

การศึกษาสภาพและแนวทางการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ
มหาวิทยาลัยพะเยา



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

พฤษภาคม 2568

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

การศึกษาสภาพและแนวทางการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิติพิการ
มหาวิทยาลัยพะเยา



อภิเชษฐ ดุใจ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

พฤษภาคม 2568

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

STUDY OF THE CONDITIONS AND GUIDELINES FOR THE OPERATION OF SUPPORT
SERVICES FOR DISABLED STUDENTS AT UNIVERSITY OF PHAYAO



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment
of the Requirements for the Master of Education Degree
in Educational Administration

May 2025

Copyright 2025 by University of Phayao

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

เรื่อง

การศึกษาสภาพและแนวทางการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ
มหาวิทยาลัยพะเยา

ของ อภิเชษฐ ดุจใจ

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
ของมหาวิทยาลัยพะเยา

----- ประธานกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
(รองศาสตราจารย์ ดร. จิติมา วรณศรี)

----- อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณัฐวุฒิ สัพโส)

----- อาจารย์บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธิดาวัลย์ อุ่นกอง)

----- คณบดีวิทยาลัยการศึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร. รักชิต สุธธิพงษ์)

- เรื่อง:** การศึกษาสภาพและแนวทางการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา
- ผู้ศึกษาค้นคว้า:** อภิเชษฐ ดุใจ, การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง: กศ.ม. (การบริหารการศึกษา), มหาวิทยาลัยพะเยา, 2567
- อาจารย์ที่ปรึกษา:** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณัฐวุฒิ สัมปโน
- คำสำคัญ:** การให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ, แนวทางการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา 2) เพื่อศึกษาแนวทางการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา ประชากรที่ศึกษา คือ กลุ่มที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา ได้แก่ผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้สอน ผู้อำนวยการกอง เจ้าหน้าที่กิจการนิสิตประจำคณะ และเจ้าหน้าที่ DSS มหาวิทยาลัยพะเยา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 181 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยาโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการประสานงานกับคณะที่มีนิสิตเรียนร่วม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) 2) แนวทางการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา พบว่า ด้านการเป็นแหล่งข้อมูลด้านคนพิการของมหาวิทยาลัยพะเยา ควรมีการจัดประชุมผู้ปกครองของนิสิตพิการ ด้านการบริการให้คำปรึกษา ควรจัดบริการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มและมีการประชุมนิสิตพิการ เพื่อชี้แจงและอธิบายให้ข้อมูลกับนิสิตพิการ ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล บุคลากร DSS ควรรายงานผลการอนุมัติของคณะกรรมการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล ด้านการให้บริการด้านการจัดทำเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ควรมีการจัดทำประเมินผลการให้บริการ สื่อและเทคโนโลยี รวมทั้งสรุปผลการให้บริการ การใช้สื่อและเทคโนโลยีของนิสิตพิการ และด้านการประสานงานกับคณะที่มีนิสิตเรียนร่วม ควรมีการจัดให้มีการจัดประชุมอาจารย์ผู้สอนกับนิสิตพิการ

Title: STUDY OF THE CONDITIONS AND GUIDELINES FOR THE OPERATION OF SUPPORT SERVICES FOR DISABLED STUDENTS AT UNIVERSITY OF PHAYAO

Author: Aphichet Duchai, Independent Study: M.Ed. (Educational Administration), University of Phayao, 2024

Advisor: Assistant Professor Dr. Natthawut Sabphaso

Keywords: Providing support services for students with disabilities, Guidelines for operating services to support students with disabilities

ABSTRACT

This research aimed to study the following objectives: 1) To study the operating conditions of the support services for disabled students at University of Phayao; 2) To study the operational guidelines for the support services for disabled students at University of Phayao. The population studied was the group with duties related to disabled students at University of Phayao, including university administrators, deans, deputy deans, assistant deans, advisors, lecturers, division directors, student affairs officers at the faculty, and DSS officers at University of Phayao. The sample consisted of 181 people. The research instruments were questionnaires and semi-structured interviews. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, and standard deviation. The results of the research found that 1) The operating conditions for the support services for disabled students at University of Phayao were at a high level overall (with an average of 4.05). When considering each aspect, it was found that the aspect of coordination with faculties with students inclusive of students had the highest average (with an average of 4.10). 2) The operational guidelines for the support services for disabled students at University of Phayao found that in terms of being a source of information on disabled students at University of Phayao, there should be a meeting for parents of disabled students and a consultation service. Group counseling services and meetings with disabled students should be provided to clarify and provide information to disabled students. In terms of individual service plan preparation, DSS personnel should report the approval results of the individual service plan preparation committee. In terms of providing services in terms of technology, media, facilities, and other educational assistance, evaluations of services, media, and technology should be conducted, including summaries of services, media, and technology use by disabled students. In terms of coordination with faculties that include students, meetings with teachers of disabled students should be held.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ สัมปโน อาจารย์ที่ปรึกษา และคณะกรรมการทุกท่าน ที่ได้ให้คำแนะนำ ปรึกษา ตลอดจนตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ จนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง สำเร็จสมบูรณ์ได้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ สัมปโน ที่กรุณาให้คำแนะนำ แก้ไขและ ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า จนทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สมบูรณ์และมีคุณค่า

ขอขอบพระคุณผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณบดี รองคณบดีฝ่ายกิจการนิสิต อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้สอน และเจ้าหน้าที่กิจการนิสิตประจำคณะ เจ้าหน้าที่ DSS มหาวิทยาลัยพะเยา ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวกและให้ความร่วมมืออย่างดียิ่งในการเก็บข้อมูลและตอบ แบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณครูบาอาจารย์ เจ้าหน้าที่ทุกท่าน และมหาวิทยาลัยพะเยา ที่ประสิทธิ์ประสาท วิชาความรู้ทั้งปวง และคอยให้คำแนะนำระหว่างการศึกษามาโดยตลอด

เหนือสิ่งอื่นใด ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ครอบครัว ที่สนับสนุน ให้กำลังใจทุกเวลา ที่เหนื่อยล้า ให้ความช่วยเหลือทุก ๆ ด้าน จนสามารถทำการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ให้สำเร็จ ลุล่วงด้วยดี

อภิเชษฐ คูใจ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่จะได้รับการจากการวิจัย.....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ.....	9
แนวปฏิบัติการให้บริการและสนับสนุนนิสิตพิการ ระดับอุดมศึกษา.....	17
การให้บริการของงานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา.....	31
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการคนพิการ.....	49
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	52
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	57
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	58
ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา.....	58

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาแนวทางดำเนินการให้บริการสนับสนุนนิติพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา	62
บรรณานุกรม	92
ภาคผนวก	96
ประวัติผู้วิจัย	108



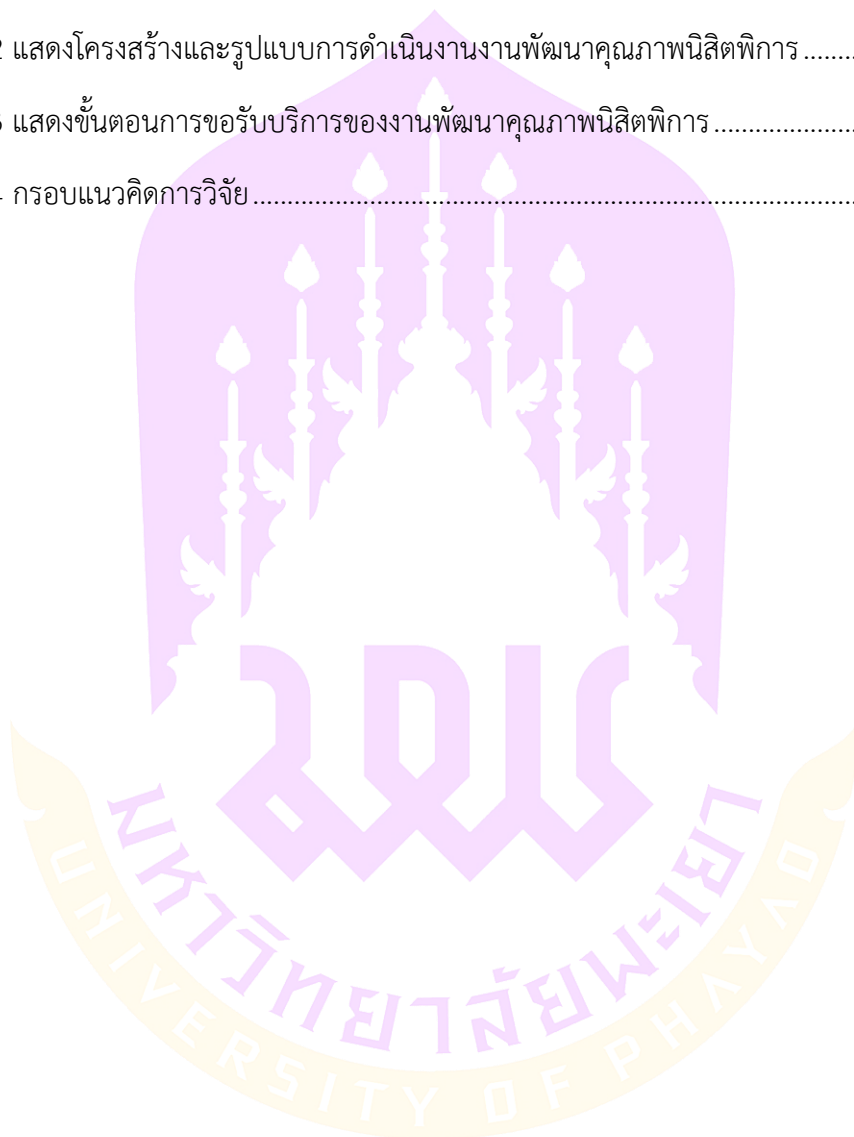
สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 แสดงรายการที่ให้การอุดหนุน	13
ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวุฒิการศึกษา	65
ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	66
ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยภาพรวม.....	66
ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการเป็นแหล่งข้อมูลด้านคนพิการของมหาวิทยาลัยพะเยา	67
ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการบริการให้คำปรึกษา	68
ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล.....	70
ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการให้บริการด้านการจัดทำเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา.....	71
ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการประสานงานกับคณะที่มีนิสิตเรียนร่วม	72
ตาราง 10 แนวทางดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ	74

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 แสดงระบบการให้ความช่วยเหลือนิสิตพิการในมหาวิทยาลัย.....	29
ภาพ 2 แสดงโครงสร้างและรูปแบบการดำเนินงานงานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ	31
ภาพ 3 แสดงขั้นตอนการขอรับบริการของงานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ	35
ภาพ 4 กรอบแนวคิดการวิจัย	57



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประชุมการศึกษาโลก (World Education Forum) ของยูเนสโก ได้มีการประกาศปฏิญญาโลก ว่าด้วยการศึกษาเพื่อปวงชน (The World Declaration of Education for All) โดยเป้าหมายของการศึกษาเพื่อปวงชน คือ การที่ทุกคนทั้งเด็ก เยาวชน และผู้ใหญ่ ได้ประโยชน์จากการได้รับการศึกษาตามสิทธิขั้นพื้นฐาน (UNESCO, 1990) จากนั้น พ.ศ. 2537 ได้มีการประชุมระดับโลกรื่องการเข้าถึงและคุณภาพของการศึกษาสำหรับผู้มีความต้องการจำเป็นพิเศษ (Special Needs Education: Access and Quality) ตามแถลงการณ์ว่าด้วยหลักการ นโยบาย และการปฏิบัติเกี่ยวกับการศึกษา สำหรับผู้มีความต้องการจำเป็นพิเศษ มีสาระสำคัญที่กล่าวถึงการศึกษาเพื่อปวงชนว่า 1) เด็กทุกคนมีสิทธิได้รับการศึกษาตามสิทธิขั้นพื้นฐาน 2) เด็กทุกคนมีคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ความสนใจ ความสามารถ และความต้องการการเรียนรู้ 3) เด็กได้รับการจัดการศึกษาที่สอดคล้องกับคุณลักษณะที่หลากหลายและแตกต่างเป็นรายบุคคล 4) เด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษเข้าถึงการศึกษาแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญได้ในสถานศึกษาปกติทั่วไป 5) เด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษได้เรียนรวมในสถานศึกษาปกติทั่วไปร่วมกับเด็กทั่วไป เพื่อสร้างสังคมแห่งการดำรงชีวิตร่วมกัน (UNESCO, 1994) รัฐบาลของประเทศสมาชิกองค์การสหประชาชาติได้นำหลักการสำคัญดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจังประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศสมาชิกองค์การสหประชาชาติที่ได้ดำเนินการจัดการศึกษาเพื่อปวงชนตามแถลงการณ์นี้มาอย่างต่อเนื่อง ปรากฏข้อมูลดังรายงานการวิจัยของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2560) เริ่มต้นจากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 หมวดที่ 1 บททั่วไป กระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดความมุ่งหมายและหลักการที่ต้องจัดการศึกษาสำหรับคนไทยทุกคนให้ได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่า 12 ปี โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และหมวด 2 เป็นส่วนที่ว่าด้วยคนพิการทุกประเภทโดยเฉพาะสิทธิและหน้าที่ทางการศึกษา

พระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พุทธศักราช 2551 ได้กำหนดให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาและสถาบันอาชีวศึกษาในทุกสังกัด มีหน้าที่รับคนพิการเข้าศึกษาในสัดส่วนหรือจำนวนที่เหมาะสม ทั้งนี้ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนดนั้น ต่อมาได้มีระเบียบคณะกรรมการการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการว่าด้วยการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับคนพิการ พุทธศักราช 2552 และระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมการจัดการศึกษา

สำหรับคนพิการ ว่าด้วยการจัดการอาชีวศึกษาสำหรับคนพิการ พุทธศักราช 2552 ซึ่งมีสาระสำคัญสรุปได้ คือ กำหนดให้สถานศึกษาของรัฐ และสถานศึกษาเอกชนที่จัดการอาชีวศึกษา และอุดมศึกษา มีหน้าที่รับคนพิการเข้าศึกษาตามความสามารถ ความสนใจ ความถนัดและความต้องการจำเป็นพิเศษของคนพิการตามประเภทความพิการ ทั้งนี้ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการเงื่อนไขที่สถาบันการศึกษา กำหนด และสถานศึกษาที่รับคนพิการเข้าศึกษาดังกล่าวมีสิทธิได้รับค่าเล่าเรียน ค่าบำรุง และค่าใช้จ่าย อื่นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามจำนวนที่ต้องเรียกเก็บจากนิสิตพิการ หากหน่วยงานไม่สามารถ ดำเนินการได้ให้ส่งเรื่องขอรับการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ ทั้งนี้ ไม่เกินอัตราและรายการที่คณะกรรมการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการกำหนด (สำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา 2553, หน้า 3)

สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ซึ่งรับผิดชอบ การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการจัดการศึกษาแก่กลุ่มคนพิการที่มี ความสามารถในการเรียนรู้ถึงระดับอุดมศึกษา และเป็นการดำเนินงานที่สอดคล้องตามเจตนารมณ์ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ซึ่งในปีงบประมาณ 2548 จึงได้ดำเนินงานพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาให้มีศูนย์ ให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ (Disability Support Services: DSS) เพื่อให้นิสิตพิการที่เข้ารับ การศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาได้สามารถเข้าถึงระบบการศึกษาได้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ ด้วยรูปแบบ วิธีการที่หลากหลาย เหมาะสม และสามารถพึ่งพาตนเองได้ อยู่ในสังคมมหาวิทยาลัยอย่างมีความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยสามารถขอรับบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก บริการความช่วยเหลือ อื่นใด ตามความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นพิเศษทางการศึกษาเป็นรายบุคคลใน สถาบันอุดมศึกษาที่รับนิสิตพิการเข้าเรียนให้เข้มแข็ง ซึ่งจะส่งผลให้นิสิตพิการที่ได้รับความช่วยเหลือ ให้ศึกษาได้เต็มศักยภาพ จึงได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการขึ้น จำนวน 48 แห่ง จำแนกเป็นมหาวิทยาลัยรัฐ จำนวน 5 แห่ง มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จำนวน 16 แห่ง มหาวิทยาลัย ราชภัฏ จำนวน 20 แห่ง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 2 แห่ง มหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 20 แห่ง ศูนย์ให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ คือ หน่วยงานบริการสนับสนุนทางการศึกษา ที่ช่วยให้นิสิตที่มีความพิการสามารถเข้าถึงระบบการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยได้อย่างเท่าเทียม กับนิสิตทั่วไป โดยลดอุปสรรคซึ่งจำกัดโอกาสของนิสิตพิการ และจัดหาบริการสนับสนุนและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อช่วยให้นิสิตพิการสามารถบรรลุเป้าหมายทางการศึกษา ซึ่งบริการที่จัดให้นั้นจะต้อง พิจารณาจากลักษณะเฉพาะของแต่ละความพิการและความต้องการจำเป็นของนิสิตเป็นรายบุคคล ทั้งนี้สถาบันการศึกษายังคงรักษาคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาของหลักสูตร (อรอนงค์ สงเจริญ และธิดารัตน์ นงค์ทอง, 2549, หน้า 90-100)

การบริการสนับสนุนนิสิตพิการมีบทบาทในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาที่มีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพและสมเหตุสมผล รวมถึงบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้กับนิสิตพิการของมหาวิทยาลัย โดยบริการที่จัดให้นั้นจะพิจารณาจากลักษณะเฉพาะของแต่ละความพิการและความต้องการจำเป็นของนิสิตเป็นรายบุคคลรวมทั้งปรึกษาหารือร่วมกับบุคลากรด้านการศึกษาของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาแก่นิสิตและช่วยนิสิตให้สามารถเข้าถึงโปรแกรมการศึกษา กิจกรรม และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มหาวิทยาลัยมีอยู่รวมถึงให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหาร และนักวิชาการทางการศึกษาเกี่ยวกับการเอื้อให้นิสิตสามารถเข้าถึงโปรแกรมการศึกษาหรือกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น เพื่อและจัดทำแผนงบประมาณ เพื่อสร้างหรือปรับสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยด้านสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ และจัดทำแผนอัตราสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการบริการสนับสนุนนิสิตพิการ อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับคนพิการและการอยู่ร่วมกันให้กับชุมชนมหาวิทยาลัย (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2553, 8)

มหาวิทยาลัยพะเยาก็ให้ความสำคัญกับการศึกษาของคนพิการเช่นกัน จึงได้จัดตั้งศูนย์ให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยาขึ้นมา ในปี พ.ศ. 2552 และได้ปรับปรุงโครงสร้างในปี พ.ศ. 2562 เปลี่ยนชื่อเป็น กองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการ เพื่อบริการสนับสนุนทางการศึกษาที่ช่วยให้นิสิตที่มีความพิการสามารถเข้าถึงระบบการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยได้อย่างเท่าเทียมกับนิสิตทั่วไป โดยลดอุปสรรคซึ่งจำกัดโอกาสของนิสิตพิการ และจัดหาบริการสนับสนุนและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อช่วยให้นิสิตพิการสามารถบรรลุเป้าหมายทางการศึกษา ซึ่งบริการที่จัดให้นั้นจะต้องพิจารณาจากลักษณะเฉพาะของแต่ละความพิการและความต้องการจำเป็นของนิสิตเป็นรายบุคคล และปัจจุบันมีจำนวนนิสิตพิการ ที่เข้าศึกษา จำนวน 25 คน

ดังนั้นผู้วิจัยสนใจศึกษาสภาพการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ ของงานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งจะเป็นข้อมูลสำคัญที่จะสะท้อนถึงคุณภาพของการบริการต่าง ๆ โดยหวังว่าสิ่งที่ได้จากการวิจัยจะเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของงานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนทางการศึกษาสำหรับนิสิตพิการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งจะได้เป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานในระดับสูง เพื่อประกอบการกำหนดนโยบายในการสนับสนุนและช่วยนิสิตพิการให้ประสบความสำเร็จทางการศึกษาในระดับอุดมศึกษา เพิ่มโอกาสให้คนพิการสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีคุณภาพ มีความเสมอภาค และสมศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ตามศักยภาพของแต่ละคนต่อไป ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาสภาพการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา
2. เพื่อศึกษาแนวทางการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาสภาพและแนวทางการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา ในครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ขั้นตอน โดยมีขอบเขตของการวิจัยในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัย พะเยา

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้สอน ผู้อำนวยการกอง เจ้าหน้าที่กิจการนิสิตประจำคณะ และเจ้าหน้าที่ DSS มหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 337 คน (งานบริหารตำแหน่งและอัตรากำลัง, กองการเจ้าหน้าที่, มหาวิทยาลัยพะเยา, 2567)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นกลุ่มที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับนิสิตพิการ ประกอบไปด้วย ผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้สอน ผู้อำนวยการกอง เจ้าหน้าที่กิจการนิสิตประจำคณะ และเจ้าหน้าที่ DSS มหาวิทยาลัยพะเยา จากนั้นผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ตามตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 181 คน และกำหนดสัดส่วนตามกลุ่มของประชากร

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งการศึกษาสภาพการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยกำหนดขอบเขตเนื้อหา ดังนี้

- 2.1 ด้านการเป็นแหล่งข้อมูลด้านคนพิการของมหาวิทยาลัยพะเยา
- 2.2 ด้านการบริการให้คำปรึกษา
- 2.3 ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล
- 2.4 ด้านการให้บริการด้านการจัดทำเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา
- 2.5 ด้านการประสานงานกับคณะที่มีนิสิตเรียนร่วม

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ สภาพการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 5 ด้าน คือ 1) ด้านการเป็นแหล่งข้อมูลด้านคนพิการของมหาวิทยาลัยพะเยา 2) ด้านการบริการให้คำปรึกษา 3) ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล 4) ด้านการให้บริการด้านการจัดทำเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา และ 5) ด้านการประสานงานกับคณะที่มีนิสิตเรียนร่วม

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

ขอบเขตด้านพื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาข้อมูลจากมหาวิทยาลัยพะเยา

ขั้นตอนที่ 2 แนวทางการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา

1. ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้บริหาร จำนวน 5 คน โดยกำหนดคุณสมบัติและดำเนินการดังนี้

1.1 นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ กองส่งเสริมและพัฒนากำลังคน สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม จำนวน 1 คน

1.2 ผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่มีหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับนิสิตพิการ จำนวน 4 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยทำการกำหนดกรอบแนวคิดโดยใช้กระบวนการของ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา โดยกำหนดการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการเป็นแหล่งข้อมูลด้านคนพิการของมหาวิทยาลัยพะเยา 2) ด้านการบริการให้คำปรึกษา 3) ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล 4) ด้านการให้บริการด้านการจัดทำเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา และ 5) ด้านการประสานงานกับคณะที่มีนิสิตเรียนร่วม

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ สภาพการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้บริหารมหาวิทยาลัย หมายถึง อธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายคุณภาพนิสิต ผู้ช่วยอธิการบดีที่มีส่วนเกี่ยวข้องและดูแลนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา ในปีที่ผู้วิจัยทำการวิจัย

คณบดี หมายถึง คณบดีแต่ละคณะที่มีนิสิตพิการเรียนอยู่ในคณะ ในปีที่ผู้วิจัยทำการวิจัย

รองคณบดี หมายถึง รองคณบดีฝ่ายกิจการนิสิตหรือฝ่ายแผนงานขึ้นอยู่กับคณะต่าง ๆ แต่หลัก ๆ ที่ดูแลในเรื่องของกิจการนิสิต ในปีที่ผู้วิจัยทำการวิจัย

ผู้ช่วยคณบดี หมายถึง ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายกิจการนิสิตหรือฝ่ายแผนงานขึ้นอยู่กับคณะต่าง ๆ แต่หลัก ๆ ที่ดูแลในเรื่องของกิจการนิสิต ในปีนี้ผู้วิจัยทำการวิจัย

อาจารย์ที่ปรึกษา หมายถึง อาจารย์ที่ปรึกษาที่ดูแลในเรื่องของกิจการนิสิต ในชั้นปีที่ผู้วิจัยทำการวิจัย

อาจารย์ผู้สอน หมายถึง อาจารย์ผู้สอนที่สอนในรายวิชาทั่วไปที่มีนิสิตทำการเรียนในชั้นเรียน ในปีนี้ผู้วิจัยทำการวิจัย

ผู้อำนวยการกอง หมายถึง ผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการ ในปีนี้ผู้วิจัยทำการวิจัย

เจ้าหน้าที่ประจำคณะ หมายถึง เจ้าหน้าที่กิจการนิสิตประจำคณะที่มีนิสิตทำการเรียนอยู่ในคณะในปีที่ผู้วิจัยทำการวิจัย

เจ้าหน้าที่ DSS หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ทำงาน งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ กองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการ ในปีนี้ผู้วิจัยทำการวิจัย

นิสิตพิการ หมายถึง นิสิตที่มีลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ดังต่อไปนี้ พิกัดทางร่างกาย พิกัดทางการมองเห็น พิกัดทางการได้ยิน พิกัดด้านการสื่อความหมาย พิกัดทางสติปัญญา พิกัดทางจิตใจหรือพฤติกรรม พิกัดทางสติปัญญาและการเรียนรู้

ด้านการเป็นแหล่งข้อมูลด้านคนพิการของมหาวิทยาลัยพะเยา หมายถึง เป็นศูนย์ข้อมูลประกอบการพิจารณาการบริการที่เหมาะสมและเอื้อต่อการศึกษาของนิสิตพิการ ให้สามารถศึกษาเล่าเรียนได้เต็มศักยภาพ ข้อมูลเบื้องต้น ประกอบด้วย ข้อมูลด้านส่วนตัว ข้อมูลด้านสุขภาพ หรือความบกพร่อง ข้อมูลด้านครอบครัว ข้อมูลด้านการศึกษา ข้อมูลสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ และด้านการขอรับการสนับสนุนเงินอุดหนุนทางการศึกษาสำหรับคนพิการในระดับอุดมศึกษา เพื่อประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของงานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึง ทั้งข้อมูลด้านยุทธศาสตร์การพัฒนานิสิตพิการ ข้อมูลด้านสิทธิของนิสิตพิการตามกฎหมาย ข้อมูลด้านจำนวนนิสิตพิการในมหาวิทยาลัย ข้อมูลด้านประเภทความพิการ ข้อมูลด้านการศึกษาของนิสิตพิการ

ด้านการบริการให้คำปรึกษา หมายถึง การให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการให้ความช่วยเหลือระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษา และการให้คำปรึกษาช่วยให้บุคคลพัฒนาตนเอง แก้ไขปัญหาเอาชนะอุปสรรค มีเป้าหมายและแนวทางการดำเนินชีวิตที่เหมาะสม ซึ่งนิสิตพิการได้รับบริการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคล ด้านการศึกษา ด้านการแนะแนวการใช้ชีวิต เพื่อช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีและมีความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถแก้ไขปัญหาในด้านต่าง ๆ และด้านการวางแผนอาชีพให้ตรงตามความต้องการและความสามารถของแต่ละบุคคล รวมถึงปัญหาด้านครอบครัว

ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล หมายถึง กระบวนการจัดการศึกษาและช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตนเองตามธรรมชาติ และเต็มตามศักยภาพ พร้อมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาและตามความต้องการจำเป็นพิเศษของแต่ละคน ซึ่งเป็นการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคลอย่างเป็นขั้นตอน ต้องระบุความต้องการจำเป็นในการขอรับบริการแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล นิสิตพิการได้รับบริการช่วยเหลือสิ่งอำนวยความสะดวกและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาตรงตามความต้องการในแผนรับบริการเฉพาะบุคคล และมีการรายงานผลการรับบริการเฉพาะบุคคลให้ผู้บริหารรับทราบทุก ๆ ปีการศึกษา

ด้านการให้บริการด้านการจัดทำเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา หมายถึง เทคโนโลยีที่ออกแบบมาเพื่อช่วยให้คนพิการสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เทคโนโลยีเหล่านี้มีหลายประเภทและมีการใช้งานในหลายด้าน แต่ยังช่วยเพิ่มความเป็นอิสระและคุณภาพชีวิตของคนพิการ ซึ่งนิสิตพิการจะได้รับข้อมูล ได้รับบริการความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา และได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะผลดีหรือข้อจำกัดในการได้รับบริการด้านการจัดเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา

ด้านการประสานงานกับคณะที่มีนิสิตเรียนร่วม หมายถึง การให้ความช่วยเหลือสนับสนุนนิสิตพิการ เป็นการร่วมมือกันระหว่าง DSS กับคณะคณาจารย์ร่วมกันให้ความช่วยเหลือสนับสนุนนิสิตพิการแต่ละคนให้สามารถใช้ความรู้ความสามารถในการเรียนได้อย่างเต็มศักยภาพ โดยการช่วยเหลือไม่ได้จำกัดอยู่ที่ DSS เท่านั้น แต่คณะ/คณาจารย์ ก็จัดระบบให้บริการแก่นิสิตพิการด้วย เช่น การประสานงาน การแจ้งรายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน มีระบบการให้ความช่วยเหลือ คู่มืออาจารย์ผู้สอน มีกระบวนการกระตุ้นให้อาจารย์ผู้สอนคณะต่าง ๆ เห็นความสำคัญของการช่วยเหลือนิสิตพิการ

ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

1. มหาวิทยาลัยพะเยานำข้อมูลไปใช้ในการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา
2. ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลจากการศึกษานี้ ไปเป็นแนวทางการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษามุ่งศึกษาสภาพการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อให้การศึกษาดำเนินไปตามขั้นตอน ผู้ศึกษาจึงได้ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอแนะนำเป็นลำดับ ดังต่อไปนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ

- 1.1 ความเป็นมาของการศึกษาระดับอุดมศึกษาของคนพิการ
- 1.2 กฎหมายและนโยบายด้านการศึกษาสำหรับคนพิการในระดับอุดมศึกษา
- 1.3 ระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการว่าด้วยการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2552
- 1.4 แนวทางการส่งเสริมการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2553
- 1.5 ประเภทของคนพิการทางการศึกษา

2. แนวปฏิบัติการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ ระดับอุดมศึกษา

- 2.1 ด้านการเป็นแหล่งข้อมูลด้านคนพิการของสถาบันการศึกษา
- 2.2 ด้านการบริการให้คำปรึกษา
- 2.3 ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล
- 2.4 ด้านการให้บริการด้านการจัดทำเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา
- 2.5 ด้านการประสานงานกับคณะที่มีนิสิตเรียนร่วม

3. การให้บริการของงานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา

- 3.1 ความหมายของงานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ
- 3.2 โครงสร้างและรูปแบบการดำเนินงานงานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ
- 3.3 บทบาทและหน้าที่ของงานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ
- 3.4 งานบริการสนับสนุนสำหรับนิสิตพิการ
- 3.5 ขั้นตอนการขอรับบริการของงานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ
- 3.6 หน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ประจำงานบริการสนับสนุนสำหรับนิสิตพิการ
- 3.7 หน้าที่ความรับผิดชอบของนิสิตพิการ หน้าที่ความรับผิดชอบของอาจารย์ผู้สอน
- 3.7 การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกอย่างสมเหตุสมผล

4. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการคนพิการ

- 4.1 ความหมายของการบริการคนพิการ
- 4.2 ความสำคัญของการบริการคนพิการ
- 4.3 ขอบข่ายของการบริการคนพิการ
- 4.4 คุณภาพของการบริการคนพิการ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6. กรอบแนวคิดการวิจัย

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ

1. ความเป็นมาของการศึกษาระดับอุดมศึกษาของคนพิการ

ในอดีต การศึกษาเฉพาะสำหรับคนพิการในประเทศไทยยังไม่มี การจัดตั้งอย่างเป็นทางการ คนพิการมักได้รับการดูแลโดยครอบครัวหรือชุมชน ในบางกรณีคนพิการที่มีความสามารถพิเศษอาจได้รับการสอนจากบุคคลใจบุญหรือวัด ในปี พ.ศ. 2472 มีการก่อตั้งโรงเรียนสำหรับคนพิการครั้งแรกในประเทศไทย โดยพระยาศรีสุนทรโวหาร (น้อย อาจารยางกูร) ได้ก่อตั้งโรงเรียนคนตาบอดแห่งแรกชื่อว่า "โรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ" ต่อมาในปี พ.ศ. 2490 มีการจัดตั้งโรงเรียนคนหูหนวกชื่อว่า "โรงเรียนโสตศึกษาอนุสารสุนทร" ในช่วงปี พ.ศ. 2520 - 2530 การศึกษาแบบรวมเริ่มได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล มีการพัฒนาหลักสูตรและสื่อการเรียนการสอนที่เหมาะสมสำหรับคนพิการเพื่อให้สามารถเรียนร่วมกับนักเรียนทั่วไปในโรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษา และในปี พ.ศ. 2531 ประเทศไทยได้ออกกฎหมายการศึกษาพิเศษฉบับแรกชื่อว่า "พระราชบัญญัติการศึกษาพิเศษ พ.ศ. 2531" กฎหมายนี้ได้กำหนดให้คนพิการทุกคนมีสิทธิในการได้รับการศึกษา นอกจากนี้ยังมีการจัดตั้งสำนักงานการศึกษาพิเศษเพื่อดูแลและพัฒนาการศึกษาสำหรับคนพิการ ต่อมาในปี พ.ศ. 2545 รัฐบาลไทยได้ออกกฎหมายการศึกษาชื่อว่า "พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542" โดยมีการแก้ไขเพิ่มเติมในปี พ.ศ. 2545 กฎหมายนี้ระบุว่าการศึกษาของคนพิการเป็นสิทธิและหน้าที่ของรัฐที่จะต้องจัดให้ ซึ่งในปัจจุบันการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการศึกษาสำหรับคนพิการได้มีการพัฒนามากขึ้น เช่น การใช้สื่อดิจิทัล, อุปกรณ์ช่วยเหลือ, และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ออกแบบมาเพื่อคนพิการ การพัฒนานี้ช่วยให้การศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามความต้องการของคนพิการมากยิ่งขึ้น จากการให้ความสำคัญต่อคนพิการตามนโยบายของรัฐบาลที่เร่งพัฒนาศักยภาพคนพิการและให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเพื่อคนพิการจึงเป็นภารกิจสำคัญที่สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องตระหนักถึงความพร้อมสำหรับการจัดการเรียนการสอนซึ่งมีความพิเศษและแตกต่างไปจากนิสิตปกติทั่วไป กระทรวงศึกษาธิการจึงได้กำหนดระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ ว่าด้วยการจัดการศึกษา

ระดับอุดมศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2552 เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการกระจายโอกาสทางการศึกษา และการสร้างความเท่าเทียมกันทางการศึกษาสำหรับคนพิการให้เข้าถึงการศึกษาในระดับอุดมศึกษา อีกทั้งเป็นการจัดการศึกษาให้เท่าเทียมกับนิสิตปกติ ส่งเสริมให้คนพิการได้ใช้ชีวิตอย่างเป็นอิสระ มีศักดิ์ศรีสามารถพึ่งตนเองได้โดยไม่เป็นภาระของผู้อื่น และเป็นการสร้างทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญ ต่อการพัฒนาประเทศต่อไป

2. กฎหมายและนโยบายด้านการศึกษาสำหรับคนพิการในระดับอุดมศึกษา

พระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551 และฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2556 เป็นกฎหมายที่เน้นเรื่องการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการฉบับแรก โดยเป็นการปรับปรุงมาจาก พระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ. 2542 และฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2545 พระราชบัญญัตินี้เป็นกฎหมาย ที่ส่งเสริมให้คนพิการสามารถเข้าถึงการศึกษาได้ทุกระดับรวมทั้งระดับอุดมศึกษา โดยกำหนดไว้อย่าง ชัดเจนในมาตรา 8 ว่า “...ให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาในทุกสังกัด มีหน้าที่รับคนพิการเข้าศึกษา ในสัดส่วนหรือ จำนวนที่เหมาะสม ทั้งนี้ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด สถานศึกษาใดปฏิเสธไม่รับคนพิการเข้าศึกษา ให้ถือเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม ตามกฎหมาย

พระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดค่านิยมคนพิการว่า “บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติ กิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือ เข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือความ บกพร่องอื่นใดประกอบกับมีอุปสรรค ในด้านต่าง ๆ และมีความต้องการจำเป็นพิเศษทางการศึกษา ที่จะต้องได้ ได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใด เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือ เข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้ อย่างบุคคลทั่วไป ทั้งนี้ ตามประเภทและหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการ กระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนด”

3. ระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการว่าด้วยการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2552

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 8 วรรคสี่ มาตรา 12 (4) และ (8) แห่งพระราชบัญญัติ การจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551 และฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2556 คณะกรรมการส่งเสริม การจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ จึงวางระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับ คนพิการ ว่าด้วยการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2552”

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้ บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ 3 ในระเบียบนี้

“สถาบันอุดมศึกษา” หมายความว่า สถานศึกษาในระดับอุดมศึกษาทั้งของรัฐและ เอกชน ตามกฎหมายเกี่ยวกับการจัดตั้งสถาบันอุดมศึกษานั้น

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

ข้อ 4 ให้สถาบันอุดมศึกษาในทุกสังกัดมีหน้าที่รับคนพิการเข้าศึกษาในสัดส่วนหรือจำนวน ที่เหมาะสมโดยให้ คำนึงถึงประเภทของความพิการด้วย ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธีการ และ เงื่อนไขที่สภาสถาบันอุดมศึกษากำหนด และแจ้งคณะกรรมการเพื่อทราบไม่น้อยกว่าหนึ่งร้อยยี่สิบวัน ก่อนเริ่มปการศึกษา โดยเริ่มตั้งแต่การศึกษา 2553 เป็นต้นไป

ข้อ 5 ให้สถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาสำหรับคนพิการ การจัดทำหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การวัดและการประเมินผล ให้สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นพิเศษ ของ นิสิตนิสิตพิการแต่ละบุคคล รวมถึงการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ โดยให้ นิสิตนิสิตพิการ สามารถเข้าถึง และใช้ประโยชน์ได้ตามความเหมาะสม

ข้อ 6 เพื่อประโยชน์ในการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ ให้สถาบันอุดมศึกษาที่รับคนพิการเข้าศึกษา มีสิทธิได้ รับค่าเล่าเรียน ค่าบำรุง ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่นจากสำนักงาน ตามจำนวนเงินที่ต้องเรียกเก็บจากนิสิตนิสิตพิการ หากสำนักงานไม่สามารถดำเนินการได้ให้ส่งเรื่องขอรับการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมและพัฒนาศึกษาสำหรับคนพิการต่อไป ทั้งนี้ ไม่เกินอัตรา และรายการที่คณะกรรมการกำหนด

ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง สำนักงาน หรือสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งรับผิดชอบกองทุนส่งเสริมและพัฒนาศึกษาสำหรับคนพิการ หรือสถาบันอุดมศึกษา อาจทำข้อตกลงขอรับการสนับสนุนค่าใช้จ่ายจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็ได้

ข้อ 7 ให้สำนักงานรายงานผลการดำเนินงานในการปฏิบัติตามระเบียบนี้ต่อคณะกรรมการอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

ข้อ 8 ให้เลขาธิการคณะกรรมการการอุดมศึกษารักษาการตามระเบียบนี้และมีอำนาจกำหนดแบบและวิธีปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้

4. แนวทางการส่งเสริมการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2553

กระทรวงศึกษาธิการ ได้กำหนดระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ ตามประกาศคณะกรรมการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ อัตราและรายการที่ให้การอุดหนุนทางการศึกษาสำหรับคนพิการในระดับอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการกระจายโอกาสทางการศึกษาและสร้างความเท่าเทียมกันทางการศึกษาสำหรับคนพิการ ให้เข้าถึงการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและสถาบันอุดมศึกษาเอกชนสอดคล้องกับระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ

ตามประกาศคณะกรรมการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ อัตรา และรายการที่ให้การอุดหนุนทางการศึกษาสำหรับคนพิการในระดับอุดมศึกษา กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม จึงได้กำหนดแนวทางการดำเนินการให้แก่สถาบันอุดมศึกษา ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 135 ตอนพิเศษ 3 ง วันที่ 5 มกราคม 2561 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ปีการศึกษา 2561

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 12 (4) แห่งพระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551 คณะกรรมการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการจึงออกประกาศไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ประกาศนี้เรียกว่า ประกาศคณะกรรมการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ อัตรา และรายการที่ให้การอุดหนุนทางการศึกษาสำหรับคนพิการในระดับอุดมศึกษา

ข้อ 2 ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ 3 ให้ยกเลิก ประกาศคณะกรรมการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ เรื่อง กำหนดอัตราและรายการที่ให้การอุดหนุนทางการศึกษาสำหรับคนพิการในระดับอุดมศึกษา ลงวันที่ 12 พฤษภาคม 2553

ข้อ 4 ในประกาศนี้ “สถาบันอุดมศึกษา” หมายความว่า สถานศึกษาในระดับอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน ตามกฎหมายเกี่ยวกับการจัดตั้งสถาบันอุดมศึกษานั้น “สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา “คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ “เลขาธิการ” หมายความว่า เลขาธิการคณะกรรมการการอุดมศึกษา “การอุดหนุน” หมายความว่า การอุดหนุนทางการศึกษาสำหรับคนพิการ

ข้อ 5 เพื่อประโยชน์ในการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ สถาบันอุดมศึกษาที่มีสิทธิได้รับการอุดหนุน ต้องเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ได้รับคนพิการซึ่งมีบัตรประจำตัวคนพิการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เข้าศึกษาในหลักสูตรที่ไม่สูงกว่าระดับปริญญาตรี และต้องเป็นการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการที่ยังไม่เคยสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ในกรณีที่มีนิสิต นิสิตพิการย้ายสาขาวิชาหรือสถาบันอุดมศึกษาเกินกว่าสองครั้ง สถาบันอุดมศึกษาจะไม่ได้รับการอุดหนุนตามประกาศนี้ สำหรับนิสิต นิสิตพิการที่เข้ารับการศึกษาระดับปริญญาตรีพร้อมกันตั้งแต่สองสถาบันอุดมศึกษาขึ้นไป ให้สถาบันอุดมศึกษาที่ขอรับการอุดหนุนต่อสำนักงานก่อน มีสิทธิได้รับการอุดหนุนตามประกาศนี้ เพียงแห่งเดียว

ข้อ 6 ให้สำนักงานพิจารณาให้ความเห็นชอบสถาบันอุดมศึกษาที่มีสิทธิได้รับการอุดหนุนภายใต้หลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

(1) สถาบันอุดมศึกษา มีการเปิดการเรียนการสอนมาแล้ว อย่างน้อยหนึ่งปีการศึกษา

(2) หลักสูตร สาขาวิชาที่เปิดการเรียนการสอนต้องมีมาตรฐานตามที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด และต้องผ่านการรับทราบหลักสูตรจากสำนักงาน

(3) มีบุคลากรและระบบสนับสนุนให้นิสิต นิสิตฝึกการศึกษาเล่าเรียนอย่างมีคุณภาพ

ข้อ 7 รายการที่ให้การอุดหนุน ตามข้อ 5 ประกอบด้วย ค่าเล่าเรียน ค่าบำรุง ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่นในทำนองเดียวกันกับค่าเล่าเรียน ค่าบำรุง ค่าธรรมเนียม ตามรายการ ที่ปรากฏในระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ของสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งในทุกหลักสูตร ของปีการศึกษา ตามจ่ายจริงเท่ากับนิสิตทั่วไป ทั้งนี้ ไม่เกินอัตราดังต่อไปนี้

ตาราง 1 แสดงรายการที่ให้การอุดหนุน

กลุ่มสาขา	อัตราค่าใช้จ่าย บาท/ราย/ปี
1. สังคมศาสตร์ ศิลปศาสตร์ มนุษยศาสตร์ ศึกษาศาสตร์	60,000
1.1 สาขาที่ขาดแคลนและ หรือเป็นความต้องการของตลาดแรงงาน ได้แก่ บัญชี เศรษฐศาสตร์ สารสนเทศ นิติศาสตร์ ภาษาต่างประเทศ วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ วิศวกรรมอุตสาหการ โลจิสติกส์ ธุรกิจอุตสาหกรรม อุตสาหกรรมบริการ และธุรกิจการบิน	
1.2 สาขาอื่น ๆ นอกจาก 1.1	50,000
2. ศิลปกรรมศาสตร์ สถาปัตยกรรมศาสตร์	70,000
3. วิศวกรรมศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	70,000
4. วิศวกรรมศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	70,000
5. สาธารณสุขศาสตร์ พยาบาลศาสตร์ เภสัชศาสตร์	90,000
6. แพทยศาสตร์ สัตวแพทยศาสตร์ ทันตแพทยศาสตร์	200,000

ข้อ 8 ให้สถาบันอุดมศึกษา ยกเว้นการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายจากนิสิต นิสิตฝึกโดยตรง และให้ดำเนินการขอรับการอุดหนุนมายังสำนักงานภายในระยะเวลาที่สำนักงานกำหนด

ในกรณีที่สถาบันอุดมศึกษาได้เรียกเก็บค่าใช้จ่ายจากนิสิต นิสิตฝึกแล้ว หากสถาบันอุดมศึกษา ไม่ได้ดำเนินการขอรับการอุดหนุนมายังสำนักงานภายในระยะเวลาตามวรรคหนึ่ง สถาบันอุดมศึกษา ต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเอง สำนักงานจะให้การสนับสนุนย้อนหลังได้เพียงหนึ่งภาคการศึกษา

ข้อ 9 การยื่นคำขอรับการอุดหนุน ให้สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) ให้สถาบันอุดมศึกษาออกข้อกำหนด นโยบาย หลักเกณฑ์และวิธีการรับนิสิต นิสิตพิการเข้าเรียนในสัดส่วนหรือจำนวนที่เหมาะสมเพื่อประกาศใช้ในแต่ละปีการศึกษา เช่น เป้าหมาย จำนวนรับ หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการรับคนพิการเข้าศึกษาในสถาบัน ประเภทความพิการ ที่จะรับเข้าศึกษา คณะ สาขาวิชาที่จะเปิดรับ วิธีการคัดเลือก การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับ

(2) ประมาณการจำนวนเงินและจำนวนนิสิต นิสิตพิการที่คาดว่าจะรับเข้าศึกษาในแต่ละปีการศึกษา เพื่อประกอบการจัดทำคำของบประมาณรายจ่ายประจำปีถัดไป โดยรายงานต่อสำนักงาน ภายในเดือนกันยายนของทุกปี ทั้งนี้ การรับนิสิตต้องมีสัดส่วนหรือจำนวนที่เหมาะสมโดยคำนึงถึง ความพร้อมของสถาบัน ซึ่งไม่เกินแผนการรับที่กำหนดไว้ในเอกสารหลักสูตร (มคอ.2) ตามที่สภา สถาบันอุดมศึกษาอนุมัติหรือเห็นชอบ และสำนักงานรับทราบแล้ว

(3) รายงานจำนวนเงินที่จะต้องเรียกเก็บและรายชื่อนิสิต นิสิตพิการที่รับเข้าศึกษา ในแต่ละภาคการศึกษาตามแบบที่เลขาธิการกำหนด พร้อมด้วยระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศของ สถาบันอุดมศึกษาที่ใช้บังคับในภาคการศึกษานั้น โดยรายงานต่อสำนักงานเพื่อประกอบการเบิกจ่าย งบประมาณ ทั้งนี้ ภายในเดือนตุลาคมและมกราคมของทุกปี

ข้อ 10 ให้สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งรายงานข้อมูลเกี่ยวกับผลการศึกษาของนิสิต นิสิตพิการต่อสำนักงานตามแบบที่เลขาธิการกำหนด อย่างน้อยปีละครั้ง ทั้งนี้ ภายในเดือนกันยายน ของทุกปี เพื่อรายงานต่อคณะกรรมการต่อไป

ข้อ 11 เมื่อประกาศนี้ใช้บังคับแล้ว ให้สถาบันอุดมศึกษาที่รับนิสิต นิสิตพิการซึ่งมีบัตร ประจำตัวคนพิการเข้าศึกษา ดำเนินการตามประกาศคณะกรรมการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับ คนพิการ เรื่อง กำหนดอัตราและรายการที่ให้การอุดหนุนทางการศึกษาสำหรับคนพิการ ในระดับ อุดมศึกษาไปพลางก่อน และให้เริ่มต้นได้รับการอุดหนุนตามประกาศนี้ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2561 เป็นต้นไป

5. ประเภทของคนพิการทางการศึกษา แบ่งเป็น 9 ประเภท

1. บุคคลที่มีความบกพร่องทางการเห็น
2. บุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน
3. บุคคลที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา
4. บุคคลที่มีความบกพร่องทางทางร่างกาย หรือการเคลื่อนไหว หรือสุขภาพ
5. บุคคลที่มีความบกพร่องทางการเรียนรู้
6. บุคคลที่มีความบกพร่องทางการพูด และภาษา
7. บุคคลที่มีความบกพร่องทางพฤติกรรม หรืออารมณ์
8. บุคคลออทิสติก
9. บุคคลพิการซ้อน

1. บุคคลที่มีความบกพร่องทางการเห็น

บุคคลที่มีความบกพร่องทางการเห็น ได้แก่ บุคคลที่สูญเสียการเห็นตั้งแต่ระดับเล็กน้อย จนถึงตาบอดสนิท ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.1 คนตาบอด หมายถึง บุคคลที่สูญเสียการเห็นมาก จนต้องใช้สื่อสัมผัสและสื่อเสียง หากตรวจวัดความชัดของสายตาค้างดีเมื่อแก้ไขแล้ว อยู่ในระดับ 6 ส่วน 62 (6/60) หรือ 20 ส่วน 200 (20/200) จนถึงไม่สามารถรับรู้เรื่องแสง

1.2 คนเห็นเลือนราง หมายถึง บุคคลที่สูญเสียการเห็น แต่ยังสามารถอ่านอักษรตัวพิมพ์ขยายให้ด้วยอุปกรณ์เครื่องช่วยความพิการ หรือเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก หากวัดความชัดของสายตาค้างดีเมื่อแก้ไขแล้วอยู่ในระดับ 6 ส่วน 18 (6/18) หรือ 20 ส่วน 70 (20/70)

2. บุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน

บุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน ได้แก่ บุคคลที่สูญเสียการได้ยินตั้งแต่ระดับหูตึงน้อยจนถึงหูหนวก ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.1 คนหูหนวก หมายถึง บุคคลที่สูญเสียการได้ยินมากจนไม่สามารถเข้าใจการพูดผ่านทางการได้ยินไม่ว่าจะใส่หรือไม่ใส่เครื่องช่วยฟัง ซึ่งโดยทั่วไปหากตรวจการได้ยินจะมีการสูญเสียการได้ยิน 90 เดซิเบลขึ้นไป

2.2 คนหูตึง หมายถึง บุคคลที่มีการได้ยินเหลืออยู่เพียงพอที่จะได้ยินการพูด ผ่านทางการได้ยิน โดยทั่วไปจะใส่เครื่องช่วยฟัง ซึ่งหากตรวจวัดการได้ยินจะมีการสูญเสียการได้ยิน น้อยกว่า 90 เดซิเบลลงมาถึง 26 เดซิเบล

3. บุคคลที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา

บุคคลที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา ได้แก่ บุคคลที่มีความจำกัดอย่างชัดเจนในการปฏิบัติตน (Functioning) ในปัจจุบัน ซึ่งมีลักษณะเฉพาะ คือ ความสามารถทางสติปัญญาน้อยกว่าเกณฑ์ เฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญร่วมกับความจำกัดของทักษะการปรับตัวอีกอย่างน้อย 2 ทักษะ จาก 10 ทักษะ ได้แก่ การสื่อความหมาย การดูแลตนเอง การดำรงชีวิตภายในบ้านทักษะทางสังคม/การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การรู้จักใช้ ทรัพยากรในชุมชน การรู้จักดูแลควบคุมตนเอง การนำความรู้มาใช้ในการชีวิตประจำวัน การทำงาน การใช้เวลาว่าง การรักษาสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย ทั้งนี้ ได้แสดงอาการดังกล่าวก่อนอายุ 18 ปี

4. บุคคลที่มีความบกพร่องทางทางร่างกาย หรือการเคลื่อนไหว หรือสุขภาพ

บุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกาย หรือการเคลื่อนไหว หรือสุขภาพ ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

4.1 บุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกาย หรือการเคลื่อนไหว ได้แก่ บุคคลที่มีอวัยวะไม่สมส่วนหรือขาดหายไป กระดูกหรือกล้ามเนื้อผิดปกติ มีอุปสรรคในการเคลื่อนไหว ความบกพร่อง

ดังกล่าวอาจเกิดจากโรคทางระบบประสาท โรคของระบบกล้ามเนื้อและกระดูก การไม่สมประกอบ มาแต่กำเนิด อุบัติเหตุและโรคติดต่อ

4.2 บุคคลที่มีความบกพร่องทางสุขภาพ ได้แก่ บุคคลที่มีความเจ็บป่วยเรื้อรังหรือมีโรคประจำตัวซึ่งจำเป็นต้องได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่อง และเป็นอุปสรรคต่อการศึกษา ซึ่งมีผลทำให้เกิดความจำเป็นต้องได้รับการศึกษาพิเศษ

5. บุคคลที่มีความบกพร่องทางการเรียนรู้

บุคคลที่มีความบกพร่องทางการเรียนรู้ ได้แก่ บุคคลที่มีความผิดปกติในการทำงานของสมองบางส่วนที่แสดงถึงความบกพร่องในกระบวนการเรียนรู้ ที่อาจเกิดขึ้นเฉพาะความสามารถด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้าน คือ การอ่าน การเขียน การคิดคำนวณ ซึ่งไม่สามารถเรียนรู้ในด้านที่บกพร่องได้ ทั้งที่มีระดับสติปัญญาปกติ

6. บุคคลที่มีความบกพร่องทางการพูด และภาษา

บุคคลที่มีความบกพร่องทางการพูดและภาษา ได้แก่ บุคคลที่มีความบกพร่องในการเปล่งเสียงพูด เช่น เสียงผิดปกติ อัตราความเร็วและจังหวะการพูดผิดปกติ หรือบุคคลที่มีความบกพร่องในเรื่องความเข้าใจหรือการใช้ ภาษาพูด การเขียนหรือระบบสัญลักษณ์อื่นที่ใช้ในการ ติดต่อสื่อสาร ซึ่งอาจเกี่ยวกับรูปแบบ เนื้อหาและหน้าที่ของภาษา

7. บุคคลที่มีความบกพร่องทางพฤติกรรม หรืออารมณ์

บุคคลที่มีความบกพร่องทางพฤติกรรม หรืออารมณ์ ได้แก่ บุคคลที่มีพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากปกติเป็นอย่างมาก และปัญหาทางพฤติกรรมนั้นเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นผลจากความบกพร่องหรือความผิดปกติทางจิตใจหรือสมองในส่วนของการรับรู้ อารมณ์หรือความคิด เช่น โรคจิตเภท โรคซึมเศร้า โรคสมองเสื่อม เป็นต้น

8. บุคคลออทิสติก

บุคคลออทิสติก ได้แก่ บุคคลที่มีความผิดปกติของระบบการทำงานของสมองบางส่วนซึ่งส่งผลต่อความบกพร่องทางพัฒนาการด้านภาษา ด้านสังคมและการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และมีข้อจำกัดด้านพฤติกรรม หรือมีความสนใจจำกัดเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยความผิดปกตินั้นค้นพบได้ ก่อนอายุ 30 เดือน

9. บุคคลพิการซ้อน

บุคคลพิการซ้อน ได้แก่ บุคคลที่มีสภาพความบกพร่องหรือความพิการมากกว่าหนึ่งประเภทในบุคคลเดียวกัน

จากเอกสารดังกล่าวสรุปได้ว่า ประเภทและหลักเกณฑ์ของคณพิการทางการศึกษานิสิตพิการแต่ละประเภทยกข้อจำกัดในการเรียนรู้ที่ต่างกัน หรือการรับข้อมูลข่าวสารด้านการศึกษา และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มหาวิทยาลัยจัดให้ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ อาจารย์ผู้สอนและบุคคล

ที่เกี่ยวข้อง ควรศึกษาข้อมูลดังกล่าว รวมถึงการเรียนรู้วิธีการช่วยเหลือ การเรียน การสอน และการอำนวยความสะดวกคนพิการแต่ละประเภท ถึงมั่นใจสติพิการจะมีความพิการชนิดเดียวกัน แต่การรับบริการและการช่วยเหลือแตกต่างกันนั้น จึงต้องมีวางแผนจัดบริการเป็นรายบุคคล เพื่อให้การเรียนการสอนไม่มีผลกระทบต่อனிสิตและเพื่อช่วยให้นิสิตพิการสามารถบรรลุเป้าหมายทางการศึกษาได้

แนวปฏิบัติการให้บริการและสนับสนุนนิสิตพิการ ระดับอุดมศึกษา

การให้บริการของงานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ คือ การช่วยให้นิสิตพิการสามารถเข้าถึงระบบการเรียนการสอนของสถาบันได้อย่างเท่าเทียมกับนิสิตทั่วไป โดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้กำหนดกรอบการดำเนินงานของงานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2553, หน้า 3)

1. การเป็นแหล่งข้อมูลด้านคนพิการของสถาบันการศึกษา

สำนักส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพนิสิต สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2552, หน้า 59-60) ได้กล่าวว่า แม้ว่าคนพิการจำนวนหนึ่งได้มีโอกาสเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษานับตั้งแต่ พ.ศ. 2503 เป็นต้นมา แต่ก็ไม่ได้มีการบันทึกข้อมูลไว้อย่างเป็นทางการในฐานข้อมูลของสถาบันอุดมศึกษา การเก็บบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนนิสิตพิการที่ได้เข้าเรียนในระดับอุดมศึกษาอย่างเป็นทางการ เริ่มต้นเป็นครั้งแรกในปีการศึกษา 2546 โดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้เริ่มดำเนินการสำรวจข้อมูลนิสิตพิการในสถาบันอุดมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา การดำเนินการนี้มีจุดเริ่มต้นจากการจัดประชุมสัมมนาเรื่องการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการในระดับอุดมศึกษา เป็นครั้งแรกเมื่อ พ.ศ. 2546 ณ วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้เข้าร่วมประชุม ได้แก่ อาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาที่สนใจ ครูในโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ผู้บริหารสถานศึกษา และคนพิการ

ผลจากการประชุมในครั้งนั้น ทำให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจัดทำยุทธศาสตร์การจัดการศึกษาสำหรับคนพิการในระดับอุดมศึกษาและประกาศใช้ในปี พ.ศ. 2549 โดยมีวิสัยทัศน์ คือ จัดการศึกษาสำหรับคนพิการโดยคำนึงถึงความเท่าเทียมและคุณภาพในการรับเข้าศึกษา โดยให้การช่วยเหลือให้นิสิตได้ศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เต็มตามศักยภาพและมีงานทำ ยุทธศาสตร์การจัดการศึกษาสำหรับคนพิการในระดับอุดมศึกษาประกอบด้วยยุทธศาสตร์หลัก 4 ยุทธศาสตร์ คือ 1) สร้างโอกาสทางการศึกษา 2) พัฒนาการจัดการเรียนรู้ของผู้พิการ โดยมีกลยุทธ์ 3 กลยุทธ์ คือ 2.1 พัฒนาระบบบริการสนับสนุนนิสิตพิการ ในสถาบันอุดมศึกษาที่ส่งเสริมการเรียนของนิสิตพิการ 2.2 พัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาพิเศษและการพัฒนาศักยภาพนิสิตพิการ 2.3 พัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้ที่เหมาะสมสำหรับผู้พิการ 3) พัฒนาองค์ความรู้ และ 4) ส่งเสริมการมีงานทำ เมื่อสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้เริ่มให้ความสำคัญเรื่อง

การช่วยเหลือนิสิตพิการและมีการจัดสรรงบประมาณจำนวนหนึ่งให้กับสถาบันที่มีนิสิตพิการเรียนอยู่เกิน 10 คนขึ้นไป จึงทำให้สถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งเริ่มเห็นความสำคัญเรื่องการจัดให้มีระบบเพื่อช่วยเหลือนิสิตพิการขึ้นภายในสถาบัน จึงได้จัดตั้งศูนย์หรือหน่วยบริการสนับสนุนนิสิตพิการ (Disability Support Services Center) ขึ้นอย่างเป็นทางการโดยเป็นการจัดตั้งขึ้นจากหน่วยงานเดิมที่มีการดำเนินการเกี่ยวกับนิสิตพิการอยู่แล้วเพียงแต่ยังไม่ได้เรียกชื่อว่า หน่วยบริการสนับสนุนนิสิตพิการ สถาบันอุดมศึกษาแห่งแรกที่ได้จัดตั้งหน่วยบริการสนับสนุนนิสิตพิการอย่างเป็นทางการคือ วิทยาลัยราชสุดา ซึ่งเป็นคณะหนึ่งในมหาวิทยาลัยมหิดล เนื่องจากเป็นสถาบันที่จัดการเรียนการสอนให้กับคนพิการและคนทั่วไปที่ทำงานหรือสนใจด้านคนพิการ และมีนิสิตพิการทางการได้ยินเรียนอยู่เป็นจำนวนมากในระดับปริญญาตรี สาขาหุนวศึกษา จากนั้นมีการจัดตั้งศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการขึ้นอีกในสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งจนปี พ.ศ. 2550 มีสถาบันอุดมศึกษาที่ได้จัดตั้งศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการทั้งหมด 12 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหิดล (วิทยาลัยราชสุดา) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2556, หน้า 9-10) ได้ให้ความหมายว่าการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านคนพิการของสถาบัน คือ ความบกพร่องหรือความพิการของนิสิตมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มหาวิทยาลัยได้รับข้อมูลของนิสิต โดยการเปิดเผยข้อมูลนี้จะช่วยให้นิสิตได้รับสิทธิในการรับบริการสนับสนุนตามกฎหมาย รวมถึงการได้รับสิทธิรับบริการตามกฎหมาย และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียน และลดความวิตกกังวลและความเครียดในการเรียนของนิสิต ข้อมูลที่ควรเปิดเผยสำหรับนิสิตควรเป็นข้อมูลที่เป็นความจำเป็นสำหรับการอำนวยความสะดวกและจัดบริการสนับสนุนเท่าควรหลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลที่ไม่จำเป็น และข้อมูลทั้งหมดต้องเก็บรักษาเป็นความลับ ดังนั้นผู้ที่ให้ข้อมูลต้องเป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องในเรื่องการจัดบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการรับบริการ โดยสถานที่ใช้ในการเปิดเผยข้อมูลควรมีความเป็นส่วนตัวสามารถรักษาความลับของข้อมูลนิสิตได้

สำหรับการเปิดเผยข้อมูลนิสิต ควรเน้นที่ความสามารถด้านบวก และข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในการจัดบริการสนับสนุน นิสิตควรมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายหรือพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องและสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสนับสนุนที่แต่ละมหาวิทยาลัยจัดให้

ข้อมูลเบื้องต้น ประกอบด้วย

1. ข้อมูลด้านส่วนตัว เช่น ชื่อ-นามสกุล ศาสนา วัน เดือน ปีเกิด อายุ ที่อยู่ การจดทะเบียนคนพิการ ประเภทความบกพร่อง เพื่อนในมหาวิทยาลัย เพื่อนที่อยู่ใกล้เคียงหรือรู้จักบ้านของเรา เบอร์โทรศัพท์มือถือ เป็นต้น
2. ข้อมูลด้านสุขภาพ หรือความบกพร่อง เช่น เลือดหมุนเวียนไม่ดี เจ็บป่วย โรคประจำตัว และยาที่ต้องใช้ การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสมรรถภาพ เป็นต้น
3. ข้อมูลด้านครอบครัว เช่น ชื่อ-นามสกุล บิดา มารดา หรือผู้ปกครอง ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อาชีพ รายได้ ภาระหนี้สินของครอบครัว มีพี่น้องร่วมบิดาเดียวกัน เป็นต้น
4. ข้อมูลด้านการศึกษา เช่น สถานศึกษาและระดับชั้นเรียนของคนพิการในอดีตและปัจจุบัน รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาที่เคยได้รับ รางวัล/ทุนการศึกษา เป็นต้น
5. ข้อมูลด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ เช่น การจดทะเบียนคนพิการ บัตรประกันสุขภาพ การรับบริการตามพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 เป็นต้น
6. ข้อมูลด้านการขอรับการสนับสนุนเงินอุดหนุนทางการศึกษาสำหรับคนพิการ ในระดับอุดมศึกษา คือ การจัดสรรเป็นเงินอุดหนุนค่าใช้จ่ายทางการศึกษาให้นิสิตพิการ อาทิ ค่าบำรุงค่าธรรมเนียม ค่าเล่าเรียน ตามรายการที่ปรากฏในระเบียบการลงทะเบียน เป็นต้น

จากเอกสารดังกล่าวสรุปได้ว่า การเป็นแหล่งข้อมูลด้านคนพิการของมหาวิทยาลัยพะเยา คือ เป็นศูนย์ข้อมูลประกอบการพิจารณาการบริการที่เหมาะสมและเอื้อต่อการศึกษานิสิตพิการ ให้สามารถศึกษาเล่าเรียนได้เต็มศักยภาพ ข้อมูลเบื้องต้น ประกอบด้วย ข้อมูลด้านส่วนตัว ข้อมูลด้านสุขภาพ หรือความบกพร่อง ข้อมูลด้านครอบครัว ข้อมูลด้านการศึกษา ข้อมูลสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ และด้านการขอรับการสนับสนุนเงินอุดหนุนทางการศึกษาสำหรับคนพิการในระดับอุดมศึกษา เพื่อประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของงานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึง ทั้งข้อมูลด้านยุทธศาสตร์การพัฒนานิสิตพิการ ข้อมูลด้านสิทธิของนิสิตพิการตามกฎหมาย ข้อมูลด้านจำนวนนิสิตพิการในมหาวิทยาลัย ข้อมูลด้านประเภทความพิการ ข้อมูลด้านการศึกษาของนิสิตพิการ

2. การบริการให้คำปรึกษา

ในยุคแห่งสังคมที่ซับซ้อนและสับสน เยาวชนมีความเปราะบางทางอารมณ์ บทบาทในการให้คำปรึกษา ถือเป็นบทบาทหน้าที่ และภารกิจที่มีความสำคัญของการทำหน้าที่ ครูที่ปรึกษา ทั้งการให้คำปรึกษาอย่างเป็นทางการและการให้คำปรึกษาในเรื่องราวเล็ก ๆ น้อย ๆ โดยทั่วไป องค์ความรู้ เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา ตลอดจนเทคนิควิธีการ ที่ควรพิจารณาและคำนึงถึงมีหลายประการด้วยกัน

ความหมายของการให้คำปรึกษา

นักจิตวิทยาได้ให้ความหมายของการให้คำปรึกษาไว้ ดังนี้

กู๊ด (1973, หน้า 104) กล่าวว่า การให้คำปรึกษา หมายถึง การช่วยเหลือบุคคลเป็นการส่วนตัว เกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ทั้ง ปัญหาส่วนตัวปัญหาการศึกษาและปัญหาเกี่ยวกับอาชีพ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยการนำเอาข้อมูลต่าง ๆ มาวิเคราะห์เพื่อหาทางช่วยแก้ปัญหา ผู้ทำหน้าที่นี้จะต้องเป็นผู้มีความชำนาญเป็นพิเศษ และในการช่วยเหลือมักจะใช้วิธีสัมภาษณ์เป็นการส่วนตัว เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง

วิลเล่ย์ และแอนดรูว์ (1955, หน้า 323) ได้ให้ความหมายของการให้คำปรึกษาว่าเป็น กระบวนการเรียนรู้ในสิ่งแวดล้อมทางการศึกษา ซึ่งบุคคลผู้หนึ่งต้องการความช่วยเหลือจากบุคคลอีกผู้หนึ่งที่ได้รับการฝึกอบรมแล้วเป็นอย่างดี และพยายามใช้ เครื่องมือและเทคนิคทุกอย่างเพื่อช่วยให้ผู้ที่มาขอความช่วยเหลือสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง

ครอร์และครอร์ (1960, หน้า 164) กล่าวว่า การให้คำปรึกษา คือ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษารายบุคคล เพื่อช่วยให้รู้จักและ เข้าใจตนเองดีขึ้น

เซอร์เซอร์ และสโตน (1980, หน้า 164) กล่าวว่า การให้บริการปรึกษา เป็นกระบวนการที่มีการปฏิสัมพันธ์ต่อกันเพื่อช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจตนเองและสิ่งแวดล้อมและทำให้เกิดความกระจ่างในเป้าหมายและคุณค่าของพฤติกรรมในอนาคต

อนันต์ อนันตรังสี (2521, หน้า 26) กล่าวว่า การให้คำปรึกษา (Counseling) หมายถึง กระบวนการช่วยเหลือนิสิตโดยอาศัยวิธีการสัมภาษณ์ หรือความสัมพันธ์เป็นส่วนตัว เพื่อช่วยให้นิสิตสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ตลอดจนสามารถปรับปรุงแบบแผนชีวิตของเขาได้เป็นผลดี

