลื่อนไหวสากล สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย ศูนย์พัฒนาอาชีพคนพิการอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ศูนย์จัดหางานและฝึกอาชีพคนหูหนวก เขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค หรือบ้านคามิลเลียนเพื่อเด็กพิการ เป็นต้น

คนพิการและผู้สูงอายุที่ถูกสัมภาษณ์เชิงลึกโดยผ่านการสัมภาษณ์กลุ่มย่อย (Focus group) การสัมภาษณ์ระหว่างจัดอบรมสัมมนา การสุ่มตัวอย่างจากการลงพื้นที่ และการตอบแบบสอบถามเพื่อทราบถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำให้ต้องเดินทาง และความช่วยเหลือที่ต้องการในระหว่างการเดินทาง ยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง สิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทาง ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มเป้าหมายย่อย

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ เช่น หน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับยานพาหนะในการขนส่งคนพิการและผู้สูงอายุ เช่น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) การรถไฟแห่งประเทศไทย กรมเจ้าท่า องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ บริษัท ขนส่ง จำกัด บริษัทเรือด่วนเจ้าพระยา จำกัด การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย รวมถึงบริษัทเอกชนอื่น ๆ ที่ให้บริการด้านการขนส่ง

หลังจากได้ข้อมูลทั้งปฐมภูมิและทุติยภูมิดังกล่าวแล้ว จะทำการประมวล วิเคราะห์ และสรุปผลข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาปรับเนื้อหาให้สอดคล้อง และตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโครงการฯ จากนั้นนำข้อมูลที่ปรับแก้มาวิเคราะห์ เช่น ความถูกต้องและความเหมาะสม โดยแบ่งตามประเภทของยานพาหนะความจำเป็นและความเร่งด่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกแต่ละประเภท และผลกระทบต่อกลุ่มผู้ได้รับและเสียผลประโยชน์ เพื่อดำเนินการจัดทำเป็นร่างมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกฯ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับกฎกระทรวงกำหนดลักษณะฯ ปี พ.ศ. 2556 และประกอบการดำเนินการของโครงการทั้งหมด

1.3.2 งานส่วนที่ 2 การศึกษาเพื่อจัดทำมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับยานพาหนะประเภทต่าง ๆ

ในขั้นตอนนี้ประกอบด้วย

1) การประมวลผล วิเคราะห์ความเหมาะสมของรูปแบบวิศวกรรมและการลงทุนของยานพาหนะประเภทต่าง ๆ

ตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงกำหนดลักษณะฯ ปี พ.ศ. 2556 ของกระทรวงคมนาคม ตามขอบเขตของงาน ตลอดจนการศึกษา เปรียบเทียบข้อดีข้อเสีย เปรียบเทียบกรณีศึกษา ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศที่ประสบความสำเร็จด้านการจัดระบบขนส่งที่รองรับคนพิการและผู้สูงอายุ

การศึกษาวិเคราะห์ความเหมาะสมของรูปแบบ วิศวกรรม และการลงทุนของยานพาหนะต่าง ๆ ที่มีความเหมาะสมกับคนพิการและผู้สูงอายุ โดยจะดำเนินการกำหนดปัจจัยต่าง ๆ ในการศึกษาความเหมาะสม เช่น ลักษณะทางกายภาพ โดยคำนึงถึงปัจจัยย่อยต่าง ๆ เช่น ขนาด พื้นที่จำนวนที่นั่งสำหรับคนพิการ หรือพื้นที่จอดรถจะต้องมีสัดส่วนที่เหมาะสมกับขนาดของยานพาหนะ และปริมาณความจุของยานพาหนะ เป็นต้น ความสะดวกในการติดตั้งสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น ๆ จะต้องคำนึงถึงการใช้งานกับยานพาหนะในระบบขนส่งที่ใช้ในปัจจุบัน ทั้งทางด้านระยะเวลาในการใช้งาน พื้นที่ในการใช้งาน ความเหมาะสมกับการเชื่อมต่อบริเวณป้ายหยุดและสถานี ความปลอดภัยของผู้ใช้งาน เช่น ตำแหน่งของการขึ้น – ลงยานพาหนะหรือการใช้เทคโนโลยี ระบบ Platform เคลื่อนย้ายคนพิการขึ้นลงอัตโนมัติ ซึ่งอาจต้องคำนึงหลักวิศวกรรมในการออกแบบอุปกรณ์ให้มีความคุณสมบัติในการรับน้ำหนักและแรงรับแรงกระแทกของน้ำหนักผู้โดยสารขณะขึ้นลงได้อย่างปลอดภัย การบำรุงรักษาที่สะดวกและเทคโนโลยีที่มีความเหมาะสม สามารถผลิตหรือประกอบโดยใช้วัสดุในประเทศเป็นส่วนใหญ่ นอกจากการวิเคราะห์ความเหมาะสมด้านวิศวกรรมแล้ว การวิเคราะห์ด้านการลงทุนเป็นสิ่งจำเป็นเช่นเดียวกัน

