

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาสภาพและแนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา ผู้วิจัยได้นำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ตอน นำเสนอ ดังนี้

ตอนที่ 1 การศึกษาสภาพการให้บริการนักศึกษาพิการ ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา

ตอนที่ 2 แนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา

ตอนที่ 1 การศึกษาสภาพการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา

ผู้วิจัยได้ทำการสอบถามถึงสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามและสภาพการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการแก่บุคลากรและนักศึกษาพิการในระดับอุดมศึกษา จำนวน 279 คน ตามกรอบการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา คือ 1) การเป็นศูนย์ข้อมูลด้านคนพิการของสถาบัน 2) การบริการให้คำปรึกษา 3) การจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล 4) การให้บริการด้านการจัดเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาและ 5) การประสานงานกับคณะที่มีนักศึกษาและเรียนร่วมและเป็นเครือข่ายให้บริการกับสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ ผลปรากฏในตารางดังต่อไปนี้

ตาราง 3 สถานภาพส่วนตัวของผู้สอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่ง			
เจ้าหน้าที่		73	26.16
นักศึกษาฝึกการ		206	73.84
รวม		279	100.00
ตำแหน่ง			
เจ้าหน้าที่	ล่ามภาษามือ	24	32.90
	ผู้ให้คำปรึกษา	7	9.60
	อักษรเบรลล์	12	16.40
	เจ้าหน้าที่ธุรการ	17	23.30
	นักเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก	8	11.00
	อื่นๆ	5	6.80
	รวม	73	100.00
นักศึกษาฝึกการ			
บกพร่องทางการได้ยิน		78	37.90
บกพร่องทางการเห็น		57	27.70
บกพร่องทางสติปัญญา		4	1.90
บกพร่องทางร่างกาย		54	26.20
บกพร่องทางการเรียนรู้		4	1.90
บกพร่องทางพฤติกรรมและอารมณ์		1	0.50
ออทิสติก		7	3.40
ฝึกการซ้ำซ้อน		1	0.50
รวม		206	100.00

จากตาราง 3 พบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาฝึกการ คิดเป็นร้อยละ 73.84 และรองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 26.16

ส่วนตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่เป็นล่ามภาษามือ คิดเป็นร้อยละ 32.90 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ธุรการ คิดเป็นร้อยละ 23.30

ส่วนนักศึกษาฝึกการ ส่วนใหญ่เป็นบกพร่องทางการได้ยินคิดเป็นร้อยละ 37.90 รองลงมาคือ บกพร่องทางการเห็น คิดเป็นร้อยละ 27.70

ตาราง 4 สภาพการให้บริการนักศึกษาพิการ ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ
ในระดับอุดมศึกษา จากภาพโดยรวมทั้ง 5 ด้าน ตามแนวคิดของเจ้าหน้าที่และ
นักศึกษาพิการ

ด้าน ที่	รายการ	ระดับการปฏิบัติ (เจ้าหน้าที่)			ระดับการปฏิบัติ (นักศึกษาพิการ)		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1	ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านคนพิการของสถาบัน	4.05	0.86	มาก	4.06	0.77	มาก
2	ด้านการบริการให้คำปรึกษา	4.27	0.71	มาก	4.08	0.79	มาก
3	ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล	3.99	0.96	มาก	4.10	0.76	มาก
4	ด้านการให้บริการด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา	4.35	0.75	มาก	4.24	0.70	มาก
5	ด้านการประสานงานกับคณะที่มีนักศึกษาเรียนร่วมและเป็นเครือข่ายให้บริการกับสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ	3.98	0.99	มาก	4.11	0.77	มาก
	คะแนนรวม	4.13	0.85	มาก	4.12	0.76	มาก

จากตาราง 4 สภาพการให้บริการนักศึกษาพิการ ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา จากภาพโดยรวมทั้ง 5 ด้าน ตามแนวคิดของเจ้าหน้าที่ และนักศึกษาพิการ พบว่า สภาพการปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่มีการให้บริการโดยภาพรวมสูงสุดอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{x} = 4.13$, S.D. = 0.85) รองลงมา คือ สภาพการรับบริการการของนักศึกษาพิการมีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{x} = 4.12$, S.D. = 0.76)

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

ตาราง 5 สภาพการให้บริการนักศึกษาพิการ ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ
ในระดับอุดมศึกษา ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านคนพิการของสถาบัน
ตามแนวคิดของเจ้าหน้าที่และนักศึกษาพิการ

ด้าน ที่	รายการ	ระดับการปฏิบัติ (เจ้าหน้าที่)			ระดับการปฏิบัติ (นักศึกษาพิการ)		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1.1	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการฯ แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึง	3.83	0.92	มาก	4.14	0.65	มาก
1.2	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ มีการให้บริการข้อมูลด้านยุทธศาสตร์การพัฒนานักศึกษาพิการ	3.90	0.98	มาก	4.03	0.76	มาก
1.3	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ มีการให้บริการข้อมูลด้านสิทธิของนักศึกษาพิการตามกฎหมาย	4.26	0.83	มาก	4.10	0.76	มาก
1.4	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ มีการให้บริการข้อมูลด้านจำนวนคนพิการในมหาวิทยาลัย	4.30	0.79	มาก	4.08	0.78	มาก
1.5	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ มีการให้บริการข้อมูลด้านประเภทความพิการ	4.28	0.73	มาก	4.05	0.81	มาก
1.6	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ มีการให้บริการข้อมูลด้านสุขภาพของนักศึกษาพิการ	3.83	0.98	มาก	3.99	0.86	มาก
1.7	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ มีการให้บริการข้อมูลด้านครอบครัวของนักศึกษาพิการ	3.72	1.07	มาก	3.89	0.89	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อ ที่	รายการ	ระดับการปฏิบัติ (เจ้าหน้าที่)			ระดับการปฏิบัติ (นักศึกษาฝึกการ)		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1.8	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษา ฝึกการ มีการให้บริการข้อมูลด้าน การศึกษาของนักศึกษาฝึกการ	4.31	0.74	มาก	4.13	0.77	มาก
1.9	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษา ฝึกการ มีการให้บริการข้อมูลด้าน สวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ สำหรับนักศึกษาฝึกการ	4.04	0.88	มาก	4.05	0.83	มาก
1.10	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษา ฝึกการ มีการให้บริการและการ ดำเนินงานที่ครบถ้วนตามแผนงาน ที่วางไว้	4.02	0.86	มาก	4.08	0.75	มาก
1.11	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษา ฝึกการให้บริการข้อมูลที่สอดคล้อง กับความต้องการของบุคลากรที่ เกี่ยวข้อง	4.08	0.77	มาก	4.08	0.67	มาก
1.12	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษา ฝึกการให้บริการข้อมูลที่ทันสมัย ตรงกับสถานการณ์ความคืบหน้า ปัจจุบัน	4.02	0.79	มาก	4.07	0.65	มาก
	คะแนนรวม	4.05	0.86	มาก	4.06	0.77	มาก

จากตาราง 5 พบว่า สภาพการให้บริการนักศึกษาฝึกการ ของศูนย์บริการสนับสนุน
นักศึกษาฝึกการ ในระดับอุดมศึกษา ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านคนฝึกการของสถาบัน พบว่า
นักศึกษาฝึกการที่เป็นผู้รับบริการมีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมสูงกว่าเจ้าหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ มีสภาพ
การปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.06$, S.D. = 0.77) และ ($\bar{x} = 4.05$, S.D. = 0.86) ตามลำดับ
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษาฝึกการมีคะแนนเฉลี่ยรายข้อมากกว่าเจ้าหน้าที่
โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จำนวน 8 ข้อ คือ 1) ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาฝึกการ
ประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการฯแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องอย่าง

ทั่วถึง ($\bar{x} = 4.14$, S.D. = 0.65) 2) ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการมีการให้บริการและการดำเนินงานที่ครบถ้วนตามแผนงานที่วางไว้ ($\bar{x} = 4.08$, S.D. = 0.75) 3) ศูนย์บริการสนับสนุน นักศึกษาพิการให้บริการข้อมูลที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ($\bar{x} = 4.08$, S.D. = 0.67) 4) ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการให้บริการข้อมูลที่ทันสมัยตรงกับ สถานการณ์ความคืบหน้าปัจจุบัน ($\bar{x} = 4.07$, S.D. = 0.65) 5) ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ มีการให้บริการข้อมูลด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์สำหรับนักศึกษาพิการ ($\bar{x} = 4.05$, S.D. = 0.83) 6) ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ มีการให้บริการข้อมูลด้านยุทธศาสตร์การ พัฒนาศึกษาพิการ ($\bar{x} = 4.03$, S.D. = 0.67) 7) ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษา พิการ มีการให้บริการ ข้อมูลด้านสุขภาพของนักศึกษาพิการ ($\bar{x} = 3.99$, S.D. = 0.86) 8) ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการมีการให้บริการข้อมูลด้านครอบครัวของนักศึกษาพิการ ($\bar{x} = 3.89$, S.D. = 0.89)

