

นโยบายด้านคนพิการสู่การพัฒนาการตระหนักรู้ความพิการของผู้ให้บริการในสนามบิน Persons with disabilities policy to disability awareness development for airport service providers

อาดัม นีละไพจิตร^{1*}
Adam Neelapaijit^{1*}

Received 6 Oct 2025 Revised 6 Dec 2025 Accepted 10 Dec 2025

บทคัดย่อ

ประเทศไทยมีกฎหมายและนโยบายที่สนับสนุนคนพิการ ทั้งในรูปแบบข้อบังคับและการส่งเสริมเพื่อสร้างความเป็นธรรมในสังคม บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์ 1) วิเคราะห์กฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษในสนามบิน 2) อธิบายรูปแบบและกลไกการจัดการเรียนรู้เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาและทบทวนองค์ความรู้ของผู้ให้บริการ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีความมั่นใจ 3) เสนอแนวทางการพัฒนาความตระหนักรู้ด้านความพิการ (Disability Awareness) ของผู้ให้บริการในสนามบิน ผ่านกลไกความร่วมมือทางวิชาการระหว่างองค์กร และกรอบมาตรฐานสากลของการให้บริการในสนามบิน โดยอาศัยกระบวนการเรียนรู้ทั้งออนไลน์ และภาคสนาม ครอบคลุมทั้งด้านทฤษฎีและปฏิบัติ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และทบทวนความรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา

ผลการศึกษาพบว่า วัตถุประสงค์ทั้งสามประการมีความเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ มุมมองเชิงนโยบายที่เกี่ยวข้องกับคนพิการส่งผลต่อการออกแบบกลไกการพัฒนาบุคลากรที่เน้นการเสริมสร้างความตระหนักรู้ ซึ่งช่วยให้ผู้ให้บริการตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการที่ถูกต้อง เหมาะสม และมีความมั่นใจ อย่างไรก็ตาม ยังมีความท้าทายสำคัญ ได้แก่ การสร้างความตระหนักแก่ผู้บริหารองค์กรถึงความสำคัญของการให้บริการคนพิการ การบำรุงรักษาสิ่งอำนวยความสะดวกให้เป็นไปตามมาตรฐาน และการพัฒนาบุคลากรให้สามารถให้บริการด้วยความเข้าใจและเอาใจใส่

คำสำคัญ: คนพิการ การตระหนักรู้ความพิการ นโยบาย สนามบิน ผู้ให้บริการ

¹อาจารย์ประจำ สถาบันราชสุดา คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
Lecturer of Ratchasuda Institute, Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital, Mahidol University, Thailand.

*Corresponding author e-mail: adam.nee@mahidol.ac.th

Abstract

Thailand has enacted laws and implemented policies to support persons with disabilities, including both mandatory measures and promotional mechanisms aimed at fostering social equity. This article has three primary objectives 1) To analyze the laws, policies, and international standards related to the provision of facilities and services for persons requiring special assistance at airports, 2) To explain the learning models and mechanisms used as tools for developing and reviewing service providers' knowledge, enabling them to perform their duties accurately and confidently, and 3) To propose strategies for enhancing disability awareness among airport service providers through academic collaboration between organizations and through international service standards for airports, utilizing both online and on-site learning approaches that integrate theoretical and practical components, allowing continuous learning anytime and anywhere.

The findings indicate that the three objectives are closely interconnected. Policy perspectives related to disability inform the development of personnel mechanisms that emphasize awareness-building, enabling service providers to recognize the importance of delivering correct, appropriate, and confident services. However, several challenges remain, including fostering organizational leaders' recognition of the importance of disability-inclusive services, maintaining accessibility facilities in accordance with established standards, and developing personnel who can provide services with understanding, competence, and attentiveness.

Keywords: Persons with Disabilities, Disability Awareness, Policies, Airports, Service Providers

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 (2560) บัญญัติไว้ว่า “บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมาย มีสิทธิและเสรีภาพ และได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายมีสิทธิเท่าเทียมกัน การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล ไม่ว่าด้วยเหตุความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมือง อันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ หรือเหตุอื่นใด จะกระทำมิได้ และรัฐต้องจัดหรือดำเนินการให้มีสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชนอย่างทั่วถึง ตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน โครงสร้างหรือโครงข่ายขั้นพื้นฐานของกิจการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานของรัฐ อันจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชน หรือเพื่อความมั่นคงของรัฐ” จากบทบัญญัติดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า บุคคลมีสิทธิเสรีภาพเสมอภาคกันในการดำรงชีวิต และควรได้รับสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน อย่างเท่าเทียมกัน และในปัจจุบันภาครัฐได้มีนโยบายและกฎหมายที่สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิต สร้างสังคมเสมอภาคและเป็นธรรม แต่ยังคงเป็นสิ่งที่มีความท้าทายในการปฏิบัติต่อคนพิการ

จากบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญ นำมาสู่การจัดทำนโยบาย และแผนระดับชาติเพื่อให้บรรลุเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญดังกล่าว ดังเช่น ประกาศเรื่อง ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561-2580 (2561) ได้กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาประเทศ ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ คือ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) มีเป้าหมายในการสร้างหลักประกันทางสังคมที่ครอบคลุม เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในบริบทของสังคมสูงวัย รวมทั้งสร้างสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และทางสังคมที่เอื้อต่อการดำรงชีวิต และการมีส่วนร่วมเป็นพลังในสังคมสำหรับคนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะคนพิการและผู้สูงอายุ โดยการเชื่อมโยงระบบข้อมูลสวัสดิการรายบุคคล และการพัฒนาระบบการให้บริการสวัสดิการที่เป็นความร่วมมือของทุกหน่วยงานในสังคม เพื่อให้สามารถพัฒนาระบบสวัสดิการที่เหมาะสมกับทุกคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากสถิติของคนพิการ ณ เดือนกันยายน 2568 มีจำนวนคนพิการที่ขึ้นทะเบียนคนพิการในประเทศไทยจำนวน 2,253,144 คน มีคนพิการทางการเคลื่อนไหวและทางร่างกายมากที่สุด จำนวน 1,169,005 คน คิดเป็นร้อยละ 51.88 รองลงมาคือ คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย จำนวน 438,174 คน คิดเป็นร้อยละ 19.44 และมีคนพิการทางการเรียนรู้ที่น้อยที่สุด จำนวน 18,444 คน คิดเป็นร้อยละ 0.81 (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, 2568) จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่านโยบาย และการจัดสรรทรัพยากรด้านคนพิการควรให้ความสำคัญกับการอำนวยความสะดวกด้านกายภาพ ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงสภาพแวดล้อม การขนส่งสาธารณะ และสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารต่างๆ เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงบริการ และใช้ชีวิตประจำวันได้อย่างสะดวกและปลอดภัย

