

**การจัดบริการทางการศึกษาและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ  
นักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยินในสถาบันอุดมศึกษาภาคเหนือ**  
**Assistive Technology and Educational Services Provision for Hearing  
Disability Students in Higher Education in the Northern Part of Thailand**

ธีรธร เลอศิลป์

Theeratom Lersilp

ภาควิชาการศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์

Department of Special Education, Faculty of Education

E-mail: theeratom\_ler@cmru.ac.th

**บทคัดย่อ**

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจการจัดบริการทางการศึกษาและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยินในสถาบันอุดมศึกษาภาคเหนือ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาในมหาวิทยาลัยภาคเหนือที่มีศูนย์บริการนักศึกษาพิการ (DSS Centre) จำนวน 6 แห่ง กลุ่มตัวอย่างเหล่านี้ผ่านคัดเลือกด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 58.43 ของประชากรทั้งหมด และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลจากศูนย์ DSS จำนวน 6 ศูนย์ ประกอบด้วย 2 กลุ่ม ได้แก่กลุ่มผู้บริหารศูนย์บริการนักศึกษาพิการ จำนวน 6 คน และกลุ่มเจ้าหน้าที่บริการนักศึกษาพิการ จำนวน 6 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสำรวจการจัดบริการทางการศึกษาและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก และแบบสัมภาษณ์แนวการจัดบริการทางการศึกษาและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่าการจัดบริการทางการศึกษาและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 80 ถูกจัดสรรให้กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างได้รับการจัดบริการทางการศึกษาด้านสภาพแวดล้อมระดับมากที่สุด มีการส่งเสริมการดำรงชีวิตอย่างอิสระ ณ สถานที่ต่างๆ ของ

มหาวิทยาลัย นักศึกษาได้รับความสะดวกด้านการประสานงานระหว่างอาจารย์ ผู้สอนกับศูนย์บริการนักศึกษาพิการ และด้านการใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่านักศึกษามีความต้องการใช้เทคโนโลยีร้อยละ 80 ปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบในงานวิจัยนี้ได้แก่ ปัญหาด้านนโยบาย ด้านงบประมาณ ข้อจำกัดด้านบุคลากร ความรู้สึกไม่สะดวกใจในการยื่น และดูแลอุปกรณ์ส่วนกลาง ความหลากหลายของความต้องการ ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีที่มีอยู่ และปัญหาการขาดแคลนผู้เชี่ยวชาญทางเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกและล่ามภาษามือ

**คำสำคัญ:** บริการทางการศึกษา เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก ศูนย์บริการ นักศึกษาพิการ สถาบันอุดมศึกษา นักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน

## Abstract

The purpose of this study was to survey educational services and assistive technologies provision for students with hearing disability in higher education in the northern part of Thailand. This study used the stratified random sampling method. Fifty-two students from six universities in the northern, Thailand were participants with hearing disability. Besides students with hearing disability, two groups of key-informants such as six principals, as well as six DSS staffs, took part in the in-depth interview process. The research instruments were an assistive technology and educational services questionnaire and in-depth interview. This research found that all types of the educational service provided more to students with hearing disability than almost all types of assistive technologies. Results regarding “Environmental Access” found that educational services mostly provided “independent living on campus”. Regarding “service facilities”, found that “coordination between teachers and the DSS”, as same as “meeting between the DSS and students with hearing disability”. In terms of use, results found that students with hearing disability used an assistive technology the most. Concerning needs, results showed that all students

with hearing disability demand for almost all types of assistive technologies. However, students with hearing disability have needs to use the assistive technology provided by universities for different reasons by individual special needs of each student's disability. Moreover, problems and barriers in providing educational services and using assistive technologies for students with hearing disability were found in this study. They comprised problems in policy and budget; limitation of personnel, feeling uncomfortable in borrowing and taking care centralized maintenance, varieties of individual special needs, effectiveness of assistive technology, and lack of assistive technology specialist and sign language interpreter.