จากความหมายของการให้คำปรึกษาดังกล่าว สรุปได้ว่า การให้คำปรึกษา หมายถึง การที่ผู้ให้คำปรึกษาซึ่งผ่านการฝึกฝน อบรมมาแล้วเป็นอย่างดี ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับคำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ เช่น ปัญหาการเรียน ปัญหาด้านอาชีพ และปัญหาส่วนตัว โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษากระจ่างในปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และตัดสินใจได้ด้วยตนเอง

การบริการให้คำปรึกษาสำหรับนิสิตพิการ นอกจากความรู้และทักษะการให้คำปรึกษา สำหรับบุคคลทั่วไปที่ผู้ให้คำปรึกษามีอยู่แล้ว ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องคำนึงดังต่อไปนี้

1. ผลกระทบด้านต่าง ๆ อันเนื่องมาจากความพิการ
2. ปฏิกริยาทางอารมณ์และการปรับตัวทางจิตวิทยาสังคมของคนพิการประเภทต่าง ๆ
3. หลักปรัชญาของงานบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ และกระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ
4. จรรยาบรรณของผู้ให้คำปรึกษาในงานบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ

5. แหล่งข้อมูลหรือแหล่งบริการช่วยเหลือ และส่งต่อ

บุคลากรที่ให้คำปรึกษาในงานฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ ซึ่งเป็นนักวิชาชีพงานฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการในประเทศไทย นักวิชาชีพนี้จะมีบทบาทหน้าที่หลัก 4 ด้าน คือ

1. การจัดการบริการให้กับผู้รับบริการ ซึ่งจะครอบคลุมงานการสัมภาษณ์เมื่อแรกรับบริการ การประสานงานเพื่อให้ได้รับบริการต่าง ๆ การบันทึกการบริการและการเขียนรายงาน
2. การประเมินทางอาชีพ และการให้คำปรึกษาด้านอาชีพ
3. การให้คำปรึกษาด้านอารมณ์
4. การจัดหางาน

จากเอกสารดังกล่าวสรุปได้ว่า การบริการให้คำปรึกษา คือ การให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการให้ความช่วยเหลือระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษา และการให้คำปรึกษาช่วยให้บุคคลพัฒนาตนเอง แก้ไขปัญหา เอาชนะอุปสรรค มีเป้าหมายและแนวทางการดำเนินชีวิตที่เหมาะสม ซึ่งนิสิตพิการได้รับบริการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคล ด้านการศึกษา ด้านการแนะแนวการใช้ชีวิต เพื่อช่วยให้นิสิตเกิดความรู้สึกที่ดีและมีความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถแก้ไขปัญหาในด้านต่าง ๆ และด้านการวางแผนอาชีพให้ตรงตามความต้องการและความสามารถของแต่ละบุคคล รวมถึงปัญหาด้านครอบครัว

3. การจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2512 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2542) มาตรา 22 ระบุว่า "การจัดการศึกษาต้องยึดหลักผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ" มาตรา 24 (1) ระบุว่า "การจัดการกระบวนการเรียนรู้จะต้องจัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล" และมาตรา 10 วรรค 3 ข้อ 2(2) คนพิการที่ประสงค์จะขอรับเงินอุดหนุน ขอยืมเงินเพื่อจัดซื้อ มีความต้องการจำเป็นพิเศษทางการศึกษาตามที่กำหนดไว้ในแผนการศึกษาเฉพาะบุคคล

ด้วยเหตุนี้ การจัดการศึกษาสำหรับนิสิตพิการประเภทต่างๆ ต้องได้รับการจัดการศึกษาตามศักยภาพของแต่ละบุคคล และสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นและระดับความสามารถของผู้เรียน โดยจัดทำเป็น "แผนการรับบริการเฉพาะบุคคล" (Individualized Services: ISP) แผนการรับบริการเฉพาะบุคคล คือ แผนซึ่งกำหนดแนวทางการจัดการศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นพิเศษของคนพิการ ตลอดจนกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาเฉพาะบุคคล

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล เพื่อให้บัณฑิตพิการได้รับสิทธิช่วยเหลือทางการศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งมีองค์ประกอบและรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐาน
2. บุคคลที่สามารถติดต่อได้
3. ระยะเวลาที่ขอรับบริการ
4. รายละเอียดการขอรับบริการ
5. ตารางเรียน (ระบุหรือแนบตารางเรียนโดยละเอียด)
6. ความคิดเห็นของคณะกรรมการ

การกรอกแบบบันทึกแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2556) ได้กำหนดแนวทางในการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐาน หมายถึง ให้ระบุข้อมูลของนิสิตพิการ ชื่อ-นามสกุล วันเดือนปีเกิด อายุ ที่อยู่ปัจจุบัน โทรศัพท์
2. บุคคลที่สามารถติดต่อได้ หมายถึง ให้ระบุข้อมูลบุคคลที่สามารถติดต่อได้โดยเป็นเพื่อนในสถาบันเดียวกัน และกรอกข้อมูลพื้นฐานได้แก่ ชื่อ-นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์ หมู่เรียน ชั้นปี สาขา คณะ พร้อมทั้งให้ระบุอาจารย์ที่ปรึกษา
3. ระยะเวลาที่ขอรับบริการ หมายถึง ให้ระบุระยะเวลาโดยกำหนดให้ระบุช่วงระยะเวลาที่ขอรับบริการเป็น 1 ภาคการศึกษา คือ วันเริ่มต้นและวันสิ้นสุด
4. รายละเอียดการขอรับบริการ หมายถึง ให้บัณฑิตพิการระบุรายละเอียดการขอรับบริการ เช่น ล่ามภาษามือ ผู้จัดคำบรรยาย เพื่อนช่วยเพื่อน การสอน
5. ตารางเรียน (ระบุหรือแนบตารางเรียนโดยละเอียด) หมายถึง ให้ระบุตารางเรียนโดยละเอียด เพื่อเป็นข้อมูลในการขอรับบริการและประกอบการพิจารณาเพื่อขอรับบริการ
6. ความคิดเห็นของคณะกรรมการ หมายถึง ให้ระบุผลการอนุมัติ โดยการลงนามรับรองของผู้รับผิดชอบหรือผู้บริหารในส่วนงานที่นิสิตพิการขอรับบริการ

จากเอกสารดังกล่าวสรุปได้ว่า การจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล คือ กระบวนการจัดการศึกษาและช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตนเองตามธรรมชาติ และเต็มตามศักยภาพ พร้อมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาและตามความต้องการจำเป็นพิเศษของแต่ละคน ซึ่งเป็นการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคลอย่างเป็นขั้นตอนต้องระบุความต้องการจำเป็นในการขอรับบริการแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล นิสิตพิการได้รับบริการช่วยเหลือสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาตรงตามความต้องการ

ในแผนรับบริการเฉพาะบุคคล และมีการรายงานผลการรับบริการเฉพาะบุคคลให้ผู้บริหารรับทราบ
ทุก ๆ ปีการศึกษา

4. การให้บริการด้านการจัดทำเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลือ อื่นใดทางการศึกษา

เบญจา ชลธารันนท์ (2546) ได้ให้ความหมาย เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก เทคโนโลยีที่คนพิการใช้ ซึ่งได้มีการพัฒนาและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อช่วยให้คนพิการสามารถดำรงชีวิตอิสระ ปฏิบัติงานและผลิตงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

พวงแก้ว กิจธรรม (2547) ได้ให้ความหมาย เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ชิ้นส่วนของอุปกรณ์ หรือผลิตภัณฑ์ ได้ดัดแปลงหรือผลิตเฉพาะบุคคลเพื่อนำมาใช้ในการดำรงชีวิตอย่างอิสระ สามารถพัฒนาศักยภาพของผู้พิการที่ใช้อุปกรณ์นั้น ๆ

ฟรีเวอร์ (Brewer, 2008 อ้างอิงใน สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2555) ได้กล่าวว่า เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกคือ อุปกรณ์ หรือ software หรือสิ่งที่ช่วยสนับสนุนนิสิตพิการในการเรียนรู้ เพื่อช่วยให้คนพิการได้เข้าถึงการเรียนการสอน หรือข้อมูลข่าวสาร

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2556) ได้กล่าวว่า เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก คือ บริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ระบบใดๆ ที่นำมาปรับและนำมาใช้ โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้บุคคลใช้ความสามารถ ทดแทนปัญหาความบกพร่อง ดังต่อไปนี้

1. ปรับปรุงความสามารถในการปฏิบัติงาน
2. เพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงาน
3. รักษาระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน
4. การสนับสนุนให้เกิดความรู้ความเข้าใจเนื้อหาและรายละเอียดของกิจกรรมต่าง ๆ

ทั้งในด้านการเรียนรู้ การดำรงชีวิตและการพึ่งพาตนเองอย่างอิสระได้

ประเภทของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2556, หน้า 13-14) ได้กล่าวว่า ประเภทของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งอาจแบ่งตามการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. อุปกรณ์เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งของอุปกรณ์และระบบผลิตภัณฑ์ที่ช่วยรักษาหรือเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคลที่มีความบกพร่องหรือพิการ
2. บริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง บริการที่ช่วยให้บุคคล ที่มีความบกพร่องหรือพิการเลือก การจัดหาและการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่
 - 2.1 ประเมินความต้องการ ของผู้เรียนในสภาพต่าง ๆ
 - 2.2 การจัดและการขอรับอุปกรณ์ ในรูปแบบการซื้อ การเช่า

2.3 การเลือก การออกแบบ การปรับ การนำมาใช้ การดูแลรักษา การซ่อมแซม หรือการใช้อุปกรณ์ทดแทนสำหรับการทำกิจกรรมต่าง ๆ

2.4 การประสานงานและการบริการ รูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ การบำบัด การช่วยเหลือ การใช้บริการ

2.5 การอบรมและการช่วยเหลือด้านเทคนิค วิธีการใช้สำหรับบุคคลที่มีความบกพร่อง หรือพิการ

2.6 การอบรม - การช่วยเหลือ นักวิชาชีพ บุคลากร และผู้เกี่ยวข้องกับการดำเนิน ชีวิตของบุคคลที่มีความบกพร่อง

การจัดแบ่งประเภทอุปกรณ์เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2556, หน้า 14-34) ได้กล่าว การจัดแบ่ง ประเภทอุปกรณ์เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. การจัดแบ่งตามประเภทการใช้งาน

1.1 อุปกรณ์ช่วยในการสื่อสาร หมายถึง อุปกรณ์และเครื่องมือช่วยบุคคลที่มีความ บกพร่องทางการพูดหรือบุคคลที่มีปัญหาในการเขียนเพื่อการสื่อสาร เช่น แผ่นกระดานที่มีภาพหรือ ตัวอักษร เพื่อให้บุคคลชี้ตัวเลือกที่คนต้องการสื่อสาร ไปจนถึงโปรแกรมกระดานสื่อสารบนหน้าจอ คอมพิวเตอร์

1.2 อุปกรณ์ช่วยในการเข้าถึงคอมพิวเตอร์ หมายถึง ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ที่ช่วยให้บุคคลที่มีความบกพร่องหรือพิการเข้าถึงและใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ได้ทั้งนี้รวมถึง การปรับแป้นพิมพ์ หน้าจอ สวิตช์ และเมาส์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สังเคราะห์เสียง เป็นต้น

1.3 อุปกรณ์ช่วยในการใช้ชีวิตประจำวัน หมายถึง อุปกรณ์ช่วยเหลือบุคคลที่มี ความบกพร่องหรือพิการในกิจกรรมในชีวิตประจำวัน เช่น การแต่งตัว การดูแลรักษาความสะอาด การอาบน้ำ การประกอบอาหาร การรับประทานอาหาร รวมถึงอุปกรณ์ช่วยหยิบจับสิ่งของ เสื้อผ้า ที่ปรับพิเศษ แก้วและอุปกรณ์ปรับพิเศษช่วยในห้องน้ำ

1.4 อุปกรณ์ช่วยในการศึกษาและการเรียนรู้ หมายถึง อุปกรณ์ช่วยในการฝึกและ พัฒนาทักษะ อุปกรณ์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการคิด การตัดสินใจ การแก้ปัญหา การจำ การเดาคำศัพท์การเขียน

1.5 อุปกรณ์ช่วยในการเข้าถึงสภาพแวดล้อม หมายถึง การปรับสภาพแวดล้อมและ โครงสร้างทางกายภาพของอาคารสถานที่ เพื่อลดอุปสรรคในการเข้าถึงอาคารสถานที่ของบุคคลที่มี ความบกพร่องหรือพิการ รวมถึงการก่อสร้างการปรับโครงสร้างทางสถาปัตยกรรม การวางแผนวงจร ควบคุมสภาพแวดล้อมในอาคารสถานที่

1.6 อุปกรณ์ช่วยในการปฏิบัติงาน หมายถึง เครื่องมือและอุปกรณ์เทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานที่ออกแบบ เพื่อลดความเสี่ยงการบาดเจ็บหรือการเกิดแผลกดทับ จากการทำงาน เช่น การปรับที่นั่ง ที่วางแขนหรือข้อมือ ที่พักหลัง อุปกรณ์ช่วยเขียน เป็นต้น

1.7 อุปกรณ์ช่วยในการได้ยินและการฟัง หมายถึง อุปกรณ์ช่วยการได้ยินและการฟังของบุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน เช่น เครื่องช่วยฟัง ระบบขยายเสียง FM loop ระบบสัญญาณเตือน เครื่องแสดงข้อความบนโทรศัพท์ โทรศัพท์มือถือรุ่นที่สามารถส่งภาพเคลื่อนไหว ได้ เป็นต้น

1.8 อุปกรณ์ช่วยในการเคลื่อนไหวและการเดินทาง หมายถึง อุปกรณ์ช่วยการเคลื่อนไหวของบุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกายหรือบุคคลที่มีความบกพร่องทางการเห็น เพื่อให้บุคคลเหล่านี้สามารถเคลื่อนที่หรือเดินทางได้อย่างอิสระ เช่น อุปกรณ์พยุงเดิน แก้อั้วล้อเลื่อน ทางลาดเอียง ไม่เท้าขาว เป็นต้น

1.9 กายอุปกรณ์และกายอุปกรณ์เสริม หมายถึง กายอุปกรณ์ที่ใช้ทดแทนหรือเสริมอวัยวะที่สูญเสียหรือบกพร่องไปสำหรับบุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกาย

1.10 อุปกรณ์ช่วยในกิจกรรมนันทนาการและงานอดิเรก หมายถึง อุปกรณ์ช่วยให้บุคคลที่มีความบกพร่องหรือพิการ สามารถมีส่วนร่วมในกิจกรรมกีฬา กิจกรรมทางสังคมและกิจกรรมนันทนาการอื่นๆ เช่น การปรับอุปกรณ์กีฬา อุปกรณ์เครื่องเล่นเกม คำบรรยายได้ภาพในภาพยนตร์/รายการโทรทัศน์ เป็นต้น

1.11 อุปกรณ์ช่วยในการนั่งและการเคลื่อนที่ หมายถึง อุปกรณ์ช่วยให้บุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกาย สามารถทำกิจกรรมในชีวิตประจำวันด้วยท่าทางที่เหมาะสม เช่น อุปกรณ์หนุนรองนั่ง อุปกรณ์ลดการกดทับ อุปกรณ์ช่วยทรงตัวในการนั่ง

1.12 อุปกรณ์ช่วยในการเห็นและการอ่าน หมายถึง อุปกรณ์ที่ออกแบบเพื่อช่วยบุคคลที่มีความบกพร่องทางการเห็นในการอ่าน เช่น อุปกรณ์เสียง อุปกรณ์ระบบช่วยการอ่าน ระบบสแกนไฟล์ข้อความ เครื่องมือ/อุปกรณ์ในชีวิตประจำวันที่มีเสียง เครื่องขยายจอภาพ หนังสือขยายตัวอักษรขนาดใหญ่ เป็นต้น

2. การจัดแบ่งตามประเภทความบกพร่องหรือพิการ

เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกกับประเภทความพิการตามกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ คือ

เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกกับความพิการทางการเห็น

คนที่สูญเสียการเห็นหรือมีความบกพร่องจำเป็นต้องได้รับการสอนให้ใช้ประโยชน์จากการเห็นที่เหลืออยู่ โดยช่วยให้คนเหล่านี้ใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่ช่วยเพิ่มการเห็นที่เหลืออยู่เพื่อใช้

ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ไม่ทำขาว แวนขยายสำหรับบุคคลที่มีการเห็นเลือนราง หนังสืออักษรเบรลล์ เครื่องพิมพ์ดีดเบรลล์ เครื่องอัดสำเนาภาพพูน ไม่ทำเลเซอร์ ลูกคิด แผ่นป้ายแบบมีเสียง

เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกกับความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

ความพิการทางการได้ยินแบ่งประเภทความพิการทางการได้ยิน 2 ประเภท คือ

2.1 คนหูหนวก หมายถึง คนที่สูญเสียการได้ยินมากจนไม่สามารถรับข้อมูลผ่านทาง การได้ยินไม่ว่าจะไม่ว่างหรือไม่ว่างเครื่องช่วยฟัง

2.2 คนหูตึง หมายถึง คนที่มีการได้ยินเหลืออยู่พอเพียงที่จะรับข้อมูลผ่านทาง การได้ยินโดยทั่วไปจะใส่เครื่องช่วยฟัง

เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนหูหนวก และหูตึง ได้แก่ ภาษามือ สื่อโสตทัศน์ เครื่องโทรสาร เครื่องช่วยฟัง โทรศัพท์สำหรับคนหูหนวก โทรศัพท์ขยายเสียง กระดานสื่อสาร โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน

เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกกับความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย

การจัดเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย จุดประสงค์หลักในการจัดที่นั่งและการจัดทำทางให้ส่วนต่าง ๆ ของร่างกายอยู่ในท่าที่เหมาะสม เพื่อลดแรงกดทับ ลดอาการเกร็งของกล้ามเนื้อ นอกจากนี้รวมถึงการจัด ทำทางอื่น ๆ ให้เหมาะสมด้วย เช่น การขึ้น การนอน เป็นต้น

อุปกรณ์ช่วยในการนั่งและการเคลื่อนย้ายตัว เช่น เบาะรองนั่งสุบลม โต๊ะเขียนหนังสือและเก้าอี้ที่สามารถปรับระดับได้ แผ่นช่วยในการเคลื่อนย้ายตัว แผ่นกันลื่น

อุปกรณ์ช่วยในการเขียนหนังสือ เช่น spints อุปกรณ์พุงข้อ ใช้พุงเวลาเขียนหนังสือ แผ่นกระดานที่มีกรอบกำหนดบรรทัดหรือพื้นที่เพื่อช่วยในการเขียน ปากกายางลบที่มีแท่งใหญ่

เก้าอี้ล้อเลื่อน คือ อุปกรณ์ช่วยให้ผู้ที่มีความบกพร่องทางร่างกายและสุขภาพที่มีปัญหาในการเคลื่อนที่ สามารถเคลื่อนที่ได้คล่องตัวมากยิ่งขึ้นโดยพึ่งพาผู้อื่นให้น้อยที่สุด

จอภาพแบบสัมผัส คือ เป็นจอมอนิเตอร์แบบสัมผัสผู้ใช้สามารถใช้นิ้วกดที่หน้าจอได้เลย

เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกกับความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรมหรือออทิสติก ความพิการทางสติปัญญา และความพิการทางการเรียนรู้

ทักษะการสื่อสารและทักษะทางสังคมเป็นปัญหาที่บุคคลที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา ทางการเรียนรู้ บุคคลออทิสติก และบุคคลที่มีความบกพร่องทางพฤติกรรมหรืออารมณ์ เทคโนโลยีที่เหมาะสมสำหรับช่วยเหลือทดแทน และพัฒนาทักษะที่บุคคลที่มีความบกพร่อง คือ

อุปกรณ์ช่วยพัฒนาทักษะทางการสื่อสาร เช่น กระดานสื่อสาร บัตรภาพ บัตรคำ หนังสืออ่านง่าย เพื่อพัฒนาการสื่อสารกับผู้อื่น

โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน หมายถึง สื่อประสม ซึ่งผลิตออกมามากมายเพื่อช่วยเรียบเรียงเรื่องราวและสอนให้รู้จักรวบรวมความคิดในการลำดับเรื่องราวและเวลาได้ถูกต้อง ผู้ใช้สามารถฝึกทักษะต่าง ๆ ผ่านโปรแกรมด้วยตนเองในระยะเวลาตามที่ตนเองสะดวกใช้งานได้

จากเอกสารดังกล่าวสรุปได้ว่า เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก คือ เทคโนโลยีที่ออกแบบมาเพื่อช่วยให้คนพิการสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เทคโนโลยีเหล่านี้มีหลายประเภทและมีการใช้งานในหลายด้าน แต่ยังช่วยเพิ่มความเป็นอิสระและคุณภาพชีวิตของคนพิการ ซึ่งนิสิตพิการจะได้รับข้อมูล ได้รับบริการ ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา และได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะผลดีหรือข้อจำกัดในการให้บริการด้านการจัดเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา

5. การประสานงานกับคณะที่มีนิสิตเรียนร่วม

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2556, หน้า 3-7) ได้กล่าวว่าการประสานงานกับคณะที่มีนิสิตเรียนร่วม คือ สิ่งอำนวยความสะดวกที่คณะจัดให้ความช่วยเหลือสนับสนุนให้แก่ นิสิตพิการแต่ละคนอย่างเหมาะสม เพื่อให้ความบกพร่องไม่เป็นอุปสรรคต่อการเรียน ซึ่งโดยปกติแล้ว คณะ/อาจารย์ผู้สอนจะไม่ทราบว่านิสิตพิการคนใดมาเรียนวิชาอะไรบ้างในคณะ (ศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการ) จึงมีหน้าที่ในการประสานกับทางคณะในการแจ้งให้ทราบว่านิสิตพิการ ชื่ออะไร พิกัดประเภทไหน นิสิตพิการ แต่ละคนต้องการความช่วยเหลือสนับสนุนอะไรบ้าง ซึ่งทางคณะควรจัดให้ แต่ถ้าทางคณะไม่สามารถจัดหาความสนับสนุนช่วยเหลือ นิสิตพิการได้ ทางศูนย์บริการสนับสนุน นิสิตพิการอาจจัดสิ่งที่ขาดแคลนนี้ให้แทน

1. ระบบการให้ความช่วยเหลือ นิสิตพิการในมหาวิทยาลัย

ระบบการให้บริการสนับสนุนช่วยเหลือ นิสิตพิการจะเป็นหน่วยงานหลักของมหาวิทยาลัยที่จะช่วยเหลือ นิสิตพิการทั้งหมดของมหาวิทยาลัย แต่เมื่อนิสิตพิการไปเรียนวิชาในคณะตามที่ลงทะเบียนเรียน เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานกลางของคณะจะรับเรื่องไว้แล้วแจ้งให้อาจารย์ประจำวิชาทราบพร้อมทั้งจัดหาสิ่งสนับสนุนช่วยเหลือ นิสิตพิการในห้องเรียน ได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องเรียน เช่น ล่ามภาษามือสำหรับนิสิตที่มีความบกพร่องทางการได้ยินและเจ้าหน้าที่จดคำบรรยายสำหรับนิสิตพิการทางการได้ยิน หรือเครื่องขยายภาพและตัวหนังสือสำหรับนิสิตพิการทางการเห็น เป็นต้น แต่เจ้าหน้าที่ผู้ให้ความช่วยเหลือ นิสิตพิการในคณะจะต้องได้รับการประสานจากศูนย์บริการสนับสนุน นิสิตพิการ แจ้งว่า นิสิตพิการประเภทจำนวนเท่าไร เรียนวิชาอะไร ห้องไหน เวลาใด และที่สำคัญคือ นิสิตพิการแต่ละคนนี้มีความจำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลืออะไรบ้าง

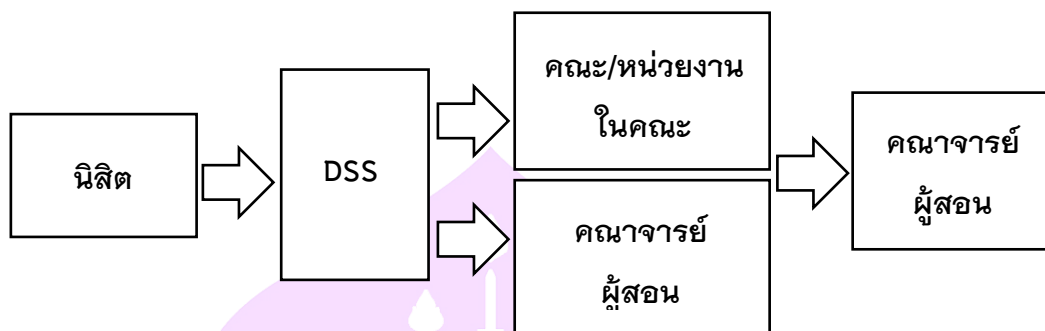
เมื่อเจ้าหน้าที่ของคณะได้รับรายละเอียดตามที่แจ้งแล้ว จะได้ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งจาก ศูนย์บริการ สนับสนุนนิสิตพิการต่อไป ซึ่งการดำเนินการคือ Transfer หรือการส่งต่อจาก DSS ไปยังคณะให้ คณาจารย์ช่วยเหลือนิสิตพิการตลอดระยะเวลาที่เรียนอยู่ในคณะ

การประสานงานกับคณะ/คณาจารย์ที่มีนิสิตเรียนร่วม ในการจัดหาแหล่งข้อมูลที่เอื้อ ให้อาจารย์มีความรู้ความเข้าใจในการสอนนิสิตพิการ และจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกที่คณาจารย์ มีความจำเป็นต้องใช้ในการสอนนิสิตพิการ โดยแบ่งออกเป็น 6 อย่าง คือ

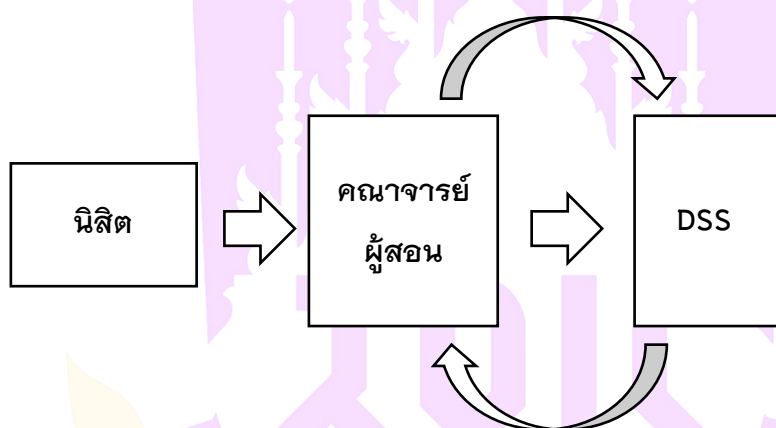
1. การอำนวยความสะดวก และการออกแบบการเรียนการสอนที่นิสิตทุกคนรวมถึง นิสิตพิการสามารถเข้าถึงได้
2. สิทธิ และหน้าที่ของคณะ/คณาจารย์ การบริการในมหาวิทยาลัยและนิสิตพิการ ที่เกี่ยวข้องกับการได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียน
3. แหล่งข้อมูลที่จะช่วยให้คณาจารย์สามารถสอนนิสิตพิการรวมถึงสามารถจัด กิจกรรมให้นิสิตพิการได้เข้าร่วมอย่างเต็มที่เช่นเดียวกับนิสิตอื่น ๆ
4. การจัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นนำเสนอในห้องเรียน ได้แก่ วิดีโอเอกสารซึ่งพิมพ์ต่าง ๆ และอุปกรณ์ที่ถูกออกแบบมาสำหรับผู้เรียนที่ใช้ในการนำเสนอแบบโต้ตอบระหว่างกันได้
5. ศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการจะร่วมมือกับคณะ/คณาจารย์ ในการเป็นแหล่ง ทรัพยากรที่จำเป็นในการสนับสนุนให้นิสิตพิการเข้าถึงการเรียน
6. ศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการ จัดเตรียมฐานข้อมูลต่าง ๆ ให้แก่คณะ/คณาจารย์ เช่น คำถามที่มักจะถูกถามเสมอ ๆ กรณีศึกษาต่าง ๆ และการจัดการศึกษาแบบเรียนรวม

เมื่อทางศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการร่วมกับ คณะ/คณาจารย์ ในการจัดระบบ การให้ความช่วยเหลือสนับสนุนนิสิตพิการแล้วมหาวิทยาลัยควรจะได้จัดทำคู่มือการใช้บริการหรือ รายละเอียดเกี่ยวกับการขอรับบริการ เช่น มีการบริการอะไรจัดไว้ให้ และติดต่อใคร ที่ไหน อย่างไร เพื่อให้ นิสิตพิการได้รับรู้เบื้องต้นและสะดวกในการเข้าไปขอใช้บริการ

แบบที่ 1 เป็นทางการ



แบบที่ 2 ไม่เป็นทางการ



ภาพ 1 แสดงระบบการให้ความช่วยเหลือนิสิตพิการในมหาวิทยาลัย

2. ความสำคัญของการสนับสนุนคณาจารย์ในการสนับสนุนช่วยเหลือนิสิตพิการ

เนื่องจากนิสิตพิการจะต้องเรียนในห้องเรียนของคณะต่าง ๆ คณะอาจารย์จึงจำเป็นต้องจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นไม่ว่าจะเป็นบุคลากรผู้ที่จะให้ความช่วยเหลือนิสิตพิการในห้องเรียน เช่น ล่าม เจ้าหน้าที่จดคำบรรยาย หรือเครื่องมือเช่นการขยายจอภาพหรือตัวอักษรให้ใหญ่ขึ้น รวมถึงจัดระบบการสอบที่เหมาะสมให้กับนิสิตพิการ เช่น จัดคอมพิวเตอร์ที่มีโปรแกรมอ่านหน้าจอ หรือโปรแกรมขยายจอภาพ และการขยายเวลาสอบ เป็นต้น ถ้าขาดระบบการให้ความช่วยเหลือนิสิตพิการจะไม่สามารถเรียนให้สำเร็จการศึกษาได้เช่นเดียวกับนิสิตทั่วไป

3. กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนคณาจารย์ในการสนับสนุนช่วยเหลือนิสิต พิการ

นิสิตพิการจะต้องลงทะเบียนกับ ศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มีฐานข้อมูลของ นิสิตพิการทั้งหมดในมหาวิทยาลัย ได้แก่ ชื่อ - นามสกุล ประเภทความพิการ ความต้องการสนับสนุนช่วยเหลืออะไรบ้าง เป็นต้น แต่เมื่อนิสิตพิการไปเรียนที่คณะคณาจารย์จะไม่ทราบรายละเอียดเหล่านี้ ดังนั้นศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการ จึงต้องแจ้งรายละเอียดของนิสิตพิการแต่ละคนที่เป็นไปเรียนให้ คณะเพื่อแจ้งให้คณาจารย์ทราบพร้อมทั้งประสานงานระหว่างศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการ และ คณะ/คณาจารย์ ในการจัดระบบช่วยเหลือให้แก่ นิสิตพิการ เช่น แจ้งให้คณะทราบว่า นิสิตพิการ ทางการได้ยินไปเรียนวิชาภาษาไทย พร้อมทั้งคณะแจ้งให้อาจารย์ผู้สอนทราบ เพื่อจะได้จัดการสอน สอบให้เหมาะสม เช่น พูดให้ช้าลง เพื่อให้ นิสิตพิการอ่านปากได้สะดวก หรือขอให้ นิสิตพิการมานั่งใกล้ หน้าต่าง เป็นต้น

4. ผลกระทบต่อการเรียนของนิสิตพิการ เมื่อไม่ได้มีการสนับสนุนคณาจารย์ในการ ช่วยเหลือนิสิตพิการ

ห้องเรียนขาดสิ่งอำนวยความสะดวก นิสิตพิการจะเรียนได้อย่างไรเมื่อนิสิตพิการ ทางการเห็นไม่สามารถเห็นสิ่งที่อาจารย์กำลังสอนหรืออธิบาย นิสิตหูตึงได้ยินบ้างไม่ได้ยินบ้างจะ เข้าใจสิ่งที่อาจารย์สอนได้หรือไม่ นิสิตหูหนวกจะไม่รู้เรื่องที่อาจารย์อธิบายหรือพูดในห้องเรียนเลย ในขณะที่ นิสิตพิการนั่งรถเข็นไม่สามารถเข้าไปเรียนในห้องเรียนได้เพราะห้องเรียนเป็นชั้นบันไดแบบ โรงภาพยนตร์ หรืออาคารเรียนไม่มีลิฟท์มีแต่ชั้นบันได สิ่งเหล่านี้ทางศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการ และคณะคณาจารย์จะต้องให้ความช่วยเหลือเพื่อให้ นิสิตพิการเข้าถึงการเรียนรู้

5. การวางแผนทางสนับสนุนคณาจารย์ในการสนับสนุนช่วยเหลือนิสิตพิการ

ศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการควรจัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับนิสิตพิการทั้งหมดของ มหาวิทยาลัย พร้อมทั้งจัดระบบการให้บริการสนับสนุนให้มีความพร้อมในการให้บริการนิสิตพิการ แต่ละคน ถึงแม้ว่าคณะต่าง ๆ จะไม่ได้มีระบบสนับสนุนให้ความช่วยเหลือนิสิตพิการ แต่ศูนย์บริการ สนับสนุนนิสิตพิการสามารถให้บริการแก่นิสิตพิการเมื่อไปเรียนในคณะ เช่น จัดเจ้าหน้าที่จดคำบรรยาย ไปพร้อมกับนิสิตพิการ แจ้งคณะ/คณาจารย์ว่ามีนิสิตพิการประเภทใดไปเรียนวิชาใดของคณะ เพื่อ อาจารย์ผู้สอนจะได้ทราบและอำนวยความสะดวกให้ เช่น ปรับข้อสอบการฟังเป็นข้อสอบที่ใช้เขียน แทน เป็นต้น

จากเอกสารดังกล่าวสรุปได้ว่า การประสานงานกับคณะที่มีนิสิตเรียนร่วม คือ การให้ ความช่วยเหลือสนับสนุนนิสิตพิการ เป็นการร่วมมือกันระหว่าง DSS กับคณะคณาจารย์ร่วมกันให้ ความช่วยเหลือสนับสนุนนิสิตพิการแต่ละคนให้สามารถใช้ความรู้ความสามารถในการเรียนได้อย่าง เต็มศักยภาพ โดยการช่วยเหลือไม่ได้จำกัดอยู่ที่ DSS เท่านั้น แต่คณะ/คณาจารย์ ก็จัดระบบให้บริการ

