

# สภาพการจัดบริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการ \*

ประสิทธิ์ ประทุมรัตน์<sup>1</sup>

กุลธิดา ท้วมสุข<sup>2</sup>

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการจัดบริการที่แสดงถึงความพร้อมในการเปิดโอกาสให้นักศึกษาพิการสามารถเข้าถึงบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย ตามกรอบแนวทางของ IFLA's *Access to Libraries for Persons with Disabilities-Checklist* โดยศึกษาจากมุมมองของผู้ปฏิบัติซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบการให้บริการห้องสมุดแก่นักศึกษาพิการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย จำนวน 34 แห่ง ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณโดยส่งแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้รับแบบสอบถามกลับคืน 32 ชุด (ร้อยละ 94.1) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 80) ยังไม่มีความพร้อมในการให้บริการแก่นักศึกษาพิการทั้ง 3 ด้านตามกรอบ IFLA ได้แก่ (1) การเข้าถึงทางกายภาพ ประกอบด้วย ภายนอกอาคารห้องสมุด และภายในอาคารห้องสมุด (2) รูปแบบสื่อสำหรับให้บริการ ประกอบด้วย ทรัพยากรห้องสมุด และเครื่องมือและอุปกรณ์ และ (3) การบริการและการสื่อสาร ประกอบด้วยบุคลากร บริการพิเศษ การสื่อสารและความร่วมมือกับองค์กรเพื่อคนพิการและคนพิการเป็นรายบุคคล

**คำสำคัญ:** บริการห้องสมุด; นักศึกษาพิการ; ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

\* บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ เรื่อง รูปแบบบริการห้องสมุดสำหรับนักศึกษาพิการ ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย

<sup>1</sup> นักศึกษา หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

อีเมล prakit\_p@kku.ac.th

<sup>2</sup> รองศาสตราจารย์ สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

อีเมล kultua@kku.ac.th

# The Status of Academic Library Services for Students with Disabilities \*

Prasit Pratumrat <sup>1</sup>

Kulthida Tuamsuk <sup>2</sup>

## Abstract

This quantitative study explored readiness of library services for students with disabilities in 34 Thai university libraries using IFLA Guidelines' Access to Libraries for Persons with Disabilities- Checklist. The study was undertaken on the views of practitioners who were responsible for providing library services to handicapped students. Questionnaires were sent out to 34 university libraries, and 32 (94.1%) were returned. The collected data were analyzed by percentage. The study findings indicated that the majority of Thai academic libraries were not yet in the state of having been made ready for providing library services to handicapped students in 3 areas: inconvenience of accessibility to the libraries from outside and inside the libraries, inadequacy of library resources and equipments, and unavailability of service and communication due to the lack of staffs, special services, and communication and collaboration with disability organizations and individuals.

**Keywords:** Library services; Students with disabilities; Academic libraries; IFLA

---

\* This research article is part of thesis "*Library Services Model for Students with Disabilities in Thai Academic Libraries.*"

<sup>1</sup> Student, Doctor of Philosophy Program in Information Studies, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University  
e-mail: prasit\_p@kku.ac.th

<sup>2</sup> Associate Professor, Information Sciences, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University  
e-mail: kultua@kku.ac.th

Received: 19 July 2019

Accepted: 26 August 2019

## บทนำ

ประเทศไทยให้ความสำคัญกับคนพิการ และมีบทบัญญัติเกี่ยวกับคนพิการไว้ทั้งในรัฐธรรมนูญและพระราชบัญญัติต่าง ๆ อาทิ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 30 วรรค 1 กำหนดให้บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมายและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเท่าเทียมกัน และมาตรา 30 วรรค 3 การกระทำที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการ มาตรา 54 กำหนดให้คนพิการมีสิทธิเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสวัสดิการสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะ และความช่วยเหลืออันเหมาะสมจากรัฐ (Constitution of the Kingdom of Thailand B.E. 2550, 2007) พระราชบัญญัติ ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 มาตรา 20 (5) คนพิการมีสิทธิได้รับการช่วยเหลือให้เข้าถึงนโยบาย แผนงาน โครงการ กิจกรรม การพัฒนาและบริการอันเป็นสาธารณะ ผลิตภัณฑ์ที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต มาตรา 20 (6) คนพิการมีสิทธิเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร บริการโทรคมนาคม เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการสื่อสารสำหรับคนพิการ ตลอดจนบริการสื่อสารสาธารณะจากหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐ มาตรา 20 (7) คนหูหนวกมีสิทธิได้รับบริการล่าม ภาษามือ มาตรา 37 กำหนดให้มีการกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ บริการขนส่งหรือบริการสาธารณะอื่น ให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ (Empowerment of Persons with Disabilities Act, B.E. 2550, 2007)

พระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551 ได้กำหนดเรื่องสิทธิด้านการศึกษาของคนพิการไว้ในมาตรา 5 คือ คนพิการมีสิทธิทางการศึกษา ดังนี้ (1) ได้รับการศึกษาโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายตั้งแต่แรกเกิดหรือพบความพิการจนตลอดชีวิต พร้อมทั้งได้รับเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก

สื่อบริการและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา (2) เลือกบริการทางการศึกษา สถานศึกษา ระบบและรูปแบบการศึกษา โดยคำนึงถึงความสามารถ ความสนใจ ความถนัดและความต้องการจำเป็นพิเศษของบุคคลนั้น (3) ได้รับการศึกษาที่มีมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งการจัดหลักสูตร กระบวนการเรียนรู้ การทดสอบทางการศึกษาที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นพิเศษของคนพิการแต่ละประเภทและบุคคล (Education for People with Disabilities Act, B.E. 2551, 2008) นอกจากนี้ พระราชบัญญัติองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2551 มาตรา 36 กำหนดให้จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เช่น ล่ามภาษามือ ตัววิ่ง หรือให้มีเสียงกรณิเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น (Phraratchabanyat ongkan krachaisiang lae phrae phap satharana haeng prathet Thai B.E. 2551, 2008) กระทรวงศึกษาธิการ โดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาให้ความสำคัญต่อการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาสำหรับคนพิการ และได้ดำเนินการในหลายเรื่องที่สำคัญ ดังนี้ (Commission of Higher Education, 2015)

1. กำหนดเป็นนโยบายให้คนพิการได้มีโอกาสทางการศึกษาในระดับอุดมศึกษา โดยการออกเป็นระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ ว่าด้วยการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2552 ข้อ 6 วรรคหนึ่ง “กำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาที่รับคนพิการเข้าศึกษามีสิทธิได้รับค่าเล่าเรียน ค่าบำรุง ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายอื่นตามจำนวนเงินที่ต้องเรียกเก็บจากนิสิตนักศึกษาพิการ ทั้งนี้ไม่เกินอัตราและรายการที่คณะกรรมการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการกำหนด” (Rabiapkhana kammakan songsoem kanchatkan sukka samrap khonphikan waduai kanchatkan sukka radap udomsukka samrap khonphikan B.E. 2552, 2009)

2. กำหนดมาตรการการพัฒนาการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการในระดับอุดมศึกษา โดยกำหนดเป็น 2 นโยบายหลักดังนี้ (1) นโยบายการปฏิรูปการศึกษาสำหรับคนพิการในทศวรรษที่สอง (พ.ศ. 2552-2561) ของกระทรวงศึกษาธิการ โดยกำหนดว่าคนพิการจะต้องได้รับการศึกษาตลอดชีวิตอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐานในทุกระบบและทุกรูปแบบ การศึกษาอย่างทั่วถึงและเสมอภาค (2) นโยบายการเข้าถึงและได้รับบริการทางการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับคนพิการ โดยกำหนดว่า การจัดการศึกษาสำหรับคนพิการในระดับอุดมศึกษาต้องคำนึงถึงความเท่าเทียมและคุณภาพในการเข้ารับการศึกษ ซึ่งสถาบันการศึกษาจะต้องให้การช่วยเหลือ นักศึกษาพิการให้ได้ศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพและเต็มศักยภาพของพวกเขา และจบออกไปเป็นบัณฑิตที่มีงานทำด้วย

3. กำหนดกลไกการขับเคลื่อนการพัฒนา ระบบการบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการในสถานศึกษาที่สำคัญ ดังนี้ (1) การเตรียมความพร้อม เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษา สร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาพิการ (2) การจัดทำฐานข้อมูลและสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนา ระบบบริการเพื่อรองรับนักเรียน นิสิตนักศึกษา พิการในสถาบันอุดมศึกษา (3) แต่งตั้งคณะกรรมการ และคณะทำงานเพื่อทำหน้าที่เสนอ นโยบาย และ ยุทธศาสตร์การจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ (4) จัดตั้งกองทุนส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาสำหรับคนพิการ กระทรวงศึกษาธิการ

4. กำหนดแนวทางการส่งเสริมการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับคนพิการ ที่สำคัญ ดังนี้ (1) จัดประชุมสัมมนา เรื่อง การพัฒนาการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการในระดับอุดมศึกษามาเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่องตั้งแต่ พ.ศ. 2546 (2) จัดทำและนำเสนอ ยุทธศาสตร์การจัดการศึกษาสำหรับคนพิการในระดับอุดมศึกษาให้กระทรวงศึกษาธิการบูรณาการ ยุทธศาสตร์ร่วมกับหน่วยงานหลัก (3) จัดสรรงบประมาณ สนับสนุนโครงการพัฒนาการจัดการศึกษาสำหรับ

คนพิการในระดับอุดมศึกษาให้กับสถาบันอุดมศึกษา ที่มีนักศึกษาพิการ (4) จัดสัมมนาทางวิชาการระดับชาติ เรื่อง การเข้าถึงและได้รับบริการทางการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับคนพิการ (5) จัดฝึกอบรม หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการในระดับอุดมศึกษา (6) ออกประกาศสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่องแนวทางการส่งเสริมการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับคนพิการ (ประกาศ ณ วันที่ 13 มกราคม พ.ศ. 2553) (Commission of Higher Education, 2010)

5. กำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติในการขอรับการสนับสนุนเงินอุดหนุนทางการศึกษา สำหรับคนพิการในระดับอุดมศึกษา ดังนี้ (1) กำหนดคุณสมบัติของคนพิการ ที่มีสิทธิได้รับเงินอุดหนุนทางการศึกษา (2) กำหนดกำหนดอัตราและรายการที่ใช้การอุดหนุนทางการศึกษาสำหรับคนพิการในระดับอุดมศึกษา ประกอบด้วย ค่าเล่าเรียน ค่าบำรุง ค่าธรรมเนียม ตามรายการที่ปรากฏในระเบียบข้อบังคับหรือประกาศของสถาบันอุดมศึกษา แต่ละแห่ง

6. กำหนดนโยบายการพัฒนาศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ (Disability Support Services Center) โดยให้มหาวิทยาลัยที่มีนักศึกษา พิการศึกษาจะต้องมีการจัดตั้งศูนย์บริการสนับสนุน นักศึกษาขึ้น เพื่อให้ทำหน้าที่บริการนักศึกษาพิการ ดังนี้ (1) เป็นศูนย์ข้อมูลด้านคนพิการของสถาบัน (2) บริการให้คำปรึกษา (3) จัดทำแผนการจัดการศึกษา เฉพาะบุคคล (4) ให้บริการด้านการจัดซื้อ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา (5) ประสานงานกับคณะที่มีนักศึกษาเรียนร่วมและเป็นเครือข่ายให้บริการกับสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ

จากการกำหนดนโยบาย มาตรการ และการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ในเรื่องการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการที่ผ่านมา นั้น ทำให้มหาวิทยาลัยไทย ให้ความสำคัญและรับคนพิการเข้ามาศึกษาในระดับ

อุดมศึกษามากขึ้น มีทั้งการกำหนดเป็นโควตาให้กับคนพิการ และการเปิดโอกาสให้คนพิการได้เข้ามาศึกษาในบางคณะหรือบางสาขาวิชาโดยวิธีการสอบคัดเลือกเหมือนคนปกติ ซึ่งจากการสำรวจจำนวนนักศึกษาพิการของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา พ.ศ. 2560 พบว่า นักศึกษาพิการมีจำนวนเพิ่มขึ้นโดยตลอด จาก 1,998 คนในปีการศึกษา 2554 เป็น 2,995 คนในปีการศึกษา 2560 นอกจากนั้นแล้ว ยังมีการตั้งศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ (Disability Support Services Center) ในสถาบันการศึกษาทั่วประเทศเพิ่มขึ้นโดยตลอดเช่นกันคือ มีจำนวน 31 แห่งในปี พ.ศ. 2555 เพิ่มขึ้นเป็น 61 แห่งในปี พ.ศ. 2559 (Commission of Higher Education, 2018) แต่อย่างไรก็ตาม การเปิดโอกาสให้คนพิการได้เข้ามาศึกษาในระดับอุดมศึกษาโดยการให้สอบคัดเลือกเช่นเดียวกับคนปกตินั้น ถือเป็นเรื่องที่ยากลำบากสำหรับคนพิการ เนื่องจากคนพิการจะมีอุปสรรคในการเรียนรู้มากกว่าคนปกติทั่วไป ทั้งในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสื่อการเรียนรู้ ด้านบริการ และด้านความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา (Sujirakul, 2008) อุปสรรคดังกล่าวสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้เล็งเห็นและให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก จึงได้กำหนดเป็นนโยบายให้มหาวิทยาลัยจัดให้โควตาสำหรับคนพิการได้เข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยในสัดส่วนที่เหมาะสม ดังนั้นในปัจจุบัน จึงเป็นเรื่องปกติที่จะเห็นสถาบันอุดมศึกษาเกือบทุกแห่งมีนักศึกษาพิการได้รับโอกาสเข้ามาเรียนร่วมกับนักศึกษาปกติจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนการสอนและการวิจัยตามพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษาโดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษามีการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดด ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต้องมีความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงเพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของ

ผู้เข้าเรียนที่มาจากกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายและมีเงื่อนไขที่แตกต่างกัน (Lewis, 2016) ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยมีการพัฒนาบริการสำหรับนักศึกษาให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมาตามลำดับ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการมากที่สุด ดังนั้นเมื่อสถาบันอุดมศึกษารับคนพิการเข้ามาเป็นนักศึกษาแล้ว นักศึกษาพิการก็คือผู้ใช้บริการของห้องสมุดเหมือนกับนักศึกษาปกติเช่นกัน แต่ด้วยความบกพร่องทางร่างกายของนักศึกษาพิการ อาทิ มีความบกพร่องทางการมองเห็น บกพร่องทางการได้ยิน หรือมีความบกพร่องทางการเคลื่อนไหว ซึ่งความพิการเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้นักศึกษาพิการมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการห้องสมุด เนื่องจากบริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาโดยส่วนใหญ่ไม่ได้ออกแบบหรือพัฒนาบริการเพื่อให้รองรับการใช้งานสำหรับนักศึกษาพิการตั้งแต่แรก

สหพันธ์สมาคมห้องสมุดนานาชาติ (International Federation of Library Associations-IFLA) โดยคณะกรรมการด้านการบริการห้องสมุดสำหรับผู้ด้อยโอกาส (IFLA Standing Committee of Libraries Serving Disadvantaged Persons-LSDP) ได้จัดทำเอกสารชื่อ *Access to Libraries for Persons with Disabilities-Checklist* เพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับห้องสมุดทุกประเภทให้นำไปใช้ในการประเมินระดับการจัดการห้องสมุดเพื่อสร้างโอกาสในการเข้าถึงอาคาร บริการ สื่อวัสดุ และโปรแกรมหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดขึ้น และนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบริการเพื่อสร้างโอกาสในการเข้าถึงห้องสมุดแก่ผู้ใช้ที่ด้อยโอกาสให้ได้รับโอกาสเท่าเทียมกับผู้ใช้อื่นในเอกสารนี้มีเนื้อหาครอบคลุมเรื่องที่ว่าห้องสมุดพึงดำเนินการเกี่ยวกับการเข้าถึงห้องสมุดสำหรับผู้ด้อยโอกาส 3 ด้าน ได้แก่ 1) การเข้าถึงทางกายภาพ (Physical access) ประกอบด้วย สภาพภายนอกอาคาร บริเวณทางเข้า และการเข้าถึงวัสดุและบริการในห้องสมุด 2) รูปแบบสื่อสำหรับให้บริการ (Media



formats) อาทิ สื่อพิเศษสำหรับคนพิการแต่ละประเภท ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ และเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ และ 3) การบริการและการสื่อสาร (Service and communication) ซึ่งมีคำแนะนำเกี่ยวกับบุคลากร ผู้ให้บริการ การเตรียมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการ การสร้างสื่อและสารสนเทศที่ง่ายต่อการเข้าใจ การจัดการบริการพิเศษ การสร้างเว็บไซต์ที่เหมาะสมกับคนพิการ และการสร้างความร่วมมือกับองค์กรเพื่อคนพิการและคนพิการเป็นรายบุคคล อาทิ การร่วมจัดกิจกรรมบริการห้องสมุดกับสมาคมหรือมูลนิธิต่าง ๆ ที่จัดขึ้นเพื่อคนพิการ การร่วมมือกับผู้นำคนพิการในการรณรงค์เรื่องห้องสมุดอาจจะมีส่วนเกี่ยวข้องและสนับสนุนได้ เช่น การส่งเสริมการอ่าน การทำหนังสือเสียง เป็นต้น (Irvall, & Nielsen, 2005)

จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า ในต่างประเทศมีงานวิจัยที่ศึกษาสภาพการจัดบริการห้องสมุดสำหรับนักศึกษาพิการเป็นจำนวนมาก โดยส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษาจากมุมมองของนักศึกษาพิการซึ่งเป็นผู้ใช้ห้องสมุดทั้งในแง่ของประสบการณ์ ความต้องการ และปัญหาการใช้บริการ อาทิ ประสบการณ์การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ (Dermody, & Majekodunmi, 2011; Horwath, 2002; Stewart, Narendra, & Schmetzke, 2005) การเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุด (Riley, 2002; Byerley, & Chambers, 2002; Coonin, 2002) และพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาพิการ (Saumure, & Given, 2004) เป็นต้น ส่วนงานวิจัยที่ศึกษาจากมุมมองของห้องสมุด มีงานวิจัยที่น่าสนใจคือ การศึกษารูปแบบที่เหมาะสมในการจัดให้คนพิการสามารถเข้าถึงบริการของห้องสมุดในประเทศเกาหลีใต้ แต่เป็นรูปแบบสำหรับห้องสมุดประชาชนที่มีเป้าหมายต้องการให้คนพิการเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของสังคมโดยได้รับบริการที่เท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป (Lee, 2001) สำหรับในประเทศไทย มีงานวิจัยที่ศึกษาความต้องการและปัญหาในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาพิการเช่นเดียวกัน อาทิ การศึกษาความต้องการในการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

(Eaksuwan, 2014) ความต้องการใช้เทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต (Hong-ngam, 2008) อย่างไรก็ตาม มีงานวิจัยของ Loipha, Nuansrithong, Nainet, Chiangmai, Kongrugsa, & Netirung-siwatchara (2014) ที่ศึกษาสภาพการจัดบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการจากมุมมองของผู้ปฏิบัติ และได้ใช้กรอบแนวทางของ IFLA (Irvall, & Nielsen, 2005) และ Needham (1977) จัดแบ่งประเด็นศึกษาออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ (1) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก (2) ทรัพยากรสารสนเทศ (3) อุปกรณ์และบริการ (4) บุคลากรและ (5) เทคโนโลยีสารสนเทศ (Loipha, Nuansrithong, Nainet, Chiangmai, Kongrugsa, & Netirung-siwatchara, 2014) ซึ่งจะเห็นได้ว่ากำหนดกรอบการศึกษาต่างจาก IFLA ไปเล็กน้อย และเป็นการวิจัยที่ศึกษาสภาพการให้บริการแก่นักศึกษาพิการเมื่อห้าปีที่แล้ว

งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบการจัดบริการห้องสมุดที่เหมาะสมสำหรับนักศึกษาพิการในสถาบันอุดมศึกษาไทย โดยเล็งเห็นความจำเป็นสำหรับผู้บริหารห้องสมุดในการตอบสนองนโยบายและกฎหมายของประเทศที่คำนึงถึงโอกาส สิทธิขั้นพื้นฐาน และความเท่าเทียมของคนพิการในการได้รับบริการต่าง ๆ จากสถาบันการศึกษาที่สังกัด โดยในเบื้องต้นงานวิจัยเรื่องนี้ได้ทำการศึกษาสภาพการจัดบริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการ จากมุมมองของผู้ปฏิบัติ ตามกรอบแนวทางของ IFLA เพื่อให้ทราบสถานการณ์ในปัจจุบัน ก่อนที่จะดำเนินการศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้ (User experiences) ซึ่งเป็นมุมมองจากนักศึกษาพิการในฐานะผู้ใช้ห้องสมุด เพื่อนำมาออกแบบแนวทางการให้บริการห้องสมุดสำหรับนักศึกษาพิการที่ให้ความสำคัญกับการจัดบริการพื้นฐาน ซึ่งอย่างน้อยที่สุดห้องสมุดพึงมีและจัดให้กับนักศึกษาพิการได้อย่างเท่าเทียมกับนักศึกษาปกติ ตามบทบาทหน้าที่ที่พึงปฏิบัติแก่นักศึกษาทุกคนต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการจัดบริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการ โดยใช้กรอบแนวทางของ IFLA's *Access to Libraries for Persons with Disabilities-Checklist* (Irvall, & Nielsen, 2005) เป็นแนวทางในการศึกษา จากมุมมองของผู้ปฏิบัติ ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบการให้บริการห้องสมุดแก่นักศึกษาพิการ

## กรอบแนวคิดการวิจัย

สหพันธ์สมาคมห้องสมุดนานาชาติ (International Federation of Library Associations-IFLA) โดยคณะกรรมการด้านการบริการห้องสมุดสำหรับผู้ด้อยโอกาส (IFLA Standing Committee of Libraries Serving Disadvantaged Persons-LSDP) ได้จัดทำเอกสารชื่อ *Access to Libraries for Persons with Disabilities-Checklist* เพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับห้องสมุดทุกประเภทให้นำไปใช้ในการประเมินระดับการจัดการห้องสมุดเพื่อสร้างโอกาสในการเข้าถึงอาคาร บริการ สื่อวัสดุ และโปรแกรมต่างที่ห้องสมุดจัดขึ้น และนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบริการเพื่อสร้างโอกาสในการเข้าถึงห้องสมุดให้กับผู้ใช้ที่ด้อยโอกาส ให้ได้รับโอกาสเท่าเทียมกันกับผู้ใช้อื่น ๆ โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

- 1) การเข้าถึงทางกายภาพ (Physical access)
- 2) รูปแบบสื่อสำหรับให้บริการ (Media formats) และ
- 3) การบริการและการสื่อสาร (Service and communication) (Irvall, & Nielsen, 2005) ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับปรุงเนื้อหาที่เป็นรายละเอียดในแต่ละด้านให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในบริบทประเทศไทย ดังนี้

### 1. การเข้าถึงทางกายภาพ (Physical Access)

1.1 ภายนอกอาคารห้องสมุด (Outside the library) ผู้ใช้บริการที่มีความพิการควรที่จะ

สามารถเดินทางไปห้องสมุดได้ด้วยความสะดวก สามารถเข้าไปยังอาคารห้องสมุดได้อย่างง่ายและปลอดภัย ถ้าหากทางเข้าหลักของห้องสมุดไม่สามารถปรับปรุงให้คนพิการเข้าได้สะดวก ห้องสมุดควรจะจัดให้มีทางเข้าสำรองสำหรับคนพิการโดยเฉพาะ โดยมีประตูแบบเปิดปิดอัตโนมัติ มีทางลาด และโทรศัพท์ มีที่จอดรถที่มีเครื่องหมายสัญลักษณ์สากลสำหรับคนพิการและอยู่ใกล้กับประตูทางเข้าห้องสมุด เส้นทางในการเข้าถึงประตูทางเข้าห้องสมุดไม่มีสิ่งกีดขวางและมีแสงสว่างอย่างเพียงพอ พื้นผิวที่ทางเข้าเรียบและไม่ลื่น มีทางลาดที่ไม่สูงชันเกินไป และมีราวบันไดให้คนพิการจับด้วย

1.2 ภายในอาคารห้องสมุด (Inside the Library) ประกอบด้วย (1) บริเวณทางเข้า สำหรับคนพิการที่ใช้รถเข็นหรือใช้ไม้เท้าควรที่จะสามารถผ่านประตูและผ่านจุดตรวจรักษาความปลอดภัยได้ ผู้มีความบกพร่องทางการเห็นที่ใช้ไม้เท้าหรือสุนัขนำทางควรจะสามารถเดินทางเข้าได้สะดวกโดยไม่ต้องเผชิญหน้ากับสิ่งกีดขวางใด ๆ มีพื้นที่เพียงพอในด้านหน้าของประตูทางเข้าที่จะช่วยให้รถเข็นคนพิการสามารถหมุนได้รอบ ๆ ประตูทางเข้ากว้างพอที่จะช่วยให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้และควรเป็นแบบเปิดปิดอัตโนมัติ (2) การเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุด ผู้ใช้บริการที่มีความพิการควรจะสามารถเข้าถึงพื้นที่ทุกส่วนของห้องสมุดได้ พื้นที่ควรจะจัดอย่างเหมาะสมกับการใช้งานพร้อมทั้งมีสัญลักษณ์ที่ชัดเจนและมีแผนผังอาคารติดไว้ใกล้กับประตูทางเข้าห้องสมุด ควรมีโต๊ะให้บริการที่ตั้งอยู่ใกล้กับประตูทางเข้าห้องสมุดด้วย รถเข็นคนพิการควรจะสามารถเคลื่อนย้ายไปได้โดยรอบภายในอาคารห้องสมุดทั้งหมด ควรมีลิฟต์สำหรับรถเข็นหรือมีทางลาดถ้าห้องสมุดมีมากกว่าหนึ่งชั้น ชั้นหนังสือควรสามารถเข้าถึงได้โดยรถเข็นคนพิการ นอกจากนี้ควรมีพื้นที่ทางกายภาพอื่น ๆ สำหรับคนพิการ อาทิ ห้องน้ำ ลิฟต์ เป็นต้น

## 2. รูปแบบสื่อสำหรับคนพิการ (Media Formats)

2.1 ทรัพยากรห้องสมุด (Library Materials) ห้องสมุดควรมีทรัพยากรสารสนเทศที่คนพิการสามารถใช้ในการศึกษาค้นคว้าได้ ซึ่งอาจมีหลาย ๆ รูปแบบตามลักษณะและความจำเป็นสำหรับคนพิการแต่ละประเภท ได้แก่ หนังสือเสียง หนังสือวีดิทัศน์หรือดีวีดีที่มีคำบรรยายและหรือมีภาษามือประกอบ หนังสืออักษรเบรลล์เป็นต้น ผู้ใช้บริการที่มีความพิการต้องสามารถเข้าถึงหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วัสดุที่ง่ายต่อการอ่าน (Easy-to-read materials) หรือวัสดุที่ไม่ใช่งานพิมพ์อื่น ๆ ซึ่งหากไม่สามารถจัดซื้อได้ ห้องสมุดควรสามารถยืมจากองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคนพิการได้

2.2 เครื่องมือและอุปกรณ์ (Equipment and supplies) ห้องสมุดควรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับคนพิการ อาทิ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีความเหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการที่นั่งในรถเข็น (Wheelchairs) แป้นพิมพ์ปรับเปลี่ยนได้ (Adaptive keyboards) หรือแป้นพิมพ์แบบพิเศษที่เปลี่ยนรูปของแป้นให้เหมาะสมกับความสามารถในการเข้าถึงของคนพิการแต่ละบุคคล คอมพิวเตอร์ที่มีโปรแกรมอ่านหน้าจอ (Screen readers) โปรแกรมขยายหน้าจอ (Screen enlargement) และโปรแกรมสังเคราะห์เสียง (Synthetic speech) โปรแกรมสะกดคำ (Spelling) และซอฟต์แวร์การเรียนการสอนอื่น ๆ ที่เหมาะสมสำหรับคนที่มีความบกพร่องทางการอ่าน (Dyslexia) และควรมีพนักงานห้องสมุดที่มีความสามารถในการให้คำแนะนำกับผู้ใช้บริการในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้

## 3. บริการห้องสมุดและการสื่อสาร (Service and communication)

3.1 บุคลากร (Library staff) ห้องสมุดควรจัดให้มีผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการ การเข้าถึงห้องสมุดสำหรับผู้ใช้บริการที่มีความพิการอย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่นี้ควรเป็นผู้ประสานงานกับกลุ่มผู้ใช้บริการ

ที่มีความพิการและองค์กรที่ให้การสนับสนุนคนพิการด้วย สิ่งสำคัญคือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดทุกคนควรมีความรู้เกี่ยวกับประเภทของคนพิการและรู้วิธีการให้ความช่วยเหลือพวกเขาในการเข้ามาใช้บริการห้องสมุด เจ้าหน้าที่ห้องสมุดควรจะต้องสื่อสารกับผู้ใช้บริการที่มีความพิการโดยตรงโดยไม่ต้องผ่านผู้ดูแล

3.2 บริการพิเศษสำหรับคนพิการ (Special services) เนื่องจากคนพิการมีข้อจำกัดในการใช้บริการห้องสมุดจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ห้องสมุดพึงจัดบริการพิเศษนอกเหนือจากปกติสำหรับคนพิการ ซึ่งอาจทำได้หลายวิธี อาทิ บริการส่งถึงบ้าน (Home delivery service) สำหรับบุคคลที่ไม่สามารถจะมาห้องสมุดได้สะดวก การขยายเวลาบริการ การขยายขอบเขตการบริการเพื่อให้ถึงกลุ่มเป้าหมาย บริการช่วยอ่าน (Reading service) สำหรับผู้ใช้บริการที่มีปัญหาในการอ่าน หรือทำการสแกนเอกสารเพื่อให้พวกเขาสามารถเข้าถึงได้บนคอมพิวเตอร์ที่มีโปรแกรมอ่านหน้าจอการกำหนดเวลาการให้คำปรึกษาสำหรับผู้ใช้ที่มีความพิการทางการอ่านอย่างสม่ำเสมอเป็นต้น

3.3 การสื่อสาร (Communication) ห้องสมุดควรจัดทำสารสนเทศในรูปแบบที่จะสื่อสารหรือให้ข้อมูลกับผู้ใช้บริการที่เป็นคนพิการได้ เช่น ผู้มีความบกพร่องทางการเห็น สารสนเทศควรต้องพิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ สารสนเทศอยู่ในรูปแบบเสียง อักษรเบรลล์ สารสนเทศสำหรับคนหูหนวกหรือบุคคลที่บกพร่องทางการได้ยิน ควรมีคำบรรยายด้วย (Subtitled) และหรือมีวีดิทัศน์ภาษามือ (Sign language) หรือสารสนเทศผ่านทางโทรศัพท์ข้อความ (Text telephones) และหรือทางอีเมล เป็นต้น นอกจากนี้ควรมีการจัดทำเว็บไซต์หรือช่องทางสำหรับการสื่อสารกับผู้ใช้ที่เป็นคนพิการโดยเฉพาะผ่านทางโปรแกรมขยายหน้าจอและโปรแกรมอ่านหน้าจอ (Screen readers) รวมถึงโปรแกรมสังเคราะห์เสียงพูดหรือโปรแกรมแสดงผลเป็นอักษรเบรลล์ (Braille displays)



3.4 ความร่วมมือกับองค์กรเพื่อคนพิการ และคนพิการเป็นรายบุคคล (Cooperation with disability organizations and individuals) เป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้ห้องสมุดสามารถเข้าถึงประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่ และเพื่อเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือ ในการจัดบริการห้องสมุดและโปรแกรมหรือกิจกรรมต่าง ๆ ให้กับผู้ใช้บริการที่เป็นคนพิการได้

### วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ หน่วยวิเคราะห์ คือ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจำนวน 34 แห่ง (มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 23 แห่ง และ มหาวิทยาลัยของรัฐ 11 แห่ง) กำหนดกลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง ได้แก่ บรรณารักษ์ ฝ่ายบริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ที่รับผิดชอบ การปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่นักศึกษาพิการ แห่งละ 1 คน เนื่องจากเป็นการศึกษาสภาพการจัด บริการ ซึ่งต้องการข้อมูลที่ตรงตามสภาพความเป็นจริง จึงเลือกสอบถามจากคนใดคนหนึ่งที่มีหน้าที่ โดยตรงเท่านั้น ซึ่งผู้วิจัยได้ขอทราบข้อมูลผู้รับผิดชอบ การให้บริการแก่นักศึกษาพิการของแต่ละห้องสมุด เพื่อเป็นกลุ่มเป้าหมายในการส่งแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่พัฒนา ขึ้นตามกรอบแนวทางของ IFLA และตรวจสอบ ความตรงของเนื้อหาในแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ ด้านการบริหารและจัดการห้องสมุด และด้านการ บริการพิเศษ (Special services) จำนวน 3 คน รวมทั้ง ทำการทดลองใช้เครื่องมือโดยให้บรรณารักษ์และ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ทำงานด้านการบริการของ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวน 14 แห่ง ๆ ละ 2 คน รวม 28 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น คำนวณโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่า alpha เท่ากับ 0.93 จากนั้นส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ถึงบรรณารักษ์กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 34 คน ระหว่างวันที่ 20 มกราคม 2561 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน

2561 ได้รับแบบสอบถามกลับคืน 32 ฉบับ (ร้อยละ 94.1) สำหรับอีก 2 ฉบับที่ไม่ได้ตอบกลับ เนื่องจาก สถาบันนั้นไม่มีนักศึกษาพิการในขณะที่ทำการศึกษา

### สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

#### 1. ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาโท จำนวน 19 คน (ร้อยละ 59.4) ระดับปริญญาตรี จำนวน 12 คน (ร้อยละ 37.5) และระดับปริญญาเอก จำนวน 1 คน (ร้อยละ 3.1) มีตำแหน่งงานเป็นบรรณารักษ์ จำนวน 25 คน (ร้อยละ 78.1) และนักเอกสารสนเทศ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 21.9) ประสบการณ์ให้บริการแก่นักศึกษาพิการ ส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์ จำนวน 14 คน (ร้อยละ 43.8) รองลงมา มีประสบการณ์ 1-3 ปี จำนวน 10 คน (ร้อยละ 31.2) และมีประสบการณ์ 4-6 ปี จำนวน 7 คน (ร้อยละ 21.9) การศึกษา และเรียนรู้วิธีการให้บริการแก่นักศึกษาพิการ ส่วนใหญ่เรียนรู้โดยการศึกษาดูด้วยตนเอง จำนวน 22 คำตอบ (ร้อยละ 62.9) รองลงมาคือ อบรมจาก หน่วยงาน/สถาบันเพื่อคนพิการ จำนวน 6 คำตอบ (ร้อยละ 17.1) และศึกษาด้วยวิธีอื่น ๆ อาทิ สอบถาม เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ หรือไปศึกษาดูงาน จำนวน 6 คำตอบ (ร้อยละ 17.1)

#### 2. การเข้าถึงบริการห้องสมุดสำหรับ นักศึกษาพิการตามแนวทางของ IFLA (ตาราง)

##### 2.1 การเข้าถึงทางกายภาพ (Physical access)

##### 2.1.1 สถานที่ภายนอกอาคาร (Outside the library)

ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการจัดสถานที่ ภายนอกอาคารห้องสมุดให้เอื้อต่อการเข้าถึงของ นักศึกษาพิการเรียงตามลำดับ คือ มีประตูทางเข้า ห้องสมุดที่กว้างพอสำหรับให้รถเข็นนักศึกษาพิการ เข้าได้ (ร้อยละ 84.4) บริเวณด้านหน้าประตูทางเข้า ห้องสมุด มีพื้นที่เพียงพอสำหรับให้รถเข็นนักศึกษาพิการ สามารถหมุนได้โดยรอบ (ร้อยละ 78.1) และ

เส้นทางในการเข้าถึงประตูทางเข้าห้องสมุด ไม่มีสิ่งกีดขวางและมีแสงสว่างอย่างเพียงพอ (ร้อยละ 68.8) แต่ส่วนใหญ่เกินกว่าร้อยละ 60 ของห้องสมุดที่ตอบว่า **ไม่มี** ได้แก่ ที่จอดรถสำหรับนักศึกษาพิการที่มีเครื่องหมายสัญลักษณ์สากล (ร้อยละ 68.8) ที่จอดรถสำหรับนักศึกษาพิการที่อยู่ใกล้กับประตูทางเข้าห้องสมุด (ร้อยละ 87.5) บันไดทางเข้าห้องสมุดยังไม่มีการแยกลูกตั้งและลูกนอนด้วยวัสดุหรือสีให้เห็นได้ชัดเจน (ร้อยละ 90.6) ประตูห้องสมุดที่เป็นกระจกมีการทำเครื่องหมายไว้เพื่อเตือนนักศึกษาผู้มีความบกพร่องทางการเห็น (ร้อยละ 96.9) และไม่มีห้องสมุดแห่งใดเลยที่มีการจัดโทรศัพท์สำหรับนักศึกษาพิการที่บริเวณด้านหน้าประตูทางเข้าห้องสมุด (ร้อยละ 100) ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Loipha, Nuansrithong, Nainet, Chiangmai, Kongrugsa, & Netirungsiwatchara (2014) ที่พบว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ไม่ได้จัดให้มีที่จอดรถสำหรับนักศึกษาผู้พิการ ไม่มีทางเข้าห้องสมุดสำหรับนักศึกษาผู้พิการโดยเฉพาะ ไม่มีป้ายบอกทางเข้าสำหรับนักศึกษาพิการ แต่ทั้งหมดพบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่มีทางลาดสำหรับนักศึกษาพิการ เพียงแต่ไม่มีสัญลักษณ์รูปปีการติดไว้บริเวณทางลาด นอกจากนี้งานวิจัยในต่างประเทศก็พบในลักษณะเดียวกันคือห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่มีการจัดการด้านสถานที่ภายนอกอาคารให้พร้อมสำหรับการเข้าถึงห้องสมุดสำหรับคนพิการ (Todaro, 2005; Koulikourdi, 2008; Chaputula, & Mapulanga, 2017)

### 2.1.2 สถานที่ภายในอาคาร (Inside the library)

ในด้านการจัดสถานที่ภายในอาคารห้องสมุดให้เอื้อต่อการเข้าถึงของนักศึกษาพิการพบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่มีการจัดโต๊ะให้บริการตั้งอยู่ใกล้กับประตูทางเข้าห้องสมุด (ร้อยละ 62.5) มีห้องน้ำสำหรับนักศึกษาพิการ (ร้อยละ 62.5) ส่วนในด้านอื่น ๆ พบว่าเกินกว่าร้อยละ 60 ของห้องสมุดที่ตอบว่า **ไม่มี** ได้แก่ สัญญาณเตือนภัยภายในอาคาร (สัญญาณเสียง) สำหรับนักศึกษาที่มีความบกพร่อง

ทางการเห็น (ร้อยละ 62.5) จุดตรวจรักษาความปลอดภัยของห้องสมุด สามารถผ่านเข้าออกได้โดยสะดวกสำหรับนักศึกษาพิการที่นั่งรถเข็น (ร้อยละ 65.6) ลิฟต์มีแสงสว่างที่เพียงพอ มีปุ่มและป้ายอักษรเบรลล์ให้กดเลือกชั้น (ร้อยละ 65.6) พื้นที่เหมาะสำหรับอ่านออกเสียงได้ (ร้อยละ 68.8) พื้นที่เหมาะบริการภายในอาคารห้องสมุดที่มีประตูเข้าออกเป็นแบบเปิดปิดอัตโนมัติ (ร้อยละ 71.9) ระหว่างชั้นหนังสือกว้างพอ สามารถเข้าถึงได้โดยนักศึกษาพิการที่นั่งรถเข็น (ร้อยละ 71.9) ป้ายสัญลักษณ์ที่ชัดเจนและติดตั้งในระดับสายตาของนักศึกษาพิการที่นั่งรถเข็นสามารถมองเห็นได้สะดวก (ร้อยละ 75.0) แพนผังอาคารห้องสมุดติดไว้ใกล้กับประตูทางเข้าห้องสมุด (ร้อยละ 81.3) ลิฟต์มีเสียงพูดบอกชั้น (ร้อยละ 81.3) ห้องน้ำสำหรับนักศึกษาพิการมีสัญญาณเตือนภัยทั้งภายนอกและภายในห้องน้ำ (ร้อยละ 81.3) สัญญาณเตือนภัยภายในอาคารสำหรับนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยินที่เป็นสัญญาณแสง (ร้อยละ 90.6) การติดป้ายอักษรเบรลล์ที่ชั้นหนังสือสำหรับบอกหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศให้แก่นักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการเห็น (ร้อยละ 90.6) บันไดภายในอาคารห้องสมุดที่มีการแยกลูกตั้งและลูกนอนด้วยวัสดุหรือสีให้เห็นได้ชัดเจน (ร้อยละ 93.8) การจัดทำป้ายเป็นรูปสัญลักษณ์ที่นำไปสู่ลิฟต์ (ร้อยละ 93.8) และไม่มีห้องสมุดแห่งใดเลยที่จัดทำเส้นทางเดินภายในห้องสมุดให้มีสัญลักษณ์นำทางให้แก่นักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการเห็น (ร้อยละ 100) ซึ่งสรุปได้ในทำนองเดียวกันว่าแม้ว่าเวลาจะผ่านไปแล้วห้าปี นับตั้งแต่ที่ Loipha, Nuansrithong, Nainet, Chiangmai, Kongrugsa, & Netirungsiwatchara (2014) ได้ศึกษาไว้ก่อนหน้าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ก็ไม่ได้พัฒนามากขึ้นไปกว่าเดิมในด้านการจัดสถานที่ภายในอาคารเพื่อให้บริการสำหรับนักศึกษาพิการ ส่วนใหญ่จะมีห้องสุขาสำหรับนักศึกษาพิการ ซึ่งเป็นสิ่งที่มักพบในอาคารประเภทอื่น ๆ ภายในสถาบันอุดมศึกษาอยู่แล้ว

## 2.2 รูปแบบของสื่อที่ให้บริการ (Media format)

### 2.2.1 ทรัพยากรสารสนเทศ (Library materials)

ห้องสมุดส่วนใหญ่มีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับให้บริการนักศึกษาพิการ (ร้อยละ 71.9) ส่วนทรัพยากรประเภทอื่น ๆ ที่เหมาะสมสำหรับนักศึกษาพิการนั้นมีน้อยมาก ส่วนใหญ่แล้วจะตอบว่าไม่มี เรียงตามลำดับ ได้แก่ หนังสือภาพสัมผัส (Tactile picture books) (ร้อยละ 96.9) หนังสือพิมพ์เสียง (Talking newspapers) (ร้อยละ 93.8) วารสารและนิตยสารเสียง (Talking periodicals) (ร้อยละ 93.8) ทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเองสำหรับนักศึกษาพิการ (ร้อยละ 93.8) หนังสือที่เป็นตัวพิมพ์ขนาดใหญ่กว่าปกติ (Large print books) (ร้อยละ 90.6) เว็บไซต์ห้องสมุดที่นักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการเห็นสามารถเข้าถึงและใช้งานได้ (ร้อยละ 90.6) หนังสือเสียง (Talking books) (ร้อยละ 81.3) หนังสือวีดิทัศน์หรือดีวีดี (Video/DVD books) (ร้อยละ 78.1) และหนังสืออักษรเบรลล์ (Braille books) (ร้อยละ 71.9) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chaputula, & Mapulanga (2017) ที่พบว่า มีห้องสมุดน้อยมากที่จัดให้มีหนังสืออักษรเบรลล์ หนังสือเสียง และหนังสือที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ นอกจากนี้ ในขณะที่นักศึกษาพิการในยุคปัจจุบันมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี และสื่ออุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นเครื่องช่วยในการศึกษาค้นคว้ามากขึ้น แต่ก็มีห้องสมุดจำนวนน้อยมากที่สร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ที่เป็นสารสนเทศออนไลน์ หรือสารสนเทศดิจิทัลให้กับนักศึกษาพิการ ซึ่งจะช่วยให้สามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้โดยไม่ต้องมาที่ห้องสมุด (Dermody, & Majekodunmi, 2011)

### 2.2.2 เครื่องมือและอุปกรณ์ (Equipment and supplies)

ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดเกินกว่าร้อยละ 80 ไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการนักศึกษาพิการทุกรายการที่ระบุในแนวทางของ IFLA เรียงตามลำดับ ได้แก่ เครื่องพิมพ์อักษรเบรลล์ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เครื่องช่วยฟังแบบทัดหลังหู เครื่องช่วยฟังระบบ FM โทรศัพท์ขยายเสียงสำหรับคนหูตึง อุปกรณ์การสื่อสารทางโทรศัพท์ที่สามารถต่อเข้ากับแป้นพิมพ์คอมพิวเตอร์ และแสดงผลได้ทั้งอักษรเบรลล์และภาษามือ (TDD) (ร้อยละ 100) รองลงมาคือ เครื่องแสดงผลอักษรเบรลล์สำหรับใช้เชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์ โต๊ะให้บริการที่สามารถปรับขึ้นลงได้เพื่อรองรับนักศึกษาพิการที่นั่งรถเข็น (ร้อยละ 96.9) ที่วางอ่านหนังสือปรับมุมได้สำหรับนักศึกษาผู้มีความบกพร่องทางการเห็น โปรแกรมอ่านหน้าจอ (Screen readers) และโปรแกรมสังเคราะห์เสียง (Synthetic speech) แวนขยายแบบพกพา (ร้อยละ 93.8) เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการเห็น (ร้อยละ 90.6) เครื่องเล่นหนังสือเสียงระบบ DAISY (ร้อยละ 87.5) และเครื่องอิเล็กทรอนิกส์สำหรับขยายภาพและตัวอักษรสำหรับนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการเห็นที่สายตาเลือนราง (ร้อยละ 81.3) ทั้งนี้จากงานวิจัยของ Hong-ngam (2008) ซึ่งศึกษาสภาพและความต้องการใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก (Assistive technology) ของนักศึกษาพิการในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิตก็พบสอดคล้องกันว่า นักศึกษาพิการมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยในการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรและบริการของห้องสมุดตามลักษณะของความพิการเกือบทุก ๆ ด้าน

## 2.3 บริการและการสื่อสาร (Service and communication)

### 2.3.1 บุคลากร (Library staff)

ห้องสมุดร้อยละ 60 ขึ้นไปยังไม่มีความพร้อมในด้านบุคลากรสำหรับให้บริการแก่นักศึกษาพิการ กล่าวคือ ส่วนใหญ่ยังไม่ได้เตรียมการหรือดำเนินการให้มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถต่าง ๆ ดังนี้ **ไม่ได้จัดให้มี**บุคลากรห้องสมุดสำหรับทำหน้าที่ให้บริการแก่นักศึกษาพิการโดยเฉพาะ (ร้อยละ 84.4) บุคลากรห้องสมุดทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานกับนักศึกษาพิการและหน่วยงานเพื่อคนพิการ (ร้อยละ 78.1) บุคลากรห้องสมุดที่ผ่านการฝึกอบรมการให้ความช่วยเหลือและให้บริการแก่นักศึกษาพิการ (ร้อยละ 78.1%) ผู้ช่วยจัดบันทึก (ร้อยละ 96.9) ผู้ช่วยอ่าน (ร้อยละ 93.8) บุคลากรที่สามารถสื่อสารกับนักศึกษาที่มีความบกพร่องทางการได้ยินด้วยภาษามือ (ร้อยละ 87.5) บุคลากรที่สามารถให้การนำชมห้องสมุดแก่นักศึกษาพิการ (ร้อยละ 90.6) อาสาสมัครห้องสมุดที่มีความรู้และช่วยเหลือนักศึกษาพิการ (ร้อยละ 84.4) แต่อย่างไรก็ตามพบว่าห้องสมุดตอบว่าบุคลากรห้องสมุดส่วนใหญ่รู้วิธีการให้ความช่วยเหลือนักศึกษาพิการเบื้องต้นได้ (ร้อยละ 34.4) เมื่อเทียบเคียงกับผลการวิจัยในต่างประเทศพบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการห้องสมุดสำหรับคนพิการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด (Lee, 2001) และคนพิการจะเกิดความรู้สึกสบายใจและต้องการใช้บริการห้องสมุดหากได้รับความช่วยเหลือและคำแนะนำที่ดีจากบรรณารักษ์ (Bodaghi, Cheong, & Zainab, 2016)

### 2.3.2 บริการพิเศษ (Special services)

ผลวิจัยพบว่า มีบริการพิเศษสองด้านที่ห้องสมุดเกินกว่าครึ่งตอบว่าได้จัดให้สำหรับนักศึกษาพิการ ได้แก่ บริการช่วยค้นหาและหยิบตัวเล่มหนังสือให้ (ร้อยละ 62.5) และบริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ (ร้อยละ 59.4) บริการพิเศษอื่นๆ นอกจากนี้ส่วนใหญ่ห้องสมุด**ไม่มี** ได้แก่ การกำหนด

ตารางเวลาในการให้คำปรึกษาอย่างสม่ำเสมอ (ร้อยละ 100) บริการสแกนเอกสารเพื่อให้นักศึกษาเข้าถึงได้บนคอมพิวเตอร์ที่มีโปรแกรมอ่านหน้าจอ (ร้อยละ 90.6) บริการส่งทรัพยากรสารสนเทศถึงบ้านหรือหอพัก (ร้อยละ 87.5) การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนด้านการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประจำอยู่ในสถานที่ให้บริการ (ร้อยละ 87.5) และบริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศทางโทรศัพท์ (ร้อยละ 68.8) อย่างไรก็ตาม ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรพิจารณาจัดบริการพิเศษสำหรับนักศึกษาพิการที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เนื่องจากสภาพทางกายภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ รวมทั้งเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ไม่อยู่ในสภาพที่เอื้อต่อการที่นักศึกษาพิการจะมาใช้บริการที่ห้องสมุด ดังนั้น การดำเนินการ อาทิ การยืมคืนโดยการจัดส่งถึงที่พัก การบริการตอบคำถามผ่านหลายช่องทาง การขยายเวลาให้บริการ จึงนับว่าเป็นสิ่งจำเป็น (Lee, 2001)

### 2.3.3 การสื่อสาร (Communication)

ห้องสมุดส่วนใหญ่ยังขาดความตระหนักในด้านการสื่อสารและการจัดการกับนักศึกษาพิการ ผลวิจัยพบว่า ห้องสมุดเกือบทุกแห่ง**ไม่มี**การจัดทำนโยบายการให้บริการห้องสมุดสำหรับนักศึกษาพิการ (ร้อยละ 84.4) ไม่มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการห้องสมุดในรูปแบบสื่อที่นักศึกษาพิการเข้าถึงได้ (ร้อยละ 96.9) ไม่มีการเปรียบเทียบการให้บริการห้องสมุดสำหรับนักศึกษาพิการ โดยเฉพาะ (ร้อยละ 93.8) ไม่มีการจัดกลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษาพิการและจัดบริการได้อย่างชัดเจน (ร้อยละ 87.5) และไม่มีการจัดเก็บสถิติการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาพิการ (ร้อยละ 87.5) ในทางตรงกันข้ามจากการวิจัยเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีของนักศึกษาพิการ พบว่า นักศึกษาพิการมีความสามารถในการเข้าถึงเว็บไซต์ในการค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อสืบค้นข้อมูล เพื่อการศึกษาวิจัยเพื่อความบันเทิง และเพื่อการรับส่งข้อมูลข่าวสาร



และแลกเปลี่ยนข่าวสาร โดยมีการใช้ Search engine ใช้เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยที่กำลังศึกษาอยู่ เว็บไซต์ข่าวหนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ ผู้ให้บริการไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ และเว็บไซต์เพื่อความบันเทิงได้ตามปกติ (Byerley, & Chambers, 2002) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหากห้องสมุดให้ความสำคัญในด้านการสื่อสารกับนักศึกษาพิการ โดยผ่านสื่อเทคโนโลยีหรือเว็บไซต์ที่เหมาะสม ก็จะเป็นการเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของห้องสมุดได้มากขึ้น

### 2.3.4 ความร่วมมือกับองค์กรเพื่อคนพิการและคนพิการเป็นรายบุคคล (Cooperation)

ห้องสมุดส่วนใหญ่ยังขาดความร่วมมือกับนักศึกษาพิการเป็นรายบุคคลและองค์กรเพื่อคนพิการในการจัดบริการห้องสมุดที่เหมาะสมสำหรับนักศึกษาพิการ ผลวิจัยพบว่า ห้องสมุดเกือบทุกแห่งไม่มีการร่วมมือกับองค์กรเพื่อคนพิการในการวางแผนการจัดกิจกรรม (ร้อยละ 93.8) การประสานงานเพื่อร่วมกันพัฒนาโครงการต่าง ๆ สำหรับนักศึกษาพิการ (ร้อยละ 84.4) และการเชิญองค์กรเพื่อคนพิการมาร่วมกิจกรรมที่จัดสำหรับนักศึกษาพิการ (ร้อยละ 96.9) นอกจากนี้ห้องสมุดส่วนใหญ่ยังไม่มีขอขยืมทรัพยากรสารสนเทศหรือเครื่องมืออุปกรณ์จากองค์กรเพื่อคนพิการมาให้บริการแก่นักศึกษาพิการ (ร้อยละ 96.9) หรือการขอใช้สื่อสำหรับนักศึกษาพิการ (ร้อยละ 87.5) ทั้งยังพบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีการจัดให้นักศึกษาพิการและบุคลากรห้องสมุดได้มาพบปะกันเพื่อพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการของนักศึกษาพิการอีกด้วย (ร้อยละ 93.8) อาจเป็นไปได้ว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไม่ได้ให้ความสำคัญกับการร่วมมือกับองค์กรภายนอกในการจัดบริการห้องสมุด

### สรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาสภาพการจัดบริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการ ชี้ให้เห็นว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ ยังไม่มีความพร้อมในการจัดบริการสำหรับนักศึกษาพิการเมื่อเทียบเคียงกับแนวทางการจัดบริการห้องสมุดสำหรับคนพิการของ IFLA หากพิจารณาในด้านสภาพทางกายภาพ อาจเป็นไปได้ยากเนื่องจากการดำเนินการบางเรื่องเกี่ยวข้องกับโครงสร้างและสภาพของอาคารห้องสมุด ซึ่งอาคารอาจมีความใหม่หรือเก่าแตกต่างกัน และอาจต้องใช้งบประมาณลงทุนในการปรับปรุงค่อนข้างมาก อย่างไรก็ตามในด้านการบริการและการสื่อสาร โดยศักยภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ อาจจะสามารถนำไปพิจารณาปรับปรุงในหลาย ๆ ด้านโดยไม่ต้องใช้งบประมาณมากนัก อาทิ การจัดให้มีบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจคนพิการประเภทต่าง ๆ ซึ่งมีความต้องการการใช้บริการพิเศษที่แตกต่างกัน เนื่องจากสภาพความพิการแตกต่างกัน การจัดให้มีทรัพยากรสารสนเทศที่นักศึกษาพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าได้อย่างแท้จริง โดยความร่วมมือกับองค์กรคนพิการที่มีเทคโนโลยีและอุปกรณ์ในการแปลงหรือพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ให้อยู่ในรูปแบบที่นักศึกษาพิการสามารถเข้าถึงได้ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาสภาพและความต้องการบริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจากมุมมองของผู้ใช้ ซึ่งเป็นนักศึกษาพิการ และอาจนำไปสู่การวิจัยเพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนารูปแบบการจัดบริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการต่อไปได้



