

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง แนวทางการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ

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

2. เอกสารที่เกี่ยวกับศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ

- 2.1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ
 - 2.1.1 การเป็นศูนย์ข้อมูลด้านคนพิการของสถาบัน
 - 2.1.2 การบริการให้คำปรึกษา
 - 2.1.3 การจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล
 - 2.1.4 การให้บริการด้านการจัดเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา
 - 2.1.5 การประสานงานกับคณะที่มีนักศึกษาเรียนร่วมและเป็นเครือข่ายให้บริการกับสถาบันอุดมศึกษา
- 2.2 งานบริการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ
 - 2.2.1 ความหมายศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ
 - 2.2.2 งานบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการ
 - 2.2.3 บทบาทและหน้าที่ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ
 - 2.2.4 โครงสร้างและรูปแบบการดำเนินงานศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ
 - 2.2.5 ขั้นตอนการขอรับบริการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ

2.2.6 หน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการสนับสนุน
นักศึกษาพิการ หน้าที่ความรับผิดชอบของนักศึกษาพิการ และหน้าที่ความรับผิดชอบของอาจารย์
ผู้สอน

2.2.7 การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกอย่างสมเหตุสมผล

3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

3.1 ความหมายของการบริการ

3.2 ความสำคัญของการบริการ

3.3 ลักษณะของการบริการ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1. งานวิจัยในประเทศ

4.2. งานวิจัยในต่างประเทศ

5. กรอบแนวคิดการวิจัย

1. เอกสารที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ

1.1 ความเป็นมาของการศึกษาระดับอุดมศึกษาของคนพิการ

ในอดีตที่ผ่านมาประเทศไทยไม่ได้เห็นความสำคัญเรื่องการศึกษาสำหรับคนพิการ ซึ่งอาจจะเนื่องมาจากความเชื่อและเจตคติในสังคมไทยที่มองความพิการว่าเป็นผลจากกรรมในอดีตชาติ คนพิการจึงถูกมองว่าเป็นคนที่น่าสมเพช น่าสงสาร ผิดปกติ ไม่มีศักยภาพ ไม่สามารถเรียนหนังสือหรือทำงานได้ คนพิการจึงถูกเก็บไว้ในบ้าน ไม่ให้เรียนหนังสือ กฎหมายได้ยกเว้นให้คนพิการไม่ต้องเรียนหนังสือภาคบังคับโดยผู้ปกครองขอยกเว้นการศึกษาได้ แม้ต่อมาได้มีการออกพระราชบัญญัติการประถมศึกษา พ.ศ. 2523 ก็ยังเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองขอยกเว้นการศึกษาสำหรับเด็กพิการได้ อย่างไรก็ตามมีความพยายามจากคนหลายกลุ่มที่ต้องการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนให้เด็กพิการได้เรียนหนังสือ จุดเริ่มต้นของการจัดการศึกษาให้กับเด็กพิการเริ่มจากชาวต่างประเทศ คือ มิสเจเนวีฟ คอลฟิลด์ สตรีตาบอดชาวสหรัฐอเมริกาได้เริ่มสอนหนังสือให้กับเด็กตาบอดเพียง 2-3 คนในบ้านพักของตนเอง และเริ่มขยายรับเด็กตาบอดมากขึ้น จนกระทั่งได้รับความสนใจจากรัฐบาลและบุคคลในวงการศึกษาจนได้มีการจัดตั้งมูลนิธิ และโรงเรียนสอนคนตาบอดแห่งแรกขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2482 และใน พ.ศ. 2499 ได้ประสานส่งนักเรียนตาบอดไปเรียนร่วมกับนักเรียนทั่วไปในระดับมัธยมศึกษาเป็นครั้งแรกที่โรงเรียนเซนต์คาเบรียล หลังจากการเริ่มต้นจัดการศึกษาให้คนตาบอด กระทรวงศึกษาธิการจึงได้เริ่มต้นจัดการศึกษาแก่เด็กพิการอื่นๆ คือเด็กหูหนวกเมื่อ พ.ศ. 2495 และจัดการศึกษาสำหรับเด็กพิการทางร่างกาย เมื่อ พ.ศ. 2501 การศึกษาระดับอุดมศึกษาของคนพิการน่าจะเริ่มต้นจากความพยายามของนักเรียนตาบอด 2 คนที่จบการศึกษาโดยวิธีการเรียนร่วมกับนักเรียนทั่วไปในโรงเรียนเซนต์คาเบรียล และสามารถสอบเข้าในสถาบันอุดมศึกษาได้ใน พ.ศ. 2503 คือ นายวิรัช ดุลานนท์ สอบเข้าจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้ และนายบุญมา ทรัพย์สกุล สอบเข้าได้ที่วิทยาลัยครูบ้านสมเด็จเจ้าพระยานักเรียนทั้งสองคนต้องต่อสู้และฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ อย่างมากทั้งอุปสรรคเชิงกายภาพและอุปสรรคด้านเจตคติ เนื่องจากในช่วงเวลานั้นสังคมไทยรวมทั้งอาจารย์ในมหาวิทยาลัยยังไม่มีความรู้ความเข้าใจเรื่องคนพิการ ไม่มีความเชื่อว่าคนตาบอดและคนพิการทั้งหลายจะสามารถเรียนในระดับมหาวิทยาลัยได้ อย่างไรก็ตามด้วยความพยายามของนักเรียนตาบอดทั้งสองคนความพยายามของกลุ่มคนตาบอด และความเมตตาของอาจารย์ในมหาวิทยาลัย รวมทั้งเพื่อนนักศึกษาให้ความช่วยเหลือทั้งในด้านการอ่านหนังสือ การอ่านข้อสอบ จึงทำให้นักศึกษาตาบอดทั้งสองคนสามารถจบการศึกษาได้ด้วยคะแนนที่สูง และเป็นที่ยอมรับของสังคม หลังจากนั้นเป็นต้นมา ได้มีคนพิการเข้าเรียนในสถาบันอุดมศึกษาเรื่อยมาแต่ยังเป็นจำนวนน้อย เนื่องจากเป็นผลต่อเนื่องมาจากการศึกษาขั้นพื้นฐานของนักเรียนพิการที่ยังไม่มีคุณภาพนักเมื่อเทียบกับการศึกษาสำหรับนักเรียนทั่วไป

(สำนักส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพนักศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2552 : 58-59)

1.2 กฎหมายและนโยบายด้านการศึกษาสำหรับคนพิการในระดับอุดมศึกษา

พระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ.2551 ซึ่งนับเป็นกฎหมายที่เน้นเรื่องการศึกษาสำหรับคนพิการฉบับแรก โดยเป็นการปรับปรุงมาจากพระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ. 2542 และฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2545 พระราชบัญญัตินี้เป็นกฎหมายซึ่งส่งเสริมให้คนพิการสามารถเข้าถึงการศึกษาได้ทุกระดับรวมทั้งระดับอุดมศึกษา โดยกำหนดไว้อย่างชัดเจนในมาตรา 8 ว่า “...ให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาในทุกสังกัด มีหน้าที่รับคนพิการเข้าศึกษาในสัดส่วนหรือจำนวนที่เหมาะสม ทั้งนี้ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด สถานศึกษาใดปฏิเสธไม่รับคนพิการเข้าศึกษา ให้ถือเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมตามกฎหมาย”

พระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดค่านิยมคนพิการว่า “บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมในสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่างๆ และมีความต้องการจำเป็นพิเศษทางการศึกษาที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใดเพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป ทั้งนี้ตามประเภทและหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการกำหนด”

1.3 ระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ ว่าด้วยการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับคนพิการ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 8 วรรคสี่ มาตรา 12 (4) และ (8) แห่งพระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551 คณะกรรมการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ จึงวางระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการว่าด้วยการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2552 ”

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ 3 ในระเบียบนี้

“สถาบันอุดมศึกษา” หมายความว่า สถานศึกษาในระดับอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนตามกฎหมายเกี่ยวกับการจัดตั้งสถาบันอุดมศึกษานั้น

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

ข้อ 4 ให้สถาบันอุดมศึกษาในทุกสังกัดมีหน้าที่รับคนพิการเข้าศึกษาในสัดส่วนหรือจำนวนที่เหมาะสมโดยให้คำนึงถึงประเภทของความพิการด้วย ทั้งนี้ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่สภาสถาบันอุดมศึกษากำหนด และแจ้งคณะกรรมการเพื่อทราบไม่น้อยกว่าหนึ่งร้อยยี่สิบวันก่อนเริ่มปีการศึกษา โดยเริ่มตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 เป็นต้นไป

ข้อ 5 ให้สถาบันอุดมศึกษาในทุกสังกัดมีหน้าที่จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาสำหรับคนพิการ การจัดทำหลักสูตรการจัดการเรียนการสอน การวัดและการประเมินผล ให้สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นพิเศษของนิสิตนักศึกษาพิการแต่ละบุคคล รวมถึงการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ โดยให้นิสิตนักศึกษาพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ตามความเหมาะสม

ข้อ 6 เพื่อประโยชน์ในการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ ให้สถาบันอุดมศึกษาที่รับคนพิการเข้าศึกษา มีสิทธิได้รับค่าเล่าเรียน ค่าบำรุง ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่นจากสำนักงานตามจำนวนเงินที่ต้องเรียกเก็บจากนิสิตนักศึกษาพิการ หากสำนักงานไม่สามารถดำเนินการได้ให้ส่งเรื่องขอรับการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาสำหรับคนพิการต่อไป ทั้งนี้ไม่เกิดอัตราและรายการที่คณะกรรมการกำหนด

ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง สำนักงานหรือสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับพื้นฐาน ซึ่งรับผิดชอบกองทุนส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาสำหรับคนพิการหรือสถาบันอุดมศึกษาอาจทำข้อตกลงขอรับการสนับสนุนค่าใช้จ่ายจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็ได้

ข้อ 7 ให้สำนักงานรายงานผลการดำเนินงานในการปฏิบัติตามระเบียบนี้ต่อคณะกรรมการอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

ข้อ 8 ให้เลขาธิการคณะกรรมการการอุดมศึกษารักษาการตามระเบียบนี้และมีอำนาจกำหนดแบบและวิธีปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้

1.4 แนวทางการส่งเสริมการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับคนพิการ

กระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ ว่าด้วยการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2552 เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการกระจายโอกาสทางการศึกษาและการสร้างความเท่าเทียมกันทางการศึกษาสำหรับคนพิการให้เข้าถึงการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและสถาบันอุดมศึกษาเอกชนสอดคล้องกับระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ ว่าด้วยการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2552 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงได้กำหนดแนวทางการส่งเสริมการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับคนพิการ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการให้แก่

สถาบันอุดมศึกษา โดยแนวทางดังกล่าวได้ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการการอุดมศึกษา ในการประชุมครั้งที่ 1/2553 เมื่อวันที่ 7 มกราคม 2553 แล้วดังนี้

1. สถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่รับคนพิการเข้าศึกษาต่อในสถาบันในสัดส่วนหรือ จำนวนที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงความพร้อมของสถาบันในการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา

2. สถาบันอุดมศึกษาที่รับคนพิการเข้าศึกษา มีสิทธิได้รับค่าเล่าเรียน ค่าบำรุง ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่นจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาตามจำนวนเงินที่ต้อง เรียกเก็บจากนิสิต นักศึกษาพิการ หากสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาไม่สามารถ ดำเนินการได้ ให้ส่งเรื่องขอรับการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาสำหรับคน พิการต่อไป ทั้งนี้ ไม่เกินอัตราและรายการที่คณะกรรมการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคน พิการกำหนด

3. สภาสถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่ออกข้อกำหนดนโยบายของสถาบันเกี่ยวกับการ รับคนพิการเข้าศึกษาต่อในสถาบันให้สอดคล้องกับแนวทางการส่งเสริมการจัดการศึกษา ระดับอุดมศึกษาสำหรับคนพิการของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อใช้เป็นแผนแม่บทในการดำเนินการตามระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ ว่า ด้วยการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2552

4. สภาสถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการรับนิสิตนักศึกษา พิการเข้าเรียนของสถาบันเพื่อประกาศใช้ในแต่ละปีการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย เป้าหมาย จำนวนรับ หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการรับคนพิการเข้าศึกษาในสถาบัน ประเภทความพิการ ที่จะรับเข้าศึกษา คณะ/สาขาวิชาที่จะเปิดรับ วิธีการคัดเลือก หลักเกณฑ์เงื่อนไขและรายการ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เป็นต้น และแจ้งประกาศรับคนพิการเข้าศึกษาต่อในแต่ละปีการศึกษาดังกล่าว ให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษารวบรวมส่งคณะกรรมการส่งเสริมการจัดการศึกษา สำหรับคนพิการ เพื่อทราบไม่น้อยกว่าหนึ่งร้อยยี่สิบวันก่อนเริ่มปีการศึกษา โดยเริ่มตั้งแต่ปี การศึกษา 2553 เป็นต้นไป

5. ให้สถาบันอุดมศึกษาจัดทำแผนการรับนิสิตนักศึกษาพิการ พร้อมทั้งแผน งบประมาณเงินอุดหนุนการศึกษาสำหรับนิสิตนักศึกษาพิการ ในระดับอนุปริญญาและระดับ ปริญญาตรีของสถาบันส่งไปยังสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาภายในเดือนมกราคมของ ทุกปี

6. สถาบันอุดมศึกษาที่รับคนพิการเข้าศึกษาจะต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาสำหรับคน พิการอย่างเหมาะสม เพียงพอและสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นพิเศษของนิสิตนักศึกษา แต่ละประเภทความพิการ โดยสถาบันอุดมศึกษาอาจจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะขึ้นอย่างเป็นทางการ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้บริการทางการศึกษาสำหรับนิสิตนักศึกษาพิการ โดย

สถาบันอุดมศึกษาอาจจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะขึ้นอย่างเป็นทางการ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้บริการทางการศึกษาสำหรับนิสิตนักศึกษาพิการ พร้อมทั้งจัดสรรบุคลากรปฏิบัติงานที่มีทักษะพื้นฐานในการให้บริการสนับสนุนคนพิการ ในสัดส่วนที่เหมาะสมกับจำนวนนิสิตนักศึกษาพิการของสถาบัน ทั้งนี้ ให้สถาบันอุดมศึกษาขอรับการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการดังกล่าวจากสำนักงบประมาณโดยตรงหรือจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

7. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจัดทำรายงานผลการดำเนินงานในการปฏิบัติตามระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ ว่าด้วยการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2552 เสนอต่อคณะกรรมการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

1.5 ประเภทของคนพิการทางการศึกษา

คนพิการ หมายถึง บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใดประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่างๆ และมีความต้องการจำเป็นพิเศษทางการศึกษาที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านใดด้านหนึ่ง เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้ามีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป (สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ, 2551)

การจัดบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการนั้นจะจัดให้กับนักศึกษาที่มีความพิการตามกฎหมาย โดยกระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์ของคนพิการทางการศึกษา ซึ่งประกาศโดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 3 และมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551 (ประกาศกระทรวงศึกษาธิการเรื่องกำหนดประเภท และหลักเกณฑ์ของคนพิการทางการศึกษา พ.ศ. 2552) ไว้ดังนี้

ประเภทของคนพิการ แบ่งเป็น 9 ประเภท

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

1. บุคคลที่มีความบกพร่องทางการเห็น

บุคคลที่มีความบกพร่องทางการเห็น ได้แก่ บุคคลที่สูญเสียการเห็นตั้งแต่ระดับเล็กน้อยจนถึงตาบอดสนิท ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.1 คนตาบอด หมายถึง บุคคลที่สูญเสียการเห็นมาก จนต้องใช้สื่อสัมผัส การสื่อเสียงหากตรวจวัดความชัดของสายตาท่ามกลางเมื่อแก้ไขแล้วอยู่ในระดับ 6 ส่วน 60 (6/60) หรือ 20 ส่วน 200(20/200) จนถึงไม่สามารถรับรู้เรื่องแสง

1.2 คนเห็นเลือนราง หมายถึง บุคคลที่สูญเสียการเห็นแต่ยังสามารถอ่าน อักษรตัวพิมพ์ขยายใหญ่ด้วยอุปกรณ์เครื่องช่วยความพิการ หรือเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก หากวัดความชัดของสายตาท่ามกลางเมื่อแก้ไขแล้วอยู่ในระดับ 6 ส่วน 18 (6/18) หรือ 20 ส่วน 70 (20/70)

2. บุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน

บุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน ได้แก่ บุคคลที่สูญเสียการได้ยิน ตั้งแต่ระดับหูตึงน้อยจนถึงหูหนวก ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.1 คนหูหนวก หมายถึง บุคคลที่สูญเสียการได้ยินมากจนไม่สามารถ เข้าใจการพูดผ่านทางการได้ยินไม่ว่าจะใส่หรือไม่ใส่เครื่องช่วยฟัง ซึ่งโดยทั่วไปหากตรวจการได้ยินจะมีการสูญเสียการได้ยิน 90 เดซิเบลขึ้นไป

2.2 คนหูตึง หมายถึง บุคคลที่มีการได้ยินเหลืออยู่เพียงพอที่จะได้ยินการ พูดผ่านทางการได้ยิน โดยทั่วไปจะใส่เครื่องช่วยฟัง ซึ่งโดยทั่วไปหากตรวจการได้ยินน้อยกว่า 90 เดซิเบลลงมาถึง 26 เดซิเบล

3. บุคคลที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา

บุคคลที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา ได้แก่ บุคคลที่มีความจำกัดอย่าง ชัดเจนในการปฏิบัติตน (Functioning) ในปัจจุบัน ซึ่งมีลักษณะเฉพาะ คือ ความสามารถทาง สติปัญญาต่ำกว่าเกณฑ์เฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญร่วมกับความจำกัดของทักษะการปรับตัวอีกอย่างน้อย 2 ทักษะจาก 10 ทักษะ ได้แก่ การสื่อความหมาย การดูแลตนเอง การดำรงชีวิตภายใน บ้านทักษะทางสังคม/การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การรู้จักใช้ทรัพยากรในชุมชน การรู้จักดูแล ควบคุมตนเอง การนำความรู้มาใช้ในชีวิตประจำวัน การทำงาน การใช้เวลาว่าง การรักษา สุขภาพอนามัยและความปลอดภัย ทั้งนี้ได้แสดงอาการดังกล่าวก่อนอายุ 18 ปี

4. บุคคลที่มีความบกพร่องทางการร่างกาย หรือการเคลื่อนไหว

หรือสุขภาพ

บุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกาย หรือการเคลื่อนไหว หรือสุขภาพ ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

4.1 บุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกาย หรือการเคลื่อนไหว ได้แก่ บุคคลที่มีอวัยวะไม่สมบูรณ์หรือขาดหายไป กระดูกหรือกล้ามเนื้อผิดปกติมีอุปสรรคในการเคลื่อนไหว ความบกพร่องดังกล่าวอาจเกิดจากโรคระบบประสาท โรคของระบบกล้ามเนื้อและกระดูกการไม่สมประกอบมาแต่กำเนิด อุบัติเหตุและโรคติดต่อ

4.2 บุคคลที่มีความบกพร่องทางสุขภาพ ได้แก่ บุคคลที่มีความเจ็บป่วยเรื้อรังหรือมีโรคประจำตัวซึ่งจำเป็นต้องได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่อง และเป็นอุปสรรคต่อการศึกษา ซึ่งมีผลทำให้เกิดความจำเป็นต้องได้รับการศึกษาพิเศษ

5. บุคคลที่มีความบกพร่องทางการเรียนรู้

บุคคลที่มีความบกพร่องทางการเรียนรู้ ได้แก่ บุคคลที่มีความผิดปกติในการทำงานของสมองบางส่วนที่แสดงถึงความบกพร่องในกระบวนการเรียนรู้ที่อาจเกิดขึ้นเฉพาะความสามารถด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้าน คือ การอ่าน การเขียน การคิดคำนวณ ซึ่งไม่สามารถเรียนรู้ในด้านที่บกพร่องได้ ทั้งที่มีระดับสติปัญญาปกติ

6. บุคคลที่มีความบกพร่องทางการพูดและภาษา

บุคคลที่มีความบกพร่องทางการพูดและภาษา ได้แก่ บุคคลที่มีความบกพร่องในการเปล่งเสียงพูด เช่น เสียงผิดปกติ อัตราความเร็วและจังหวะการพูดผิดปกติ หรือบุคคลที่มีความบกพร่องในเรื่องความเข้าใจหรือการใช้ภาษาพูด การเขียนหรือระบบสัญลักษณ์อื่นที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารซึ่งอาจเกี่ยวกับรูปแบบ เนื้อหาและหน้าที่ของภาษา

7. บุคคลที่มีความบกพร่องทางพฤติกรรม หรืออารมณ์

บุคคลที่มีความบกพร่องพฤติกรรม หรืออารมณ์ ได้แก่ บุคคลที่มีพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากปกติเป็นอย่างมาก และปัญหาทางพฤติกรรมนั้นเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นผลจากความบกพร่องหรือความผิดปกติทางจิตใจหรือสมองในส่วนของ การรับรู้ อารมณ์หรือความคิด เช่น โรคจิตเภท โรคซึมเศร้า โรคสมองเสื่อม เป็นต้น

8. บุคคลออทิสติก

บุคคลออทิสติก ได้แก่ บุคคลที่มีความผิดปกติของระบบการทำงานของสมองบางส่วนซึ่งส่งผลต่อความบกพร่องทางพัฒนาการด้านภาษา ด้านสังคมและการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และมีข้อจำกัดด้านพฤติกรรม หรือมีความสนใจจำกัดเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยความผิดปกตินั้นค้นพบได้ก่อนอายุ 30 เดือน

9. บุคคลพิการซ้อน

บุคคลพิการซ้อน ได้แก่ บุคคลที่มีความบกพร่องหรือความพิการมากกว่าหนึ่งประเภทในบุคคลเดียว บุคคลที่มีความบกพร่องระดับรุนแรงหรือมีความบกพร่องทางอวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกายมากกว่า 1 อย่างในบุคคลเดียวกัน บุคคลเหล่านี้จำเป็นต้องได้รับ

ความช่วยเหลือรอบด้านและเป็นไปอย่างต่อเนื่องในด้านกิจกรรมหลักในการดำรงชีวิต เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมในสังคมและมีคุณภาพชีวิตเดียวกับบุคคลอื่นๆทั่วไป

จากเอกสารดังกล่าวสรุปได้ว่า ประเภทและหลักเกณฑ์ของคณพิการทางการศึกษา นักศึกษาพิการแต่ละประเภทมีข้อจำกัดในการเรียนรู้ที่ต่างกัน หรือการรับข้อมูลข่าวสารด้านการศึกษาและสิ่งอำนวยความสะดวกที่มหาวิทยาลัยจัดให้ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ อาจารย์ผู้สอนและบุคคลที่เกี่ยวข้อง ควรศึกษาข้อมูลดังกล่าว รวมถึงการเรียนรู้วิธีการช่วยเหลือ การเรียน การสอน และการอำนวยความสะดวกคณพิการแต่ละประเภท ถึงแม้ นักศึกษาพิการจะมีความพิการชนิดเดียวกัน แต่การรับบริการ และการช่วยเหลือแตกต่างกัน ดังนั้นจึงต้องมีวางแผนจัดบริการเป็นรายบุคคล เพื่อให้การเรียนการสอนมีผลกระทบน้อยลงต่อนักศึกษาและเพื่อช่วยให้นักศึกษาพิการสามารถบรรลุเป้าหมายทางการศึกษาได้

2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ

2.1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ

การให้บริการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ คือ การช่วยให้นักศึกษาพิการสามารถเข้าถึงระบบการเรียนการสอนของสถาบันได้อย่างเท่าเทียมกับนักศึกษาทั่วไป โดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้กำหนดกรอบการดำเนินงานของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ประกอบด้วย 5 ด้านดังนี้

2.1.1 การเป็นศูนย์ข้อมูลด้านคณพิการของสถาบัน

สำนักส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพนักศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2552 : 59-60) ได้กล่าวว่า แม้ว่าคณพิการจำนวนหนึ่งได้มีโอกาสเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษานับตั้งแต่ พ.ศ. 2503 เป็นต้นมา แต่ก็ไม่ได้มีการบันทึกข้อมูลไว้อย่างเป็นทางการในฐานะข้อมูลของสถาบันอุดมศึกษา การเก็บบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนนักศึกษาพิการที่ได้เข้าเรียนในระดับอุดมศึกษาอย่างเป็นทางการ เริ่มต้นเป็นครั้งแรกในปีการศึกษา 2546 โดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้เริ่มดำเนินการสำรวจข้อมูลนักศึกษาพิการในสถาบันอุดมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา การดำเนินการนี้มีจุดเริ่มต้นจากการจัดประชุมสัมมนาเรื่องการจัดการศึกษาสำหรับคณพิการในระดับอุดมศึกษา เป็นครั้งแรกเมื่อ พ.ศ. 2546 ณ วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้เข้าร่วมประชุมได้แก่ อาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาที่สนใจ ครูในโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ผู้บริหารสถานศึกษา และคณพิการ