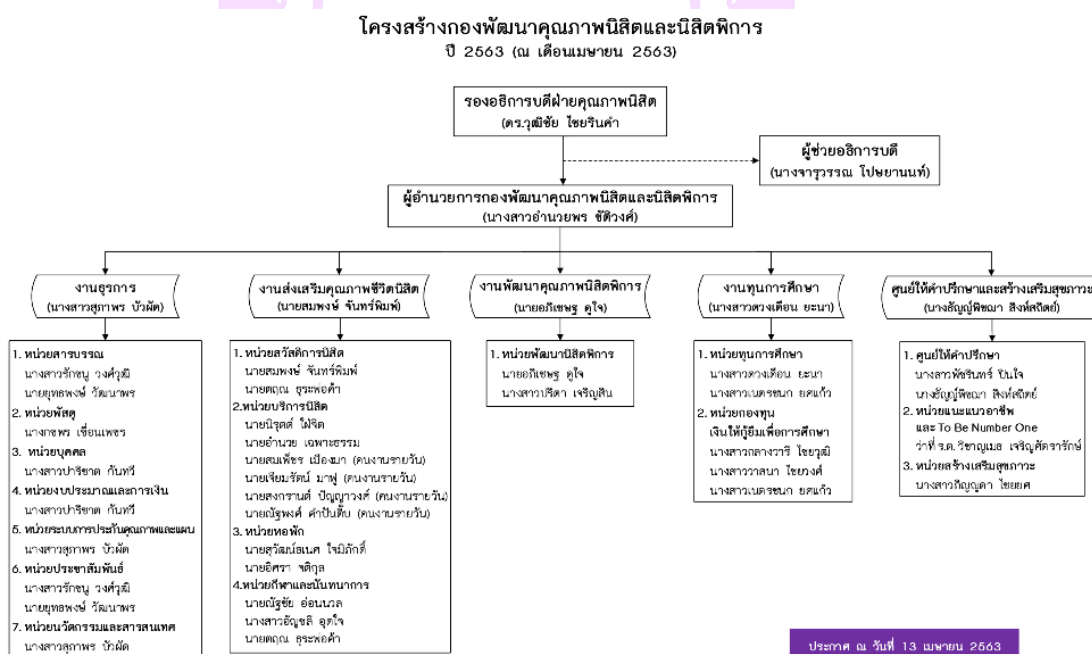
แก่นิสิตพิการด้วย เช่น การประสานงาน การแจ้งรายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน มีระบบการให้ความช่วยเหลือ คู่มืออาจารย์ผู้สอน มีกระบวนการกระตุ้นให้อาจารย์ผู้สอนคนละต่าง ๆ เห็นความสำคัญของการช่วยเหลือ นิสิตพิการ

การให้บริการของงานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา

1. ความหมายของงานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ

งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ หรือเรียกสั้น ๆ ว่า DSS มาจากคำภาษาอังกฤษว่า Disability Support Services มีภาระหน้าที่ด้านบริการสนับสนุนทางการศึกษาให้กับนิสิตพิการ ได้แก่ การบริการสนับสนุนทางการศึกษาที่ช่วยให้นิสิตที่มีความพิการสามารถเข้าถึงระบบการเรียน การสอนของมหาวิทยาลัยได้อย่างเท่าเทียมกับนิสิตทั่วไป โดยลดอุปสรรคซึ่งจำกัดโอกาสของนิสิต พิการ และจัดหาบริการสนับสนุน เพื่อช่วยให้นิสิตพิการสามารถบรรลุเป้าหมายทางการศึกษาที่ตั้งใจไว้ ซึ่งบริการสนับสนุนทางการศึกษาจะพิจารณาจากลักษณะเฉพาะของแต่ละประเภทความพิการ เป็นรายบุคคลตามความจำเป็นพิเศษอย่างสมเหตุสมผลและเป็นธรรม

2. โครงสร้างและรูปแบบการดำเนินงานงานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ



ภาพ 2 แสดงโครงสร้างและรูปแบบการดำเนินงานงานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ

3. บทบาทและหน้าที่ของงานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ

บทบาทและหน้าที่ของงานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีเป้าหมายหลักในการช่วยเหลือ บริการและสนับสนุนการจัดการเรียนรู้สำหรับนิสิตพิการ จำนวน 8 ด้าน ดังนี้

1. เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการให้ความช่วยเหลือ ส่งเสริม สนับสนุนนิสิตพิการระดับอุดมศึกษา ที่มีความต้องการพิเศษและบุคคลพิการทั่วไป ในด้านการให้คำปรึกษา การให้บริการยืมสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการอื่น ๆ ตามความจำเป็น
2. เป็นแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับนิสิตพิการของมหาวิทยาลัยพะเยา
3. เป็นแหล่งรวบรวมเอกสาร ตำราที่จำเป็นสำหรับนิสิตพิการ
4. ดำเนินการให้นิสิตพิการสามารถเข้าถึงการเรียนการสอน โดยได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น
5. ผลิตและจัดทำสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการของนิสิตพิการ
6. เป็นเครือข่ายกับสถาบันทางการศึกษาทุกระดับในการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ
7. ประสานงานกับสถาบันการศึกษา หน่วยงาน องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนในการให้ความช่วยเหลือคนพิการในด้านการศึกษา สุขภาพ และทุนเล่าเรียน
8. อำนวยความสะดวกในการจัดที่พักอาศัยของนิสิตพิการ

4. งานบริการสนับสนุนสำหรับนิสิตพิการ

งานบริการสนับสนุนสำหรับนิสิตพิการ 3 ด้าน ดังนี้

1. การบริการที่จัดให้แก่ นิสิตพิการทางการมองเห็น
 - 1.1 โปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ สำหรับคนตาบอดหรือสายตาสั้น
 - 1.2 จัดทำเอกสารขยายขนาดตัวอักษร
 - 1.3 จัดทำเอกสารอักษรเบรลล์
 - 1.4 จัดทำหนังสือเสียง
 - 1.5 จัดสถานที่สอบและดำเนินการจัดสอบ
 - 1.6 ให้ยืมอุปกรณ์เฉพาะความพิการตามความจำเป็นเฉพาะบุคคล
2. การบริการที่จัดให้แก่ นิสิตพิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว
 - 2.1 ปรับสภาพปฏยกรรม และสภาพแวดล้อมภายในวิทยาลัย เช่น ทางลาด ราวจับ ห้องเรียน ห้องน้ำ
 - 2.2 รถเข็น (wheel chair)
 - 2.3 บริการอาสาสมัครช่วยเหลือ
3. การบริการอื่น ๆ สำหรับนิสิตพิการทุกประเภท

- 3.1 ให้คำปรึกษารายบุคคล หรือกลุ่ม
- 3.2 จัดหาผู้ช่วยนิสิต
- 3.3 หอพักของมหาวิทยาลัย
- 3.4 บริการคอมพิวเตอร์เฉพาะประเภทความพิการ
- 3.5 ขอรับเงินอุดหนุนทางการศึกษาสำหรับคนพิการ
- 3.6 รถโดยสารรับส่ง (รถกอล์ฟไฟฟ้า)
- 3.7 จัดกิจกรรมให้นิสิตมีส่วนร่วมกับทางงานฯ
- 3.8 อื่น ๆ ตามคำร้องขอจากนิสิต (พิจารณาตามความเหมาะสม)

5. ขั้นตอนการขอรับบริการของงานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ

กองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการ
ชื่อหน่วยงาน หน่วยพัฒนานิสิตพิการ : ภาวขึ้นทะเบียนนิสิตพิการใหม่

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์มที่ใช้	เอกสารอ้างอิง
1	 บันทึกทะเบียนประวัติ	15 นาที	1. นิสิตพิการใหม่บันทึกประวัติส่วนตัวผ่าน Microsoft Forms โดยใช้ UP Account ของนิสิตเข้าสู่ระบบ และใช้ password reg เป็นรหัสผ่าน เตรียมเอกสารและหลักฐานที่ต้องแนบไฟล์ ดังนี้ 1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน 2. สำเนาบัตรประจำตัวคนพิการ 3. สำเนาทะเบียนบ้าน 4. สำเนารายชื่อผลการเรียน (ปพ.1) 5. สำเนาแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคลจากสถานศึกษาเดิม (IEP) ถ้ามี 6. สำเนาใบเปลี่ยนชื่อ สกุล (ถ้ามี)	นิสิต	แบบบันทึกทะเบียนประวัติผ่าน Microsoft Forms	สิทธิในการขอรับบริการสนับสนุนและความรับผิดชอบของนักศึกษาพิการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา 2558
2	 เพิ่มเพื่อนใน LINE	3 นาที	นิสิตพิการใหม่เพิ่มเพื่อนใน Line Official Account ชื่อบัญชี SSD Information เป็นช่องทางสื่อสารออนไลน์ที่เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการให้บริการสนับสนุนทางการศึกษานิสิตพิการ สิทธิคนพิการ เป็นต้น	นิสิต	ไลน์ Official Account ชื่อบัญชี SSD Information	
3	 ยืนยันตัวตนด้วยตนเอง	ภายใน 7 วันทำการ	นิสิตยืนยันตัวตนตนเอง ณ งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ (DSS) ห้อง D104 กองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการ อาคารสงวนเสริมศรี พร้อมแสดงบัตรประจำตัวคนพิการ	นิสิต	บัตรประจำตัวคนพิการ	

กองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการ

ชื่อหน่วยงาน หน่วยพัฒนานิสิตพิการ : ภาควิชาการนิสิตพิการ

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์มที่ใช้	เอกสารอ้างอิง
1	ยื่นแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล (ISP)	5 นาที	นิสิตยื่นแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล (ISP) (Individualized Service) ผ่าน Microsoft Forms ภายใน 2 สัปดาห์ หลังจากนิสิตลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว	นิสิต	แผนการรับบริการเฉพาะบุคคล (ISP) ผ่าน Microsoft Forms	สิทธิในการขอรับบริการสนับสนุนและความรับผิดชอบต่อนักศึกษาพิการ ลำดับงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา 2558
2	สัมภาษณ์นิสิต	ภายใน 30 นาที	สัมภาษณ์นิสิตเชิงลึกเพื่อจะได้อำนาจใจ ให้การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกตามความต้องการจำเป็นพิเศษอย่างเหมาะสม ผล ดังนี้ 1. ความพิการ ณ ปัจจุบัน 2. ความสามารถในการช่วยเหลือตนเอง 3. ปัญหาที่พบด้านการเรียน การใช้ชีวิตประจำวันในรั้วมหาวิทยาลัย และ 4. ความต้องการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกทางการศึกษาตามความต้องการจำเป็นพิเศษ	นิสิต เจ้าหน้าที่งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ	แผนการรับบริการเฉพาะบุคคล (ISP)	
3	พิจารณาจัดทำแผน	ภายใน 3 วันทำการ	1. พิจารณาจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล 2. แจ้งผลการพิจารณาแผนฯ ให้นิสิตรับทราบ 3. แจ้งให้นิสิตยื่นแบบฟอร์มขอรับบริการตามที่ร้องขอผ่านระบบออนไลน์ Microsoft Forms 4. แจ้งความพิการและความต้องการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกของนิสิตไปยังอาจารย์ผู้สอน เจ้าหน้าที่จัดบริการฯ ตามที่นิสิตร้องขอ	เจ้าหน้าที่ฯ นิสิต อาจารย์ผู้สอน	1. แบบฟอร์มแจ้งผลการพิจารณาฯ 2. แบบฟอร์มขอรับบริการผ่าน Microsoft Forms	www.dsqup.oc.th >บริการและสวัสดิการนิสิต >พัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ >การให้บริการ >บริการสนับสนุนทางการศึกษา นิสิตพิการ (ISP)
4	จัดบริการทางการศึกษา	ภายใน 3 วันทำการ		เจ้าหน้าที่ฯ นิสิตอาสาสมัคร		
5	รับบริการตามที่ร้อง	5 นาที	นิสิตมารับบริการตามที่ร้องขอภายในวันเวลาที่กำหนด	นิสิต	แบบลงลายมือชื่อผู้รับบริการ/ รับงาน	



กองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการ

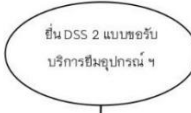
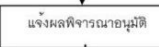
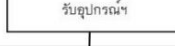
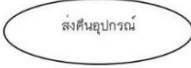
ชื่อหน่วยงาน หน่วยพัฒนานิสิตพิการ : ภาควิชาการเงินอุดหนุนทางกวดศึกษาสำหรับนิสิตพิการในระดับปริญญาตรี

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์มที่ใช้	เอกสารอ้างอิง
1	ยื่นบัตรประจำตัวประชาชน	1 นาที	ยื่นบัตรประจำตัวประชาชนด้วยตนเองเพื่อแสดงตัวตนขอรับเงินอุดหนุนฯ	นิสิต		
2	ตรวจสอบข้อมูล	5 นาที	"ตรวจสอบข้อมูลคนพิการ" และวันหมดอายุของบัตรประจำตัวคนพิการ ผ่านเว็บไซต์กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ www.dep.go.th *กรณีบัตรหมดอายุ ไม่มีสิทธิขอรับเงินอุดหนุนฯ	เจ้าหน้าที่งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ	ข้อมูลประจำตัวและหลักฐานความพิการ	เว็บไซต์กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ www.dep.go.th
3	กรอกแบบแสดงความจำนงขอรับเงินอุดหนุนฯ	10 นาที	กรอกแบบแสดงความจำนงขอรับเงินอุดหนุนฯ และลงลายมือชื่อในใบแจ้งหนี้ชำระเงิน	นิสิต	แบบแสดงความจำนงขอรับเงินอุดหนุนทางการศึกษาสำหรับนิสิต นักศึกษาพิการในระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาตรี	หนังสือราชการจาก สป.อว แจ้งให้เข้าร่วมโครงการสนับสนุนเงินอุดหนุนทางการศึกษาสำหรับนิสิตพิการ
4	ลงลายมือชื่อรับเงิน	5 นาที	หลังจากนิสิตได้รับเงินอุดหนุนฯ และจ่ายชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่จะแจ้งให้นิสิตมาลงลายมือชื่อในหลักฐานการจ่ายเงินสนับสนุนอุดหนุนทางการศึกษาฯ	นิสิต เจ้าหน้าที่ฯ	หลักฐานการจ่ายเงินสนับสนุนอุดหนุนทางการศึกษาสำหรับนิสิต นักศึกษาพิการในระดับอนุปริญญาตรีและระดับปริญญาตรี	หนังสือราชการจาก สป.อว แจ้งให้จัดส่งใบเสร็จรับเงินของมหาวิทยาลัย พร้อมหลักฐานการจ่ายเงินฯ

ชื่อหน่วยงาน หน่วยพัฒนาผลิตภัณฑ์ : ภาววิทยามูลนิธิ และสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาสำหรับนิสิตพิการ

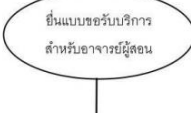
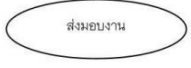
ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์มที่ใช้	เอกสารอ้างอิง
1		10 นาที	- นิสิตยื่น DSS 2 แบบขอรับบริการยื่นอุปกรณ์ ฯ ผ่านระบบออนไลน์ Microsoft Forms - เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพการใช้งานอุปกรณ์ที่นิสิตขอรับบริการ	นิสิต เจ้าหน้าที่ฯ	DSS 2 แบบขอรับบริการยื่นอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาสำหรับนิสิตพิการ (Microsoft Forms)	www.dsqup.ac.th >บริการและสวัสดิการนิสิต >พัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ >การให้บริการ >83บริการสนับสนุนทางการศึกษามานระบบออนไลน์ >DSS 2
2		ภายใน 5 วันทำการ	- นิสิตจัดทำสัญญายื่นอุปกรณ์ ฯ พร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของนิสิต และผู้ปกครอง - เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของสัญญา - เลขอธิการบดี หรือผู้มอบอำนาจ เพื่อพิจารณาอนุมัติ/ ไม่อนุมัติ	นิสิต ผู้ปกครองนิสิต เจ้าหน้าที่งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ	DSS 2.1 สัญญายื่นอุปกรณ์ ฯ	ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
3		5 นาที	แจ้งผลการพิจารณาให้ นิสิตทราบ - อนุมัติให้ยื่นอุปกรณ์ ฯ พร้อม นัดหมายวันรับอุปกรณ์ ฯ - ไม่อนุมัติให้ยื่นอุปกรณ์ ฯ สิ้นสุดกระบวนการ	นิสิต เจ้าหน้าที่ฯ	DSS 2.1 สัญญายื่นอุปกรณ์ ฯ	
4		10 นาที	นิสิตลงชื่อรับอุปกรณ์ ฯ และสำเนาสัญญา ฯ ให้ นิสิตเก็บไว้เป็นหลักฐาน 1 ชุด	นิสิต เจ้าหน้าที่ฯ	DSS 2.1 สัญญายื่นอุปกรณ์ ฯ	
5		10 นาที	นิสิตส่งคืนอุปกรณ์ ฯ ในระยะเวลาที่กำหนด - ครบและสภาพใช้การได้เรียบร้อย ลงชื่อส่งคืน - ครบ แต่ชำรุดเสียหาย ใช้การไม่ได้ ให้รับคิชอบชดเชยตามสัญญา ฯ - ไม่ครบ/สูญหาย ให้รับคิชอบชดเชยตามสัญญา ฯ - ไม่ส่งคืนภายในเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ติดตามครุภัณฑ์คืน ภายใน 7 วัน นับแต่วันครบกำหนด	นิสิต เจ้าหน้าที่ฯ	DSS 2.1 สัญญายื่นอุปกรณ์ ฯ	ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง

กองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการ

ชื่อหน่วยงาน หน่วยพัฒนาผลิตภัณฑ์ : ภาววิทยามูลนิธิ และสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาสำหรับนิสิตพิการ

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์มที่ใช้	เอกสารอ้างอิง
1		5 นาที	ยื่นแบบขอรับบริการสำหรับอาจารย์ผู้สอน ผ่าน Microsoft Forms โดย Scan QR Code ใช้ UP E-mail Account ในการรับบริการ ดังนี้ 1. แบบขอรับบริการอำนวยความสะดวกในการจัดสอบนิสิตพิการ 2. แบบขอรับบริการจัดทำคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) สำหรับนิสิตพิการทางการได้ยิน 3. แบบขอรับบริการจัดทำข้อสอบขยายขนาดตัวอักษรสำหรับนิสิตพิการทางการเห็น (สายตาสั้น/สายตาเหล่) 4. แบบขอรับบริการจัดทำสื่ออักษรเบรลล์สำหรับนิสิตพิการทางการเห็น (ตาบอด)	อาจารย์	1. แบบขอรับบริการอำนวยความสะดวกและความสะดวกในการจัดสอบนิสิตพิการ 2. แบบขอรับบริการจัดทำคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption) สำหรับนิสิตพิการทางการได้ยิน 3. แบบขอรับบริการจัดทำข้อสอบขยายขนาดตัวอักษรสำหรับนิสิตพิการทางการเห็น (สายตาสั้น/สายตาเหล่) 4. แบบขอรับบริการจัดทำสื่ออักษรเบรลล์สำหรับนิสิตพิการทางการเห็น (ตาบอด) (ใช้ Microsoft Forms)	www.dsqup.ac.th >บริการและสวัสดิการนิสิต >พัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ >การให้บริการ >QR Code บริการอาจารย์ผู้สอน
2		ภายใน 3 วันทำการ	เจ้าหน้าที่ดำเนินการจัดบริการตามที่อาจารย์ร้องขอ	เจ้าหน้าที่งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ		
3		ภายใน 3 วันทำการ	เจ้าหน้าที่จัดส่งงานไปยังอาจารย์/ นิสิต/ หน่วยงาน ภายในที่เกี่ยวของ ภายในระยะเวลาที่กำหนด	อาจารย์ เจ้าหน้าที่ฯ	แบบลงลายมือชื่อ ผู้รับบริการ/ รับงาน	

ภาพ 3 แสดงขั้นตอนการขอรับบริการของงานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ

6. หน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ประจำงานบริการสนับสนุนสำหรับนิสิตพิการ หน้าที่ความรับผิดชอบของนิสิตพิการ หน้าที่ความรับผิดชอบของอาจารย์ผู้สอน

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2553, หน้า 26-28) ได้กล่าว หน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการ หน้าที่ความรับผิดชอบของนิสิตพิการ และหน้าที่ความรับผิดชอบของอาจารย์ผู้สอน ดังนี้

1. หน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการ

การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการในรายละเอียดนั้นจะขึ้นกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ความพร้อมของมหาวิทยาลัยด้านงบประมาณและบุคลากร การกำหนดบทบาทของศูนย์ และการกำหนดขั้นตอนการบริการของศูนย์ จากการศึกษาการดำเนินงานด้านการจัดบริการสนับสนุนนิสิตพิการทั้งต่างประเทศและในประเทศไทย พบว่ามีความหลากหลาย ซึ่งสามารถประมวลได้ว่าโดยทั่วไปเจ้าหน้าที่ ประจำศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. พบนิสิตพิการเป็นรายบุคคล เพื่อลงทะเบียนแรกรับและ สัมภาษณ์นิสิตที่มีความประสงค์ขอรับบริการจากศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการ ชี้แจงนโยบายและการให้บริการของศูนย์ สิทธิและหน้าที่ของแต่ละฝ่าย และขั้นตอนการขอรับบริการจากศูนย์ให้นิสิตทราบ
2. สัมภาษณ์เบื้องต้นเพื่อรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นในการจัดทำแผนบริการรายบุคคล และแจ้งเรื่องเอกสารเกี่ยวกับความพิการที่นิสิตต้องนำมามอบให้ศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการ
3. ตรวจสอบเอกสารเกี่ยวกับความพิการของนิสิต เพื่อระบุประเภทความพิการ และบริการที่เหมาะสม
4. จัดการประชุมคณะทำงาน หรือคณะกรรมการ (ถ้ามี) เพื่อจัดทำแผนบริการรายบุคคล (ISP) พิจารณาการจัดบริการ/สิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและสมเหตุสมผลสำหรับนิสิต โดยมีนิสิตพิการร่วมประชุมด้วยเพื่อให้ข้อมูล แจ้งปัญหา และความต้องการรับบริการหรือการช่วยเหลือ และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการทำหน้าที่เลขานุการ
5. แจ้งผลการจัดแผนบริการรายบุคคล (ISP) ของคณะทำงาน ให้นิสิตทราบในเรื่องการบริการ/สิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้รับ ขั้นตอนการรับบริการ สิทธิและหน้าที่ของนิสิตและผู้เกี่ยวข้อง
6. ทำจดหมายแจ้งแผนการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างสมเหตุสมผลตามแผนบริการรายบุคคล ให้กับอาจารย์ผู้สอนทุกต้นภาคการศึกษา เพื่อให้นิสิตนำไปมอบให้อาจารย์ผู้สอน และขอคำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหา และความต้องการการอำนวยความสะดวกจากอาจารย์ผู้สอนในภาคการศึกษานั้น

7. แจ้งให้นิสิตกรอกแบบขอรับบริการ และ/หรือสิ่งอำนวยความสะดวกตามที่กำหนดในแผนบริการรายบุคคล (ที่นอกเหนือจากการอำนวยความสะดวกในชั้นเรียนจากอาจารย์ผู้สอน) และให้ยื่นต่อศูนย์บริการสนับสนุนนิตพิการตามระยะเวลาที่กำหนด

8. เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสนับสนุนนิตพิการ มีหน้าที่จัดบริการ และ/หรือติดต่อประสานงานอาจารย์ บุคลากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้ นิสิตได้รับบริการ/หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ตามที่ระบุในแผนบริการรายบุคคล และตามระยะเวลาที่กำหนด

9. พบอาจารย์ผู้สอนเพื่อหารือในกรณีที่มีปัญหาความยุ่งยากในการบริการหรืออำนวยความสะดวกแก่นิสิต

10. บันทึกผลการจัดบริการ ติดตาม และประเมินผลการจัดบริการทุกภาคการศึกษา และรายงานผู้บริหารตามลำดับชั้น

11. จัดทำฐานข้อมูลนิตพิการและการดำเนินงานของศูนย์บริการสนับสนุนนิตพิการทั้งหมด รวมทั้งการรักษาข้อมูลด้านความพิการของนิสิตที่มารับบริการให้เป็นความลับ

12. ให้คำปรึกษาและเสริมสร้างเจตคติที่ดีต่อตนเองให้แก่ นิสิตพิการเสริมสร้าง ศักยภาพ ความเชื่อมั่นในความสามารถของคน รู้สิทธิและหน้าที่ของตน

13. จัดการฝึกอบรมหรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องการจัดบริการนิตพิการให้กับ อาจารย์ผู้สอนหรือกับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

14. พกัษสิทธิให้นิสิตพิการ

15. ให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลของนิสิต ดูแลเก็บข้อมูลของนิสิตเป็นความลับ นิสิตและจะเปิดเผยได้ก็แค่เฉพาะกับคนที่มีความจำเป็นต้องทราบข้อมูลเพื่อการช่วยเหลือ และต้องได้รับอนุญาตจากนิสิตเป็นลายลักษณ์อักษรก่อน

16. ให้คำแนะนำ หรือติดต่อประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องและผู้เชี่ยวชาญในเรื่อง การจัด/ปรับสภาพแวดล้อมทางกายภาพของมหาวิทยาลัยให้เหมาะสมและเป็นไปตามมาตรฐาน การจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ

17. ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้าน

17.1 ทุนการศึกษาสำหรับนิตพิการ

17.2 การแนะแนวอาชีพและจัดหางาน

17.3 การจัดที่จอดรถสำหรับคนพิการ รวมทั้งการอำนวยความสะดวกด้าน ยานพาหนะ/การเดินทาง

17.4 การจัดหอพักที่พักอาศัยที่ปลอดภัย และเหมาะสมกับความพิการ

18. สนับสนุน ช่วยเหลือ ร่วมแก้ปัญหาให้กับอาจารย์ บุคลากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยในการจัดบริการ/สิ่งอำนวยความสะดวกแก่นิสิตพิการ

19. สนับสนุน ช่วยเหลือ ร่วมแก้ปัญหาและให้คำปรึกษาแก่นิสิตพิการในการรับบริการ/สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้เข้าถึงการเรียนรู้ การทำกิจกรรมนิต และการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย

20. ดำเนินการด้านอาสาสมัครช่วยนิสิตพิการ และจัดทำฐานข้อมูลอาสาสมัคร

21. พัฒนาตนเองในเรื่องความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนิสิตพิการ รวมทั้งความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

22. ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการ ให้นิสิตและบุคลากรทุกคนได้รับทราบ รวมทั้งการจัดกิจกรรมที่จะช่วยเสริมสร้างความตระหนักรู้ การสร้างความรู้ความเข้าใจ และเจตคติที่ดีเกี่ยวกับความพิการและการอยู่ร่วมกันให้กับชุมชนมหาวิทยาลัย

2. หน้าที่ความรับผิดชอบของนิสิตพิการ

2.1 ติดต่อบริการสนับสนุนนิสิตพิการ เพื่อแสดงตนว่าเป็นนิสิตที่มีความพิการ และต้องการรับการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการเรียนในมหาวิทยาลัย และรับการสัมภาษณ์เพื่อวางแผนการจัดบริการรายบุคคล

2.2 จัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพิการเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาสิทธิจากเอกสารดังกล่าวสรุปได้ว่า ในการรับบริการตามกฎหมาย และเพื่อการจัดการช่วยเหลือและการอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของนิสิต และมอบให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการ เอกสารดังกล่าว ได้แก่

2.2.1 สำเนาสมุดจดทะเบียนคนพิการ

2.2.2 รายงานผลการตรวจวินิจฉัยและการประเมินที่เกี่ยวข้องกับความพิการ เช่น ผลการตรวจทางจิตวิทยา ผลการประเมินความสามารถ ความถนัด หรือความสนใจการประเมินในความสามารถในการเรียนรู้ เพื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับความสามารถและข้อจำกัดของนิสิตในปัจจุบัน

2.2.3 คำแนะนำของนักวิชาชีพหรือผู้เชี่ยวชาญในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับนิสิตพิการ

2.2.4 รายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก /บริการที่เคยได้รับและที่ต้องการในปัจจุบัน

2.3 ร่วมวางแผนการจัดบริการรายบุคคลกับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการ

2.4 ติดต่อนัดหมายอาจารย์ผู้สอนแต่ละรายวิชา และนำจดหมายแจ้งแผนการจากเอกสารดังกล่าวสรุปได้ว่า จัดบริการ/สิ่งอำนวยความสะดวกอย่างสมเหตุสมผลตามแผนบริการ

รายบุคคลที่ออกโดยศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการมอบแก่อาจารย์ผู้สอนเพื่อทำความเข้าใจและหารือเกี่ยวกับบริการ การช่วยเหลือหรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่ศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการและอาจารย์ผู้สอนจะจัดให้และขอให้อาจารย์ผู้สอนเซ็นชื่อรับทราบแผนการจัดบริการรายบุคคลและส่งต้นฉบับคืนศูนย์

2.5 นิสิตนำส่งตารางเรียนประจำภาคแก่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

2.6 เมื่อนิสิตพิการต้องการใช้บริการ หรืออุปกรณ์ เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการที่นอกเหนือจากการอำนวยความสะดวกในชั้นเรียนจากอาจารย์ผู้สอน ให้นิสิตกรอกแบบขอรับบริการและสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกตามที่กำหนดในแผนบริการรายบุคคล และยื่นต่อศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการตามระยะเวลาที่กำหนด

2.7 นิสิตต้องพบเจ้าหน้าที่เป็นช่วง ๆ ในระหว่างภาคการศึกษาเพื่อพูดคุยเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนแผนบริการรายบุคคลหรือเรื่องอื่นที่เกี่ยวข้อง

2.8 นิสิตควรมีการสื่อสารกับอาจารย์ผู้สอนเป็นระยะเกี่ยวกับการเรียนและปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการอำนวยความสะดวกในการเรียน

2.9 ในการขอรับบริการต่าง ๆ ที่ต้องมีการแจ้งล่วงหน้า นิสิตต้องปฏิบัติตามตารางเวลาที่ศูนย์กำหนด และต้องแจ้งให้ทราบทันทีหากมีการเปลี่ยนแปลง เช่น การขอใช้บริการล่ามภาษามือ ต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน และเมื่อมีการงการเรียน ให้นิสิตแจ้งศูนย์ทันที

2.10 นิสิตต้องตรงต่อเวลา และรับผิดชอบการให้บริการและความช่วยเหลือต่าง ๆ

2.11 นิสิตต้องมีการพัฒนาตนเองในการพิทักษ์สิทธิ พัฒนาตนเองในการบอกความต้องการและการฝึกการพึ่งพาตนเองให้มีวิถีชีวิตอิสระ

2.12 ปฏิบัติตามระเบียบที่ว่าขอรับการช่วยเหลือจากอาสาสมัคร (ศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการกำหนดขึ้นเอง)

2.13 นิสิตต้องแจ้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ เมื่อพบปัญหาหรือความยุ่งยากในการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

3. หน้าที่ความรับผิดชอบของอาจารย์ผู้สอน

3.1 ระบุถ้อยคำเกี่ยวกับการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของนิสิตพิการที่จะได้รับความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกเนื่องมาจากความพิการ ลงในเอกสารประมวลวิชาทุกวิชา เช่น นิสิตที่ประสงค์จะรับบริการและการอำนวยความสะดวกเนื่องจากมีความพิการทางร่างกาย ทางจิตใจ หรือทางการเรียนรู้ สามารถติดต่อศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการ

3.2 พบนิสิตเป็นการส่วนตัวทุกต้นภาคการศึกษา เพื่อพูดคุยเรื่องแผนบริการรายบุคคลตามที่จดหมายของศูนย์ระบุมา จากนั้นเซ็นชื่อในจดหมายและเก็บสำเนาไว้เพื่อจัดการช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกแก่นิสิต

3.3 จัดการช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกแก่นิสิตตามแผนการจัดบริการรายบุคคลที่ระบุในจดหมาย

3.4 จัดการเรียนการสอนแบบที่นิสิตทุกคนสามารถเข้าใจและเข้าถึงเนื้อหาของการเรียนได้ในบรรยากาศที่ปราศจากการแบ่งแยกหรือเลือกปฏิบัติ

3.5 ร่วมมือกับศูนย์ ในการจัดการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่นิสิตพิการอย่างเหมาะสม

3.6 ให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลของนิสิต และรักษาข้อมูลด้านความพิการของนิสิตให้เป็นความลับ

3.7 ติดต่อกับศูนย์ เมื่อมีปัญหาในการจัดการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่นิสิตพิการ

จากเอกสารดังกล่าวสรุปได้ว่า หน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการ หน้าที่ความรับผิดชอบของนิสิตพิการ และหน้าที่ความรับผิดชอบของอาจารย์ผู้สอน เป็นการช่วยเหลือให้นิสิตได้เข้าถึงระบบการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยได้อย่างเท่าเทียมกับนิสิตทั่วไป ทั้งนี้ในการดำเนินการจัดการบริการในการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้นิสิต จึงต้องมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เพื่อให้การบริการนิสิตเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

7. การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกอย่างสมเหตุสมผล

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2553, หน้า 31-37) ได้กล่าวว่า การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกอย่างสมเหตุสมผล คือ

1. การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกอย่างสมเหตุสมผล คือ การอำนวยความสะดวก หรือ การเปลี่ยนแปลงหรือการปรับ เพื่อให้นิสิตพิการสามารถเข้าถึงการเรียนรู้ได้ ซึ่งในการจัดการศึกษาที่เอื้อต่อนิสิตพิการจะหมายถึง การปรับหรือประยุกต์เพื่อให้นิสิตสามารถเข้าถึงการเรียนรู้ได้ดีขึ้น ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนที่ขึ้นอยู่กับวิธีการเรียนรู้ของนิสิตแต่ละคน เป้าหมายของการอำนวยความสะดวกคือเพื่อเป็นการลดผลกระทบอันเกิดจากความพิการ ให้นิสิตพิการสามารถเข้าถึงการเรียนการสอนได้โดยไม่ลดเนื้อหาของหลักสูตรและไม่เปลี่ยนแปลงความคาดหวังที่มีต่อนิสิตในการเรียนวิชานั้น ๆ รวมทั้งมิได้หมายถึงการจัดสิทธิพิเศษหรือกำหนดเกณฑ์ในการประเมินผลการเรียนที่แตกต่างจากเพื่อนร่วมชั้นแต่อย่างใด สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ได้กล่าวไว้ในความตอนหนึ่ง ในคู่มือกฎหมายการปฏิบัติงานเพื่อการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (2552) ในหัวข้อ "สิทธิคนพิการในการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวก" ว่า ความสามารถในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ประกอบด้วย 3 มิติ ได้แก่

1.1 การออกแบบที่เป็นสากลและเป็นธรรม หรือ Universal Design เป็นหลักใหญ่ใช้ครอบคลุมทั้งหมดและเป็นอุดมคติ