ตาราง 6 สภาพการให้บริการนักศึกษาพิการ ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา ด้านการบริการให้คำปรึกษา ตามแนวคิดของเจ้าหน้าที่และนักศึกษาพิการ

ข้อ ที่	รายการ	ระดับการปฏิบัติ (เจ้าหน้าที่)			ระดับการปฏิบัติ (นักศึกษาพิการ)		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
2.1	นักศึกษาพิการได้รับบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษา	4.56	0.62	มากที่สุด	4.30	0.71	มาก
2.2	นักศึกษาพิการได้รับบริการให้คำปรึกษาด้านสังคมและเศรษฐกิจ	4.13	0.75	มาก	3.97	0.84	มาก
2.3	นักศึกษาพิการได้รับบริการให้คำปรึกษาด้านอาชีพการวางแผนตรงตามความต้องการและความสามารถของแต่ละบุคคล	4.12	0.79	มาก	4.05	0.83	มาก
2.4	นักศึกษาพิการได้รับบริการให้คำปรึกษาด้านการแนะแนวและการใช้ชีวิตแก่นักศึกษาทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย	4.31	0.70	มาก	4.09	0.80	มาก

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อ ที่	รายการ	ระดับการปฏิบัติ (เจ้าหน้าที่)			ระดับการปฏิบัติ (นักศึกษาพิการ)		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
2.5	นักศึกษาพิการได้รับบริการ ทุนการศึกษา จากหน่วยงาน ภายนอกซึ่งสอดคล้องกับ ความต้องการจำเป็น และมีการคัดเลือก อย่างเป็นธรรม	4.36	0.77	มาก	4.21	0.74	มาก
2.6	นักศึกษาพิการได้รับคำปรึกษา วางแผน กิจกรรม โครงการพัฒนา นักศึกษา	4.09	0.83	มาก	4.02	0.80	มาก
2.7	นักศึกษาพิการได้รับคำปรึกษาที่ ช่วยให้นักศึกษาเกิดความรู้สึกที่ดี และมีความเชื่อมั่นในตนเอง	4.30	0.66	มาก	4.19	0.74	มาก
2.8	ครอบครัวของนักศึกษาพิการได้รับ บริการให้คำปรึกษาจากศูนย์ บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับนักศึกษา พิการ	4.20	0.74	มาก	3.99	0.91	มาก
2.9	นักศึกษาพิการได้รับบริการให้ คำปรึกษาแบบรายบุคคล	4.46	0.57	มาก	4.19	0.74	มาก
2.10	นักศึกษาพิการได้รับบริการให้ คำปรึกษาแบบกลุ่ม	4.01	0.80	มาก	3.90	0.86	มาก
2.11	นักศึกษาพิการได้รับบริการให้ คำปรึกษาเกี่ยวกับวิธีการ แก้ปัญหา	4.31	0.66	มาก	4.13	0.80	มาก
2.12	บุคลากรและนักศึกษาพิการได้รับ การสร้างความสัมพันธ์ภาพอันดี ระหว่างกัน	4.42	0.59	มาก	4.20	0.73	มาก
	คะแนนรวม	4.27	0.71	มาก	4.08	0.79	มาก

จากตาราง 6 พบว่า สภาพการให้บริการนักศึกษาพิการ ของศูนย์บริการสนับสนุน นักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา ด้านการบริการให้คำปรึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่เป็นผู้ ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมสูงกว่านักศึกษาพิการที่เป็นผู้รับบริการ มีสภาพการปฏิบัติอยู่ ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.27$, S.D. = 0.71) และ ($\bar{x} = 4.08$, S.D. = 0.79) ตามลำดับ เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คะแนนเฉลี่ยของเจ้าหน้าที่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของนักศึกษาพิการ ทุกข้อ แสดงให้เห็นว่านักศึกษาพิการมีความต้องการด้านการบริการให้คำปรึกษา ทุกรายข้อ

ตาราง 7 สภาพการให้บริการนักศึกษาพิการ ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล (ISP) ตามแนวคิดของเจ้าหน้าที่และนักศึกษาพิการ

ข้อ ที่	รายการ	ระดับการปฏิบัติ (เจ้าหน้าที่)			ระดับการปฏิบัติ (นักศึกษาพิการ)		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
3.1	ศูนย์ฯมีการจัดทำแผนการรับ บริการเฉพาะบุคคล	3.95	1.17	มาก	4.12	0.79	มาก
3.2	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษา พิการ มีการจัดทำแบบฟอร์มการ จัดทำแผนการรับบริการเฉพาะ บุคคล	4.01	1.06	มาก	4.10	0.77	มาก
3.3	นักศึกษาพิการได้รับคู่มือ/คำชี้แจง รายละเอียดการกรอกใน แบบฟอร์มการจัดทำแผนการรับ บริการเฉพาะบุคคล	3.93	0.96	มาก	4.02	0.84	มาก
3.4	เจ้าหน้าที่ได้อธิบายการจัดทำ แผนการรับบริการเฉพาะบุคคลแก่ นักศึกษาพิการอย่างเป็นขั้นตอน	4.12	0.95	มาก	4.07	0.75	มาก
3.5	นักศึกษาพิการได้ระบุความ ต้องการจำเป็น ในการขอรับบริการแผนการรับ บริการเฉพาะบุคคล	4.12	0.88	มาก	4.09	0.75	มาก

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อ ที่	รายการ	ระดับการปฏิบัติ (เจ้าหน้าที่)			ระดับการปฏิบัติ (นักศึกษาพิการ)		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
3.6	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษา พิการได้ดำเนินการจัดทำแผนการ จัดการศึกษาเฉพาะบุคคลได้ตรง ตามที่กำหนดในแผน	4.02	0.94	มาก	4.12	0.77	มาก
3.7	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษา พิการ ได้จัดเจ้าหน้าที่บริการ เฉพาะด้านความพิการแต่ละ ประเภท (ตามรายขอรับบริการ)	3.97	1.06	มาก	4.16	0.75	มาก
3.8	นักศึกษาพิการได้รับบริการ ช่วยเหลือสิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใด ทางการศึกษาตรงตามความ ต้องการในแผนการรับบริการ เฉพาะบุคคล	4.16	0.79	มาก	4.20	0.73	มาก
3.9	นักศึกษาพิการได้รับรายงานผล การอนุมัติของคณะกรรมการการ จัดทำแผนการรับบริการเฉพาะ บุคคล	3.98	0.88	มาก	4.14	0.70	มาก
3.10	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษา พิการได้บริการอย่างครบถ้วน ตามที่ระบุแผนการรับบริการ เฉพาะบุคคล	3.98	0.88	มาก	4.14	0.70	มาก
3.11	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษา พิการมีการติดตามการประเมิน หลังจากการจัดทำแผนการรับ บริการเฉพาะบุคคล	3.87	1.01	มาก	4.05	0.76	มาก

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อ ที่	รายการ	ระดับการปฏิบัติ (เจ้าหน้าที่)			ระดับการปฏิบัติ (นักศึกษาพิการ)		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
3.12	คณะกรรมการจัดทำแผนการรับ บริการเฉพาะบุคคลได้ตรวจสอบ ความสอดคล้องของการจัด การศึกษากับระดับความสามารถ และความต้องการจำเป็นพิเศษ	3.91	0.93	มาก	4.07	0.73	มาก
3.13	นักศึกษาพิการมีส่วนร่วมในการให้ ข้อเสนอแนะและหรือความ ต้องการจำเป็นในการขอรับบริการ เฉพาะบุคคล	4.01	0.87	มาก	4.09	0.71	มาก
	คะแนนรวม	3.99	0.96	มาก	4.10	0.76	มาก

จากตาราง 7 พบว่า สภาพการให้บริการนักศึกษาพิการ ของศูนย์บริการสนับสนุน
นักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล (ISP) พบว่า
นักศึกษาพิการที่เป็นผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมสูงกว่าเจ้าหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ มี
สภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = 0.76) และ ($\bar{x} = 3.99$, S.D. = 0.96)
ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษาพิการมีคะแนนเฉลี่ยรายข้อมากกว่าเจ้าหน้าที่
โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จำนวน 11 ข้อ คือ 1) นักศึกษาพิการได้รับบริการช่วยเหลือ
สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาตรงตามความต้องการใน
แผนการรับบริการเฉพาะบุคคล ($\bar{x} = 4.20$, S.D. = 0.73) 2) ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษา
พิการได้จัดเจ้าหน้าที่บริการเฉพาะด้านความพิการแต่ละประเภท (ตามรายขอรับบริการ) ($\bar{x} =$
4.16, S.D. = 0.75) 3) ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการได้บริการอย่างครบถ้วนตามที่ระบุ
แผนการรับบริการเฉพาะบุคคล ($\bar{x} = 4.14$, S.D. = 0.70) 4) ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษา
พิการได้ดำเนินการจัดทำแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคลได้ตรงตามที่กำหนดในแผน
($\bar{x} = 4.12$, S.D. = 0.77) 5) ศูนย์ฯมีการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล ($\bar{x} = 4.12$,
S.D. = 0.79) 6) ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ มีการจัดทำแบบฟอร์มการจัดทำแผนการ
รับบริการเฉพาะบุคคล ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = 0.77) 7) นักศึกษาพิการมีส่วนร่วมในการให้

