

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาสภาพการให้บริการนักศึกษาพิการ และหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา

#### จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศ
2. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย 2 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การศึกษาสภาพการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา สำหรับเจ้าหน้าที่ และนักศึกษาพิการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา ปีการศึกษา 2557 จำนวน 336 คน จำแนกเป็น เจ้าหน้าที่ 80 คน นักศึกษาพิการ 256 คน

ตอนที่ 2 การหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ พิจารณาความเหมาะสมของผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 8 คน

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาสภาพและแนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

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

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

ด้านบริการการให้คำปรึกษา ประเด็นด้านการได้รับการให้บริการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม ควรจัดให้มีการประชุมนักศึกษาพิการ เพื่อชี้แจงและอธิบาย รวมถึงให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือของนักศึกษาพิการ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล ประเด็นด้านการรายงานผลการอนุมัติของคณะกรรมการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล เพื่อวางแผนแนวทางการจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นพิเศษของนักศึกษาพิการ ตลอดจนกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลือทางการศึกษาเฉพาะบุคคล

ด้านการให้บริการด้านเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ประเด็น ด้านการมีส่วนร่วมในเสนอแนะผลดีหรือข้อจำกัดในการได้รับการจัดการจัดเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ควรมีการจัดตั้งศูนย์บริการด้านเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรของ

ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ และช่วยสนับสนุนนักศึกษาพิการในการเรียนรู้ เพื่อช่วยให้นักศึกษาพิการได้เข้าถึงการเรียนการสอน หรือข้อมูลข่าวสาร

ด้านประสานงานกับคณะที่มีนักศึกษาเรียนร่วมและเป็นเครือข่ายให้บริการกับสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ ประเด็นด้านการดำเนินการแจกคู่มือสำหรับอาจารย์ผู้สอนนักศึกษาพิการในมหาวิทยาลัย ควรมีการจัดให้มีการจัดประชุมอาจารย์ผู้สอนนักศึกษาพิการ เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนักศึกษาพิการ และการให้บริการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการกับคณาจารย์ผู้สอน เพื่อชี้แจง แนะนำ และให้ความช่วยเหลือกับอาจารย์ผู้สอนในมหาวิทยาลัย

## อภิปรายผล

การศึกษาสภาพและแนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา สามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. การศึกษาสภาพการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษาตามกรอบการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ทั้ง 5 ด้าน พบว่า ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษามีสภาพการให้บริการนักศึกษาพิการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยในระดับสูงที่สุดจนถึงคะแนนเฉลี่ยในระดับต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ มีดังนี้ 1) ด้านการบริการให้คำปรึกษา 2) ด้านการให้บริการด้านการจัดสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา 3) ด้านการประสานงานกับคณะที่มีนักศึกษาเรียนร่วมและเป็นเครือข่ายให้บริการกับสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ 4) ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล 5) ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านคนพิการของสถาบัน มีสภาพการให้บริการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษาอยู่ในระดับมากทุกด้าน ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่าศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการที่มีคุณภาพดีนั้น จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่และนักศึกษาพิการสนใจให้ความร่วมมือและประสบผลสำเร็จในการให้บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ เนื่องจากแต่ละมหาวิทยาลัยที่มีศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ จึงได้รับงบประมาณจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาเป็นอย่างดี เพื่อการจัดการศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการในระดับอุดมศึกษา โดยมีศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการแต่ละมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่ส่งเสริมและช่วยเหลือนักศึกษาพิการ สามารถเข้าถึงระบบการเรียนการสอนของสถาบันได้อย่างเท่าเทียมกับนักศึกษาทั่วไป และจัดหาบริการสนับสนุนและสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาพิการสามารถบรรลุเป้าหมายทางการศึกษาได้ ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่และนักศึกษาพิการแต่ละมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการให้บริการต่าง ๆ ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ซึ่งมีสภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และเป็นไปตามกรอบของการดำเนินการจัดการศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอรอนงค์ สงเจริญ และ

ธิดารัตน์ นงศ์ทอง (2548 : บทคัดย่อ) ซึ่งพบว่า นักศึกษาพิการมีความพึงพอใจต่อระบบการจัดบริการ DSS (Disabilities Support Services) และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกด้าน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของอนุชา ภูมิสิทธิพร (2550 : บทคัดย่อ) ซึ่งพบว่า ความต้องการของนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน ที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีความต้องการโดยรวมทั้ง 3 ด้าน คือด้านส่วนตัว ด้านสังคม และด้านการเรียน อยู่ในระดับมาก

2. แนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์เพื่อสอบถามผู้เชี่ยวชาญของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ผลการศึกษาปรากฏว่า

1. ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านคนพิการของสถาบัน ประเด็นด้านการให้บริการ ข้อมูลด้านครอบครัวของนักศึกษาพิการ พบว่า ควรมีการจัดประชุมผู้ปกครองของนักศึกษาพิการ และการเยี่ยมบ้านของนักศึกษาพิการ เพื่อรวบรวมข้อมูลพื้นฐานด้านครอบครัวของนักศึกษาพิการ และเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบ้านกับมหาวิทยาลัย ซึ่งทำให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยได้รับรู้ได้เห็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมต่างๆ ทางบ้านของนักศึกษาพิการ และนำข้อมูลไปวางแผนพัฒนา ส่งเสริม ป้องกันและแก้ปัญหาของนักศึกษาพิการต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กนิษฐา เปรมปรีชาญาณ (2554) ซึ่งพบว่า การเปิดโอกาสให้ผู้ปกครอง เข้ามาร่วมกิจกรรม ประชุมผู้ปกครองเพื่อรับทราบปัญหา ครูผู้ปกครองเป็นแบบอย่างที่ดี สร้างแรงจูงใจให้แก่ครูและนักเรียน และผู้วิจัยมีความเห็นว่า ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ควรมีการจัดประชุมผู้ปกครองแต่ละภาคการศึกษาหรือมีการเยี่ยมบ้านของนักศึกษาพิการแต่ละปีการศึกษา ซึ่งทำให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยได้รับรู้ได้เห็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมต่างๆ ทางบ้านของนักศึกษาพิการ ข้อมูลพื้นฐานเหล่านี้จึงมีความสำคัญและเป็นแนวทางในการให้ความช่วยเหลือด้านต่างๆ และสิทธิประโยชน์ของนักศึกษาพิการที่จะได้รับ โดยศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการของสถาบัน และนำข้อมูลไปวางแผนพัฒนา ส่งเสริม ป้องกันและแก้ปัญหาของนักศึกษาพิการต่อไป

2. ด้านบริการการให้คำปรึกษา ประเด็นด้านการได้รับบริการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม พบว่า ควรจัดให้มีการประชุมนักศึกษาพิการ เพื่อชี้แจงและอธิบาย รวมถึงให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือของนักศึกษาพิการ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พาซิฟิซิ และ แม็คคินนี (Pacifci and Mckinney, 1997) ซึ่งพบว่า สำนักงานบริการสนับสนุนจะประเมินภาพรวมของความบกพร่อง กำหนดเป้าหมายเพื่อช่วยเหลือผู้บกพร่อง เช่น การปรับสภาพแวดล้อมหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ การให้คำปรึกษา เป็นต้น

3. ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล ประเด็นด้านการรายงานผลการอนุมัติของคณะกรรมการการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล พบว่า เพื่อวางแผนแนว

ทางการจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นพิเศษของนักศึกษาพิการ ตลอดจนกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลือทางการศึกษาเฉพาะบุคคล ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล (Individualized Service Plan: ISP) ของนักศึกษาพิการของแต่ละมหาวิทยาลัย ให้ตรงกับสภาพความพิการ และความต้องการของนักศึกษาพิการ เพื่อให้การตัดสินใจในการอนุมัติของคณะกรรมการ มีความถูกต้อง รวดเร็ว และชัดเจน อีกทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ควรให้ความสำคัญกับผลการอนุมัติของคณะกรรมการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคลอย่างเคร่งครัด โดยการผลการอนุมัติให้นักศึกษาทราบรวมถึงแจ้งให้ผู้ปกครองทราบ เพื่อให้นักศึกษาพิการเข้าถึงระบบการเรียนการสอน และสามารถบรรลุเป้าหมายทางการศึกษาได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ไซต์ (Singh, 2003) พบว่า มีสถาบันในระดับอุดมศึกษาแค่เพียง 7 เปอร์เซ็นต์เท่านั้น ที่มีการบริการเพื่อให้นักศึกษาพิการได้เข้าถึง สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นสัดส่วนที่น้อยมากของสถาบันการศึกษาที่ได้มีการจัดบริการในการเข้าถึงสื่อการเรียนการสอน