ผลจากการประชุมในครั้งนั้นทำให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจัดทำยุทธศาสตร์การจัดการศึกษาสำหรับคณพิการในระดับอุดมศึกษาและประกาศใช้ในปี พ.ศ. 2549 โดยมีวิสัยทัศน์คือ จัดการศึกษาสำหรับคณพิการโดยคำนึงถึงความเท่าเทียมและคุณภาพในการรับเข้าศึกษา โดยให้การช่วยเหลือให้นักศึกษาได้ศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เดิม

ตามศักยภาพและมีงานทำ ยุทธศาสตร์การจัดการศึกษาสำหรับคนพิการในระดับอุดมศึกษา ประกอบด้วยยุทธศาสตร์หลัก 4 ยุทธศาสตร์ คือ (1) สร้างโอกาสทางการศึกษา (2) พัฒนาการจัดการเรียนรู้ของผู้พิการ โดยมีกลยุทธ์ 3 กลยุทธ์ คือ 2.1 พัฒนาระบบบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในสถาบันอุดมศึกษาที่ส่งเสริมการเรียนของนักศึกษาพิการ 2.2 พัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาพิเศษและการพัฒนาศักยภาพนักศึกษาพิการ 2.3 พัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้ที่เหมาะสมสำหรับผู้พิการ (3) พัฒนาองค์ความรู้ และ (4) ส่งเสริมการมีงานทำ เมื่อสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้เริ่มให้ความสำคัญเรื่องการช่วยเหลือนักศึกษาพิการและมีการจัดสรรงบประมาณจำนวนหนึ่งให้กับสถาบันที่มีนักศึกษาพิการเรียนอยู่เกิน 10 คนขึ้นไป จึงทำให้สถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งเริ่มเห็นความสำคัญเรื่องการจัดให้มีระบบเพื่อช่วยเหลือนักศึกษาพิการขึ้นภายในสถาบัน จึงได้จัดตั้งศูนย์หรือหน่วยบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ (Disability Support Services Center) ขึ้นอย่างเป็นทางการ โดยเป็นการจัดตั้งขึ้นจากหน่วยงานเดิมที่มีการดำเนินการเกี่ยวกับนักศึกษาพิการอยู่แล้ว เพียงแต่ยังไม่ได้เรียกชื่อว่า หน่วยบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ สถาบันอุดมศึกษาแห่งแรกที่ได้จัดตั้งหน่วยบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการอย่างเป็นทางการคือ วิทยาลัยราชสุดา ซึ่งเป็นคณะหนึ่งในมหาวิทยาลัยมหิดล เนื่องจากเป็นสถาบันที่จัดการเรียนการสอนให้กับคนพิการและคนทั่วไปที่ทำงานหรือสนใจด้านคนพิการ และมีนักศึกษาพิการทางการได้ยินเรียนอยู่เป็นจำนวนมากในระดับปริญญาตรีสาขาหุนหวกศึกษา จากนั้นมีการจัดตั้งศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการขึ้นอีกในสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งจนปี พ.ศ. 2550 มีสถาบันอุดมศึกษาที่ได้จัดตั้งศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการทั้งหมด 12 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหิดล (วิทยาลัยราชสุดา) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2556 : 9-10) ได้ให้ความหมายว่าการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านคนพิการของสถาบัน คือความบกพร่องหรือความพิการของนักศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อให้มหาวิทยาลัยได้รับข้อมูลของนักศึกษา โดยการเปิดเผยข้อมูลนี้จะช่วยให้นักศึกษาได้รับสิทธิในการรับบริการสนับสนุนตามกฎหมาย รวมถึงการได้รับสิทธิรับบริการตามกฎหมาย และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียน และลดความวิตกกังวลและความเครียดในการเรียนของนักศึกษา ข้อมูลที่ควรเปิดเผยสำหรับนักศึกษาควรเป็นข้อมูลที่เป็นความจำเป็นสำหรับการอำนวยความสะดวกและจัดบริการสนับสนุนเท่านั้น ควรหลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลที่ไม่จำเป็น และข้อมูลทั้งหมดต้องเก็บรักษาเป็นความลับ ดังนั้นผู้ที่ให้ข้อมูลต้องเป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องในเรื่องการจัดบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มีส่วนร่วม

ในการตัดสินใจในการรับบริการ โดยสถานที่ใช้ในการเปิดเผยข้อมูลควรมีความเป็นส่วนตัว สามารถรักษาความลับของข้อมูลนักศึกษาได้

สำหรับการเปิดเผยข้อมูลนักศึกษา ควรเน้นที่ความสามารถด้านบวก และข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในการจัดบริการสนับสนุน นักศึกษาควรมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายหรือพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง และสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสนับสนุนที่แต่ละมหาวิทยาลัยจัดให้

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม (2553 : 66) ได้กล่าวว่า การเป็นศูนย์ข้อมูลด้านคนพิการของสถาบัน คือ เพื่อจัดทำเป็นศูนย์ข้อมูลประกอบการพิจารณาการบริการที่เหมาะสมและเอื้อต่อการศึกษาของนักศึกษาพิการที่มีความบกพร่องและพิการประเภทต่างๆ ให้สามารถศึกษาเล่าเรียนได้เต็มศักยภาพ ข้อมูลเบื้องต้น ประกอบด้วย ข้อมูลด้านส่วนตัว ข้อมูลด้านสุขภาพ หรือความบกพร่อง ข้อมูลด้านครอบครัว ข้อมูลด้านการศึกษา ข้อมูลสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ และด้านการขอรับการสนับสนุนเงินอุดหนุนทางการศึกษา สำหรับคนพิการในระดับอุดมศึกษา เป็นต้น

ข้อมูลเบื้องต้น ประกอบด้วย

1. ข้อมูลด้านส่วนตัว เช่น ชื่อ-นามสกุล ศาสนา วัน เดือน ปีเกิด อายุ ที่อยู่ การจดทะเบียนคนพิการ ประเภทความบกพร่อง เพื่อนในมหาวิทยาลัย เพื่อที่อยู่ใกล้เคียงหรือรู้จักบ้านของเรา เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา เป็นต้น

2. ข้อมูลด้านสุขภาพ หรือความบกพร่อง เช่น เลือดหมู่ ตำแหน่งที่ชัดเจน โรคประจำตัวและยาที่ต้องใช้ การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสมรรถภาพ เป็นต้น

3. ข้อมูลด้านครอบครัว เช่น ชื่อ-นามสกุล บิดา มารดา หรือผู้ปกครอง ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อาชีพ รายได้ ภาระหนี้สินของครอบครัว มีพี่น้องร่วมบิดาเดียวกัน เป็นต้น

4. ข้อมูลด้านการศึกษา เช่น สถานศึกษาและระดับชั้นเรียนของคนพิการในอดีตและปัจจุบัน รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาที่เคยได้รับ รางวัล/ทุนการศึกษา เป็นต้น

5. ข้อมูลสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ เช่น การจดทะเบียนคนพิการ บัตรประกันสุขภาพ การรับบริการตามพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 เป็นต้น

6. ด้านการขอรับการสนับสนุนเงินอุดหนุนทางการศึกษาสำหรับคนพิการในระดับอุดมศึกษา คือ การจัดสรรเป็นเงินอุดหนุนค่าใช้จ่ายทางการศึกษาให้นักศึกษาพิการ อาทิ ค่าบำรุง ค่าธรรมเนียม ค่าเล่าเรียน ตามรายการที่ปรากฏในระเบียบการลงทะเบียน เป็นต้น

2.1.2 การบริการให้คำปรึกษา

การบริการให้คำปรึกษาเป็นการให้คำแนะนำต่างๆ ดังนั้นจึงเอาคำจำกัดความของ “การให้คำปรึกษา” ซึ่งมีผู้เชี่ยวชาญกล่าวถึงดังนี้

เพพินสกี และเพพินสกี (Pepinski and Pepinski, 1954) ได้กล่าวว่า การบริการให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการขอสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการปรึกษากับผู้รับบริการ ในสถานซึ่งเป็นส่วนตัว โดยมีจุดประสงค์เพื่อช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษาให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเดิมไปสู่พฤติกรรม ที่พึงปรารถนา

สมาคมนักจิตวิทยาอเมริกัน (The American Psychologist Association, 1956) ได้ให้ความหมาย การบริการให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการช่วยเหลือบุคคลให้เอาชนะอุปสรรคต่างๆ ที่มีต่อการเติบโตพัฒนาของบุคคล เพื่อให้บรรลุถึงการพัฒนาสูงสุดตามศักยภาพที่บุคคลนั้นมี

ไกลซอฟฟ์ และคอปอวิช (The National Conference of State Legislatures and the American Counseling Association) (Glossoff & Koprowicz, 1990) ได้กล่าว การบริการให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการที่ผู้เชี่ยวชาญซึ่งผ่านการฝึกอบรมได้สร้างสัมพันธภาพกับบุคคลผู้ซึ่งต้องการความช่วยเหลือ โดยจะเน้นในเรื่องความรู้สึก พฤติกรรม การให้ความหมายกับประสบการณ์ต่างๆ ผลที่จะได้รับทางเลือกและเป้าหมายในชีวิต ผู้ให้คำปรึกษาจะเอื้ออำนวยให้บุคคลทำการสำรวจและแสดงออกซึ่งความคิดความรู้สึกต่างๆ ในสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่อบอุ่น

วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล (2549) ได้กล่าวว่า การบริการให้คำปรึกษาสำหรับคนพิการ เป็นการนำเอาความรู้และทักษะทางด้านจิตวิทยาการให้คำปรึกษา (Counseling Psychology) มาผนวกเข้ากับความรู้ในเรื่องของความพิการและคนพิการประเภทต่างๆ ความเข้าใจในเรื่องผลกระทบที่เกิดขึ้นเนื่องมาจากความพิการนั้นๆ ทั้งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ ครอบครัว ชุมชน สังคม เศรษฐกิจ รวมถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการปรับตัวต่อความพิการ เช่น การสนับสนุนจากเครือข่ายองค์กรคนพิการ การได้รับเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และนอกจากนี้ยังต้องมีความรู้ในเรื่องกระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพเป็นอย่างดีด้วย ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแก่คนพิการ จึงควรเป็นผู้ได้รับการฝึกอบรมทางด้านนี้โดยเฉพาะจึงจะสามารถปฏิบัติหน้าที่นี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การบริการให้คำปรึกษาสำหรับนักศึกษาพิการในสถาบันอุดมศึกษามีรูปแบบทั้งการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคลและการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะปัญหา และวัตถุประสงค์ของการให้คำปรึกษา เช่น การให้คำปรึกษากลุ่มสำหรับนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน เพื่อพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำ ทักษะการกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม การให้คำปรึกษากลุ่มนี้สมาชิกกลุ่มจะเป็นผู้ที่มีปัญหาหรือความต้องการที่จะ

พัฒนาดนในเรื่องเดียวกัน ส่วนการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคลมักจะเป็นปัญหาเฉพาะคนที่นักศึกษานั้นต้องแก้ไข ปรับปรุงหรือพัฒนา

การบริการให้คำปรึกษาสำหรับนักศึกษาพิการ นอกจากความรู้และทักษะการให้คำปรึกษาสำหรับบุคคลทั่วไปที่ผู้ให้คำปรึกษามีอยู่แล้ว ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องคำนึงถึงดังต่อไปนี้

1. ผลกระทบด้านต่างๆ อันเนื่องมาจากความพิการ
2. ปฏิบัติทางอารมณ์และการปรับตัวทางจิตวิทยาสังคมของคนพิการประเภทต่าง ๆ
3. หลักปรัชญาของงานบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ และกระบวนการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ
4. จรรยาบรรณของผู้ให้คำปรึกษาในงานบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ
5. แหล่งข้อมูลหรือแหล่งบริการช่วยเหลือ และส่งต่อบุคลากรที่ให้คำปรึกษาในงานฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ ซึ่งเป็นนักวิชาชีพงานฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการในประเทศไทย นักวิชาชีพนี้จะมีบทบาทหน้าที่หลัก 4 ด้าน คือ

1. การจัดการการบริการให้กับผู้รับบริการ ซึ่งจะครอบคลุมงานการสัมภาษณ์เมื่อแรกรับบริการ การประสานงานเพื่อให้ได้รับบริการต่างๆ การบันทึกการบริการ และการเขียนรายงาน
2. การประเมินทางอาชีพ และการให้คำปรึกษาด้านอาชีพ
3. การให้คำปรึกษาด้านอารมณ์
4. การจัดหางาน

จากเอกสารดังกล่าวสรุปได้ว่า การบริการให้คำปรึกษา คือ การให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการให้ความช่วยเหลือระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษา และการให้คำปรึกษาช่วยให้บุคคลพัฒนาดนเอง แก้ไขปัญหา เอาชนะอุปสรรค มีเป้าหมายและแนวทางการดำเนินชีวิตที่เหมาะสม ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการด้านนี้จึงต้องมีความรู้ในเชิงลึกกว้าง เพื่อให้นักศึกษาพิการหรือคนพิการทั่วไป รวมทั้งบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น ครอบครัว และหน่วยงานอื่นๆ ได้รับบริการที่ดีที่เอื้อหนุนให้คนพิการมีชีวิตที่ดี

2.1.3 การจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2542) มาตรา 22 ระบุว่า “การจัดการศึกษาต้องยึดหลักผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการ

จัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ” มาตรา 24 (1) ระบุว่า “การจัดกระบวนการเรียนรู้จะต้องจัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล” และมาตรา 10 วรรค 3 ข้อ 2(2) คนพิการที่ประสงค์จะขอรับเงินอุดหนุน ขอยืมเงินเพื่อจัดซื้อ มีความต้องการจำเป็นพิเศษทางการศึกษาตามที่กำหนดไว้ในแผนการศึกษาเฉพาะบุคคล

ด้วยเหตุนี้ การจัดการศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการประเภทต่างๆ ต้องได้รับการจัดการศึกษาตามศักยภาพของแต่ละบุคคล และสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นและระดับความสามารถของผู้เรียน โดยจัดทำเป็น “แผนการรับบริการเฉพาะบุคคล” (Individualized Services : ISP) แผนการรับบริการเฉพาะบุคคล คือ แผนซึ่งกำหนดแนวทางการจัดการศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นพิเศษของคนพิการ ตลอดจนกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาเฉพาะบุคคล

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล เพื่อให้นักศึกษาพิการได้รับสิทธิช่วยเหลือทางการศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งมีองค์ประกอบและรายละเอียดดังนี้

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

การกรอกแบบบันทึกแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2556) ได้กำหนดแนวทางในการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐาน หมายถึง ให้ระบุข้อมูลของนักศึกษาพิการ ชื่อ-นามสกุล วัน/เดือน/ปีเกิด อายุ ที่อยู่ปัจจุบัน โทรศัพท์
2. บุคคลที่สามารถติดต่อได้ หมายถึง ให้ระบุข้อมูลบุคคลที่สามารถติดต่อได้โดยเป็นเพื่อนในสถาบันเดียวกัน และกรอกข้อมูลพื้นฐานได้แก่ ชื่อ-นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์ หมู่เรียน ชั้นปี สาขา คณะ พร้อมทั้งให้ระบุอาจารย์ที่ปรึกษา
3. ระยะเวลาที่ขอรับบริการ หมายถึง ให้ระบุระยะเวลาโดยกำหนดให้ระบุช่วงระยะเวลาที่ขอรับบริการเป็น 1 ภาคการศึกษา คือ วันเริ่มต้นและวันสิ้นสุด
4. รายละเอียดการขอรับบริการ หมายถึง ให้นักศึกษาพิการระบุรายละเอียดการขอรับบริการ เช่น ล่ามภาษามือ ผู้จดคำบรรยาย เพื่อนช่วยเพื่อน การสอนเสริม เครื่องช่วยฟัง เครื่องบันทึกเสียง ที่พัก อื่นๆ

5. ตารางเรียน (ระบุหรือแนบตารางเรียนโดยละเอียด) หมายถึง ให้ระบุ ตารางเรียนโดยละเอียด เพื่อเป็นข้อมูลในการขอรับบริการและประกอบการพิจารณาเพื่อขอ อนุมัติ

6. ความคิดเห็นของคณะกรรมการ หมายถึง ให้ระบุผลการอนุมัติ โดย การลงนามรับรองของผู้รับผิดชอบหรือผู้บริหารในส่วนงานที่นักศึกษาพิการขอรับบริการ

จากเอกสารดังกล่าวสรุปได้ว่า การจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล คือ กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตาม ศักยภาพ พร้อมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา และตามความต้องการจำเป็นพิเศษของแต่ละคน

2.1.4 การให้บริการด้านการจัดเทคโนโลยีสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา

เบญจา ชลธารนนท์ (2546) ได้ให้ความหมาย เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเทคโนโลยีที่คนพิการใช้ ซึ่งได้มีการพัฒนาและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี เพื่อช่วยให้คนพิการสามารถดำรงชีวิตอิสระ ปฏิบัติงานและผลิตงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ มากขึ้น

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

พรีเวอ์ (Brewer, 2008 อ้างอิงใน สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2555) ได้กล่าวว่า เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกคือ อุปกรณ์ หรือ software หรือสิ่ง ที่ช่วยสนับสนุนนักศึกษาพิการในการเรียนรู้ เพื่อช่วยให้ นักศึกษาได้เข้าถึงการเรียนการสอน หรือข้อมูลข่าวสาร

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2556) ได้กล่าวว่า เทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก คือ บริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ระบบใดๆ ที่นำมาปรับและ นำมาใช้ โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้บุคคลใช้ความสามารถ ทดแทนปัญหาความบกพร่อง ดังต่อไปนี้

1. ปรับปรุงความสามารถในการปฏิบัติงาน
2. เพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงาน
3. รักษาระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน
4. การสนับสนุนให้เกิดความรู้ความเข้าใจเนื้อหาและรายละเอียดของ กิจกรรมต่างๆ ทั้งในด้านการเรียนรู้ การดำรงชีวิตและการพึ่งพาตนเองอย่างอิสระได้

ประเภทของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2556 : 13-14)ได้กล่าวว่า ประเภทของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งอาจแบ่งตามการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. อุปกรณ์เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งของอุปกรณ์และระบบผลิตภัณฑ์ที่ช่วยรักษาหรือเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคลที่มีความบกพร่องหรือพิการ

2. บริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง บริการที่ช่วยให้บุคคล ที่มีความบกพร่องหรือพิการเลือก การจัดหาและการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่

2.1 ประเมินความต้องการ ของผู้เรียนในสภาพต่างๆ

2.2 การจัดและการขอรับอุปกรณ์ ในรูปแบบการซื้อ การเช่า

2.3 การเลือก การออกแบบ การปรับ การนำมาใช้ การดูแลรักษา การซ่อมแซม หรือการใช้อุปกรณ์ทดแทนสำหรับการทำกิจกรรมต่างๆ

2.4 การประสานงานและการบริการ รูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ การบำบัด การช่วยเหลือ การใช้บริการ

2.5 การอบรมและการช่วยเหลือด้านเทคนิค วิธีการใช้สำหรับบุคคลที่มีความบกพร่องหรือพิการ

2.6 การอบรม - การช่วยเหลือ นักวิชาชีพ บุคลากร และผู้เกี่ยวข้องกับ การดำเนินชีวิตของบุคคลที่มีความบกพร่อง

การจัดแบ่งประเภทอุปกรณ์เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2556 : 14-34) ได้กล่าว การจัดแบ่งประเภทอุปกรณ์เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. การจัดแบ่งตามประเภทการใช้งาน

1.1 อุปกรณ์ช่วยในการสื่อสาร หมายถึง อุปกรณ์และเครื่องมือช่วยบุคคลที่มีความบกพร่องทางการพูดหรือบุคคลที่มีปัญหาในการเขียนเพื่อการสื่อสาร เช่น แผ่นกระดาษที่มีภาพหรือตัวอักษร เพื่อให้บุคคลชี้ตัวเลือกที่ตนต้องการสื่อสาร ไปจนถึงโปรแกรมกระดานสื่อสารบนหน้าจอคอมพิวเตอร์

1.2 อุปกรณ์ช่วยในการเข้าถึงคอมพิวเตอร์ หมายถึง ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ช่วยให้บุคคลที่มีความบกพร่องหรือพิการเข้าถึงและใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ได้ ทั้งนี้รวมถึงการปรับแป้นพิมพ์ หน้าจอ สวิตช์ และเมาส์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สังเคราะห์เสียง เป็นต้น

1.3 อุปกรณ์ช่วยในการใช้ชีวิตประจำวัน หมายถึง อุปกรณ์ช่วยเหลือบุคคลที่มีความบกพร่องหรือพิการในกิจกรรมในชีวิตประจำวัน เช่น การแต่งตัว การดูแลรักษาความสะอาด การอาบน้ำ การประกอบอาหาร การรับประทานอาหาร รวมถึงอุปกรณ์ช่วยหยิบจับสิ่งของ เสื้อผ้าที่ปรับพิเศษ แก้วน้ำและอุปกรณ์ปรับพิเศษช่วยในห้องน้ำ

1.4 อุปกรณ์ช่วยในการศึกษาและการเรียนรู้ หมายถึง อุปกรณ์ช่วยในการฝึกและพัฒนาทักษะ อุปกรณ์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการคิด การตัดสินใจ การแก้ปัญหา การจำ การเดาคำศัพท์/การเขียน

1.5 อุปกรณ์ช่วยในการเข้าถึงสภาพแวดล้อม หมายถึง การปรับสภาพแวดล้อมและโครงสร้างทางกายภาพของอาคารสถานที่ เพื่อลดอุปสรรคในการเข้าถึงอาคารสถานที่ของบุคคลที่มีความบกพร่องหรือพิการ รวมถึงการก่อสร้างการปรับโครงสร้างทางสถาปัตยกรรม การวางแผนวางจรรยาบรรณสภาพแวดล้อมในอาคารสถานที่

1.6 อุปกรณ์ช่วยในการปฏิบัติงาน หมายถึง เครื่องมือและอุปกรณ์เทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานที่ออกแบบ เพื่อลดความเสี่ยงการบาดเจ็บหรือการเกิดแผลกดทับจากการทำงาน เช่น การปรับที่นั่ง ไฟ ที่วางแขนหรือข้อมือ ที่พักหลัง อุปกรณ์ช่วยเขียน เป็นต้น

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

1.8 อุปกรณ์ช่วยในการเคลื่อนไหวและการเดินทาง หมายถึง อุปกรณ์ช่วยการเคลื่อนไหวของบุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกายหรือบุคคลที่มีความบกพร่องทางการเห็น เพื่อให้บุคคลเหล่านี้สามารถเคลื่อนที่หรือเดินทางได้อย่างอิสระ เช่น อุปกรณ์พยุงเดิน แก้วล้อเลื่อน ทางลาดเอียง ไม้เท้าขาว เป็นต้น

1.9 กายอุปกรณ์และกายอุปกรณ์เสริม หมายถึง กายอุปกรณ์ที่ใช้ทดแทนหรือเสริมอวัยวะที่สูญเสียหรือบกพร่องไปสำหรับบุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกาย

1.10 อุปกรณ์ช่วยในกิจกรรมนันทนาการและงานอดิเรก หมายถึง อุปกรณ์ช่วยให้บุคคลที่มีความบกพร่องหรือพิการสามารถมีส่วนร่วมในกิจกรรมกีฬา กิจกรรมทางสังคม และกิจกรรมนันทนาการอื่นๆ เช่น การปรับอุปกรณ์กีฬา อุปกรณ์เครื่องเล่น/เกม คำบรรยายได้ภาพในภาพยนตร์/รายการโทรทัศน์ เป็นต้น

1.11 อุปกรณ์ช่วยในการนั่งและการเคลื่อนที่ หมายถึง อุปกรณ์ช่วยให้บุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกายสามารถทำกิจกรรมในชีวิตประจำวันด้วยท่าทางที่เหมาะสม เช่น อุปกรณ์หนุนรองนั่ง อุปกรณ์ลดการกดทับ อุปกรณ์ช่วยทรงตัวในการนั่ง

1.12 อุปกรณ์ช่วยในการเห็นและการอ่าน หมายถึง อุปกรณ์ที่ออกแบบเพื่อช่วยบุคคลที่มีความบกพร่องทางการเห็นในการอ่าน เช่น อุปกรณ์เสียง อุปกรณ์/ระบบช่วย

การอ่าน ระบบสแกนไฟล์ข้อความ เครื่องมือ/อุปกรณ์ในชีวิตประจำวันที่มีเสียง เครื่องขยาย
จอภาพ หนังสือขยายตัวอักษรขนาดใหญ่ เป็นต้น

2. การจัดแบ่งตามประเภทความบกพร่องหรือพิการ

เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกกับประเภทความพิการตามกระทรวงการ
พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ คือ

เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกกับความพิการทางการเห็น

คนที่สูญเสียการเห็นหรือมีความบกพร่องจำเป็นต้องได้รับการสอนให้ใช้
ประโยชน์จากการเห็นที่เหลืออยู่ โดยช่วยให้คนเหล่านี้ใช้เครื่องมือต่างๆ ที่ช่วยเพิ่มการเห็นที่
เหลืออยู่เพื่อใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ ได้แก่ ไม้เท้าขาว แว่นขยายสำหรับบุคคลที่มีการเห็น
เลือนราง หนังสืออักษรเบรลล์ เครื่องพิมพ์ดีดเบรลล์ เครื่องอัดสำเนาภาพนูน ไม้เท้าเลเซอร์
ลูกคิด แผ่นป้ายแบบมีเสียง

เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกกับความพิการทางการได้ยินหรือสื่อ

ความหมาย

ความพิการทางการได้ยินแบ่งประเภทความพิการทางการได้ยิน 2 ประเภท
คือ

2.1 คนหูหนวก หมายถึง คนที่สูญเสียการได้ยินมากจนไม่สามารถรับข้อมูล
ผ่านทางกราดได้ยินไม่ว่าจะใส่หรือไม่ใส่เครื่องช่วยฟัง

2.2 คนหูตึง หมายถึง คนที่มีการได้ยินเหลืออยู่พอเพียงที่จะรับข้อมูลผ่าน
ทางการได้ยินโดยทั่วไปจะใส่เครื่องช่วยฟัง

เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนหูหนวก และหูตึง ได้แก่ ภาษา
มือ สื่อโสตทัศน เครื่องโทรสาร เครื่องช่วยฟัง โทรศัพท์สำหรับคนหูหนวก โทรศัพท์ขยายเสียง
กระดานสื่อสาร โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน

เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกกับความพิการทางการเคลื่อนไหว
หรือทางร่างกาย

การจัดเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการทางการเคลื่อนไหว
หรือทางร่างกาย จุดประสงค์หลักในการจัดที่หนึ่งและการจัดทำทางให้ส่วนต่างๆ ของร่างกายอยู่
ในท่าที่เหมาะสม เพื่อลดแรงกดทับ ลดอาการเกร็งของกล้ามเนื้อ นอกจากนี้รวมถึงการจัด
ท่าทางอื่นๆ ให้เหมาะสมด้วย เช่น การยืน การนอน เป็นต้น

อุปกรณ์ช่วยในการนั่งและการเคลื่อนย้ายตัว เช่น เบาะรองนั่งสุบลม โต๊ะ
เขียนหนังสือและเก้าอี้ที่สามารถปรับระดับได้ แผ่นช่วยในการเคลื่อนย้ายตัว แผ่นกันลื่น

อุปกรณ์ช่วยในการเขียนหนังสือ เช่น splints อุปกรณ์พยุงข้อใช้พยุงเวลาเขียนหนังสือ แผ่นกระดานที่มีกรอบกำหนดบรรทัดหรือพื้นที่เพื่อช่วยในการเขียน ปากกา ยางลบที่มีแท่งใหญ่

เก้าอี้ล้อเลื่อน คือ อุปกรณ์ช่วยให้ผู้ที่มีความบกพร่องทางร่างกายและสุขภาพที่มีปัญหาในการเคลื่อนที่ สามารถเคลื่อนที่ได้คล่องตัวมากยิ่งขึ้นโดยพึ่งพาผู้อื่นให้น้อยที่สุด

จอภาพแบบสัมผัส คือ เป็นจอมอนิเตอร์แบบสัมผัสผู้ใช้สามารถใช้นิ้วกดที่หน้าจอได้เลย

เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกกับความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรมหรือออทิสติก ความพิการทางสติปัญญา และความพิการทางการเรียนรู้

ทักษะการสื่อสารและทักษะทางสังคมเป็นปัญหาที่บุคคลที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา ทางการเรียนรู้ บุคคลออทิสติก และบุคคลที่มีความบกพร่องทางพฤติกรรมหรืออารมณ์ เทคโนโลยีที่เหมาะสมสำหรับช่วยเหลือทดแทน และพัฒนาทักษะที่บุคคลที่มีความบกพร่อง คือ

อุปกรณ์ช่วยพัฒนาทักษะทางการสื่อสาร เช่น กระดานสื่อสาร บัตรภาพ บัตรคำ หนังสืออ่านง่าย เพื่อพัฒนาการสื่อสารกับผู้อื่น

โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน หมายถึง สื่อประสม ซึ่งผลิตออกมามากมายเพื่อช่วยเรียบเรียงเรื่องราวและสอนให้รู้จักรวบรวมความคิดในการลำดับเรื่องราวและเวลาได้ถูกต้อง ผู้ใช้สามารถฝึกทักษะต่างๆ ผ่านโปรแกรมด้วยตนเองในระยะเวลาตามที่ตนเองสะดวกใช้งานได้

จากเอกสารดังกล่าวสรุปได้ว่า “ เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก ” บริการ เครื่องมือ เทคนิควิธีการ และการนำมาคิด ประยุกต์ใช้ให้ตรงกับปัญหาคนพิการ เพื่อเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านการเรียนรู้การดำรงชีวิตและการพึ่งพาตนเองอย่างอิสระ

2.1.5 การประสานงานกับคณะที่มีนักศึกษาเรียนร่วมและเป็นเครือข่าย ให้บริการกับสถาบันอุดมศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2556 : 3-7) ได้กล่าวว่า การประสานงานกับคณะที่มีนักศึกษาเรียนร่วม คือ สิ่งอำนวยความสะดวกที่คณะจัดให้ความช่วยเหลือสนับสนุนให้แก่นักศึกษาพิการแต่ละคนอย่างเหมาะสม เพื่อให้ความบกพร่องไม่เป็นอุปสรรคต่อการเรียน ซึ่งโดยปกติแล้วคณะ/อาจารย์ผู้สอนจะไม่ทราบว่า มีนักศึกษาพิการคนใด มาเรียนวิชาอะไรบ้างในคณะ (ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ) จึงมีหน้าที่ในการประสานกับทางคณะในการแจ้งให้ทราบว่า มีนักศึกษาพิการ ชื่ออะไร พิกัดประเภทไหน นักศึกษาพิการ

แต่ละคนต้องการความช่วยเหลือสนับสนุนอะไรบางอย่างซึ่งทางคณะควรจัดให้ แต่ถ้าทางคณะไม่สามารถจัดหาความสนับสนุนช่วยเหลือนักศึกษาพิการได้ ทางศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการอาจจัดสิ่งที่ขาดแคลนนี้ให้แทน

1. ระบบการให้ความช่วยเหลือนักศึกษาพิการในมหาวิทยาลัย

ระบบการให้บริการสนับสนุนช่วยเหลือนักศึกษาพิการจะเป็นหน่วยงานหลักของมหาวิทยาลัยที่จะช่วยเหลือนักศึกษาพิการทั้งหมดของมหาวิทยาลัย แต่เมื่อนักศึกษาพิการไปเรียนวิชาในคณะตามที่ลงทะเบียนเรียน เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานกลางของคณะจะรับเรื่องไว้แล้วแจ้งให้อาจารย์ประจำวิชาทราบพร้อมทั้งจัดหาสิ่งสนับสนุนช่วยเหลือนักศึกษาพิการในห้องเรียน ได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องเรียน เช่น ล่ามภาษามือสำหรับนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยินและเจ้าหน้าที่จดคำบรรยายสำหรับนักศึกษาพิการทางการได้ยิน หรือเครื่องขยายภาพและตัวหนังสือสำหรับนักศึกษาพิการทางการเห็น เป็นต้น แต่เจ้าหน้าที่ผู้ให้ความช่วยเหลือนักศึกษาพิการในคณะจะต้องได้รับการประสานจากศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ แจ้งว่ามีนักศึกษาพิการประเภทจำนวนเท่าไร เรียนวิชาอะไร ห้องไหน เวลาใด และที่สำคัญคือ นักศึกษาพิการแต่ละคนนี้มีความจำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลืออะไรบ้าง เมื่อเจ้าหน้าที่ของคณะได้รับรายละเอียดตามที่แจ้งแล้ว จะได้ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งจาก ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการต่อไป ซึ่งการดำเนินการคือ Transfer หรือการส่งต่อจาก DSS ไปยังคณะให้คณาจารย์ช่วยเหลือนักศึกษาพิการตลอดระยะเวลาที่เรียนอยู่ในคณะ

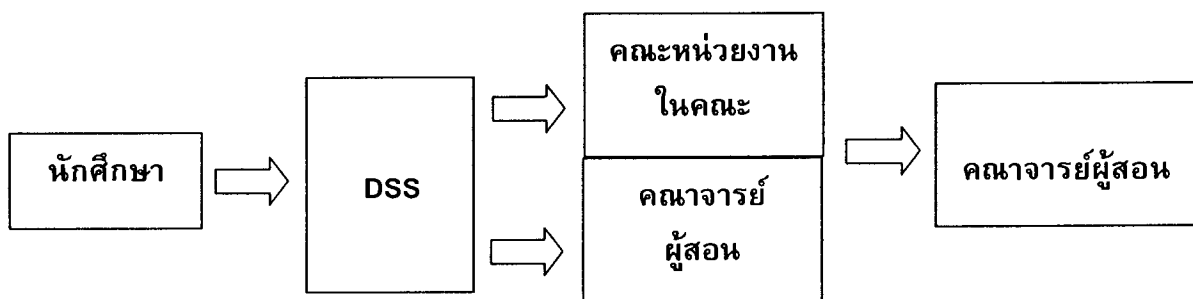
การประสานงานกับคณะ/คณาจารย์ที่มีนักศึกษาเรียนร่วม ในการจัดหาแหล่งข้อมูลที่เอื้อให้อาจารย์มีความรู้ความเข้าใจในการสอนนักศึกษาพิการ และจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกที่คณาจารย์มีความจำเป็นต้องใช้ในการสอนนักศึกษาพิการ โดยแบ่งออกเป็น 6 คือ

1. การอำนวยความสะดวก และการออกแบบการเรียนการสอนที่นักศึกษาทุกคนรวมถึงนักศึกษาพิการสามารถเข้าถึงได้
2. สิทธิ และหน้าที่ของคณะ/คณาจารย์ การบริการในมหาวิทยาลัย และนักศึกษาพิการที่เกี่ยวข้องกับการได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียน
3. แหล่งข้อมูลที่จะช่วยให้คณาจารย์สามารถสอนนักศึกษาพิการ รวมถึงสามารถจัดกิจกรรมให้นักศึกษาพิการได้เข้าร่วมอย่างเต็มที่เช่นเดียวกับนักศึกษาอื่นๆ
4. การจัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นนำเสนอในห้องเรียน ได้แก่ วิดีโอ เอกสารสิ่งพิมพ์ต่างๆ และอุปกรณ์ที่ถูกออกแบบมาสำหรับผู้เรียนที่ใช้ในการนำเสนอแบบโต้ตอบระหว่างกันได้
5. ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการจะร่วมมือกับคณะ/คณาจารย์ ในการเป็นแหล่งทรัพยากรที่จำเป็นในการสนับสนุนให้นักศึกษาพิการเข้าถึงการเรียน

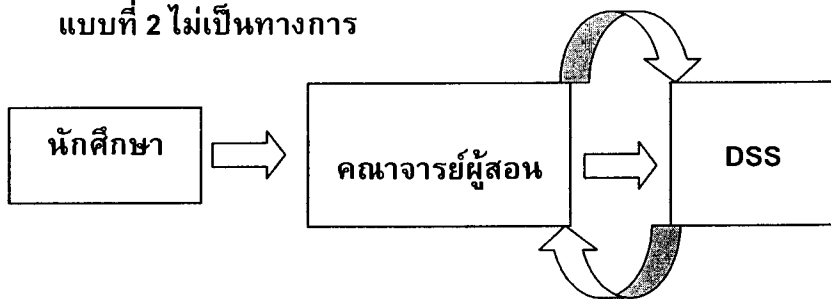
6. ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ จัดเตรียมฐานข้อมูลต่างๆ ให้แก่คณะ/คณาจารย์ เช่น คำถามที่มักจะถูกถามเสมอๆ กรณีศึกษาต่างๆ และการจัดการศึกษาแบบเรียนรวม

เมื่อทางศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการร่วมกับ คณะ/คณาจารย์ ในการจัดระบบการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาพิการแล้วมหาวิทยาลัยควรจะได้จัดทำ คู่มือการใช้บริการหรือรายละเอียดเกี่ยวกับการขอรับบริการ เช่น มีการบริการอะไรจัดไว้ให้ และติดต่อใคร ที่ไหน อย่างไร เพื่อให้นักศึกษาพิการได้รับรู้เบื้องต้นและสะดวกในการเข้าไปขอใช้บริการ

แบบที่ 1 เป็นทางการ



แบบที่ 2 ไม่เป็นทางการ



ภาพ 1 แผนภูมิการทำงานร่วมกันระหว่างศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ กับคณะ/คณาจารย์

2. ความสำคัญของการสนับสนุนคณาจารย์ในการสนับสนุนช่วยเหลือ นักศึกษาพิการ

เนื่องจากนักศึกษาพิการจะต้องเรียนในห้องเรียนของคณะต่างๆ คณะ/อาจารย์จึงจำเป็นต้องจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นไม่ว่าจะเป็นบุคลากรผู้ที่จะให้ความช่วยเหลือนักศึกษาพิการในห้องเรียน เช่น ล่าม เจ้าหน้าที่จดคำบรรยาย หรือเครื่องมือเช่นการขยายจอภาพหรือตัวอักษรให้ใหญ่ขึ้น รวมถึงจัดระบบการสอบที่เหมาะสมให้กับนักศึกษาพิการ เช่น จัดคอมพิวเตอร์ที่มีโปรแกรมอ่านหน้าจอ หรือโปรแกรมขยายจอภาพ และการขยายเวลาสอบ เป็นต้น ถ้าขาดระบบการให้ความช่วยเหลือนักศึกษาพิการจะไม่สามารถเรียนให้สำเร็จ การศึกษาได้เช่นเดียวกับนักศึกษาทั่วไป

3. กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนคณาจารย์ในการสนับสนุนช่วยเหลือนักศึกษาพิการ

นักศึกษาพิการจะต้องลงทะเบียนกับ ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ มีฐานข้อมูลของนักศึกษาพิการทั้งหมดในมหาวิทยาลัย ได้แก่ ชื่อ- นามสกุล ประเภทความพิการ ความต้องการสนับสนุนช่วยเหลืออะไรบ้าง เป็นต้น แต่เมื่อนักศึกษาพิการไปเรียนที่คณะ คณาจารย์จะไม่ทราบรายละเอียดเหล่านี้ ดังนั้นศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ จึงต้องแจ้งรายละเอียดของนักศึกษาพิการแต่ละคนที่เป็นไปเรียนให้คณะเพื่อแจ้งให้คณาจารย์ทราบพร้อมทั้งประสานงานระหว่างศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ และคณะ/คณาจารย์ ในการจัดระบบช่วยเหลือให้นักศึกษาพิการ เช่น แจ้งให้คณะทราบว่า มีนักศึกษาพิการทางการได้ยินไปเรียน วิชาภาษาไทย พร้อมทั้งคณะแจ้งให้อาจารย์ผู้สอนทราบ เพื่อจะได้จัดการสอน/สอบให้เหมาะสม เช่น พูดให้ช้าลง เพื่อให้ นักศึกษาพิการอ่านปากได้สะดวก หรือขอให้นักศึกษาพิการมานั่งใกล้หน้าต่าง เป็นต้น

4. ผลกระทบต่อการเรียนของนักศึกษาพิการ เมื่อไม่ได้มีการสนับสนุนคณาจารย์ในการช่วยเหลือนักศึกษาพิการ

ห้องเรียนขาดสิ่งอำนวยความสะดวก นักศึกษาพิการจะเรียนได้อย่างไร เมื่อนักศึกษาพิการทางการเห็นไม่สามารถเห็นสิ่งที่อาจารย์กำลังสอนหรืออธิบาย นักศึกษาหูตึง ได้ยินบ้างไม่ได้ยินบ้างจะเข้าใจสิ่งที่อาจารย์สอนได้หรือไม่ นักศึกษาหูหนวกจะไม่รู้เรื่องที่อาจารย์อธิบายหรือพูดในห้องเรียนเลย ในขณะที่นักศึกษาพิการนั่งรถเข็นไม่สามารถเข้าไปเรียนในห้องเรียนได้เพราะห้องเรียนเป็นชั้นบันไดแบบโรงภาพยนตร์ หรืออาคารเรียนไม่มีลิฟท์ มีแต่ชั้นบันได สิ่งเหล่านี้ทางศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ และคณะ/คณาจารย์จะต้องให้ความช่วยเหลือเพื่อให้ นักศึกษาพิการเข้าถึงการเรียนรู้

5. การวางแผนทางสนับสนุนคณาจารย์ในการสนับสนุนช่วยเหลือ นักศึกษาพิการ

ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการควรจัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับนักศึกษา พิการทั้งหมดของมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งจัดระบบการให้บริการสนับสนุนให้มีความพร้อมในการ ให้บริการนักศึกษาพิการแต่ละคน ถึงแม้ว่าคณะต่างๆ จะไม่ได้มีระบบสนับสนุนให้ความ ช่วยเหลือนักศึกษาพิการ แต่ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการสามารถให้บริการ แก่ นักศึกษาพิการเมื่อไปเรียนในคณะ เช่น จัดเจ้าหน้าที่จดคำบรรยายไปพร้อมกับนักศึกษา พิการ แจ้งคณะ/คณาจารย์ว่ามีนักศึกษาพิการประเภทใดไปเรียนวิชาใดของคณะ เพื่ออาจารย์ ผู้สอนจะได้ทราบและอำนวยความสะดวกให้ เช่น ปรับข้อสอบการฟังเป็นข้อสอบที่ใช้เขียนแทน เป็นต้น

จากเอกสารดังกล่าวสรุปได้ว่า การประสานงานกับคณะที่มีนักศึกษาเรียนร่วม คือ การให้ความช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาพิการ เป็นการร่วมมือกันระหว่าง DSS กับคณะ/ คณาจารย์ร่วมกันให้ความช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาพิการแต่ละคนให้สามารถใช้ความรู้ ความสามารถในการเรียนได้อย่างเต็มศักยภาพ โดยการช่วยเหลือไม่ได้จำกัดอยู่ที่ DSS เท่านั้น แต่คณะ/คณาจารย์ก็จัดระบบให้บริการแก่นักศึกษาพิการด้วย

2.2 งานบริการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ

2.2.1 ความหมายศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ

วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล (2549 : 4) ได้กล่าวว่า ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ คือ งานบริการสนับสนุนทางการศึกษาที่ช่วยให้นักศึกษาที่ มีความพิการสามารถเข้าถึงระบบการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยได้อย่างเท่าเทียมกับ นักศึกษาทั่วไป โดยอุปสรรคซึ่งจำกัดโอกาสของนักศึกษาพิการ และจัดหาบริการสนับสนุน เพื่อ ช่วยให้นักศึกษาพิการสามารถบรรลุเป้าหมายทางการศึกษาได้ ซึ่งบริการที่จัดให้ นั้นจะพิจารณา จากลักษณะเฉพาะของแต่ละความพิการและความต้องการจำเป็นของนักศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (ม.ป.ป : 6) ได้ให้ความหมาย

ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ คือ งานบริการสนับสนุนทางการศึกษาที่ ช่วยให้นักศึกษาที่มีความพิการสามารถเข้าถึงระบบการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยได้อย่าง เท่าเทียมกับนักศึกษาทั่วไป โดยอุปสรรคซึ่งจำกัดโอกาสของนักศึกษา และจัดหาบริการ สนับสนุนเพื่อช่วยให้นักศึกษาพิการสามารถบรรลุเป้าหมายทางการศึกษาได้ ซึ่งบริการที่จัดให้ นั้นจะพิจารณาจากลักษณะเฉพาะของแต่ละความพิการและความต้องการจำเป็นของนักศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา (2555 : 2) ได้กล่าวว่า ศูนย์บริการ สนับสนุนนักศึกษาพิการ คือ งานบริการสนับสนุนทางการศึกษาที่ช่วยให้นักศึกษาที่มีความ

พิจารณาความสามารถเข้าถึงระบบการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยได้อย่างเท่าเทียมกับนักศึกษาทั่วไป โดยอุปสรรคซึ่งจำกัดโอกาสของนักศึกษา และจัดหาบริการสนับสนุนเพื่อช่วยให้นักศึกษาพิจารณาสามารถบรรลุเป้าหมายทางการศึกษาได้ ซึ่งบริการที่จัดให้ นั้นจะพิจารณาจากลักษณะเฉพาะของแต่ละความพิการและความต้องการจำเป็นของนักศึกษา

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2554 : 2) ได้กล่าวว่า ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ คือ งานสนับสนุนนิสิตพิการจัดขึ้นเพื่อช่วยให้นิสิตพิการสามารถเข้าถึงระบบการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยได้อย่างเท่าเทียมกับนิสิตทั่วไป โดยลดอุปสรรคซึ่งจำกัดโอกาสของนิสิตพิการและจัดหาบริการสนับสนุนเพื่อช่วยให้นิสิตพิการสามารถบรรลุเป้าหมายทางการศึกษาได้ซึ่งบริการที่จัดให้ นั้นจะพิจารณาจากลักษณะเฉพาะของแต่ละความพิการและความต้องการจำเป็นของนิสิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม (2553 : 2) ได้กล่าวว่า ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ คือ หน่วยงานที่จัดขึ้นตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และศูนย์การศึกษาพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาพิการสามารถเข้าถึงระบบการศึกษา หรือระบบการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยได้อย่างเท่าเทียมกับนักศึกษาทั่วไป โดยลดอุปสรรคซึ่งจำกัดโอกาสของนักศึกษาพิการ และจัดหาบริการสนับสนุนเพื่อช่วยส่งเสริมให้นักศึกษาพิการ สามารถบรรลุเป้าหมายทางการศึกษาได้ ซึ่งบริการที่จัดให้ นั้นจะพิจารณาจากลักษณะของความพิการ และความต้องการจำเป็นของนักศึกษาพิการแต่ละประเภท

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2553 : 7) ได้กล่าวว่า ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ คือ งานบริการสนับสนุนทางการศึกษาที่ช่วยให้นักศึกษาที่มีความพิการสามารถเข้าถึงระบบการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษาได้อย่างเท่าเทียมกับนักศึกษาทั่วไป โดยลดอุปสรรคซึ่งจำกัดโอกาสของนักศึกษาพิการ และจัดหาบริการสนับสนุน และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อช่วยให้นักศึกษาพิการสามารถบรรลุเป้าหมายทางการศึกษา ซึ่งบริการที่จัดให้ นั้นจะต้องพิจารณาจากลักษณะเฉพาะของแต่ละความพิการและความต้องการจำเป็นของนักศึกษาเป็นรายบุคคล ทั้งนี้สถาบันการศึกษายังคงรักษาคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาของหลักสูตร

จากเอกสารดังกล่าวสรุปได้ว่า ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ คือ หน่วยงานบริการสนับสนุนทางการศึกษาที่จัดตั้งขึ้นตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาที่ช่วยให้นักศึกษาพิการเข้าถึงระบบการเรียน การสอนของสถาบันการศึกษาได้อย่างเท่าเทียมกับนักศึกษาทั่วไป ทั้งนี้สถาบันการศึกษายังคงรักษาคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาของหลักสูตรไว้ โดยลดอุปสรรคซึ่งจำกัดโอกาสของนักศึกษาพิการ และจัดหาบริการสนับสนุน และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อช่วยให้นักศึกษาพิการสามารถบรรลุเป้าหมายทางการศึกษา และความต้องการจำเป็นของนักศึกษาพิการแต่ละประเภทจะขอรับบริการ

2.2.2 งานบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (ม.ป.ป : 7) ได้กล่าวว่า งานบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการไว้ 4 ด้าน คือ

1. บริการที่จัดให้แก่นักศึกษาพิการทางการมองเห็น ได้แก่
 - 1.1 โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับคนตาบอด หรือสายตาเลือนราง
 - 1.1.1 จัดทำเอกสารขยายขนาดตัวอักษร
 - 1.1.2 จัดทำเอกสารเบรลล์
 - 1.1.3 จัดทำสื่อภาพนูน
 - 1.1.4 บันทึก และสำเนาเทปบันทึกเสียงการเรียนการสอน

หมายเหตุ : สำหรับบริการที่นักศึกษาต้องการเพิ่ม ได้แก่

- 1.2 อ่านหนังสือลงเทป
- 1.3 พิมพ์เอกสารปกติ (สำหรับนำแปลงอักษรเบรลล์)
- 1.4 Scan และตรวจสอบแก้ไขหนังสือภาษาอังกฤษ ฝ่ายงาน DSS

จะทำการจัดอบรมอาสาสมัคร เพื่อให้บริการสำหรับนักศึกษา

2. บริการที่จัดให้แก่นักศึกษาพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

ได้แก่

- 2.1 บริการล่ามภาษามือ
- 2.2 ผู้ช่วยจดคำบรรยาย
- 2.3 ผู้ช่วยสอนเสริม
- 2.4 สื่อ อุปกรณ์เพื่อช่วยในการเรียนรู้
- 2.5 บันทึกและสำเนาเทปวีดิทัศน์ การเรียนการสอน

3. บริการที่จัดให้แก่นักศึกษาพิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว

3.1 ปรับสภาพอาคารและสภาพแวดล้อมในมหาวิทยาลัย เช่น ทางลาด ลิฟต์ ราวจับ ห้องเรียน ห้องน้ำ เป็นต้น

3.2 ให้ยืมสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อุปกรณ์ที่ช่วยในการเขียน และพิมพ์ รถ Wheelchair