**Keyword:** Educational Service, Assistive Technology, Student With Hearing Disability, Higher Education, Disability Support Service

## บทนำ

ปัจจุบันนักศึกษาที่มีความต้องการพิเศษส่วนใหญ่ จะได้สิทธิตามกฎหมายในการเข้าถึงเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ และบริการทางการศึกษาที่เกี่ยวข้อง แต่เมื่อได้รับแล้ว หลายคนมีปัญหาในการรับบริการ การใช้ เนื่องจากอุปสรรคจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกต่างๆ ทำให้เกิดความสูญเสียเปล่าของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ และบริการทางการศึกษาที่ได้รับ อย่างไรก็ตาม นักศึกษาที่มีความต้องการพิเศษเหล่านี้จะได้รับประโยชน์จากเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ และบริการทางการศึกษาได้ มิได้ขึ้นอยู่กับการมีสิทธิได้รับเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ และบริการทางการศึกษาเพียงเท่านั้น แต่ยังคงอาศัยการยอมรับของนักศึกษาที่มีความต้องการพิเศษในการพยายามปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ และบริการทางการศึกษาที่ได้รับ มีความตั้งใจจริงในการฝึกหัดการใช้จนเกิดการชำนาญ เพื่อผลประโยชน์สูงสุดในการจัดอุปสรรคที่มีอยู่ของตนเอง รวมไปถึงแนวทางการจัดรูปแบบของการจัดการเรียนการสอนโดยใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ และบริการทางการศึกษาที่มีความเหมาะสมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการจัดสรรนี้ควรครอบคลุมถึงการ จัดหางบประมาณ การจัดหาบริการทางการศึกษาและเทคโนโลยี การซ่อมบำรุง การ

เตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์เสริมหรืออุปกรณ์ทดแทนเมื่อเกิดการชำรุด การ จัดทางงบประมาณและบุคลากรในการประเมิน และฝึกการใช้เทคโนโลยี (สำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2552)

อย่างไรก็ตาม แม้ว่านักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยินส่วนใหญ่จะ ได้รับการวินิจฉัย และเข้าสู่ระบบการให้บริการช่วยเหลือทางการแพทย์ และ ทางการศึกษา รวมถึงการได้รับทราบถึงสิทธิในการขอรับเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ และบริการทางการศึกษาที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะนักศึกษาที่มีความ บกพร่องทางการได้ยินที่เข้าสู่ระบบการศึกษาในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา จะมี โอกาสในการเข้าถึงเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ และบริการทางการศึกษา ได้ค่อนข้างมาก ผ่านการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่จากเหตุผลที่ กล่าวไว้ข้างต้นว่า การได้รับเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ และบริการทาง การศึกษาเพียงอย่างเดียว มิสามารถบ่งชี้ว่านักศึกษาจะประสบความสำเร็จในการ ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ และบริการทางการศึกษานั้น ได้อย่างสูงสุด จึงทำให้ผู้วิจัยเกิดคำถามการวิจัยเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการทาง การศึกษาและการใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาที่มีความ บกพร่องทางการได้ยินในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ว่าในปัจจุบันนักศึกษาที่มี ความบกพร่องทางการได้ยินสามารถเข้าถึงบริการทางการศึกษาได้มากน้อย เพียงใด มีเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกใดบ้างที่นักศึกษาที่มีความบกพร่อง ทางการได้ยินได้รับ เทคโนโลยีเหล่านั้นได้มาจากแหล่งใด มีการใช้งานอย่างไร มี ปัญหาและอุปสรรคในการใช้อย่างไร รวมไปถึงแนวการจัดบริการทางการศึกษา และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ ยินควรเป็นอย่างไร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อสำรวจการจัดบริการทางการศึกษาและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยินในสถาบันอุดมศึกษา ภาคเหนือ

