

การพัฒนา รูปแบบระบบงานบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการ วิทยาลัยราชสุดา

The Development of Systematic Services for Ratchasuda College's Disability Support Services (DSS)

อรอนงค์ สงเจริญ¹ และธิดารัตน์ นงศ์ทอง²

วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบระบบงานบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการ (Disability Support Services : DSS) ของวิทยาลัยราชสุดาให้มีรูปแบบระบบการจัดบริการ DSS ที่ชัดเจน สามารถเป็นต้นแบบให้กับมหาวิทยาลัยอื่นๆ ในการจัดตั้งงานบริการ DSS ได้ โดยศึกษารูปแบบการจัดบริการ DSS จากเอกสารและการศึกษาดูงานในต่างประเทศนำมาพัฒนาเป็นรูปแบบระบบการจัดบริการ DSS ของวิทยาลัยราชสุดา จากนั้นได้นำมาทดลองใช้จัดบริการให้กับนักศึกษาพิการวิทยาลัยราชสุดาในปีการศึกษา 2548 ภาคเรียนที่ 1 และ 2 และทำการประเมินผล ผลการศึกษาพบว่ารูปแบบระบบการจัดบริการที่พัฒนาขึ้นมีองค์ประกอบที่จำเป็น ได้แก่ การกำหนดพันธกิจ (Mission) ของวิทยาลัยราชสุดาในการจัดบริการ DSS มีการแต่งตั้งคณะกรรมการ DSS และกำหนดบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจน มีการตั้งหน่วยบริการ DSS กลางและผู้ประสานงานกลาง รวมทั้งตั้งผู้ประสานงานประจำงานบริการต่างๆ ตามโครงสร้างของหน่วยงานและมีการจัดบริการที่สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของนักศึกษาพิการ ซึ่งทำให้การดำเนินงาน DSS ของวิทยาลัยราชสุดามีความชัดเจนและสะดวกมากยิ่งขึ้น เนื่องจากมีการกำหนดขั้นตอนการรับบริการและบทบาทหน้าที่ของนักศึกษาผู้รับบริการอย่างชัดเจน นักศึกษาพิการมีความพึงพอใจต่อระบบการจัดบริการ DSS และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกด้าน

¹อาจารย์ประจำวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล E-mail address : rsosc@mahidol.ac.th

²นักวิชาการศึกษา วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล E-mail address : tidarat120@hotmail.com

Abstract

This study aims to develop Disability Support Services : DSS of Ratchasuda College in order to have a distinct and systematic system, probably used as an example for other universities in setting up their DSS. The study is undertaken by virtue of documentary research and oversea field visits to establish possible DSS. Then, the proposed DSS was tried out with students with disabilities of Ratchasuda College in the first and second semesters in academic year 2005 and its effectiveness was measured. The findings are that the initiated DSS consists of missions of service provisions of DSS. DSS committee the central unit and focal point with clear responsibilities and structures, as well as coordinators from various sectors and the required services of students with disabilities. For the services procedure. It is also found that the students are satisfied with the service provisions and outstanding performance of the staffs in rendering services.

บทนำ

การจัดบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการ (Disability Support Services : DSS) คือ งานบริการสนับสนุนทางการศึกษาที่ช่วยให้นักศึกษาที่มีความพิการสามารถเข้าถึงระบบการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษาได้อย่างเท่าเทียมกับนักศึกษาทั่วไป โดยลดอุปสรรคซึ่งจำกัดโอกาสของนักศึกษาพิการ และจัดหาบริการสนับสนุนเพื่อช่วยให้นักศึกษาพิการสามารถบรรลุเป้าหมายทางการศึกษาได้ ซึ่งบริการที่จัดให้ นั้นจะพิจารณาจากลักษณะเฉพาะของแต่ละความพิการและความต้องการจำเป็นของนักศึกษา (อรอนงค์ สงเจริญ และคณะ, 2547) การจัดบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยให้นักศึกษาสามารถเรียนหนังสือได้ สามารถใช้ศักยภาพที่มีอยู่ได้อย่างเต็มที่ โดยการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย มีการใช้สื่อ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีต่างๆ และมีการจัดบริการที่จำเป็นเพิ่มเติม เช่น บริการล่ามภาษามือ บริการจดคำบรรยายให้นักศึกษาที่พิการทางการได้ยิน เป็นต้น National Joint Committee on Learning Disabilities (1999) (อ้างใน Terri A. Forsbach and Jenifer Rice-Mason, 2001) ได้รายงานความสำคัญของการจัดหาและการปรับเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมและสถาปัตยกรรมที่เอื้ออำนวยว่าจะมีส่วนช่วยให้นักศึกษาพิการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการทางการศึกษาได้ ในประเทศที่มีการพัฒนาเรื่องการให้บริการแก่คนพิการ เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา มีนักศึกษาพิการเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาเพิ่มมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา (Barnett & Li, 1997) ซึ่งเป็นผลมาจากการผ่านร่างกฎหมาย The Americans with Disabilities Act (ADA) ให้ปฏิบัติตามมาตรา 504 ของ Rehabilitation Act of 1973 โดยกำหนดให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงการจัดการศึกษาได้อย่างเท่าเทียม (Carroll & Johnson Bown, 1996) ทำให้สถาบันการศึกษาต้องจัดตั้งสำนักงานเพื่อบริการสำหรับนักศึกษาพิการเพิ่มขึ้น (Terri A. Forsbach and Jenifer Rice-Mason, 2001)

ในประเทศไทยมีการจัดการศึกษาโดยให้คนพิการเรียนร่วมในสถานศึกษาทั่วไปมานานแล้วนับตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2498 และในระดับอุดมศึกษามีนักศึกษาพิการเรียนร่วมที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นแห่งแรกปีพุทธศักราช 2503 (จิตประภา ศรีอ่อน, 2543) แต่ไม่ได้มีการจัดบริการสนับสนุนใดเพื่อช่วยเหลือให้คนพิการที่เรียนร่วมสามารถเรียนร่วมได้โดยสะดวก ในยุคปัจจุบันกระทรวงศึกษาธิการได้จัดทำแผนพัฒนาการศึกษาพิเศษ (ด้านคนพิการ) ระยะที่ 8 พ.ศ.2540-2544 เพื่อใช้เป็นแผนแม่บทสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน มีการขยายบริการการศึกษาพิเศษและในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพุทธศักราช 2542 ประกาศสนับสนุนการศึกษาของคนพิการ โดยยึดหลักว่า “คนพิการที่อยากเรียน ต้องได้เรียน” และกระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศให้ปีการศึกษา 2542 เป็นปีการศึกษาของคนพิการ ทำให้เกิดการเคลื่อนไหวในเรื่องการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการมากขึ้น ส่งผลให้แนวโน้มการศึกษาพิเศษขยายตัวขึ้น จากนั้นในปีพุทธศักราช 2545 กระทรวงศึกษาธิการได้ออกกฎกระทรวง กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการให้คนพิการมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อบริการและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา และประกาศหลักเกณฑ์และวิธีการของคณะกรรมการพิจารณาให้คนพิการได้รับสิทธิช่วยเหลือทางการศึกษาว่าด้วยการจัดทำแผนการศึกษาเฉพาะบุคคลในปีพุทธศักราช 2546 ส่งผลให้นักเรียนพิการได้รับการช่วยเหลือให้ได้เรียนอย่างสะดวกขึ้น

ส่วนการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาก็ได้มีการเคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่องจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหลายฝ่าย ในปีพุทธศักราช 2546 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศนโยบายการศึกษาพิเศษระดับอุดมศึกษาให้สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งได้รับทราบและถือปฏิบัติ (หนังสือลงวันที่ 10 ตุลาคม 2546) ตามข้อเสนอของรองศาสตราจารย์วิริยะ

