

# คู่มือ

การสอนงานนักศึกษาพิการ มาตรการ 35  
โดยใช้กระบวนการเป็นโค้ช



## นำเสนอโดย

หน่วยบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ  
ศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ปีการศึกษา  
2565





## แนวปฏิบัติที่ดี ที่ได้จากการจัดการความรู้

### ที่มาและความสำคัญ

เนื่องด้วยทางหน่วยบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการศูนย์การศึกษาพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้เข้าร่วมโครงการส่งเสริมการทำงานระหว่างเรียนของนักศึกษาพิการ (IW DSS มาตรา 35) ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ร่วมกับมูลนิธินวัตกรรมทางสังคม เริ่มตั้งแต่ปีการศึกษา 2563-จนถึงปัจจุบัน โดยโครงการจัดขึ้นเพื่อเป็นการจ้างงานนักศึกษาพิการที่ยังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยให้มีรายได้ และเป็นการฝึกทักษะด้านการทำงานให้กับนักศึกษาพิการ นักศึกษาพิการจะใช้สิทธิการจ้างเหมาบริการ มาตรา 35 ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เพื่อทำงานสนับสนุนศูนย์บริการนักศึกษาพิการหรือหน่วยงานในมหาวิทยาลัยที่เหมาะสมและต้องทำงานจริง โดยเป็นการจ้างงานปีต่อปี (1 มกราคม-31 ธันวาคม) ไม่ใช่สิทธิมาตรา 35 หรือมาตรา 33 ซ้ำซ้อนกับสถานประกอบการอื่น การจ้างงานข้างต้นมีรูปแบบการทำงานเป็นลักษณะการทำงาน แบบ Part Time จัดสรรเวลาทำงานให้สอดคล้องกับตารางเวลาเรียน ประมาณสัปดาห์ละ 15-20 ชั่วโมง และช่วงปิดเทอมให้ทำงานตามตารางเวลาที่เหมาะสมตามที่หัวหน้างานมอบหมาย

## ที่มาและความสำคัญ (ต่อ)

การดูแลและมอบหมายงานให้กับนักศึกษา มาตรา 35 พบว่า ในปีแรกพบปัญหาในเรื่องของการมอบหมายงานให้กับนักศึกษาส่งผลกระทบต่อการทำงานและความสัมพันธ์ของนักศึกษากับผู้ดูแล จึงได้มีวิธีการปรับเปลี่ยนวิธีการสอนงานและการมอบหมายงานให้กับนักศึกษา โดยใช้กระบวนการเป็นโค้ชในการสอนงานให้กับนักศึกษาพิการ มาตรา 35 เพื่อได้แนวปฏิบัติที่ดีในการในการสอนงานนักศึกษาพิการให้กับเจ้าหน้าที่และเครือข่าย DSS ที่เข้าร่วมโครงการจ้างงานนักศึกษาพิการ มาตรา 35 กับมูลนิธินวัตกรรมทางสังคมส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดีของนักศึกษาพิการ มาตรา 35 ส่งผลให้กระบวนการจัดการความรู้ของหน่วย DSS เป็นไปอย่างต่อเนื่องส่งผลให้ผู้รับการสอนงานนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน เกิดความรู้ใหม่ๆ และเตรียมพร้อมที่จะเป็นผู้สอนงานให้แก่ศึกษามตรา 35 ในรุ่นต่อๆ ไปได้เป็นอย่างดี

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อค้นหาแนวทางหลักปฏิบัติ วิธีการที่เหมาะสมในการสอนงานให้กับนักศึกษาพิการ มาตรา 35
2. เพื่อให้นักศึกษาพิการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ได้แนวปฏิบัติที่ดีในการในการสอนงานนักศึกษาพิการให้กับเจ้าหน้าที่ และเครือข่ายหน่วยบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการที่เข้าร่วมโครงการจ้างงานนักศึกษาพิการ มาตรา 35 กับมูลนิธินวัตกรรมทางสังคม

## ผู้ใช้ความรู้

เจ้าหน้าที่หน่วยบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ และเครือข่ายหน่วยบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการที่เข้าร่วมโครงการจ้างงานนักศึกษาพิการ มาตรา 35 และมูลนิธินวัตกรรมทางสังคม

# กระบวนการพัฒนานวัตกรรม โดยผ่านกระบวนการจัดการความรู้

## เครือข่ายมูลนิธิ นวัตกรรมทางสังคม



### การคัดเลือกนักศึกษาพิการ

1. ตั้งคณะกรรมการคัดเลือกนักศึกษา
2. ทำข้อตกลงในการเข้าร่วมโครงการ
3. นักศึกษายอมรับข้อตกลง
4. ส่งรายชื่อให้กับมูลนิธินวัตกรรมฯ พิจารณานักศึกษาเข้าร่วมโครงการ
5. รับนักศึกษาเข้าร่วมโครงการ
6. นักศึกษาปฏิบัติงาน
7. แลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการดูแล และมอบหมายงาน



