

แนวทางการพัฒนาการให้บริการทางการศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการ  
ในเขตภาคเหนือตอนบน\*  
EDUCATIONAL SERVICES DEVELOPMENT GUIDELINES FOR  
UNIVERSITY STUDENTS WITH DISABILITIES IN UPPER NORTH REGION

ทรงกลด จารุนนทรากุล

Songklod Jarunondrakul

รัชนิกร ทองสุคติ

Ratchaneekorn Tongsookdee

สร้อยสุดา วิทยาการ

Soisuda Vittayakorn

พิกุล เลียวสิริพงศ์

Pikul Leosiripong

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Chiang Mai University, Thailand

E-mail: sovasi33211@gmail.com

## บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพการให้บริการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการในมหาวิทยาลัย 6 แห่ง ในเขตภาคเหนือตอนบน ตามยุทธศาสตร์การจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ 4 ยุทธศาสตร์ 2) ความพึงพอใจของนักศึกษาพิการต่อการใช้บริการ และ 3) แนวทางการพัฒนาการให้บริการ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ เจ้าหน้าที่ 6 คน และนักศึกษาพิการ 120 คนที่ตอบแบบสอบถาม เจ้าหน้าที่ 6 คนที่เลือกแบบเฉพาะเจาะจงเพื่อสัมภาษณ์ และนักศึกษาพิการ 6 คนที่จับฉลากเลือกเพื่อสนทนากลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่และนักศึกษาพิการ 2) แบบสัมภาษณ์สำหรับเจ้าหน้าที่ และ 3) แบบสนทนากลุ่มสำหรับนักศึกษาพิการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการให้บริการตามยุทธศาสตร์ที่ 1: มหาวิทยาลัยรับนักศึกษาพิการผ่านการสอบทั่วไปและโครงการพิเศษ ยุทธศาสตร์ที่ 2: นักศึกษาพิการใช้บริการสอนเสริมมากที่สุด (ร้อยละ 66.07) ยุทธศาสตร์ที่ 3: คณาจารย์เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาทั้งที่มีความพิการและไม่มีความพิการได้ร่วมทำกิจกรรมเพื่อสร้างความ

---

\* Received 3 September 2022; Revised 20 September 2022; Accepted 24 September 2022



เข้าใจระหว่างกันมากขึ้น และยุทธศาสตร์ที่ 4: โครงการส่งเสริมการมีงานทำร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมีนักศึกษาพิการให้ความสนใจน้อยและต้องการงานทำด้วยตนเอง 2) ความพึงพอใจของนักศึกษาพิการอยู่ในระดับมากทุกยุทธศาสตร์ และ 3) แนวทางการพัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ สิ่งอำนวยความสะดวกควรใช้งานได้จริงและตรงกับความต้องการของนักศึกษาพิการเป็นรายบุคคล และควรเพิ่มช่องทางในการมีงานทำที่ตรงกับความต้องการของบัณฑิตพิการมากขึ้น

**คำสำคัญ:** นักศึกษาพิการ, แนวทางการพัฒนา, การให้บริการ, ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ, ภาคเหนือตอนบน

## Abstract

The objectives of this research article were to examine 1) State of educational services that Disability Support Services Center (DSS) provided at six universities in Upper North Region in accordance with the four strategies of education for individuals with disabilities in higher education 2) Satisfaction of student with disabilities (SWDs) with the services. And 3) Development guidelines for the services. Research methodology were mixed-methods. Study participants were six DSS staff and 120 SWDs who replied for research questionnaires, six DSS staff were chosen by Purposive sampling for interviews and 6 SWDs were chosen by Simple Random Sampling for focus groups. Research tools used included 1) questionnaires for DSS staff and SWDs, 2) interviews for DSS staff, and 3) focus groups for SWDs. Analyzed research data was reported using frequencies, percentages, mean, standard deviation and content analysis. The general findings showed that 1) the state of educational services in accordance of Strategy 1: Each of the universities had recruited SWDs using general exams and special projects; Strategy 2: The most services that SWDs had requested and received were tutoring services (66%); Strategy 3: Faculty members, staff, and students with or without disabilities participated in activities together in order to build a better understanding among each other through conversations; and Strategy 4: Collaborative projects with various agencies to promote employment opportunities were taken advantage by only a few of SWDs and, instead, they preferred to find desired jobs on their own. 2) Satisfaction level of SWDs with respect to the four strategies was all rated high. And 3) Development guidelines for DSS educational services: Practical accommodations that meet the needs of



SWDs individually should be provided, and more effective channels of employment that meet specific needs of each individual graduate with disabilities should also be simultaneously promoted.

**Keywords:** Students with Disabilities (SWDs), Development Guidelines, Services, Disabilities Support Services Center (DSS), Upper North Region

## บทนำ

รัฐมีเป้าหมายในการจัดการศึกษาทั้งระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานและอุดมศึกษาให้แก่คนพิการเพื่อให้คนพิการทุกคนได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม พระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551 กำหนดให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทุกสังกัดต้องรับนักเรียนพิการเข้าศึกษาในสัดส่วนหรือจำนวนที่เหมาะสม และต้องจัดความช่วยเหลือทางการศึกษา สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่นักศึกษาพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้เพื่อให้นักศึกษาพิการได้รับบริการทางการศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นพิเศษเป็นรายบุคคล (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551)