ข้อเสนอแนะและหรือความต้องการจำเป็นในการขอรับบริการเฉพาะบุคคล ($\bar{x} = 4.09$, S.D. = 0.71) 8) คณะกรรมการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคลได้ตรวจสอบความสอดคล้องของการจัดการศึกษากับระดับความสามารถ และความต้องการจำเป็นพิเศษ ($\bar{x} = 4.07$, S.D. = 0.73) 9) ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการมีการติดตามการประเมินหลังจากการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล ($\bar{x} = 4.05$, S.D. = 0.76) 10) นักศึกษาพิการได้รับรายงานผลการอนุมัติของคณะกรรมการการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล ($\bar{x} = 4.04$, S.D. = 0.77) 11) นักศึกษาพิการได้รับคู่มือ/คำชี้แจงรายละเอียดการกรอกในแบบฟอร์มการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล ($\bar{x} = 4.02$, S.D. = 0.84)

ตาราง 8 สภาพการให้บริการนักศึกษาพิการ ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา ด้านการให้บริการด้านการจัดเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ตามแนวคิดของเจ้าหน้าที่ และนักศึกษาพิการ

ข้อ ที่	รายการ	ระดับการปฏิบัติ (เจ้าหน้าที่)			ระดับการปฏิบัติ (นักศึกษาพิการ)		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
4.1	นักศึกษาพิการได้รับข้อมูลความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา	4.45	0.72	มาก	4.28	0.70	มาก
4.2	นักศึกษาพิการได้รับบริการความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา	4.38	0.75	มาก	4.20	0.74	มาก
4.3	นักศึกษาพิการได้รับการจัดเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาสำหรับคนพิการอย่างมีประสิทธิภาพ	4.39	0.74	มาก	4.28	0.66	มาก

ตาราง 8 (ต่อ)

ข้อ ที่	รายการ	ระดับการปฏิบัติ (เจ้าหน้าที่)			ระดับการปฏิบัติ (นักศึกษาฝึกการ)		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
4.4	นักศึกษาฝึกการมีส่วนร่วมใน เสนอแนะผลดีหรือข้อจำกัดในการ ได้รับบริการด้านการจัดเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และ ความช่วยเหลืออื่นใดทาง การศึกษา	4.26	0.78	มาก	4.18	0.68	มาก
	คะแนนรวม	4.35	0.75	มาก	4.24	0.70	มาก

จากตาราง 8 พบว่า สภาพการให้บริการนักศึกษาฝึกการ ของศูนย์บริการสนับสนุน
นักศึกษาฝึกการ ในระดับอุดมศึกษา ด้านการให้บริการด้านการจัดเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และ
ความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมสูงกว่านักศึกษาฝึกการที่เป็นผู้รับบริการ มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก
($\bar{x} = 4.35$, S.D. = 0.75) และ ($\bar{x} = 4.24$, S.D. = 0.70) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คะแนนเฉลี่ยของเจ้าหน้าที่สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของ
นักศึกษาฝึกการทุกข้อ แสดงให้เห็นว่านักศึกษาฝึกการมีความต้องการด้านการให้บริการด้านการ
จัดเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ทุกรายข้อ

ตาราง 9 สภาพการให้บริการนักศึกษาพิการ ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ
ในระดับอุดมศึกษา ด้านการประสานงานกับคณะที่มีนักศึกษาเรียนร่วมและ
เป็นเครือข่ายให้บริการกับอุดมศึกษาอื่น ๆ ตามแนวคิดของเจ้าหน้าที่และ
นักศึกษาพิการ

ข้อ ที่	รายการ	ระดับการปฏิบัติ (เจ้าหน้าที่)			ระดับการปฏิบัติ (นักศึกษาพิการ)		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
5.1	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษา พิการ มีการประสานงานกับคณะที่ มีนักศึกษาพิการเรียนร่วมใน มหาวิทยาลัย	4.27	0.88	มาก	4.11	0.76	มาก
5.2	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษา พิการ มีการแจ้งรายละเอียดข้อมูล พื้นฐานของนักศึกษาพิการแต่ละ คนให้คณะที่รับนักศึกษาพิการ ทราบ	4.21	0.85	มาก	4.06	0.76	มาก
5.3	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษา พิการ มีการแจ้งรายละเอียดข้อมูล พื้นฐานของนักศึกษาพิการแต่ละ คนให้อาจารย์ผู้สอนนักศึกษา พิการทราบ	4.19	0.99	มาก	4.21	0.69	มาก
5.4	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษา พิการ ได้มีการให้ข้อมูลกับคณะ เกี่ยวกับระบบการให้ความ ช่วยเหลือนักศึกษาพิการใน มหาวิทยาลัย	4.24	0.84	มาก	4.09	0.75	มาก
5.5	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษา พิการ ได้มีการให้ข้อมูลกับคณะ เกี่ยวกับระบบการให้ความ ช่วยเหลือนักศึกษาพิการใน มหาวิทยาลัย	4.20	0.92	มาก	4.17	0.75	มาก

ตาราง 9 (ต่อ)

ข้อ ที่	รายการ	ระดับการปฏิบัติ (เจ้าหน้าที่)			ระดับการปฏิบัติ (นักศึกษาพิการ)		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
5.6	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ได้มีกระบวนการกระตุ้นให้อาจารย์ผู้สอนคณะต่างๆ เห็นความสำคัญของการช่วยเหลือนักศึกษาพิการ	3.93	0.97	มาก	4.08	0.80	มาก
5.7	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ได้มีการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคณาจารย์ผู้สอนกับนักศึกษาพิการ	3.69	0.98	มาก	3.98	0.82	มาก
5.8	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบหากนักศึกษาไม่ได้รับการสนับสนุนจากคณาจารย์	3.80	1.00	มาก	4.07	0.80	มาก
5.9	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ได้มีการช่วยเหลือนักศึกษาพิการในการเรียน เช่น การจัดเจ้าหน้าที่จดคำบรรยายไปพร้อมกับนักศึกษาพิการ	3.64	1.24	มาก	4.12	0.80	มาก
5.10	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ มีการจัดหาแหล่งข้อมูลที่เอื้อให้อาจารย์มีความรู้ความเข้าใจในการสอนนักศึกษาพิการ	3.72	1.03	มาก	4.12	0.75	มาก

ตาราง 9 (ต่อ)

ข้อ ที่	รายการ	ระดับการปฏิบัติ (เจ้าหน้าที่)			ระดับการปฏิบัติ (นักศึกษาพิการ)		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
5.11	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษา พิการมีการประสานงานกับคณะใน เรื่องจัดเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก และความช่วยเหลือ อื่นใดทางการศึกษา สำหรับ นักศึกษาพิการแต่ละคนอย่าง เหมาะสม	4.02	0.94	มาก	4.00	0.79	มาก
5.12	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษา พิการ ได้ดำเนินการแจกคู่มือ สำหรับอาจารย์ผู้สอนนักศึกษา พิการในมหาวิทยาลัย	3.73	1.22	มาก	4.13	0.79	มาก
5.13	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษา พิการ ได้ร่วมมือกับคณะ และ คณาจารย์สนับสนุนให้นักศึกษา พิการแต่ละคนเรียนได้เต็ม ศักยภาพ	4.15	0.98	มาก	4.20	0.76	มาก
5.14	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษา พิการ ได้ดำเนินการจัดกิจกรรม เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่าง นักศึกษาพิการด้วยกันกับ มหาวิทยาลัยต่างๆ	3.83	1.02	มาก	4.17	0.79	มาก
5.15	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษา พิการ มีการสร้างเครือข่ายกับ ศูนย์ฯ ในสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ	4.17	0.97	มาก	4.11	0.76	มาก
	คะแนนรวม	3.99	0.99	มาก	4.11	0.77	มาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษาพิการ มีคะแนนเฉลี่ยรายข้อมากกว่าเจ้าหน้าที่ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จำนวน 9 ข้อ คือ 1) ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ มีการแจ้งรายละเอียดข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษาพิการแต่ละคนให้อาจารย์ผู้สอนนักศึกษาพิการทราบ ($\bar{x} = 4.21, S.D. = 0.69$) 2) ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการได้ร่วมมือกับคณะและคณาจารย์สนับสนุนให้นักศึกษาพิการแต่ละคนเรียนได้เต็มศักยภาพ ($\bar{x} = 4.20, S.D. = 0.76$) 3) ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการได้ดำเนินการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาพิการด้วยกันกับมหาวิทยาลัยต่างๆ ($\bar{x} = 4.17, S.D. = 0.79$) 4) ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ได้ดำเนินการแจกคู่มือสำหรับอาจารย์ผู้สอนนักศึกษาพิการในมหาวิทยาลัย ($\bar{x} = 4.13, S.D. = 0.79$) 5) ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการได้มีการช่วยเหลือนักศึกษาพิการในการเรียน เช่น การจัดเจ้าหน้าที่จดคำบรรยายไปพร้อมกับนักศึกษาพิการ ($\bar{x} = 4.12, S.D. = 0.80$) 6) ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ มีการจัดหาแหล่งข้อมูลที่เอื้อให้อาจารย์มีความรู้ความเข้าใจในการสอนนักศึกษาพิการ ($\bar{x} = 4.12, S.D. = 0.75$) 7) ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการได้มีกระบวนการกระตุ้นให้อาจารย์ผู้สอนคณะต่างๆ เห็นความสำคัญของการช่วยเหลือนักศึกษาพิการ ($\bar{x} = 4.08, S.D. = 0.80$) 8) ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบหากนักศึกษาไม่ได้รับการสนับสนุนจากคณาจารย์ ($\bar{x} = 4.07, S.D. = 0.80$) 9) ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ได้มีการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคณาจารย์ผู้สอนกับนักศึกษาพิการ ($\bar{x} = 3.98, S.D. = 0.82$)