นามศิริพงษ์พันธ์ ที่ปรึกษารัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงศึกษาธิการ (บันทึกข้อความลงวันที่ 9 กันยายน 2546) โดยมีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการ คือ ให้สถาบันอุดมศึกษาจัดสรรโควตาให้นักศึกษาพิการ ให้จัดหาบริการสนับสนุนให้กับนักศึกษาพิการ โดยร่วมกับศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัด ให้ตั้งงบประมาณค่าตอบแทนล่ามภาษามือกรณีมีนักศึกษาพิการทางการได้ยินเรียนร่วม ให้ปรับปรุงอาคารสถานที่ เช่น ทางลาด ห้องน้ำให้นักศึกษาพิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว และหากสถาบันการศึกษาใดมีนักศึกษาพิการเข้าเรียนร่วมมากกว่า 10 คน ให้สถาบันนั้นจัดตั้งศูนย์สนับสนุนบริการให้กับนักศึกษาเหล่านั้น ซึ่งนโยบายที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศนิตินับเป็นการประกาศนโยบายที่มีความชัดเจนในเรื่องการเปิดโอกาสทางการศึกษาสำหรับคนพิการให้ได้รับการบริการสนับสนุนต่างๆ

อย่างไรก็ตาม จากการสำรวจข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2547) เกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาระบบบริการเพื่อรองรับนักเรียนนักศึกษาพิการในสถาบันอุดมศึกษาปีการศึกษา 2547 มีจำนวนสถาบันที่ตอบแบบสำรวจ จำนวน 94 แห่ง (คิดเป็นร้อยละ 58.8 ของสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศ) ข้อมูลที่ได้รับพบว่าสถาบันการศึกษาที่มีนักศึกษาพิการกำลังศึกษาอยู่มี จำนวน 52 แห่ง มีจำนวนนักศึกษาพิการ รวม 1,048 คน และสถาบันส่วนใหญ่ (ร้อยละ 42.6) ไม่ได้กำหนดมาตรการในการรับนักศึกษาพิการที่ชัดเจน และร้อยละ 18.1 ไม่มีมาตรการรับนักศึกษาพิการ นอกจากนี้สถาบันการศึกษาส่วนใหญ่ยังไม่ได้จัดบริการเพื่อรองรับนักศึกษาพิการ ไม่ว่าจะเป็นสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ การบริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ดังนั้น จึงจะเห็นได้ว่าถึงแม้จะมีนโยบายที่ให้ความเสมอภาคและเปิดโอกาสทางการศึกษาแก่คนพิการ แต่สถาบันอุดมศึกษาดังกล่าวส่วนใหญ่ยังไม่มีมาตรการที่ชัดเจนในการรับนักศึกษาพิการเข้าเรียนร่วมในสถาบัน รวมทั้งยังไม่ได้มีการจัดระบบและจัดบริการสนับสนุนเพื่อรองรับนักศึกษาพิการ

วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นสถาบันการศึกษาซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระดำริของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทรงมีพระมหากรุณาธิคุณและสายพระเนตรอันยาวไกล ทรงเชื่อมั่นในศักยภาพของคนพิการ และทรงให้การสนับสนุนส่งเสริมให้คนพิการ ไทยมีโอกาสดำเนินการศึกษาเท่าเทียมกับคนทั่วไป โดยเริ่มจัดตั้งวิทยาลัยขึ้นในปี พุทธศักราช 2536 เพื่อจัดการศึกษาในระดับปริญญาและฝึกอบรมวิชาชีพให้แก่ผู้พิการทางกายภาพ ตลอดจนทำการวิจัยเพื่อนำผลมาประยุกต์ในการพัฒนาช่วยเหลือคนพิการ (ราชกิจจานุเบกษา, 2536) วิทยาลัยจึงมีภารกิจหลักในเรื่องการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ การจัดบริการวิชาการสำหรับคนพิการและผู้เกี่ยวข้อง และการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อคนพิการ งานบริการวิชาการสำหรับคนพิการที่วิทยาลัยได้ดำเนินการ คือ งานบริการวิชาการสำหรับคนตาบอดและสายตาดูเลือนราง งานบริการวิชาการสำหรับคนหูหนวก งานบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ งานบริการให้คำปรึกษาเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ (Rehabilitation Counseling) และงานบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการ (Disability Support Services : DSS) ส่วนการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยราชสุดาได้จัดขึ้นครั้งแรกในปีพุทธศักราช 2540 โดยเปิดสอนหลักสูตรศิลปศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชางานบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการเป็นหลักสูตรแรก และได้เปิดหลักสูตรเพิ่มต่อมาจนถึงปัจจุบันอีกจำนวน 4 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหูหนวกศึกษา หลักสูตรประกาศนียบัตรการสอนภาษามือไทย หลักสูตรประกาศนียบัตรล่ามภาษามือไทย และหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิตล่ามสาขาวิชาภาษามือไทย

งานบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการ วิทยาลัยราชสุดา เป็นส่วนหนึ่งของงานบริการวิชาการด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ ซึ่งได้ให้บริการแก่นักศึกษาพิการของวิทยาลัยและนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล รวมทั้งนักศึกษาของ

มหาวิทยาลัยอื่นๆ มาเป็นระยะเวลาหนึ่ง (พ.ศ.2540-2547) จากนั้นในปีพุทธศักราช 2547 วิทยาลัยได้จัดทำโครงการพัฒนาเครือข่ายงานบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างเครือข่ายสถาบันอุดมศึกษาในการจัดตั้งงานบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาในมหาวิทยาลัยต่างๆ และพบว่าการจัดบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการในสถาบันการศึกษาต่างๆ ยังไม่มีรูปแบบและระบบที่ชัดเจน ดังนั้นในฐานะที่วิทยาลัยราชสุดาเป็นสถาบันการศึกษาที่มีความพร้อมในองค์ความรู้ด้านงานบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ จึงเห็นความจำเป็นต้องมีการศึกษารูปแบบการจัดบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการของวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล ให้มีรูปแบบระบบที่ชัดเจนสามารถให้บริการนักศึกษาพิการได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถจะเป็นต้นแบบในงานด้านการจัดบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการแก่มหาวิทยาลัยอื่นๆ ต่อไปในอนาคตได้

วิธีดำเนินการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักศึกษาพิการผู้รับบริการ DSS เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ DSS และอาจารย์ผู้ทำหน้าที่ในการสอนนักศึกษาพิการของวิทยาลัยราชสุดา กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มแบบเจาะจง แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นนักศึกษาพิการที่รับบริการ DSS จากวิทยาลัยราชสุดา และตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ DSS และส่วนที่ 2 เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ซึ่งประกอบด้วย นักศึกษาพิการผู้รับบริการ DSS จำนวน 4 คน (นักศึกษาพิการทางการได้ยิน จำนวน 2 คน นักศึกษาพิการทางการมองเห็น จำนวน 2 คน) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ DSS จำนวน 3 คน (งานบริการนักศึกษาพิการทางการได้ยิน จำนวน 1 คน งานบริการนักศึกษาพิการทางการมองเห็น จำนวน 1 คน งานบริการ DSS กลาง จำนวน 1 คน) และอาจารย์ผู้ทำหน้าที่ในการสอนนักศึกษาพิการ จำนวน 2 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. แบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ DSS ด้านต่างๆ ซึ่งสร้างขึ้นโดยคณะทำงานบริการด้านนั้นๆ
2. แนวการสัมภาษณ์ความคิดเห็นต่องานบริการ DSS สร้างขึ้นโดยผู้วิจัย

การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาและพัฒนารูปแบบระบบงานบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการระดับอุดมศึกษา ใช้ระยะเวลาดำเนินการ 18 เดือน (ตุลาคม 2547-มีนาคม 2549) ในการศึกษาขั้นต้นแรกเป็นการศึกษาข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาและบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ และการศึกษาดูงานการดำเนินงานบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการของมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ จำนวน 8 แห่ง โดยเลือกมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงและมีการจัดบริการ DSS ของประเทศสหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ (John Hopkins University, Washington University, San Diego State University, University of California, Berkeley, The University of Newcastle Australia, La Trobe University [Australia], Victoria University of Wellington [New Zealand], The University of Auckland [New Zealand]) จากนั้นนำข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์หารูปแบบที่เหมาะสมที่จะนำมาเป็นต้นแบบสำหรับงานบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการ (DSS) ของวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล และจัดทำรูปแบบระบบงานเพื่อทดลองจัดบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการ ทั้งนี้ได้ทดลองใช้กับนักศึกษาพิการวิทยาลัยราชสุดาที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2548 ภาคเรียนที่ 1 และ 2 จากนั้นได้ทำการประเมินผลการให้บริการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดบริการ และ

