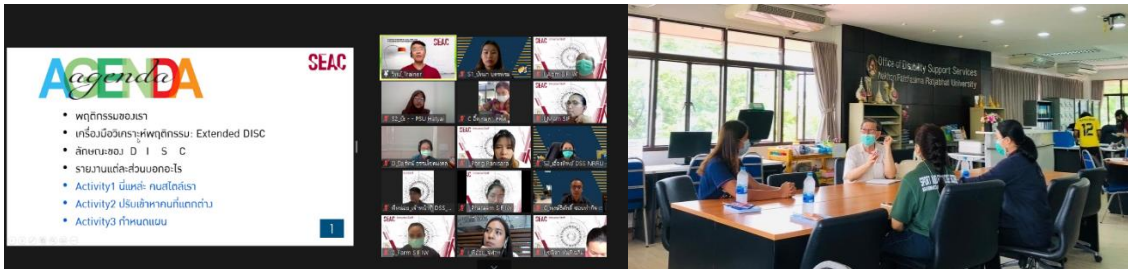


## แนวปฏิบัติที่ดีด้านการจัดการความรู้ สายสนับสนุน

### ด้านบริการวิชาการ

#### “การสอนงานนักศึกษาพิการที่ทำงาน มาตรา 35 โดยใช้กระบวนการเป็นโค้ช (coach)”



### 1. ที่มาและความสำคัญ

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

การดูแลและมอบหมายงานให้กับนักศึกษา มาตรา 35 พบว่า ในปีแรกพบปัญหาในเรื่องของการมอบหมายงานให้กับนักศึกษาส่งผลกระทบต่อการทำงานและความสัมพันธ์ของนักศึกษากับผู้ดูแล จึงได้มีวิธีการปรับเปลี่ยนวิธีการสอนงานและการมอบหมายงานให้กับนักศึกษา โดยใช้กระบวนการเป็นโค้ชในการสอนงานให้กับนักศึกษาพิการ มาตรา 35 เพื่อได้แนวปฏิบัติที่ดีในการสอนงานนักศึกษาพิการให้กับเจ้าหน้าที่และเครือข่าย DSS ที่เข้าร่วมโครงการจ้างงานนักศึกษาพิการ มาตรา 35 กับมูลนิธินวัตกรรมทางสังคมส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดีของนักศึกษาพิการมาตรา 35 ส่งผลให้กระบวนการจัดการความรู้ของหน่วยDSS เป็นไปอย่างต่อเนื่องส่งผลให้ผู้รับการสอนงานนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน เกิดความรู้ใหม่ๆ และเตรียมพร้อมที่จะเป็นผู้สอนงานให้แก่ นักศึกษา มาตรา 35 ในรุ่นต่อไปได้เป็นอย่างดี

## 2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อค้นหาแนวทางหลักปฏิบัติ วิธีการที่เหมาะสมในการสอนงานให้กับนักศึกษาฝึกการ  
มาตรา 35

