

การศึกษาสภาพและแนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการ ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา

วันทนา สวนเศรษฐ¹

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

สุพพัชร ช่างพินิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

รับต้นฉบับ: 27 พฤษภาคม 2559 รับตีพิมพ์: 24 มิถุนายน 2559

บทความวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการและหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่และนักศึกษาพิการ ของศูนย์บริการสนับสนุน นักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษาทั่วประเทศ ปีการศึกษา 2557 โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จำนวน 336 คน จำแนกเป็น เจ้าหน้าที่ 80 คน นักศึกษาพิการ 256 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา ตามกรอบการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีสภาพการให้บริการสูงสุด คือ ด้านการบริการให้คำปรึกษา ด้านการให้บริการด้านการจัดสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา และด้านการประสานงานกับคณะที่มีนักศึกษาเรียนร่วมและเป็นเครือข่ายให้บริการกับสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ

2. แนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา พบว่า 1) ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านคนพิการของสถาบัน ควรมีการจัดประชุมผู้ปกครองของนักศึกษาพิการ และการเยี่ยมบ้านของนักศึกษาพิการ 2) ด้านบริการการให้คำปรึกษา ควรจัดให้มีการประชุมนักศึกษาพิการ 3) ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล ควรมีการวางแผนแนวทางการจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นพิเศษของนักศึกษาพิการ 4) ด้านการให้บริการด้านเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ควรมีการจัดตั้งศูนย์บริการด้านเทคโนโลยี 5) ด้านประสานงานกับคณะที่มีนักศึกษาเรียนร่วมและเป็นเครือข่ายให้บริการกับสถาบัน อุดมศึกษาอื่นๆ ควรจัดให้มีการจัดประชุมอาจารย์ผู้สอนนักศึกษาพิการ

คำสำคัญ : สภาพการให้บริการ, แนวทางการพัฒนา, นักศึกษาพิการ, ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ, อุดมศึกษา

¹ การติดต่อและการร้องขอบทความนี้ กรุณาส่งถึง วันทนา สวนเศรษฐ ศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

A Study of and Proposed Guidelines for the Development of Students with Disabilities Services in Disabilities Support Services Center at Higher Education Institutes

Wantana Suonsed¹

Pibulsongkram Rajabhat University.

Suwapatchara Changpinit

Pibulsongkram Rajabhat University.

Received: 27 May 2016 Accepted: 24 June 2016

Research Article

The purposes of this study were to study conditions, and to propose guidelines for the development of student disabilities services in Disabilities Support Services Center at higher education institutes. The subjects were 336 participants selected from Stratified Random Sampling technique, including 80 disability services officers and 256 students with disabilities in Disabilities Support Services Center in Thai higher education institutes. The study was conducted during the second semester and summer semester in the academic year 2015. Research instruments included 1) an interview form, and 2) a questionnaire. The data were analyzed using means, standard deviation, frequencies, percentages, and descriptive explanation. The results of this study revealed that

1. Overall, the conditions of student disabilities services provided by Disabilities Support Services Center in Thai higher education institutes under the operational framework of the Office of Higher Education Commission were shown at a high level. The highest means score was found in the area of the Consulting Service, followed by the Providing Services, the Coordinating with Faculty, and the Networking Services.

2. The proposed guidelines for the development of students with disabilities services in Disabilities Support Services Centers at Thai higher education institutes included; 1) In the area of being the data center for student disabilities, there should organize meeting for the students' parents more regularly. 2) In the area of providing consulting service, there should organize meeting for the students with disabilities more regularly. 3) In the area of implementing Individualized Service Plan, there should have specific plan that meet student with disabilities education needs. 4) In the area of providing services, there should establish a technology service center. 5) In the area of coordinating with faculty and networking services, there should organize meeting with lecturers who teach student disabilities more regularly.

Keywords: conditions of service, proposed guidelines for development, students with disabilities, disabilities support services center, higher education

¹Correspondence concerning this article and requests for reprints should be addressed to Wantana Suonsed, Faculty of Education, Pibulsongkram Rajabhat University, E-mail: wantana2527@hotmail.com

