
บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) กระทรวงคมนาคม ตระหนักถึงการเตรียมการส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการในการบริการภาคขนส่งและการรองรับสังคมผู้สูงอายุ ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในบริการภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2559 – 2578 ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560 รับทราบและเห็นชอบให้กระทรวงคมนาคมดำเนินการขับเคลื่อนแผนงาน กิจกรรมภายใต้ยุทธศาสตร์ดังกล่าวให้เป็นรูปธรรม โดยยุทธศาสตร์ดังกล่าวมีมิติด้านการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการคนพิการและผู้สูงอายุ ให้มีความรู้และทักษะที่ถูกต้องในการบริการและการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในภาคขนส่ง

สถิติของคนพิการและผู้สูงอายุของสำนักงานสถิติแห่งชาติพบว่า จำนวนร้อยละของคนพิการและผู้สูงอายุเมื่อเทียบกับประชากรทั้งหมด มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นทุกปีที่มีการสำรวจ ผู้สูงอายุมีจำนวนประชากรมากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมดและคาดว่าประเทศไทยกำลังเข้าสู่ “สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์” (Complete Aged Society) ในปี พ.ศ. 2564 และจากข้อมูลสถานการณ์ด้านคนพิการในประเทศไทยล่าสุด ณ วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2560 ของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พบว่ามีจำนวนคนพิการ 1,756,849 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 2.66 ของประชากรทั้งหมด

ดังนั้น สนข. เล็งเห็นความสำคัญและเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและดำเนินการที่สอดคล้องตามข้อเสนอยุทธศาสตร์เรื่องการเข้าถึงระบบขนส่งที่เสมอภาคและเท่าเทียม การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการในภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ จึงได้จัดให้มีการฝึกอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่กลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุสามารถดำเนินงานในส่วนการให้บริการภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ที่มีเจตคติที่ดีต่อการให้บริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุ และมีทักษะที่ถูกต้องตรงตามหลักวิชาการ และความต้องการช่วยเหลือในแต่ละประเภท เพื่อเป็นการส่งเสริมให้คนพิการและผู้สูงอายุเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากการบริการภาคขนส่งได้อย่างเท่าเทียม

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้และหลักการให้ความช่วยเหลือคนพิการและผู้สูงอายุที่ถูกต้อง
- 2) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถปฏิบัติการให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้อง เหมาะสมกับความต้องการที่จำเป็นของคนพิการและผู้สูงอายุ
- 3) เพื่อเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อคนพิการและผู้สูงอายุ ให้กับผู้เข้ารับการอบรม