การศึกษาในระดับอุดมศึกษาสำหรับคนพิการถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพและสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างมีศักดิ์ศรี สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา หรือสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ในปัจจุบัน ได้กำหนดกรอบยุทธศาสตร์ทางการศึกษาสำหรับคนพิการในระดับอุดมศึกษาไว้ 4 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างโอกาสทางการศึกษาเพื่อจัดสรรโอกาสทางการศึกษาให้นักศึกษาพิการที่มีศักยภาพได้เข้าเรียนในสถาบันอุดมศึกษา ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาการจัดการเรียนรู้ของผู้พิการเพื่อพัฒนา 1) ระบบบริการสนับสนุนคนพิการในสถาบันอุดมศึกษา 2) บุคลากรทางการศึกษาพิเศษ และ 3) หลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้ที่เหมาะสมแก่คนพิการ ยุทธศาสตร์ที่ 3 การสร้างองค์ความรู้ เพื่อผลิตงานวิจัยและองค์ความรู้ใหม่ด้านคนพิการ และยุทธศาสตร์ที่ 4 การส่งเสริมการมีงานทำ เพื่อส่งเสริมความร่วมมือในการสนับสนุนการประกอบอาชีพของบัณฑิตพิการ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2549) ทั้งนี้ รัชนิกร ทองสุคติ และรุ่งทิwa ไชยชมภู กล่าวว่า เพื่อให้บรรลุผลตามยุทธศาสตร์ข้างต้น สถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ จึงได้มีการจัดตั้งศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ หรือ Disability Support Service (DSS) เพื่อเป็นหน่วยงานในการจัดบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการได้อย่างทั่วถึงตั้งแต่แรกเข้าจนถึงจบการศึกษา เนื่องจากนักศึกษาพิการแต่ละคนมีอุปสรรคและข้อจำกัดที่หลากหลาย (รัชนิกร ทองสุคติ, และรุ่งทิwa ไชยชมภู, 2560) Heyer, C. ระบุว่านักศึกษาพิการอาจต้องใช้ความพยายามและเวลามากกว่านักศึกษาที่ไม่พิการ และอาจต้องเผชิญอุปสรรคจากความไม่เข้าใจของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรืออาจมาจากตัวนักศึกษาพิการเอง (Heyer, C., 2017) สอดคล้องกับ Simon, L. ที่กล่าวว่า อุปสรรคหลาย



อย่างเกิดขึ้นกับนักศึกษาพิการ เมื่อคณาจารย์หรือฝ่ายบริหารยังไม่เข้าใจและเข้าถึงความสำคัญของการจัดการอำนวยความสะดวก และอาจยังไม่ได้ให้ความช่วยเหลือนักศึกษาพิการอย่างเพียงพอ (Simon, L., 2020) นอกจากนั้นแล้ว Schmidt ยังได้กล่าวไว้ว่า นักศึกษาพิการจำนวนหนึ่งยังปิดบังความพิการของตนและไม่ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่ DSS จัดไว้จนปัญหาได้สะสมและไม่สามารถแก้ไขหรือช่วยเหลือได้ส่งผลให้ต้องออกจากมหาวิทยาลัยกลางคัน (Schmidt, C., 2018) ซึ่ง Cunningham, I. et al. กล่าวว่า หากนักศึกษาพิการได้รับการช่วยเหลือที่เหมาะสมจะมีโอกาสที่เป็นไปได้สูงในการประสบความสำเร็จทางการศึกษาในระดับอุดมศึกษาได้ (Cunningham, I. et al., 2016)

ปีการศึกษา 2559 มหาวิทยาลัยในประเทศไทยมี DSS อยู่เพียงร้อยละ 34 ในขณะที่นักศึกษาพิการมีจำนวนเพิ่มขึ้นมากกว่า 10 เท่าในช่วงปี พ.ศ. 2546 - 2559 (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2560) เมื่อพิจารณาแล้วจึงเห็นถึงความจำเป็นที่ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการต้องวางแนวทางการพัฒนาการให้บริการเพื่อรองรับความต้องการของนักศึกษาพิการที่อาจมีความหลากหลายมากขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Peterson ที่พบว่าผู้ให้บริการใน DSS ต้องทำงานทั้งในเชิงรุกและเชิงรับเพราะวิธีการแก้ปัญหาที่มีไว้แล้วนั้น อาจไม่ตอบสนองต่อความต้องการหรือเหมาะกับนักศึกษา 2 คนที่มีความพิการแบบเดียวกันก็ได้ บางครั้งนักศึกษาพิการจะเป็นผู้บอกความต้องการการจัดสภาพแวดล้อมหรือการสนับสนุนที่แตกต่างออกไปด้วยตนเอง (Peterson, C. M., 2016) และ Scott, S. et al. ที่กล่าวว่า การเพิ่มประสิทธิภาพให้การบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการก่อให้เกิดประโยชน์เป็นอย่างมากสำหรับนักศึกษาพิการ ทั้งการศึกษา การประกอบอาชีพในอนาคต และยังก่อให้เกิดองค์ความรู้เกี่ยวกับบริการคนพิการเพิ่มขึ้นเช่นกัน (Scott, S. et al., 2018)

จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาสภาพการให้บริการของ DSS จากมหาวิทยาลัยในเขตภาคเหนือตอนบน จำนวน 6 แห่ง และความพึงพอใจของนักศึกษาพิการต่อการรับบริการดังกล่าว อันเป็นข้อมูลสำคัญที่จะสะท้อนถึงคุณภาพของการบริการต่างๆ โดยหวังว่าสิ่งที่ได้จากการวิจัยจะเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของ DSS เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนทางการศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งจะได้เป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานในระดับสูงเพื่อประกอบการกำหนดนโยบายในการสนับสนุนและช่วยนักศึกษาพิการให้ประสบความสำเร็จทางการศึกษาในระดับอุดมศึกษา เพิ่มโอกาสให้คนพิการสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีคุณภาพ มีความเสมอภาค และสมศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ตามศักยภาพของแต่ละคนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. สภาพและปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการหรือ DSS ในสถาบันอุดมศึกษา 6 แห่ง ในเขตภาคเหนือตอนบน



2. ความพึงพอใจของนักศึกษาพิการระดับปริญญาตรีที่ได้รับจากศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการในสถาบันอุดมศึกษา 6 แห่งในเขตภาคเหนือตอนบน

3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการในสถาบันอุดมศึกษา 6 แห่ง ในเขตภาคเหนือตอนบน

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวิธีดำเนินการวิจัย ตามขั้นตอนดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยแบบผสมทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการของ DSS ในสถาบันอุดมศึกษาเขตภาคเหนือตอนบน ความพึงพอใจของนักศึกษาพิการระดับปริญญาตรีจากการใช้บริการ และแนวทางการพัฒนาการให้บริการของ DSS รายละเอียด ดังนี้

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ DSS และนักศึกษาพิการที่ขอรับบริการจากมหาวิทยาลัยในเขตภาคเหนือตอนบน จำนวน 6 แห่ง ปีการศึกษา 2564 จำแนกเป็นเจ้าหน้าที่ 6 คน และนักศึกษาพิการ 240 คน เพื่อตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ 6 คน ที่ยินยอมให้สัมภาษณ์ และนักศึกษาพิการ 6 คน ที่สมัครใจเข้าร่วมสนทนากลุ่ม

