

“การปรับตัวช่วงสถานการณ์ COVID 19 เพื่อการบริการที่ดี”
ศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

1. ที่มาและความสำคัญ

การปรับตัวสู่วิถีการดำเนินชีวิตใหม่ New Normal ที่ต้องปรับเปลี่ยนการใช้ชีวิตทั้งครู นักเรียน และ นักศึกษาพิการ บุคลากรภายในศูนย์การศึกษาพิเศษ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้มีประกาศปิดสถานที่ชั่วคราว และการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) โดยให้มีผลสัมฤทธิ์ในการทำงานเทียบเท่ากับการมาปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา นั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกให้แก่หน่วยงานที่ติดต่อประสานงาน

ศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ ได้มีการรับมอบนโยบายจากมหาวิทยาลัยและให้บุคลากร ผู้ปฏิบัติงาน ต้องเสนอแผนการทำงานที่บ้าน (Work From Home) ในรอบสัปดาห์ต่อผู้บังคับบัญชาระดับหัวหน้าสำนักงาน ผู้อำนวยการกองหรือเทียบเท่าว่าจะทำอะไร ทำวันไหน ทำอย่างไร และใช้เครื่องมืออะไร จนทำให้มีการปรับแผนงาน และกระบวนการทำงานของบุคลากรภายในศูนย์การศึกษาพิเศษ ซึ่งประกอบไปด้วย หน่วยบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ (DSS) หน่วยฝึกอาชีพและดำรงชีวิตอิสระ (DSC) และหน่วยบริการสนับสนุนระยะแรกเริ่ม (EI) โดยได้มีการจัดประชุมบุคลากรออนไลน์เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรคในการทำงาน และแนวทางแก้ไขปัญหา วางแผนการทำงานของร่วมกันเพื่อให้เกิดองค์ความรู้ และแนวปฏิบัติร่วมกันของบุคลากร ศูนย์การศึกษาพิเศษ โดยมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันผ่านการ Swot ของหน่วยงาน จนเกิดเป็นแนวปฏิบัติร่วมกัน เพื่อรองรับการปรับตัวสู่วิถีการดำเนินชีวิตใหม่ New Normal ให้เป็นไปอย่างเหมาะสม โดยคำนึง ผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งด้านความปลอดภัย การเข้าถึงบริการของหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม แม้จะอยู่ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เพราะโลกได้เปลี่ยนไป พวกเราจึงต้องปรับตัว และแสดงศักยภาพให้เต็มที่ และร่วมกันแชร์ประสบการณ์ที่ดีร่วมกัน