จากความสำคัญดังกล่าว จึงได้เกิดความร่วมมือทางวิชาการระหว่างมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นสถาบันที่มีความเชี่ยวชาญด้านคนพิการศึกษาและการพัฒนาคุณภาพชีวิต กับหน่วยงานผู้ให้บริการคมนาคมทางอากาศที่บริหารจัดการให้บริการและพัฒนาท่าอากาศยานหลัก เพื่อร่วมกันพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการท่าอากาศยานให้มีความครอบคลุม เท่าเทียม และมีประสิทธิภาพสำหรับผู้โดยสารกลุ่มพิเศษ ได้แก่ คนพิการ ผู้สูงอายุ หรือบุคคลที่มีความต้องการความช่วยเหลือเฉพาะด้าน โดยนำข้อมูลการสำรวจทักษะผู้ให้บริการประชาชนในการจัดบริการคนพิการ ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร ของกระทรวงคมนาคม ซึ่งมีบทบาทในการศึกษา วิเคราะห์ และเสนอแนะนโยบายและแผนหลักด้านการขนส่งและจราจรของประเทศ รวมถึงด้านคมนาคมทางอากาศ ที่ดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 เป็นต้นมา นำมาเป็นข้อมูลพื้นฐาน ซึ่งพบความท้าทายในประเด็นผู้ให้บริการขาดทักษะความรู้ความเข้าใจในการให้บริการคนพิการ ทำให้คนพิการไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกในการรับบริการที่เหมาะสม จึงได้นำความท้าทายดังกล่าวมาเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการพัฒนาผู้ให้บริการบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษในสนามบิน ด้วยรูปแบบและกลไกการจัดการเรียนรู้ และแนวทางที่นำไปสู่การสร้างความรู้ความตระหนักรู้ เพื่อให้เกิดแนวทางที่เหมาะสมในการสนับสนุนคนพิการให้เดินทางได้อย่างปลอดภัย โดยในบทความนี้มีกรอบในการศึกษาตามวัตถุประสงค์ 1) วิเคราะห์กฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษในสนามบิน 2) อธิบายรูปแบบและกลไกการจัดการเรียนรู้เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาและทบทวนองค์ความรู้ของผู้ให้บริการ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีความมั่นใจ และ 3) เสนอแนวทางการพัฒนาความตระหนักรู้ด้านความพิการ (Disability Awareness) ของผู้ให้บริการในสนามบิน

ทบทวนวรรณกรรม

การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ มาตรา 22 ของพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ได้ระบุถึงหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ และความรับผิดชอบโดยตรง ในการให้หน่วยงานต่างๆ ต้องดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้คนพิการได้รับสิทธิ และสวัสดิการอย่างครอบคลุม และเป็นธรรม

“ให้หน่วยงานของรัฐที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเรื่องใดมีหน้าที่ให้การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการตามอำนาจหน้าที่นั้น” (พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550, 2550) เช่น กระทรวงคมนาคม มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางและการเข้าถึงบริการขนส่งสาธารณะ ซึ่งต้องกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดการเข้าถึงสิทธิ

1) กฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษในสนามบิน

พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 (2550) ได้นิยามความหมายคำว่าคนพิการ คือ “บุคคลที่อาจมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม อันเนื่องมาจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว จิตใจและพฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ และออทิสติกหรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่าง ๆ และมีความจำเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใด เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้ เช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป”

ประกาศกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่อง ประเภทและหลักเกณฑ์ความพิการ (ฉบับที่ 2) (2555) ได้กำหนดประเภทความพิการแบ่งออกเป็น 7 ประเภทความพิการ โดยกำหนดลักษณะความพิการแต่ละประเภทดังนี้

1) ความพิการทางการเห็น หมายถึง บุคคลที่มีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องในการเห็นของสายตาทั้ง 2 ข้าง แบ่งออกเป็น 2 ประเภทความพิการ ได้แก่ ตาบอด และตาเห็นเลือนราง

2) ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย หมายถึง บุคคลที่มีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องในการได้ยินของหูทั้ง 2 หรือมีความบกพร่องทางการสื่อความหมาย เช่น พูดไม่ได้ พูดหรือฟังแล้วผู้อื่นไม่เข้าใจ แบ่งออกเป็น 3 ประเภทความพิการ ได้แก่ หูหนวก หูตึง และสื่อความหมาย

3) ความพิการทางการเคลื่อนไหว หรือทางร่างกาย หมายถึง บุคคลที่มีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องหรือการสูญเสียความสามารถของอวัยวะในการเคลื่อนไหว ได้แก่ มือ เท้า แขน ขา อาจมาจากสาเหตุอัมพาต แขนขาอ่อนแรง แขนขาขาด หรือภาวะเจ็บป่วยเรื้อรัง จนมีผลกระทบต่อการทำงานด้วยมือ เท้า แขน ขา หรือ ความผิดปกติของศีรษะใบหน้าลำตัว และภาพลักษณ์ภายนอกของร่างกายที่เห็นได้อย่างชัดเจน แบ่งออกเป็น 2 ประเภทความพิการ ได้แก่ ความพิการทางการเคลื่อนไหว และความพิการทางร่างกาย

4) ความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม หมายถึง บุคคลที่มีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมซึ่งเป็นผลมาจากความบกพร่อง หรือความผิดปกติทางจิตใจ หรือสมองในส่วนของการรับรู้อารมณ์ หรือความคิด

5) ความพิการทางสติปัญญา หมายถึง บุคคลที่มีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมซึ่งเป็นผลมาจากการมีพัฒนาการช้ากว่าปกติ หรือมีระดับ เซวาร์ปัญญาต่ำกว่า 70 โดยความผิดปกตินั้นแสดงก่อนอายุ 18 ปี

6) ความพิการทางการเรียนรู้ หมายถึง บุคคลที่มีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมโดยเฉพาะด้านการเรียนรู้ซึ่งเป็นผลมาจากความบกพร่องทางสมองทำให้เกิดความบกพร่องในด้านการอ่านการเขียนการคิดคำนวณ ที่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานตามช่วงอายุและระดับสติปัญญา