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี กฎหมาย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางสำหรับการออกแบบเครื่องมือในการเก็บข้อมูล เมื่อแล้วเสร็จได้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลจำนวน 4 ชุด ได้แก่ 1) แบบสอบถามในรูปแบบ Google Forms สำหรับเจ้าหน้าที่ DSS ซึ่งเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) มาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) และปลายเปิด จำนวน 53 ข้อ 2) แบบสอบถามในรูปแบบ Google Forms สำหรับนักศึกษาพิการซึ่งเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) มาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) และปลายเปิด จำนวน 84 ข้อ 3) แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างสำหรับเจ้าหน้าที่ DSS 4) แบบสนทนากลุ่มสำหรับนักศึกษาพิการ นำฉบับร่างของเครื่องมือทั้ง 4 ชุดเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของข้อคำถาม และนำมาปรับปรุง จากนั้นนำไปตรวจสอบหาความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence หรือ IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน มีค่าดัชนีความสอดคล้องทั้ง 4 ชุดอยู่ระหว่าง 0.66 - 1.00

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 เจ้าหน้าที่ DSS ผู้วิจัยส่งแบบสอบถาม Google Forms ไปยังเจ้าหน้าที่จำนวน 6 คน ตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 100 ในส่วนของแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างสำหรับเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คนที่ได้จากการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง เข้ารับการสัมภาษณ์คิดเป็นร้อยละ 100 โดยเป็นการสัมภาษณ์ผ่านโปรแกรม ZOOM 4 คน และสัมภาษณ์ตัวต่อตัว 2 คน



4.2 นักศึกษาพิการ ผู้วิจัยส่งแบบสอบถาม Google Forms ไปยังนักศึกษาพิการ จำนวน 240 คน ตอบกลับ 120 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ในส่วนของแบบสนทนากลุ่มสำหรับนักศึกษาพิการที่สมัครใจเข้าร่วมสนทนากลุ่ม จำนวน 25 คน แบ่งเป็น กลุ่มบกพร่องทางการเห็น กลุ่มบกพร่องทางการได้ยิน กลุ่มบกพร่องทางร่างกาย หรือการเคลื่อนไหว หรือสุขภาพ กลุ่มบกพร่องทางพฤติกรรม และกลุ่มออทิสติก โดยเลือกกลุ่มละ 1 คนจากแต่ละมหาวิทยาลัย ทั้งนี้มีนักศึกษาพิการสมัครใจเข้าร่วมมากกว่า 1 คนใน 1 กลุ่มความพิการในมหาวิทยาลัยนั้น ผู้วิจัยใช้วิธีการจับฉลาก (Sampling) และได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 14 คน จากนั้นทำการนัดหมายวันเวลากับกลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคคลทั้งทางโทรศัพท์และการส่งข้อความ SMS มีนักศึกษาพิการเข้าร่วมสนทนากลุ่มผ่านโปรแกรม ZOOM จริง 6 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย ข้อมูลเชิงปริมาณที่นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และใช้สถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สรุปโดยการอุปนัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและนำเสนอเชิงพรรณนาตามกรอบยุทธศาสตร์ 1 - 4

## ผลการวิจัย

### ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพและปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการในเขตภาคเหนือตอนบนตามกรอบยุทธศาสตร์ทั้ง 4 ด้าน ปรากฏผล ตามตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** สภาพและปัญหาของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ (DSS) จำแนกตามยุทธศาสตร์การจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ

| ที่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 โอกาสทางการศึกษา          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. สภาพ                                       | 1. มหาวิทยาลัยทุกแห่งรับนักศึกษาพิการผ่านการสอบคัดเลือกตามช่องทางปกติ (ร้อยละ 54.62) และช่องทางพิเศษ (ร้อยละ 45.38) บางคณะทำการคัดเลือกจากโรงเรียนโดยตรง<br>2. DSS ประชาสัมพันธ์ข้อมูลการรับสมัครเข้าศึกษาผ่านเว็บไซต์ และดำเนินงานเชิงรุกโดยการแนะแนวผู้พิการ                                                                          |
| 2. ปัญหา                                      | นักเรียนพิการบางกลุ่มยังไม่มีหรือมีโอกาสน้อยในการเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา นักศึกษาพิการจำนวนหนึ่งขอย้ายคณะระหว่างปีการศึกษา ในขณะที่ผู้บริหารบางคนยังไม่เข้าใจการทำงานของหน่วยงาน                                                                                                                                                   |
| ที่ ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาการจัดการเรียนรู้ |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 1. สภาพ                                       | 1. DSS 4 ใน 6 แห่ง (ร้อยละ 66.7) มีความพร้อมในการเป็นหน่วยงานให้คำปรึกษาและสามารถให้คำปรึกษาทุกรายการ นักศึกษาพิการขอคำปรึกษามากที่สุดคือ ปัญหาการวางแผนการเรียน และการเดินทาง<br>2. DSS ทุกแห่งให้บริการสอนเสริม บริการผลิตสื่อการเรียน บริการซ่อมแซม สื่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และการจัดอบรมเกี่ยวกับทักษะการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย |



|                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. โดยรวมนักศึกษาพึงการไม่ขอใช้ 1) บริการสื่อการเรียนการสอน 2) สิ่งอำนวยความสะดวก และ 3) ความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 42.86 53.95 และ 6.67 ตามลำดับ ในขณะที่ขอใช้บริการสอนเสริมมากที่สุด (ร้อยละ 40.95) |                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 2. ปัญหา                                                                                                                                                                                                                | งบประมาณมีไม่เพียงพอ ทำให้อุปกรณ์ขาดแคลน อุปกรณ์ที่มีอยู่เก่ามาก และอุปกรณ์พิเศษบางอย่างใช้เวลาในการซ่อมนานและมีราคาสูง                                                                                                                         |
| <b>ที่ ยุทธศาสตร์ที่ 3 การสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับความพิการ</b>                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1. สภาพ                                                                                                                                                                                                                 | DSS ทุกแห่งจัดหรือส่งบุคลากรเข้าร่วมการสัมมนาที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพิการ และเปิดโอกาสให้คณาจารย์และเจ้าหน้าที่ได้แลกเปลี่ยนข้อมูลรวมถึงทักษะที่มีต่อความพิการร่วมกัน และบางแห่งเปิดโอกาสให้นักศึกษาที่มีและไม่มีคามพิการได้ทำกิจกรรมร่วมกัน |
| 2. ปัญหา                                                                                                                                                                                                                | การปฏิเสธความพิการจากนักศึกษาพิการและผู้ปกครอง รวมทั้งคณาจารย์ที่ยังไม่เปิดใจช่วยเหลือนักศึกษาพิการเท่าที่ควร                                                                                                                                   |
| <b>ที่ ยุทธศาสตร์ที่ 4 การส่งเสริมการมีงานทำ</b>                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1. สภาพ                                                                                                                                                                                                                 | DSS 4 จาก 6 แห่ง (ร้อยละ 66.7) เปิดโอกาสให้นักศึกษาพิการได้พบปะกับคนพิการที่ประสบความสำเร็จในการทำงานเพื่อเป็นการสร้างแรงบันดาลใจ และบางแห่งจ้างงานนักศึกษาพิการระหว่างเรียน และรับบัณฑิตพิการเข้าทำงานในมหาวิทยาลัย                            |
| 2. ปัญหา                                                                                                                                                                                                                | นักศึกษาพิการให้ความร่วมมือกับโครงการส่งเสริมการมีงานทำน้อย อาจเนื่องมาจากนักศึกษาพิการจัดการหางานทำได้ด้วยตนเอง บัณฑิตพิการบางคนประสบปัญหาเรื่องการปรับตัว และมีความกังวลใจต่อการเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน                                 |

2. ความพึงพอใจของนักศึกษาพิการต่อการให้บริการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ (DSS) ในเขตภาคเหนือตอนบนตามกรอบยุทธศาสตร์ทั้ง 4 ปรากฏผลตามตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาพิการต่อการให้บริการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ (DSS) จำแนกตามยุทธศาสตร์การจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ

| ที่       | ยุทธศาสตร์                                            | N   | ความพึงพอใจของนักศึกษาพิการ |      |       |
|-----------|-------------------------------------------------------|-----|-----------------------------|------|-------|
|           |                                                       |     | $\bar{x}$                   | S.D. | แปลผล |
| 1.        | ยุทธศาสตร์ที่ 1 โอกาสทางการศึกษา                      | 120 | 3.56                        | 0.84 | มาก   |
| 2.        | ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาการจัดการเรียนรู้             | 120 | 3.65                        | 0.77 | มาก   |
| 3.        | ยุทธศาสตร์ที่ 3 การสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับความพิการ | 120 | 3.93                        | 0.79 | มาก   |
| 4.        | ยุทธศาสตร์ที่ 4 การส่งเสริมการมีงานทำ                 | 120 | 3.64                        | 0.98 | มาก   |
| ค่าเฉลี่ย |                                                       |     | 3.70                        | 0.71 | มาก   |



จากตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ นักศึกษาพิการที่มีต่อการใช้บริการจาก DSS พบว่า อยู่ในระดับมากทุกยุทธศาสตร์ โดยรวม นักศึกษาพิการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ )

3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการทางการศึกษาของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษา พิการ (DSS) ในเขตภาคเหนือตอนบนตามกรอบยุทธศาสตร์ทั้ง 4 ปรากฏผลตามตารางที่ 3

**ตารางที่ 3** แนวทางการพัฒนาการให้บริการทางการศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการ จำแนกตามยุทธศาสตร์

| ที่ | ยุทธศาสตร์                                                   | แนวทางการพัฒนา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | ยุทธศาสตร์ที่ 1<br>โอกาสทางการ<br>ศึกษา                      | 1. DSS และผู้บริหารมหาวิทยาลัยควรมีการสื่อสารและการมีส่วนร่วมเพื่อ สร้างความเข้าใจและเห็นความสำคัญและประโยชน์ในการจัดการศึกษา สำหรับนักศึกษาพิการในระดับนโยบายเชิงประจักษ์ผ่านกิจกรรมหรือ โครงการต่าง ๆ ที่ DSS จัดขึ้น เพื่อส่งเสริมการสร้างความเข้าใจเชิงบวก เกี่ยวกับการจัดการศึกษาให้แก่คนพิการในระดับอุดมศึกษาให้แก่ผู้บริหาร<br>2. DSS ควรประสานคณะต่าง ๆ เพื่อขอข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับเงื่อนไขการ รับเข้าหลักสูตรและการจัดการศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการ เพื่อเป็น ฐานข้อมูลประกอบการแนะแนวให้นักเรียนพิการในการสมัครเรียนใน คณะที่ตรงความต้องการและเหมาะสมกับข้อจำกัดของตนมากขึ้น            |
| 2.  | ยุทธศาสตร์ที่ 2<br>การพัฒนา การ<br>จัดการเรียนรู้            | มหาวิทยาลัยควรมีนโยบาย พันธกิจและแนวปฏิบัติเรื่องความพร้อมของสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่สอดคล้องกับข้อจำกัดและความต้องการ ของ DSS และนักศึกษาพิการเป็นรายบุคคลมากยิ่งขึ้นโดยใช้ผลการวิจัยเป็น ฐานในการพัฒนาและจัดสรรงบประมาณให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 3.  | ยุทธศาสตร์ที่ 3<br>การสร้างองค์ความรู้<br>เกี่ยวกับความพิการ | 1. DSS ควรทำวิจัยเพื่อพัฒนางานบริการหรือวิจัยร่วมกับหน่วยงาน/คณะ ต่าง ๆ เพื่อพัฒนาสื่อ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาพิการ อย่างยั่งยืนและลดต้นทุนต่าง ๆ ที่มีราคาสูง<br>2. DSS ควรส่งเสริมโอกาสในการพบปะพูดคุยกับนักศึกษากลุ่มเสี่ยงเพื่อลด การปฏิเสธความพิการและสามารถให้ความช่วยเหลืออย่างเหมาะสม ทั้งนี้ อาจต้องสร้างความเข้าใจโดยอาศัยการชี้แจงอย่างตรงไปตรงมาถึงผลกระทบ ทั้งบวกและลบที่จะตามมาให้แก่คนศึกษาพิการและผู้ปกครองบางคนที่มี ส่วนสนับสนุนการปฏิเสธความพิการโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ เพื่อผลักดันให้เกิด การนำนักศึกษาพิการเข้าสู่ระบบการจัดการศึกษาที่จัดเตรียมไว้มากขึ้น |
| 4.  | ยุทธศาสตร์ที่ 4<br>การส่งเสริม<br>การมีงานทำ                 | DSS อาจต้องดำเนินการเชิงรุกร่วมกับผู้ประกอบการในชุมชน นักศึกษา พิการ คณาจารย์ และศิษย์เก่าพิการที่มีงานทำ เพื่อถอดบทเรียนเกี่ยวกับการ เตรียมบัณฑิตพิการในระยะเปลี่ยนผ่าน ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาขีด ความสามารถในการทำงานได้หลากหลายภายใต้ข้อจำกัดเฉพาะที่จะช่วย สร้างความมั่นใจแก่นายจ้างและผู้ประกอบการที่ยังไม่มั่นใจในการจ้างงานคน พิการได้เห็นว่าบัณฑิตพิการมีศักยภาพเพียงพอในการทำงานร่วมกับบุคคล ทั่วไป ส่งเสริมให้เกิดการจ้างงานบัณฑิตพิการมากขึ้น                                                                                                                                         |



## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

### 1. สภาพและปัญหาการให้บริการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ (DSS) ในเขตภาคเหนือตอนบน

จากผลการวิจัย พบว่า ทุกมหาวิทยาลัยคัดเลือกนักศึกษาพิการผ่านช่องทางปกติ และการรับนักเรียนพิการโดยตรง บางแห่งจัดโครงการพิเศษคัดเลือกผ่านการคัดเลือกคุณสมบัติ นักเรียนพิการจากโรงเรียนโดยตรง ทั้งในระดับมหาวิทยาลัยและคณะ โดยมีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ โดยพบว่า DSS ทุกแห่งมีเว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูลในการรับสมัครแก่นักเรียน พิการ และยังมีแนะแนวการศึกษาต่อตามโรงเรียนต่าง ๆ และพบว่านักศึกษาพิการมีความพึงพอใจโอกาสทางการศึกษาอยู่ในระดับมาก การที่มหาวิทยาลัยรับนักเรียนพิการทั้งช่องทางปกติ และช่องทางพิเศษนั้นเป็นการเพิ่มโอกาสให้นักเรียนพิการได้เข้าเรียนในระดับอุดมศึกษามากขึ้น เป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551 ที่ให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาในทุกสังกัดมีหน้าที่รับคนพิการเข้าศึกษาในสัดส่วนหรือจำนวนที่เหมาะสมตาม หลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551) และแผนการศึกษาแห่งชาติ 2560-2579 ที่ให้หลักสำคัญในการจัดการศึกษาไว้คือ หลักการจัดการศึกษา เพื่อปวงชน (Education for All) หลักการจัดการศึกษาเพื่อความเท่าเทียมและทั่วถึง (Inclusive Education) (กระทรวงศึกษาธิการ, 2560) และพบว่า มีนักศึกษาพิการจำนวนหนึ่ง ขอย้ายคณะในระหว่างเรียน ส่วนหนึ่งน่าจะมาจากการที่นักศึกษามีข้อมูลเกี่ยวกับคณะที่เปิดรับ สมัครนักศึกษาพิการเข้าเรียนต่ออาจยังไม่เพียงพอ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า เป็นเรื่องน่าเสียดายสำหรับ เวลาและงบประมาณ เพราะโดยปกติแล้วนักศึกษาพิการส่วนหนึ่งต้องใช้เวลาเรียนมากกว่า ที่หลักสูตรกำหนดเนื่องมาจากข้อจำกัดที่มีอยู่ ดังที่ Heyer, C. กล่าวว่า นักศึกษาพิการประสบความสำเร็จในการศึกษาระดับอุดมศึกษาและได้เป็นบัณฑิตในอัตราน้อย และจากอัตราดังกล่าว ในหลายกรณีต้องใช้เวลาเรียนมากกว่าเพื่อนนักศึกษาที่ไม่พิการในการจบการศึกษา (Heyer, C., 2017) อีกทั้ง Sharma, R. ที่กล่าวว่าอัตราการสำเร็จการศึกษาของนักศึกษาพิการยังคงล่าช้า เมื่อเทียบกับเพื่อนที่ไม่พิการ (Sharma, R., 2017) ปัญหาอุปสรรคในการส่งเสริมโอกาส ทางการศึกษาสำหรับผู้พิการในระดับอุดมศึกษาที่สำคัญคือ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยยังไม่เข้าใจใน กระบวนการทำงานและความสำคัญของการจัดการศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการ ทศนคติเชิงลบ และการเพิกเฉยต่อการให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของ DSS ส่งผลกระทบต่อการรักษาของ นักศึกษาพิการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังที่ Bronfenbrenner กล่าวว่าระบบนิเวศวิทยาเชิงสังคม (Ecological Framework) ขับเคลื่อนด้วย 4 ระบบ ได้แก่ ระบบเล็ก (Microsystem) ระบบ กลาง (Mesosystem) ระบบภายนอก (Exosystem) และระบบใหญ่ (Macrosystem) ซึ่งมีอิทธิพลต่อกันและกัน ผู้บริหารซึ่งอยู่ในระบบใหญ่จึงสร้างผลกระทบไปยังระบบอื่น ๆ ได้ (Bronfenbrenner, U., 1979) จึงกล่าวได้ว่าทัศนคติเชิงบวกของผู้บริหารส่งผลต่อคุณภาพการ