2. วัตถุประสงค์

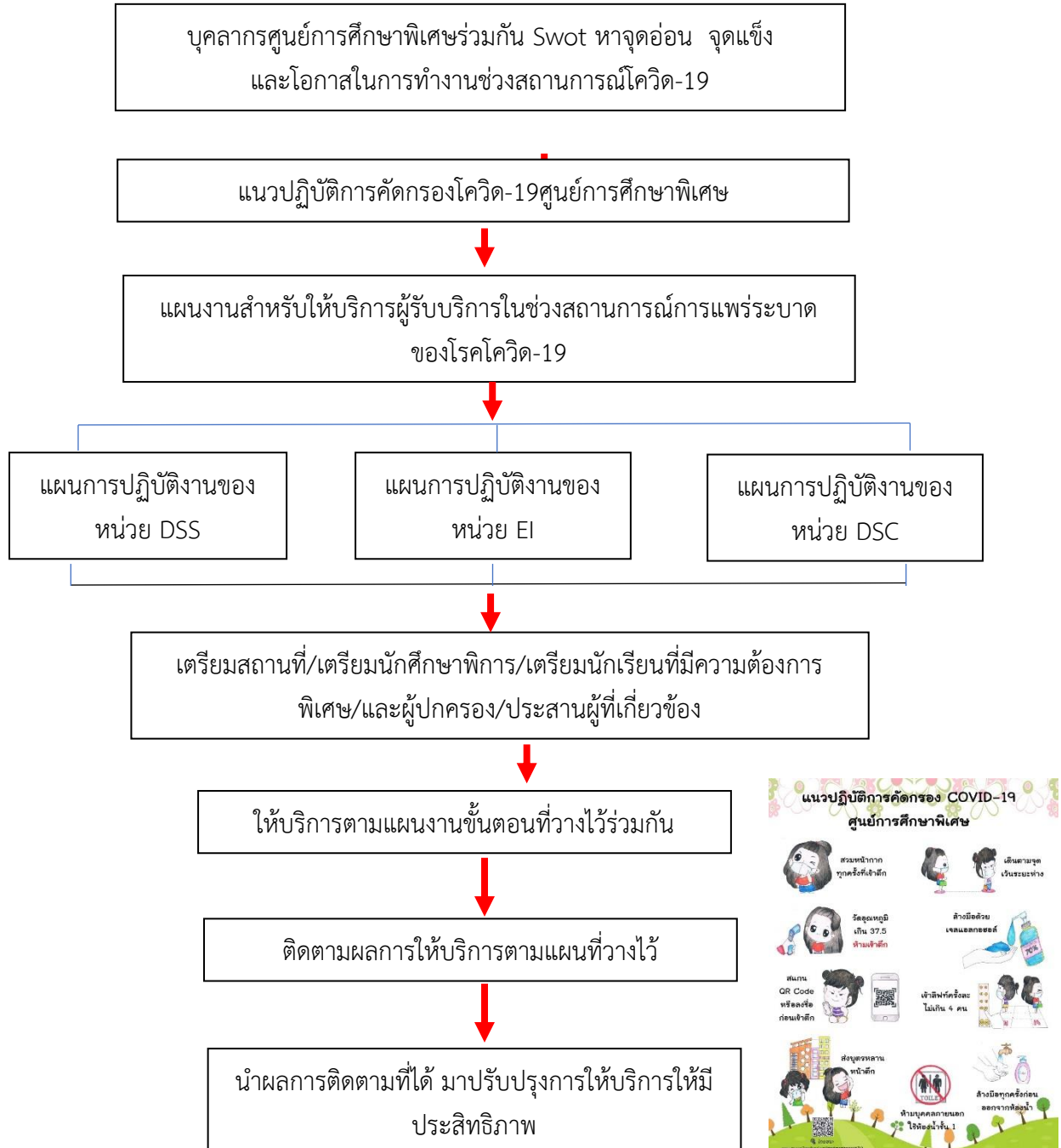
1. เพื่อให้ได้แนวปฏิบัติสำหรับให้บริการนักศึกษาพิการ นักเรียนที่มีความต้องการพิเศษ ผู้ปกครองและบุคคลทั่วไปในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19
2. เพื่อให้บุคลากรแต่ละหน่วยงานของศูนย์การศึกษาพิเศษ ได้มีการวางแผนและเตรียมความพร้อมสำหรับให้บริการผู้รับบริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19
3. เพื่อให้นักศึกษาพิการเข้าถึงระบบการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยได้อย่างเท่าเทียมกับนักศึกษาทั่วไปในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

3. ผู้ใช้ความรู้

1. บุคลากรศูนย์การศึกษาพิเศษ
2. นักศึกษาพิการ
3. นักเรียนที่มีความต้องการพิเศษ
4. ผู้ปกครอง หรือบุคคลทั่วไป



4. มีการใช้กระบวนการจัดการความรู้



1

หน่วยบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ (DSS)

เตรียม จนท.