7) ความพิการทางออทิสติก หมายถึง บุคคลที่มีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมซึ่งเป็นผลมาจากความบกพร่องทางพัฒนาการด้านสังคมภาษาและการสื่อความหมายพฤติกรรมและอารมณ์โดยมีสาเหตุมาจากความผิดปกติของสมอง ก่อนอายุ 2 ปีครึ่ง

จากลักษณะ 7 ประเภทความพิการที่มีลักษณะที่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าการจัดสวัสดิการต้องมีความหลากหลาย และตอบโจทย์ความต้องการเฉพาะกลุ่ม ต้องออกแบบบริการให้ตรงกับความต้องการของคนพิการแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสมตามหลักการการออกแบบเพื่อทุกคน (Universal Design) และหลักการความเสมอภาค โดยในประเทศไทยได้ใช้กฎหมายนโยบายที่เป็นมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับคนพิการให้ได้รับการคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐาน และมีความเสมอภาค และได้รับการบริการตามมาตรการที่รัฐกำหนดขึ้นเพื่อจัดอุปสรรคหรือส่งเสริมให้บุคคลสามารถใช้สิทธิหรือเสรีภาพได้เช่นเดียวกับบุคคลอื่น และได้มีการขับเคลื่อนทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานการให้บริการแก่คนพิการ รวมทั้งข้อปฏิบัติในการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในโครงสร้างพื้นฐาน ทั้งกฎหมายที่บัญญัติขึ้นในประเทศ และต่างประเทศซึ่งประเทศไทยเข้าเป็นสมาชิกร่วม ดังนี้

ตาราง 1: กฎหมาย นโยบาย และมาตรการที่สนับสนุนและเอื้ออำนวยให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานการให้บริการแก่คนพิการ และการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในโครงสร้างพื้นฐาน

กฎหมาย นโยบาย และมาตรการ	เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกคนพิการ
อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ (สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ, 2552)	ข้อ 8 การสร้างความตระหนักโดยการส่งเสริมโปรแกรมการฝึกอบรมสร้างความตระหนักเกี่ยวกับคนพิการและสิทธิของคนพิการ ข้อ 9 ความสามารถในการเข้าถึงรัฐภาคีควรดำเนินการที่เหมาะสมให้คนพิการสามารถเข้าถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การขนส่ง และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งบริการอื่นที่เปิดหรือจัดให้แก่สาธารณะ โดยให้มีการจัดฝึกอบรมสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับปัญหาการเข้าถึง

ตาราง 1: กฎหมาย นโยบาย และมาตรการที่สนับสนุนและเอื้ออำนวยให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงาน การให้บริการแก่คนพิการ และการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในโครงสร้างพื้นฐาน (ต่อ)

กฎหมาย นโยบาย และมาตรการ	เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกคนพิการ
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 (2560)	บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมาย มีสิทธิและเสรีภาพและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน ไม่ว่าด้วยเหตุความแตกต่างในเรื่อง ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ และ “รัฐต้องจัดหรือดำเนินการให้มีสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชนอย่างทั่วถึง ตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน สาธารณูปโภค ขั้นพื้นฐานของรัฐ อันจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชน หรือเพื่อความมั่นคงของประเทศ”
ยุทธศาสตร์แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2561-2564 (ขยายถึงปี พ.ศ. 2565) (คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ, 2560) มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2566-2570 (อยู่ระหว่างกระบวนการประกาศใช้)	ยุทธศาสตร์ที่ 4: สร้างสภาพแวดล้อมและบริการสาธารณะที่ทุกคนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ (Accessibility) มุ่งเน้นการสร้างเสริมแรงจูงใจให้หน่วยงานภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม จัดสภาพแวดล้อมการเดินทาง และบริการสาธารณะที่ทุกคนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้อย่างเท่าเทียม รวมถึงผลักดันให้มีการออกกฎหมายว่าด้วยการสร้างสภาพแวดล้อมที่ทุกคนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ (Accessibility for all Act)
กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา พ.ศ. 2564 (2564)	“สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา” หมายความว่า ส่วนของอาคารที่สร้างขึ้นและอุปกรณ์อันเป็นส่วนประกอบของอาคารที่ติดตั้งอยู่ภายในและภายนอกอาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้อาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา และให้หมายความรวมถึงพื้นที่โดยรอบอาคารนั้นด้วย”
กฎกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคาร สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 (2556)	อาคารหรือสถานที่ของหน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน หรือองค์กรอื่นใดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ หมวด 3 บริการขนส่ง ข้อ 16 ท่าอากาศยานให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการเพื่อให้คนพิการ สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ (16) คู่มือการให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการแต่ละประเภทสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยาน (17) คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ภาษาสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยานเพื่อใช้สื่อสารกับคนพิการ (18) เจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยานซึ่งผ่านการฝึกอบรมและมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของคนพิการแต่ละประเภทอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้บริการคนพิการ

ตาราง 1: กฎหมาย นโยบาย และมาตรการที่สนับสนุนและเอื้ออำนวยให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงาน การให้บริการแก่คนพิการ และการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในโครงสร้างพื้นฐาน (ต่อ)

กฎหมาย นโยบาย และมาตรการ	เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกคนพิการ
ข้อกำหนด สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 7 ว่าด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสำหรับคนโดยสาร และสมาชิกลูกเรือในสนามบินที่ให้บริการสาธารณะ (2559)	ข้อ 4 ผู้ได้รับใบรับรองการดำเนินงานสนามบินสาธารณะซึ่งเป็นสนามบินอนุญาตที่ให้บริการ ระหว่างประเทศต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการในสนามบินของตนตามหลักเกณฑ์ (23) สิ่งอำนวยความสะดวก บริการ และบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมในการช่วยเหลือบุคคล ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ ตลอดจนการบำรุงรักษา สิ่งอำนวยความสะดวกนั้นตามหลักเกณฑ์ และวิธีการตามกฎหมายว่าด้วยส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการ และกฎหมายว่าด้วย ควบคุมอาคาร
มาตรฐานองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization, 2013)	ภาคผนวก 9 การอำนวยความสะดวก ข้อ H. การอำนวยความสะดวกในการเดินทางสำหรับคนพิการ