บทนำ

พระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พุทธศักราช 2551 ได้กำหนดให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาและสถาบันอาชีวศึกษาในทุกสังกัด มีหน้าที่รับคนพิการเข้าศึกษาในสัดส่วนหรือจำนวนที่เหมาะสม ทั้งนี้ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนดนั้น ต่อมาได้มีระเบียบคณะกรรมการการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการว่าด้วยการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับคนพิการ พุทธศักราช 2552 และระเบียบคณะกรรมการ ส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการว่าด้วยการจัดการอาชีวศึกษาสำหรับคนพิการ พุทธศักราช 2552 ซึ่งมีสาระสำคัญสรุปได้คือ กำหนดให้สถานศึกษาของรัฐ และสถานศึกษาเอกชนที่จัดการอาชีวศึกษา และอุดมศึกษามีหน้าที่รับคนพิการเข้าศึกษาตามความสามารถ ความสนใจ ความถนัดและความต้องการจำเป็นพิเศษของคนพิการตามประเภทความพิการ ทั้งนี้ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการเงื่อนไขที่สถาบันการศึกษากำหนด และสถานศึกษาที่รับคนพิการเข้าศึกษาดังกล่าวมีสิทธิได้รับค่าเล่าเรียน ค่าบำรุง และค่าใช้จ่ายอื่นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามจำนวนที่ต้องเรียกเก็บจากนักศึกษาพิการ หากหน่วยงานไม่สามารถดำเนินการได้ ให้ส่งเรื่องขอรับการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ ทั้งนี้ไม่เกินอัตราและรายการที่คณะกรรมการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการกำหนด (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา 2553 : 3)

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ซึ่งรับผิดชอบการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการจัดการศึกษาแก่กลุ่มคนพิการที่มีความสามารถในการเรียนรู้ถึงระดับอุดมศึกษา และเป็น การดำเนินงานที่สอดคล้องตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ซึ่งในปีงบประมาณ 2548 จึงได้ดำเนินงานพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาให้มีศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ (Disability Support Services : DSS) เพื่อให้ นักศึกษาพิการที่เข้ารับการศึกษาระดับอุดมศึกษาได้สามารถเข้าถึงระบบการศึกษาได้อย่างทั่วถึง และมี คุณภาพ ด้วยรูปแบบวิธีการที่หลากหลาย เหมาะสม และสามารถพึ่งพาตนเองได้ อยู่ในสังคมมหาวิทยาลัย อย่างมีความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยสามารถขอรับบริการเทคโนโลยีสื่อสิ่งอำนวยความสะดวก บริการความ ช่วยเหลืออื่นใด ตามความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นพิเศษทางการศึกษาเป็นรายบุคคลใน สถาบันอุดมศึกษาที่รับนักศึกษาพิการเข้าเรียนให้เข้มแข็ง ซึ่งจะส่งผลให้นักศึกษาพิการที่ได้รับความช่วยเหลือ ให้ศึกษาได้เต็มศักยภาพ จึงได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการ นักศึกษาพิการขึ้น จำนวน 26 แห่ง จำแนกเป็น มหาวิทยาลัยรัฐ จำนวน 11 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหิดล (วิทยาลัยราชสุดา) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาวิทยาลัยบูรพา มหาวิทยาลัยนเรศวร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 14 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มหาวิทยาลัย ราชภัฏกำแพงเพชร มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี และ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ฝ่ายบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ 2553 : 1)

ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ คือ หน่วยงานบริการสนับสนุนทางการศึกษาที่ช่วยให้นักศึกษาที่มีความพิการสามารถเข้าถึงระบบการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยได้อย่างเท่าเทียมกับนักศึกษาทั่วไป โดยลดอุปสรรคซึ่งจำกัดโอกาสของนักศึกษาพิการ และจัดหาบริการสนับสนุน และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อช่วยให้นักศึกษาพิการสามารถบรรลุเป้าหมายทางการศึกษา ซึ่งบริการที่จัดให้นั้นจะต้องพิจารณาจากลักษณะเฉพาะของแต่ละความพิการและความต้องการจำเป็นของนักศึกษาเป็นรายบุคคล ทั้งนี้ สถาบันการศึกษายังคงรักษาคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาของหลักสูตร (อรอนงค์ สงเจริญ และ ธีรรัตน์ นงค์ทอง 2549 : 90-100) การบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการมีบทบาทในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาที่มีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพ และสมเหตุสมผล รวมถึงบริการต่างๆที่เกี่ยวข้องให้กับนักศึกษาพิการของมหาวิทยาลัย โดยบริการที่จัดให้นั้นจะพิจารณาจากลักษณะเฉพาะของแต่ละความพิการและความต้องการจำเป็นของนักศึกษาเป็นรายบุคคลรวมทั้งปรึกษาหารือร่วมกับบุคลากรด้านการศึกษาของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาแก่นักศึกษาและช่วยนักศึกษาให้สามารถเข้าถึงโปรแกรมการศึกษา กิจกรรม และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มหาวิทยาลัยมีอยู่รวมถึงให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหาร และนักวิชาการทางการศึกษาเกี่ยวกับการเอื้อให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงโปรแกรมการศึกษาหรือกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น เพื่อและจัดทำแผนงบประมาณ เพื่อสร้างหรือปรับปรุงสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยด้านสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดลอม รวมทั้งจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ และจัดทำแผนอัตราสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับคนพิการและการอยู่ร่วมกันให้กับชุมชนมหาวิทยาลัย (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา 2553 : 8)