ตาราง 10 สภาพการให้บริการนักศึกษาพิการ ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ
ในระดับอุดมศึกษา จากภาพโดยรวมทั้ง 5 ด้าน

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

จากตาราง 10 พบว่า สภาพการให้บริการนักศึกษาพิการ ของศูนย์บริการสนับสนุน
นักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา โดยภาพรวม พบว่ามีสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก (\bar{x}
= 4.19, S.D.=0.80) เมื่อพบเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการให้คำปรึกษา
มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก (\bar{x} = 4.31, S.D. = 0.62) และด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านคน
พิการของสถาบัน มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดในระดับมาก (\bar{x} = 4.06, S.D. = 0.61)

ตาราง 11 สภาพการให้บริการนักศึกษาพิการ ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ
ในระดับอุดมศึกษา ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านคนพิการของสถาบัน

ข้อที่	รายการ	ระดับการปฏิบัติ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
1.1	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการแก่ บุคลากรที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึง	4.06	0.74	มาก
1.2	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ มีการให้บริการ ข้อมูลด้านยุทธศาสตร์การพัฒนานักศึกษาพิการ	4.00	0.83	มาก
1.3	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ มีการให้บริการ ข้อมูลด้านสิทธิของนักศึกษาพิการตามกฎหมาย	4.14	0.78	มาก
1.4	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ มีการให้บริการ ข้อมูลด้านจำนวนคนพิการในมหาวิทยาลัย	4.14	0.79	มาก
1.5	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ มีการให้บริการ ข้อมูลด้านประเภทความพิการ	4.12	0.80	มาก
1.6	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ มีการให้บริการ ข้อมูลด้านสุขภาพของนักศึกษาพิการ	3.95	0.90	มาก
1.7	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ มีการให้บริการ ข้อมูลด้านครอบครัวของนักศึกษาพิการ	3.85	0.94	มาก
1.8	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ มีการให้บริการ ข้อมูลด้านการศึกษาของนักศึกษาพิการ	4.18	0.77	มาก
1.9	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ มีการให้บริการ ข้อมูลด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์สำหรับ นักศึกษาพิการ	4.05	0.85	มาก
1.10	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ มีการให้บริการ และการดำเนินงานที่ครบถ้วนตามแผนงานที่วางไว้	4.07	0.78	มาก
1.11	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการให้บริการข้อมูลที่ สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง	4.09	0.70	มาก
1.12	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการให้บริการข้อมูลที่ ทันสมัยตรงกับสถานการณ์ความคืบหน้าปัจจุบัน	4.06	0.69	มาก
	คะแนนรวม	4.06	0.61	มาก

จากตาราง 11 พบว่า การวิเคราะห์สภาพการให้บริการนักศึกษาพิการ ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านคนพิการของสถาบัน โดยภาพรวม มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.06$, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการข้อมูลด้านการศึกษาของนักศึกษาพิการ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ($\bar{x} = 4.18$, S.D. = 0.77) และการให้บริการข้อมูลด้านครอบครัวของนักศึกษาพิการ มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดในระดับมาก ($\bar{x} = 3.85$, S.D. = 0.94)

ตาราง 12 สภาพการให้บริการนักศึกษาพิการ ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา ด้านการบริการให้คำปรึกษา

ข้อ ที่	รายการ	ระดับการปฏิบัติ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
2.1	นักศึกษาพิการได้รับบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษา	4.37	0.70	มาก
2.2	นักศึกษาพิการได้รับบริการให้คำปรึกษาด้านสังคมและ เศรษฐกิจ	4.01	0.83	มาก
2.3	นักศึกษาพิการได้รับบริการให้คำปรึกษาด้านอาชีพ การ วางแผนตรงตามความต้องการและความสามารถของแต่ละบุคคล	4.07	0.82	มาก
2.4	นักศึกษาพิการได้รับบริการให้คำปรึกษาด้านการแนะแนว และการใช้ชีวิตแก่นักศึกษาทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย	4.15	0.78	มาก
2.5	นักศึกษาพิการได้รับบริการทุนการศึกษา จากหน่วยงาน ภายนอกซึ่งสอดคล้องกับความต้องการจำเป็น และมีการ คัดเลือกอย่างเป็นธรรม	4.25	0.76	มาก
2.6	นักศึกษาพิการได้รับคำปรึกษา วางแผน กิจกรรม โครงการพัฒนานักศึกษา	4.04	0.81	มาก
2.7	นักศึกษาพิการได้รับคำปรึกษาที่ช่วยให้นักศึกษาเกิด ความรู้สึกที่ดี และมีความเชื่อมั่นในตนเอง	4.23	0.73	มาก
2.8	ครอบครัวของนักศึกษาพิการได้รับบริการให้คำปรึกษา จากศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการเมื่อเกิดปัญหา เกี่ยวกับนักศึกษาพิการ	4.05	0.88	มาก
2.9	นักศึกษาพิการได้รับบริการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคล	4.27	0.72	มาก

ตาราง 12 (ต่อ)

ข้อที่	รายการ	ระดับการปฏิบัติ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
2.10	นักศึกษาพิการได้รับบริการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม	3.94	0.85	มาก
2.11	นักศึกษาพิการได้รับบริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหา	4.18	0.77	มาก
2.12	บุคลากรและนักศึกษาพิการได้รับการสร้างความสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างกัน	4.26	0.71	มาก
	คะแนนรวม	4.31	0.62	มาก

จากตาราง 12 พบว่า การวิเคราะห์สภาพการให้บริการนักศึกษาพิการ ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา ด้านการบริการให้คำปรึกษา โดยภาพรวม มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.31$, S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษาพิการได้รับบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษา มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ($\bar{x} = 4.37$, S.D. = 0.70) และนักศึกษาพิการได้รับบริการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดในระดับมาก ($\bar{x} = 3.94$, S.D. = 0.85)

ตาราง 13 สภาพการให้บริการนักศึกษาพิการ ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล (ISP)

ข้อที่	รายการ	ระดับการปฏิบัติ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
3.1	ศูนย์มีการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล	4.08	0.91	มาก
3.2	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ มีการจัดทำแบบฟอร์มการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล	4.08	0.86	มาก
3.3	นักศึกษาพิการได้รับคู่มือ/คำชี้แจงรายละเอียดการกรอกในแบบฟอร์มการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล	4.00	0.88	มาก
3.4	เจ้าหน้าที่ได้อธิบายการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคลแก่นักศึกษาพิการอย่างเป็นขั้นตอน	4.09	0.81	มาก

ตาราง 13 (ต่อ)