จากตาราง 1 จุดเริ่มต้นที่ทำให้คนพิการได้รับสิทธิและสวัสดิการอย่างครอบคลุม และเป็นธรรม เริ่มจากหลักการสิทธิมนุษยชน และความเท่าเทียมของอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ (CRPD) เป็นมาตรฐานสากลที่เน้นย้ำถึง การให้รัฐภาคีดำเนินการเพื่อให้คนพิการเข้าถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การขนส่ง และบริการสาธารณะ รวมถึงการจัดพัฒนาความรู้สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 กำหนดพันธกิจให้รัฐต้องจัด หรือดำเนินการให้มีสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชนอย่างทั่วถึง

แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2566 – 2570 ซึ่งอยู่ระหว่างกระบวนการประกาศใช้ มียุทธศาสตร์เช่นเดียวกับแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2561-2564 ขยายถึงปี พ.ศ. 2565 ในการสนับสนุนให้คนพิการสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ โดยมุ่งเน้นให้คนพิการเข้าถึงสิทธิได้จริง ดำรงชีวิตอิสระในสังคมอย่างมีคุณภาพ โดยให้ความสำคัญกับเรื่อง การเข้าถึงสถานที่สาธารณะ การเข้าถึงระบบขนส่งสาธารณะ การเข้าถึงข้อมูลและการสื่อสาร เป็นการเน้นย้ำให้ภาครัฐแต่ละกระทรวงที่เกี่ยวข้อง ได้ทำหน้าที่กำหนดรายละเอียดข้อบังคับในทางปฏิบัติการเข้าถึงอาคารและสถานที่ ได้แก่

กระทรวงมหาดไทย กำหนดรายละเอียดของสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคาร เช่น บ้าย ทางลาด ลิฟต์ บันได ที่จอดรถ ทางเข้าอาคาร ห้องน้ำ และพื้นผิวต่างสัมผัส

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กำหนด สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการ เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้

กระทรวงคมนาคม กำหนดให้ท่าอากาศยานต้องมีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และบริการที่เข้าถึงได้ โดยมีการกำหนดเรื่องการให้บริการได้แก่ คู่มือการให้ความช่วยเหลือ คู่มือแปลภาษาหรือป้ายสัญลักษณ์ และการจัดให้มี “เจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยานซึ่งผ่านการฝึกอบรม” ตรงกับความต้องการของคนพิการ

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย และมาตรฐานองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ บังคับใช้ในระดับปฏิบัติการที่สอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักพิการ กฎหมายว่าด้วยควบคุมอาคาร รวมถึงการอำนวยความสะดวกในการเดินทางสำหรับนักพิการ

ถึงแม้ว่าจะมีนโยบายส่งเสริมสนับสนุน แต่ความท้าทายที่แท้จริงคือการทำให้สิ่งอำนวยความสะดวกที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง เช่น ทางลาด ห้องน้ำ ได้รับการติดตั้งและบำรุงรักษาตามมาตรฐานจริงในทางปฏิบัติอย่างทั่วถึง ให้สามารถใช้ประโยชน์ได้ทุกคน (Accessibility for all) และเป็นตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล (Universal Design) ดังนั้นการฝึกอบรมบุคลากร จึงมีความจำเป็นสำหรับเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในการฝึกอบรมสร้างความตระหนักรู้คนพิการเกี่ยวกับบริการ เพื่อให้การบริการทางกายภาพ (สิ่งอำนวยความสะดวก) ควบคู่ไปกับการบริการด้วยความเข้าใจ และใส่ใจ

2) รูปแบบ และกลไกการจัดการเรียนรู้เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาและทบทวนองค์ความรู้ของผู้ให้บริการให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีความมั่นใจ

คู่มือการให้บริการในสนามบินสำหรับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ (International Civil Aviation Organization, 2013) กล่าวถึงบริการที่จัดให้กับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ เช่น คนพิการ ผู้สูงอายุ ควรบริการอย่างเป็นมาตรฐาน และต่อเนื่อง ต้องไม่มีการทอดทิ้ง หรือละเว้นการช่วยเหลือ โดยอาจใช้แนวทางการส่งต่อ หรือสอบถามไปยังหน่วยให้บริการที่มีบุคลากรผ่านหลักสูตรการให้บริการบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ การบริการอย่างต่อเนื่องเป็นแนวคิดที่รวมความสะดวกสบาย ความปลอดภัย และการไม่มีอุปสรรคของการเดินทาง โดยการจัดเตรียมการช่วยเหลือที่ปรับให้เข้ากับความต้องการจำเป็นของบุคคล ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ตั้งแต่การจองบัตรโดยสาร ไปจนถึงการรับกระเป๋าเดินทาง โดยมีคำแนะนำเกี่ยวกับการจัดเตรียมข้อมูลที่เข้าถึงได้สำหรับคนพิการ การให้ความรู้และทักษะแก่พนักงานในการให้บริการอย่างเหมาะสม การปฏิบัติต่อคนพิการด้วยความเคารพและเท่าเทียม การจัดเตรียมอุปกรณ์ช่วยเหลือในการขึ้น ลงเครื่องบิน และแนวทางในการขนส่งและดูแลอุปกรณ์ช่วยเหลือที่ เช่น รถเข็น

ดังนั้นการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในสนามบินจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการให้บริการที่มีคุณภาพกับบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ซึ่งการฝึกอบรมควรให้ความสำคัญกับเรื่อง ทักษะความรู้ และทักษะ ตามหลักการของสมรรถนะ (Competency) รวมทั้งสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และข้อจำกัดขององค์กรที่มีผลต่อบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือที่จำเป็น ซึ่งแนวคิดของ David C. McClelland (McClelland, 1973) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะ (Competency) ประกอบด้วยความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ตลอดจนคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristic of Attributes) ที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรม (Behavior) ซึ่งจำเป็น และมีผลทำให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น โดยในกระบวนการพัฒนาหลักสูตรที่ทำให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในสนามบินเกิดการตระหนักรู้ต่อความพิการ (Disability awareness) และนำไปสู่การให้บริการที่เหมาะสมกับลักษณะความพิการ ใช้แนวทางการกระบวนการกลุ่มมี 2 รูปแบบคือ

2.1) ใช้กระบวนการกลุ่ม เพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญ และมีความรอบรู้ เข้าใจสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น สามารถให้ข้อมูลที่แสดงความต้องการจำเป็นได้ดี โดยใช้เทคนิคการสนทนากลุ่ม (focus group) เพื่อนำไปสู่การออกแบบเนื้อหาหลักสูตรฝึกอบรม