จากการสำรวจเบื้องต้นของผู้วิจัยพบว่า สภาพการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา จากมหาวิทยาลัยใน 4 ภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ พบปัญหาด้านความขาดแคลนบุคลากร คือปัญหาที่สำคัญ เนื่องจากภายในศูนย์จะมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ค่อนข้างจำกัดอีกทั้งยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทางมาให้บริการแก่นักศึกษาซึ่งอาจจะเป็นปัญหาต่อเนื่องมาจากความจำกัดทางด้านงบประมาณเพราะว่างงบประมาณที่จัดสรรหาได้ใช้เป็นค่าดำเนินการเฉพาะภายในศูนย์แต่ยังหมายถึงการช่วยเหลือการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จะก่อประโยชน์ให้แก่ นักศึกษามากที่สุด และอีกประการหนึ่ง ปัญหาของนักศึกษาพิการที่พบมากที่สุด คือ ปัญหาการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยโดยเฉพาะนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยินเนื่องจากว่านักศึกษาไม่สามารถบอกความต้องการของตนเองได้ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ให้บริการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความพิการจึงทำให้เกิดปัญหาและความขัดข้องในการให้บริการแก่นักศึกษา

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา เพื่อพัฒนาการให้บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการที่เข้ารับการศึกษามหาวิทยาลัย ช่วยให้นักศึกษาที่มีความพิการสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และประสบความสำเร็จทางการศึกษาได้

จุดประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศ
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเพื่อศึกษาสภาพและแนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา

1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา จำนวน 25 แห่ง ปีการศึกษา 2557 จำนวนทั้งสิ้น 1,502 คน จำแนกเป็น เจ้าหน้าที่ 101 คน นักศึกษาพิการ 1,401 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาพิการ ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา ปีการศึกษา 2557 โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างรวม 336 คน จำแนกเป็น เจ้าหน้าที่ 80 คน นักศึกษาพิการ 256 คน

1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นจำนวน 1 ชุด เสนอต่อกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณา ตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของ ข้อคำถาม ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ได้นำแบบสอบถามไปตรวจสอบหาความตรงของเนื้อหา(Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน พิจารณาคัดค้านความสอดคล้องระหว่าง(Index of item-Objective Congruence : IOC) ของข้อคำถามกับคำนิยามศัพท์ มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.50 ขึ้นไป จำนวน 56 ข้อ จากนั้นนำไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาความความเที่ยง โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.69 และนำแบบสอบถามมา

ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อขอความเห็นชอบเพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และใช้สถิติ ซึ่งมีดังนี้ 1) ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล คือค่าความถี่ และค่าร้อยละ 2) สภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 - 5.00 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 - 4.49 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 - 3.49 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50 - 2.49 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 1.49 หมายถึง มีระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด

ขั้นตอนที่ 2 หาแนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา

2.1 แหล่งข้อมูล นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 เกี่ยวกับสภาพการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ โดยนำข้อมูลมาจัดเรียงลำดับแต่ละด้านตามค่าเฉลี่ย มาสร้างแบบสัมภาษณ์ เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา โดยกลุ่มเป้าหมายที่สัมภาษณ์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 8 คน ที่ได้จากการเลือกแบบเจาะจงเฉพาะผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการนักศึกษาพิการโดยตรง ประกอบด้วย

1. หัวหน้าศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ 2 คน
2. บุคลากรประจำศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษา 2 คน
3. อาจารย์ผู้สอนนักศึกษาพิการเรียนร่วม 1 คน
4. เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาพิการ 2 คน
5. เจ้าหน้าที่ล่ามภาษามือ 1 คน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง และอุปกรณ์ในการสัมภาษณ์ ได้แก่ เครื่องบันทึกเสียง ระหว่างการสัมภาษณ์ได้มีทำบันทึกภาคสนาม นำข้อมูลที่เก็บในรูปเอกสารโดยใช้วิธีการของความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลที่เป็นเหตุเป็นผล การใช้วิธีการสังเคราะห์ตีความ โดยใช้พื้นฐานจากข้อมูลเอกสาร ที่ผู้วิจัยได้ทำการเรียบเรียงไว้ในเบื้องต้น และนำเสนอผลการวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลตามจุดประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าในลักษณะของการเขียนบรรยายเชิงพรรณนา ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นการวิจัยออกเป็น 5 ประเด็น ได้แก่