สำหรับในส่วนของการวิเคราะห์ความเหมาะสมทางด้านการลงทุนของรัฐบาล หรือสำหรับการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในครั้งนี้นั้น จะให้ความสำคัญกับมูลค่าของผลประโยชน์สุทธิที่ตกอยู่กับสังคมโดยรวม (Net Social Benefits) ภายใต้การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดอย่างมีประสิทธิภาพแต่ยังคงคำนึงถึงการวิเคราะห์โครงการเอกชนซึ่งจะเน้นมูลค่าผลประโยชน์สุทธิที่ตกอยู่กับผู้เป็นเจ้าของภายในโครงการ (Internal to the Project Itself) เพื่อให้มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกนั้นเป็นที่ยอมรับและสามารถผลักดันไปสู่การนำไปปฏิบัติได้อย่างสะดวก รวมถึงผลการดำเนินการและกรณีศึกษาจากภายในประเทศและต่างประเทศ

2) ข้อเสนอแนะและจัดทำมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับยานพาหนะต่าง ๆ

ตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงฯ โดยยึดหลักการออกแบบเพื่อคนทุกคนเพื่อให้คนพิการและผู้สูงอายุเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างสะดวก ปลอดภัย และลดการพึ่งพา

ในส่วนของการเสนอแนะและจัดทำมาตรฐาน โดยทั่วไปมาตรฐาน (Standard) หมายถึงเอกสารที่จัดทำขึ้นจากการเห็นพ้องต้องกัน และได้รับความเห็นชอบจากองค์กรอันเป็นที่ยอมรับทั่วไปเอกสารดังกล่าววางกฎระเบียบแนวทางปฏิบัติหรือลักษณะเฉพาะแห่งกิจกรรม หรือผลที่เกิดขึ้นของกิจกรรมนั้น ๆ เพื่อให้เป็นหลักเกณฑ์ใช้กันทั่วไปจนเป็นปกติวิสัย โดยมุ่งให้บรรลุถึงความสำเร็จเป็นสำคัญ สำหรับการจัดทำมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกของยานพาหนะในประเทศไทยนั้น จะดำเนินการวิเคราะห์และจัดทำเพื่อให้ในประเทศไทยมีมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกและทุกคนสามารถเข้าถึง และใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นรูปธรรม โดยดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์เปรียบเทียบกฎหมายข้อกำหนด ข้อบังคับ และหลักในการออกแบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในยานพาหนะสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ แล้วจัดทำสรุปเปรียบเทียบความสอดคล้องและความแตกต่าง และมีการแสดงผลในรูปแบบตารางหรือแผนภูมิ เพื่อให้มีความชัดเจนระหว่างกฎหมายและข้อกำหนดต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดการเปรียบเทียบการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับยานพาหนะทั้ง 6 ประเภทแยกตามรายการต่าง ๆ เช่น ทางลาด ที่นั่งคนพิการ บ้ายและเครื่องหมาย เป็นต้น และยึดหลักการออกแบบเพื่อคนทั้งมวลสำหรับในการจัดทำมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกในครั้งนี้โครงการฯ จะดำเนินการแบ่งเป็น 2 ช่วงหลัก ๆ ได้แก่

- ช่วงที่ 1 ดำเนินการทบทวนมาตรฐาน ข้อกำหนดฯ รวมถึงการสังเคราะห์ตามที่ได้ระบุเพื่อจัดทำเป็นโครงร่างและกรอบแนวคิดของมาตรฐานให้แล้วเสร็จเป็นมาตรฐาน (ร่างที่ 1) เพื่อที่จะให้สามารถนำไปปรับใช้ในการสัมมนารับฟังความคิดเห็นครั้งที่ 1 และรับฟังความคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากมาตรฐานที่จะได้รับการพัฒนาขึ้น เพื่อดำเนิน
- ช่วงที่ 2 ซึ่งเป็นการพัฒนามาตรฐานการกำหนดรายละเอียดที่มีความเพียงพอต่อการนำไปปฏิบัติ