### วิธีดำเนินการวิจัย



การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีความบกพร่องทางการได้ยินที่กำลังศึกษาอยู่ในสถาบันอุดมศึกษาภาคเหนือ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2559 โดยการวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะมหาวิทยาลัยสังกัดสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาในภาคเหนือที่มีศูนย์บริการนักศึกษาพิการ (DSS Centre) จำนวน 6 แห่ง จากสถาบันอุดมศึกษาทั้งภาค 9 แห่ง (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, 2555) ได้แก่ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา และมหาวิทยาลัยพะเยา ในการศึกษาครั้งนี้สถาบันอุดมศึกษาภาคเหนือ มีจำนวนประชากรนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยินในปีพ.ศ.2558 ทั้งหมด 89 คน ซึ่งข้อมูลแหล่งที่มาจากกลุ่มเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการนักศึกษาพิการให้ข้อมูลในแบบสอบถาม โดยในแต่ละมหาวิทยาลัยทำสุ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 58.4 รวมทั้งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวการจัดบริการทางการศึกษาและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารศูนย์บริการนักศึกษาพิการในแต่ละสถานศึกษา จำนวน 6 คน และกลุ่มเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการนักศึกษาพิการแต่ละแห่ง จำนวน 6 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสำรวจการจัดบริการทางการศึกษาและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน และแบบสัมภาษณ์แนวการจัดบริการทางการศึกษาและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน

## ผลการวิจัย

### 1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

นักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยินในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 53.8) และอยู่ในช่วงอายุ 19-20 ปี โดยส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาหูหนวก (ร้อยละ 71.2) ดังนำเสนอในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง



ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	24	46.2
	หญิง	28	53.8
อายุ	18 ปี	1	1.9
	19 ปี	10	19.2
	20 ปี	16	30.8
	21 ปี	9	17.3
	22 ปี	6	11.5
	มากกว่า 22 ปี	10	19.2
รวม		52	100.0

## 2. ผลการสำรวจการจัดบริการทางการศึกษาและเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยินในมหาวิทยาลัยภาคเหนือ

การจัดบริการทางการศึกษาและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100 ได้ถูกจัดสรรให้สำหรับนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยินในมหาวิทยาลัย โดยกลุ่มตัวอย่างมีการเข้าถึงบริการและเทคโนโลยีที่จัดสรรถึงร้อยละ 92.3 ซึ่งบริการสามารถเข้าถึงได้มากที่สุด (ร้อยละ 100) ส่วนเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก นักศึกษาได้รับการจัดสรรร้อยละ 80 ดังนำเสนอในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของการจัดบริการทางการศึกษาและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจัดสรร

การจัดบริการทางการศึกษาและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก			
รายการ	บริการ	เทคโนโลยี	รวม
จำนวนที่มีอยู่ (ร้อยละ)	10 (100.0)	5 (100.0)	15 (100.0)
นักศึกษาได้รับจัดสรร (ร้อยละ)	10 (100.0)	4 (80.0)	14 (93.3)



กลุ่มตัวอย่างได้รับบริการทางการศึกษาด้านสภาพแวดล้อมเพื่อการเข้าถึงการใช้ชีวิตอย่างอิสระมากที่สุด คือ การส่งเสริมการดำรงชีวิตอย่างอิสระในสถานที่ต่างๆ ของมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 98.1) แต่บริการการเดินทางหรือระบบขนส่งสำหรับนักศึกษาพิการไปยังสถานที่ต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยเป็นบริการที่ได้รับน้อยที่สุด (ร้อยละ 71.2) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่ากลุ่มตัวอย่างได้รับมากที่สุด คือ สนับสนุนให้นักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยินมาพบเจ้าหน้าที่ DSS เป็นประจำ คิดเป็นร้อยละ 98.1 แต่การบริการจัดหาผู้สอนเสริมทั้งที่เป็นอาจารย์และนักศึกษาปกติเป็นการจัดบริการทางการศึกษาที่กลุ่มตัวอย่างได้รับน้อยที่สุด (ร้อยละ 76.9) ส่วนด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกโดยเฉพาะนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีร้อยละของการจัดล่ามภาษามือในห้องเรียนและการจัดคนจดคำบรรยายในห้องเรียนเท่ากัน (ร้อยละ 78.85) ดังนำเสนอในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนนักศึกษาที่ได้รับการจัดบริการทางการศึกษา

รายการบริการ	จำนวน
<b>สภาพแวดล้อมเพื่อการเข้าถึงการใช้ชีวิตอย่างอิสระ</b>	
การส่งเสริมการดำรงชีวิตอย่างอิสระในสถานที่ต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย	51 (98.1)
บริการจัดห้องพักที่มีความเหมาะสมสำหรับนักศึกษาพิการและอาสาสมัคร	43 (82.7)
การดูแลด้านสภาพแวดล้อมโดยเจ้าหน้าที่ของ DSS หรือจากนักศึกษาอาสาสมัคร	45 (86.5)
บริการช่วยเหลือด้านการเดินทางสำหรับนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน	46 (88.5)
บริการการเดินทางหรือระบบขนส่งสำหรับนักศึกษาพิการ	37 (71.2)



