

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่องแนวทางการสร้างเครือข่ายการให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมในระดับอุดมศึกษา มุ่งศึกษา 1) เพื่อศึกษาแนวคิดการสร้างเครือข่ายการให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมในระดับอุดมศึกษา 2) เพื่อศึกษาระบบการให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมในระดับอุดมศึกษา และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการสร้างเครือข่ายการให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมในระดับอุดมศึกษา โดยมีการดำเนินงานดังนี้

ตอนที่ 1 แนวคิดการสร้างเครือข่ายการให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมในระดับอุดมศึกษา

ตอนที่ 2 ระบบการให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมในระดับอุดมศึกษา

ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาการสร้างเครือข่ายการให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมในระดับอุดมศึกษา

ตอนที่ 1

แนวคิดการสร้างเครือข่ายการให้บริการช่วยเหลือสนับสนุน นักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมในระดับอุดมศึกษา

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องแนวทางการสร้างเครือข่ายการให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมในระดับอุดมศึกษา พบว่า ในการพัฒนาเครือข่ายการให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมให้สำเร็จนั้นจำเป็นต้อง มีการทำงานร่วมกันในหลายระดับ หลายภาคส่วน ได้แก่ ศูนย์บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมในสถาบันอุดมศึกษา ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัด สถานศึกษาเฉพาะความพิการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรภาคประชาชน ในส่วนการบริหารนั้นจะต้อง โปร่งใส และได้รับการยอมรับจากทุกฝ่าย และถือเป็นภารกิจร่วมกัน ต้องนำไปสู่ผลลัพธ์ทางการให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมที่ดีขึ้น

ในปัจจุบันการทำงานในระดับสถาบันอุดมศึกษาเป็นการประสานกันของหน่วยงานด้านการให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวม 2 ส่วน คือศูนย์บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมในสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่ง และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา แม้ภารกิจของทั้ง 2 หน่วยงานจะเป็นภารกิจทางด้านการให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมเหมือนกัน แต่เนื่องจากที่มาที่ต่างกันทำให้ สายการบังคับบัญชาที่ต่างกัน และวัฒนธรรมการทำงานที่ต่างกัน อาจทำให้เกิดความขัดแย้งทั้งในระดับนโยบาย ระดับปฏิบัติ และระดับบุคคลได้ง่าย ช่องว่างการเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างกันทำให้เกิดความซ้ำซ้อน และขาดประสิทธิภาพ เป้าหมายการให้บริการที่ต่างกันทำให้ทิศทางการทำงานไม่สอดคล้องกัน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำความเข้าใจในแนวคิด และมองเห็นภาพรวมเครือข่ายบริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการ รวมไปถึงภาคี เครือข่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะช่วยปรับปรุงการจัดการบริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการให้สอดคล้องกับความจริงในแต่ละสถาบัน โดยมีเป้าหมาย คือ มีระบบบริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมในภาพรวมของ แต่ละสถาบันให้เหมือนกัน มีศักยภาพในการบริหารจัดการให้ระบบบริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมมีคุณลักษณะของระบบบริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมแบบบูรณาการ หมายถึงการบริหารนั้นสามารถให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมตามที่นักศึกษาพิการต้องการ ด้วยรูปแบบที่เป็นมิตร และสำเร็จตามผลลัพธ์ที่คาดหวังไว้ โดยมีความเหมาะสมทางเศรษฐกิจ ซึ่งโครงสร้างระบบบริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมประกอบด้วยระบบต่าง ๆ 6 ด้าน คือ

1. ระบบบริการ ได้แก่ ระบบบริการระดับปฐมภูมิ ทุติยภูมิ และตติยภูมิ
2. กำลังคนด้านบริการ
3. ระบบข้อมูลข่าวสาร
4. สื่อ เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก
5. งบประมาณค่าใช้จ่ายด้านบริการ
6. ภาวะผู้นำ และธรรมาภิบาล

ซึ่งระบบบริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวม ทั้ง 6 ด้านนี้ มีเป้าหมายที่ต้องการบรรลุ อยู่ 4 ประการ ดังนี้

1. เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมระหว่างนักศึกษาที่มีความพิการประเภทต่าง ๆ ในการได้รับบริการช่วยเหลือสนับสนุน และการมีคุณภาพการศึกษาที่ดี

2. เพื่อทำให้เกิดความมั่นใจว่าการบริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมนั้นตอบสนองความต้องการของนักศึกษาที่มีความพิการในระดับที่น่าพอใจ

3. เพื่อให้มั่นใจว่ามีระบบป้องกันความเสี่ยงด้านสังคมจากค่าใช้จ่ายด้านการบริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวม

4. เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการช่วยเหลือสนับสนุน ด้านการจัดสรรทรัพยากร และ สื่อ เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 2

ระบบการให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวม ในระดับอุดมศึกษา

เป็นการศึกษาตามวัตถุประสงค์จึงได้มีการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีระบบ และแนวคิดเกี่ยวกับระบบการให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการ เพื่อให้เหมาะสม และสอดคล้องกับการศึกษาวิจัย เรื่องแนวทางการสร้างเครือข่ายการให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมในระดับอุดมศึกษา พบว่า ระบบการให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมในระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการกระจายศูนย์บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมไปยังสถาบันทุกสถาบันที่มีนักศึกษาที่มีความพิการ และมีการพัฒนาขีดความสามารถการให้บริการมากขึ้น แต่ปัญหาที่คงอยู่ คือนักศึกษาที่มีความพิการขาดการประกันคุณภาพในระบบการให้บริการช่วยเหลือสนับสนุน

รูปแบบพื้นฐานของระบบการให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมสำหรับสถาบันอุดมศึกษาของประเทศไทย คือขาดการจัดบริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมร่วมกันระหว่างสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่ง รวมทั้งพัฒนารูปแบบการจัดบริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมร่วมกัน จึงเป็นเป้าหมายการพัฒนาบริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวม การเปลี่ยนแปลงบริบทระบบบริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีระบบศูนย์บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวม ทำให้มีการเรียกชื่อหน่วยบริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมที่แตกต่างกันออกไป ไม่ว่าจะเป็นคู่สัญญาสำหรับบริการปฐมภูมิ ศูนย์บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมของสถาบันอุดมศึกษา ศูนย์

การศึกษาพิเศษ และสถานศึกษาเฉพาะความพิการ แต่ละชื่อจะมีความหมายแตกต่างกันอยู่บ้าง แต่ยังไม่มีการเรียกใดเป็นที่นิยม ในวงกว้างโดยยังสามารถสะท้อนความหมายที่แท้จริงของบริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวม

ในการบริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมนั้น การบริการปฐมภูมิเป็นบริการที่มีความหลากหลาย และรอบด้าน การบริการปฐมภูมิเป็นบริการที่มีความแตกต่างจากบริการระดับทุติยภูมิมาก เพราะเป็นบริการที่ใกล้ชิดนักศึกษาที่มีความพิการ อีกทั้งหลายกิจกรรมต้องให้บริการที่บ้าน หรือในชุมชน การจัดบริการจึงต้องสะท้อนคุณลักษณะที่สำคัญดังนี้

1. เป็นบริการที่ตอบสนองต่อปัญหาของนักศึกษาที่มีความพิการในพื้นที่ การจัดบริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวม จึงต้องเป็นไปตามบริบทอย่างสอดคล้องกับวัฒนธรรม การบริหารจัดการต้องสอดคล้องกับทรัพยากรที่มีอยู่ การให้บริการต้องคำนึงถึงคุณภาพมิใช่บริการชั้นสอง การให้บริการที่มีคุณภาพจะมีได้ ต้องมีกระบวนการเรียนรู้โดยใช้บริบทเป็นฐาน (context based learning) สอดคล้องกับบริการที่จัดใหม่ การจัดบริการภายนอกสถานบริการ หรือในชุมชนนั้น มีความแตกต่างมาก และยังไม่ได้มีการมีข้อกำหนดที่เด่นชัดว่า ต้องมีกิจกรรมอย่างไรบ้าง ทำให้บริการภายนอกสถานบริการ หรือในชุมชนที่มักเรียกกันว่า บริการเชิงรุกนั้น ในแต่ละพื้นที่มีความแตกต่างกันมาก อาจจะมีคล้ายกันแต่คุณภาพบริการก็อาจจะมีความแตกต่างกันมาก จึงนำมาสู่ข้อสังเกตที่ว่า สำหรับบริการเชิงรุกนั้น ไม่มีข้อกำหนด คุณภาพบริการขั้นต่ำที่นักศึกษาพิการคาดหวังได้