ข้อที่	รายการ	ระดับการปฏิบัติ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
3.5	นักศึกษาพิการได้ระบุความต้องการจำเป็นในการขอรับบริการแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล	4.10	0.79	มาก
3.6	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการได้ดำเนินการจัดทำแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคลได้ตรงตามที่กำหนดในแผน	4.10	0.82	มาก
3.7	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ได้จัดเจ้าหน้าที่บริการเฉพาะด้านความพิการแต่ละประเภท (ตามรายขอรับบริการ)	4.11	8.85	มาก
3.8	นักศึกษาพิการได้รับบริการช่วยเหลือสิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาตรงตามความต้องการในแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล	4.20	0.75	มาก
3.9	นักศึกษาพิการได้รับรายงานผลการอนุมัติของคณะกรรมการการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล	3.99	0.85	มาก
3.10	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการได้บริการอย่างครบถ้วนตามที่ระบุแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล	4.10	0.76	มาก
3.11	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการมีการติดตามการประเมินหลังจากการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล	4.01	0.84	มาก
3.12	คณะกรรมการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล ได้ตรวจสอบความสอดคล้องของการจัดการศึกษากับระดับความสามารถ และความต้องการจำเป็นพิเศษ	4.04	0.79	มาก
3.13	นักศึกษาพิการมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะและหรือความต้องการจำเป็นในการขอรับบริการเฉพาะบุคคล	4.08	0.76	มาก
	คะแนนรวม	4.08	0.75	มาก

จากตาราง 13 พบว่า การวิเคราะห์สภาพการให้บริการนักศึกษาพิการ ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล (ISP) โดยภาพรวม มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.08$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษาพิการได้รับบริการช่วยเหลือสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาตรงตามความต้องการในแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ($\bar{x} = 4.20$, S.D. = 0.75) และนักศึกษาพิการได้รับรายงานผลการอนุมัติของคณะกรรมการการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดในระดับมาก ($\bar{x} = 3.99$, S.D. = 0.85)

ตาราง 14 สภาพการให้บริการนักศึกษาพิการ ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา ด้านการให้บริการด้านการจัดเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา

ข้อที่	รายการ	ระดับการปฏิบัติ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
4.1	นักศึกษาพิการได้รับข้อมูลความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา	4.33	0.71	มาก
4.2	นักศึกษาพิการได้รับบริการความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา	4.25	0.74	มาก
4.3	นักศึกษาพิการได้รับการจัดเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา สำหรับคนพิการอย่างมีประสิทธิภาพ	4.31	0.69	มาก
4.4	นักศึกษาพิการมีส่วนร่วมในเสนอแนะผลดีหรือข้อจำกัดในการได้รับบริการด้านการจัดเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา	4.22	0.71	มาก
	คะแนนรวม	4.27	0.64	มาก

จากตาราง 14 พบว่า การวิเคราะห์สภาพการให้บริการนักศึกษาพิการ ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา ด้านการให้บริการด้านการจัดเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา โดยภาพรวม มีสภาพการปฏิบัติ

อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.27$, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษาพึงการได้รับ ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ($\bar{x} = 4.33$, S.D. = 0.71) และนักศึกษาพึงการมีส่วนร่วมในเสนอแนะผลดีหรือข้อจำกัดในการให้บริการด้านการจัดเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดในระดับมาก ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.71)

ตาราง 15 สภาพการให้บริการนักศึกษาพึงการ ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพึงการ ในระดับอุดมศึกษา ด้านการประสานงานกับคณะที่มีนักศึกษาเรียนร่วมและเป็นเครือข่ายให้บริการกับอุดมศึกษาอื่น ๆ

ข้อที่	รายการ	ระดับการปฏิบัติ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
5.1	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพึงการ มีการประสานงานกับคณะที่มีนักศึกษาพึงการเรียนร่วมในมหาวิทยาลัย	4.17	0.81	มาก
5.2	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพึงการ มีการแจ้งรายละเอียดข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษาพึงการแต่ละคนให้คณะที่รับนักศึกษาพึงการทราบ	4.14	0.79	มาก
5.3	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพึงการ มีการแจ้งรายละเอียดข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษาพึงการแต่ละคนให้อาจารย์ผู้สอนนักศึกษาพึงการทราบ	4.10	0.83	มาก
5.4	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพึงการ ได้มีการให้ข้อมูลกับคณะเกี่ยวกับระบบการให้ความช่วยเหลือนักศึกษาพึงการในมหาวิทยาลัย	4.22	0.74	มาก
5.5	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพึงการ ได้มีการให้ข้อมูลกับคณะเกี่ยวกับระบบการให้ความช่วยเหลือนักศึกษาพึงการในมหาวิทยาลัย	4.12	0.81	มาก
5.6	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพึงการ ได้มีกระบวนการกระตุ้นให้อาจารย์ผู้สอนคณะต่างๆ เห็นความสำคัญของการช่วยเหลือนักศึกษาพึงการ	4.11	0.83	มาก

ตาราง 15 (ต่อ)

ข้อที่	รายการ	ระดับการปฏิบัติ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
5.7	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ได้มีการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคณาจารย์ผู้สอนกับนักศึกษาพิการ	3.98	0.87	มาก
5.8	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบหากนักศึกษาไม่ได้รับการสนับสนุนจากคณาจารย์	3.94	0.88	มาก
5.9	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ได้มีการช่วยเหลือนักศึกษาพิการในการเรียน เช่น การจัดเจ้าหน้าที่จดคำบรรยายไปพร้อมกับนักศึกษาพิการ	3.96	0.96	มาก
5.10	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ มีการจัดหาแหล่งข้อมูลที่เอื้อให้อาจารย์มีความรู้ความเข้าใจในการสอนนักศึกษาพิการ	4.02	0.89	มาก
5.11	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการมีการประสานงานกับคณะในเรื่องจัดเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการแต่ละคนอย่างเหมาะสม	4.10	0.81	มาก
5.12	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ได้ดำเนินการแจกคู่มือสำหรับอาจารย์ผู้สอนนักศึกษาพิการในมหาวิทยาลัย	3.94	0.93	มาก
5.13	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ได้ร่วมมือกับคณะและคณาจารย์สนับสนุนให้นักศึกษาพิการแต่ละคนเรียนได้เต็มศักยภาพ	4.14	0.84	มาก
5.14	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ได้ดำเนินการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาพิการด้วยกันกับมหาวิทยาลัยต่างๆ	4.11	0.86	มาก
5.15	ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ มีการสร้างเครือข่ายกับศูนย์ฯ ในสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ	4.18	0.84	มาก
	คะแนนรวม	4.08	0.81	มาก

จากตาราง 15 พบว่า การวิเคราะห์สภาพการให้บริการนักศึกษาพิการ ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา ด้านการประสานงานกับคณะที่มีนักศึกษาเรียนร่วมและเป็นเครือข่ายให้บริการกับอุดมศึกษาอื่นๆ โดยภาพรวม มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.08$, S.D. = 0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ได้มีการให้ข้อมูลกับคณะเกี่ยวกับระบบการให้ความช่วยเหลือนักศึกษาพิการในมหาวิทยาลัย มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.74) และศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ทั้งได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบหากนักศึกษาไม่ได้รับการสนับสนุนจากคณาจารย์ มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดในระดับมาก ($\bar{x} = 3.94$, S.D. = 0.88) และได้ดำเนินการแจกคู่มือสำหรับอาจารย์ผู้สอนนักศึกษาพิการในมหาวิทยาลัย มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดในระดับมาก ($\bar{x} = 3.94$, S.D. = 0.93)

ตอนที่ 2 แนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา

ผู้วิจัยได้ดำเนินการแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาสภาพการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการแก่บุคลากรและนักศึกษาพิการในระดับอุดมศึกษา จำนวน 279 คน โดยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ มาจัดเรียงลำดับแต่ละด้านแล้วคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในแต่ละด้านมาสร้างแบบสัมภาษณ์ จำนวน 5 ด้านเพื่อหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการในระดับอุดมศึกษา โดยดำเนินการสัมภาษณ์กับ ผู้ทรงคุณวุฒิ ของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา จำนวน 8 คน ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) นำเสนอด้วยวิธีพรรณนาวิเคราะห์ ผลปรากฏดังต่อไปนี้

1. ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลคนพิการของสถาบัน

จากการสัมภาษณ์ พบว่าผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสภาพการให้บริการนักศึกษาพิการ ด้านการให้บริการข้อมูลด้านครอบครัวของนักศึกษาพิการ คือ ควรมีการจัดประชุมผู้ปกครองของนักศึกษาพิการ เพื่อรวบรวมข้อมูลพื้นฐานด้านครอบครัวของนักศึกษาพิการ อาทิ ข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลสุขภาพ/ความบกพร่อง ข้อมูลครอบครัว ข้อมูลการศึกษา เป็นต้น ข้อมูลพื้นฐานเหล่านี้จึงมีความสำคัญและเป็นแนวทางในการให้ความช่วยเหลือด้านต่างๆ และสิทธิประโยชน์ของนักศึกษาพิการที่จะได้รับ โดยศูนย์บริการสนับสนุน