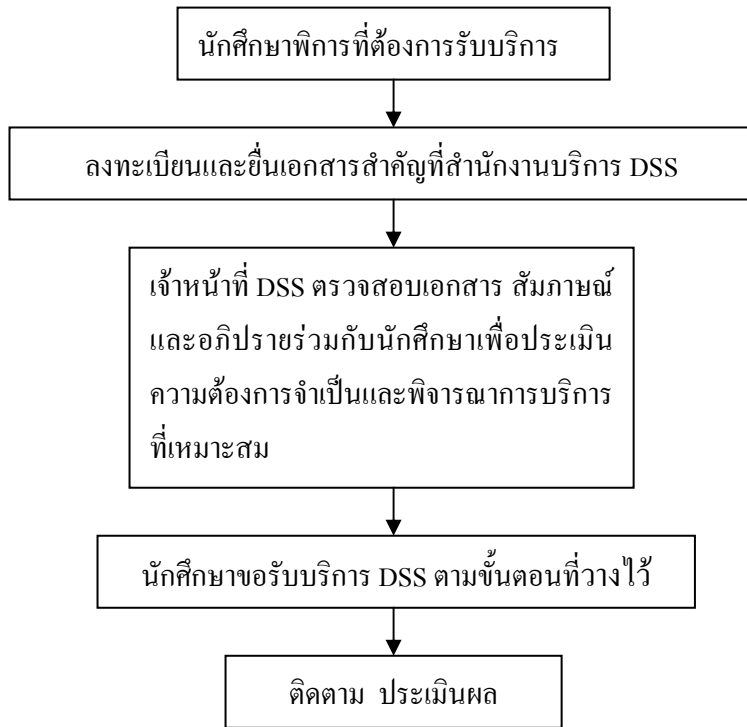
ประเมินความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่อรูปแบบ/ระบบการจัดบริการ DSS โดยเก็บข้อมูลจากรายงานการจัดบริการ DSS ประจำภาคเรียนที่ 1 และ 2 การสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง คือ นักศึกษาผู้รับบริการ อาจารย์และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าความถี่และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา

ผลการศึกษา

รูปแบบระบบการจัดบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการในต่างประเทศ

จากการศึกษาเอกสารและข้อมูลจากการศึกษาคูณามหาวิทยาลัยในต่างประเทศ จำนวน 8 แห่ง พบรูปแบบระบบการจัดบริการ DSS ดังนี้

1. มีการนำเอากฎหมายด้านการส่งเสริมการศึกษาสำหรับคนพิการของประเทศมากำหนดเป็นนโยบายของมหาวิทยาลัยในการจัดบริการ DSS ให้กับนักศึกษาพิการ
2. มีการจัดตั้งหน่วยงานบริการ DSS และมีเจ้าหน้าที่ DSS ทำหน้าที่ให้บริการและประสานงาน โดยหน่วยงาน DSS อาจอยู่ภายใต้งานบริการนักศึกษา (Student Services) หรืออาจแยกออกเป็นหน่วยงานอิสระและขึ้นกับมหาวิทยาลัยโดยตรง
3. มีการกำหนดพันธกิจและบทบาทหน้าที่ของงานบริการ DSS และสิทธิ/หน้าที่ของนักศึกษาผู้ต้องการรับบริการ
4. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการ DSS ประจำมหาวิทยาลัย และมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการอย่างชัดเจน
5. จัดบริการสนับสนุนโดยคำนึงถึงลักษณะความพิการและความแตกต่างระหว่างบุคคล บริการที่จัดมีความหลากหลายและตอบสนองความต้องการจำเป็นทางการศึกษาและการดำรงชีวิตอิสระ (Independent Living) ของนักศึกษา สำหรับขั้นตอนการให้บริการ สรุปได้ดังนี้



รูปแบบระบบงานบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการ (DSS) วิทยาลัยราชสุดา

หลังจากผู้วิจัยได้ข้อสรุปลักษณะสำคัญของรูปแบบระบบการจัดบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการในมหาวิทยาลัยต่างประเทศ จึงนำมาพัฒนาเป็นรูปแบบระบบการจัดบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แต่งตั้งคณะกรรมการงานบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อให้การดำเนินงานบริการ DSS มีความชัดเจนและมีทิศทางในการพัฒนางานบริการ DSS มากขึ้น โดยประกอบด้วย ผู้อำนวยการวิทยาลัยราชสุดาเป็นที่ปรึกษาคณะกรรมการ ผู้แทนผู้อำนวยการวิทยาลัยราชสุดาเป็นประธานคณะกรรมการการจัดบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการ อาจารย์แขนงวิชาการให้คำปรึกษาในงานบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ และแขนงวิชางานบริการวิชาการสำหรับคนตาบอดและสายตาสั้น ผู้แทนคนพิการทางการมองเห็น คนพิการทางกายและการเคลื่อนไหว คนพิการทางการได้ยินหรือการสื่อความหมาย ประธานคณะกรรมการงานกิจการนักศึกษา นักเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกทักษะการเดินทางและการสร้างความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมสำหรับคนพิการทางการมองเห็น ล่ามภาษามือ และมีนักให้คำปรึกษาเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการเป็นกรรมการและเลขานุการฯ ทั้งนี้ให้คณะกรรมการฯ มีหน้าที่ต่อไปนี้

1.1 กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ และมาตรการการจัดบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการ

1.2 ดูแลด้านการปรับสภาพแวดล้อมของวิทยาลัยให้อำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาพิการ (Equity Access) และการบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาพิการ

1.3 คู่มือเกี่ยวกับข้อมูลด้านคนพิการ

1.4 คู่มืองานบริการด้านการสนับสนุนทางวิชาการสำหรับนักศึกษาพิการ

1.5 ทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการการจัดทำแผนการศึกษาเฉพาะบุคคล (Individualized Education Plan : IEP) สำหรับนักศึกษาพิการ

2. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประสานงานบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการที่ปฏิบัติงานบริการวิชาการและงานบริการการศึกษาของวิทยาลัยให้มีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

2.1 งานบริการให้คำปรึกษาเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ มีหน้าที่เป็นหน่วยประสานงานกลางของงาน DSS โดยทำหน้าที่รับลงทะเบียนนักศึกษาพิการของวิทยาลัย จัดทำแฟ้มนักศึกษาพิการ ประสานงานการจัดทำแผนการศึกษาเฉพาะบุคคล (Individualized Education Plan : IEP) ประสานงานการจัดบริการ เก็บรวบรวมข้อมูลการบริการ รวมทั้งเป็นศูนย์ข้อมูลเกี่ยวกับนักศึกษาพิการ บริการให้คำปรึกษารายบุคคล/กลุ่ม

2.2 งานเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ มีหน้าที่ประเมินความต้องการใช้สิ่งอำนวยความสะดวก/บริการของนักศึกษาพิการ ดูแลด้านการปรับสภาพทางสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อมของวิทยาลัยให้อำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาพิการ (Equity Access) บริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับความต้องการจำเป็นของนักศึกษา เช่น โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับคนตาบอดหรือสายตาเลือนราง บริการให้ยืมเก้าอี้ล้อเข็น เป็นต้น

2.3 งานบริการวิชาการสำหรับคนตาบอดและสายตาเลือนราง มีหน้าที่จัดบริการสนับสนุนทางการศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการทางการมองเห็น เช่น บริการขยายขนาดตัวอักษร บริการจัดทำเอกสารอักษรเบรลล์ บริการจัดทำสื่อภาพนูน การฝึกอบรมการสร้างควมคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมและการเคลื่อนไหว เป็นต้น