2.2) ใช้กระบวนการกลุ่ม เพื่อจัดกระบวนการเรียนรู้ผ่านการจัดฝึกอบรม โดยมีหลักการทฤษฎีการเรียนรู้ตามแนวคิดของ Knowles et al. (2015) คือ

2.2.1) การเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ดีเมื่อผู้เรียนมีบทบาทรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ของตนเอง และมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้

2.2.2) การเรียนรู้เกิดขึ้นได้จากแหล่งต่าง ๆ ไม่ใช่จากแหล่งใดแหล่งหนึ่งเพียงแหล่งเดียว ประสบการณ์ ความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคลเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่สำคัญ

2.2.3) การเรียนรู้ที่ดีจะต้องเป็นการเรียนรู้ที่เกิดจากความเข้าใจ และสามารถใช้การเรียนรู้นั้นให้เป็นประโยชน์ได้ ผู้เรียนเป็นผู้ค้นพบด้วยตนเองมีส่วนช่วยให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจลึกซึ้งและจดจำได้ดี

2.2.4) การเรียนรู้กระบวนการเป็นเครื่องมือในการแสวงหาความรู้ และคำตอบต่าง ๆ ที่ต้องการ ผลลัพธ์การเรียนรู้จะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับกระบวนการเป็นสำคัญ ดังนั้น การเรียนรู้ที่ดีจึงต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการ

จากแนวคิดการเรียนรู้ดังกล่าว จึงนำมากำหนดกลไกการจัดการเรียนรู้ โดยมีกระบวนการดังนี้

1) การกำหนดวัตถุประสงค์ พิจารณาจากข้อมูลที่ได้สำรวจผู้ใช้บริการ และมาตรฐานการให้บริการสากลที่กำหนดไว้ตามมาตรฐาน ICAO ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจข้อกำหนดตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ที่สามารถนำไปสู่การให้บริการและอำนวยความสะดวกกับคนพิการแต่ละประเภท มีแนวทางปฏิบัติงานและเจตคติที่ดีต่อบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ

2) การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย เลือกกลุ่มพนักงานที่มีหน้าที่ในการดูแลการให้บริการการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และการบำรุงรักษาสิ่งอำนวยความสะดวกผู้โดยสาร รวมถึงผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลมาตรฐานท่าอากาศยาน และกลุ่มพนักงานภายนอก ได้แก่ พนักงานจัดจ้าง (Outsource) ของหน่วยงาน เจ้าหน้าที่สายการบิน และหน่วยงานราชการที่ปฏิบัติงานภายในท่าอากาศยาน เช่น ตำรวจท่องเที่ยว ศุลกากร ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง เป็นต้น ทั้งนี้จำนวนผู้เข้ารับการอบรมควรมีจำนวน 30-40 คน เพื่อให้การอบรมเป็นอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ

3) การกำหนดเนื้อหาหลักสูตร มุ่งเน้นการให้ความรู้ ความเข้าใจ และเพิ่มทักษะการดูแลช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการแต่ละประเภทได้อย่างถูกต้อง ตามหลักการของสมรรถนะ(Competency) และใช้เทคนิคที่หลากหลายในการถ่ายทอดเนื้อหาของหลักสูตร โดยจัดทั้งในรูปแบบในสถานที่ ที่กำหนดไว้ (onsite) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสอบถาม และเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้มีส่วนร่วมแสดง ความคิดเห็น เน้นการฝึกปฏิบัติ ใช้เทคนิคการแนะนำให้รู้วิธีปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ใช้การสอนแบบการแสดงบทบาทสมมติช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับทราบข้อมูล และการปฏิบัติเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน (Coaching and Role Playing) ได้สัมผัสประสบการณ์และความรู้สึกที่แท้จริง และรูปแบบออนไลน์เป็นรูปแบบ e-learning ซึ่งสอดคล้องกับสถานการณ์โรคติดต่อโควิด19 ที่ผ่านมา เพื่อให้เกิดการพัฒนาความรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง หลีกเลี่ยงการติดต่อสัมผัสและการแพร่กระจายโรค โดยเป็นการเรียนรู้ได้ทุกเวลา ทุกสถานที่ รวมทั้งการทบทวนความรู้ได้บ่อยครั้งตามความต้องการ

ในการพัฒนาการตระหนักรู้ความพิการสำหรับผู้ให้บริการในสนามบินผ่านการเรียนรู้แบบe-learning เป็นการผสมผสานองค์ความรู้ร่วมกับนวัตกรรมการเรียนรู้ และเทคโนโลยี มีรูปแบบการสอนที่หลากหลาย ความสำเร็จ

ของการเรียนรู้ คือการออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อให้สามารถเข้าใจและให้บริการคนพิการในสถานการณ์ที่สอดคล้องกับสถานการณ์จริง อย่างไรก็ตามความท้าทายของการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ไม่ได้ขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีสารสนเทศเพียงอย่างเดียว แต่การเตรียมตัวของผู้เรียน และผู้สอนก็มีส่วนสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับผู้สอนจำเป็นต้องปรับมุมมอง แนวความคิด รวมทั้งไม่ควรยึดติดวิธีการเรียนการสอนรูปแบบเดิม แต่ต้องปรับเปลี่ยนแนวการสอนให้มีกิจกรรมการเรียนรู้ เช่น การสอนแบบสาธิตการฝึกปฏิบัติ เพื่อให้สามารถทำให้เกิดการตระหนักรู้ (Awareness) แต่ด้วยข้อจำกัดการสอนแบบออนไลน์ที่ไม่สามารถสาธิตได้ จึงจำเป็นต้องพัฒนาสื่อการเรียนรู้ เพื่อกระตุ้นความสนใจและเห็นตัวอย่างการปฏิบัติ เช่น การสร้างการ์ตูน Motion ที่ออกแบบเนื้อหาความรู้สื่อสารผ่านการ์ตูน ทำให้เข้าใจข้อมูลในระยะเวลาสั้น และสามารถเข้าถึงข้อมูลเนื้อหาเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษได้ง่ายมากยิ่งขึ้น