นักศึกษาพิการของสถาบัน มีการจัดประชุมผู้ปกครองของนักศึกษาพิการ ทุกปีการศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลด้านต่างๆ ของครอบครัวนักศึกษาพิการที่เป็นปัจจุบัน และวางแผนพัฒนาการเรียนและกิจกรรมของนักศึกษาพิการ อย่างทั่วถึง ดังคำกล่าวที่ว่า

“การจัดประชุมผู้ปกครองนักศึกษาพิการ เพื่อการเก็บข้อมูลของศูนย์และและการให้ข้อมูลของผู้ปกครอง ตลอดจนแนวทางการช่วยเหลือ การให้บริการของศูนย์ฯ” (เจ้าหน้าที่เทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก)

“จัดประชุมผู้ปกครองทุกภาคการศึกษา” (เจ้าหน้าที่เทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก)

“ในวันรายงานตัวนิสิตใหม่ เชิญผู้ปกครองของนิสิตประชุม โดยมีคณะกรรมการดูแลนิสิตพิการ เข้าร่วมประชุมด้วย และ ทุกๆ เทอม จัดประชุม เพื่อรายงานผลการเรียนและการให้บริการของศูนย์ดูแลนิสิตพิการให้ผู้ปกครองทราบ” (บุคลากรประจำศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ)

นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญยังมีการแนะนำการเยี่ยมบ้านของนักศึกษาพิการ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบ้านกับมหาวิทยาลัย ซึ่งทำให้นักกลางของมหาวิทยาลัยได้รับรู้ได้เห็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมต่างๆ ทางบ้านของนักศึกษาพิการ และนำข้อมูลไปวางแผนพัฒนา ส่งเสริม ป้องกันและแก้ปัญหาของนักศึกษาพิการต่อไป ดังคำกล่าวที่ว่า

“เยี่ยมบ้านนักศึกษาพิการ และ อธิบายเกี่ยวกับการให้ข้อมูลว่ามีผลต่อนักศึกษาพิการอย่างไร ถึงข้อดี ข้อจำกัด ประโยชน์ที่ได้รับ” (บุคลากรประจำศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ)

“ควรมีการติดตามสภาพครอบครัวของนักศึกษาพิการ เพื่อให้มีการเชื่อมต่อกันในด้านข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน เปิดโอกาสให้นักศึกษาพิการพบปะอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อสอบถามสถานการณ์ของนักศึกษาพิการและครอบครัว เมื่อนักศึกษามีปัญหา เปิดโอกาสให้สอบถามและช่วยให้คำแนะนำ” (อาจารย์ผู้สอนนักศึกษาเรียนร่วม)

“ข้อมูลด้านครอบครัว ใช้สนับสนุนด้านการพิจารณาให้ทุนการศึกษาเงินกรณีหลัก” (หัวหน้าศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ)

อนึ่ง การเป็นศูนย์ข้อมูลคนพิการของสถาบันที่ดีนั้นผู้เชี่ยวชาญยังแนะนำว่าควรใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือเว็บไซต์ เป็นช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ปกครองของนักศึกษาพิการ อาทิ รายงานผลการเรียน ตารางการเรียน และกิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัย เป็นต้น ดังคำกล่าวที่ว่า

“ควรมีการส่งเสริมให้ผู้ปกครอง/ครอบครัวสามารถเข้าถึงงานบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ได้แก่ 1.การใช้งานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือเว็บไซต์ (จัดทำคู่มือวิธีการใช้/ประโยชน์ ฯลฯ) 2. แจกข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้ผู้ปกครองครอบครัวทราบ อาทิ เช็คผล

การเรียนรู้/ การเข้าเรียน /กิจกรรมของมหาวิทยาลัย” (หัวหน้าศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ)

“การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนรู้ของนักศึกษาพิการ ผลการเรียนรู้แต่ละภาคเรียน รวมถึงการใช้ชีวิตและการปรับตัวของนักศึกษาพิการในการเรียนระดับอุดมศึกษา” (เจ้าหน้าที่ ล่ามภาษามือ)

นอกจากนี้ ผู้เชี่ยวชาญได้เสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า แผนการเรียนของนักศึกษาพิการแต่ละภาคเรียน ควรให้ผู้ปกครองมีส่วนกระตุ้นให้นักศึกษาพิการมีความมุ่งมั่นตั้งใจให้มีความสำเร็จในการเรียน และกรณีที่นักศึกษาพิการมีปัญหาด้านบุคลิกภาพ พฤติกรรม อารมณ์ สังคม การปรับตัว ข้อมูลด้านครอบครัวจะมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ในการช่วยกันแก้ปัญหา

2. ด้านบริการการให้คำปรึกษา

จากการสัมภาษณ์ พบว่าผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสภาพการให้บริการนักศึกษาพิการ ด้านการได้รับบริการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม โดยการจัดให้มีการประชุมนักศึกษาพิการ เพื่อชี้แจงและอธิบาย ให้ข้อมูลกับนักศึกษาพิการ อาทิ คู่มือนักศึกษา กฎ ระเบียบต่างของมหาวิทยาลัย ตารางการเรียน และกิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัย เป็นต้น ดังคำกล่าวที่ว่า

“การจัดประชุมนักศึกษาพิการแบบเป็นประจำทุกๆ ช่วงเวลาที่เรากำหนด เช่น ทุกๆ เดือน หรือ 2 เดือน เป็นต้น” (เจ้าหน้าที่เทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก)

“จัดประชุมนักศึกษาพิการในแต่ละปีการศึกษา เพื่อสอบถามถึงปัญหาในด้านต่างๆ เช่น การเรียน การใช้ชีวิตประจำวัน เพื่อทางเจ้าหน้าที่จะได้ได้ทราบถึงปัญหาของนักศึกษาพิการ และจะได้ร่วมกันวางแผนการช่วยเหลือและการให้บริการ” (เจ้าหน้าที่เทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก)

“จัดประชุม หรือกิจกรรมร่วมกันสำหรับนิสิตพิการและเจ้าหน้าที่ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง” (บุคลากรประจำศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ)

นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญยังแสดงให้เห็นถึงประโยชน์ของการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่ม เพื่อให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือของนักศึกษาพิการ ทำให้ทราบปัญหาและความต้องการ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ดังคำกล่าวที่ว่า

“การให้คำปรึกษาเป็นกลุ่ม จำเป็นสำหรับการสนับสนุนช่วยเหลือที่เป็นพื้นฐาน เช่น การลงทะเบียนเรียน การได้รับบริการด้านต่างๆ จึงเป็นมาตรฐานเดียวกัน” (หัวหน้าศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ)

“ให้นักศึกษาพิการที่มีปัญหาคล้ายกันหรือเหมือนกันมารับคำปรึกษาโดยจัดตาราง และจัดสรรเวลาตามวันเวลาที่กำหนดไว้ การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มอาจใช้วิธีการหลากหลาย

แนวทาง เช่น โซเชียลเน็ตเวิร์ก ได้แก่ โปรแกรมแชต ไลน์ Skype เป็นต้น” (บุคลากรประจำ ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ)

“ควรนัดพบนักศึกษาพิการ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อร่วมพูดคุย และบอกเล่า ความต้องการ และปัญหา และในการนัดพบนี้ ตั้งเป็นกติกาตั้งแต่ครั้งแรกที่นักศึกษา เข้าร่วม เป็นนักศึกษาของ DSS และหากมีปัญหาอื่น ๆ นอกเหนือก็นัดนอกรอบ” (อาจารย์ผู้สอน นักศึกษาเรียนร่วม)

ในการให้คำปรึกษากลุ่มนั้นผู้เชี่ยวชาญยังให้บุคลากรเรียนรู้เทคนิคเฉพาะด้าน เช่น การสัมภาษณ์ การตอบคำถาม การพูดโน้มน้าวกับนักศึกษาพิการ ดังคำกล่าวที่ว่า

“ควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา/ วิธีการ/ความรู้ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการให้คำปรึกษากับ นักศึกษา โดยสิ่งที่คำนึง คือ การรักษาความลับหรือจากการให้คำปรึกษากลุ่ม” (หัวหน้า ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ)

“การให้นักศึกษาพิการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจในการพัฒนา ตนเอง” (เจ้าหน้าที่ล่ามภาษามือ)

นอกจากนี้ ผู้เชี่ยวชาญได้เสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า นักศึกษาพิการต้อง กระตุ้นตัวเองให้เกิดการเรียนรู้และมีความกระตือรือร้น และให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำกับ นักศึกษาและสร้างกำลังใจ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนักศึกษาพิการและผู้ให้คำปรึกษา อีกทั้งในการช่วยแก้ปัญหาในระดับลึก การให้คำปรึกษากลุ่มเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เช่น ปัญหา ด้านจิตใจ และทักษะการกล้าแสดงออก

3. ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล

จากการสัมภาษณ์ พบว่าผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา สภาพการให้บริการนักศึกษาพิการ ด้านการรายงานผลการอนุมัติของคณะกรรมการจัดทำ แผนการรับบริการเฉพาะบุคคล คือ ควรมีการจัดทำระบบฐานข้อมูลของนักศึกษาพิการ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐาน เพื่อให้ นักศึกษาพิการได้รับสิทธิช่วยเหลือทางการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ดังคำกล่าวที่ว่า

“จัดทำระบบฐานข้อมูลของนักศึกษาที่เข้ามาขอรับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ DSS เป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลและการขอรับบริการของนักศึกษาพิการ โดยในระบบฐานข้อมูล จะมีข้อมูลเกี่ยวกับการขอรับบริการของนักศึกษา รวมถึงข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาพิการ” (เจ้าหน้าที่เทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก)

นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญแนะนำว่าบุคลากร DSS ควรตระหนักถึงความสำคัญ ของการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล (Individualized Service Plan: ISP) ของนักศึกษา

พิการ เพื่อวางแผนแนวทางการจัดการศึกษา สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นพิเศษของ นักศึกษาพิการ ตลอดจนกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลือทาง การศึกษาเฉพาะบุคคล ดังคำกล่าวที่ว่า

“จัดทำแผน ISP ให้ตรงกับสภาพความพิการ ความต้องการของนักศึกษา พิการ เพื่อให้การตัดสินใจในการอนุมัติของคณะกรรมการ มีความถูกต้อง ชัดเจน” (บุคลากร ประจำศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ)

“ในการจัดทำแผนบริการเฉพาะบุคคล จำเป็นต้องมีการสัมภาษณ์+กรอก ความต้องการของนักศึกษาก่อนแล้วจึงจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคลได้” (หัวหน้า ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ)

“ให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการวางแผน การดำเนินงาน ติดตามรายงานผลการ อนุมัติของคณะกรรมการจัดทำแผนการใช้บริการเฉพาะบุคคลให้กับนักศึกษาพิการแต่ละ ประเภท การให้บริการอย่างจริงจัง รวมทั้งการให้บริการเฉพาะบุคคลอย่างเหมาะสม” (เจ้าหน้าที่ล่ามภาษามือ)

ผู้เชี่ยวชาญแนะนำว่าบุคลากร DSS ควรรายงานผลการอนุมัติของ คณะกรรมการการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล เพื่อชี้แจงให้กับนักศึกษาพิการทราบ ผลการอนุมัติ และดำเนินการให้บริการตามที่ระบุไว้ในแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล ดังคำ กกล่าวที่ว่า

“นำเสนอข้อมูลผลการอนุมัติของคณะกรรมการจัดทำแผนฯ ผ่านสื่อที่ หลากหลายเพื่อให้ถึงนักศึกษาพิการ ทั้งนี้อยู่ในกรอบของสิทธิความเป็นส่วนตัว” (บุคลากร ประจำศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ)

“ควรติดตามรายงานอย่างต่อเนื่อง และจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล อย่างละเอียด ผ่านคณะกรรมการพิจารณาร่วมกัน” (อาจารย์ผู้สอนนักศึกษาเรียนร่วม)

“บุคลากรที่ทำหน้าที่ ด้าน DSS ควรให้ความสำคัญกับผลการอนุมัติของ คณะกรรมการการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล โดยการแล้วผลการอนุมัติให้นักศึกษา ทราบรวมถึงแจ้งให้ผู้ปกครองทราบ” (หัวหน้าศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ)

นอกจากนี้ ผู้เชี่ยวชาญได้เสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า การปฏิบัติงานด้านนี้ บุคคลที่สำคัญ คือ ผู้บริหารควรตระหนักถึงความสำคัญจุดนี้ และ ถึงแม้ว่าจะมีความพิการ เหมือนกัน เช่น ดาบอด แต่ความต้องการของนักศึกษาตาบอดแต่ละคนก็ต่างกัน จึงจำเป็นต้องมี แบบแผนการรับตามสนับสนุนของแต่ละคน

4. ด้านการให้บริการด้านเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสภาพการให้บริการนักศึกษาพิการ ด้านการมีส่วนร่วมในเสนอแนะผลดีหรือข้อจำกัดในการได้รับบริการด้านการจัดเทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา โดยมีการจัดตั้งศูนย์บริการ และการให้บริการ สื่อ เพื่อปรับปรุงความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ และการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกกับนักศึกษาพิการ ดังคำกล่าวที่ว่า

“จัดตั้งศูนย์บริการ ด้านเทคโนโลยี สื่อ ให้เป็นศูนย์กลางในการให้บริการการใช้เทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อการศึกษาทั้งด้านการบริหารจัดการและการเรียนรู้แก่นักศึกษาพิการ รวมทั้งนักศึกษาอื่นๆ” (เจ้าหน้าที่เทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก)

“การให้บริการ สื่อ การศึกษาก็เป็นสิ่งจำเป็น เช่น บทเรียนอักษรเบรลล์/อักษรขยาย/หนังสือเสียงแผนภูมิภาพเป็นต้น ถ้าขาดสิ่งเหล่านี้นักศึกษาพิการจะมีปัญหาในการเรียนอย่างมาก” (หัวหน้าศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ)

นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญได้เสนอแนะว่า การจัดอบรมการใช้สื่อและเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ และช่วยสนับสนุนนักศึกษาพิการในการเรียนรู้ เพื่อช่วยให้นักศึกษาพิการได้เข้าถึงการเรียนการสอน หรือข้อมูลข่าวสาร ดังคำกล่าวที่ว่า

“จัดอบรมการใช้สื่อ เทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษาพิการ และเจ้าหน้าที่” (เจ้าหน้าที่เทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก)

“ให้รายละเอียด คุณสมบัติ เทคโนโลยี สื่อ ฯลฯ ก่อนเพื่อเป็นความรู้พื้นฐานในการนำไปใช้ในการให้ข้อเสนอแนะผลดีหรือข้อจำกัด” (บุคลากรประจำศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ)

“การแนะนำในการใช้สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาพิการ โดยการอบรมให้ความรู้ในการใช้งาน เช่น Microsoft Word, Power Point เพื่อเป็นแนวทางการเรียนการสอนและการสร้างงานหรือทำรายงานส่ง” (เจ้าหน้าที่ล่ามภาษามือ)

“มีการประชาสัมพันธ์ ในนักศึกษาพิการได้ทราบถึงสิทธิการได้รับ เทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก และอื่นๆ โดยประชาสัมพันธ์ทาง Social Media ต่างๆ เพื่อให้เข้าถึงนักศึกษาได้ง่าย และมี Update ข้อมูลใหม่ๆ ตลอดเวลา” (อาจารย์ผู้สอนนักศึกษาเรียนร่วม)

อีกประการหนึ่ง การจัดทำประเมินผลการให้บริการ สื่อและเทคโนโลยี ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำเกี่ยวกับระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรของ

ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ และควรมีการติดตามประเมินผล รวมทั้งสรุปผลการให้บริการ การใช้สื่อและเทคโนโลยีของนักศึกษาพิการ ดังคำกล่าวที่ว่า

“จัดทำประเมินผลการให้บริการ รวมถึง ประชุมสรุปผล เพื่อเสนอแนะในการให้บริการ” (บุคลากรประจำศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ)

“ในแต่ละภาคเรียนบุคลากร DSS ควรมีการประชุมนักศึกษาพิการ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมให้ทุกฝ่ายได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ผลดี/ข้อจำกัดในการให้บริการในภาคเรียนที่ผ่านมา เพื่อให้ผลที่ได้มาพัฒนา ปรับปรุงด้านการให้บริการต่อไป” (หัวหน้าศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ)

5. ด้านประสานงานกับคณะที่มีนักศึกษาเรียนร่วมและเป็นเครือข่าย ให้บริการกับสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ

จากการสัมภาษณ์ พบว่าผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา สภาพการให้บริการนักศึกษาพิการ ด้านการดำเนินการแจกคู่มือสำหรับอาจารย์ผู้สอนนักศึกษา พิการในมหาวิทยาลัย โดยการจัดให้มีการจัดประชุมอาจารย์ผู้สอนนักศึกษาพิการ เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนักศึกษาพิการ และการให้บริการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษา พิการกับคณาจารย์ผู้สอน เพื่อชี้แจง แนะนำ และให้ความช่วยเหลือกับอาจารย์ผู้สอนใน มหาวิทยาลัย ดังคำกล่าวที่ว่า

“จัดประชุมอาจารย์ผู้สอนนักศึกษาพิการ เพื่อให้ทราบถึงบทบาทและหน้าที่ ของศูนย์บริการนักศึกษาพิการ และทราบถึงประเภทของนักศึกษาพิการเรียนร่วม แต่ละ ประเภท พร้อมทั้งการจัดทำข้อมูล หนังสือ คู่มือ เพื่อให้อาจารย์ได้นำไปใช้ และเตรียมตัวเพื่อ จัดการเรียนการสอน สำหรับนักศึกษาพิการในแต่ละประเภท” (เจ้าหน้าที่เทคโนโลยี สื่อ สิ่ง อำนวยความสะดวก)