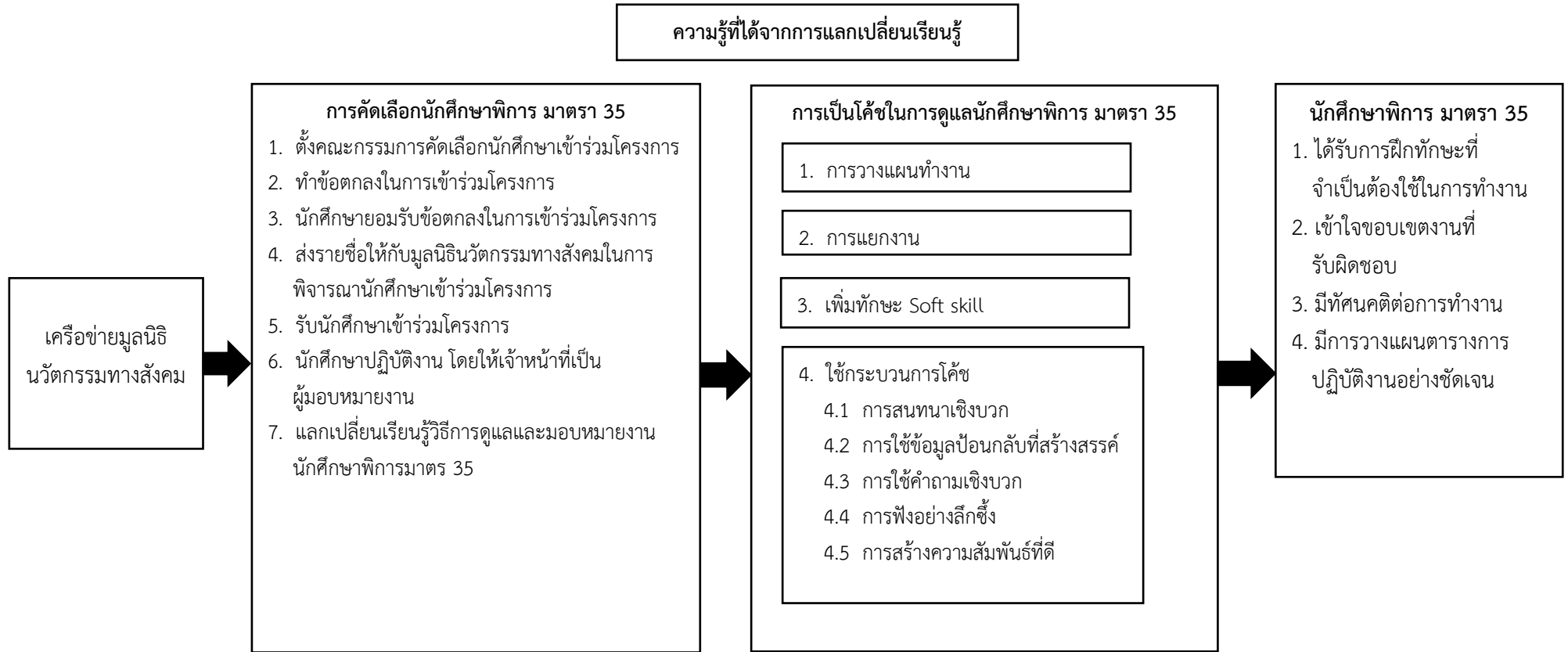
2.2 เพื่อให้นักศึกษาฝึกการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 ได้แนวปฏิบัติที่ดีในการในการสอนงานนักศึกษาฝึกการให้กับเจ้าหน้าที่ และเครือข่าย  
หน่วยบริการสนับสนุนนักศึกษาฝึกการที่เข้าร่วมโครงการจ้างงานนักศึกษาฝึกการ มาตรา 35 กับ  
มูลนิธินวัตกรรมทางสังคม

## 3. ผู้ใช้ความรู้

เจ้าหน้าที่หน่วยบริการสนับสนุนนักศึกษาฝึกการ และเครือข่ายหน่วยบริการสนับสนุน  
นักศึกษาฝึกการที่เข้าร่วมโครงการจ้างงานนักศึกษาฝึกการ มาตรา 35 และมูลนิธินวัตกรรมทางสังคม

#### 4. กระบวนการพัฒนานวัตกรรมโดยผ่านกระบวนการจัดการความรู้



## 5. ผลลัพธ์หรือองค์ความรู้ที่ได้

**5.1 การวางแผนทำงาน** โค้ชและนักศึกษาร่วมกันวางแผนการทำงานร่วมกัน โดยมีการวางแผนการทำงานระยะสั้นและแผนระยะยาว ผู้สอนงานต้องมีความรู้ความเข้าใจในระบบงานอย่างละเอียด สามารถตอบคำถามของผู้ฝึกงานได้ และเข้าใจถึงจุดมุ่งหมายในการทำงาน โดยอธิบายงานที่ต้องทำประจำและงานที่มอบหมายเพิ่มเติมตามสถานการณ์ มีการวางแผนงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน การตกลงร่วมกันก่อนเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนลดความผิดพลาดของการทำงาน

**5.2 แยกงาน** หลังจากที่ได้มีการวางแผนงานแล้วจะต้องมีการแยกงาน โดยผู้ปฏิบัติงานและนักศึกษาจะร่วมกันพิจารณาว่างานไหนที่สามารถทำได้โดยไม่ต้องสอนงาน และงานไหนที่ยังทำไม่ได้แล้วต้องสอนงานเพิ่มเติม เพื่อวางแผนในการสอนงานโดยการสอนเต็มใจที่จะให้ความรู้แก่นักศึกษา เสียสละเวลาบางส่วนเพื่อการสอนงานให้นักศึกษาได้ความรู้ในการทำงานแต่ละประเภท