จัดการศึกษาให้แก่ นักศึกษาพิการอย่างยิ่ง เพราะนอกจากจะส่งเสริมการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมที่สอดคล้องกับนโยบายแล้ว ยังส่งผลโดยตรงต่อขวัญและกำลังใจอันดีของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งต้องทำงานภายใต้แรงกดดันและงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดติดต่อกันเป็นระยะเวลานานอีกด้วย ในส่วนของการให้บริการทางการศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการนั้น DSS ร้อยละ 66.7 มีความพร้อมในการเป็นหน่วยงานให้คำปรึกษา นักศึกษาพิการขอคำปรึกษามากที่สุดคือ ปัญหาการวางแผนการเรียน DSS มากกว่าร้อยละ 80 มีความพร้อมในการให้บริการสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ซึ่งนักศึกษาพิการต่างขอใช้บริการเกือบทุกรายการ กล่าวได้ว่า DSS จัดเตรียมบริการเพื่อให้การสนับสนุนการศึกษาแบบเรียนรวมได้อย่างมีคุณภาพระดับหนึ่ง ทั้งนี้เป็นไปตามระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการว่าด้วยการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2552 ข้อ 5 ให้สถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก เทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาสำหรับคนพิการ การจัดทำหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การวัดและการประเมินผล ให้สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นพิเศษของนิสิตนักศึกษาพิการแต่ละบุคคล (กระทรวงศึกษาธิการ, 2552) อย่างไรก็ตามผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่า นักศึกษาพิการร้อยละ 42.86 ไม่ใช้บริการสื่อ และร้อยละ 53.95 ไม่ขอใช้สิ่งอำนวยความสะดวกที่ DSS จัดเตรียมไว้ อาจเนื่องมาจากนักศึกษาในกลุ่มดังกล่าวมีสภาพความพิการในระดับที่ไม่ต้องใช้บริการเหล่านี้ หรือรายการสื่อ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดไว้อาจไม่ตรงกับความต้องการ ดังที่ Schmidt, C. กล่าวว่า การอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาพิการหลายประเภทที่อาจมีรายการอยู่เป็นจำนวนมาก แต่ไม่เกิดประโยชน์แก่นักศึกษาเท่าที่ควร ทั้งนี้การอำนวยความสะดวกที่จำเป็นเพียงบางประการสามารถสร้างความสำเร็จทางการศึกษาให้แก่ นักศึกษาพิการได้ (Schmidt, C., 2018) ในส่วนของการส่งเสริมการมีงานทำพบว่า DSS เตรียมบัณฑิตพิการสู่การมีงานทำผ่านโครงการที่หลากหลาย แต่นักศึกษาพิการส่วนใหญ่ต้องการหางานทำด้วยตนเอง จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่าหลังจากเปิดโอกาสให้เข้าเรียนในมหาวิทยาลัยแล้ว DSS ยังทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือนักศึกษาพิการอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะจบการศึกษา ซึ่งเป็นบทบาทที่สำคัญและจำเป็นต่อผลสำเร็จทางการศึกษาของนักศึกษาพิการในมหาวิทยาลัยอย่างมาก ดังที่ Sila, K. R. กล่าวว่า นักศึกษาพิการที่ใช้บริการจากศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการหลังการลงทะเบียนขอรับบริการครั้งแรกมี GPAs สะสมสูงขึ้น และยังคงความต่อเนื่องในลักษณะเช่นนี้ในชั้นปีที่สูงขึ้น (Sila, K. R., 2020)

2. ความพึงพอใจของนักศึกษาพิการต่อการให้บริการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ (DSS) ในเขตภาคเหนือตอนบน

จากผลการวิจัยพบว่า โดยรวมนักศึกษาพิการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ DSS อยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการมีงานทำอยู่ในระดับมาก และมีความ



มั่นใจในการมีงานทำอยู่ในระดับดีมาก กล่าวได้ว่า DSS ประสบความสำเร็จในการให้บริการสนับสนุนการจัดการศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการภายใต้บริบทที่แตกต่างกันในระดับที่น่าพอใจ อย่างไรก็ตาม DSS ยังคงต้องพัฒนาการทำงานเพื่อรองรับความต้องการที่หลากหลายของนักศึกษาพิการที่มีแนวโน้มในการเพิ่มจำนวนขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาพิการเป็นข้อมูลสำคัญที่ DSS สามารถใช้ประกอบการพิจารณาวางแผนการจัดสรรรายการให้บริการในเชิงคุณภาพมากกว่าปริมาณได้ ดังที่ Blackwell, Y. กล่าวว่า การสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาพิการตามบริบทที่แตกต่างกันในแต่ละมหาวิทยาลัยจะช่วยให้ได้ข้อมูลประกอบการพิจารณาที่ชัดเจนขึ้น เพราะมุมมองเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาพิการที่มีต่อบริการและการจัดสภาพแวดล้อมเป็นข้อมูลที่มีความสำคัญอย่างมาก (Blackwell, Y., 2018)

### 3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการทางการศึกษาของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ (DSS) ในเขตภาคเหนือตอนบน

จากผลการวิจัยพบว่า DSS ให้การสนับสนุนนักศึกษาพิการตั้งแต่แรกรับเข้าจนกระทั่งเรียนจบ และยังคงให้ความช่วยเหลือต่อเนื่องไปในเรื่องการมีงานทำ กล่าวได้ว่าการปฏิบัติงานของ DSS นั้นผูกพันกับนักศึกษาพิการตลอดชีวิตการศึกษาไปจนหลังจบการศึกษา ในความเป็นจริงแล้วนักศึกษาพิการส่วนใหญ่ต้องการเรียนให้จบและสามารถทำงานเลี้ยงตนเองอยู่ในสังคมได้อย่างเท่าเทียม มีศักดิ์ศรี และเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการที่เป็นรูปธรรมมากที่สุดอย่างหนึ่ง การให้บริการทางการศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการที่มีคุณภาพช่วยให้นักศึกษาพิการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายทางการศึกษาได้ ด้วยเหตุนี้ DSS จึงควรพัฒนาการให้บริการทางการศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการให้ดียิ่งขึ้น เริ่มตั้งแต่การคัดเลือกนักเรียนพิการเข้าศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่อาจต้องดำเนินการเชิงรุกโดยการประเมินเป้าหมายการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาของนักเรียนพิการร่วมกับครูและนักเรียนพิการ เพื่อเตรียมข้อมูลสำหรับการแนะแนวการศึกษาที่ตรงความต้องการของนักเรียนพิการจริงใช้ประกอบการพิจารณา รวมทั้งประสานกับคณะต่าง ๆ เปิดโอกาสให้นักเรียนพิการเข้ามาลองเรียนในช่วงภาคเรียนฤดูร้อน ดังตัวอย่างที่ DSS ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งประสานกับสาขาวิชาศิลปศึกษาเพื่อเปิดโอกาสให้นักเรียนออทิสติกลองนั่งเรียนวิชาระดับชั้นปีที่ 1 ภาคเรียนฤดูร้อนส่งผลให้นักเรียนตัดสินใจได้ว่าควรเรียนสาขาวิชานี้หรือสาขาวิชาอื่น เป็นต้น ซึ่งจะเป็นการลดการขอย้ายคณะในระหว่างปีการศึกษาของนักศึกษาพิการลงได้ และยังเป็นการลดงบประมาณในการลงทุนทางการศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการ และยังเป็นการเพิ่มโอกาสในการประสบความสำเร็จทางการศึกษาแก่นักศึกษาพิการได้อีกด้วย ดังที่ อุทุมพร กอบแก้ว กล่าวว่า ขั้นตอนแรกที่สำคัญในการเปิดโอกาสให้นักเรียนพิการได้มีสิทธิในการเรียนต่อระดับอุดมศึกษา คือ การติดต่อประสานงานระหว่างมหาวิทยาลัยและโรงเรียนที่ส่งต่อนักเรียนเข้ามาเรียนร่วม การประชาสัมพันธ์โครงการพิเศษอย่างไม่ทั่วถึงจะส่งผลทำให้ปิดโอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียนพิการได้ (อุทุมพร กอบ