1. การเป็นศูนย์ข้อมูลด้านคนพิการของสถาบัน
2. การบริการให้คำปรึกษา

3. การจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล
4. การให้บริการด้านการจัดเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา
5. การประสานงานกับคณะที่มีนักศึกษาเรียนร่วมและเป็นเครือข่ายให้บริการกับสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) นำเสนอด้วยวิธีพรรณนาวิเคราะห์

ผลการวิจัย

ผลจากการวิเคราะห์การศึกษาสภาพและแนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุน นักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

1. สภาพการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษาตามกรอบการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ทั้ง 5 ด้าน มีสภาพการให้บริการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษาอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน พบว่า ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษามีสภาพการให้บริการนักศึกษาพิการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยในระดับสูงที่สุดจนถึงคะแนนเฉลี่ยในระดับต่ำที่สุด เรียงตามลำดับ มีดังนี้ 1) ด้านการบริการให้คำปรึกษา 2) ด้านการให้บริการด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา 3) ด้านการประสานงานกับคณะที่มีนักศึกษาเรียนร่วมและเป็นเครือข่ายให้บริการกับสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ 4) ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล 5) ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านคนพิการของสถาบัน

2. แนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา พบว่า ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านคนพิการของสถาบัน ประเด็นด้านการให้บริการข้อมูลด้านครอบครัวของนักศึกษาพิการ ควรมีการจัดประชุมผู้ปกครองของนักศึกษาพิการ และการเยี่ยมบ้านของนักศึกษาพิการ เพื่อรวบรวมข้อมูลพื้นฐานด้านครอบครัวของนักศึกษาพิการ และเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบ้านกับมหาวิทยาลัย ซึ่งทำให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยได้รับรู้ได้เห็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมต่างๆ ทางบ้านของนักศึกษาพิการ และนำข้อมูลไปวางแผนพัฒนา ส่งเสริม ป้องกันและแก้ปัญหาของนักศึกษาพิการต่อไป

ด้านบริการการให้คำปรึกษา ประเด็นด้านการได้รับบริการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ควรจัดให้มีการประชุม นักศึกษาพิการ เพื่อชี้แจงและอธิบาย รวมถึงให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือของนักศึกษาพิการ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล ประเด็นด้านการรายงานผลการอนุมัติของคณะกรรมการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล เพื่อวางแผนแนวทางการจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการ

จำเป็นพิเศษของนักศึกษาพิการ ตลอดจนกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลือทางการศึกษาเฉพาะบุคคล

ด้านการให้บริการด้านเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ประเด็น ด้านการมีส่วนร่วมในเสนอแนะผลดีหรือข้อจำกัดในการให้บริการด้านการจัดเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ควรมีการจัดตั้งศูนย์บริการด้านเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ และช่วยสนับสนุนนักศึกษาพิการในการเรียนรู้ เพื่อช่วยให้นักศึกษาพิการได้เข้าถึงการเรียนการสอน หรือข้อมูลข่าวสาร

ด้านประสานงานกับคณะที่มีนักศึกษาเรียนร่วมและเป็นเครือข่ายให้บริการกับสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ ประเด็นด้านการดำเนินการแจกคู่มือสำหรับอาจารย์ผู้สอนนักศึกษาพิการในมหาวิทยาลัย ควรมีการจัดให้มีการจัดประชุมอาจารย์ผู้สอนนักศึกษาพิการ เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนักศึกษาพิการ และการให้บริการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการกับคณาจารย์ผู้สอน เพื่อชี้แจง แนะนำ และให้ความช่วยเหลือกับอาจารย์ผู้สอนในมหาวิทยาลัย

ตาราง 1 สภาพการให้บริการนักศึกษาพิการ ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา จากภาพโดยรวมทั้ง 5 ด้าน

ด้านที่	รายการ	ระดับการปฏิบัติ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านคนพิการของสถาบัน	4.06	0.61	มาก
2	ด้านการบริการให้คำปรึกษา	4.31	0.62	มาก
3	ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล	4.08	0.75	มาก
4	ด้านการให้บริการด้านการจัดสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา	4.27	0.64	มาก
5	ด้านการประสานงานกับคณะที่มีนักศึกษาเรียนร่วมและเป็นเครือข่ายให้บริการกับสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ	4.25	1.39	มาก
คะแนนรวม		4.19	0.80	มาก