3) คัดเลือกยานพาหนะ 1 ประเภทจากหมวดยานพาหนะชนิดใดชนิดหนึ่งที่ระบุในกฎกระทรวง กำหนดลักษณะฯ ปี พ.ศ. 2560

เพื่อเสนอแนะแนวคิดในการออกแบบให้เป็นต้นแบบยานพาหนะเพื่อคนทุกคนที่สอดคล้องกับกฎหมายและมาตรฐานฯ ที่จัดทำขึ้นและสามารถผลักดันให้เป็นรูปธรรมควบคู่กับต้นแบบบริการภาคขนส่งที่ได้ออกแบบรายละเอียดและประมาณราคาแล้วตามโครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ปี พ.ศ. 2557

ในการคัดเลือกยานพาหนะเพื่อเสนอแนะแนวคิดในการออกแบบ ปัจจัยหนึ่งที่ต้องเป็นพิจารณาให้เป็นเงื่อนไข คือ การผลักดันให้เป็นรูปธรรมควบคู่กับการเชื่อมต่อจากต้นแบบสถานี ในโครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุปี พ.ศ. 2557 ในการคัดเลือกยานพาหนะจะมีปัจจัยในการพิจารณาที่ซับซ้อน จำเป็นต้องใช้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการวิเคราะห์และหาข้อสรุปในการตัดสินใจ กระบวนการที่จะใช้การตัดสินใจแบบพิจารณาหลายเกณฑ์ (Multiple Criteria Decision Making) ซึ่งมีขั้นตอนเริ่มจากการระบุปัญหาของการเลือกหมวดยานพาหนะต้นแบบ การตัดสินใจเลือกยานพาหนะ 1 แบบที่สามารถผลักดันให้เป็นรูปธรรมคู่กับต้นแบบสถานีบริการขนส่ง ในโครงการของ สนข. พ.ศ. 2557 ปัญหาต้องพิจารณาเช่น รูปแบบทั้งหมดของสิ่งอำนวยความสะดวกในหมวดยานพาหนะที่ออกแบบ ไม่สามารถนำมาเป็นต้นแบบที่เป็นรูปธรรมได้ทั้งหมด ด้วยเหตุผลทางด้านต่าง ๆ เช่น ระยะเวลา งบประมาณ เทคโนโลยี ฯลฯ สภาพแวดล้อมของการตัดสินใจในที่นี้คือ การเลือกพาหนะต้นแบบจะต้องสอดคล้องกับต้นแบบสถานีบริการขนส่งทั้ง 5 แบบ ในโครงการศึกษาการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกฯ ปี พ.ศ. 2557 ซึ่งได้แก่

- สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ (ถนนบรมราชชนนี)
- ป้ายหยุดรถโดยสารประจำทางบริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ
- ท่าอากาศยานดอนเมือง
- สถานีรถไฟนครปฐม
- ท่าเรือพระนั่งเกล้า

และสุดท้ายต้องคำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการตัดสินใจและทำให้เกิดต้นแบบตัวอย่างที่ทำให้เกิดผลในวงกว้างอย่างแพร่หลาย การพิจารณาทางเลือกที่เป็นไปได้ (Identification of Alternatives) จากข้อมูลพื้นฐานของปัญหาที่ได้จากขั้นตอนแรกนั้น นำไปสู่การระบุทางเลือกของต้นแบบยานพาหนะที่เลือกจากหมวดยานพาหนะในการตัดสินใจ (Alternatives)

การวิเคราะห์ศักยภาพของแต่ละทางเลือก (Alternative Analysis) โดยการระบุเกณฑ์ (Criteria) ที่จะใช้ในการประเมินประสิทธิภาพของแต่ละทางเลือก อันได้แก่ความเป็นไปได้ในเชิงเทคนิคและรูปธรรมความเป็นไปได้ทางปฏิบัติ ผลกระทบทางสังคม (Social Impact) งบประมาณ ต้นทุน ระยะเวลาดำเนินงาน ความจำเป็นและความเร่งด่วน และปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อเกณฑ์การคัดเลือก และสุดท้ายเป็นการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสมที่สุด (Decision Process) จากการเปรียบเทียบศักยภาพของทางเลือกทั้งหมด และเลือกทางเลือกที่มีศักยภาพในเกณฑ์ที่พิจารณาสูงสุด ซึ่งเครื่องมือที่จะใช้ในการพิจารณาจะอาศัยแนวทางการให้น้ำหนักของคะแนน ซึ่งมีอยู่หลายเทคนิค เช่น การหาค่าเหมาะสมที่สุด หรือ Optimization Technique เป็นต้น