ด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวก	
จัดหาผู้สอนเสริม ทั้งที่เป็นอาจารย์ และนักศึกษา	40 (76.9)
มีการประสานงานและจัดประชุมร่วมระหว่างอาจารย์ผู้สอนกับ ศูนย์บริการนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน	50 (96.2)
สนับสนุนให้นักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยินมาพบ เจ้าหน้าที่ DSS เป็นประจำ	51 (98.1)
จัดล่ามภาษามือ ในห้องเรียน	41 (78.8)
จัดคนจดคำบรรยายในห้องเรียน	41 (78.8)

นักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยินมีการใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกทุกรายการตามแนวคิดมาจากการออกแบบที่เป็นสากลที่ทุกคนสามารถใช้ประโยชน์จากสิ่งเดียวกันได้ (วิไลวรรณ ซึ่งปริดา, 2556) โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการใช้บทเรียนที่เป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด (ร้อยละ 73.1) แต่เมื่อพิจารณาความถี่ของการใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในแต่ละรายการพบว่า ส่วนใหญ่มีการใช้ในระดัปลานกลาง

อย่างไรก็ตาม นักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยินมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเกือบทุกเทคโนโลยี โดยเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการใช้มากที่สุด คือ บทเรียนที่เป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 84.6 ดังนำเสนอใน ตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่กลุ่มตัวอย่างใช้และต้องการใช้

รายการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่นักศึกษาใช้	จำนวนนักศึกษา (ร้อยละ)	
	ใช้	ต้องการใช้
บทเรียนที่เป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์	38 (73.1)	44 (84.6)
เครื่องช่วยฟัง	4 (7.7)	9 (17.3)
เครื่องทำตัวอักษรวิ่งใช้ในห้องเรียน	32 (61.5)	36 (69.2)
ปทานุกรมภาษามือ	34 (65.4)	40 (76.9)



นอกจากเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้รับการจัดสรรจากมหาวิทยาลัย อุปกรณ์หรือเครื่องมืออื่นๆ หรือเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่นักศึกษาใช้มากที่สุด คือ โทรศัพท์มือถือ (Smartphone) คิดเป็นร้อยละ 94.2 สำหรับอุปกรณ์หรือเครื่องมืออื่นๆ ที่กลุ่มตัวอย่างต้องการใช้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการใช้โน้ตบุ๊ก คิดเป็นร้อยละ 38.5

ผลการศึกษาด้านการได้มาของอุปกรณ์ เครื่องมืออื่นๆ หรือเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยินในมหาวิทยาลัย พบว่าผู้บริหารศูนย์บริการนักศึกษาพิการและเจ้าหน้าที่บริการนักศึกษาพิการให้ข้อมูลตรงกันเกี่ยวกับการได้มาของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกว่าได้มาจาก 2 แหล่ง ได้แก่ การจัดสรรโดยรัฐ และความร่วมมือจากหน่วยงานเอกชน

### **3. ผลการศึกษาสภาพปัญหาอุปสรรคในการจัดบริการทางการศึกษาและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยินในสถาบันอุดมศึกษาภาคเหนือ**

ปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการทางการศึกษาและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยินในสถาบันอุดมศึกษาที่พบมากที่สุด คือ ด้านประสิทธิผลในการใช้ ส่วนผู้บริหารศูนย์บริการนักศึกษาพิการและเจ้าหน้าที่บริการนักศึกษาพิการส่วนใหญ่ได้ให้ข้อมูลว่ามีปัญหาใน 7 ประเด็น ได้แก่ ปัญหาด้านนโยบาย ปัญหาด้านงบประมาณ ข้อจำกัดด้านบุคลากร ความรู้สึกไม่สะดวกใจในการเยี่ยมและดูแลอุปกรณ์ส่วนกลาง ความหลากหลายของความต้องการ ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีที่มีอยู่ และปัญหาการขาดแคลนผู้เชี่ยวชาญทางเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการทางการศึกษา เช่น ล่ามภาษามือ สอนเสริม และคนจดคำบรรยาย