1.2 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกหรือเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก หรือเรียกว่า Assistive Technology เป็นหลักเฉพาะที่มาตอบโจทก์เฉพาะกิจ เฉพาะบุคคลหรือเฉพาะกลุ่มคน

1.3 การช่วยเหลืออย่างสมเหตุสมผลหรือ Reasonable Accommodation เป็นเรื่องมนุษยต่อมนุษย์เป็นการช่วยเหลืออย่างมีเหตุมีผล ผู้ให้ก็เต็มใจ ผู้รับก็ยินดี เป็นการช่วยเหลืออย่างพอเพียงไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ใด

2. แนวทางการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกอย่างสมเหตุสมผลสำหรับนิสิตพิการ

การอำนวยความสะดวกให้แก่ นิสิตพิการ เป็นส่วนหนึ่งของการช่วยเหลืออย่างสมเหตุสมผล เพื่อให้ นิสิตสามารถเข้าถึงการจัดการศึกษาและเรียนรู้ได้ตามศักยภาพของตนเอง ดังนั้น การช่วยเหลืออย่างสมเหตุสมผลจึงถือเป็นพันธกิจที่มหาวิทยาลัยจะต้องจัดช่วยเหลือและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของนิสิตที่มีสิทธิรับบริการตามกฎหมายและมาขอรับบริการ

การตัดสินใจในการจัดบริการและการให้การช่วยเหลือนี้ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ต้องมีหลักในการพิจารณาว่าการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นไปอย่างเหมาะสมหรือไม่ ซึ่งต้องมีหลักการพิจารณา ดังนี้

1. อุปสรรคหรือข้อจำกัดที่เกิดขึ้น เป็นผลมาจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างลักษณะความต้องการจำเป็นของนิสิตกับสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกจะต้องช่วยลดอุปสรรคหรือข้อจำกัด
3. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกจะต้องไม่กระทบกับสาระสำคัญของวิชาโปรแกรมบริการหรือการอำนวยความสะดวกอื่น ๆ
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกจะต้องไม่เป็นภาระเกินควรกับมหาวิทยาลัย

ศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มีหน้าที่ในการช่วยเหลือตั้งแต่พบนิสิตเหล่านี้เข้ารับการศึกษาลงทะเบียนขอใช้บริการ โดยการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพิการ สิทธิและความต้องการจำเป็นของนิสิต และรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับมาตรฐานและข้อกำหนดต่าง ๆ ของรายวิชา โปรแกรม บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อประเมินการให้ความช่วยเหลือทางการศึกษาตามเหตุผลอันสมควรที่จะสนับสนุนให้นิสิตเข้าถึงการจัดการศึกษาได้อย่างเท่าเทียมกับนิสิตทั่วไปและจัดทำแผนบริการเฉพาะบุคคล (ISP) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ต้องจัดทำจดหมายเพื่อแจ้งผู้เกี่ยวข้อง เช่น อาจารย์ผู้สอน และครูประชุมหารือเพื่อทำความเข้าใจ

ร่วมกันเกี่ยวกับการช่วยเหลือและการอำนวยความสะดวกตามที่ระบุใน SP ตัวอย่างของการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกอย่างสมเหตุสมผล เช่น

1. การพัฒนาหรือปรับใช้นวัตกรรมการเรียนรู้และเทคนิคการสอนเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นและลักษณะเฉพาะของนิสิต
2. การจัดข้อกำหนดของรายวิชาให้สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของนิสิตเฉพาะบุคคล
3. การให้ทางเลือกอื่นในการเรียนรู้และการปฏิบัติงานเพื่อให้นิสิตผ่านข้อกำหนดของรายวิชาต่าง ๆ
4. การจัดการช่วยเหลือ การให้คำปรึกษาแนะแนว การสอนเสริม และเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก
5. การปรับกระบวนการทดสอบเพื่อวัดและประเมินความสามารถทางวิชาการของนิสิตอย่างแท้จริง โดยไม่มีข้อจำกัดจากความบกพร่องหรือพิการแต่อย่างใด

เมื่อนิสิตพิการเข้าเรียนในรายวิชาต่าง ๆ และอาจารย์ผู้สอนได้รับทราบข้อมูลจากศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการ (จากจดหมายแจ้งการจัดบริการสนับสนุนตาม ISP และการหารือร่วมกัน ว่านิสิตมีความบกพร่องหรือข้อจำกัดใด ๆ ที่ควรได้รับการช่วยเหลือ อาจารย์ผู้สอนสามารถเริ่มจากการพิจารณาสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ที่จัดให้อำนวยความสะดวกหรือเหมาะสมสำหรับนิสิตพิการหรือไม่ ทั้งนี้อาจารย์ผู้สอนต้องตระหนักเสมอว่าข้อมูลเกี่ยวกับความบกพร่องหรือพิการและการให้การช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสำหรับนิสิตเป็นความลับที่นิสิตมีสิทธิตามกฎหมายที่จะอนุญาตให้เปิดเผยหรือไม่ก็ได้ อาจารย์ผู้สอนอาจจะพิจารณาให้การช่วยเหลือที่สมเหตุสมผลแก่นิสิตพิการดังต่อไปนี้

1. การจัดเวลานัดหมายเฉพาะ เพื่อให้นิสิตมารับคำปรึกษาเกี่ยวกับการเรียน
2. การปรับงานและ/หรือวิธีการประเมินผลให้สอดคล้องกับกับความต้องการจำเป็น และลักษณะความพิการของนิสิต โดยยังคงวัตถุประสงค์การเรียนรู้และเกณฑ์ของรายวิชาเช่นเดียวกับนิสิตทั่วไป
3. การประสานงานกับศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและขอสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนของนิสิต

3. ประเภทของการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกอย่างสมเหตุสมผล

บริเวอร์ (Brewer, 2008 อ้างอิงใน สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2555) ได้แบ่งการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก แบ่งเป็น 5 ประเภท ดังนี้

3.1 การจัดการเวลา (Timing)

การอำนวยความสะดวกด้านเวลา เป็นการปรับขยายเพิ่มเวลาเพื่อให้บัณฑิตสามารถทำข้อสอบหรือทำงานตามที่ได้มอบหมายได้ โดยปราศจากข้อจำกัดจากสภาพความบกพร่องหรือพิการ หรือมีข้อจำกัดน้อยที่สุด ทั้งนี้จะพิจารณาความต้องการจำเป็นพิเศษเป็นเฉพาะบุคคลดังตัวอย่างต่อไปนี้

การเพิ่มเวลาในการอ่าน (Extra reading time) สำหรับนิสิตที่มีความบกพร่องทางการเห็นและนิสิตที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน ในการสอบอ่านอาจจัดให้นิสิตเริ่มสอบก่อนหรือขยายเวลาลิ้นสุดการสอบออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับความบกพร่องหรือพิการและธรรมชาติของวิชาที่สอบ

การเพิ่มเวลาในการทำงาน (Extra working time) สำหรับนิสิตที่มีความบกพร่องหรือพิการในระดับมากถึงรุนแรง ข้อจำกัดที่มิจะมีผลต่อการทำงานที่ได้รับมอบหมาย โดยระยะเวลาที่ขยายเพิ่มเติมอาจพิจารณาจากข้อมูลลักษณะการปฏิบัติงานของนิสิตคนนั้น

การเพิ่มเวลาที่ไม่ใช่เวลาในการทำงาน (Extra non-working time) เป็นการจัดช่วงเวลาให้กับนิสิตพิการได้พักในกรณีที่ไม่สามารถนั่งสอบอยู่ในท่าเดิมได้นานตามกำหนดเวลาทั้งหมดในการสอบ เช่น ในกรณีนิสิตที่เป็นอัมพาตท่อนล่าง หรือบาดเจ็บที่หลังนิสิตจะได้รับอนุญาตให้พักได้ห้านาทีในทุก ๆ ครั้งชั่วโมง

การเพิ่มเวลาในช่วงระหว่างตารางสอบ (Extra time between scheduled tests/exam) โดยจำแนกเป็นขยายเพิ่มเวลาในการสอบ และขยายเวลาในการเขียนรายงานและส่งงานสำหรับนิสิตที่มีความบกพร่องทางการเห็น นิสิตที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน นิสิตที่มีความบกพร่องทางพฤติกรรมและอารมณ์ นิสิตที่มีความบกพร่องทางร่างกายหรือสุขภาพ นิสิตที่มีความบกพร่องทางการเรียนรู้และ/หรือสมาธิสั้นและนิสิตบาดเจ็บทางสมอง

3.2 การจัดสภาพแวดล้อม (Setting)

เป็นการปรับสภาพแวดล้อมในห้องเรียน ห้องสอบหรือสถานที่ที่นิสิตทำงานเป็นกลุ่ม นิสิตพิการบางคนอาจต้องการห้องที่เงียบหรือมีขนาดเล็กในการทำงาน เช่น

การจัดห้องสอบเฉพาะสำหรับนิสิตที่มีความบกพร่องทางการเห็นที่ใช้โปรแกรมอ่านจอภาพ หรือเครื่องพิมพ์ดอตเบลล์ ซึ่งมีเสียงดังอาจต้องสอบที่ห้องอื่นเพื่อไม่เสียงไปรบกวนนิสิตอื่น

การปรับเปลี่ยนตำแหน่งที่นั่งสำหรับนิสิตที่มีการเห็นเลือนราง ให้นั่งในจุดที่ไม่มีแสงกระทบกระดานหรือจุดที่เหมาะสมกับลักษณะการเห็นของนิสิตแต่ละบุคคล

การจัดให้นิสิตที่มีความบกพร่องทางการได้ยินนั่งใกล้ผู้สอน

การจัดโต๊ะเรียนนิสิตที่นั่งใช้เก้าอี้ล้อเลื่อนสามารถนั่งเรียนและเข้าออกได้

สะดวก

การปรับตำแหน่งที่นั่งและจัดพื้นที่ในการเคลื่อนที่สำหรับนิสิตที่มีความบกพร่องทางร่างกายที่ต้องการเคลื่อนไหวร่างกายเป็นระยะเพื่อให้สามารถนั่งได้นาน ๆ หรือนิสิตที่ต้องใช้เก้าอี้รถเข็น (Wheechair)

3.3 การจัดตารางเวลา/กำหนดการ (Scheduling)

เป็นการปรับตารางในการเรียน การสอบ การทำกิจกรรมให้เหมาะสม เช่น

3.3.1 การอนุญาตให้นิสิตได้ลงทะเบียนก่อนนิสิตทั่วไป

3.3.2 การปรับเปลี่ยนตารางเวลาเรียนสำหรับนิสิตบางคนที่ต้องรับประทานยาที่เป็นกับลักษณะความบกพร่องหรือพิการซึ่งทำให้หิวซึมและไม่สามารถตื่นเช้าได้

3.3.3 การจัดแบ่งตารางการปฏิบัติงานและการสอบเป็นส่วน ๆ หรือจัดเวลาพักเป็นระยะ ๆ สำหรับนิสิตที่มีภาวะสมาธิสั้น

3.3.4 การจัดเวลาเพื่อให้ระหว่างคาบเรียนหรือตารางสอบสำหรับนิสิตที่มีความบกพร่องทางร่างกายและการเคลื่อนไหว เพื่อใช้ในการเคลื่อนที่จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง

3.4 วิธีการนำเสนอ (Presentation)

เป็นการปรับรูปแบบสื่อที่ใช้ในการเรียนการสอนให้มีความหลากหลายและทุกคนสามารถเข้าถึงได้ (Universal Design) เช่น

3.4.1 การอธิบายและการใช้คำสั่งเป็นขั้นตอนประกอบสื่อการนำเสนอที่เห็นภาพชัดเจน เช่น โปรแกรมคอมพิวเตอร์ Power Point

3.4.2 การใช้คำที่เข้าใจง่ายในเอกสารประกอบการเรียนการสอน

3.4.3 การนำเสนอคำบรรยาย (Caption) ประกอบสื่อผสมสำหรับนิสิตพิการที่มีปัญหาในการอ่านและการฟัง

3.4.4 การจัดโปรแกรมอ่านจอภาพสำหรับนิสิตที่มีความบกพร่องทางการเห็นและอนุญาตให้นำคอมพิวเตอร์เข้าในห้องเรียนได้

3.4.5 การจัดล่ามภาษามือ และผู้ช่วยจดคำบรรยายหรือพิมพ์ข้อความลงเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา

3.4.6 การจัดเอกสารประกอบการเรียนการสอนให้นิสิตทุกคนได้มีโอกาสอ่านมาก่อนล่วงหน้า

3.4.7 การผลิตเอกสารอักษรเบรลล์และการบันทึกเสียงคำบรรยายสำหรับนิสิตที่มีความบกพร่องทางการเห็น

3.4.8 การจัดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่จำเป็นสำหรับ
นิสิตพิการ

3.4.9 การจัดเอกสารหรือหนังสือที่ใช้ในการเรียนการสอนให้อยู่ในรูปแบบ
ที่นิสิตบกพร่องทางการเห็นหรือการเรียนรู้สามารถเข้าถึงได้ เช่น หนังสือเสียง CD หรือใน Web Page

3.5 การจัดวิธีการตอบสนองหรือการปฏิบัติงาน (Response)

เป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการมีส่วนร่วมในการเรียนการสอนโดย
การให้ทางเลือกแก่นิสิตในการทำงานที่อาจารย์มอบหมาย รวมทั้งในการสอบของนิสิตพิการ

3.5.1 การอนุญาตให้นิสิตใช้เทปบันทึกเสียงในการตอบข้อสอบ หรือการเขียน
คำตอบ หรือการเขียนรายงานแทนการสอบข้อเขียนสำหรับนิสิตที่มีความบกพร่องทางการเรียนรู้
นิสิตออทิสติก นิสิตที่มีความบกพร่องทางการเห็น

3.5.2 การจัดคอมพิวเตอร์ให้ใช้พิมพ์คำตอบแทนการเขียน

3.5.3 การจัดผู้ช่วยเขียนเพื่อเขียนคำตอบตามที่นิสิตในกรณีที่นิสิตมีความ
บกพร่องทางการเคลื่อนไหวหรือมีความบกพร่องทางการเรียนรู้

4. แนวทางการจัดบริการสนับสนุนนิสิตพิการในประเทศไทย

เมื่อนิสิตพิการเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย ศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการ ต้องมีการ
จัดบริการสนับสนุนนิสิตพิการ ตลอดระยะเวลาที่ศึกษาอยู่ทั้งในกิจกรรมการเรียนการสอน กิจกรรม
การวัดผลประเมินผลและกิจกรรมนิสิต เพื่อช่วยให้นิสิตเหล่านี้สามารถเข้าถึงกิจกรรมต่าง ได้โดย
ไม่ควรเปลี่ยนแปลงมาตรฐานของหลักสูตร นอกจากนี้จะต้องทำความเข้าใจกับอาจารย์ผู้สอน รวมถึง
สร้างความตระหนักว่านิสิตเหล่านี้จำเป็นต้องได้รับการอำนวยความสะดวกในรูปแบบใด ใดๆ และ
ปริมาณเท่าใดจึงจะสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของนิสิตพิการแต่ละบุคคล

5. กระบวนการในการขอรับสิ่งอำนวยความสะดวก

เมื่อนิสิตพิการตระหนักถึงสิทธิของตนเองตามกฎหมาย นิสิตมีหน้าที่ที่จะแสดงตนเพื่อขอ
ใช้สิทธิ โดยการแสดงความต้องการของคนตามลักษณะความต้องการพิเศษและข้อจำกัดของตนเอง
และมีต้องการจำเป็นต้องขอรับบริการสนับสนุนด้านการเรียนการสอนและด้านอื่น ๆ อย่างไรบ้าง
มหาวิทยาลัยอาจจัดขั้นตอนการรับบริการสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ นิสิต สรุปได้ดังนี้

1. นิสิตลงทะเบียนเพื่อขอรับบริการศูนย์และยื่นเอกสารเกี่ยวกับความพิการเพื่อ
ประกอบการพิจารณาจัดบริการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก
2. นิสิตและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ร่วมกันวางแผนการจัดบริการสนับสนุนรายบุคคล
(ISP) โดยเจ้าหน้าที่จะช่วยให้นิสิตสำรวจหาจุดเด่นและ/หรือศักยภาพของนิสิต รวมถึงข้อจำกัดที่เป็น
ผลจากความพิการ ระบุนิยามความต้องการช่วยเหลือและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม

3. การทำงานกับอาจารย์ผู้สอน เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ จะจัดทำจดหมายถึงอาจารย์ผู้สอนโดยจดหมายระบุถึงแผน ISP และการช่วยเหลือต่าง ๆ รวมทั้งการอำนวยความสะดวกที่เป็นความต้องการจำเป็นของนิสิต นิสิตต้องนำจดหมายนี้ไปแจ้งและนัดหมายเพื่อขอรับคำปรึกษากับอาจารย์ผู้สอน เพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังระหว่างนิสิตและอาจารย์ และนิสิตต้องสามารถอธิบายเหตุผลและความจำเป็นในการขอรับการอำนวยความสะดวกได้ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์อาจช่วยแนะนำวิธีการสื่อสารกับอาจารย์ให้นิสิตนำไปใช้ได้อย่างเหมาะสม รวมถึงเจ้าหน้าที่ควรติดตามผลว่านิสิตสามารถทำได้เหมาะสมหรือไม่อย่างไร

6. ตัวอย่างการจัดการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกอย่างสมเหตุสมผลสำหรับนิสิตพิการ

6.1 นิสิตที่มีความบกพร่องทางการเห็น

6.1.1 บอกชื่อของผู้พูด เมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับนิสิตที่มีความบกพร่องทางการเห็น และเมื่อจบการสนทนาบอกลาและแน่ใจว่าเขารับทราบว่าผู้พูดจะไปแล้ว

6.1.2 พูดกับนักศึกษาโดยตรงในการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนเข้าทุกกรณีมีส่วนร่วม และให้ติดตามการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่องให้นิสิตแนะนำตัวเองก่อนพูด

6.1.3 ในกลุ่มอภิปราย ต้องกำหนดกติกาการพูด เพื่อช่วยนิสิตได้มีส่วนร่วม และให้ติดตามการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่องให้นิสิตแนะนำตัวเองก่อนพูด

6.1.4 ช่วยเป็นผู้นำทาง (Sighted guide) โดยถามความต้องการของนิสิตก่อน หากนิสิตยินดียรับการช่วยเหลือ ผู้นำทางใช้มือของตนสัมผัสกับมือของนิสิต ซึ่งนิสิตจะเลื่อนมือมาจับแขนแล้วเดินตามผู้นำทางไปเอง

6.1.5 บอกเล่าเชิงพรรณนาหรือให้รายละเอียดเมื่อมีเนื้อหาที่ต้องใช้การเห็นประกอบความเข้าใจ เช่น การสาธิตการใช้ชิ้นส่วนของอุปกรณ์

6.1.6 หากมีผู้บรรยายหลายคนให้ผู้บรรยายแต่ละคนแนะนำตัวเองเนื่องจากเสียงของผู้บรรยายแต่ละคนจะมีลักษณะเฉพาะตัว ซึ่งช่วยให้นิสิตสามารถแยกแยะผู้พูดได้ดียิ่งขึ้น

6.1.7 สิ่งที่ให้ (ข้อมูลหรือข่าวสาร) ควรใช้ประโยชน์ได้หลากหลายและเหมาะสมกับลักษณะข้อจำกัดของนิสิต เช่น เอกสารขยายตัวอักษรขนาดใหญ่ แถบบันทึกเสียงคอมพิวเตอร์ที่มีระบบสังเคราะห์เสียง เอกสารอักษรเบรลล์ เป็นต้น

6.1.8 จัดที่นั่งโดยคำนึงถึงความต้องการจำเป็นของนิสิต เพื่อให้นิสิตรับสารและเข้าถึงสื่อได้ตามความเหมาะสม

6.1.9 จัดเตรียมเนื้อหาวิชาไว้ล่วงหน้า เพื่อให้นิสิตได้ศึกษาหรือเตรียมความพร้อมในด้านสื่ออุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการเรียนของตนเอง

6.1.10 อนุญาตให้นิสิตบันทึกเสียงการบรรยาย หรือ ใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพาสำหรับบันทึกเนื้อหา

6.2 นิสิตที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน

6.2.1 กรณีที่นิสิตต้องใช้ล่ามภาษามือ

1. ผู้สอนควรพูดกับนิสิตโดยตรง ดีกว่าพูดกับล่ามภาษามือ
2. สรุปคำบรรยายหรือเขียนเนื้อหาให้แก่นิสิตและล่ามภาษามือล่วงหน้า
3. ล่ามภาษามือไม่ควรตอบคำถามในบทเรียนแทนนิสิตหรือแทนอาจารย์ผู้สอนแต่ให้นิสิตและอาจารย์ผู้สอนสื่อสารกันโดยตรงผ่านการล่าม
4. ล่ามภาษามือไม่ควรยืนบังกระดานหรือสื่อที่อาจารย์ผู้สอนใช้ประกอบการเรียนการสอน

6.2.2 กรณีที่นิสิตอ่านริมฝีปากได้

1. จัดให้นิสิตนั่งใกล้กับผู้บรรยาย
2. จัดให้นิสิตนั่งในตำแหน่งที่อาจารย์ผู้สอนสามารถมองเห็นหรือสบตากับนิสิตได้
3. ผู้บรรยายควรพูดให้เป็นธรรมชาติและชัดเจน โดยหลีกเลี่ยงการเน้นรูปปากเกินความจำเป็นหรือการตะโกน
4. อาจารย์ผู้สอนอาจลดความเร็วในการบรรยายหรือกิจกรรมการเรียนการสอนตามความเหมาะสม

6.3 นิสิตที่มีความบกพร่องทางร่างกายหรือสุขภาพ

6.3.1 กรณีมีข้อจำกัดในการใช้อวัยวะร่างกายส่วนบน ควรจัดให้มีผู้ช่วยจดคำบรรยายหรือใช้การบันทึกเสียง และขยายเวลาทำข้อสอบหรือจัดผู้ช่วยจดบันทึกคำตอบในการสอบ

6.3.2 นิสิตที่มีร่างกายส่วนบนอ่อนแรงไม่สามารถหยิบยกมือ ร่วมแสดงความคิดเห็นร่วมในการอภิปรายในห้องเรียนได้ ให้จัดพื้นที่เพื่อให้เขาได้สื่อสารผ่านสีหน้าท่าทาง ร่วมเรียนรู้ได้ หรือเข้าถึงได้เมื่อเขาต้องการความช่วยเหลือ

6.3.3 หลีกเลี่ยงการก้าวร้าวในพื้นที่ส่วนบุคคลของนิสิต เช่น เก้าอี้รถเข็น ยกเว้นกรณีที่นิสิตขอความช่วยเหลือ และควรจัดที่นั่งให้เหมาะสม แต่ไม่จำเป็นต้องจัดให้สูงกว่าที่นั่งอื่น

6.3.4 ทำความเข้าใจในเหตุผลที่เกินความคาดหมาย อาทิ นิสิตอาจจะเข้าห้องเรียนสาย เนื่องจากข้อจำกัดในการเคลื่อนที่ อุปสรรคด้านสถาปัตยกรรม ของอาคาร ระบบขนส่งสาธารณะ และควรมีการปรับตารางเวลาเผื่อเวลาไว้ประมาณ 15 นาที ก่อนเริ่มเรียนวิชาใหม่ เพื่อให้เวลานิสิตในการเดินทาง

6.4 นิสิตที่มีความบกพร่องทางการเรียนรู้

6.4.1 ปรับวิธีการนำเสนอ โดยการให้คำสั่งแบบทีละขั้นตอน มีตัวแบบหรือตัวอย่างประกอบ

6.4.2 ควรจัดให้นิสิตทำงานเป็นกลุ่มย่อย

6.4.3 จัดพื้นที่ส่วนตัวเพื่อทำข้อสอบหรืองานที่ได้รับมอบหมาย อันเนื่องจากถูกรบกวนสมาธิได้ง่าย

6.4.4 ควรขยายเวลาในการสอบให้นิสิต เพื่อให้ นิสิตมีเวลาในการทำงานให้สมบูรณ์ขึ้น ผู้จัดสอบควรแจ้งรายละเอียดบางประการให้นิสิตทราบล่วงหน้า เช่น หัวข้อที่จะสอบ เงื่อนไขและกำหนดเวลา

6.4.5 ช่วยจัดหาเอกสารคำบรรยายให้ เพื่อให้ นิสิตมั่นใจว่าจะเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนการสอนได้เท่าเทียมกับเพื่อนร่วมเรียน

6.4.6 ควรแจ้งให้อาจารย์ผู้สอนทราบถึงข้อจำกัดอันเนื่องมาจากความบกพร่องทางการเรียนรู้ของนิสิต เช่น ปัญหาในการอ่าน ปัญหาในการเขียน ปัญหาในการคิดคำนวณ ปัญหาในการใช้ความคิดระดับสูง

6.4.7 ตระหนักเสมอว่า การเปิดเผยลักษณะความต้องการพิเศษของคนเป็นสิทธิส่วนบุคคลของนิสิต

6.4.8 แจ้งรายละเอียดทั้งในด้านรูปแบบ วิธีการและขั้นตอนในการขอรับบริการสนับสนุนจากหน่วยงานบริการสนับสนุน รวมถึงการพบอาจารย์ที่ปรึกษา

6.5 นิสิตออทิสติก

6.5.1 จัดตารางเวลาที่แสดงลำดับและกำหนดเวลา (Time limit) ของกิจกรรม เพื่อให้ นิสิตได้ทราบและเตรียมตัวตนเองล่วงหน้า

6.5.2 เมื่อมีกิจกรรมกลุ่ม ควรบอกให้นิสิตทราบถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละคน และบอกความคาดหวังของกลุ่มและเป้าหมายของงานให้นิสิตทราบอย่างชัดเจน

6.5.3 เมื่อจะมีการเปลี่ยนกิจกรรม จะต้องบอกให้ทราบโดยการเตือนหรือให้สัญญาณล่วงหน้า

6.5.4 อนุญาตให้นิสิตนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการเรียน และการทำงานที่ได้รับมอบหมาย

6.6 นิสิตที่มีความบกพร่องทางพฤติกรรมหรืออารมณ์

6.6.1 จัดบรรยากาศการเรียนที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ ลดความเสี่ยงที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรมที่เป็นปัญหาของนิสิต

6.6.2 ใส่ใจศึกษารายละเอียดและข้อจำกัดของนิสิต รวมถึงอาการข้างเคียงที่อาจเกิดขึ้นในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น เมื่ออยู่ในสถานการณ์การสอบ กิจกรรมห้องเชียร์กิจกรรมรับน้อง

6.6.3 ฝึกฝนและส่งเสริมให้นิสิตตระหนักในหน้าที่ของตนเองที่ต้องกระทำในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น ส่งจดหมายเมื่อขาดเรียน รับผิดชอบติดตามเนื้อหาและงานที่ได้รับมอบหมายหลังจากขาดเรียน รวมถึงตระหนักและเห็นคุณค่าของการช่วยเหลือที่คนรอบข้างมอบให้

จากเอกสารดังกล่าวสรุปได้ว่า การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกอย่างสมเหตุสมผลเป็นการจัดบริการสนับสนุนนิสิตพิการในเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างสมเหตุสมผล ซึ่งผู้จัดการให้คำช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกจะต้องคำนึงถึงสภาพความต้องการจำเป็นแต่ละประเภทความพิการเพื่อให้นิสิตสามารถเข้าถึงและสามารถใช้ประโยชน์อย่างแท้จริง การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกครอบคลุมในด้านการออกแบบที่เป็นสากลและเป็นธรรม อีกทั้งการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกควรคำนึงถึงสิทธิและความเท่าเทียมของนิสิตเป็นรายบุคคล

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการคนพิการ

1. ความหมายของการบริการคนพิการ

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) ให้ความหมายของคำว่า "บริการ" หมายถึง "การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่าง ๆ" เช่น ให้บริการ ใช้บริการ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ "การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น" นักวิชาการไทยก็ได้ให้ความหมายไว้หลายท่าน เช่น สมชาติ กิจยรรยง (2543) ได้สรุปสาระสำคัญไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติเพื่อผู้อื่นได้รับความสะดวก มีความสุข สนองตอบความต้องการทั้งเชิงรูปธรรมและนามธรรม โดยการปฏิบัติให้เกิดความสมดุลระหว่างการให้กับการรับในการแลกเปลี่ยนส่วนที่ขาดแคลนของแต่ละฝ่ายในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการบริการสาธารณะและเครือข่ายมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ (2562, หน้า 9-12) ได้สรุปความหมายบริการสาธารณะซึ่งอาจจับประเด็นที่เป็นความหมายของการบริการได้ว่าเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม เพื่อให้ได้รับความสุข ความพึงพอใจ

ในฝ่ายนักวิชาการต่างประเทศ Gronroos (1990) ได้อธิบายว่า การบริการเป็นกิจกรรมหนึ่งหรือกลุ่มของกิจกรรมที่มีธรรมชาติของการจับต้องได้มากหรือน้อยต่างกันเกิดขึ้นเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและพนักงานที่ให้บริการหรือสินค้าที่มีลักษณะทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้หรือระบบที่สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้กับลูกค้าได้ ขณะที่ Duncan (2002) ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นกิจกรรมที่ช่วยสนับสนุนผลิตภัณฑ์ ซึ่งผลิตภัณฑ์นั้นอาจจะเป็นสินค้าหรือการบริการ

ก็ได้ สิ้นค้าหมายถึงวัตถุหรือสิ่งประดิษฐ์ ในขณะที่การบริการ หมายถึง การกระทำ การแสดงออก แต่ก็มีทัศนะที่ต่างออกไป คือ Lovelock and Wright (2001) ที่อธิบายว่า บริการ คือ การกระทำ หรือการแสดงออกโดยองค์การหนึ่งถึงบุคคลโดยต้องเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่สามารถเป็นเจ้าของได้เป็นสิ่งที่สร้างประโยชน์ให้เกิดขึ้นกับลูกค้าในเวลานั้น ๆ หรือในสถานที่นั้น ๆ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับผู้ที่ได้รับบริการนั้น ๆ (Gonroos. 2000; Duncon 2002.: Lovelock and Wright. 2001 อ้างอิงใน ญัฎฐพัช ศรีสวัสดิ์, 2560, หน้า 19)

Kotler (2009) ซึ่งมองในเชิงธุรกิจจึงมีความเห็นที่ค่อนข้างสอดคล้องกับ คือ Lovelock and Wright (2001) และให้คำอธิบายที่มีสาระชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งสรุปได้ว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลสองฝ่ายที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน โดยกิจกรรมที่เกิดขึ้นนั้นจะมีสินค้าเป็นองค์ประกอบร่วมด้วยหรือไม่ก็ได้ ที่สำคัญคือ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถเป็นเจ้าของได้ เป็นกิจกรรมหรือการปฏิบัติที่ทำเพื่อผู้อื่นทำแล้วผู้อื่นได้รับประโยชน์และความพึงพอใจ

2. ความสำคัญของการบริการคนพิการ

จากการอธิบายคุณภาพบริการสาธารณะ ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการบริการสาธารณะและเครือข่าย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ (2562, หน้า 9-22) สามารถนำมาพิจารณาเสนอเป็นความสำคัญของการบริการโดยทั่วไปได้ 5 ประการ คือ

2.1 ช่วยสร้างความพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยมีหลักและแนวทาง คือการให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นความยุติธรรม ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยก ไม่เลือกปฏิบัติ

2.2 เป็นการอำนวยความสะดวกและประโยชน์แก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ ต้องมีจำนวนของการให้บริการ สถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลา และสถานที่ตั้งสำหรับให้บริการมีความยุติธรรมแก่ผู้รับบริการให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก

2.3 เป็นการบริหารทรัพยากรของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ให้มากขึ้นโดยการใช้ทรัพยากรเท่าที่มี ดังนั้น บริการไม่ว่าจะเป็นประเภทใดหรือที่จัดทำโดยผู้ใดย่อมต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ที่สำคัญ 3 ประการ คือ หลักว่าด้วยความเสมอภาคหลักว่าด้วยความต่อเนื่องและหลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

2.4 พัฒนาระบบให้บริการให้มีความทันสมัย จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้องค์การสามารถนำมาใช้ปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้ ประเทศไทยได้นำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาเป็นการให้บริการสาธารณะ

2.5 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชน ผู้ใช้บริการ ในการแสวงหาความร่วมมือ ในการจัดทำโครงการ มีการบูรณาการงานร่วมกันเพื่อให้เกิดการให้บริการที่มีหลากหลายรูปแบบและ ที่มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

3. ขอบข่ายของการบริการคนพิการ

จากการนำเสนอเกี่ยวกับประเภทของการบริการ ในเอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการ ผลิตภัณท์และราคา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ (2562, หน้า 4-13) แสดงให้เห็นสาระสำคัญที่เป็นขอบข่ายของการบริการ ดังนี้

3.1 การให้บริการแก่บุคคล เป็นบริการที่มุ่งเน้นเกี่ยวกับร่างกายของบุคคลที่มองเห็นได้ เช่น บริการที่พักอาศัย สุขภาพ การพยาบาล บริการอาหาร การเดินทาง

3.2 การให้บริการทรัพย์สิน เป็นบริการทรัพย์สินที่มองเห็นได้ เช่น การซ่อมบำรุง ทำความสะอาด ขนส่งสินค้า

3.3 บริการที่ช่วยกระตุ้นความคิดหรือจิตใจ เช่น การศึกษา ศาสนา การให้คำปรึกษา ศิลปะการบันเทิง การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ บริการข่าวสาร วิทยุโทรทัศน์

3.4 การบริการทางด้านสารสนเทศ เป็นบริการเกี่ยวกับทรัพย์สินที่ไม่มีตัวตน เช่น การธนาคาร การประกันภัย การบัญชี การวิจัย การบริการทางกฎหมาย การลงทุนในหลักทรัพย์

4. คุณภาพของการบริการคนพิการ

คุณภาพการบริการอาจพิจารณาได้ใน 10 ลักษณะ คือมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ (2562, หน้า 459) การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร ความสามารถของ ผู้ให้บริการ ความมีอัธยาศัยไมตรี ความน่าไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ ความรับผิดชอบความมั่นคง ปลอดภัย ความเป็นรูปธรรมของบริการ และการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ซึ่ง Parasuraman, Berry and Zeithaml (1990); Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ได้นำคุณภาพการบริการ ทั้ง 10 ประการไปพัฒนาเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า "SERVQUAL" ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนความคาดหวังของผู้รับบริการและส่วนการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยพัฒนาเป็น 5 มิติ ประกอบด้วย

4.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Service tangible or Concrete) คือ การให้บริการ ที่ใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เป็นหลักฐาน สัมผัสได้

4.2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ให้บริการตรงตามสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ มีความถูกต้องเหมาะสม สม่าเสมอ