การจัดแบ่งระบบบริการออกเป็นหลายระดับ เช่น แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ บริการระดับปฐมภูมิ (Primary Care) บริการระดับทุติยภูมิ (Secondary Care) และบริการระดับตติยภูมิ (Tertiary Care) หรือแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ บริการระดับปฐมภูมิ และการดูแล โดยบริการแต่ละระดับมีบทบาทหน้าที่แตกต่างกันนั้น มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1. เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่ยังสามารถสร้างหลักประกันในการให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวม เพราะลักษณะความต้องการได้รับบริการช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการในแต่ละประเภทนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นการให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนที่ไม่ซับซ้อน สามารถให้บริการช่วยเหลือสนับสนุน และให้การดูแลได้โดยใช้สื่อ เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน มีนักศึกษาที่มีความพิการจำนวนไม่มากนักที่จำเป็นต้องได้รับการดูแล และให้บริการช่วยเหลือสนับสนุนที่ต้องใช้สื่อ เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ซับซ้อน การจัดโครงสร้างระบบบริการช่วยเหลือสนับสนุนที่สามารถให้บริการครอบคลุมทั้งบริการขั้นพื้นฐาน และบริการที่ซับซ้อนในทุกพื้นที่ หรือจัดบริการเป็นระดับเดียว จะทำให้บริการที่ซับซ้อนจะไม่ถูกใช้อย่างเต็มที่ เนื่องจากความต้องการได้รับบริการที่ซับซ้อนที่เกิดในสถาบันมี

จำนวนไม่มากนัก การจัดบริการในลักษณะนี้จึงไม่เกิดความประหยัดของขนาด (Economy of Scale) ของบริการที่ซับซ้อน และเป็นการใช้ ทรัพยากรอย่างไม่มีประสิทธิภาพ

2. เพื่อให้สามารถจัดบริการที่มีคุณภาพได้อย่างครอบคลุม การจัดแบ่งระบบบริการเป็นหลายระดับ โดยแต่ละระดับมีจำนวนบุคลากรที่รับผิดชอบแตกต่างกัน คือ บริการระดับต้น หรือ บริการระดับปฐมภูมิรับผิดชอบดูแลจำนวนนักศึกษาที่มีความพิการ และประเภทความพิการ ไม่มากนัก แต่ครอบคลุมการให้บริการที่เป็นปัญหาส่วนใหญ่ ทั้งบริการส่งเสริม การช่วยเหลือ การสนับสนุน และการฟื้นฟูสภาพ ขณะที่บริการในระดับที่สูงขึ้นรับผิดชอบจำนวนนักศึกษาที่มีความพิการ และประเภทความพิการที่มากขึ้น แต่ครอบคลุมการให้บริการเฉพาะที่ไม่เกิดบ่อย แต่มีความซับซ้อน ผลของการจัดแบ่งระบบบริการในลักษณะเช่นนี้ ทำให้สามารถจัดบริการที่มีคุณภาพได้อย่างครอบคลุม ด้วยเหตุผลหลายประการ ระบบการบริการ สามารถแบ่งออกเป็น ๔ ด้าน ดังนี้