4) การประเมินผลทันที (Immediate Evaluation) เป็นการวัดประเมินผลการเรียนรู้และความเข้าใจด้วยแบบทดสอบต่าง ๆ เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้เรียน ประสิทธิภาพของการเรียนรู้ และสะท้อนความสามารถการเรียนรู้ของผู้เรียนที่มีความหลากหลาย เป็นการวัดประเมินผลผู้เรียนในการประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องตามสภาพจริง (Shaban & Bayrak, 2020) โดยการนำแบบทดสอบ Pre-test, Post-test มาวัดประเมินผู้เข้ารับการอบรมว่าหลังจากที่ได้รับการอบรมไปแล้ว มีความรู้เพิ่มมากขึ้นหรือไม่ โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องเข้าร่วมการฝึกอบรมได้ตลอดระยะเวลาการฝึกอบรม และได้คะแนนทดสอบเกินร้อยละ 70 รวมทั้งการประเมินผลเพื่อติดตามการนำไปใช้เป็นการประเมินผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ ทักษะจากการอบรมนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยใช้แบบฟอร์มการประเมินหลังจากที่ได้เข้ารับการฝึกอบรมผ่านไป 1 ปี เพื่อให้ทราบว่าผู้เข้ารับการอบรมนั้น สามารถนำความรู้ไปใช้ได้จริงมีปัญหายุ่งยากหรือไม่ เพื่อนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนาการจัดฝึกอบรมต่อไป

5) การฝึกอบรมควรมีการแยกเป็นระดับของความเชี่ยวชาญในการช่วยเหลือ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการให้บริการ บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ได้แก่ การฝึกอบรมขั้นต้น (Initial Training) ผู้ให้บริการในสนามบินควรได้รับการฝึกอบรมในขั้นต้น ก่อนเริ่มปฏิบัติหน้าที่ และเมื่อเจ้าหน้าที่ผ่านการฝึกอบรมในขั้นต้นแล้ว เจ้าหน้าที่ควรได้รับการสนับสนุนให้อบรมในระดับทักษะเฉพาะด้าน (Advanced Skill) เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความชำนาญ มีความระมัดระวัง และมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้น ผู้ให้บริการในสนามบินควรเข้าร่วมหลักสูตรทบทวน (Refresher Training) อย่างต่อเนื่อง หรือตามความเหมาะสม เช่น การฝึกอบรมทบทวนทุก ๆ 1 ปี หรือ 2 ปี โดยมีการนำข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการมาช่วยพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรมให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งควรมีการฝึกอบรมประจำวัน (Routine ongoing Training) ในกรณีที่มีรูปแบบช่วยเหลือแบบใหม่ ๆ หรือมีนโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติที่จะประกาศบังคับใช้ รวมถึงปัญหาข้อขัดข้องต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานความสะดวกแก่บุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ต้องแนะนำ หรือนำไปปฏิบัติ (International Civil Aviation Organization, 2013)

ปัจจัยสำคัญของความสำเร็จ ในการสร้างการตระหนักรู้ความพิการให้เกิดขึ้นในองค์กร ควรเป็นนโยบายของผู้บริหารในการกำหนดทิศทางคุณภาพขององค์กร ดังนั้นควรมีการระบุตัวชี้วัดความสำเร็จที่ชัดเจน (Key Performance Indicators: KPIs) ที่ครอบคลุมมิติที่สำคัญทั้งในด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย และการสร้างคุณค่าทางสังคมและธุรกิจ โดยมีทั้งตัวชี้วัดเชิงปริมาณ และตัวชี้วัดเชิงคุณภาพที่สะท้อนถึงประสบการณ์จริง เช่น ร้อยละของพนักงาน ที่ผ่านการฝึกอบรมด้านความตระหนักรู้ต่อความพิการ โดยตั้งเป้าให้พนักงานทุกคนเข้ารับการอบรม

อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและลดอคติ นอกจากนั้น การสร้างระบบรับรองและขึ้นทะเบียน ผู้ที่ผ่านการฝึกอบรม (Certified Service Provider) เป็นกลไกบังคับใช้และยกระดับมาตรฐานในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 5 (คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ, 2560) และฉบับที่ 6 พ.ศ. 2566 – 2570 ซึ่งอยู่ระหว่างกระบวนการการประกาศใช้ กฎกระทรวงกำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่งเพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 (2556) และมาตรฐาน องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization, 2013)

3) แนวทางการพัฒนาความตระหนักรู้ความพิการ (Disability Awareness) ของผู้ให้บริการใน สนามบิน

จากกฎหมายนโยบายที่เกี่ยวข้องกับคมนาคมขนส่งที่มีทั้งข้อบังคับ และส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการ ให้ความสำคัญในการให้บริการบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ รวมทั้งมาตรฐานสากลที่กำหนด คุณสมบัติเกี่ยวกับผู้ให้บริการคมนาคมทางเดินอากาศ นำมาสู่ความร่วมมือทางวิชาการระหว่างหน่วยงาน ที่ให้บริการคมนาคมทางอากาศ และสถาบันการศึกษา เพื่อพัฒนาการให้บริการ สำหรับบุคคลที่ต้องการความ ช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ โดยให้ความสำคัญกับการเพิ่มทักษะของผู้ปฏิบัติงานให้สามารถให้ความช่วยเหลือบุคคล ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษได้อย่างถูกต้อง และให้เกิดการตระหนักรู้ (Awareness) เพื่อให้มีทัศนคติ ที่ดีต่อการให้บริการ ตลอดจนเข้าใจในความต้องการของบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ จากการ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างวิทยากร และผู้เข้ารับการอบรม

การตระหนักรู้ต่อความพิการ (Disability Awareness) เป็นเรื่องที่มีความสำคัญเป็นลำดับแรกในการสร้าง ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องคนพิการ และเป็นเรื่องที่สังคมควรสร้างความเข้าใจใหม่ที่ถูกต้อง หรือปรับเปลี่ยน ความเข้าใจเดิมที่คนในสังคมอาจมีมุมมองต่อบุคคลที่อาจมีความแตกต่างทางด้านร่างกาย หรือจิตใจ การสร้างให้บุคคล เกิดการตระหนักรู้ในเรื่องความพิการคนพิการ และเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของคนพิการ จะนำไปสู่การแสดงออก ทางพฤติกรรมที่เหมาะสมในการให้บริการ อันเกิดจากความคิดความรู้สึกที่มีต่อความพิการคนพิการ

แนวทางการสร้างการตระหนักรู้ต่อคนพิการ (Disability Awareness) มีเป้าหมายเพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติ เชิงลบ สร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง และสร้างสังคมที่ยอมรับความแตกต่างและเคารพศักดิ์ศรีของคนพิการ ผู้นิพนธ์ ได้ดำเนินการผ่านแนวทางดังนี้

