

คำนำ

การพัฒนายกระดับมาตรฐานบุคลากรในบริการภาคขนส่ง เป็นหนึ่งในแผนปฏิบัติการภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนา สิ่งอำนวยความสะดวกในบริการภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ซึ่งกระทรวงคมนาคมโดยสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) ได้เสนอคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560 เพื่อรับทราบและมีมติมอบหมายให้ดำเนินการขับเคลื่อนให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรม

สนข. ได้ดำเนินโครงการศึกษาจัดทำมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ มีวัตถุประสงค์สำคัญประการหนึ่งในการทำหลักสูตรการอบรมเพื่อพัฒนายกระดับมาตรฐานบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการบริการภาคขนส่งซึ่งแบ่งออกเป็น 2 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรการอบรมความรู้ด้านการออกแบบ ตรวจสอบและประเมินผล การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ โดยมีกลุ่มเป้าหมายในการอบรม ได้แก่ กลุ่มบุคลากรที่มีหน้าที่ในการออกแบบ ตรวจสอบ รับผิดชอบในการดูแลอาคาร สถานที่ และยานพาหนะให้สามารถรองรับการใช้บริการของคนทุกกลุ่ม และหลักสูตรการอบรมทักษะการบริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุ โดยมีกลุ่มเป้าหมายในการอบรม ได้แก่ กลุ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการหรือความช่วยเหลือแก่ประชาชน โดยเฉพาะคนพิการประเภทต่าง ๆ และผู้สูงอายุ ที่จำเป็นต้องมีทักษะในการให้ความช่วยเหลือ เจตคติที่ดีต่อการให้บริการ ซึ่งทั้งสองหลักสูตรดังกล่าวเป็นอีกหนึ่งยุทธศาสตร์ที่จะขับเคลื่อนให้เป็นหลักสูตรมาตรฐานในการพัฒนาบุคลากรหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม และขยายผลไปยังหน่วยงานอื่น ๆ รวมทั้งผู้ประกอบการเอกชนในภาคการคมนาคมขนส่งของประเทศ

ในการจัดทำหลักสูตร สนข. หวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะเป็นประโยชน์ต่อการขับเคลื่อนให้เกิดมาตรฐานสำหรับการอบรมบุคลากรในภาพรวม เพื่อยกระดับให้ระบบขนส่งสาธารณะเป็นระบบที่น่าเชื่อถือ มีประสิทธิภาพและรองรับการให้บริการสำหรับคนทุกคนอย่างเท่าเทียม และยั่งยืนต่อไป

สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร
กันยายน 2560