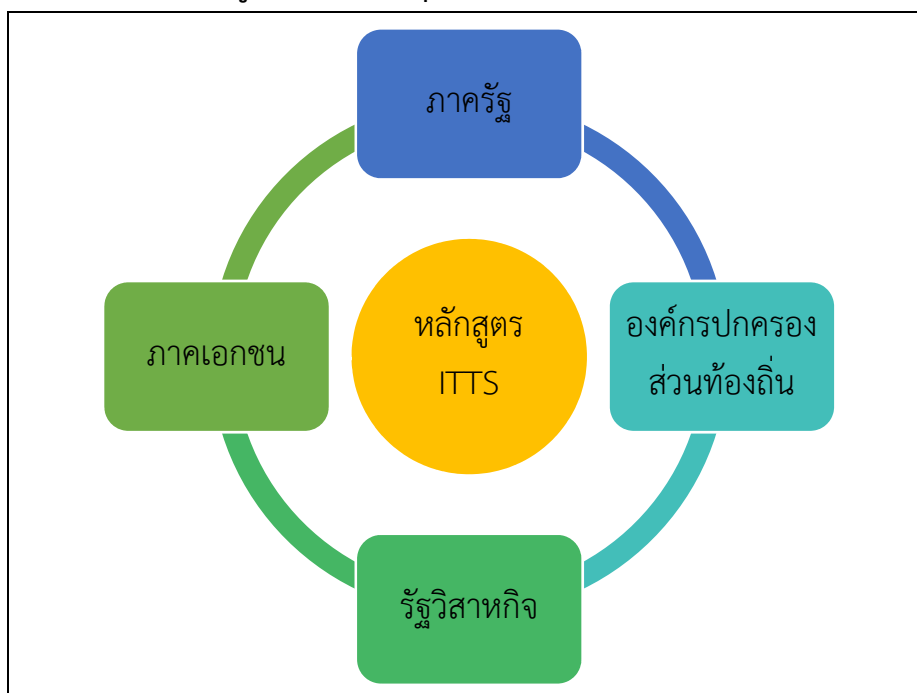
1.3 แผนการฝึกอบรม

การฝึกอบรมหลักสูตรนี้มีความสำคัญกับการพัฒนาและการฝึกอบรมต่าง ๆ เพื่อเพิ่มทักษะเจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติการให้เข้าใจถึงวิธีการทำงาน ความรู้ในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน เพื่อปรับปรุงทักษะที่เกี่ยวข้องกับงาน เพื่อให้เกิดทักษะความรู้ ความชำนาญ รวมทั้งเปลี่ยนแปลงทัศนคติ มีมุมมองที่กว้างขึ้น สร้างความรู้ เพื่อถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน โดยแผนการอบรมทักษะการให้บริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุมีกลุ่มเป้าหมาย วิธีและเทคนิคการอบรม ดังนี้

1. กลุ่มเป้าหมาย

การฝึกอบรมหลักสูตรนี้มีกลุ่มเป้าหมายคือเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ประกอบการภาคเอกชนที่ให้บริการขนส่ง โดยมีจำนวนผู้เข้าร่วมครั้งละ 50 – 60 คน จากกลุ่มเป้าหมาย ดังแสดงในรูปที่ 1.3 – 1 ดังนี้

รูปที่ 1.3 – 1 กลุ่มเป้าหมายการฝึกอบรม



ตารางที่ 1.3 – 1 กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายการอบรม	
1. สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร	12.บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด
2. สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม	13.บริษัท ขนส่ง จำกัด
3. กรมการขนส่งทางบก	14.องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
4. กรมเจ้าท่า	15.บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
5. กรมทางหลวง	16.บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
6. กรมทางหลวงชนบท	17.บริษัท วิสาหกิจการบินแห่งประเทศไทย จำกัด
7. กรมท่าอากาศยาน	18.สถาบันการบินพลเรือน
8. การท่าเรือแห่งประเทศไทย	19.สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
9. การทางพิเศษแห่งประเทศไทย	20.บริษัท โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำกัด
10.การรถไฟแห่งประเทศไทย	21.หน่วยงานท้องถิ่นที่ให้บริการภาคขนส่ง
11.การรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย	22.ผู้ประกอบการภาคเอกชนที่ให้บริการขนส่ง

2. เทคนิคที่ใช้ในการอบรมที่ใช้

- การบรรยาย (Lecture) ใช้เทคนิคการบรรยายเพื่อถ่ายทอดเนื้อหาของหลักสูตร โดยเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมซักถาม และเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น
- การสอนและการแสดงบทบาทสมมติ (Coaching and Role Playing) ใช้เทคนิคการแนะนำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ปฏิบัติจริง โดยเสนอในรูปแบบการแสดงบทบาทสมมติช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับทราบข้อมูลและการปฏิบัติเป็นภาพชัดเจน ได้สัมผัสประสบการณ์และความรู้สึกที่แท้จริง

3. ประโยชน์และสมรรถนะที่จะได้รับการฝึกอบรม

- มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับสถานการณ์สังคมผู้สูงอายุและสภาพปัญหาด้านคุณภาพชีวิตของคนพิการและผู้สูงอายุในด้านการเดินทาง และใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะ
- มีความรู้เชิงนโยบาย แผนพัฒนา กฎหมาย หลักการที่เกี่ยวข้อง ในการพัฒนาระบบขนส่งที่เท่าเทียม

- เรียนรู้ทักษะ หลักการให้ความช่วยเหลือคนพิการและผู้สูงอายุที่ถูกต้องไปประยุกต์ใช้กับงานในแต่ละส่วนที่มีความเกี่ยวข้อง
- สามารถให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องเหมาะสมตรงตามความต้องการของคนพิการและผู้สูงอายุ
- มีความเข้าใจและทัศนคติที่ดีต่อคนพิการและผู้สูงอายุ

โดยหลักสูตรนี้จะดำเนินการอบรมทั้งสิ้น 2 วัน มีจำนวนชั่วโมงการเรียนรู้ 12 ชั่วโมงเต็ม โดยแสดงรายละเอียดดังตารางที่ 1.3 – 2 และตารางที่ 1.3 – 3 ดังนี้