1) ด้านการส่งเสริม

1.1) ควรมีการส่งเสริมการปฏิบัติกิจกรรม และการเรียนรู้

1.2) มีการให้ความรู้ในเรื่องของการศึกษา และพฤติกรรมการอยู่ร่วมกัน

2) ด้านการช่วยเหลือ

2.1) สร้างความตระหนักให้ประชาชนในพื้นที่เห็นว่าปัญหาด้านการให้การช่วยเหลือ เป็นปัญหาใหญ่ที่จะต้องมีการแก้ไขก่อน เนื่องจากเป็นปัญหาที่สำคัญที่จะทำให้เกิดปัญหาอย่างอื่น ตามมาอีก มากมาย

2.2) การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปให้เห็นโทษของการไม่ให้การช่วยเหลือ ซึ่ง จะก่อให้เกิดโทษได้

2.3) การอบรมให้ความรู้เรื่องเกี่ยวกับการช่วยเหลือ

3) ด้านการสนับสนุน

3.1) การให้บริการในการศึกษา เป็นบริการผสมผสานที่ประกอบด้วย การบริการด้านต่าง ๆ ซึ่งผสมผสานการให้ความรู้กับผู้รับบริการ เกี่ยวกับปัญหาการศึกษาที่เป็น

3.2) การให้บริการเชิงรุก ได้แก่ การดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการพึ่งตนเองของประชาชน และองค์กรต่าง ๆ ในชุมชน

4) ด้านการฟื้นฟูสภาพ

4.1) มีการออกตรวจเยี่ยม และให้ความรู้ที่เกี่ยวกับการเรียนรู้ และการศึกษา

4.2) มีการประเมินผลของการตรวจเยี่ยม และวิเคราะห์จุดแข็ง และจุดอ่อน เพื่อการพัฒนาต่อไป

กิจกรรมทั้ง 4 ด้านนั้นมีการร่วมมือของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาที่มีความพิการ ในสถาบันอุดมศึกษา โดยบริการแต่ละระดับมีบทบาทหน้าที่แตกต่างกันนั้น และมีวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1. เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่ยังสามารถสร้างหลักประกันในการเข้าถึงบริการของประชาชน

2. เพื่อให้สามารถจัดบริการที่มีคุณภาพได้อย่างครอบคลุม

ซึ่งการจัดแบ่งระบบบริการเป็นหลายระดับโดยแต่ละระดับมีจำนวนนักศึกษาที่มีความพิการที่รับผิดชอบแตกต่างกัน หรืออาจแบ่งลักษณะการให้บริการทั่ว ๆ ไป ในการให้บริการนั้นสามารถที่จะแบ่งตามลักษณะได้ ดังนี้ คือ

1. การให้บริการเป็นบริการผสมผสานที่ประกอบด้วยบริการด้านต่าง ๆ คือ ด้านการบริการทั่วไป ซึ่งผสมผสานการให้ความรู้กับผู้รับบริการ เกี่ยวกับปัญหาที่เป็น การติดตามในรายที่จำเป็น และการฟื้นฟูสภาพพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง ด้านการส่งเสริมในระดับบุคคล และครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ ทั้งที่เป็นบริการในสถาบัน และบริการในชุมชน

2. การให้บริการเชิงรุก ได้แก่ การดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการพึ่งตนเองของนักศึกษาที่มีความพิการ และองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในชุมชน การให้ความรู้ และความมั่นใจแก่นักศึกษาที่มีความพิการในการดูแลปัญหาที่พบบ่อย การให้ความรู้แก่ประชาชนให้เกิดพฤติกรรมที่ดี และดูแลความครอบคลุมของงานต่าง ๆ ในด้านส่งเสริม ช่วยเหลือ ฟื้นฟูสภาพ ตลอดจนการประเมินสภาพปัญหาของบุคคล ครอบครัว ชุมชน ร่วมมือกับชุมชน และหน่วยงานอื่น ๆ ในการวิเคราะห์วางแผน ดำเนินการแก้ปัญหา