3.1) การให้ความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้อง เป็นการให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับประเภทคนพิการ โดยการ สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะความพิการ ซึ่งมีทั้งรูปแบบของความพิการที่มองเห็นได้ชัดเจน (Visible Disabilities) เป็นความพิการที่สังเกตได้จากภายนอกหรือจากลักษณะทางกายภาพของบุคคลนั้น ๆ โดยตรง ซึ่งทำให้คนรอบข้างรับรู้ถึงความต้องการความช่วยเหลือหรือข้อจำกัดได้ง่าย และรูปแบบของความพิการที่มองเห็น ไม่ชัดเจน (Invisible Disabilities) เป็นความพิการที่ไม่ปรากฏอาการให้เห็นอย่างชัดเจนทางกายภาพภายนอก ทำให้คนรอบข้างอาจไม่รู้ว่าบุคคลนั้นมีความพิการหรือมีข้อจำกัดบางอย่าง ซึ่งอาจนำไปสู่ความเข้าใจผิดหรือ การไม่ได้รับความช่วยเหลือที่จำเป็น ดังนั้นจึงควรมุ่งเน้นไปที่ศักยภาพ ทักษะ และสิ่งที่คนพิการสามารถทำได้ รวมทั้งการใช้ภาษาที่เหมาะสมที่ให้เกียรติโดยเน้นที่ตัวบุคคล (Chansomdee et al., 2022) เช่น การใช้คำว่าคน พิการ กับคำว่าคนไม่พิการ (แทนการเรียกว่าคนปกติ)

3.2) การสร้างประสบการณ์ร่วมและการมีปฏิสัมพันธ์ เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมได้พูดคุย ทำกิจกรรม หรือทำงานร่วมกับคนพิการ จะช่วยลดความกลัว ความกังวล และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องจากการมีประสบการณ์ร่วมกัน เช่น การจัดกิจกรรมจำลองความพิการ ทดลองนั่งรถเข็น เปิดตาเพื่อเรียนรู้การใช้ไม้เท้า จะช่วยสร้างความเข้าใจเชิงประจักษ์ถึงอุปสรรคที่คนพิการต้องเจอในชีวิตประจำวัน หรือเป็นการเชิญคนพิการมาแบ่งปันประสบการณ์ การรับฟังเรื่องราวชีวิต การสร้างแรงบันดาลใจ และมีการพูดคุยซักถาม

3.3) การปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมและนโยบาย เป็นการสร้างสภาพแวดล้อมที่เข้าถึงได้ (Universal Design) ปรับปรุงอาคารสถานที่ ระบบขนส่งสาธารณะ และข้อมูลข่าวสารให้ทุกคนเข้าถึงได้ จะแสดงให้เห็นถึงความตระหนักรู้ในทางปฏิบัติ เป็นการสร้างมาตรฐานทางสังคมว่าสิทธิของคนพิการเป็นเรื่องพื้นฐานที่ต้องได้รับการคุ้มครอง

3.4) การใช้สื่อและการณรงค์ เป็นการใช้นำเสนอภาพคนพิการในแง่มุมที่หลากหลาย ทั้งความสำเร็จ ความเป็นมืออาชีพ หรือการใช้ชีวิตประจำวันแบบปกติ แทนการนำเสนอภาพที่น่าสงสารหรือต้องการความช่วยเหลืออย่างเดียว การจัดกิจกรรมรณรงค์ในวันสำคัญต่าง ๆ เช่น วันคนพิการสากล เพื่อย้ำเตือนถึงสิทธิและความเท่าเทียม ใช้สื่อสังคมออนไลน์เผยแพร่ข้อมูล อินโฟกราฟิก และวิดีโอสั้น ๆ เพื่อให้เข้าถึงคนรุ่นใหม่และคนจำนวนมากได้อย่างรวดเร็ว

การสร้างการตระหนักรู้ต่อความพิการต้องเกิดจากความร่วมมือของทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ในการเปลี่ยน “ความเข้าใจผิด” เป็น “ความเข้าใจที่ถูกต้อง” และเปลี่ยน “ความสงสาร” เป็น “การมีศักยภาพ” บนพื้นฐานของ การเคารพในศักดิ์ศรี และความเสมอภาคทางสังคม

สรุป

นโยบายด้านคนพิการ สู่การพัฒนาการตระหนักรู้ความพิการของผู้ให้บริการในสนามบิน พบว่าวัตถุประสงค์ทั้งสามประการมีความเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ มุมมองเชิงนโยบายที่เกี่ยวข้องกับคนพิการส่งผลต่อการออกแบบกลไกการพัฒนาบุคลากรที่เน้นการเสริมสร้างความตระหนักรู้ ซึ่งช่วยให้ผู้ให้บริการตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการที่ถูกต้อง

มุมมองทางนโยบายที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ พบว่าการขับเคลื่อนคุณภาพชีวิตคนพิการมีรากฐานจากอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ (CRPD) และรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 ที่เน้นสิทธิการเข้าถึง (Accessibility) และการจัดสาธารณูปโภคพื้นฐาน โดยเชื่อมโยงกับ พ.ร.บ. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 กำหนดความพิการ 7 ประเภท กฎกระทรวงมหาดไทย กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคาร และกฎกระทรวงคมนาคม กำหนดมาตรฐานท่าอากาศยานและการบริการ ควบคู่กับมาตรฐานของ ICAO ความท้าทายสำคัญคือ การบังคับใช้จริงให้เป็นไปตามมาตรฐาน Universal Design

รูปแบบและกลไกการพัฒนาผู้ให้บริการ ใช้กรอบทฤษฎีสมรรถนะ (Competency) ได้แก่ ความรู้ ทักษะ เจตคติ ผสมผสานกับรูปแบบการเรียนรู้โดยมีปัจจัยความสำเร็จคือการกำหนด KPI และระบบรับรองผู้ผ่านการฝึกอบรม (Certified Service Provider) ผ่านกระบวนการ 5 ขั้นตอน ได้แก่

- 1) กำหนดวัตถุประสงค์ตามกฎหมาย หรือมาตรฐานสากล
- 2) กำหนดกลุ่มเป้าหมาย ทั้งพนักงานประจำ และจ้างเหมา
- 3) ออกแบบหลักสูตรแบบผสมผสาน การฝึกปฏิบัติ และแบบE-learning

- 4) ประเมินผล ระยะสั้น และระยะยาว 1 ปี
- 5) จัดระดับการฝึกอบรม ขั้นต้น ขั้นสูง ทบทวน