**5.3 เพิ่มทักษะ** ผู้ปฏิบัติงานและนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมอบรม Soft skill กับทางมูลนิธินวัตกรรมทางสังคม เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการสอนงาน เช่น ทักษะการสื่อสาร ทักษะการเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานและนักศึกษาศึกษาการได้นำความรู้ที่ได้รับมาปรับใช้ในการดูแลนักศึกษาฝึกการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต่อการโค้ช เพราะจะทำให้ นักศึกษาฝึกการที่ได้รับการสอนงานเปิดใจรับฟังผู้โค้ชเกิดการรู้จักคิด พร้อมทั้งจะปรับเปลี่ยนการปฏิบัติ

**5.4 การใช้กระบวนการโค้ช** หน่วยบริการสนับสนุนนักศึกษาฝึกการนำเอากระบวนการโค้ชมาใช้เป็นแนวทางในการสอนงานและการทำงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน (ผู้สอนงาน) กับนักศึกษาฝึกการ โดยมีรายละเอียดต่างๆ ดังต่อไปนี้

**5.4.1 มอบหมายงานด้วยบทสนทนาเชิงบวก** โดยการมอบหมายงานโค้ชจะมอบหมายงานด้วยบทสนทนาเชิงบวก โดยงานที่ปฏิบัติงานที่ชัดเจนเข้าใจง่าย มีการยกตัวอย่างประกอบ เพื่อให้ นักศึกษาและผู้ปฏิบัติงานเข้าใจตรงกันส่งผลให้นักศึกษาสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง ลดปัญหาในการทำงานผิดพลาด หรือต้องแก้ไขงานอีกครั้ง

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

**5.4.3 ใช้คำถามเชิงบวก** ในการมอบหมายงานนักศึกษาทุกครั้ง โค้ชจะต้องมีการสังเกตสีหน้าท่าทางหลังจากการมอบหมายงาน เพื่อดูความกังวลใจในการทำงานนั้นๆ มากน้อยเพียงใดและมีการตั้งคำถามถึงความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้วยคำถามเชิงบวก เช่น มีขั้นตอนไหนที่รู้สึกว่ายากหรือใหม่ต้องการความช่วยเหลืออย่างไรบ้าง เป็นต้น

**5.4.4 การฟังอย่างลึกซึ้ง** เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้บอกเล่าถึงปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงาน โดยโค้ชรับฟังอย่างลึกซึ้ง ด้วยกันตั้งใจฟังและไม่ตัดสิน ยอมรับฟังอย่างไม่มีเงื่อนไข

**5.4.5 การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี** ในทุกขั้นตอนจะต้องเน้นความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานและนักศึกษา เพราะจะช่วยให้ นักศึกษามีความสบายใจในการทำงาน กล้าที่จะบอกปัญหาในการทำงาน และหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 6. ปัจจัยสู่ความสำเร็จ (เทคนิค วิธีการ เคล็ดลับ)

6.1 การสนับสนุน การมีส่วนร่วมของผู้บริหาร, เจ้าหน้าที่หน่วยบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ, นักศึกษาพิการ มาตรา 35, มูลนิธินวัตกรรมทางสังคม มีการพูดคุยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน การให้คำปรึกษา เมื่อพบปัญหาในการเป็นผู้สอนงานนักศึกษาพิการ มีการร่วมกันแลกเปลี่ยนความรู้วิธีการในการสอนงานและมอบหมายงานให้กับนักศึกษา โดยมีการปรับเปลี่ยนวิธีการกระบวนการในการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถของนักศึกษา โดยเน้นความชัดเจนของงานและเน้นความสัมพันธ์ที่ดีควบคู่กัน จึงได้นำเอาความรู้ต่างๆ มาปรับใช้กับนักศึกษาในรุ่นถัดไปได้เป็นอย่างดี ไม่เกิดปัญหาในการทำงานร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานและนักศึกษา

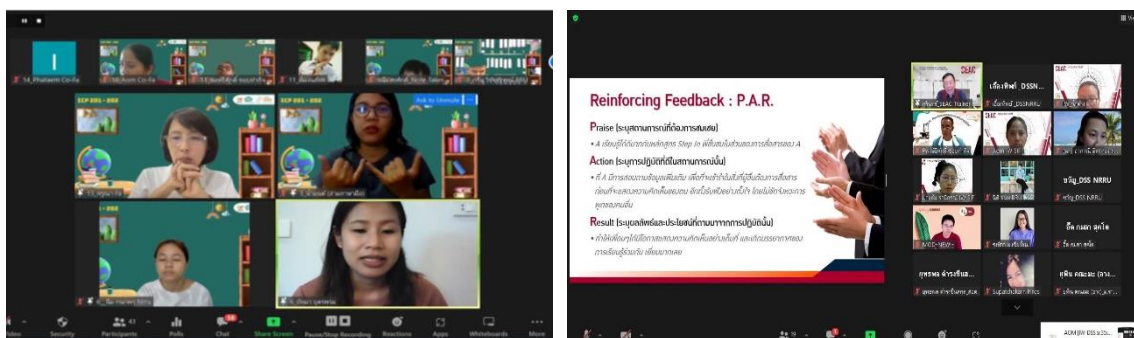
6.2 การจับคู่ระหว่างผู้รับการสอนงาน และผู้สอนงานอย่างเหมาะสม

6.3 การสื่อสาร เป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งของระบบการสอนงาน ถ้าขาดการสื่อสารหรือขาดการตอบสนองจะทำให้การสอนงานนักศึกษาพิการที่ทำงานในมาตรา 35 โดยใช้กระบวนการเป็นโค้ชเกิดความล้มเหลว

6.4 การยอมรับในความหลากหลาย หลีกเลี่ยงเรื่องที่จะส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนงานและนักศึกษาพิการ

6.5 การแสวงหาความรู้เกี่ยวกับสอนงานที่ดีที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การเข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะของผู้สอนงาน และศึกษาบทความวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการเป็นผู้สอนงานแล้วนำมาปรับใช้

6.6 การติดตามและการประเมินผล เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกับมูลนิธินวัตกรรมทางสังคม โดยมีการรายงานผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือนอย่างต่อเนื่อง



## 7. การนำไปใช้ประโยชน์

บุคลากรหน่วยบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ และเครือข่ายหน่วยบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการมหาวิทยาลัยอื่นๆ และสามารถนำเอาองค์ความรู้ไปใช้ในแนวทางในการสอนงานนักศึกษาพิการมาตรา 35 ในรุ่นต่อไปได้

## 8. วิธีหรือเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการนำความรู้ไปใช้

1. การสังเกตและการตรวจสอบความถูกต้องของงานของนักศึกษา มาตรา 35  
ตัวอย่าง แบบบันทึกและการตรวจสอบความถูกต้องของงานของนักศึกษามาตรา35

วันที่	ผู้มอบหมายงาน	รายละเอียดของงาน	ผลการปฏิบัติงาน	วันที่ส่งงาน	จำนวนชั่วโมง

2. แบบประเมินความพึงพอใจในการใช้งานนักศึกษา มาตรา 35

## 9. แหล่งอ้างอิงหรือบุคคลอ้างอิง

จุลมนี สุระโยธิน .(2564). การโค้ช : เครื่องมือทรงพลังในการพัฒนาสมรรถนะครูยุคใหม่.  
วารสารครุสীมา, 4(3), น. 5-16.

### บุคคลอ้างอิง

- |                               |                               |
|-------------------------------|-------------------------------|
| 1. ผศ.ดร.วาระดี ชาญวิรัตน์    | ประธาน Cop                    |
| 2. ดร.สิริลักษณ์ โปรงสันเทียะ | รองประธาน cop                 |
| 3. นางสาวเอื้องทิพย์ ไตรบำรุง | นักวิชาการศึกษาพิเศษ          |
| 4. นางสาวนวิรัตน์ อนันตบุษย์  | นักวิชาการศึกษาพิเศษ          |
| 5. นางสาวสุนิตซา พูนเกษม      | นักวิชาการศึกษาพิเศษ          |
| 6. นางปัทมา บุตรพรม           | นักวิชาการศึกษา พิเศษ         |
| 7. นางสาวนิศารักษ์ ดันกระโทก  | นักวิชาการศึกษาพิเศษ          |
| 8. นางสาวกนกวรรณ เขยโพธิ์     | นักวิชาการศึกษาพิเศษ          |
| 9. นางสาวสุนิษา อ้อพิมาย      | นักวิชาการศึกษาพิเศษ          |
| 10. นางสาววิภาศิริ บุญช่วย    | ผู้แทนมูลนิธินวัตกรรมทางสังคม |
| 11. นางสาวกนกพร จันทร์ดวงศรี  | นักศึกษาฝึกการ มาตรา 35       |

#### 10. ประวัติผู้เขียน ประกอบด้วย

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