แก้ว, 2558) นอกจากนี้แล้ว DSS ควรส่งเสริมให้ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกิดความเข้าใจต่อความสำคัญของการจัดการศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการในเชิงบวก โดยมองว่าความพิการไม่ใช่ปัญหาแต่คือความแตกต่าง และควรเชื่อมั่นว่านักศึกษาพิการเรียนได้ อาจโดยการสื่อสารและการทำงานร่วมกันให้มากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้นักศึกษาพิการได้รับโอกาสและการพัฒนาดตนเองภายใต้ระบบสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจริง ตามที่ สมเกต อุทธโยธา กล่าวว่า ผู้ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาพิการต้องตระหนักถึงความสำคัญของบริบทที่อยู่รอบตัวนักศึกษา และหาทางสนับสนุนให้นักศึกษาได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม ด้วยการร่วมมือร่วมใจกันทุกฝ่ายในการสนับสนุนการจัดการศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการ เพื่อให้เกิดผลกระทบในวงกว้าง และเกิดการขับเคลื่อนในการพัฒนานักศึกษาพิการของสังคมร่วมกัน เพราะทุกส่วนในสังคมล้วนแต่มีอิทธิพลต่อกัน (สมเกต อุทธโยธา, 2556) อีกประการหนึ่ง DSS ควรส่งเสริมให้เกิดงานวิจัยเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาพิการอย่างเหมาะสมแบบเป็นรายบุคคล เพื่อรองรับและสนับสนุนการจัดการศึกษาที่เหมาะสมกับความต้องการที่หลากหลายของนักศึกษาพิการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้งานวิจัยดังกล่าวอาจช่วยให้ DSS พบแนวทางในการพัฒนาที่นอกเหนือไปจากเรื่องวัสดุ อุปกรณ์ เช่น หลักสูตรที่เหมาะสมกับความพิการเฉพาะตน เป็นต้น ซึ่งจะช่วยเพิ่มโอกาสให้แก่นักเรียนพิการจำนวนหนึ่งที่มีความต้องการเข้าเรียนในมหาวิทยาลัยแต่ไม่สามารถทำได้ เนื่องจากข้อจำกัดหลายด้าน หลักสูตรทางเลือกหรือหลักสูตรระยะสั้นเพื่อเพิ่มสมรรถนะและโอกาสทางการศึกษาระดับที่สูงกว่าการศึกษาขั้นพื้นฐานให้กับนักเรียนพิการจะเป็นโอกาสแบบ “Win-Win” ทั้งเพิ่มทางเลือกให้แก่นักเรียนพิการและเป็นการเปิดตลาดใหม่สำหรับแต่ละสถาบันอุดมศึกษาได้อีกด้วย ในส่วนของการส่งเสริมการมีงานทำ เมื่อพิจารณาจากความเป็นจริงที่ว่าบัณฑิตพิการไม่ได้รับการจ้างงานทุกคน ส่วนหนึ่งอาจมาจากความไม่มั่นใจของนายจ้างว่าคนพิการจะสามารถทำงานได้ ส่งผลให้เกิดการปฏิเสธการจ้างงานคนพิการเป็นจำนวนมาก DSS ทั่วประเทศจึงควรเข้ามามีบทบาทเพิ่มเติมในการเพิ่มโอกาสการมีงานทำของคนพิการในระดับประเทศโดยการผนึกกำลังระหว่างกันเป็นเครือข่ายเรียกร้องให้รัฐบาลพัฒนาและบังคับใช้นโยบายที่ครอบคลุมไปถึงเรื่องการจ้างงานคนพิการในประเทศไทยอย่างจริงจัง อาจโดยการเปรียบเทียบกับประเทศสหรัฐอเมริกา ดังที่ ทวี เชื้อสุวรรณทวี กล่าวว่า กฎหมายคนพิการอเมริกันปี ค.ศ. 1990 หรือ The Americans with Disability Act 1990 (ADA) ของประเทศสหรัฐอเมริกา มุ่งขจัดปัญหาการเลือกปฏิบัติ (Discrimination) ต่อคนพิการและต้องการให้คนพิการเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจ และสังคมกระแสหลักของวิถีชีวิตของคนอเมริกัน ทำให้คนพิการมีโอกาสเท่าเทียมในหลากหลายมิติ นายจ้างที่ปฏิเสธการจ้างงานคนพิการถือเป็นเรื่องผิดกฎหมาย ส่งผลต่อโอกาสในการมีงานทำของคนพิการอเมริกันเพิ่มมากขึ้น (ทวี เชื้อสุวรรณทวี, 2565) เพราะหากบัณฑิตพิการได้รับโอกาสทางการศึกษาอย่างมีคุณภาพแต่ไม่สามารถหางานทำได้ ความอดสาหัสของ DSS ตลอดช่วงชีวิตการศึกษาของนักศึกษาพิการจะเปล่าประโยชน์โดยสิ้นเชิง ทั้งยังถือเป็นความสูญเสียเปล่า



ทางการศึกษาอย่างน่าเสียดาย หากประเทศไทยสามารถบังคับใช้กฎหมายการจ้างงานคนพิการ ได้ใกล้เคียงกับที่กล่าวข้างต้น จึงจะเรียกได้ว่าการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการเป็นการจัดการศึกษาที่ครบวงจร และพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการได้จริง