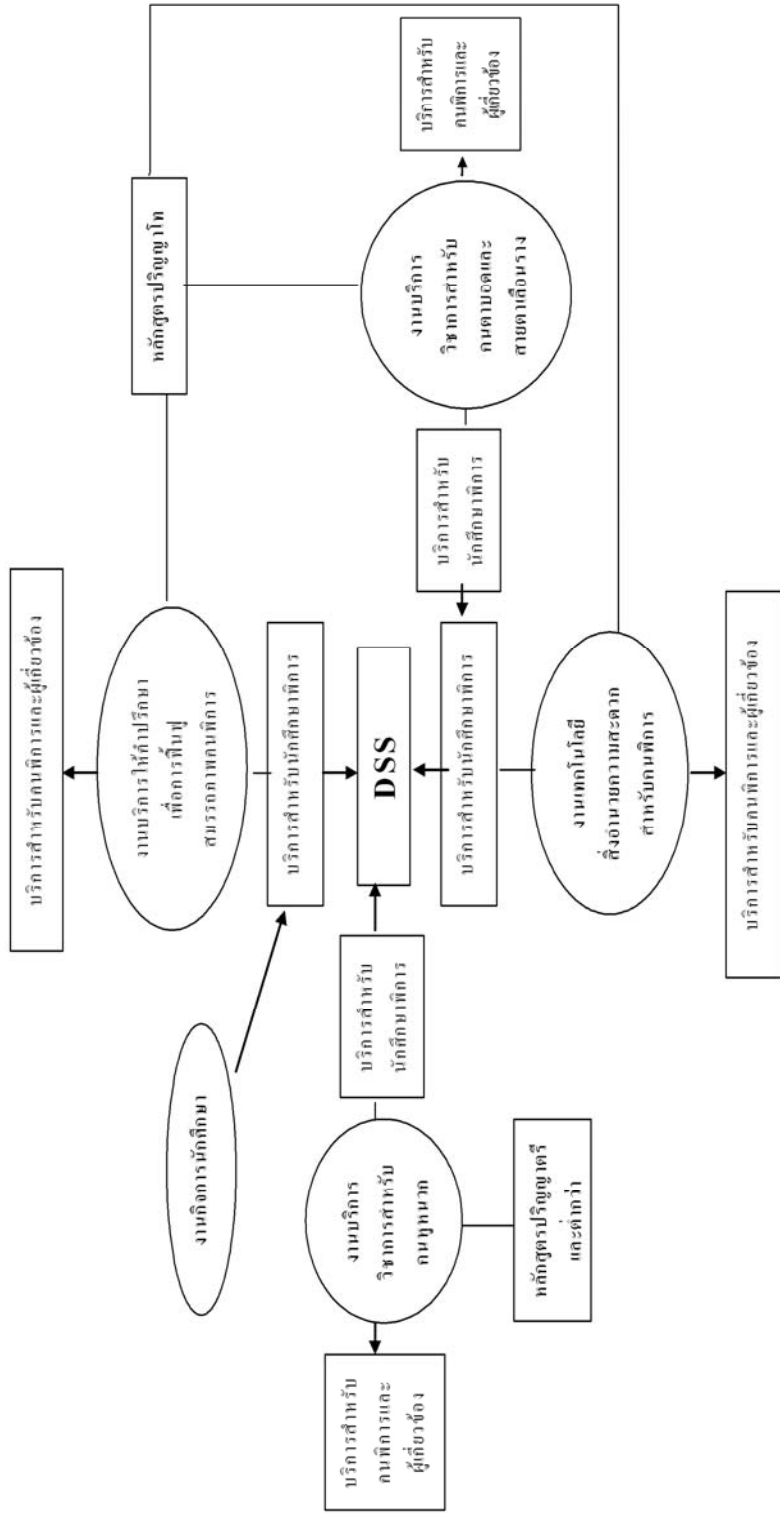
2.4 งานบริการวิชาการสำหรับคนหูหนวก มีหน้าที่ประสานการจัดบริการสนับสนุนทางการศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการทางการได้ยิน เช่น บริการล่ามภาษามือ ผู้ช่วยจดคำบรรยาย ผู้ช่วยสอนเสริม สื่อและเทคโนโลยีสำหรับคนหูหนวก

2.5 งานหลักสูตรปริญญาตรีและปริญญาโท มีหน้าที่ประสานงานการจัดบริการสำหรับนักศึกษาพิการ อาจารย์ และงาน DSS จัดหาผู้ช่วยสอน จัดหาผู้ช่วยนักศึกษา

2.6 งานกิจการนักศึกษา มีหน้าที่ให้ข้อมูล/ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องทุนการศึกษาและสวัสดิการนักศึกษา การจัดโครงการและกิจกรรมพิเศษ กิจกรรมกีฬาเพื่อเสริมสร้างทักษะทางสังคมให้แก่นักศึกษา

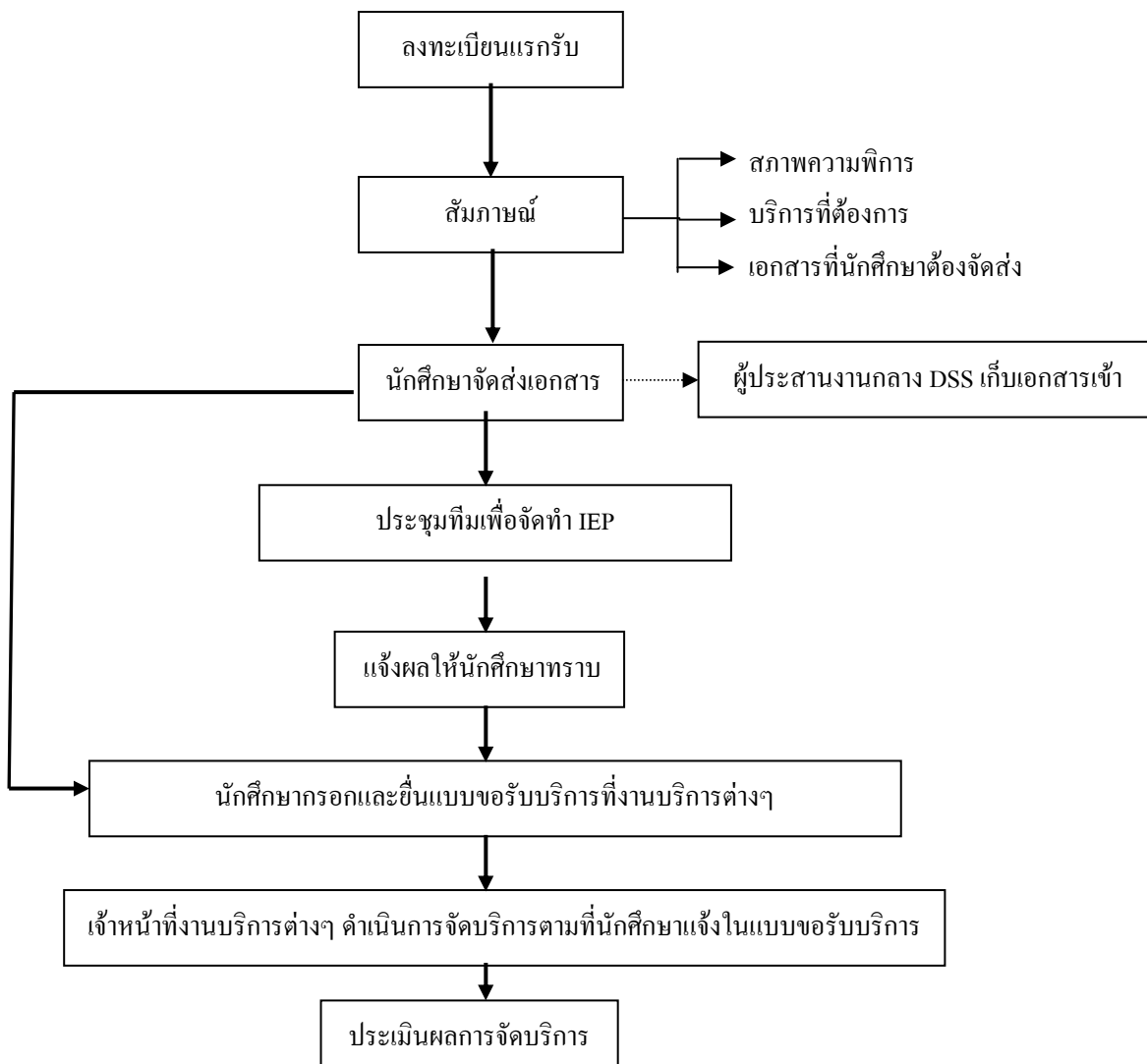
3. จัดทำโครงสร้างงานบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการและการจัดการบริการ เนื่องจากงานบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการแต่เดิมยังไม่มี ความชัดเจนเรื่องโครงสร้างบทบาทหน้าที่และการประสานงานระหว่างงานบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการกับงานบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง จึงได้จัดทำเป็นแผนผังให้เห็นความชัดเจนของงานและความเชื่อมโยงระหว่างกัน ดังแผนผังที่ 1