4. บริการอื่นๆ สำหรับนักศึกษาพิการทุกประเภท

4.1 จัดทำแผนการเชื่อมต่อนักศึกษาเรียนร่วม (Individualized Transition Plan : ITP)

4.2 จัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล (Individualized Services Plan : ISP)

4.3 จัดสื่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ เช่น จัดทำข้อสอบให้
เหมาะสมกับสภาพความพิการของนักศึกษาเป็นต้น

4.4 ให้คำปรึกษารายบุคคล หรือกลุ่ม

4.5 จัดหาผู้ช่วยนักศึกษา

4.6 หอพัก

4.7 ที่จอดรถสำหรับคนพิการ

4.8 สถานที่สำหรับการทำกิจกรรมนันทนาการ ฯลฯ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา (2555 : 8) ได้กล่าวว่า งานบริการ
สนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการแบ่งไว้ 7 ด้าน ดังนี้

1. การบริการแก่นักศึกษาพิการทางการได้ยิน ได้แก่

1.1 บริการล่ามภาษามือ

1.2 บริการสอนเสริม/ทบทวนบทเรียน

1.3 บริการให้คำปรึกษาด้านการเรียนและอื่นๆ

2. การบริการแก่นักศึกษาพิการทางการเห็น ได้แก่

2.1 บริการคอมพิวเตอร์

2.2 โปรแกรมอ่านจอภาพ

2.3 โปรแกรมตาทิพย์

2.4 โปรแกรมคอมพิวเตอร์ขยายจอภาพ

2.5 เครื่องบันทึกเสียง

2.6 เครื่องขยายตัวอักษร

2.7 บริการสำเนาสื่อการเรียนการสอน VCD / DVD

2.8 บริการให้คำปรึกษาด้านการเรียนและอื่นๆ

3. การบริการสวัสดิการและกิจกรรมพิเศษ สำหรับนักศึกษาทุกกลุ่ม

ความพิการ

3.1 บริการประสานงานด้านสิทธิประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา

พิการทุกประเภท

3.2 บริการอาสาสมัครเพื่อนช่วยเรียนสำหรับนักศึกษาพิการ ช่วยจด

คำบรรยาย / อ่านหนังสือตำราเรียน

3.3 จัดกิจกรรมพิเศษเพื่อพัฒนานักศึกษาพิการ

4. การสนับสนุนทุนการศึกษา

5. การสอนเสริม

6. การสนับสนุนเงินอุดหนุนทางการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล (2549 : 13-14) ได้กล่าว
งานบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการ 4 ด้าน ดังนี้

1. บริการที่จัดให้แก่นักศึกษาพิการทางการมองเห็น ได้แก่

1.1 โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับคนตาบอด หรือสายตาเลือนราง

1.1.2 จัดทำเอกสารขยายขนาดตัวอักษร

1.1.3 จัดทำเอกสารเบรลล์

1.1.4 จัดทำสื่อภาพนูน

1.1.5 บันทึก และสำเนาเทปบันทึกเสียงการเรียนการสอน

หมายเหตุ : สำหรับบริการที่นักศึกษาต้องการเพิ่ม ได้แก่

1.2 อ่านหนังสือลงเทป

1.3 พิมพ์เอกสารปกติ (สำหรับนำแปลงอักษรเบรลล์)

1.4 Scan และตรวจสอบแก้ไขหนังสือภาษาอังกฤษ ฝ่ายงาน DSS

จะทำการจัดอบรมอาสาสมัคร เพื่อให้บริการสำหรับนักศึกษา

2. บริการที่จัดให้แก่นักศึกษาพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

ได้แก่

2.1 บริการล่ามภาษามือ

2.2 ผู้ช่วยจดคำบรรยาย

2.3 ผู้ช่วยสอนเสริม

2.4 สื่อ อุปกรณ์เพื่อช่วยในการเรียนรู้

2.5 บันทึกและสำเนาเทปวีดิทัศน์ การเรียนการสอน

3. บริการที่จัดให้แก่ศึกษาพิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว

3.1 ปรับสภาพอาคาร และสภาพแวดล้อมในมหาวิทยาลัย เช่น
ทางลาด ลิฟต์ ราวจับ ห้องเรียน ห้องน้ำ เป็นต้น

3.2 ให้ยืมสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อุปกรณ์ที่ช่วยในการเขียน
และพิมพ์ รถWheelchair

4. บริการอื่นๆ สำหรับนักศึกษาพิการทุกประเภท

4.1 จัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล (Individualized Services
Plan : ISP)

4.2 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอบ เช่น จัดทำข้อสอบให้
เหมาะสมกับสภาพความพิการของนักศึกษา เป็นต้น

4.3 ให้คำปรึกษารายบุคคล หรือกลุ่ม

4.4 จัดหาผู้ช่วยนักศึกษา

4.5 หอพัก

4.6 ที่จอดรถสำหรับคนพิการ

4.7 สถานที่สำหรับการทำกิจกรรมนันทนาการ ฯลฯ

จากเอกสารดังกล่าวสรุปได้ว่า งานบริการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ เป็นงานบริการช่วยเหลือนักศึกษาพิการในด้าน การให้คำปรึกษา การให้ความช่วยเหลือ และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เพื่อเสริมความสามารถในการทำกิจกรรมต่างๆ ได้ในมหาวิทยาลัย เช่น การเขียน การอ่าน การใช้คอมพิวเตอร์

2.2.3 บทบาทและหน้าที่ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ

บทบาทและหน้าที่ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการมีเป้าหมายหลักในการช่วยเหลือบริการและสนับสนุน การจัดการเรียนรู้สำหรับนักศึกษาพิการในระดับอุดมศึกษา ฉะนั้น บทบาทหน้าที่แต่ละมหาวิทยาลัยมีดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา (2555 : 5) ได้กล่าวว่า บทบาทและหน้าที่ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการไว้ 9 ด้าน คือ

1. เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการให้ความช่วยเหลือ ส่งเสริม สนับสนุน นักศึกษาพิการระดับอุดมศึกษา นักเรียนที่มีความต้องการพิเศษและบุคคลพิการทั่วไป ในด้านการให้คำปรึกษา การให้บริการยืมสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการอื่นๆ ตามความจำเป็น
2. เป็นแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับนักศึกษาพิการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
3. เป็นแหล่งรวบรวมเอกสาร ตำราที่จำเป็นสำหรับนักศึกษาพิการ
4. ดำเนินการให้นักศึกษาพิการสามารถเข้าถึงการเรียนการสอน โดยได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น
5. ผลิตและจัดทำสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการของนักศึกษาพิการ
6. เป็นเครือข่ายกับสถาบันทางการศึกษาทุกระดับในการจัดการศึกษาสำหรับบุคคลพิการ
7. ประสานงานกับสถาบันการศึกษา หน่วยงาน องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนในการให้ความช่วยเหลือบุคคลพิการในด้านการศึกษา สุขภาพ และทุนเล่าเรียน
8. อำนวยความสะดวกในการจัดที่พักอาศัยของนักศึกษาพิการ
9. อบรมภาษามือและการอ่าน การเขียนอักษรเบรลล์ให้แก่นักศึกษาและผู้สนใจทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม (2553 : 5) ได้กล่าว บทบาทและหน้าที่ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ 6 ด้าน คือ

1. งานบริการวิชาการ
 - 1.1 งานบริการวิชาการภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัย
 - 1.2 งานจัดตารางสอน
 - 1.3 งานล่ามภาษามือ
 - 1.4 งานส่งเสริมความรักความเข้าใจระหว่างนักศึกษาปกติกับนักศึกษาพิการ
 - 1.5 งานประชุมนักศึกษาปกติที่เรียนร่วมกับนักศึกษาพิการ
2. งานกิจการนักศึกษาพิการ และงานอาชีพ
 - 2.1 งานข้อมูลนักศึกษาพิการ
 - 2.2 งานการประชุมผู้ปกครองของนักศึกษาพิการ และนักศึกษาพิการ
 - 2.3 งานอาชีพสำหรับนักศึกษาพิการ
 - 2.4 งานทุนการศึกษา
 - 2.5 งานแนะแนว และบริการให้คำปรึกษา
 - 2.6 งานสร้างเสริมคุณลักษณะนักศึกษาพิการ
 - 2.7 งานสร้างความสัมพันธ์นักศึกษาพิการระหว่างมหาวิทยาลัย
3. งานเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก
 - 3.1 งานห้องอ่านหนังสือเสียง
 - 3.2 งานจัดหา/จัดซื้อ/ผลิตเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก
 - 3.3 บริการแปลงไฟล์ PDF เป็น Microsoft word
 - 3.4 บริการโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับคนตาบอดหรือสายดาเลื่อน
 - 3.5 บริการจัดทำเอกสารขยายขนาดตัวอักษร
 - 3.6 บริการบันทึก และสำเนาเทปเสียงการเรียนการสอน
 - 3.7 บริการจัดทำหนังสือเสียงระบบเดซีการเรียนการสอน
 - 3.8 บริการจัดทำรูปแบบเอกสารหรือรายงานไม่เกิน ๑๐ หน้า โดยจะต้องพิมพ์มาเรียบร้อยแล้ว
 - 3.9 บริการจัดทำ PowerPoint โดยพิมพ์มาเรียบร้อยแล้ว
 - 3.10 บริการอ่านหนังสือเสียง mp๓
4. งานวิจัย
 - 4.1 งานที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาพิการ

5. งานอักษรเบรลล์

5.1 งานแปล พิมพ์อักษรเบรลล์

5.2 บริการผลิตเอกสารเบรลล์

5.3 ดำเนินการจัดทำ/แก้ไข/เว็บไซต์ สำหรับนักศึกษาพิการ

6. งานธุรการ ฝ่ายบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ

6.1 งานธุรการ และสารบรรณ

6.2 งานการเงิน และพัสดุ

วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล (2549 : 8) ได้กล่าวว่า บทบาทและหน้าที่ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ 5 ด้าน คือ

1. กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ และมาตรการการจัดบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการ
2. ดูแลด้านการปรับสภาพแวดล้อมของวิทยาลัยให้อำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาพิการ(Equity Access) และการบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาพิการ
3. ดูแลเกี่ยวกับข้อมูลด้านคนพิการของวิทยาลัย
4. ดูแลงานบริการด้านการสนับสนุนทางวิชาการสำหรับนักศึกษาพิการของมหาวิทยาลัย
5. ทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการการจัดทำแผนการศึกษาเฉพาะบุคคลสำหรับนักศึกษาพิการในระดับอุดมศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2553 : 8) กล่าวถึงบทบาทและหน้าที่ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการไว้ 6 ด้าน ดังนี้

1. จัดสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาที่มีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพ และสมเหตุสมผลรวมถึงบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้กับนักศึกษาพิการของมหาวิทยาลัย โดยบริการที่จัดให้ นั้นจะพิจารณาจากลักษณะเฉพาะของแต่ละความพิการและความต้องการจำเป็นของนักศึกษาเป็นรายบุคคล
2. ปรึกษาหารือร่วมกับบุคลากรด้านการศึกษาของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาอย่างสมเหตุสมผลแก่นักศึกษา
3. ช่วยนักศึกษาให้สามารถเข้าถึงโปรแกรมการศึกษา กิจกรรม และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มหาวิทยาลัยมีอยู่
4. ให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหาร และนักวิชาการทางการศึกษาเกี่ยวกับการเอื้อให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงโปรแกรมการศึกษาหรือกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้นได้
5. จัดทำแผนงบประมาณ เพื่อสร้างหรือปรับสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยด้านสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดลอมให้เอื้อต่อการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้สำหรับ

ทุกคน และเพื่อจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ และจัดทำแผนอัตรากำลังบุคลากรสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ

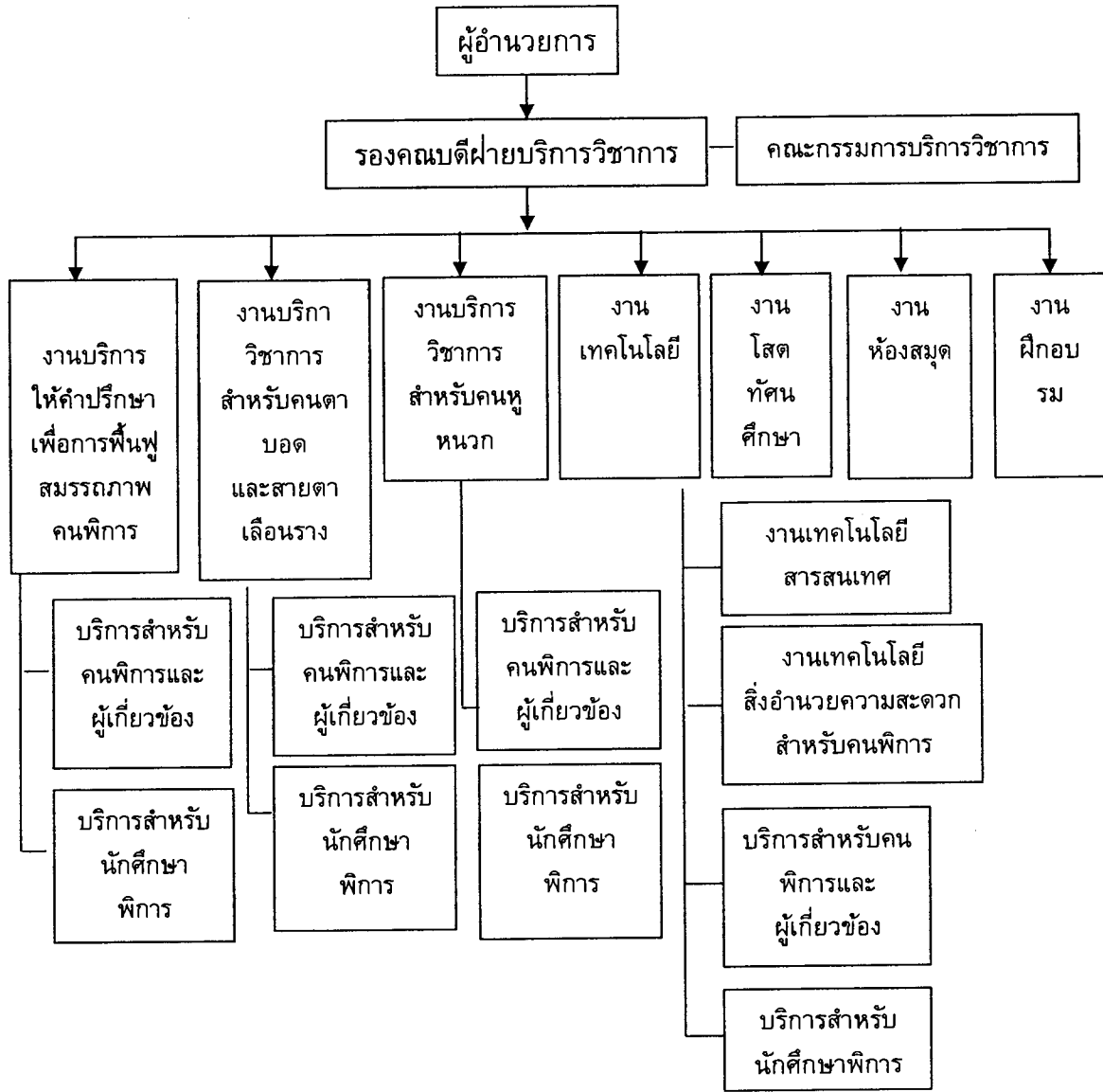
6. เสริมสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับคนพิการและการอยู่ร่วมกันให้กับชุมชนมหาวิทยาลัย

จากเอกสารดังกล่าวสรุปได้ว่า บทบาทและหน้าที่ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ เป็นการช่วยเหลือและสนับสนุนนักศึกษาพิการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นสำหรับนักศึกษาจะต้องได้รับ เพื่อให้เข้าถึงการเรียนรู้ในห้องเรียน นอกห้องเรียน และได้รับความสะดวกในการใช้ชีวิตประจำวันอยู่ร่วมกับผู้อื่น

2.2.4 โครงสร้างและรูปแบบการดำเนินงานศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ

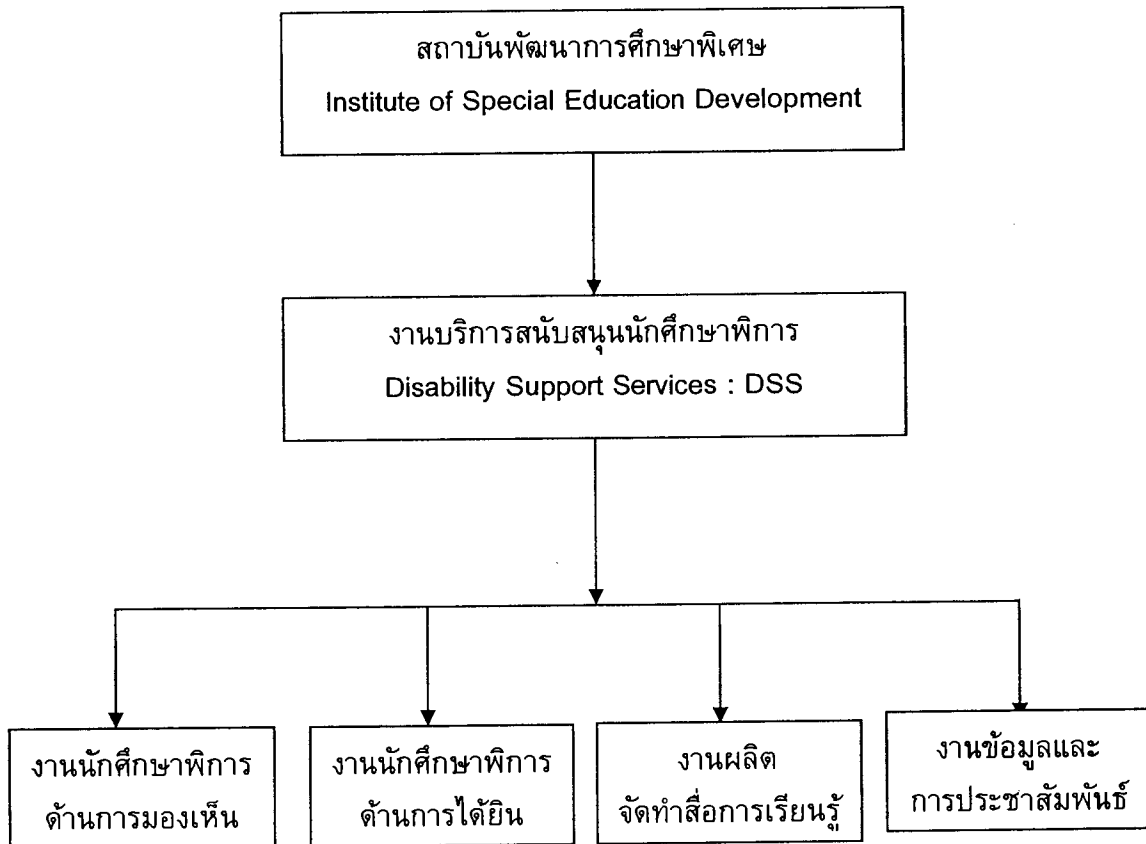
โครงสร้างศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการควรตั้งเป็นเอกเทศ ขึ้นตรงกับมหาวิทยาลัย หรืออยู่ภายใต้หน่วยงานใด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมและบริบทในด้านต่าง ๆ ของแต่ละมหาวิทยาลัยเป็นสำคัญ และควรคำนึงถึงความคล่องตัวในการนำนโยบายของมหาวิทยาลัยด้านสิทธิการศึกษาสำหรับคนพิการมาสู่การบริหารจัดการอย่างทั่วถึงครอบคลุม และมีมาตรฐานแก่นักศึกษาพิการทั้งในมหาวิทยาลัยและบุคคลภายนอกโดยแบ่งงานตามโครงสร้างแต่ละมหาวิทยาลัยดังนี้

วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล (2549 : 10) ได้กล่าว โครงสร้าง
ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ



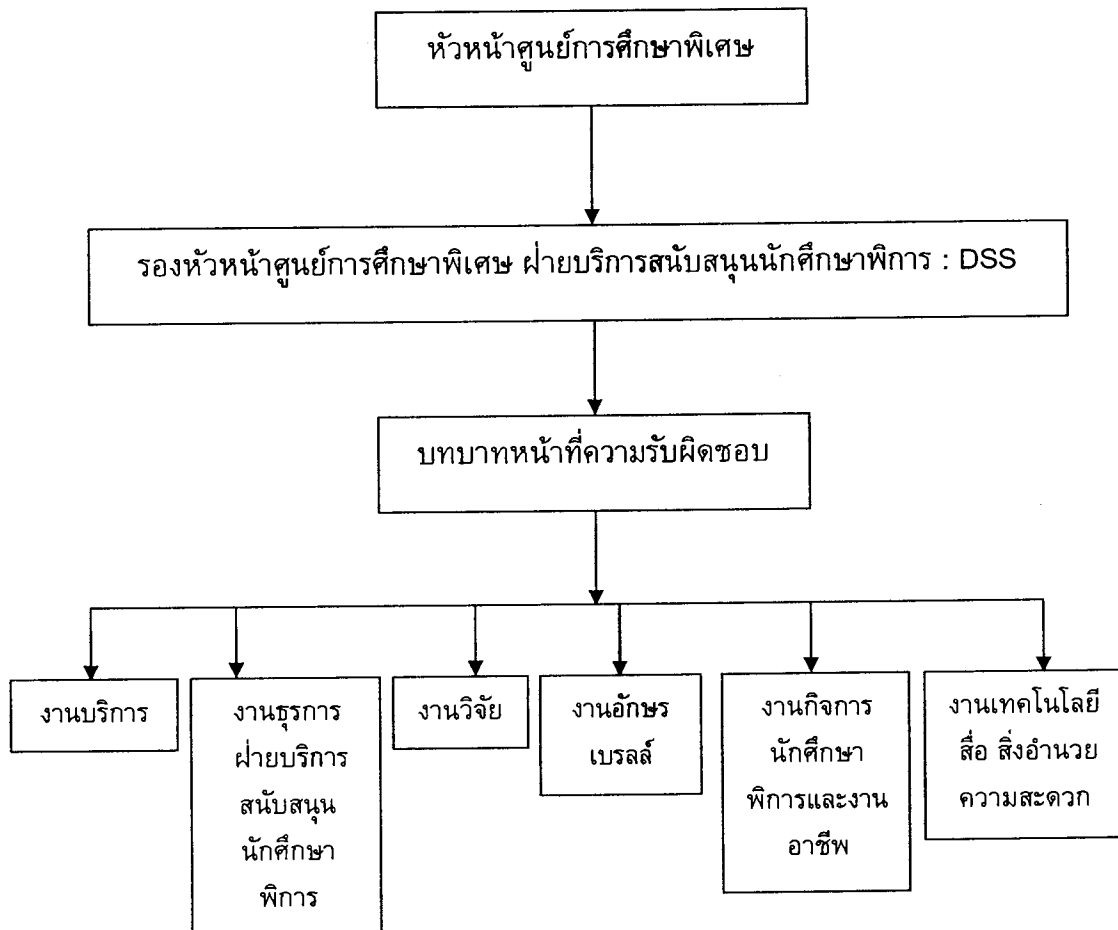
ภาพ 2 โครงสร้างศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ
ของวิทยาลัยราชสุดามหาวิทยาลัยมหิดล

มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา (2555 : 4) ได้กล่าวโครงสร้างศูนย์บริการสนับสนุน
นักศึกษาพิการ



ภาพ 3 โครงสร้างศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม (2553 : 5) ได้กล่าว โครงสร้างศูนย์บริการ
สนับสนุนนักศึกษาพิการ



ภาพ 4 โครงสร้างศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2553 : 11) ได้กล่าว โครงสร้างศูนย์บริการ
สนับสนุนนักศึกษาพิการ