สามารถกล่าวได้ว่า ระบบบริการเป็นระบบที่จัดบริการในด้านการส่งเสริม การสนับสนุน การช่วยเหลือ และการฟื้นฟูสภาพอย่างผสมผสานแก่นักศึกษาที่มีความพิการ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษามีหน้าที่กำกับดูแลให้ระบบมีความเป็นธรรม ทั้งถึง มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ ซึ่งระบบบริการประกอบด้วยระบบย่อยต่าง ๆ ซึ่งแต่ละระบบมีความเกี่ยวเนื่อง และสัมพันธ์กัน

ตอนที่ 3

แนวทางการพัฒนาการสร้างความช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมในระดับอุดมศึกษา

งานวิจัยเรื่องแนวทางการสร้างความช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมในระดับอุดมศึกษา การวิเคราะห์ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่หนึ่งความคาดหวังของนักศึกษาที่มีความพิการต่อการสร้างความช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมในระดับอุดมศึกษา การวิเคราะห์ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์ และเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งได้มาจากการระดมความคิด แลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมถึงการใช้แบบสอบถามความคาดหวังร่วมด้วย

ส่วนที่สองการสร้างความช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมในระดับอุดมศึกษา และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ได้มาจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ แบบเจาะลึก ร่วมกับการสนทนา และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

การส่งเสริมการเรียนรู้นำไปสู่การพัฒนาการสร้างความช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมในระดับอุดมศึกษา การวิเคราะห์ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์ และเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งได้มาจากการระดมความคิด แลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมถึงการใช้แบบสอบถามความคาดหวังร่วมด้วย

ในการสร้างความสัมพันธ์กับภายนอก พบว่าเครือข่ายความสัมพันธ์ของบุคคลดังกล่าวที่จะเชื่อมโยงให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล องค์กร หรือหน่วยงานภายนอกกับชุมชน มีการวิเคราะห์เครือข่ายทางสังคมของชุมชน สามารถแยกพิจารณาระดับความสัมพันธ์เป็น 3 ชั้น คือ ชั้นฐานความสัมพันธ์ของชุมชน ชั้นกลุ่มต่าง ๆ หรือพลเมืองที่ต้นตัว ชั้นกลางหรือแกนนำมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อเครือข่ายทางสังคมของชุมชน คือฐานความสัมพันธ์ที่หลากหลาย สถานภาพของแต่ละกลุ่ม และบุคคล ผู้นำ ภูมิศาสตร์ และทรัพยากร ศูนย์รวมจิตใจ และสถานีกร่วมของคนในสังคม โครงสร้าง และช่องทางการติดต่อสื่อสาร ธรรมเนียมประเพณี ผลประโยชน์ร่วมกันกับความเข้าใจของคนในชุมชน และกระแสด้านความคิดในสังคม เพื่อนำไปสู่แนวทางการพัฒนาการสร้างความช่วยเหลือสนับสนุนนักศึกษาที่มีความพิการเรียนรวมในระดับอุดมศึกษา

ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้ การเรียนรู้เป็นกระบวนการอันซับซ้อนที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ ทักษะ และ การเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรม ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ เป็นผลมาจากประสบการณ์เดิมของเจ้าหน้าที่ นอกจากการใช้วิธีการระดมความคิด แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการถอดบทเรียนจากการสนทนาของผู้สัมภาษณ์ ส่วนในการสร้างเครือข่ายการให้บริการของศูนย์นั้น ในการที่จะเริ่มการพัฒนาได้นั้นต้องเริ่มจากเจ้าหน้าที่ของศูนย์ และอาสาสมัคร ก่อนเป็นอันดับแรก ด้วยการมองไปที่ตัวเอง ว่ากำลังทำอะไรอยู่ มีบทบาทหน้าที่อะไรบ้าง มีประโยชน์มากน้อยเพียงใด นักศึกษาที่มีความพิการ หรือชุมชนมองเราอย่างไร อยากได้อะไรจากเราบ้าง นั่นคือ การรับรู้บทบาทหน้าที่ของตนเอง และบทบาทในสิ่งที่นักศึกษาที่มีความพิการ และชุมชนคาดหวัง เมื่อรู้ว่าตนเองมีอะไร ขาดอะไรแล้ว เราก็จะเข้าสู่การพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