### นักศึกษาพิการ มาตรา 35

1. ได้รับการฝึกทักษะที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงาน
2. เข้าใจขอบเขตงานที่รับผิดชอบ
3. มีทัศนคติต่อการทำงาน
4. มีการวางแผนตารางการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน



### กระบวนการได้ช

1. การวางแผนทำงาน
2. การแยกงาน
3. เพิ่มทักษะ Soft skill
4. ใช้กระบวนการได้ช
  - 4.1 การสนทนาเชิงบวก
  - 4.2 การใช้ข้อมูลป้อนกลับที่สร้างสรรค์
  - 4.3 การใช้คำถามเชิงบวก
  - 4.4 การฟังอย่างลึกซึ้ง
  - 4.5 การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

# ผลลัพธ์หรือองค์ความรู้ที่ได้

**1. การวางแผนทำงาน** โค้ชและนักศึกษาจะร่วมกันวางแผนการทำงานร่วมกัน โดยมีการวางแผนการทำงานระยะสั้นและแผนระยะยาว ผู้สอนงานต้องมีความรู้ความเข้าใจในระบบงานอย่างละเอียด สามารถตอบคำถามของผู้ฝึกงานได้ และเข้าใจถึงจุดมุ่งหมายในการทำงาน โดยอธิบายงานที่ต้องทำประจำและงานที่มอบหมายเพิ่มเติม ตามสถานการณ์ มีการวางแผนงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน การตกลงร่วมกัน ก่อนเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนลดความผิดพลาดของการทำงาน

**2. แยกงาน** หลังจากที่ได้มีการวางแผนงานแล้วจะต้องมีการแยกงาน โดยผู้ปฏิบัติงานและนักศึกษาจะร่วมกันพิจารณาว่างานไหนที่สามารถทำได้โดยไม่ต้องสอนงาน และงานไหนที่ยังทำไม่ได้แล้วต้องสอนงานเพิ่มเติม เพื่อวางแผนในการสอนงานโดยการสอนเต็มใจที่จะให้ความรู้แก่นักศึกษา เสียสละเวลาบางส่วนเพื่อการสอนงานให้นักศึกษาได้ความรู้ในการทำงานแต่ละประเภท

**3. เพิ่มทักษะ** ผู้ปฏิบัติงานและนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมอบรม Soft skill กับทางมูลนิธินวัตกรรมทางสังคม เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการสอนงาน เช่น ทักษะการสื่อสาร ทักษะการเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานและนักศึกษาพิการได้นำความรู้ที่ได้รับมาปรับใช้ในการดูแลนักศึกษาพิการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต่อการโค้ช เพราะจะทำให้นักศึกษาพิการที่ได้รับการสอนงานเปิดใจรับฟังผู้โค้ชเกิดการรู้คิด พร้อมทั้งจะปรับเปลี่ยนการปฏิบัติ

**4. การใช้กระบวนการโค้ช** หน่วยบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการนำเอากระบวนการโค้ชมาใช้เป็นแนวทางในการสอนงานและการทำงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน (ผู้สอนงาน) กับนักศึกษาพิการ โดยมีรายละเอียดต่างๆ ดังต่อไปนี้

**4.1 มอบหมายงานด้วยบทสนทนาเชิงบวก** โดยการมอบหมายงาน โค้ชจะมอบหมายงานด้วยบทสนทนาเชิงบวก โดยงานที่ปฏิบัติงานที่ชัดเจนเข้าใจง่าย มีการยกตัวอย่างประกอบ เพื่อให้นักศึกษาและผู้ปฏิบัติงานเข้าใจตรงกันส่งผลให้นักศึกษาสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง ลดปัญหาในการทำงานผิดพลาด หรือต้องแก้ไขงานอีกครั้ง

**4.2 ตรวจสอบงานและให้ข้อมูลป้อนกลับอย่างสร้างสรรค์** และมีการตรวจสอบความถูกต้องของงานที่ได้มอบหมาย พร้อมทั้งมีการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) อย่างสร้างสรรค์เน้นข้อมูลป้อนกลับที่เป็นรายละเอียดของงานและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีมากกว่าการให้ข้อมูลป้อนกลับกันแบบตรงไปตรงมา โดยไม่คำนึงว่าผู้ฟังจะรู้สึกอย่างไร

## ผลลัพธ์หรือองค์ความรู้ที่ได้

**4.3 ใช้คำถามเชิงบวก** ในการมอบหมายงานนักศึกษาทุกครั้ง โค้ชจะต้องมีการสังเกตสีหน้าท่าทางหลังจากการมอบหมายงาน เพื่อดูความกังวลใจในการทำงานนั้นๆ มากน้อยเพียงใดและมีการตั้งคำถามถึงความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้วยคำถามเชิงบวก เช่น มีขั้นตอนไหนที่รู้สึกว่ายากหรือไหมต้องการความช่วยเหลืออย่างไรบ้าง เป็นต้น

**4.4 การฟังอย่างลึกซึ้ง** เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้บอกเล่าถึงปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงาน โดยโค้ชรับฟังอย่างลึกซึ้ง ด้วยกันตั้งใจฟังและไม่ตัดสิน ยอมรับฟังอย่างไม่มีเงื่อนไข