ตารางที่ 1.3 – 2 แผนการอบรมทักษะการบริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุ (วันแรก)

วันและเวลา	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวนชั่วโมง	
		บรรยาย	ปฏิบัติการ
08.15 – 08.45 น.	พิธีเปิดการฝึกอบรม และภาพรวมของหลักสูตร	0.50	
09.15 – 10.15 น.	กฎหมายและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ	1.50	-
10.15 – 10.30 น.	พักรับประทานอาหารว่าง	-	-
10.30 – 12.00 น.	ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับคนพิการและผู้สูงอายุ	1.00	0.50
12.00 – 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน	-	-
13.00 – 14.30 น.	ความรู้เกี่ยวกับความพิการทางการเห็นและการให้ความช่วยเหลือ	0.50	1.00
14.30 – 14.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง	-	-
14.45 – 16.15 น.	ความรู้เกี่ยวกับความพิการทางการได้ยินและสื่อความหมายและการให้ความช่วยเหลือ	1.50	-
รวมจำนวนชั่วโมงอบรม (วันแรก)		6.00 ชม.	

ตารางที่ 1.3 – 3 แผนการอบรมทักษะการบริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุ (วันที่สอง)

วันและเวลา	หัวข้อ/รายละเอียด	จำนวนชั่วโมง	
		บรรยาย	ปฏิบัติการ
08.45 – 10.15 น.	ความรู้เกี่ยวกับความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย และการให้ความช่วยเหลือ	0.50	1.00
10.15 – 10.30 น.	พักรับประทานอาหารว่าง	-	-
10.30 – 12.00 น.	ความรู้เกี่ยวกับความพิการทางจิตใจและพฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้และออทิสติก และการให้ความช่วยเหลือ	1.50	
12.00 – 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน	-	-
13.00 – 14.30 น.	ความสูงอายุ และการให้ความช่วยเหลือ	1.50	
14.30 – 14.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง	-	-
14.45 – 16.15 น.	กิจกรรม Walk Rally		1.50
รวมจำนวนชั่วโมงอบรม (วันที่สอง)		6.00 ชม.	
รวมจำนวนชั่วโมงอบรมทั้งหลักสูตร (2 วัน)		12.00 ชม.	

1.4 โครงสร้างหลักสูตร

เพื่อให้การฝึกอบรมเป็นไปตามหลักการและเป้าหมายที่กำหนดไว้ให้ ในการจัดหลักสูตรอบรม จึงกำหนดโครงสร้างของหลักสูตรทักษะการให้บริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุโดยมีเนื้อหา และรายละเอียด ดังนี้

1. บทที่ 1 บทนำ

ประกอบด้วย หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ของการอบรมหลักสูตร พร้อมอธิบายถึง แผนการอบรม โครงสร้างหลักสูตร เกณฑ์การอนุมัติและการจัดประกาศเกียรติบัตร เอกสาร และอุปกรณ์สำหรับการอบรม และคู่มือการใช้งาน

2. บทที่ 2 กฎหมายและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ

การฝึกอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับคนพิการและผู้สูงอายุ มีเนื้อหาเกี่ยวกับกฎหมายและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับคนพิการและผู้สูงอายุ เช่น อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการและกฎหมายในประเทศไทยที่สอดคล้องกับอนุสัญญาระหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิคนพิการ ในส่วนเนื้อหาของนโยบายและแผนงาน ได้แก่ ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 นโยบายของรัฐบาล ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งของไทย ระยะ 20 ปี และยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบสิ่งอำนวยความสะดวกในบริการภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ในส่วนเนื้อหากฎหมาย จะเกี่ยวข้องกับกฎหมายการขนส่งของคนพิการและผู้สูงอายุไทย เช่น กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ พ.ศ. 2548 กระทรวงมหาดไทย กฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคารสถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2555 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่งเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 กระทรวงคมนาคม โดยเนื้อหาในหัวข้อนี้ เพื่อให้ผู้อบรมเข้าใจนโยบาย แผนงาน ยุทธศาสตร์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ

3. บทที่ 3 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับคนพิการและผู้สูงอายุ

การฝึกอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับคนพิการและผู้สูงอายุ มีเนื้อหาเกี่ยวกับ ความรู้พื้นฐานการแบ่งประเภทความพิการ ผู้สูงอายุความหมายตามพระราชบัญญัติ หรือลักษณะข้อสังเกตของคนพิการและผู้สูงอายุ รวมทั้งข้อมูลสถิติประชากร และข้อมูลน่าสนใจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4. บทที่ 4 ความพิการทางการเห็น และการให้ความช่วยเหลือ

การฝึกอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้มีเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องความรู้พื้นฐาน และข้อควรระวังเกี่ยวกับคนพิการทางการเห็น โดยมีรายละเอียดอธิบายถึงอุปกรณ์สำหรับช่วยเหลือต่าง ๆ พร้อมภาพประกอบ และหลักการปฏิบัติเพื่อช่วยเหลือคนพิการทางการเห็นได้อย่างถูกต้อง

5. บทที่ 5 ความพิการทางการได้ยินและสื่อความหมาย และการให้ความช่วยเหลือ

การฝึกอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้มีเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องความรู้พื้นฐาน และข้อควรรู้เกี่ยวกับคนพิการทางการได้ยินและสื่อความหมาย โดยมีรายละเอียดอธิบายถึงอุปกรณ์สำหรับช่วยเหลือพร้อมภาพประกอบ และหลักการปฏิบัติเพื่อช่วยเหลือคนพิการทางการได้ยินและสื่อความหมายได้อย่างถูกต้อง

6. บทที่ 6 ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย และการให้ความช่วยเหลือ

การฝึกอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้มีเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องความรู้พื้นฐาน และข้อควรรู้เกี่ยวกับคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย โดยมีรายละเอียดอธิบายถึงอุปกรณ์สำหรับช่วยเหลือต่าง ๆ พร้อมภาพประกอบ และหลักการปฏิบัติเพื่อช่วยเหลือคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกายได้อย่างถูกต้อง

7. บทที่ 7 ความพิการทางจิตใจและพฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้และออทิสติก และการให้ความช่วยเหลือ

การฝึกอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้มีเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องความรู้พื้นฐาน และข้อควรรู้เกี่ยวกับคนพิการทางจิตใจและพฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้และออทิสติก โดยมีรายละเอียดอธิบายถึงอุปกรณ์สำหรับช่วยเหลือต่าง ๆ พร้อมภาพประกอบ และหลักการปฏิบัติเพื่อช่วยเหลือคนพิการทางจิตใจและพฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้และออทิสติกได้อย่างถูกต้อง

8. บทที่ 8 ความสูงอายุ และการให้ความช่วยเหลือ

การฝึกอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้มีเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องความรู้พื้นฐาน และข้อควรรู้เกี่ยวกับความสูงอายุ โดยมีรายละเอียดอธิบายถึงอุปกรณ์สำหรับช่วยเหลือต่าง ๆ พร้อมภาพประกอบ และหลักการปฏิบัติเพื่อช่วยเหลือผู้สูงอายุอย่างถูกต้อง

9. กิจกรรม Walk Rally

การฝึกอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมฐาน เป็นรูปแบบของการฝึกอบรมที่ส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้ทั้งด้านทฤษฎีและปฏิบัติ สามารถนำสิ่งที่ได้รับไปปฏิบัติงานในสถานการณ์จริงที่ผู้เข้าอบรมปฏิบัติอยู่ เป็นการให้ความรู้โดยวิทยากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้เข้ารับการอบรม

1.5 เกณฑ์การอนุมัติและการจัดประกาศเกียรติบัตร

สำหรับผู้ผ่านการฝึกอบรมตามโครงการหลักสูตร จะได้รับการรับรองจากกระทรวงคมนาคมเป็นใบประกาศเกียรติบัตรรับรองอบรมหลักสูตรการอบรมทักษะการบริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุ โดยมีเกณฑ์การได้ประกาศเกียรติบัตรเมื่อเข้าอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของเวลาในหลักสูตร และจะต้องสอบผ่านแบบทดสอบของหลักสูตรการฝึกอบรมนั้น ๆ โดยประกาศเกียรติบัตรผ่านการอบรมรุ่นที่ 1 จะมีลักษณะดังตัวอย่างที่แสดงในรูป 1.5 – 1

รูปที่ 1.5 – 1 ตัวอย่างใบประกาศเกียรติบัตรหลักสูตรการอบรมทักษะการบริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุ รุ่นที่ 1