1.3.3 งานส่วนที่ 3 จัดหลักสูตรการอบรมและดำเนินการอบรมเพื่อสร้างองค์ความรู้และประเมินผลสัมฤทธิ์ในการอบรมฯ

ในส่วนนี้จะเป็นการจัดทำหลักสูตรและการอบรมอย่างละ 1 ครั้ง ซึ่งการอบรมจะประกอบไปด้วยทั้งในส่วนการบรรยายให้ความรู้เชิงทฤษฎี และถ่ายทอดประสบการณ์จากวิทยากร โดยแบ่งการอบรมเป็น 2 หลักสูตร คือ

1) หลักสูตรการอบรมทักษะการบริการคนพิการและผู้สูงอายุ

เป็นหลักสูตรเกี่ยวกับการอบรมทักษะการบริการคนพิการและผู้สูงอายุ มีเนื้อหามุ่งเน้นในการให้บริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุที่มาใช้บริการในภาคขนส่ง ในหลักสูตรจะมุ่งเน้นองค์ประกอบที่สำคัญ คือ การสร้างเจตคติที่ดีในการให้บริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุที่มาใช้บริการในภาคขนส่ง ทักษะในการให้ความช่วยเหลือคนพิการและผู้สูงอายุในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อความสะดวกและความปลอดภัย การใช้งานอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพาหนะในการให้บริการภาคขนส่ง การช่วยเหลือและแก้ไขสถานการณ์ในกรณีฉุกเฉิน

2) หลักสูตรอบรมด้านความรู้เกี่ยวกับการออกแบบ ตรวจสอบ และประเมิน

มีเนื้อหาของหลักสูตรเกี่ยวกับความรู้ด้านการออกแบบ ตรวจสอบและการประเมินผลการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับในส่วนของยานพาหนะสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ในเบื้องต้นหัวข้อที่จะนำเสนอประกอบไปด้วยประเด็นในการฝึกอบรม เช่น กฎหมายและสิทธิที่เกี่ยวข้องกับคนพิการและผู้สูงอายุในการขนส่ง การออกแบบมาตรฐานสำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกอาคารและสถานที่ และมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับยานพาหนะต่าง ๆ ในการให้บริการภาคขนส่ง การรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการฝึกอบรมฝึกปฏิบัติการออกแบบ ตรวจสอบและประเมินผลสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ เป็นต้น

โดยกลุ่มเป้าหมายของการจัดฝึกอบรม ได้แก่ ผู้แทนจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม และหน่วยงานท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง การจัดอบรมทั้งสองหลักสูตร โครงการฯ ได้ดำเนินการจัดเตรียมพิธีการและเอกสารประกอบการอบรมให้ผู้เข้าร่วมอบรม รวมทั้งเอกสารประกาศเกียรติบัตรเพื่อมอบให้แก่ผู้เข้าร่วมอบรมทั้งหมด รวมถึงการดำเนินการติดตามและประเมินผล การสร้างองค์ความรู้ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงหรือพัฒนาหลักสูตรเสนอ สนข. ภายหลังจากการดำเนินกิจกรรมการอบรมแล้วเสร็จ สำหรับแนวทางการติดตามและประเมินผลสัมฤทธิ์ในการฝึกอบรม มีขั้นตอนของการดำเนินการดังต่อไปนี้

- การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมที่มีความชัดเจน เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมทั้งสองหลักสูตรได้รับทราบถึงผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับการอบรมในแต่ละหลักสูตร โดยใช้เป้าหมายและวัตถุประสงค์เป็นตัวชี้วัดผลของการฝึกอบรม
- การประเมินผลการตอบสนอง (Reaction) เป็นการดำเนินการประเมินผลของการตอบสนองของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในระหว่างการอบรมหลักสูตรถึงคุณค่าของเนื้อหาในการอบรมที่จะได้รับการอบรม คุณสมบัติของผู้ฝึกอบรม เทคนิคและเนื้อหาในการนำเสนอ ซึ่งจากผลการประเมินการตอบสนองจะส่งผลให้สามารถนำไปปรับเนื้อหาในหลักสูตรให้มีความกระชับและสร้างคุณค่าของหลักสูตรตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และเพื่อให้กระทรวงคมนาคมมีหลักสูตรที่เหมาะสมในการนำไปใช้งานในการฝึกอบรมในครั้งต่อ ๆ ไป
- การประเมินผลการเรียนรู้ (Learning) เป็นการดำเนินการกำหนดประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมจากวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมของทั้งสองหลักสูตร เพื่อให้ทราบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการเรียนรู้เพิ่มเติมจากการอบรม และมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมหรือไม่
- การประเมินผลการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม (Behavior) จะมีการนำเสนอให้กระทรวงคมนาคมหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรมว่าได้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับเนื้อหาหลักสูตรที่ได้รับการฝึกอบรม ถ้าผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการให้บริการและการทำงาน อาจเสนอแนะให้มีการดำเนินการปรับปรุงหลักสูตรให้มีความเหมาะสมใหม่อีกครั้ง
- การวิเคราะห์ผล (Results) ของการฝึกอบรม ดำเนินการโดยการประเมินผลการดำเนินงานทั้งในส่วนของความรู้ ความเข้าใจในการออกแบบ ตรวจสอบประเมินผลสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้อง

1.3.4 งานส่วนที่ 4 เสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการ และดำเนินการขับเคลื่อนผลการศึกษาให้สำเร็จเป็นรูปธรรม

แนวทางการบริหารจัดการและดำเนินการขับเคลื่อนมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีผลเป็นรูปธรรมโดยอาศัยแนวทางในการบริหารจัดการและขับเคลื่อนแผนอย่างมีประสิทธิภาพประกอบด้วยขั้นตอนในการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1) การวิเคราะห์ปัญหาและความจำเป็นสำหรับการขับเคลื่อน

โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องทราบถึงความจำเป็นสำหรับการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุในภาคขนส่ง ปัญหาด้านกฎหมายที่ขาดความชัดเจนในการนำไปปฏิบัติ การขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะความชำนาญพิเศษทางด้านคนพิการและผู้สูงอายุ รวมถึงการขาดองค์กรเพื่อขับเคลื่อนนโยบาย และการดำเนินงานด้านคนพิการและผู้สูงอายุ

2) ข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการและดำเนินการขับเคลื่อน

โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ทราบถึงมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุที่ได้รับการพัฒนาขึ้น รวมถึงการสร้างการตระหนักถึงการจัดลำดับความสำคัญหรือการแบ่งกลุ่มมาตรฐาน (หากมี) เพื่อให้ทุกหน่วยงานมีความพร้อมและตกลงร่วมกันในการขับเคลื่อนมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกฯ การสร้างวิสัยทัศน์ให้กับหน่วยงานที่จะต้องนำมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกไปปรับใช้ โดยให้แต่ละหน่วยเล็งเห็นถึงความสำคัญของมาตรฐานและผลที่คาดว่าจะได้รับจากการดำเนินงานตามมาตรฐาน ทั้งนี้เมื่อหน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องมีวิสัยทัศน์ในการดำเนินงานขับเคลื่อนมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกฯ ในทางเดียวกัน มีความเข้าใจ และเห็นความสำคัญ ก็จะนำไปสู่การปฏิบัติตามมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกิดขึ้นได้ โดยจะดำเนินการเสนอแนะกับหน่วยงานที่มีรับผิดชอบโดยตรงหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การกำหนดให้การประสานงานจัดการประชุมติดตามความก้าวหน้าของการบริหารจัดการ ในระยะเวลาที่เหมาะสมสำหรับแต่ละกิจกรรม/โครงการ เพื่อดำเนินงานขับเคลื่อนมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกให้เกิดผลอย่างรูปธรรม รวมถึงการเสนอแนะแนวทางการสนับสนุน เช่น การจัดตั้งระบบรางวัล หรือการกำหนดตัวชี้สมรรถนะหลัก (Key Performance Index : KPI) ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การกำหนดให้มีการรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงานขับเคลื่อนมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกของแต่ละหน่วยงาน ควรจะต้องนำเสนอให้แก่ผู้บริหารกระทรวงคมนาคมที่รับผิดชอบให้ทราบถึงการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือกันของหน่วยงานในการขับเคลื่อนและการจัดการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