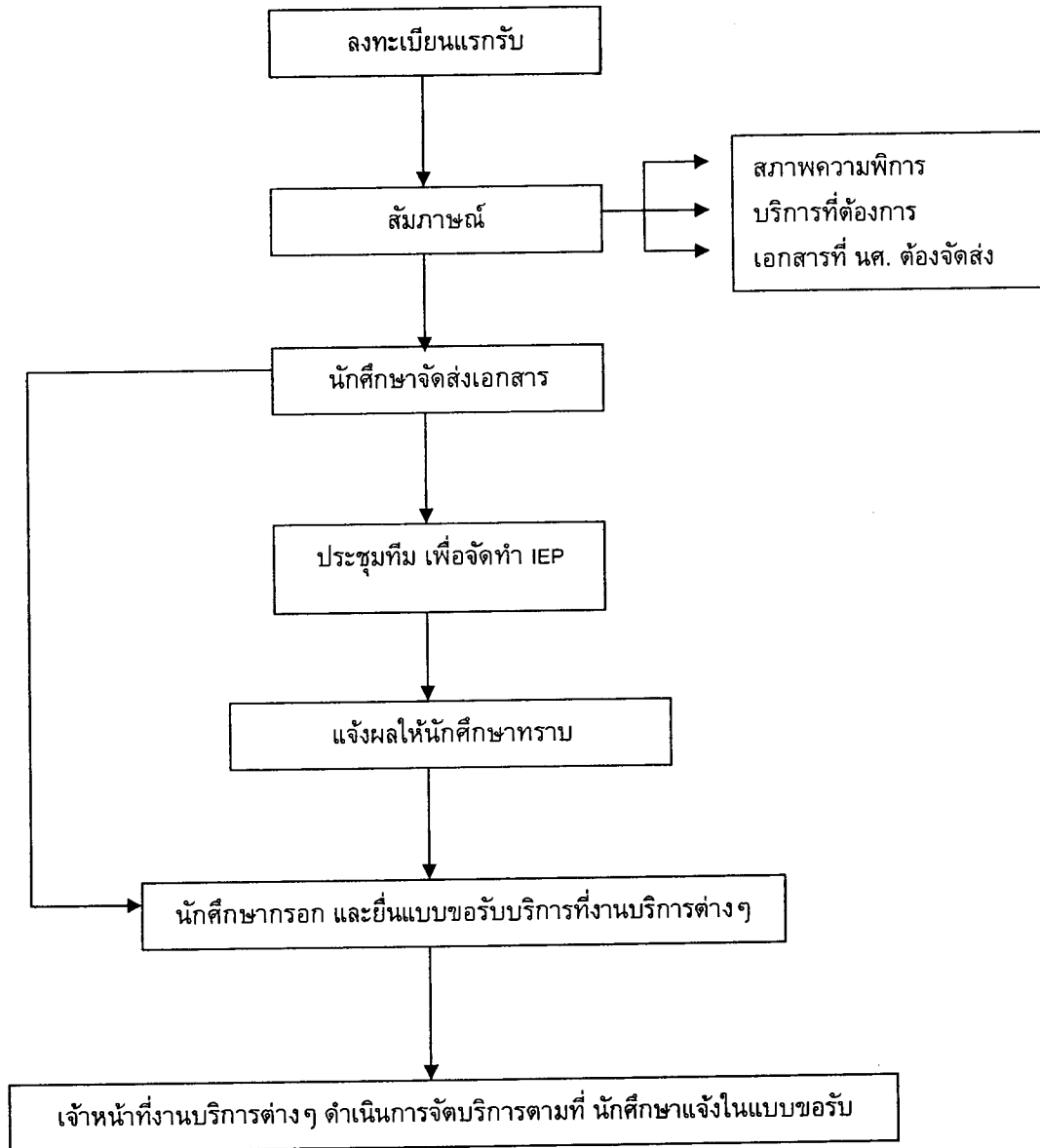


หมายเหตุ : หน่วยงานบริการ ทั้ง 4 หน่วย ให้บริการกับบุคลากรของมหาวิทยาลัยที่มีความพิการ และบุคคลพิการจากภายนอกด้วย (งานบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ)

ภาพ 5 โครงสร้างศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ
ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

2.2.5 ขั้นตอนการขอรับบริการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ
วิทยาลัยราชสุด มหาวิทยาลัยมหิดล (2549 : 21) ได้กล่าวว่่า ขั้นตอนการ

ขอรับบริการ คือ

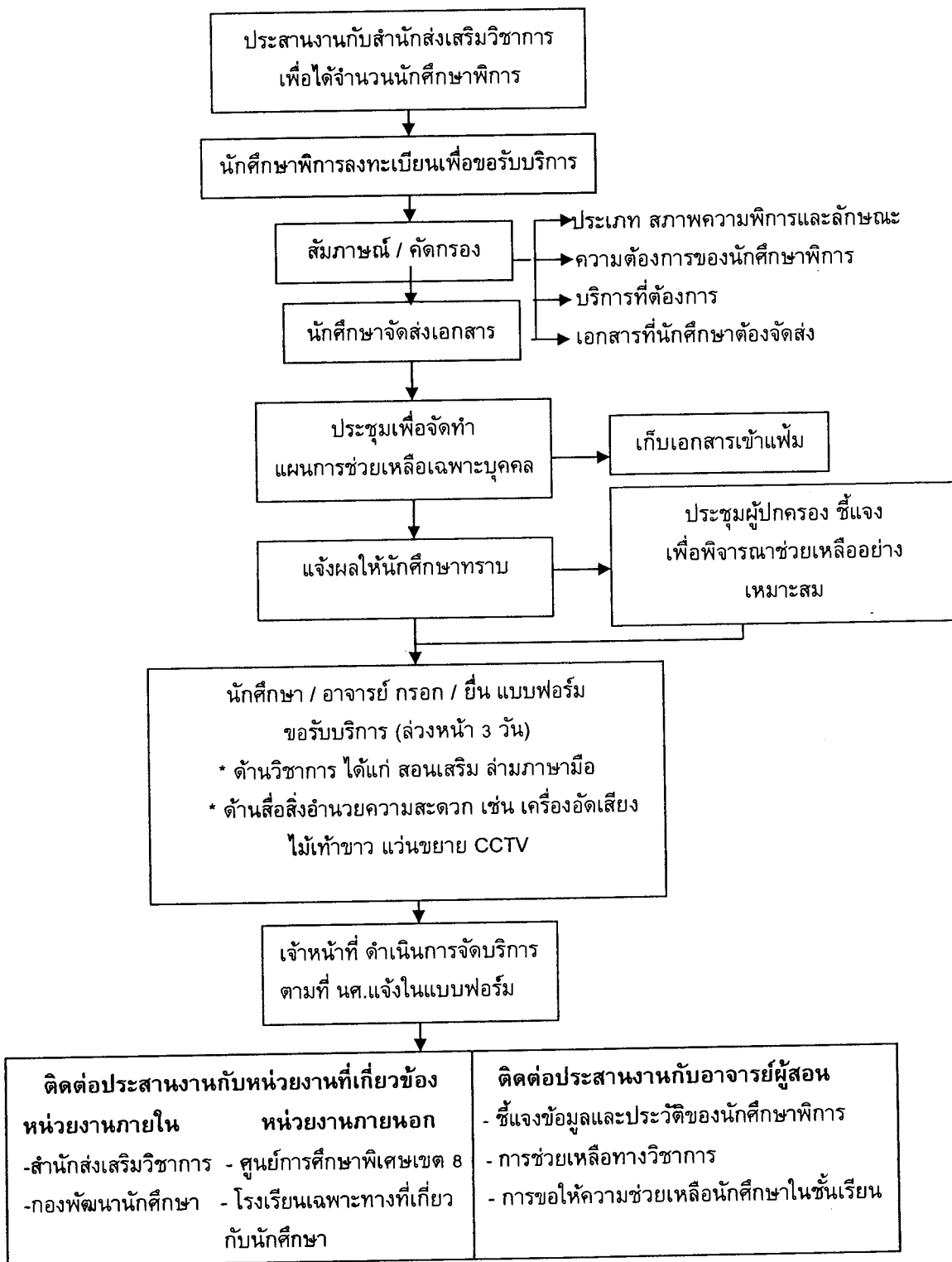


ภาพ 6 ขั้นตอนการขอรับบริการของวิทยาลัยราชสุด มหาวิทยาลัยมหิดล

ขั้นตอนการขอรับบริการ

1. ก่อนเปิดภาคการศึกษาใหม่ทุกครั้ง นักศึกษาพิการที่ต้องการขอรับบริการสิ่งอำนวยความสะดวกจะต้องลงทะเบียนแรกรับที่ผู้ประสานงาน DSS
2. ผู้ประสานงาน DSS จะเป็นผู้ทำการนัดเวลาและสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพความพิการในปัจจุบัน บริการที่ร้องขอ และรายละเอียดของเอกสารความพิการที่นักศึกษาพิการจะต้องจัดส่ง
3. นักศึกษาพิการยื่นเอกสารภายในระยะเวลาที่กำหนด
4. ผู้ประสานงาน DSS ทำการประสานงานในการจัดประชุมทีมจัดทำแผนการศึกษาเฉพาะบุคคล เพื่อพิจารณาการบริการตามความต้องการจำเป็นและตามความเหมาะสมเป็นรายกรณี
5. ผู้ประสานงาน DSS แจ้งผลการพิจารณาของทีมให้นักศึกษาพิการทราบ
6. เมื่อนักศึกษาพิการต้องการใช้บริการ ให้มากรอกแบบขอรับบริการสิ่งอำนวยความสะดวกและยื่นต่องานบริการต่าง ๆ อาทิ งานตาช งานหูฯ งานเทคโนโลยีฯ งานให้คำปรึกษา ฯลฯ โดยยื่นคำขอรับบริการล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน
7. เจ้าหน้าที่งานบริการต่างๆ ดำเนินการตามคำร้องขอในแบบขอรับบริการ

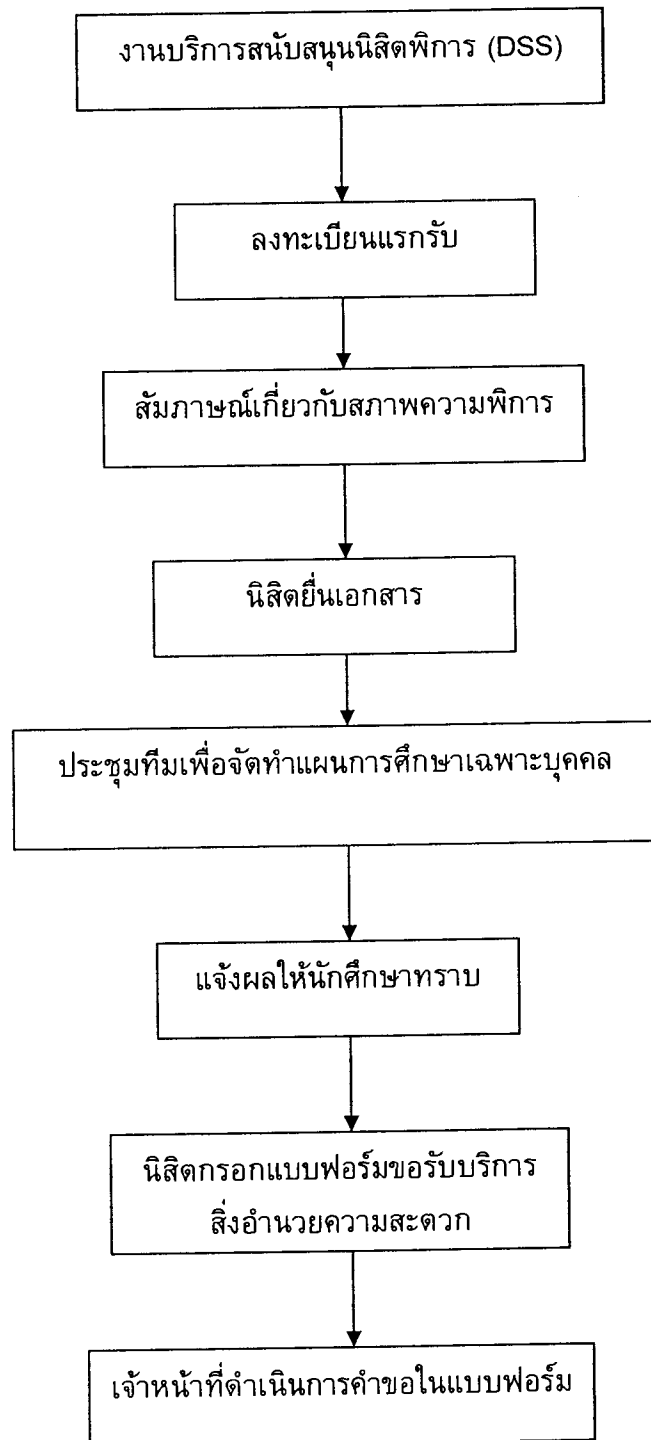
คู่มือนักศึกษาพิการเรียนร่วม มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (ม.ป.ป : 21) ได้กล่าวว่
ขั้นตอนการขอรับบริการ คือ



ภาพ 7 ขั้นตอนการขอรับบริการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

1. ก่อนเปิดภาคการศึกษาใหม่ทุกครั้ง นักศึกษาพิจารณาที่ต้องการขอรับบริการสิ่งอำนวยความสะดวกจะต้องลงทะเบียนแรกรับที่ผู้ประสานงานศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ
2. ผู้ประสานงานศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ จะเป็นผู้ทำการนัดเวลา และสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพความพิการในปัจจุบัน บริการที่ร้องขอ และรายละเอียดของเอกสารความพิการที่นักศึกษาพิการจะต้องจัดส่ง
3. นักศึกษาพิการยื่นเอกสารภายในระยะเวลาที่กำหนด
4. ผู้ประสานงานศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ทำการประสานงานในการประชุมทีมจัดทำแผนการเปลี่ยนถ่ายเฉพาะบุคคล เพื่อพิจารณาการบริการตามความต้องการจำเป็นและความเหมาะสมเป็นรายกรณี
5. ผู้ประสานงานศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ แจ้งผลการพิจารณาของทีมให้นักศึกษาพิการทราบ
6. เมื่อนักศึกษาพิการต้องการใช้บริการ ให้มากรอกแบบขอรับบริการสิ่งอำนวยความสะดวกและยื่นต่องานบริการต่างๆ อาทิ งานตาส, งานหูฯ, งานเทคโนโลยี, งานให้คำปรึกษาฯลฯ โดยยื่นคำขอรับบริการล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน
7. เจ้าหน้าที่งานบริการต่างๆ ดำเนินการตามคำร้องขอในแบบขอรับบริการ

งานสนับสนุนนิตติพิการ สังกัดกลุ่มงานสวัสดิการนิตติ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
(2554 : 4) ได้กล่าว ขั้นตอนการขอรับบริการ คือ

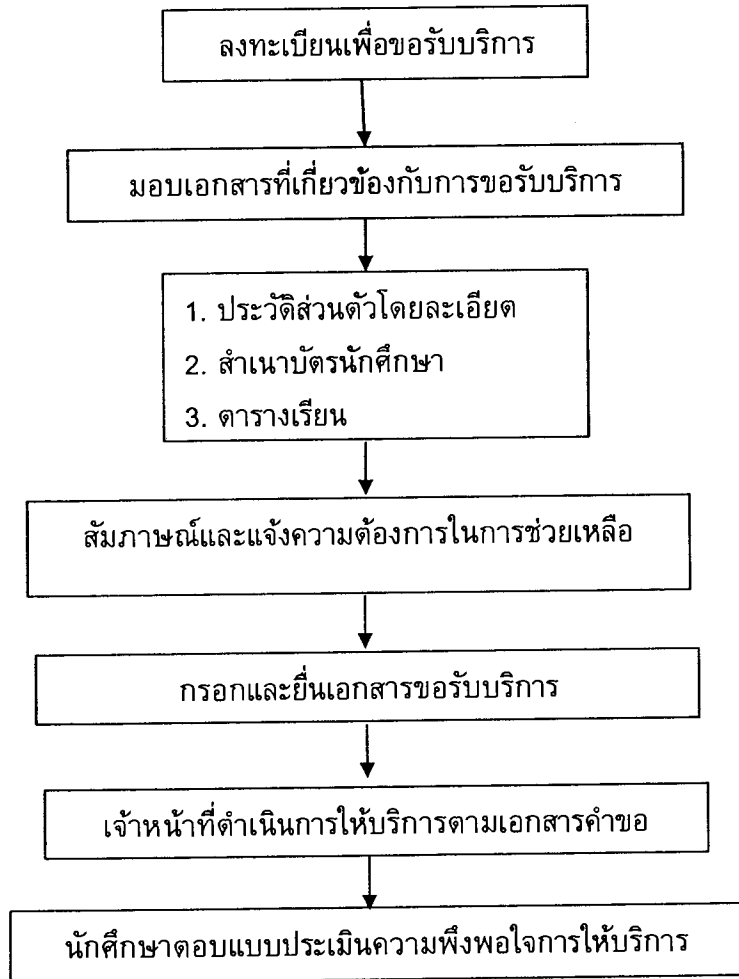


ภาพ 8 ขั้นตอนการขอรับบริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ขั้นตอนการขอรับบริการ

1. บริการสิ่งอำนวยความสะดวกจะต้องลงทะเบียนแรกรับที่ผู้ปฏิบัติงาน DSS ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม หรือข้อมูลที่ได้จากการสำรวจทุกปีการศึกษา เดือนมิถุนายนของทุกปี
2. ผู้ปฏิบัติงาน DSS จะเป็นผู้ทำการนัดเวลาและสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพความพิการในปัจจุบันบริการที่ร้องขอและรายละเอียดของเอกสารความพิการที่นิสิตจะต้องจัดส่ง
3. นิสิตพิการยื่นเอกสารภายในระยะเวลาที่กำหนด
4. ผู้ปฏิบัติงาน DSS ทำการประสานงานในการจัดประชุมทีมจัดทำแผนการศึกษาเฉพาะบุคคล (Individualized Education Plan: IEP) เพื่อพิจารณาการบริการตามความต้องการจำเป็นและตามความเหมาะสมเป็นรายกรณี
5. ผู้ประสานงาน DSS แจ้งผลการพิจารณาของทีมให้นิสิตพิการทราบ
6. เมื่อนิสิตพิการต้องการใช้บริการให้มากรอกแบบฟอร์มขอรับบริการสิ่งอำนวยความสะดวกและยื่นต่องานบริการ DSS โดยยื่นล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน
7. เจ้าหน้าที่DSS ดำเนินการตามคำร้องขอในแบบฟอร์ม

หน่วยบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา (2555 : 9)
ได้กล่าว ขั้นตอนการขอรับบริการ คือ



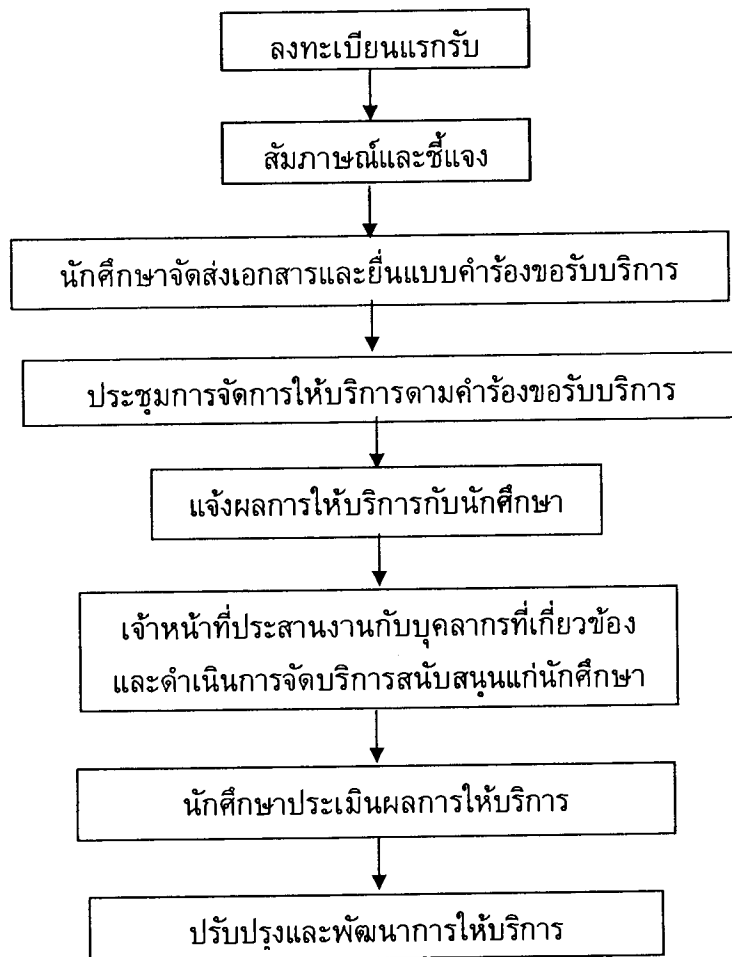
ภาพ 9 ขั้นตอนการขอรับบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ขั้นตอนการขอรับบริการ

1. กรอกข้อมูลและรายละเอียดของนักศึกษาพิการ ในแบบฟอร์มแผนการขอรับบริการทางการศึกษา
 2. เจ้าหน้าที่สัมภาษณ์และบันทึกลงทะเบียนการขอใช้บริการ
 3. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนักศึกษาพิการแต่ละกลุ่มพิจารณาวางแผนเพื่อการให้บริการ
 4. แจ้งให้นักศึกษาพิการทราบ
 5. การขอใช้บริการแต่ละครั้งต้องกรอกแบบฟอร์มการขอใช้บริการทางการศึกษา
- ณ หน่วยบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการทุกครั้ง

6. เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการตามเอกสารคำขอ
7. ประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาเพื่อการต่อการบริการด้านสนับสนุนการศึกษา

ฝ่ายบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม (2555 : 11)
ได้กล่าว ขั้นตอนการขอรับบริการ คือ

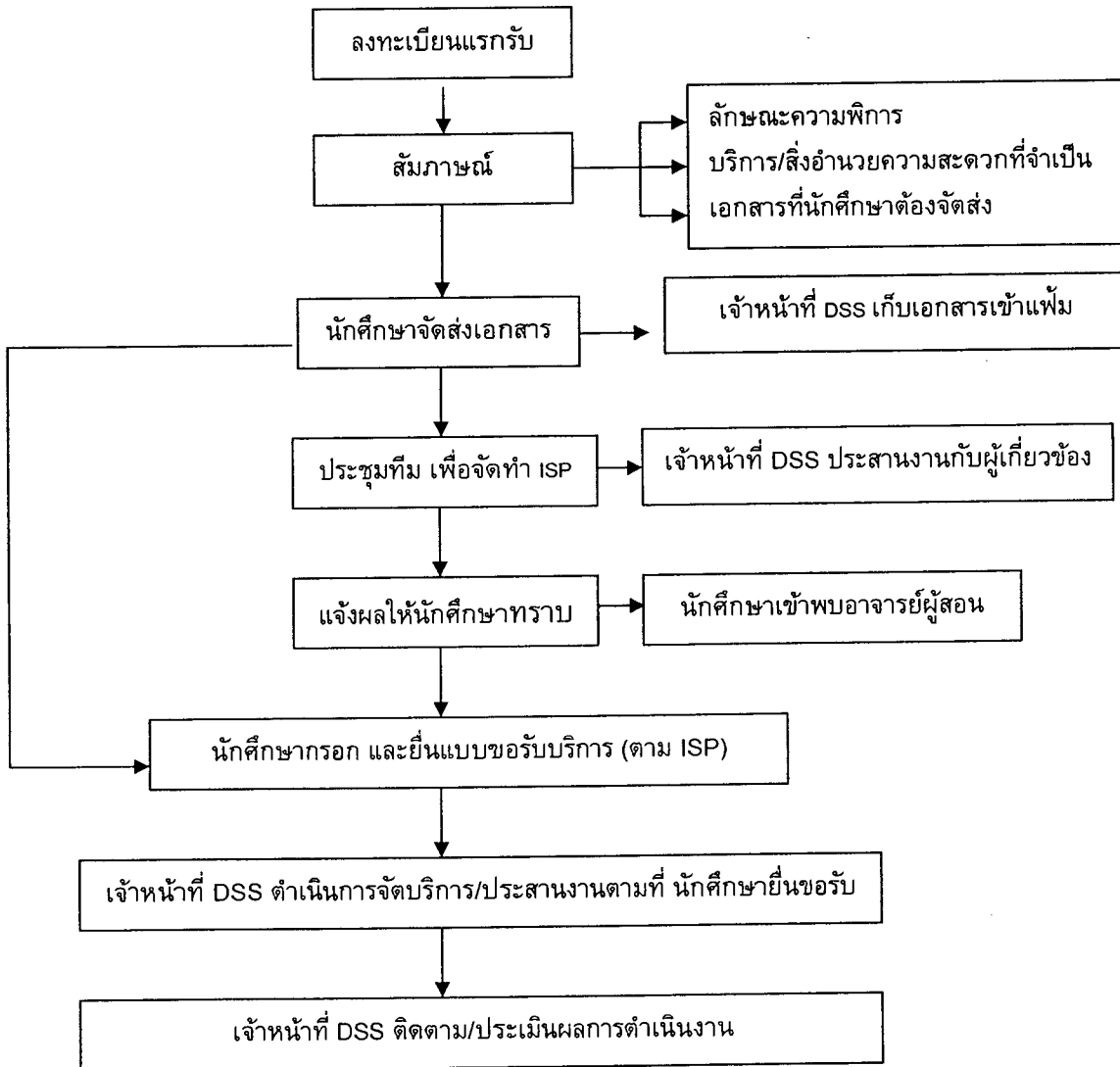


ภาพ 10 ขั้นตอนการขอรับบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ขั้นตอนการขอรับบริการ

1. ก่อนเปิดภาคการศึกษาใหม่ทุกครั้ง นักศึกษาพิการที่ต้องการขอรับบริการสนับสนุนทางการศึกษาจะต้องลงทะเบียนแรกรับที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ
2. เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ จะเป็นผู้ทำการนัดเวลาและสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลประวัติของนักศึกษาพิการ บริการที่ร้องขอ และรายละเอียดของเอกสารที่นักศึกษาจะต้องจัดส่ง
3. นักศึกษาพิการยื่นเอกสารภายในระยะเวลาที่กำหนด (ภายใน 2 สัปดาห์ นับจากวันเปิดภาคเรียน)
4. ประชุมทีมงานฝ่ายบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ เพื่อพิจารณาการบริการตามความต้องการจำเป็น และตามความเหมาะสมเป็นรายกรณี
5. เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ แจ้งผลการพิจารณาของทีมให้นักศึกษาพิการทราบ
6. นักศึกษาพิการที่ต้องการใช้บริการให้มากรอกแบบขอรับบริการสนับสนุน และยื่นต่อฝ่ายบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ โดยยื่นล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน
7. เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ประสานงานบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการจัดบริการสนับสนุนตามคำร้องขอในแบบขอรับบริการ
8. นักศึกษาพิการแจ้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ให้ทราบถึงผลการให้บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2553 : 22) ได้กล่าวว่ ขั้นตอนการขอรับบริการ คือ