แผนผังที่ 1 แสดงความเชื่อมโยงระหว่างงาน DSS งานบริการวิชาการต่างๆ งานหลักสูตร และงานกิจการนักศึกษา



การจัดบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการ

1. ขั้นตอนการให้บริการแก่นักศึกษาพิการ นักศึกษาจะพบเจ้าหน้าที่ DSS เพื่อรับการสัมภาษณ์และลงทะเบียนเพื่อขอรับบริการก่อนเปิดภาคเรียนใหม่ทุกครั้ง นักศึกษาพิการใหม่ที่ต้องการขอรับบริการสิ่งอำนวยความสะดวกจะต้องลงทะเบียนแรกรับที่ผู้ประสานงาน DSS ของวิทยาลัย จากนั้นเจ้าหน้าที่จะนัดเวลาสัมภาษณ์และรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพความพิการในปัจจุบัน บริการที่ต้องการ เอกสารความพิการของนักศึกษา ได้แก่ สำเนาสมุดทะเบียนคนพิการ และ/หรือ สำเนาบัตรนักศึกษา สิ่งอำนวยความสะดวก/บริการที่ต้องการ และคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับนักศึกษาพิการ (ถ้ามี) รายงานผลการตรวจวินิจฉัยและการประเมินที่เกี่ยวข้องกับความพิการ (ถ้ามี) เช่น ผลการตรวจทางจิตวิทยา ผลการประเมินความสามารถ ความถนัดหรือความสนใจ โดยนักศึกษาพิการต้องยื่นเอกสารภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อจัดประชุมทีมจัดทำแผนการศึกษาเฉพาะบุคคลเพื่อพิจารณาเป็นรายกรณี หากนักศึกษาพิการต้องการความช่วยเหลือหรือรับบริการใดๆ สามารถเขียนแบบขอรับบริการสิ่งอำนวยความสะดวกและยื่นต่องานบริการต่างๆ (ได้แก่ งานตาฯ งานหูฯ งานเทคโนโลยีฯ งานให้คำปรึกษาฯ) โดยยื่นล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน นอกจากนี้นักศึกษาพิการควรปรึกษาพูดคุยกับอาจารย์ที่ปรึกษา/อาจารย์ผู้สอน เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการสอน และรูปแบบเอกสารการสอนที่นักศึกษาสามารถเข้าถึงได้



แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการนักศึกษาพิการ

2. ประเภทของการให้บริการ

2.1 บริการที่จัดให้แก่นักศึกษาพิการทางการมองเห็น ได้แก่ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับคนตาบอดหรือสายตาดูเลือนราง จัดทำเอกสารขยายขนาดตัวอักษร จัดทำเอกสารอักษรเบรลล์ จัดทำสื่อภาพนูน บันทึกลงและสำเนาเทปเสียงการเรียนการสอน สแกนหนังสือและตรวจสอบแก้ไขหนังสือภาษาอังกฤษ จัดหาผู้ช่วยนักศึกษา ฯลฯ

2.2 บริการที่จัดให้แก่นักศึกษาพิการทางการได้ยินหรือการสื่อความหมาย ได้แก่ ล่ามภาษามือ ผู้ช่วยจดคำบรรยาย ผู้ช่วยสอนเสริม สื่อ อุปกรณ์เพื่อช่วยในการเรียนรู้ บันทึกลงและสำเนาเทปวีดิทัศน์การเรียนการสอน ฯลฯ

2.3 บริการที่จัดให้แก่นักศึกษาพิการทางการกายหรือการเคลื่อนไหว ได้แก่ ปรับสภาพปฏิกิริยาและสภาพแวดล้อมภายในวิทยาลัย เช่น ทางลาด ลิฟท์ ราวจับ ห้องเรียน ห้องน้ำ ฯลฯ ให้ยืมสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อุปกรณ์ที่ช่วยในการเขียนและพิมพ์ แก้อั้วล้อเซ็น ฯลฯ

2.4 บริการอื่นๆ สำหรับนักศึกษาพิการทุกประเภท ได้แก่ จัดทำแผนการศึกษาเฉพาะบุคคล จัดซื้อสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ เช่น จัดทำข้อสอบให้เหมาะสมกับสภาพความพิการของนักศึกษา เป็นต้น ให้คำปรึกษารายบุคคลหรือกลุ่ม จัดหาผู้ช่วยนักศึกษา (หมายเหตุ: หลักสูตรเป็นผู้ดำเนินการ) หอพัก ที่จอดรถสำหรับคนพิการ สถานที่สำหรับการทำกิจกรรมนันทนาการ ฯลฯ

3. การประเมินผลการให้บริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการ

3.1 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ

ผู้วิจัยได้ทำการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาผู้รับบริการต่อการจัดบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการ โดยได้แยกประเมินเป็นกลุ่มตามความพิการและแยกการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการให้คำปรึกษา เนื่องจากงานบริการแต่ละประเภทมีลักษณะของงานแตกต่างกัน ผลการประเมินมีดังต่อไปนี้

3.1.1 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการทางการมองเห็น แบ่งออกเป็นด้านใหญ่ๆ ได้ 4 ด้าน และแบ่งการประเมินเป็น 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด ผลการประเมินเมื่อสิ้นสุดภาคเรียนที่ 1 พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ประเมินความพึงพอใจด้านระบบ/ขั้นตอนการขอรับบริการในระดับปานกลาง การบริการของบุคลากร สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกและคุณภาพการบริการในระดับปานกลางถึงระดับมาก เมื่อสิ้นสุดภาคเรียนที่ 2 พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีการประเมินความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้น โดยประเมินด้านระบบ/ขั้นตอนการขอรับบริการและสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกในระดับปานกลางถึงมาก ส่วนด้านการบริการของบุคลากรและคุณภาพการบริการนักศึกษาประเมินในระดับปานกลางถึงมากที่สุด

3.1.2 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการทางการได้ยินในส่วนของการบริการล่ามภาษามือ แบ่งการประเมินออกเป็น 10 ด้าน และประเมินเป็น 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด ผลการประเมินด้านต่างๆ มีดังนี้คือ การตรงต่อเวลา การแต่งกาย บุคลิกภาพ ความชัดเจนในการใช้ภาษามือ การใช้สีหน้าท่าทาง ตำแหน่งยืน ความเข้าใจภาษามือที่ล่ามแปล ประโยชน์ของล่ามภาษามือ และความพึงพอใจต่อล่ามภาษามือพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ประเมินทุกด้านในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเฉพาะความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของล่ามภาษามือ นักศึกษาประเมินว่ามีประโยชน์มากที่สุด ส่วนการประเมินเมื่อสิ้นสุดภาคเรียนที่ 2 นักศึกษามีการประเมินความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้นในด้านตำแหน่งยืนของล่ามภาษามือ การแต่งกายของล่ามภาษามือและการสะกดนิ้วมือ