จากตาราง 1 พบว่า สภาพการให้บริการนักศึกษาพิการ ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา โดยภาพรวม พบว่ามีสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการให้คำปรึกษามีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.62) และด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านคนพิการของสถาบัน มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.61)

ตาราง 2 สภาพการให้บริการนักศึกษาพิการ ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษาจาก ภาพโดยรวมทั้ง 5 ด้าน ตามแนวคิดของเจ้าหน้าที่และนักศึกษาพิการ

ด้านที่	รายการ	ระดับการปฏิบัติ (เจ้าหน้าที่)			ระดับการปฏิบัติ (นักศึกษาพิการ)		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านคนพิการของสถาบัน	4.05	0.86	มาก	4.06	0.77	มาก
2	ด้านการบริการให้คำปรึกษา	4.27	0.71	มาก	4.08	0.79	มาก
3	ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล	3.99	0.96	มาก	4.10	0.76	มาก
4	ด้านการให้บริการด้านการจัดซื้อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา	4.35	0.75	มาก	4.24	0.70	มาก
5	ด้านการประสานงานกับคณะที่มีนักศึกษาเรียนร่วม และเป็นเครือข่ายให้บริการกับสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ	3.98	0.99	มาก	4.11	0.77	มาก
คะแนนรวม		4.13	0.85	มาก	4.12	0.76	มาก

จากตาราง 2 สภาพการให้บริการนักศึกษาพิการ ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการในระดับอุดมศึกษา จากภาพโดยรวมทั้ง 5 ด้าน ตามแนวคิดของเจ้าหน้าที่ และนักศึกษาพิการ พบว่า สภาพการให้บริการนักศึกษาพิการตามแนวคิดของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.85) รองลงมา คือ สภาพการให้บริการนักศึกษาพิการตามแนวคิดของนักศึกษาพิการ โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.76)

เมื่อพิจารณาสภาพการปฏิบัติการเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาพิการมีคะแนนเฉลี่ยรายด้านมากกว่าเจ้าหน้าที่ 3 ด้าน คือ ด้านการประสานงานกับคณะที่มีนักศึกษาเรียนร่วมและเป็นเครือข่ายให้บริการกับสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.76) ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.76) และด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านคนพิการของสถาบัน ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.77) โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ตามลำดับ

ตาราง 3 สรุปแนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการในระดับอุดมศึกษา โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย

ด้าน	แนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ	ความถี่
1. ด้านบริการการให้คำปรึกษา	1. ควรจัดบริการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม และมีการประชุมนักศึกษาพิการ เพื่อชี้แจงและอธิบาย ให้ข้อมูลกับนักศึกษาพิการ	5 คน
	2. นักศึกษาพิการต้องกระตุ้นตัวเองให้เกิดการเรียนรู้และมีความกระตือรือร้น และบุคลากรควรให้คำปรึกษาให้คำแนะนำกับนักศึกษาสร้างกำลังใจ	2 คน
	3. ควรให้บุคลากรเรียนรู้เทคนิคเฉพาะด้าน เช่น การสัมภาษณ์ การตอบคำถาม การพูดโน้มน้าวกับนักศึกษาพิการ	1 คน
2. ด้านการให้บริการด้านเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา	1. ควรมีการจัดทำประเมินผลการให้บริการ สื่อและเทคโนโลยี รวมทั้งสรุปผลการให้บริการ การใช้สื่อและเทคโนโลยีของนักศึกษาพิการ	4 คน
	2. ควรมีการจัดตั้งศูนย์บริการ เพื่อปรับปรุงความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ และการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกกับนักศึกษาพิการ	2 คน
	3. ควรมีการจัดอบรมการใช้สื่อและเทคโนโลยี	2 คน
3. ด้านประสานงานกับคณะที่มีนักศึกษาเรียนร่วมและเป็นเครือข่ายให้บริการกับสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ	1. ควรมีการจัดให้มีการจัดประชุมอาจารย์ผู้สอนนักศึกษาพิการ	4 คน
	2. ควรมีการเผยแพร่คู่มือสำหรับอาจารย์ผู้สอนนักศึกษาพิการ	2 คน
	3. ควรมีการจัดทำแนวทางวิธีการสอนนักศึกษาพิการในแต่ละประเภท	1 คน
	4. มหาวิทยาลัยแต่ละแห่งควรให้ความสำคัญกับนักศึกษาพิการ	1 คน
4. ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล	1. บุคลากร DSS ควรรายงานผลการอนุมัติของคณะกรรมการการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล	4 คน
	2. บุคลากร DSS ควรตระหนักถึงความสำคัญของการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล (Individualized Service Plan: ISP) ของนักศึกษาพิการ	2 คน
	3. ควรมีการจัดทำระบบฐานข้อมูลของนักศึกษาพิการ	
	4. การปฏิบัติงานด้านนี้บุคคลที่สำคัญ คือ ผู้บริหารควรตระหนักถึงความสำคัญจุดนี้ และ ถึงแม้ว่าจะมีความพิการเหมือนกัน เช่น ตาบอด แต่ความต้องการของนักศึกษาตาบอดแต่ละคนก็ต่างกัน จึงจำเป็นต้องมีแบบแผนการรับตามสนับสนุนของแต่ละคน	1 คน
		1 คน