**4.5 การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี** ในทุกขั้นตอนจะต้องเน้นความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานและนักศึกษา เพราะจะช่วยให้นักศึกษามีความสบายใจในการทำงาน กล้าที่จะบอกปัญหาในการทำงาน และหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## ปัจจัยสู่ความสำเร็จ (เทคนิค วิธีการ เคล็ดลับ)

1. การสนับสนุนการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สนับสนุนนักศึกษาพิการ, นักศึกษาพิการ มาตรา 35, มูลนิธินวัตกรรมทางสังคม มีการพูดคุยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน การให้คำปรึกษา เมื่อพบปัญหาในการเป็นผู้สอนงานนักศึกษาพิการ มีการร่วมกันแลกเปลี่ยนความรู้วิธีการในการสอนงานและมอบหมายงานให้กับนักศึกษา โดยมีการปรับเปลี่ยนวิธีการ กระบวนการในการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถของนักศึกษา โดยเน้นความชัดเจนของงานและเน้นความสัมพันธ์ที่ดีควบคู่กัน จึงได้นำเอาความรู้ต่างๆ มาปรับใช้กับนักศึกษาในรุ่นถัดไปได้เป็นอย่างดี ไม่เกิดปัญหาในการทำงานร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานและนักศึกษา
2. การจับคู่ระหว่างผู้รับการสอนงาน และผู้สอนงานอย่างเหมาะสม
3. การสื่อสาร เป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งของระบบการสอนงานถ้าขาดการสื่อสารหรือขาดการตอบสนองจะทำให้การสอนงานนักศึกษาพิการที่ทำงานในมาตรา 35 โดยใช้กระบวนการเป็นโค้ชเกิดความล้มเหลว
4. การยอมรับในความหลากหลาย หลีกเลี่ยงเรื่องที่จะส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนงานและนักศึกษาพิการ

## ปัจจัยสู่ความสำเร็จ (เทคนิค วิธีการ เคล็ดลับ)

5. การแสวงหาความรู้เกี่ยวกับสอนงานที่ดีที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การเข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะของผู้สอนงาน และศึกษาค้นคว้าความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการเป็นผู้สอนงานแล้วนำมาปรับใช้

6. การติดตามและการประเมินผล เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ร่วมกับมูลนิธินวัตกรรมทางสังคม โดยมีการรายงานผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือนอย่างต่อเนื่อง

### การนำไปใช้ประโยชน์

บุคลากรหน่วยบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ และเครือข่ายหน่วยบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการมหาวิทยาลัยอื่นๆและสามารถนำเอาองค์ความรู้ไปใช้ในแนวทางในการสอนงานนักศึกษาพิการ มาตรา 35 ในรุ่นต่อๆ ไปได้

### วิธีหรือเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการนำความรู้ไปใช้

1. การสังเกตและการตรวจสอบความถูกต้องของงานของนักศึกษา มาตรา 35 ตัวอย่าง แบบบันทึกและการตรวจสอบความถูกต้องของงานของนักศึกษามาตรา35
2. แบบประเมินความพึงพอใจในการใช้งานนักศึกษา มาตรา 35

### แหล่งอ้างอิงหรือบุคคลอ้างอิง

1. ผศ.ดร.วาระดี ชาญวิรัตน์ ประธาน Cop
2. ดร.สิริลักษณ์ โปร่งสันเทียะ รองประธาน cop
3. นางสาวเอื้องทิพย์ ไตรบำรุง นักวิชาการศึกษาพิเศษ
4. นางสาวนวรรตน์ อนันตบุษย์ นักวิชาการศึกษาพิเศษ
5. นางสาวสุนิตตา พูนเกษม นักวิชาการศึกษาพิเศษ
6. นางปัทมา บุตรพรหม นักวิชาการศึกษา พิเศษ
7. นางสาวนิศารักษ์ ดันกระโทก นักวิชาการศึกษาพิเศษ
8. นางสาวกนกวรรณ เขยโพธิ์ นักวิชาการศึกษาพิเศษ
9. นางสาวสุนิษา อ้อพิมาย นักวิชาการศึกษาพิเศษ
10. นางสาววิภาศิริ บุญชูช่วย ผู้แทนมูลนิธินวัตกรรมทางสังคม
11. นางสาวกนกพร จันทรดวงศรี นักศึกษาพิการ มาตรา 35

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางปัทมา บุตรพรหม
ตำแหน่ง	นักวิชาการศึกษาพิเศษ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	หน่วยบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ประวัติการศึกษา	ครุศาสตรบัณฑิต สาขาการศึกษาพิเศษ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาศักยภาพมนุษย์
E-mail	Pattama.b@nrru.ac.th
หมายเลขโทรศัพท์	089-5823455

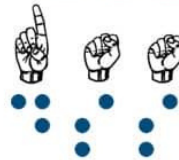




มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา  
NAKHONRATCHASIMA RAJABHAT UNIVERSITY

หน่วยบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ

**DSS**



**NRRU**