3.1.3 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการทางการได้ยินในส่วนของบริการจดคำบรรยาย แบ่งการประเมินออกเป็น 9 ด้าน และประเมินเป็น 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด พบว่านักศึกษาประเมินด้านวิธีการจดคำบรรยาย ความถูกต้องของเนื้อหา ความครบถ้วนของเนื้อหา ความเหมาะสมในการเพิ่มเติมเนื้อหา ความพึงพอใจต่อผลงานจดคำบรรยาย การให้คำแนะนำ/ความร่วมมือ การนำเอกสารจดคำบรรยายไปใช้และประโยชน์ของเอกสารจดคำบรรยายในระดับมาก ส่วนด้านความรวดเร็วในการส่งเอกสารให้อาจารย์ผู้สอนตรวจ นักศึกษาส่วนใหญ่ประเมินในระดับปานกลาง

การประเมินระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการทางการได้ยินในส่วนของบริการล่ามภาษามือและบริการจดคำบรรยายนี้ ผู้ประเมินได้ทำการประเมินเฉพาะส่วนของการปฏิบัติงานของล่ามภาษามือและผู้ช่วยจดคำบรรยายเท่านั้น ไม่ได้ประเมินในเรื่องระบบและขั้นตอนการรับบริการเนื่องจากการจัดบริการทั้งหมดนี้ผู้ประสานงานของหลักสูตรฯ และงานบริการวิชาการสำหรับคนหูหนวกได้ประสานการบริการแบบเบ็ดเสร็จไว้ให้นักศึกษาแล้ว

3.1.4 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการในส่วนของงานบริการให้คำปรึกษา แบ่งการประเมินออกเป็น 5 ด้าน และประเมินเป็น 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ประเมินความพึงพอใจด้านการบริการมีความเหมาะสม/สอดคล้องกับปัญหา/ความต้องการด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านสถานที่ให้บริการในระดับมาก และประเมินความพึงพอใจด้านการนำสิ่งที่ได้รับบริการไปใช้ประโยชน์และคุณลักษณะของผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด

3.2 การสัมภาษณ์นักศึกษาที่มีความพิการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับบริการ DSS วิทยาลัยราชสุดาและอาจารย์ผู้สอน

3.2.1 นักศึกษาที่มีความพิการทางการได้ยิน มีความพึงพอใจต่อการบริการสนับสนุนที่จัดให้เพราะช่วยให้การเรียนหนังสือเป็นไปด้วยดี รู้สึกดีใจที่ได้เรียนที่วิทยาลัยราชสุดาและมีเจตคติที่ดีในการเรียนทำให้อยากช่วยเหลือคนหูหนวกคนอื่นๆ ต่อไป ดังตัวอย่างบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

- รู้สึกดีใจที่ได้มาเรียนวิทยาลัยราชสุดา สามารถเรียนรู้ได้ดี เพราะที่นี่มีบริการต่างๆ มีล่ามภาษามือไทย สื่อผู้ช่วยจดคำบรรยายทำให้สามารถนำเอกสารจากการจดคำบรรยายไปอ่านทบทวน มีวิดิทัศน์ที่บันทึกการเรียนการสอนไว้สามารถนำไปเปิดดูทบทวนได้และมีนักศึกษาที่มีการได้ยินเรียนร่วมด้วย นักศึกษาหูหนวกสามารถซักถามความคิดเห็นและช่วยเหลือในเรื่องการเรียนได้

- การมีล่ามแปลภาษามือมีประโยชน์มากช่วยให้นักศึกษาเข้าใจในสิ่งที่อาจารย์สอน นอกจากนี้การสะกดนิ้วมือและการแสดงสีหน้าท่าทางประกอบการแปลของล่ามจะช่วยให้นักศึกษาหูหนวกเข้าใจเนื้อหามากขึ้น

- เรียนจบแล้วอยากเป็นครูสอนที่โรงเรียนสอนคนหูหนวก เพื่อจะได้สนับสนุนคนหูหนวกต่อไป

3.2.2 นักศึกษาที่มีความพิการทางการมองเห็น มีความพึงพอใจต่อการบริการสนับสนุนที่จัดให้ เพราะมีบริการผลิตเอกสารการเรียนในรูปแบบที่นักศึกษาพิการทางการมองเห็นสามารถเข้าถึงได้ รวมทั้งมีสื่อเทคโนโลยีต่างๆ และการช่วยเหลือด้านจิตใจและการปรับตัว ดังตัวอย่างบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

- ได้ใช้บริการผลิตสื่ออักษรเบรลล์ และสแกนหนังสือแล้วนำมาพิมพ์เป็นอักษรเบรลล์ ได้รับความพอใจกับบริการที่จัดให้ทำให้มีเอกสารประกอบการเรียนทันเพื่อน และสื่อที่ได้รับมีความถูกต้องสูง

- วิทยาลัยราชสุดามีความพร้อมในการจัดบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาตาบอด มีสื่อ เทคโนโลยีและบริการต่างๆ ที่ช่วยให้นักศึกษาตาบอดเรียนหนังสือได้ มีบริการให้คำปรึกษาที่จะช่วยให้นักศึกษาปรับตัวต่อความพิการและช่วยให้นักศึกษาพัฒนาตนเอง

3.2.3 **เจ้าหน้าที่ล่ามภาษามือ** มีความคิดเห็นว่าวิทยาลัยราชสุดามีความพร้อมในเรื่องการจัดบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการและให้ความสำคัญกับเจตคติ และคุณภาพของล่ามภาษามือ ดังตัวอย่างบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

- วิทยาลัยราชสุดามีความพร้อมในการจัดการเรียนการสอนให้นักศึกษาหูหนวก ตั้งแต่เรื่องของล่ามภาษามือ ผู้ช่วยสอน ผู้จัดคำบรรยาย รวมทั้งความพร้อมในเรื่องอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้ในการเรียนการสอน

- คนที่เป็นล่ามควรทำงานด้วยใจรักจริงๆ มีเจตคติที่ดีต่อคนหูหนวก และที่สำคัญจะต้องรู้จักกระตือรือร้น แสวงหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเอง

3.2.4 **เจ้าหน้าที่งานบริการวิชาการสำหรับนักศึกษาพิการทางการมองเห็น** มีความเห็นว่าการจัดบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการของวิทยาลัยราชสุดา มีการจัดบริการที่หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของนักศึกษาแต่ละคน และการทำงานร่วมกันของบุคลากรสหสาขาวิชาชีพ และการมีคณะกรรมการการจัดบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการจะช่วยในการพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพได้ ดังตัวอย่างบทสัมภาษณ์ ต่อไปนี้

- วิทยาลัยราชสุดามีบริการผลิตสื่ออักษรเบรลล์ ผลิตสื่อภาพนูน ผลิตสื่อขยายตัวอักษร สแกนหนังสือลงแผ่นบันทึกข้อมูล คิดตั้ง โปรแกรมเสียงและ โปรแกรมขยายจอภาพลงคอมพิวเตอร์ ซึ่งทีมผู้ให้บริการพยายามจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นและความเหมาะสมของผู้ใช้บริการแต่ละคน

- ทีมผู้ให้บริการนอกจากเจ้าหน้าที่งานบริการวิชาการสำหรับคนตาบอดและสายตาดูแล้วยังมีคณะกรรมการการจัดบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการร่วมกันพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยราชสุดา

3.2.5 **อาจารย์ผู้สอน** มีความเห็นว่าวิทยาลัยราชสุดา มีการจัดบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการที่ดี เช่น มีล่ามภาษามือและอุปกรณ์สื่อการสอนต่างๆ ที่ช่วยให้สามารถทำการสอนได้สะดวกขึ้น และได้ให้ข้อคิดเห็นในเรื่องการสอนนักศึกษาที่มีความพิการ ดังตัวอย่างบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

- ในเรื่องการทำงานร่วมกับล่ามภาษามือเป็นไปด้วยดี ล่ามจะคอยช่วยแปลสิ่งที่สอน ล่ามบางคนเก่งมากสามารถถ่ายทอดอารมณ์ในเรื่องที่อาจารย์เล่าเป็นภาษามือสื่อสารให้นักศึกษาเข้าใจได้ดีมาก