การสร้างการตระหนักรู้ความพิการ (Disability Awareness) ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนทัศนคติในการให้บริการที่เหมาะสม ผ่าน 4 แนวทางหลัก

- 1) ให้ความรู้เรื่องความพิการที่มองเห็นและมองไม่เห็น และการใช้ภาษาที่ให้เกียรติ
- 2) สร้างประสบการณ์ร่วม และการจำลองสถานการณ์เพื่อลดความกลัว หรือความเข้าใจผิด
- 3) ปรับสภาพแวดล้อมและนโยบายให้เอื้อต่อการเข้าถึงจริง
- 4) ใช้สื่อนำเสนอศักยภาพ และความสำเร็จของคนพิการแทนความน่าสงสาร

ข้อเสนอแนะวิจัยต่อยอด

การขาดการตระหนักรู้ความพิการ (Disability Awareness) อาจนำไปสู่การให้บริการที่ไม่เหมาะสม เกิดการเลือกปฏิบัติโดยไม่ตั้งใจ หรือความล่าช้าในการจัดการกับอุปกรณ์ช่วยความพิการ จากบทความวิชาการนี้สามารถนำไปออกแบบแผนการวิจัยต่อยอด โดยเน้นไปที่การประเมิน และพัฒนาประสิทธิภาพของโปรแกรมการฝึกอบรม การสร้างการตระหนักรู้ต่อความพิการสำหรับบุคลากรผู้ให้บริการในท่าอากาศยาน การสำรวจระดับการตระหนักรู้ ทัศนคติ ทักษะการให้บริการแก่คนพิการของบุคลากรในสนามบิน และการสร้างกลไกการเรียนรู้ที่ยั่งยืน จึงควรมีงานวิจัยที่มุ่งเน้นไปที่ ปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมการสร้างการตระหนักรู้ (Awareness Training Program) และประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรที่พัฒนาขึ้น ทั้งในระยะสั้น และระยะยาว ทำให้ได้หลักสูตรการฝึกอบรมที่มีมาตรฐานในการฝึกอบรมบุคลากรทั่วประเทศได้ สอดคล้องกับเป้าหมายของแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติและมาตรฐานสากล ICAO และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง เคารพความแตกต่าง และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่อุตสาหกรรมการบินของไทย

“งานช่วยเหลือคนพิการมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะว่าคนพิการมิได้เป็นผู้ที่อยากจะพิการ แต่อยากจะช่วยตัวเอง ถ้าเราไม่สามารถช่วยเขาให้สามารถที่จะปฏิบัติงานอะไร เพื่อมีชีวิตและมีเศรษฐกิจของครอบครัว จะทำให้เกิดสิ่งที่หนักในครอบครัว หนักแก่สังคม ฉะนั้น นโยบายที่จะทำก็คือ ช่วยเขาให้ช่วยตัวเองได้ เพื่อที่จะให้เขาเป็นประโยชน์ต่อสังคม”

พระราชดำรัส พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มหิตลาธิเบศรรามาธิบดี จักรีนฤพดินทรสยามินทราธิราช บรมนาถบพิตร พระสยามเทวามหามกุฏวิทยมหาราช พระราชทานแก่ผู้ทำงานด้านคนพิการ ณ พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน วันที่ 22 มีนาคม พ.ศ. 2517

ที่มา: ประมวลพระราชดำรัสและพระบรมราโชวาทที่พระราชทานในโอกาสต่าง ๆ อันเกี่ยวเนื่องกับเรื่องกฎหมายตั้งแต่ พุทธศักราช 2489 จนถึง 2529

เอกสารอ้างอิง

กฎกระทรวง กำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556.
(2556, เมษายน 3). *ราชกิจจานุเบกษา* เล่ม 130 ตอนที่ 31 ก หน้า 22.

- กฎกระทรวง กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการ หรือทุพพลภาพและคนชรา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2564. (2564, มีนาคม 4). *ราชกิจจานุเบกษา* เล่ม 138 ตอนที่ 16 ก หน้า 19.
- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. (2568, กันยายน 30). *สถานการณ์คนพิการ 30 กันยายน 2568* [ชุดข้อมูล]. <https://dep.go.th/images/uploads/files/30092568.pdf>
- ข้อกำหนด สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 7 ว่าด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสำหรับ คนโดยสารและสมาชิกลูกเรือในสนามบินที่ให้บริการสาธารณะ. (2559, พฤศจิกายน 17). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 133 ตอนพิเศษ 263 ง หน้า 31-34.
- คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ. (2560). *แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ แห่งชาติ ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2561-2564*. กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. https://dep.go.th/images/uploads/files/National-Plan-for-Improving-the-Quality-of-Life-of-Persons-with-Disabilities_Issue5-2560-2564.pdf
- ประกาศกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่อง ประเภทและหลักเกณฑ์ความพิการ (ฉบับที่ 2) (2555, กรกฎาคม 26). *ราชกิจจานุเบกษา* เล่ม 129 ตอนพิเศษ 119 ง หน้า 22.
- ประกาศเรื่อง ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561-2580. (2561, ตุลาคม 13). *ราชกิจจานุเบกษา* เล่ม 135 ตอนที่ 42 ก หน้า 46.
- พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550. (2550, กันยายน 27). *ราชกิจจานุเบกษา* เล่ม 124 ตอนที่ 61 ก หน้า 18.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560. (2560, เมษายน 6). *ราชกิจจานุเบกษา* เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก หน้า 8-15.
- สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ. (2552). *อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการ (Convention on the Rights of Persons with Disabilities)*. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- Chansomdee, R., Cheausuwantavee, T., & Sirirungruang, I. (2022). The effective media to promote an accurate image of persons with disabilities. *LIFE SPAN AND DISABILITY*, 25(1), 45-68.
- International Civil Aviation Organization. (2013). *Doc 9984: Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities*. ICAO. http://www.bhdca.gov.ba/website/dokumenti/Vazduhoplovna_bezbjednost/Manual_on_Access_to_Air_Trasport_by_PRM.pdf
- Knowles, M.S., Holton III, E.F., & Swanson, R.A. (2014). *The Adult Learner: The definitive classic in adult education and human resource development* (8th ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315816951>
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for "intelligence." *American Psychologist*, 28(1), 1-14. <https://doi.org/10.1037/h0034092>
- Shaban, W., & Bayrak, C. (2020). Students online learning measurement system based on estimated time. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 11(1), 283-294. https://www.ijicc.net/images/vol11iss1/11122_Shaban_2020_E_R.pdf