4.3 ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ให้บริการที่ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่ายได้รับ ความสะดวก ทัวถึงไม่ต้องรอนาน

4.4 การรับประกัน (Warranty) คือ การให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการไว้วางใจและเกิดความมั่นใจว่าได้รับบริการอย่างดีที่สุด

4.5 ความเอาใจใส่ (Coring) คือ การดูแล เอาใจ เอื้ออาทร เอาใจใส่ผู้รับบริการ ที่อาจมีความแตกต่างกันที่เป็นเลิศ (มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม) SERVICE MIND ตรงกับภาษาอังกฤษสื่อความหมาย ได้ดังนี้

S = Smile	ยิ้มแย้ม
E = Enthusiasm	ความกระตือรือร้น
R = Rapidness	ความรวดเร็ว ควบถ้วน มีคุณภาพ
V = Value	มีคุณค่า
I = Impression	ความประทับใจ
C = Courtesy	มีภาพสุภาพอ่อนโยน
E = Endurance	ความอดทน เก็บอารมณ์
สำหรับคำว่า "Mind" ก็ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้	
M = Make Believe	มีความเชื่อ
I = Insist	ยืนยัน ยอมรับ
N = Necessitate	การให้ความสำคัญ
D = Devote	อุทิศตน

จากที่กล่าวมาอาจสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคลากรหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น อย่างเต็มใจ เอาใจใส่ สะดวก รวดเร็ว ให้ได้รับประโยชน์สูงสุดจนบรรลุความสำเร็จ และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

กนิษฐา เปรมปรีชาญาณ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์การของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 3 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทราบ 1) บรรยากาศองค์การของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 3 และ 2) แนวทางการพัฒนาองค์การของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 3 ผลการวิจัยพบว่าการเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองเข้ามาร่วมกิจกรรม ประชุมผู้ปกครองเพื่อรับทราบปัญหา ครูผู้ปกครอง

เป็นแบบอย่างที่ดี สร้างแรงจูงใจให้แก่ครูและนักเรียน และควรมีการจัดประชุมผู้ปกครองแต่ละภาค การศึกษาหรือมีการเยี่ยมบ้านของนิสิตพิการแต่ละปีการศึกษา โดยศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการ ของสถาบัน นำข้อมูลไปวางแผนพัฒนาส่งเสริมป้องกันและแก้ปัญหาของนิสิตพิการต่อไป

วันทนา สวนเศรษฐ (2559) ได้ศึกษาสภาพและแนวทางการพัฒนาการให้บริการนิสิต พิการของศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการในระดับอุดมศึกษา การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษา สภาพการให้บริการและหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการนิสิตพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนิสิต พิการในระดับอุดมศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่และนิสิตพิการ ของศูนย์บริการ สนับสนุน นิสิตพิการในระดับอุดมศึกษาทั่วประเทศ ปีการศึกษา 2557 โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จำนวน 336 คน จำแนกเป็น เจ้าหน้าที่ 80 คน นิสิตพิการ 256 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลคือสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุป ผลการวิจัย พบว่า สภาพการให้บริการนิสิตพิการของ ศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการ ในระดับอุดมศึกษา ตามกรอบการดำเนินงานของสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการเป็น ศูนย์ข้อมูลด้านคนพิการของสถาบัน

เชาวฤทธิ์ ลำพาย (2563) ได้ศึกษา รูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาสำหรับนิสิตผู้พิการ ทางการได้ยินวิทยาลัยเทคนิคบางแสน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพและแนวทางการจัดการอาชีวศึกษาสำหรับนิสิตผู้พิการทางการได้ยินวิทยาลัยเทคนิคบางแสน 2) สร้างรูปแบบ การจัดการอาชีวศึกษาสำหรับนิสิตผู้พิการทางการได้ยิน วิทยาลัยเทคนิคบางแสน 3) ทดลองใช้รูปแบบ การจัดการอาชีวศึกษาสำหรับนิสิตผู้พิการทางการได้ยิน วิทยาลัยเทคนิคบางแสน 4) นำรูปแบบ การจัดการอาชีวศึกษาสำหรับนิสิตผู้พิการทางการได้ยิน วิทยาลัยเทคนิคบางแสน สู่การปฏิบัติจริง 5) ประเมินผลที่ได้จากการปฏิบัติจริงของรูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาสำหรับนิสิต ผู้พิการทาง การได้ยิน วิทยาลัยเทคนิคบางแสน ผลการวิจัย พบว่า สภาพการจัดการอาชีวศึกษาสำหรับนิสิต ผู้พิการทางการได้ยินวิทยาลัยเทคนิคบางแสน พิจารณารายด้าน คือ องค์ประกอบด้านการจัดการ สำหรับนิสิตผู้พิการทางการได้ยิน อยู่ในระดับมาก

ทรงกลด จารุนนทรากุล (2565) ได้ศึกษาแนวทางการให้บริการทางการศึกษาสำหรับ นิสิตพิการในเขตภาคเหนือตอนบน ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการให้บริการตามยุทธศาสตร์ที่ 1: มหาวิทยาลัยรับนิสิตพิการผ่านการสอบทั่วไปและโครงการพิเศษ ยุทธศาสตร์ที่ 2: นิสิตพิการ ใช้บริการสอนเสริมมากที่สุด (ร้อยละ 66.07) ยุทธศาสตร์ที่ 3: คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนิสิตทั้งที่มีความพิการและไม่มีความพิการได้ร่วมทำกิจกรรมเพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างกันมากขึ้น และ ยุทธศาสตร์ที่ 4: โครงการส่งเสริมการมีงานทำร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมีนิสิตพิการ

ให้ความสนใจน้อยและต้องการทำงานทำด้วยตนเอง 2) ความพึงพอใจของนิสิตพิการอยู่ในระดับมาก ทุกยุทธศาสตร์ และ 3) แนวทางการพัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการ สิ่งอำนวยความสะดวกควรใช้งานได้จริงและตรงกับความต้องการของนิสิตพิการเป็นรายบุคคล และควรเพิ่มช่องทางในการมีงานทำที่ตรงกับความต้องการของบัณฑิตพิการมากขึ้น

มนัญญา แก้วอินทรชัย และสุกัญญา แซ่ม้อย (2564) ได้ศึกษาแนวทางการบริหารงานการให้บริการช่วยเหลือเด็กพิการตามแนวคิดการเตรียมความพร้อมในการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบโรงเรียนเรียนร่วม ผลการศึกษาพบว่า 1) สภาพปัจจุบันอยู่ระดับมาก และสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด 2) ข้อเสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารงานการให้บริการช่วยเหลือเด็กพิการตามแนวความคิดการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบโรงเรียนเรียนร่วม คือ 1) การคัดกรองโดยการสังเกต การทดสอบเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริง 2) การประเมินความสามารถพื้นฐานทางกายภาพ ใช้ในการจัดทำแผนการจัดการศึกษา IP 3) การจัดทำแผนให้สอดคล้องกับการพัฒนาการเรียนรู้ 4) เรียนรู้ตามแผน IEP ตามที่ได้จัดทำ IEP ตามความต้องการจำเป็นของแต่ละบุคคล 5) การเรียนรู้ต่าง ๆ โดยคำนึงอายุจริงของผู้เรียนในสถานการณ์ต่าง ๆ 6) ครูควรมีการนิเทศติดตามประเมินผลจากนักวิชาการ หัวหน้าฝ่ายบริหารหรืออื่น ๆ

จักรกริช อ่อนสา (2560) ได้ศึกษา สภาพการจัดการเรียนร่วมสำหรับนักเรียนที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น กรณีศึกษา: โรงเรียนนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ 1) นักเรียนที่มีความพิการ ได้รับการเตรียมความพร้อมจากโรงเรียนการศึกษาคนตาบอดจังหวัดขอนแก่นให้สามารถเรียนร่วมกับนักเรียนปกติได้ 2) สภาพโรงเรียนยังเป็นสภาพเดิมยังไม่มีมีการเปลี่ยนแปลง บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญการจัดการเรียนร่วม 3) การเรียนการสอนใช้หลักสูตรแกนกลาง มีการวัดประเมินผลที่สอดคล้องกับลักษณะความพิการ และส่งเสริมสนับสนุนให้นักเรียนได้รับการพัฒนาศักยภาพอย่างเต็มที่ 4) โรงเรียนบริการสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก โดยประสานงานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การจัดการเรียนร่วมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ปัญหาและอุปสรรค คือ ครูขาดเทคนิคและบูรณาการจัดการเรียนการสอน งบประมาณที่ไม่เพียงพอและยังไม่มีความร่วมมือกับองค์กรปกครองท้องถิ่นหรือชุมชน แนวทางการพัฒนา คือ พัฒนาศักยภาพบุคลากรในระดับปฏิบัติงานและส่งเสริมความร่วมมือจากชุมชน และองค์กรปกครองท้องถิ่นในรูปแบบต่าง ๆ

วันทนา สวนเศรษฐ และสุวัชร ช่างพินิจ (2559) ได้ศึกษาสภาพและแนวทางการพัฒนาการให้บริการนิสิตพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการในระดับอุดมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการให้บริการนิสิตพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการ ในระดับอุดมศึกษา ตามกรอบการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีสภาพการให้บริการสูงสุด คือ ด้านการบริการให้คำปรึกษา

ด้านการให้บริการด้านการจัดซื้อ สิ่งอำนวยความสะดวกและความช่วยเหลืออื่นใด ทางการศึกษา และด้านการประสานงานกับคณะที่มีนิสิตเรียนร่วมและเป็นเครือข่ายให้บริการกับสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ แนวทางการพัฒนาการให้บริการนิสิตพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการในระดับอุดมศึกษา พบว่า 1) ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านคนพิการของสถาบัน ควรมีการจัดประชุมผู้ปกครองของนิสิตพิการ และการเยี่ยมบ้านของนิสิตพิการ 2) ด้านบริการการให้คำปรึกษา ควรจัดให้มีการประชุมนิสิตพิการ 3) ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล ควรมีการวางแผนแนวทางการจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นพิเศษของนิสิตพิการ 4) ด้านการให้บริการด้านเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ควรมีการจัดตั้งศูนย์บริการด้านเทคโนโลยี 5) ด้านประสานงานกับคณะที่มีนิสิตเรียนร่วมและเป็นเครือข่ายให้บริการกับสถาบัน อุดมศึกษาอื่น ๆ ควรจัดให้มีการจัดประชุมอาจารย์ผู้สอนนิสิตพิการ

สมหมาย มังชา (2551) ศึกษาสภาพการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ผลการศึกษาพบว่า สภาพการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมในโรงเรียน อำเภอฝาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ในภารกิจและขอบข่ายการบริหารโรงเรียนนักเรียนไม่เกิน 300 คน ระดับปฏิบัติงานในระดับมาก ด้านวิชาการ ได้แก่ มีการทำแผนการศึกษาเฉพาะบุคคลแก่เด็กที่มีความต้องการพิเศษ ด้านบุคลากร สนับสนุนให้มีการพัฒนาบุคลากรด้วยการอบรมสัมมนา ศึกษาดูงาน หรือศึกษาต่อ ฯลฯ ด้านงบประมาณ จัดให้ครูและผู้มีส่วนร่วมในการบริหารงบประมาณโดยรูปคณะกรรมการ ด้านบริหารทั่วไป มีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาสำหรับเด็กที่มีความต้องการพิเศษอย่างมีระบบที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารงาน สำหรับสภาพการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมในโรงเรียนนักเรียนมากกว่า 301 คน ระดับปฏิบัติงานในระดับมาก ด้านวิชาการ ได้แก่ เปิดโอกาสให้เด็กที่มีความต้องการพิเศษ ได้มีกิจกรรมร่วมกับนักเรียนทั่วไป ด้านบุคลากร มีการประชุมชี้แจงให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ปกครองได้รับทราบ ด้านงบประมาณ มีการกำกับดูแลกรรมการเก็บรักษาเงินและกรรมการตรวจสอบภายใน งานบริหารทั่วไป มีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา สำหรับเด็กที่มีความต้องการพิเศษอย่างมีระบบที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารงาน สรุปโดยภาพรวมการปฏิบัติงานของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการสอนในโรงเรียนที่มีการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วม อำเภอฝาง ได้ปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้านเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านบุคลากร ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ และด้านบริหารทั่วไป

พิมพา ขจรธรรม และคณะ (2552) ได้ศึกษาพัฒนาการของระบบการสนับสนุนนิสิตพิการในประเทศไทยและสหรัฐอเมริกา งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเอกสารโดยการรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาของคนพิการทั้งในประเทศไทยและประเทศสหรัฐอเมริกาในระดับอุดมศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเกี่ยวกับการพัฒนาของระบบบริการเพื่อช่วยเหลือนิสิตพิการในสถาบัน

อุดมศึกษา ปัจจัยที่ก่อให้เกิดการจัดตั้งระบบบริการนี้ นโยบายของสถาบันอุดมศึกษาและการจัดบริการแก่นิสิตพิการ ผลการศึกษา พบว่า แม้ว่าทั้งประเทศไทยและประเทศสหรัฐอเมริกามีกฎหมายเฉพาะด้านคนพิการที่ชัดเจน และเน้นเรื่องการห้ามเลือกปฏิบัติอันเนื่องมาจากสาเหตุความพิการ แต่ในทางปฏิบัติพบว่ามี ความแตกต่างกันมาก นิสิตพิการในสถาบันอุดมศึกษาของประเทศในสหรัฐอเมริกา มีประมาณร้อยละ 9 ของนิสิตทั้งหมดในขณะที่ประเทศไทยนิสิตพิการมีไม่ถึงร้อยละ 0.1 สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยส่วนใหญ่ยังขาดความตระหนักขาดความรู้และความเข้าใจเรื่องคนพิการ แม้ในสถาบันที่มีนโยบายเรื่องนิสิตพิการก็ยังพบปัญหาในเรื่องการขาดบุคลากรที่มีความรู้ด้านคนพิการ การจัดบริการส่วนใหญ่เป็นการให้บริการด้านสื่อสำหรับนิสิตพิการทางการเห็น อุปสรรคทางกายภาพ และเจตคติยังเป็นสิ่งที่นิสิตพิการต้องประสบข้อเสนอแนะของการศึกษานี้คือสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาควรมีบทบาทอย่างต่อเนื่องในการสร้างความตระหนักความรู้และความเข้าใจเรื่องนิสิตพิการให้แก่สถาบันอุดมศึกษา โดยเฉพาะในกลุ่มผู้บริหารระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ

อนุชา ภูมิสิทธิพร (2550) การวิจัยครั้งนี้มุ่งสำรวจปัญหาและความต้องการของนิสิตที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน ที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยประกอบด้วยนิสิตที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน จำนวน 6 มหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามปัญหาและความต้องการ ผลการวิจัยพบว่า

1. นิสิตที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน ที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีปัญหาโดยรวม ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านส่วนตัว ด้านสังคม และด้านการเรียน อยู่ในระดับปานกลางและมีความต้องการโดยรวมทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านส่วนตัว ด้านสังคม และด้านการเรียน อยู่ในระดับมาก
2. ผลการเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการของนิสิตที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน ซึ่งจำแนกตาม ระดับการได้ยิน สาขาวิชาที่ศึกษา ภูมิหลังการจบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายของนิสิตเหล่านี้ พบว่านิสิตที่มีความบกพร่องทางการได้ยินที่มีระดับการได้ยินต่างกัน มีปัญหาเกี่ยวกับด้าน ส่วนตัว ด้านสังคม และด้านการเรียนโดยภาพรวมแตกต่างกัน ส่วนความต้องการเกี่ยวกับด้านส่วนตัว ด้านสังคม และด้านการเรียนโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันและนิสิตที่มีความบกพร่องทางการได้ยินที่เรียนสาขาวิชาที่ต่างกัน มีปัญหาเกี่ยวกับด้านส่วนตัว ด้านสังคมและด้านการเรียน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันส่วนมีความต้องการเกี่ยวกับด้านส่วนตัว ด้านสังคมและด้านการเรียน โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันส่วนนิสิตที่มีความบกพร่องทางการได้ยินที่อยู่ในประเภทของสถานศึกษา ที่จบในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีปัญหาเกี่ยวกับด้านส่วนตัว ด้านสังคม และด้านการเรียนโดยภาพรวมแตกต่างกัน ส่วนความต้องการเกี่ยวกับด้านส่วนตัว ด้านสังคม และด้านการเรียนโดยภาพรวมแตกต่างกัน

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Pacifici and Mckinney (1997) ซึ่งพบว่า สำนักงานบริการสนับสนุนจะประเมินภาพรวมของความบกพร่อง กำหนดเป้าหมายเพื่อช่วยเหลือผู้บกพร่อง เช่น การปรับสภาพแวดล้อมหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ การให้คำปรึกษา เป็นต้น

Singh (2003) พบว่า มีสถาบันในระดับอุดมศึกษาแค่เพียง 7 เปอร์เซ็น เท่านั้น ที่มีการบริการเพื่อให้คนพิการได้เข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นสัดส่วนที่น้อยมากของสถาบันการศึกษาที่ได้มีการจัดบริการในการเข้าถึงสื่อการเรียนการสอน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพและแนวทางการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการมหาวิทยาลัยพะเยา ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามตัวแปรที่ศึกษา สรุปเป็นกรอบแนวคิดดังต่อไปนี้



ภาพ 4 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยการศึกษาสภาพและแนวทางการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยโดยแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ และขั้นตอนที่ 2 การศึกษาแนวทางการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยสามารถสรุปเป็นแผนภาพแสดงขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยได้ดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้สอน ผู้อำนวยการกอง เจ้าหน้าที่กิจการนิสิตประจำคณะ และเจ้าหน้าที่ DSS มหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 337 คน (งานบริหารตำแหน่งและอัตรากำลัง, กองการเจ้าหน้าที่, มหาวิทยาลัยพะเยา, 2567)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นกลุ่มที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับนิสิตพิการ ประกอบไปด้วย ผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้สอน ผู้อำนวยการกองเจ้าหน้าที่กิจการนิสิตประจำคณะ และเจ้าหน้าที่ DSS มหาวิทยาลัยพะเยา จากนั้นผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ตามตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 181 คน และกำหนดสัดส่วนตามกลุ่มของประชากร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนนี้เป็นแบบสอบถามการศึกษาศาถาพการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิตติพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิตติพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา มีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการเป็นแหล่งข้อมูลด้านคนพิการของมหาวิทยาลัยพะเยา 2) ด้านการบริการให้คำปรึกษา 3) ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล 4) ด้านการให้บริการด้านการจัดทำเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา และ 5) ด้านการประสานงานกับคณะที่มีนิตติเรียนร่วม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิตติพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยมีเกณฑ์ในการเลือกตอบในส่วนของสภาพปัจจุบันในการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิตติพิการมหาวิทยาลัยพะเยา ดังนี้

ระดับ 5 คะแนน หมายถึง สภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 คะแนน หมายถึง สภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก

ระดับ 3 คะแนน หมายถึง สภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 คะแนน หมายถึง สภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับน้อย

ระดับ 1 คะแนน หมายถึง สภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร หนังสือ งานวิจัยและแนวคิดเกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Checklist) แบบสอบถามชนิดมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert)

2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3. นำตัวแปรที่ศึกษาและสังเคราะห์ มาตั้งข้อคำถามให้ครอบคลุมเนื้อหาตามนิยามศัพท์ แล้วคัดเลือกนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม

4. เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมและครอบคลุมของภาษาที่นำมาใช้ในข้อคำถามข้อความ ประโยคต่าง ๆ รวมถึงการจัดพิมพ์เพื่อความถูกต้องเรียบร้อยตามระเบียบของมหาวิทยาลัย

5. ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

6. นำร่างแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ จำนวน 3 คน โดยมีรายชื่อนามผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

6.1 ผศ.ดร.สุนทร คล้ายอ่ำ ตำแหน่ง รองคณบดีฝ่ายแผนงานและพัฒนา
คุณภาพนิสิต วิทยาลัยการศึกษา
มหาวิทยาลัยพะเยา

6.2 ผศ.ดร.วัชร จตุพร ตำแหน่ง อาจารย์ประจำสาขาวิชา
การบริหารการศึกษา วิทยาลัยการศึกษา
มหาวิทยาลัยพะเยา

6.3 นางสาวอำนวยการพร ชติวงศ์ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพนิสิต
และนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา

พิจารณาตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้วิธีการ
คำนวณค่าดัชนี

ความสอดคล้อง (IOC: Item Objective Congruence) ระหว่างประเด็นคำถามกับ
นิยามศัพท์ มีวิธีการให้คะแนนเป็น 3 ระดับ และแต่ละระดับมีความหมาย ดังต่อไปนี้

-1 หมายถึง ข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับสิ่งที่วัด

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับสิ่งที่วัด

+1 หมายถึง ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับสิ่งที่วัด

7. ข้อคำถามที่มีค่าคะแนนตั้งแต่ 0.67 – 1.00

8. ผู้วิจัยแก้ไขและปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเสนอต่อ
อาจารย์ที่ปรึกษา

9. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับปรับปรุงไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้บริหารมหาวิทยาลัย
คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้สอน ผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพ
นิสิตและนิสิตพิการ เจ้าหน้าที่กิจการนิสิตประจำคณะ และเจ้าหน้าที่ DSS ที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง
จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์
แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha-Coefficient) เท่ากับ 0.893

10. ผู้วิจัยปรับปรุงแบบสอบถามอีกครั้งเพื่อความสมบูรณ์

11. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ถึงผู้บริหารสถานศึกษา และคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยพะเยา ขอความร่วมมือจากผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้สอน ผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการ เจ้าหน้าที่กิจการนิสิตประจำคณะ และเจ้าหน้าที่ DSS มหาวิทยาลัยพะเยา ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้เพื่อแจ้งให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของงานวิจัย และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และกำหนดวันเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามด้วยช่องทางออนไลน์ (Google Form) ประสานงานต่าง ๆ ผ่านโทรศัพท์ในการติดตามเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง
3. ผู้วิจัยตรวจสอบจำนวนแบบสอบถาม และความถูกต้องของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาทั้งหมด 181 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100
4. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของข้อมูล

- 1.1 นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ในการตอบ
- 1.2 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดมาจัดระเบียบข้อมูลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
- 1.3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage)
- 1.4 วิเคราะห์สภาพปัจจุบันในการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จำแนกเป็นรายข้อ รายด้าน และภาพรวมทุกด้าน จากนั้นทำการแปลผลค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์การแปลผลของ เทียมจันทร์ พานิชย์ผลินไชย (ม.ป.ป., หน้า 183) มีรายละเอียดดังนี้

ระดับ 5 คะแนน หมายถึง สภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 คะแนน หมายถึง สภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก

ระดับ 3 คะแนน หมายถึง สภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 คะแนน หมายถึง สภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับน้อย

ระดับ 1 คะแนน หมายถึง สภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่
 - 1.1 ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยการหาค่า IOC
 - 1.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)
2. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาแนวทางดำเนินการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสภาพการดำเนินการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา ในขั้นตอนที่ 1 มาทำการกำหนดเป็นกรอบในการศึกษาแนวทางดำเนินการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา แหล่งข้อมูล โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน ได้มาด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection Sampling) โดยมีการกำหนดคุณสมบัติของผู้ทรงคุณวุฒิไว้ดังนี้

1. นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ กองส่งเสริมและพัฒนากำลังคน สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม จำนวน 1 คน
2. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับนิสิตพิการ จำนวน 4 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางดำเนินการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยอ้างอิงข้อมูลจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากขั้นตอนที่ 1 แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ ประกอบด้วย ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ ตำแหน่ง สัมภาษณ์เมื่อวันที่ เดือน ปี ระยะเวลา และสถานที่สัมภาษณ์ มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended)

ตอนที่ 2 สัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางดำเนินการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการเป็นแหล่งข้อมูลด้านคนพิการของมหาวิทยาลัยพะเยา 2) ด้านการบริการให้คำปรึกษา 3) ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล 4) ด้านการให้บริการด้านการจัดทำเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา 5) ด้านการประสานงานกับคณะที่มีนิสิตเรียนร่วม มาเป็นกรอบประเด็นคำถาม

เพื่อสัมภาษณ์ ในขั้นตอนที่ 1 มากำหนดเป็นกรอบในการสัมภาษณ์ มีลักษณะเป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview)

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของแบบสัมภาษณ์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับการวิจัยครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย กรอบแนวคิดของการวิจัย และประเด็นที่ต้องการสัมภาษณ์
2. สร้างแบบสัมภาษณ์โดยให้ครอบคลุมนิยามศัพท์ กรอบแนวคิดของการวิจัย และประเด็นการสัมภาษณ์ที่กำหนดไว้ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารและข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสภาพการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา ในขั้นตอนที่ 1 มากำหนดเป็นกรอบในการสัมภาษณ์
3. นำแบบสัมภาษณ์ฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง
4. ทำการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะแล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาอีกครั้งเพื่อให้ได้แบบสัมภาษณ์ที่มีความสมบูรณ์
5. จัดพิมพ์เป็นสัมภาษณ์ถามฉบับสมบูรณ์และนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำหนังสือจากวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ไปขออนุญาตจากผู้ให้ข้อมูลทำการคัดเลือกมาตามคุณสมบัติที่กำหนด
2. ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเองและแบบออนไลน์ตามที่ผู้ให้ข้อมูลสะดวก โดยขออนุญาตจากผู้ให้ข้อมูลในการดำเนินการบันทึกวิดีโอและเสียงขณะทำการสัมภาษณ์
3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วดำเนินการวิเคราะห์สรุปผล ตามขั้นตอนของการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสัมภาษณ์แต่ละฉบับ
2. กรอกรหัสผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์
3. ถอดเทปในการสัมภาษณ์พร้อมทั้งทำการบันทึกข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
4. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 โดย

การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อนำเสนอเป็นแนวทางดำเนินงานการให้บริการสนับสนุน
นิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง สภาพการให้บริการสนับสนุนนิติพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิติพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา

ตอนที่ 3 แนวทางการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิติพิการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์แจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage)

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ปริญญาตรี	16	8.80
2. ปริญญาโท	97	53.60
3. ปริญญาเอก	68	37.60
รวม	181	100.00

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 ระดับปริญญาโท จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 53.60 และระดับปริญญาเอก จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 37.60

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. น้อยกว่า 5 ปี	5	1.10
2. 5 – 10 ปี	91	50.30
5. 10 ปี ขึ้นไป	88	48.60
รวม	181	100

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ในการทำงาน น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10 มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 10 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 50.30 และมีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 48.60

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สภาพการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยใช้ทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยภาพรวม

ข้อ	รายการ	n = 181		ระดับ
		$\bar{X}$	SD	
1	ด้านการเป็นแหล่งข้อมูลด้านคนพิการของมหาวิทยาลัยพะเยา	4.03	.46	มาก
2	ด้านการบริการให้คำปรึกษา	4.03	.47	มาก
3	ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล	4.06	.46	มาก
4	ด้านการให้บริการด้านการจัดทำเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา	4.03	.48	มาก
5	ด้านการประสานงานกับคณะที่มีนิสิตเรียนร่วม	4.10	.38	มาก
รวมเฉลี่ย		4.05	.44	มาก

จากตาราง 4 พบว่า สภาพการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = .44) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการประสานงานกับคณะที่มีนิสิตเรียนร่วมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = .38) ด้านที่มีค่าเฉลี่ย รองลงมา คือ ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = .46) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการเป็นแหล่งข้อมูลด้านคนพิการของมหาวิทยาลัยพะเยา ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = .46) ด้านการบริการให้คำปรึกษา ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = .47) และด้านการให้บริการด้านการจัดทำเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = .48) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน อยู่ในระดับมาก

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการเป็นแหล่งข้อมูลด้านคนพิการของมหาวิทยาลัยพะเยา

ข้อ	ด้านการเป็นแหล่งข้อมูลด้านคนพิการของมหาวิทยาลัยพะเยา	n = 181		ระดับ
		$\bar{X}$	SD	
1	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการเป็นศูนย์ข้อมูลประกอบการพิจารณาการบริการที่เหมาะสมและเอื้อต่อการศึกษานิสิตพิการ	3.96	.61	มาก
2	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการให้บริการข้อมูลเบื้องต้นของนิสิตพิการได้อย่างครบถ้วน	3.97	.62	มาก
3	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการให้บริการข้อมูลด้านยุทธศาสตร์การพัฒนานิสิตพิการ	3.97	.62	มาก
4	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการมีการให้บริการข้อมูลด้านสิทธิของนิสิตพิการตามกฎหมาย	4.09	.45	มาก
5	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการให้บริการข้อมูลด้านจำนวนนิสิตพิการในมหาวิทยาลัย	4.12	.46	มาก
6	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการมีการให้บริการข้อมูลด้านประเภทความพิการ	3.99	.48	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อ	ด้านการเป็นแหล่งข้อมูลด้านคนพิการของมหาวิทยาลัยพะเยา	n = 181		ระดับ
		$\bar{X}$	SD	
7	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการให้บริการข้อมูลด้านการศึกษานิสิตพิการ	4.10	.44	มาก
8	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการให้บริการและการดำเนินงานที่ครบถ้วนตามแผนงานที่วางไว้	4.09	.45	มาก
รวมเฉลี่ย		4.03	.46	มาก

จากตาราง 5 พบว่า สภาพการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการเป็นแหล่งข้อมูลด้านคนพิการของมหาวิทยาลัยพะเยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = .46) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการให้บริการข้อมูลด้านจำนวนนิสิตพิการในมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = .46) รองลงมา ได้แก่ งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการให้บริการข้อมูลด้านการศึกษานิสิตพิการ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = .44) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการเป็นศูนย์ข้อมูลประกอบการพิจารณาการบริการที่เหมาะสมและเอื้อต่อการศึกษานิสิตพิการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = .61)

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการบริการให้คำปรึกษา

ข้อ	ด้านการบริการให้คำปรึกษา	n = 181		ระดับ
		$\bar{X}$	SD	
1	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ให้คำปรึกษานิสิตพิการแบบรายบุคคล	4.10	.45	มาก
2	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ให้คำปรึกษาที่ตรงตามความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล การมีที่ปรึกษาที่เข้าใจปัญหาและความท้าทายของนิสิตด้านการศึกษา	3.95	.60	มาก

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อ	ด้านการบริการให้คำปรึกษา	n = 181		ระดับ
		$\bar{X}$	SD	
3	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ให้คำปรึกษาด้านการ แนะแนวและการใช้ชีวิตแก่นิสิตทั้งในและนอก มหาวิทยาลัย	3.95	.60	มาก
4	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ให้คำปรึกษาที่ช่วยให้ นิสิตเกิดความรู้สึกที่ดีและมีความเชื่อมั่นในตนเอง	3.99	.57	มาก
5	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับ วิธีการแก้ปัญหา	3.98	.57	มาก
6	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ให้คำปรึกษาครอบครัว นิสิตพิการ เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับนิสิตพิการ	4.14	.39	มาก
7	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ให้คำปรึกษาในด้าน อาชีพการวางแผนตรงตามความต้องการและ ความสามารถของแต่ละบุคคล	4.14	.39	มาก
รวมเฉลี่ย		4.03	.47	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า สภาพการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการบริการให้คำปรึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = .47) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ให้คำปรึกษาครอบครัวนิสิตพิการ เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับนิสิตพิการ และ งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ให้คำปรึกษาในด้านอาชีพการวางแผนตรงตามความต้องการและความสามารถของแต่ละบุคคล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = .39) รองลงมา ได้แก่ งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ให้คำปรึกษานิสิตพิการแบบรายบุคคล อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = .45) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ให้คำปรึกษาที่ตรงตามความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล การมีที่ปรึกษาที่เข้าใจปัญหาและความท้าทายของนิสิตด้านการศึกษา และงานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ให้คำปรึกษาด้านการแนะแนวและการใช้ชีวิตแก่นิสิตทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = .60)

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล

ข้อ	ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล	n = 181		ระดับ
		$\bar{X}$	SD	
1	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล	3.96	.61	มาก
2	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการจัดทำแบบฟอร์มการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล	3.96	.61	มาก
3	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการได้อธิบายการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคลแก่นิสิตพิการอย่างเป็นขั้นตอน	4.11	.45	มาก
4	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ให้นิสิตพิการได้ระบุความต้องการจำเป็นในการขอรับบริการแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล	4.10	.44	มาก
5	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ บริการช่วยเหลือสิ่งอำนวยความสะดวกและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาตรงตามความต้องการในแผนรับบริการเฉพาะบุคคล	4.10	.45	มาก
6	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ได้บริการอย่างครบถ้วนตามแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล	4.10	.44	มาก
7	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการรายงานผลการรับบริการเฉพาะบุคคลให้ผู้บริหารรับทราบทุก ๆ ปีการศึกษา	4.10	.44	มาก
รวมเฉลี่ย		4.06	.46	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า สภาพการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = .46) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการได้อธิบายการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคลแก่นิสิตพิการอย่างเป็นขั้นตอน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย

เท่ากัน ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = .45) รองลงมา ได้แก่ งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ให้นิสิตพิการได้ระบุความต้องการจำเป็นในการขอรับบริการแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = .44) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล และงานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการจัดทำแบบฟอร์มการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = .61)

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการให้บริการด้านการจัดทำเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา

ข้อ	ด้านการให้บริการด้านการจัดทำเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา	n = 181		ระดับ
		$\bar{X}$	SD	
1	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ได้ให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา แก่นิสิตพิการ	4.10	.46	มาก
2	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ให้บริการความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาแก่นิสิตพิการ	4.10	.46	มาก
3	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการจัดเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาสำหรับคนพิการอย่างมีประสิทธิภาพ	3.94	.60	มาก
4	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีส่วนร่วมในการเสนอแนะผลดีหรือข้อจำกัดในการได้รับบริการด้านการจัดทำเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก	3.98	.57	มาก
รวมเฉลี่ย		4.03	.48	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า สภาพการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการให้บริการด้านการจัดทำเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = .48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ได้ให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี สื่อ

สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา แก่นิสิตพิการ และ งานพัฒนาคุณภาพ นิสิตพิการ ให้บริการความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใด ทางการศึกษาแก่นิสิตพิการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = .46) รองลงมา ได้แก่ งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีส่วนร่วมในการเสนอแนะผลดีหรือข้อจำกัดในการให้บริการ ด้านการจัดเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = .57) ส่วนข้อ ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการจัดเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาสำหรับคนพิการอย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = .60)

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการประสานงานกับคณะที่มีนิสิตเรียนร่วม