- ในเรื่องการสอนนักศึกษาหูหนวกมีความเห็นว่าพื้นฐานทางภาษาของนักศึกษาหูหนวกไม่เท่ากับนักศึกษาทั่วไป จึงเป็นหน้าที่ของอาจารย์ผู้สอนที่จะต้องเติมในส่วนนี้ให้พวกเขาสามารถมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องภาษาพอที่จะใช้ในชีวิตประจำวันรวมทั้งใช้ในการทำงานต่อไปได้

- วิทยาลัยราชสุดามีอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ที่ช่วยในการสอน ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้จะช่วยอำนวยความสะดวกให้ทั้งผู้สอนและผู้เรียน

- การสอนนักศึกษาตาบอดก็เหมือนการสอนนักศึกษาทั่วไป เพียงแต่ว่าในการบรรยาย หากมีภาพหรือแผนภูมิประกอบ อาจารย์ควรจะอธิบายภาพให้ละเอียดขึ้น ในส่วนของเอกสารการสอน หากอาจารย์เตรียมเป็นไฟล์ไว้ก็จะสะดวกมาก โดยอาจารย์สามารถยื่นให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายการศึกษาเพื่อประสานการจัดทำเอกสารเบรลล์ล่วงหน้าได้ และหากอาจารย์มี

ข้อสงสัยหรือมีความลำบากในการสอนนักศึกษาตามข้อ ก็สามารถติดต่อสอบถามหรือขอความช่วยเหลือจากผู้ประสานงานหลักสูตรฯ หรือผู้ประสานงานบริการวิชาการสำหรับนักศึกษาพิการทางการมองเห็นได้

3.3 การประเมินความคิดเห็นของนักศึกษาผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต่อรูปแบบ/ระบบการจัดบริการ DSS วิทยาลัยราชสุดา

3.3.1 นักศึกษา มีความเห็นว่างานบริการ DSS มีบริการที่หลากหลาย มีการจัดระบบบริการเป็นขั้นตอน มีการให้ข้อมูลที่จำเป็นทำให้ทราบสิทธิและหน้าที่ของนักศึกษา ดังตัวอย่างบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

- ขั้นตอนการขอใช้บริการนักศึกษาเป็นผู้เดินเอกสารเอง ตอนแรกรู้สึกลำบาก และยุ่งยาก เนื่องจากตอนเรียนปริญญาตรีจะนำข้อมูลไปให้ครูผู้ช่วย/ครูเดินสอนจัดทำให้ แต่เมื่อมาเรียนที่วิทยาลัยราชสุดาต้องเดินเรื่องเอง เพราะทุกอย่างต้องมีหลักฐานว่ามีการใช้บริการจริงๆ ทุกวันนี้เข้าใจขั้นตอนดีแล้ว ไม่มีอะไรยุ่งยากเลย รู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ดีทำให้รู้เรื่องขั้นตอนการเดินเอกสาร รู้จักลำดับเวลาและเรียนรู้สภาพจริงในการทำงาน

- การจัดทำเป็นระบบการให้บริการเป็นขั้นตอนทำให้นักศึกษารู้ว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไร หลักสูตรฯ มีการจัดปฐมนิเทศการศึกษาและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ DSS ทำให้ทราบสิทธิของนักศึกษาที่จะได้รับบริการและหน้าที่ของนักศึกษาที่จะต้องรับผิดชอบ

- มีการจัดบริการที่หลากหลายดี สิ่งที่นักศึกษาต้องการให้เพิ่มเติมคือการจัดพิมพ์ไฟล์เอกสารให้ด้วย

3.3.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นว่างานระบบที่จัดตั้งขึ้นช่วยให้การทำงานมีความชัดเจนขึ้น มองเห็นการเชื่อมต่อระหว่างงานบริการต่างๆ ช่วยลดช่องโหว่และการซ้ำซ้อนของงาน มีการแต่งตั้งคณะกรรมการซึ่งทำหน้าที่ดูแลในเชิงนโยบายและให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ดังตัวอย่างบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

- การจัดโครงสร้างงานบริการ DSS ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความชัดเจนมากขึ้น โดยเฉพาะการเชื่อมโยงระหว่างงานบริการวิชาการต่างๆ งานการเรียนการสอนและงานกิจการนักศึกษา ทำให้เห็นถึงรูปแบบการทำงานเป็นทีมซึ่งต้องมีการประสานงานและร่วมมือกันในการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งทำให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อของแต่ละงานด้วย

- การแต่งตั้งคณะกรรมการงานบริการ DSS ช่วยให้การดำเนินงาน DSS ของวิทยาลัยเป็นไปด้วยดี เนื่องจากคณะกรรมการประกอบด้วย อาจารย์และบุคลากรที่มีความรู้หลากหลายและมีตัวแทนผู้พิการประเภทต่างๆ เป็นกรรมการด้วย ทำให้คณะกรรมการได้รับข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดบริการให้นักศึกษาพิการ นอกจากนี้ยังมีการประชุมคณะกรรมการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ (เฉลี่ยประมาณเดือนละ 1 ครั้ง) เป็นการติดตามการดำเนินงานและวางแผนแก้ไขปัญหาลูกศรที่เกิดขึ้น

- การแต่งตั้งผู้ประสานงานแต่ละงานบริการวิชาการช่วยให้การจัดบริการสะดวกรวดเร็วขึ้น และการมีผู้ประสานงานกลางเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะจะเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการติดต่อประสานงานและการรวบรวมข้อมูล

- การจัดระบบและขั้นตอนการรับบริการ DSS ช่วยให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทำงานเป็นระบบเดียวกัน ลดปัญหาความซ้ำซ้อนและช่องโหว่ในการดำเนินการ รวมทั้งนักศึกษาที่มารับบริการก็จะได้รับการดูแลอย่างเป็นระบบมากขึ้น

- การจัดบริการที่หลากหลายตอบสนองต่อความต้องการจำเป็นของนักศึกษาแต่ละคนเป็นสิ่งสำคัญ งานบริการ DSS พยายามจัดบริการที่หลากหลายและยึดหลักการบริการอย่างสมเหตุสมผล คือเป็นการจัดบริการที่นักศึกษาสมควรจะได้รับในขณะที่นักศึกษาต้องมีหน้าที่รับผิดชอบในการขอรับบริการด้วย

- การพัฒนารูปแบบและระบบงานบริการ DSS นี้ มีจุดอ่อนในเรื่องการสื่อสารข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องภายในของวิทยาลัยทราบ โดยเฉพาะในช่วงแรกๆ ของการจัดบริการ ทำให้เกิดอุปสรรคในการดำเนินการบ้างในช่วงต้น ซึ่งคณะกรรมการได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์โดยการจัดประชุม จัดทำเอกสารและคู่มือการบริการ DSS แจกให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบและทำความเข้าใจ

- ในการติดตามประเมินผลการรับบริการ DSS ของนักศึกษา ควรมีความต่อเนื่องและครอบคลุมสิ่งควรประเมิน เช่น การประเมินประสิทธิภาพของการจัดบริการทุกๆ ด้าน การประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา เป็นต้น เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงการจัดบริการต่อไป

- รูปแบบและระบบการจัดบริการ DSS ของวิทยาลัยมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะเนื่องจากวิทยาลัยเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มีความพร้อมในการจัดบริการวิชาการสำหรับคนพิการอยู่แล้ว หากมหาวิทยาลัยอื่นต้องการจัดตั้งงานบริการ DSS จึงควรศึกษารูปแบบและนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ของแต่ละมหาวิทยาลัยต่อไป

สรุปความคิดเห็นของนักศึกษาผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต่อรูปแบบระบบการจัดบริการ DSS วิทยาลัยราชสุดาพบว่า ผู้ตอบการสัมภาษณ์มีความคิดเห็นว่ารูปแบบและระบบการจัดบริการที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นนี้มีรูปแบบระบบบริการที่มีความชัดเจน ช่วยให้การจัดบริการและการรับบริการเป็นขั้นตอน และสะดวกรวดเร็วขึ้นทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยพบปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนารูปแบบระบบงานบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการ โดยเฉพาะในช่วงแรกๆ ของการจัดระบบการบริการ ปัญหาที่พบคือความเข้าใจของบุคลากรที่เกี่ยวข้องและนักศึกษา อันเนื่องมาจากความคาดหวังการรับบริการอย่างเต็มที่ ความวิตกกังวลของอาจารย์ผู้สอนซึ่งยังขาดความเข้าใจอย่างเพียงพอในเรื่องการสอนนักศึกษาที่มีความพิการ และการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบในส่วนงานบริการต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยได้ร่วมกับคณะดำเนินการจัดบริการและคณะกรรมการการจัดบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการ ได้มีการประชุมปรึกษาและหาทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ ดังกล่าวในระหว่างการดำเนินการวิจัยนี้

อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การจัดบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการระดับอุดมศึกษาเป็นการจัดบริการที่มีความจำเป็นซึ่งจะช่วยให้นักศึกษาพิการสามารถเรียนในมหาวิทยาลัยได้เหมือนนักศึกษาทั่วไป การศึกษาเพื่อพัฒนารูปแบบระบบการจัดบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดลนี้ ทำให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับรูปแบบการจัดตั้งงานบริการ DSS และการจัดระบบ/ขั้นตอนการรับบริการ ซึ่งผู้วิจัยได้ทดลองให้บริการกับนักศึกษาของวิทยาลัยราชสุดา 1 ปีการศึกษา ในระหว่างที่ทดลองใช้หากมีปัญหาในการจัดบริการ ผู้วิจัยและคณะผู้จัดบริการได้ทำการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานได้ทำการประเมินผลการจัดบริการทุกสิ้นภาคเรียนและนำผลการประเมินมาพัฒนางานด้วย ผลการทดลองพบว่ารูปแบบระบบ/ขั้นตอนการจัดบริการที่ศึกษานี้มีประโยชน์ และสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติต่อไปได้ นักศึกษาผู้รับบริการมีความเข้าใจระบบและขั้นตอนการรับบริการ มีความพึงพอใจต่อบริการต่างๆ ที่ได้รับในระดับปานกลางถึงระดับมากที่สุด อาจารย์ผู้สอนได้รับการอำนวยความสะดวกในการสอนนักศึกษาพิการ และผู้ให้บริการเองมีระบบและได้รับความสะดวกในการปฏิบัติงาน ซึ่งการพัฒนารูปแบบระบบการจัดบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการนี้ สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องการพัฒนาโปรแกรมบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการของ

Williams, Fred D. (1997) ที่พบว่าในการจัดบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการจำเป็นต้องมีการแต่งตั้งคณะกรรมการดูแลเรื่องนี้โดยตรง มีการกำหนดพันธกิจและจุดมุ่งหมายในการจัดบริการของมหาวิทยาลัยอย่างชัดเจน ต้องมีผู้ประสานงานบริการที่มีความรู้เรื่องคนพิการและการบริการ มีการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงบริการทางการศึกษาและการใช้ชีวิตในสังคมมหาวิทยาลัยได้

มหาวิทยาลัยที่เริ่มต้นจัดบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการ อาจนำรูปแบบระบบฯ จากงานวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์การจัดการเรียนการสอน และนโยบายของมหาวิทยาลัยต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. การพัฒนาระบบงานบริการ DSS ควรเริ่มต้นจากการสร้างความรู้ความเข้าใจกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยเฉพาะผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อกำหนดเป็นนโยบายการดำเนินงานต่อไป
2. การจัดบริการ DSS ผู้ดูแลรับผิดชอบควรเป็นผู้ที่มีใจรักการบริการ มีความรู้ความเข้าใจเรื่องคนพิการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี รู้จักการทำงานเป็นทีม
3. ควรมีการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เช่น จัดสัมมนา จัดทำคู่มือการจัดบริการ แผ่นพับ ทั้งกับนักศึกษาพิการและชุมชนมหาวิทยาลัยเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและเจตคติที่ดีต่อกัน
4. ควรประเมินประสิทธิผล ประสิทธิภาพและคุณภาพของการจัดบริการ DSS อย่างต่อเนื่อง
5. ควรมีการติดต่อประสานงานกับเครือข่ายเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และทรัพยากรต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง องค์กรคนพิการและมหาวิทยาลัยที่ได้มีการดำเนินการจัดตั้งงานบริการ DSS แล้ว
6. ควรทำการศึกษาวิจัยในเรื่องงานบริการ DSS เพื่อพัฒนางานบริการ DSS ให้ก้าวหน้าต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ดร.จิตประภา ศรีอ่อน ที่ปรึกษาโครงการพัฒนารูปแบบระบบงานบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการ และคณะอาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษาพิการทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและร่วมมือในการพัฒนารูปแบบและระบบงานบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการในครั้งนี้เป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

- จิตประภา ศรีอ่อน. (2543) รายงานการวิจัยเอกสารเรื่องรูปแบบและแนวทางการพัฒนาหลักสูตร
สำหรับผู้เรียนที่มีความต้องการพิเศษ. ทบวงมหาวิทยาลัย.
- ราชกิจจานุเบกษา. พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งวิทยาลัยราชสุดา. เล่มที่ 110 ตอนที่ 35 วันที่ 25 มีนาคม
2536.
- วิริยะ นามศิริพงษ์พันธ์. (2546) นโยบายการศึกษาพิเศษระดับอุดมศึกษา. สำนักบันทึกข้อความ
ลง วันที่ 9 กันยายน 2546. สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ กระทรวงศึกษาธิการ.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2542) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542.
สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2546) นโยบายการศึกษาพิเศษระดับอุดมศึกษา. สำเนา
หนังสือราชการ วันที่ 10 ตุลาคม 2546. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ.
- สำนักส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพนักศึกษา. (2547) แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาระบบสวัสดิการ
สำหรับนักศึกษาพิการในระดับอุดมศึกษา. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ.
- อรอนงค์ สงเจริญ และธิดารัตน์ นงค์ทอง. (2547) เอกสารการบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษา
พิการ วิทยาลัยราชสุดา. (อัดสำเนา).
- ธิดารัตน์ นงค์ทอง. (2548) รายงานการจัดบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการ ประจำภาคเรียนที่
1/2548. วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธิดารัตน์ นงค์ทอง. (2548) รายงานการจัดบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการ ประจำภาคเรียนที่
2/2548. วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Barnett, L. & Li, Y. (1997) **Disability Support Services in Community Colleges.** (ERIC
Document Reproduction No. ED422044).
- Carroll , A. & Johnson Bown, C. E. (1996) “Disability Support Services in Higher Education : An
Extension of the Rehabilitation process,” **Journal of Applied Rehabilitation Counseling.**
27 (3) : 54-59.
- La Trobe University, The Equity and Access Unit. (2000) **A guide for Student with Disabilities,
Mental Health Issues and Ongoing Medical Condition.** Australia.
- Rochester Community and Technical College, Disability Support Services. (2004) **Disability Support
Services Handbook.** United State.

- San Diego State University. (2000) **Disability Support Services Handbook.**
- Terri A. Forsbach and Jenifer Rice-Mason. (2001) **College student's Utilization and Perceptions of Disability Support Services.** Academic Exchange Quarterly (Summer 2001).
- The university of Auckland. (2004) **Information for Students with Disabilities.**
- University of California, Berkeley. (2004) **Disabled Students' Program.** United State.
- Williams, Fred D. (1997) **Development of a Disabled Student Services Program at Jackson State Community College.** Ed.D. Practicum paper, Nova University. (ED 385309).
- John Hopkins University. (2004) **Disability Support Services.** (On line) Available :
http://www.jhsph.edu/student_affairs/disability/.
- Victoria University of Wellington. (2004) **Disability Support Services.** (On line) Available :
http://www.vuw.ac.nz/st_services/disability/publications/index.html#booklet.
- The University of Newcastle. (2004) **Disability Support Services.** (On line) Available :
<http://www.newcastle.edu.au/service/disability/index.html>.
- University of California, Berkeley. (2004) **Disability Support Services.** (On line) Available :
http://dsp.berkeley.edu/sbin/dspACCESS.php?_page=home.
- Washington University. (2004) **Disability Support Services.** (On line) Available :
<http://disability.wustl.edu/disabilityResources/index.htm>.