1.6 เอกสารและอุปกรณ์สำหรับการอบรม

การอบรมตามหลักสูตรฯ ประกอบด้วย ภาคบรรยายและภาคฝึกปฏิบัติ เพื่อให้ผู้รับการอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ และมีทักษะการให้บริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุ เอกสารที่ใช้ในการอบรม ภาคบรรยาย และอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรมภาคปฏิบัติ ซึ่งมีทั้งการสาธิต การจำลองสถานการณ์ และการฝึกทักษะการให้ความช่วยเหลือหรือการให้บริการคนพิการและผู้สูงอายุ มีดังนี้

1. เอกสารที่ใช้ในการอบรม

เพื่อให้ผู้รับการอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ และมีทักษะการให้บริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุ เอกสารที่ใช้ในการอบรม มีดังนี้

- คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับหน่วยงานที่ให้บริการภาคขนส่ง
- เอกสารประกอบการบรรยายในแต่ละหัวข้อ

2. อุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรม

เพื่อให้ผู้รับการอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ และมีทักษะการให้บริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรม มีดังนี้

- วิธีทัศนสาธิตการให้ความช่วยเหลือคนพิการ
- ผ้าปิดตา จำนวน 50 ผืน
- แว่นสายตาเลือนราง จำนวน 15 อัน
- ไม้เท้าขาว จำนวน 10 อัน
- วีลแชร์ จำนวน 5 คัน
- ไม้ค้ำยันคนพิการ จำนวน 5 คู่
- ถุงทราย จำนวน 20 อัน
- ที่อุดหู (Ear plug) จำนวน 50 คู่
- กระดาษฟลิปชาร์ต พร้อมปากกา จำนวน 5 ชุด

1.7 คู่มือการใช้งาน

คู่มือประกอบการอบรม หลักสูตรการอบรมทักษะการให้บริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุ เป็นเอกสารที่ใช้อบรมกลุ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุ เพื่อให้สามารถดำเนินงานในส่วนการให้บริการภาคขนส่งสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเจ้าหน้าที่ให้บริการมีเจตคติที่ดีต่อการให้บริการแก่คนพิการและผู้สูงอายุ และมีทักษะที่ถูกต้องตรงตามหลักวิชาการและความต้องการช่วยเหลือในแต่ละประเภท เพื่อเป็นการส่งเสริมให้คนพิการและผู้สูงอายุเข้าถึงและใช้ประโยชน์บริการภาคขนส่งได้อย่างเท่าเทียม โดยเนื้อหาในคู่มือนี้จะประกอบด้วย 2 ส่วนหลักได้แก่

- **ส่วนที่ 1** บทที่ 1 – 3 ประกอบด้วยเนื้อหา บทนำ กฎหมายและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการคมนาคมขนส่ง ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับคนพิการและผู้สูงอายุ เนื้อหาในส่วนนี้เป็นการปรับความรู้พื้นฐานให้ผู้ฝึกอบรม ได้มีความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติต่อคนพิการและผู้สูงอายุ รวมทั้งเข้าใจและเห็นความสำคัญยุทธศาสตร์ แผนการดำเนินงานด้านการพัฒนาและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

- **ส่วนที่ 2** บทที่ 4 – 8 ประกอบด้วยเนื้อหา ความพิการทางการเห็นและการให้ความช่วยเหลือ ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายและการให้ความช่วยเหลือ ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกายและการให้ความช่วยเหลือ ความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้และออทิสติก และการให้ความช่วยเหลือ และบทสุดท้ายความสูงอายุ และการให้ความช่วยเหลือ เนื้อหาในส่วนนี้เป็นการพัฒนา ฝึกอบรม และเพิ่มทักษะให้ผู้ฝึกอบรมในระดับปฏิบัติการถึงวิธีการทำงาน ความรู้ในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน เพื่อปรับปรุงทักษะการให้บริการที่เกี่ยวข้องถูกต้องตรงตามหลักวิชาการ และความต้องการช่วยเหลือในแต่ละประเภท
- **ส่วนที่ 3** คำถามท้ายบท จะเป็นแบบทดสอบอย่างง่ายเพื่อใช้ประเมินผลการเรียนรู้ตามเป้าประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

ทั้งนี้ คู่มือประกอบการอบรม จะเป็นแนวทางที่จะช่วยให้เจ้าหน้าที่ในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมาย หรือเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่สร้างความเข้าใจให้ตรงกัน หรือใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ที่มีสนใจและสามารถศึกษาด้วยตนเอง เพื่อพัฒนาทักษะอย่างมีประสิทธิภาพถูกต้องตรงตามหลักวิชาการ และความต้องการช่วยเหลือในแต่ละประเภท