สำหรับแนวทางหนึ่งในการบริหารจัดการและดำเนินการขับเคลื่อนมาตรฐานของสิ่งอำนวยความสะดวกไปสู่รูปธรรม คือ การประยุกต์ใช้กลไกของการปรับปรุงการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องตามวงจรของ P – D – C – A หรือ Plan – Do – Check – Act (PDCA) ซึ่งมีความหมายดังต่อไปนี้ คือ P - Plan การวางแผน โดยการกำหนดวัตถุประสงค์และตั้งเป้าหมาย กำหนดขั้นตอนวิธีการและระยะเวลาจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นทั้งในด้านบุคคล เครื่องมือ และงบประมาณ D – Do การปฏิบัติโดยการทำความเข้าใจและลงมือปฏิบัติตามแผน C - Check การตรวจสอบเพื่อติดตามความคืบหน้าและดูผลสำเร็จของงานเมื่อเทียบกับแผน และ A – Act การปรับปรุงการดำเนินการให้เหมาะสม หากการปฏิบัติเป็นผลที่น่าพอใจก็จัดให้เป็นมาตรฐานเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อไป หากการปฏิบัติมีข้อควรปรับปรุงให้กำหนดวิธีการปรับปรุงต่อไป กระบวนการนี้เป็นแนวคิดหนึ่งที่ไม่ได้ให้ความสำคัญเพียงแค่การวางแผน แต่แนวคิดนี้เน้นการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างระบบ โดยมีเป้าหมายให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการ วงจรนี้มีอีกชื่อหนึ่งว่า “Deming Cycle”

3) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและดำเนินการขับเคลื่อนมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกฯ

การพัฒนา การบริหารจัดการ จำเป็นจะต้องอาศัยความร่วมมือในการพัฒนาจากหลายฝ่าย ทั้งหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน หรือในส่วนของความร่วมมือกันระหว่างภาคเอกชนด้วยกัน โดยที่โครงการฯ ได้กำหนดให้แบ่งมาตรฐานการพัฒนานออกเป็น 2 ระดับ เพื่อสะดวกต่อการดำเนินการขับเคลื่อน ได้แก่

● มาตรฐานบังคับ

เป็นข้อกำหนด กฎเกณฑ์ ข้อบังคับจากหน่วยงานภาครัฐให้ผู้ให้บริการปฏิบัติตามมาตรฐานที่ได้มีการกำหนดไว้ ยกตัวอย่างเช่น รถขนส่งโดยสารที่มีประตูบานเลื่อนหรือบานผลักจะต้องมีพื้นที่ว่างบริเวณที่ประตูเปิดโดยมีขนาดกว้างเพียงพอสำหรับวีลแชร์ (Wheelchair) และการบริการสำหรับคนพิการ ตามกฎกระทรวงกำหนดลักษณะฯ ปี พ.ศ. 2556 กระทรวงคมนาคม กฎกระทรวงกำหนดลักษณะฯ ปี พ.ศ. 2555 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และกฎกระทรวงกำหนดลักษณะฯ ปี พ.ศ. 2548 กระทรวงมหาดไทย ซึ่งมาตรฐานส่วนนี้เป็นมาตรฐานบังคับใช้ (Mandatory Standard)

- **มาตรฐานส่งเสริม**

เป็นมาตรฐานการกำหนดแนวทางการมีส่วนร่วมกันระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน หรือให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ ในเรื่องจัดหาแหล่งเงินทุน และนโยบายของภาครัฐในการพัฒนาอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีรูปลักษณะ ระบบการทำงานที่ทันสมัยและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น ยกตัวอย่าง เช่น การใช้เทคโนโลยี อุปกรณ์นำพาคนพิการขึ้นหรือลงจากรถ มีแป้นยกที่มีความกว้างสุทธิเพียงพอที่สามารถรับน้ำหนักคนพิการและรถเข็นได้อย่างเหมาะสม รวมถึงมีความปลอดภัยเมื่อใช้งาน หรือการพัฒนารถเข็นสำหรับคนพิการให้มีระบบขับเคลื่อน 2 ระบบ คือระบบคนเข็น และระบบไฟฟ้า เป็นต้น ซึ่งอาจนำเสนอเป็นมาตรฐานสมัครใจหรือมาตรฐานส่งเสริม (Voluntary Standard)