ตาราง 3 (ต่อ)

ด้าน	แนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ	ความถี่
5. ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลคนพิการของสถาบัน	1. ควรมีการจัดประชุมผู้ปกครองของนักศึกษาพิการ	4 คน
	2. ควรมีการเยี่ยมบ้านของนักศึกษาพิการ	2 คน
	3. ควรใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือเว็บไซต์ เป็นช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ปกครองของนักศึกษาพิการเกี่ยวกับแผนการเรียนของนักศึกษาพิการแต่ละภาคเรียน	1 คน
	4. ควรให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมกระตุ้นให้นักศึกษาพิการมีความมุ่งมั่นตั้งใจ ให้ความสำคัญสำเร็จในการเรียน	1 คน

จากตาราง 3 พบว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา ในทัศนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ประกอบด้วย 1. ด้านบริการการให้คำปรึกษา ควรมีบริการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม และมีการประชุมนักศึกษาพิการ เพื่อชี้แจงและอธิบาย ให้ข้อมูลกับนักศึกษาพิการ 2. ด้านการให้บริการด้านเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ควรมีการจัดทำประเมินผลการให้บริการ สื่อและเทคโนโลยี รวมทั้งสรุปผลการให้บริการ การใช้สื่อและเทคโนโลยีของนักศึกษาพิการ 3. ด้านประสานงานกับคณะที่มีนักศึกษาเรียนร่วมและเป็นเครือข่ายให้บริการกับสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ ควรมีการจัดให้มีการจัดประชุมอาจารย์ผู้สอนนักศึกษาพิการ 4. ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล ควรรายงานผลการอนุมัติของคณะกรรมการการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล และ 5. ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลคนพิการของสถาบัน ควรมีการจัดประชุมผู้ปกครองของนักศึกษาพิการ

อภิปรายผล

การศึกษาสภาพและแนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา สามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. การศึกษาสภาพการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการในระดับอุดมศึกษาตามกรอบการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ทั้ง 5 ด้าน พบว่า ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษามีสภาพการให้บริการนักศึกษาพิการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยในระดับสูงที่สุดจนถึงคะแนนเฉลี่ยในระดับต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ มีดังนี้ 1) ด้านการบริการให้คำปรึกษา 2) ด้านการให้บริการด้านการจัดสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา 3) ด้านการประสานงานกับคณะที่มีนักศึกษาเรียนร่วมและเป็นเครือข่ายให้บริการกับสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ 4) ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล 5) ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านคนพิการของสถาบัน มีสภาพการ

ให้บริการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษาอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการแต่ละมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่ส่งเสริมและช่วยเหลือนักศึกษาพิการสามารถเข้าถึงระบบการเรียนการสอนของสถาบันได้อย่างเท่าเทียมกับนักศึกษาทั่วไป และจัดหาบริการสนับสนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาพิการสามารถบรรลุเป้าหมายทางการศึกษาได้ ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่และนักศึกษาพิการแต่ละมหาวิทยาลัยมีสภาพการให้บริการด้านต่างๆ ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ซึ่งมีสภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และเป็นไปตามกรอบของการดำเนินการจัดการศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอรอนงค์ สงเจริญ และจิตรัตน์ นงค์ทอง (2549) ซึ่งพบว่า นักศึกษาพิการมีความพึงพอใจต่อระบบการจัดบริการ DSS (Disabilities Support Services) และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกด้าน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของอนุชา ภูมิสิทธิพร (2550) ซึ่งพบว่า ความต้องการของนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน ที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีความต้องการโดยรวมทั้ง 3 ด้าน คือด้านส่วนตัว ด้านสังคม และด้านการเรียน อยู่ในระดับมาก

2. แนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์เพื่อสอบถามผู้เชี่ยวชาญของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ผลการศึกษาปรากฏว่า

1) ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านคนพิการของสถาบัน ประเด็นด้านการให้บริการข้อมูลด้านครอบครัวของนักศึกษาพิการ พบว่า ควรมีการจัดประชุมผู้ปกครองของนักศึกษาพิการ และการเยี่ยมบ้านของนักศึกษาพิการ เพื่อรวบรวมข้อมูลพื้นฐานด้านครอบครัวของนักศึกษาพิการ และเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบ้านกับมหาวิทยาลัย ซึ่งทำให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยได้รับรู้ได้เห็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมต่างๆ ทางบ้านของนักศึกษาพิการ และนำข้อมูลไปวางแผนพัฒนา ส่งเสริม ป้องกันและแก้ปัญหาของนักศึกษาพิการต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กนิษฐา เปรมปรีชาญาณ (2554) ซึ่งพบว่า การเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองเข้าร่วมกิจกรรม ประชุมผู้ปกครองเพื่อรับทราบปัญหา ครูผู้ปกครองเป็นแบบอย่างที่ดี สร้างแรงจูงใจให้แก่ครูและนักเรียน และควรมีการจัดประชุมผู้ปกครองแต่ละภาคการศึกษาหรือมีการเยี่ยมบ้านของนักศึกษาพิการแต่ละปีการศึกษา โดยศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการของสถาบัน นำข้อมูลไปวางแผนพัฒนา ส่งเสริมป้องกันและแก้ปัญหาของนักศึกษาพิการต่อไป

2) ด้านบริการการให้คำปรึกษา ประเด็นด้านการได้รับบริการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม พบว่า ควรจัดให้มีการประชุมนักศึกษาพิการ เพื่อชี้แจงและอธิบาย รวมถึงให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือของนักศึกษาพิการ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Pacifici and McKinney (1997) ซึ่งพบว่า สำนักงานบริการสนับสนุนจะประเมินภาพรวมของความบกพร่อง กำหนดเป้าหมายเพื่อช่วยเหลือผู้บกพร่อง เช่น การปรับสภาพแวดล้อมหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ การให้คำปรึกษา เป็นต้น

3) ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล ประเด็นด้านการรายงานผลการอนุมัติของคณะกรรมการการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล พบว่า เพื่อวางแผนแนวทางการจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นพิเศษของนักศึกษาพิการ ตลอดจนกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลือทางการศึกษาเฉพาะบุคคล ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล (Individualized Service Plan: ISP) ของนักศึกษาพิการของแต่ละมหาวิทยาลัย ให้ตรงกับสภาพความพิการ และความต้องการของนักศึกษาพิการ เพื่อให้การตัดสินใจในการอนุมัติของคณะกรรมการ มีความถูกต้อง รวดเร็ว และชัดเจน อีกทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ควรให้ความสำคัญกับผลการอนุมัติของคณะกรรมการการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคลอย่างเคร่งครัด โดยการผลการอนุมัติให้นักศึกษาทราบรวมถึงแจ้งให้ผู้ปกครองทราบ เพื่อให้นักศึกษาพิการเข้าถึงระบบการเรียนการสอน และสามารถบรรลุเป้าหมายทางการศึกษาได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Singh (2003) พบว่า มีสถาบันในระดับอุดมศึกษาแค่เพียง 7 เปอร์เซ็นต์เท่านั้น ที่มีการบริการเพื่อให้นักศึกษาพิการได้เข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นสัดส่วนที่น้อยมากของสถาบันการศึกษาที่ได้มีการจัดบริการในการเข้าถึงสื่อการเรียนการสอน

4) ด้านการให้บริการด้านเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ประเด็น ด้านการมีส่วนร่วมในเสนอแนะผลดีหรือข้อจำกัดในการได้รับบริการด้านการจัดเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา พบว่า ควรมีการจัดตั้งศูนย์บริการด้านเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ และช่วยสนับสนุนนักศึกษาพิการในการเรียนรู้ เพื่อช่วยให้นักศึกษาพิการได้เข้าถึงการเรียนการสอน หรือข้อมูลข่าวสาร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสำนักส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพนักศึกษา (2552) อ้างอิงใน Harvey Rude (2009 : 41) พบว่า การจำแนกลักษณะและความต้องการพื้นฐานของนักศึกษาที่มีความพิการผู้ซึ่งอาจต้องการบริการเกื้อหนุนเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการศึกษา และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Steele and Wolanin (2004) พบว่า นักศึกษาที่มีความบกพร่องมีโอกาสเท่าเทียม ในการเข้าศึกษา แต่ยังมีอุปสรรคและโอกาสในการเข้าถึงพื้นที่สาธารณะในสถาบันอุดมศึกษาของนักศึกษาพิการ