“ควรมีการทำความเข้าใจกับอาจารย์ นักศึกษาพิการ ให้อาจารย์มีความรู้ เบื้องต้นเกี่ยวกับนักศึกษาพิการ และขอบเขตที่เกี่ยวข้องของอาจารย์ในการช่วยเหลือนักศึกษา พิการ และชี้แจง รายละเอียดต่างๆ ในคู่มือ” (อาจารย์ผู้สอนนักศึกษาเรียนร่วม)

“เชิญอาจารย์ผู้สอนมาประชุม/อบรม และแจกคู่มือนักศึกษาพิการใน มหาวิทยาลัย ทั้งนี้การให้ความร่วมมืออย่างน้อยแค่ไหนย่อมขึ้นอยู่กับอาจารย์ผู้สอนที่จะให้ความ ร่วมมือ” (หัวหน้าศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ)

“จัดการประชุมและสร้างความเข้าใจและเจตคติที่ดีต่อนักศึกษาพิการ โดยเชิญ วิทยากรผู้มีความรู้ด้านการศึกษาพิเศษได้ให้ความรู้แก่อาจารย์ผู้สอนนักศึกษาพิการในแต่ละปี ในเนื้อหาเกี่ยวกับนักศึกษาพิการแต่ละประเภท ความสามารถและศักยภาพของนักศึกษาพิการ การเรียนการสอนนักศึกษา การสร้างสื่อที่เหมาะสมกับนักศึกษาพิการ” (เจ้าหน้าที่ล่ามภาษามือ)

นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญได้กล่าวถึงความสำคัญของการจัดทำแนวทางวิธีการสอน นักศึกษาพิการในแต่ละประเภท เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการสอนและการปฏิบัติตนต่อนักศึกษาพิการ และการออกแบบการเรียนการสอนที่นักศึกษาพิการสามารถเข้าถึงได้ ซึ่งศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการและคณาจารย์จะต้องให้ความช่วยเหลือ เพื่อให้นักศึกษาพิการเข้าถึงการเรียนรู้ ดังคำกล่าวที่ว่า

“จัดทำแนวทางและวิธีการสอนนักศึกษาพิการในแต่ละประเภท ลงไปในฐานระบบข้อมูลนักศึกษาพิการ โดยข้อมูลต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นแนวทางหรือวิธีการสอนการช่วยเหลือ นักศึกษาพิการ จะไปปรากฏให้อาจารย์ผู้สอนได้ทราบทันทีหลังจากที่มีนักศึกษาได้ทำการลงทะเบียนเรียนเรียบร้อยแล้ว ซึ่งอาจารย์ผู้สอนจะทราบผ่านระบบ MIS ของอาจารย์เอง” (เจ้าหน้าที่เทคโนโลยี สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวก)

“บุคลากรฝ่าย DSS ควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้ครูผู้สอนได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนักศึกษาด้วยการแจกรุ่นมือให้อาจารย์ผู้สอนได้รับทราบข้อมูลเบื้องต้นที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรียนการสอนให้นักศึกษาพิการ” (หัวหน้าศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ)

ในขณะเดียวกันผู้เชี่ยวชาญได้เสนอแนะเกี่ยวกับการเผยแพร่คู่มือสำหรับอาจารย์ผู้สอนนักศึกษาพิการ เพื่อประชาสัมพันธ์ และเป็นสื่อกลาง โดยผ่านเว็บไซต์ และโซเชียลมีเดีย เป็นช่องทางหนึ่งที่ทำให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนักศึกษาพิการ และการให้บริการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ดังคำกล่าวที่ว่า

“เผยแพร่คู่มือ ผ่านระบบ Internet ของสถาบันการศึกษา” (บุคลากรประจำศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ)

นอกจากนี้ ผู้เชี่ยวชาญได้เสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ในการพัฒนาแนวทางการให้บริการของ DSS นั้น มหาวิทยาลัยแต่ละแห่งควรให้ความสำคัญกับนักศึกษาพิการ เพื่อส่งเสริมการจัดการศึกษาให้นักศึกษาพิการ และเพื่อประโยชน์อันจะเกิดขึ้นกับประเทศชาติ รวมทั้งเพื่อให้เท่าเทียมอารยะประเทศที่เจริญแล้ว

ตาราง 16 สรุปแนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษา โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย

ด้าน	แนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ	ความถี่
1.ด้านบริการการให้คำปรึกษา	1. ควรบริการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม และมีการประชุม นักศึกษาพิการ เพื่อชี้แจงและอธิบาย ให้ข้อมูลกับ นักศึกษาพิการ 2. นักศึกษาพิการต้องกระตุ้นตัวเองให้เกิดการเรียนรู้ และมีความกระตือรือร้น และบุคลากรควรให้ คำปรึกษาให้คำแนะนำกับนักศึกษาสร้างกำลังใจ การ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนักศึกษาพิการและผู้ให้ คำปรึกษา 3. ควรให้บุคลากรเรียนรู้เทคนิคเฉพาะด้าน เช่น การ สัมภาษณ์ การตอบคำถาม การพูดโน้มน้าวกับ นักศึกษาพิการ	5 คน 2 คน 1 คน
2. ด้านการให้บริการด้านเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา	1.ควรมีการจัดทำประเมินผลการให้บริการ สื่อและ เทคโนโลยี รวมทั้งสรุปผลการให้บริการ การใช้สื่อและ เทคโนโลยีของ นักศึกษาพิการ 2. ควรมีการจัดตั้งศูนย์บริการ เพื่อปรับปรุง ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรของ ศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ และการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกกับนักศึกษาพิการ 3.ควรมีการจัดอบรมการใช้สื่อและเทคโนโลยี	4 คน 2 คน 2 คน
3.ด้านประสานงานกับคณะที่มีนักศึกษาเรียนร่วมและเป็นเครือข่ายให้บริการกับสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ	1.ควรมีการจัดให้มีการจัดประชุมอาจารย์ผู้สอน นักศึกษาพิการ 2.ควรมีการจัดทำแนวทางวิธีการสอนนักศึกษาพิการใน แต่ละประเภท 3.ควรมีการเผยแพร่คู่มือสำหรับอาจารย์ผู้สอนนักศึกษา พิการ 4.มหาวิทยาลัยแต่ละแห่งควรให้ความสำคัญกับ นักศึกษาพิการ	4 คน 2 คน 1 คน 1 คน

ตาราง 16 (ต่อ)

ด้าน	แนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ	ความถี่
4. ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล	1. บุคลากร DSS ควรรายงานผลการอนุมัติของคณะกรรมการการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล 2. บุคลากร DSS ควรตระหนักถึงความสำคัญของการจัดทำ แผนการรับบริการเฉพาะบุคคล (Individualized Service Plan: ISP) ของนักศึกษาพิการ 3. ควรมีการจัดทำระบบฐานข้อมูลของนักศึกษาพิการ 4. การปฏิบัติงานด้านนี้บุคคลที่สำคัญ คือ ผู้บริหารควรตระหนักถึงความสำคัญจุดนี้ และ ถึงแม้ว่าจะมีความพิการ เหมือนกัน เช่น ดาบอด แต่ความต้องการของนักศึกษาตาบอดแต่ละคนก็ต่างกัน จึงจำเป็นต้องมีแบบแผนการรับตาม สนับสนุนของแต่ละคน	4 คน 2 คน 1 คน 1 คน
5. ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลคนพิการของสถาบัน	1. ควรมีการจัดประชุมผู้ปกครองของนักศึกษาพิการ 2. ควรมีการเยี่ยมบ้านของนักศึกษาพิการ 3. ควรใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือเว็บไซต์ เป็นช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ปกครองของนักศึกษาพิการเกี่ยวกับแผนการเรียนของนักศึกษาพิการแต่ละภาคเรียน 4. ควรให้ผู้ปกครองมีส่วนกระตุ้นให้นักศึกษาพิการมีความมุ่งมั่นตั้งใจให้มีความสำเร็จในการเรียน	4 คน 2 คน 1 คน 1 คน

จากตาราง 16 พบว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการนักศึกษาพิการของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ในระดับอุดมศึกษาในทัศนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ประกอบด้วย 1) ด้านบริการการให้คำปรึกษา 2) ด้านการให้บริการด้านเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา 3) ด้านประสานงานกับคณะที่มีนักศึกษาเรียนร่วมและเป็นเครือข่ายให้บริการกับสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ 4) ด้านการจัดทำแผนการรับบริการเฉพาะบุคคล 5) ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลคนพิการของสถาบัน ตามลำดับ