

การดำเนินงานและปัญหาการบริการสำหรับนักศึกษาพิการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในเขต
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล¹
**The Operations and Problems of Services for Disabled Students at Academic Libraries
in Bangkok and Vicinities**

อัญชนา ศรีคำชุม (Unchana Srikamchoom)²

แววตา เตชาทวีวรรณ (Wawta Techataweewan)³

ศศิพิมล ประพินพงศกร (Sasipimol Prapinpongsakorn)⁴

Received: March 11, 2021

Revised: March 25, 2021

Accepted: April 7, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงานและปัญหาการบริการสำหรับนักศึกษาพิการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นบรรณารักษ์และบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับนักศึกษาพิการ จำนวน 9 คน และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลรองที่เป็นนักศึกษาพิการ จำนวน 4 คน รวมทั้งสิ้น 13 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานห้องสมุดสำหรับนักศึกษาพิการแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านอาคารสถานที่ ได้แก่ การจัดหาเฟอร์นิเจอร์ที่เหมาะสม การใช้สีที่คำนึงถึงการรับรู้และการออกแบบพื้นที่ที่อำนวยความสะดวก 2) ด้านบริการ ห้องสมุดจัดบริการเฉพาะสำหรับนักศึกษาพิการ ได้แก่ บริการยืม-คืนหนังสือ บริการส่งหนังสือ และบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า 3) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดจัดหาและจัดทำทรัพยากรสารสนเทศลักษณะพิเศษสำหรับนักศึกษาพิการทางสายตา และ 4) ด้านเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก ห้องสมุดจัดหาฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ช่วยเหลือการเข้าถึงและการใช้บริการห้องสมุดสำหรับนักศึกษาพิการ นอกจากนี้ยังพบว่าปัญหาการบริการสำหรับนักศึกษาพิการมี 4 ด้าน เช่นกัน

คำสำคัญ : การบริการห้องสมุด ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา นักศึกษาพิการ การออกแบบห้องสมุดที่เข้าถึงได้ เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก

¹ บทความจากปริญญาณิพนธ์ เรื่อง การประเมินความต้องการจำเป็นในการเข้าถึงบริการห้องสมุดของนักศึกษาพิการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2563: Article from Needs assessment for library services access of disabled students at academic libraries in Bangkok and vicinities, the M.A. in Information Studies, Srinakharinwirot University in academic year 2020

² นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ: Master's degree student in Library Studies Program, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University, E-mail: unchana79@gmail.com

³ ป.ด., รองศาสตราจารย์ โปรแกรมสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ: Ph.D., Associate Professor, Information Studies Program, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University, E-mail: walta@g.swu.ac.th

⁴ ค.ด., ผู้ช่วยศาสตราจารย์ โปรแกรมสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ: Ph.D., Associate Professor, Information Studies Program, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University, E-mail: sasipimol@swu.ac.th

Abstract

This research aimed to study the operations and problems of services for disabled students at academic libraries in Bangkok and vicinities by using qualitative research methods. The key informants included nine librarians and practitioners about disabled students and the secondary informants included four disabled students, total 13 informants. The research results were found that the operations for disabled students at academic libraries in Bangkok and vicinities is four aspects 1) Building aspects such as providing the suitable furniture, using color that takes into account the perception and the design of service areas to facilitate 2) Library services provide specific services for disabled students such as book borrowing services, book delivery service and answer questions and help research. 3) Information resources, the library provides specialized information resources for students with visual impairments. 4) Assistive technology, libraries provide hardware and software support, access to and use of library services for students with disabilities. And the problems of services for disabled students found is four aspects too.

Keywords: Library services, Academic library, Disabled student, Accessible library design, Assistive technology

บทนำ

ยูเนสโก (UNESCO, 2015, p. 3) กล่าวถึงความสำคัญของการศึกษาสำหรับคนพิการว่า “เราให้ความสำคัญกับการศึกษาว่าเป็นสิทธิมนุษยชนสากล - ไม่มีใครต้องถูกปฏิเสธการเข้าถึงเนื่องจากความพิการ (We raise the flag for education as a universal human right - no one must be denied access because of disability) เป็น การให้ความสำคัญกับคนพิการต่อการศึกษาคือสิ่งที่ยอมรับของทุกประเทศทั่วโลกโดยมุ่งดำเนินการเพื่อทลายอุปสรรคสำหรับคนพิการในการเข้าถึงการศึกษา ประเทศไทยก็ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการเช่นกัน ดังพระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551 (Praradchabanyad karnjadkarnsuksa samrab khonpikarn pho so 2551, 2008, p. 3) ที่กำหนดว่า “คนพิการมีสิทธิได้รับการศึกษาโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายตั้งแต่แรกเกิดหรือพบความพิการจนตลอดชีวิต พร้อมทั้งได้รับเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา” ซึ่งสอดคล้องกับเจตนารมณ์ที่บัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 (Ratthathammanun haeng ratcha-anachak Thai pho so 2560, p. 4) มาตรา 4 ว่าด้วย “ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของบุคคลย่อมได้รับความคุ้มครอง ปวงชนชาวไทยย่อมได้รับความคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญเสมอกัน” การกำหนดกฎหมายและนโยบายของรัฐทำให้หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ตระหนักถึงความสำคัญของคนพิการโดยเฉพาะทางด้านการศึกษาที่จะช่วยส่งเสริมและพัฒนาคนพิการให้สามารถดำรงอยู่ในสังคมได้อย่างมีศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และมีคุณภาพชีวิตที่ดีเช่นคนปกติทั่วไป โดยให้คนพิการเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐานและโอกาสในการพัฒนาตนเอง

นักศึกษาพิการเป็นผู้ที่มีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันและการเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม กล่าวคือความสามารถช่วยเหลือตนเองไม่เทียบเท่ากับนักศึกษาปกติทั่วไป ซึ่งความพิการมีหลายสาเหตุ ได้แก่ ความพิการทางสายตา ความพิการทางการได้ยิน ความพิการทางร่างกาย ความพิการทางการสื่อสาร ความพิการทางจิตใจ ความพิการทางอารมณ์ ความพิการทางพฤติกรรม ความพิการทางสติปัญญา ความพิการทางการเรียนรู้ หรือความพิการอื่น ๆ แต่นักศึกษาเหล่านี้มีความมุ่งมั่นที่จะศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา โดยสถาบันอุดมศึกษาเป็นองค์กรที่มีหน้าที่จัดการศึกษาในระดับสูงซึ่งมุ่งผลิตบัณฑิตให้เป็นแรงงานของประเทศที่มีคุณภาพและสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข ซึ่งได้ตระหนักถึงการให้การศึกษาแก่คนพิการโดยให้ความสำคัญกับความเท่าเทียมกับนักศึกษาปกติทั่วไป ตลอดจนจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยใน

การศึกษาและการดำเนินชีวิตในรั้วมหาวิทยาลัย เพื่อให้ นักศึกษาพิการได้รับสิทธิการศึกษาเท่าเทียมกับนักศึกษาทั่วไปโดยไม่รู้สึกถึงการแบ่งแยก ทั้งนี้ยังเป็น การตอบสนองต่อนโยบายการจัดการศึกษาของชาติโดยมีห้องสมุดเป็นแหล่งสนับสนุนการเรียน การสอนที่สำคัญ รวมถึงส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต ห้องสมุดจึงต้องอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาพิการที่ไม่สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดได้สะดวกเช่นเดียวกับนักศึกษาปกติ ซึ่งห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ไม่ได้คำนึงถึงข้อจำกัดต่าง ๆ ของนักศึกษาพิการทั้งด้านทรัพยากรสารสนเทศ สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกห้องสมุด การบริการ บุคลากร เทคโนโลยีสารสนเทศ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ (Smarn Loipha et al., 2014, pp. 19-21) ซึ่งการเข้าถึงสารสนเทศเป็นหนึ่งในสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานและเป็นเสรีภาพในการแสดงออกตามปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติที่ว่า “บุคคลทุกคนมีสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานในการเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลข่าวสารโดยไม่มีการปิดกั้น” (Kavishe & Isibika, 2018, p. 1) ดังนั้นการจัดบริการอย่างเหมาะสมแก่นักศึกษาพิการจึงเป็นเรื่องท้าทายสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในยุคปัจจุบัน

การศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการห้องสมุดสำหรับคนพิการยังมีจำนวนน้อย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุดสำหรับคนพิการโดยรวมหรือประเภทใดประเภทหนึ่ง ประเด็นศึกษาในงานวิจัยที่ค้นพบเกี่ยวกับคนพิการกับห้องสมุด ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ (Sommarat Wijit, 2010, pp. 61-63; Aemon Phitthayayon, 2014, pp. 31-42; Smarn Loipha et al., 2014, pp. 19-35; Alsalem & Doush, 2018, pp. 541-561; Kavishe & Isibika, 2018, pp. 1-11; Koulikourdi, 2008, pp. 138-148) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Sommarat Wijit, 2010, pp. 61-63; Aemon Phitthayayon, 2014, pp. 31-42; Smarn Loipha et al., 2014, pp. 19-35; Pranee Asvapoositkul, 2016, pp. 40-52; Dodamani & Dodamani, 2019, pp. 104-108, pp. 19-35) ด้านเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก (Koulikourdi, 2008, pp. 138-148; Sommarat Wijit, 2010, pp. 61-63; Smarn Loipha et al., 2014, pp. 19-35; Pranee Asvapoositkul, 2016, pp. 40-52; Alsalem & Doush, 2018, pp. 541-561; Dodamani & Dodamani, 2019, pp. 104-108) และด้านการบริการรวมถึงบุคลากรที่ให้บริการ (Koulikourdi, 2008, pp. 138-148; Sommarat Wijit, 2010, pp. 61-63; Aemon Phitthayayon, 2014, pp. 31-42; Smarn Loipha et al., 2014, pp. 19-35; Pranee Asvapoositkul, 2016, pp. 40-52; Alsalem & Doush, 2018, pp. 541-561; Kavishe & Isibika, 2018, pp. 1-11; Phukubje & Ngoepe, 2017, pp. 170-190) ซึ่งล้วนเป็นประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการเข้าถึงการบริการห้องสมุดของคนพิการ ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาในประเด็นเหล่านี้

นโยบายและปฏิญญาทั้งระดับสากลและระดับประเทศที่ให้ความสำคัญต่อคนพิการในการอำนวยความสะดวกให้สามารถดำรงชีวิตให้มีคุณภาพเท่าเทียมกับกับคนทั่วไป โดยองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องล้วนดำเนินงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่คนพิการให้สามารถดำรงชีวิตและมีคุณภาพเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไปในสังคม ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับการศึกษาระดับสูงและสนับสนุนการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพเป็นแรงงานสำคัญในการผลักดันประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้า รวมทั้งมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการศึกษาโดยเป็นแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียนที่สำคัญของนักศึกษาพิการ ซึ่งจัดเป็นผู้ให้บริการของห้องสมุดกลุ่มหนึ่งที่ควรได้รับการบริการที่เท่าเทียมกับนักศึกษาทั่วไป จากการสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ยังไม่มีกำหนดนโยบายและแผนการดำเนินการสำหรับการบริการนักศึกษาพิการ (Smarn Loipha, 2014, p. 29) ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการดำเนินงานและปัญหาการเข้าถึงบริการห้องสมุดของนักศึกษาพิการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยเลือกศึกษาเฉพาะนักศึกษาพิการทางสายตาหรือนักศึกษาพิการทางร่างกายที่มีลักษณะความพิการทางกายภาพเป็นอุปสรรคในการเข้าใช้บริการห้องสมุดอย่างชัดเจน ผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในการวางแผน พัฒนา และปรับปรุงการบริการแก่นักศึกษาพิการ รวมทั้งเป็นแนวทางแก่ห้องสมุดประเภทอื่น นำไปพัฒนาบริการห้องสมุดของตนให้สอดคล้องกับความต้องการของคนพิการ รวมทั้งเป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 และปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิ

มนุษยชนของสหประชาชาติ ที่มุ่งเน้นในด้านสิทธิ เสรีภาพ ความเสมอภาคของความเป็นมนุษย์ และการอำนวยความสะดวกแก่คนพิการให้สามารถดำรงชีวิตเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไปในสังคม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการดำเนินงานและปัญหาการบริการสำหรับนักศึกษาพิการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยที่ใช้วิธีวิจัยแบบผสมวิธีแบบขั้นตอนเชิงสำรวจ (The exploratory sequential design) (Creswell, 2013, p. 69) โดยการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative data collection and analysis) ด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อนำผลวิจัยไปสร้างเครื่องมือวิจัยสำหรับการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative data collection and analysis) และใช้ในการวิเคราะห์ตีความ (Interpretation) ผลวิจัยในขั้นสุดท้ายต่อไป การวิจัยนี้เป็นการวิจัยระยะแรกที่ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) จำนวน 9 คน และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลรอง (Secondary informants) จำนวน 4 คน รวมจำนวน 13 คน โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ บรรณารักษ์และบุคลากรงานบริการห้องสมุด จำนวน 6 คน และบุคลากรหน่วยงานช่วยเหลือนักศึกษาพิการ จำนวน 3 คน ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการห้องสมุดและบริการการเรียนรู้สำหรับคนพิการ และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลรอง ได้แก่ นักศึกษาพิการทางสายตา จำนวน 2 คน และนักศึกษาพิการทางร่างกาย จำนวน 2 คน โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowball sampling) จากการแนะนำของผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งเป็นนักศึกษาที่เคยเข้าใช้บริการห้องสมุดและ/หรือหน่วยงานช่วยเหลือนักศึกษาพิการ

2. การสร้างเครื่องมือวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง โดยผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาสร้างข้อคำถามซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับนักศึกษาพิการ ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงบริการ และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในมุมมองของบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และนักศึกษาพิการ ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์เสนออาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทและผู้เชี่ยวชาญทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์เพื่อขอคำแนะนำในการปรับแก้ข้อคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นนำแบบสัมภาษณ์ไปทดลองสัมภาษณ์ (Try out) กับบรรณารักษ์ จำนวน 2 คน และนักศึกษาพิการจำนวน 2 คนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบข้อคำถามว่ามีความชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถสื่อความหมายได้ตรงตามต้องการ และตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัยหรือไม่ และนำข้อคำถามมาทบทวนและปรับปรุงกับอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทอีกครั้ง เพื่อให้ข้อคำถามมีความสมบูรณ์ก่อนนำไปเก็บข้อมูลต่อไป

3. การเก็บและรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอโครงการวิจัยต่อคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งผลการพิจารณา คือ โครงการวิจัยนี้เป็นโครงการวิจัยที่เข้าข่ายยกเว้น ตามหมายเลขรับรอง SWUEC/X/G-147/2563 ผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งแบบสัมภาษณ์ทางอีเมลและนัดหมายกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเพื่อเก็บข้อมูลวิจัยจากการสัมภาษณ์ โดยใช้วิธีสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า ก่อนการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะอธิบายขอบเขตและจุดมุ่งหมายของการวิจัยแก่ผู้ให้ข้อมูลเพื่อความเข้าใจและสมัครใจให้ข้อมูล ในการสัมภาษณ์แต่ละรายใช้เวลาประมาณ 30 – 60 นาที ขณะสัมภาษณ์ผู้วิจัยจดบันทึกประเด็นสำคัญและขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลบันทึกเสียงควบคู่ด้วย เมื่อเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์แต่ละครั้งก็จะถอดเทปและตรวจสอบกับข้อมูลที่จดบันทึกไว้ พิจารณาว່ได้รับข้อมูลครบถ้วนหรือไม่ หากมีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติมก็ขอสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์เพิ่มเติม นอกจากนี้ผู้วิจัยจะใช้เวลาหลังการสัมภาษณ์ในการสังเกตการให้บริการของ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาพิการ เพื่อสอบถามข้อมูลสัมภาษณ์และทำความเข้าใจกับสภาพการบริการห้องสมุดที่เกิดขึ้น

4. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยแปลคำสัมภาษณ์ให้เป็นเนื้อหา จัดพิมพ์ในรูปแบบเอกสาร ตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยการพิสูจน์อักษรและทวนสอบกับผู้ให้ข้อมูลอีกครั้งว่าข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วนหรือไม่ จากนั้นนำข้อมูลมาจัดกลุ่มและให้รหัสตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สำหรับข้อมูลที่ไม่ได้ให้รหัสจะถูกตัดทอนและไม่ได้นำไปวิเคราะห์ ข้อมูลที่ถูกจัดกลุ่มและให้รหัสจะใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อสรุปที่เป็นผลวิจัย เขียนบรรยายผลการวิเคราะห์ข้อมูลและผลวิจัยในเชิงพรรณนา

สรุปผลการวิจัย

1. การดำเนินงานห้องสมุดสำหรับนักศึกษาพิการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีการดำเนินการตามนโยบายของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับผู้พิการ โดยดำเนินการ 4 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านอาคารสถานที่ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจัดอาคารและสถานที่ทั้งภายนอกและภายในห้องสมุดให้เหมาะสมกับนักศึกษาพิการ ซึ่งแต่เดิมอาคารสถานที่ของห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่ได้ถูกออกแบบมาเพื่อให้บริการแก่ผู้พิการจึงต้องมีการปรับปรุงอาคารสถานที่ให้เหมาะสม รวมทั้งการออกแบบพื้นที่และจัดหาครุภัณฑ์ที่อำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาพิการ ได้แก่

1.1.1 การจัดหาเฟอร์นิเจอร์ที่เหมาะสมกับนักศึกษาพิการทางร่างกายซึ่งใช้เก้าอี้รถเข็นเข้ามาใช้บริการในห้องสมุด โดยจัดหาโต๊ะและเก้าอี้ที่ปรับระดับความสูงต่ำได้ ขาโต๊ะมีความสูงและกว้างพอสำหรับเก้าอี้รถเข็นสอดเข้าใต้โต๊ะได้ และชั้นหนังสือมีความสูงพอเหมาะในการเอื้อมหยิบหนังสือจากรถเข็นได้

1.1.2 การใช้สีที่คำนึงถึงการรับรู้ของนักศึกษาพิการสายตาสีเลือนราง เนื่องจากนักศึกษาพิการสายตาสีเลือนรางจะมีความไวในการรับรู้เรื่องโทนสีมืดหรือสว่าง ดังนั้นห้องสมุดจึงออกแบบการใช้สีสำหรับเฟอร์นิเจอร์และพื้นที่บริการที่เหมาะสมและไม่รบกวนการรับรู้ทางสายตาของนักศึกษาพิการที่มีสายตาสีเลือนราง โดยใช้สีที่แตกต่างกันเพื่อให้สามารถแยกแยะวัตถุและพื้นผิวได้ เช่น การใช้สีขอบบันไดให้แตกต่างจากพื้นบันได การใช้สีตัดกันสำหรับบันไดแต่ละขั้น การใช้สีไม่ฉูดฉาดหรือโทนร้อนเพื่อไม่ให้รบกวนประสาทตาหรือการรับรู้ด้านสีของผู้มีสายตาสีเลือนราง เป็นต้น ซึ่งนอกเหนือจากการรับรู้ความแตกต่างแล้ว ยังเป็นการป้องกันอุบัติเหตุด้วย

1.1.3 การออกแบบพื้นที่บริการที่อำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาพิการทางสายตาและนักศึกษาพิการทางร่างกายในการเข้าใช้และเข้าถึงบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด การออกแบบและจัดพื้นที่ ได้แก่ ที่จอดรถสำหรับนักศึกษาพิการอยู่ใกล้อาคารห้องสมุด พื้นที่ทางเดินภายในห้องสมุดต้องไม่มีสิ่งกีดขวางและมีพื้นผิวต่างสัมผัสสำหรับนำทางหรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่าเบรลล์บล็อก (Braille block) ทางลาดสำหรับเก้าอี้รถเข็น ลิฟต์ที่กว้างพอสำหรับเก้าอี้รถเข็นรวมทั้งมีทั้งอักษรเบรลล์บนปุ่มกดและเสียงบอกการเปิดปิดประตูหรือชั้นต่าง ๆ ของอาคาร ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ รวมทั้งการจัดระยะชั้นหนังสือให้มีระยะห่างเพียงพอสำหรับเก้าอี้รถเข็นเข้าได้ ดังบางส่วนของคำสัมภาษณ์

“มหาวิทยาลัยมีนโยบายเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาพิการ ทั้งทางเดินมายังห้องสมุดก็ทำเบรลล์บล็อก (Braille block) ให้นักศึกษาบอดใช้ไม้เท้าแตะเดินมาที่ห้องสมุดได้ มีที่จอดรถใกล้ตึกห้องสมุดที่ทำสัญลักษณ์ไว้ชัดเจน”

“ผู้เชี่ยวชาญแนะนำให้ห้องสมุดอย่าใช้สีพื้นห้องและเฟอร์นิเจอร์สีแดง สีส้ม ซึ่งเป็นสีฉูดฉาด รบกวนนักศึกษาที่สายตาสีเลือนราง แต่ห้องสมุดของเราก็ดกแต่งเน้นสีส้มให้สะดุดตาวัยรุ่น ก็นึกไม่ถึงว่าจะกระทบกับนักศึกษาพิการ และขอ

บันไดให้เป็นสี่เหลี่ยมติดกับสี่ชั้นบันได หากสี่เหลี่ยมกับนักศึกษาแยกความแตกต่างไม่ได้ทำให้ก้าวพลัดตกบันได เรื่องนี้เราต้องปรับปรุงต่อไป”

1.2 ด้านการบริการ พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้บริการพื้นฐานทุกประเภทแก่นักศึกษาพิการ เช่นเดียวกับนักศึกษาทั่วไป รวมทั้งช่องทางการติดต่อขอบริการทั้งแบบเผชิญหน้า ทางโทรศัพท์ ทางอีเมล และสื่อสังคมออนไลน์ แต่จัดให้มีบริการเสริมเพิ่มเติมหรือแตกต่างกับการบริการนักศึกษาทั่วไป เพื่ออำนวยความสะดวกให้นักศึกษาพิการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้เช่นเดียวกับนักศึกษาทั่วไป รวมทั้งการฝึกอบรมเกี่ยวกับผู้พิการหรือการบริการสำหรับนักศึกษาพิการแก่บุคลากรงานบริการห้องสมุด ซึ่งจัดโดยหน่วยงานบริการนักศึกษาพิการของมหาวิทยาลัยหรือห้องสมุดส่งบุคลากรไปอบรมจากหน่วยงานภายนอก บริการเพิ่มเติมจากการปกติที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจัดให้แก่ นักศึกษาพิการ มีดังนี้

1.2.1 บริการยืม-คืนหนังสือ โดยเพิ่มเวลา ยืม-คืนหนังสือมากกว่านักศึกษาทั่วไปเป็นสองเท่า เนื่องจากบริการนี้ถือเป็นบริการสำคัญของห้องสมุดซึ่งต้องติดต่อโดยตรงหรือเผชิญหน้ากับนักศึกษาที่ต้องการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บางห้องสมุดจึงมีการให้ความรู้หรือฝึกอบรมเกี่ยวกับการบริการนักศึกษาพิการแก่บุคลากรบริการยืม-คืนหนังสือ หรือมอบหมายหน้าที่ให้บุคลากรที่ให้บริการแก่นักศึกษาพิการโดยเฉพาะ

1.2.2 บริการจัดส่งหนังสือ โดยทั่วไปห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้บริการจัดส่งหนังสือเฉพาะอาจารย์โดยส่งไปยังห้องทำงานภายในมหาวิทยาลัยเท่านั้น แต่จัดบริการนี้แก่นักศึกษาพิการด้วย โดยนักศึกษาพิการร้องขอมายังห้องสมุดผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น อีเมล โทรศัพท์ สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น และห้องสมุดจะจัดส่งหนังสือที่ยืมและรับคืนที่หน่วยงานบริการสำหรับนักศึกษาพิการ ซึ่งช่วยลดขั้นตอนการยืม-คืน และการเดินทางโดยนักศึกษาพิการสามารถรับและคืนหนังสือได้ที่หน่วยงานดังกล่าว

1.2.3 บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้บริการช่วยเหลือการทำรายงานโครงการหรือวิจัยแก่นักศึกษาพิการโดยผ่านบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการบริการผู้พิการหรือได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าแก่นักศึกษาพิการโดยเฉพาะ ซึ่งการบริการมี 2 รูปแบบ คือ เฉพาะบุคคล และเฉพาะกลุ่ม ได้แก่ การปฐมนิเทศ การแนะนำการใช้ห้องสมุด การแนะนำแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ การช่วยสืบค้นสารสนเทศ การช่วยหยิบหนังสือบนชั้น การสอนวิธีใช้เครื่องมือและโปรแกรมต่าง ๆ สำหรับจัดการวิจัย เช่น โปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote เครื่องมือตรวจสอบการคัดลอกผลงานทางวิชาการ Turnitin การลงรายการทางบรรณานุกรมรูปแบบ APA เป็นต้น ดังบางส่วนของคำสัมภาษณ์

“เวลาในการยืมคืนหนังสือของนักศึกษาพิการจะแตกต่างกับนักศึกษาทั่วไป คือ ห้องสมุดขยายสิทธิ์ในการยืมให้จากปกติยืมได้ 15 วัน นักศึกษาพิการสามารถยืมได้ 30 วัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาพิการที่ไม่สะดวกเดินทางมาที่ห้องสมุด”

“บริการห้องสมุดสำหรับนักศึกษาพิการของที่นี่ เช่น การปฐมนิเทศเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด สอนวิธีใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาพิการ การช่วยเหลือเฉพาะบุคคลในการทำวิจัย สอนการใช้ EndNote Turnitin และการลงรายการทางบรรณานุกรมแบบ APA style บริการช่วยค้นต่อตัวต่อ บริการหยิบหนังสือ ซึ่งเรามีบรรณารักษ์ที่คอยให้บริการแก่นักศึกษาที่พิการโดยเฉพาะ”

1.3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจัดหาทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายประเภทและรูปแบบ แต่ข้อจำกัดของนักศึกษาพิการทางสายตาทำให้มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศลักษณะพิเศษ รวมทั้งจัดทำทรัพยากรสารสนเทศลักษณะพิเศษโดยบุคลากรห้องสมุดหรือโดยอาสาสมัคร ทรัพยากรสารสนเทศลักษณะพิเศษ ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์อักษรเบรลล์ โดยแปลงจากสื่อสิ่งพิมพ์ปกติ เช่น หนังสือ ตำราเรียน บทความวารสาร เอกสารประกอบการสอน คำบรรยายรายวิชาต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งส่วนใหญ่ห้องสมุดจะได้รับจากหน่วยงานบริการสำหรับนักศึกษาพิการ และสื่อเสียงโดย

ห้องสมุดจัดหาและจัดทำขึ้นเองโดยบันทึกจากการอ่านออกเสียงหรือใช้ซอฟต์แวร์ในการแปลงจากสื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อเสียง เช่น โปรแกรม PPA Tatip โปรแกรม balabolka และโปรแกรม Vaja เป็นต้น ดังบางส่วนของคำสัมภาษณ์

“นักศึกษาตาบอดหรือตาเลือนรางเขายากอ่านหนังสือ ยากอ่านตำราเรียน ห้องสมุดต้องประสานงานกับ ศูนย์บริการนักศึกษาพิการของมหาวิทยาลัยให้จัดทำหรือขอสำเนาหนังสือเบรลล์ที่เขาทำไว้สำหรับให้บริการนักศึกษา”

“ห้องสมุดจัดทำหนังสือเสียงให้กับนักศึกษาตาบอดโดยแปลงจากไฟล์ text เป็นไฟล์หนังสือเสียงให้นักศึกษาฟังแทน การอ่าน หรืออีกแบบก็แปลงหนังสือเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ให้นักศึกษาใช้โปรแกรม อ่านจากหน้าจอคอมพิวเตอร์”

1.4. ด้านเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจัดหาเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์สำหรับช่วยเหลือการเข้าถึงและใช้บริการห้องสมุดแก่นักศึกษาพิการทางการมองเห็น และ นักศึกษาพิการทางร่างกายหรือการเคลื่อนไหว ดังนี้

1.4.1 เทคโนโลยีการสังเคราะห์เสียงพูด (Text-to-speech synthesis technology) ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้บริการซอฟต์แวร์สังเคราะห์เสียงพูดแก่นักศึกษาพิการทางสายตาสำหรับใช้ในการอ่านทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแสดงผลเป็นข้อความบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ โดยแปลงข้อความบนหน้าจอเป็นเสียงพูด ซอฟต์แวร์สังเคราะห์เสียงที่ห้องสมุดนิยมใช้ ได้แก่ โปรแกรม PPA Tatip (โปรแกรมตาทิพย์) ซึ่งใช้อ่านภาษาไทยโดยเฉพาะ ส่วนซอฟต์แวร์อ่านภาษาอังกฤษที่นิยมใช้ ได้แก่ โปรแกรม balabolka

1.4.2 เทคโนโลยีการตัดต่อเสียง (Audio editing technology) ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใช้และให้บริการซอฟต์แวร์ในการตัดต่อเสียงและปรับคุณภาพของไฟล์เสียงให้เหมาะสมหรือตรงความต้องการของนักศึกษาพิการทางสายตา เนื่องจากหนังสือเสียงหรือบทความเสียงที่จัดทำจากการบันทึกเสียงอ่าน ซึ่งบางครั้งอาจอ่านเร็วหรือช้าเกินไป เสียงค่อยหรือดัง มีส่วนขาดหรือส่วนเกิน จึงต้องใช้ซอฟต์แวร์ตัดต่อเสียงเพิ่มคุณภาพของไฟล์เสียงดังกล่าว ซึ่งซอฟต์แวร์ที่ห้องสมุดนิยมใช้ ได้แก่ โปรแกรม Audacity

1.4.3 เทคโนโลยีการขยายภาพและตัวอักษร (Screen magnifier technology) ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้บริการฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ในการเพิ่มขนาดของภาพและตัวอักษรให้มีขนาดใหญ่ขึ้น หรือทำให้ภาพและสีชัดเจนกว่าเดิม ซึ่งปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม ซึ่งช่วยในการอ่านของนักศึกษาพิการสายตาสั้นหรือตาเลือนรางให้สามารถอ่านหรือมองเห็นได้ชัดเจนขึ้น ซอฟต์แวร์ที่ห้องสมุดนิยมใช้ คือ โปรแกรม Magnifier เป็นโปรแกรมสำหรับขยายหน้าจอแสดงผลบนเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งมาพร้อมกับระบบปฏิบัติการไมโครซอฟท์วินโดวส์ ส่วนฮาร์ดแวร์ที่ใช้ในการขยายภาพและตัวอักษร ได้แก่ เครื่องขยายภาพแบบตั้งโต๊ะ ที่มีอุปกรณ์อ่านหรือสแกนภาพและข้อความจากสิ่งพิมพ์ที่วางบนแป้นของเครื่อง ผู้ใช้สามารถปรับขยายให้มีขนาดใหญ่มากน้อยได้ตามต้องการ

1.4.4 เทคโนโลยีการอ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ (Screen reader technology) ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้บริการซอฟต์แวร์สำหรับอ่านข้อความและเมนูคำสั่งต่าง ๆ บนหน้าจอคอมพิวเตอร์ รวมทั้งการสั่งงานเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยเสียงพูด (Dictation) เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพาต่าง ๆ สำหรับนักศึกษาพิการทางสายตา ซอฟต์แวร์การอ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษานิยมใช้ ได้แก่ โปรแกรม Nvda ดังบางส่วนของคำสัมภาษณ์

“นักศึกษาที่มีสายตาสั้นหรือตาเลือนรางเขายังต้องใช้คอมพิวเตอร์ หรืออ่านหนังสือเช่นเดียวกับนักศึกษาทั่วไป ซึ่งในเครื่องคอมพิวเตอร์มีโปรแกรม Magnifier สำหรับขยายหน้าจออยู่แล้ว หรือหากนักศึกษาต้องการอ่านหนังสือที่เป็นเล่ม ห้องสมุดก็มีเครื่องขยายตัวอักษรแบบตั้งโต๊ะให้บริการ”

“ห้องสมุดได้ทำ Focus group กับนักศึกษาพิการเพื่อให้ทราบถึงความต้องการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของห้องสมุดซึ่งผลการศึกษพบว่านักศึกษาพิการทางสายตาต้องการโปรแกรมอ่านหน้าจอ ห้องสมุดจึงลงโปรแกรมอ่านหน้าจอในคอมพิวเตอร์บริการโอแพคและอินเทอร์เน็ตในห้องสมุดเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาพิการทางสายตา”

2. ปัญหาการบริการสำหรับนักศึกษาพิการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่า นักศึกษาพิการประสบปัญหาการบริการห้องสมุด 4 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านอาคารสถานที่ การออกแบบอาคารสถานที่ไม่สะดวกต่อการเข้าใช้บริการของนักศึกษาพิการ เช่น บันไดทางเข้าห้องสมุดมีความสูงและชันมากซึ่งไม่เหมาะสมสำหรับการใช้เก้าอี้รถเข็น ห้องสมุดมีทางลาดแต่พื้นที่ที่นำไปสู่ทางลาดไม่สะดวกสำหรับเก้าอี้รถเข็น เป็นต้น

2.2 ด้านบริการ นักศึกษาพิการไม่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการอะไรบ้าง ซึ่งเกิดจากห้องสมุดไม่มีการประชาสัมพันธ์กับกลุ่มนักศึกษาพิการโดยตรง นอกจากนี้บางห้องสมุดไม่มีการจัดบริการพิเศษหรือให้ความสำคัญกับการบริการแก่นักศึกษาพิการ เนื่องจากนักศึกษาพิการมีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับนักศึกษาปกติ

2.3 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอหรือตรงตามความต้องการของนักศึกษาพิการ รวมถึงทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันสมัย

2.4 ด้านเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก ห้องสมุดไม่ได้จัดหาเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นสำหรับการอ่านของนักศึกษาพิการ เช่น เครื่องขยายภาพตัวหนังสือ (CCTV) ซอฟต์แวร์ขยายหน้าจอ เป็นต้น ซึ่งปัญหานี้ทำให้นักศึกษาพิการไม่เข้าใช้บริการของห้องสมุดแต่กลับใช้บริการหน่วยงานบริการสำหรับนักศึกษาพิการที่มีเทคโนโลยีดังกล่าว ดังบางส่วนของคำสัมภาษณ์

“เคยเข้าไปใช้บริการตำราเรียนอักษรเบรลล์ที่ห้องสมุด แต่หนังสือตำราเรียนอักษรเบรลล์มีน้อย บางวิชาที่ไม่มี ตำราเรียนก็เก่า ไม่ทันสมัย อยากให้ห้องสมุดจัดหาตำราเรียนอักษรเบรลล์ให้ได้หลาย ๆ วิชามากกว่านี้ และทันสมัยกว่านี้”

“ห้องสมุดไม่มีเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการอ่านให้เรา อย่างที่ศูนย์บริการนักศึกษาพิการเขาจะมีเครื่องขยายตัวอักษรให้เราใช้เวลาเราอ่านหนังสือ หรือลงโปรแกรมอ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ไว้ที่คอมพิวเตอร์) ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกให้เราระดับหนึ่ง”

การอภิปรายผลการวิจัย

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจัดบริการสำหรับนักศึกษาพิการให้สามารถเข้าถึงบริการห้องสมุดเช่นเดียวกับนักศึกษาปกติทั่วไป เนื่องจากนักศึกษาพิการเป็นบุคคลที่มีข้อจำกัดของความสามารถในการดำรงชีวิตและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องทางด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความบกพร่องทางการเห็น ความบกพร่องทางการได้ยิน ความบกพร่องทางการสื่อความหมาย ความบกพร่องทางร่างกายหรือการเคลื่อนไหว ความบกพร่องทางจิตหรือพฤติกรรม ความบกพร่องทางสติปัญญา และความบกพร่องทางการเรียนรู้ ห้องสมุดต้องตระหนักถึงข้อจำกัดดังกล่าวเนื่องจากการบริการสารสนเทศแก่นักศึกษาเพื่อการศึกษา ค้นคว้าและการวิจัยเป็นภารกิจหลักของห้องสมุด ตลอดจนการปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 (Ratthathammanun haeng ratcha-anachak Thai pho so 2560, 2017, p. 4) ว่าด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของบุคคล ซึ่งกฎหมายแต่ละประเทศและสากลให้ความสำคัญต่อสิทธิและการบริการพื้นฐานแก่ผู้พิการ รวมทั้งการปฏิบัติตามแนวคิดเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดที่ไม่เลือกปฏิบัติต่อบุคคลที่มีความพิการและต้องทำให้มั่นใจว่าบุคคลที่มีความพิการมีสิทธิเข้าถึงทรัพยากรของห้องสมุดอย่างเท่าเทียมกัน (American Library Association, 2001)

ห้องสมุดมีการดำเนินงานสำหรับนักศึกษาพิการในประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก ในด้านอาคารสถานที่นั้นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจัดหาเฟอร์นิเจอร์ที่เหมาะสมกับนักศึกษาพิการทางร่างกาย เนื่องจากเป็นบุคคลที่มีอวัยวะไม่สมบูรณ์หรือขาดหายไป ซึ่งเป็นอุปสรรคในการเคลื่อนไหวและการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน (Prakad krasuang suksathikran ruang kamnon praped laeng langken kong khonpikam tangkarnsuksa pho so 2552, 2009, pp. 45-47) และบางครั้งต้องใช้เก้าอี้

รถเข็นในการทำกิจกรรมและเข้าใช้บริการห้องสมุด ดังนั้นการจัดหาเฟอร์นิเจอร์ต้องคำนึงถึงขนาดและการเคลื่อนที่ของเก้าอี้รถเข็น โต๊ะ เก้าอี้จึงต้องสามารถปรับความสูงต่ำได้ เพื่อนักศึกษาใช้เก้าอี้รถเข็นนั่งอ่านหนังสือแทนเก้าอี้ในห้องสมุด ขาโต๊ะมีความสูงและกว้างพอสำหรับเก้าอี้รถเข็นสอดเข้าใต้โต๊ะได้ รวมทั้งระยะห่างของชั้นหนังสือต้องคำนึงถึงนักศึกษาพิการนั่งเก้าอี้รถเข็นเข้าไปบริเวณชั้นหนังสือและคำนึงถึงความสูงของชั้นที่นักศึกษาพิการจะเอื้อมหยิบหนังสือบนชั้นได้ การออกแบบพื้นที่บริการที่อำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาพิการทางสายตาและนักศึกษาพิการทางร่างกายดังกล่าวเป็นเกณฑ์ด้านกายภาพในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุดของสหพันธ์ระหว่างประเทศว่าด้วยสมาคมและสถาบันห้องสมุด (IFLA, 2005, p. 6) ที่ต้องคำนึงถึงการเคลื่อนที่ของเก้าอี้รถเข็น โต๊ะ เก้าอี้ การจัดพื้นที่ที่ปรับให้เหมาะกับผู้ใช้บริการ และอื่น ๆ รวมทั้งยังเป็นการออกแบบเพื่อให้สอดคล้องกับประกาศกฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา พ.ศ. 2548 (Prakad kod krasuang kamnod singamnoiy kwomsadok nai arkan samrabpuphikarn ru tupponlapad laeng konchara pho so 2548, 2005, pp. 4-19) ที่กำหนดให้อาคารสาธารณะต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ เพื่อให้บุคคลเหล่านี้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ในสังคมได้ รวมทั้งนโยบายของมหาวิทยาลัยที่เปิดรับนักศึกษาพิการเข้ามาศึกษามากขึ้น ผลักดันให้การออกแบบอาคารสถานที่ของห้องสมุดต้องสามารถอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาพิการได้ ซึ่งห้องสมุดบางแห่งที่ถูกสร้างขึ้นก่อนประกาศดังกล่าวมีการปรับปรุงอาคารและสถานที่เท่าที่กระทำได้ เพื่อให้นักศึกษาพิการสามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ภายในห้องสมุดได้อย่างสะดวก ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของคูลิคูดี (Kouloukourdi, 2008, pp. 140-141) จิราพร บานลา (Jiraporn Banla, 2012, p. 5) โสมรัตน์ วิจิตร (Sommarat Wijit, 2010, p. 59) และเอมอน พิทยายน (Aemon Phitthayayon, 2014, p. 35) ที่ศึกษาพบว่าห้องสมุดมีการออกแบบอาคารสถานที่ให้เหมาะสมในการเข้าใช้บริการของผู้พิการ เช่น การใช้เบรลล์บล็อกบนทางเดินภายในและรอบ ๆ อาคาร มีประตูทางเข้าออกเป็นแบบอัตโนมัติ มีลิฟต์ ห้องน้ำเฉพาะสำหรับผู้พิการ เป็นต้น มีการใช้สีผนัง พื้นและเฟอร์นิเจอร์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาพิการสายตาเลือนราง ซึ่งสามารถมองเห็นได้บางส่วนในการแยกแยะสิ่งต่าง ๆ สิ่งนี้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการออกแบบ เพราะมีอิทธิพลต่อความรู้สึก อารมณ์ และจิตใจ รวมถึงเป็นสิ่งกระตุ้นให้การรับรู้ผ่านตาในเรื่องความชัดเจนในการมองเห็นของผู้พิการสายตาเลือนรางได้ดียิ่งขึ้น สามารถทราบและแยกแยะวัตถุหรือสภาพแวดล้อมได้จากความแตกต่างของสี (Ploypan Prutthirattanakul, 2015, p. 15) ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจน์ นิติเรืองจรัส และนวนลอนค์ ธนสมบัติกุล (Kanjane Nitiruangjarus & Nualanong Thanasombatskul, 2009, p. 20) ประชา พิจักขณา กิ่งกาญจน์ เสมอใจ ทินวงษ์ รักอิสระกุล และนพพร สกุลยีนงสุข (Pracha Pijukkana et al., 2008, pp. 3-4) ที่พบว่า การใช้สีพื้นห้อง ผนังและเฟอร์นิเจอร์ต้องมีความแตกต่างกันทำให้ผู้พิการสายตาเลือนรางแยกแยะได้ รวมทั้งการไม่ใช้สีฉูดฉาดที่รบกวนการมองเห็นของผู้ที่มีสายตาเลือนราง

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้บริการพื้นฐานทุกประเภทแก่นักศึกษาพิการเช่นเดียวกับนักศึกษาทั่วไป แต่มีบริการพิเศษที่แตกต่างกับนักศึกษาทั่วไปเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาพิการทางสายตาและนักศึกษาพิการทางร่างกาย ได้แก่ การขยายเวลายืม-คืนหนังสือมากกว่านักศึกษาปกติ เนื่องจากนักศึกษาพิการทางสายตาที่ตาบอดสนิท และนักศึกษาพิการทางสายตาประเภทสายตาเลือนรางซึ่งมีลักษณะการมองเห็นที่ผิดปกติเช่นเดียวกันแต่ยังสามารถมองเห็นได้บางส่วนโดยมีลานสายตาแคบมากกว่า 10 องศาทำให้ต้องอ่านหนังสือที่ระยะ 2 นิ้วห่างจากตา และลานสายตามีความกว้างเพียง 9 มิลลิเมตร เทียบได้กับตัวอักษรประมาณ 4 ตัวอักษรเท่านั้น ทำให้ตาจะล้าหากอ่านหนังสือนาน และอ่านได้ช้ากว่าคนทั่วไปจึงต้องใช้เวลาในการอ่านมากกว่านักศึกษาทั่วไป (Apimuk Suiyakit, 2017, p. 6) การบริการจัดส่งหนังสือถึงที่หรือผ่านหน่วยงานบริการสำหรับนักศึกษาพิการก็จะช่วยอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาพิการทางสายตาและนักศึกษาพิการทางร่างกายด้วย เช่นเดียวกับการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่จัดบุคลากรให้บริการนักศึกษาพิการโดยเฉพาะ ซึ่งบุคลากรที่ทำหน้าที่ดังกล่าวจะได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับผู้พิการ นอกจากนี้นักศึกษาพิการทางสายตาทั้ง 2 ประเภทบางครั้งจำเป็นต้องใช้เครื่องมือเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการมองเห็น ได้แก่ ซอฟต์แวร์สังเคราะห์เสียงพูด ซอฟต์แวร์ตัดต่อเสียง เครื่องมือการ

ขยายภาพและตัวอักษร และซอฟต์แวร์อ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ รวมถึงช่องทางการบริการที่หลากหลายให้นักศึกษาพิการสามารถใช้บริการของห้องสมุดได้อย่างสะดวก ทั้งแบบเผชิญหน้า ทางโทรศัพท์ ทางอีเมล และสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้ นักศึกษาพิการสามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดได้สะดวก ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ คูลิคูดี (Koulikourdi, 2008, p. 141) ศึกษาพบว่าห้องสมุดมีบริการช่วยเหลือและรับคำร้องขอทางโทรศัพท์ และการปฐมนิเทศพิเศษ แก่นักศึกษาพิการเช่นเดียวกับงานวิจัยของแชปุตูลาและมาปูแลงกา (Chaputula & Mapulanga, 2016, p. 6) ที่พบว่า ห้องสมุดมีการจัดการปฐมนิเทศสำหรับผู้พิการ งานวิจัยของมัลลิเคน (Mulliken, 2017, p. 22) ที่ศึกษาพบว่าห้องสมุดมี บริการแนะนำการเขียนอ้างอิงทางบรรณานุกรม งานวิจัยของฟูกูบะ และเองโกเป (Phukubje & Ngoepe, 2017, p. 180) คา วิชและอิสิบิกา (Kavishe & Isibika, 2018, p. 7) และโสมรัตน์ วิจิตร (Sommarat Wijit, 2010, p. 58) ที่พบว่าห้องสมุดมี บุคลากรเฉพาะที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนักศึกษาพิการ รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมาน ลอยฟ้า และคนอื่น ๆ (Smarn Loipha et al., 2014, p. 28) ที่พบว่านักศึกษาพิการต้องการให้ห้องสมุดจัดบุคลากรที่รับผิดชอบช่วยเหลือ นักศึกษา พิการโดยเฉพาะ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจัดหาและจัดทำทรัพยากรสารสนเทศพิเศษเพื่อให้บริการแก่นักศึกษาพิการทางสายตา ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์อักษรเบรลล์และสื่อเสียง เนื่องจากนักศึกษาพิการทางสายตาสามารถอ่านทรัพยากรสารสนเทศพิเศษดังกล่าว ผ่านการสัมผัสหรือฟังเสียงได้ (Nattaya Wongrukmitr, 2019) ซึ่งการทำซ้ำหรือดัดแปลงจากต้นฉบับเดิมที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2561 (Praradchabanyad likkasid (chabubtee 4) pho so 2561, 2018, p. 4) มาตรา 32/4 ความว่า “การกระทำใด ๆ ดังต่อไปนี้ โดยองค์กรที่ได้รับอนุญาต หรือได้รับการยอมรับเพื่อประโยชน์ของชนพิการซึ่งไม่สามารถเข้าถึงงานอันมีลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัตินี้ อันเนื่องมาจาก ความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว สติปัญญา หรือการเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่น ตามที่รัฐมนตรี ประกาศกำหนดในราชกิจจานุเบกษา มิให้ถือว่าเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ หากไม่มีวัตถุประสงค์เพื่อหากำไร” ผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของอีเคเวลเม (Ekwelem, 2013, p. 23) แชปุตูลา และมาปูแลงกา (Chaputula & Mapulanga, 2016, p. 6) ที่พบว่าห้องสมุดให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในหลากหลายรูปแบบ เช่น รูปแบบอักษรเบรลล์ สิ่งพิมพ์ขนาดใหญ่ และข้อมูลในรูปแบบเสียงและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่นเดียวกับงานวิจัยของปราณี อัสวภูษิตกุล (Pranee Asvapoositkul, 2016, pp. 45-46) ที่พบว่านักศึกษาพิการทางสายตาส่วนใหญ่ต้องการสารสนเทศที่เป็นหนังสือเสียง หนังสือ อักษรเบรลล์ และหนังสือสิ่งพิมพ์ขนาดใหญ่ และงานวิจัยของโสมรัตน์ วิจิตร (Sommarat Wijit, 2010, p. 59) ที่พบว่าห้องสมุดมีการจัดหา และผลิตทรัพยากรสารสนเทศที่คนพิการทางสายตาเข้าถึงได้ง่าย เช่น หนังสืออักษรเบรลล์ หนังสือเสียงเดซี เป็นต้น

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจัดหาเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์สำหรับช่วยเหลือการ เข้าถึงและใช้บริการห้องสมุดแก่นักศึกษาพิการทางสายตา ได้แก่ เทคโนโลยีการสังเคราะห์เสียงพูด เทคโนโลยีการตัดต่อเสียง เทคโนโลยีการขยายภาพและตัวอักษร และเทคโนโลยีการอ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ ซึ่งช่วยเหลือด้านการอ่านสำหรับนักศึกษา พิการทางสายตาทั้งสิ้น เนื่องจากนักศึกษาพิการทางสายตาสามารถรับรู้ข้อความในสิ่งพิมพ์โดยใช้ซอฟต์แวร์และอุปกรณ์การ อ่านตัวหนังสือจากสิ่งพิมพ์หรือไฟล์ข้อความบนหน้าจอคอมพิวเตอร์และ แปลงหรือสังเคราะห์ให้เป็นเสียงพูด (Thanawat Khanphanich, Withawat Whasuree & Nitaya Langchai, 2017, p. 2) ห้องสมุดบางแห่งหรือหน่วยงานรวมถึงอาสาสมัคร ต่าง ๆ ที่ช่วยเหลือผู้พิการทางสายตามีการจัดทำหนังสือเสียง ซึ่งการอ่านของแต่ละคนอาจมีจังหวะ ความช้าเร็ว โทนเสียง แตกต่างกัน การอ่านที่ผิดพลาดจากการเว้นวรรคหรืออ่านผิด รวมทั้งการสังเคราะห์เสียงจากสื่อสิ่งพิมพ์หรือไฟล์ข้อความอาจ ไม่สมบูรณ์ จึงต้องใช้เทคโนโลยีการตัดต่อเสียงเพื่อตัดต่อและปรับแต่งคุณภาพเสียงให้มีคุณภาพเหมาะสมกับการใช้งานของผู้ พิการทางสายตามากที่สุด ส่วนนักศึกษาพิการทางสายตาประเภทสายตาเลือนรางสามารถอ่านหนังสือได้บ้างแต่จำเป็นต้องใช้ การขยายภาพและตัวอักษรทำให้ตัวอักษรและรูปภาพในคอมพิวเตอร์มีขนาดใหญ่ จึงอ่านข้อความและมองเห็นภาพต่าง ๆ บน หน้าจอคอมพิวเตอร์ได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งเทคโนโลยีช่วยเหลือผู้พิการนี้เป็นพื้นฐานที่มาพร้อมกับระบบปฏิบัติการ

คอมพิวเตอร์ของทุกบริษัท เช่น ระบบปฏิบัติการวินโดวส์มีฟังก์ชัน Accessibility tools ระบบปฏิบัติการ MacOS มีระบบ VoiceOver อ่านข้อความบนหน้าจอเหมาะสำหรับผู้พิการทางสายตา เป็นต้น ทั้งนี้เทคโนโลยีการอ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือที่ให้นักศึกษาพิการทางสายตาสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์และสมาร์ทโฟนได้เช่นเดียวกับนักศึกษาปกติทั่วไป เนื่องจากระบบจะสร้างเสียงสังเคราะห์อ่านข้อความในตำแหน่งที่ต้องการและปรับเสียงให้ช้าเร็วหรือเหมาะสมตามต้องการได้ (Atiwong Suchato, 2021, p. 4) ซึ่งเทคโนโลยีที่กล่าวนี้เป็นเทคโนโลยีที่ช่วยอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือนักศึกษาพิการทางสายตาให้สามารถใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดได้เช่นเดียวกับนักศึกษาทั่วไป ซึ่งผลการวิจัยก็สอดคล้องกับงานวิจัยของ คูลิคูดี (Kouloukourdi, 2008, p. 141) มัลลิเคน (Mulliken, 2017, p. 121) และโสมรัตน์ วิจิตร (Sommarat Wijit, 2010, p. 60) ที่พบว่าห้องสมุดมีการจัดหาอุปกรณ์ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์สำหรับอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการทางสายตา ได้แก่ โปรแกรมอ่านหน้าจอ อุปกรณ์ขยายหน้าจอแบบตั้งโต๊ะและแบบพกพา เครื่องพิมพ์อักษรเบรลล์ เครื่องสังเคราะห์เสียงพูด เครื่องฟังหนังสือเสียงเดซี และเครื่องบันทึกเสียง

ปัญหาในการเข้าถึงบริการห้องสมุดของนักศึกษาพิการ ทั้งด้านอาคารสถานที่ การบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากปัญหาเหล่านี้เกิดจากห้องสมุดไม่ได้มีนโยบายและแผนการดำเนินการสำหรับการบริการนักศึกษาพิการที่ชัดเจน (Smarn Loipha et al., 2014, p. 26; Sommarat Wijit, 2010, pp. 61-63) และจำนวนนักศึกษาพิการในแต่ละมหาวิทยาลัยมีจำนวนน้อยมากหรือประมาณร้อยละ 0.19 ของนักศึกษาทั้งหมด (Office of the Higher Education Commission, 2019; Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation, 2019) จึงทำให้การดำเนินงานของห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่ได้คำนึงถึงนักศึกษาพิการที่เป็นผู้ใช้กลุ่มน้อย ประกอบกับอาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่เป็นอาคารเก่าแก่หรือสร้างมานานแล้ว ซึ่งดั้งเดิมไม่มีการออกแบบสำหรับอำนวยความสะดวกแก่คนพิการ เมื่อต้องการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงจึงกระทำได้อย่างยากหรือทำได้แต่ไม่สมบูรณ์ การขาดประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการและการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของห้องสมุดเพื่อให้นักศึกษาพิการเข้าถึงได้ ทำให้นักศึกษาพิการไม่ทราบและไม่เข้าใช้ห้องสมุด จึงยากการเป็นผู้ใช้กลุ่มน้อยของห้องสมุดมากขึ้น อีกทั้งทรัพยากรสารสนเทศสำหรับผู้พิการทางสายตา เช่น หนังสืออักษรเบรลล์ หนังสือเสียง เป็นต้น แทบไม่มีขายในท้องตลาด ห้องสมุดต้องจัดหาโดยการรับบริจาคหรือขอความช่วยเหลือจากอาสาสมัคร และจัดทำขึ้นเอง ซึ่งใช้เวลาและไม่สามารถจัดหาหรือผลิตได้ครอบคลุมความต้องการของนักศึกษาพิการทางสายตาได้ทั้งหมด นอกจากนี้ห้องสมุดบางแห่งไม่มีการจัดหาเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกและทรัพยากรสารสนเทศที่เหมาะสมกับนักศึกษาพิการ เนื่องจากอุปกรณ์ส่วนใหญ่นำเข้าจากต่างประเทศ มีราคาแพง ประกอบกับมหาวิทยาลัยรับนโยบายจากคณะกรรมการการอุดมศึกษา ในการจัดตั้งหน่วยงานบริการสำหรับนักศึกษาพิการ ซึ่งมีนโยบายและทำหน้าที่ให้บริการสนับสนุนการศึกษาแก่นักศึกษาพิการให้สามารถเข้าถึงและลดอุปสรรคทางด้านการเรียนการสอน รวมถึงจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อช่วยให้นักศึกษาพิการสามารถบรรลุเป้าหมายทางการศึกษาได้เช่นเดียวกับนักศึกษาทั่วไป จึงมีความพร้อมด้านบุคลากรและงบประมาณในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์สำหรับบริการนักศึกษาพิการโดยเฉพาะมากกว่าห้องสมุด ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของอีเคเวล (Ekwelem, 2013, p. 3) ศึกษาพบว่าการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศสำหรับผู้พิการนั้นยังมีข้อจำกัด เนื่องจากทรัพยากรสารสนเทศส่วนใหญ่ถูกจัดทำมาเฉพาะผู้ใช้บริการทั่วไปเท่านั้น และงานวิจัยของ สมาน ลอยฟ้า และคนอื่น ๆ (Smarn Loipha et al., 2014, p. 26) ที่พบว่า อาคารของห้องสมุดไม่ได้ถูกออกแบบมาให้เอื้อต่อการเข้าถึงบริการของห้องสมุด อีกทั้งห้องสมุดยังขาดทรัพยากรสารสนเทศสำหรับนักศึกษาพิการ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรกำหนดนโยบายสำหรับการจัดบริการแก่นักศึกษาพิการอย่างชัดเจนและ

ดำเนินการเป็นรูปธรรมทั้งด้านอาคารสถานที่ การบริการเฉพาะบุคคล ทรัพยากรสารสนเทศ และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งมีวิธีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงนักศึกษาพิการทุกคน

1.2 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษารวมทั้งห้องสมุดประเภทอื่น ควรนำผลการวิจัยด้านอาคารสถานที่มาใช้ในการออกแบบหรือปรับปรุงอาคารสถานที่ทั้งภายในอาคารและภายนอกอาคารเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงของนักศึกษาพิการ

1.3 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีความร่วมมือกับหน่วยงานช่วยเหลือนักศึกษาพิการและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ เพื่อขอคำแนะนำ การฝึกอบรม และความช่วยเหลืออื่น ๆ ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการสำหรับนักศึกษาพิการ รวมทั้งการพัฒนาสื่อการเรียนรู้สำหรับนักศึกษาพิการทางสายตา เช่น หนังสือเสียง โปรแกรมช่วยเหลือการอ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาการดำเนินงานและปัญหาการเข้าถึงบริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการของห้องสมุดประเภทอื่น ได้แก่ ห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดโรงเรียน และห้องสมุดเฉพาะ เนื่องจากมีบริบทการบริการและกลุ่มผู้ใช้ห้องสมุดที่แตกต่างจากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

2.2 ควรศึกษาการประเมินความต้องการจำเป็นในการเข้าถึงบริการห้องสมุดของนักศึกษาพิการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อให้สามารถจัดลำดับความต้องการจำเป็นของการเข้าถึงบริการห้องสมุดของนักศึกษาพิการเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาพิการต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- Alsalem, G. M., & Doush, I. A. (2018). Access education: what is needed to have accessible higher education for students with disabilities in Jordan. *International Journal of Special Education*, 33(3), 541-561.
- Asvapoositkul, Pranee. (2016). Analysis the needs for information, information services and assistive technology of visually-impaired undergraduate students at disabled students services, Thammasat University. *TLA Research Journal*, 9(2), 40-52. (In Thai)
- Australian Library and Information Association. (2019). *Guidelines on library standards for people with disabilities*. Retrieved 11 June 2019, from <https://www.alia.org.au/about-alia/policies-and-guidelines/alia-policies/guidelines-library-standards-people-disabilities>.
- Banla, Jiraporn. (2012). Design of the academic library building in Thailand, 1999-2011. Master's thesis, Srinakharinwirot University, Thailand. (In Thai)
- Chaputula, A. H., & Mapulanga, P. M. (2016). Provision of library services to people with disabilities in Malawi. *South African Journal of Libraries & Information Science*, 82(2), 1-10.
- Creswell, J. W. (2013). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Dodamani, A. M., & Dodamani, S. M. (2019). Provision of assistive technology for students with

- visual impairment in university libraries in India. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 39(3), 104-108.
- Ekwelem, V. O. (2013). Library service to disabled students in the digital era: challenges for outcome assessment. *Library Philosophy and Practice*. Retrieved 3 March 2020, from <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/970/>
- International Federation of Library Associations and Institutions. (2005). *Access to libraries for persons with disabilities – CHECKLIST*. Retrieved 12 December 2019, from <https://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-89e.pdf>
- Kavishe, G. F., & Isibika, I. S. (2018). Provision of library services for users in wheelchairs at Ardhi University and University of Dares Salaam Libraries. *Library Philosophy and Practice*, 1-11.
- Khanphanich, Thanawat, Whasuree, Withawat, & Langchai, Nitaya. (2017). *Rabob tobrab attanomad puea jaeng koamun kong naksueasa praped web services contest* [Automatic response system to inform students of Web services contest: innovation for web services]. Khon Kaen: Faculty of Engineering, Khon Kaen University, Khon Kaen, Thailand (In Thai)
- Kouloukourdi, A. (2008). Library services for people with disabilities in Greece. *Library Review*, 57(2), 138-148. doi:10.1108/00242530810854017
- Loipha, Smarn, Nuansrithong, Sila, Nainet, Wanwisa, Chiangmai, Jinjutha, Kongrugs, Rapeepat, & Netirungsiwatchara, Jitti. (2014). Academic libraries services for students with disabilities. *Journal of Information Science*, 32(3), 19-35. (In Thai)
- Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation. (2019). *Raingan ponkransamruaj koamun kransongsoem lae pattana rabob puea rongrab nakrean nisit naksueksa pikran nai sathabanaudomsueksa prajampee 2562* [Report of survey results of information on the promotion and development of a service system for students with disabilities in higher education institutions Academic year 2019]. Retrieved 19 March 2021, from <https://www.ops.go.th/main/images/2563/muaAdmin/รวมเล่ม.pdf>. (In Thai)
- Mulliken, A. (2017). There is nothing inherently mysterious about assistive technology. *Reference & User Services Quarterly*, 57(2), 115-126.
- Nitiruangjarus, Kanjanee, & Thanasombatskul, Nualanong. (2009). Visual rehabilitation in patients with visual impairment visiting a low vision clinic. *Journal of Nursing Science*, 27(3), 13-22. (In Thai)
- Office of the Higher Education Commission. (2019). *Higher education information dissemination system*. Retrieved December 14, 2020, from <http://www.info.mua.go.th/info>. (In Thai)
- Phitthayayon, Aemon. (2014). User satisfaction with Ratchasuda College Library, Mahidol University Library and Information Center. *Journal of Professional Routine to Research*, 1(1), 31-42. (In Thai)
- Phukubje, J., & Ngoepe, M. (2017). Convenience and accessibility of library services to student with disabilities at the University of Limpopo in South Africa. *Journal of Librarianship & Information Science*, 49(2), 180-190.

Pijukkana, Pracha, Samerjai, Kingkarn, Rakisaraku, Tinnawong I, & Sakulyunyongsuk, Nopporn.

(2008). *A study of influence of color psychology on low vision people affecting design business*.

Retrieved 5 November 2020, from http://tnrr.in.th/2558/?page=result_search&record_id=1036191.

(In Thai)

Prakad kod krasuang kamnod singamnoi kwomsadok nai ar kan samrabpuphikarn ru tupponlapad

laeng konchara pho so 2548 [Ministerial regulation prescribing building facilities for persons with disabilities or disabilities and the elderly, B.E. 2005]. (2005). *Ratchakitchanubeksa*. Book 122 Part 52 Khor, pp.4-19. (In Thai)

Prakad krasuang karnpattanasangkom laeng kummunkong kongmanud runag praped laeng

langkenkwompikarn (chababtee 2) pho so 2555 [Announcement of the Ministry of Social Development and Human Security types and criteria for disability (2nd edition). (2012).

Ratchakitchanubeksa. Book 129 Special part 119 Ngor, pp.22-23. (In Thai)

Prakad krasuang suksathikran ruang kamnon praped laeng langken kong khonpikarn tangkarnsuksa

pho so 2552 [Announcement of the Ministry of Education on types and criteria for people with educational disabilities, B.E. 2009]. (2009). *Ratchakitchanubeksa*. Book 126 Special part 80 Ngor, pp. 45-47. (In Thai)

Praradchabanyad karnjadkarnsuksa samrab khonpikarn pho so 2551 [Education management for

persons with disabilities, B.E. 2008]. (2008). *Ratchakitchanubeksa*. Book 125, Part 28 Khor, pp. 1. (In Thai)

Praradchabanyad likkasid (chabubtr 4) pho so 2561 [Copyright act (No. 4), B.E. 2018]. (2018).

Ratchakitchanubeksa. Book 135 Part 92 Kor, pp. 9-21. (In Thai)

Prutthirattanakul, Ploypan. (2015). *A study of environmental cues in a library for low-vision*

students: a case of the southern school for blind, Surat Thani. Master's thesis, Bangkok University, Thailand. (In Thai)

Ratthathammanun haeng ratcha-anachak Thai pho so 2560 [Constitution of the kingdom of

Thailand, B.E. 2560] (2017). *Ratchakitchanubeksa*. Book 134 Part 40 Kor, pp. 4. (In Thai)

Service, N. L. (2020). *Large print materials*. Retrieved 5 November 2020, from

<https://www.loc.gov/nls/resources/general-resources-on-disabilities/large-print-materials/>

Suchato, Atiwong. (2021). *Teachnology siang pud nai teachnology pua chuai lae kran kao tung kormun*

doy phu chai tee mee kuam bokprong thang rangkai [Speech technology in assistive technology and access to information by users with disabilities]. Retrieved 19 March 2021, from

<https://www.cp.eng.chula.ac.th/~atiwong/atiwong.net/Articles/Speech%20Assistive%20Tech.pdf>.

(In Thai)

Suiyakit, Apimuk. (2017). *Visual accessibility in Thai post office for people with low vision*. Master's thesis.

Chulalongkorn University, Thailand. (In Thai)

The United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. (2015). *The right to*

education for persons with disabilities. Retrieved 3 October 2020, from

<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000232592>

Wijit, Sommarat. (2010). *The operations of libraries for visually impaired people: four case studies*.

Master's thesis, Srinakharinwirot University, Thailand. (In Thai)

Wongrukmitr, Nattaya. (2019). *Development of DAISY audio books on reading comprehension for*

visually impaired students. Chiang Mai: Chiang Mai Rajabhat University. (In Thai)