### **4. แนวทางการจัดบริการทางการศึกษาและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยินในสถาบันอุดมศึกษาภาคเหนือ**

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า องค์ประกอบของแนวทางการจัดบริการทางการศึกษาและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาที่มีความ



บกพร่องทางการได้ยินในสถาบันอุดมศึกษา ที่สอดคล้องกับความต้องการและลักษณะความพิการของนักศึกษาประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การสนับสนุนจากภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การจัดบริการทางการศึกษาและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยินในมหาวิทยาลัย ควรเกิดจากการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน ทั้งส่วนภาครัฐและภาคเอกชน

2. ระบบการอบรมและจัดทำคู่มือสำหรับคณาจารย์บุคลากร ประกอบด้วย 1) องค์ความรู้ที่สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะความบกพร่องของนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน 2) ความสำคัญ การเลือก การจัดบริการทางการศึกษาและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก และ 3) การดูแลรักษาเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก

3. หน่วยงานกลางด้านการจัดบริการทางการศึกษาและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน หน่วยงานนี้ควรมีผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการทางการศึกษา เช่น ล่ามภาษามือ สอนเสริม และคนจดคำบรรยาย เพื่อให้สามารถกำหนดคุณสมบัติของสื่อที่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของนักศึกษาได้

### สรุปและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่าการจัดบริการทางการศึกษาและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเกือบทุกรายการได้ถูกจัดให้สำหรับนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยินในมหาวิทยาลัย ทั้งนี้อาจเนื่องจากทางมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการนักศึกษาพิการเรียนร่วมระดับอุดมศึกษาตามระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการว่าด้วยการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ.2552 เพื่อประโยชน์ในการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการในมหาวิทยาลัย การช่วยเหลือด้านบริการทางการศึกษาและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนใหญ่ จึงอยู่ในรูปของโครงการความร่วมมือจากสำนักคณะกรรมการการอุดมศึกษา เครือข่ายศูนย์บริการนักศึกษาพิการ และสาขาการศึกษาพิเศษที่มีมาอย่าง



ต่อเนื่อง และถือเป็นแหล่งสนับสนุนหลักด้านบริการทางการศึกษาและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก

นอกจากนี้ยังพบว่านักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยินได้รับการส่งเสริมการดำรงชีวิตอย่างอิสระในสถานที่ต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับแนวคิดการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ และปรัชญาการทำงานของแนวคิดการดำรงชีวิตอิสระ (IL NET, 2004) ส่วนการจัดบริการทางการศึกษาด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่านักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยินได้รับการสนับสนุนให้มาพบเจ้าหน้าที่ DSS เป็นประจำ สอดคล้องกับระบบการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาพิการในวิทยาลัย (Lycoming College, 2015) ซึ่งแสดงหลักการของระบบดังกล่าวดังนี้ “นักศึกษาพิการจะได้รับการศึกษาที่มีมาตรฐานเดียวกันกับนักศึกษาทั่วไป และขอให้นักศึกษาพิการที่ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกทางวิชาการต่างๆ ติดต่อเจ้าหน้าที่ DSS และทางหน่วยงานให้ความช่วยเหลือสนับสนุนของคณะจะประสานงานกับทาง DSS ตามที่เห็นสมควรเท่านั้น” ส่วนการจัดสรรล่ามภาษามือ พบว่ามักจะใช้ร่วมกันในชั้นเรียน และพบว่าการใช้เครื่องช่วยฟังน้อยที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของสุจิตพร เลอศิลป์และคณะ (2556) ที่พบว่าเด็กทุกคนจะมีสิทธิได้รับเครื่องช่วยฟัง แต่เด็กส่วนใหญ่มีความบกพร่องทางการได้ยินระดับหูหนวก การใช้เครื่องช่วยฟังจึงไม่เกิดประโยชน์มากนัก

สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการศึกษาการจัดบริการทางการศึกษาและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยินในมหาวิทยาลัยที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้คือ ปัญหาด้านนโยบาย ปัญหาด้านงบประมาณ ปัญหาด้านข้อจำกัดด้านบุคลากร ความรู้สึกไม่สะดวกใจในการยื่นและดูแลอุปกรณ์ ส่วนกลาง ปัญหาด้านความหลากหลายของความต้องการ ปัญหาด้านประสิทธิภาพของเทคโนโลยีที่มีอยู่ และปัญหาการขาดแคลนผู้เชี่ยวชาญทางเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สอดคล้องกับการศึกษาของ Coley และ Ziviani (2004) ที่พบว่าอุปสรรคที่ขัดขวางการใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในเด็กที่มีความพิการคือ การขาดการสนับสนุนและการฝึกหัดบุคลากรอย่างเหมาะสม การขาดงบประมาณ การขาดกระบวนการประเมินและวางแผนอย่างครอบคลุม ความยุ่งยากซับซ้อนในการใช้ และข้อจำกัดด้านเวลาในการฝึกการใช้



จากปัญหาข้างต้นจึงเกิดแนวทางการศึกษาการจัดบริการทางการศึกษาและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยินในมหาวิทยาลัย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ การสนับสนุนจากภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ระบบการอบรมและจัดทำคู่มือสำหรับคณาจารย์บุคลากร และหน่วยงานกลางด้านเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการทางการศึกษา สอดคล้องรายงานของสิริลักษณ์ โปร่งสันเทียะ (2558) ที่เสนอว่าแนวทางการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยตามแนวคิด Universal Design นั้น ฝ่ายบริหารควรตระหนักในความสำคัญของการจัดการศึกษาสำหรับผู้เรียนที่มีความแตกต่างกันในมหาวิทยาลัย โดยประกาศเป็นนโยบายที่ชัดเจน และจัดระบบบริหารจัดการและบริการสนับสนุนที่เอื้อต่อผู้เรียนทุกคน โดยฝ่ายสนับสนุนการเรียนรู้นักศึกษาพิการต้องทำหน้าที่ช่วยเหลือสนับสนุนให้นักศึกษาได้เข้าถึงความรู้ให้มากที่สุด

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนา และดัดแปลงการจัดบริการทางการศึกษาและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกตามบทบาทของวิชาชีพการศึกษาพิเศษต่อไป
2. ควรนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการทำวิจัยเชิงพัฒนาการบริการทางการศึกษาและนวัตกรรมเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาที่มีความต้องการพิเศษแต่ละประเภท

### เอกสารอ้างอิง

วิไลวรรณ ซึ่งปรีดา. (2556). สิทธิในการขอรับบริการสนับสนุนและความรับผิดชอบของนักศึกษาพิการ. ในเอกสารประกอบการอบรมหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการในระดับอุดมศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.

สิริลักษณ์ โปร่งสันเทียะ. (2558). การออกแบบการเรียนรู้ที่เป็นสากล (Universal Design for Learning). ในเอกสารสรุปการเข้าร่วมสัมมนาหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการใน



ระดับอุดมศึกษา. สืบค้นจาก <http://www.rs.mahidol.ac.th/thai/index.html>.

สุจิตรพร เลอศิลป์ และคณะ. (2556). *การสำรวจ และพัฒนาแนวทางการจัดสรรเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับเด็กที่มีความต้องการพิเศษในสถานศึกษาเฉพาะความพิการ*. เชียงใหม่: คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2552). *การเข้าถึงและได้รับบริการทางการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับคนพิการ*. รายงานผลการประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2555). *การจัดการศึกษาสำหรับคนพิการในระดับอุดมศึกษา*. รายงานผลการประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.

Copley, J. & Ziviani, J. (2004). Barriers to the use of assistive technology for children with multiple disabilities. *Occupational Therapy International*, 11(4), 229–243.

IL NET. (2004). *The Independent Living Movement: Where We've Been, Where We're Going*. Participant's Manual. *A National Teleconference & Webcast*. Retrieved from <https://www.mwcil.org/home/files/ilmovement.pdf>

Lycoming College. (2015). *Disability Support*. Retrieved from <http://www.lycoming.edu/academicResourceCenter/disability-support/>.