ข้อ	ด้านการประสานงานกับคณะที่มีนิสิตเรียนร่วม	n = 181		ระดับ
		$\bar{X}$	SD	
1	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการประสานงานกับ คณะที่มีนิสิตพิการเรียนร่วม	3.98	.58	มาก
2	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการแจ้งรายละเอียด ข้อมูลพื้นฐานของนิสิตพิการแต่ละคนให้คณะ อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้สอน ทราบ	4.08	.37	มาก
3	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ได้มีกระบวนการ กระตุ้นให้อาจารย์ผู้สอนคณะต่างๆ เห็นความสำคัญ ของการช่วยเหลือนิสิตพิการ	4.13	.39	มาก
4	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการให้ข้อมูลกับคณะ อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้สอน เกี่ยวกับระบบการ ให้ความช่วยเหลือนิสิตพิการในมหาวิทยาลัยทราบ	4.14	.37	มาก
5	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ได้ดำเนินการแจกคู่มือ สำหรับอาจารย์ผู้สอนนิสิตพิการในมหาวิทยาลัย	4.13	.38	มาก

ตาราง 9 (ต่อ)

ข้อ	ด้านการประสานงานกับคณะที่มีนิสิตเรียนร่วม	n = 181		ระดับ
		$\bar{X}$	SD	
6	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการประสานงานกับคณะในเรื่องจัดเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา สำหรับนิสิตพิการแต่ละคนอย่างเหมาะสม	4.14	.37	มาก
7	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ได้ร่วมมือกับคณะ และคณาจารย์สนับสนุนให้นิสิตพิการแต่ละคนเรียนได้เต็มศักยภาพ	4.13	.38	มาก
รวมเฉลี่ย		4.05	.44	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า สภาพการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการประสานงานกับคณะที่มีนิสิตเรียนร่วม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = .44) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการให้ข้อมูลกับคณะ อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้สอน เกี่ยวกับระบบการให้ความช่วยเหลือนิสิตพิการในมหาวิทยาลัย ทราบ และงานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการประสานงานกับคณะในเรื่องจัดเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา สำหรับนิสิตพิการแต่ละคนอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = .37) รองลงมา ได้แก่ งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ได้มีกระบวนการกระตุ้นให้อาจารย์ผู้สอนคณะต่าง ๆ เห็นความสำคัญของการช่วยเหลือนิสิตพิการ ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = .39) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการประสานงานกับคณะที่มีนิสิตพิการเรียนร่วม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = .58)

ตอนที่ 3 แนวทางการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มาทำการกำหนดเป็นกรอบในการศึกษาแนวทางดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา มีลักษณะเป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview)

ตาราง 10 แนวทางดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ

ด้าน	แนวทางดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ	ความถี่
1. ด้านการเป็นแหล่งข้อมูล ด้านคนพิการของ มหาวิทยาลัยพะเยา	1. ควรมีการจัดประชุมผู้ปกครองของนิสิตพิการ	5
	2. ควรมีการเยี่ยมบ้านของนิสิตพิการ	4
	3. ควรใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือเว็บไซต์เป็นช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ปกครองของนิสิตพิการเกี่ยวกับแผนการเรียนของนิสิตพิการแต่ละภาคเรียน	4
	4. ควรให้ผู้ปกครองมีส่วนกระตุ้นให้นิสิตพิการมีความมุ่งมั่นตั้งใจให้สำเร็จในการเรียน	3
	5. ควรมีการสร้างจิตสำนึกและสร้างความตระหนักให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องในมหาวิทยาลัยทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นสายสนับสนุน หรือ สายวิชาการ เพื่อให้เห็นความเท่าเทียมกันของการให้การศึกษา การช่วยเหลือ และเปิดโอกาสให้ทุกคนสามารถเข้าถึงการศึกษาได้	3
	6. ควรมีข้อมูลเรื่อง การจัดบริการทางการศึกษาแก่นิสิตพิการของมหาวิทยาลัย อาทิ การแนะนำศูนย์ DSS, บริการและสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้, ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง, ขั้นตอนการขอรับบริการจาก DSS ฯลฯ	2

ตาราง 10 (ต่อ)

ด้าน	แนวทางดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ	ความถี่
	7. การจัดตั้งไม่มีแบบหรือขั้นตอนตายตัว ให้เป็นไปตามความคล่องตัวและความพร้อมของแต่ละสถาบัน โดยหน่วยงานที่ดูแลนิสิตพิการอาจเสนอเรื่องขออนุมัติผู้บริหาร/สภามหาวิทยาลัยจัดตั้งศูนย์/หน่วยงานดังกล่าว มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารและดูแลศูนย์ ซึ่งองค์ประกอบอาจเป็นผู้แทนมาจากคณะที่มีนิสิตศึกษาอยู่ ผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ งานส่งเสริมวิชาการ งานพัฒนานิสิต งานอาคารสถานที่ ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นต้น	1
2. ด้านการบริการให้คำปรึกษา	1. ควรจัดบริการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มและมีการประชุมนิสิตพิการ เพื่อชี้แจงและอธิบายให้ข้อมูลกับนิสิตพิการ	5
	2. นิสิตพิการต้องกระตุ้นตัวเองให้เกิดการเรียนรู้และมีความกระตือรือร้นและบุคลากรควรให้คำปรึกษาให้คำแนะนำกับนิสิตสร้างกำลังใจ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนิสิตพิการและผู้ให้คำปรึกษา	5
	3. ควรให้บุคลากรเรียนรู้เทคนิคเฉพาะด้าน เช่น การสัมภาษณ์ การตอบคำถาม การพูดโน้มน้าวกับนิสิตพิการ	4
	4. เน้นการรับฟังและให้คำปรึกษาตามสถานการณ์ที่นิสิตกำลังประสบอยู่ พร้อมทั้งหาวิธีการต่าง ๆ ที่หลากหลาย (ให้นิสิตมีทางเลือก) และควรมีการติดตามผลอย่างใกล้ชิด	3
	5. สร้างช่องทางการสื่อสารอื่น เพื่อลดความกลัวและความกังวลของนิสิต อาทิ การให้คำปรึกษาผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (โปรแกรม Line/ Messenger/ Email) ผ่านเพื่อนสนิท (Buddy)	2

ตาราง 10 (ต่อ)

ด้าน	แนวทางดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ	ความถี่
	6. วางระบบการดูแลนิสิตให้ทั่วถึง สามารถช่วยคัดกรองหรือตรวจพบนิสิตที่อาจอยู่ในภาวะเครียดต่างๆ พร้อมส่งเสริมให้ได้มีโอกาสดูแลสุขภาพ	2
	7. สนับสนุนองค์ความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรให้สามารถดูแลช่วยเหลือนิสิตอย่างต่อเนื่อง	1
3. ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล	1. บุคลากร DSS ควรรายงานผลการอนุมัติของคณะกรรมการการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล	5
	2. บุคลากร DSS ควรตระหนักถึงความสำคัญของการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล (Individualized Service Plan: ISP) ของนิสิตพิการ	5
	3. ควรมีการจัดทำระบบฐานข้อมูลของนิสิตพิการ	4
	4. การปฏิบัติงานด้านนี้บุคคลที่สำคัญ คือ ผู้บริหารควรตระหนักถึงความสำคัญจุดนี้ และถึงแม้ว่าจะมีความพิการเหมือนกัน แต่ความต้องการของนิสิตแต่ละคนก็ต่างกัน จึงจำเป็นต้องมีแบบแผนการรับตามสนับสนุนของแต่ละคน	3
	5. ควรจัดส่งแผนบริการเฉพาะบุคคล (ISP) ให้อาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ผู้สอนได้รับทราบด้วย	3
	6. มีการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญหรือเจ้าหน้าที่ DSS ว่านิสิตมีความจำเป็นและควรต้องได้รับบริการด้านใดเพิ่มเติมบ้าง	2
	7. เน้นความเหมาะสมและสอดคล้องกับตัวนิสิตพิการให้มากที่สุด	1
4. ด้านการให้บริการด้านการจัดทำเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา	1. ควรมีการจัดทำประเมินผลการให้บริการ สื่อและเทคโนโลยี รวมทั้งสรุปผลการให้บริการ การใช้สื่อและเทคโนโลยีของนิสิตพิการ	5

ตาราง 10 (ต่อ)

ด้าน	แนวทางดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ	ความถี่
	2. ควรมีการจัดตั้งศูนย์บริการ เพื่อปรับปรุงความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการ และการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกให้กับนิสิตพิการ	5
	3. ควรมีการจัดอบรมการใช้สื่อและเทคโนโลยี	4
	4. ควรเน้นความเหมาะสมและสมเหตุสมผล โดยพิจารณาถึงความจำเป็นขั้นพื้นฐานที่นิสิตคนนั้น ๆ ต้องได้รับก่อน เพื่อให้สามารถเข้าถึงการศึกษาได้อย่างไร้อุปสรรค หากมหาวิทยาลัยสามารถจัดบริการอื่นที่ช่วยเสริมได้ ก็ให้พิจารณาเป็นรายบุคคลไป	3
	5. พิจารณา/ทบทวนความพร้อมของมหาวิทยาลัย/DSS อาทิ งบประมาณ อัตรากำลัง ความเพียงพอของอุปกรณ์ สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3
	6. วิเคราะห์หาจุดอ่อนที่ต้องได้รับการพัฒนาและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น	1
	7. การให้คำปรึกษาและสนับสนุนทางจิตใจ: มีบริการให้คำปรึกษาทางจิตใจและการสนับสนุนที่เหมาะสมสำหรับนิสิตพิการ เพื่อช่วยให้พวกเขาสามารถปรับตัวและเผชิญกับความท้าทายทางการศึกษาได้	1
5. ด้านการประสานงานกับคณะที่มีนิสิตเรียนร่วม	1. ควรมีการจัดให้มีการจัดประชุมอาจารย์ผู้สอนนิสิตพิการ	5
	2. ควรมีการเผยแพร่คู่มือสำหรับอาจารย์ผู้สอนนิสิตพิการ	4
	3. ควรมีการจัดทำแนวทางวิธีการสอนนิสิตพิการในแต่ละประเภท	4
	4. มหาวิทยาลัยแต่ละแห่งควรให้ความสำคัญกับนิสิตพิการ	3

ตาราง 10 (ต่อ)

ด้าน	แนวทางดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ	ความถี่
	5. สนับสนุนการทำงานในรูปแบบคณะกรรมการที่มีผู้แทนจากคณะที่นิสิตศึกษาอยู่หรือผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้ปกครองด้วย	3
	6. การสร้างความตระหนักรู้: จัดกิจกรรมหรือการอบรมเพื่อสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับความต้องการและสิทธิของนิสิตพิการในมหาวิทยาลัย เพื่อให้ทุกคนมีความเข้าใจและให้ร่วมมือในหน่วยงาน เช่น เชิญประชุม จัดอบรมให้ความรู้ให้แก่บุคลากร อาจารย์ ผู้บริหาร	2
	7. มีการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการ (DSS Center) ให้นิสิตและบุคลากรทุกคนได้รับทราบรวมทั้งการจัดกิจกรรมที่จะช่วยเสริมสร้างความตระหนักรู้ การสร้างความรู้ ความเข้าใจและเจตคติที่ดีเกี่ยวกับความพิการและการอยู่ร่วมกันให้กับชุมชนมหาวิทยาลัย	1

จากตาราง 10 พบว่า แนวทางดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ ดังนี้

1. ด้านการเป็นแหล่งข้อมูลด้านคนพิการของมหาวิทยาลัยพะเยา ควรมีการจัดประชุมผู้ปกครองของนิสิตพิการ (ค่าความถี่ 5) รองลงมา คือ ควรมีการเยี่ยมบ้านของนิสิตพิการ (ค่าความถี่ 4) ควรใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือเว็บไซต์เป็นช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ปกครองของนิสิตพิการเกี่ยวกับแผนการเรียนของนิสิตพิการแต่ละภาคเรียน (ค่าความถี่ 4) ควรให้ผู้ปกครองมีส่วนกระตุ้นให้นิสิตพิการมีความมุ่งมั่นตั้งใจให้มีความสำเร็จในการเรียน (ค่าความถี่ 3) ควรมีการสร้างจิตสำนึกและสร้างความตระหนักให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องในมหาวิทยาลัยทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นสายสนับสนุนหรือสายวิชาการ เพื่อให้เห็นความเท่าเทียมกันของการให้การศึกษา การช่วยเหลือ และเปิดโอกาสให้ทุกคนสามารถเข้าถึงการศึกษาได้ (ค่าความถี่ 3) ควรมีข้อมูลเรื่อง การจัดบริการทางการศึกษาแก่นิสิตพิการของมหาวิทยาลัย อาทิ การแนะนำศูนย์ DSS, บริการและสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้, ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง, ขั้นตอนการขอรับบริการจาก DSS ฯลฯ (ค่าความถี่ 2) และการจัดตั้งไม่มีแบบหรือขั้นตอนตายตัว ให้เป็นไปตามความคล่องตัวและความพร้อมของแต่ละสถาบัน โดยหน่วยงานที่ดูแลนิสิตพิการอาจเสนอเรื่องขออนุมัติผู้บริหาร/สภา

มหาวิทยาลัยจัดตั้งศูนย์/หน่วยงานดังกล่าว มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารและดูแลศูนย์ ซึ่งองค์ประกอบอาจเป็นผู้แทนมาจากคณะที่มีนิสิตศึกษาอยู่ ผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ งานส่งเสริมวิชาการ งานพัฒนานิสิต งานอาคารสถานที่ ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นต้น (ค่าความถี่ 1)

2. ด้านการบริการให้คำปรึกษา ควรจัดบริการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มและมีการประชุมนิสิตพิการ เพื่อชี้แจงและอธิบายให้ข้อมูลกับนิสิตพิการ (ค่าความถี่ 5) รองลงมา คือ นิสิตพิการต้องกระตุ้นตัวเองให้เกิดการเรียนรู้และมีความกระตือรือร้นและบุคลากรควรให้คำปรึกษาให้คำแนะนำกับนิสิตสร้างกำลังใจ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนิสิตพิการและผู้ให้คำปรึกษา (ค่าความถี่ 5) ควรให้บุคลากรเรียนรู้เทคนิคเฉพาะด้าน เช่น การสัมภาษณ์ การตอบคำถาม การพูดโน้มน้าวกับนิสิตพิการ (ค่าความถี่ 4) เน้นการรับฟังและให้คำปรึกษาตามสถานการณ์ที่นิสิตกำลังประสบอยู่ พร้อมทั้งหาวิธีการต่าง ๆ ที่หลากหลาย (ให้นิสิตมีทางเลือก) และควรมีการติดตามผลอย่างใกล้ชิด (ค่าความถี่ 3) สร้างช่องทางการสื่อสารอื่น เพื่อลดความกลัวและความกังวลของนิสิต อาทิ การให้คำปรึกษาผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (โปรแกรม Line/ Messenger/ Email) ผ่านเพื่อนสนิท (Buddy) (ค่าความถี่ 2) วางระบบการดูแลนิสิตให้ทั่วถึง สามารถช่วยคัดกรองหรือตรวจพบนิสิตที่อาจอยู่ในภาวะเครียดต่าง ๆ พร้อมส่งเสริมให้ได้มีโอกาสดูแลสุขภาพ (ค่าความถี่ 2) และสนับสนุนองค์ความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรให้สามารถดูแลช่วยเหลือนิสิตอย่างต่อเนื่อง (ค่าความถี่ 1)

3. ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล บุคลากร DSS ควรรายงานผลการอนุมัติของคณะกรรมการการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล (ค่าความถี่ 5) รองลงมา คือ บุคลากร DSS ควรตระหนักถึงความสำคัญของการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล (Individualized Service Plan: ISP) ของนิสิตพิการ (ค่าความถี่ 5) ควรมีการจัดทำระบบฐานข้อมูลของนิสิตพิการ (ค่าความถี่ 4) การปฏิบัติงานด้านนี้บุคคลที่สำคัญ คือ ผู้บริหารควรตระหนักถึงความสำคัญจุดนี้ และถึงแม้ว่าจะมีความพิการเหมือนกัน เช่น ตาบอด แต่ความต้องการของนิสิตตาบอดแต่ละคนก็ต่างกัน จึงจำเป็นต้องมีแบบแผนการรับตามสนับสนุนของแต่ละคน (ค่าความถี่ 3) ควรจัดส่งแผนบริการเฉพาะบุคคล (ISP) ให้อาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ผู้สอนได้รับทราบด้วย (ค่าความถี่ 3) มีการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญหรือเจ้าหน้าที่ DSS ว่านิสิตมีความจำเป็นและควรต้องได้รับการด้านใดเพิ่มเติมบ้าง (ค่าความถี่ 2) และเน้นความเหมาะสมและสอดคล้องกับตัวนิสิตพิการให้มากที่สุด (ค่าความถี่ 1)

4. ด้านการให้บริการด้านการจัดทำเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ควรมีการจัดทำประเมินผลการให้บริการ สื่อและเทคโนโลยี รวมทั้งสรุปผลการให้บริการ การใช้สื่อและเทคโนโลยีของนิสิตพิการ (ค่าความถี่ 5) รองลงมา คือ ควรมีการจัดตั้งศูนย์บริการ เพื่อปรับปรุงความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการ และการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกกับนิสิตพิการ (ค่าความถี่ 5) ควรมีการจัดอบรม

การใช้สื่อและเทคโนโลยี (ค่าความถี่ 4) ควรเน้นความเหมาะสมและสมเหตุสมผล โดยพิจารณาถึงความจำเป็นขั้นพื้นฐานที่นิสิตคนนั้น ๆ ต้องได้รับก่อน เพื่อให้สามารถเข้าถึงการศึกษาได้อย่างไร้อุปสรรค หากมหาวิทยาลัยสามารถจัดบริการอื่นที่ช่วยเสริมได้ ก็ให้พิจารณาเป็นรายบุคคลไป (ค่าความถี่ 3) พิจารณา/ทบทวนความพร้อมของมหาวิทยาลัย/DSS อาทิ งบประมาณ อัตราค่าจ้าง ความเพียงพอของอุปกรณ์สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (ค่าความถี่ 3) วิเคราะห์หาจุดอ่อนที่ต้องได้รับการพัฒนาและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น (ค่าความถี่ 1) และการให้คำปรึกษาและสนับสนุนทางจิตใจ มีบริการให้คำปรึกษาทางจิตใจและการสนับสนุนที่เหมาะสมสำหรับนิสิตพิการ เพื่อช่วยให้พวกเขาสามารถปรับตัวและเผชิญกับความท้าทายทางการศึกษาได้ (ค่าความถี่ 1)

5. ด้านการประสานงานกับคณะที่มีนิสิตเรียนร่วม ควรมีการจัดให้มีการจัดประชุมอาจารย์ผู้สอนนิสิตพิการ (ค่าความถี่ 5) รองลงมา คือ ควรมีการเผยแพร่คู่มือสำหรับอาจารย์ผู้สอนนิสิตพิการ (ค่าความถี่ 4) ควรมีการจัดทำแนวทางวิธีการสอนนิสิตพิการในแต่ละประเภท (ค่าความถี่ 4) มหาวิทยาลัยแต่ละแห่งควรให้ความสำคัญกับนิสิตพิการ (ค่าความถี่ 3) สนับสนุนการทำงานในรูปแบบคณะกรรมการที่มีผู้แทนจากคณะที่นิสิตศึกษาอยู่หรือผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้ปกครองด้วย (ค่าความถี่ 3) การสร้างความตระหนักรู้ จัดกิจกรรมหรือการอบรมเพื่อสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับความต้องการและสิทธิของนิสิตพิการในมหาวิทยาลัย เพื่อให้ทุกคนมีความเข้าใจและให้ร่วมมือในหน่วยงาน เช่น เชิญประชุม จัดอบรมให้ความรู้ให้แก่บุคลากร อาจารย์ ผู้บริหาร (ค่าความถี่ 2) และมีการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการ (DSS Center) ให้นิสิตและบุคลากรทุกคนได้รับทราบรวมทั้งการจัดกิจกรรมที่จะช่วยเสริมสร้างความตระหนักรู้ การสร้างความรู้ ความเข้าใจและเจตคติที่ดีเกี่ยวกับความพิการและการอยู่ร่วมกันให้กับชุมชนมหาวิทยาลัย (ค่าความถี่ 1)

บทที่ 5

บทสรุป

การศึกษาสภาพและแนวทางการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและแนวทางการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เป็นกลุ่มที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับนิสิตพิการ ประกอบไปด้วย ผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้อำนวยการ เจ้าหน้าที่กิจการนิสิตประจำคณะ และเจ้าหน้าที่ DSS มหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 181 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ตามลำดับโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยการศึกษาสภาพและแนวทางการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา ผลปรากฏตามรายละเอียดดังนี้

1. สภาพการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ ของงานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการประสานงานกับคณะที่มีนิสิตเรียนร่วม รองลงมา คือ ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการเป็นแหล่งข้อมูลด้านคนพิการของมหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการบริการให้คำปรึกษา และด้านการให้บริการด้านการจัดทำเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา มากแต่ละด้านสรุปผล ดังนี้

1.1 ด้านการเป็นแหล่งข้อมูลด้านคนพิการของมหาวิทยาลัยพะเยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการให้บริการข้อมูลด้านจำนวนนิสิตพิการในมหาวิทยาลัย รองลงมา ได้แก่ งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการให้บริการข้อมูลด้านการศึกษาของนิสิตพิการ งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการให้บริการและการดำเนินงานที่ครบถ้วนตามแผนงานที่วางไว้ งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการมีการให้บริการข้อมูล

ด้านประเภทความพิการ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการเป็น ศูนย์ข้อมูลประกอบการพิจารณาการบริการที่เหมาะสมและเอื้อต่อการศึกษาของนิสิตพิการ

1.2 ด้านการบริการให้คำปรึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ให้คำปรึกษารอบคร้วนิสิตพิการ เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับนิสิตพิการ และ งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ให้คำปรึกษาในด้านอาชีพ การวางแผนตรงตามความต้องการและความสามารถของแต่ละบุคคล รองลงมา ได้แก่ งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ให้คำปรึกษานิสิตพิการแบบรายบุคคล งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ให้คำปรึกษาที่ ช่วยให้ให้นิสิตเกิดความรู้สึกที่ดีและมีความเชื่อมั่นในตนเอง อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนข้อที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ให้คำปรึกษาที่ตรงตามความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล การมีที่ปรึกษาที่เข้าใจปัญหาและความท้าทายของนิสิตด้านการศึกษา และงานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ให้คำปรึกษาด้านการแนะแนวและการใช้ชีวิตแก่นิสิตทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย

1.3 ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการได้อธิบายการจัดทำ แผนการรับบริการเฉพาะบุคคลแก่นิสิตพิการอย่างเป็นขั้นตอน รองลงมา ได้แก่ งานพัฒนาคุณภาพ นิสิตพิการ ให้นิสิตพิการได้ระบุความต้องการจำเป็นในการขอรับบริการแผนการรับบริการเฉพาะ บุคคล งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ บริการช่วยเหลือ สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกและความช่วยเหลือ อื่นใดทางการศึกษาตรงตามความต้องการในแผนรับบริการเฉพาะบุคคล งานพัฒนาคุณภาพนิสิต พิการ ได้บริการอย่างครบถ้วนตามแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล และงานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการรายงานผลการรับบริการเฉพาะบุคคลให้ผู้บริหารรับทราบทุก ๆ ปีการศึกษา ตามลำดับ ส่วน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล และงานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการจัดทำแบบฟอร์มการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล

1.4 ด้านการให้บริการด้านการจัดทำเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ได้ให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา แก่นิสิตพิการ และงานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ให้บริการความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา แก่นิสิตพิการ รองลงมา ได้แก่ งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีส่วนร่วมในการเสนอแนะผลดีหรือ ข้อจำกัดในการได้รับบริการด้านการจัดเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ย ต่ำสุด คือ งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการจัดเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาสำหรับคนพิการอย่างมีประสิทธิภาพ

1.5 ด้านการประสานงานกับคณะที่มีนิสิตเรียนร่วม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการให้ข้อมูลกับคณะอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้สอน เกี่ยวกับระบบการให้ความช่วยเหลือนิสิตพิการในมหาวิทยาลัยทราบ และงานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการประสานงานกับคณะในเรื่องจัดเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา สำหรับนิสิตพิการแต่ละคนอย่างเหมาะสม รองลงมา ได้แก่ งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ได้มีกระบวนการกระตุ้นให้อาจารย์ผู้สอนคณะต่าง ๆ เห็นความสำคัญของการช่วยเหลือนิสิตพิการ งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ได้ดำเนินการแจกคู่มือสำหรับอาจารย์ผู้สอนนิสิตพิการในมหาวิทยาลัย และงานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ได้ร่วมมือกับคณะและคณาจารย์สนับสนุนให้นิสิตพิการแต่ละคนเรียนได้เต็มศักยภาพ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการประสานงานกับคณะที่มีนิสิตพิการเรียนร่วม

2. แนวทางดำเนินการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา มีข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางดำเนินการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ สรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านการเป็นแหล่งข้อมูลด้านคนพิการของมหาวิทยาลัยพะเยา ควรมีการจัดประชุมผู้ปกครองของนิสิตพิการ รองลงมา คือ ควรมีการเยี่ยมบ้านของนิสิตพิการ และควรใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือเว็บไซต์เป็นช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ปกครองของนิสิตพิการเกี่ยวกับแผนการเรียนของนิสิตพิการแต่ละภาคเรียน

2.2 ด้านการบริการให้คำปรึกษา ควรจัดบริการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มและมีการประชุมนิสิตพิการ เพื่อชี้แจงและอธิบายให้ข้อมูลกับนิสิตพิการ รองลงมา คือนิสิตพิการต้องกระตุ้นตัวเองให้เกิดการเรียนรู้และมีความกระตือรือร้นและบุคลากรควรให้คำปรึกษาให้คำแนะนำกับนิสิตสร้างกำลังใจ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนิสิตพิการและผู้ให้คำปรึกษา และควรให้บุคลากรเรียนรู้เทคนิคเฉพาะด้าน เช่น การสัมภาษณ์ การตอบคำถาม การพูดโน้มน้าวกับนิสิตพิการ

2.3 ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล บุคลากร DSS ควรรายงานผลการอนุมัติของคณะกรรมการการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล รองลงมา คือ บุคลากร DSS ควรตระหนักถึงความสำคัญของการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล (Individualized Service Plan: ISP) ของนิสิตพิการ และควรมีการจัดทำระบบฐานข้อมูลของนิสิตพิการ

2.4 ด้านการให้บริการด้านการจัดทำเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ควรมีการจัดทำประเมินผลการให้บริการ สื่อและเทคโนโลยี รวมทั้งสรุปผลการให้บริการ การใช้สื่อและเทคโนโลยีของนิสิตพิการ รองลงมา คือ ควรมีการจัดตั้งศูนย์บริการเพื่อปรับปรุงความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการ และการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกกับนิสิตพิการ และควรมีการจัดอบรมการใช้สื่อและเทคโนโลยี

2.5 ด้านการประสานงานกับคณะที่มีนิสิตเรียนร่วม ควรมีการจัดให้มีการจัดประชุม อาจารย์ผู้สอนนิสิตพิการ รองลงมา คือ ควรมีการเผยแพร่คู่มือสำหรับอาจารย์ผู้สอนนิสิตพิการ และ ควรมีการจัดทำแนวทางวิธีการสอนนิสิตพิการในแต่ละประเภท

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้พบประเด็นที่สำคัญและสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. สภาพการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการที่มีคุณภาพดีนั้น จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่และนิสิตพิการสนใจให้ความร่วมมือและประสบผลสำเร็จในการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ เนื่องจากแต่ละมหาวิทยาลัยที่มีศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการ จึงได้รับงบประมาณจาก สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมเป็นอย่างดี เพื่อการจัด การศึกษาสำหรับนิสิตพิการแต่ละมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่ส่งเสริมและช่วยเหลือนิสิตพิการ สามารถ เข้าถึงระบบการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยได้อย่างเท่าเทียมกับนิสิตทั่วไป และจัดหาบริการ สนับสนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อส่งเสริมให้นิสิตพิการสามารถบรรลุเป้าหมายทางการศึกษา ได้ ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่และนิสิตพิการแต่ละมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการให้บริการต่าง ๆ ของ ศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรงกลด จารุนนทรากุล (2565) ได้ศึกษาแนวทางการให้บริการทางการศึกษาสำหรับนิสิตพิการในเขตภาคเหนือตอนบน ผลการวิจัย พบว่า สภาพการให้บริการตามยุทธศาสตร์ที่ 1 2 และ 3 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนัชญา แก้วอินทรชัย และสุกัญญา แซ่มซ้อย (2564) ได้ศึกษาแนวทาง พัฒนาการบริหารงานการให้บริการช่วยเหลือเด็กพิการตามแนวคิดการเตรียมความพร้อมในการ เปลี่ยนผ่านสู่ระบบโรงเรียนเรียนร่วม ผลการศึกษา พบว่า สภาพปัจจุบันการบริหารงานการให้บริการ ช่วยเหลือเด็กพิการตามแนวคิดการเตรียมความพร้อมในการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบโรงเรียนเรียนร่วม อยู่ในระดับมาก และอภิปรายผลแต่ละด้าน ดังนี้

1.1 ด้านการเป็นแหล่งข้อมูลด้านคนพิการของมหาวิทยาลัยพะเยา พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่างานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการให้บริการข้อมูลด้านจำนวน นิสิตพิการในมหาวิทยาลัย งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการให้บริการข้อมูลด้านการศึกษาของ นิสิตพิการ งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการให้บริการและการดำเนินงานที่ครบถ้วนตามแผนงาน ที่วางไว้ งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการมีการให้บริการข้อมูลด้านประเภทความพิการ และงานพัฒนา คุณภาพนิสิตพิการเป็นศูนย์ข้อมูลประกอบการพิจารณาการบริการที่เหมาะสมและเอื้อต่อการศึกษา ของนิสิตพิการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันทนา สวนเศรษฐ และสุวัชร ช่างพินิจ (2559) ได้ศึกษาสภาพและแนวทางการพัฒนาการให้บริการนิสิตพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการ

ในระดับอุดมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า สภาพการให้บริการนิสิตพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการ ในระดับอุดมศึกษา ตามกรอบการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านคนพิการของสถาบัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เขาวฤทธิ์ ลำพวย (2563) ได้ศึกษา รูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาสำหรับนิสิตผู้พิการทางการได้ยินวิทยาลัยเทคนิคบางแสน ผลการวิจัย พบว่า สภาพการจัดการอาชีวศึกษาสำหรับนิสิตผู้พิการทางการได้ยินวิทยาลัยเทคนิคบางแสน พิจารณารายด้าน คือ องค์ประกอบด้านการจัดการสำหรับนิสิตผู้พิการทางการได้ยิน อยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านการบริการให้คำปรึกษา ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่างานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ให้คำปรึกษาครอบครัวนิสิตพิการ เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับนิสิตพิการ และงานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ให้คำปรึกษาในด้านอาชีพการวางแผนตรงตามความต้องการและความสามารถของแต่ละบุคคล งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ให้คำปรึกษานิสิตพิการแบบรายบุคคล งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ให้คำปรึกษาที่ช่วยให้ให้นิสิตเกิดความรู้สึกที่ดีและมีความเชื่อมั่นในตนเอง และงานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ให้คำปรึกษาที่ตรงตามความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล การมีที่ปรึกษาที่เข้าใจปัญหาและความท้าทายของนิสิตด้านการศึกษา และงานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ให้คำปรึกษาด้านการแนะแนวและการใช้ชีวิตแก่นิสิตทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันทนา สวนเศรษฐ (2559) ได้ศึกษาสภาพและแนวทางการพัฒนาการให้บริการนิสิตพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการในระดับอุดมศึกษา ผลการวิจัย พบว่า สภาพการให้บริการนิสิตพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการ ในระดับอุดมศึกษา ตามกรอบการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการบริการให้คำปรึกษา อยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เขาวฤทธิ์ ลำพวย (2563) ได้ศึกษา รูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาสำหรับนิสิตผู้พิการทางการได้ยินวิทยาลัยเทคนิคบางแสน ผลการวิจัย พบว่า สภาพการจัดการอาชีวศึกษาสำหรับนิสิตผู้พิการทางการได้ยินวิทยาลัยเทคนิคบางแสน พิจารณารายด้าน คือ ด้านการบริการและสนับสนุนนิสิตผู้พิการทางการได้ยิน อยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่างานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการได้อธิบายการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคลแก่นิสิตพิการอย่างเป็นขั้นตอน งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ให้นิสิตพิการได้ระบุความต้องการจำเป็นในการขอรับบริการแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ บริการช่วยเหลือสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาตรงตามความต้องการในแผนรับบริการเฉพาะบุคคล งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ได้บริการอย่างครบถ้วนตามแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการรายงานผลการรับบริการ

เฉพาะบุคคลให้ผู้บริหารรับทราบทุก ๆ ปีการศึกษา และงานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล และงานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการจัดทำแบบฟอร์มการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันทนา สวนเศรษฐ (2559) ได้ศึกษาสภาพและแนวทางการพัฒนาการให้บริการนิสิตพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการในระดับอุดมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า สภาพการให้บริการนิสิตพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการในระดับอุดมศึกษา ตามกรอบการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล อยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เขาวฤทธิ์ ลำพาย (2563) ได้ศึกษา รูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาสำหรับนิสิตผู้พิการทางการได้ยินวิทยาลัยเทคนิคบางแสน ผลการวิจัย พบว่า สภาพการจัดการอาชีวศึกษาสำหรับนิสิตผู้พิการทางการได้ยินวิทยาลัยเทคนิคบางแสน พิจารณารายด้าน คือ ด้านการพัฒนาหลักสูตรสำหรับนิสิตผู้พิการทางการได้ยินเพื่อการมีงานทำ อยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านการให้บริการด้านการจัดทำเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่างานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการได้ให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาแก่นิสิตพิการ และงานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ให้บริการความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาแก่นิสิตพิการ งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีส่วนร่วมในการเสนอแนะผลดีหรือข้อจำกัดในการได้รับบริการด้านการจัดเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการจัดเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาสำหรับคนพิการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันทนา สวนเศรษฐ (2559) ได้ศึกษาสภาพและแนวทางการพัฒนาการให้บริการนิสิตพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการในระดับอุดมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า สภาพการให้บริการนิสิตพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการ ในระดับอุดมศึกษา ตามกรอบการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการด้านการจัดสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา อยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เขาวฤทธิ์ ลำพาย (2563) ได้ศึกษารูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาสำหรับนิสิตผู้พิการทางการได้ยินวิทยาลัยเทคนิคบางแสน ผลการวิจัยพบว่า สภาพการจัดการอาชีวศึกษาสำหรับนิสิตผู้พิการทางการได้ยินวิทยาลัยเทคนิคบางแสน พิจารณารายด้าน คือ ด้านการจัดหาเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนิสิตผู้พิการทางการได้ยิน อยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านการประสานงานกับคณะที่มีนิสิตเรียนร่วม ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่างานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการให้ข้อมูลกับคณะ อาจารย์

ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้สอนเกี่ยวกับระบบการให้ความช่วยเหลือนิสิตพิการในมหาวิทยาลัยทราบ และงานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการมีการประสานงานกับคณะในเรื่องจัดเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา สำหรับนิสิตพิการแต่ละคนอย่างเหมาะสม งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ได้มีกระบวนการกระตุ้นให้อาจารย์ผู้สอนคณะต่าง ๆ เห็นความสำคัญของการช่วยเหลือนิสิตพิการ งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ได้ดำเนินการแจกคู่มือสำหรับอาจารย์ผู้สอนนิสิตพิการในมหาวิทยาลัย และงานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ได้ร่วมมือกับคณะ และคณาจารย์ สนับสนุนให้นิสิตพิการแต่ละคนเรียนได้เต็มศักยภาพ งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการประสานงานกับคณะที่มีนิสิตพิการเรียนร่วม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันทนา สวนเศรษฐ (2559) ได้ศึกษาสภาพและแนวทางการพัฒนาการให้บริการนิสิตพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการในระดับอุดมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า สภาพการให้บริการนิสิตพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการในระดับอุดมศึกษา ตามกรอบการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการประสานงานกับคณะที่มีนิสิตเรียนร่วมและเป็นเครือข่ายให้บริการกับสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เชาวฤทธิ์ ลำพาย (2563) ได้ศึกษารูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาสำหรับนิสิตผู้พิการทางการได้ยินวิทยาลัยเทคนิคบางแสน ผลการวิจัย พบว่า สภาพการจัดการอาชีวศึกษาสำหรับนิสิตผู้พิการทางการได้ยินวิทยาลัยเทคนิคบางแสน พิจารณารายด้าน คือ ด้านการจัดการเรียนการสอนสำหรับนิสิตผู้พิการทางการได้ยิน อยู่ในระดับมาก

2. แนวทางดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์ เพื่อสอบถามผู้เชี่ยวชาญของศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการ ผลการศึกษาปรากฏว่า

2.1 ด้านการเป็นแหล่งข้อมูลด้านคนพิการของมหาวิทยาลัยพะเยา ควรมีการจัดประชุมผู้ปกครองของนิสิตพิการ ควรมีการเยี่ยมบ้านของนิสิตพิการ และควรใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือเว็บไซต์เป็นช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ปกครองของนิสิตพิการเกี่ยวกับแผนการเรียนของนิสิตพิการแต่ละภาคเรียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันทนา สวนเศรษฐ (2559) ได้ศึกษาสภาพและแนวทางการพัฒนาการให้บริการนิสิตพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการในระดับอุดมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านคนพิการของสถาบัน ประเด็นด้านการให้บริการข้อมูลด้านครอบครัวของนิสิตพิการ ควรมีการจัดประชุมผู้ปกครองของนิสิตพิการ และการเยี่ยมบ้านของนิสิตพิการเพื่อรวบรวมข้อมูลพื้นฐานด้านครอบครัวของนิสิตพิการ และเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบ้านกับมหาวิทยาลัย ซึ่งทำให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยได้รับรู้ได้เห็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมต่างๆ ทางบ้านของนิสิตพิการ และนำข้อมูลไปวางแผนพัฒนาส่งเสริม ป้องกันและแก้ปัญหาของนิสิตพิการต่อไป และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนิษฐา เปรมปรีชาญาณ (2554) ซึ่งพบว่า การเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองเข้ามาร่วมกิจกรรม ประชุมผู้ปกครอง

เพื่อรับทราบปัญหา ครูผู้ปกครองเป็นแบบอย่างที่ดี สร้างแรงจูงใจให้แก่ครูและนักเรียน และควรมีการจัดประชุมผู้ปกครองแต่ละภาคการศึกษาหรือมีการเยี่ยมบ้านของนิสิตพิการแต่ละปีการศึกษา โดยศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการของสถาบัน นำข้อมูลไปวางแผนพัฒนาส่งเสริมป้องกันและแก้ปัญหาของนิสิตพิการต่อไป

2.2 ด้านการบริการให้คำปรึกษา ควรจัดบริการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มและมีการประชุม นิสิตพิการ เพื่อชี้แจงและอธิบายให้ข้อมูลกับนิสิตพิการ นิสิตพิการต้องกระตุ้นตัวเองให้เกิดการเรียนรู้ และมีความกระตือรือร้นและบุคลากรควรให้คำปรึกษาให้คำแนะนำกับนิสิตสร้างกำลังใจ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนิสิตพิการและผู้ให้คำปรึกษา และควรให้บุคลากรเรียนรู้เทคนิคเฉพาะด้าน เช่น การสัมภาษณ์ การตอบคำถาม การพูดโน้มน้าวกับนิสิตพิการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันทนา สวนเศรษฐ (2559) ได้ศึกษาสภาพและแนวทางการพัฒนาการให้บริการนิสิตพิการของ ศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการในระดับอุดมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ด้านบริการการให้คำปรึกษา ประเด็นด้านการได้รับบริการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม พบว่า ควรจัดให้มีการประชุมนิสิตพิการ เพื่อชี้แจงและอธิบาย รวมถึงให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือของนิสิตพิการเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Pacifici and Mckinney (1997) ซึ่งพบว่า สำนักงานบริการสนับสนุนจะประเมินภาพรวมของความบกพร่อง กำหนดเป้าหมายเพื่อช่วยเหลือผู้บกพร่อง เช่น การปรับสภาพแวดล้อมหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ การให้คำปรึกษา เป็นต้น

2.3 ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล บุคลากร DSS ควรรายงานผลการอนุมัติของคณะกรรมการการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล บุคลากร DSS ควรตระหนักถึงความสำคัญของการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล (Individualized Service Plan: ISP) ของนิสิตพิการ และควรมีการจัดทำระบบฐานข้อมูลของนิสิตพิการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันทนา สวนเศรษฐ (2559) ได้ศึกษาสภาพและแนวทางการพัฒนาการให้บริการนิสิตพิการของ ศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการในระดับอุดมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล ประเด็นด้านการรายงานผลการอนุมัติของคณะกรรมการการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล พบว่า เพื่อวางแผนแนวทางการจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นพิเศษของนิสิตพิการ ตลอดจนกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อบริการ และความช่วยเหลือทางการศึกษาเฉพาะบุคคล ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล (Individualized Service Plan: ISP) ของนิสิตพิการของแต่ละมหาวิทยาลัย ให้ตรงกับสภาพความพิการ และความต้องการของนิสิตพิการ เพื่อให้การตัดสินใจในการอนุมัติของคณะกรรมการ มีความถูกต้อง รวดเร็ว และชัดเจน อีกทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการควรให้ความสำคัญกับผลการอนุมัติของคณะกรรมการการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคลอย่างเคร่งครัดโดยการผล

การอนุมัติให้นิสิตทราบรวมถึงแจ้งให้ผู้ปกครองทราบ เพื่อให้ นิสิตพิจารณาเข้าถึงระบบการเรียนการสอน และสามารถบรรลุเป้าหมายทางการศึกษาได้ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Singh (2003) พบว่า มีสถาบันในระดับอุดมศึกษาแค่เพียง 7 เปอร์เซ็นต์เท่านั้น ที่มีการบริการเพื่อให้ นิสิตพิจารณาเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นสัดส่วนที่น้อยมากของสถาบันการศึกษาที่ได้มีการจัดบริการ ในการเข้าถึงสื่อการเรียนการสอน

2.4 ด้านการให้บริการด้านการจัดทำเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ควรมีการจัดทำประเมินผลการให้บริการ สื่อและเทคโนโลยี รวมทั้งสรุปผลการให้บริการ การใช้สื่อและเทคโนโลยีของนิสิตพิจารณา ควรมีการจัดตั้งศูนย์บริการ เพื่อปรับปรุงความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิจารณา และการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกกับนิสิตพิจารณา และควรมีการจัดอบรมการใช้สื่อและเทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันทนา สวนเศรษฐ (2559) ได้ศึกษาสภาพและแนวทางการพัฒนาการให้บริการนิสิตพิจารณาของศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิจารณาในระดับอุดมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ด้านการให้บริการด้านเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาประเด็น ด้านการมีส่วนร่วมในเสนอแนะผลดีหรือข้อจำกัดในการได้รับบริการด้านการจัดเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา พบว่า ควรมีการจัดตั้งศูนย์บริการด้านเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิจารณา และช่วยสนับสนุนนิสิตพิจารณาในการเรียนรู้ เพื่อช่วยให้นิสิตพิจารณาได้เข้าถึงการเรียนการสอน หรือข้อมูลข่าวสาร และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สำนักส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพนิสิต สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2552) พบว่า การจำแนกลักษณะและความต้องการพื้นฐานของนิสิตที่มีความพิการ ผู้ซึ่งอาจต้องการบริการเกื้อหนุนเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการศึกษา นิสิตที่มีความบกพร่องมีโอกาสเท่าเทียม ในการเข้าศึกษา แต่ยังมีอุปสรรคและโอกาสในการเข้าถึงพื้นที่สาธารณะในสถาบันอุดมศึกษาของนิสิตพิจารณา

2.5 ด้านการประสานงานกับคณะที่มีนิสิตเรียนร่วม ควรมีการจัดให้มีการจัดประชุมอาจารย์ผู้สอนนิสิตพิจารณา ควรมีการเผยแพร่คู่มือสำหรับอาจารย์ผู้สอนนิสิตพิจารณา และควรมีการจัดทำแนวทางวิธีการสอนนิสิตพิจารณาในแต่ละประเภท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันทนา สวนเศรษฐ (2559) ได้ศึกษาสภาพและแนวทางการพัฒนาการให้บริการนิสิตพิจารณาของศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิจารณาในระดับอุดมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ด้านประสานงานกับคณะที่มีนิสิตเรียนร่วมและเป็นเครือข่ายให้บริการกับสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ ประเด็นด้านการดำเนินการแจกคู่มือสำหรับอาจารย์ผู้สอนนิสิตพิจารณาในมหาวิทยาลัย พบว่า ควรมีการจัดให้มีการจัดประชุมอาจารย์ผู้สอนนิสิตพิจารณา เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนิสิตพิจารณา และการให้บริการของศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิจารณา กับคณาจารย์ผู้สอน เพื่อชี้แจง แนะนำ และให้ความช่วยเหลือกับอาจารย์ผู้สอนในมหาวิทยาลัย ผู้วิจัย

มีความเห็นว่า แต่ละมหาวิทยาลัยที่มีศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการ ควรมีการจัดประชุมอาจารย์ผู้สอนนิสิตพิการก่อนเปิดเรียนภาคการศึกษาที่ 1 และ 2 เพื่อให้ทราบถึงบทบาทและหน้าที่ของศูนย์บริการนิสิตพิการ และประเภทของนิสิตพิการเรียนร่วมแต่ละประเภท พร้อมทั้งการจัดทำข้อมูลหนังสือ คู่มือ เพื่อให้อาจารย์ได้นำไปใช้ และเตรียมตัวเพื่อจัดการเรียนการสอน สำหรับนิสิตพิการในแต่ละประเภท และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สำนักส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพนิสิต สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2552) ซึ่งพบว่า สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาควรมีบทบาทอย่างต่อเนื่องในการสร้างความตระหนัก ความรู้และความเข้าใจเรื่องนิสิตพิการให้แก่สถาบันอุดมศึกษา โดยเฉพาะในกลุ่มผู้บริหารระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยการศึกษาสภาพและแนวทางการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา ผู้วิจัยมีแนวคิดเพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ในการบริหารงานและพัฒนาองค์กร ดังนี้

1. ด้านการเป็นแหล่งข้อมูลด้านคนพิการของมหาวิทยาลัยพะเยา ควรเป็นศูนย์ข้อมูลประกอบการพิจารณาการบริการที่เหมาะสม และเอื้อต่อการศึกษานิสิตพิการ ควรมีการให้บริการข้อมูลเบื้องต้นของนิสิตพิการได้อย่างครบถ้วน และมีการให้บริการข้อมูลด้านยุทธศาสตร์การพัฒนา นิสิตพิการ
2. ด้านการบริการให้คำปรึกษา ควรให้คำปรึกษาที่ตรงตามความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล มีที่ปรึกษาที่เข้าใจปัญหา และความท้าทายของนิสิตด้านการศึกษา ให้คำปรึกษาด้านการแนะแนว และการใช้ชีวิตแก่นิสิตทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย
3. ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล ควรมีการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล และควรมีการจัดทำแบบฟอร์มการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล
4. ด้านการให้บริการด้านการจัดทำเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ควรมีการจัดเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาสำหรับคนพิการอย่างมีประสิทธิภาพ และควรมีส่วนร่วมในการเสนอแนะผลดีหรือข้อจำกัดในการได้รับบริการด้านการจัดเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก
5. ด้านการประสานงานกับคณะที่มีนิสิตเรียนร่วม ควรมีการประสานงานกับคณะที่มีนิสิตพิการเรียนร่วม และมีการแจ้งรายละเอียดข้อมูลพื้นฐานของนิสิตพิการแต่ละคนให้คณะ อาจารย์ ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้สอน ทราบ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัญหาของการให้บริการข้อมูลด้านครอบครัวของนิสิตพิการของศูนย์บริการสนับสนุนของนิสิตพิการในมหาวิทยาลัยพะเยา
2. ควรมีการศึกษาปัญหาและความต้องการของนิสิตพิการหลังได้รับรายงานผลการอนุมัติของคณะกรรมการการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล
3. หน่วยบริการสนับสนุนนิสิตพิการควรเน้นดำเนินการให้บริการสนับสนุนในระยะเปลี่ยนผ่านเพิ่มเติมโดยประสานงานกับโรงเรียนในพื้นที่ในการส่งต่อข้อมูลที่จำเป็นของนิสิตพิการก่อนเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนร่วมกันต่อไป



บรรณานุกรม

- กนิษฐา เปรมปรีชาญาณ. (2554). *บรรยากาศองค์การของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 3. [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยศิลปากร].*
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2551). *พระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551. สำนักนายกรัฐมนตรี.*
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2552). *ระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ ว่าด้วยการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2552. สำนักนายกรัฐมนตรี.*
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560 - 2579. สำนักนายกรัฐมนตรี.*
- จักรกริช อ่อนสา. (2560). *สภาพการจัดการเรียนร่วมสำหรับนักเรียนที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น กรณีศึกษา: โรงเรียนนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.*
- เชาวฤทธิ์ ลำพาย. (2563). *รูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาสำหรับนักศึกษาผู้พิการทางการได้ยิน วิทยาลัยเทคนิคบางแสน. วิทยาลัยเทคนิคบางแสน, สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา.*
- ณัฐพัช ศรีสวัสดิ์. (2560). *คุณภาพการบริการของพนักงานขายสินค้าแผนกเครื่องใช้ไฟฟ้าห้างบิ๊กซี 38 สาขาบางบอน. [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช].*
- ทรงกลด จารุนนทรากุล (2565), *แนวทางการพัฒนาการให้บริการทางการศึกษาสำหรับนิสิตพิการในเขตภาคเหนือตอนบน. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยวิทยาเชิงพุทธ, 7(9), 185-199.*
<https://so04.tci-thaijo.org/index.php/JSBA/issue/view/17313>
- เทียมจันทร์ พานิชย์ผลินไชย. (ม.ป.ป.). *ระเบียบวิธีวิจัย. ภาควิชาการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยนเรศวร.*
- เบญจา ชลธารนนท์. (2546). *คู่มือการบริหารจัดการเรียนร่วมโดยใช้โครงสร้างซีท. เพทาย.*
- พวงแก้ว กิจธรรม. (2547). *การศึกษาพิเศษ สารานุกรมศึกษาศาสตร์ ฉบับรวมเล่มเฉพาะเรื่อง อันดับที่ 4. คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- พิมพา ขจรธรรม. (2552). *การสังเคราะห์องค์ความรู้ด้านการประกอบอาชีพของคนพิการ. วิทยาลัยราชสุดา, มหาวิทยาลัยมหิดล.*

- มนัชญา แก้วอินทรชัย และสุกัญญา แซ่มซ้อย (2564) แนวทางการพัฒนาการบริหารงานให้บริการช่วยเหลือเด็กพิการตามแนวคิดการเตรียมความพร้อมในการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบโรงเรียนเรียนร่วม. วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย, 6(1), 117-133. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jeir/issue/view/16956>
- มหาวิทยาลัยพะเยา. (2567). งานบริหารตำแหน่งและอัตรากำลัง กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยพะเยา. <http://www.up.ac.th>.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2562). รายงานผลการดำเนินงานการปฏิรูปมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. โรงพิมพ์พิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2562). เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการผลิตภัณฑ์และราคา (เล่มที่ 1-2). โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2562). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการบริการสาธารณะและเครือข่าย (พิมพ์ครั้งที่ 2). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 7 รอบ 5 ธันวาคม 2554. ราชบัณฑิตยสถาน.
- วันทนา สวนเศรษฐ และสุพัชร ช่างพินิจ. (2559). การศึกษาสภาพและแนวทางการพัฒนาการให้บริการนิสิตพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการในระดับอุดมศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2543). เกมและกิจกรรมผสมผสานเพื่อการพัฒนาบุคลากร. มัลติอินฟอร์เมชั่นเทคโนโลยี.
- สมหมาย มั่งชา. (2551). สภาพการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงใหม่ เขต 3. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2542). แนวทางการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา. สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2549). ยุทธศาสตร์การจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ ในระดับอุดมศึกษา. กระทรวงศึกษาธิการ.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2553). คู่มือหลักการและแนวทางในการจัดตั้งศูนย์บริการสนับสนุนนิสิตพิการ. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2555). รายงานประจำปี 2555 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.

- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2556). *แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555 - 2559)* (พิมพ์ครั้งที่ 1). โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2560). *รายงานผลการสำรวจข้อมูล เกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนา ระบบบริการเพื่อรองรับนักเรียน นิสิต นักศึกษาพิการ ในสถาบันอุดมศึกษา สังกัด สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาปีการศึกษา. กระทรวงศึกษาธิการ.*
- สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ. (2552). *คู่มือกฎหมายการปฏิบัติงานเพื่อ การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของ มนุษย์.*
- สำนักส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพคนพิการ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2552). *รายงานผลการ ประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ เรื่อง การเข้าถึงและได้รับบริการทางการศึกษา ระดับอุดมศึกษาสำหรับคนพิการ. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.*
- อนันต์ อนันตรังสี. (2521). *หลักการแนะแนว. โอเดียนสโตร์*
- อนุชา ภูมิสิทธิพร. (2550). *การศึกษาและความต้องการของนิสิตที่มีความบกพร่องทางการได้ยินที่ศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยศรีนคริน ทรวิโรฒ].*
- อรอนงค์ สงเจริญ และจิตารัตน์ นงค์ทอง. (2549). *การพัฒนารูปแบบและระบบงานบริการสนับสนุน สำหรับนิสิตพิการ วิทยาลัยราชสุดา. วารสารวิทยาลัยราชสุดาเพื่อการวิจัยและพัฒนาคณ พิศาร, 3(1-2), 90 -110. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/RSjournal/announcement>*
- Craw & Craw, J. (1960). The Application of Diagnostic Model and Surveys in Organizational Development. *Journal of Managerial Psychology*, 15(2), 1-7. <https://www.emerald.com/insight/publication/issn/0268-3946>
- Duncan, T. (2002). *IMC: Using Advertising & Promotion to Build Brands*, University of Colorado-Boulder (International Edition). McGraw-Hill.
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of education*. McGraw-Hill.
- Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing*. Lexington.
- Kotler, P. & Keller, P. (2009). *Marketing management* (13th ed). Prentice-Hall.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610. <https://journals.sagepub.com/home/epm>

Lovelock, C. H., & Wright, L. (2001). *Principles of Service Marketing and Management*. Pearson.

Pacifici, T. & Mckinney, K. (1997). *Disability Support Services for Community College Students* [Online].

www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/recordDetail?accno=ED409972

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Marketing*, 64, 12-40. <https://journals.sagepub.com/home/jmx>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. The free press.

Shertzer, B., & Stone, S.C. (1981). *Fundamentals of guidance*. Houghton Mifflin.

Singh, H. (2003). Building Effective Blended Learning Programs. *Educational Technology*, 43(6), 51-54. <https://www.jstor.org/journal/eductech>

UNESCO (1990). *Promoting Inclusive Teacher Education*. UNESCO.

UNESCO. (1994). *The Salamanca statement and framework for action on special needs education*. Salamanca.

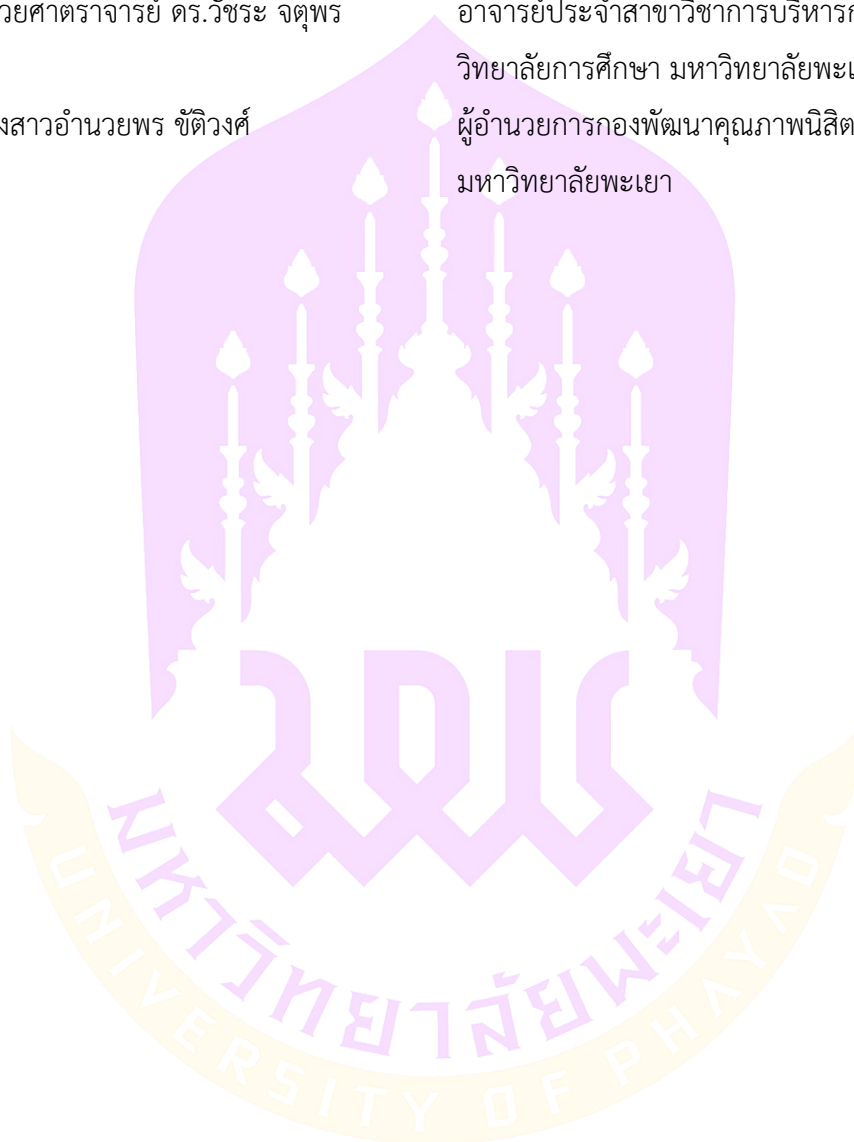




ภาคผนวก

ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนทร คล้ายอ่ำ รองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาคุณภาพนิสิต
วิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัชร จตุพร อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบริหารการศึกษา
วิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา
3. นางสาวอำนวยพร ขัตติวงศ์ ผู้อำนวยการกองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการ
มหาวิทยาลัยพะเยา



ภาคผนวก ข การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence)

การประเมินความสอดคล้องและความเหมาะสมของแบบสอบถามนี้ เป็นการเสนอเพื่อพิจารณาถึงความสอดคล้องและความเหมาะสมของเนื้อหาที่เป็นไปได้ในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามนี้มุ่งที่จะนำไปใช้ในการวิจัย เรื่อง การศึกษาสภาพและแนวทางการดำเนินงาน การให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา ดังนั้น การตรวจสอบเนื้อหา การใช้ภาษา การพิมพ์ ความสอดคล้องและความเหมาะสมของแบบสอบถาม โดยกำหนดค่าคะแนนของแต่ละรายการที่เห็นว่าความสอดคล้องและความเหมาะสมของแบบสอบถาม ตามเงื่อนไขต่อไปนี้

- +1 คือ แน่ใจว่า รายการประเมินแต่ละรายการมีความสอดคล้องและความเหมาะสม
- 0 คือ ไม่แน่ใจว่า รายการประเมินแต่ละรายการมีความสอดคล้องและความเหมาะสม
- 1 คือ แน่ใจว่า รายการประเมินแต่ละรายการไม่มีความสอดคล้องและไม่มีความเหมาะสม

แบบสอบถามการศึกษาสภาพและแนวทางการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
9	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
10	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
11	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
12	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
13	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
14	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
15	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
16	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
17	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
18	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
19	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
20	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
21	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
22	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
23	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
24	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
25	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
26	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
27	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
28	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
29	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
30	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
31	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
32	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
33	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง การศึกษาสภาพและแนวทางการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและแนวทางการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา คำตอบที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยไม่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตอบ แบบสอบถามแต่อย่างใด

2. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้สอน ผู้อำนวยการกอง เจ้าหน้าที่กิจการนิสิตประจำคณะ และเจ้าหน้าที่ DSS มหาวิทยาลัยพะเยา ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้ 1) เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา 2) เพื่อศึกษาแนวทาง การดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา

3. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวนทั้งสิ้น 2 ข้อ ประกอบด้วย วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวนทั้งสิ้น 33 ข้อ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้มีองค์ประกอบของการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการเป็นแหล่งข้อมูลด้านคนพิการของมหาวิทยาลัยพะเยา 2) ด้านการบริการให้คำปรึกษา 3) ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล 4) ด้านการให้บริการด้านการจัดทำเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา และ 5) ด้านการประสานงานกับคณะที่มีนิสิตเรียนร่วม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

นายอภิเชษฐ ดุใจ

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง การศึกษาสภาพและแนวทางการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงช่องหน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลทั่วไปของท่าน

1. วุฒิการศึกษา

- () ระดับปริญญาตรี
- () ระดับปริญญาโท
- () ระดับปริญญาเอก

2. ประสบการณ์การทำงาน

- () น้อยกว่า 5 ปี
- () 5-10 ปี
- () 10 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามสภาพการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามนี้ต้องการทราบสภาพการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา

2. โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อ โดยละเอียด แล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องให้ตรงกับระดับสภาพการปฏิบัติ ในแต่ละข้อเพียงช่องเดียวโดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

ระดับ 5 คะแนน หมายถึง สภาพการปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 คะแนน หมายถึง สภาพการปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก

ระดับ 3 คะแนน หมายถึง สภาพการปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 คะแนน หมายถึง สภาพการปฏิบัติ อยู่ในระดับน้อย

ระดับ 1 คะแนน หมายถึง สภาพการปฏิบัติ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ข้อคำถามเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้มีองค์ประกอบของการดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านการเป็นแหล่งข้อมูลด้านคณพิการของมหาวิทยาลัยพะเยา
2. ด้านการบริการให้คำปรึกษา
3. ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล
4. ด้านการให้บริการด้านการจัดทำเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา
5. ด้านการประสานงานกับคณะที่มีนิสิตเรียนร่วม

ข้อ	การดำเนินงานการให้บริการสนับสนุน นิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา	ระดับสภาพการดำเนินงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
ด้านการเป็นแหล่งข้อมูลด้านคณพิการของมหาวิทยาลัยพะเยา						
1	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการเป็นศูนย์ข้อมูล ประกอบการพิจารณาการบริการที่เหมาะสมและ เอื้อต่อการศึกษานิสิตพิการ					
2	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการให้บริการ ข้อมูลเบื้องต้นของนิสิตพิการได้อย่างครบถ้วน					
3	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการให้บริการ ข้อมูลด้านยุทธศาสตร์การพัฒนานิสิตพิการ					
4	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการมีการให้บริการ ข้อมูลด้านสิทธิของนิสิตพิการตามกฎหมาย					
5	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการให้บริการ ข้อมูลด้านจำนวนนิสิตพิการในมหาวิทยาลัย					
6	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการมีการให้บริการ ข้อมูลด้านประเภทความพิการ					
7	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการให้บริการ ข้อมูลด้านการศึกษานิสิตพิการ					
8	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการให้บริการและ การดำเนินงานที่ครบถ้วนตามแผนงานที่วางไว้					

ข้อ	การดำเนินงานการให้บริการสนับสนุน นิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา	ระดับสภาพการดำเนินงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
ด้านการบริการให้คำปรึกษา						
1	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ให้คำปรึกษานิสิตพิการแบบรายบุคคล					
2	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ให้คำปรึกษาที่ตรงตามความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล การมีที่ปรึกษาที่เข้าใจปัญหาและความท้าทายของนิสิตด้านการศึกษา					
3	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ให้คำปรึกษาด้านการแนะแนวและการใช้ชีวิตแก่นิสิตทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย					
4	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ให้คำปรึกษาที่ช่วยให้ นิสิตเกิดความรู้สึกที่ดีและมีความเชื่อมั่นในตนเอง					
5	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหา					
6	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ให้คำปรึกษาครอบครัวนิสิตพิการ เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับนิสิตพิการ					
7	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ให้คำปรึกษาในด้านอาชีพการวางแผนตรงตามความต้องการและความสามารถของแต่ละบุคคล					

ข้อ	การดำเนินงานการให้บริการสนับสนุน นิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา	ระดับสภาพการดำเนินงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล						
1	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการจัดทำแผนการ รับบริการเฉพาะบุคคล					
2	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการจัดทำ แบบฟอร์มการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะ บุคคล					
3	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการได้อธิบายการจัดทำ แผนการรับบริการเฉพาะบุคคลแก่นิสิตพิการอย่าง เป็นขั้นตอน					
4	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ให้นิสิตพิการได้ระบุ ความต้องการจำเป็นในการขอรับบริการแผนการ รับบริการเฉพาะบุคคล					
5	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ บริการช่วยเหลือสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกและความช่วยเหลืออื่นใด ทางการศึกษาตรงตามความต้องการในแผนรับ บริการเฉพาะบุคคล					
6	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ได้บริการอย่าง ครบถ้วนตามแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล					
7	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการรายงานผล การรับบริการเฉพาะบุคคลให้ผู้บริหารรับทราบ ทุก ๆ ปีการศึกษา					

ข้อ	การดำเนินงานการให้บริการสนับสนุน นิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา	ระดับสภาพการดำเนินงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการด้านการจัดทำเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา						
1	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ได้ให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา แก่นิสิตพิการ					
2	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ให้บริการความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาแก่นิสิตพิการ					
3	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการจัดเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาสำหรับคนพิการอย่างมีประสิทธิภาพ					
4	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีส่วนร่วมในการเสนอแนะผลดีหรือข้อจำกัดในการได้รับบริการด้านการจัดเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก					
ด้านการประสานงานกับคณะที่มีนิสิตเรียนร่วม						
1	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการประสานงานกับคณะที่มีนิสิตพิการเรียนร่วม					
2	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการแจ้งรายละเอียดข้อมูลพื้นฐานของนิสิตพิการแต่ละคนให้คณะ อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้สอน ทราบ					
3	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ได้มีกระบวนการกระตุ้นให้อาจารย์ผู้สอนคณะต่าง ๆ เห็นความสำคัญของการช่วยเหลือนิสิตพิการ					

ข้อ	การดำเนินงานการให้บริการสนับสนุน นิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา	ระดับสภาพการดำเนินงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
4	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการให้ข้อมูลกับ คณะ อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ผู้สอน เกี่ยวกับ ระบบการให้ความช่วยเหลือนิสิตพิการใน มหาวิทยาลัยทราบ					
5	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ได้ดำเนินการแจก คู่มือสำหรับอาจารย์ผู้สอนนิสิตพิการใน มหาวิทยาลัย					
6	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ มีการประสานงาน กับคณะในเรื่องจัดเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา สำหรับนิสิตพิการแต่ละคนอย่างเหมาะสม					
7	งานพัฒนาคุณภาพนิสิตพิการ ได้ร่วมมือกับคณะ และคณาจารย์สนับสนุนให้นิสิตพิการแต่ละคน เรียนได้เต็มศักยภาพ					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด (Open-Ended Form) เพื่อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการ
 ดำเนินงานการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา มีลักษณะเป็นคำถาม
 คำชี้แจง โปรดให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินการให้บริการสนับสนุนนิสิตพิการ
 มหาวิทยาลัยพะเยา ในประเด็นต่อไปนี้ ตามความคิดเห็นของท่าน

1. ด้านการเป็นแหล่งข้อมูลด้านคนพิการของมหาวิทยาลัยพะเยา

.....

.....

.....

2. ด้านการบริการให้คำปรึกษา

.....

.....

.....

3. ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล

.....

.....

.....

4. ด้านการให้บริการด้านการจัดทำเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใด
 ทางการศึกษา

.....

.....

.....

5. ด้านการประสานงานกับคณะที่มีนิสิตเรียนร่วม

.....

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	อภิเชษฐ ดุใจ
วัน เดือน ปี เกิด	01 ตุลาคม 2525
สถานที่เกิด	จังหวัดพะเยา
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2549 วท.บ. (เทคโนโลยีอุตสาหกรรม), มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เชียงราย
ที่อยู่ปัจจุบัน	127/1 หมู่ที่ 5 ตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000
ผลงานตีพิมพ์	อภิเชษฐ ดุใจ และณัฐวุฒิ สัพโส. (2568). การศึกษาสภาพและแนวทางการดำเนินงานการให้บริการ สนับสนุนนิตติพิการ มหาวิทยาลัยพะเยา. วารสาร สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 8(1), อยู่ระหว่างการเผยแพร่. https://so04.tci-thaijo.org/index.php/JSSMBU/index