1.3.5 งานส่วนที่ 5 ประชาสัมพันธ์ และจัดทำแผนการติดตาม และประเมินผลสัมฤทธิ์ในการอบรม

สำหรับเนื้อหาประชาสัมพันธ์ที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ที่ต้องเผยแพร่ต่อสาธารณชน จะมีการนำเสนอรูปแบบ เนื้อหา และช่องทางการเผยแพร่ ให้กรรมการฯ พิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนการเผยแพร่ มีการจัดกิจกรรมเพื่อประชาสัมพันธ์โครงการในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งในและนอกสถานที่ รวมถึงการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่แทรกอยู่ในกิจกรรม ทั้งนี้อาจมีการลำดับสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีความจำเป็นต้องดำเนินการเผยแพร่โดยเร่งด่วน โดยมีเนื้อหาการดำเนินการดังนี้

1) สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์

เป็นเครื่องมือหรือตัวกลางที่ใช้ในการนำข่าวสาร เรื่องราว จากองค์กรหรือหน่วยงานไปสู่ประชาชน สื่ออาจจำแนกได้หลายประเภท หลายหลักเกณฑ์แต่การกำหนดประเภทของสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ จะต้องคำนึงถึงลักษณะที่เป็นรูปธรรม ลักษณะที่พัฒนาได้ ประโยชน์ในปัจจุบันและศักยภาพเพื่ออนาคต โดยสื่อที่จะใช้ในการประชาสัมพันธ์โครงการ ประกอบไปด้วย

- **เอกสารประชาสัมพันธ์**

เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ที่มีขนาดพกพาได้สะดวก โดยออกแบบให้ดึงดูดความสนใจด้วยข้อความและภาพประกอบที่เข้าใจง่าย สามารถผลิตจำนวนมาก และเผยแพร่ไปสู่กลุ่มเป้าหมายอย่างกว้างขวาง

- **บอร์ดนิทรรศการ**

เป็นสื่อที่สามารถกระตุ้นความสนใจ และสร้างความเข้าใจกับกลุ่มเป้าหมายได้ในระยะเวลาอันสั้น โดยใช้ข้อมูลพร้อมภาพประกอบที่ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย สวยงาม

- **วิทัศน์**

สำหรับใช้ประกอบการสัมมนาฝึกอบรม เป็นสื่อมัลติมีเดียที่สื่อความหมายด้วยภาพเคลื่อนไหว Computer Graphic และภาพนิ่ง ประกอบเสียงบรรยายจากผู้บรรยายมืออาชีพและเสียงประกอบต่าง ๆ พร้อมเทคนิคการตัดต่อ ที่สามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารกระตุ้นความสนใจ อันจะนำไปสู่ความเข้าใจและความเชื่อมั่นต่อโครงการ โดยจัดทำขึ้นเพื่อนำเสนอในกิจกรรมฝึกอบรม ซึ่งข้อมูลนำเสนอจะสอดคล้องกับเนื้อหาที่จะฝึกอบรมในแต่ละครั้ง

- **เว็บไซต์และการสื่อสารบนสื่อออนไลน์**

การพัฒนาด้านเทคโนโลยีในยุคปัจจุบันทำให้การสื่อสารส่งต่อข้อความได้รับความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น การสืบค้นข้อมูลทางสื่อออนไลน์ได้พัฒนาก้าวไกลไปสู่ยุค 3G ที่ทำให้ผู้รับสารส่วนใหญ่รับข้อมูลผ่านทางเครื่องมือสื่อสารแบบเคลื่อนที่ทั้งจากโทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ต การส่งสารหรือข้อมูลผ่านทางสื่อออนไลน์จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำความเข้าใจกับประชาชน