### สรุป/ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องนี้สรุปได้ว่า 1) มหาวิทยาลัยทั้ง 6 แห่งต่างดำเนินการจัดการศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการตามกรอบยุทธศาสตร์ 1-4 โดยมี DSS ทำหน้าที่ให้บริการสนับสนุนทางการศึกษาตั้งแต่แรกเริ่มเข้าจนกระทั่งหลังจบการศึกษา ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ ได้แก่ ผู้บริหารไม่เข้าใจการทำงานของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ นักศึกษาพิการได้เรียนในคณะที่ไม่ตรงความต้องการ งบประมาณขาดแคลน การปฏิเสธความพิการ คณาจารย์ให้ความช่วยเหลือน้อย และนักศึกษาให้ความร่วมมือกับโครงการส่งเสริมการมีงานทำน้อย 2) นักศึกษาพิการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ DSS อยู่ในระดับมากทุกยุทธศาสตร์ 3) ผู้บริหารควรปรับทัศนคติที่มีต่อการจัดการศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการให้เป็นเชิงบวกโดยการทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่มากขึ้น DSS ควรทำการประเมินเป้าหมายการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาของนักเรียนพิการร่วมกับครูและนักเรียนพิการและส่งเสริมให้เกิดงานวิจัยเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาพิการอย่างเหมาะสมเป็นรายบุคคล และเรียกร้องให้รัฐบาลพัฒนาและบังคับใช้นโยบายที่ครอบคลุมเรื่องการจ้างงานคนพิการในประเทศไทยอย่างจริงจังเพื่อเพิ่มโอกาสในการมีงานทำให้แก่ นักศึกษาพิการ อนึ่ง DSS ควรพิจารณาใช้หลักการออกแบบที่เป็นสากล (Universal Design) หรือ UD และการออกแบบที่เป็นสากลในระดับอุดมศึกษา (Universal Design in Higher Education) หรือ UDHE ในการจัดบริการสนับสนุนทางการศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการและส่งเสริมชุมชนการเรียนรู้สำหรับคนทุกคนให้สามารถเข้าถึงและใช้งานด้านข้อมูลในการจัดการศึกษารวมถึงการใช้ชีวิตประจำวันได้อย่างเท่าเทียมและมีประสิทธิภาพ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ประกอบการพิจารณาในเรื่องการสนับสนุนการศึกษาอย่างมีคุณภาพให้แก่ นักศึกษาพิการเป็นรายบุคคลมากขึ้น ในส่วนของมหาวิทยาลัยควรนำผลการวิจัยไปใช้ประกอบการพิจารณาคุณสมบัติการรับนักศึกษาพิการให้หลากหลายทั้งประเภท และระดับความพิการ ในส่วนของการทำวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการทางการศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการในเขตภาคเหนือตอนบน โดยให้ขอบเขตการวิจัยครอบคลุมทั่วประเทศ และควรทำการศึกษาเรื่องบทบาทและความเข้าใจของผู้บริหารที่มีต่อการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการในมหาวิทยาลัย เพื่อส่งเสริมและพัฒนาระบบการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการของ DSS อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น รวมถึงสำรวจความเป็นไปได้ในการนำแนวคิด UD และ UDHE มาใช้ในการจัดการศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการในอนาคตต่อไป



## เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2551). พระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551. กรุงเทพมหานคร: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- \_\_\_\_\_. (2552). ระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ ว่าด้วยการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2552. กรุงเทพมหานคร: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- \_\_\_\_\_. (2560). แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560 - 2579. กรุงเทพมหานคร: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ทวี เชื้อสุวรรณทวี. (2565). การเปรียบเทียบกฎหมายด้านคนพิการของประเทศไทย อังกฤษ และสหรัฐอเมริกา. เรียกใช้เมื่อ 25 กรกฎาคม 2565 จาก <https://rs.mahidol.ac.th/rs-journal/vol.1/v.1-2-004.pdf>
- รัชนิกร ทองสุคติ, และรุ่งทิพา ไชยชมภู. (2560). การช่วยเหลือทางการศึกษาแก่นักศึกษาพิการ จุดเริ่ม จุดเปลี่ยน และจุดพัฒนาอย่างยั่งยืน. สิกขณา, 4(5), 33-37.
- สมเกตุ อุทธโยธา. (2556). การพัฒนารูปแบบการบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการที่เรียนร่วมในสถาบันอุดมศึกษา: การศึกษาบทบาทของหน่วยงานที่สนับสนุนการจัดการศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการที่เรียนร่วมในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2549). ยุทธศาสตร์การจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ ในระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงศึกษาธิการ.
- \_\_\_\_\_. (2560). สำนักส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพนักศึกษา. รายงานผลการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาระบบบริการเพื่อรองรับนักเรียน นิสิต นักศึกษาพิการ ในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาปีการศึกษา 2559. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงศึกษาธิการ.
- อุทุมพร กอบแก้ว. (2558). การให้บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการในระยะเปลี่ยนผ่านจากโรงเรียนสู่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ใน สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการศึกษาพิเศษ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Blackwell, Y. (2018). Students with Disabilities Attitudes Regarding Accommodations and Services Provided by Disability Services. In Master's thesis. Rowan University, USA.
- Bronfenbrenner, U. (1979). The ecology of human development: Experiment by nature and design. Cambridge, MA: Harvard University Press.



- Cunninghame, I. et al. (2016). Issues and Trends for Students with Disabilities. In Review of NCSEHE-Funded Research. National Centre for Student Equity in Higher Education, Australian Government.
- Heyer, C. (2017). Advocacy Services for College Students with Disabilities: A Grant Proposal. In Thesis for Master of Social Work. Abilene Christian University.
- Peterson, C. M. (2016). Assistive technology management by disabilities services managers in higher education-a phenomenological study. In Doctoral dissertation. Capella University.
- Schmidt, C. (2018). Services for Students with Disabilities in Two-Year Colleges: A Qualitative Study. In Doctoral Dissertation. Northcentral University.
- Scott, S. et al. (2018). Disability Services Partnerships with Faculty Members. Retrieved August 17, 2020, from <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1123792.pdf>
- Sharma, R. (2017). Resilience and social support among college students with disabilities. In Doctoral dissertation. The University of Texas Rio Grande Valley.
- Sila, K. R. (2020). Effect of engagement with office of disability support services on academic performance of undergraduate students with disabilities during their first semester of registering for services. In Doctoral dissertation. Roberts University.
- Simon, L. (2020). Investigation of Students with Disabilities and Experiences with Services Provided in Higher Education. In Doctoral Dissertation. Capella University.