ภาพ 11 ขั้นตอนการขอรับบริการสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

ขั้นตอนการขอรับบริการ

1. ก่อนเปิดภาคการศึกษาใหม่ทุกครั้ง นักศึกษาพิการที่ต้องการขอรับความช่วยเหลือและการอำนวยความสะดวกจะต้องลงทะเบียนรับที่ศูนย์บริการนักศึกษาพิการของมหาวิทยาลัย
2. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ จะเป็นผู้นัดเวลาและสัมภาษณ์เกี่ยวกับลักษณะความพิการในปัจจุบัน การช่วยเหลือ/การอำนวยความสะดวกที่ต้องการและจำเป็น และรายละเอียดของเอกสารความพิการที่นักศึกษาจะต้องจัดส่ง
3. นักศึกษาพิการยื่นเอกสารภายในระยะเวลาที่กำหนด
4. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ประสานงานในการจัดประชุมทีมจัดทำแผนบริการเฉพาะบุคคล (ISP : Individualized Service Plans) เพื่อพิจารณาการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกตามความต้องการจำเป็นและตามความเหมาะสมเป็นรายกรณี
5. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ แจ้งผลการพิจารณาของทีมให้นักศึกษาพิการทราบ
6. เมื่อนักศึกษาพิการต้องการใช้บริการ/รับความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวก ให้มากรอกแบบขอรับบริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก ตามระยะเวลาที่ศูนย์กำหนด
7. เจ้าหน้าที่งานบริการต่างๆ ดำเนินการตามร้องขอในแบบขอรับบริการ
8. เจ้าหน้าที่ DSS ติดตาม/ประเมินผลการดำเนินงาน

จากเอกสารดังกล่าวสรุปได้ว่า ขั้นตอนการขอรับบริการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการแต่ละมหาวิทยาลัยมีขั้นตอนการขอรับบริการ คือ 1.ลงทะเบียนรับ 2. สัมภาษณ์ 3. นักศึกษาจัดส่งเอกสาร 4.ประชุมทีมเพื่อจัดทำ ISP 5. แจ้งผลให้ศึกษาทราบ 6. นักศึกษากรอกข้อมูลและยื่นแบบขอรับบริการ 7.เจ้าหน้าที่ดำเนินการจัดบริการ/ ประสานงานตามที่นักศึกษายื่นขอรับ 8.เจ้าหน้าที่ติดตามประเมินผลการดำเนินงาน จากขั้นตอนการขอรับบริการทุกมหาวิทยาลัยมีการทำงานอย่างมีระบบแบบแผนมีลำดับขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจนเพื่อความสะดวกของนักศึกษาพิการทุกประเภท

2.2.6 หน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ หน้าที่ความรับผิดชอบของนักศึกษาพิการ และหน้าที่ความรับผิดชอบของอาจารย์ผู้สอน

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2553 : 26-28) ได้กล่าว หน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ หน้าที่ความรับผิดชอบของนักศึกษาพิการ และหน้าที่ความรับผิดชอบของอาจารย์ผู้สอน ดังนี้

1. หน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการสนับสนุน นักศึกษาการ

การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการสนับสนุน นักศึกษาพิการในรายละเอียดนั้นจะขึ้นกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ความพร้อมของ มหาวิทยาลัยด้านงบประมาณและบุคลากร การกำหนดบทบาทของศูนย์ และการกำหนด ขั้นตอนการบริการของศูนย์ จากการศึกษาการดำเนินงานด้านการจัดบริการสนับสนุนนักศึกษา พิการทั้งต่างประเทศและในประเทศไทย พบว่ามีความหลากหลาย ซึ่งสามารถประมวลได้ว่า โดยทั่วไปเจ้าหน้าที่ ประจำศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการมีหน้าที่ความรับผิดชอบในเรื่อง ต่างๆ ดังนี้

1. พบนักศึกษาพิการเป็นรายบุคคล เพื่อลงทะเบียนแรกรับและ สัมภาษณ์ นักศึกษาที่มีความประสงค์ขอรับบริการจากศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ชี้แจงนโยบาย และการให้บริการของศูนย์ สิทธิและหน้าที่ของแต่ละฝ่าย และขั้นตอนการขอรับบริการจากศูนย์ ให้นักศึกษาทราบ
2. สัมภาษณ์เบื้องต้นเพื่อรวบรวมข้อมูลที่สำคัญในการจัดทำแผนบริการ รายบุคคล และแจ้งเรื่องเอกสารเกี่ยวกับความพิการที่นักศึกษาต้องนำมามอบให้ศูนย์บริการ สนับสนุนนักศึกษาพิการ
3. ตรวจสอบเอกสารเกี่ยวกับความพิการของนักศึกษา เพื่อระบุประเภทความ พิการ และบริการที่เหมาะสม
4. จัดการประชุมคณะทำงาน หรือคณะกรรมการ (ถ้ามี) เพื่อจัดทำแผนบริการ รายบุคคล (ISP) พิจารณาการจัดบริการ/สิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและสมเหตุสมผล สำหรับนักศึกษา โดยมีนักศึกษาพิการร่วมประชุมด้วยเพื่อให้ข้อมูล แจ้งปัญหา และความ ต้องการรับบริการหรือการช่วยเหลือ และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ทำหน้าที่เลขานุการ
5. แจ้งผลการจัดแผนบริการรายบุคคล (ISP) ของคณะทำงาน ให้นักศึกษา ทราบในเรื่องการบริการ/สิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้รับ ขั้นตอนการรับบริการ สิทธิและหน้าที่ ของนักศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง
6. ทำจดหมายแจ้งแผนการจัดบริการ/สิ่งอำนวยความสะดวกอย่างสมเหตุสมผล ตามแผนบริการรายบุคคล ให้กับอาจารย์ผู้สอนทุกชั้นภาคการศึกษา เพื่อให้ศึกษานำไปมอบ ให้อาจารย์ผู้สอน และขอคำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหา และความต้องการการ อำนวยความสะดวกจากอาจารย์ผู้สอนในภาคการศึกษานั้น
7. แจ้งให้นักศึกษากรอกแบบขอรับบริการ และ/หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ตามที่กำหนดในแผนบริการรายบุคคล (ที่นอกเหนือจากการอำนวยความสะดวกในชั้นเรียนจาก อาจารย์ผู้สอน) และให้ยื่นต่อศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการตามระยะเวลาที่กำหนด

8. เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ มีหน้าที่จัดบริการ และ/หรือ ติดต่อประสานงานอาจารย์ บุคลากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้นักศึกษาได้รับบริการ/หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ตามที่ระบุในแผนบริการรายบุคคล และตามระยะเวลาที่กำหนด

9. พบอาจารย์ผู้สอนเพื่อหารือในกรณีที่มีปัญหาความยุ่งยากในการบริการหรืออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา

10. บันทึกผลการจัดบริการ ติดตาม และประเมินผลการจัดบริการทุกภาคการศึกษา และรายงานผู้บริหารตามลำดับชั้น

11. จัดทำฐานข้อมูลนักศึกษาพิการและการดำเนินงานของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการทั้งหมด รวมทั้งการรักษาข้อมูลด้านความพิการของนักศึกษาที่มารับบริการให้เป็นความลับ

12. ให้คำปรึกษาและเสริมสร้างเจตคติที่ดีต่อตนเองให้แก่นักศึกษาพิการ เสริมสร้างศักยภาพ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ทัศนคติและหน้าที่ของตน

13. จัดการฝึกอบรมหรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องการจัดบริการนักศึกษาพิการให้กับอาจารย์ผู้สอนหรือกับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

14. พิทักษ์สิทธิให้นักศึกษาพิการ

15. ให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลของนักศึกษา ดูแลเก็บข้อมูลของนักศึกษาเป็นความลับ และจะเปิดเผยได้ก็แต่เฉพาะกับคนที่มีความจำเป็นต้องทราบข้อมูลเพื่อการช่วยเหลือ และต้องได้รับอนุญาตจากนักศึกษาเป็นลายลักษณ์อักษรก่อน

16. ให้คำแนะนำ หรือติดต่อประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องและผู้เชี่ยวชาญในเรื่องการจัด/ปรับสภาพแวดล้อมทางกายภาพของมหาวิทยาลัยให้เหมาะสมและเป็นไปตามมาตรฐานการจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ

17. ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้าน

17.1 ทุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการ

17.2 การแนะแนวอาชีพและจัดหางาน

17.3 การจัดที่จอดรถสำหรับคนพิการ รวมทั้งการอำนวยความสะดวกด้าน

ยานพาหนะ/การเดินทาง

17.3 การจัดหอพัก/ที่พักอาศัยที่ปลอดภัย และเหมาะสมกับความพิการ

18. สนับสนุน ช่วยเหลือ ร่วมแก้ปัญหาให้กับอาจารย์ บุคลากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยในการจัดบริการ/สิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาพิการ

19. สนับสนุน ช่วยเหลือ ร่วมแก้ปัญหาและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาพิการในการรับบริการ/สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้เข้าถึงการเรียน การทำกิจกรรมนักศึกษา และการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย

20. ดำเนินการด้านอาสาสมัครช่วยนักศึกษาพิการ และจัดทำฐานข้อมูลอาสาสมัคร

21. พัฒนาดนเองในเรื่องความรู้ใหม่ๆ เกี่ยวกับเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาพิการ รวมทั้งความรู้อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

22. ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการให้นักศึกษาและบุคลากรทุกคนได้รับทราบ รวมทั้งการจัดกิจกรรมที่จะช่วยเสริมสร้างความตระหนักรู้ การสร้างความรู้ ความเข้าใจ และเจตคติที่ดีเกี่ยวกับความพิการและการอยู่ร่วมกันให้กับชุมชนมหาวิทยาลัย

2. หน้าที่ความรับผิดชอบของนักศึกษาพิการ

2.1 ติดต่อศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ เพื่อแสดงตนว่าเป็นนักศึกษาที่มีความพิการ และต้องการรับการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการเรียนในมหาวิทยาลัย และรับการสัมภาษณ์ เพื่อวางแผนการจัดบริการรายบุคคล

2.2 จัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพิการเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาสติจากเอกสารดังกล่าวสรุปได้ว่า ในการรับบริการตามกฎหมาย และเพื่อการจัดการช่วยเหลือและการอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของนักศึกษา และมอบให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ เอกสารดังกล่าวได้แก่

2.2.1 สำเนาสมุดจดทะเบียนคนพิการ

2.2.2 รายงานผลการตรวจวินิจฉัยและการประเมินที่เกี่ยวข้องกับความพิการ เช่น ผลการตรวจทางจิตวิทยา ผลการประเมินความสามารถ ความถนัด หรือความสนใจ การประเมินในความสามารถในการเรียนรู้ เพื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับความสามารถและข้อจำกัดของนักศึกษาในปัจจุบัน

2.2.3 คำแนะนำของนักวิชาชีพหรือผู้เชี่ยวชาญในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับนักศึกษาพิการ

2.2.4 รายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก /บริการที่เคยได้รับ และที่ต้องการในปัจจุบัน

2.3 ร่วมวางแผนการจัดบริการรายบุคคลกับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ

2.4 ติดต่อนัดหมายอาจารย์ผู้สอนแต่ละรายวิชา และนำจดหมายแจ้งแผนการจากเอกสารดังกล่าวสรุปได้ว่า จัดบริการ/สิ่งอำนวยความสะดวกอย่างสมเหตุสมผลตามแผนบริการรายบุคคลที่ออกโดยศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการมอบแก่อาจารย์ผู้สอน เพื่อทำความเข้าใจและหารือเกี่ยวกับบริการ การช่วยเหลือหรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ และอาจารย์ผู้สอนจะจัดให้และขอให้อาจารย์ผู้สอนเซ็นชื่อรับทราบแผนการจัดบริการรายบุคคลและส่งคืนฉบับคืนศูนย์

2.5 นักศึกษานำส่งตารางเรียนประจำภาคแก่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

2.6 เมื่อนักศึกษาพิการต้องการใช้บริการ หรืออุปกรณ์ เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับคนพิการที่นอกเหนือจากการอำนวยความสะดวกในชั้นเรียนจากอาจารย์ผู้สอน ให้นักศึกษากรอกแบบขอรับบริการและ/หรือสิ่งอำนวยความสะดวกตามที่กำหนดในแผนบริการรายบุคคล และยื่นต่อศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการตามระยะเวลาที่กำหนด

2.7 นักศึกษาต้องพบเจ้าหน้าที่เป็นช่วงๆ ในระหว่างภาคการศึกษาเพื่อพูดคุยเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนแผนบริการรายบุคคลหรือเรื่องอื่นที่เกี่ยวข้อง

2.8 นักศึกษาควรมีการสื่อสารกับอาจารย์ผู้สอนเป็นระยะเกี่ยวกับการเรียน และปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการอำนวยความสะดวกในการเรียน

2.9 ในการขอรับบริการต่างๆ ที่ต้องมีการแจ้งล่วงหน้า นักศึกษาต้องปฏิบัติตามตารางเวลาที่ศูนย์กำหนด และต้องแจ้งให้ทราบทันทีหากมีการเปลี่ยนแปลง เช่น การขอใช้บริการล่ามภาษามือ ต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน และเมื่อมีการงดการเรียน ให้นักศึกษาแจ้งศูนย์ทันที

2.10 นักศึกษาต้องตรงต่อเวลา และรับผิดชอบการให้บริการและความช่วยเหลือต่างๆ

2.11 นักศึกษาต้องมีการพัฒนาตนเองในการพิทักษ์สิทธิ พัฒนาดนเองในการบอกความต้องการและการฝึกการพึ่งพาตนเองให้มีวิถีชีวิตอิสระ

2.12 ปฏิบัติตามระเบียบที่ว่าขอรับการช่วยเหลือจากอาสาสมัคร (ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการกำหนดขึ้นเอง)

2.13 นักศึกษาต้องแจ้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ เมื่อพบปัญหาหรือความยุ่งยากในการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

3. หน้าที่ความรับผิดชอบของอาจารย์ผู้สอน

1. ระบุถ้อยคำเกี่ยวกับการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของนักศึกษาพิการที่จะได้รับความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกอันเนื่องมาจากความพิการ ลงในเอกสารประมวลวิชาทุกวิชา เช่น นักศึกษาที่ประสงค์จะรับบริการและการอำนวยความสะดวกเนื่องจากมีความพิการทางร่างกาย ทางจิตใจ หรือทางการเรียนรู้ สามารถติดต่อศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ

2. พบนักศึกษาเป็นการส่วนตัวทุกต้นภาคการศึกษา เพื่อพูดคุยเรื่องแผนบริการรายบุคคลตามที่จดหมายของศูนย์ระบุมา จากนั้นเซ็นชื่อในจดหมายและเก็บสำเนาไว้เพื่อจัดการช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา

3. จัดการช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาตามแผนการจัดบริการรายบุคคลที่ระบุในจดหมาย

4. จัดการเรียนการสอนแบบที่นักศึกษาทุกคนสามารถเข้าใจและเข้าถึงเนื้อหาของการเรียนได้ในบรรยากาศที่ปราศจากการแบ่งแยกหรือเลือกปฏิบัติ

5. ร่วมมือกับศูนย์ ในการจัดการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาพิการอย่างเหมาะสม

6. ให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลของนักศึกษา และรักษาข้อมูลด้านความพิการของนักศึกษาให้เป็นความลับ

7. ติดต่อศูนย์ เมื่อมีปัญหาในการจัดการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาพิการ

จากเอกสารดังกล่าวสรุปได้ว่า หน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ หน้าที่ความรับผิดชอบของนักศึกษาพิการ และหน้าที่ความรับผิดชอบของอาจารย์ผู้สอน เป็นการดูแลและสนับสนุนนักศึกษาพิการที่มีสิทธิจะได้รับการบริการและการช่วยเหลือจากมหาวิทยาลัย เพื่อให้นักศึกษาได้รับความสะดวก สบายในการเรียน ทั้งนี้ในการดำเนินการการจัดบริการในการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้นักศึกษา จึงต้องมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เพื่อให้การบริการนักศึกษาเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

2.2.7 การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกอย่างสมเหตุสมผล

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2553 : 31-37) ได้กล่าวว่า การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกอย่างสมเหตุ คือ

1. การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกอย่างสมเหตุสมผล คือ การอำนวยความสะดวก หรือ การเปลี่ยนแปลงหรือการปรับ เพื่อให้นักศึกษาพิการสามารถเข้าถึงการเรียนรู้ได้ ซึ่งในการจัดการศึกษาที่เอื้อต่อนักศึกษาพิการจะหมายถึง การปรับหรือประยุกต์เพื่อให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงการเรียนรู้ได้ดีขึ้น ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนที่ขึ้นอยู่กับวิธีการเรียนรู้ของนักศึกษาแต่ละคน เป้าหมายของการอำนวยความสะดวกคือเพื่อเป็นการลดผลกระทบอันเกิดจากความพิการ ให้นักศึกษาพิการสามารถเข้าถึงการเรียนการสอนได้โดยไม่ลดเนื้อหาของหลักสูตรและไม่เปลี่ยนแปลงความคาดหวังที่มีต่อนักศึกษาในการเรียนวิชานั้นๆ รวมทั้งมิได้หมายถึงการจัดสิทธิพิเศษหรือกำหนดเกณฑ์ในการประเมินผลการเรียนที่แตกต่างจากเพื่อนร่วมชั้นแต่อย่างใด สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ได้

กล่าวไว้ในความตอนหนึ่ง ในคู่มือกฎหมายการปฏิบัติงานเพื่อการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (2552) ในหัวข้อ “สิทธิคนพิการในการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวก” ว่าความสามารถในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการประกอบด้วย 3 มิติ ได้แก่

1.1 การออกแบบที่เป็นสากลและเป็นธรรม หรือ Universal Design เป็นหลักใหญ่ใช้ครอบคลุมทั้งหมดและเป็นอุดมคติ

1.2 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกหรือเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก หรือเรียกว่า Assistive Technology เป็นหลักเฉพาะที่มาตอบโจทก์เฉพาะกิจ เฉพาะบุคคลหรือเฉพาะกลุ่มคน

1.3 การช่วยเหลืออย่างสมเหตุสมผลหรือ Reasonable Accommodation เป็นเรื่องมนุษย์ต่อมนุษย์เป็นการช่วยเหลืออย่างมีเหตุมีผล ผู้ให้ก็เต็มใจ ผู้รับก็ยินดี เป็นการช่วยเหลืออย่างพอเพียงไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ใด

2. แนวทางการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกอย่างสมเหตุสมผลสำหรับนักศึกษาพิการ

การอำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษาพิการ เป็นส่วนหนึ่งของการช่วยเหลืออย่างสมเหตุสมผล เพื่อให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงการจัดการศึกษาและเรียนรู้ได้ตามศักยภาพของตนเอง ดังนั้นการช่วยเหลืออย่างสมเหตุสมผลจึงถือเป็นพันธกิจที่มหาวิทยาลัยจะต้องจัดช่วยเหลือและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของนักศึกษาที่มีสิทธิรับบริการตามกฎหมายและมาขอรับบริการ

การตัดสินใจในการจัดบริการและการให้การช่วยเหลือนี้ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ต้องมีหลักในการพิจารณาว่าการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นไปอย่างเหมาะสมหรือไม่ ซึ่งต้องมีหลักการพิจารณาดังนี้

1. อุปสรรคหรือข้อจำกัดที่เกิดขึ้น เป็นผลมาจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างลักษณะความต้องการจำเป็นของนักศึกษา กับสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย

2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกจะต้องช่วยลดอุปสรรคหรือข้อจำกัดดังกล่าวลง

3. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกจะต้องไม่กระทบกับสาระสำคัญของวิชา โปรแกรม บริการหรือการอำนวยความสะดวกอื่นๆ

4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกจะต้องไม่เป็นภาระเกินควรกับมหาวิทยาลัย ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ มีหน้าที่ในการช่วยเหลือตั้งแต่พบนักศึกษาเหล่านี้เข้ารับการศึกษาและลงทะเบียนขอใช้บริการ โดยการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ

ความพิการ สิทธิและความต้องการจำเป็นของนักศึกษา และรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับมาตรฐานและข้อกำหนดต่างๆ ของรายวิชา โปรแกรม บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อประเมินการให้ความช่วยเหลือทางการศึกษาดตามเหตุผลอันสมควรที่จะสนับสนุนให้นักศึกษาเข้าถึงการจัดการศึกษาได้อย่างเท่าเทียมกับนักศึกษาทั่วไป และจัดทำแผนบริการเฉพาะบุคคล (ISP) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ต้องจัดทำจดหมายเพื่อแจ้งผู้เกี่ยวข้องเช่น อาจารย์ผู้สอน และควรประชุมหารือเพื่อทำความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับการช่วยเหลือและการอำนวยความสะดวกตามที่ระบุใน ISP ตัวอย่างของการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกอย่างสมเหตุสมผล เช่น

1. การพัฒนาหรือปรับใช้นวัตกรรมการเรียนรู้และเทคนิคการสอนเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นและลักษณะเฉพาะของนักศึกษา
2. การจัดข้อกำหนดของรายวิชาให้สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของนักศึกษาเฉพาะบุคคล
3. การให้ทางเลือกอื่นในการเรียนรู้และการปฏิบัติงานเพื่อให้นักศึกษาผ่านข้อกำหนดของรายวิชาต่างๆ
4. การจัดการช่วยเหลือ การให้คำปรึกษาแนะแนว การสอนเสริม และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก
5. การปรับกระบวนการทดสอบเพื่อวัดและประเมินความสามารถทางวิชาการของนักศึกษาอย่างแท้จริง โดยไม่มีข้อจำกัดจากความบกพร่องหรือพิการแต่อย่างใด

เมื่อนักศึกษาพิการเข้าเรียนในรายวิชาต่างๆ และอาจารย์ผู้สอนได้รับทราบข้อมูลจากศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ (จากจดหมายแจ้งการจัดบริการสนับสนุนตาม ISP และการหารือร่วมกัน) ว่านักศึกษามีความบกพร่องหรือข้อจำกัดใดๆ ที่ควรได้รับการช่วยเหลือ อาจารย์ผู้สอนสามารถเริ่มจากการพิจารณาสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ที่จัดให้อำนวยความสะดวกหรือเหมาะสมสำหรับนักศึกษาพิการหรือไม่ ทั้งนี้อาจารย์ผู้สอนต้องตระหนักเสมอว่าข้อมูลเกี่ยวกับความบกพร่องหรือพิการและการให้การช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษสำหรับนักศึกษาเป็นความลับที่นักศึกษามีสิทธิตามกฎหมายที่จะอนุญาตให้เปิดเผยหรือไม่ก็ได้ อาจารย์ผู้สอนอาจจะพิจารณาให้การช่วยเหลือที่สมเหตุสมผลแก่นักศึกษาพิการ ดังต่อไปนี้

1. การจัดเวลานัดหมายเฉพาะ เพื่อให้นักศึกษามารับคำปรึกษาเกี่ยวกับการเรียน
2. การปรับงานและ/หรือวิธีการประเมินผลให้สอดคล้องกับกับความต้องการจำเป็นและลักษณะความพิการของนักศึกษา โดยยังคงวัตถุประสงค์การเรียนรู้และเกณฑ์ของรายวิชาเช่นเดียวกับนักศึกษาทั่วไป
3. การประสานงานกับศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและขอสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนของนักศึกษา

3. ประเภทของการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกอย่างสมเหตุสมผล

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

3.1 การจัดการเวลา (Timing)

การอำนวยความสะดวกด้านเวลา เป็นการปรับขยายเพิ่มเวลาให้นักศึกษาพิการสามารถทำข้อสอบหรือทำงานตามที่ได้มอบหมายได้ โดยปราศจากข้อจำกัดจากสภาพความบกพร่องหรือพิการ หรือมีข้อจำกัดน้อยที่สุด ทั้งนี้จะพิจารณาความต้องการจำเป็นพิเศษเป็นเฉพาะบุคคล ดังตัวอย่างต่อไปนี้

การเพิ่มเวลาในการอ่าน (Extra reading time) สำหรับนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการเห็นและนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน ในการสอบอ่านอาจจัดให้นักศึกษาเริ่มสอบก่อนหรือขยายเวลาสิ้นสุดการสอบออกไปทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับความบกพร่องหรือพิการและธรรมชาติของวิชาที่สอบ

การเพิ่มเวลาในการทำงาน (Extra working time) สำหรับนักศึกษาที่มีความบกพร่องหรือพิการในระดับมากถึงรุนแรง ข้อจำกัดที่มีจะมีผลต่อการทำงานที่ได้รับมอบหมาย โดยระยะเวลาที่ขยายเพิ่มเติมอาจพิจารณาจากข้อมูลลักษณะการปฏิบัติงานของนักศึกษาคนนั้น