- สร้างกรุปไลน์ จนท.
- จนท.เรียนรู้การใช้งานโปรแกรมออนไลน์
- จนท.สมัคร NRRU-Mail
- ประชุมวางแผนการให้บริการแบบออนไลน์
- จัดทำวีดีโอภาษามือพร้อมเสียงบรรยายเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรมการเรียนการสอนออนไลน์ เช่น Zoom, google classroom, Team สำหรับนักศึกษาพิการ
- จนท.รวบรวมฐานข้อมูลออนไลน์ของ นศ.พิการทุกคนสำหรับการติดต่อสื่อสารแบบออนไลน์
- การให้บริการล่ามภาษามือในชั้นเรียนแบบออนไลน์
- จนท.จัดทำตารางการให้บริการ นศ.พิการ แบบออนไลน์
- เตรียมคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กส์สำหรับให้บริการ นศ.พิการ
- บริการลงทะเบียนขอรับบริการแบบออนไลน์
- ประสาน จนท.สำนักคอมพิวเตอร์ในการตรวจเช็คและลงโปรแกรมสำหรับการเรียนการสอนแบบออนไลน์

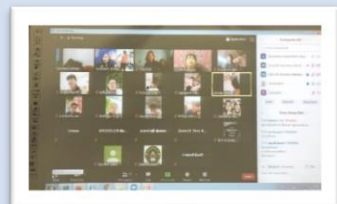
เตรียม นศ.พิการ

- สร้างกรุปไลน์ นศ.พิการ แต่ละประเภท
- ประชุมสร้างความเข้าใจให้กับ นศ.พิการ เกี่ยวกับสถานการณ์โควิด-19 รวมถึงมาตรการและแนวนโยบายการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย
- นศ.พิการสมัคร NRRU-Mail และทดลองใช้งาน
- นศ.พิการ ศึกษาวีดีโอภาษามือพร้อมเสียงบรรยายและทดลองเข้าใช้งานโปรแกรมต่างๆ โดยมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ
- นศ.พิการ ฝึกทดลองใช้งานโปรแกรมการเรียนการสอนออนไลน์ได้ด้วยตนเอง
- แนะนำช่องทางารรับข่าวสารหรือการรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์
- การปฐมนิเทศ นศ.พิการ แบบออนไลน์ก่อนเปิดภาคเรียน
- นศ.พิการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้หลังการใช้งานโปรแกรมการเรียนการสอนออนไลน์ผ่านการประชุมกลุ่มย่อยร่วมกับ จนท. DSS
- แบบสอบถามเข้าถึงการเรียนการสอนแบบออนไลน์



ประสานอาจารย์ผู้สอน

- ประสานงานอาจารย์ผู้สอนผ่านช่องทางออนไลน์
- การให้คำปรึกษาอาจารย์ผู้สอนในการจัดการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาพิการแบบออนไลน์
- บริการอ่านข้อสอบออนไลน์



การเตรียมสถานที่ในการให้บริการเมื่อทำการเปิดภาคเรียนแบบเว้นระยะห่างทางสังคม ได้แก่ การตรวจวัดอุณหภูมิ, เจลล้างมือ, แจกหน้ากากอนามัยสำหรับ จนท.และนักศึกษาพิการ การจัดที่นั่งรับบริการ เป็นต้น



2

หน่วยฝึกทักษะอาชีพและดำรงชีวิตอิสระ



ก่อนเปิดภาคเรียน

ประชุมวางแผนงานบุคลากรภายในหน่วยงาน

การส่งชุดกล่องของขวัญสำหรับผู้ปกครองนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษ

1. ตารางกิจกรรม กิจกรรมประจำวันสำหรับนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษ
2. เอกสารขั้นตอนการทำความสะอาด “ล้างมือไล่เชื้อโรค”
3. ขั้นตอนการออกกำลังกายด้วยโยคะ

ติดตามการใช้งานชุดกล่องของขวัญสำหรับผู้ปกครองนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษ ผ่านแอปพลิเคชัน Line พุดคุยกับ นร./ผู้ปกครอง

การให้คำปรึกษาผู้ปกครองนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษพิเศษแบบออนไลน์ เป็นรายบุคคล

เปิดภาคเรียน

การจัดเตรียมสถานที่แบบเว้นระยะห่างทางสังคมตามมาตรการที่รัฐบาลกำหนด



3

หน่วยบริการสนับสนุนในระยะแรกเริ่ม (EI)

ก่อนเปิดภาคเรียน



ประชุมวางแผนงานบุคลากรภายในหน่วยงาน



การออกเยี่ยมบ้านนักเรียน



การให้คำปรึกษาผู้ปกครองนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษ
แบบออนไลน์เป็นรายบุคคล



ครูฝึกปฏิบัติกิจกรรมร่วมกับผู้ปกครองที่บ้าน

เปิดภาคเรียน



ประชุมวางแผนงานบุคลากรภายในหน่วยงาน



เตรียมสถานที่ก่อนเปิดภาคเรียน/จุดคัดกรองก่อนเข้า
ห้องเรียน



งดกิจกรรมหน้าเสาธง



ปรับเปลี่ยนวิธีการเรียนการสอนแบบ
เว้นระยะห่างทางสังคม



จัดเว้นระยะห่างที่นั่งในการรับประทานอาหาร

5. ผลลัพธ์ที่ได้

5.1 ได้แนวปฏิบัติสำหรับให้บริการนักศึกษาพิการ ผู้ปกครอง นักเรียนที่มีความต้องการพิเศษ หรือ บุคคลทั่วไปในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

5.2 ศูนย์การศึกษาพิเศษ มีการวางแผนและการเตรียมความพร้อมสำหรับให้บริการผู้รับบริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

5.3 นักศึกษาพิการเข้าถึงระบบการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยได้อย่างเท่าเทียมกับนักศึกษาทั่วไปในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

6. ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

6.1 มีการกำหนดกิจกรรมร่วมกัน

6.2 มีการดำเนินงานที่ต่อเนื่อง

6.3 มีการสนับสนุนงานในเชิงนโยบายทั้งในระดับหน่วยงาน คณะและมหาวิทยาลัย

6.4 บุคลากรศูนย์การศึกษาพิเศษ นักศึกษาพิการ นักเรียนที่มีความต้องการพิเศษ ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

7. การนำไปใช้ประโยชน์

7.1 บุคลากรของศูนย์การศึกษาพิเศษมีแนวปฏิบัติในการให้บริการผู้รับบริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

7.2 ศูนย์การศึกษาพิเศษมีแผนงานสำหรับให้บริการผู้รับบริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

7.3 นักศึกษาพิการเข้าถึงระบบการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยได้อย่างเท่าเทียมกับนักศึกษาทั่วไปในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

8. วิธีหรือเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการนำความรู้ไปใช้

8.1 ไปสเตอร์แนวปฏิบัติในการให้บริการผู้รับบริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของศูนย์การศึกษาพิเศษ

8.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในช่วงสถานการณ์โควิด-19

8.3 แบบสอบถามการเข้าถึงระบบการเรียนการสอนของนักศึกษาพิการ ในช่วงสถานการณ์โควิด-19



9. แหล่งอ้างอิง หรือบุคคลอ้างอิง

ผศ.ดร.วาระดี ชาญวิรัตน์	ประธาน Cop
ดร.สิริลักษณ์ โปร่งสันเทียะ	รองประธาน Cop
นางสาวเอื้องทิพย์ ไตรบำรุง	นักวิชาการศึกษาพิเศษ
นางสาวสุนิตษา พูนเกษม	นักวิชาการศึกษาพิเศษ
นางสาวสุวิมล ช่างทอง	ครูการศึกษาพิเศษ
นางชนิดาภา ศุภาสีห์	ครูการศึกษาพิเศษ
และบุคลากรศูนย์การศึกษาพิเศษ	

10. ประวัติผู้เขียน ประกอบด้วย

ชื่อ นางสาวเอื้องทิพย์ ไตรบำรุง ตำแหน่งนักวิชาการศึกษาพิเศษ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน หน่วยบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ ศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ประวัติการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา
E-mail dss.nrru_sped@hotmail.com
หมายเลขโทรศัพท์ 044-272942 ติดต่อกายใน 1129