## References

- Bodaghi, N.B., Cheong, L.S., & Zainab, A.N. (2016). Librarians empathy: Visually impaired students' experiences towards inclusion and sense of belonging in an academic library. *Journal of Academic Librarianship*, 42, 87-96.
- Byerley, S.L., & Chambers, M.B. (2002). Accessibility and usability of web-based library databases for non-visual users. *Library Hi Tech*, 20(2), 169-78.
- Chaputula, A.H., & Mapulanga, P.M. (2016). Provision of library services to people with disabilities in Malawi. *South African Journal of Library and Information Science*, 82(2), 1-7.
- Commission of Higher Education. (2010). *Prakat samnakngan khana kammakan kan udomsuksa ruang naeothang kan songsoem kanchatkan suksa radap udomsuksa samrap khonphikan*. Retrieved October 18, 2015, from <http://www.mua.go.th/users/he-commission/doc/law/ohec%20law/2553%20handicap.pdf>. (In Thai).
- Commission of Higher Education. (2015). *Higher education policy for students with disabilities*. Bangkok: CHE. (In Thai).
- Commission of Higher Education. (2018). *Phaen udomsuksa raya yao yisip pi B.E. 2561-2580*. Retrieved April 4, 2015, from <http://www.mua.go.th/users/bpp/main/download/plan/plan20yrs.pdf>. (In Thai).
- Constitution of the Kingdom of Thailand B.E. 2550*. (2007). Retrieved October 18, 2014, from <http://www.ombudsman.go.th/10/documents/law/Constitution2550.pdf>. (In Thai).
- Coonin, B. (2002). Establishing accessibility for e-journals: A suggested approach. *Library Hi Tech*, 20(2), 207-220.
- Dermody, K., & Majekodunmi, N. (2011). Online databases and the research experience for university students with print disabilities. *Library Hi Tech*, 29(1), 149-160.
- Eaksuwan, N. (2014). *The needs of students with disabilities in using the Central Library of Chiang Mai University* (Master's thesis in Information Studies) Graduate School, Chiang Mai University, Chiang Mai. (In Thai).
- Education Provision for Persons with Disabilities Act B.E. 2551. (2008). *Ratchakitchanubeksa*, 125 (Tonhithi 25 Ko 5 February 2008), 1-13. (In Thai).
- Empowerment of Persons with Disabilities Act, B.E. 2550 (2007). *Ratchakitchanubeksa*, 124 (Tonhithi 31 Ko 27 September 2007), 8-24. (In Thai).
- Hong-ngam, K. (2008). A study on situation and needs of assistive technology and service for person with disability in Academic Resources Center at Rajabhat University Suan Dusit. *SDU Research Journal in Humanities and Social Sciences*, 4(1), 23-27. (In Thai).
- Horwath, J. (2002). Evaluating opportunities for expanded information access: A study of the accessibility of four online databases. *Library Hi Tech*, 20(2), 199-206.
- Irvall, B., & Nielsen, G. (2005). *Access to Libraries for Persons with Disabilities-checklist*. The Hague, Netherlands: IFLA Headquarters.
- Koulourdi, A. (2008). Library services for people with disabilities in Greece. *Library Review*, 57(2), 138-148.
- Lee, Y.S. (2001). *Accessible library services for people with disabilities: A model for Korean libraries*. (Doctoral thesis). University College London, UK.

- Lewis, D.W. (2016). *Reimagining the academic library*. Lanham, MD: Rowman & Littlefield Publishers.
- Loipha, S., Nuansrithong, S., Nainet, W., Chiangmai, J., Kongruga, R. & Netirungsiwatchara, J. (2014). Academic libraries services for students with disabilities. *Journal of Information Science*, 32(3), 19-35. (In Thai).
- Needham, W.L. (1977). Academic library service to handicapped students. *Journal of Academic Librarianship*, 3(5), 273-27.
- Phraratchabanyat kanprakop kitchakan krachaisiang lae kitchakan thorathat B.E. 2551. (2008). *Ratchakitchanubeksa*, 125(Ton thi 42 Ko 4 March 2008), 61-91. (In Thai).
- Phraratchabanyat ongkan krachaisiang lae phrae phap satharana haeng prathet Thai. (2008). *Ratchakitchanubeksa*, 125(Ton thi 8 Ko 14 January 2008), 1-25. (In Thai).
- Rabiar khana kammakan songsoem kanchatkan suksa samrap khonphikan waduai kanchatkan suksa radap udomsuksa samrap khonphikan B.E. 2552. (2009). *Ratchakitchanubeksa*, 124 (Ton piset 163 Ngo 9 November 2009), 15-16. (In Thai).
- Riley, C. (2002). Libraries, aggregator databases, screen readers and clients with disabilities. *Library Hi Tech*, 20(2), 179-187.
- Saumure, K., & Given, L.M. (2004). Digitally enhanced?: An examination of the information behaviors of visually impaired postsecondary students. *Canadian Journal of Information and Library Science*, 28(2), 25-42.
- Stewart, R., Narendra, V., & Schmetzke, A. (2005). Accessibility and usability of online library databases. *Library Hi Tech*, 23(2), 265-286.
- Sujirakul, S. (2008). *The meeting of basic needs in educational programs for physically challenged students at Ramkhamhaeng University*. Bangkok: Research and Development Institute Ramkhamhaeng University. (In Thai).
- Todaro, A.J. (2006). Library services for people with disabilities in Argentina. *New Library World*, 106 (1212/1213), 253-268.

ตาราง ความสามารถในการจัดให้เข้าถึงบริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการตามกรอบ IFLA

ความสามารถในการจัดให้เข้าถึงบริการห้องสมุดสำหรับนักศึกษาพิการ		จำนวนและร้อยละ (n=32)			
		มี		ไม่มี	
<b>1. การเข้าถึงทางกายภาพ (Physical access)</b>					
<b>1.1</b>	<b>สถานที่ภายนอกอาคารห้องสมุด</b>				
1.1.1	ที่จอดรถที่มีเครื่องหมายสัญลักษณ์สากลสำหรับคนพิการ	10	31.1	22	68.8
1.1.2	ที่จอดรถสำหรับคนพิการอยู่ใกล้กับประตูทางเข้าห้องสมุด	4	12.5	28	87.5
1.1.3	เส้นทางการเข้าถึงประตูทางเข้าห้องสมุดไม่มีสิ่งกีดขวางและมีแสงสว่างเพียงพอ	22	68.8	10	31.3
1.1.4	ทางลาดสำหรับขึ้นลงห้องสมุด	19	59.4	13	40.6
1.1.5	ราวจับทั้งสองด้านที่ทางลาด	13	40.6	19	59.4
1.1.6	พื้นผิวของจุดต่อเนื้อระหว่างพื้นกับทางลาดมีความเรียบ ไม่สะดุด	15	46.9	17	53.1
1.1.7	บันไดทางเข้าห้องสมุดแยกลูกตั้งและลูกนอนด้วยวัสดุหรือสี ให้เห็นได้ชัดเจน	3	9.4	29	90.6
1.1.8	โทรศัพท์สำหรับคนพิการที่บริเวณด้านหน้าประตูทางเข้าห้องสมุด	0	0.0	32	100.0
1.1.9	บริเวณด้านหน้าประตูทางเข้ามีพื้นที่เพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการสามารถหมุนได้โดยรอบ	25	78.1	7	21.9
1.1.10	ประตูทางเข้าห้องสมุดกว้างพอสำหรับให้รถเข็นคนพิการเข้าได้	27	84.4	5	15.6
1.1.11	ประตูทางเข้าหลักห้องสมุดเป็นแบบเปิดปิดอัตโนมัติ	14	43.8	18	56.3
1.1.12	ประตูที่เป็นกระจก มีการทำเครื่องหมายไว้เพื่อเตือนคนพิการทางสายตา	1	3.1	31	96.9
<b>1.2</b>	<b>สถานที่ภายในอาคารห้องสมุด</b>				
1.2.1	จุดตรวจรักษาความปลอดภัย สามารถผ่านเข้าออกได้โดยสะดวกสำหรับคนพิการที่นั่งรถเข็น	11	34.4	21	65.6
1.2.2	โต๊ะให้บริการตั้งอยู่ใกล้กับประตูทางเข้าห้องสมุด	20	62.5	12	37.5
1.2.3	แผนผังอาคารห้องสมุด ติดไว้ใกล้กับประตูทางเข้าห้องสมุด	6	18.8	26	81.3
1.2.4	เส้นทางเดินภายในห้องสมุดมีสัญลักษณ์นำทางให้แก่คนพิการทางสายตา	0	0.0	32	100.0
1.2.5	ป้ายเป็นรูปสัญลักษณ์ที่นำไปสู่ลิฟต์	2	6.31	30	93.8
1.2.6	ป้ายสัญลักษณ์ที่ชัดเจนติดตั้งในระดับสายตาคนพิการที่นั่งรถเข็นสามารถมองเห็นได้สะดวก	8	25.0	24	75.0
1.2.7	พื้นที่ให้บริการภายในอาคารห้องสมุดที่มีประตูเข้าออกเป็นแบบเปิดปิดอัตโนมัติ	9	28.1	23	71.9
1.2.8	บันไดในอาคารห้องสมุดแยกลูกตั้งและลูกนอนด้วยวัสดุหรือสีให้เห็นได้ชัดเจน	2	6.3	30	93.8
1.2.9	ลิฟต์มีแสงสว่างที่เพียงพอ มีปุ่มและป้ายอักษรเบรลล์ให้กดเลือกชั้น	11	34.4	21	65.6
1.2.10	ลิฟต์มีเสียงพูดบอกชั้น	6	18.8	26	81.3
1.2.11	ปุ่มลิฟต์สามารถเข้าถึงได้โดยคนพิการที่นั่งรถเข็น	14	43.8	18	56.3
1.2.12	ห้องน้ำสำหรับคนพิการ	20	62.5	12	37.5
1.2.13	ห้องน้ำสำหรับคนพิการที่มีพื้นที่กว้างพอสำหรับรถเข็นคนพิการในการใช้งานได้อย่างสะดวก	16	50.0	16	50.0
1.2.14	ห้องน้ำสำหรับคนพิการที่มีสัญญาณเตือนภัยทั้งภายนอกและภายในห้องน้ำ	6	18.8	26	81.3
1.2.15	ทางเดินไปชั้นหนังสือไม่มีสิ่งกีดขวางคนพิการทางสายตาสามารถเข้าถึงได้	16	50.0	16	50.0
1.2.16	ระหว่างชั้นหนังสือกว้างพอ สามารถเข้าถึงได้โดยรถเข็นคนพิการ (Wheelchair)	9	28.1	23	71.9
1.2.17	ชั้นหนังสือมีอักษรเบรลล์สำหรับบอกหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ	3	9.4	29	90.6
1.2.18	สัญญาณเสียงเตือนภัยภายในอาคารสำหรับคนพิการทางสายตา	12	37.5	20	62.5
1.2.19	สัญญาณแสงเตือนภัยภายในอาคารสำหรับคนพิการทางการได้ยิน	3	9.4	29	90.6
1.2.20	สถานที่สำหรับรับชม CD/DVD/Audio พร้อมทั้งมีหูฟัง	18	56.3	14	43.8
1.2.21	ห้องสำหรับศึกษาเดี่ยว	14	43.8	18	56.3

ความสามารถในการจัดให้เข้าถึงบริการห้องสมุดสำหรับนักศึกษาพิการ		จำนวนและร้อยละ (n=32)			
		มี		ไม่มี	
1.2.22	พื้นที่สำหรับอ่านออกเสียงได้	10	31.1	22	68.8
<b>2. รูปแบบของสื่อที่ให้บริการ (Media format)</b>					
<b>2.1 ทรัพยากรสารสนเทศ</b>					
2.1.1	หนังสือเสียง (Talking books)	6	18.8	26	81.3
2.1.2	หนังสืออักษรเบรลล์ (Braille books)	9	28.1	23	71.9
2.1.3	หนังสือวีดีโอ/ดีวีดี (Video/DVD books) พร้อมคำบรรยายและหรือภาษามือ	7	21.9	25	78.1
2.1.4	หนังสือภาพสัมผัส (Tactile picture books)	1	3.1	31	96.9
2.1.5	หนังสือที่ตัวพิมพ์ขนาดใหญ่กว่าปกติ (Large print books)	3	9.4	29	90.6
2.1.6	หนังสือพิมพ์เสียง (Talking newspapers)	2	6.3	30	93.8
2.1.7	วารสารและนิตยสารเสียง (Talking periodicals)	2	6.3	30	93.8
2.1.8	หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books)	23	71.9	9	28.1
2.1.9	ทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเอง ในรูปแบบที่นักศึกษาพิการใช้งานได้	2	6.3	30	93.8
2.1.10	เว็บไซต์ห้องสมุดที่นักศึกษาพิการทางสายตาสามารถเข้าถึงและใช้งานได้	3	9.4	29	90.6
<b>2.2 เครื่องมือและอุปกรณ์</b>					
2.2.1	เครื่องอิเล็กทรอนิกส์สำหรับขยายภาพและตัวอักษรสำหรับผู้มีสายตาเลือนราง	6	18.8	26	81.3
2.2.2	หนังสืออักษรเบรลล์ (Braille books)	9	28.1	23	71.9
2.2.3	เครื่องเล่นหนังสือเสียง	4	12.5	28	87.5
2.2.4	เครื่องแสดงผลอักษรเบรลล์สำหรับใช้เชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์	1	3.1	31	96.9
2.2.5	เครื่องพิมพ์อักษรเบรลล์ด้วยระบบคอมพิวเตอร์	0	0.0	32	100.0
2.2.6	ที่วางอ่านหนังสือปรับมุมได้สำหรับผู้มีสายตาเลือนราง	2	6.3	30	93.8
2.2.7	โปรแกรมอ่านหน้าจอ (Screen reader) และโปรแกรมสังเคราะห์เสียง (Synthetic Speech)	2	6.3	30	93.8
2.2.8	เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษาพิการทางสายตา	3	9.4	29	90.6
2.2.9	แว่นขยายแบบพกพา	2	6.3	30	93.8
2.2.10	เครื่องช่วยฟังแบบทัดหลังหู	0	0.0	32	100.0
2.2.11	เครื่องช่วยฟังระบบ FM	0	0.0	32	100.0
2.2.12	โทรศัพท์ขยายเสียงสำหรับคนหูตึง	0	0.0	32	100.0
2.2.13	อุปกรณ์สื่อสารทางโทรศัพท์ที่สามารถต่อเข้ากับแป้นพิมพ์คอมพิวเตอร์ และแสดงผลได้ทั้งอักษรเบรลล์และภาษามือ (TDD)	0	0.0	32	100.0
2.2.14	โต๊ะให้บริการที่สามารถปรับขึ้น-ลงได้ เพื่อรองรับนักศึกษาพิการที่นั่งรถเข็น	1	3.1	31	96.9
การบริการและการสื่อสาร (Service and communication)					
<b>3.1 บุคลากร</b>					
3.1.1	บุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่นักศึกษาพิการโดยเฉพาะ	5	15.6	27	84.4
3.1.2	บุคลากรที่ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานกับนักศึกษาพิการและหน่วยงานเพื่อคนพิการ	7	21.9	25	78.1
3.1.3	บุคลากรห้องสมุดที่ผ่านการฝึกอบรมในการให้ความช่วยเหลือและให้บริการแก่นักศึกษาพิการ	7	21.9	25	78.1
3.1.4	ผู้ช่วยจดบันทึก (Note Taker)	1	3.1	31	96.9
3.1.5	ผู้ช่วยอ่าน	2	6.3	30	93.8
3.1.6	บุคลากรที่สามารถสื่อสารกับนักศึกษาพิการทางการได้ยินด้วยภาษามือ	4	12.5	28	87.5
3.1.7	บุคลากรที่สามารถให้การนำชมห้องสมุดแก่นักศึกษาพิการ	3	9.4	29	90.6

ความสามารถในการจัดให้เข้าถึงบริการห้องสมุดสำหรับนักศึกษาพิการ		จำนวนและร้อยละ (n=32)			
		มี		ไม่มี	
3.1.8	อาสาสมัครห้องสมุดที่มีความรู้และช่วยเหลือนักศึกษาพิการได้	5	15.6	27	84.4
3.1.9	บุคลากรห้องสมุดที่รู้วิธีการให้ความช่วยเหลือนักศึกษาพิการเบื้องต้นได้	11	34.4	21	65.6
<b>3.2</b>	<b>บริการพิเศษสำหรับนักศึกษาพิการ</b>				
3.2.1	บริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศทางโทรศัพท์	10	31.1	22	68.8
3.2.2	บริการส่งทรัพยากรสารสนเทศถึงบ้านหรือหอพัก	4	12.5	28	87.5
3.2.3	บริการช่วยค้นหาและหยิบตัวเล่มหนังสือให้นักศึกษาพิการ	20	62.5	12	37.5
3.2.4	บริการขยายเวลายืมคืนทรัพยากรสารสนเทศให้แก่นักศึกษาพิการเป็นพิเศษ	6	18.8	26	81.3
3.2.5	อนุญาตให้นักศึกษาพิการมีผู้แทนในการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ	9	28.1	23	71.9
3.2.6	บริการให้คำปรึกษาในการทำวิจัยเชิงลึกสำหรับนักศึกษาพิการ	6	18.8	26	81.3
3.2.7	บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์สำหรับนักศึกษาพิการ	19	59.4	13	40.6
3.2.8	บริการ Chat online สำหรับนักศึกษาพิการ	9	28.1	23	71.9
3.2.9	การกำหนดตารางเวลาในการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาพิการอย่างสม่ำเสมอ	0	0.0	32	100.0
3.2.10	บริการสแกนเอกสารเพื่อให้นักศึกษาพิการสามารถเข้าถึงได้บนคอมพิวเตอร์ที่มีโปรแกรมอ่านหน้าจอ	3	9.4	29	90.6
3.2.11	บริการอุปกรณ์คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์สืบค้นแบบเคลื่อนที่ (Mobile) ที่มีความเหมาะสมสำหรับนักศึกษาพิการที่นั่งรถเข็น	6	18.8	26	81.3
3.2.12	จัดเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประจำอยู่ในสถานที่ให้บริการ	4	12.5	28	87.5
<b>3.3</b>	<b>การสื่อสารและการจัดการอื่น ๆ</b>				
3.3.1	มีการจัดทำนโยบายการให้บริการห้องสมุดสำหรับนักศึกษาพิการ	5	15.6	27	84.4
3.3.2	มีกฎระเบียบการให้บริการห้องสมุดสำหรับนักศึกษาพิการโดยเฉพาะ	2	6.3	30	93.8
3.3.3	มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการห้องสมุดในรูปแบบสื่อที่นักศึกษาพิการเข้าถึงได้	1	3.1	31	96.9
3.3.4	มีการจัดกลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษาพิการ และจัดบริการได้อย่างชัดเจน	7	21.9	25	78.1
<b>3.4</b>	<b>ความร่วมมือกับนักศึกษาพิการและองค์กรเพื่อคนพิการ</b>				
3.4.1	มีการจัดให้นักศึกษาพิการและบุคลากรห้องสมุดพบปะกันเพื่อพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการของนักศึกษาพิการ	2	6.3	30	93.8
3.4.2	มีการวางแผนในการจัดกิจกรรมในห้องสมุดร่วมกับองค์กรเพื่อคนพิการ	2	6.3	30	93.8
3.4.3	มีการเชิญองค์กรเพื่อคนพิการเพื่อร่วมมือในโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการนักศึกษาพิการ	1	3.1	31	96.9
3.4.4	มีการประสานงานเพื่อร่วมกันพัฒนาโครงการกับองค์กรเพื่อคนพิการ	5	15.6	27	84.4
3.4.5	มีการขอใช้สื่อสำหรับคนพิการจากองค์กรเพื่อคนพิการ	4	12.5	28	87.5
3.4.6	มีการขอยืมทรัพยากรสารสนเทศหรือเครื่องมืออุปกรณ์สำหรับคนพิการจากองค์กรเพื่อคนพิการ	1	3.1	31	96.9