4. ด้านการให้บริการด้านเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ประเด็น ด้านการมีส่วนร่วมในเสนอแนะผลดีหรือข้อจำกัดในการได้รับบริการด้านการจัดเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา พบว่า ควรมีการจัดตั้งศูนย์บริการด้านเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ และช่วยสนับสนุนนักศึกษาพิการในการเรียนรู้ เพื่อช่วยให้นักศึกษาพิการได้เข้าถึงการเรียนการสอน หรือข้อมูลข่าวสาร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รูด (Rude, 2009 : 41 อ้างถึงใน สำนักส่งเสริมและพัฒนา ศักยภาพนักศึกษา, 2552) พบว่า การจำแนกลักษณะและความต้องการพื้นฐานของนักศึกษาที่มีความพิการผู้ซึ่งอาจต้องการบริการเกื้อหนุนเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการศึกษา และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สตีลลี และโวลานิน (Steele and Wolanin, 2004) พบว่า นักศึกษาที่มีความบกพร่องมีโอกาสเท่าเทียมในการเข้าศึกษา แต่ยังมีอุปสรรคและโอกาสในการเข้าถึงพื้นที่สาธารณะในสถาบันอุดมศึกษาของนักศึกษาพิการ

5) ด้านประสานงานกับคณะที่มีนักศึกษาเรียนร่วมและเป็นเครือข่ายให้บริการกับสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ ประเด็นด้านการดำเนินการแจกคู่มือสำหรับอาจารย์ผู้สอนนักศึกษาพิการในมหาวิทยาลัย พบว่า ควรมีการจัดให้มีการจัดประชุมอาจารย์ผู้สอนนักศึกษาพิการ เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนักศึกษาพิการ และการให้บริการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการกับคณาจารย์ผู้สอน เพื่อชี้แจง แนะนำ และให้ความช่วยเหลือกับอาจารย์ผู้สอนในมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยมีความเห็นว่า แต่ละมหาวิทยาลัยที่มีศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ควรมีการจัดประชุมอาจารย์ผู้สอนนักศึกษาพิการก่อนเปิดเรียนภาคการศึกษาที่ 1 และ 2 เพื่อให้ทราบถึงบทบาทและหน้าที่ของศูนย์บริการนักศึกษาพิการ และประเภทของนักศึกษา

พิการเรียนร่วม แต่ละประเภท พร้อมทั้งการจัดทำข้อมูล หนังสือ คู่มือ เพื่อให้อาจารย์ได้นำไปใช้ และเตรียมตัวเพื่อจัดการเรียนการสอน สำหรับนักศึกษาพิการในแต่ละประเภท ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ พิมพา ขจรธรรม และคณะ อ้างอิงจาก สำนักส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพ นักศึกษา, 2552) ซึ่งพบว่า สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาควรมีบทบาทอย่างต่อเนื่อง ในการสร้างความตระหนัก ความรู้และความเข้าใจเรื่องนักศึกษาพิการให้แก่สถาบันอุดมศึกษา โดยเฉพาะในกลุ่มผู้บริหารระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้

ในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ นักศึกษา บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรนำผลของงานวิจัยนี้ ไปศึกษาปัญหาของสภาพการให้บริการนักศึกษาพิการ ของ ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านคนพิการ ของสถาบัน ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล และด้านการประสานงานกับคณะที่มี นักศึกษาเรียนร่วมและเป็นเครือข่ายให้บริการกับสถาบันอุดมศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการ พัฒนาศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการของแต่ละมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพต่อไป

### ข้อเสนอแนะสำหรับงานการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัญหาของการให้บริการข้อมูลด้านครอบครัวของนักศึกษาพิการ ของศูนย์บริการสนับสนุนของนักศึกษาพิการในระดับอุดมศึกษา
2. ควรมีการศึกษาปัญหาและความต้องการของนักศึกษาพิการหลังได้รับรายงานผลการอนุมัติของคณะกรรมการการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล
3. ควรมีการศึกษาปัญหา และเปรียบเทียบทั้งก่อนและหลังการให้บริการการแจก คู่มือสำหรับอาจารย์ผู้สอนนักศึกษาพิการ ในมหาวิทยาลัย ของศูนย์บริการสนับสนุนของ นักศึกษาพิการในระดับอุดมศึกษา