



## คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

ชื่อกระบวนการการให้บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ  
ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

งานพัฒนาและส่งเสริมการศึกษานักศึกษาพิการ (DSS) กองพัฒนานักศึกษา  
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

จัดทำโดยนายธีรยุทธ साแดง

(วันที่จัดทำ)

๑๘ มีนาคม ๒๕๖๗

**คู่มือการปฏิบัติงาน**  
**กระบวนการให้บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**

**๑. วัตถุประสงค์**

เพื่อเป็นคู่มือในการให้บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครให้มีประสิทธิภาพและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

**๒. ขอบเขต**

คู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครเป็นกระบวนการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ทั้งรูปแบบ วิธีการ ขั้นตอน ตลอดจน สภาพแวดล้อม ปัจจัยต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก ที่อาจส่งผลกระทบต่อให้บริการและสนับสนุนนักศึกษาพิการจนสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตร และมีการเผยแพร่ให้กับบุคลากรหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี และยังเผยแพร่ไปบนเว็บไซต์สำนักงานอธิการบดีให้กับหน่วยงานภายนอกได้ทราบถึงการให้บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร รวมถึงการติดตามและประเมินผลการให้บริการ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

**๓. คำจำกัดความ**

**การให้บริการสนับสนุน** หมายถึง การให้บริการและสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ทั้งที่เป็นวัสดุ สิ่งของ สื่อ เทคโนโลยี ตลอดเจ้าหน้าที่ผู้ดูแล เพื่อช่วยเหลือนักศึกษาพิการให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารในด้านการเรียน การใช้ชีวิตประจำวัน และการทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกับสังคมได้อย่างเท่าเทียม

**นักศึกษาพิการ** หมายถึง บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่าง ๆ และมีความจำเป็นเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใด เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป (พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๔)

**๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

**๔.๑ ผู้บริหาร**

- ๔.๑.๑ รองอธิการบดีด้านกิจการนักศึกษา
- ๔.๑.๒ ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี
- ๔.๑.๓ ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา

**๔.๒ คณะกรรมการงานพัฒนาและส่งเสริมการศึกษานักศึกษาพิการ**

- ๔.๒.๑ พิจารณา กำหนด และประมาณการจำนวนนักศึกษาพิการ และสาขาวิชาที่เหมาะสมที่มหาวิทยาลัยสามารถเปิดรับนักศึกษาพิการเข้าเรียนได้ในแต่ละปีการศึกษา โดยประสานกับคณบดีและประธานสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง
- ๔.๒.๒ จัดทำประกาศการรับคนพิการเข้าเป็นนักศึกษาโดยวิธีพิเศษ กำหนด คุณสมบัติ สาขาวิชา จำนวนนักศึกษา ระยะเวลาในการรับสมัครและแต่งตั้งกรรมการคัดกรองนักศึกษา

๔.๒.๓ จัดทำคำขอและบริหารจัดการเงินอุดหนุนเป็นค่าใช้จ่ายทางการศึกษานักศึกษาพิการ ในสถาบันอุดมศึกษาจากงบประมาณแผ่นดิน งบอุดหนุนของสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย

๔.๒.๔ พิจารณา จัดทำ จัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการดำรงชีวิตประจำวันของนักศึกษา พิการในมหาวิทยาลัย เช่น ทางลาด ห้องน้ำ ป้ายบอกทาง เป็นต้น

๔.๒.๕ พิจารณาจัดหาเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้ นักศึกษาพิการแต่ละประเภท เข้าถึงข้อมูลทางการศึกษาอย่างเท่าเทียมกับนักศึกษาปกติทั่วไป

๔.๒.๖ แต่งตั้งอนุกรรมการปฏิบัติงานศูนย์ DSS ส่งเสริมและสนับสนุนงานตามพันธกิจและ เป้าประสงค์ของงานพัฒนาและส่งเสริมการศึกษานักศึกษาพิการให้สำเร็จลุล่วงอย่างมีคุณภาพ

๔.๒.๗ วางแผนและพัฒนางานพัฒนาและส่งเสริมการศึกษานักศึกษาพิการให้มีความก้าวหน้า เพิ่มคุณค่า ศักยภาพ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยและสังคมยิ่งขึ้น

๔.๒.๘ ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัย หรือตามมติของคณะกรรมการ ทั้งนี้ ให้อยู่ในกรอบ “เพื่อนักศึกษาพิการ” เป็นสำคัญ (ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ว่าด้วย การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการเรียนร่วม พ.ศ. ๒๕๖๕)

### ๔.๓ งานพัฒนาและส่งเสริมการศึกษานักศึกษาพิการ (DSS) กองพัฒนานักศึกษา

ปฏิบัติหน้าที่ตามโครงสร้างของหน่วยงานกองพัฒนานักศึกษาในส่วนของการให้บริการ สนับสนุนนักศึกษาพิการในด้านการเรียนการสอน การใช้ชีวิตประจำวัน และการร่วมกิจกรรมทางสังคมของ นักศึกษาพิการ ตลอดจนประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้า