ในยุคที่การสื่อสารตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรวดเร็วและสะดวกสบาย ดังนั้นการจัดทำเว็บไซต์และการสื่อสารบนสื่อออนไลน์ จึงเป็นการสื่อสารกับประชาชน โดยการเผยแพร่ข้อมูลที่กระชับ ได้ใจความ ง่ายต่อการอ่านและทำความเข้าใจ เกิดการสื่อความได้อย่างตรงจุดระหว่างโครงการและประชาชน นับเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ช่วยสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนได้เป็นอย่างดี ซึ่งการออกแบบเว็บไซต์จะต้องให้มีรูปแบบที่สวยงาม ง่ายต่อการอ่าน รวมไปถึงโครงสร้างของเนื้อหาที่ง่ายต่อการสืบค้นข้อมูล สำหรับการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์อื่น ๆ เช่น Facebook ซึ่งเป็นที่นิยมและประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ได้สะดวกมากยิ่งขึ้นอีกทั้งยังเป็นการสื่อสารแบบสองทางที่จะช่วยให้การสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์มากขึ้น จึงได้จัดทำเว็บไซต์และการสื่อสารบนสื่อออนไลน์ เช่น Facebook ของโครงการ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลและประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการให้กับประชาชนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับโครงการได้รับทราบ และยังเป็นการเปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเพิ่มเติมอีกทางหนึ่งเพื่อนำความคิดเห็นเหล่านั้นไปปรับใช้กับการศึกษาของโครงการได้

2) การสัมมนาเพื่อประชาสัมพันธ์และรับฟังความคิดเห็นทั้ง 2 ครั้ง

ดำเนินการจัดสัมมนาภายในกรุงเทพมหานครจำนวน 1 ครั้ง และในต่างจังหวัดจำนวน 1 ครั้ง การจัดการสัมมนาเพื่อประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลการศึกษาโครงการแก่ผู้เข้าสัมมนา ครั้งละไม่น้อยกว่า 60 คน โดยมีแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการสัมมนารับฟังความคิดเห็น เพื่อประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลการศึกษาโครงการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

● การสัมมนาเพื่อประชาสัมพันธ์และรับฟังความคิดเห็น ครั้งที่ 1

มีวัตถุประสงค์เพื่อชี้แจงข้อมูลความเป็นมาของโครงการ รวมทั้งเหตุผลและความจำเป็นของการพัฒนาโครงการตลอดจนแนวทางและขั้นตอนของการศึกษาที่สำคัญ การนำเสนอเกี่ยวกับแนวทางการศึกษาวิเคราะห์ความเหมาะสมวิศวกรรม และการลงทุนของยานพาหนะเพื่อใช้ในการกำหนดมาตรฐาน แนวทางในการพัฒนามาตรฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกยานพาหนะประเภทต่าง ๆ กรอบแนวคิด รวมถึงการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อให้ได้กรอบแนวคิดของการจัดทำมาตรฐานที่มีความชัดเจน เพื่อใช้ในการศึกษาขั้นตอนต่อไป

● การสัมมนาเพื่อประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ผลการศึกษา ครั้งที่ 2

จัดขึ้นเพื่ออธิบายถึงองค์ประกอบและรายละเอียดต่าง ๆ ข้อคิดเห็นและข้อสรุปเกี่ยวกับมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้จัดทำขึ้น การออกแบบแนวคิดของยานพาหนะที่ได้รับการคัดเลือก เพื่อนำไปให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาเสนอแนะและแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติ รวมถึงแนวทางการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน และเก็บประเด็น/ข้อคิดเห็นต่าง ๆ นำไปปรับและแก้ไขในมาตรฐานฯ และรายงานฉบับสมบูรณ์ กลุ่มเป้าหมายของการจัดสัมมนาเผยแพร่ข้อมูลโครงการ สามารถแบ่งกลุ่มผู้เข้าร่วมประชุมเบื้องต้นออกได้ ดังนี้

- กลุ่มที่ 1 ภาครัฐ ประกอบด้วยผู้แทนหน่วยงานที่ให้บริการภาคขนส่งแก่คนพิการและผู้สูงอายุ เช่น สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร กรมการขนส่งทางบก กรมเจ้าท่า องค์การปกครองท้องถิ่น
- กลุ่มที่ 2 ภาครัฐวิสาหกิจ ประกอบด้วยผู้แทนหน่วยงานที่ให้บริการภาคขนส่งแก่คนพิการและผู้สูงอายุ เช่น องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ บริษัท ขนส่ง จำกัด การรถไฟแห่งประเทศไทย การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย การบินไทย

- กลุ่มที่ 3 ภาคเอกชน/สื่อมวลชน/ผู้ประกอบการ เช่น บริษัทร่วมให้บริการรถโดยสารในเขตเมืองและระหว่างจังหวัด เรือโดยสาร/สายการบิน/ผู้ให้บริการระบบรางในเขตเมือง เป็นต้น
- กลุ่มที่ 4 ผู้แทนคนพิการและผู้สูงอายุ และมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