การเพิ่มเวลาที่ไม่ใช่เวลาในการทำงาน (Extra non-working time) เป็นการจัดช่วงเวลาให้กับนักศึกษาพิการได้พักในกรณีที่ไม่สามารถนั่งสอบอยู่ในท่าเดิมได้นานตามกำหนดเวลาทั้งหมดในการสอบ เช่น ในกรณีนักศึกษาที่เป็นอัมพาตท่อนล่าง หรือบาดเจ็บที่หลัง นักศึกษาจะได้รับอนุญาตให้พักได้ห้านาทีในทุกๆ ครึ่งชั่วโมง

การเพิ่มเวลาในช่วงระหว่างตารางสอบ (Extra time between scheduled tests/exam) โดยจำแนกเป็นขยายเพิ่มเวลาในการสอบ และขยายเวลาในการเขียนรายงานและส่งงานสำหรับนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการเห็น นักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน นักศึกษาที่มีความบกพร่องทางพฤติกรรมและอารมณ์ นักศึกษาที่มีความบกพร่องทางร่างกายหรือสุขภาพ นักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการเรียนรู้และ/หรือสมาธิสั้น และนักศึกษายาดเจ็บทางสมอง

3.2 การจัดสภาพแวดล้อม (Setting)

เป็นการปรับสภาพแวดล้อมในห้องเรียน ห้องสอบหรือสถานที่ที่นักศึกษาทำงานเป็นกลุ่ม นักศึกษาพิการบางคนอาจต้องการห้องที่เงียบหรือมีขนาดเล็กในการทำงาน เช่น

การจัดห้องสอบเฉพาะสำหรับนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการเห็นที่ใช้โปรแกรมอ่านจอภาพ หรือเครื่องพิมพ์ดีดเบรลล์ ซึ่งมีเสียงดังอาจต้องสอบที่ห้องอื่นเพื่อไม่เสียงไปรบกวนนักศึกษาอื่น

การปรับเปลี่ยนตำแหน่งที่นั่งสำหรับนักศึกษาที่มีการเห็นเลือนรางให้นั่งในจุดที่ไม่มีแสงกระทบกระดานหรือจุดที่เหมาะสมกับลักษณะการเห็นของนักศึกษาแต่ละบุคคล
การจัดให้นักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยินนั่งใกล้ผู้สอน
การจัดโต๊ะเรียนนักศึกษาที่นั่งใช้เก้าอี้ล้อเลื่อนสามารถนั่งเรียนและเข้าออกได้สะดวก

การปรับตำแหน่งที่นั่งและจัดพื้นที่ในการเคลื่อนที่สำหรับนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางร่างกายที่ต้องการเคลื่อนไหวร่างกายเป็นระยะเพื่อให้สามารถนั่งได้นานๆ หรือนักศึกษาที่ต้องใช้เก้าอี้รถเข็น (Wheelchair)

3.3 การจัดตารางเวลา/กำหนดการ (Scheduling)

เป็นการปรับตารางในการเรียน การสอบ การทำกิจกรรมให้เหมาะสม เช่น

การอนุญาตให้นักศึกษาได้ลงทะเบียนก่อนนักศึกษาทั่วไป
การปรับเปลี่ยนตารางเวลาเรียนสำหรับนักศึกษาบางคนที่ต้องรับประทานยาที่จำเป็นกับลักษณะความบกพร่องหรือพิการซึ่งทำให้่วงซึมและไม่สามารถตื่นเข้าได้

การจัดแบ่งตารางการปฏิบัติงานและการสอบเป็นส่วนๆ หรือจัดเวลาพักเป็นระยะๆ สำหรับนักศึกษาที่มีภาวะสมาธิสั้น

การจัดเวลาเผื่อให้ระหว่างคาบเรียนหรือตารางสอบสำหรับนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางร่างกายและการเคลื่อนไหว เพื่อใช้ในการเคลื่อนที่จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง

3.4 วิธีการนำเสนอ (Presentation)

เป็นการปรับรูปแบบสื่อที่ใช้ในการเรียนการสอนให้มีความหลากหลายและทุกคนสามารถเข้าถึงได้ (Universal Design) เช่น

การอธิบายและการใช้คำสั่งเป็นขั้นตอนประกอบสื่อการนำเสนอที่เห็นภาพชัดเจน เช่น โปรแกรมคอมพิวเตอร์ Power Point

การใช้คำที่เข้าใจง่ายในเอกสารประกอบการเรียนการสอน

การนำเสนอคำบรรยาย (Caption) ประกอบสื่อผสมสำหรับนักศึกษาพิการที่มีปัญหาในการอ่านและการฟัง

การจัดโปรแกรมอ่านจอภาพสำหรับนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการเห็น และอนุญาตให้นำคอมพิวเตอร์เข้าในห้องเรียนได้

การจัดล่ามภาษามือ และผู้ช่วยจดคำบรรยายหรือพิมพ์ข้อความลง
เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา

การจัดเอกสารประกอบการเรียนการสอนให้นักศึกษาทุกคนได้มีโอกาสอ่าน
มาก่อนล่วงหน้า

การผลิตเอกสารอักษรเบรลล์และการบันทึกเสียงคำบรรยายสำหรับ
นักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการเห็น

การจัดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่จำเป็นสำหรับ
นักศึกษาพิการ

การจัดเอกสารหรือหนังสือที่ใช้ในการเรียนการสอนให้อยู่ในรูปแบบที่
นักศึกษามกพร่องทางการเห็นหรือการเรียนรู้สามารถเข้าถึงได้ เช่น หนังสือเสียง CD หรือใน Web
Page

3.5 การจัดวิธีการตอบสนองหรือการปฏิบัติงาน (Response)

เป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการมีส่วนร่วมในการเรียนการสอน
โดยการให้ทางเลือกแก่นักศึกษาในการทำงานที่อาจารย์มอบหมาย รวมทั้งในการสอบของ
นักศึกษาพิการ

การอนุญาตให้นักศึกษาใช้เทปบันทึกเสียงในการตอบข้อสอบ หรือการ
เขียนคำตอบ หรือการเขียนรายงานแทนการสอบข้อเขียนสำหรับนักศึกษาที่มีความบกพร่อง
ทางการเรียนรู้ นักศึกษาออทิสติก นักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการเห็น

การจัดคอมพิวเตอร์ให้ใช้พิมพ์คำตอบแทนการเขียน

การจัดผู้ช่วยเขียนเพื่อเขียนคำตอบตามที่นักศึกษาในกรณีที่นักศึกษามี
ความบกพร่องทางการเคลื่อนไหวหรือมีความบกพร่องทางการเรียนรู้

4. แนวทางการจัดบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการในประเทศไทย

เมื่อนักศึกษาพิการเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย ศูนย์บริการสนับสนุน
นักศึกษาพิการ ต้องมีการจัดบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ตลอดระยะเวลาที่ศึกษาอยู่ทั้งใน
กิจกรรมการเรียนการสอน กิจกรรมการวัดผลประเมินผลและกิจกรรมนักศึกษา เพื่อช่วยให้
นักศึกษาเหล่านี้สามารถเข้าถึงกิจกรรมต่างๆ ได้โดยไม่ต้องเปลี่ยนแปลงมาตรฐานของหลักสูตร
นอกจากนี้จะต้องทำความเข้าใจกับอาจารย์ผู้สอน รวมถึงสร้างความตระหนักรู้ว่านักศึกษา
เหล่านี้จำเป็นต้องได้รับการอำนวยความสะดวกในรูปแบบใด ใดๆ และปริมาณเท่าใดจึงจะ
สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของนักศึกษาพิการแต่ละบุคคล

5. กระบวนการในการขอรับสิ่งอำนวยความสะดวก

เมื่อนักศึกษาพิการตระหนักถึงสิทธิของตนเองตามกฎหมาย นักศึกษามีหน้าที่ที่จะแสดงตนเพื่อขอใช้สิทธิ โดยการแสดงความต้องการของตนตามลักษณะความต้องการพิเศษ และข้อจำกัดของตนเอง และมีต้องการจำเป็นต้องขอรับบริการสนับสนุนด้านการเรียนการสอน และด้านอื่นๆ อย่างไรก็ตาม มหาวิทยาลัยอาจจัดขั้นตอนการรับบริการสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษา สรุปได้ดังนี้

1. นักศึกษาลงทะเบียนเพื่อขอรับบริการศูนย์และยื่นเอกสารเกี่ยวกับความพิการเพื่อประกอบการพิจารณาจัดบริการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก
2. นักศึกษาและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ร่วมกันวางแผนการจัดบริการสนับสนุนรายบุคคล (ISP) โดยเจ้าหน้าที่จะช่วยให้นักศึกษาสำรวจหาจุดเด่นและ/หรือศักยภาพของนักศึกษา รวมถึงข้อจำกัดที่เป็นผลจากความพิการ ระบุความต้องการช่วยเหลือและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม
3. การทำงานกับอาจารย์ผู้สอน เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ จะจัดทำจดหมายถึงอาจารย์ผู้สอนโดยจดหมายระบุถึงแผน ISP และการช่วยเหลือต่างๆ รวมทั้งการอำนวยความสะดวกที่เป็นความต้องการจำเป็นของนักศึกษา นักศึกษาต้องนำจดหมายนี้ไปแจ้งและนัดหมายเพื่อขอรับคำปรึกษากับอาจารย์ผู้สอน เพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังระหว่างนักศึกษาและอาจารย์ และนักศึกษาต้องสามารถอธิบายเหตุผลและความจำเป็นในการขอรับการอำนวยความสะดวกได้ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์อาจช่วยแนะนำวิธีการสื่อสารกับอาจารย์ให้นักศึกษานำไปใช้ได้เหมาะสม รวมถึงเจ้าหน้าที่ควรติดตามผลว่านักศึกษาสามารถทำได้เหมาะสมหรือไม่อย่างไร

6. ตัวอย่างการจัดการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกอย่าง

สมเหตุสมผลสำหรับนักศึกษาพิการ

6.1 นักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการเห็น

- 6.1.1 บอกชื่อของผู้พูด เมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการเห็น และเมื่อจบการสนทนาบอกลาและแน่ใจว่าเขารับทราบว่าผู้พูดจะไปแล้ว
- 6.1.2 พูดกับนักศึกษาโดยตรงในการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนแก่เข้าทุกกรณี
- 6.1.3 ในกลุ่มอภิปราย ต้องกำหนดกติกาการพูด เพื่อช่วยนักศึกษาได้มีส่วนร่วม และให้ติดตามการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่องให้นักศึกษาแนะนำตัวเองก่อนพูด

6.1.4 ช่วยเป็นผู้นำทาง (Sighted guide) โดยถามความต้องการของ นักศึกษาก่อน หากนักศึกษายินดีรับการช่วยเหลือ ผู้นำทางใช้มือของตนสัมผัสกับมือของ นักศึกษา ซึ่งนักศึกษาจะเลื่อนมือมาจับแขนแล้วเดินตามผู้นำทางไปเอง

6.1.5 บอกเล่าเชิงพรรณนาหรือให้รายละเอียดเมื่อมีเนื้อหาที่ต้องใช้การ เห็นประกอบความเข้าใจ เช่น การสาธิตการใช้ชิ้นส่วนของอุปกรณ์

6.1.6 หากมีผู้บรรยายหลายคนให้ผู้บรรยายแต่ละคนแนะนำตัวเอง เนื่องจากเสียงของผู้บรรยายแต่ละคนจะมีลักษณะเฉพาะตัว ซึ่งช่วยให้นักศึกษาสามารถ แยกแยะผู้พูดได้ดียิ่งขึ้น

6.1.7 สิ่งที่ให้ (ข้อมูลหรือข่าวสาร) ควรใช้ประโยชน์ได้หลากหลายและ เหมาะกับลักษณะข้อจำกัดของนักศึกษา เช่น เอกสารขยายตัวอักษรขนาดใหญ่ แถบ บันทึกลี้นเสียงคอมพิวเตอร์ที่มีระบบสังเคราะห์เสียง เอกสารอักษรเบรลล์ เป็นต้น

6.1.8 จัดที่นั่งโดยคำนึงถึงความต้องการจำเป็นของนักศึกษา เพื่อให้ นักศึกษารับสารและเข้าถึงสื่อได้ตามความเหมาะสม

6.1.9 จัดเตรียมเนื้อหาวิชาไว้ล่วงหน้า เพื่อให้นักศึกษาได้ศึกษาหรือ เตรียมความพร้อมในด้านสื่ออุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการเรียนของตนเอง

6.1.10 อนุญาตให้นักศึกษานันทึกลี้นเสียงการบรรยาย หรือ ใช้ คอมพิวเตอร์แบบพกพาสำหรับบันทึกเนื้อหา

6.2 นักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน

6.2.1 กรณีที่นักศึกษาต้องใช้ล่ามภาษามือ

6.2.1.1 ผู้สอนควรพูดกับนักศึกษาโดยตรง ดีกว่าพูดกับล่าม ภาษามือ

6.2.1.2 สรุปคำบรรยายหรือเขียนเนื้อหาให้แก่นักศึกษาและล่าม ภาษามือล่วงหน้า

6.2.1.3 ล่ามภาษามือไม่ควรตอบคำถามในบทเรียนแทน นักศึกษาหรือแทนอาจารย์ผู้สอนแต่ให้นักศึกษาและอาจารย์ผู้สอนสื่อสารกันโดยตรงผ่านการ ล่าม

6.2.1.4 ล่ามภาษามือไม่ควรยืนบังกระดานหรือสื่อที่อาจารย์ ผู้สอนใช้ประกอบการเรียนการสอน

6.2.2 กรณีที่นักศึกษาอ่านริมฝีปากได้

6.2.1 จัดให้นักศึกษานั่งใกล้กับผู้บรรยาย

6.2.2 จัดให้นักศึกษานั่งในตำแหน่งที่อาจารย์ผู้สอนสามารถ มองเห็นหรือสบตากับนักศึกษาได้

6.2.3 ผู้บรรยายควรพูดให้เป็นธรรมชาติและชัดเจน โดยหลีกเลี่ยงการเน้นรูปปากเกินความจำเป็นหรือการตะโกน

6.2.4 อาจารย์ผู้สอนอาจลดความเร็วในการบรรยายหรือกิจกรรมการเรียนการสอนตามความเหมาะสม

6.3 นักศึกษาที่มีความบกพร่องทางร่างกายหรือสุขภาพ

6.3.1 กรณีมีข้อจำกัดในการใช้อวัยวะส่วนบน ควรจัดให้มีผู้ช่วยจดคำบรรยายหรือใช้การบันทึกเสียง และขยายเวลาทำข้อสอบหรือจัดผู้ช่วยจดบันทึกคำตอบในการสอบ

6.3.2 นักศึกษาที่มีร่างกายส่วนบนอ่อนแรงไม่สามารถขยับยกมือ ร่วมแสดงความคิดเห็นร่วมในการอภิปรายในห้องเรียนได้ ให้จัดพื้นที่เพื่อให้เขาได้สื่อสารผ่านสีหน้าท่าทาง ร่วมเรียนรู้ได้ หรือเข้าถึงได้เมื่อเขาต้องการความช่วยเหลือ

6.3.3 หลีกเลี่ยงการก้าวท้าวพื้นที่ส่วนบุคคลของนักศึกษา เช่น เก้าอี้รถเข็น ยกเว้นกรณีที่นักศึกษาขอความช่วยเหลือ และควรจัดที่นั่งที่เหมาะสม แต่ไม่จำเป็นต้องจัดให้สูงกว่าที่นั่งอื่น

6.3.4 ทำความเข้าใจในเหตุผลที่เกินความคาดหมาย อาทิ นักศึกษาอาจจะเข้าห้องเรียนสาย เนื่องจากข้อจำกัดในการเคลื่อนที่ อุปสรรคด้านสถาปัตยกรรม ของอาคาร ระบบขนส่งสาธารณะ และควรมีการปรับตารางเวลาเผื่อเวลาไว้ประมาณ 15 นาที ก่อนเริ่มเรียนวิชาใหม่ เพื่อให้เวลานักศึกษาในการเดินทาง

6.4 นักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการเรียนรู้

6.4.1 ปรับวิธีการนำเสนอ โดยการให้คำสั่งแบบทีละขั้นตอน มีตัวแบบหรือตัวอย่างประกอบ

6.4.2 ควรจัดให้นักศึกษาทำงานเป็นกลุ่มย่อย

6.4.3 จัดพื้นที่ส่วนตัวเพื่อทำข้อสอบหรืองานที่ได้รับมอบหมาย อันเนื่องจากถูกรบกวนสมาธิได้ง่าย

6.4.4 ควรขยายเวลาในการสอบให้นักศึกษา เพื่อให้ศึกษามีเวลาในการทำงานให้สมบูรณ์ขึ้น ผู้จัดสอบควรแจ้งรายละเอียดบางประการให้นักศึกษาทราบล่วงหน้า เช่น หัวข้อที่จะสอบ เงื่อนไขและกำหนดเวลา

6.4.5 ช่วยจัดหาเอกสารคำบรรยายให้ เพื่อให้ศึกษามั่นใจว่าจะเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนการสอนได้เท่าเทียมกับเพื่อนร่วมเรียน

6.4.6 ควรแจ้งให้อาจารย์ผู้สอนทราบถึงข้อจำกัดอันเนื่องมาจากความบกพร่องทางการเรียนรู้ของนักศึกษา เช่น ปัญหาในการอ่าน ปัญหาในการเขียน ปัญหาในการคิดคำนวณ ปัญหาในการใช้ความคิดระดับสูง

6.4.7 ตระหนักเสมอว่า การเปิดเผยลักษณะความต้องการพิเศษของตนเป็นสิทธิส่วนบุคคลของนักศึกษา

6.4.8 แจ้งรายละเอียดทั้งในด้านรูปแบบ วิธีการและขั้นตอนในการขอรับบริการสนับสนุนจากหน่วยงานบริการสนับสนุน รวมถึงการพบอาจารย์ที่ปรึกษา

6.5 นักศึกษาออกtisติก

6.5.1 จัดตารางเวลาที่แสดงลำดับและกำหนดเวลา (Time limit) ของกิจกรรม เพื่อให้ให้นักศึกษาได้ทราบและเตรียมตัวตนเองล่วงหน้า

6.5.2 เมื่อมีกิจกรรมกลุ่ม ควรบอกให้นักศึกษาทราบถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนและบอกความคาดหวังของกลุ่มและเป้าหมายของงานให้นักศึกษาทราบอย่างชัดเจน

6.5.3 เมื่อจะมีการเปลี่ยนกิจกรรม จะต้องบอกให้ทราบโดยการเตือนหรือให้สัญญาณล่วงหน้า

6.5.4 อนุญาตให้นักศึกษานำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการเรียน และการทำงานที่ได้รับมอบหมาย

6.6 นักศึกษาที่มีความบกพร่องทางพฤติกรรมหรืออารมณ์

6.6.1 จัดบรรยากาศการเรียนที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ ลดความเสี่ยงที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรมที่เป็นปัญหาของนักศึกษา

6.6.2 ใส่ใจศึกษารายละเอียดและข้อจำกัดของนักศึกษา รวมถึงอาการข้างเคียงที่อาจเกิดขึ้นในสถานการณ์ต่างๆ เช่น เมื่ออยู่ในสถานการณ์การสอบ กิจกรรมห้องเชียร์กิจกรรมรับน้อง

6.6.3 ฝึกฝนและส่งเสริมให้นักศึกษาตระหนักในหน้าที่ของตนเองที่ต้องกระทำในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น ส่งจดหมายเมื่อขาดเรียน รับผิดชอบติดตามเนื้อหาและงานที่ได้รับมอบหมายหลังจากขาดเรียน รวมถึงตระหนักและเห็นคุณค่าของการช่วยเหลือที่คนรอบข้างมอบให้

จากเอกสารดังกล่าวสรุปได้ว่า การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกอย่างสมเหตุสมผล เป็นการจัดบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการในเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างสมเหตุสมผล ซึ่งผู้จัดจะต้องคำนึงถึงสภาพความต้องการจำเป็นแต่ละประเภทความพิการ เพื่อให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์อย่างแท้จริง และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกจะต้องครอบคลุมในด้านการออกแบบที่เป็นสากลและเป็นธรรม อีกทั้งการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกควรคำนึงถึงสิทธิและความเท่าเทียมของนักศึกษาเป็นรายบุคคลในการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพการบริการ

3.1 ความหมายการบริการ

คำว่า"การบริการ" ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Service" ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2540 : 6)

กาญจนา สุขพิทักษ์ (2551 : 31) ได้ให้ความหมายของการบริการ คือ ความตั้งใจที่จะอำนวยความสะดวกช่วยเหลือเกื้อกูลตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกองค์กรด้วย ความรวดเร็ว ถูกต้อง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจประทับใจ และมีความสุขต่อการให้บริการ

วุฒิชัย บุญวรรณ (2553 : 21) ได้ให้ความหมายของการบริการ คือ เป็นการกระทำหรือติดต่อหรือเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการแก่บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งด้วย วิธีการที่หลากหลาย ซึ่งการบริการเป็นงานที่สร้างความรู้สึกรู้สึกพึงพอใจ ต่อผู้ที่รับบริการ โดยมุ่งเน้นในการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

แสงแข โคละทัต (2554 : 13 - 14) ได้กล่าวความหมายของการบริการ คือ การกระทำหรือปฏิบัติการที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความปลอดภัย และความเป็นธรรม โดยมีหลักการที่สำคัญ คือ ต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่เป็นหลัก ดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างเท่าเทียมกัน และมีคุณภาพของทรัพยากรและคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

จากเอกสารดังกล่าวสรุปได้ว่า การบริการเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความปลอดภัย และความเป็นธรรม ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Service" โดยมุ่งหวังเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำอย่างสูงสุดของผู้ให้บริการทั้งภายในและภายนอกองค์กร

3.2 ความสำคัญของการบริการ

ความสำคัญของการบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น จากการศึกษาความสำคัญของการบริการมีนักวิชาการได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการไว้ ดังนี้

สมิต สัจฉกร (2555 : 19-21) ได้กล่าวความสำคัญของการบริการ คือ การบริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นพิเศษในงานด้านต่างๆ เพราะบริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินการใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วย

เสมอ การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งชั้น หรือสูญเสียลูกค้าไปในการพิจารณาความสำคัญของการบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร

การบริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ความคิดและความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. ความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาบริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

การบริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

วันทนา จันทมณี (2548 : 40) ได้กล่าวว่า งานบริการมีความสำคัญทั้งภาคราชการและภาคเอกชนถ้าการบริการดีก็ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของหน่วยงานออกมาในทางที่ดีเป็นที่พอใจของผู้รับบริการในทางตรงกันข้ามถ้าการบริการไม่ดี ภาพลักษณ์ของหน่วยงานก็ออกมาในทางที่ไม่ดี ไม่เป็นที่พอใจของผู้รับบริการ ดังนั้นบุคลากรในองค์กรจึงต้องตระหนักถึงความสำคัญของการบริการ

นพเก้า เกตุวงศ์ (2550 : 26-27) ได้กล่าวว่าการบริการ คือ กระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรที่จะสนองตอบความต้องการของบุคคลอื่น ให้ได้รับสิ่งที่มุ่งหวังเอาไว้เพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำอย่างสูงสุด

ชนภณ พรหมยม (2552 : 26) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการอยู่ที่การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพโดยอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่างๆ ที่จะให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ ซึ่งถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง

เนื่องจากการบริการที่ดีจะเป็นเครื่องช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์การธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธา และการสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการจัดซื้อ หรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้าและการบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา นอกจากนี้การพัฒนาคุณภาพของการบริการให้ดี ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งชั้น หรือสูญเสียลูกค้าไป

กาญจนา จันทรสิงห์ และรุ่งรุจี ศรีตาเดช (2553 : 16) ได้กล่าวความสำคัญของการบริการนับว่าเป็นหัวใจขององค์กรภาครัฐและภาคธุรกิจ ซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ จำเป็นที่จะต้องศึกษาและให้ความสำคัญกับการดำเนินงานบริการอย่างจริงจัง ทั้งนี้การบริการมีความสำคัญต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งในฐานะของผู้รับบริการ กล่าวคือ การบริการช่วยตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับคุณภาพชีวิตที่ดีในการดำเนินชีวิตอย่างปกติสุข นอกจากนี้การบริการช่วยตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการ

จากเอกสารดังกล่าวสรุปได้ว่า ความสำคัญของการบริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการคือ การให้ความช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชนก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์การธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธา และการบริการที่ดีก็ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของหน่วยงานออกมาในทางที่ดี เป็นที่พอใจของผู้รับบริการในทางตรงกันข้ามถ้าการบริการไม่ดี งานก็ออกมาในทางที่ไม่ดี ไม่เป็นที่พอใจของผู้รับบริการ

3.3 ลักษณะของการบริการ

ลักษณะของการบริการจะให้ความสำคัญ เพื่อสร้างความพึงพอใจ ของผู้รับบริการตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ซึ่งต้องสร้างความประทับใจทุก ๆ ส่วนของการบริการทั้งวิธีการให้บริการที่ใช้คน และการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผู้มีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับลักษณะการบริการได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการที่ดีไว้หลายท่านดังนี้