๕. แผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow

ลำดับ	ชื่องานกระบวนการการให้บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	รายละเอียดวิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน	แบบฟอร์ม
๑	<pre> graph TD     Start([เริ่มต้น]) --&gt; Step2[นักศึกษาพิการแจ้งความประสงค์เพื่อขอรับบริการที่ศูนย์ DSS]     Step2 --&gt; Step3[เจ้าหน้าที่พิจารณาประเภทการช่วยเหลือให้เหมาะสมและนำเสนอตัวหัวหน้างาน]     Step3 --&gt; Decision{หัวหน้างานพิจารณา}     Decision -- ไม่ใช่ --&gt; Step3     Decision -- ใช่ --&gt; Step5[หัวหน้างานพิจารณาและมอบให้เจ้าหน้าที่ให้บริการสนับสนุน]     Step5 --&gt; Step6[เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการช่วยเหลือและสนับสนุนตามความเหมาะสม]     Step6 --&gt; Step7[นักศึกษาพิการประเมินผลหลังการให้บริการ]     Step7 --&gt; End([สิ้นสุด])                     </pre>				
๒		ขั้นตอนการขอรับบริการ	นักศึกษาพิการ/ เจ้าหน้าที่ DSS	๒ นาที	แบบขอรับ บริการ สนับสนุน
๓		ขั้นการพิจารณาความเหมาะสมและเสนอเพื่อพิจารณา	เจ้าหน้าที่ DSS	๕ นาที	แบบขอรับ บริการ สนับสนุน
๔		ขั้นตอนการพิจารณาของหัวหน้างาน	หัวหน้างาน	๕ นาที	แบบขอรับ บริการ สนับสนุน
๕		ขั้นตอนการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ไปช่วยบริการ	เจ้าหน้าที่ DSS	๓ นาที	แบบขอรับ บริการ สนับสนุน
๖		ขั้นตอนการให้บริการสนับสนุน	เจ้าหน้าที่ DSS	๖-๘ ชั่วโมง	แบบขอรับ บริการ สนับสนุน
๗		ขั้นตอนการประเมินผลเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา	นักศึกษาพิการ	๓-๕ นาที	แบบประเมิน ความพึง พอใจ
๘					

## ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๖.๑ นักศึกษาพิการแจ้งความประสงค์ขอรับบริการสิ่งอำนวยความสะดวก หรือเจ้าหน้าที่ผู้ดูแล
- ๖.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลพิจารณาคำร้อง และจัดบริการตามความเหมาะสมกับนักศึกษาพิการ
- ๖.๓ นำเสนอต่อหัวหน้างานเพื่อเข้าสู่การพิจารณา
- ๖.๔ หัวหน้างานพิจารณา และมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ไปช่วยเหลือและให้บริการตามความเหมาะสม
- ๖.๕ ขั้นตอนการให้บริการเยี่ยม-คืนวัสดุอุปกรณ์ พาไปพบแพทย์ หรือไปช่วยเหลือในชั้นเรียนโดยเฉลี่ยวันละ ๖-๘ ชั่วโมง หรือขึ้นอยู่กับชั่วโมงการเรียนการสอนของอาจารย์ผู้สอนเป็นผู้กำหนด หรือให้บริการสอนการบ้านเพิ่มเติมที่ศูนย์ DSS
- ๖.๖ นักศึกษาประเมินผลการให้บริการเพื่อนำสู่การพัฒนาและปรับปรุงต่อไป

## ๗. เอกสารอ้างอิง

- ๑) พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐
- ๒) ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ว่าด้วย การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการเรียนร่วม พ.ศ. ๒๕๖๕

## ๘. แบบฟอร์มที่ใช้

- ๑) แบบคำขอรับบริการศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ (ศูนย์ DSS) (แบบ บรก. DSS. ๐๑)
- ๒) แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการและสนับสนุนของศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการระดับอุดมศึกษา DSS (แบบ สพจ. DSS. ๐๑)

## ๙. ข้อเสนอแนะ/ เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ ปัญหาอุปสรรค แนวทางการแก้ไขและพัฒนางาน

ข้อเสนอแนะ/ เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ ปัญหาอุปสรรค	แนวทางการดำเนินการ
วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก บางชิ้น บางอย่าง มีการเสื่อมสภาพ และชำรุดไปตามกาลเวลา	- บริหารจัดการตามความเหมาะสมกับความพิการที่จำเป็นต้องใช้มากที่สุดเป็นลำดับแรก - จัดตั้งค่าของงบประมาณเพื่อจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมและเพียงพอ ตลอดจนเพื่อเป็นการทดแทนสิ่งที่ชำรุด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลพินิจการพิจารณางบประมาณของผู้บริหาร

## ๑๐. ภาคผนวก/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- ๑) พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐
- ๒) ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ว่าด้วย การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการเรียนร่วม พ.ศ. ๒๕๖๕
- ๓) ประกาศคณะกรรมการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ อัตรา และรายการที่ให้การอุดหนุนทางการศึกษาสำหรับคนพิการในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๐