5) ด้านประสานงานกับคณะที่มีนักศึกษาเรียนร่วมและเป็นเครือข่ายให้บริการกับสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ ประเด็นด้านการดำเนินการแจกคู่มือสำหรับอาจารย์ผู้สอนนักศึกษาพิการในมหาวิทยาลัย พบว่า ควรมีการจัดให้มีการจัดประชุมอาจารย์ผู้สอนนักศึกษาพิการ เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนักศึกษาพิการ และการให้บริการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการกับคณาจารย์ผู้สอน เพื่อชี้แจง แนะนำ และให้ความช่วยเหลือกับอาจารย์ผู้สอนในมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยมีความเห็นว่า แต่ละมหาวิทยาลัยที่มีศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ควรมีการจัดประชุมอาจารย์ผู้สอนนักศึกษาพิการก่อนเปิดเรียนภาคการศึกษาที่ 1 และ 2 เพื่อให้ทราบถึงบทบาทและหน้าที่ของศูนย์บริการนักศึกษาพิการ และประเภทของนักศึกษาพิการเรียนร่วม แต่ละประเภท พร้อมทั้งการจัดทำข้อมูล หนังสือ คู่มือ เพื่อให้อาจารย์ได้นำไปใช้ และเตรียมตัวเพื่อจัดการเรียนการสอน สำหรับนักศึกษาพิการในแต่ละประเภท ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสำนักส่งเสริมและพัฒนา

ศักยภาพนักศึกษา (2552) อ้างอิงใน พิมพ์า ขจรธรรม และคณะ (2552) ซึ่งพบว่า สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาควรมีบทบาทอย่างต่อเนื่องในการสร้างความตระหนัก ความรู้และความเข้าใจเรื่องนักศึกษาพิการให้แก่สถาบันอุดมศึกษา โดยเฉพาะในกลุ่มผู้บริหารระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้

ในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ นักศึกษา บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรนำผลของงานวิจัยนี้ นำไปศึกษาปัญหาของสภาพการให้บริการนักศึกษาพิการ ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านคนพิการของสถาบัน ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล และด้านการประสานงานกับคณะที่มีนักศึกษาเรียนร่วมและเป็นเครือข่ายให้บริการกับสถาบันอุดมศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการของแต่ละมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับงานการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัญหาของการให้บริการข้อมูลด้านครอบครัวของนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนของนักศึกษาพิการในระดับอุดมศึกษา
2. ควรมีการศึกษาปัญหาและความต้องการของนักศึกษาพิการหลังได้รับรายงานผลการอนุมัติของคณะกรรมการการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล
3. ควรมีการศึกษาปัญหา และเปรียบเทียบทั้งก่อนและหลังการให้บริการการแจกคู่มือสำหรับอาจารย์ผู้สอนนักศึกษาพิการ ในมหาวิทยาลัย ของศูนย์บริการสนับสนุนของนักศึกษาพิการในระดับอุดมศึกษา

เอกสารอ้างอิง

- กนิษฐา เปรมปรีชาญาณ. (2554). *บรรยากาศองค์การของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 3. การศึกษาค้นคว้าอิสระ* ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ฝ่ายบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ. 2553. *คู่มือนักศึกษาพิการ*. พิษณุโลก: ศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- สำนักส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพนักศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2552). *รายงานผลการประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ เรื่อง การเข้าถึงและได้รับบริการทางการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับคนพิการ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.

- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2553). *คู่มือหลักการและแนวทางในการจัดตั้งศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- อรอนงค์ สงเจริญ,ธิดารัตน์ นงค์ทอง. (2549). การพัฒนารูปแบบและระบบงานบริการสนับสนุน สำหรับนักศึกษาพิการ วิทยาลัยราชสุดา. *วารสารวิทยาลัยราชสุดาเพื่อการวิจัยและพัฒนาคนพิการ*, 3(1-2): 90 -110.
- อนุชา ภูมิสิทธิพร. (2550). *การศึกษาและความต้องการของนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยินที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏ*. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาพิเศษ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Pacifici, T., & McKinney, K. (1997). *Disability Support Services for Community College Students*. [Online]. Available: www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/recordDetail?accno=ED409972. [2009, March 22].
- Singh, D. K. 2003. Students with Disabilities and Higher Education. *College Student Journal*,37: 367-378.
- Steele, P. E., & Wolanin, T. R. (2004). *Higher education opportunities for students with disabilities: A primer for policymakers*. Washington, D.C: The Institute for Higher Education Policy.