วันทนา จันทมณี (2548 : 42) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการ คือ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ เป็นนามธรรมไม่สามารถกักเก็บบริการแบ่งแยกไม่ได้ และผู้รับบริการมีส่วนร่วมอยู่ด้วยทุกกระบวนการ

วุฒิชัย บุญวรรณ (2553 : 22) ได้กล่าวว่า ลักษณะของการบริการ คือ ลักษณะของพฤติกรรมที่แสดงออกมาโดยจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็น เพื่อต้องการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการหรือผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

สมิต สัจฉกร (2555 : 25-26) ได้กล่าวว่า ลักษณะของการบริการ คือ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้น การบริการเป็นความรับผิดชอบ

ของทุกคนและสามารถแบ่งความรับผิดชอบต่อกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบรวม เราแยกพิจารณาลักษณะของการบริการออกได้ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง คำพูด และน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

3. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการและต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใดๆ เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2542 : 310-311) การบริการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากใจของผู้ให้บริการมีลักษณะบางประการซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะ ลักษณะพิเศษที่ทำให้การกำหนดแผนการตลาดของบริการแตกต่างไปจากแผนการตลาดของสินค้า มีนักวิชาการได้แสดงแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของงานบริการไว้อย่างน่าสนใจ ดังเช่น

1. เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) เนื่องจากบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ จึงเป็นไปได้ที่ผู้บริโภคจะทดลองตัวอย่างบริการ ชิมรส รู้สึก เห็นได้ยินหรือได้กลิ่นก่อนที่จะทำการซื้อ ดังนั้นโครงการส่งเสริมการขายต้องมีความชัดเจนเกี่ยวกับคุณประโยชน์ที่ได้รับจากบริการ ไม่ใช่เพียงแต่เน้นที่ตัวบริการ

2. ไม่สามารถแยกระหว่างผู้ให้บริการและบริการ (Inseparability) ผู้ซื้อจะคำนึงถึงผู้ผลิตบริการและบริการซื้อเป็นหนึ่งเดียวกัน ไม่สามารถแยกบริการจากผู้ผลิตไปจำหน่ายต่างสถานที่ ต่างเวลาได้ การผลิตและจำหน่ายบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ช่วงตัดผสมสระผม ตัดผมให้เป็นการผลิตและขายบริการโดยตรง เป็นการใช้ Direct channel ผู้ผลิตบริการจะต้องพบปะกับผู้ใช้บริการเป็นข้อจำกัดในการเสนอขายหลาย ๆ ตลาด หรือผู้ใช้บริการหลายคนพร้อม นอกจากนี้การแบ่งแยกไม่ได้ระหว่างผู้ให้บริการและบริการ หมายความว่า ผู้ใช้บริการต้องการเลือกทั้งประเภทของการบริการและผู้ให้บริการ ดังนั้น ถ้าผู้ใช้บริการไม่พอใจบริการก็จะไม่พอใจผู้ให้บริการด้วยและจะแสวงหาบริการจากผู้ให้บริการรายอื่นจากองค์กรอื่น และผู้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการพอใจในบริการก็จะสามารถสร้างผู้ใช้บริการที่มีความจงรักภักดี วิธีการตลาดที่จะทำให้ผู้ใช้บริการพอใจในบริการ ได้แก่ การทำสัญญาระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ขาย

ในการให้บริการ การนัดหมายล่วงหน้าเพื่อรับบริการเพื่อให้สามารถให้บริการผู้ใช้บริการได้เต็มประสิทธิภาพ

3. การแปรเปลี่ยนได้ (Variability) การบริการเป็นสิ่งที่แปรเปลี่ยนได้เพราะขึ้นอยู่กับบุคคลที่เป็นผู้ให้บริการ และเวลาและสถานที่ที่ให้บริการ ผู้ให้บริการมีอารมณ์ ความชำนาญ และความตั้งใจในการบริการไม่เหมือนกันผู้ซื้อบริการรู้ดีในความแตกต่างเหล่านี้ ดังนั้นผู้ใช้บริการมักหาข้อมูลจากผู้ที่มีประสบการณ์ก่อนการเลือกผู้ให้บริการ บริษัทผู้ให้บริการจึงต้องควบคุมคุณภาพของการบริการ ซึ่งขั้นตอนการควบคุมบริการมี 3 ขั้นตอน ได้แก่

3.1 มีกระบวนการคัดเลือกพนักงานอย่างดี และมีกระบวนการอบรมพนักงานอย่างดี การสรรหาพนักงานที่มีความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้องและการฝึกอบรมให้พนักงานมีความสามารถในการให้บริการอย่างดีเยี่ยมเป็นสิ่งสำคัญไม่ว่างานนั้นต้องอาศัยความเป็นมืออาชีพหรือไม่ต้องใช้ทักษะมากก็ตาม

3.2 วางมาตรฐานกระบวนการให้บริการและผลการบริการให้เป็นอย่างเดียวกันทั้งองค์กร โดยวางแผนและวางแผนบริการ กำหนดขั้นตอนและวิธีการบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จกระบวนการบริการ

3.3 จัดให้มีระบบตรวจสอบความพอใจของผู้ใช้บริการ เช่น การรับคำร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ การสำรวจผู้ใช้บริการ และการซื้อบริการที่อื่นเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของบริษัทและของผู้ขายบริการบริษัทอื่น

4. การสูญสลายได้ (Perish Ability) การสูญสลายได้ของบริการ หมายความว่า ถ้าหากไม่มีการใช้บริการในเวลาที่มีการเสนอการบริการ การบริการนั้นก็ไม่สามารถนำกลับมาใช้ได้อีก บริษัทไม่สามารถเก็บการบริการไว้ในคลังสินค้าเพื่อนำมาใช้ในภายหลัง บริษัทจะมีปัญหาถ้าอุปสงค์ของการบริการนั้นมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นลงเป็นช่วง ๆ หรือเรียกว่าอุปสงค์ตามฤดูกาล (Seasonal Demand) เช่น บริการรถโดยสารสาธารณะประจำทาง จะมีผู้ใช้บริการใช้บริการมากในช่วงเช้าและช่วงเย็นของวันจันทร์ถึงวันศุกร์และจะว่างในช่วงกลางวันของทุกวัน และวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ วิธีแก้ปัญหานี้เชิงการตลาด อาทิเช่น

4.1 ตั้งราคาแตกต่างกันในแต่ละช่วงเวลา โดยลดราคาในช่วงที่มีอุปสงค์น้อย และคิดราคาปกติในช่วงอุปสงค์มีมาก วิธีนี้ดีเมื่อผู้ใช้บริการมีความอ่อนไหวด้านราคา เพราะจะทำให้ผู้ใช้บริการใช้บริการมากขึ้นในช่วงลดราคา และบริษัทจะสามารถให้บริการได้ดีขึ้นและสามารถใช้ทรัพยากรของบริษัทได้อย่างสมดุลขึ้น

4.2 ให้บริการอื่นเสริมควบคู่เพื่อให้ผู้ใช้บริการแบ่งเวลาไปรับบริการอื่นด้วย เช่น ธนาคารจัดให้มีมุมกาแฟเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการของร้านกาแฟในระหว่างรอรับบริการจากธนาคารก็จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพอใจในการรับบริการมากขึ้น หรือการที่บริษัทบริการเคลื่อนโทรศัพท์เคลื่อนที่มีอินเทอร์เน็ตให้ผู้ใช้บริการใช้ฟรีขณะรอรับบริการชำระค่าโทรศัพท์หรือซ่อมโทรศัพท์

4.3 การให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการบริการ เช่น การให้ผู้ใช้บริการกดน้ำแข็งและน้ำหวานเองในร้านสะดวกซื้อ การให้ผู้ใช้บริการกรอกแบบฟอร์มขอรับบริการเอง การให้ผู้ใช้บริการซื้อบัตรจากตู้ขายอัตโนมัติ สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ขายลดความคับคั่งของการใช้บริการเป็นช่วง ๆ ได้

5. มีความเป็นอเนกพันธ์ (Heterogeneity) ผู้ให้บริการแต่ละคนก็มีแบบและวิธีการในการให้บริการของตนเอง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานของการบริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ยิ่งไปกว่านั้น ผู้ให้บริการคนเดียวกันก็อาจจะให้บริการต่างกันถ้าเป็นเรื่องที่ต่างกรรมต่างวาระกัน การตัดสินใจเรื่องคุณภาพของบริการที่ผู้ซื้อได้รับจึงเป็นเรื่องที่ทำได้ยากในบางกรณีก็เป็นการยากที่จะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่า บริการที่ผู้ใช้บริการจะได้รับจะมีลักษณะอย่างไร การเข้าชมการเล่นกีฬาไม่อาจจะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่า การแข่งขันจะสนุกสนานและน่าตื่นเต้นเพียงใด ด้วยเหตุผลที่กล่าวข้างต้น ในการขายบริการจึงต้องให้ความสนใจกิจการการวางแผนที่จะให้บริการมากเป็นพิเศษ เพื่อให้แน่ใจว่าบริการที่จะให้กับผู้ใช้บริการมีคุณภาพดีเท่าเทียมกันอย่างสม่ำเสมอ

6. การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน (Simultaneous Production and Consumption) ด้วยเหตุผลที่สินค้าต้องมีการผลิตก่อน หลังจากนั้นจึงขายและเกิดการบริโภค สำหรับบริการส่วนมากจะขายก่อนแล้วจึงผลิต (ให้บริการ) และบริโภค (รับบริการ) ในเวลาเดียวกัน เช่น การใช้บริการของสายการบิน ผู้โดยสารต้องซื้อตั๋วโดยสารก่อน และเมื่อถึงเวลาเดินทางบริษัทสายการบิน จะให้บริการในขณะเดียวกันกับการรับบริการของผู้โดยสารก็จะเกิดขึ้นพร้อมกัน บ่อยครั้งที่ไม่อาจจะแยกแยะเรื่องบริการออกจากตัวบุคคลซึ่งเป็นผู้ให้บริการได้ ดังนั้นลักษณะของการแบ่งแยกไม่ได้ (การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน) ในความหมายทางการตลาด ทำให้การขายบริการต้องเป็นการขายตรงจากผู้ให้บริการไปยังผู้ใช้บริการ จึงทำให้การขายทำได้ในปริมาณจำกัด

จากเอกสารดังกล่าวสรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการเป็นนามธรรมและเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ จะแสดงพฤติกรรมออกมาจากการกระทำ สีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูด และน้ำเสียง แสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็น เพื่อต้องการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการหรือผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

อรอนงค์ สงเจริญ และธิดารัตน์ นงค์ทอง (2548 : 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

พิมพา ขจรธรรม และคณะ (2552 อ้างถึงใน สำนักส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพนักศึกษา, 2552) ได้ศึกษาพัฒนาการของระบบการสนับสนุนนัก ศึกษาพิการในประเทศไทยและสหรัฐอเมริกา งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเอกสารโดยการรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาของคนพิการทั้งในประเทศไทยและประเทศสหรัฐอเมริกาในระดับอุดมศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาของระบบบริการเพื่อช่วยเหลือนักศึกษาพิการที่ศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ปัจจัยที่ก่อให้เกิดการจัดตั้งระบบบริการนี้ นโยบายของสถาบันอุดมศึกษา และการจัดบริการแก่นักศึกษาพิการ ผลการศึกษาพบว่า แม้ว่าทั้งประเทศไทยและประเทศสหรัฐอเมริกา มีกฎหมายเฉพาะด้านคนพิการที่ชัดเจน และเน้นเรื่องการห้ามเลือกปฏิบัติอันเนื่องมาจากสาเหตุความพิการ แต่ในทางปฏิบัติพบว่ามีความแตกต่างกันมาก นักศึกษาพิการในสถาบันอุดมศึกษาของประเทศในสหรัฐอเมริกามีประมาณร้อยละ 9 ของนักศึกษาทั้งหมด ในขณะที่ประเทศไทยนักศึกษาพิการมีไม่ถึงร้อยละ 0.1 สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยส่วนใหญ่ยังขาดความตระหนักขาดความรู้และความเข้าใจเรื่องคนพิการ แม้ในสถาบันที่มีนโยบายเรื่องนักศึกษาพิการก็ยังพบปัญหาในเรื่องการขาดบุคลากรที่มีความรู้ด้านคนพิการ การจัดบริการส่วนใหญ่เป็นการให้บริการด้านสื่อสำหรับนักศึกษาพิการทางการเห็น อุปสรรคทางกายภาพและเจตคติยังเป็นสิ่งที่นักศึกษาพิการต้องประสบข้อเสอแนะของการศึกษานี้คือสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาควรมีบทบาทอย่างต่อเนื่องในการสร้างความตระหนักความรู้และความเข้าใจเรื่องนักศึกษาพิการให้แก่สถาบันอุดมศึกษา โดยเฉพาะในกลุ่มผู้บริหารระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ

อนุชา ภูมิสิทธิพร (2550) การวิจัยครั้งนี้มุ่งสำรวจปัญหาและความต้องการของนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน ที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยประกอบด้วยนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน จำนวน 6 มหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง

จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามปัญหาและความต้องการ ผลการวิจัยพบว่า

1. นักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยินที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีปัญหาโดยรวมทั้ง 3 ด้าน คือด้านส่วนตัว ด้านสังคม และด้านการเรียน อยู่ในระดับปานกลาง และมีความต้องการโดยรวมทั้ง 3 ด้าน คือด้านส่วนตัว ด้านสังคม และด้านการเรียน อยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการของนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน ซึ่งจำแนกตาม ระดับการได้ยิน สาขาวิชาที่ศึกษา ภูมิหลังการจบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายของนักศึกษาเหล่านี้ พบว่านักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยินที่มีระดับการได้ยินต่างกัน มีปัญหาเกี่ยวกับด้าน ส่วนตัว ด้านสังคม และด้านการเรียน โดยภาพรวมแตกต่างกัน ส่วนความต้องการเกี่ยวกับด้านส่วนตัว ด้านสังคม และด้านการเรียน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันและนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยินที่เรียนสาขาวิชาที่ต่างกัน มีปัญหาเกี่ยวกับด้าน ส่วนตัว ด้านสังคมและด้านการเรียน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนมีความต้องการเกี่ยวกับด้านส่วนตัว ด้านสังคมและด้านการเรียน โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันส่วนนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยินที่อยู่ในประเภทของสถานศึกษา ที่จบในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีปัญหาเกี่ยวกับด้านส่วนตัว ด้านสังคม และด้านการเรียน โดยภาพรวมแตกต่างกัน ส่วนความต้องการเกี่ยวกับด้านส่วนตัว ด้านสังคม และด้านการเรียน โดยภาพรวมแตกต่างกัน

อรอนงค์ สงเจริญ และธิดารัตน์ นงศ์ทอง (2548) ได้ศึกษาระบบการสนับสนุนคนพิการเส้นทางสู่อุดมศึกษา กรณีศึกษาคุณเจน ชัยเดช อายุ 35 ปีพิการทางสายตา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1.คุณเจนขาดทักษะ O&M ทักษะการใช้อักษรเบรลล์ และทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ รวมทั้งเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนตาบอด 2.คุณเจนมีความวิตกกังวลเรื่องการเดินทาง การประกอบอาชีพ และอยู่ระหว่างขั้นตอนของการปรับตัวต่อความพิการ 3.คุณเจนยังขาดทักษะการใช้ชีวิตประจำวันทำให้ต้องพึ่งพาผู้อื่น รู้สึกขาดอิสระรู้สึกเกรงใจและเป็นภาระกับผู้อื่น 4.ครอบครัวมีความเป็นห่วงกังวลต่อการดำเนินชีวิตของคุณเจน เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง คือ บริการให้คำปรึกษา แบบรายบุคคล 6 ชั่วโมง ผึกทักษะ O&M 31 ชั่วโมง ผึกทักษะ ADL 9 ชั่วโมง ผึกทักษะการใช้อักษรเบรลล์ 40 ชั่วโมง ผึกทักษะการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการใช้งานสำหรับคนตาบอด 40 ชั่วโมง ผลการวิจัยพบว่า คุณเจนมีความมั่นใจในตนเองในการดำเนินชีวิตในสังคม และมีเป้าหมายที่ชัดเจน คือ ต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท สามารถเดินทางได้ด้วยตนเอง และมีความกล้าขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น ทำให้เกิดความสะดวกและมีความรวดเร็วในการเดินทางแม้ว่าจะเก่าเดินช้าบ้าง หากฝึกฝนเพิ่มเติมโดยเดินทางในระยะทางไกลมากขึ้น จะช่วยทำให้ร่างกายแข็งแรง โดยเฉพาะขาจะมีการทรงตัวที่ตีมากขึ้น ลดการเดินเซน้อยลง ที่สำคัญในระยะแรกควรใช้ไม้เท้าขาวชนิดพับไม่ได้ เพื่อช่วย

ในการพุงตัวและถ่ายเทน้ำหนักตัวไม่ให้ล้มได้ คุณเจนมีทักษะการดำรงชีวิตประจำวันโดยรวมอยู่ในระดับที่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ไม่เป็นภาระของครอบครัวและผู้อื่น ซึ่งเป็นแบบอย่างที่ดีสำหรับคนพิการภายหลัง ความสามารถในการดูแลตนเองได้นี้จะช่วยลดความกังวลของครอบครัวด้วย ในด้านการใช้คอมพิวเตอร์คุณเจนมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์สำหรับคนพิการทางการเห็นได้ดี และควรรฝึกใช้อย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มความเร็วในการใช้งาน คุณเจนมีทักษะในการใช้อักษรเบรลล์ได้ดี แต่มีปัญหาทางกายภาพ คือ มีอาการชาที่ปลายนิ้ว จึงทำให้อ่านอักษรเบรลล์ช้ามาก ดังนั้นจึงควรใช้เทคโนโลยีอื่นช่วยในการอ่าน เช่น โปรแกรมอ่านจอภาพ เป็นต้น

4.2. งานวิจัยต่างประเทศ

แปซิฟิก และ แม็คคินนี่ (Pacifci and Mckinney, 1997) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการสนับสนุนบริการนักศึกษาที่มีความบกพร่องในระดับอุดมศึกษา พบว่า จากการสำรวจในปีคริสต์ศักราช 1995 วิทยาลัยจำนวน 672 วิทยาลัยทั่วสหรัฐอเมริกา พบว่า มีประมาณร้อยละ 8 ของนักศึกษาที่มีความบกพร่องมารายงานสถานะความพิการ และประมาณครึ่งหนึ่งของบรรดาผู้ที่มีรายงานสถานะความพิการมีความประสงค์ขอรับบริการ และร้อยละ 80 ของการตอบกลับจากวิทยาลัยระบุว่าพวกเขามีหน่วยงานที่คอยให้บริการสนับสนุนทางการศึกษา (DSS) เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 70 ในปีคริสต์ศักราช 1992 สำนักงานบริการสนับสนุนจะประเมินภาพรวมของความบกพร่อง กำหนดเป้าหมายเพื่อช่วยเหลือผู้บกพร่อง เช่น การปรับสภาพแวดล้อมหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ การให้คำปรึกษา เป็นต้น นอกจากนั้น สำนักงานบริการสนับสนุนนักศึกษาที่มีความบกพร่อง(DSS) ได้พัฒนาความร่วมมือกับหน่วยงานหรือสถาบันอื่น ๆ ช่วยเหลือในการให้บริการ การทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ ควรมีการบริหารจัดการในเรื่องความรับผิดชอบ การประสานงานกับชุมชน ทักษะความรู้ของบุคลากรและการสนับสนุนจากคณาจารย์ ซึ่งต้องมีการฝึกอบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับผู้บกพร่อง เพื่อลดช่องว่างระหว่างกัน สำหรับความพยายามในอนาคตควรมีการวิเคราะห์ถึงประสิทธิภาพหรือความพร้อมของการบริการสนับสนุน พยายามเพื่อติดตามนักศึกษาหลังจากที่พวกเขาออกไปจากสถาบันแล้ว นอกจากนั้น ควรมีการเผยแพร่หรือทำให้มีการเข้าถึงการบริการสนับสนุนให้ได้มากขึ้น

สแตนเลย์ (Stanley, 2000) ได้เขียนบทความเกี่ยวกับนักศึกษาที่มีความบกพร่องในระดับอุดมศึกษา กล่าวว่านักศึกษาพิการมักจะเผชิญความท้าทายในสิ่งแวดล้อมรอบตัวอยู่เสมอ ซึ่งมีนักศึกษาพิการจำนวนไม่น้อยที่กำลังเผชิญกับปัญหาเหล่านี้อยู่ ดังนั้นปัญหานี้ถือว่าเป็นปัญหาฉุกเฉินในสหรัฐอเมริกา เพราะนักศึกษาเหล่านี้ต้องเผชิญปัญหาทางร่างกายและปัญหาในการเข้าถึงพื้นที่สาธารณะภายในมหาวิทยาลัย

สำหรับ ซิงห์ (Singh, 2003) ได้ศึกษาเกี่ยวกับนักศึกษาที่มีความบกพร่องในระดับอุดมศึกษา พบว่า มีสถาบันในระดับอุดมศึกษาแค่เพียง 7 เปอร์เซนต์เท่านั้น ที่มีการบริการเพื่อให้นักศึกษาพิการได้เข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวก กล่าวอีกนัยหนึ่งถือว่าเป็นสัดส่วนที่น้อยมากของสถาบันการศึกษาที่ได้มีการจัดบริการในการเข้าถึงสื่อการเรียนการสอน สถานที่พักผ่อนหรือบ้านพักสำหรับนักศึกษากลุ่มดังกล่าว

เช่นเดียวกับ สตีล และ โวลานิน (Steele and Wolanin, 2004) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาระดับอุดมศึกษาโอกาสสำหรับนักศึกษาที่มีความบกพร่อง พบว่า นักศึกษาที่มีความบกพร่องมีโอกาสเท่าเทียมในการเข้าศึกษา แต่ยังมีอุปสรรคและโอกาสในการเข้าถึงพื้นที่สาธารณะในสถาบันอุดมศึกษาของนักศึกษาพิการ

นอกจากนั้น รูด (Rude, 2009 : 41 อ้างถึงใน สำนักส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพนักศึกษา, 2552) ได้ศึกษารูปแบบการปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริการเกื้อหนุนผู้พิการสำหรับนักศึกษาในมหาวิทยาลัย การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาความท้าทายของการจัดระบบการศึกษาขั้นสูงอย่างมีคุณภาพที่สามารถเข้าถึงได้สำหรับนักศึกษาทุกคนที่มีความไม่ฝืนที่จะเข้าศึกษาในระดับอุดมศึกษาได้กล่าวถึงในงานนำเสนอชิ้นนี้ ข้อพิจารณาพื้นฐานสำหรับรูปแบบการปฏิบัติที่เป็นเลิศที่เกี่ยวข้องกับความท้าทายนี้ประกอบไปด้วย 4 ประเด็นดังนี้ 1. การจำแนกลักษณะและความต้องการพื้นฐานของนักศึกษาที่มีความพิการผู้ซึ่งอาจต้องการบริการเกื้อหนุนเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการศึกษา 2. คุณลักษณะของรูปแบบการปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริการเกื้อหนุนผู้พิการ 3. ข้อพิจารณาสำหรับการสนับสนุนโดยคณาจารย์และการพัฒนาทางด้านวิชาชีพ และ 4. นโยบาย และแหล่งทรัพยากรของระบบโดยรวม และความสามารถของนักศึกษาผู้มีความพิการในการเข้าถึงนโยบายและแหล่งทรัพยากรเหล่านั้น มุมมองของรูปแบบการปฏิบัติที่เป็นเลิศ นโยบาย และงานวิจัยจากสถาบันการศึกษาขั้นสูงในประเทศสหรัฐอเมริกาสามารถนำมาใช้เป็นรากฐานในการอธิบายการปฏิบัติเหล่านี้

5. กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้กรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

1. ศึกษาสภาพการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการในระดับอุดมศึกษา โดยศึกษาสภาพการให้บริการนักศึกษาพิการ 5 ด้าน คือ 1. การเป็นศูนย์ข้อมูลด้านคนพิการของสถาบัน 2. การบริการให้คำปรึกษา 3. การจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล 4. การให้บริการด้านการจัดสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และ การช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา 5. การประสานงานกับคณะที่มีนักศึกษาเรียนร่วมและเป็น

เครือข่ายให้บริการกับสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ ซึ่งการให้บริการนักศึกษาพิการช่วยให้นักศึกษาพิการเข้าถึงระบบการเรียนการสอนของสถาบันได้อย่างเท่าเทียมกับนักศึกษาทั่วไปทั้ง 5 ด้าน ตามกรอบการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา คือ 1.การเป็นศูนย์ข้อมูล ด้านคนพิการของสถาบัน 2. การบริการให้คำปรึกษา 3. การจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล 4. การให้บริการด้านการจัดซื้อ สิ่งอำนวยความสะดวก และช่วยเหลือ อื่นใดทางการศึกษา 5. การประสานงานกับคณะที่มีนักศึกษาเรียนร่วมและเป็นเครือข่าย ให้บริการกับสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ

2. นำผลที่ได้ จากข้อที่ 1 มาหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการของ ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา