

การดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา : 4 กรณีศึกษา

ปริญญานิพนธ์
ของ
โสภรต์ วัชร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
พฤษภาคม 2553

การดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา : 4 กรณีศึกษา

ปริญญานิพนธ์
ของ
โสภรต์ วัชร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

พฤษภาคม 2553

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา : 4 กรณีศึกษา

บทคัดย่อ
ของ
โสภณศรี วิจิตร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
พฤษภาคม 2553

โสมรัตน์ วิจิตร. (2553). การดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา : 4 กรณีศึกษา.

ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม: อาจารย์ ดร.อารีย์ ชื่นวัฒนา, อาจารย์อรทัย วารีสอาด.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการดำเนินงานของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานห้องสมุด การใช้บริการของสมาชิกห้องสมุด และความต้องการบริการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศ ห้องสมุดที่เป็นกรณีศึกษา 4 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ และศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก 36 คน จากห้องสมุดทั้ง 4 แห่ง ประกอบด้วย ผู้บริหาร บรรณารักษ์และ/หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน 8 คน และผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา จำนวน 28 คน และใช้แบบสำรวจเพื่อเก็บข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องสมุดแต่ละแห่ง

ผลวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การดำเนินงานห้องสมุดในด้านงานบริหาร พบว่าห้องสมุด 3 ใน 4 แห่ง มีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน และแสดงถึงนโยบาย พันธกิจหลัก และวัตถุประสงค์ของห้องสมุด ห้องสมุดทุกแห่งมีบุคลากรรับผิดชอบงานห้องสมุด ได้รับงบประมาณส่วนใหญ่จากองค์กรแม่และงบประมาณเพิ่มเติมจากแหล่งเงินทุนภายนอก การจัดเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้น้อยอยู่กับงบประมาณที่ได้รับ มีห้องสมุดเพียง 2 แห่ง ที่ออกแบบอาคารเพื่อเอื้อต่อการเข้าใช้ห้องสมุดของผู้พิการทางสายตา

2. การดำเนินงานห้องสมุดในด้านทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดทั้ง 4 แห่ง เน้นการจัดหาและผลิตหนังสืออักษรเบรลล์และหนังสือเสียง ความต้องการของผู้ใช้ ห้องสมุดที่วิเคราะห์และทำรายการตามหลักมาตรฐานทางบรรณารักษศาสตร์มีเพียงแห่งเดียว คือ ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา ห้องสมุดทุกแห่งให้ความสำคัญกับการบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศให้มีสภาพพร้อมใช้งาน

3. การดำเนินงานห้องสมุดในด้านงานบริการ พบว่า ห้องสมุดทุกแห่งมีการจัดบริการให้แก่สมาชิกห้องสมุดเช่นเดียวกับห้องสมุดทั่วไป ส่วนที่แตกต่างกับห้องสมุดอื่น ๆ คือ กลุ่มผู้ใช้บริการ รูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ และวิธีให้บริการแก่ผู้ใช้ ซึ่งต้องอาศัยบุคลากรที่ดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้เป็นพิเศษเพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ตามความต้องการ อย่างไรก็ตาม ห้องสมุดได้พยายามสอนการใช้ห้องสมุดเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ด้วยตนเอง ในปัจจุบัน ห้องสมุดทั้ง 4 แห่ง ยังไม่สามารถจัดบริการเชิงรุกเนื่องจากความจำกัดด้านงบประมาณและบุคลากร

4. ห้องสมุดทุกแห่งประสบปัญหาความขาดแคลนงบประมาณ บุคลากร และทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุด 2 ใน 4 แห่งมีอาคารห้องสมุดที่ไม่เอื้อต่อผู้พิการทางสายตา และมีห้องสมุด 1 ใน 4 แห่ง ที่ประสบปัญหาด้านโครงสร้างการบริหารงาน

5. ผู้พิการทางสายตาที่มีจุดมุ่งหมายในการใช้บริการ 4 ประการ คือ 1) เพื่อการศึกษา 2) เพื่อความบันเทิง และพักผ่อนหย่อนใจ 3) เพื่อขอให้ห้องสมุดผลิตและแปลงรูปทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ให้เป็นหนังสืออักษรเบรลล์และหนังสือเสียง และ 4) เพื่อใช้บริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนวิธีการใช้บริการห้องสมุดมี 4 วิธี คือ ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง ขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์หรือเพื่อน ใช้บริการทางโทรศัพท์โดยให้บรรณารักษ์จัดส่งทางไปรษณีย์ และโทรศัพท์เข้ามาฟังหนังสือเสียงระบบเดซี

6. ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุงบริการต่าง ๆ ได้แก่ 1) จัดบริการทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท โดยให้มีเนื้อหาหลากหลายครอบคลุมทุกสาขา และเพิ่มปริมาณทรัพยากรให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ 2) เพิ่มการผลิตทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ 3) จัดบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบถ้วน 4) จัดทำฐานข้อมูลรายการทรัพยากรสารสนเทศและเว็บไซต์ห้องสมุด เพื่อให้สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ทางอินเทอร์เน็ต 5) จัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เบรลล์บล็อก ทางลาด และประตูบานเลื่อนอัตโนมัติ เป็นต้น

ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยดังกล่าวมาสร้างแนวปฏิบัติการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่เหมาะสมกับบริบททางสังคมของผู้พิการทางสายตาในประเทศไทย เป็นเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา และจัดบริการสำหรับห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา และห้องสมุดอื่น ๆ ที่มีนโยบายรองรับกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นผู้พิการทางสายตา

THE OPERATIONS OF LIBRARIES FOR VISUALLY IMPAIRED PEOPLE

: FOUR CASE STUDIES

AN ABSTRACT

BY

SOMMARAT WIJIT

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Arts Degree in Library and Information Science
at Srinakharinwirot University

May 2010

Sommarat Wijit. (2010). *The Operations of Libraries for Visually Impaired People : Four Case Studies*. Master thesis, M.A. (Library and Information Science). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Assoc. Prof. Aree Cheunwattana, Aurathai Wareesa-ard.

The purpose of this study was to use a qualitative approach to study the operations, problems in providing services, use of services, and user needs in four libraries for visually impaired people. The libraries being studied were the Bangkok School Library for the Blind, Ratchasuda College Library, the National Library for the Blind and Print Disabled, and the Educational Technology for the Blind Center.

Interviews were conducted to collect data from 36 key informants which comprised administrators, librarians and/or library staff, and users. A survey form was designed to collect data about library resources and technology. The study results were used to construct a guideline for the operations of libraries for visually impaired people that is appropriate for the Thai context.

The results were summarized as follows:

1. The study found that three of the four libraries under study had well-defined administrative structures which reflected clear policies, missions, and objectives of the libraries. All libraries had personnel who were responsible for library functions. They received annual budget from parent organizations and additional funds outside financial sources. The extent of assistive technology use was depended upon the amount of budget received. Only two of the four libraries designed their buildings to accommodate the visually impaired users.
2. All four libraries put an emphasis on the provision and in-house production of Braille books and talking books that met the user needs. Ratchasuda College Library was found to be the only library which organized its collection according to library professional standard. Every library maintained its collection in ready-to-serve condition.
3. All four libraries offered services in the same way as other standard libraries. The differences were in the types of users, information formats, and special care given to the visually impaired user. To some extent, these libraries also provided user instruction to enable their users to independently seek needed information. None of the libraries could provide proactive services due to financial and personnel constraints.
4. The problems faced by all libraries included inadequate budget, personnel and information resources. Two libraries did not have the library buildings that could

accommodate the visually impaired users. One library was operated under inappropriate administrative structure.

5. The visually impaired users identified 4 purposes in using the libraries under study: 1) for education; 2) for entertainment and relaxation; 3) for requesting the provision or production of needed titles in Braille or audio formats; and 4) for using assistive technology. Regarding how they used the libraries, 4 methods were revealed: 1) Users independently seek information in the libraries; 2) they asked for help from the librarians or friends; 3) they called in to request the librarians to send information via postal service; and 4) they called in to listen to talking books through the DAISY System (T.A.B. telephony).

6. Users expressed their needs for the libraries to improve the following services: 1) to expand the types and subject fields of information resources as well as to increase their quantities to meet the user needs; 2) to increase the production of electronic information; 3) to provide all necessary assistive technology; 4) to provide online public access catalog databases and the library websites; and 5) to make the libraries more user-friendly for visually impaired persons, for example, to provide Braille-block walkways, ramps, and automatic sliding doors.

The study results were used to construct a guideline for the operations of libraries for visually impaired people that is appropriate for the social context of visually impaired people in Thailand. The guideline may be useful in improving the existing services and for planning services in other libraries that have policy to provide services for visually impaired users.

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

การดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา : 4 กรณีศึกษา

ของ
โสภรต์ วัชร

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)
วันที่.....เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2553

คณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน
(อาจารย์ ดร.อารีย์ ชื่นวัฒนา)

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศรี สรณสถาพร)

.....กรรมการ
(อาจารย์อรทัย วารีสอาด)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.อารีย์ ชื่นวัฒนา)

.....กรรมการ
(อาจารย์อรทัย วารีสอาด)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากอาจารย์ ดร.อารีย์ ชื่นวัฒนา ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ และอาจารย์อรรถัย วารีสอาด กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ที่ได้ให้คำปรึกษาและคำแนะนำต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ยิ่งเสมอมา ตลอดจนเสียสละเวลาในการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างละเอียดจนปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งใจและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศรี สรณสถาพร ประธานกรรมการสอบปากเปล่าและรองศาสตราจารย์ธาดาศักดิ์ วชิรปริชาพงษ์ ที่กรุณามาร่วมเป็นกรรมการสอบปากเปล่า รวมทั้งให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ให้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เนาวนิตย์ สงคราม อาจารย์ประจำภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อาจารย์เอมอร พิทยายน หัวหน้าห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล และคุณต่อพงศ์ เสลานนท์ อนุนายกสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจและให้คำแนะนำในการปรับปรุงแนวปฏิบัติการดำเนินงานสำหรับผู้พิการทางสายตาให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณผู้บริหาร บรรณารักษ์และ/หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และผู้พิการทางสายตาทุกท่านผู้ให้ข้อมูลที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการให้สัมภาษณ์ด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่ครบถ้วนในการทำปริญญานิพนธ์จนเสร็จสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำ และความเมตตาต่อผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อเกรียงศักดิ์ และคุณแม่วรรณ วิจิตร อย่างสุดซึ้งที่ให้ความรัก กำลังใจ ทุนทรัพย์ และให้โอกาสที่ดีกับลูกเสมอมา

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ กัลยาณมิตรทั้งในระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท และเพื่อนร่วมงานที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ทุกคนที่ให้อกำลังใจ และให้โอกาสผู้วิจัยทำงานเพื่อศึกษาค้นคว้าปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี

โสเมธมี วิจิตร

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	4
ความสำคัญของงานวิจัย	4
คำถามของการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
ปรากฏการณ์ที่ศึกษา	5
ผู้ให้ข้อมูลหลัก	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับผู้พิการทางสายตา	9
คำจำกัดความของผู้พิการทางสายตา	9
ประเภทของผู้พิการทางสายตา	10
สถิติของผู้พิการทางสายตา	11
การศึกษาสำหรับผู้พิการทางสายตา	12
ประวัติการศึกษาของผู้พิการทางสายตา	12
รูปแบบการจัดการศึกษาสำหรับผู้พิการทางสายตา	13
ปัญหาการศึกษาของผู้พิการทางสายตา	14
ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา	16
ความสำคัญของงานบริการของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา	16
ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในต่างประเทศ	17
รูปแบบการบริการจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสำหรับ ผู้พิการทางสายตาในต่างประเทศ	23
บทบาทของสหพันธ์สมาคมและสถาบันห้องสมุดสากลในการส่งเสริม บริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในประเทศไทย	25
ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในประเทศไทย	27
ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในการใช้บริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการ ทางสายตาในประเทศไทย	28

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่เป็นกรณีศึกษา 4 แห่ง	29
เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทางสายตา	33
คำจำกัดความของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก	33
ประเภทของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41
งานวิจัยในต่างประเทศ	41
งานวิจัยในประเทศ	44
3 วิธีดำเนินการวิจัย	51
การกำหนดปรากฏการณ์ที่ศึกษาและผู้ให้ข้อมูลหลัก	51
ขั้นตอนการวิจัย	52
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล	56
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	57
การสร้างความเที่ยงตรงและความเชื่อถือ	58
4 ผลการวิจัย	60
กรณีที่ 1 ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ	60
กรณีที่ 2 ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา	82
กรณีที่ 3 ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ	107
กรณีที่ 4 ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด	132
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	151
ความมุ่งหมายของการวิจัย	151
วิธีดำเนินการวิจัย	152
สรุปและอภิปรายผลการวิจัย	153
ข้อเสนอแนะ	170
แนวปฏิบัติการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา	173

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม	180
ภาคผนวก.....	188
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญพิจารณาแนวปฏิบัติการดำเนินงานห้องสมุด สำหรับผู้พิการทางสายตา.....	189
ภาคผนวก ข ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับแนวปฏิบัติการดำเนินงาน ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา.....	191
ภาคผนวก ค ภาพประกอบสภาพทั่วไปห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา : 4 กรณีศึกษาและทรัพยากรสารสนเทศสำหรับผู้พิการทางสายตา.....	193
ภาคผนวก ง แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร เรื่อง การดำเนินงานห้องสมุดสำหรับ ผู้พิการทางสายตา : 4 กรณีศึกษา.....	200
ภาคผนวก จ แบบสัมภาษณ์บรรณารักษ์และ/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด เรื่อง การดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา : 4 กรณีศึกษา.....	206
ภาคผนวก ฉ แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกห้องสมุดสำหรับผู้พิการ ทางสายตา : 4 กรณีศึกษา.....	211
ภาคผนวก ช แบบสำรวจทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกในห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา : 4 กรณีศึกษา.....	215
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	216

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 สภาพทั่วไปห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ.....	194
2 สภาพทั่วไปห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา.....	195
3 สภาพทั่วไปห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ.....	196
4 สภาพทั่วไปศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด.....	197
5 หนังสืออักษรเบรลล์.....	198
6 หนังสือสื่อภาพนูน.....	198
7 หนังสือเสียงเดซี.....	198
8 หนังสือเสียงเทปคาสเซ็ท.....	199
9 สื่อจำลอง.....	199
10 แผ่นผังนูน.....	199
11 แผ่นที่อักษรเบรลล์.....	199
12 หนังสือตัวอักษรขนาดใหญ่.....	199

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ผู้พิการทางสายตาหรือคนตาบอด หมายถึง บุคคลที่ไม่สามารถใช้สายตาในการเห็นได้ เช่นคนปกติทั่วไป เป็นผู้ที่มีความบกพร่องทางการมองเห็นตั้งแต่ระดับเล็กน้อยจนถึงตาบอดสนิท จากการคาดประมาณขององค์การอนามัยโลกระบุว่า ในประเทศกำลังพัฒนามีจำนวนประชากร ผู้พิการทางสายตาอยู่ราว 1% ของจำนวนประชากรทั้งหมด ดังนั้น สำหรับประเทศไทย ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้นประมาณ 65 ล้านคน จึงควรมีจำนวนประชากรผู้พิการทางสายตา 6.5 แสนคน อย่างไรก็ตาม สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย ระบุว่า ประเทศไทยมีผู้พิการทางสายตามากกว่า 2 ล้านคน (สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย. 2549: ออนไลน์) ในขณะที่ สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2550: ออนไลน์) รายงานว่า จากสถิติการจดทะเบียนคนพิการ ซึ่งจำแนกตามประเภทความพิการ เพศ และภูมิภาค ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2537 ถึง 31 มีนาคม 2550 มีผู้พิการทางสายตาทั้งหมด เพียง 64,443 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 10.41 ของจำนวนผู้พิการทั่วประเทศ จึงกล่าวได้ว่ายังไม่มี ตัวเลขที่แน่นอนเกี่ยวกับจำนวนประชากรผู้พิการทางสายตา ในการฟื้นฟูและพัฒนาชีวิตของผู้พิการทางสายตาให้ทัดเทียมกับคนปกตินั้นเป็นไปได้ยาก เนื่องจากผู้พิการทางสายตาส่วนใหญ่ ขาดความรู้ ขาดการศึกษาที่ดี ขาดการพัฒนาอาชีพอย่างต่อเนื่อง จึงต้องตกเป็นผู้ด้อยโอกาสทางสังคม มีเพียง 10% เท่านั้นที่มีโอกาสได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ การศึกษาและการฝึกอาชีพ และมีเพียง 5% ที่มีโอกาสประกอบอาชีพ มีรายได้เลี้ยงดูตนเองและครอบครัว พร้อมทั้งจะร่วมพัฒนาสังคมในฐานะทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ (มณฑะยร บุญตัน. 2546: 5)

รัฐบาลจึงมีนโยบายขยายโอกาสทางการศึกษาเพื่อช่วยพัฒนาให้ผู้พิการทางสายตา ได้มีความรู้ความสามารถทางวิชาการและทางด้านอาชีพให้ทัดเทียมกับคนปกติทั่วไป สามารถส่งเสริมพัฒนาศักยภาพในการดำรงชีวิตให้มีคุณภาพดีขึ้น เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าของประเทศชาติได้ไม่น้อยไปกว่าคนปกติ ดังเห็นได้จากพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 มาตรา 15 กำหนดให้ผู้ด้อยโอกาสและผู้พิการมีโอกาสได้รับการศึกษาไปจนถึงขั้นอุดมศึกษา (วิริยะ นามศิริพงศ์พันธุ์. 2539: 46) นอกจากนี้ แผนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการแห่งชาติ พ.ศ. 2540-2544 ซึ่งเป็นแผนแม่บทของการปฏิบัติงานด้านคนพิการ ได้กำหนดแนวทางในการดำเนินงานฟื้นฟูสมรรถภาพด้านการศึกษา ทำให้ผู้พิการได้รับสิทธิ โอกาส มีความเสมอภาค ในการรับบริการทางการศึกษาทั้งในรูปแบบการศึกษาปกติและการศึกษาพิเศษตามความเหมาะสม

ในการให้บริการการศึกษาแก่ผู้พิการทางสายตาทั้งในและนอกระบบโรงเรียน ห้องสมุดเป็น องค์ประกอบสำคัญที่จะสนับสนุนการเรียนการสอนให้มีคุณภาพ และช่วยเปิดโลกทัศน์ของผู้พิการ ให้กว้างขวางขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาถึงแนวคิดเรื่องความเท่าเทียมของโอกาสในการ

เข้าถึงสารสนเทศแล้ว ห้องสมุดมีบทบาทสำคัญต่อผู้พิการทางสายตาไม่น้อยไปกว่าผู้มีสายตาปกติ แต่ในความเป็นจริง ห้องสมุดโดยทั่ว ๆ ไป จัดบริการสารสนเทศสำหรับผู้มีสายตาปกติเท่านั้น กล่าวคือ สารสนเทศส่วนใหญ่ไม่ว่าจะอยู่ในรูปสิ่งพิมพ์หรืออิเล็กทรอนิกส์ ต้องอาศัยประสาทสัมผัสในการมองเห็น ในขณะที่ผู้พิการทางสายตานั้น ขาดประสาทสัมผัสในการมองเห็น ไม่สามารถอ่านด้วยการใช้สายตา จึงไม่สามารถใช้บริการห้องสมุดโดยทั่วไปได้ นับได้ว่าเป็นบุคคลที่ด้อยโอกาสกว่าผู้พิการทางร่างกายประเภทอื่นในด้านการบริโภคข้อมูลข่าวสาร

รัฐจึงมีนโยบายให้จัดตั้งหรือสนับสนุนห้องสมุดสำหรับผู้พิการ โดยมีมาตรการให้สถานที่ซึ่งให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้พิการด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านการศึกษา จัดตั้งห้องสมุดสำหรับผู้พิการโดยเฉพาะผู้พิการทางสายตาและผู้พิการทางการได้ยิน ให้สถาบันการศึกษาหรือสถานฝึกอาชีพที่มีผู้พิการ หรือห้องสมุดสำหรับประชาชนจัดสัดส่วนหรือฝ่ายงานที่ให้บริการห้องสมุดแก่ผู้พิการ ดังที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 55 บัญญัติไว้ว่า “บุคคลซึ่งพิการหรือทุพพลภาพ มีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะและความช่วยเหลือจากรัฐ” และปฏิญญาด้วยสิทธิคนพิการไทย พ.ศ. 2541 ข้อ 12 ระบุว่า “คนพิการมีสิทธิได้รับและเข้าถึงข้อมูลโดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิทธิของคนพิการ ทั้งนี้ต้องได้รับการสนับสนุนให้มีสื่อทุกประเภทที่เหมาะสมกับความพิการ รวมทั้งต้องจัดให้มีล่ามภาษามือ อักษรเบรลล์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์หรืออุปกรณ์พิเศษอื่น ๆ ที่ใช้ในการสื่อสาร” ดังนั้น ผู้พิการทางสายตามีสิทธิที่จะได้รับการบริการและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกจากห้องสมุด ได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ตรงตามความต้องการเท่าเทียมคนปกติ อย่างไรก็ตามนโยบายดังกล่าวยังไม่ได้มีการนำไปปฏิบัติอย่างจริงจัง ดังจะเห็นได้ว่า ห้องสมุดของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ รวมถึงห้องสมุดประชาชนและหอสมุดแห่งชาติ ยังไม่มีการบริการใด ๆ ที่ช่วยสนับสนุนการศึกษาสำหรับผู้พิการทางสายตา ทั้ง ๆ ที่ผู้พิการทางสายตามีโอกาสเข้าศึกษาในสถาบันการศึกษามากขึ้น (วิริยะ นามศิริพงศ์พันธุ์. 2539: 162; จุริรัตน์ ผ่องแผ้ว. 2542: 9)

การจัดตั้งห้องสมุดเฉพาะสำหรับผู้พิการทางสายตาก็มีความสำคัญและจำเป็นมาก เพราะจะช่วยให้ผู้พิการทางสายตาเข้าถึงสารสนเทศที่ตนต้องการ ผู้พิการทางสายตาสามารถอ่านหนังสือได้โดยการใช้อวัยวะอื่นแทนดวงตา ได้แก่ การใช้ปลายนิ้วมือสัมผัส การใช้หูรับฟัง และการอ่านโดยผ่านการใช้อุปกรณ์อ่านชนิดพิเศษ เช่น หนังสืออักษรเบรลล์ (Braille book) สื่อสิ่งพิมพ์ภาพนูน (Tactile graphics) หนังสือเสียง (Talking book) หนังสือตัวอักษรขนาดใหญ่ (Large print book) เป็นต้น การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศเหล่านี้เป็นกิจกรรมที่จำเป็นในการดำรงชีวิตของผู้พิการทางสายตา เป็นการสร้างกระบวนการรับรู้สารสนเทศที่จะช่วยพัฒนาสติปัญญา พัฒนาอารมณ์ความรู้สึก มีความเข้าใจการดำเนินชีวิตของตนเอง สังคมและสิ่งแวดล้อม และยังช่วยผ่อนคลายความตึงเครียดให้กับตนเอง ห้องสมุดจึงเป็นแหล่งที่จะช่วยให้ข่าวสาร ความรู้ ความบันเทิง ความจรรโลงใจ โดยจัดบริการสื่อและเทคโนโลยีอำนวยความสะดวกในรูปแบบอันเหมาะสมที่ทำให้ผู้พิการทางสายตาสามารถเข้าถึงได้

ปัจจุบันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีด้านโทรคมนาคมและการสื่อสาร รวมถึงเทคโนโลยีด้านอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เอื้อให้ผู้พิการทางสายตาได้มีโอกาสเข้าถึงสารสนเทศที่ตนต้องการได้มากขึ้น ทำให้ผู้พิการทางสายตาสามารถศึกษาเล่าเรียน ประกอบอาชีพ และดำรงชีวิตได้เช่นเดียวกับคนปกติ โดยใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสำหรับผู้พิการ (Assistive device) หรือเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ (Assistive technology) คือ อุปกรณ์หรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ที่พัฒนาดัดแปลงผลิตภัณฑ์จากที่มีอยู่ในตลาดของคนปกติให้มีขีดความสามารถเหมาะสมสำหรับผู้พิการ รวมทั้งช่วยให้ผู้พิการสามารถทำกิจวัตรประจำวันได้ และเป็นอุปกรณ์ที่ช่วยให้ผู้พิการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว เช่น คอมพิวเตอร์สำหรับผู้พิการทางสายตา โปรแกรมอ่านหน้าจอ (Screen reader program) หนังสือเสียงระบบเดซี่ (Daisy book) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ต่าง ๆ เป็นต้น โดยอุปกรณ์ดังกล่าวจะต้องเหมาะสมกับความต้องการของผู้พิการและประเภทของผู้พิการ ช่วยลดอุปสรรคด้านการติดต่อสื่อสารและการเดินทาง ตอบสนองเป้าหมายของการพัฒนาผู้พิการในปัจจุบันที่มุ่งให้ผู้พิการสามารถดำรงชีวิตได้อย่างอิสระ ลดการพึ่งพาผู้อื่นและมีส่วนร่วมทางสังคมเช่นเดียวกับคนปกติ ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนารูปแบบในการให้บริการแก่ผู้พิการทางสายตาเพื่อเพิ่มศักยภาพให้ผู้พิการสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้ ให้สมกับคำว่า “Library For All” และ “Information Access For All” อย่างแท้จริง (ครรชิต จามรมาน. 2539: 7-12; มณเฑียร บุญตัน. 2539: 49; วันทนี พันธ์ชาติ. 2539: 32) ซึ่งสอดคล้องกับโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อคนพิการตามพระราชดำริของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในการสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีช่วยพัฒนาทางด้านการศึกษา การพัฒนางาน ห้องสมุด และต้องการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนพิการโดยอาศัยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างโอกาสและความเท่าเทียมกันของสังคม (ไพรัช รัชชพงษ์. 2539: 1)

จากการสำรวจเบื้องต้น พบว่าห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในประเทศไทย มีเพียง 14 แห่ง นับว่ามีจำนวนน้อยมาก ไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับอัตราส่วนต่อจำนวนประชากรผู้พิการทางสายตา และยังมีประสิทธิภาพที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาส่วนใหญ่จะอยู่ในสถาบันการศึกษาที่ให้บริการแก่นักเรียนพิการทางสายตาโดยเฉพาะ ได้แก่ ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ และห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดในส่วนภูมิภาคต่าง ๆ สำหรับห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษา มีเพียงแห่งเดียวที่ให้บริการแก่นักศึกษาพิการทางสายตา คือ ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล ส่วนห้องสมุดประชาชนสำหรับผู้พิการทางสายตานั้น มีเพียง 2 แห่ง คือ ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ และศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด ในปัจจุบัน ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตายังไม่สามารถสนองความต้องการต่อลักษณะและพฤติกรรมของผู้ใช้ เนื่องจากปัญหาหลายประการ ได้แก่ การขาดแคลนทรัพยากรสารสนเทศ การขาดเทคโนโลยีอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศสำหรับผู้พิการทางสายตา รวมทั้งปัญหาทางด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม (ศุภสิทธิ์ จิตนภากาญจน์. 2544: 2)

แม้ว่าสภาพปัญหาดังกล่าวจะเป็นที่ทราบกันอยู่บ้าง แต่ยังคงขาดการวิจัยที่จะให้ข้อมูลเชิงประจักษ์ ที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการบริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาให้ได้มาตรฐาน งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในประเทศไทย สาขาทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์โดยตรงมีไม่มากนักและได้ศึกษามาเป็นระยะเวลานานแล้ว เช่น งานวิจัยของ ดนันท ศุภภัทรานนท์ (2527) และ พรทิพย์ พุจิตร (2544) ข้อมูลที่มีอยู่จึงขาดความทันสมัย และไม่เพียงพอที่จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงห้องสมุดผู้พิการทางสายตาในสภาพแวดล้อมปัจจุบันได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง "การดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา" ใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเลือกห้องสมุด 4 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ และศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอดเป็นกรณีศึกษา เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานห้องสมุด เพื่อหาแนวทางในการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้บริการแก่ผู้พิการทางสายตาอย่างมีประสิทธิภาพ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในด้านการบริหารงานเทคนิคและงานบริการ
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา
3. เพื่อศึกษาการใช้บริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาของสมาชิกห้องสมุด
4. เพื่อศึกษาความต้องการด้านการบริการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศของผู้พิการทางสายตาในการใช้บริการห้องสมุด
5. เพื่อสร้างแนวปฏิบัติ (Guidelines) การดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่เหมาะสมกับบริบททางสังคมของผู้พิการทางสายตาในประเทศไทย

ความสำคัญของงานวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ทราบถึงสภาพการดำเนินงานของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในด้านการบริหารงานเทคนิคและงานบริการ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน และการใช้บริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาของสมาชิกห้องสมุด เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้บริหารห้องสมุด บรรณารักษ์และ/หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในการปรับปรุงและพัฒนาูปแบบการดำเนินงานของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่เป็นกรณีศึกษา ว่าควรมีลักษณะการดำเนินงาน

อย่างไรจึงจะเหมาะสมและตรงกับความต้องการผู้ใช้ที่พิการทางสายตาในด้านการบริการทรัพยากรสารสนเทศ รวมถึงเป็นแนวทางในการดำเนินงานและการจัดทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะสำหรับผู้พิการทางสายตาในห้องสมุดประชาชนและห้องสมุดในสถาบันการศึกษาที่มีนักเรียนนักศึกษาพิการทางสายตาเรียนร่วมอยู่ด้วย เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้พิการทางสายตา

คำถามการวิจัย

1. ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา มีการดำเนินงานในด้านงานบริหาร งานเทคนิค และงานบริการ อย่างไร
2. ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตามีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของห้องสมุดอย่างไร
3. ผู้พิการทางสายตามีลักษณะการใช้บริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาอย่างไร
4. ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาควรจะพัฒนารูปแบบการดำเนินงานของห้องสมุดด้านการให้บริการอย่างไรที่จะทำให้ผู้พิการทางสายตาสามารถเข้าถึงบริการของห้องสมุดได้ตรงกับความต้องการ
5. ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่เหมาะสมกับบริบททางสังคมของผู้พิการทางสายตาในประเทศไทยควรมีลักษณะการดำเนินงานและรูปแบบการบริการอย่างไร

ขอบเขตของการวิจัย

ปรากฏการณ์ที่ศึกษา

ปรากฏการณ์ที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ คือ ปรากฏการณ์เกี่ยวกับการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา ซึ่งศึกษา 3 ด้าน ได้แก่ ด้านงานบริหาร ด้านงานเทคนิค และด้านงานบริการ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของห้องสมุด รวมถึงศึกษาการใช้บริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่เป็นสมาชิกห้องสมุด โดยศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาและผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา 4 แห่ง ที่ใช้เป็นกรณีศึกษา ได้แก่ ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ และศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด

ผู้ให้ข้อมูลหลัก

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. ผู้ดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา ได้แก่ ผู้บริหาร บรรณารักษ์ และ/หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จากห้องสมุดกรณีศึกษา 4 แห่ง คือ ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ และ

ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด จำนวน 8 คน โดยผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นผู้บริหารห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา จำนวน 4 คน บรรณารักษ์และ/หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน 4 คน

2. ผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา จำนวน 28 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) แบ่งเป็นผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ จำนวน 7 คน ผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา จำนวน 7 คน ผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ จำนวน 7 คน และผู้ให้บริการที่เป็นสมาชิกศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด จำนวน 7 คน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา หมายถึง ห้องสมุดที่ให้บริการสารสนเทศแก่ผู้พิการทางสายตาโดยเฉพาะ มีบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ในการจัดการและดำเนินงานห้องสมุดทั้งด้านงานบริหาร งานเทคนิคและงานบริการ ได้แก่ ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ และศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด

2. การดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา หมายถึง กระบวนการจัดการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา ได้แก่

2.1 ด้านงานบริหาร ครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

2.1.1 โครงสร้างการบริหารงาน

2.1.2 นโยบาย

2.1.3 บุคลากร

2.1.4 งบประมาณ

2.1.5 อาคารสถานที่

2.1.6 ทรัพยากรสารสนเทศ

2.1.7 เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทางสายตา

2.2 ด้านงานเทคนิค ครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

2.2.1 การคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ

2.2.2 การจัดหา/ผลิตทรัพยากรสารสนเทศ

2.2.3 การวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ

2.2.4 การบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ

2.3 ด้านงานบริการ

3. ผู้บริหาร หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่บริหารงานในหน่วยงานหรือองค์กรที่ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาได้สังกัดอยู่ ได้แก่ รองคณบดีฝ่ายบริการวิชาการ วิทยาลัยราชสุดา ผู้อำนวยการโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ ประธานมูลนิธิคนตาบอดไทย และผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด

4. บรรณารักษ์และ/หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานหลักในห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา

5. ผู้พิการทางสายตา หมายถึง นักเรียน นักศึกษา ผู้สูงอายุและบุคคลที่มีความบกพร่องทางการเห็น เป็นบุคคลที่สูญเสียการเห็นตั้งแต่ระดับเล็กน้อยจนถึงตาบอดสนิท สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ตามระดับความพิการทางตา (วารี ธีระจิตร. 2541: 23-24) ได้แก่

5.1 คนตาบอด หมายถึง คนที่สูญเสียการเห็นมากจนต้องสอนให้อ่านอักษรเบรลล์หรือใช้วิธีการฟังเทปหรือแผ่นเสียง

5.2 คนสายตาเลือนราง หมายถึง คนที่สูญเสียการเห็น แต่ยังสามารถอ่านอักษรตัวพิมพ์ที่ขยายใหญ่ได้ หรือต้องใช้แว่นขยายอ่าน

6. ความต้องการของผู้พิการทางสายตา หมายถึง ความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศ ความต้องการบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยในการเข้าถึงบริการและทรัพยากรสารสนเทศ

7. ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง ประเภท รูปแบบ และสาขาวิชาของทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาได้รวบรวม โดยจัดหาและจัดทำขึ้น เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกห้องสมุด

8. เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง เทคโนโลยีที่เป็นฮาร์ดแวร์ (Hardware) และซอฟต์แวร์ (Software) ที่นำมาใช้ในการบริการห้องสมุด รวมถึงวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและสื่อที่มีการสร้าง ดัดแปลง เพื่อความเหมาะสมสำหรับการใช้งาน สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พิการทางสายตาในการเข้าถึงข้อมูล สารสนเทศได้ง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น เป็นประโยชน์และช่วยลดอุปสรรคในด้านความพิการ ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารสารสนเทศตามที่ต้องการ

9. บริการ หมายถึง บริการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาจัดให้เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกห้องสมุด ได้แก่ บริการยืม-คืนหนังสือเสียง หนังสืออักษรเบรลล์ บริการฟังหนังสือเสียงจากระบบโทรศัพท์ เป็นต้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับผู้พิการทางสายตา
 - 1.1 คำจำกัดความของผู้พิการทางสายตา
 - 1.2 ประเภทของผู้พิการทางสายตา
 - 1.3 สถิติของผู้พิการทางสายตา
2. การศึกษาสำหรับผู้พิการทางสายตา
 - 2.1 ประวัติการศึกษาของผู้พิการทางสายตา
 - 2.2 รูปแบบการจัดการศึกษาสำหรับผู้พิการทางสายตา
 - 2.3 ปัญหาการศึกษาของผู้พิการทางสายตา
3. ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา
 - 3.1 ความสำคัญของงานบริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา
 - 3.2 ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในต่างประเทศ
 - 3.3 รูปแบบการบริการจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในต่างประเทศ
 - 3.4 บทบาทของสหพันธ์สมาคมและสถาบันห้องสมุดสากลในการส่งเสริมบริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา
 - 3.5 ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในประเทศไทย
 - 3.6 ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในการใช้บริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในประเทศไทย
 - 3.7 ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่เป็นกรณีศึกษา 4 แห่ง
4. เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทางสายตา
 - 4.1 คำจำกัดความของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 4.2 ประเภทของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยในต่างประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยในประเทศ

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับผู้พิการทางสายตา

คำจำกัดความของผู้พิการทางสายตา

คำว่า “ผู้พิการทางสายตา” เป็นคำที่มีความหมายกว้าง มีคำที่ใช้สื่อความหมายแทนกันได้ เช่น คนตาบอด คนตาพิการ คนพิการทางการเห็น ผู้บกพร่องทางการมองเห็น คนสายตาเลือนราง เป็นต้น (ณชนาฏ โตะดี; และ สิริพร พลายแสง. 2549: 42)

กฎกระทรวงฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2537) ออกตามความในพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 มาตรา 4 และมาตรา 20 ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า ผู้พิการทางสายตา ดังนี้ “(ก) คนที่มีสายตาข้างที่ต่ำกว่าเมื่อใช้แว่นสายตาธรรมดาแล้วมองเห็นน้อยกว่า 6/18 หรือ 20/70 ลงไปจนมองไม่เห็นแม้แต่แสงสว่าง หรือ (ข) คนที่มีลานสายตาแคบกว่า 30 องศา”

ในขณะที่สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย (2542: 8) ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ผู้ที่มองไม่เห็น หรือพอเห็นแสง เห็นเลือนราง และมีความบกพร่องทางสายตาทั้งสองข้าง โดยมีความสามารถในการเห็นได้ไม่ถึง 1/10 ของคนสายตาปกติ หลังจากที่ได้รับการรักษาและแก้ไขทางการแพทย์แล้ว หรือคนที่มีลานสายตา (ระยะกว้างของการมองเห็น) กว้างไม่เกิน 30 องศา

เมอร์คาเดอร์ (2544: 25-26) กล่าวว่า ผู้พิการทางสายตา ในความหมายทั่วไป หมายถึง ผู้ที่มองไม่เห็นหรือเห็นอยู่บ้าง แต่ไม่สามารถทำงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้สายตาได้ดีเท่าคนปกติได้ ส่วนความหมายคำว่าผู้พิการทางสายตาตามกฎหมาย หมายถึง บุคคลที่มีความสามารถในการมองเห็นหรือมีสายตาข้างที่ต่ำกว่าแก้ไขด้วยแว่นตาหรืออุปกรณ์อื่น ๆ แล้ว มีความสามารถในการมองเห็นในระยะ 20/200 หรือน้อยกว่านั้นหรือบุคคลที่มีลานสายตาแคบกว่า 20 องศา ผู้พิการทางสายตาในด้านการแพทย์ หมายถึง บุคคลที่มีสมรรถภาพการเห็นน้อยกว่าคนปกติ 10% ทั้งนี้ พิจารณาสมรรถภาพทั้งในระยะที่มองเห็น ความกว้างของลานสายตาและคุณภาพที่มองเห็นชัดเจนถูกต้อง ไกล่เคียงความเป็นจริง ในด้านการศึกษา ผู้พิการทางสายตา หมายถึง บุคคลที่มีสายตาพิการไม่สามารถเรียนหนังสือได้โดยใช้การเห็นหรือใช้สายตาได้ตามปกติ แต่สามารถเรียนได้โดยใช้วิธีการพิเศษ คือ ต้องใช้สัมผัสทางหู มือ ผิวหนัง การฟังเสียง รวมทั้งการเขียนและอ่านหนังสือด้วยวิธีพิเศษแทน และความหมายผู้พิการทางสายตาด้านการฝึกอาชีพ หมายถึง บุคคลที่มีสายตาพิการจนไม่สามารถประกอบอาชีพอย่างใดอย่างหนึ่งที่คนปกติทั่วไปได้ เช่น อาชีพขับรถ อาชีพที่เกี่ยวข้องกับการใช้สี เป็นต้น

สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2546: 25) ได้ให้ความหมายของผู้พิการทางสายตา ไว้ว่า เป็นผู้ที่มีความผิดปกติหรือมีความลำบากในการมองเห็นตัวอักษรขนาดปกติ ถึงแม้ว่าจะใส่แว่นหรือคอนแทคเลนส์ (Contact lens) แล้วยังไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน คนที่มีลานสายตาแคบกว่าปกติ บุคคลเหล่านี้จำเป็นต้องใช้อุปกรณ์พิเศษ เช่น คนสายตาเลือนรางใช้แว่นขยายเพื่ออ่านอักขระตัวพิมพ์ที่ขยายใหญ่หรือคนตาบอดต้องใช้อักษรเบรลล์แทนอักษรปกติ

สำหรับในต่างประเทศ ความหมายของคำว่าผู้พิการทางสายตามีความแตกต่างกัน ประเทศแคนาดาและสหรัฐอเมริกาถือว่า คนที่มีสายตาข้างดีเมื่อใช้แว่นขยายแล้วอยู่ในระดับที่น้อยกว่า 6/50 เมตร หรือมีลานสายตาแคบกว่า 20 องศา ให้ถือเป็นสภาพตาบอดตามกฎหมาย แต่ในประเทศอังกฤษถือว่า คนที่มีสายตาข้างดีเมื่อใช้แว่นขยายแล้วอยู่ในระดับที่น้อยกว่า 3/60 เมตร เป็นคนตาบอด ส่วนในประเทศอียิปต์และสเปนถือว่า คนที่มีสายตาข้างดีเมื่อใช้แว่นขยายแล้วอยู่ในระดับที่น้อยกว่า 1/60 เมตร เป็นคนตาบอด (กรมการแพทย์. 2526: 11)

กล่าวโดยสรุป ผู้พิการทางสายตา หมายถึง บุคคลที่ไม่สามารถใช้สายตามองเห็นได้ ดังเช่นคนปกติ เป็นผู้สูญเสียการเห็นตั้งแต่ระดับเล็กน้อยไปจนถึงตาบอดสนิท ต้องใช้อุปกรณ์ชนิดพิเศษเพื่อช่วยเพิ่มความสามารถในการมองเห็นหรือประกอบในการทำกิจกรรมต่าง ๆ

ประเภทของผู้พิการทางสายตา

องค์การอนามัยโลก ได้กำหนดความพิการทางสายตาออกเป็นระดับต่าง ๆ โดยมีจุดมุ่งหมายให้ความช่วยเหลือผู้พิการได้อย่างเหมาะสม และเพื่อประโยชน์ทางด้านวิชาการ การศึกษาค้นคว้า การวิจัย การทำสถิติ ตลอดจนความสะดวกในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างประเทศ ดังรายละเอียดในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงระดับความพิการทางตาที่กำหนดโดยองค์การอนามัยโลก

ระดับความพิการทางตา	ระดับความชัดเจนของสายตาที่ดีที่สุดเมื่อใช้แว่นธรรมดา
สายตาเลือนราง ระดับ 1	6/8 หรือ 20/70*
(Low Vision) ระดับ 2	6/60 หรือ 20/200
สภาพตาบอด ระดับ 3	30/60 หรือ 20/400
(Blindness) ระดับ 4	1/60 หรือ 5/300
ระดับ 5	ไม่เห็นแม้แต่แสงสว่าง

* คนปกติมองเห็นวัตถุชิ้นหนึ่งในระยะ 8 เมตร หรือ 70 ฟุต แต่คนสายตาเลือนราง ระดับ 1 จะมองเห็นวัตถุชิ้นนั้นได้จะต้องอยู่ในระยะ 6 เมตร หรือ 20 ฟุต

ที่มา: นาโซค ชัยสิงหาญ. (2547, มีนาคม-เมษายน). การวิเคราะห์การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ สำหรับนักเรียนพิการทางการมองเห็น กรณีเรียนร่วมระดับมัธยมศึกษา. สารเนคเทค. 11(57): 60.

ดังนั้น ผู้พิการทางสายตา จึงอาจแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท (สุวิมล อุดมพิริยะศักย์. 2538: 11; วาริ ธีระจิตร. 2541: 23-24; สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย. 2544: 8) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. คนตาบอดสนิท (Totally blindness) หมายถึง บุคคลที่สูญเสียการเห็นมากจนไม่สามารถมองเห็นได้เลยหรืออาจมองเห็นได้บ้าง แต่ไม่สามารถใช้สายตาให้เป็นประโยชน์ในด้านการเรียนการสอนหรือทำกิจกรรมได้ ต้องใช้ประสาทสัมผัสอื่นแทนในการเรียนรู้ ได้แก่ การสอนให้อ่านและเขียนอักษรเบรลล์ การฟังหนังสือเสียง หรือเครื่องบันทึกเสียงต่าง ๆ และหากมีการทดสอบสายตาประเภทนี้จะพบว่า สายตาข้างดีสามารถมองเห็นได้ในระยะ 20/200 ฟุต (อัตราวัดระดับการมองเห็น คนปกติเห็นวัตถุชัดเจนในระยะ 200 ฟุต คนตาบอดจะสามารถมองเห็นวัตถุขึ้นเดียวกันในระยะ 20 ฟุต) หรือน้อยกว่านั้น และมีลานสายตาโดยเฉลี่ยอย่างสูงสุดจะแคบกว่า 5 องศา

2. คนตาบอดไม่สนิทหรือตาบอดบางส่วนหรือสายตาเลือนราง (Low vision or Partially sight) หมายถึง บุคคลที่มีความบกพร่องทางสายตา สามารถมองเห็นได้บ้างแต่ไม่เท่ากับคนสายตาปกติ สามารถอ่านอักษรตัวพิมพ์ที่มีขนาดใหญ่ได้ หรือต้องใช้แว่นขยาย หรืออุปกรณ์พิเศษบางอย่างที่ทำให้ความชัดเจนของการเห็นในตาข้างที่ดี เมื่อทดสอบสายตาประเภทนี้ จะพบว่า สายตาข้างดีสามารถมองเห็นได้ในระยะ 20/60 (คนปกติเห็นวัตถุชัดเจนในระยะ 60 ฟุต แต่คนสายตาเลือนรางจะสามารถมองเห็นวัตถุขึ้นเดียวกันในระยะ 20 ฟุต) หรือน้อยกว่านั้น และมีลานสายตาโดยเฉลี่ยอย่างสูงสุดจะกว้างไม่เกิน 30 องศา

กล่าวโดยสรุป ผู้พิการทางสายตา แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ตาบอดสนิท คือ ผู้ที่ไม่สามารถมองเห็นได้เลย และสายตาเลือนราง คือ ผู้ที่สามารถมองเห็นได้บ้าง ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้พิการทางสายตา มีความหมายครอบคลุมถึงนักเรียน นักศึกษา บุคคลทั่วไป และผู้สูงอายุ พิการทางสายตาที่เป็นสมาชิกห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในกรณีศึกษาทั้ง 4 แห่ง

สถิติของผู้พิการทางสายตา

ในประเทศไทย มีการศึกษาจำนวนผู้พิการครั้งแรก เมื่อปี พ.ศ. 2525 พบว่า จำนวนผู้พิการตามคำนิยามของร่างพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2519 มีเพียงร้อยละ 1.25 ของประชากรทั้งประเทศ ซึ่งตัวเลขที่ได้นี้น้อยกว่าความเป็นจริงและไม่สอดคล้องกับการศึกษาขององค์การอนามัยโลก (พวงแก้ว กิจธรรม. 2549: ออนไลน์) ต่อมาสำนักงานสถิติแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี ได้สำรวจอนามัยและสวัสดิการของประชากร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างครัวเรือนส่วนบุคคลทั่วประเทศทุก 5 ปี สถิติการจดทะเบียนผู้พิการจำแนกตามประเภทความพิการ เพศ และภูมิภาค ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2537 ถึง 31 มีนาคม 2550 พบว่า มีผู้พิการทางสายตาทั้งหมดเพียง 64,443 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 10.41 ของจำนวนผู้พิการทั่วประเทศ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2550: ออนไลน์)

ดังนั้น ในปี พ.ศ. 2550 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กำหนดให้มียุทธศาสตร์สังคมไม่ทอดทิ้งกันเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการให้ดีขึ้น เร่งรณรงค์จัดทะเบียนให้แก่ผู้พิการทั่วประเทศ จากการสำรวจพบผู้พิการที่จดทะเบียนผู้พิการเพิ่มขึ้น 220,000 คน จำแนกตามประเภทความพิการและเพศ ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2537 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ.2550 พบว่า มีผู้พิการทางสายตา ทั้งหมด 75,562 คน เป็นผู้พิการทางสายตาชาย 39,507 คน และเป็นผู้พิการทางสายตาหญิง 36,055 คน (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. 2550: ออนไลน์) แต่ในความเป็นจริง ปัจจุบันประเทศไทยมีผู้พิการทางสายตามากกว่า 2 ล้านคนที่ไม่ได้จดทะเบียนและไม่ได้รับสิทธิหรือการช่วยเหลือใด ๆ จากรัฐบาล (สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย. 2549: ออนไลน์)

การศึกษาของผู้พิการทางสายตา

ประวัติการจัดการศึกษาของผู้พิการทางสายตา

การจัดการศึกษาของผู้พิการทางสายตาในประเทศไทย เริ่มต้นขึ้นเมื่อนางสาวเจนีวีฟ คอลฟิลด์ (Miss Genevieve Caulfield) สตรีตาบอดชาวอเมริกัน ได้ริเริ่มก่อตั้งโรงเรียนสอนผู้พิการทางสายตาแห่งแรก เมื่อวันที่ 12 มกราคม พ.ศ. 2482 ใช้ชื่อว่า “โรงเรียนสอนคนตาบอด” คอลฟิลด์เป็นผู้ที่นำผู้พิการทางสายตามาฟื้นฟูสมรรถภาพทั้งร่างกาย จิตใจและสภาพความเป็นอยู่ เปิดสอนหนังสือหลักสูตรสายสามัญให้แก่ผู้พิการทางสายตาในทุกระดับชั้น รวมทั้งให้ข้อมูลและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการช่วยเหลือผู้พิการทางสายตาอย่างถูกวิธีแก่ผู้ปกครองและผู้ใกล้ชิด สั่งสอนให้ผู้พิการทางสายตาเรียนจบการศึกษาและประกอบอาชีพหาเลี้ยงตนเองได้เป็นอย่างดี โดยไม่ต้องเป็นภาระแก่ครอบครัวและสังคม ในระยะแรก โรงเรียนสอนคนตาบอดได้มีการโยกย้ายหลายครั้ง จนกระทั่งปี พ.ศ. 2492 กรมประชาสงเคราะห์ รัฐบาลสมัยจอมพล ป.พิบูลสงคราม อนุมัติให้ใช้สถานที่ทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์เป็นที่ตั้งโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ เป็นโรงเรียนประจำและอยู่ในความอุปถัมภ์ของมูลนิธิคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชินูปถัมภ์ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน จากนั้น คอลฟิลด์ได้ขยายการศึกษาของผู้พิการทางสายตาไทยไปสู่ต่างจังหวัด โดยจัดตั้งโรงเรียนสอนคนตาบอดภาคเหนือจังหวัดเชียงใหม่ โรงเรียนสอนคนตาบอดจังหวัดขอนแก่น โรงเรียนสอนคนตาบอดจังหวัดนครราชสีมา โรงเรียนสอนคนตาบอดจังหวัดร้อยเอ็ด โรงเรียนสอนคนตาบอดภาคใต้จังหวัดสุราษฎร์ธานี โรงเรียนสอนคนตาบอดพระมหาไถ่ จังหวัดชลบุรี (มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชินูปถัมภ์. 2540: 38) ต่อมาในปี พ.ศ. 2536 รัฐบาลร่วมกับมหาวิทยาลัยมหิดล จัดตั้งวิทยาลัยราชสุดาขึ้นตามพระราชดำริของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เพื่อเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับผู้พิการทางสายตา ผู้พิการทางการได้ยินและผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ในขณะที่เดียวกันได้เปิดสอนระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริการแนะแนวการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการให้แก่คนปกติทั่วไป

รูปแบบการจัดการศึกษาสำหรับผู้พิการทางสายตา

ในปัจจุบันผู้พิการทางสายตามีโอกาสรับการศึกษามากขึ้น ตั้งแต่ระดับอนุบาลจนถึงระดับอุดมศึกษา และยังได้รับโอกาสเข้าไปศึกษาในหลากหลายสาขาวิชาชีพทั้งในและต่างประเทศ หลักการจัดการศึกษาสำหรับผู้พิการทางสายตาจึงควรมีรูปแบบที่เหมาะสมตามศักยภาพ ความสามารถ และสภาพร่างกายของผู้พิการ ด้านการจัดหลักสูตรการศึกษาของผู้พิการจึงไม่ควรแตกต่างจากการศึกษาของคนปกติ แต่ต่างกันที่วิธีการที่จะช่วยทำให้ผู้พิการทางสายตาได้เรียนบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ โดยใช้ประสาทสัมผัสอื่นหรือใช้ความสามารถในการมองเห็นที่หลงเหลืออยู่บ้างในการเรียนรู้ จากการศึกษา “คู่มือการคัดแยกและส่งต่อคนพิการเพื่อรับการศึกษาของการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการของกระทรวงศึกษาธิการ” (อารยา อรุณานนท์ชัย. 2538: 92) และการจัดการศึกษาของผู้พิการทางสายตา (วิรัช ศรีตุลานนท์. 2539: 77-78) สามารถสรุปการจำแนกรูปแบบการศึกษาสำหรับผู้พิการทางสายตา ออกเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

1. การศึกษาในโรงเรียนการศึกษาพิเศษหรือโรงเรียนเฉพาะความพิการ เป็นการจัดการเรียนการสอนในโรงเรียนสอนคนตาบอดที่จัดขึ้นสำหรับนักเรียนพิการทางสายตาโดยเฉพาะ ให้ได้รับโอกาสเรียนเต็มขั้นในทุกระดับชั้น มีทั้งสายสามัญและสายอาชีพตามหลักสูตรปกติของกรมสามัญศึกษา มีบุคลากรที่เชี่ยวชาญ มีสื่ออุปกรณ์เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมสำหรับนักเรียนพิการทางสายตา

2. การเรียนร่วม เป็นการจัดให้นักเรียนพิการทางสายตาเข้าไปเรียนในระบบการศึกษาทั่วไป มีการร่วมกิจกรรมและใช้เวลาบางช่วงกับนักเรียนทั่วไป นักเรียนพิการทางสายตา จะได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพความพร้อมด้านการเขียนและการอ่านอักษรเบรลล์ การฝึกการเคลื่อนไหวรวมถึงการเข้าสังคม นอกจากนี้ นักเรียนพิการทางสายตาจะได้รับการสอนเสริมจากครูเสริมวิชาการ (Resource teacher) ซึ่งเป็นครูที่มีวุฒิทางการศึกษาพิเศษ มีหน้าที่สอนนักเรียนสายตาพิการใน 2 ลักษณะ คือ เตรียมนักเรียนพิการทางสายตาให้มีความพร้อม เพื่อส่งไปเรียนร่วมในชั้นปกติ และในกรณีที่นักเรียนต้องการความช่วยเหลือให้ครูสอนเสริมวิชาการให้ในวิชาใดวิชาหนึ่ง

3. การจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย การจัดการศึกษานอกระบบสำหรับผู้พิการ เน้นความยืดหยุ่นในรูปแบบการจัดการศึกษา หลักสูตร ระยะเวลา การจัดและการประเมินผล เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพปัญหา ความต้องการและความจำเป็นของผู้พิการ การจัดการศึกษาลักษณะนี้อาจจัดโดยหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ครอบครัว หรือชุมชน โดยสามารถปรับรูปแบบการเรียนการสอนสำหรับผู้พิการได้ ส่วนการจัดการศึกษาตามอัธยาศัยสำหรับผู้พิการทางสายตามุ่งให้ผู้พิการได้เรียนรู้ด้วยตนเองตามความสนใจ ความพร้อมและโอกาสของตนเอง หรือผู้พิการอาจจะเรียนรู้ด้วยระบบอื่น เช่น การศึกษาจากบุคคล ประสบการณ์ สังคม สภาพแวดล้อม สื่อและแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ การจัดการศึกษา 2 รูปแบบนี้ มีหลักการร่วมกัน คือ ไม่มีการกำหนดอายุ หลักสูตรหรือกิจกรรมการเรียนการสอนต้องมีความหลากหลายเหมาะสมกับผู้พิการแต่ละประเภท และเป็นการส่งเสริมระบบเครือข่ายในการจัดการศึกษาสำหรับผู้พิการ

การจัดการศึกษาให้แก่ผู้พิการทางสายตาทั้ง 3 รูปแบบ ดังกล่าวข้างต้น สถานศึกษาจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลในด้านการจัดหาบุคลากรที่มีความสามารถด้านการจัดการศึกษาพิเศษ บุคลากรต้องมีความรู้ความเข้าใจเพื่อให้สามารถถ่ายทอดหรือปฏิบัติงานด้านการเรียนการสอน รวมถึงการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้พิการ ครอบครัว ชุมชน สังคมอื่น ๆ ต่อไปได้ ด้านการจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางลาด ลิฟต์ ห้องน้ำ และอุปกรณ์การเรียนอื่น ๆ ที่เหมาะสมกับความพิการแต่ละประเภท ด้านการฝึกอบรมบุคลากรของโรงเรียน เพื่อที่จะทำงานได้อย่างเข้าใจผู้พิการทางสายตาและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และที่สำคัญคือ ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องเข้าใจนโยบาย วิธีการและผ่านการอบรมด้านการศึกษาพิเศษ

นอกจากนี้ มณฑิเยร บัญตัน (2542: 8) ได้เสนอแนะเกี่ยวกับทักษะและความพร้อมของผู้พิการทางสายตาในการเข้ารับการศึกษาว่า ผู้พิการทางสายตาจะต้องได้รับการฝึกทักษะการใช้ชีวิตประจำวันเพื่อให้สามารถใช้ชีวิตได้อย่างเป็นอิสระ ช่วยตนเองในการเรียนร่วมและอยู่ร่วมกับสังคมได้เป็นอย่างดี ผู้พิการทางสายตาต้องมีทักษะการเดินทางด้วยตนเอง สามารถอ่านเขียนอักษรเบรลล์ทั้งไทยและอังกฤษได้เป็นอย่างดี มีทักษะการพิมพ์ดีดสัมผัสทั้งไทยและอังกฤษได้เป็นอย่างดี และมีความรู้พื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์ มีทักษะในการเข้าสังคมและต้องมีความเชื่อมั่นในตนเอง

ปัญหาการศึกษาของผู้พิการทางสายตา

ผู้พิการทางสายตาได้รับโอกาสทางการศึกษาน้อย เนื่องจากบิดามารดาและครูของผู้พิการมักมีทัศนคติไปในทางลบต่อความพิการ กอปรกับความไม่พร้อมทางด้านบุคลากรและขาดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการในสถานศึกษา ซึ่งเป็นการลดช่องทางและโอกาสทางการศึกษาของผู้พิการ การวิเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (พรทิพย์ พุจิตร. 2544: 23; วิริยะ นามศิริพงศ์พันธุ์. 2539: 136-137; อารยา อรุณานนท์ชัย. 2538: 45-47) แสดงถึงปัญหาทางการศึกษาของผู้พิการทางสายตา สรุปได้ดังนี้

1. ปัญหาด้านทัศนคติ ทัศนคติในแง่ลบของผู้ปกครองที่มีต่อผู้พิการทางสายตา กล่าวคือ เชื่อว่าผู้พิการศึกษาเล่าเรียนไม่ได้ หรือถ้าเรียนได้ก็ไม่มีประโยชน์แต่อย่างใด เคนเนธ เจอนิกแกน (Kenneth Jernigan) ปราชญ์พิการทางสายตาแห่งศตวรรษที่ 20 กล่าวว่า ปัญหาที่แท้จริงของคนตาบอดมิใช่การมองไม่เห็น แต่เป็นความเข้าใจที่ผิดพลาดของคนทั่วไปและคนตาบอดด้วยกัน และการขาดข้อมูลที่ถูกต้องอันนำไปสู่การมีชีวิตเป็นอิสระ

2. ปัญหาเรื่องโอกาส ผู้พิการทางสายตาส่วนใหญ่เกิดในครอบครัวที่ยากจน ทำให้ขาดโอกาสที่จะศึกษาเล่าเรียน รวมถึงทัศนคติในทางลบของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนทั้งในระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา หรือระดับอุดมศึกษา ซึ่งปฏิเสธไม่รับผู้พิการทางสายตาเข้าศึกษาโดยอ้างความไม่พร้อม

3. ปัญหาด้านการพัฒนาวิชาการสำหรับผู้พิการ ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับรูปแบบเนื้อหาหลักสูตรของการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้พิการซึ่งไม่ทันสมัย ไม่ครอบคลุมและไม่เหมาะสมกับผู้พิการทางสายตา ขาดหนังสือตำราที่ให้ความรู้ในแง่มุมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับผู้พิการขาดห้องสมุดสำหรับผู้พิการหรือห้องสมุดที่จัดบางส่วนไว้สำหรับผู้พิการ ทำให้ผู้พิการขาดโอกาสและไม่สามารถแสวงหาความรู้ได้อย่างเต็มที่ หรือเท่าเทียมกับคนปกติทั่วไป อีกทั้งยังขาดงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้พิการในทุกด้าน ทำให้การแก้ไขปัญหาของผู้พิการไม่ได้เป็นไปตามหลักวิชาการที่ดี แต่เป็นไปตามยถากรรม

4. ปัญหาการเรียนร่วมของผู้พิการทางสายตากับคนปกติ สถานศึกษาขาดครูผู้ช่วยในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้พิการในการเรียนร่วมกับคนปกติ ขาดศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาสำหรับผู้พิการเพื่อผลิตสื่อการเรียนการสอน ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับผู้พิการ

5. ปัญหาสถานศึกษาสำหรับผู้พิการโดยเฉพาะ ในกรณีที่ผู้พิการไม่อาจจะเรียนร่วมกับคนปกติทั่วไปได้ ปัจจุบันสถานศึกษาสำหรับผู้พิการยังมีจำนวนน้อยไม่ทั่วถึงทุกจังหวัด และยังไม่เพียงพอสำหรับความต้องการของผู้พิการทางสายตาที่มีจำนวนมากที่ประสงค์จะได้รับการศึกษา

6. ปัญหาการขาดหน่วยงานหรือองค์กรที่รับผิดชอบในเรื่องการศึกษาสำหรับผู้พิการโดยตรง ขาดหน่วยงานระดับกองที่มีการบริหารงานและมีงบประมาณเป็นของตนเองเพื่อดูแลโรงเรียนสำหรับผู้พิการโดยเฉพาะ ขาดหน่วยงานที่ทำหน้าที่ประสานงานกับกรม กองอื่น ๆ ที่จัดการศึกษาให้กับผู้พิการ ขาดหน่วยงานที่จะให้การสนับสนุนครูผู้ช่วยสำหรับผู้พิการที่เข้าศึกษาในโรงเรียนที่ไม่ได้สังกัดกรมสามัญศึกษา

7. ปัญหาของสถานศึกษาสำหรับผู้พิการภาคเอกชน สถาบันการศึกษาของเอกชนที่ให้การศึกษแก่ผู้พิการไม่ได้รับการสนับสนุนเท่าที่ควร โดยเฉพาะในระดับอาชีวศึกษา และการฝึกอบรบอาชีพระยะสั้น

กล่าวได้ว่า ถึงแม้ผู้พิการทางสายตาในประเทศไทยจะมีโอกาสได้รับการศึกษาเพิ่มมากขึ้นโดยได้รับการสนับสนุนจากกระทรวงศึกษาธิการในการจัดรูปแบบการศึกษาที่เหมาะสมตามศักยภาพ ความสามารถและสภาพร่างกายของผู้พิการทางสายตา ได้แก่ 1) การศึกษาในโรงเรียนการศึกษาพิเศษหรือโรงเรียนเฉพาะความพิการ 2) การศึกษาในโรงเรียนเรียนร่วม และ 3) การศึกษานอกระบบหรือการศึกษาตามอัธยาศัย แต่ผู้พิการทางสายตาส่วนหนึ่งยังประสบปัญหาการขาดโอกาสทางการศึกษา เนื่องจากผู้ปกครองมีทัศนคติในด้านลบเกี่ยวกับความพิการ จึงไม่ให้ความสำคัญและสนับสนุนให้ผู้พิการทางสายตาได้รับการศึกษา นอกจากนี้ ปัญหาการศึกษาของผู้พิการทางสายตายังพบว่า มีปัญหาเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบและเนื้อหาหลักสูตรการศึกษาด้านวิชาการและด้านการฝึกอาชีพต่าง ๆ การขาดแคลนบุคลากรในการสอน การขาดแคลนเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จะช่วยให้ผู้พิการทางสายตาเข้าถึงสารสนเทศในบทเรียน เป็นต้น ซึ่งเป็นปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไขและสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชน

ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา

ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา เป็นสถานที่จัดเก็บและรวบรวมวัสดุอุปกรณ์ทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาด้านวิชาการที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า ด้านบันเทิงคดีเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจและจรรโลงใจ ผู้พิการทางสายตาสามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดให้บริการได้ โดยมีบุคลากรที่มีความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์เป็นผู้ดำเนินงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ดังนั้น ห้องสมุดจึงถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยเสริมสร้างทัศนคติและความคิดสร้างสรรค์ให้แก่ผู้พิการทางสายตา ช่วยเปิดโลกแห่งความมืดมิดไปสู่ความสว่างทางปัญญา และยังเป็นวิถีทางหนึ่งในการส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยให้แก่ผู้พิการทางสายตาได้

ความสำคัญของงานบริการของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา

บริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา จัดให้กับบุคคลที่ไม่สามารถมองเห็นสิ่งต่าง ๆ ได้ด้วยดวงตา การให้บริการควรประกอบด้วยทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้พิการทางสายตาสามารถเข้าถึงได้ด้วยการสัมผัสหรือการได้ยิน เช่น หนังสืออักษรเบรลล์ สื่อสิ่งพิมพ์ภาพนูน หนังสือเสียง เป็นต้น นอกจากนี้ ห้องสมุดต้องให้บริการอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้พิการทางสายตาเข้าถึงสารสนเทศอีกด้วย เช่น โปรแกรมอ่านหน้าจอ โปรแกรมสังเคราะห์เสียง เครื่องขยายภาพและตัวอักษรให้มีขนาดใหญ่ขึ้น (Closed-circuit television) เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ ฟินนี่ (Phinney. 1977: 67) ที่กล่าวถึง วัตถุประสงค์ในการให้บริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาว่า “การให้บริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาก็เหมือนกับการบริการคนปกติ แต่การให้บริการดังกล่าวจะต้องมีการปรับให้เข้ากับข้อจำกัดทางกายภาพของพวกเขา พวกเขาชอบใช้คำว่า “การอ่าน” แม้ว่าความจริงจะเป็น “การฟัง” หรือ “อ่านด้วยหู” ก็ตาม” ดังนั้น บรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการในห้องสมุดจึงต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเข้าใจผู้ใช้ที่เป็นผู้พิการทางสายตา ดังคำกล่าวของริชจอน อินทรกำแหงที่ว่า “ห้องสมุดใดก็ตามแม้จะมีครุภัณฑ์และอุปกรณ์สมบูรณ์ สถานที่สะอาดเรียบร้อย แต่ให้บริการไม่ดี ไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ห้องสมุดนั้นย่อมบกพร่องต่อหน้าที่ และกล่าวได้ว่าเป็นการลงทุนโดยสูญเปล่าของห้องสมุด” (ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน์. 2522: 160)

นอกจากนี้ จากข้อกำหนดขององค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติเกี่ยวกับห้องสมุดประชาชน ได้กล่าวถึงการให้บริการแก่ผู้พิการว่า “สำหรับผู้พิการก็อาจจะขจัดให้หายได้โดยการบริการของห้องสมุด โดยจัดให้เข้าใช้อย่างสะดวก จัดหาเครื่องช่วยในการอ่าน เช่น หนังสือขนาดใหญ่ และการใช้แถบเสียง” (สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์. 2521: 40) ดังนั้น การบริการจากห้องสมุดจึงสำคัญและจำเป็นมากสำหรับผู้พิการทางสายตาโดยเฉพาะวัสดุสำหรับอ่านเนื่องจากผู้พิการทางสายตาไม่สามารถใช้ข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ เช่น ร้านขายหนังสือทั่วไปเช่นคนที่มองเห็นปกติได้ เพราะสถานที่เหล่านั้นไม่ได้มีแหล่งข้อมูลที่เป็นหนังสืออักษรเบรลล์หรือหนังสือเสียงไว้บริการ (Gerstenberger. 1985: Online)

อย่างไรก็ตาม ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาถือเป็นแหล่งการเรียนรู้สำหรับผู้พิการทางสายตาเพียงแหล่งเดียวที่จะช่วยสนับสนุนให้ผู้พิการทางสายตาสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้ทัดเทียมกับคนปกติ ห้องสมุดจึงควรเน้นการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุมทุกประเภทและทุกรูปแบบ อีกทั้งต้องจัดบริการวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างครบครันเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พิการทางสายตาได้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างไร้อุปสรรค รวมถึงการออกแบบและจัดสถานที่ภายในห้องสมุดให้เอื้อต่อการเข้ารับบริการของผู้พิการทางสายตาด้วย

ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในต่างประเทศ

ในต่างประเทศ ผู้พิการทางสายตาหรือผู้ที่มีปัญหาในการอ่านสิ่งพิมพ์ในรูปแบบปกติเนื่องจากสูญเสียการมองเห็นหรือมีความบกพร่องทางการเรียนรู้มีอยู่จำนวนมาก รวมทั้งผู้มีความบกพร่องทางสายตาเนื่องจากวัยที่สูงขึ้น ซึ่งมีอัตราเพิ่มขึ้น วิธีที่จะจัดการให้ผู้พิการทางสายตาเข้าถึงวัสดุการอ่านได้มากที่สุดจึงเป็นเรื่องสำคัญมาก (International Federation of Library Associations and Institutions. 2007: Online) ทั้งประเทศที่พัฒนาแล้วและประเทศที่กำลังพัฒนาหลาย ๆ ประเทศล้วนให้ความสำคัญกับการจัดบริการห้องสมุดและสารสนเทศสำหรับผู้พิการทางสายตา ดังจะกล่าวถึงเป็น 2 ส่วน คือ กลุ่มประเทศพัฒนา และกลุ่มประเทศกำลังพัฒนา ดังนี้

ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้ว ได้แก่ สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร และเดนมาร์ก มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สหรัฐอเมริกา (The Library of Congress. 2009: Online) ได้ชื่อว่าเป็นประเทศที่มีความก้าวหน้าในด้านบริการสำหรับผู้พิการมากประเทศหนึ่ง ได้จัดตั้งโครงการห้องสมุดระดับชาติเพื่อให้บริการผู้พิการทางสายตา มีชื่อว่า National Library Service for the Blind and Physically Handicapped (NLS/BPH) โดยขึ้นอยู่กับห้องสมุดรัฐสภาอเมริกัน (Library of Congress) NLS/BPH ก่อตั้งขึ้นเมื่อ ปี ค.ศ. 1931 โดยมีกฎหมายสนับสนุน (Pratt-Smoot Act) มอบอำนาจให้บรรณารักษ์หอสมุดรัฐสภาอเมริกันจัดบริการห้องสมุดให้แก่ผู้พิการทางสายตาทั่วประเทศ ทั้งนี้ให้บริการเฉพาะผู้ใหญ่วัย โดยร่วมกับห้องสมุดอื่น ๆ จัดตั้งศูนย์บริการ ทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับภูมิภาค พัฒนาการสำคัญในช่วงต้น ได้แก่ การจัดทำระบบอักษรเบรลล์มาตรฐานสำหรับภาษาอังกฤษ ในปี ค.ศ. 1933 และการผลิตหนังสือเสียงในปี ค.ศ. 1934 ต่อมาในปี ค.ศ. 1952 ได้ขยายบริการไปสู่เด็กที่พิการทางสายตาด้วย เมื่อถึงปี ค.ศ. 1966 ได้มีการปรับปรุงกฎหมายด้านบริการห้องสมุดเพื่อเอื้อประโยชน์ในการจัดบริการให้กับผู้ที่ไม่สามารถอ่านหนังสือได้ เนื่องจากมีความบกพร่องทางสายตาหรือความพิการอื่น ๆ สำหรับด้านการผลิตสื่อหนังสือเสียง ได้มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีมาอย่างต่อเนื่องจนสามารถบันทึกเนื้อหาหนังสือได้มากขึ้น ง่ายขึ้น และลดต้นทุนการผลิตลง ในปี ค.ศ. 1969 มีการจัดทำนิตยสารในรูปแบบหนังสือเสียงเป็นครั้งแรก การผลิตหนังสือเสียงดังกล่าว

อยู่ในรูปของแผ่นเสียง จนกระทั่งปี ค.ศ. 1994 ได้เปลี่ยนรูปแบบมาเป็นเทปคาสเซ็ทแทน โดยเริ่มทดลองจากการผลิตนิตยสารก่อน ต่อมาการผลิตหนังสือเสียงทุกประเภทได้เปลี่ยนเป็นเทปคาสเซ็ท โดยสมบูรณ์ ในปี ค.ศ. 2001

สำหรับการทำรายการหนังสือและวัสดุการอ่านเพื่อให้ผู้พิการทางสายตามีเครื่องมือในการค้นหาสารสนเทศเริ่มขึ้นในปี ค.ศ. 1952 ในรูปหนังสือเสียงและอักษรเบรลล์ และต่อมาได้มีการผลิตบัตรรายการในรูปไมโครฟิช (Microfiche card) และซีดีรอมด้วย

ในปัจจุบัน NLS/BPH ประสานงานกับห้องสมุดที่เป็นเครือข่ายทั่วประเทศ ให้บริการแก่ผู้ใช้โดยมีหน้าที่และความรับผิดชอบต่อไปนี้ 1) เลือกรวบรวม จัดซื้อวัสดุการอ่านสำหรับผู้พิการทางสายตา รวมถึงการจัดการประเด็นเรื่องลิขสิทธิ์ 2) ให้บริการวัสดุการอ่านแก่ผู้ใช้ทั้งโดยตรงและผ่านหน่วยงาน/ห้องสมุดเครือข่าย 3) ออกแบบ พัฒนา และจัดซื้ออุปกรณ์ผลิตและบันทึกเสียง 4) กำหนดมาตรฐานและการประกันคุณภาพผลผลิตและบริการ 5) ฝึกอบรมให้คำแนะนำ และประสานงานกับอาสาสมัครเพื่อเพิ่มพูนทรัพยากรสารสนเทศทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับชาติ 6) บริหารโครงการยืมระหว่างห้องสมุดทั่วประเทศ รวมทั้งโครงการระหว่างประเทศเกี่ยวกับการบริจาคและแลกเปลี่ยน 7) จัดทำรายการวัสดุและสิ่งพิมพ์เผยแพร่ต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการใช้บริการ 8) จัดหาแหล่งอ้างอิงและบริการตอบคำถามเกี่ยวกับความพิการทางสายตา 9) พัฒนา สงวนรักษา และให้บริการยืมวัสดุเกี่ยวกับดนตรีในรูปแบบพิเศษสำหรับผู้พิการทางสายตา และ 10) ควบคุมดูแลห้องสมุดเครือข่ายในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนจัดหาคู่มือปฏิบัติงานให้

สหราชอาณาจักร (The Royal National Institute of Blind People. 2009:

Online) ในปัจจุบัน สหราชอาณาจักรมีผู้พิการทางสายตาไม่ต่ำกว่า 3 ล้านคน การจัดบริการห้องสมุดให้ผู้ใช้กลุ่มนี้จึงถือเป็นเรื่องสำคัญ สถาบันที่ชื่อว่า The Royal National Institute for the Blind People มีหน่วยงานบริการห้องสมุดแก่ผู้พิการทางสายตาในระดับชาติ เรียกว่า RNIB National Library Service (RNIB/NLS) โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะช่วยให้ผู้พิการทางสายตาได้มีโอกาสอ่านหนังสือ และสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้โดยเท่าเทียมกับผู้มีสายตาปกติ ในปัจจุบัน RNIB/NLS มีวัสดุการอ่านมากกว่า 40,000 ชื่อเรื่อง ที่ผลิตในรูปแบบต่าง ๆ ที่ผู้พิการทางสายตาสามารถใช้ประโยชน์ได้ ได้แก่ หนังสืออักษรเบรลล์ หนังสือเสียง หนังสือตัวอักษรขนาดใหญ่และใหญ่พิเศษ หนังสือมูน (Moon Books) ซึ่งเป็นระบบตัวอักษรที่ใช้เส้นและส่วนโค้งที่ผู้พิการทางสายตาสัมผัสได้ หนังสือสำหรับเด็กและเยาวชน หนังสือโน้ตดนตรีที่เป็นอักษรเบรลล์ นอกจากนี้ ยังให้บริการอ้างอิงและช่วยการค้นคว้าทางออนไลน์ บริการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพิการทางสายตา บริการนิตยสารเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจในด้านต่าง ๆ เช่น นิตยสารดนตรี บริการสารสนเทศเกี่ยวกับประเด็นที่กำลังเป็นที่สนใจ บริการสารสนเทศทางด้านการศึกษา การจ้างงาน และสนับสนุนทางอาชีพ เป็นต้น ทั้งนี้ มีการจัดทำรายการวัสดุห้องสมุดในรูปแบบต่าง ๆ เช่น หนังสืออักษรเบรลล์ หนังสือเสียง และบริการทางออนไลน์ เพื่อให้ผู้ใช้ค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้

นอกจากนี้ RNIB/NLS ได้จัดให้ผู้มีส่วนร่วมด้วยการจัดทำกิจกรรมให้ผู้อ่านได้สนทนา อภิปรายแสดงความคิดเห็น ในหัวข้อต่าง ๆ ทั้งที่เกี่ยวกับการอ่านและบริการห้องสมุด เรียกว่า Readers Forum โดยผ่านทางเว็บไซต์ของห้องสมุด

เดนมาร์ค (The Danish National Library for the Blind. 2009: Online) เป็นอีกประเทศหนึ่งซึ่งมีบริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่ก้าวหน้าเป็นอย่างยิ่ง มีห้องสมุดแห่งชาติสำหรับผู้พิการทางสายตา ในสังกัดกระทรวงวัฒนธรรม The Danish National Library for the Blind เป็นที่รู้จักกันในนาม NOTA เดนมาร์คเริ่มก่อตั้งห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาขึ้นเมื่อ ปี ค.ศ. 1924 นับเป็นประเทศอันดับแรก ๆ ของโลกที่คำนึงถึงความรับผิดชอบในการจัดให้ผู้พิการทางสายตาได้เข้าถึงสารสนเทศ ห้องสมุดนี้เริ่มใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการให้บริการยืมคืน ตั้งแต่ ปี ค.ศ. 1984 และใน ปี ค.ศ. 1985 ได้ย้ายสังกัดจากกระทรวงสังคมสงเคราะห์มาอยู่กับกระทรวงวัฒนธรรม ซึ่งเปลี่ยนชื่อห้องสมุดมาเป็น NOTA และปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารงานใหม่โดยจัดทำภาระงานและลักษณะงาน (Job description) ที่เน้นการให้บริการห้องสมุดแทนการผลิตวัสดุที่เป็นมาแต่เดิม จึงทำให้สามารถรับบรรณารักษ์วิชาชีพเข้ามาทำงาน ในปี ค.ศ. 1992 ดังนั้น NOTA จึงมีบรรณารักษ์วิชาชีพ จำนวน 11 คน ในปัจจุบัน NOTA แบ่งงานออกเป็น 4 ฝ่าย ได้แก่

1. ฝ่ายสื่อสาร ครอบคลุมแผนกห้องสมุดและการตลาด
2. ฝ่ายผลิต ครอบคลุมการผลิตวัสดุ หนังสืออักษรเบรลล์ และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์
3. ฝ่ายบริหาร ครอบคลุมงานบริหารและงานจัดการทรัพยากร
4. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ครอบคลุมการดำเนินงานและพัฒนาผลผลิตและบริการทางด้านไอที

และบริการทางด้านไอที

NOTA ได้เริ่มเปลี่ยนรูปแบบผลผลิตจากหนังสือเสียงที่เป็นอนาล็อกให้เป็นรูปดิจิทัลมาตั้งแต่ ปี ค.ศ. 2000 และได้พัฒนาเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน โดยเพิ่มปริมาณและขอบเขตของสารสนเทศสำหรับผู้พิการทางสายตา นอกจากหนังสือเสียงดิจิทัลแล้ว NOTA ยังมีทรัพยากรสารสนเทศหลายรูปแบบ ได้แก่ หนังสืออักษรเบรลล์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ โน้ตดนตรีอักษรเบรลล์ นิตยสารและหนังสือพิมพ์ทั้งในรูปอักษรเบรลล์และหนังสือเสียง แผ่นปลิวที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการของรัฐในหลายรูปแบบ นอกจากนี้ NOTA ยังให้บริการอื่น ๆ แก่ผู้ใช้ ได้แก่ บริการแปลงสารสนเทศธุรกิจให้อยู่ในรูปแบบที่ผู้พิการทางสายตาที่ประกอบอาชีพและบริการผู้พิการทางสายตาและพิการข้ามอื่นที่เป็นไปต้องการด้วย บริการสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้พิการทางสายตา และเป็นศูนย์สารสนเทศแห่งชาติสำหรับห้องสมุดประชาชนที่ให้บริการสารสนเทศสำหรับผู้พิการทางสายตาและผู้มีปัญหาในการอ่านหรือผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์

นอกจากประเทศต่าง ๆ ในแถบตะวันตกที่กล่าวมาในข้างต้นให้ความสำคัญและมีการพัฒนาการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาแล้ว ในแถบทวีปเอเชียได้มีหลายประเทศที่ให้ความสนใจและตระหนักถึงความสำคัญของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาเช่นกัน โดยมีการ

พัฒนาการบริการของห้องสมุดและเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้พิการทางสายตาในการเข้าถึงสารสนเทศและบริการของห้องสมุดให้มากขึ้น

การจัดบริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในกลุ่มประเทศที่กำลังพัฒนา ได้แก่ จีน ฮองกง เวียดนาม และมาเลเซีย (Pillar. 2009: Online) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

จีน เป็นประเทศที่มีผู้พิการทางสายตาจำนวนมากกว่า 10 ล้านคน จากการสำรวจพบว่า มีผู้พิการทางสายตาที่มีความสามารถในการมองเห็นอยู่ในระดับต่ำถึง 57% ของจำนวนประชากรที่เป็นผู้พิการทางสายตาทั้งหมด ในระยะแรก ประเทศจีนไม่มีการพัฒนาระบบงานห้องสมุด ไม่มีห้องสมุดแห่งชาติที่เก็บรวบรวมหนังสืออักษรเบรลล์และหนังสือเสียง มีเพียงการเริ่มต้นการผลิตและจัดพิมพ์หนังสืออักษรเบรลล์ โดยเริ่มตั้งแต่ศตวรรษที่ 19 ในปี ค.ศ. 1953 มีการจัดตั้ง Unified Standard Chinese Braille ต่อมาในปี ค.ศ. 1958 จัดตั้ง Beijing Braille Publishing House ซึ่งในปัจจุบัน เรียกว่า China Braille Publishing House (CBPH) เป็นสำนักพิมพ์ที่ผลิตหนังสืออักษรเบรลล์สำหรับผู้พิการทางสายตา โดยจัดพิมพ์ประมาณ 180 ชื่อเรื่องต่อปี ซีบีพีเอช (CBPH) ได้พัฒนาการประมวลผลอักษรเบรลล์ที่อยู่ในระบบคอมพิวเตอร์และระบบตีพิมพ์แบบเพลท (Plate making) ข้อมูลจะถูกป้อนไปยังตัวอักษรอันของจีน จากนั้นจึงมีการแก้ไข จัดวางโดยอัตโนมัติแล้วถ่ายทอดไปยังปลายทางในแบบของแม่พิมพ์อักษรเบรลล์ นอกจากนี้ ยังได้พัฒนาโปรแกรมการแปลงอักษรจีนให้เป็นอักษรเบรลล์จีน โดยมีสำนักพิมพ์หลัก 3 แห่ง ที่ได้รับเงินสมทบจากรัฐบาล จัดทำหนังสืออักษรเบรลล์ประมาณ 2 แสนเล่มต่อปี

ระยะต่อมา จีนได้จัดตั้งห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา (China Library for the Blind) ที่เมืองปักกิ่ง โดยมีการผลิตและเก็บรวบรวมหนังสือเสียง ในปี ค.ศ. 1982 ห้องสมุดเสียงสำหรับคนตาบอดถูกก่อตั้งขึ้นที่เมืองเทียนจิน (Tianjin) ต่อมาในปี ค.ศ. 1990 มีการผลิตนิตยสารเสียงเล่มแรก ชื่อว่า ไบรท์ เวิลด์ (Bright World)

ในปัจจุบัน ประเทศจีนมีห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่ให้บริการทั้งหนังสืออักษรเบรลล์และหนังสือเสียงที่เมืองนานจิง (Nanjing) เมืองเซี่ยงไฮ้ (Shanghai) และห้องสมุดดิจิทัลสำหรับผู้พิการทางสายตาที่นครปักกิ่ง (Beijing) มีการให้บริการยืมคืนหนังสืออักษรเบรลล์ หนังสือเสียง หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ประมาณ 200 เล่ม โปรแกรมเสียง 500 โปรแกรม โปรแกรมวีดีโอ 500 โปรแกรม บริการฟังเพลง หรือบริการบทเรียนออนไลน์สำหรับผู้พิการทางสายตา โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับวัฒนธรรมจีนโบราณ การแพทย์ วรรณกรรมสมัยใหม่และวิถีชีวิตปัจจุบัน นอกจากนี้ ยังมีการจัดเตรียมวัสดุสารสนเทศตามที่คุณพิการทางสายตาร้องขอมา

ฮองกง จากการคาดคะเน มีผู้พิการทางสายตาจำนวน 14,000 คน อาศัยในฮองกง ทั้งนี้ เป็นผู้ที่อายุมากกว่า 60 ปี ถึง ร้อยละ 60 ผู้ให้บริการห้องสมุดหลัก คือ ห้องสมุดอักษรเบรลล์และหนังสือเสียงของผู้พิการทางสายตาในฮองกง (Braille and Talking Book Library of the Hong Kong Society for the Blind) ซึ่งผลิตทั้งหนังสืออักษรเบรลล์และหนังสือเสียง นอกจากนี้ ห้องสมุดยังได้เริ่มตีพิมพ์หนังสือพิมพ์อักษรเบรลล์รายวัน ในปี ค.ศ. 1990 โดยที่สำเนาจาก

หนังสือพิมพ์เซาท์ ไชนา มอร์นิ่ง โพสต์ (South China Morning Post) จะถูกส่งมาที่ห้องสมุดสำหรับตีพิมพ์ออกมาเป็นอักษรเบรลล์หรืออ่านจากดิสก์ในคอมพิวเตอร์ ไฟล์จากเครื่องคอมพิวเตอร์แบบเมนเฟรม (Mainframe) ของหนังสือพิมพ์จะถูกถ่ายทอดผ่านโมเด็มไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพีซี ซึ่งจัดการซอฟต์แวร์แบบ Bulletin Board โดยเรื่องสำคัญ ๆ จำนวน 30 เรื่องจะถูกคัดเลือกสำหรับการตีพิมพ์ โดยย่อลงไฟล์และถูกนำเข้าสู่ระบบพีซีของหนังสือพิมพ์เพื่อที่จะดาวน์โหลดไฟล์ จากนั้นไฟล์ที่ย่อไว้จะถูกขยายรหัสตามระบบที่วางไว้ และตัวหนังสือจะถูกเปลี่ยนไปสู่อักษรเบรลล์ ในปี ค.ศ.1992 ห้องสมุดได้แปลงพจนานุกรมจีน-อังกฤษให้เป็นอักษรเบรลล์ในรูปแบบดิสก์คอมพิวเตอร์ มีทั้งหมด 78 ชุด โดยผู้ใช้สามารถสืบค้นได้ด้วยคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นระบบการค้นหาที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

เวียดนาม มีจำนวนผู้พิการทางสายตาและผู้ที่มีสายตาบกพร่องมีประมาณ 6 แสนคนหรือคิดเป็น 0.9 ของประชากร ผู้ให้บริการหลัก คือ สมาคมผู้พิการทางสายตาเวียดนาม (Vietnam Blind Association - VBA) โดยสมาคมได้จัดตั้งสถานที่สำหรับพิมพ์อักษรเบรลล์ ในปี ค.ศ. 1981 ซึ่งผลิตทั้งหนังสือและนิตยสาร สมาคมส่วนกลางมีห้องสมุดเบรลล์ และสมาคมของจังหวัดมีการเก็บรวบรวมหนังสืออักษรเบรลล์เล็กน้อย ด้วยเหตุนี้หนังสือจึงสามารถไหลเวียนได้ทั่วประเทศ ต่อมา เดอะ รอยัล ไบลด์ โซไซตี้ หรือ อาร์บีเอส (The Royal Blind Society - RBS) พร้อมด้วยเงินสนับสนุนจากคริสตจักรออสเตรเลีย (Australian Catholic Relief) และความร่วมมือจากสมาคมผู้พิการทางสายตาเวียดนาม ได้จัดโครงการในปี ค.ศ. 1991 เพื่อฝึกฝนอบรมชาวเวียดนามให้ผลิตหนังสือเสียง สมาคมผู้พิการทางสายตาเวียดนามได้สร้างห้องบันทึกเสียงและเจ้าหน้าที่อาร์บีเอสได้เดินทางไปฮานอย (Hanoi) ในเดือนมิถุนายน ปี ค.ศ. 1991 เพื่อติดตั้งอุปกรณ์และฝึกอบรมหนังสือถูกบันทึกและทำสำเนาในสตูดิโอของสมาคมกลางแล้วแจกจ่ายไปยังจังหวัดต่าง ๆ โดยสมาคมได้บันทึกนิตยสารชื่อ Doi Moi ของตน มีเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องพักผ่อนหย่อนใจ เรื่องสั้น บทกวีและเพลง อีกทั้งบันทึกจุลสาร (Pamphlets) สารสนเทศและบทเรียนภาษาอังกฤษ เพื่อเผยแพร่แก่ผู้พิการทางสายตา ซึ่งคาดว่า การผลิตหนังสือเสียงเป็นภาษาเวียดนามจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่พูดภาษาเวียดนามซึ่งอยู่ในออสเตรเลียและประเทศอื่น ๆ ด้วย

มาเลเซีย ผู้พิการทางสายตาในมาเลเซีย มีจำนวน 40,000 คน กระทรวงศึกษาธิการได้จัดหาวัสดุอุปกรณ์ทางการศึกษาสำหรับนักเรียนที่มีสายตาบกพร่องในโรงเรียนรัฐบาล มีการเก็บรวบรวมหนังสือประมาณ 2,000 เรื่อง และมีการหมุนเวียนหนังสืออักษรเบรลล์ในกลุ่มนักเรียนมากกว่าปีละ 60,000 เล่ม สมาคมผู้พิการทางสายตาของมาเลเซีย (The Malaysian Association for the Blind - MAB) เป็นศูนย์กลางผลิตหนังสืออักษรเบรลล์และหนังสือเสียง (Braille Resource Centre) โดยผลิตสมุดแผนที่แบบสลักนูนของมาเลเซียเป็นชิ้นแรกและคัมภีร์กุรอ่านเบรลล์เป็นเล่มแรก โดยผู้ที่มีสายตาบกพร่องในระดับที่มีการช่วยเหลือแล้วสามารถหาซื้อสำเนาของหนังสืออักษรเบรลล์ดังกล่าวได้ นอกจากนี้ สมาคมผู้พิการทางสายตาของมาเลเซียยังได้ผลิตพจนานุกรมภาษามาเลเซีย (Bahasa) เป็นอักษรเบรลล์ 109 เล่ม ต่อมาสมาคมตาบอดแห่งชาติมาเลเซีย (National

Council for the Blind Malaysia) ได้รวบรวมรายชื่อหนังสืออักษรเบรลล์และหนังสือเสียงที่มี และประสานงานร่วมกันกับห้องสมุดแห่งชาติและสมาคมผู้พิการทางสายตาของมาเลเซีย

บริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในประเทศที่พัฒนาแล้วและกำลังพัฒนาดังตัวอย่างข้างต้น ซึ่งให้เห็นถึงความพยายามในการจัดหาบริการและทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ที่จะช่วยให้ผู้พิการทางสายตาสามารถเข้าถึงสารสนเทศ สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. หนังสืออักษรเบรลล์ เป็นระบบการสื่อสารซึ่งเอาจุดศูนย์กลางที่สังเกตได้โดยการสัมผัสด้วยนิ้วมือ มาผสมกันในลักษณะต่าง ๆ อันเป็นวิธีการสื่อสารที่ใช้ได้ผลสำหรับผู้พิการทางสายตา อย่างไรก็ตาม การอ่านหนังสืออักษรเบรลล์บางครั้ง อาจมีปัญหาเรื่องฝุ่น เหยื่อที่นิ้วมือซึ่งอาจทำให้อ่านได้ไม่ชัดเจน นอกจากนี้ หนังสืออักษรเบรลล์มีต้นทุนในการผลิตที่สูงกว่าหนังสือธรรมดาประมาณ 5 เท่า การสึกหรอและการฉีกขาดของจุดศูนย์กลางบนกระดาษหนังสืออักษรเบรลล์ต้องอาศัยการทำทดแทน ทำให้ต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น

2. หนังสือเทปหรือหนังสือเสียง (Talking books) เป็นหนังสือที่อ่านแล้วอัดลงไปในเทปคาสเซต ปกติใช้สำหรับผู้ที่ไม่สามารถอ่านหนังสือธรรมดาได้ อันเนื่องมาจากความพิการทางร่างกาย ตัวอย่างเช่น ผู้พิการทางสายตา ผู้พิการที่ไม่สามารถถือหนังสือหรือเปิดหน้าหนังสือได้ เป็นต้น โรเบิร์ต บี เออร์วิน (Robert B. Irwin) อดีตผู้อำนวยการของมูลนิธิเพื่อคนตาบอดอเมริกัน (The American Foundation for the Blind) เป็นผู้พิการทางสายตาได้ผลิตหนังสือเสียงเพื่อให้บริการในโครงการสำหรับผู้พิการทางสายตา มูลนิธิเพื่อคนตาบอดอเมริกัน ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1934 หนังสือเทปมีประโยชน์ต่อผู้พิการทางสายตา 2 ประการ คือ

2.1 ขณะฟังหนังสือเทปสามารถทำงานอื่นควบคู่ไปได้

2.2 หนังสือเทปเป็นประโยชน์สำหรับผู้พิการทางสายตาทุกคน โดยเฉพาะผู้อ่านหนังสืออักษรเบรลล์ไม่ได้

3. หนังสือทวิลักษณ์ (Twin Vision) หรือหนังสือสองภาษาเป็นหนังสือที่จัดทำให้ลักษณะรูปภาพและคำบรรยายเป็นอักษรปกติและอักษรเบรลล์อยู่ด้วยกัน จัดพิมพ์ลงในเทอร์โมพลาสติก สำนักพิมพ์แห่งหนึ่งในแคลิฟอร์เนียเป็นผู้ริเริ่มจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างประสบการณ์ใหม่ให้แก่ผู้พิการทางสายตา

4. นิตยสารเบรลล์และนิตยสารเทป เป็นวัสดุการอ่านที่ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาเป็นผู้ผลิตขึ้นเพื่อให้บริการแก่ผู้พิการทางสายตาทั่วไป ดังเช่นแผนกผู้พิการทางสายตาและผู้พิการทางกายแห่งหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน ได้ผลิตนิตยสารมากกว่า 15 รายการ ออกมาในรูปแบบของอักษรเบรลล์และหนังสือเทป มีนิตยสารอักษรเบรลล์ 8 รายการ และนิตยสารในรูปแบบงานเสียง 6 รายการ ที่ได้รับความนิยมจากเด็กและเยาวชน นอกจากนี้ นิตยสารเทปคาสเซตบางรายการมีกำหนดออกราย 2 เดือน เช่น Contemporary Sound Tracks, Musical Mainstream และ Young Adult Magazine on Talking Books ก็เป็นที่สนใจของเด็กโตและวัยรุ่นด้วย ในประเทศอังกฤษ นิตยสารอักษรเบรลล์เป็นที่น่าสนใจของเด็กและเยาวชนเช่นกัน ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาของอิตาลีที่ เมือง Monza ผลิตนิตยสารปริทัศน์ในรูปแบบของอักษรเบรลล์สำหรับเด็กอายุ 11-15 ปี

ชื่อ Minimondo ซึ่งให้ข้อมูลที่น่าสนใจเกี่ยวกับกีฬา แฟชั่น และดนตรี (Marshall. 1981: 72-74)

5. หนังสือที่มีตัวอักษรขนาดใหญ่ (Large print books) เป็นหนังสือที่มีตัวอักษรขนาดใหญ่กว่าตัวอักษรธรรมดา แต่เดิมจัดทำโดยองค์กรที่ไม่แสวงผลกำไรและกลุ่มอาสาสมัครสำหรับผู้พิการทางสายตา เช่น The American Printing House for the Blind และ The Nation Aid to Visually Handicapped ต่อมาวงการห้องสมุดและสำนักพิมพ์ได้ให้ความสนใจมากขึ้น ทั้งนี้เพราะมีการประมาณว่า ร้อยละ 5 ของคนในสังคมใช้ประโยชน์จากหนังสือที่มีอักษรขนาดใหญ่ได้ ดังนั้นห้องสมุดหลายแห่งโดยเฉพาะอย่างยิ่งห้องสมุดประชาชนจึงต้องจัดหาหนังสือดังกล่าวมาให้บริการ หนังสือที่มีตัวอักษรขนาดใหญ่ นอกจากจะมีประโยชน์สำหรับผู้พิการทางสายตาแล้วยังเป็นประโยชน์สำหรับเด็กและผู้สูงอายุอีกด้วย หรือแม้แต่ผู้ใหญ่ที่มีสายตาปกติก็ให้ความสนใจและชอบอ่านเพราะสามารถอ่านได้ง่ายและเร็ว ถือเป็นการอ่านที่พักผ่อนสายตาไปด้วย

6. หนังสือมูน (Moon books) เป็นระบบตัวอักษรที่ใช้เส้นและส่วนโค้งที่ผู้พิการทางสายตาสัมผัสได้ ประดิษฐ์โดย วิลเลียม มูน (William Moon) ในปี ค.ศ. 1845 อักษรมูนมีรูปแบบที่เรียบง่าย มีลักษณะของตัวอักษรที่พัฒนาจากโครงสร้างตัวอักษรโรมันหรือละติน นำมาดัดแปลงตัดทอนรายละเอียดให้ง่ายต่อการสัมผัส ประกอบด้วยตัวอักษร 14 รูปแบบ จัดวางในมุมที่ต่างกันไป อักษรมูนจึงเหมาะสำหรับผู้ที่เคยตาดีมาก่อน เพราะจะรู้ว่าตัวอักษรแต่ละตัวมีโครงสร้างอย่างไร ซึ่ง RNIB/NLS ได้จัดบริการต่าง ๆ สำหรับผู้พิการทางสายตา ได้แก่ บริการยืมคืนหนังสือมูน บริการให้ความรู้เกี่ยวกับอักษรมูน บริการหนังสือมูนและวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้เรียนที่สนใจเรียนอักษรมูน และบริการจัดหาหน่วยผลิตอักษรมูนผ่านร้านค้าออนไลน์ (RNIB. 2009: Online)

รูปแบบการบริการจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในต่างประเทศ

ในปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและโทรคมนาคมมีผลให้รูปแบบการดำเนินงานและการให้บริการของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาพัฒนาปรับปรุงรูปแบบไปอย่างรวดเร็ว มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบวัสดุที่ให้ผู้พิการทางสายตาเข้าถึงได้ง่าย มีการผลิตวัสดุรูปแบบทางเลือก เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พิการทางสายตาให้เข้าถึงสารสนเทศได้ง่ายขึ้น และยังมีบริการจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศให้แก่ผู้พิการทางสายตา ซึ่ง ทักเกอร์ (Tucker. 2007: 857) สรุปไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. การจัดส่งทางไปรษณีย์ เป็นวิธีหลักที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบันเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการที่ไม่สามารถไปห้องสมุดได้ การส่งวัสดุแผ่นซีดี เทปบันทึกเสียง หนังสืออักษรเบรลล์ หนังสือที่มีขนาดใหญ่ ล้วนใช้บริการทางไปรษณีย์ทั้งสิ้น ตัวอย่างเช่น ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาของประเทศสหรัฐอเมริกาได้จัดส่งหนังสือและนิตยสารให้แก่ผู้ใช้ทางไปรษณีย์เป็นหลัก
2. การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ในการจัดส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ซึ่งสามารถพิมพ์จากเครื่องพิมพ์อักษรเบรลล์ได้ หรืออ่านโดยเครื่องอ่านอักษรเบรลล์ดิจิทัล

หรือเครื่องอ่านออกเสียงจากหน้าจอคอมพิวเตอร์ และยังสามารรถพิมพ์ออกมาในขนาดใหญ่ได้ด้วย เป็นวิธีที่ได้รับความนิยมมากในประเทศเดนมาร์ก

3. การดาวน์โหลดหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ด้วยระบบดิจิทัลและการออนไลน์อย่างต่อเนื่อง และมีการจัดทำไฟล์อักษรเบรลล์ ทั้งหนังสือ นิตยสาร โน้ตดนตรี ซึ่งสามารถอ่านผ่านระบบออนไลน์ และสามารถดาวน์โหลดเก็บไว้ หรือพิมพ์จากเครื่องพิมพ์อักษรเบรลล์ได้ ต่อมาในปี ค.ศ. 2007 มีการจัดทำหนังสือเสียงดิจิทัล โดยใช้อุปกรณ์เก็บข้อมูลหน่วยความจำขนาดเล็ก (Flash memory) ในการรับส่งข้อมูลหรือเรื่องต่าง ๆ เฉพาะที่มีการขอมาเท่านั้นโดยจัดส่งทางไปรษณีย์ หรือให้ผู้ใช้บริการและห้องสมุดเครือข่ายดาวน์โหลดได้โดยตรง เพื่อจะได้มีไว้ให้บริการในห้องสมุด

4. การจัดทำหนังสือเสียงระบบเดซี่ (Digital Accessible Information System - DAISY) ห้องสมุด The Ubiquitous Talking Book Library จัดตั้งโดยห้องสมุดหนังสืออักษรเบรลล์ แห่งเกาหลี (The Korean Braille Library) สามารถผลิตหนังสือเสียงระบบเดซี่ มีให้บริการด้วยระบบ อินเทอร์เน็ตไร้สายและผ่านสัญญาณเคลื่อนที่ทางเครือข่าย และมีโครงการที่ใช้วิธีนี้ในการผลิต ตำราเรียน

5. โครงการบริการหนังสือเสียงผ่านดาวเทียมแบบจำกัด เรียกว่า Books in the Sky ซึ่งริเริ่มมาจากโครงการระหว่างสมาคมคนตาบอดในพระบรมราชูปถัมภ์ (Royal Society for the Blind) ของประเทศแอฟริกาใต้กับบริษัทเอกชนชื่อ Audio-Read Proprietary ทำการจัดส่ง หนังสือเสียง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วัสดุเพื่อการเรียนรู้และอื่น ๆ เพื่อผู้ที่มีความบกพร่องทางการอ่าน ผ่านทางสัญญาณดาวเทียม มีการใช้ระบบรักษาความปลอดภัยแบบ Digital Multicast เป็นการส่งจากเครื่องต้นทางไปยังเครื่องปลายทางอีกกลุ่มหนึ่งแต่ไม่ใช่ทุกเครื่องในเครือข่ายนั้น ๆ และใช้เครื่องมือในการฟังแบบพกพา (Audio Navigator)

จะเห็นได้ว่า ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในต่างประเทศนั้นมีความเจริญก้าวหน้าไปมาก มีความร่วมมือในลักษณะเครือข่ายเพื่อร่วมกันพัฒนาบริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา เช่น ในประเทศอินโดนีเซีย มูลนิธิศูนย์สารสนเทศและห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในประเทศที่กำลังพัฒนาหรือมูลนิธิฟอร์ซ (Foundation for Resource Centers and Libraries for Print-Handicap in Developing Countries - FORCE) ร่วมมือกับองค์กรระหว่างชาติอื่น ๆ ให้การสนับสนุน การร่วมมือกันของผู้ผลิตหนังสืออักษรเบรลล์ รหัสอักษรเบรลล์นั้นสำคัญต่อการแปลงข้อมูลหรือวัสดุให้อยู่ในรูปแบบต่าง ๆ ที่ผู้พิการทางสายตาสามารถเข้าถึงได้ และมีโครงการความร่วมมือของห้องสมุดในประเทศไทย ชิลี และเคนยา ส่วนในประเทศยูเครน มูลนิธิฟอร์ซร่วมมือกับหน่วยงานทางวัฒนธรรมของสถานทูตสหรัฐอเมริกา ณ เมืองเคิร์ฟ ในการขยายการผลิตและการบริการห้องสมุดของสหพันธ์คนตาบอดแห่งชาติ (National Union of the Blind) พร้อมทั้งช่วยจัดหาเครื่องอ่านหน่วยความสะกดสำหรับผู้พิการทางสายตาในห้องสมุดเฉพาะประจำภูมิภาคทั้ง 2 แห่ง ความร่วมมือนี้เป็นความคาดหวังของผู้อ่านทั้งผู้ที่ตาบอดสนิทและผู้บกพร่องทางการมองเห็นว่าจะมีโอกาสมากขึ้นในการได้อ่านหนังสือที่ตนต้องการ

บทบาทของสหพันธ์สมาคมและสถาบันห้องสมุดสากลในการส่งเสริมบริการ ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา

สหพันธ์สมาคมและสถาบันห้องสมุดสากล (International Federation of Library Associations and Institutions. 2009: Online) มีหน่วยงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา (Libraries Serving Persons with Print Disabilities Section) ที่มุ่งส่งเสริมความร่วมมือในระดับชาติและระดับสากลในการบริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา ส่งเสริมให้มีการวิจัยและพัฒนาในด้านนี้เพื่อปรับปรุงการเข้าถึงสารสนเทศสำหรับผู้พิการทางสายตา โดยได้กำหนดเป้าหมายไว้ ดังนี้

1. ทำงานร่วมกับองค์กรที่เป็นหุ้นส่วนในการการจัดตั้งห้องสมุดสากลสำหรับผู้พิการทางสายตา ได้แก่ ภาติเดซี (DAISY Consortium) ซึ่งเป็นโครงการความร่วมมือสร้างระบบการเข้าถึงสารสนเทศดิจิทัลสำหรับผู้พิการทางสายตา โดยกำหนดมาตรฐานและซอฟต์แวร์ในการจัดทำหนังสือเสียงดิจิทัล
2. จัดทำและส่งเสริมให้มีการจัดทำแนวปฏิบัติ (Guidelines) สำหรับบริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการ รวมทั้งแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best practices) เพื่อใช้เป็นแบบอย่าง
3. เผยแพร่บริการห้องสมุดไปสู่ผู้ใช้โดยผ่านทางสหภาพคนตาบอดสากล (World Blind Union) ส่งเสริมประเด็นการเข้าถึงบริการสำหรับผู้พิการทางสายตาให้กับห้องสมุดต่าง ๆ โดยผ่านสหพันธ์สมาคมและสถาบันห้องสมุดสากลและองค์กรสากลอื่น ๆ และให้ความช่วยเหลือห้องสมุดสำหรับคนตาบอดในประเทศกำลังพัฒนา
4. ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา เช่น การฝึกอบรม การเข้าร่วมประชุมสัมมนา และการเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาห้องสมุด เป็นต้น

การจัดทำแนวปฏิบัติสำหรับบริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการของสหพันธ์สมาคมและสถาบันห้องสมุดสากลถือว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะห้องสมุดต่าง ๆ รัฐบาล ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อาศัยแนวปฏิบัตินี้เพื่อพัฒนาบริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา แนวปฏิบัติที่สหพันธ์สมาคมและสถาบันห้องสมุดสากลได้จัดทำและเผยแพร่ ได้แก่ การออกแบบและสร้างระบบห้องสมุดดิจิทัล คู่มือการใช้บริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา คู่มือในการทำเพาเวอร์พอยท์ และการนำเสนอด้วยภาพให้ผู้พิการทางสายตาสามารถเข้าถึงได้ และคู่มือสำหรับการพัฒนาห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในยุคสารสนเทศ ในงานวิจัยเรื่องนี้จะกล่าวเฉพาะสาระสำคัญ ที่ระบุไว้ใน “คู่มือสำหรับการพัฒนาห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในยุคสารสนเทศ” (Kavanagh; & Skold. 2005: Online) ดังนี้

1. กรอบแนวคิดในการจัดบริการ ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ พันธกิจของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา กรอบแนวคิดเชิงกฎหมาย (พระราชบัญญัติห้องสมุด ประเด็นเรื่องลิขสิทธิ์) บทบาทของรัฐบาลในการสร้างความเสมอภาคในการเข้าถึงสารสนเทศ กลยุทธ์ในระดับชาติในการจัดบริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา บทบาทของห้องสมุดประชาชนและห้องสมุดอื่น ๆ

2. การให้บริการผู้ใช้ที่พิการทางสายตา โดยเน้นการสนองตอบความต้องการของผู้ใช้กลุ่มต่าง ๆ ได้แก่ เด็ก นักเรียน นักศึกษา ผู้ใหญ่ และผู้สูงอายุซึ่งไม่สามารถใช้สายตาในการอ่านหนังสือได้สะดวก

3. ความร่วมมือและการสร้างเครือข่าย ได้แก่ การใช้ทรัพยากรสารสนเทศและผู้เชี่ยวชาญร่วมกัน การยืมระหว่างห้องสมุด การลดต้นทุนการบริการโดยเครือข่ายความร่วมมือ การเชื่อมโยงกับห้องสมุดและหน่วยงานอื่น ๆ

4. การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ นโยบายการวางแผนการพัฒนาทรัพยากรเกณฑ์การคัดเลือกทรัพยากร ความสมดุลและขอบเขตของทรัพยากร ประเด็นเรื่องลิขสิทธิ์ทรัพยากรที่ได้รับโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ทรัพยากรที่มีความสำคัญทางวัฒนธรรม การจัดระบบและทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ การเชื่อมโยงกับห้องสมุดอื่น ๆ เพื่อเข้าถึงสารสนเทศ เนื้อหาสารสนเทศจากเว็บไซต์ มาตรฐานในการประเมินทรัพยากรสารสนเทศ การสงวนรักษาทรัพยากรสารสนเทศ

5. การเข้าถึงทรัพยากรและบริการ การจัดหาอุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ใช้งานง่ายและมีประสิทธิภาพเพื่อช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ การฝึกอบรมผู้ใช้ให้เข้าใจบริการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดให้ ตลอดจนการใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีต่าง ๆ การแจ้งเงื่อนไขในการใช้สารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้ได้ทราบ การให้บริการผู้อ่าน วิธีต่าง ๆ ในการให้บริการ เช่น ห้องสมุดเคลื่อนที่ อินเทอร์เน็ตและอีเมลล์ โทรศัพท์ การให้บริการผ่านเครือข่าย เป็นต้น

6. การผลิตสารสนเทศในรูปแบบอื่น ๆ ได้แก่ สื่อวัสดุ หนังสืออักษรเบรลล์ ทั้งที่เป็นสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ การผลิตรูปภาพและกราฟฟิก การผลิตหนังสือตัวอักษรขนาดใหญ่

7. การบริหารจัดการและการตลาด ได้แก่ การจัดหาบุคลากรที่มีความรู้และทักษะที่เหมาะสม การฝึกอบรมบุคลากร จรรยาบรรณ ค่านิยม และการสำนึกในหน้าที่ การคัดเลือกและฝึกอบรมอาสาสมัคร สุขภาพ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การดำเนินงานและการวางแผน การกำหนดนโยบายและการวางแผน การวางแผนกลยุทธ์ การวางแผนงบประมาณ ความรับผิดชอบด้านงบประมาณ การจัดการความสัมพันธ์ของฝ่ายต่าง ๆ ที่ร่วมมือกันในการจัดบริการ เช่น แหล่งทุน หน่วยงานรัฐบาล มูลนิธิ และองค์กรพิเศษ การจัดการทรัพยากรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

8. ระบบห้องสมุด เทคโนโลยี และการจัดการความเปลี่ยนแปลง

9. การวิเคราะห์และประเมินผล ได้แก่ การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ การตรวจสอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพ

10. การตลาด ได้แก่ การตลาดและนโยบายในการส่งเสริมบริการ การทำงานร่วมกับสื่อมวลชนเพื่อส่งเสริมบริการ การประชาสัมพันธ์

11. การประกันคุณภาพในประเด็นต่าง ๆ เช่น การประสานงานและการสื่อสาร มาตรฐานการบริการ ดัชนีคุณภาพการปฏิบัติงาน ข้อมูลจากผู้ใช้เกี่ยวกับบริการ เป็นต้น

ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในประเทศไทย

ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในประเทศไทย เปิดให้บริการเป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2520 มีชื่อว่า "ห้องสมุดคอลฟิลด์" ซึ่งก่อตั้งและดำเนินการโดยมูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชินูปถัมภ์ ในระยะแรกมีหน้าที่จัดทำหนังสือเรียนสำหรับผู้พิการทางสายตา ให้บริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศสำหรับผู้พิการทางสายตา ได้แก่ หนังสืออักษรเบรลล์ หนังสือเสียง ต่อมา ในปี พ.ศ. 2529 องค์การเอกชนเพื่อคนตาบอดประเทศไทยมอบทุนสร้างห้องสมุดคนตาบอดให้กับคนไทย ใช้ชื่อว่า "ห้องสมุดไทย-เยอรมนี" และได้เปลี่ยนชื่อมาเป็นห้องสมุดคนตาบอดแห่งชาติในปัจจุบัน ซึ่งจากอดีตจนถึงปัจจุบัน ห้องสมุดประชาชนสำหรับผู้พิการทางสายตามีจำนวนน้อยมาก และไม่สามารถสนองต่อลักษณะและพฤติกรรมของผู้ใช้ได้ ทั้ง ๆ ที่ผู้พิการทางสายตามีสิทธิในการเข้าใช้ห้องสมุดเช่นเดียวกับคนปกติทั่วไป และมีสิทธิได้รับบริการและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกจากห้องสมุดตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2539 มาตรา 55 แต่ในทางปฏิบัติได้ถูกละเลยทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชนอย่างสิ้นเชิง ซึ่งจากการสำรวจจำนวนห้องสมุดเฉพาะสำหรับผู้พิการทางสายตาทั่วประเทศ พบว่ามีห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาเพียง 14 แห่ง โดยแบ่งประเภทได้ดังต่อไปนี้

1. ห้องสมุดโรงเรียน สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ทั้งหมด 11 แห่ง ดังนี้
 - 1.1 ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่
 - 1.2 ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดภาคใต้ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
 - 1.3 ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ
 - 1.4 ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดนครราชสีมา
 - 1.5 ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดพระมหาไถ่ จังหวัดชลบุรี
 - 1.6 ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดร้อยเอ็ด
 - 1.7 ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดลำปาง
 - 1.8 ห้องสมุดโรงเรียนการศึกษาคนตาบอดขอนแก่น
 - 1.9 ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดจังหวัดแพร่ สันติจินตนาอุปถัมภ์
 - 1.10 ห้องสมุดโรงเรียนการศึกษาคนตาบอดธรรมสาธิตหาดใหญ่
 - 1.11 ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดและพิการซ้ำซ้อนลพบุรี
2. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 1 แห่ง คือ ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล
3. ห้องสมุดประชาชน จำนวน 2 แห่ง ดังนี้
 - 3.1 ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ
 - 3.2 ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด

กล่าวได้ว่า ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในประเทศไทยมีจำนวนน้อยและไม่เพียงพอกับจำนวนผู้พิการทางสายตาที่มีอยู่ทั่วประเทศ นอกจากนี้ยังขาดห้องสมุดสำหรับ

ผู้พิการทางสายตาที่ไม่เพียงพอแล้ว ประเทศไทยยังประสบปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงานห้องสมุดในด้านการบริการซึ่งเป็นพันธกิจหลักของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาเพื่อให้ผู้พิการทางสายตาได้เข้ามาใช้บริการต่าง ๆ ภายในห้องสมุดอีกด้วย

ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในการใช้บริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในประเทศไทย

ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในประเทศไทย มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการห้องสมุดที่เห็นได้ชัด 3 ประการ ที่ส่งผลให้ผู้พิการทางสายตาขาดโอกาสในการเข้าถึงสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดให้บริการแก่คนปกติทั่วไป ดังที่ จูรีรัตน์ ผ่องแผ้ว (2542: 10) ได้รายงานไว้ดังนี้

1. อุปสรรคทางด้านกายภาพของห้องสมุด ได้แก่ อาคารสถานที่ ตัวอาคารห้องสมุดตั้งอยู่ชั้นบนต้องขึ้นบันได ลิฟต์ไม่มีเสียงบอกระหว่างชั้น ไม่มีอักษรเบรลล์ไว้ที่ปุ่มกดลิฟต์ทางเข้าห้องสมุดเป็นประตูหมุน หรือเหล็กกันแบบหมุน ทางเดินแคบและมีสิ่งกีดขวาง ไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการ การจัดสถานที่ เพอร์นิเจอร์ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ไม่เอื้ออำนวยประโยชน์ในการเข้าใช้ ล้วนเป็นอุปสรรคสำหรับผู้พิการทางสายตาในการเข้าถึงห้องสมุด

2. อุปสรรคเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้พิการ โทมัส และรามิเรย์ (Tomas; & Ramiray. 2539: 2-3) กล่าวว่า อุปสรรคในการจัดบริการ คือ ทัศนคติของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้พิการ โดยทั่วไปคนปกติมักมีทัศนคติในเชิงลบต่อผู้พิการ 6 ประการ ได้แก่

2.1 ความเกรงกลัว คือ ผู้ให้บริการเกรงกลัวว่าตนจะได้รับความบกพร่องนั้นไปด้วย หรือหวั่นว่าหากอยู่ใกล้ผู้พิการมาก ๆ จะเกิดอารมณ์เสียหรือหวั่นเกรงในสิ่งที่ตนไม่รู้ เช่น ผู้พิการนั้นจะมีความต้องการอะไรบ้าง ตนเองจะต้องทำอย่างไรหากเกิดอุบัติเหตุหรือหากผู้พิการต้องการความช่วยเหลือ

2.2 ความเห็นอกเห็นใจ ผู้พิการมักถูกเพ่งเล็งว่าเป็นเสมือนวัตถุที่มีใช้คนทัศนคติเช่นนี้เป็นการลดคุณค่า ไม่ใช่การมองว่าเป็นมนุษย์ แต่เป็นการเพ่งเล็งคนเพียงมองแค่ความพิการ มิใช่เป็นการมองคนว่าเป็นมนุษย์

2.3 การหลีกเลี่ยง คือ การที่ผู้ให้บริการรู้สึกที่ไม่สบายใจในระดับหนึ่งหรือต้องการที่จะไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ

2.4 ความรังเกียจเดียดฉันท์ คือ การที่ผู้ให้บริการรู้สึกเกลียดกลัวสิ่งที่เกรงว่าจะได้พบ เช่น กลัวความพิการ

2.5 การปกป้องจนเกินพอดีหรือความสมเพชเวทนา เป็นการเอาใจใส่ช่วยเหลือผู้พิการจนมากเกินไป โดยไม่เห็นความสามารถของผู้พิการ การทำเช่นนี้เป็นการบีบคั้นให้ผู้พิการหันมาพึ่งผู้ให้บริการมากเกินไปจนจำเป็น

2.6 การเพิกเฉยหรือการอดกลั้นแต่ห่างเหิน คือ การที่ผู้ให้บริการส่งเสริมสนับสนุนความมานะพยายามของผู้พิการแต่เป็นการชมเชยอยู่ห่าง ๆ ไม่ยอมเข้าร่วมงานใด ๆ กับผู้พิการเลย

ทัศนคติเช่นนี้ทำให้เกิดความรู้สึกแปลกแยก โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเกิดกับผู้ให้บริการห้องสมุด ย่อมเป็นอุปสรรคสำคัญต่อผู้พิการให้การเข้าใช้ห้องสมุดยิ่งกว่าอุปสรรคใด ๆ ทั้งสิ้น ผู้พิการย่อมจะรู้สึกอึดอัด ไม่สบายใจ แยกแยะและไม่กล้าจะขอใช้บริการใด ๆ ในห้องสมุด

3. อุปสรรคเกี่ยวกับเครื่องมือหรือวัสดุอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พิการทางสายตา กล่าวคือ ห้องสมุดขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้พิการทางสายตาและไม่มีเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกใด ๆ สำหรับผู้พิการทางสายตา ที่ทำให้ผู้พิการสามารถเข้าร่วมใช้ห้องสมุดได้ เช่น รูปแบบของข้อมูลข่าวสารความรู้ในรูปแบบสิ่งพิมพ์ทั้งหมด ซึ่งเป็นปัญหาใหญ่สำหรับผู้พิการทางสายตา ขาดคอมพิวเตอร์ที่มีลักษณะพิเศษเฉพาะสำหรับสืบค้นข้อมูลสำหรับผู้พิการทางสายตา ไม่มีป้ายบอกทางหรือแผนผังของห้องสมุด ไม่มีลิฟต์ที่มีเสียงบอกชั้นเพื่อให้ผู้พิการทางร่างกายและผู้พิการทางสายตาใช้ร่วมกันได้ เป็นต้น

ปัญหาทั้ง 3 ประการนี้ เป็นอุปสรรคสำคัญยิ่งต่อการเข้าใช้ห้องสมุดของผู้พิการทางสายตาในประเทศไทย แต่ปัญหาดังกล่าวสามารถแก้ไขได้ ตามหลักกฎหมายรัฐธรรมนูญและพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 เพียงแต่ว่าในทางปฏิบัติยังถูกละเลยจากภาครัฐและเอกชน ทั้งนี้เพราะขาดการประชาสัมพันธ์ให้ทั้งผู้พิการทางสายตาและคนปกติรับรู้ถึงสิทธิของผู้พิการในการเข้าใช้บริการสาธารณะร่วมกัน โดยรัฐและเอกชนจะต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้พิการทุกประเภทด้วยเพื่อความเสมอภาคในการเข้าใช้ห้องสมุด และใช้ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดที่มีอยู่อย่างมากมายในห้องสมุดให้เป็นประโยชน์ในการดำรงชีวิต เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ สนับสนุนการศึกษาด้วยตนเอง การศึกษาตามอัธยาศัย และพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น และอยู่ร่วมกับคนในสังคมได้อย่างทัดเทียมกัน

ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่เป็นกรณีศึกษา 4 แห่ง

ผู้วิจัยได้พิจารณาคัดเลือกห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา 4 แห่ง คือ ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ และศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด เพื่อใช้เป็นกรณีศึกษา และนำเสนอข้อมูลเบื้องต้นของห้องสมุดโดยสังเขป ดังต่อไปนี้

1. ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ

โรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ เป็นโรงเรียนสอนคนตาบอดแห่งแรกในประเทศไทย ภายใต้การดำเนินงานของมูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชินูปถัมภ์ สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ

ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 420 ถนนราชวิถี แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400 โรงเรียนมุ่งให้นักเรียนพัฒนาทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา รู้จักคิดเป็น ทำเป็น และสามารถแก้ปัญหาได้ ให้นักเรียนฝึกการทางสายตาสภาพพัฒนาทางด้านวิชาการ ภาษา ดนตรี กีฬา เทคโนโลยีและอาชีพเต็มตามศักยภาพให้เป็นที่ยอมรับของชุมชน ช่วยเหลือตนเองในการดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข โรงเรียนให้ความสำคัญกับการพัฒนาห้องสมุดเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้ห้องสมุดเป็นแหล่งการเรียนรู้ แหล่งสะสมวิทยาการเพื่อให้ครูและนักเรียนสามารถศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง และมีการประดิษฐ์คิดค้น จัดรูปแบบห้องสมุดด้านอาคารสถานที่ให้เหมาะสมกับครูและนักเรียนที่ฝึกการทางสายตา และนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ช่วยอำนวยความสะดวกมาใช้ในการให้บริการงานห้องสมุด เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ครูและนักเรียนได้เข้าถึงสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดได้ (มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทยฯ. 2553: ออนไลน์)

2. ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุตา

ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุตา ก่อตั้งพร้อมวิทยาลัยราชสุตา มหาวิทยาลัยมหิดล เมื่อ ปี พ.ศ. 2536 ตั้งอยู่บริเวณ ชั้น 1 อาคารวิทยาลัยราชสุตา มหาวิทยาลัยมหิดล ถนนพุทธมณฑลสาย 4 ตำบลศาลายา จังหวัดนครปฐม 73170 วิทยาลัยราชสุตาเป็นห้องสมุดสาขาของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล โดยได้รับการสนับสนุนด้านต่าง ๆ จากวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานเพื่อเป็นแหล่งเผยแพร่ความรู้และสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัยด้านความพิการและคนพิการ เพื่อสร้างผลงานวิจัยพื้นฐานและวิจัยประยุกต์ที่เป็นประโยชน์ต่องานด้านคนพิการและสังคม ให้บริการวิชาการและบริการฟื้นฟูสมรรถภาพแก่คนพิการ พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรคนพิการทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุตาเป็นห้องสมุดระดับอุดมศึกษาแห่งแรกในประเทศไทยที่บริการสิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่เอื้อต่อผู้พิการทุกประเภทให้เข้าใช้บริการอย่างครบครัน ห้องสมุดจึงจัดเตรียมบริการเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องขยายภาพและตัวอักษร เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นข้อมูล เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ใช้บริการห้องสมุดยังสามารถใช้บริการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ของห้องสมุดสาขาต่าง ๆ ในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดลได้ โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดให้บริการ ได้แก่ หนังสือ ตำรา วารสาร เอกสารเบรลล์ หนังสือเสียง หนังสือที่มีขนาดใหญ่ แถบบันทึกเสียง แถบวีดิทัศน์ สื่อภาพนูนและสิ่งตีพิมพ์สำหรับอาจารย์ บุคลากรทางการศึกษาพิเศษและประชาชนทั่วไป ให้บริการยืม-คืนด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และให้บริการสิ่งพิมพ์และสื่อโสตทัศนวัสดุ คอมพิวเตอร์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รวมถึงบริการโสตทัศน์ (มหาวิทยาลัยมหิดล. 2544: 113)

3. ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ

ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ เดิมชื่อว่า ห้องสมุด แถบเสียงสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย ได้รับการช่วยเหลือด้านอุปกรณ์จากสหพันธ์ทหาร

ผ่านศึกแห่งประเทศไทยและรัฐบาลท้องถิ่นแห่งรัฐบาร์เดน วิตเทมเบอร์ก สาธารณรัฐเยอรมัน โดยมีเงื่อนไขให้ทางสมาคมฯ จัดหาสถานที่เพื่อเป็นที่ตั้งของห้องสมุดให้เรียบร้อย ทางสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทยได้ติดต่อขอรับการสนับสนุนจากรัฐบาลไทย ซึ่งขณะนั้นมีพลเอกเปรม ติณสูลานนท์ เป็นนายกรัฐมนตรี รัฐบาลได้จัดสรรงบประมาณจำนวน 1.7 ล้านบาท เพื่อจัดซื้ออาคารขนาด 2 คูหา เนื้อที่ 85 ตารางวา ปัจจุบันห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 85/1-2 ซอยบุญอยู่ ถนนดินแดง แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400 เริ่มเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 8 ตุลาคม พ.ศ. 2529 เป็นสถานที่ผลิตหนังสือเสียงเพื่อการศึกษาของผู้พิการทางสายตา ตั้งแต่ระดับประถมถึงระดับอุดมศึกษา รวมทั้งหนังสือความรู้ทั่วไป หนังสือตำราวิชาการ นวนิยายเพื่อความบันเทิง หนังสือธรรมะเพื่อความจรรโลงใจ เป็นต้น (มูลนิธิคนตาบอดไทย. 2549: 2)

4. ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด

ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด แต่เดิมชื่อว่า ห้องสมุดคอลฟิลด์ เป็นหน่วยงานหนึ่งของมูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชินูปถัมภ์ สร้างขึ้นเพื่อเป็นแหล่งรวบรวมความรู้ในด้านการศึกษาและสารบันเทิงต่าง ๆ สำหรับผู้พิการทางสายตา ห้องสมุดคอลฟิลด์เป็นห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาแห่งแรกของประเทศไทย เปิดบริการเมื่อวันที่ 19 มีนาคม พ.ศ. 2520 ได้รับการสนับสนุนและร่วมบริจาคจากสมาคมต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ เช่น สมาคมคนตาบอดสวีเดนได้บริจาคโรงพิมพ์เก่า ประกอบด้วยแท่นพิมพ์ เครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับพิมพ์หนังสืออักษรเบรลล์ และมอบอุปกรณ์การผลิตหนังสือเทปคาสเซ็ท ในปีถัดมาประเทศเยอรมนี ได้สร้างห้องบันทึกเสียงสำหรับผลิตหนังสือเทปคาสเซ็ทอย่างดี ทำให้การผลิตหนังสือเพื่อป้อนห้องสมุดเริ่มมีคุณภาพและผลงานมากขึ้น ต่อมามีการขยายงานเพิ่มมากขึ้นและเทคโนโลยีเกี่ยวกับสารสนเทศสำหรับผู้พิการทางสายตามีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว โดยอาศัยคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือ มีซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ช่วยให้ผู้พิการทางสายตาสามารถอ่านหนังสือจากคอมพิวเตอร์ด้วยเสียง หรือแสดงผลเป็นจุดอักษรเบรลล์ (Braille terminal) ทำให้ผู้พิการทางสายตาสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ ห้องสมุดคอลฟิลด์จึงต้องขยายเป็นศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษาเพื่อคนตาบอด โดยปฏิบัติงานหลัก ได้แก่

1. การผลิตหนังสืออักษรเบรลล์ เพื่อการศึกษาของผู้พิการทางสายตาโดยผลิตหนังสือเรียนให้กับนักเรียนที่พิการทางสายตาทั่วประเทศ
2. การผลิตหนังสือเทปคาสเซ็ทหรือหนังสือเสียง โดยผลิตเทปทั้งในรูปแบบของหนังสือเรียนสำหรับนักเรียนที่พิการทางสายตา นวนิยาย และสารคดีต่าง ๆ สำหรับผู้พิการทางสายตา ตลอดจนผู้ป่วยและผู้สูงอายุที่อ่านหนังสือเองไม่ได้
3. การบริการด้านห้องสมุด ให้บริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศแก่สมาชิกผู้พิการทางสายตาทั่วประเทศโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการในห้องสมุด ได้แก่ หนังสืออักษรเบรลล์ และหนังสือเสียงในรูปแบบเทปบันทึกเสียง ซีดีรอม ด้านการให้บริการ

สำหรับผู้พิการทางสายตามาใช้บริการด้วยตนเองที่ห้องสมุด และใช้เขียนจดหมายหรือโทรศัพท์มาที่ห้องสมุดซึ่งบรรณารักษ์จะจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการทางไปรษณีย์โดยไม่เสียค่าธรรมเนียมจัดส่ง (ปราณี อัครนิสิตกุล. 2542: 15-24)

การศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลจากเอกสารเกี่ยวกับห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในต่างประเทศและห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในประเทศไทย สรุปได้ 3 ประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. การบริหารงานห้องสมุด ห้องสมุดผู้พิการทางสายตาในต่างประเทศมีการบริหารงานห้องสมุดร่วมกันในลักษณะการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในระดับชาติและระดับสากล โดยจัดตั้งสมาคมหรือโครงการในการพัฒนาห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาขึ้นมาโดยเฉพาะ และมีกฎหมายรองรับในการดำเนินงานด้านการบริหารงานและผลิตทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เพื่อแจกจ่ายไปยังห้องสมุดในเครือข่ายเพื่อให้ผู้พิการทางสายตาทั่วประเทศได้ใช้บริการ อีกทั้งยังจัดทำคู่มือการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาให้กับห้องสมุดประชาชนในส่วนภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ มีการประกันคุณภาพการบริการและการดำเนินงานห้องสมุด เป็นต้น ส่วนห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในประเทศไทย มีลักษณะการบริหารงานที่เป็นเอกเทศ ไม่ได้รับการช่วยเหลือหรือสนับสนุนจากรัฐบาลทั้งในด้านงบประมาณและด้านบุคลากรเท่าที่ควร อีกทั้งห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาไม่มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาอย่างเป็นทางการภายในประเทศ ทำให้ห้องสมุดพัฒนาการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ อย่างค่อยเป็นค่อยไปตามอัตภาพ

2. การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในต่างประเทศมีการพัฒนารูปแบบทรัพยากรเพื่อให้บริการแก่ผู้พิการทางสายตาอย่างต่อเนื่องเพื่อจัดบริการให้ครอบคลุมความต้องการของผู้พิการทางสายตาในการเข้าถึงสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อสนองความสามารถและศักยภาพของผู้พิการทางสายตาที่แตกต่างกัน ทรัพยากรที่จัดให้บริการได้แก่ หนังสืออักษรเบรลล์ หนังสือเทปหรือหนังสือเสียง หนังสือทวิลักษณ์ นิตยสารอักษรเบรลล์ และนิตยสารเทป หนังสือที่มีตัวอักษรขนาดใหญ่ หนังสือมูน หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ไฟล์คอมพิวเตอร์ โน้ตดนตรี เป็นต้น โดยไม่มีปัญหาเรื่องลิขสิทธิ์ ส่วนการพัฒนาทรัพยากรของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในประเทศไทยยังอยู่ในขอบเขตที่จำกัดและด้วยงบประมาณที่ไม่เพียงพอในการผลิตและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดจึงให้บริการทรัพยากรสารสนเทศพื้นฐาน คือ หนังสืออักษรเบรลล์ และหนังสือเสียง เป็นส่วนใหญ่ บางห้องสมุดมีบริการหนังสือและสื่อภาพนูน สื่อสัมผัสต่าง ๆ ส่วนทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในสถาบันการศึกษา ในปัจจุบัน ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในประเทศไทยเริ่มมีการพัฒนาทรัพยากรที่มีอยู่ในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์แปลงรูปให้เป็นหนังสือและ/หรือวารสารอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงไฟล์คอมพิวเตอร์ต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้ได้เข้าถึงสารสนเทศได้ทันที แต่ทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบนี้ยังไม่แพร่หลาย เนื่องจากปัญหาลิขสิทธิ์ และขาดการสนับสนุนจากรัฐบาล

3. รูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศแก่ผู้พิการทางสายตา ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในต่างประเทศมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย เช่น การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในการสื่อสารและจัดส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ การดาวน์โหลดหนังสือและ/หรือวารสารอิเล็กทรอนิกส์ด้วยระบบดิจิทัลซึ่งสามารถเข้าถึงทางออนไลน์ การจัดทำหนังสือเสียงระบบเดซีให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เครือข่ายไร้สายและผ่านสัญญาณเคลื่อนที่ทางเครือข่ายและบริการหนังสือเสียงผ่านดาวเทียมแบบจำกัด เป็นต้น มีการให้บริการในรูปแบบสื่อดิจิทัลมากขึ้นช่วยให้ผู้พิการทางสายตาประหยัดเวลาเดินทางมาห้องสมุด เพราะสามารถใช้บริการห้องสมุดทางออนไลน์ได้ แต่ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในประเทศไทยยังอยู่ในขั้นเริ่มต้นสำหรับการพัฒนาบริการในรูปแบบดังกล่าว ในปัจจุบัน ห้องสมุดมีการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบพื้นฐานคือ การยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง การจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้อาจต้องการยืมให้ผู้ใช้ทางไปรษณีย์ บริการฟังหนังสือเสียงระบบเดซีผ่านทางโทรศัพท์ ห้องสมุดบางแห่งสามารถสืบค้นข้อมูลรายการทรัพยากรสารสนเทศทางออนไลน์ได้ ซึ่งถือว่าการพัฒนาบริการทรัพยากรสารสนเทศแก่ผู้พิการทางสายตาที่ก้าวหน้าไปอีกระดับหนึ่ง

เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทางสายตา

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้มีการพัฒนาวัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ทันสมัย ซึ่งเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้พิการทางสายตา โดยช่วยให้ผู้พิการทางสายตาสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้ทัดเทียมกับคนปกติทั้งในด้านการศึกษาและการติดต่อสื่อสาร ในที่นี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมคำจำกัดความและประเภทของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทางสายตา มานำเสนอดังต่อไปนี้

คำจำกัดความของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก

พูนพิศ อมาตยกุล (2539: 37-45) ให้ความหมายของคำว่า เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก ไว้ว่า หมายถึง วิทยาการ องค์ความรู้ ตลอดจนเทคนิควิธีในการช่วยเหลือนานาประการที่ทำให้ผู้พิการสามารถนำมาใช้กระทำการกิจกรรมในชีวิตประจำวันได้สะดวก หรือทำให้สามารถเข้าถึงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ และมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมได้เช่นเดียวกับบุคคลทั่วไปโดยไม่มีอุปสรรค หรือถ้าหากจะมีบ้าง ควรมีอุปสรรคให้น้อยที่สุด เทคโนโลยีหรืออุปกรณ์ดังกล่าวควรเป็นสิ่งที่ผู้พิการมีความประสงค์จะใช้ หรือร่วมคิดร่วมสร้าง สามารถจำแนกเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกตามลักษณะโครงสร้างทางสิ่งแวดล้อมและการสื่อสารได้ ดังนี้

1. เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านสถาปัตยกรรม (Architectural technology) หมายถึง สิ่งที่ได้รับการสร้างขึ้นโดยเป็นส่วนประกอบในระบบโครงสร้างพื้นฐานโดยมากเป็นไปเพื่ออำนวยความสะดวกในที่สาธารณะ เช่น ทางลาดขึ้นลงอาคารหรือบาทวิถี

สัญญาณไฟ หรือสัญญาณเสียงในลิฟต์ พื้นผิวต่างสัมผัส อุปกรณ์สุขภัณฑ์ ที่จัดสรรสำหรับผู้พิการ เป็นต้น

2. เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านสารสนเทศ (Information technology) เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการจัดหา จัดการ ประมวล จัดเก็บเรียกใช้ แลกเปลี่ยน หรือเผยแพร่สารสนเทศด้วยเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ หรือการนำสารสนเทศและข้อมูล ไปปฏิบัติตามเนื้อหาของข้อมูลนั้น เพื่อบรรลุเป้าหมายของผู้ใช้ เช่น โน้ตบุ๊กสำหรับผู้พิการทางสายตา ที่มีโปรแกรมสังเคราะห์เสียง โปรแกรมอ่านหน้าจอ เครื่องบันทึกเสียง เป็นต้น

ส่วนวันทนีย์ พันธชาติ (2539: 3) ให้ความหมายของคำว่า เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก ไว้ว่า หมายถึง สิ่งของ อุปกรณ์หรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ที่ไม่ว่าจะพัฒนาหรือดัดแปลงผลิตภัณฑ์ จากที่มีอยู่ในท้องตลาดของคนปกติให้มีขีดความสามารถพอสำหรับผู้พิการที่จะนำมาใช้เพื่อการ ดำรงชีวิต โดยมีจุดมุ่งหมายหลัก คือ ต้องตรงตามความต้องการเฉพาะและความชำนาญของผู้พิการ รวมถึงช่วยผู้พิการให้ทำงานในชีวิตประจำวันได้ และอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ช่วยให้ผู้พิการสามารถ เข้าถึงสารสนเทศได้ ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ ซึ่งสร้างจากเทคโนโลยีหลัก ได้แก่ เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีโทรคมนาคม และเทคโนโลยีด้านอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ

นอกจากนี้ คูก (Cook. 1995: 5) ได้ให้ความหมายของคำว่า เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก ไว้ว่า หมายถึง เครื่องมือ เทคนิควิธีการ และการฝึกหัดอย่างกว้าง ๆ เพื่อนำมาคิด และประยุกต์ใช้ให้ตรงกับปัญหาที่ผู้พิการกำลังเผชิญอยู่ในปัจจุบัน

จากคำจำกัดข้างต้น จะเห็นได้ว่าในสังคมยุคข้อมูลข่าวสาร นอกจากทรัพยากร สารสนเทศแล้ว เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับผู้พิการทางสายตา เช่นกัน เพราะสิ่งเหล่านี้ช่วยลดอุปสรรคและช่วยส่งเสริมให้ผู้พิการทางสายตามีพัฒนาการทางด้านการ ศึกษา มีโอกาสเข้าถึงข่าวสารสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว ส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ ด้วยตนเอง ทำให้ผู้พิการทางสายตาประกอบอาชีพได้หลากหลายขึ้น สามารถช่วยแก้ปัญหาความ ไม่สะดวกของผู้พิการทางสายตาได้ ผู้พิการทางสายตาสามารถพึ่งตัวเองได้ ทำให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีเยี่ยมกับคนปกติทั่วไป

ประเภทเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทางสายตา

เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทางสายตา แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ สื่อวัสดุอุปกรณ์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และระบบการจัดการหรือโปรแกรม ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้ หลักเกณฑ์ระดับการมองเห็นของผู้พิการทางสายตาเข้ามาพิจารณาควบคู่กับการจัดประเภทของ เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทางสายตาดังกล่าวข้างต้นด้วย สามารถจำแนกได้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้ (จักรพงษ์ พิพิธภักดี. 2549: 18-22; เนตรนภา อนุประเสริฐ. 2543: 9-14; วันทนีย์ พันธชาติ. 2539: 31-36)

1. สื่อวัสดุอุปกรณ์ทั่วไปและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ แบ่งออกเป็น เทคโนโลยีขั้นพื้นฐานสำหรับคนตาบอด เทคโนโลยีขั้นพื้นฐานคนสายตาสีเข้มนาง เทคโนโลยีขั้นสูงสำหรับคนตาบอด และเทคโนโลยีขั้นสูงสำหรับคนสายตาสีเข้มนาง ดังนี้

1.1 เทคโนโลยีขั้นพื้นฐานสำหรับคนตาบอด เช่น

1.1.1 ไม้เท้าขาว (White cane) เป็นสัญลักษณ์ประจำตัวของคนตาบอด เพื่อใช้ในการเดินทางไปตามสถานที่ต่าง ๆ ด้วยตนเอง คนตาบอดจะใช้ไม้เท้าขาวให้เกิดประโยชน์มากที่สุด จะต้องได้รับการอบรมและการฝึกฝนด้านความเข้าใจสภาพแวดล้อมและการเคลื่อนไหว (Orientation and mobility) โดยตรง เพื่อที่จะใช้ไม้เท้าขาวได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

1.1.2 เข็มทิศอักษรเบรลล์ (Braille compass) อุปกรณ์ที่ช่วยในการบอกทิศทางสำหรับคนตาบอด จะใช้คู่กับแผนที่ถนน

1.1.3 นาฬิกาอักษรเบรลล์ (Braille watch) มีลักษณะเหมือนนาฬิกาทั่วไป แต่จะมีอักษรเบรลล์อยู่บนหน้าปัด

1.1.4 นาฬิกาที่บอกเวลาเป็นเสียงพูด (Talking watch) มีลักษณะเหมือนนาฬิกาทั่วไป แต่จะมีเสียงพูดบอกเวลา

1.1.5 ลูกคิดหรือเครื่องคิดเลขพูดได้ (Talking calculator) เป็นอุปกรณ์ที่ใช้ในการคิดคำนวณตัวเลข ในการบวก ลบ คูณ หาร และอื่นๆ สำหรับคนตาบอด

1.1.6 สแลตและสไตลัส (Slate and Stylus) สแลต หมายถึง แผ่นโลหะยาวประมาณ 1 ฟุตเศษ มีช่องกำหนดจุดสำหรับเขียนหนังสืออักษรเบรลล์ ใช้จดบันทึก ส่วนสไตลัส หมายถึง เหล็กปลายแหลมคล้ายลูกข่างของเด็กเล่น ใช้เป็นดินสอของคนตาบอดเจาะลงในช่องกระดาดสแลต หากขาดอุปกรณ์นี้คนตาบอดจะไม่สามารถเรียนหนังสือได้ หรือมีความยากลำบากในการเรียน

1.1.7 เทปบันทึกเสียงอ่านหนังสือและเครื่องเล่นเทป (Tape recorder) หมายถึง เทปที่ใช้ในการบันทึกเสียงจากการอ่านหนังสือหรือบันทึกเสียงต่าง ๆ ลงในเทปคาสเซ็ท เพื่อจัดทำเป็นหนังสือเสียงสำหรับคนตาบอด

1.1.8 เครื่องพิมพ์ดีดอักษรเบรลล์ (Braille writer) ใช้สำหรับพิมพ์อักษรเบรลล์สำหรับคนตาบอด มีลักษณะคล้ายเครื่องพิมพ์ดีดแต่เป็นอักษรเบรลล์ ประกอบด้วยแป้นพิมพ์อักษร 6 แป้น สำหรับ 6 จุด และแป้นวรรค 1 แป้นสามารถพิมพ์หนังสือได้สะดวกรวดเร็วกว่าการใช้สแลตและสไตลัส ให้สำหรับผู้เรียนที่เป็นคนตาบอดฝึกพิมพ์ และสำหรับครูผู้สอนที่ต้องผลิตหนังสืออ่านประกอบและแบบฝึกหัดต่าง ๆ ให้แก่ผู้เรียนตาบอด

1.1.9 สื่อวัสดุต่างสัมผัส (Tactile image enhancer) หมายถึง สื่อวัสดุที่มีพื้นผิวขรุขระ เรียบ ลื่น มัน เมื่อใช้ประสาทปลายนิ้วสัมผัสจะรู้สึกถึงความแตกต่าง เช่น แผนที่ถนน แผนที่ผืนดิน เส้นทางถนน ภาพหุ่นต่าง ๆ เป็นต้น

1.1.10 สื่ออักษรเบรลล์ หมายถึง หนังสือ เอกสาร แผ่นพับ ตำรา หรือแบบเรียนที่มีข้อมูลเป็นอักษรเบรลล์

1.1.11 เครื่องมือเรขาคณิต ได้แก่ วงเวียน ไม้บรรทัด ไม้ฉาก ที่มีลักษณะเหมือนที่ใช้ทั่วไป เพียงแต่ทำให้แข็งแรงและทำเครื่องหมายบอกขนาดไว้ให้สัมผัส

1.1.12 กระดาษกราฟ เป็นแผ่นไม้สี่เหลี่ยมจัตุรัส มีขนาด 16x16x1/3 นิ้ว มีลักษณะคล้ายกระดาษกราฟ แต่มีเส้นเป็นร่องและจุดตัดของเส้นจะเป็นรูสำหรับใส่หมุด เพื่อให้นักเรียนตบอดสามารถสัมผัสได้เวลาสร้างรูปเรขาคณิต นักเรียนจะใส่หมุดแทนจุดและใช้หนังยางขึงจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งแทนการลากเส้นตรง นักเรียนจึงสามารถสร้างรูปทรงเรขาคณิต กราฟเส้นและกราฟแท่งได้ด้วยตนเอง

1.2 เทคโนโลยีขั้นพื้นฐานสำหรับคนสายตาเลือนราง เช่น

1.2.1 นาฬิกาตัวเลขขนาดใหญ่ หมายถึง นาฬิกาที่มีการขยายขนาดของตัวเลขบนหน้าปัดให้มีขนาดใหญ่ขึ้น เพื่อให้คนสายตาเลือนรางมองเห็นได้ชัด

1.2.2 แว่นขยายและกล้องส่องทางไกล หมายถึง อุปกรณ์สำหรับมองใกล้ไกล เพื่อใช้ในการขยายภาพหรือตัวอักษร

1.2.3 สื่ออักษรขนาดใหญ่ หมายถึง หนังสือ เอกสาร ตำรา หรือแบบเรียน ที่จัดพิมพ์ด้วยตัวอักษรที่มีขนาดใหญ่ขึ้น

1.3 เทคโนโลยีขั้นสูงสำหรับคนตาบอด เช่น

1.3.1 เครื่องอัดสำเนาเบรลล์หรือภาพนูน (Thermoform duplicator) หมายถึง เครื่องที่ใช้อัดสำเนาเอกสารหนังสืออักษรเบรลล์สำหรับคนตาบอด ผลิตด้วยกระดาษเบรลลอน (Brailon) ซึ่งเป็นกระดาษพิเศษและมีความคงทนกว่ากระดาษที่ใช้ทำเอกสารเบรลล์ทั่วไป สามารถอัดได้เป็นจำนวนมาก ได้ผลรวดเร็ว เช่น ใช้ผลิตหนังสือตำราเรียน ภาพนูน แผนที่นูน ไม้ดอะแกรมต่าง ๆ

1.3.2 เครื่องทำแผนที่นูน (Map making thermoform) หมายถึง เครื่องที่ใช้สำหรับทำภาพนูนต่าง ๆ ได้ตามความต้องการ ภาพที่นูนขึ้นมาจะนูนตามคาร์บอน (Carbon) หรือตรงส่วนที่มีความดำมาก ๆ ซึ่งต้นฉบับนั้นต้องทำการฝนด้วยดินสอที่มีระดับความดำมากหรือจะใช้การถ่ายเอกสารก็ได้ แต่การถ่ายเอกสาร ความดำของต้นฉบับอาจจะไม่เพียงพอ จึงควรมีการฝนทับด้วยดินสอดำอีกครั้งหนึ่ง

1.3.3 สแกนเนอร์แบบพกพา (Handheld scanner) หมายถึง เครื่องที่สามารถแปลงความสว่างของแสงในจุดที่สแกนให้เป็นจังหวะที่สามารถจัดตั้งได้ (Tactile pulses)

1.3.4 เครื่องสแกนเนอร์และโปรแกรมอ่านอักขระ (Scanner and Optical Character Recognition - OCR) เครื่องสแกนเนอร์เป็นฮาร์ดแวร์สำหรับถ่ายสำเนาข้อมูลจากสิ่งพิมพ์ปกติเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ โดยการนำสิ่งพิมพ์ที่ต้องการมาวางไว้บนกระจกรับเอกสาร โดยใช้ร่วมกับโปรแกรม OCR ซึ่งจะมีการวิเคราะห์ให้กลายเป็นรหัสคอมพิวเตอร์และหากมีระบบอ่านอยู่ในเครื่อง สามารถให้อ่านให้ฟังได้เลย

1.3.5 เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal computer) หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์โดยทั่ว ๆ ไป สำหรับใช้ในการพิมพ์เอกสาร ค้นหาข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้งใช้งาน

ด้านอื่น ๆ ซึ่งคอมพิวเตอร์สำหรับคนตาบอดจะต้องประกอบด้วยซอฟต์แวร์ที่ช่วยให้คนตาบอดเข้าถึงข้อมูลได้ด้วย

1.3.6 เครื่องบันทึกอักษรเบรลล์ (Braille notetaker/Brialle lite) เป็นอุปกรณ์ขนาดพกพาที่ใช้รหัสเบรลล์ในการเพิ่ม แก้ไข หรือจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ไว้ในตัวเครื่อง คนตาบอดสามารถพกพาไปไหนมาไหนเพื่อทำงานนอกสถานที่ได้เช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป แต่จะมีลักษณะพิเศษ คือ แป้นพิมพ์เป็นอักษรเบรลล์ และสามารถแปลงอักษรเบรลล์ให้เป็นอักษรธรรมดาได้ สามารถอ่านออกเสียงและสามารถสั่งพิมพ์ข้อความได้ ทำหน้าที่คล้ายกับโน้ตบุ๊กของคนทั่วไป

1.3.7 เครื่องสังเคราะห์เสียง (Speech synthesizer) เป็นอุปกรณ์ที่นำมาต่อเชื่อมกับโปรแกรมอ่านจอภาพเพื่อแปลงข้อความบนหน้าจอเป็นเสียงโดยใช้วิธีการสังเคราะห์เสียง และต้องใช้ร่วมกับโปรแกรมอ่านจอภาพ เครื่องสังเคราะห์เสียง มี 2 แบบ คือ 1) แบบฮาร์ดแวร์ สามารถทำงานได้โดยลำพังกับโปรแกรมอ่านหน้าจอ แต่มีราคาค่อนข้างสูงมาก 2) แบบซอฟต์แวร์ ต้องทำงานร่วมกับโปรแกรมอ่านหน้าจอและชาวด์การ์ดทั่วไปบนระบบปฏิบัติการวินโดวส์ ซึ่งราคาต่ำกว่าแบบฮาร์ดแวร์มาก ผู้พิการสายตาเลือนรางในระดับสูงมักจะใช้อุปกรณ์นี้ด้วย เพื่อทำหน้าที่แปลงเสียงออกมาตามคำสั่งของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ที่ได้รับการออกแบบให้ทำหน้าที่แปลงข้อความบนจอภาพให้เป็นเสียง

1.3.8 เครื่องแสดงผลอักษรเบรลล์ (Braille display) หมายถึง เครื่องที่สามารถแสดงผลเป็นอักษรเบรลล์ได้ เป็นอุปกรณ์ที่มีรูปร่างลักษณะคล้ายคีย์บอร์ดแต่เล็กกว่า เช่น มีแป้นปุ่ม 40 ช่องเบรลล์ เป็นต้น ใช้สำหรับแสดงข้อมูลบนจอภาพ โดยข้อมูลจะปรากฏเป็นแถบปุ่มขนาดเล็ก ๆ แทนจุดอักษรเบรลล์บนเครื่องแสดงผลอักษรเบรลล์ เมื่อผู้ใช้ต้องการอ่านข้อความบนจอภาพ สามารถทำได้โดยเลื่อนเคอร์เซอร์ไปตามบรรทัดที่ต้องการอ่าน ข้อความจะปรากฏที่เครื่องแสดงผลอักษรเบรลล์ เครื่องแสดงผลอักษรเบรลล์นี้ มีราคาแพงมาก

1.3.9 เครื่องพิมพ์อักษรเบรลล์ (Braille printer/Braille embosser) เป็นเครื่องพิมพ์ที่ทำงานพิมพ์เอกสารออกมาในรูปแบบของอักษรเบรลล์ เป็นอุปกรณ์ที่ทำงานร่วมกับคอมพิวเตอร์หรือเครื่องบันทึกอักษรเบรลล์

1.3.10 อุปกรณ์อินพุตเบรลล์ (Braille input device) ใช้สำหรับส่งถ่ายข้อมูลจากเครื่องจดบันทึกอักษรเบรลล์ (Braille notetaker) เข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลหรือเชื่อมต่อกับอุปกรณ์อินพุตมาตรฐานอื่น ๆ ได้

1.4 เทคโนโลยีขั้นสูงสำหรับคนสายตาเลือนราง (Information Technology Accommodation Division. 1997: Online) เช่น

1.4.1 เครื่องขยายภาพและตัวอักษร คือ อุปกรณ์เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สำหรับคนสายตาเลือนราง ประกอบด้วยระบบจอภาพและกล้องที่มีกำลังขยายขนาดใหญ่ ทำหน้าที่ขยายรูปภาพหรือตัวอักษรต่าง ๆ ที่ถูกวางบนแผ่นรองใต้กล้อง วัตถุสามารถเลื่อนได้อย่างอิสระทุกทิศทาง ภาพจะถูกขยายและปรากฏบนหน้าจอ ผู้ใช้สามารถปรับขนาดและความชัดเจนได้ตามความต้องการ เป็นอุปกรณ์ที่มีราคาแพงมาก โดยเฉพาะเครื่องที่แสดงผลเป็นภาพสี

1.4.2 เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal computer) หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ทั่ว ๆ ไป

1.4.3 แผ่นกรองแสง (Glare protect screen) ถูกใช้เพื่อลดความสว่างจ้าเกินไปของแสงบนจอภาพเพื่อช่วยลดความล้าของสายตาให้กับผู้ใช้

1.4.4 จอภาพขนาดใหญ่ที่มีความละเอียดสูง (Large monitor with high resolution) เป็นการใช้จอภาพขนาดใหญ่ตั้งแต่ 19-25 นิ้ว และมีความละเอียดสูง ทำให้สามารถปรับขนาดตัวอักษรให้ใหญ่ขึ้นได้ รวมทั้งมีความคมชัดของรูปภาพต่าง ๆ ที่ปรากฏขึ้นบนจอภาพ

1.4.5 สัญลักษณ์บนแป้นพิมพ์ (Keyboard orientation aids) เป็นการทำจุดนูนหรือสัญลักษณ์นูนไว้บนคีย์บางตัวของแป้นพิมพ์ เช่น คีย์หมายเลข 5 หรือ คีย์ Home เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้ผู้พิการทางสายตาสามารถเดาตัวอักษรข้างเคียงได้ดีขึ้น

1.4.6 ติดป้ายตัวอักษรบนแป้นพิมพ์ (Adhesive backed keycap labels) เป็นการติดป้ายตัวอักษรบนแป้นพิมพ์ โดยเลือกป้ายที่แสดงอักษรที่มีขนาดใหญ่กว่าปกติและเป็นตัวหนา รวมทั้งควรเลือกสีพื้นของป้ายกับตัวอักษรให้เหมาะสม เช่น สีขาวกับสีดำ เป็นต้น

2. ระบบการจัดการหรือโปรแกรม แบ่งออกเป็น เทคโนโลยีขั้นสูงสำหรับคนตาบอด และเทคโนโลยีขั้นสูงสำหรับคนสายตาเลือนราง ดังนี้

2.1 เทคโนโลยีขั้นสูงสำหรับคนตาบอด เช่น

2.1.1 โปรแกรมอ่านอักขระ (Optical character recognition program) เป็นโปรแกรมที่สามารถอ่านอักขระและกราฟิกของสิ่งพิมพ์ ผู้ใช้ที่เป็นคนตาบอดสามารถเก็บบันทึกและอ่านได้ด้วยเครื่องอ่านอักขระ สามารถรับรู้ข้อมูลจากสิ่งพิมพ์ที่ผ่านเครื่องมือนี้เป็นเสียงพูดได้ในเวลานั้น ๆ สามารถต่ออุปกรณ์กับอุปกรณ์อ่านอักขระเบรลล์และสามารถอ่านได้เวลานั้น

2.1.2 โปรแกรมอ่านหน้าจอ (Screen reading software) หมายถึง โปรแกรมที่สามารถแปลงไฟล์คอมพิวเตอร์ให้เป็นเสียงสังเคราะห์เพื่ออ่านข้อความที่ปรากฏบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ สามารถช่วยให้คนตาบอดใช้คอมพิวเตอร์ได้เหมือนคนปกติทั่วไปทุกอย่างเพราะสามารถเลือกลักษณะการทำงาน (Function) ที่ต้องการได้ตามเสียงสังเคราะห์ที่ได้ยิน คนตาบอดสามารถควบคุมการทำงานของคอมพิวเตอร์ และรับรู้เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่กำลังเกิดขึ้นบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ได้ ดังนั้น โปรแกรมอ่านหน้าจอจึงเป็นซอฟต์แวร์ที่ทำการตรวจจับข้อมูลบนหน้าจอแล้วส่งต่อไปยังเครื่องสังเคราะห์เสียงให้อ่านออกมาเป็นเสียง การทำงานของโปรแกรมอ่านจอภาพ ผู้ใช้สามารถกำหนดให้อ่านข้อมูลเป็นตัวอักษร คำ บรรทัด หรือทั้งหน้าจอ เดิมโปรแกรมอ่านจอภาพสามารถใช้งานบนระบบดอสเท่านั้น แต่ในปัจจุบันมีการผลิตซอฟต์แวร์โปรแกรมอ่านจอภาพภาษาอังกฤษที่สามารถใช้วินโดวส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับโปรแกรมอ่านภาษาไทย มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ โปรแกรมอ่านจอภาพ ที่ชื่อว่า VOCAL EYE ซึ่งเป็นการดัดแปลงเอาเครื่องสังเคราะห์เสียงภาษาอังกฤษมาหลอมให้ออกเสียงตัวอักษรภาษาไทยทุกครั้งที่มีพิมพ์ตัวหนังสือ หรือเลื่อนแท็บเคอร์เซอร์แต่ละครั้งจะได้ยินตัวอักษรไทยทีละตัว ต่อมาโปรแกรมอ่านจอภาพ ชื่อ JAWS (Job Access With Speech) เป็นโปรแกรมที่ผู้พิการทางสายตามีการใช้งานมากที่สุด แต่มีปัญหาในการใช้

บางประเด็น คือ ไม่สามารถอ่านสัญลักษณ์หรือรูปภาพได้ การออกเสียงภาษาไทยยังไม่ชัดเจน สำเนียงภาษาไทยคล้ายภาษาต่างประเทศและอ่านออกเสียงสะกดทีละตัวอักษรและยังไม่สามารถอ่านเป็นคำหรือประโยคได้ ปัจจุบันได้มีการพัฒนาโปรแกรม PPA (ย่อมาจากชื่อผู้วิจัยและพัฒนาโปรแกรม คือ Puttipan Ponyanun Ake) หรือ โปรแกรมตาทิพย์ เป็นโปรแกรมอ่านหน้าจอสำหรับผู้พิการทางสายตา ที่สามารถอ่านเป็นคำได้ค่อนข้างสมบูรณ์ สามารถอ่านได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ สามารถใช้งานร่วมกับโปรแกรมอ่านหน้าจอ JAWS ได้ ทั้งนี้ มูลนิธิราชสุดา ในสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ได้มอบทุนสนับสนุนการวิจัยให้นายพุดพิพันธุ์ พลยานันท์ เป็นผู้วิจัยและพัฒนาโปรแกรมตาทิพย์ เพื่อให้ผู้พิการทางสายตาสามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้เหมือนคนปกติทั่วไป ขณะนี้ทางสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทยกำลังดำเนินการแจกจ่ายให้ผู้พิการทางสายตา และผู้ที่สนใจทั่วไปได้ใช้งานโดยติดต่อขอรับโปรแกรมนี้ได้ที่สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย

2.1.3 โปรแกรมบันทึกหนังสือลงซีดีรอม หรือโปรแกรมอ่านหนังสือเสียง โดยหนังสือเสียงเป็นหนังสือที่นำมาอ่านออกเสียงแล้วบันทึกเสียงอ่านนั้นลงคอมพิวเตอร์ ตั้งแต่ต้นจนจบเล่ม จากนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ทำการผลิตจะใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์จัดการกับเสียงที่อ่านให้เข้าสู่ระบบจัดการข้อมูล ซึ่งจะบันทึกงานทั้งหมดด้วยการบีบอัดลงแผ่นซีดีรอม สามารถนำมาเปิดฟังได้ด้วยเครื่องอ่านหนังสือเสียงหรืออ่านด้วยโปรแกรมสำหรับอ่านหนังสือเสียงและโปรแกรมอื่นที่ใช้อ่านแทนได้

2.1.4 หนังสือเสียงอิเล็กทรอนิกส์มาตรฐานบันทึกเสียงระบบเดซี เป็นระบบมาตรฐานหนึ่งเพื่อการผลิตหรืออ่านหนังสือในระบบเสียงเดซี เหมือนในไฟล์เสียงที่มีรูปแบบเป็น WAV หรือ MP3 เป็นต้น สามารถทำงานโดยผ่านอุปกรณ์ที่เป็นฮาร์ดแวร์หรือเลือกติดตั้งซอฟต์แวร์ลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ และอาจนำมาใช้งานในรูปแบบซีดีรอมที่ถูกบันทึกด้วยระบบเดซี ทำให้คนตาบอดสามารถเลือกไปยังหน้าที่ต้องการฟังหรือค้นหาหนังสือ (Bookmark) ได้

2.1.5 โปรแกรมแปลอักษรเบรลล์ (Braille translation software) เป็นโปรแกรมที่ทำหน้าที่แปลงข้อมูลบนจอคอมพิวเตอร์ที่เป็นตัวอักษรให้เป็นอักษรเบรลล์ เพื่อการแสดงผลบนจอหรือพิมพ์ออกมาเป็นเอกสารโดยผ่านเครื่องพิมพ์อักษรเบรลล์ หลักการทำงานของโปรแกรมนี้ คือ จะมีการสร้างแฟ้มข้อมูลขึ้นมาอีกแฟ้มหนึ่งที่เป็นข้อมูลอักษรเบรลล์ก่อนส่งแฟ้มดังกล่าวนั้นไปยังเครื่องพิมพ์อักษรเบรลล์

2.1.6 โปรแกรมสั่งงานด้วยเสียง (Voice recognition) คือ เทคโนโลยีที่รู้จำเสียงที่ผู้ใช้สามารถป้อนข้อมูลเข้าสู่คอมพิวเตอร์ได้ด้วยการใช้เสียงพูดและคำสั่งเพียงไม่กี่คำ ผู้พิการทางสายตาสามารถสั่งงานหรือออกคำสั่งเพื่อให้คอมพิวเตอร์ทำงานแทนการใช้วิธีการกดคำสั่งผ่านแป้นพิมพ์

2.2 เทคโนโลยีขั้นสูงสำหรับคนสายตาเลือนราง เช่น

2.2.1 โปรแกรมขยายจอภาพ (Magnified display of computer screen) เป็นโปรแกรมขยายจอภาพสำหรับคนสายตาเลือนรางใช้สำหรับขยายขนาดเครื่องมือบนจอภาพคอมพิวเตอร์ เช่น ตัวอักษร ไอคอน เม้าส์ ให้ใหญ่ขึ้น ทำให้สะดวกในการอ่านและใช้งาน

2.2.2 โปรแกรมขยายขนาดตัวอักษร (Large print production)

ในซอฟต์แวร์บางตัวจะสามารถพิมพ์ตัวอักษรที่มีขนาดใหญ่และเป็นตัวหนาได้

2.2.3 โปรแกรมปรับแต่งสี (Color and Contrast selection application)

ในบางโปรแกรมมีการอนุญาตให้ผู้ใช้แต่ละคนสามารถปรับแต่งสี ความคมชัด และความสว่างของจอภาพได้ เพื่อให้เหมาะสมกับระดับความพิการทางสายตา

นอกจากเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทางสายตาทั้งที่เป็นฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว บุคลากรหรือคนปกติมีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พิการทางสายตาได้เป็นอย่างดี ดังนี้

1. ผู้ช่วยอ่านหนังสือ หมายถึง บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถที่ได้รับการฝึกอบรมให้สามารถอ่านเอกสาร หนังสือ ตำราต่าง ๆ ทั้งที่เป็นวรรณกรรมทั่วไป วรรณกรรมทางวิชาการ และอื่น ๆ ได้

2. บุคลากรที่ให้บริการทางวิชาการ หมายถึง บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่อำนวยความสะดวกในการสืบค้นหรือค้นหาสารสนเทศ พร้อมช่วยแนะนำ และจัดบริการทางวิชาการที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้พิการทางสายตาให้สามารถใช้บริการได้ด้วยตนเองเพื่อประโยชน์ต่อการศึกษา การประกอบอาชีพและการดำรงชีวิตอยู่ได้ในสังคมปัจจุบัน

จากการศึกษาการใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทางสายตาในประเทศไทย พบว่า มีการใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนใหญ่เป็นเทคโนโลยีขั้นพื้นฐาน ซึ่งมีราคาไม่สูงมากและจัดหาได้ง่าย ส่วนเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่อยู่ในกลุ่มเทคโนโลยีขั้นสูงนั้นมีการใช้กันอยู่พอสมควรในสถาบันการศึกษาเฉพาะสำหรับผู้พิการทางสายตาและห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาโดยเฉพาะ เช่น โรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ โรงเรียนสอนคนตาบอดภาคเหนือ โรงเรียนสอนคนตาบอดภาคใต้ โรงเรียนสอนคนตาบอดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ วิทยาลัยราชสุดา ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบปัญหาการขาดแคลนเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย ขาดแคลนบุคลากรหรือผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความเข้าใจและความชำนาญในการใช้ภาษาให้เหมาะสมในการสอนการใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทางสายตาอีกด้วย

ดังนั้น การนำเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกมาปรับใช้ให้ได้ผลดีแก่ผู้พิการทางสายตา มีปัจจัยสำคัญนำไปสู่ความสำเร็จ (พูนพิศ อมาตยกุล. 2539: 37) ดังนี้

1. การยอมรับของผู้พิการทางสายตา หมายถึง ผู้พิการทางสายตาจะต้องยอมรับเทคโนโลยี หรือพยายามปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีให้ได้ ต้องหมั่นฝึกฝนทักษะการใช้งานให้ถูกวิธี
2. การจัดสรรเทคโนโลยีที่เหมาะสม หมายถึง การที่รัฐหรือหน่วยงาน สามารถจัดสรรเทคโนโลยีให้ผู้พิการทางสายตาได้อย่างเหมาะสม มีคุณภาพ และเพียงพอกับความต้องการของผู้พิการทางสายตา

3. การมีนักวิชาการสอนเทคโนโลยีที่รู้เทคนิคและวิธีการสอน หมายถึง มีบุคลากรที่จะสอนเทคนิคการใช้ และทำหน้าที่ให้บริการสอนการใช้เทคโนโลยีให้กับผู้พิการทางสายตาจนได้ผลและสามารถใช้เองได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาทั้งงานวิจัยในต่างประเทศและงานวิจัยในประเทศ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

งานวิจัยในต่างประเทศ

ในต่างประเทศ มีการศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับผู้พิการทางสายตาหลากหลายประเด็น เนื่องจากรัฐบาลให้ความสำคัญแก่ผู้พิการและคนปกติเท่าเทียมกัน มีสิทธิหน้าที่ในการดำรงชีวิตอย่างเสมอภาค ดังนั้น จึงมีผู้ให้ความสนใจทำวิจัยเกี่ยวกับห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาเพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการทางด้านสารสนเทศสำหรับผู้พิการทางสายตา ดังนี้

เดอวู (Deveaux. 1982: Online) ศึกษาวิจัยเรื่องการให้บริการห้องสมุดในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยสำหรับนักศึกษาที่มีความพิการทางร่างกาย ปัจจุบันนี้มีจำนวนผู้ที่เข้าศึกษาในสถาบันการศึกษาระดับสูงเพิ่มมากขึ้น เป็นผลมาจากการสนับสนุนสิทธิของผู้พิการทางร่างกาย มีการออกกฎหมายบังคับใช้โดยให้ผู้พิการมีส่วนร่วมในการได้รับโอกาสทางการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ดังนั้น บรรณารักษ์จะต้องทราบถึงปัญหาและอุปสรรคทั้งทางร่างกายและจิตใจของนักศึกษา โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากผู้บริหารห้องสมุดในสถาบันการศึกษา 84 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม เพื่อสำรวจว่า ห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษามีการให้บริการต่อนักศึกษาที่มีความพิการทางร่างกายอย่างไรบ้าง การสำรวจจากแบบสอบถามที่ส่งถึงผู้บริหารห้องสมุดนำมาวิเคราะห์ได้ทั้งในแง่บวกและแง่ลบ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารห้องสมุดควรให้การสนับสนุนการให้บริการของห้องสมุดเพื่อช่วยเหลือนักศึกษาพิการทางร่างกายเพื่อขจัดอุปสรรคหรือข้อจำกัดของการเรียนออกไป ได้แก่ อุปสรรคด้านการอำนวยความสะดวกทางกายภาพ ด้านการจัดทำนโยบายการบริหารจัดการและเทคโนโลยี ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการแก่นักศึกษาที่พิการทางร่างกาย โดยผู้บริหารห้องสมุดจะนำข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้ มาใช้ในการขจัดอุปสรรคหรือข้อจำกัดทางการศึกษาของนักศึกษาผู้พิการทางร่างกาย นักศึกษาที่พิการต้องเจอกับอุปสรรคทั้งทางร่างกายและทางทัศนคติ บรรณารักษ์เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการให้โอกาสทางการศึกษาต่อนักศึกษาที่พิการทางร่างกายในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย โดยการสนับสนุนจากผู้บริหารห้องสมุดบนพื้นฐานของการให้บริการ ที่มีข้อเสนอแนะในการให้บริการ คือ 1) จัดบริการที่เหมาะสมต่อความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการห้องสมุด 2) ให้การยอมรับผู้มาใช้บริการโดยไม่คำนึงถึงข้อจำกัดทางร่างกาย 3) ช่วยเหลือผู้ให้บริการให้สามารถพึ่งตนเองได้ 4) ปฏิบัติกับผู้ให้บริการห้องสมุดเป็นพิเศษ

5) ห้ามใช้น้ำเสียงตะคอกหรือไม่สุภาพกับผู้ใช้บริการที่พิการทางร่างกาย 6) ไม่แสดงความสงสารต่อความพิการใด ๆ โดยไม่จำเป็น 7) ไม่ใช้คำพูดในการแสดงความสงสารให้นกเห็นใจสมเพชเวทนาต่อผู้พิการ 8) ไม่หลบเลี่ยงที่จะพบกับผู้ใช้บริการที่เป็นผู้พิการ 9) ไม่ตะโกนหรือตะเบ็งเสียงเมื่อพูดกับผู้พิการทางหู 10) ยิ้มแย้มขณะให้บริการผู้ใช้บริการที่เป็นผู้พิการ 11) พุดคุยสอบถามประสบการณ์การใช้บริการห้องสมุดจากผู้ใช้บริการ 12) สร้างความมั่นใจให้ผู้ใช้บริการที่พิการ 13) ระมัดระวังข้อผิดพลาดที่อาจเกิดจากความไม่รู้กาลเทศะ 14) ให้ความสำคัญกับขีดความสามารถของผู้ใช้บริการที่พิการ

ต่อมา บาซุ (Basu. 1987: Online) ศึกษาวิจัยเรื่องการให้บริการของห้องสมุดประชาชนสำหรับเด็กที่พิการทางสายตาในสหรัฐอเมริกา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบเกี่ยวกับอุปกรณ์และการให้บริการระหว่างห้องสมุดประชาชนทั่วไปและห้องสมุดท้องถิ่นที่เป็นสาขาของห้องสมุดแห่งชาติเพื่อคนตาบอดและผู้พิการทางกายในสหรัฐอเมริกา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ บรรณารักษ์ที่ให้บริการเด็กที่พิการทางสายตาในห้องสมุดประชาชนทั่วไปในสหรัฐอเมริกาและบรรณารักษ์ที่ให้บริการผู้พิการทางสายตาในห้องสมุดที่เป็นสาขาย่อยของหอรัฐสภาอเมริกัน ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดประชาชนมีการให้บริการทั่วไป เช่น การเล่านิทาน โปรแกรมภาพยนตร์ โปรแกรมศิลปะและงานฝีมือ และศิลปะการเชิดหุ่นกระบอก ในสัดส่วนที่มากกว่าห้องสมุดท้องถิ่นที่เป็นสาขาย่อยของห้องสมุดรัฐสภาอเมริกัน แต่ห้องสมุดท้องถิ่นสาขาย่อยของห้องสมุดรัฐสภาอเมริกันมีสัดส่วนการให้บริการที่สูงกว่าห้องสมุดประชาชนทั่วไป ในด้านการให้บริการพิเศษ ได้แก่ การฝึกอบรมการใช้อุปกรณ์ การบริการช่วยค้นหาหนังสือหรืออุปกรณ์ บริการบันทึกข้อมูล บริการอักษรเบรลล์ บริการจัดหาสิ่งพิมพ์อักษรขนาดใหญ่ และการให้บริการจัดส่งข้อมูลทางไปรษณีย์ รวมถึงการบริการด้านการจัดเก็บวัสดุ ประเภทหนังสือเสียง นิตยสารเสียง หนังสืออักษรเบรลล์ นิตยสารอักษรเบรลล์ หนังสืออักษรขนาดใหญ่ นิตยสารอักษรขนาดใหญ่ หนังสืออักษรเบรลล์ และหนังสือประเภทที่ต้องใช้ประสาทสัมผัส และเครื่องมืออุปกรณ์พิเศษต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์แว่นขยาย เครื่องเล่นเทป เครื่องพิมพ์ดีดตัวอักษรขนาดใหญ่ อุปกรณ์การอ่านสำหรับผู้มีสายตาเลือนรางและสิ่งพิมพ์อักษรเบรลล์ ซึ่งสรุปได้ว่า การบริการด้านอุปกรณ์และวัสดุต่าง ๆ ห้องสมุดท้องถิ่นที่เป็นสาขาของห้องสมุดแห่งชาติเพื่อคนตาบอดและผู้พิการทางการเคลื่อนไหวมีอุปกรณ์และมีการให้บริการที่ดีกว่าห้องสมุดประชาชนทั่วไป ส่วนในด้านขนาดของห้องสมุด พบว่า ห้องสมุดขนาดใหญ่และขนาดกลางของทั้งสองกลุ่มมีอุปกรณ์และจำนวนหนังสือที่ให้บริการแก่เด็กที่พิการทางสายตามากกว่าห้องสมุดขนาดเล็ก นอกจากนี้ ยังพบว่า ในด้านการให้บริการและอุปกรณ์ของห้องสมุดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันตก และภาคใต้ไม่มีนัยสำคัญที่แตกต่างกัน

แพค (Pack. 1990: Online) ศึกษาการให้บริการคนตาบอดของห้องสมุดสำหรับคนตาบอดและผู้พิการทางการเคลื่อนไหวในรัฐฟลอริดา ประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับการจัดทรัพยากรสารสนเทศสำหรับคนตาบอดในห้องสมุด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย จากผลการวิจัยพบว่า การให้บริการห้องสมุด โดยเฉพาะการให้บริการแก่คนตาบอดนั้น

ไม่ได้ทำตามนโยบายเต็มรูปแบบและไม่มีอุปกรณ์และสื่อที่จะช่วยให้คนตาบอดสามารถค้นหาหนังสือได้ด้วยตนเอง

บร็อคไมเยอร์ (Brockmeier. 1992: Online) ศึกษาเรื่องความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศในสถาบันการศึกษาที่มีนักศึกษาตาบอดหรือสายตาสั้นและนักศึกษาตาสายตาปกติศึกษาอยู่ โดยศึกษากลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ นักศึกษาตาบอดหรือสายตาสั้น 28 คน และนักศึกษาสายตาปกติ 14 คน ใช้วิธีศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 42 คน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ วิเคราะห์ตามตัวแปร ดังนี้ ประเภทของความพิการทางสายตาหรือระดับความพิการทางสายตา ความเอาใจใส่ของสถาบันการศึกษา เพศ ปีที่ศึกษา เวลาที่ศึกษา โปรแกรมที่ศึกษาและความคุ้นเคยกับห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของนักศึกษาอยู่บนพื้นฐานการใช้แหล่งสารสนเทศ 10 แหล่ง ที่นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการแหล่งสารสนเทศที่นักศึกษาตาบอดหรือสายตาสั้นและนักศึกษาสายตาปกติใช้มากที่สุด ได้แก่ ห้องสมุด แต่ก็มีนักศึกษาส่วนน้อยที่แสวงหาสารสนเทศจากหน่วยงานของรัฐบาลที่ให้บริการแก่สังคม และจากการอภิปรายกันระหว่างนักศึกษาตาบอดหรือสายตาสั้นพบว่า การแสวงหาสารสนเทศนั้นขึ้นอยู่กับข้อจำกัดของการใช้สายตาในการอ่าน และเสนอให้ห้องสมุดควรปรับปรุงการบริการทั้งสถานที่และบรรณารักษ์ ให้ช่วยเหลือนักศึกษาตาบอดและสายตาสั้นเพิ่มมากขึ้น

ลิวอิส (Lewis. 2004: Online) ศึกษาประสบการณ์การใช้บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของคนตาบอดและสายตาสั้นของห้องสมุดประชาชน โดยใช้วิธีสำรวจจากประสบการณ์การใช้บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสมกับผู้ให้บริการที่เป็นผู้พิการทางสายตา แต่ไม่ได้มีข้อกำหนดว่าจะต้องเป็นบริการที่มีให้บริการเฉพาะในห้องสมุดประชาชนเท่านั้น ซึ่งการศึกษาประสบการณ์ตรงของผู้ให้บริการที่เป็นผู้พิการทางสายตานั้นสามารถใช้เป็นตัวบ่งชี้ในการวางแผนการให้บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ในห้องสมุดประชาชนสหราชอาณาจักรด้วย ผู้วิจัยใช้แบบสำรวจในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือวิจัย เพื่อความสะดวกแก่ผู้พิการทางสายตาในการเข้าถึงข้อมูลแบบสำรวจของผู้วิจัยได้ง่าย ผลการวิจัยพบว่า การบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดไม่ตรงกับความต้องการของผู้พิการทางสายตาโดยเฉพาะอย่างยิ่งกับคนตาบอด ผู้พิการทางสายตาต้องการเจ้าหน้าที่ช่วยสอนหรือให้คำปรึกษาเฉพาะทางโดยแยกประเภทกันอย่างชัดเจนระหว่างคนตาบอดและคนสายตาสั้น นอกจากนี้ การบริการที่มีความหลากหลายหรือแตกต่างกันมากเกินไปกลายเป็นอุปสรรคต่อการใช้งาน เนื่องจากในห้องสมุดมีวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ให้บริการแก่คนตาบอดและสายตาสั้นน้อยมาก อีกทั้งยังขาดเจ้าหน้าที่ในการช่วยเหลือผู้พิการทางสายตาอย่างจริงจังอีกด้วย จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างพบว่า ในด้านการค้นคว้าวิจัยผู้พิการทางสายตาใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ส่วนตัวในการเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เนื่องจากผู้ใช้คุ้นเคยกับระบบการใช้งานดีอยู่แล้วและไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางที่ไม่จำเป็นอีกด้วย

การศึกษางานวิจัยในต่างประเทศ ชี้ให้เห็นว่า ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในต่างประเทศนั้นให้บริการอย่างกว้างขวาง ทั้งที่เป็นห้องสมุดประชาชน และเป็นห้องสมุดสาขา ซึ่ง

ห้องสมุดดังกล่าวได้จัดเตรียมบริการวัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกและทรัพยากรสารสนเทศไว้ให้บริการผู้พิการทางสายตา ผู้พิการทางสายตาสามารถเข้าใช้บริการได้เหมือนคนปกติ งานวิจัยของต่างประเทศจึงเน้นไปที่การศึกษาวิจัยความต้องการของผู้ใช้ที่เป็นผู้พิการทางสายตา พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ การสำรวจวัดความพึงพอใจในบริการของห้องสมุด และห้องสมุดที่เป็นเครือข่ายสาขาต่าง ๆ ที่จัดทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายรูปแบบเพื่อบริการแก่ผู้พิการทางสายตาทั้งในรูปแบบที่เป็นสิ่งพิมพ์เบรลล์ สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ หนังสือเสียง เป็นต้น รวมถึงการบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกและนำผลการวิจัยที่ได้มาพัฒนาและปรับปรุงบริการของห้องสมุดต่อไป

งานวิจัยในประเทศ

สำหรับประเทศไทย มีการศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับผู้พิการทางสายตา สาขาทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์โดยตรงน้อยมาก และศึกษามาเป็นระยะเวลานานแล้ว ผู้วิจัยได้รวบรวมและแบ่งประเภทงานวิจัยเกี่ยวกับผู้พิการทางสายตาไว้ 2 ประเด็น ดังนี้

1. งานวิจัยด้านห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาโดยตรง

ดนนท์ ศุภภัทรานนท์ (2527: บทคัดย่อ) ศึกษาวิเคราะห์ความต้องการของ คนตาบอดที่มีต่อบริการของห้องสมุดคอลฟิลด์เพื่อคนตาบอดแห่งประเทศไทย โดยศึกษาจากกลุ่ม ประชากรที่เป็นสมาชิกของห้องสมุดคอลฟิลด์เพื่อคนตาบอดแห่งประเทศไทย และศึกษาเปรียบเทียบ ความต้องการบริการห้องสมุดของคนตาบอดโดยแยกตามสถานภาพทางเพศ ระดับการตาบอดและ ความสม่ำเสมอในการใช้บริการห้องสมุด โดยศึกษาจากคนตาบอดที่เป็นสมาชิกห้องสมุดคอลฟิลด์ เพื่อคนตาบอดแห่งประเทศไทยจำนวน 150 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวม ข้อมูล จากผลการวิจัยพบว่า คนตาบอดมีความต้องการวัสดุที่ให้บริการทุกประเภทอยู่ในระดับมาก โดยต้องการให้ห้องสมุดถ่ายทอดเรื่องที่น่าสนใจจากหนังสือ หนังสือพิมพ์ หรือวารสารจัดทำเป็น รูปแบบอักษรเบรลล์มากที่สุด รองลงมา คือ ต้องการให้ห้องสมุดเป็นตัวแทนจำหน่ายเครื่องมือ เครื่องใช้เฉพาะสำหรับคนตาบอด ต้องการให้ห้องสมุดจัดทำวารสารเทป ต้องการให้ห้องสมุดจัด รายการวิทยุสำหรับคนตาบอดโดยเฉพาะ สำหรับความต้องการบริการด้านหนังสือ คนตาบอด ต้องการให้ห้องสมุดมีหนังสือเพิ่มมากขึ้น และต้องการให้มีบริการถ่ายสำเนาหนังสือเทปในระดับมาก ส่วนความต้องการบริการด้านวารสาร คนตาบอดต้องการให้ออกวารสารมิตรสนิทเป็นรายเดือน ในระดับมาก สำหรับความต้องการบริการส่งเสริมการใช้ห้องสมุด คนตาบอดยังต้องการบริการ ส่งเสริมการใช้ห้องสมุดทุกประเภทในระดับมากเช่นกัน โดยต้องการให้ห้องสมุดมีบริการจัดทำรายชื่อ หนังสือของทุกเล่มของห้องสมุดพร้อมทั้งสรุปเรื่องมากที่สุด รองลงมา คือ บริการตอบคำถามและช่วย การค้นคว้า บริการจดหมายข่าวห้องสมุด และบริการแนะนำและวิจารณ์หนังสือ นอกจากนี้ คนตาบอดมีความต้องการอ่านและฟังเกี่ยวกับความก้าวหน้าและวิทยาการใหม่ ๆ ที่เกี่ยวกับ คนตาบอดมากที่สุด

ส่วน วรพจน์ ตั้งพันธุ์เพียร (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาโครงการห้องสมุดเพื่อผู้พิการทางสายตา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการออกแบบอาคารห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่เหมาะสมและทันสมัย สามารถบริการแก่ผู้พิการทางสายตาได้อย่างสะดวกและเพียงพอ ขั้นตอนการวิจัย คือ ศึกษาข้อมูลทั้งปฐมภูมิและทุติยภูมิ โดยศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากการสอบถามมูลนิธิช่วยคนตาบอดไทย ศึกษาข้อมูลลักษณะห้องสมุดทั่วไปจากหอสมุดแห่งชาติและห้องสมุดมหาวิทยาลัย หนังสืออ้างอิงต่าง ๆ และศึกษาความต้องการของคนตาบอดจากการสัมภาษณ์คนตาบอดและผู้ใกล้ชิด จากนั้นประมวลผลโดยเรียบเรียงข้อมูลที่ได้รับเป็นหมวดหมู่ วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับ จัดทำแบบและหุ่นจำลอง ผลการวิจัย พบว่า อาคารที่เหมาะสมสำหรับผู้พิการทางสายตา คือ อาคารที่มีการออกแบบเหมือนกับอาคารสาธารณะทั่วไป เนื่องจากในชีวิตจริงผู้พิการทางสายตาไม่ได้อยู่ในอาคารใดอาคารหนึ่งเพียงอาคารเดียว หากแต่อาคารที่เหมาะสมนั้นต้องมีลักษณะที่เอื้อประโยชน์ให้แก่ผู้พิการทางสายตามากกว่าปกติเล็กน้อย ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนผัง การจัดเส้นทางสัญจร ผู้วิจัยเสนอแนะเกี่ยวกับการออกแบบอาคารสำหรับผู้พิการทางสายตาว่า อาคารสำหรับห้องสมุด ผู้พิการทางสายตาควรเป็นอาคารที่เสริมอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมเข้าไป และไม่ควรสร้างรูปแบบที่เฉพาะเจาะจงแก่อาคารเพื่อผู้พิการทางสายตาโดยเฉพาะ

ต่อมา ศุภสิทธิ์ จิตนภากาญจน์ (2543: บทคัดย่อ) ศึกษาแนวความคิดในการออกแบบห้องสมุดของโรงเรียนสอนคนตาบอด สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับอาคารห้องสมุดและสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักเรียนตาบอด โดยศึกษาโรงเรียนสอนคนตาบอดประจำภาคต่าง ๆ จำนวน 5 โรงเรียน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เอกสารเกี่ยวกับแบบแปลนและแผนผังของห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดทั้ง 5 แห่ง แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกตและการทดลอง ผู้วิจัยสัมภาษณ์ครู-อาจารย์และบรรณารักษ์ จำนวน 44 คน สัมภาษณ์และทำการทดลองนักเรียนตาบอดจำนวน 172 คน และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ สรุปผลเป็นแนวความคิดในการออกแบบห้องสมุดและโครงสร้างงานออกแบบสถาปัตยกรรม โดยใช้พื้นที่ภายในโรงเรียนสอนคนตาบอดนครราชสีมา เป็นตัวอย่างในการออกแบบ จากผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมภายนอกห้องสมุด ด้านสถานที่ตั้งของห้องสมุด ควรมีการกำหนดสถานที่ตั้งของห้องสมุดให้มีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของโรงเรียน คือ ห้องสมุดควรอยู่บริเวณส่วนหน้าของโรงเรียนและอยู่ที่ชั้นล่างของอาคาร ซึ่งเป็นศูนย์กลางของผู้ใช้อาคาร และสะดวกในการเข้าถึง นอกจากนี้ห้องสมุดควรอยู่ในบริเวณที่ไม่จำกัด สามารถขยายห้องสมุดได้ภายในอนาคต ส่วนในด้านองค์ประกอบและขนาดพื้นที่ส่วนต่าง ๆ ของห้องสมุด พบว่า การเลือกพื้นที่นั่งอ่านหนังสือเป็นบริเวณมุมห้องสมุด จำนวนโต๊ะ-เก้าอี้ ชั้นวางหนังสือ และบริเวณอุปกรณ์เสริมทักษะยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ และอุปกรณ์ครุภัณฑ์ยังมีขนาดที่ไม่เหมาะสมกับสรีระของนักเรียนตาบอดที่เป็นผู้ใช้ ควรมีการจัดทำอุปกรณ์เหล่านั้นให้มีขนาดเหมาะสมเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้มากที่สุด ด้านสภาพแสงสว่างภายในห้องสมุด พบว่า แสงสว่างภายในห้องสมุดเพียงพอต่อความต้องการ และแสงสว่างที่เหมาะสมกับห้องสมุดควรเป็นแสงสว่างจากธรรมชาติซึ่งเป็นแสงสว่างที่ผู้ใช้รู้สึกสบายต่อการมองเห็นและเป็นการประหยัดพลังงานไฟฟ้า ถ้ามีการติดตั้งดวงไฟภายในห้องสมุดควรติดตั้งอยู่

ในระดับเขต การเลือกใช้สีในส่วนต่าง ๆ พบว่า วัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ภายในห้องสมุดควรมีการใช้สีที่กลมกลืนกับสีของอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ หรือพื้นที่รอบข้าง สำหรับอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ที่ต้องการเป็นจุดสังเกตเพื่อประโยชน์ในการรับรู้ควรมีการใช้สีที่ตัดกันกับอุปกรณ์ครุภัณฑ์หรือพื้นที่รอบข้าง โดยสีที่นักเรียนตาบอดประเภทเลือนรางมองเห็นชัดที่สุด คือ สีแดง สีเหลือง และสีขาว ควรนำสีดังกล่าวมาใช้ร่วมในการออกแบบ ส่วนด้านลักษณะพื้นผิววัสดุ พบว่า ลักษณะผิววัสดุแบบขรุขระมีผลช่วยในการรับรู้จากการสัมผัส บริเวณที่ครู-อาจารย์และบรรณารักษ์ต้องการให้มีผิววัสดุที่ใช้การสัมผัส คือ บริเวณพื้นทางเดิน สำหรับนักเรียนตาบอด ต้องการให้บริเวณชั้นวางหนังสือเป็นวัสดุที่มีผิวสัมผัสมากที่สุด ด้านการควบคุมเสียง พบว่า เสียงรบกวนส่วนใหญ่เกิดจากคนที่เดินผ่านหน้าห้องสมุด รวมถึงเด็กนักเรียนที่ส่งเสียงดังบริเวณทางเข้าห้องสมุด เสียงรบกวนที่เกิดขึ้นภายในห้องสมุดเสียงส่วนใหญ่เกิดจากนักเรียนคุยกันเสียงดัง และบริเวณที่เกิดเสียงรบกวนเกิดขึ้นบริเวณภายในส่วนอ่านหนังสือเนื่องจากนักเรียนนั่งรวมกันเป็นกลุ่ม ๆ ควรมีการแบ่งพื้นที่ในการอ่านหนังสือแบบนั่งอ่านเป็นกลุ่มและแบบนั่งอ่านคนเดียว ลักษณะเสียงที่รู้สึกว่ามีประโยชน์ในการใช้ห้องสมุดมีลักษณะเสียงที่สะท้อน เพื่อที่จะรู้ถึงสภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัว

พรทิพย์ พุจิตต์ (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาเทคโนโลยีอำนวยความสะดวกเพื่องานบริการห้องสมุดสำหรับนักศึกษาตาบอดและสายตาลีวนของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันในการดำเนินงานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสำหรับนักศึกษาตาบอดและสายตาลีวน ศึกษาความต้องการและความพอเพียงของเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีให้บริการในห้องสมุดสำหรับนักศึกษาตาบอดและสายตาลีวนของสถาบันอุดมศึกษา รวมทั้งศึกษาปัญหาและอุปสรรคการให้บริการห้องสมุดสำหรับนักศึกษาตาบอดและสายตาลีวนของสถาบันอุดมศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างในสถาบันอุดมศึกษาจำนวน 7 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล คือ กลุ่มผู้ให้บริการห้องสมุดและเจ้าหน้าที่ให้บริการทางการศึกษา รวม 92 คน และกลุ่มนักศึกษาตาบอดและสายตาลีวน จำนวน 50 คน ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัจจุบันในการดำเนินงานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสำหรับนักศึกษาตาบอดและสายตาลีวนจากจำนวน 7 แห่ง ที่มีนักศึกษาตาบอดและสายตาลีวนอยู่ มีวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล เพียงแห่งเดียวที่มีการจัดการบริการห้องสมุดแก่นักศึกษาตาบอดและสายตาลีวน ส่วนความต้องการและความพอเพียงด้านเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีให้บริการในห้องสมุดของผู้ให้บริการ พบว่า ด้านการจัดการ ผู้ให้บริการมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสื่อวัสดุอุปกรณ์ ด้านบุคลากรและด้านอาคารสถานที่ ผู้ให้บริการมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ส่วนความพอเพียงด้านเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีให้บริการในห้องสมุดของผู้ให้บริการทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับน้อย การศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคการให้บริการห้องสมุดสำหรับนักศึกษาตาบอดและสายตาลีวน พบว่า ด้านผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษาตาบอดและสายตาลีวน ด้านเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการ มีปัญหาและอุปสรรค

อยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาความต้องการและความพอเพียงด้านเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก
 สะดวกของผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษาตาบอดและสายตาสั้น พบว่า ด้านสื่อวัสดุอุปกรณ์
 ผู้ใช้บริการมีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพอเพียงอยู่ในระดับน้อยที่สุด ด้านระบบ
 การจัดการ ผู้ใช้บริการมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ส่วนความพอเพียงอยู่ในระดับน้อยที่สุด
 ด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ส่วนความพอเพียงอยู่ในระดับน้อยและ
 ด้านอาคารสถานที่ ผู้ใช้บริการมีความต้องการในระดับปานกลาง ส่วนความพอเพียงอยู่ในระดับน้อย
 ที่สุด และผลการเปรียบเทียบความต้องการและความพอเพียงด้านเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก
 ของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่เป็นนักศึกษาตาบอดและสายตาสั้น พบว่า ความต้องการด้านเทคโนโลยี
 สารสนเทศของผู้ใช้บริการห้องสมุดด้านสื่อวัสดุอุปกรณ์ ด้านระบบการจัดการ ด้านบุคลากร และ
 ด้านอาคารสถานที่มีความแตกต่างกันทุกด้าน

2. งานวิจัยทั่ว ๆ ไปเกี่ยวกับผู้พิการทางสายตา

นพพร เพียรพิกุล (2530: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสนใจในการอ่าน
 ของเด็กในโรงเรียนสอนคนตาบอด และศึกษาสื่อการอ่านของนักเรียนในโรงเรียนสอนคนตาบอด
 กรุงเทพฯและโรงเรียนสอนคนตาบอดภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา ได้แก่
 นักเรียนตาบอดที่ศึกษาในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในภาคเรียนที่ 1
 ปีการศึกษา 2527 จำนวน 163 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
 จากผลการวิจัยพบว่า วิธีการอ่านที่นักเรียนระดับประถมศึกษาตอนต้น ประถมศึกษาตอนปลายและ
 มัธยมศึกษาตอนต้นชอบที่สุด คือ การอ่านหนังสืออักษรเบรลล์ด้วยตนเอง รองลงมา คือ ชอบให้
 ผู้อ่านให้ฟัง วิธีที่ชอบน้อยที่สุด คือ การฟังจากหนังสือเทป และนักเรียนทั้ง 3 ระดับชอบอ่าน
 หนังสือแบบเรียน หนังสืออ่านประกอบ และหนังสือเกี่ยวกับดนตรีด้วยอักษรเบรลล์อีกด้วย
 ส่วนนักเรียนระดับประถมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนต้นชอบอ่านหนังสือสารคดีและงาน
 อติเรกที่เป็นหนังสืออักษรเบรลล์ แต่ถ้าเป็นหนังสือเกี่ยวกับกีฬาและการท่องเที่ยวนักเรียนต้องขอให้
 ผู้อ่านให้ฟัง ส่วนนักเรียนระดับประถมศึกษาตอนปลายและมัธยมศึกษาตอนต้นชอบอ่านนวนิยายด้วย
 การฟังจากหนังสือเทป ดังนั้น นักเรียนแต่ละระดับชั้นมีวิธีการอ่านหนังสือแตกต่างกัน คือ
 นักเรียนระดับประถมศึกษาตอนต้นชอบอ่านด้วยอักษรเบรลล์ นักเรียนระดับประถมศึกษาตอนปลาย
 ชอบฟังจากหนังสือเทป นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นชอบขอให้คนอื่นอ่านให้ฟัง ซึ่งปัจจัยที่มี
 ผลต่อความสนใจในการอ่านของนักเรียนระดับประถมศึกษาตอนต้น ประถมศึกษาตอนปลาย และ
 มัธยมศึกษาตอนต้นมากที่สุด คือ การส่งเสริมการอ่านจากครู

วาสนา เปล่งสมบัติ (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
 ของนักเรียนตาบอดในประเทศไทย เป็นการตรวจสอบสภาพความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของ
 นักเรียนตาบอด รวมทั้งศึกษาปัญหาและความต้องการสารสนเทศของนักเรียนตาบอดจำนวน 92 คน
 ที่ศึกษาในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ในโรงเรียนสอนคนตาบอด 4
 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ โรงเรียนสอนคนตาบอดภาคเหนือ โรงเรียนสอน
 คนตาบอดภาคใต้และโรงเรียนสอนคนตาบอดขอนแก่น การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ

ใช้แบบสอบถามและกระดาษคำตอบที่แปลงเป็นอักษรเบรลล์เป็นเครื่องมือรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนตาบอดส่วนใหญ่มีความรู้และความเข้าใจในเทคโนโลยีสารสนเทศจากการสอนของครูมากที่สุด รองลงมาคือ รายการวิทยุหรือโทรทัศน์ นักเรียนตาบอดต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอุปกรณ์สื่อสารทางโทรศัพท์ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องประกอบเสียงคอมพิวเตอร์หรือเครื่องสังเคราะห์เสียง เครื่องแสดงผลอักษรเบรลล์ และโปรแกรมแปลงข้อมูลให้เป็นอักษรเบรลล์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น เพื่อสร้างเอกสารงานพิมพ์ และเพื่อความบันเทิงของตนเอง นอกจากนี้ นักเรียนตาบอดมีความต้องการสารสนเทศประเภทต่าง ๆ เพื่อเป็นความรู้รอบตัว ประกอบการศึกษาค้นคว้า ทำการบ้าน ทำรายงาน เสริมการเรียนรู้ และต้องการสารสนเทศที่ทันสมัย โรงเรียนสอนคนตาบอดส่วนใหญ่ นำเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องประกอบเสียงคอมพิวเตอร์ หรือเครื่องสังเคราะห์เสียง เครื่องพิมพ์เอกสาร และโปรแกรมแปลงข้อมูลให้แสดงเป็นอักษรเบรลล์มาให้เพื่อใช้ผลิตเอกสารในการสอบเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ใช้ประกอบการสอน และให้นักเรียนตาบอดได้ใช้นอกเวลาเรียน ด้านปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักเรียนตาบอด จำแนกตามประเภทของปัญหา ได้แก่ ปัญหาด้านการใช้ ปัญหาเกี่ยวกับผู้ใช้ ปัญหาเกี่ยวกับครูผู้สอน และปัญหาด้านผู้บริหาร พบว่า มีสภาพปัญหาทุกด้านในระดับปานกลาง แต่เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายมีปัญหาเกี่ยวกับครูผู้สอน และปัญหาเกี่ยวกับผู้ใช้ด้านการอ่าน การฟัง และความเข้าใจมากกว่าเพศหญิง นักเรียนตาบอดที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ ผู้ใช้ และครูผู้สอนแตกต่างกัน ส่วนนักเรียนตาบอดที่มีอายุและประสบการณ์แตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน ส่วนความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศพบว่า นักเรียนตาบอดที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ และประสบการณ์ มีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

ศศโสฬส จิตรวานิชกุล (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาพฤติกรรม ความสนใจและความต้องการในการเปิดรับสื่อของคนตาบอดในเขตกรุงเทพมหานคร รวมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การเปิดรับสื่อแต่ละประเภท โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า สื่อที่คนตาบอดในเขตกรุงเทพมหานครมีพฤติกรรมการเปิดรับในระดับสูง ได้แก่ สื่อมวลชนประเภทวิทยุ โทรทัศน์ และเทปทั่วไป ส่วนสื่อที่มีการเปิดรับในระดับปานกลาง ได้แก่ สื่อเฉพาะกิจประเภทหนังสือเทป และนิตยสารมิตรสนิท ในด้านความสนใจในการเปิดรับสื่อมวลชนของคนตาบอด คนตาบอดมีความสนใจเปิดรับสื่อที่มีเนื้อหาประเภทข่าวสารมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ เนื้อหาประเภทความรู้ และบันเทิง ส่วนในด้านความสนใจในการเปิดรับสื่อเฉพาะกิจ คนตาบอดสนใจเปิดรับสื่อเฉพาะกิจที่มีเนื้อหาประเภทบันเทิงและความรู้ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน รองลงมา ได้แก่ สื่อเฉพาะกิจที่มีเนื้อหาประเภทข่าวสาร นอกจากนี้ คนตาบอดมีความต้องการในการเปิดรับสื่อมวลชน ได้แก่ ต้องการให้สื่อมวลชนให้บริการสื่อโดยคำนึงถึงการเข้าถึงของคนตาบอด ให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ แก่คนตาบอดเพิ่มขึ้น เพื่อที่คนตาบอดจะได้นำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินชีวิตและพัฒนาตนเอง สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับคนตาบอดในสังคม สำหรับความต้องการในการเปิดรับสื่อเฉพาะกิจ คนตาบอดต้องการให้มีการปรับปรุงเนื้อหาและคุณภาพของสื่อเฉพาะกิจให้ตรงกับความต้องการ

ต้องการของคนตาบอด โดยสื่อต้องมีการผลิตต่อเนื่องและความสม่ำเสมอ มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้คนตาบอดทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคได้ทราบและใช้บริการ

นาโชค ชัยสิงหาญ (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาการวิเคราะห์การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สำหรับนักเรียนพิการทางการมองเห็นกรณีเรียนร่วมระดับมัธยมศึกษาในกรุงเทพมหานคร ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยศึกษาจากกลุ่มประชากร จำนวน 56 คน เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ผลจากการวิจัยพบว่า นักเรียนพิการทางการมองเห็นใช้โปรแกรมอ่านจอภาพและโปรแกรมสังเคราะห์เสียงเป็นเครื่องมือทางคอมพิวเตอร์มากที่สุด ส่วนปัญหาการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สำหรับนักเรียนพิการทางการมองเห็น ได้แก่ ผู้สอนไม่มีทักษะในการใช้เครื่องมือทางคอมพิวเตอร์ เครื่องมือทางคอมพิวเตอร์มีราคาแพง และการขาดโอกาสการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในชั่วโมงเรียน ดังนั้น นักเรียนพิการทางการมองเห็นส่วนมากจึงต้องการให้มีเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานร่วมกันได้ระหว่างนักเรียนพิการทางการมองเห็นและคนทั่วไปมากที่สุด และนักเรียนต้องการให้มีการฝึกอบรมครูผู้สอนคอมพิวเตอร์เพื่อเพิ่มทักษะการใช้งานมากขึ้น

การศึกษางานวิจัยในประเทศไทย ชี้ให้เห็นว่า งานวิจัยที่เกี่ยวกับห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในสาขาบรรณารักษศาสตร์โดยตรงยังมีจำนวนน้อย งานวิจัยเหล่านี้เน้นเกี่ยวกับความต้องการใช้บริการของห้องสมุดที่ให้บริการผู้พิการทางสายตา ความพึงพอใจในบริการของห้องสมุด และความต้องการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีให้บริการในห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา ผลการวิจัยโดยรวมชี้ให้เห็นว่า ห้องสมุดยังจัดบริการให้ผู้พิการทางสายตาได้ไม่ตรงตามความต้องการของผู้พิการทางสายตา ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุดมีจำนวนน้อย เนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศขาดความหลากหลาย ไม่ครอบคลุมทุกสาขาวิชา ดังนั้น ผู้พิการทางสายตาจึงมีความต้องการสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบที่ตนเองสามารถเข้าถึงได้เป็นจำนวนมาก และครอบคลุมทุกสาขาวิชาและทุกเพศทุกวัย ในด้านการให้บริการวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการแก่ผู้พิการทางสายตาในห้องสมุดนั้นมีน้อยเกินไป ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้พิการทางสายตาที่เข้าใช้บริการ ในด้านอาคารสถานที่ตั้งของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา พบว่า ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่มีอยู่ในปัจจุบันยังต้องมีการแก้ไขปรับปรุง จัดอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เป็นปัญหาในการเข้าใช้บริการในอาคารและการจัดวางวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ภายในห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พิการทางสายตาเข้าใช้ห้องสมุดได้ง่ายขึ้น ส่วนงานวิจัยเกี่ยวกับผู้พิการทางสายตาในสาขาอื่น ๆ ได้มีการวิจัยอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการวิจัยด้านการศึกษา การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และการพัฒนาเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทางสายตา ซึ่งเป็นผลมาจากการเรียกร้องสิทธิของผู้พิการทางสายตาที่ต้องการความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันกับคนปกติ เพื่อการพัฒนาชีวิตให้สามารถอยู่ร่วมในสังคมได้ดังเช่นคนปกติทั่วไป ไม่เป็นภาระแก่ครอบครัวและสังคม

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา แสดงให้เห็นถึงความสำคัญและบทบาทของห้องสมุดในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ เพื่อส่งเสริมการศึกษาทั้งในระบบ

นอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย ช่วยให้ผู้ป่วยทางสายตาสามารถดำรงชีวิตอยู่อย่างมีศักดิ์ศรี การศึกษาและสังเคราะห์งานวิจัยเหล่านี้ให้ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับบริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา ซึ่งผู้วิจัยนำไปใช้ในการสร้างกรอบแนวคิด การสร้างเครื่องมือวิจัย ตลอดจนการวิเคราะห์ข้อมูล ในบทต่อ ๆ ไป ในขณะที่เดียวกัน การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องยังชี้ให้เห็นว่าการวิจัยเกี่ยวกับบริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในประเทศไทยยังมีน้อยมาก และยืนยันถึงความจำเป็นในการขยายการวิจัยในด้านนี้เพิ่มขึ้นจนสามารถสร้างองค์ความรู้ที่นำไปใช้ในการพัฒนาบริการห้องสมุดและสารสนเทศสำหรับผู้พิการทางสายตาได้อย่างมีคุณภาพ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดปรากฏการณ์ที่ศึกษาและผู้ให้ข้อมูลหลัก
2. ขั้นตอนการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. การสร้างความเที่ยงตรงและความเชื่อถือ

การกำหนดปรากฏการณ์ที่ศึกษาและผู้ให้ข้อมูลหลัก

ปรากฏการณ์ที่ศึกษา

ปรากฏการณ์ที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ คือ ปรากฏการณ์เกี่ยวกับการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา 3 ด้าน ได้แก่ ด้านงานบริหาร ด้านงานเทคนิคและด้านงานบริการ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของห้องสมุด โดยศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาและผู้พิการทางสายตาที่เป็นสมาชิกห้องสมุด ทั้งหมด 4 แห่ง ที่เป็นกรณีศึกษา ได้แก่ ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ และศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด เพื่อให้ทราบถึงสภาพการดำเนินงานในด้านงานบริหาร ด้านงานเทคนิค ด้านงานบริการ และอุปสรรคในการดำเนินงานของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา การใช้บริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา ตลอดจนความต้องการของผู้พิการทางสายตาในการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศในห้องสมุด ซึ่งจะเป็นข้อมูลสำคัญในการสร้างแนวปฏิบัติการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่เหมาะสมกับบริบททางสังคมของผู้พิการทางสายตาในประเทศไทย

ในการคัดเลือกปรากฏการณ์ที่ศึกษารั้งนี้ เป็นการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้ 1) คัดเลือกห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล 2) ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่มีลักษณะการดำเนินงานด้านบริหารที่ชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชนทั่วไปและผู้พิการทางสายตาได้รับทราบถึงพันธกิจของห้องสมุด 3) เป็นห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่มีการพัฒนาการดำเนินงานห้องสมุดอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บริการผู้พิการทางสายตาไม่น้อยกว่า 15 ปี และ 4) เป็นห้องสมุดที่มีกลุ่มผู้ใช้

บริการหลากหลาย ครอบคลุมทั้งวัย ระดับการศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจ และการประกอบอาชีพ

ผู้ให้ข้อมูลหลัก

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. ผู้ดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา ได้แก่ ผู้บริหาร บรรณารักษ์ และ/หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จากห้องสมุดกรณีศึกษา 4 แห่ง คือ ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ และศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด จำนวน 8 คน โดยผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นผู้บริหารห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา จำนวน 4 คน บรรณารักษ์และ/หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน 4 คน ทั้งนี้ ห้องสมุดแต่ละแห่งที่เป็นกรณีศึกษา มีผู้บริหาร แต่ละ 1 คน บรรณารักษ์และ/หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเพียงแต่ละ 1 คน

2. ผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา จากห้องสมุด 4 แห่ง แต่ละ 7 คน รวมจำนวน 28 คน ซึ่งคัดเลือกมาด้วยวิธีเฉพาะเจาะจง โดยอาศัยข้อมูลสมาชิกห้องสมุด ประกอบกับข้อเสนอแนะของบรรณารักษ์และ/หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ในการคัดเลือก เพื่อให้ได้ตัวแทนของผู้ใช้บริการทุกประเภท เช่น มีทั้งผู้ที่ใช้ห้องสมุดเป็นประจำ และผู้ใช้บริการเป็นครั้งคราว โดยมีเพศ วัย ระดับการศึกษา การประกอบอาชีพต่าง ๆ กัน เป็นต้น

ขั้นตอนการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของห้องสมุดและศูนย์บริการสารสนเทศสำหรับผู้พิการทางสายตา เพื่อศึกษาและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในปัจจุบัน โดยศึกษาค้นคว้าจากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ต่อไปนี้

1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับประวัติความเป็นมาและการดำเนินงานของห้องสมุดและศูนย์บริการสารสนเทศสำหรับผู้พิการทางสายตา ได้แก่ หนังสือ บทความวารสาร เอกสารการประชุม วิทยานิพนธ์ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ

1.2 ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อสำรวจประเภทและจำนวนของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่มีทั้งหมดในประเทศไทย และได้โทรศัพท์ติดต่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมจากเว็บไซต์ที่สืบค้นได้ ได้แก่ สมาคมคนตาบอดแห่งชาติ มูลนิธิคนตาบอดไทย มูลนิธิธรรมมิกชนเพื่อคนตาบอดประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ มูลนิธิคอลฟิลด์เพื่อคนตาบอด ศูนย์การศึกษาพิเศษโรงเรียนสอนคนตาบอดทั่วประเทศ เป็นต้น จากนั้นจึงพิจารณาคัดเลือกห้องสมุดที่จะนำมาเป็นกรณีศึกษา

2. วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปและการดำเนินงานของห้องสมุดและศูนย์บริการสารสนเทศสำหรับผู้พิการทางสายตา แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาจัดกลุ่มเนื้อหา (Group) หัวข้อ (Topic) และประเด็น (Theme) แล้วนำเสนอโดยการบรรยาย กำหนดขอบเขตประเด็นในการวิจัย และสร้างเป็นข้อคำถามในการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้ดำเนินงานห้องสมุดและผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงประจักษ์

3. เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 2 กลุ่ม เป็นการดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา และผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก

4. วิเคราะห์ข้อมูลและตีความข้อมูลจากรหัสข้อมูลด้วยการใช้วิธีอุปนัย เพื่อค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของห้องสมุด การใช้บริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาของสมาชิกห้องสมุด รวมถึงความต้องการด้านการบริการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศของผู้พิการทางสายตาในการใช้บริการห้องสมุด

5. สร้างแนวปฏิบัติสำหรับการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่เหมาะสมกับบริบทของสังคมไทย เป็นการนำผลที่ได้จากการศึกษาในขั้นตอนที่ 1-4 มาสังเคราะห์เพื่อสร้างแนวปฏิบัติห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่เหมาะสมกับบริบทของสังคมไทย โดยเสนอต่อประธาน กรรมการที่ควบคุมปฏิญญาสิทธิ และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเป็นไปได้ในการดำเนินงานพัฒนาห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่สามารถนำมาประยุกต์ในการปฏิบัติงานจริงได้ จากนั้น ดำเนินการปรับปรุงแนวปฏิบัติให้ถูกต้องเหมาะสมในขั้นสุดท้าย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาซึ่งศึกษา 3 ด้าน ได้แก่ ด้านงานบริหาร ด้านงานเทคนิค ด้านงานบริการรวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของห้องสมุด การใช้บริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาของสมาชิกห้องสมุด และความต้องการของผู้พิการทางสายตาในการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศในห้องสมุด

2. แบบสำรวจ เพื่อบันทึกรายละเอียดข้อมูลในการสำรวจประเภท จำนวน และสาขาวิชาของทรัพยากรสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา รวมถึงสภาพแวดล้อมด้านกายภาพทั้งภายนอกและภายในห้องสมุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

1. การสร้างแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) ซึ่งเป็นวิธีการเก็บข้อมูลโดยผู้วิจัยกำหนดประเด็นข้อคำถามไว้ล่วงหน้าแล้วเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา ซึ่งศึกษา 3 ด้าน ได้แก่ ด้านงานบริหาร ด้านงานเทคนิค ด้านงานบริการ รวมถึงปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานของห้องสมุด การใช้บริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาของสมาชิกห้องสมุด และความต้องการของผู้พิการทางสายตาในการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศในห้องสมุด มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1.1 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ มาสร้างแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยมีข้อคำถามในการสัมภาษณ์ที่ครอบคลุมเรื่องการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา 3 ด้าน คือ ด้านงานบริหาร งานเทคนิค และงานบริการ ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานห้องสมุด และข้อคำถามเกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาของสมาชิกห้องสมุด ตลอดจนความต้องการทรัพยากรสารสนเทศและบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา

1.2 นำแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่อประธานกรรมการที่ควบคุมปริญญาโท และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) ความสมบูรณ์ของเนื้อหาและความถูกต้องในการใช้ภาษา (Wording) หาข้อบกพร่องและดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะเพื่อให้ได้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่มีข้อคำถามที่เข้าใจง่ายและชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัย ก่อนนำไปสัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูลจริง

1.3 นำแบบสัมภาษณ์ทดลองใช้กับผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหาร บรรณารักษ์ และ/หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และผู้ใช้บริการห้องสมุดที่เป็นสมาชิกห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา กลุ่มละ 1 คน เพื่อทดสอบว่าข้อคำถามมีความชัดเจน สามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการและครอบคลุมคำถามการวิจัยหรือไม่ ผู้ตอบมีความเข้าใจและมีปฏิกิริยาอย่างไร ความต่อเนื่องของเนื้อหาและการตอบเป็นอย่างไร

1.4 นำผลที่ได้จากการทดลองใช้แบบสัมภาษณ์มาปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ จากนั้นจึงเสนอต่อประธานและกรรมการควบคุมปริญญาโทเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงอีกครั้ง ก่อนนำไปใช้จริง

ทั้งนี้ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง มีจำนวน 3 ชุด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา (ภาคผนวก ง) แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบบันทึกข้อมูลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ ชื่อห้องสมุดที่ทำงาน ที่ตั้งของห้องสมุด ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ฯลฯ

ตอนที่ 2 แนวคำถามสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับการดำเนินงานของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านงานบริหารงานเทคนิค และงานบริการ

ตอนที่ 3 แนวคำถามสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา

ชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์บรรณารักษ์และ/หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา (ภาคผนวก จ) แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบบันทึกข้อมูลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ ชื่อห้องสมุดที่ทำงาน ที่ตั้งของห้องสมุด ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ฯลฯ

ตอนที่ 2 แนวคำถามสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับการดำเนินงานของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านงานบริหารงานเทคนิค และงานบริการ

ตอนที่ 3 แนวคำถามสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา

ชุดที่ 3 แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่เป็นกรณีศึกษา (ภาคผนวก ฉ) แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบบันทึกข้อมูลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ ชื่อห้องสมุดที่เป็นสมาชิก ระดับการศึกษา อายุ อาชีพ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก ฯลฯ

ตอนที่ 2 แนวคำถามสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา ความต้องการทรัพยากรสารสนเทศและบริการ ตลอดจนเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา

ตอนที่ 3 แนวคำถามสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา

2. การสร้างแบบสำรวจ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.1 ศึกษาเอกสารต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ วารสาร และงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องสภาพแวดล้อมทางกายภาพทั้งภายในและภายนอกห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา รวมถึงจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ห้องสมุดควรจัดให้บริการสำหรับผู้พิการทางสายตา

2.2 สร้างแบบสำรวจเพื่อบันทึกรายละเอียดข้อมูลในการสำรวจประเภท จำนวน และสาขาวิชาของทรัพยากรสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ใน

ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา รวมถึงสภาพแวดล้อมด้านกายภาพทั้งภายนอกและภายในห้องสมุด

2.3 นำแบบสำรวจที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนอต่อประธานและกรรมการที่ควบคุมปริญญาบัตร เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ภาษา ความชัดเจนในข้อความ ประเด็นการสำรวจ ตลอดจนการวางรูปแบบของแบบสำรวจ

2.4 แก้ไขปรับปรุงแบบสำรวจตามคำแนะนำ แล้วให้ประธานและกรรมการที่ควบคุมปริญญาบัตรตรวจสอบอีกครั้ง เมื่อได้รับการอนุมัติแล้วนำไปปรับปรุงเป็นแบบสำรวจฉบับจริง เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

ทั้งนี้ แบบสำรวจ (ภาคผนวก ข) แบ่งเป็น 5 ตอน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับห้องสมุด ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์

ตอนที่ 2 ประเภท จำนวน และสาขาวิชาของทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการ

ตอนที่ 3 เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 4 วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีใช้ในการดำเนินงานห้องสมุด

ตอนที่ 5 สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปของห้องสมุด เช่น อาคารสถานที่ตั้งของห้องสมุด การใช้สีและแสงภายในห้องสมุด เบลล์บล็อกทางเดินสำหรับผู้พิการทางสายตา เป็นต้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยมีขั้นตอน ดังนี้

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้บริหารห้องสมุด บรรณารักษ์และ/หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และผู้ใช้บริการของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่เป็นกรณีศึกษา 4 แห่ง รวมจำนวน 36 คน มีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อออกหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงเรียน ประชานมูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ คณบดีวิทยาลัยราชสุดา ประชานมูลนิธิคนตาบอดไทย ผู้บริหารของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา ที่เป็นกรณีศึกษา 4 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ และศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด เพื่อขออนุญาตเข้าไปสำรวจสถานที่ สภาพแวดล้อมด้านกายภาพทั้งภายนอกและภายในห้องสมุด และขอความอนุเคราะห์ขอสัมภาษณ์ผู้บริหาร บรรณารักษ์และ/หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดและผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่เป็นกรณีศึกษา

2 ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ผู้บริหาร บรรณารักษ์และ/หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่เป็นกรณีศึกษา ด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 30 กรกฎาคม 2552 ถึง 30 ธันวาคม 2552 รวมจำนวน 36 คน

ผู้วิจัยขอนัดสัมภาษณ์ผู้บริหาร บรรณารักษ์และ/หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และสมาชิกห้องสมุด โดยใช้สถานที่ของห้องสมุดที่เป็นกรณีศึกษาเป็นส่วนใหญ่ แต่มีผู้พิการทางสายตาส่วนหนึ่งไม่สามารถเดินทางมาห้องสมุดได้ ผู้วิจัยจึงต้องใช้วิธีการติดต่อขอสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และเดินทางไปสัมภาษณ์ในสถานที่ที่ใกล้บ้านของผู้พิการทางสายตา

ในการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง ผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักได้ 1-2 คน ใช้ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ผู้บริหาร บรรณารักษ์และ/หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด คนละ 60-120 นาที และสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกห้องสมุด คนละ 30-60 นาที

3. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสำรวจ เป็นการสำรวจประเภท จำนวน และสาขาวิชาของทรัพยากรสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา รวมถึงสภาพแวดล้อมด้านกายภาพทั้งภายนอกและภายในห้องสมุดด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 1-30 ธันวาคม 2552 ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการสังเกตและจดบันทึก รายละเอียดในแบบสำรวจที่สร้างขึ้น

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อม ๆ กับการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการดำเนินการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แต่ละครั้งทันที เป็นการวิเคราะห์ขั้นต้น เพื่อประเมินว่า ข้อมูลที่ได้รับขณะสัมภาษณ์นั้น มีคุณภาพและปริมาณเพียงพอ กับประเด็นปัญหาที่จะวิจัยหรือไม่ หากพบข้อผิดพลาด จะได้นำไปปรับปรุงในการดำเนินการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป

2. การบันทึกการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจดบันทึกคำสัมภาษณ์อย่างย่อ จับประเด็นคำหรือข้อความสำคัญ (Key words) โดยระหว่างการสัมภาษณ์มีการบันทึกเทปประกอบด้วย

3. การวิเคราะห์เนื้อหาโดยละเอียดภายหลังเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ เป็นกิจกรรมที่ดำเนินการต่อเนื่องจากการสัมภาษณ์ มีขั้นตอนดังนี้

3.1 การจัดระบบข้อมูล เป็นการนำเนื้อหาที่ได้จากการจดบันทึกการสัมภาษณ์ และเนื้อหาจากการถอดเทปที่ได้แก้ไขเพิ่มเติมถูกต้องครบถ้วนแล้ว มาจัดพิมพ์ในรูปเอกสารหนังสือ (Text) โดยใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์เวิร์ดตามรูปแบบการพิมพ์บันทึกภาคสนาม

3.2 การตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) เป็นขั้นตอนการนำเนื้อหาในแฟ้มเอกสารมาพิสูจน์อักษร และส่งให้ผู้ให้ข้อมูลหลักตรวจสอบรับรองความถูกต้อง ความเที่ยงตรง ของข้อมูลก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป

3.3 การทำดัชนีข้อมูล (Indexing) หรือการเข้ารหัสข้อมูล (Data coding) เป็นขั้นตอนการเลือกคำ ประโยคหรือแนวคิดมาใช้ในการจัดหมวดหมู่ข้อมูล โดยเลือกเฟ้นเฉพาะข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กับประเด็นปัญหาการวิจัย

3.4 การแปลผลจากดัชนีข้อมูลที่ได้ เป็นขั้นตอนการแสดงผลฐานข้อมูล (Data display) โดยการวิเคราะห์และตีความจากดัชนีข้อมูลด้วยการใช้วิธีอุปนัย เพื่อค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของห้องสมุด รวมถึงความต้องการด้านการบริการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศของผู้พิการทางสายตาในการใช้บริการห้องสมุด

4. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และแบบสำรวจประเภท จำนวน และสาขาวิชาของทรัพยากรสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา รวมถึงสภาพแวดล้อมด้านกายภาพทั้งภายนอกและภายในห้องสมุด

5. นำข้อมูลที่ได้จากการสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์และแบบสำรวจมาสรุปผลแบบบรรยาย เพื่อนำมาเป็นข้อมูลสำคัญในการสร้างแนวปฏิบัติการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่เหมาะสมกับบริบททางสังคมของผู้พิการทางสายตาในประเทศไทย

6. นำแนวปฏิบัติการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่สร้างขึ้นเสนอต่อประธานและกรรมการที่ควบคุมปริญญานิพนธ์ตรวจสอบก่อนที่จะเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา 3 ท่าน (ภาคผนวก ก) พิจารณาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้

7. นำเสนอความเห็นของผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาเกี่ยวกับ “แนวปฏิบัติการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา” (ภาคผนวก ข)

การสร้างความเที่ยงตรงและความเชื่อถือ

การวิจัยครั้งนี้มีวิธีการสร้างความเที่ยงตรง (Validity) และเชื่อถือ (Reliability) ดังนี้

1. คัดเลือกห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาเพื่อใช้เป็นกรณีศึกษา และคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักโดยวิธีเฉพาะเจาะจงอย่างมีหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้วข้างต้น
2. เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก 3 กลุ่ม คือ ผู้บริหาร บรรณารักษ์และ/หรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา ทำให้สามารถนำเสนอความคิดเห็นจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา

3. สร้างความเที่ยงตรงของเครื่องมือในการวิจัย คือแบบสัมภาษณ์ และแบบสำรวจ โดยมีผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบ และนำแบบสัมภาษณ์ไปทดลองใช้และนำมาปรับปรุงให้มีความเที่ยงตรงยิ่งขึ้น
4. เก็บข้อมูลการสัมภาษณ์ด้วยการบันทึกเทป เพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่าสามารถเก็บข้อมูลได้ครบถ้วน
5. สร้างความเที่ยงตรงของข้อมูลด้วยการนำข้อมูลการสัมภาษณ์ที่ถอดเทปแล้วส่งให้ผู้ให้สัมภาษณ์ตรวจสอบและรับรองความถูกต้องของเนื้อหา
6. วิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ
7. สร้างความเที่ยงตรงของผลการวิจัยในส่วนที่เป็น “แนวปฏิบัติการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา” ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น โดยให้ผู้เชี่ยวชาญด้านห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาพิจารณารับรองคุณภาพ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ในบทนี้ ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการเข้าไปศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลผู้บริหาร บรรณารักษ์ และผู้พิการทางสายตาที่เป็นสมาชิกห้องสมุด จากห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่เป็นกรณีศึกษา 4 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ และศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด โดยเสนอผลการวิจัยใน 5 ประเด็น ดังนี้

1. บริบททั่วไปของห้องสมุด
2. สภาพทั่วไปของการดำเนินงานห้องสมุด
3. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานห้องสมุด
4. การใช้บริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาของสมาชิกห้องสมุด
5. ความต้องการของผู้พิการทางสายตาในการใช้บริการห้องสมุด

กรณีศึกษาที่ 1 ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ

1. บริบททั่วไปของห้องสมุด

ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ เป็นห้องสมุดโรงเรียนสำหรับนักเรียนพิการทางสายตาแห่งแรกในประเทศไทย มีการดำเนินงานภายใต้โรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพและมูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชินูปถัมภ์ สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนกระทรวงศึกษาธิการ ปัจจุบัน โรงเรียนสอนคนตาบอด ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 420 ถนนราชวิถี แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

โรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ จัดบริการห้องสมุดให้แก่นักเรียน 2 แห่ง คือ

1. ห้องสมุดเบรลล์ เป็นห้องสมุดที่จัดให้บริการทรัพยากรสารสนเทศสำหรับนักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 1-3 โดยเน้นบริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือปกติ หนังสืออักษรเบรลล์ หนังสือตัวพิมพ์ขนาดใหญ่ และสื่อสัมผัสต่าง ๆ เป็นต้น ห้องสมุดเบรลล์เปิดให้บริการ วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 7.30-16.30 น. โดยมีครูบรรณารักษ์เป็นผู้ดูแลและให้บริการยืมคืน ส่วนในวันเสาร์-อาทิตย์ ห้องสมุดเปิด เวลา 9.00-15.00 น. ครูเวรประจำโรงเรียนจะเป็นผู้ดูแลและให้บริการห้องอ่านหนังสือ

2. ห้องสมุดดิจิทัล เป็นห้องสมุดที่จัดให้บริการทรัพยากรสารสนเทศสำหรับนักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 4-6 โดยเน้นให้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือปกติ หนังสืออักษรเบรลล์ หนังสือตัวพิมพ์ขนาดใหญ่

สื่อสิ่งพิมพ์ภาพนูน สื่อสัมผัสต่าง ๆ หนังสือเสียงเดซี หนังสือเสียงเอ็มพี 3 (MP3) หนังสือแถบเสียง ดีวีดี เป็นต้น รวมถึงให้บริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักเรียนพิการทางสายตา ในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศที่จัดให้บริการภายในห้องสมุด ได้แก่ เครื่องอ่านหนังสือเสียงเดซี คอมพิวเตอร์สำหรับนักเรียนพิการทางสายตา เครื่องขยายภาพและตัวหนังสือให้มีขนาดใหญ่ขึ้น ห้องสมุดดิจิทัลเปิดให้บริการเฉพาะวันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 7.30-17.00 น.

ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพจัดบริการต่าง ๆ ที่เป็นบริการพื้นฐานเช่นเดียวกับห้องสมุดโรงเรียนทั่วไป ได้แก่ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการตอบคำถามช่วยการ ค้นคว้า บริการค้นคว้าและสืบค้นข้อมูลการศึกษาสำหรับนักเรียน แนะนำและสอนการใช้ห้องสมุด ผลิตหนังสืออักษรเบรลล์และสื่อที่เป็นประโยชน์แก่นักเรียนพิการทางสายตา และจัดกิจกรรมส่งเสริม การอ่านในห้องสมุด

ปัจจุบันสมาชิกห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอด มีทั้งหมด 269 คน แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) นักเรียนปัจจุบัน 2) ศิษย์เก่าที่พักอยู่ในโรงเรียน 3) ครูและเจ้าหน้าที่ สมาชิกมีบัตรห้องสมุด และในกรณีที่มีบัตรสมาชิกหาย ห้องสมุดเก็บค่าทำบัตรสมาชิกใหม่ 20 บาท ห้องสมุดโรงเรียนมีระบบ และระเบียบการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศเช่นเดียวกับห้องสมุดโรงเรียนทั่ว ๆ ไป

2. สภาพทั่วไปของการดำเนินงานห้องสมุด

2.1 ด้านงานบริหาร ครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

2.1.1 โครงสร้างการบริหารงาน

ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ อยู่ภายใต้การบริหารงานของ โรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ และมูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชินูปถัมภ์ โดยมีประธานมูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ผู้อำนวยการโรงเรียนสอนคนตาบอด และ หัวหน้าส่วนวิชาการ เป็นผู้รับผิดชอบดูแลการบริหารห้องสมุดโดยเฉพาะ และมีการแบ่งส่วนงานตาม โครงสร้างการบริหารงานไว้อย่างชัดเจนตามที่ระบุไว้ในเว็บไซต์โรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ

โรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ มีห้องสมุด 2 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดเบรลล์ และห้องสมุดดิจิทัล มีบรรณารักษ์ดูแลและรับผิดชอบการจัดบริการและพัฒนาระบบห้องสมุดสำหรับ นักเรียนพิการทางสายตา แห่งละ 1 คน

2.1.2 นโยบาย

ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ มีนโยบายการบริหารงาน ห้องสมุดเพื่อให้เป็นแหล่งศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเสริมวิชาการให้แก่นักเรียนพิการทางสายตาและ เพื่อเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ทักษะการใช้ห้องสมุดและทักษะเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกใน การเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้ทั้งด้านวิชาการ สารคดีและบันเทิงคดีเพื่อแสวงหาความรู้ต่าง ๆ เพิ่มเติมและพักผ่อนหย่อนใจ

ดังนั้น โรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ จึงมุ่งให้นักเรียนได้พัฒนาศักยภาพทางด้านสติปัญญา รู้จักคิดเป็น ทำเป็น และสามารถแก้ปัญหาได้ นักเรียนพิการทางสายตาสสามารถพัฒนาทางด้านวิชาการ ภาษา ดนตรี กีฬา เทคโนโลยีและอาชีพให้เป็นที่ยอมรับของชุมชน และสังคมสามารถช่วยเหลือตนเองในการดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข โดยการใช้ความรู้พื้นฐานจากห้องสมุดโรงเรียนซึ่งเป็นแหล่งสะสมวิทยาการต่าง ๆ ไว้อย่างครบครัน ครูและนักเรียนสามารถศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ได้ด้วยตนเองจากทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จัดไว้บริการ พร้อมทั้งจัดรูปแบบห้องสมุดด้านอาคารสถานที่ให้เหมาะสมกับครูและนักเรียนที่พิการทางสายตา

ในด้านการวางแผนพัฒนาระบบงานห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้บริหารและบรรณารักษ์เห็นว่า ควรมีการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว ดังนี้

1) แผนระยะสั้น คือ ห้องสมุดต้องเร่งดำเนินการผลิตทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนนักเรียนพิการทางสายตา ได้แก่ การผลิตหนังสืออักษรเบรลล์เสริมวิชาการซึ่งใช้ควบคู่กับแบบเรียนของกระทรวงศึกษาธิการ การผลิตสื่อสัมผัสและสื่อจำลองเพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ให้แก่นักเรียน บรรณารักษ์จะเป็นผู้ผลิตหลัก และประสานงานขอความร่วมมือครูและเจ้าหน้าที่ในทุกส่วนงานให้ร่วมกันผลิตทรัพยากรสารสนเทศให้มีเนื้อหาครบทุกกลุ่มสาระวิชา

2) แผนระยะยาว การจัดทำเว็บไซต์ห้องสมุดออนไลน์ระบบอินเทอร์เน็ต ให้นักเรียนพิการทางสายตาทั้งในโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพและโรงเรียนอื่น ๆ สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ และเข้ามายืมทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ รวมถึงเปิดให้ครูและบุคคลภายนอกที่มีความสนใจห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาเข้ามาศึกษาดูงาน และนำไปเป็นแบบอย่างในการจัดทำห้องสมุดโรงเรียนที่มีนักเรียนพิการทางสายตาเรียนร่วมอยู่

นอกจากนี้ ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ มีนโยบายในด้านความร่วมมือระหว่างห้องสมุดกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่ผลิตทรัพยากรสารสนเทศเพื่อผู้พิการทางสายตา ได้แก่ ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด ซึ่งผู้บริหารและบรรณารักษ์ มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า ห้องสมุดจำเป็นต้องมีความร่วมมือกับห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาและหน่วยอื่น ๆ ในลักษณะเครือข่ายการทำงานร่วมกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในด้านการพัฒนางานห้องสมุด การจัดระบบงาน บรรณารักษ์ การเพิ่มประสิทธิภาพบริการสำหรับผู้พิการทางสายตา การร่วมกันผลิตหนังสืออักษรเบรลล์ แลกเปลี่ยนและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศแก่ผู้ใช้ในเครือข่ายความร่วมมือ ความร่วมมือดังกล่าวจะช่วยเพิ่มความคล่องตัวในการดำเนินงานห้องสมุด ลดการซ้ำซ้อนในการผลิต ช่วยกันพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้มีจำนวนมากขึ้นเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ

2.1.3 บุคลากร

ในการดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียน ผู้บริหารและบรรณารักษ์ห้องสมุดมีความเห็นสอดคล้องกันว่า บรรณารักษ์ มีความสำคัญมากโดยเฉพาะการดำเนินงานด้านการพัฒนาระบบห้องสมุด ด้านงานเทคนิค ผลิตทรัพยากรสารสนเทศ และงานให้บริการนักเรียนพิการทางสายตาให้มีประสิทธิภาพทัดเทียมกับห้องสมุดโรงเรียนสำหรับนักเรียนปกติ ดังนั้น การคัดเลือกบุคลากรในตำแหน่งบรรณารักษ์ห้องสมุด จึงควรเป็นผู้ที่มีความรู้และทักษะด้านวิชาชีพ บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์เป็นอย่างดี เป็นคนจิตใจดี มีความอดทนสูง รู้จักรับผิดชอบหน้าที่ รู้จักพัฒนาตนเอง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์พร้อมที่จะเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ อยู่เสมอ เป็นผู้มีจิตอาสาในการช่วยเหลือ มีใจรักการบริการ และคุณสมบัติที่มีความสำคัญที่สุด คือ ต้องมีความรู้เข้าใจเกี่ยวกับนักเรียนที่พิการทางสายตาอย่างถ่องแท้

อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารกล่าวว่า บุคลากรที่เข้ามาทำหน้าที่บรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดในปัจจุบัน ไม่จำเป็นต้องเรียนจบสาขาวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์โดยตรงก็ได้ เนื่องจาก โรงเรียนสอนคนตาบอดมีการฝึกอบรมทักษะต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุดแก่ครูและเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เช่น ทักษะการอ่านเขียนและพิมพ์อักษรเบรลล์ ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์สำหรับผู้พิการทางสายตา การผลิตสื่อและทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่นักเรียน เป็นต้น บรรณารักษ์จึงเป็นอีกตำแหน่งงานหนึ่งที่สามารถเรียนรู้จากการฝึกฝนและปฏิบัติงานห้องสมุดได้เพียงแต่มีความตั้งใจที่จะทำงานอย่างจริงจัง

โรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพประสบปัญหาเรื่องการรับบรรณารักษ์เข้ามาทำงาน บรรณารักษ์ที่จบมาโดยตรงไม่สามารถปฏิบัติงานได้นาน ทำให้มีการเปลี่ยนบุคลากรบ่อย ส่งผลให้ขาดความต่อเนื่องในการพัฒนาระบบห้องสมุด ผู้บริหารจึงต้องเลือกรับบุคลากรที่มีใจรักในการให้บริการผู้พิการทางสายตา ถึงแม้ว่าบุคคลนั้นจะขาดคุณสมบัติทางวิชาชีพตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แต่สามารถฝึกฝนและเรียนรู้จากระบบห้องสมุดที่มีอยู่เดิมด้วยใจรักการทำงานห้องสมุด มีความศรัทธาในงานที่ได้รับมอบหมาย และมีคุณธรรมจริยธรรม ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ที่นี่มีปัญหาเรื่องการรับบรรณารักษ์ตลอด เข้ามาทำงานได้ไม่นาน ก็ลาออกไป เข้า ๆ ออก ๆ ผมรู้สึกผิดหวัง ดังนั้น บรรณารักษ์ที่ทำงานอยู่ปัจจุบัน ผมเลือกคนที่มีใจรักงาน ทุ่มเท ศรัทธาในอาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรมเป็นแบบอย่างที่ดี ถ้าอยู่ในห้องสมุดก็รักการอ่าน ให้เห็นเป็นตัวอย่างที่ดี คุณไม่จบบรรณารักษ์ แต่คุณรู้ว่า บรรณารักษ์มีหน้าที่ทำอะไร ถ้าคุณทำได้ตามคุณสมบัตินั้น คุณก็ไม่ต่างอะไรจากบรรณารักษ์มืออาชีพ”

ในด้านจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ปัจจุบันห้องสมุดเบรลล์และห้องสมุดดิจิทัล มีบรรณารักษ์ในการดูแลการดำเนินงานห้องสมุดทั้งหมดแห่งละ 1 คน ซึ่งต้องรับผิดชอบภาระงานอย่างหนัก ห้องสมุดจึงมีปัญหาด้านการขาดแคลนบุคลากรในการผลิตทรัพยากรสารสนเทศ เนื่องจากบรรณารักษ์ไม่สามารถที่จะผลิตทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อให้บริการได้ทัน

กับความต้องการของนักเรียน นอกจากนี้ ทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดมีอยู่ก็ยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้

ผู้บริหารกล่าวว่า ไม่สามารถรับตำแหน่งบรรณารักษ์เพิ่มได้ เนื่องจากมูลนิธิ มีกรอบในการกำหนดอัตรากำลังในส่วนต่าง ๆ ของโรงเรียน แนวทางในการแก้ปัญหาด้านบุคลากรไม่เพียงพอที่ผู้บริหารโรงเรียนฯ ดำเนินการอยู่ขณะนี้ คือ

1) ฝึกฝนบุคลากรทั้งครู บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ให้มีความสามารถรอบด้าน สามารถทำงานได้ครบทุกส่วนงานเพื่อช่วยกันผลิตผลงานให้มีประสิทธิภาพและทำงานอย่างเต็มศักยภาพของตนเอง โดยมีแนวคิดที่ว่า ครูและเจ้าหน้าที่ทุกคนมีหน้าที่ในการผลิตทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการสนับสนุนด้านการเรียนการสอนเสริมวิชาการให้แก่นักเรียนพิการทางสายตาให้มีความรู้และความสามารถทัดเทียมกับนักเรียนปกติทั่วไป ส่วนในด้านการพัฒนาบุคลากร ผู้บริหารให้การสนับสนุนในการเข้าอบรมสัมมนาต่าง ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาระบบห้องสมุด การพัฒนาระบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การผลิตสื่อสำหรับผู้พิการทางสายตา ฯลฯ

2) รับบุคลากรเข้ามาทำงาน แต่อาจจะไม่ตรงสาขาที่ต้องการ แต่สามารถทำงานในหน้าที่เป็นผู้ช่วยบรรณารักษ์ในการผลิตสื่อและทรัพยากรสารสนเทศ รวมถึงหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายได้

2.1.4 งบประมาณ

โรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ ได้รับการจัดสรรงบประมาณในการดำเนินงานห้องสมุดจากมูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ผู้บริหารและบรรณารักษ์มีความเห็นสอดคล้องกันว่า งบประมาณที่ได้รับนั้นไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพได้ แต่จะต้องบริหารจัดการงบประมาณที่มีอยู่ให้คุ้มค่าและมีประโยชน์สูงสุด ในการดำเนินงานหรือจัดกิจกรรมใด ๆ จะต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงัก ดังนั้น บรรณารักษ์ต้องเขียนโครงการพัฒนาระบบงานห้องสมุดและแผนกิจกรรมต่าง ๆ ที่ห้องสมุดต้องการจัดขึ้นตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่อง เช่น เพื่อผลิตทรัพยากรสารสนเทศให้ครอบคลุมทุกกลุ่มสาระ เพื่อจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านให้กับนักเรียน เป็นต้น เสนอไปยังหัวหน้าส่วนวิชาการและผู้อำนวยการโรงเรียนเพื่อขอ งบประมาณมาใช้ในการดำเนินงาน โดยแต่ละปีห้องสมุดได้รับการจัดสรรงบประมาณไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับโครงการที่เขียนขอไป ทั้งนี้ผู้บริหารจะเป็นผู้พิจารณาในการจัดสรรงบประมาณที่ขอมาตามหลักเหตุผลและความเหมาะสม ในกรณีที่ไม่มีงบประมาณไม่เพียงพอ มูลนิธิ มีหน้าที่ในการแสวงหาแหล่งทุนเพื่อสนับสนุนให้สามารถดำเนินงานต่อไปได้ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“งบประมาณที่ได้รับในแต่ละปี อาจจะไม่เพียงพอ แต่มูลนิธิต้องหาให้เพียงพอ เราต้องระดมหาทุน เช่น วันที่ 12 ธันวาคม 2552 ครบรอบ 70 ปีของ มิส คอลฟิลด์ ผู้นำการศึกษาคนตาบอดเข้ามาในประเทศไทย มูลนิธิ ร่วมกับกองทัพบกช่อง 5 จัดระดมพลเพื่อเชิญชวนให้ผู้มีจิตศรัทธาบริจาคทุนทรัพย์เพื่อช่วยเหลือผู้พิการทางสายตา การดำเนินงานห้องสมุดก็ได้รับงบประมาณจากการระดมทุนครั้งนี้ด้วย”

ในด้านการสนับสนุนจากรัฐบาล พบว่า โรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ ไม่ได้รับความช่วยเหลือด้านงบประมาณใด ๆ จากรัฐบาลเลยเกี่ยวกับงานห้องสมุด แต่ได้รับงบประมาณช่วยเหลือทางด้านการศึกษาเพียงเล็กน้อยจากนโยบายเรียนฟรีของรัฐบาล ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“งบประมาณของห้องสมุดที่ได้คือมาจากมูลนิธิ 100% รัฐไม่ได้ช่วยอะไรมากมายครับ เช่น นโยบายเรียนฟรี รัฐให้งบประมาณค่าแบบเรียนต่อหัวนักเรียน ที่นี้ได้รวมแล้วเกือบ 60,000 บาท แต่ค่าพิมพ์หนังสือเบรลล์ ค่าผลิตสื่อที่ให้นักเรียนตาบอดได้เรียนรวมแล้วล้านกว่าบาท เอาหกหมื่นไปลบก็เหลือเก้าแสนกว่า คิดดูละกันว่าก็เปอร์เซ็นต์ครับ อย่างนี้ถือว่ารัฐได้ช่วยหรือไม่”

2.1.5 อาคารสถานที่

ปัจจุบัน ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ มีพื้นที่ประมาณ 176 ตารางเมตร ตั้งอยู่ที่อาคารเฉลิมพระเกียรติ ซึ่งเป็นอาคารใหม่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ นักเรียนอย่างครบครันตามกฎหมายเพื่อคนพิการ เช่น มีราวจับสำหรับนักเรียนสายตาเลือนราง มีการใช้เบรลล์ล๊อบบนทางเดินภายในและรอบ ๆ อาคาร มีการใช้กระเบื้องที่มีลักษณะพื้นผิวและสีแตกต่างกันเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้ไม้เท้าขาวของนักเรียน เป็นต้น ผู้บริหารและบรรณารักษ์มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า โครงสร้างลักษณะอาคารภายนอกห้องสมุดมีการออกแบบมาเพื่อ นักเรียนพิการทางสายตาเป็นอย่างดี แต่มีข้อบกพร่องในการออกแบบพื้นที่ภายในห้องสมุดดิจิทัลเท่านั้น ที่ไม่สามารถใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

2.1.6 ทรัพยากรสารสนเทศ

ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ ยังมีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการของนักเรียน ครู และเจ้าหน้าที่ ที่เป็นสมาชิกห้องสมุด รวมทั้งสิ้นประมาณ 269 คน แต่ทั้งห้องสมุดเบรลล์และห้องสมุดดิจิทัลมีทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท รวมกันเพียง 1,000 กว่ารายการ ซึ่งไม่เพียงพอและไม่ครบทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ ดังนั้นห้องสมุดจึงให้ความสำคัญในการผลิตและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้มีจำนวนมากขึ้น โดยมีนโยบายหลัก คือ ผลิตและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่นักเรียนพิการทางสายตาสามารถเข้าถึงได้ โดยเน้นเนื้อหาทางด้านวิชาการครอบคลุมทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ เพื่อเป็นหนังสืออ่านเสริมความรู้ให้แก่ นักเรียนเป็นหลักเพื่อให้นักเรียนมีความเข้าใจ มีความรู้เพิ่มพูนขึ้นจากหนังสือตำราเรียนตามหลักสูตรกระทรวงศึกษาธิการเป็นอันดับแรก ส่วนทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาทางด้านบันเทิงคดี สารคดีเพื่อพักผ่อนหย่อนใจมีประโยชน์ต่อการสร้างเสริมความคิดและจินตนาการให้แก่ นักเรียน

2.1.7 เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก

ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ มีนโยบายในการจัดบริการวัสดุ อุปกรณ์และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกผู้พิการทางสายตาเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้ แบ่งเป็น 3 ประเภท ดังนี้

2.1.7.1 เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ ได้แก่ คอมพิวเตอร์สำหรับนักเรียนพิการทางสายตา จำนวน 4 เครื่องและคอมพิวเตอร์สำหรับสื่อบัน จำนวน 1 เครื่อง พร้อมติดตั้งโปรแกรมอ่านหน้าจอ (Jaws for Windows V.7) ใช้ได้ 5 ยูสเซอร์ (Five license pack) สำหรับนักเรียนตาบอดสนิทและโปรแกรมอ่านและขยายตัวอักษรให้มีขนาด ใหญ่ขึ้น (Zoomtext Magnifier/Reader V.9) สำหรับนักเรียนสายตาเลือนราง เครื่องอ่านหนังสือ เสียงเดซี จำนวน 6 เครื่อง เครื่องขยายภาพและตัวอักษรให้มีขนาดใหญ่ จำนวน 1 เครื่อง

2.1.7.2 เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางมาห้องสมุด ได้แก่ รววจับสีแดง และการใช้สีของกระเบื้องยางสำหรับนักเรียนที่สายตาเลือนราง พื้นห้องที่มี ลักษณะพื้นผิวของกระเบื้องยางที่แตกต่างกัน เบรลล์บล็อกนำทางสำหรับนักเรียนพิการทางสายตา จากประตูห้องสมุดไปภายในห้องสมุด

2.1.7.3 เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานห้องสมุด โรงเรียนสอนคนตาบอดมีวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการผลิตและแปลง ทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ เครื่องพิมพ์ภาพอักษรเบรลล์ลักษณะสองมิติ เครื่องอัดหนังสือเสียง ระบบเดซี (PTR2) เครื่องเบรลล์ดิสเพลย์ (Braille Display) สำหรับคนตาบอดสนิท เครื่องสแกนเนอร์ เครื่องพิมพ์อักษรเบรลล์ (Braille Printer) โปรแกรม Duxbury BDT V.10.5 สำหรับผู้ใช้ 1 ยูสเซอร์ (Single license) สำหรับแปลงข้อความ (Text) ให้เป็นตัวอักษรเบรลล์ เครื่องพิมพ์ติดอักษรเบรลล์ (Brailler) เป็นต้น

วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีเหล่านี้ทันสมัยพอสมควร นับได้ว่า มูลนิธิ ฯ มีศักยภาพในการจัดหางบประมาณมาจัดซื้อ เพราะเทคโนโลยีสำหรับผู้พิการทางสายตามีราคา ค่อนข้างสูงมาก ผู้บริหารและบรรณารักษ์มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่มี คุณภาพเป็นสิ่งจำเป็น เพราะต้องใช้ในการผลิตสื่อและแปลงรูปแบบทรัพยากรสารสนเทศเพื่อ การศึกษาของนักเรียน นอกจากนี้ ยังช่วยให้นักเรียนสามารถเข้าถึงสารสนเทศและความรู้ต่าง ๆ บรรณารักษ์และบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการผลิตจึงต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือ ต่าง ๆ เหล่านี้ให้มีประสิทธิภาพ คุ่มค่ากับราคาที่ซื้อมามากที่สุด

2.2 ด้านงานเทคนิค ครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

2.2.1 การคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ

ในการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่จะนำมาผลิตและแปลงรูปให้เป็น ทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อให้บริการแก่นักเรียนในโรงเรียนสอนคนตาบอดนั้น บรรณารักษ์เป็น ผู้คัดเลือกเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศในเบื้องต้น โดยคำนึงถึงความต้องการของนักเรียนเป็นหลัก จากนั้น บรรณารักษ์จะประสานงานกับอาจารย์ผู้สอนรายวิชานั้น ๆ เพื่อขอให้อาจารย์ช่วยพิจารณา เนื้อหาว่ามีความเหมาะสมที่จะผลิตเป็นสื่อเพื่อช่วยสนับสนุนการเรียนการสอนหรือไม่ เนื่องจากการ ผลิตทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้สำหรับการเรียนการสอนต้องใช้เวลาและมีความค่าใช้จ่ายสูง รวมทั้ง ต้องมีพื้นที่เพียงพอในการจัดเก็บทรัพยากรเหล่านี้ด้วย บรรณารักษ์จำเป็นต้องคัดเลือกทรัพยากร

ให้นักเรียนเฉพาะเรื่องที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์แก่นักเรียนให้มากที่สุด โดยมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

2.2.1.1 คัดเลือกหนังสือที่มีเนื้อหาเสริมวิชาการของกลุ่มสาระการเรียนรู้เพื่อผลิตหนังสืออักษรเบรลล์ ได้แก่ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ สังคมศาสตร์ คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ สุขศึกษา ศิลปะ เทคโนโลยีและการงานอาชีพ เป็นต้น

2.2.1.2 คัดเลือกหนังสือด้านบันเทิงคดีวรรณกรรม สารคดี ความรู้ทั่วไป ที่ได้รับรางวัลต่าง ๆ เช่น วรรณกรรมรางวัลนายอินทร์อะวอร์ด วรรณกรรมแปล หนังสือดีนิตินาน หนังสืออ่านนอกเวลา นิตานอีสป นิตานพื้นบ้าน สารคดีที่นักเรียนควรอ่าน รวมทั้งพระราชนิพนธ์และหนังสืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพระราชวงศ์

2.2.2 การจัดหา/ผลิตทรัพยากรสารสนเทศ

ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด บรรณารักษ์ปฏิบัติตามนโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ 4 ประการ คือ การผลิตขึ้นเอง การซื้อและแลกเปลี่ยน การแปลงรูป และการบริจาค ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.2.2.1 การผลิตขึ้นเอง ห้องสมุดมีการผลิตหนังสืออักษรเบรลล์และหนังสือเสียงขึ้นเอง บรรณารักษ์มีหน้าที่ผลิตสื่อและทรัพยากรสารสนเทศตามภาระงานที่กำหนด คือ อย่างน้อยเดือนละ 4 เล่ม/ชิ้นงาน นอกจากนี้ บรรณารักษ์จะต้องผลิตไปความรู้ ซึ่งได้รวบรวมเกร็ดความรู้ทั่ว ๆ ไป ที่เป็นประโยชน์แก่นักเรียน โดยรวบรวมมาจากหนังสือและแหล่งความรู้ต่าง ๆ เช่น ไปความรู้เกี่ยวกับโลกของเรา อวกาศ แผ่นดินไหว เป็นต้น เพื่อใช้อ่านในห้องสมุดและอ่านเสริมเมื่อมีกิจกรรมในชั้นเรียน

2.2.2.2 การซื้อและแลกเปลี่ยน บรรณารักษ์ติดต่อกับหน่วยงานที่ผลิตหนังสือเสียงที่อยู่ในรูปแบบหนังสือเสียงระบบเดซีและหนังสือเสียงเอ็มพี 3 ได้แก่ ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสติปัญญาแห่งชาติ ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด และมูลนิธิราชสุตา เพื่อขอซื้อและแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศระหว่างกัน เนื่องจากห้องสมุดโรงเรียนเน้นการผลิตหนังสือเสียงที่สอนเสริมทางด้านวิชาการสำหรับเป็นสื่อการเรียนการสอนให้แก่เด็กนักเรียน จึงผลิตหนังสือเสียงเพื่อความบันเทิงน้อย การขอซื้อหรือแลกเปลี่ยนจากหน่วยงานอื่นช่วยประหยัดเวลาในการผลิตหนังสือเสียง ที่มีกระบวนการผลิตหลายขั้นตอนและต้องใช้บุคลากรและอาสาสมัครเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ ห้องสมุดยังจัดซื้อหนังสือสื่อภาพนูนและสิ่งของจำลองเพื่อให้บริการในห้องสมุดอีกด้วย

2.2.2.3 การแปลงรูป บรรณารักษ์ห้องสมุดจะนำหนังสือที่ผ่านการคัดเลือกมาแปลงให้เป็นหนังสืออักษรเบรลล์ และไฟล์คอมพิวเตอร์เพื่อให้นักเรียนสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้

ความหมาย

12103010001 = เป็นหนังสือต้นฉบับ ประเภทหนังสืออักษรเบรลล์ทั่วไป
หมวดภาษาไทย เล่มที่ 1 ลำดับที่ของสื่อ 0001

21106010002 = เป็นหนังสือที่ทำสำเนา ประเภทหนังสือปกตีทั่วไป
หมวดคณิตศาสตร์ เล่มที่ 1 ลำดับที่ของสื่อ 0002

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลได้ตัวเลขที่เป็นรหัสหมวดหมู่ของทรัพยากรสารสนเทศ แล้ว บรรณารักษ์ลงทะเบียนทรัพยากรสารสนเทศในฐานข้อมูล Open Biblio ในการจัดเก็บและสืบค้น ทรัพยากรสารสนเทศที่มีภายในห้องสมุดในระบบอินทราเน็ต

ในการวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศที่มีลักษณะเฉพาะของ ห้องสมุด ผู้บริหารและบรรณารักษ์มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า เป็นระบบที่นักเรียนเข้าใจได้ง่าย กว่าระบบการจัดหมวดหมู่หนังสือมาตรฐานตามหลักบรรณารักษศาสตร์ แต่ก็มีผลเสียต่อนักเรียน เช่นกัน ในกรณีที่นักเรียนไปใช้ห้องสมุดแห่งอื่น ๆ นักเรียนจะไม่เข้าใจหลักการจัดหมวดหมู่ตาม หลักทศนิยมดิวอี้หรือระบบรัฐสภาอเมริกัน ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ห้องสมุดได้มีคณะกรรมการขึ้นมาพัฒนาระบบห้องสมุด มีการคิดรหัสทรัพยากรสารสนเทศขึ้นมาใหม่ ไม่ได้ใช้ตามหลักทางบรรณารักษศาสตร์ ทำให้นักเรียนเข้าใจและใช้ห้องสมุดมากขึ้น หาหนังสือที่ต้องการ พบ สืบค้นหนังสือได้ แต่ต้องเป็นนักเรียนที่มีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ได้ ซึ่งเป็นผลดีมากกว่าระบบจัด หมวดหมู่มาตรฐาน คือเราเน้นที่ผู้ใช้เป็นหลัก”

“เด็กเข้าใจรหัสหนังสือและสื่อต่าง ๆ เป็นอย่างดี ถึงแม้ว่าจะมีตัวเลขหลายตัว แต่เด็กจำได้ เรียนรู้ได้เร็ว หาหนังสือที่ต้องการได้ไว แต่ก็มีผลเสีย ถ้าเขาไปใช้ห้องสมุดอื่น ๆ เขาจะใช้ไม่เป็น”

2.2.4 การบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ

ห้องสมุดมีการบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจาก นักเรียนมองไม่เห็นจึงมักจะทำหนังสืออักษรเบรลล์ขาด บรรณารักษ์มีหน้าที่สำรวจความเสียหาย และซ่อมแซมหนังสือทันทีที่พบว่า ชำรุด หากเป็นหนังสือที่ผลิตเองบรรณารักษ์สามารถซ่อมได้เลย แต่ในกรณีที่หนังสือที่ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอดเป็นผู้ผลิตจะต้องส่งกลับทาง ศูนย์ฯ ให้ช่วยซ่อมแซม ซึ่งจะต้องรอนานพอสมควร ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“หนังสือขาด จะพบเป็นประจำที่ห้องสมุดเบรลล์ เด็ก ๆ มองไม่เห็น จะฉีก จะดึง จัด แงะ จนปกหลุด หน้ากระดาษขาด แต่บรรณารักษ์ต้องเข้าใจ ต้องใจเย็น ถ้าเป็นหนังสือที่เราผลิตเอง ก็นำกลับมาซ่อมได้ทันที ก่อนที่จะเสียหายไปมากกว่าเดิม ถ้าเป็นหนังสือของศูนย์ฯ จะต้องส่งกลับไปให้ศูนย์ฯ ซ่อมเพราะ เขามีข้อมูลเก็บไว้ บรรณารักษ์ไม่ต้องมาทำใหม่ แต่ต้องรอนานกว่าจะกลับมา”

ในส่วนของการบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นหนังสือเสียงเดซี ดีวีดี ซีดี แถบบันทึกเสียง ฯลฯ บรรณารักษ์ต้องตรวจสอบทุกครั้งที่ได้รับทรัพยากรเหล่านี้คืนมา หากพบว่า ชำรุดเสียหาย จะต้องนำทรัพยากรสารสนเทศต้นฉบับมาทำสำเนาทดแทน

2.3 ด้านงานบริการ ครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ มีการดำเนินงานด้านจัดบริการ ให้แก่นักเรียนพิการทางสายตาเช่นเดียวกับห้องสมุดโรงเรียนทั่ว ๆ ไป ส่วนที่แตกต่าง คือ รูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ และบรรณารักษ์จะต้องดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้ที่เป็นนักเรียนพิการทางสายตาเป็นพิเศษ เพื่อช่วยให้นักเรียนได้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุด ให้ได้รับความรู้และความบันเทิง โดยจัดบริการต่าง ๆ ดังนี้

2.3.1 บริการสืบค้นและยืมทรัพยากรสารสนเทศให้แก่นักเรียน เนื่องจากนักเรียนที่มีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดได้นั้นมีจำนวนน้อยมาก บรรณารักษ์จึงต้องสืบค้นให้นักเรียน และนักเรียนจะไปหาหนังสือด้วยตนเองได้ แล้วนำมายืมที่เคาน์เตอร์ยืมหนังสือ แต่ในบางกรณีนักเรียนไม่สามารถหาทรัพยากรเองได้ บรรณารักษ์ต้องบริการทุกขั้นตอน ตั้งแต่การช่วยค้นคว้า หาตัวเล่มหนังสือและยืมให้

2.3.2 บริการแนะนำและสอนการใช้ห้องสมุด บรรณารักษ์ห้องสมุดสอนการใช้ห้องสมุดแก่นักเรียนในชั้นเรียน และแนะนำการใช้ห้องสมุดแก่นักเรียนเป็นรายบุคคลเมื่อนักเรียนมีปัญหาในการค้นหาหนังสือในห้องสมุด ทั้งนี้ เพื่อให้นักเรียนเข้าใจระบบห้องสมุดและสามารถใช้ห้องสมุดได้ด้วยตนเอง โดยที่ไม่คิดว่า ความพิการเป็นอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้

2.3.3 บริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก บรรณารักษ์มีหน้าที่แนะนำวิธีการใช้และให้บริการอุปกรณ์เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศในห้องสมุดแก่นักเรียน เนื่องจากนักเรียนไม่สามารถมองเห็นเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้ บรรณารักษ์จะต้องดูแลเป็นพิเศษเพื่อไม่ให้เกิดอันตรายแก่นักเรียน และไม่ให้เกิดความเสียหายแก่เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์สำหรับนักเรียนพิการทางสายตา เครื่องฟังหนังสือเสียงเดซี และเครื่องขยายภาพและตัวอักษรสำหรับนักเรียนสายตาเลือนราง เป็นต้น ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“การใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ในห้องสมุดบรรณารักษ์ต้องดูแลเป็นอย่างดี เพราะอุปกรณ์มีราคาแพง แต่ก็ต้องบริการให้เด็กนักเรียนได้ใช้อย่างทั่วถึง ไม่ปิดกั้น แต่เราต้องคอยดูแลอย่างใกล้ชิด เช่น เด็กบางคนชนมาก มักจะนำเม็ดยูกบดเล็ก ๆ มายัดเข้าไปในเครื่องอ่านหนังสือเดซี ทำให้เกิดความเสียหาย คือ บรรณารักษ์เต็มใจให้บริการ ไม่หวง แต่จะต้องดูแลไม่ให้เกิดเรื่องแบบนี้คะ”

2.3.4 จัดกิจกรรมห้องสมุดเพื่อส่งเสริมการอ่าน ห้องสมุดจัดกิจกรรมต่าง ๆ เป็นประจำทุกเดือน เพื่อส่งเสริมให้นักเรียนได้ฝึกทักษะการใช้ห้องสมุด ส่งเสริมนิสัยรักการอ่าน มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม เช่น การจัดนิทรรศการ การเล่นเกมจากการสัมผัส การแข่งขันเขียนและอ่านอักษรเบรลล์ การแนะนำหนังสือเสียงที่น่าสนใจ และเล่าเรื่องหนังสือ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีจัดโครงการใหญ่ 1 โครงการต่อปี เพื่อเป็นการกระตุ้นให้นักเรียนมีความสนใจกิจกรรมของห้องสมุดให้มากขึ้น ซึ่งได้รับการตอบรับจากนักเรียนพิการทางสายตาทุกคน

นอกจากนี้ ห้องสมุดยังมีนโยบายการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เช่น การประกาศหน้าเสาธงหลังเคารพธงชาติ เพื่อให้นักเรียนทุกคนได้ทราบว่าห้องสมุดได้จัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่น่าสนใจ เป็นการเชิญชวนให้นักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมของห้องสมุด และมีการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดไปสู่ภายนอก มี 2 รูปแบบ ได้แก่

1) การประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ของมูลนิธิช่วยเหลือคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชินูปถัมภ์ (<http://www.blind.or.th>) เพื่อขอความช่วยเหลือจากผู้ที่เกี่ยวข้องมาเป็นอาสาสมัครร่วมอ่านหนังสือหนังสือให้แก่นักเรียนพิการทางสายตา

2) การประชาสัมพันธ์ทางสื่อโทรทัศน์ มูลนิธิช่วยเหลือคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชินูปถัมภ์มีการจัดรายการเพื่อเชิญชวนให้ผู้ใจบุญร่วมบริจาคทุนทรัพย์เพื่อสมทบทุนในการพัฒนาปรับปรุงระบบงานห้องสมุดและงานอื่น ๆ ในโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ เป็นต้น

3. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานห้องสมุด

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและบรรณารักษ์ห้องสมุด แสดงให้เห็นถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ ในประเด็นสำคัญ 3 ประเด็น ดังต่อไปนี้

3.1 ปัญหาด้านงบประมาณ

ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ ต้องใช้งบประมาณจำนวนมากเพื่อพัฒนาห้องสมุดให้เป็นต้นแบบของห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดตามที่มุ่งหมายไว้ อย่างไรก็ตามงบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากมูลนิธิ ยังไม่เพียงพอที่จะนำมาใช้พัฒนาห้องสมุดในด้านต่าง ๆ เช่น บุคลากร การผลิตทรัพยากรสารสนเทศสำหรับผู้พิการทางสายตา การพัฒนาระบบฐานข้อมูลหนังสือออนไลน์เพื่อให้เข้าถึงได้ทางอินเทอร์เน็ต การจัดหาเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งมีราคาสูงมาก เป็นต้น ในปัจจุบัน ห้องสมุดใช้งบประมาณเพื่อมุ่งผลิตสื่อทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้นักเรียนได้เข้าถึงสารสนเทศ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“การของบประมาณในการพัฒนาห้องสมุด พี่จะเขียนโครงการเสนอไปว่าจะทำอะไรบ้าง งบประมาณสำหรับห้องสมุดเบรลล์ต่อปีได้ประมาณ 4,000-5,000 บาท ห้องสมุดดิจิทัลประมาณ 20,000 บาทเท่านั้น

ซึ่งไม่สามารถที่จะพัฒนาอะไรได้มากนัก นอกจากการจัดกิจกรรมภายในห้องสมุด ซึ่งยังไม่เพียงพอ คือว่า ห้องสมุดยังขาดแคลนงบประมาณในการพัฒนานะคะ”

3.2 ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ผู้บริหารและบรรณารักษ์มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศเป็นปัญหาใหญ่ เนื่องจากห้องสมุดไม่สามารถผลิตสื่อและทรัพยากรสารสนเทศด้านวิชาการได้ครบทุกหมวดหมู่ตามกลุ่มสาระวิชา จึงทำให้ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดขาดความหลากหลาย ไม่เพียงพอแก่การให้บริการแก่สมาชิกห้องสมุด ส่งผลให้นักเรียนขาดทักษะความรู้เพิ่มเติมในบางกลุ่มสาระวิชา เช่น คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ เป็นต้น ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ห้องสมุดต้องผลิตสื่อและทรัพยากรสารสนเทศสำหรับนักเรียนตาบอด ซึ่งมีความยากมาก บรรณารักษ์และครูช่วยกันคิด ก็ยังไม่สามารถที่จะสร้างสรรค์สื่อให้นักเรียนได้ เช่น หนังสือเสริมวิชาการกลุ่มวิทยาศาสตร์ ที่มีการทดลอง เรื่องสารเคมี สารพิษ จะผลิตอย่างไร เพราะจะให้นักเรียนดมกลิ่นก็ไม่ได้ สัมผัสก็ไม่ได้ จะเกิดอันตราย จะเห็นได้ว่าที่ตู้หนังสือเสริมวิทยาศาสตร์จะไม่มีสื่อเสริมการเรียนรู้ให้บริการในห้องสมุดเลย”

3.3 ปัญหาด้านการออกแบบห้องสมุด

ในการดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ เป็นอาคาร 2 ชั้น ชั้นแรกเป็นห้องสมุดเบรลล์ พบว่า ไม่มีปัญหาด้านการออกแบบ แต่ชั้น 2 ห้องสมุดดิจิทัลพบว่า มีปัญหาด้านการออกแบบห้องสมุด โดยบรรณารักษ์เห็นว่า การออกแบบห้องสมุดสำหรับนักเรียนพิการทางสายตามีความสำคัญมากที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้นักเรียนได้เข้ามาใช้ห้องสมุดได้อย่างมีความสุข ได้รับความรู้ ความบันเทิงตามอัธยาศัย ตามวัตถุประสงค์ของนักเรียนแต่ละคน ห้องสมุดจึงต้องจัดสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นอย่างดี โดยคำนึงถึงข้อจำกัดของนักเรียนพิการทางสายตา ป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นในการเข้ามาใช้ห้องสมุด แต่จากการสัมภาษณ์บรรณารักษ์ พบว่า ห้องสมุดมีข้อบกพร่องหลายประการในออกแบบพื้นที่ภายในห้องสมุดซึ่งทำให้เกิดอุบัติเหตุแก่นักเรียน ทางโรงเรียนได้ดำเนินการแก้ไขให้ห้องสมุดเป็นการเบื้องต้นแล้ว ได้แก่

3.3.1 ประตูทางเข้าหน้าห้องสมุด เป็นประตูบานเปิดขนาดใหญ่ สามารถเปิดได้สองทางและมีขอบประตูยื่นออกมาทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย ปัจจุบัน ได้แก้ไขโดยให้เปิดได้ทางเดียว คือ เปิดจากภายนอกเข้าข้างในและติดกระดิ่งที่บานประตู ทุกครั้งที่มีการเปิดประตูเข้าไปในห้องสมุด บรรณารักษ์ที่อยู่ในห้องสมุดจะได้ทราบว่า มีนักเรียนเข้ามาใช้บริการ ดังให้คำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“นักเรียนเดินเข้ามาก็จะไม่ค่อยรู้ว่าประตูปิดหรือเปิดอยู่ บางทีห้องสมุดต้องปิด เพราะเปิดแอร์ ต้องการความเงียบในการอ่านหนังสือ หรือมีอาจารย์มาใช้ห้องสมุดในการสอนนักเรียน นักเรียนคนอื่นไม่รู้ ก็จะ

เดินชนประตู หัวแตกกันบ้าง หัวโนกันบ้าง พอใช้กระดิ่งมาติด ก็พอจะช่วยได้บ้าง แต่ก็ยังมีปัญหาเรื่อง การเปิดปิดประตูอยู่ ยังคงเกิดอุบัติเหตุบ้างแต่น้อยลง”

3.3.2 ตู้และชั้นใส่หนังสืออักษรเบรลล์ พบว่า ตู้หนังสือสูงเกินไป ช่องใส่ หนังสือแต่ละช่องมีขนาดเล็กมากเกินความจำเป็น และทำให้นักเรียนไม่สามารถล้วงหยิบหนังสือใน ชั้นสูง ๆ ได้ จึงต้องแก้ไข โดยนำแผ่นไม้อัดข้างหลังออก แล้วใส่หนังสือแบบ 2 ทาง ซึ่งทำให้ชั้นตื้น ขึ้นและวางหนังสือได้มากขึ้นด้วย ดังให้คำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“แต่ก่อนนักเรียนจะหยิบหนังสือลำบาก เพราะตู้ใส่หนังสือลึกมาก และสูงมาก ตอนนี้ปรับมาให้ใส่หนังสือ ได้สองทาง ก็ดีขึ้น ใส่หนังสือได้มากขึ้น แต่หนังสือที่อยู่สูงบรรณารักษ์ต้องหยิบให้เด็ก ถ้าบรรณารักษ์ มาหยิบให้ไม่ทัน นักเรียนจะเอื้อมมือ โหนชั้นใส่หนังสือที่อยู่ชั้นบน ทำให้เกิดอุบัติเหตุได้”

4. การใช้บริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาของสมาชิกห้องสมุด

นักเรียนที่เป็นสมาชิกห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ มีความคิดเห็น สอดคล้องกันว่า ห้องสมุดมีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อนักเรียนทุกคนทั้งในด้านการสนับสนุน การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากในห้องเรียน ส่งเสริมการสร้างจินตนาการและสร้างความเพลิดเพลิน บังเทิงใจ รวมถึงการเปิดโอกาสได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ จากการใช้อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดให้บริการ นักเรียนจึงให้ความสนใจและความสำคัญกับห้องสมุด และเข้ามาใช้ห้องสมุดเป็นประจำเมื่อมีเวลาว่างจากการเรียน ดังนั้น นักเรียนจึงได้ตระหนักถึงคุณค่า และความสำคัญของห้องสมุดเบรลล์และห้องสมุดดิจิทัลในฐานะแหล่งการเรียนรู้ที่สำคัญที่สุด ดังให้คำ สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ห้องสมุดมีประโยชน์ในหลาย ๆ ด้าน ห้องสมุดจะเป็นที่ให้เราศึกษาหาข้อมูล มีหนังสือครบทุกแขนงเป็น แหล่งอ้างอิงในการศึกษาหรือการค้นคว้าได้ มีหนังสือที่ให้ความบันเทิง ใช้ในการผ่อนคลายได้ และยังสามารถใช้ในการฝึกการอ่านของเด็ก ๆ ได้ด้วยครับ”

“ห้องสมุดมีความสำคัญและมีประโยชน์มากค่ะ เพราะเป็นที่เก็บหนังสือแหล่งใหญ่ ให้หนูได้มีหนังสือ อ่านเล่นและอ่านเสริมความรู้ ได้อ่านหนังสือเหมือนที่คนอื่น ๆ อ่าน เพราะหนูไม่สามารถซื้อหนังสือที่ ร้านหนังสือมาอ่านได้ หนูต้องใช้บริการห้องสมุดที่โรงเรียนเท่านั้นค่ะ”

4.1 จุดมุ่งหมายของการเข้ามาใช้บริการห้องสมุด

นักเรียนพิการทางสายตาที่เป็นสมาชิกห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ มีจุดมุ่งหมายในการเข้าใช้ห้องสมุดแตกต่างกันไป แบ่งเป็น 3 ประเด็น คือ

4.1.1 เพื่อแสวงหาความรู้ด้านการศึกษาวิชาการ นักเรียนเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อ แสวงหาสารสนเทศที่ตรงกับความสนใจ เพื่อหาความรู้เพิ่มเติมจากการเรียนการสอนในห้องเรียน

โดยเน้นเนื้อหาความรู้เกี่ยวกับด้านวิชาการตามกลุ่มสาระต่าง ๆ เช่น การค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อทำรายงาน ทำการบ้าน อ่านหนังสือเตรียมสอบ และเข้ามาเรียนรู้วิธีการใช้ห้องสมุด เป็นต้น ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ผมเข้ามายืมและอ่านหนังสือในห้องสมุดเพื่อค้นคว้าหาข้อมูลความรู้เพิ่มเติมจากที่คุณครูสอนในห้องเรียน ครับ ส่วนใหญ่ผมจะมาตอนพักกลางวัน ไม่ได้ไปเล่นที่ไหน มาห้องสมุดเป็นการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ และจะเข้ามาอีกครั้งตอนช่วงสอบครับ เอาหนังสือมาอ่านเงียบ ๆ”

“คุณครูจะสั่งให้ทำรายงานและการบ้าน นักเรียนจะต้องเข้ามาค้นหาหนังสือในห้องสมุด จะเป็นห้องสมุด เบลล์หรือห้องสมุดดิจิทัลก็ได้ แต่ถ้ามาห้องสมุดดิจิทัลจะหาข้อมูลในอินเทอร์เน็ตได้ด้วย”

“คุณครูบรรณารักษ์จะพานักเรียนเข้ามาในห้องสมุด เพื่อสอนการใช้ห้องสมุด สอนให้รู้ว่าอะไรอยู่ตรงไหน ประเภทของสื่อในห้องสมุดมีอะไรบ้าง และถ้าต้องการจะยืมหนังสือต้องทำอย่างไร วิธีการอ่านรหัสหนังสือ การจัดหมวดหมู่ จัดอย่างไรคะ พอเรียนเสร็จก็สอบทีละคน”

4.1.2 เพื่อฝึกทักษะการอ่าน นักเรียนโรงเรียนสอนคนตาบอดต้องใช้หนังสือ อักษรเบรลล์เป็นสื่อในการเรียนการสอน นักเรียนทุกคนจึงต้องอ่านและเขียนอักษรเบรลล์ได้เป็นอย่างดี นักเรียนจึงใช้บริการยืมหนังสืออักษรเบรลล์จากห้องสมุดมาฝึกทักษะการอ่านกันอย่างสม่ำเสมอ ทั้งรายบุคคลและเป็นกลุ่ม เพื่อฝึกทักษะการอ่านหนังสืออักษรเบรลล์ให้เกิดความชำนาญ อ่านได้ถูกต้องและรวดเร็ว และสามารถฝึกทักษะการเขียนสะกดคำอักษรเบรลล์ได้ถูกต้องตามหลัก ไวยากรณ์ไทยและการใช้ภาษาไทยที่ดีอีกด้วย ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ส่วนใหญ่ผมจะหาและยืมหนังสือเบรลล์เรื่องความรู้ทั่วไป มาฝึกอ่านและฝึกใช้นิ้วสัมผัสเป็นส่วนใหญ่ จะได้อ่านและเขียนอักษรเบรลล์ได้คล่องและถูกต้องตามหลักภาษาไทย ผมจะยืมหนังสือเป็นประจำ”

“เข้ามานั่งอ่านหนังสือเบรลล์คะ ตอนเวลาเลิกเรียน อ่านให้ได้วันละ 1 เล่ม เพื่อเป็นการฝึกทักษะการอ่าน ให้อ่านเร็วขึ้นคะ แล้วก็ยังได้ความรู้เพิ่มเติมอีกด้วยคะ บางครั้งก็อ่านวรรณกรรมเด็กคะ สนุกดี”

“เข้าห้องสมุดมาหาหนังสืออักษรเบรลล์เอาไปฝึกการอ่าน เช่น วรรณคดี นิยาย นิทานและสารคดีคะ อ่านแล้วเป็นการผ่อนคลายได้ส่วนหนึ่ง และใช้ในการฝึกอ่านของเด็ก ๆ ได้นะคะ เป็นการฝึกอ่านหนังสือ เหมือนคนตาดีเลยคะ ยิ่งอ่านเยอะ ยิ่งอ่านคล่อง หนูจะนำความรู้ที่ได้จากการอ่านหนังสือไปปรับใช้ใน ชีวิตประจำวัน นอกจากนี้ จะทำให้ทักษะด้านภาษาดีขึ้น และอ่านหนังสือได้ดีขึ้น”

“พอพวกหนูอ่านมากหนังสือมาก ๆ พวกหนูก็จะรู้ว่า คำต่าง ๆ สะกดอย่างไร มีตัวอะไรบ้าง อ่านไปก็จำไป ทำให้ใช้ไปเขียนหนังสือสอบได้ถูกต้อง แต่หนูจะช่วยกันอ่าน ใครอ่านผิดก็ท้วงเสียงดังขึ้นมา ช่วย ๆ กันฝึกฝนจะได้เก่ง”

4.1.3 เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อความบันเทิง และเปิดโลกทัศน์ให้นักเรียน ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ นักเรียนเข้ามาใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ของห้องสมุด ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือปกติ หนังสืออักษรเบรลล์ และหนังสือตัวอักษรขนาดใหญ่ สื่อสิ่งพิมพ์ภาพนูน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ หนังสือเสียงเดซี หนังสือเสียงเอ็มพี 3 หนังสือแถบเสียง เป็นต้น เพื่อสร้างความเพลิดเพลินบันเทิงใจให้กับตนเอง ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ส่วนใหญ่จะเข้ามายืมหนังสือแถบเสียงเทป หนังสือเสียงเดซี เกี่ยวกับพระราชนิพนธ์ วรรณกรรมสำหรับเด็ก เช่น เจ้าชายน้อย นิทานอีสป ก็ยืมไปฟังด้วย สนุกมากค่ะ บางครั้งก็ฟังที่ห้องสมุดนี้เลย ฟังกันหลาย ๆ คน พร้อมเพื่อนด้วย”

“ชอบเข้ามาที่โต๊ะจัดนิทรรศการ จะมีสื่อใหม่ ๆ เข้ามาเรื่อย ๆ พอได้สัมผัสภาพนูนต่าง ๆ แล้ว รู้สึกตื่นเต้น แล้วก็ได้รับความรู้ความบันเทิงด้วย เช่น การ์ดภาพนูนที่มีเสียงดนตรีเวลาเปิดออกมา แล้วมีเสียงเพลงดังออกมา เพลงเพราะมาก ฟังแล้วเพลินดี”

“ส่วนใหญ่ผมจะเข้ามาใช้อินเทอร์เน็ตครับ อ่านข่าว แชท (Chat) ฟังเพลงและเล่นเกมครับ ผ่อนคลาย ความเครียดจากการเรียนครับ ผมจะมาใช้ห้องสมุดตอนเย็นหลังเลิกเรียนครับ”

4.1.4 เพื่อใช้บริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกโดยเฉพาะ นักเรียน ส่วนหนึ่งเข้ามาใช้บริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดไว้ให้ ได้แก่ เครื่องฟังหนังสือเสียงเดซี เครื่องขยายภาพและตัวอักษรให้มีขนาดใหญ่ขึ้น คอมพิวเตอร์สำหรับนักเรียนพิการทางสายตา เนื่องจากนักเรียนมีความสนใจเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จะช่วยให้นักเรียนได้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ และเพิ่มพูนความรู้ต่าง ๆ ทั้งด้านวิชาการและด้านความบันเทิงจากทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งที่มีให้บริการภายในห้องสมุดและจากอินเทอร์เน็ตเพื่อเปิดโลกทัศน์ทางความคิดหรือทางปัญญาของนักเรียน สามารถนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองได้ อีกทั้งยังเป็นการฝึกทักษะการใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้สามารถค้นคว้าสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเองอย่างอิสระ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“หนูจะเข้ามาใช้เครื่องขยายภาพและตัวอักษรเพราะหนูพอมองเห็นราง ๆ หนูจะนำหนังสือตาดีที่มีอยู่ในห้องสมุด มาอ่านที่เครื่องนี้ หนูจะเห็นตัวหนังสือขยายใหญ่ขึ้น อ่านสะดวกมาก จะมาใช้ที่ห้องสมุดทุกวัน”

“ผมมาใช้เครื่องฟังหนังสือเสียงเดซีที่ห้องสมุดก่อนกลับบ้านทุกวันครับ เพราะชอบฟังวรรณกรรมที่เป็นหนังสือเสียงเดซี สามารถเลือกเป็นบทได้สะดวก ย้อนกลับไปมาที่ละเอียดได้ ฟังไม่จบก็ค่อยกลับมาฟังต่อวันหลังได้”

“มาเพื่อใช้คอมพิวเตอร์อย่างเดียวครับ ฝึกการใช้โปรแกรมต่าง ๆ ที่คุณครูฟังจะสอนมาครับ ห้องสมุดมีหลายโปรแกรม แต่บางทีก็เข้ามาเล่นอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้เว็บไซต์ใหม่ ๆ เล่นเกมบ้าง บางครั้งต้องหา

ข้อมูลทำการบ้านและรายงานส่งครูครับ”

“หนูจะเข้ามาใช้เครื่องฟังหนังสือเสียงเดซีในห้องสมุดเพราะเครื่องนี้มีที่นี้ที่เดียว และใช้คอมพิวเตอร์เล่นอินเทอร์เน็ตด้วย เพื่อความบันเทิงและฝึกฝนทักษะการใช้เทคโนโลยีในการเข้าถึงข้อมูลตามที่ครูบรรณารักษ์สอน”

4.2 การใช้ห้องสมุด

นักเรียนที่ต้องการเข้ามาใช้บริการห้องสมุดทุกครั้ง ต้องเดินไปแจ้งชื่อที่ครูบรรณารักษ์เพื่อเป็นการลงทะเบียนการเข้าใช้ห้องสมุด ครูบรรณารักษ์จะได้ทราบว่านักเรียนมาใช้บริการห้องสมุด และนักเรียนที่เข้ามามีความพิการทางสายตาประเภทใด เพื่อที่จะให้คำแนะนำและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศรวมถึงเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้ถูกต้องตามความต้องการของนักเรียน ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นักเรียนพิการทางสายตาที่เป็นสมาชิกห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ แสดงให้เห็นว่า นักเรียนมีวิธีการใช้ห้องสมุด 2 วิธี ดังนี้

4.2.1 ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการด้วยตนเอง นักเรียนส่วนใหญ่มีทักษะการใช้ห้องสมุดเป็นอย่างดี เนื่องจากโรงเรียนสอนคนตาบอดได้บรรจุวิชาการใช้ห้องสมุดไว้ในหลักสูตรกลุ่มสาระการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและให้นักเรียนได้มีทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ดังนั้น นักเรียนจะรู้วิธีการใช้ห้องสมุดและค้นหาทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ ภายในห้องสมุดด้วยตนเองตามความสนใจ ความอยากรู้อยากเห็นซึ่งเป็นธรรมชาติของเด็กทุกคน นักเรียนต้องการพึ่งพาตนเองมากกว่าที่จะขอความช่วยเหลือจากครูบรรณารักษ์ เมื่อได้ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการแล้ว จึงนำมาขอยืมตามระเบียบการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด แต่ถ้านักเรียนค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการไม่พบ จะสอบถามและขอให้ครูบรรณารักษ์ค้นหาและหยิบทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการให้ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“หนูจะเข้าไปดูและเลือกหนังสือที่ชั้นเองเลยคะ หนูจำได้ว่าอะไรอยู่ตรงไหน และเรียนการใช้ห้องสมุดมาแล้ว หนูรู้แผนผังในห้องสมุด รู้วิธีการหาหนังสือ รู้วิธีการใช้เครื่องฟังหนังสือเสียงเดซี เป็นต้น พอเลือกเสร็จแล้วก็มายื่นให้ที่คุณครูบรรณารักษ์พร้อมกับบัตรสมาชิกห้องสมุดคะ”

“ผมจะไปดูหนังสือเบรลล์ที่ตู้หนังสือหมวดที่ผมสนใจ แล้วก็ใช้นิ้วสัมผัสที่สันหนังสือว่ามีเรื่องอะไรบ้าง ตรงกับที่เราต้องการไหม ถ้าตรงก็หยิบมาอ่าน บางครั้งก็ยืม แต่ถ้าหาไม่เจอจริง ๆ ผมจะไปบอกคุณครูบรรณารักษ์ให้ช่วยมาหาให้ครับ แต่นาน ๆ จะมีสักครั้งครับ”

“ผมก็คล้ายที่โต๊ะจัดนิทรรศการกลางห้อง ตรงนั้นมีการจัดแสดงหนังสือเบรลล์ สื่อภาพนูน แผ่นที่ วัสดุจำลองใหม่ ๆ ให้ได้เรียนรู้ จัดไว้อยู่ ผมจะเข้าไปคลำดูเป็นประจำ แต่ถ้าไม่มีอะไรใหม่วางไว้เลย ผมจะไปถามคุณครูครับว่ามีหนังสืออะไรใหม่ ๆ ให้ผมใช้ได้บ้าง แต่ผมก็จะเลือกด้วยตนเองก่อน”

ส่วนสาเหตุที่นักเรียนที่ค้นหาหนังสือที่ต้องการไม่พบ ส่วนใหญ่เป็นเพราะว่า
ผู้อ่านกำลังใช้อยู่ หรือเกิดจากการนำหนังสือไปเก็บผิดที่ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“การค้นหาหนังสือเองมีข้อติดขัดบ้างเพราะว่าส่วนใหญ่คนตามอดใช้หนังสือ เวลาเอาไปใส่คืนที่ตู้หนังสือ
จะไม่ได้เรียงตามรหัสหนังสือที่บรรณารักษ์เรียงไว้ เพื่อนหยิบมาอ่านแล้วแต่ไม่ได้เก็บที่เดิม เลยทำ
ให้อาจจะลำบากในการใช้ครั้งต่อไป ทำให้ผมหาหนังสือที่ต้องการไม่เจอครับ บางทีเจอเล่ม 1 แต่เล่ม 2
และ 3 หาไม่เจอ”

4.2.2 ขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ให้ช่วยสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ
ที่ตนเองต้องการให้ โดยนักเรียนจะสอบถามบรรณารักษ์ว่ามีหนังสืออักษรเบรลล์หรือหนังสือเสียง
ชื่อเรื่องที่ต้องการให้ยืมหรือไม่ บรรณารักษ์จะสืบค้นในฐานข้อมูลให้ และหยิบทรัพยากรสารสนเทศ
นั้น ๆ ให้ เมื่อนักเรียนได้รับแล้วจะตัดสินใจว่า จะยืมกลับบ้านหรือใช้บริการอ่านในห้องสมุด
ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ถ้าหนูอยากอ่านนิทานเรื่องนี้ แต่หนูไม่รู้ว่ามีห้องสมุดมีหรือไหม หนูจะมาถามคุณบรรณารักษ์ที่
เคาน์เตอร์ก่อน ถ้าคุณบอกว่ามี ก็จะขอยืมมานั่งอ่านก่อน ถ้าอ่านไม่จบ จะยืมกลับบ้านด้วย”

“ผมสนใจหนังสือเรื่องอะไร ผมก็ไปถามคุณบรรณารักษ์เลยครับว่ามีเรื่องที่ผมต้องการหรือไม่ ถ้ามี
คุณครูจะให้ผมไปหยิบเอง แต่เพื่อนบางคนคุณครูต้องไปหยิบให้ครับ พอผมได้หนังสือที่ผมต้องการ
แล้วผมก็จะขอยืมกลับบ้านเลยครับ พออ่านเสร็จก็จะเอามาคืน”

“ถ้ายืมหนังสือเสียง देखหรือหนังสือเสียงเอ็มพี 3 หนูและเพื่อน ๆ จะต้องมาหาคุณครูที่เคาน์เตอร์ก่อน
มาบอกคุณครูว่าอยากได้เรื่องอะไรแล้วคุณครูจะไปหยิบให้ตลอดค่ะ หยิบเองไม่ได้ผิดกฎระเบียบ”

5. ความต้องการของผู้พิการทางสายตาในการใช้บริการห้องสมุด

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์นักเรียนพิการทางสายตาที่เป็นสมาชิกห้องสมุด
โรงเรียนสอนคนตาบอด แสดงให้เห็นว่า ผู้พิการทางสายตามีความต้องการในการใช้บริการห้องสมุด
แบ่งเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

5.1 ความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศ

นักเรียนโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ มีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศ
ที่มีเนื้อหาครอบคลุมทางด้านวิชาการทุกสาขาวิชา รวมทั้งบันเทิงคดีและสารคดี ดังนั้น ความ
หลากหลายของเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศจึงมีความสำคัญเป็นอันดับแรกที่นักเรียนต้องการ
รองลงมาคือ ความต้องการปริมาณของทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุด ดังนี้

5.1.1 เนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศ นักเรียนพิจารณาทางสายตามีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ทั้งในด้านวิชาการเพื่อเพิ่มเติมความรู้ที่ได้จากการเรียนในตำราเรียน และต้องการทรัพยากรสารสนเทศด้านบันเทิงคดีเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจและคลายเครียด นักเรียนจึงต้องการให้ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศครบทุกสาขาวิชาตามหมวดหมู่กลุ่มสาระวิชาที่ได้จัดแบ่งไว้ 12 หมวด ได้แก่ ความรู้ทั่วไป สังคมศึกษา ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ สุขศึกษา พลศึกษา คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี ศิลปะและดนตรี การงานอาชีพ วรรณกรรม พระราชนิพนธ์และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับพระราชวงศ์ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“หนังสือในห้องสมุดยังมีไม่ครบทุกวิชาครับ ผมอยากให้หนังสือเฉพาะทางเพื่อเสริมความรู้ที่ได้จากตำรา และการสอนของคุณครู อยากให้มีหนังสืออักษรเบรลล์ที่มีเนื้อหาด้านภาษาศาสตร์ คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์ ภูมิศาสตร์และอื่น ๆ ทางด้านวิชาการ เพราะเท่าที่ผมคลำในตู้หนังสือบางตู้ไม่ค่อยมีหนังสือ และบางตู้ไม่มีหนังสือเลย เช่น ตู้หนังสือหมวดคณิตศาสตร์ ผมอยากให้ห้องสมุดมีหนังสือครบทุกหมวดครับ”

“หนูอยากให้หนังสือที่ดีที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับวรรณกรรมต่าง ๆ อยากอ่านนิทาน เรื่องสั้น นวนิยายและพระราชนิพนธ์ต่าง ๆ ความรู้ทั่วไป และอยากให้หนังสืออักษรเบรลล์เกี่ยวกับวิชาที่เรียนทุกวิชา จะได้อ่านหนังสือเพื่อทำการบ้านและรายงานส่งคุณครูได้”

5.1.2 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ นักเรียนมีความเห็นสอดคล้องกันว่าห้องสมุดมีบริการทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ แต่มีปริมาณน้อยมากเมื่อเทียบกับจำนวนนักเรียนในโรงเรียนทั้งหมด ซึ่งไม่เพียงพอกับความต้องการของนักเรียน โดยเฉพาะทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบสื่อสัมผัสและสื่อภาพนูนต่าง ๆ ที่เป็นสื่อเพื่อช่วยเสริมสร้างจินตนาการให้แก่เด็กนักเรียนมีจำนวนน้อยมาก นักเรียนจึงต้องการให้ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบให้บริการในห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น

“หนูอยากให้ห้องสมุดมีหนังสือเสียง หนังสืออักษรเบรลล์เกี่ยวกับหนังสือเสริมวิชาการและวรรณกรรมประเภทนิทานเรื่องสั้นที่ได้รับรางวัล หนังสือวรรณกรรมแปล สื่อสัมผัส สื่อจำลองและแผนที่เพิ่มขึ้นมากยิ่งขึ้นจะได้มีให้นักเรียนได้เลือกอ่าน เพราะที่มีอยู่มันเก่าแล้ว นานแล้ว อยากให้เพิ่มปริมาณให้มากขึ้นค่ะ เพราะมีเพื่อนและน้อง ๆ เข้ามาใช้ห้องสมุดเยอะ จะได้ไม่ต้องแย่งกัน”

ส่วนความต้องการในด้านรูปแบบและคุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศนั้น นักเรียนโรงเรียนสอนคนตาบอด มีความคิดเห็นว่า ห้องสมุดให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่ครบถ้วนและเหมาะสมทุกรูปแบบที่นักเรียนสามารถเข้าถึงได้ เช่น หนังสืออักษรเบรลล์ สื่อสิ่งพิมพ์สัมผัส สื่อสิ่งพิมพ์ภาพนูน วัสดุจำลองเหมือนของจริง หนังสือเสียงเดซี หนังสือเสียงเอ็มพี 3 ฯลฯ และมีคุณภาพมากเนื่องจากครูผู้สอน ครูบรรณารักษ์ และศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอดเป็นผู้ผลิต

ทรัพยากรสารสนเทศเหล่านี้เพื่อการเรียนการสอน จึงต้องมีความถูกต้องทางด้านเนื้อหาสูง เพราะใช้เป็นหนังสือตำราเรียนให้แก่นักเรียนในโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพและโรงเรียนสอนคนตาบอดทั่วประเทศ

5.2 ความต้องการด้านการบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก

นักเรียนโรงเรียนสอนคนตาบอดส่วนใหญ่มีความต้องการบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อช่วยในการเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบที่มีอยู่ภายในห้องสมุด และต้องการให้ครูบรรณารักษ์จัดทำฐานข้อมูลรวบรวมรายการทรัพยากรสารสนเทศและเว็บไซต์ห้องสมุดโรงเรียนอื่น ๆ เพื่อให้นักเรียนสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ โดยไม่ต้องสอบถามรายการทรัพยากรสารสนเทศจากครูบรรณารักษ์ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ผมต้องการให้ห้องสมุดมีระบบสืบค้นรายชื่อหนังสือเป็นฐานข้อมูลห้องสมุดระบบอินเทอร์เน็ต สามารถสืบค้นจากที่บ้านได้ จะได้ไม่เสียเวลาคนที่ห้องสมุดอีก เพราะเวลาคนตาบอดหาหนังสือเราต้องดึงออกมาเปิดดูแล้วคัดอักษรเบรลล์ว่าใช่เรื่องที่ต้องการไหม แล้วเสียบเข้าไปใหม่ ซึ่งถ้าเราจะหาหนังสือสักเล่มก็ค่อนข้างยากและนานอยู่นะครับ”

“หนูอยากให้ห้องสมุดมีเว็บไซต์สวย ๆ จะได้รู้ว่าห้องสมุดมีกิจกรรมอะไรบ้างที่น่าสนใจ และอยากให้ห้องสมุดทำฐานข้อมูลว่ามีหนังสืออักษรเบรลล์ และหนังสือเสียงเรื่องอะไรบ้าง ที่หนูสืบค้นได้จากคอมพิวเตอร์ จะได้ไม่ต้องไปเปิดหาจากรายชื่อหนังสือใหม่ที่คุนครูได้รวบรวมไว้ในแต่ละเดือน ใช้ดูจากคอมพิวเตอร์จะเร็วกว่า และเดินไปหยิบที่ตู้หนังสือได้”

นักเรียนต้องการให้ห้องสมุดจัดหาเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกประเภทเครื่องฟังหนังสือเสียงเดซีและคอมพิวเตอร์สำหรับนักเรียนพิการทางสายตาเพิ่มขึ้น ปัจจุบันห้องสมุดมีให้บริการเครื่องฟังหนังสือเสียง 6 เครื่อง เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับนักเรียนพิการทางสายตา 4 เครื่อง และเครื่องขยายภาพและตัวอักษรให้มีขนาดใหญ่ขึ้น 1 เครื่อง สำหรับนักเรียนสายตาสั้น นักเรียนเห็นว่าไม่เพียงพอต่อการใช้งานในช่วงเวลาหลังเลิกเรียน ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ผมเป็นเด็กหอ ผมจะฟังหนังสือเสียงเดซีโดยใช้เครื่องฟังในห้องสมุดช่วงหลังเลิกเรียน แต่ว่าเครื่องไม่ค่อยว่างครับ มีเพื่อนใช้อยู่ และต้องรอนานมากกว่าเพื่อนจะฟังหนังสือเสียงเสร็จ ผมอยากให้มีเครื่องอ่านหนังสือเสียงเดซีเพิ่มขึ้นครับ ผมว่า 6 เครื่องไม่เพียงพอ เด็กหอมีหลายคนที่ชอบมาฟังหนังสือเสียงในห้องสมุด เพราะมีให้บริการเพียงที่เดียว”

“คอมพิวเตอร์ในห้องสมุดมีน้อยค่ะ บางที่ต้องแย่งกันใช้ ใครมาก่อนได้ใช้ก่อน บางที่คุนครูให้สลับกันใช้ จึงอยากได้คอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้นค่ะ หนูจะได้ใช้สืบค้นข้อมูลในอินเทอร์เน็ตเพื่อทำการบ้าน ทำรายงาน และเล่นเกมได้”

“หนูใช้เครื่องขยายภาพและตัวอักษรซึ่งมีอยู่เครื่องเดียวในห้องสมุด ผลัดกันอ่านกับเพื่อน อยากให้มีเพิ่มอีก 1 เครื่องค่ะ เพื่อนคนอื่น ๆ จะได้ใช้บ้าง เพราะมีเพื่อนในห้องที่สายตาเลือนรางอีก 4 คนค่ะ”

การใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นทักษะความรู้ใหม่สำหรับนักเรียนพิการทางสายตาที่เพิ่งได้เรียนรู้จากวิชาการใช้ห้องสมุดและการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ นักเรียนสามารถใช้ความรู้ที่เรียนมาสืบค้นข้อมูลและแสวงหาสารสนเทศที่ต้องการเพื่อสนับสนุนการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นไปในอนาคต นักเรียนจึงมีความสนใจเป็นพิเศษและมีความต้องการใช้อุปกรณ์เพื่อฝึกฝนทักษะการใช้เพื่อให้เข้าถึงสารสนเทศที่ตนเองต้องการได้สะดวกรวดเร็วและง่ายขึ้น ดังนั้น คอมพิวเตอร์และเครื่องฟังหนังสือเสียงเดซี จึงเป็นเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่นักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 4-6 ให้ความสนใจและต้องการให้ห้องสมุดจัดหาให้บริการเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เพียงพอกับการใช้บริการของนักเรียน ส่วนอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่น ๆ นักเรียนพิการทางสายตาก็จะพกติดตัวในการเดินทางอยู่เสมอ เช่น ไม้เท้าขาว นาฬิกาพูดได้ แว่นขยาย สำหรับนักเรียนสายตาเลือนราง จึงไม่มีความจำเป็นที่ห้องสมุดจะต้องจัดเตรียมไว้ในห้องสมุด ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ผมตามอดสนิทเลยครับ ต้องใช้ไม้เท้าขาวช่วยในการเดินทางไปที่ เป็นของใช้ส่วนตัวที่นักเรียนตามอดทุกคนต้องมีครับ ห้องสมุดไม่ต้องจัดเตรียมไว้ให้”

“หนูจะพกแว่นขยายเฉพาะช่วงที่เข้าห้องสมุดมาอ่านหนังสือตาดี บางทีเครื่องขยายภาพและตัวอักษรให้มีขนาดใหญ่ขึ้นไม่วาง หนูจะใช้แว่นขยายของหนูช่วยในการอ่านหนังสือตาดีแทนค่ะ”

5.3 ความต้องการด้านอาคารสถานที่

นักเรียนโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า ทั้งห้องสมุดเบรลล์และห้องสมุดดิจิทัลมีความเหมาะสมด้านอาคารสถานที่ดีอยู่แล้ว คือ ห้องสมุดเบรลล์ ตั้งอยู่บริเวณชั้น 1 ของอาคาร เป็นห้องสมุดให้บริการเฉพาะหนังสืออักษรเบรลล์ แก่นักเรียนชั้นอนุบาลและประถมศึกษาปีที่ 1-3 ซึ่งเป็นเด็กเล็ก ไม่ควรให้ขึ้นลงบันไดเพราะอาจจะเกิดอุบัติเหตุได้ง่าย ส่วนห้องสมุดดิจิทัล เป็นห้องสมุดสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 ซึ่งมีทักษะการเคลื่อนไหวด้วยไม้เท้าขาวที่มีประสิทธิภาพ สามารถเดินทางขึ้นลงบันไดได้อย่างสะดวก บันไดมีราวจับสำหรับนักเรียนสายตาเลือนราง จึงไม่มีปัญหาเรื่องการเดินทางขึ้นลง

อย่างไรก็ตาม นักเรียนส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ห้องสมุดดิจิทัลมีข้อบกพร่องที่ควรแก้ไขบางจุด คือ ประตูทางเข้าและทางเดินเบรลล์บล็อกภายในห้องสมุด ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“หนูจะเดินสะดุดขอบด้านล่างของประตูห้องสมุดเป็นประจำ บางครั้งห้องสมุดเปิดประตูอยู่แต่หนูไม่รู้ หนูก็ผลักบานประตูเข้าไป ก็พากันล้มระเนระนาดกันหมดทั้งหนูและเพื่อน”

“ประตูห้องสมุดผลึกยากครับ มันหนักมาก บานประตูเปิดได้สองทาง บางทีผมผลักเข้าไป แล้วบานประตูก็ตีกลับมาโดนเพื่อนครับ แต่ไม่เป็นอะไรกันมาก จับไว้ทันครับ แต่จะเกิดอุบัติเหตุกันบ่อยครับ”

ดังนั้น นักเรียนจึงต้องการให้ห้องสมุดแก้ไขลักษณะของประตูทางเข้าห้องสมุด เพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุหน้าห้องสมุด และนักเรียนเสนอแนะว่า ห้องสมุดควรจะเปิดประตูไว้ตลอดเวลาที่เปิดให้บริการห้องสมุด นักเรียนจะได้ไม่ต้องผลักประตูเข้าไป

ในส่วนของเบรลล์บล็อก นักเรียนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทางเดินเบรลล์บล็อกว่า เบรลล์บล็อกที่มีอยู่ในห้องสมุดนั้น ยังไม่ตรงกับจุดประสงค์ในการนำทางไปยังตู้หนังสือในจุดต่าง ๆ ของห้องสมุดได้ เป็นการใช้งานเบรลล์บล็อกได้อย่างไม่เต็มประสิทธิภาพ แต่ยังถือได้ว่านักเรียนสามารถใช้ประโยชน์จากเบรลล์บล็อกในการนำทางเข้ามาใช้ห้องสมุดจากประตูทางเข้าห้องสมุดมาถึงภายในห้องสมุดได้โดยไม่ชนเคาน์เตอร์ยืมคืน โต๊ะจัดนิทรรศการหนังสือ สื่อสัมผัส และสื่อจำลองที่วางไว้กลางห้องได้ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ผมใช้ประโยชน์จากเบรลล์บล็อกครับ เพราะผมตาบอดสนิท ผมชอบที่ห้องสมุดมีเบรลล์บล็อกให้ แต่พอผมเดินตามมาเรื่อย ๆ ผ่านตู้หนังสือนั้น ๆ ไป แล้วเบรลล์บล็อกนำทางผมมาที่ทางหนีไฟครับ ผมก็เดินชนประตูครับ”

“หนูเดินตามเบรลล์บล็อกที่ห้องสมุดทำไว้ให้ค่ะ แต่ว่ามันไม่ค่อยตรงกับตู้หนังสือที่ต้องการไป ก็ต้องเดินออกนอกเบรลล์บล็อกถึงจะไปตู้หนังสือที่ต้องการได้ จะเดินตามเบรลล์บล็อกเฉพาะช่วงแรก ๆ จากประตูทางเข้ามาถึงกลาง ๆ ห้องสมุดค่ะ”

“ผมสายตาเลือนรางครับ พอมองเห็นได้บ้าง แต่ผมเห็นว่า เบรลล์บล็อกสีต่าง ๆ บุ่ม ๆ ที่ห้องสมุดมีมันไม่ได้นำทางไปยังตู้หนังสือ แต่ผมพอเห็นलग ๆ ผมก็เดินตามบ้าง ไม่เดินบ้างครับ”

ดังนั้น นักเรียนจึงต้องการให้ห้องสมุดแก้ไขลักษณะของเบรลล์บล็อกให้สามารถนำทางไปยังตู้หนังสือและจุดต่าง ๆ ภายในห้องสมุดได้ตามสภาพการใช้ห้องสมุดจริง นอกจากนี้ นักเรียนยังต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มจำนวนโต๊ะและเก้าอี้ให้มากขึ้น ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ห้องสมุดมีที่นั่งน้อย บางทีเก้าอี้เต็ม หนูก็มานั่งอ่านหนังสือที่พื้น แต่เพื่อนเดินมาไม่รู้ว่ามีหนูนั่งอยู่ก็เดินมาเหยียบหนู หนูอยากให้ห้องสมุดหาเก้าอี้ให้เพิ่ม โดยเฉพาะช่วงพักเที่ยง จะมีพี่ ๆ น้อง ๆ มาใช้ห้องสมุดกันเยอะ”

กรณีศึกษาที่ 2 ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล

1. บริบททั่วไปของห้องสมุด

ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดาเริ่มก่อตั้งในปี พ.ศ. 2536 ตามแนวพระราชดำริของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ที่ทรงมีพระมหากรุณาธิคุณให้วิทยาลัยราชสุดาก่อตั้งห้องสมุดสำหรับนักศึกษาที่พิการทุกประเภทให้มีโอกาสเข้าถึงสารสนเทศ ทรงให้การสนับสนุนส่งเสริมให้ผู้พิการไทยได้มีโอกาสเข้ารับการศึกษาเท่าเทียมกับคนทั่วไป วิทยาลัยราชสุดามีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้บริการวิชาการสำหรับผู้พิการในการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี ห้องสมุดจึงมีบทบาทหน้าที่สำคัญในการให้บริการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานด้านวิชาการ ให้ผู้พิการได้เข้าถึงข้อมูลที่ต้องการเพื่อประกอบการศึกษาในระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจุบัน ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา ตั้งอยู่ที่อาคารวิทยาลัยราชสุดา ชั้น 1 วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล ถนนพุทธมณฑลสาย 4 ตำบลศาลายา จังหวัดนครปฐม 73170 โดยเป็นห้องสมุดสาขาของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล ได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาห้องสมุดจากวิทยาลัยราชสุดา ห้องสมุดมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อเป็นแหล่งเผยแพร่ความรู้และสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัยด้านความพิการและคนพิการ 2) เพื่อสร้างผลงานวิจัยพื้นฐานและวิจัยประยุกต์ที่เป็นประโยชน์ต่องานด้านคนพิการและสังคม 3) ให้บริการวิชาการและบริการฟื้นฟูสมรรถภาพแก่คนพิการ และ 4) พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรคนพิการทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา เป็นห้องสมุดสำหรับคนพิการระดับอุดมศึกษาแห่งแรกในประเทศไทย ที่จัดให้บริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อผู้พิการทุกประเภทให้เข้าใช้บริการสารสนเทศภายในห้องสมุดอย่างครบถ้วน ห้องสมุดจัดเตรียมบริการวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ได้แก่ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องฟังหนังสือแถบเสียง เครื่องขยายภาพและตัวอักษรขนาดใหญ่ เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับผู้พิการทางสายตาเพื่อสืบค้นข้อมูล เป็นต้น นอกจากนี้สมาชิกห้องสมุดยังสามารถใช้บริการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ของห้องสมุดสาขาต่าง ๆ ภายในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดลได้โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดให้บริการ มี 2 รูปแบบ คือ ทรัพยากรสารสนเทศสำหรับสมาชิกสาขาทบสถิติ ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ประเภทต่าง ๆ เช่น หนังสือตำรา หนังสือทั่วไป หนังสืออ้างอิง รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ วารสาร นิตยสาร ดรรชนีวารสารและสาระสังเขป หนังสือพิมพ์ เป็นต้น และทรัพยากรสารสนเทศที่สมาชิกพิการทางสายตาสามารถเข้าถึงได้ เช่น หนังสือและเอกสารอักษรเบรลล์ สื่อภาพนูน หนังสือตัวอักษรขยายขนาดใหญ่ หนังสือเสียง แถบบันทึกเสียง แถบวีดิทัศน์ ซีดีรอม ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ไฟล์คอมพิวเตอร์ หนังสือและวารสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

ห้องสมุดจัดบริการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และประชาชนทั่วไปที่สนใจทางด้านการศึกษาพิเศษ ทั้งผู้พิการทางสายตาและผู้ที่มิใช่สาขาทบสถิติอย่างได้มาตรฐาน โดยครอบคลุมบริการที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยพึงมี ได้แก่ บริการยืม-คืน

บริการสืบค้นสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการรวบรวม บรรณานุกรม บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด นอกจากนี้ ยังจัดบริการเทคโนโลยีอำนวยความสะดวก เพื่อผู้พิการทุกประเภท เช่น บริการอ่านหน้าสารบัญ และสาระสังเขป (สำหรับผู้พิการทางสายตา) บริการเครื่องขยายขนาดตัวอักษร บริการสื่อโสตทัศน บริการส่วนค้นคว้าเฉพาะบุคคล บริการ ห้องปฏิบัติการค้นคว้าเป็นกลุ่ม บริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

นักศึกษา อาจารย์และบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยมหิดลไม่ว่าจะเป็นผู้พิการหรือ คนปกติสามารถเป็นสมาชิกห้องสมุดวิทยาลัยราชสุตาได้ ปัจจุบัน ห้องสมุดมีสมาชิกทั้งหมดประมาณ 200 คน ซึ่งเป็นผู้พิการทางสายตาทั้งหมด 9 คน แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ อาจารย์ 2 คน เจ้าหน้าที่ 2 คน และนักศึกษาระดับปริญญาโท 5 คน

ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุตา เปิดให้บริการ วันจันทร์ - วันศุกร์ ระหว่างเวลา 8.30-16.30 น. และปิดบริการในวันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

2. สภาพทั่วไปของการดำเนินงานห้องสมุด

2.1 ด้านงานบริหาร ครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

2.1.1 โครงสร้างการบริหารงาน

ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุตา อยู่ภายใต้การบริหารงาน 2 โครงสร้าง ได้แก่ โครงสร้างการบริหารงานของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล และโครงสร้างการบริหารงานของ วิทยาลัยราชสุตา

ในการดำเนินงานห้องสมุดภายใต้โครงสร้างการบริหารงานสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล มีบุคลากรประจำห้องสมุด 2 ตำแหน่ง คือ บรรณารักษ์ 1 ตำแหน่ง สังกัด สำนักหอสมุด และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด 1 ตำแหน่ง สังกัดวิทยาลัยราชสุตา มีหน้าที่รับผิดชอบ การดำเนินงานด้านงานเทคนิคและงานบริการให้เป็นไปตามหลักวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ตามที่ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยมหิดลเป็นผู้กำหนด มุ่งให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันตาม โครงสร้างการบริหารที่มีสำนักหอสมุดเป็นศูนย์กลาง และกระจายอำนาจด้านงานเทคนิคและบริการ ไปสู่ห้องสมุดสาขาต่าง ๆ ทั่วมหาวิทยาลัยรวมถึง ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุตาซึ่งเน้นงานบริการ ทรัพยากรสารสนเทศทางด้านความพิการและการฟื้นฟูคนพิการเพื่อให้บริการแก่สมาชิกห้องสมุด ทุกประเภททั้งผู้พิการและคนปกติทั่วไป

นอกจากนี้ ห้องสมุดยังเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างการบริหารงานภายในฝ่าย งานบริการวิชาการของวิทยาลัยราชสุตาอีกด้วย โดยมีหน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานด้าน การบริการสมาชิกของห้องสมุด 2 ส่วน ได้แก่ 1) ส่วนงานบริการวิชาการสำหรับคนตาบอดและ สายตาเลือนรางเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่จัดบริการสนับสนุนทางด้านการศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการ ทางสายตา เช่น บริการขยายตัวอักษรให้มีขนาดใหญ่ขึ้น จัดทำเอกสารอักษรเบรลล์ สื่อภาพนูน อ่าน หนังสือและบันทึกเสียง เป็นต้น ช่วยสนับสนุนส่งเสริมให้สมาชิกห้องสมุดที่พิการทางสายตาได้เข้าถึง

สารสนเทศทางด้านวิชาการที่อยู่ในรูปสื่อสิ่งพิมพ์ที่แปลงให้อยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกห้องสมุดที่ต้องการความช่วยเหลือ และ 2) ส่วนงานเทคโนโลยี แบ่งเป็นงานงานเทคโนโลยีสารสนเทศและงานเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ มีหน้าที่ในการบริการเทคโนโลยีอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับความต้องการและความจำเป็นของสมาชิกห้องสมุด เช่น การให้บริการโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้พิการทางสายตา การจัดหาอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการเข้าถึงข้อมูลของสมาชิกห้องสมุด ให้สะดวกรวดเร็วขึ้น นอกจากนี้ต้องดูแลด้านการปรับสภาพทางสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อมของห้องสมุดให้อำนวยความสะดวกแก่สมาชิกห้องสมุด

ผู้บริหารและบรรณารักษ์มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา มีลักษณะโครงสร้างการบริหารไม่ชัดเจน การอยู่ภายใต้การบริหารงานทั้ง 2 โครงสร้าง ทำให้การบริหารงานห้องสมุดขาดความคล่องตัว การดำเนินงานเพื่อพัฒนาห้องสมุดเป็นไปอย่างล่าช้า และมีขั้นตอนยุ่งยาก เกิดการทำงานซ้ำซ้อน ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ห้องสมุดมีโครงสร้างการบริหารงานทั้งของสำนักหอสมุดและวิทยาลัย มีโครงสร้างซ้ำซ้อนกัน การแบ่งฝ่ายงานไม่ชัดเจน ทำให้การบริหารงานและการพัฒนางานค่อนข้างลำบาก ผู้บริหารขาดคล่องตัวในการตัดสินใจ งานสำเร็จล่าช้า ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสับสนในระเบียบขั้นตอนการดำเนินงาน”

ในด้านวิสัยทัศน์ของห้องสมุด มีระบุไว้ในเว็บไซต์แนะนำห้องสมุดว่า “ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดาเป็นห้องสมุดที่มีทรัพยากรสารสนเทศด้านคนพิการมากที่สุดเป็นแห่งแรกของประเทศไทย และคนพิการทุกประเภทสามารถเข้าถึงแหล่งทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างสะดวก” วิสัยทัศน์นี้สอดคล้องตามพันธกิจของสำนักห้องสมุดที่ต้องการให้ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดาเป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศและการบริการเผยแพร่ความรู้สารสนเทศเกี่ยวกับคนพิการ สนับสนุนด้านการเรียนการสอนและการวิจัย มุ่งมั่นพัฒนากระบวนการดำเนินงานและการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง สร้างความพึงพอใจสูงสุดในให้บริการแก่กลุ่มสมาชิกห้องสมุดทั้งผู้พิการและคนปกติ ด้วยทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและระบบบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหิดลให้เป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำ 1 ใน 100 ของโลก

ตามแผนกิจกรรมในอนาคต ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดาต้องเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้านการดำเนินงานและการพัฒนาระบบห้องสมุดเฉพาะสำหรับผู้พิการทุกประเภทได้และเป็นต้นแบบให้กับห้องสมุดอื่น ๆ ในการบริหารจัดการห้องสมุดที่มีผู้พิการเข้ามาขอใช้บริการ หรือเป็นห้องสมุดในชุมชนที่มีผู้พิการอาศัยอยู่ เช่น ห้องสมุดสถาบันการศึกษา ห้องสมุดประชาชน เป็นต้น โดยบรรณารักษ์จะเป็นวิทยากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ตรงในการเผยแพร่ความรู้ต่าง ๆ ในการจัดอบรม รวมถึงเป็นผู้ประสานงานแนะนำการจัดห้องสมุดสำหรับผู้พิการให้กับหน่วยงานอื่น ๆ อีกด้วย

นอกจากนี้ ผู้บริหารและบรรณารักษ์มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า แผนกิจกรรมที่สำคัญ คือ แผนพัฒนาปรับปรุงห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดาให้เป็นห้องสมุดที่มีชีวิต เหมือนกับห้องสมุดของคนปกติทั่วไป มุ่งให้ผู้พิการมีความสุขที่สามารถเข้ามาใช้บริการและเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ตนเองต้องการได้อย่างสะดวกสบายด้วยตนเองได้ มีโอกาสใช้บริการห้องสมุดเท่าเทียมกับคนปกติทุกประการ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ห้องสมุดราชสุดาจะต้องเป็นต้นแบบของห้องสมุดสำหรับผู้พิการ ต้องปรับเปลี่ยนโฉมห้องสมุดสำหรับคนพิการใหม่ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้พิการทุกประเภท ให้เข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการครบครันทั้งในด้านการเป็นแหล่งข้อมูลสารสนเทศที่สมบูรณ์และทางด้านอาคารสถานที่ รวมถึงสิ่งแวดล้อม ต้องพัฒนาให้สวยงาม น่าเข้ามาใช้บริการมากขึ้น”

2.1.2 นโยบาย

ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา มีนโยบายการบริหารงานและพัฒนาระบบห้องสมุด เพื่อให้บริการวิชาการแก่สมาชิกห้องสมุด ตอบสนองและส่งเสริมด้านการเรียนการสอนและการวิจัย เกี่ยวกับสาขาวิชาคนพิการและบริการฟื้นฟูสมรรถภาพตามความต้องการของคนพิการ โดยเน้นให้สมาชิกห้องสมุดสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเอง ห้องสมุดจึงมีหน้าที่ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อสมาชิก ให้สมาชิกสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศเหล่านั้นได้ง่าย บรรณารักษ์ห้องสมุดจะต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญในการให้บริการ เป็นผู้ให้คำแนะนำ รวมถึงมีหน้าที่ในสอนทักษะการรู้สารสนเทศให้แก่สมาชิกห้องสมุดให้เข้าใจ สามารถสืบค้นและเข้าถึงสารสนเทศที่ตนเองต้องการได้ด้วยวิธีการที่ถูกต้อง และจัดบริการเครื่องมืออุปกรณ์เทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกให้สมาชิกห้องสมุด

ในด้านการวางแผนพัฒนาระบบงานห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดาให้มีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถให้บริการทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายประเภทครอบคลุมความต้องการของสมาชิกห้องสมุดทั้งในด้านวิชาการ สารคดี และบันเทิงคดี ผู้บริหารและบรรณารักษ์จึงร่วมกันการวางแผนพัฒนาห้องสมุดทั้งระยะสั้นและระยะยาว ดังนี้

1) แผนระยะสั้น คือ การแปลงรูปแบบทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์ให้เป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ และจัดเก็บไว้ในอุปกรณ์เก็บข้อมูลคอมพิวเตอร์ชนิดที่สามารถพกพาได้ (External Hard Disk) เพื่อให้สมาชิกที่พิการทางสายตาสามารถเข้ามาใช้บริการอ่านและสืบค้นหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการในเครื่องคอมพิวเตอร์ 3 เครื่อง ที่ห้องสมุดจัดให้บริการเท่านั้น และไม่นำหนังสือที่แปลงรูปแล้วให้บริการออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ เพื่อป้องกันการละเมิดลิขสิทธิ์จากบุคคลภายนอก ในการแปลงรูปทรัพยากร บรรณารักษ์จะต้องสำรวจความต้องการของสมาชิกห้องสมุดก่อนว่าหลักสูตรที่กำลังศึกษาอยู่นั้น อาจารย์แนะนำหรือต้องการให้นักศึกษาค้นคว้าหนังสือเรื่องใด มีจุดมุ่งหมายใด เช่น ประกอบการเรียนการสอน การทำรายงาน

และการทำวิจัย เพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนด้านบริการด้านงานวิชาการให้แก่นักศึกษาพิการทางสายตาเป็นหลัก

2) แผนระยะยาว คือ การจัดตั้ง “ศูนย์ข้อมูลหนังสือเสียงเดซี” ห้องสมุดต้องทำโครงการนี้ในอนาคต โดยติดต่อขอสมัครเป็นสมาชิกฐานข้อมูลหนังสือเสียงเดซีจากประเทศญี่ปุ่น บรรณารักษ์จะเป็นผู้ประสานงาน เพื่อรวบรวมข้อมูลหนังสือเสียงเดซีที่เป็นประโยชน์ทั้งด้านสารคดี บันเทิงคดี การศึกษาและวิชาการจากแหล่งอื่น ๆ มาไว้ในฐานข้อมูลของห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดาด้วย เพื่อรองรับการให้บริการ 2 ทาง คือ ในกรณีที่บรรณารักษ์มีหน้าที่ในการชี้แหล่งข้อมูล กล่าวคือ ถ้ามีผู้ใช้บริการมาขอใช้หนังสือเสียงเดซีเรื่องใดเรื่องหนึ่ง บรรณารักษ์สืบค้นและสามารถแนะนำว่าเรื่องดังกล่าวมีบริการอยู่ที่ใด และในกรณีที่ 2 คือ บรรณารักษ์จะติดต่อประสานงานเพื่อขอทำสำเนาสื่อจากหน่วยงานอื่น ๆ มาไว้ที่ห้องสมุดราชสุดา 1 ชุด เพื่อที่จะอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้ได้ทันทีที่ต้องการสื่อชิ้นนั้น ๆ จะช่วยแก้ปัญหาการผลิตสื่อที่ซ้ำซ้อนกัน เพราะการผลิตหนังสือเสียงแต่ละเรื่องจะต้องใช้เวลานานและใช้อาสาสมัครอ่านเป็นจำนวนมาก

2.1.3 บุคลากร

ผู้บริหารและบรรณารักษ์มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตามีความสำคัญยิ่ง ผู้บริหารจึงมีนโยบายในการคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสมเข้ามาทำงานห้องสมุด โดยมีคุณสมบัติพื้นฐาน ดังนี้

2.1.3.1 มีความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มีความชำนาญในงานด้านเทคนิคและบริการเป็นอย่างดี เพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน สามารถปรับตัวกับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่ได้ง่ายและสามารถต่อยอดความคิดในการพัฒนางานของตนว่า บทบาทหน้าที่ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาอยู่ตรงไหน หรือมีวิธีการอย่างไรเกี่ยวกับการช่วยเหลือผู้พิการทางสายตาเหล่านั้นในการเข้าถึงข้อมูลที่มีอยู่ในห้องสมุดได้ อีกทั้งยังต้องทำหน้าที่เป็นผู้สอนทักษะการใช้ห้องสมุด ทักษะการรู้สารสนเทศ ทักษะการสืบค้นข้อมูลให้แก่สมาชิกห้องสมุด ให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการด้วยตนเองได้ โดยไม่ต้องพึ่งพาคนอื่น

2.1.3.2 มีความรู้ความเข้าใจผู้พิการทุกประเภทเป็นอย่างดี มีความสมัครใจที่จะเปิดรับและพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่ได้จากหลักสูตรการฝึกอบรมเกี่ยวกับการรู้จักและเข้าใจผู้พิการ การช่วยเหลือผู้พิการอย่างถูกวิธี การฟื้นฟูสมรรถภาพผู้พิการ เป็นต้น บรรณารักษ์จึงจำเป็นต้องมีทัศนคติที่ดี การมีใจรักการให้บริการแก่ผู้พิการและมีจิตอาสา ซึ่งเป็นคุณสมบัติพิเศษที่แตกต่างจากบรรณารักษ์ห้องสมุดที่ให้บริการคนปกติทั่วไป ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เมื่อรับบรรณารักษ์เข้ามา ต้องค่อย ๆ มาปรับทัศนคติใหม่ ว่าการทำงานตรงนี้เป็นการทำงานที่ดีส่วนหนึ่ง แต่การที่จะให้บริการผู้พิการไม่ได้หมายความว่าเราต้องทำให้เขาหมดทุกอย่าง ทุกขั้นตอน เพียงแต่ต้องวางกรอบและขอบเขตในการบริการให้อยู่ในระดับใด เพื่อให้เขาสามารถช่วยเหลือตัวเองหรือทำด้วยตัวเองได้ในขั้นตอนต่อไป”

“บรรณารักษ์ จะต้องเข้าใจ รู้จักปรับตัว และเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ จากคนพิการอยู่เสมอตลอดเวลา การทำงานในห้องสมุด แต่ละวันจะพบปัญหาไม่เหมือนกัน เราก็กต้องทำไปแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าไป”

“ทุกคนที่ทำงานเข้ามาใหม่ จะต้องได้รับการอบรมการใช้ภาษามือ ปิดตา เดินไม้เท้าขาว การอ่านเขียน อักษรเบรลล์ การสื่อสารด้วยภาษามือเพื่อติดต่อสื่อสาร เหมือนเป็นผู้พิการจริง ๆ เพื่อที่จะให้บุคลากร เข้าใจถึงความลำบากและความเป็นตัวตนผู้พิการได้มากขึ้น จะได้เต็มใจช่วยเหลือ และช่วยอย่างถูกวิธี และตรงความต้องการ”

2.1.3.3 มีทักษะเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐาน และเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้พิการทางสายตาเพิ่มเติม ตามนโยบายการสนับสนุนและพัฒนารบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด เช่น บรรณารักษ์จะต้องเป็นผู้พิมพ์ป้ายชื่อหนังสืออักษรเบรลล์ติดที่ตู้หนังสือ ต้องใช้คอมพิวเตอร์สำหรับผู้พิการทางสายตาได้ เพื่อตอบคำถามหากผู้พิการทางสายตามีปัญหาหรือข้อสงสัยในการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในห้องสมุด

2.1.4 งบประมาณ

การดำเนินงานห้องสมุดวิทยาลัยราชสุตา ได้รับการจัดสรรงบประมาณ จาก 3 แหล่ง คือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล บัณฑิตวิทยาลัย และวิทยาลัยราชสุตา รวมทั้งสิ้น 200,000 บาทต่อปี ผู้บริหารและบรรณารักษ์มีความเห็นสอดคล้องกันว่า งบประมาณที่ได้รับนั้นไม่เพียงพอต่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพและให้บริการแก่สมาชิกในเชิงรุกได้ ผู้บริหารและบรรณารักษ์ต้องร่วมกันวางแผนการจัดสรรการใช้งบประมาณที่มีอยู่ให้มีประโยชน์ต่อสมาชิกสูงสุด โดยเน้นการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้มีความหลากหลายในด้านเนื้อหาและรูปแบบของทรัพยากรที่อำนวยความสะดวกให้สมาชิกห้องสมุดทุกคนสามารถเข้าถึงได้ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“งบประมาณที่ห้องสมุดได้รับมาถือว่าน้อยมาก การจัดสรรงบประมาณต้องรอบคอบ ต้องมีการวางแผนที่ดี คำนึงถึงความจำเป็น แบ่งใช้ส่วนต่าง ๆ ให้คุ้มค่ามากที่สุด เช่น ในการใช้งบประมาณการจัดซื้อหนังสือ หรือวารสาร จะมีการทำรายการเพื่อสอบถามความต้องการใช้ทรัพยากร การงดรับหรือยกเลิกรายการสั่งซื้อเมื่อทรัพยากรนั้นไม่มีใครใช้บริการ และเพิ่มการจัดซื้อในส่วนที่สำคัญแทน เป็นต้น”

อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารยังมีความเห็นเพิ่มเติมว่า ห้องสมุดจำเป็นต้องมีงบประมาณสนับสนุนอีกส่วนหนึ่งที่เป็นงบประมาณสำรองใช้ภายในวิทยาลัยราชสุตาเพื่อพัฒนาการดำเนินงานห้องสมุดด้านอื่น ๆ เช่น การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก โปรแกรมคอมพิวเตอร์พร้อมทั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ช่วยให้ผู้พิการทางสายตาเข้าถึงสารสนเทศที่ห้องสมุดได้จัดบริการ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุด งานจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุด เป็นต้น บรรณารักษ์สามารถทำโครงการในการพัฒนาปรับปรุงห้องสมุดและเสนอไปตาม

สายการบินบงคับบัญชาที่รองคณบดีฝ่ายบริการวิชาการได้ทันที หากได้รับความเห็นชอบ จะได้รับการอนุมัติให้ดำเนินโครงการ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ห้องสมุดจำเป็นต้องใช้งบประมาณในการพัฒนาปรับปรุงด้านอื่น เช่น สถานที่ บรรยากาศ เทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก การจัดกิจกรรมห้องสมุด เป็นต้น วิทยาลัยฯ ควรจะต้องตั้งงบประมาณสำรองไว้ เพื่อนำมาเป็นค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ เป็นการเพิ่มเติม เพื่อประโยชน์แก่นักศึกษาของวิทยาลัยเอง”

นอกจากนี้ ห้องสมุดยังได้รับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐบาล เนื่องจาก สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) แจกจ่ายมหาวิทยาลัยมหิดลว่ามีงบประมาณสำหรับพัฒนาโครงการด้านต่าง ๆ โดยกำหนดกรอบยุทธศาสตร์และหลักเกณฑ์การพิจารณาให้เพื่อเป็นแนวทางในการเขียนโครงการของงบประมาณในการพัฒนาห้องสมุด บรรณารักษ์ต้องเขียนโครงการปรับปรุงและพัฒนาห้องสมุดในด้านต่าง ๆ เสนอไปตามลำดับขั้นตอน หากโครงการได้รับความสนใจ และความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา ห้องสมุดจะได้รับงบประมาณมาพัฒนาห้องสมุดอีกส่วนหนึ่ง

2.1.5 อาคารสถานที่

วิทยาลัยราชสุตา เป็นอาคาร 2 ชั้น ห้องสมุดตั้งอยู่ชั้น 1 มีเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบครัน ได้แก่ ราวจับสีแดงนำทางสำหรับผู้พิการสายตาลีเลือนราง ทางเดินเชื่อมระหว่างห้องเรียน ห้องสมุด หรือตามอาคารต่าง ๆ ใช้กระเบื้องที่มีลักษณะพื้นผิวต่างกัน เป็นจุดบอกการเปลี่ยนทิศทาง เช่น มีทางแยก เลี้ยวซ้าย เลี้ยวขวา บอกจุดอันตราย ห้ามเข้า เป็นต้น เป็นประโยชน์แก่ผู้พิการทางสายตาในการใช้ไม้เท้าขาวเป็นอุปกรณ์ช่วยในการนำทาง นอกจากนี้ ยังมีทางลาดสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวและผู้พิการด้านอื่น ๆ ด้วย

ห้องสมุดมีพื้นที่โดยรวมทั้งหมด 467.8 ตารางเมตร มีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือ 52 ที่นั่ง มีการจัดห้องเพื่อการศึกษาเป็นกลุ่มและรายบุคคล การจัดพื้นที่นั่งอ่านมีการออกแบบของโต๊ะเก้าอี้สำหรับผู้พิการเพื่อเพิ่มความสะดวกแก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ มีการจัดวางตู้และชั้นหนังสือ โต๊ะ เคา์เตอร์ให้บริการยืมคืนอย่างได้มาตรฐานเช่นเดียวกับห้องสมุดสำหรับคนสายตาปกติ มีบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ เช่น โต๊ะคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับค้นหาทรัพยากรสารสนเทศสำหรับสมาชิกห้องสมุดที่พิการทางสายตา เครื่องขยายภาพและตัวอักษรให้มีขนาดใหญ่ขึ้นสำหรับสมาชิกผู้พิการสายตาลีเลือนราง เพื่อช่วยในการอ่านหนังสือ ตัวเล่มหนังสือพิมพ์ที่มีให้บริการในห้องสมุดได้

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและบรรณารักษ์ และจากการสำรวจลักษณะอาคารสถานที่ห้องสมุดราชสุตาชี้ให้เห็นว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญกับสถานที่ตั้งและการออกแบบลักษณะอาคารของห้องสมุดที่เอื้อต่อการเข้าใช้ห้องสมุดของผู้พิการมากที่สุด โดยเฉพาะผู้พิการทางสายตาที่มีอุปสรรคในการเดินทางและการใช้ห้องสมุดมากกว่าผู้พิการประเภทอื่น ๆ เนื่องจากสมาชิกห้องสมุดมีข้อจำกัดทางการมองเห็น ห้องสมุดจำเป็นต้องจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวกต่าง ๆ เพื่อที่จะนำทางและบอกทิศทางให้สมาชิกเข้ามาใช้บริการห้องสมุดด้วยตนเองได้อย่างปลอดภัย สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ มารับตัวเล่มหนังสือที่ต้องการยืมคืนจากบรรณารักษ์ได้ รวมถึงการใช้บริการอื่น ๆ ภายในห้องสมุดเช่นเดียวกับคนปกติทั่วไป

อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารและบรรณารักษ์มีความเห็นสอดคล้องกันว่าห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดายังมีข้อบกพร่องในการออกแบบครุภัณฑ์ภายในห้องสมุดอยู่บ้าง เช่น การใช้ประตูแบบผลัก ตู้และชั้นวางหนังสือสูงเกินไป ไม่ออกแบบพื้นผิวกระเบื้องทางเดินเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ เป็นต้น แต่เท่าที่เปิดให้บริการมาก็ยังไม่มีปัญหามากนัก เพราะการออกแบบอาคารโดยรวมมุ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พิการโดยเฉพาะ โดยมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการออกแบบอาคารสำหรับผู้พิการก่อนที่สร้างจริง แต่ไม่ได้สอบถามข้อมูลเชิงลึกจากผู้พิการทางสายตามากนัก เมื่อสร้างแล้วเสร็จ อาคารอาจจะไม่สมบูรณ์พร้อม ไม่สามารถตอบสนองประโยชน์ใช้สอยของผู้พิการได้ครบทุกประเภท แต่การประเมินผลของผู้ใช้ในเรื่องอาคารสถานที่อยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ โดยสมาชิกผู้พิการทางสายตาเห็นว่า เป็นอาคารห้องสมุดที่เอื้อให้ผู้พิการทุกประเภทสามารถเข้าถึงได้ นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลยังระบุว่า หากพบปัญหาใดที่เป็นอุปสรรคแก่นักศึกษาพิการ ผู้บริหารและบรรณารักษ์ต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้อย่างเร่งด่วนตามคำแนะนำของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ต้องขึ้นอยู่กับงบประมาณในการบริหารจัดการแต่ละปีด้วย เพราะในการปรับปรุงอาคารสถานที่มักจะมีค่าใช้จ่ายสูง ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“คิดว่า ลักษณะอาคารเหมาะสมมากที่สุดแล้วถ้าเทียบกับอาคารห้องสมุดอื่น ๆ นะคะ เพราะตอนที่สร้างมีการศึกษาวิจัยแล้ว ทางเดินมีการใช้ลักษณะของกระเบื้องที่มีพื้นผิวต่างกัน ผู้พิการทางสายตาจะรับรู้ได้ เพียงแต่จัดในเรื่องของทางเดินที่ถูกต้องให้ แต่ก็ไม่จำเป็นต้องทำเบรลล์ล็อกเพราะบางคนเขาก็ไม่ได้ใช้ในส่วนนี้”

“อาคารสถานที่ รวมถึงห้องสมุดไม่นับว่าเป็นปัญหาค่ะ เพราะออกแบบมาเอื้อต่อการให้บริการ จะมีบางส่วน เช่น ประตูและทางเดินภายในห้องสมุด บางครั้งเป็นเรื่องที่ใกล้ตัวเกินไป อาจทำให้ลืมบางอย่างที่จำเป็นสำหรับคนเฉพาะกลุ่มไป”

“ในการออกแบบจะใช้คนตาดีออกแบบ เขาจะไม่สามารถออกแบบได้สมบูรณ์แบบเพื่อการใช้งานสำหรับคนพิการได้ทั้งหมด งานบางอย่างก็พลาดได้เหมือน เพราะฉะนั้น ถ้าออกแบบโดยการถามข้อมูลและความต้องการ ความจำเป็นจากผู้พิการเอง จะช่วยได้มาก และใช้ประโยชน์ได้คุ้มค่า ถ้ามีสิ่งที่จะต้องแก้ไขก็จะปรับปรุงเพิ่มเติมอีก เช่น อาจจะทำพื้นเพิ่มเติม อาจจะมีส่วนต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับผู้พิการและช่วยให้เขาสามารถได้รับความสะดวกสบายเพิ่มขึ้นก็จะทำ”

2.1.6 ทรัพยากรสารสนเทศ

ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา มีนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ โดยการจัดหา รวบรวม และเผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่สมาชิกห้องสมุดสามารถเข้าถึงได้ เพื่อให้บริการวิชาการ สนับสนุนการเรียนการสอน การศึกษาวิจัยในสาขาที่เกี่ยวข้องกับความพิการ คนพิการ และการฟื้นฟูสมรรถภาพแก่นักศึกษา คณาจารย์และบุคลากรที่พิการทางสายตาในวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล รวมถึงผู้ที่สนใจภายนอกด้วย นโยบายดังกล่าว กำหนดประเภทต่าง ๆ ของทรัพยากรสารสนเทศที่จะจัดหาบริการสมาชิกผู้พิการทางสายตาโดยเฉพาะ ได้แก่ หนังสืออักษรเบรลล์ สื่อภาพนูน เอกสารอักษรเบรลล์ หนังสือที่มีตัวอักษรขนาดใหญ่ หนังสือเสียงเดซี แอปพลิเคชันเสียง วารสารอิเล็กทรอนิกส์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูลออนไลน์ที่มหาวิทยาลัยมหิดลมอบรับ ส่วนใหญ่มีเนื้อหาด้านวิชาการทั้งสิ้น

2.1.7 เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก

ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา มีนโยบายในการจัดบริการวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกผู้พิการทางสายตาเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้ แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.1.7.1 เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ ได้แก่

- 1) เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมติดตั้งโปรแกรมสังเคราะห์เสียง โปรแกรมอ่านหน้าจอและชุดหูฟัง จำนวน 3 เครื่อง ช่วยให้ผู้พิการทางสายตาสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยมหิดล ผู้บริหารและบรรณารักษ์เห็นสอดคล้องกันว่า จำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการสืบค้นข้อมูลภายในห้องสมุดมีเพียงพอกับจำนวนสมาชิกห้องสมุดที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละวัน สมาชิกส่วนหนึ่งมีคอมพิวเตอร์ และมีโน้ตบุ๊กส่วนตัว แต่หากสมาชิกห้องสมุดต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ต หรือสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ สามารถขอใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่หน่วยบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ (Access Technology for Persons with Disabilities Unit) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนและจัดหลักสูตรการเรียนการสอน การจัดอบรม ให้บริการด้านวิชาการและการให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทางสายตา และบริการให้ยืมเครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการศึกษาเล่าเรียน ทำให้นักศึกษาสามารถใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดีอีกด้วย
- 2) เครื่องขยายภาพและตัวอักษรให้มีขนาดใหญ่ขึ้นสำหรับสมาชิกห้องสมุดที่สายตาเลือนราง จำนวน 2 เครื่อง ซึ่งขณะนี้ไม่มีผู้ให้บริการ แต่ห้องสมุดยังคงจัดให้บริการเพราะอาจจะมีบุคคลภายนอกที่มีความสนใจเข้ามาศึกษาดูงาน
- 3) เครื่องฟังหนังสือแถบเสียงหรือเครื่องเล่นเทป จำนวน 10 เครื่อง ปัจจุบันได้รับความนิยมน้อยลง แต่ห้องสมุดยังให้บริการอุปกรณ์นี้อยู่

ดังนั้น ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดาจึงไม่มีปัญหาในเรื่องของการบริการด้านเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องสมุด เนื่องจากมีปริมาณเพียงพอและมีหน่วยงานที่ช่วยสนับสนุนหากสมาชิกห้องสมุดต้องการใช้บริการคอมพิวเตอร์ในจำนวนที่เพิ่มขึ้น ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ห้องสมุดมีบริการคอมพิวเตอร์ไว้สำหรับสืบค้นข้อมูลภายในห้องสมุดราชสุดาและห้องสมุดอื่นที่อยู่ในสังกัดสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล คอมพิวเตอร์ที่มีในห้องสมุดจะติดตั้งโปรแกรม Jaws ไว้เพื่อให้นักศึกษาที่พิการทางสายตาสามารถเข้าถึงข้อมูลที่สืบค้นได้ ซึ่งสามารถรองรับกับจำนวนสมาชิกห้องสมุดที่มาใช้บริการได้ แต่ส่วนใหญ่นักศึกษาจะมีของตัวเอง จะเอาเครื่องโน้ตบุ๊กของตัวเองมาใช้มากกว่า เขามีโปรแกรมมาพร้อมอยู่แล้ว”

2.1.7.2 เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางมาห้องสมุด
ได้แก่ ราวจับสีแดงสำหรับนักศึกษาสายตาเลือนรางและเบรลล์บล็อกนำทางสำหรับนำทางนักศึกษาตาบอดสนิทภายในอาคาร

2.2 ด้านงานเทคนิค ครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

2.2.1 การคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ

บรรณารักษ์ดำเนินการตามนโยบายของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล โดยคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับพันธกิจหลักในการสนับสนุนการเรียนการสอนของวิทยาลัยราชสุดา ให้สิทธิคณาจารย์ นักศึกษาและบุคลากรทางวิชาการมีส่วนร่วมในการคัดเลือกหนังสือหรือเสนอชื่อทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือที่อาจารย์ต้องใช้ประกอบการสอน หนังสือที่นักศึกษาต้องการใช้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมจากบทเรียน หนังสือที่สามารถใช้ประกอบการพัฒนาวิชาชีพหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ผู้ใช้สามารถเสนอรายชื่อหนังสือได้ที่บรรณารักษ์โดยตรง เมื่อบรรณารักษ์ตรวจสอบแล้ว จึงรวบรวมรายชื่อส่งให้สำนักหอสมุดเพื่อดำเนินการจัดหาต่อไป

2.2.2 การจัดหา/ผลิตทรัพยากรสารสนเทศ

บรรณารักษ์มีหน้าที่ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุดโดยวิธีการจัดซื้อหนังสือและวารสารที่เป็นทั้งสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ตามงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรในแต่ละปี เมื่อได้งบประมาณมา บรรณารักษ์จะจัดทำหนังสือเวียนแจ้งรายการทรัพยากรสารสนเทศประเภทวารสารอิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูลออนไลน์ที่ห้องสมุดบอกรับอยู่ในปัจจุบันให้คณาจารย์ทุกฝ่ายของวิทยาลัยราชสุดาทราบ เพื่อสอบถามความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเหล่านั้น ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“บรรณารักษ์จะต้องทำหนังสือเวียนไปถึงคณาจารย์ทุกฝ่ายของราชสุดาว่ามีงบประมาณมาแล้วอาจารย์สามารถเสนอชื่อหนังสือได้ อาจารย์สนใจชื่อหนังสือเล่มไหน เสนอชื่อขึ้นมาได้และในส่วนของวารสารหากวารสารเล่มไหน ฉบับไหน ชื่อเรื่องไหนที่ไม่ได้ใช้ในการเรียนการสอนแล้ว ก็แจ้งให้รายุติการบอกรับ หากเล่มไหนใช้ก็จะบอกรับต่อไป”

2.2.3 การวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ

ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดาวิเคราะห์เนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศตามหลักวิชาการด้านบรรณารักษศาสตร์ โดยใช้การจัดหมวดหมู่ระบบห้องสมุดรัฐสภาอเมริกัน (Library of

สำหรับงานบริการสมาชิกห้องสมุดที่พิการทางสายตานั้น บางกรณี บรรณารักษ์ต้องทำหน้าที่เป็นเพื่อนหรือผู้ช่วยให้กับสมาชิกเพื่อไปค้นหาหนังสือด้วยกัน ตลอดจนช่วยอ่านหนังสือสารบัญ อ่านเนื้อหาสำคัญในแต่ละบท เพื่อให้สมาชิกตัดสินใจว่า หนังสือเล่มนี้ตรงกับความต้องการหรือไม่ ซึ่งเป็นลักษณะของการช่วยเหลือผู้พิการแบบเพื่อนช่วยเพื่อน (Peer to Peer) ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“งานบริการคนพิการต้องเน้น Peer to Peer เพื่อนช่วยเพื่อน เป็นการสร้างเครือข่ายการช่วยเหลือกัน ผู้พิการทางสายตาจะต้องมี Peer มาด้วย 1 คน เวลาที่จะใช้บริการอะไร หรือทำอะไร จะต้องให้ผู้ช่วยให้เขาได้เข้าถึงหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ที่เขาอยากได้ แต่ไม่สามารถทำได้ นี่ถือเป็นสิ่งที่บรรณารักษ์ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดาได้ช่วยเหลือ และต้องทำต่อไป”

2.3.2 บริการสอนทักษะการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศให้แก่นักศึกษาพิการทางสายตาที่เป็นสมาชิกห้องสมุด บรรณารักษ์จะต้องมีบทบาทเป็นอาจารย์หรือผู้เชี่ยวชาญ (Specialist) ในการสอนทักษะการสืบค้นเพื่อช่วยให้นักศึกษาพิการทางสายตาสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดให้บริการในรูปแบบฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา และสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล ที่รวมถึงสอนการสืบค้นสารสนเทศเชิงวิชาการจากเว็บไซต์ หรือฐานข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต เช่น การสอนการสืบค้นข้อมูลในฐานข้อมูลออนไลน์ของต่างประเทศ เพื่อใช้ประกอบการเรียน การทำรายงานและการทำวิจัยในระดับปริญญาโท การสอนเทคนิคการสืบค้นข้อมูล การดาวน์โหลดข้อมูลจากเว็บไซต์ที่น่าเชื่อถือได้ เป็นประโยชน์และตรงกับความต้องการมาใช้ได้ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“บรรณารักษ์ต้องสอนการใช้ห้องสมุด สอนทักษะการรู้สารสนเทศ ทักษะการสืบค้นทรัพยากรที่ห้องสมุดมีให้บริการ ต้องให้เขายืนอยู่บนขาของตนเองให้ได้ ต้องสอนให้เขาค้นเป็น เพื่อที่เขาจะได้ไปต่อยอดทางด้านวิชาการที่สูงขึ้นไปอีกได้”

“ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา จะเน้นการสอนให้นักศึกษาพิการทางสายตาได้เข้าถึงข้อมูลได้ด้วยตนเอง โดยห้องสมุดจัดเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาตามสมควร”

2.3.3 บริการช่วยเหลือนักศึกษาพิการทางสายตาในด้านการทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ การให้บริการลักษณะนี้เหมือนกับการเป็นที่ปรึกษาทางด้านการวิจัย (Research Consultant) คือ บรรณารักษ์จะมีหน้าที่เป็นผู้อ่านหนังสือ บทความ หรืองานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ฟัง การช่วยอธิบายและชี้แนะ ช่วยคัดเลือก ให้คำปรึกษาด้านการใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ วิธีการวิจัย เป็นต้น แต่ไม่ได้ลงมือทำให้ทั้งหมด ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“นักศึกษาต้องทำวิทยานิพนธ์ หรือทำวิจัย จะเข้ามาขอความช่วยเหลือ ขอไฟล์งานวิจัย ขอไฟล์วารสาร

ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยของนักศึกษา บรรณารักษ์จะต้องให้บริการตั้งแต่การค้นหาให้ การคัดเลือก เรื่องที่เกี่ยวข้องจนกระทั่งได้ไฟล์ที่นักศึกษาต้องการ บรรณารักษ์เป็นผู้ช่วยและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับงานวิจัยทุกอย่าง”

2.3.4 บริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดได้ตามความจำเป็น เช่น คอมพิวเตอร์สำหรับผู้พิการทางสายตา เพื่อสืบค้นข้อมูล เครื่องขยายภาพและตัวอักษรให้มีขนาดใหญ่ เป็นต้น

นอกจากนี้ ห้องสมุดยังมีนโยบายการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการใช้บริการอย่างสม่ำเสมอโดยบรรณารักษ์จะใช้วิธีการประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา และการพูดแนะนำบริการทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ ของห้องสมุดเป็นการประชาสัมพันธ์แบบตัวต่อตัวแก่สมาชิกห้องสมุด

จากการศึกษาข้อมูล จะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดาจะต้องทำหน้าที่บริการในหลายรูปแบบเพื่อสนองความต้องการของสมาชิกห้องสมุดที่มีความพิการแตกต่างกันไป โดยจะต้องให้บริการที่ครอบคลุมตั้งแต่การให้บริการช่วยการสืบค้น จนได้ตัวเล่มหนังสือที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ให้นักศึกษา บริการสอนการใช้ห้องสมุด บริการสอนการสืบค้นเพื่อให้นักศึกษามีทักษะการใช้ห้องสมุดและการสืบค้น และสามารถใช้อาคารได้ด้วยตนเอง ไม่เป็นภาระแก่ผู้ใด ดังนั้น ในงานบริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา บรรณารักษ์จึงมีบทบาทสำคัญมากที่จะทำให้การดำเนินงานห้องสมุดเป็นไปอย่างราบรื่นและตรงความต้องการของสมาชิก ส่งเสริมให้สมาชิกต้องการเข้ามาใช้ห้องสมุด ซึ่งเป็นผลดีต่อการพัฒนาศักยภาพของตัวสมาชิกเอง เพราะการบริการวิชาการเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพให้แก่นักศึกษาพิการนับเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา

3. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานห้องสมุด

การสัมภาษณ์ผู้บริหารและบรรณารักษ์ห้องสมุด แสดงให้เห็นถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา ในประเด็นสำคัญ 3 ประเด็น ดังต่อไปนี้

3.1 ปัญหาด้านโครงสร้างการบริหารงาน

ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา อยู่ภายใต้การบริหารงาน 2 โครงสร้าง ได้แก่ โครงสร้างการบริหารงานของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล และโครงสร้างการบริหารงานฝ่ายบริการวิชาการของวิทยาลัยราชสุดา ทำให้การประสานงานในการพัฒนาห้องสมุดเป็นไปอย่างล่าช้า และขาดความคล่องตัว เช่น ในการขออนุมัติการจัดซื้อหรือพัฒนาห้องสมุดในบางครั้งจำเป็นต้องใช้การตัดสินใจที่เร่งด่วน แต่ห้องสมุดไม่สามารถที่จะดำเนินการได้ในทันที ต้องรอการอนุมัติจากผู้บริหารตามโครงสร้างการบริหารงานทั้ง 2 โครงสร้าง

3.2 ปัญหาด้านงบประมาณ

ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุตา ได้รับการจัดสรรงบประมาณในแต่ละปีไม่เพียงพอต่อการบริหารจัดการห้องสมุด ผู้บริหารและบรรณารักษ์มีความเห็นว่า ห้องสมุดจำเป็นต้องจัดหางบประมาณเพิ่มเติมจากแหล่งอื่น ๆ เช่น จัดทำแผนและเขียนโครงการขอทุนสนับสนุนจากหน่วยงาน/องค์กรเอกชนที่ยินดีให้การสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยเพื่อผู้พิการทางสายตา ห้องสมุดสามารถนำเงินทุนที่ได้ไปเล่าเหล่านี้ มาใช้ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของห้องสมุด เช่น ด้านเทคโนโลยีอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทางสายตาซึ่งมีค่าใช้จ่ายสูง เป็นต้น

3.3 ปัญหาด้านจำนวนบุคลากร

ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุตา มีจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดตำแหน่งบรรณารักษ์เพียง 1 คน และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด 1 คน ดำเนินงานด้านเทคนิคและให้บริการผู้พิการทุกประเภทที่เป็นสมาชิกห้องสมุด ผู้บริหารและบรรณารักษ์มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ห้องสมุดมีบุคลากรในการดำเนินงานห้องสมุดไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับจำนวนสมาชิกห้องสมุดที่เป็นผู้พิการทางสายตาและผู้พิการประเภทอื่น ๆ ทั้งระดับปริญญาตรีและปริญญาโท คณาจารย์ ซึ่งล้วนมีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศและการบริการที่แตกต่างกัน และเมื่อเทียบจำนวนบุคลากรกับปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติตามภาระงานที่ปฏิบัติในแต่ละวัน จะเห็นได้ว่า บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่สามารถปฏิบัติงานด้านงานเทคนิคให้เสร็จลุล่วงตามเวลาที่กำหนดได้ เนื่องจากมีงานการสอนการใช้ห้องสมุดและการให้บริการแก่สมาชิกตลอดเวลา ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“บรรณารักษ์ต้องให้บริการสมาชิกห้องสมุดทุกคนซึ่งล้วนแต่เป็นผู้พิการทั้งสิ้น แต่ละคนมีทักษะการใช้ห้องสมุดและความต้องการแตกต่างกันไป ภาระหนักจะตกอยู่ที่บรรณารักษ์ในการทำหน้าที่สอนและให้บริการ จนไม่สามารถทำงานด้านเทคนิคได้ ซึ่งเป็นผลให้ปริมาณหนังสือที่ออกให้บริการมีน้อยกว่าเป้าหมาย”

“เมื่อมีสมาชิกห้องสมุดเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก บรรณารักษ์ไม่สามารถบริการได้ทันทั่วทั้งถ้าสมาชิกมารอนานมาก ก็อาจจะทำให้ไม่อยากเข้ามาใช้บริการห้องสมุดอีก ซึ่งมีแต่ผลเสีย”

แนวทางในการแก้ปัญหาด้านบุคลากรไม่เพียงพอ ผู้บริหารและบรรณารักษ์มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ต้องเพิ่มจำนวนบุคลากรในการปฏิบัติงานห้องสมุดตำแหน่งบรรณารักษ์และ/หรือ ผู้ช่วยบรรณารักษ์ 1 ตำแหน่ง และต้องการให้บรรจุเป็นอัตราพนักงานมหาวิทยาลัย มีตำแหน่งและสวัสดิการรองรับเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้ทำงานได้อย่างเต็มความสามารถเพื่อร่วมมือกันพัฒนางานห้องสมุดให้ไปสู่เป้าหมายการเป็นห้องสมุดต้นแบบสำหรับผู้พิการในอนาคต ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เพื่อให้ห้องสมุดมีระบบการดำเนินงานที่ดีและประสิทธิภาพได้ เราจำเป็นต้องรับบรรณารักษ์หรือผู้ช่วยบรรณารักษ์เพิ่มขึ้น เพื่อช่วยกันแบ่งเบาภาระงานต่าง ๆ ที่มีอยู่ในห้องสมุด”

4. การใช้บริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาของสมาชิกห้องสมุด

ผู้พิการทางสายตาที่เป็นสมาชิกห้องสมุดวิทยาลัยราชสุตา มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า ห้องสมุดที่จัดบริการสำหรับผู้พิการทางสายตามีความสำคัญมากที่สุด เนื่องจากห้องสมุดเป็นแหล่งรวบรวมและจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่ผู้พิการทางสายตาเข้าถึงได้ โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้แนะนำ ค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ และสอนทักษะการใช้ห้องสมุดให้ได้ ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้านวิชาการ สารคดี และบันเทิงคดีทั้งในระบบและนอกระบบรวมถึงการศึกษาตลอดชีวิต จึงมีบทบาทสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนด้านการศึกษาให้แก่ผู้พิการทางสายตาให้มีความรู้ความสามารถทัดเทียมกับคนปกติ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ห้องสมุดที่มีบริการสำหรับคนตาบอด สำคัญมากที่สุด เวลาที่ต้องการหนังสือตำราวิชาการ ต้องสืบค้นข้อมูล เพื่อนำไปอภิปราย หรือทำรายงาน เราต้องใช้บริการของห้องสมุดเป็นแหล่งแรก”

“ห้องสมุดจัดว่าเป็นแหล่งความรู้ที่สำคัญที่สุดที่รวบรวมข้อมูลทุกอย่างไว้ เมื่อเวลาผมต้องการค้นหาข้อมูลหรือสารสนเทศต่าง ๆ ผมจะใช้บริการและให้ความสำคัญกับห้องสมุดเป็นอันดับแรกครับ”

“ห้องสมุดสำหรับอาจารย์มีความสำคัญมากนะ เป็นคลังความรู้ตั้งแต่ระดับประถมไปจนถึงระดับสูง ๆ ขึ้นไปถึงปริญญาเอก ก็ยังใช้บริการห้องสมุดอยู่ ต้องการความรู้เรื่องอะไรก็ค้นจากห้องสมุด เป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตได้เป็นอย่างดี”

4.1 จุดมุ่งหมายของการเข้ามาใช้บริการห้องสมุด

สมาชิกห้องสมุดวิทยาลัยราชสุตามีจุดมุ่งหมายในการเข้าใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน แบ่งเป็น 3 ประเด็น คือ

4.1.1 เพื่อสนับสนุนการศึกษา ได้แก่ การค้นคว้าหาสารสนเทศเพื่อประกอบการเรียนการสอนในชั้นเรียน การอภิปรายกลุ่ม การทำรายงาน การทำวิจัย และการทำวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการเท่านั้น ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“จุดมุ่งหมายในการเข้ามาห้องสมุดส่วนใหญ่ คือ ทางด้านวิชาการ เพื่อประกอบการเรียนการสอน”

“พี่เข้าใช้ห้องสมุดจริง ๆ เลย ก็เพื่อทำวิจัยสาขาที่พี่เรียนอยู่ หาความรู้เชิงวิชาการ หนังสือตำราเพื่อทำวิทยานิพนธ์เป็นหลัก นอกนั้นไม่ได้สนใจเท่าไร แทบจะไม่ได้ใช้ห้องสมุดราชสุตา”

“พี่ใช้บริการห้องสมุดผ่านทางเว็บไซต์เป็นส่วนใหญ่ หาข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่เรียน เว็บไซต์ห้องสมุดมีบริการหนังสือในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น มีบริการ E-books E-Journals E-Newspapers E-Thesis”

ส่วนประโยชน์ด้านการแสวงหาสารสนเทศด้านความบันเทิงทั่ว ๆ ไป เช่น ด้านสุขภาพความงาม อาหารโภชนาการ หนังสือบันเทิงคดี วรรณกรรมเยาวชน นวนิยายไทย นิยายภาษาอังกฤษ เรื่องสั้น บทความต่าง ๆ สมาชิกห้องสมุดใช้บริการจากเว็บไซต์ที่จัดทำโดยหน่วยงานหรือองค์กรที่น่าเชื่อถือได้บนอินเทอร์เน็ต มากกว่าการยืมทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุด เนื่องจากห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศส่วนใหญ่ที่เน้นหนักไปทางด้านวิชาการตามพันธกิจหลักที่มุ่งส่งเสริมและสนับสนุนทางการศึกษาให้แก่ผู้พิการ หนังสือประเภทสารคดีบันเทิงคดีในรูปแบบที่นักศึกษาพิการทางสายตาเข้าถึงได้นั้นมีจำนวนน้อย และการเข้าถึงมีหลายขั้นตอนทำให้ไม่สะดวกในการใช้บริการ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ด้านความรู้ความบันเทิงทุกอย่าง จะเป็นอินเทอร์เน็ตที่เข้าถึงเว็บไซต์ต่าง ๆ ทั้งหมด เพื่อหาความรู้ สุขภาพ การรักษาโรค รวมถึงการติดต่อสื่อสาร การใช้โต้ตอบอีเมลล์ การอ่านนิยายต่างประเทศ นิทาน งานเขียนบทความต่าง ๆ ก็สามารถอ่านจากหน้าจอคอมพิวเตอร์ของที่บ้านได้เลย”

“ความรู้ทั่ว ๆ ไป ธรรมะ ท่องเที่ยว พี่จะหาสืบค้นทางอินเทอร์เน็ตมากกว่านะค่ะ ได้ข้อมูลทันทีเลย ไม่ต้องพึ่งพาคนอื่น หากเรายืมหนังสือจากห้องสมุดเราจะต้องหาคนมาอ่านให้”

4.1.2 เพื่อติดต่อขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ ให้ช่วยสืบค้นสารสนเทศ ที่ตนเองต้องการ เช่น ติดต่อประสานงานยืมคืนหนังสือระหว่างห้องสมุดให้ รวมทั้งขอให้บรรณารักษ์ เป็นที่ปรึกษาช่วยค้นคว้าข้อมูลสารสนเทศเพื่อการวิจัยและการทำวิทยานิพนธ์จนเสร็จเรียบร้อย ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“มาห้องสมุดเพื่อที่จะขอให้บรรณารักษ์ช่วยติดต่อประสานงานยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดวิทยาเขตให้ผม เมื่อหนังสือมาถึง บรรณารักษ์จะแจ้งให้ผมทราบ”

“ช่วงที่พี่ต้องทำรายงาน ทำวิจัย และวิทยานิพนธ์ จะให้พี่บรรณารักษ์ช่วยเป็นที่ปรึกษาให้ ช่วยค้น ข้อมูล ช่วยแนะนำการเขียน การพิมพ์ การเรียบเรียง ช่วยตรวจรูปแบบงานวิจัยให้ การเขียนบรรณานุกรม และอื่น ๆ อีก ก่อนที่จะปริ้นท์เป็นกระดาษออกมา เป็นอย่างนี้ทุกวัน”

4.1.3 เพื่อใช้เป็นสถานที่นั่งทำงานและใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่าย ไร้สาย (Wireless) เนื่องจากในห้องสมุดมีผู้ใช้ที่เข้าไปอ่านหนังสือน้อย จึงไม่มีเสียงรบกวนสมาธิ ในขณะที่ทำรายงานและอ่านหนังสือ ห้องสมุดจึงเป็นสถานที่สะดวกในการค้นคว้าหาข้อมูลและรวมตัวกันเพื่อทำงานเป็นกลุ่ม นอกจากนี้ ยังเหมาะสำหรับการนำโน้ตบุ๊กส่วนตัวเข้าไปนั่งทำงานภายในห้องสมุด เพราะเป็นจุดติดตั้งติดตั้งสัญญาณเครือข่ายไร้สายที่มีความเร็วสูง สามารถสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็ว ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ห้องสมุดเป็นหนึ่งในที่ที่สามารถมานั่งทำงานได้ อยู่ได้นาน ๆ เล่น อินเทอร์เน็ตได้ แต่ใช้จากโน้ตบุ๊ก ส่วนตัวของพี่นะ ใช้ไวเลสเอา สัญญาณตรงนี้แรงสุด”

“วันไหนเอาโน้ตบุ๊กมา จะมาใช้ที่ห้องสมุดนี้แหละ สะดวกดี บางที 5 โมงเย็นยังไม่ปิดห้อง อยากได้นั่งส้อมเล่นไหน ก็เรียกพี่บรรณารักษ์มาดูเลย”

“พี่จะไปห้องสมุดเพื่อจุดประสงค์หลัก คือ การนัดเจอเพื่อน ๆ เพื่อพูดคุยกันทำรายงานกลุ่ม พูดคุยปรึกษากันเบา ๆ ไม่เคยไปคนเดียว”

4.2 การใช้ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา

ผู้พิการทางสายตามีวิธีการใช้บริการห้องสมุด 3 วิธี ดังนี้

4.2.1 สมาชิกห้องสมุดเดินทางมาที่ห้องสมุดและให้เพื่อนสายตาปกติที่มีจิตอาสาช่วยหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการให้ หรือที่เรียกว่า เพื่อนช่วยเพื่อน (Peer to Peer) วิธีการนี้ ทำให้สมาชิกห้องสมุดเห็นคุณค่าและความสำคัญของเพื่อน เพราะเพื่อนช่วยให้เขาเข้าถึงสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง นับตั้งแต่การค้นหานั่งส้อมและวารสารที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสรุปประเด็นสำคัญ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เพื่อน เป็นผู้ช่วยที่ดีที่สุดสำหรับคนตาบอดที่กำลังศึกษาอยู่นะ เราต้องการเพื่อนช่วยเหลือในการเข้าใช้บริการห้องสมุด ช่วยอ่านหนังสือ เพื่อนช่วยหาหนังสือให้ ช่วยยืมหนังสือให้ มันเป็นเรื่องที่ดีมาก ๆ ไม่งั้นเราก็แย่ มองไม่เห็น อ่านไม่ได้ มันมืดไปหมดนะ ถ้าคนตาบอดไม่มีเพื่อนอาจจะไม่ประสบความสำเร็จในการเรียนก็ได้นะ”

“ผมจะมากับเพื่อนเป็นประจำ เดินไปหาหนังสือหรือวารสารที่ต้องการกับเพื่อนคู่กันไป ให้เพื่อนช่วยอ่านรายชื่อหนังสือที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่เราต้องนำไปทำการบ้าน เพื่อนจะช่วยเราได้มากและรู้ดีที่สุดว่าเราต้องการทรัพยากรสารสนเทศแบบไหน อย่างไร เพราะเราเรียนด้วยกัน”

“สำหรับพี่ อะไรที่พี่เรียนไม่ทันหรือไม่เข้าใจตรงไหน พี่ก็จะใช้เพื่อนมากกว่า ให้ช่วยหา ช่วยพาไปที่ชั้นหนังสือ แล้วอ่านทีละเล่ม ๆ ที่คิดว่าตรงกับความต้องการแล้วค่อยยืมมาค่ะ วิธีที่พี่สะดวกที่สุด ได้ข้อมูลที่ต้องการเร็วทันที่ทันใดเลยคะ”

นอกจากเพื่อนร่วมชั้นเรียนแล้ว สมาชิกห้องสมุดที่พิการทางสายตาก็ยังให้ความสำคัญกับผู้ช่วยนักศึกษาที่มีหน้าที่ช่วยเหลือสมาชิกห้องสมุดที่พิการทางสายตาให้เข้าถึงข้อมูลสารสนเทศเพื่อการศึกษาทุกรูปแบบ ได้แก่ การช่วยเหลือสมาชิกห้องสมุดให้เข้าถึงข้อมูลสารสนเทศที่มีอยู่ในสื่อสิ่งพิมพ์รูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ วารสาร เอกสารการประชุม รายงานประจำปี เป็นต้น โดยการอ่านชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง คำนำ สารบัญ หัวข้อต่าง ๆ ที่น่าสนใจและเนื้อเรื่องพอสังเขปให้สมาชิกห้องสมุดได้ทราบเพื่อการตัดสินใจทำสำเนาหรือยืมหนังสือเล่มดังกล่าว รวมถึงเปลี่ยนรูปแบบ

จากสื่อสิ่งพิมพ์ให้มาอยู่ในรูปที่สมาชิกห้องสมุดที่พิการทางสายตาเข้าถึงได้ เช่น การพิมพ์หนังสือปกติให้อยู่ในรูปของไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สมาชิกห้องสมุดสามารถอ่านได้เพื่อประกอบการทำรายงานหรือวิจัยหากหนังสือเล่มนั้นไม่มีในรูปแบบที่สมาชิกห้องสมุดเข้าถึงได้ เป็นต้น ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ผู้ช่วยนักศึกษา (DSS) จะเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ช่วยเข้าถึงข้อมูลหนังสือโดยอ่านชื่อเรื่อง เนื้อหาให้ผมทราบ หากผมสนใจเรื่องใด และต้องการจะทำการถ่ายสำเนา ถ้าเป็นภาษาไทยก็อาจจะให้ผู้ช่วยนักศึกษาพิมพ์ ถ้าเป็นภาษาอังกฤษจะทำสำเนา นำไปสแกน (Scan) และจัดทำในรูปข้อความ (Text) ให้ ผมจะได้อ่านได้”

“จะขอให้ผู้ช่วยนักศึกษาหรืออาสาสมัครค้นหาเรื่องที่เกี่ยวข้องที่เราต้องการ แล้วจะให้ช่วยอ่านเนื้อหาตรงหน้าสารบัญให้ฟัง ว่ามีหัวข้อไหนตรงกับความต้องการของเรา”

“ถ้าที่ต้องการอ่านหนังสือเล่มนั้นจริง ๆ ก็จะขอให้ผู้ช่วยนักศึกษามาอ่านให้ฟัง แล้วก็จะบันทึกเสียงลงเครื่องบันทึกเสียงเป็นไฟล์เสียงเอ็มพี 3 เพื่อเอาไว้ฟังตอนสอบ”

ในบางกรณี หากสมาชิกห้องสมุดและเพื่อนพบว่า สารสนเทศในวารสารหรือหนังสือเล่มนั้นตรงความต้องการ สมาชิกห้องสมุดที่พิการทางสายตาจะสืบค้นในฐานข้อมูลของวิทยาลัยราชสุดาและเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยมหิดลด้วยตนเองอีกครั้งหนึ่งว่า หนังสือหรือวารสารดังกล่าวได้จัดทำเป็นวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Journal) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) หรือไม่ ถ้ามีสารสนเทศที่สมาชิกห้องสมุดต้องการอยู่ในไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ สมาชิกสามารถนำไปใช้ได้เลย โดยที่ไม่ต้องถ่ายสำเนา หรือยืม วารสารหรือหนังสือออกจากห้องสมุด ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“บางทีที่พี่มาห้องสมุดที่นี่ก็เพื่อที่จะมาดูในเล่ม Journal ค่ะ ว่ามันมีเรื่องพี่ต้องการไหม ถ้ามีเรื่องพี่ต้องการ พี่ก็จะเข้าเว็บห้องสมุดแล้วไปค้นและบันทึกเป็นไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ฉบับเต็ม (full text) พี่ก็สามารถเอามาอ่านได้เลย ไม่ต้องไปแปลงไฟล์ ถ้าพี่ต้องการหนังสือพี่ก็จะค้นเป็น E-book”

4.2.2 สมาชิกห้องสมุดสืบค้นหนังสือที่ต้องการผ่านฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศในเว็บไซต์ห้องสมุดด้วยตนเอง และขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ในการติดต่อประสานงานยืมหนังสือให้ กล่าวคือ สมาชิกผู้พิการทางสายตาของห้องสมุดจะมีทักษะการรู้สารสนเทศเรื่องการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศเป็นอย่างดี สามารถสืบค้นสารสนเทศที่ต้องการได้จากฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมีให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ของห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา (<http://www.li.mahidol.ac.th/index-tha.php>) และเว็บไซต์สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล (<http://mulinet1.li.mahidol.ac.th/screens/index.html>) สามารถสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดาและห้องสมุดคณะต่าง ๆ ใน 4 วิทยาเขตของมหาวิทยาลัยมหิดลได้ โดยไม่ต้องเดินทางไปห้องสมุดนั้น ๆ เมื่อสมาชิกห้องสมุด

สืบค้นรายชื่อหนังสือที่ต้องการได้เรียบร้อยแล้ว สมาชิกห้องสมุดจะพิมพ์รายการบรรณานุกรมของหนังสือเล่มนั้น ๆ มาให้บรรณารักษ์ช่วยติดต่อประสานงานยืมตัวเล่มหนังสือให้ และเมื่อได้ตัวเล่มแล้ว บรรณารักษ์จะแจ้งให้สมาชิกห้องสมุดทราบ สมาชิกจะต้องเดินทางติดต่อขอรับหนังสือที่ต้องการได้ตามวันเวลากำหนด โดยสมาชิกห้องสมุดส่วนใหญ่สืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตด้วยคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กส่วนตัว ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ที่ห้องสมุดมีฐานข้อมูลออนไลน์ พี่จึงค้นหนังสือที่พี่ต้องการได้ พอได้ชื่อเรื่อง พี่จะ print รายการจากหน้าจอ OPAC นั้นออกมาว่าชื่อหนังสืออะไร ใครคือผู้แต่ง เลขหมู่อะไร และสถานะอยู่ที่ห้องสมุดไหน แล้วพี่จะเอามาให้บรรณารักษ์ ซึ่งจะช่วยประสานงานยืมให้”

“ผมจะใช้วิธีสืบค้นฐานข้อมูลจากหน้าเว็บไซต์ของห้องสมุดวิทยาลัยฯ โดยค้นจากหัวเรื่อง ชื่อเรื่อง ผู้แต่ง ฐานข้อมูลจะแจ้งรายการบรรณานุกรมของหนังสือเล่มนั้น พร้อมทั้งสถานที่จัดเก็บมหาวิทยาลัยมหิดลมีวิทยาเขต 4 แห่งครับ คือ วิทยาฯ ราชวิถี ศิริราช และศาลายา ผมจะคัดลอก (copy) รายการของหนังสือที่ผมต้องการ และพิมพ์ออกมาเพื่อนำไปให้บรรณารักษ์ ซึ่งจะติดต่อประสานงานยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดวิทยาเขตให้ผม เมื่อหนังสือมาถึง บรรณารักษ์จะแจ้งให้ผมทราบ”

4.2.3 สมาชิกห้องสมุดเดินทางมาห้องสมุดด้วยตนเอง และขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ในการค้นหาสารสนเทศที่ตนเองต้องการให้ โดยแจ้งความจำนงค์ว่า ต้องการยืมหนังสือชื่อเรื่องอะไร หากไม่ได้ระบุชื่อหนังสือ ผู้พิการทางสายตาส่งแจ้งกับบรรณารักษ์อย่างกว้าง ๆ ว่าต้องการหนังสือประกอบการทำรายงานรายวิชาใด หรือใช้ข้อมูลเพื่อการทำวิจัยเกี่ยวกับหัวข้อใด ทำวิทยานิพนธ์เรื่องใด บรรณารักษ์จะเป็นผู้ค้นหาและยืมทรัพยากรสารสนเทศให้ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“พี่ไปหาบรรณารักษ์ค่ะ บอกว่า พี่ต้องการหนังสือเกี่ยวกับอะไร วิทยานิพนธ์ชื่อเรื่องอะไร พี่ให้เขาค้นข้อมูลให้ด้วย บรรณารักษ์จะให้บริการ ไปค้นและหยิบจากที่ชั้นให้ ถ้าพี่ยังไม่รู้ชื่อหนังสือ พี่ก็จะบอกหัวข้อให้บรรณารักษ์ทราบ พี่บรรณารักษ์จะหาให้เอง”

4.2.4 สมาชิกห้องสมุดโทรศัพท์สอบถามรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ โดยขอให้บรรณารักษ์ติดต่อประสานงานยืมและเก็บไว้ให้ จากนั้น สมาชิกจะติดต่อขอรับในภายหลัง ในกรณีที่ทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการมีผู้ยืมไปแล้ว บรรณารักษ์จะจองผ่านเว็บไซต์ไว้ให้ ถ้าได้รับทรัพยากรสารสนเทศคืนมาแล้วจึงจะแจ้งให้สมาชิกห้องสมุดทราบ และให้มารับ สมาชิกจะมารับด้วยตัวเองที่ห้องสมุด หรือให้ผู้ช่วยนักศึกษามารับแทนให้เนื่องจากสมาชิกต้องการให้ผู้ช่วยนักศึกษาช่วยอ่านหนังสือหรือแปลงรูปแบบจากสื่อสิ่งพิมพ์ให้เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้สมาชิกทันทีที่ได้รับตัวเล่ม โดยสมาชิกห้องสมุดจะต้องแจ้งให้บรรณารักษ์ทราบล่วงหน้าก่อน ในกรณีที่สมาชิกมีความจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรสารสนเทศมากแต่ไม่สามารถมารับได้ เนื่องจากอยู่ไกล บรรณารักษ์จัดส่ง

ทรัพยากรสารสนเทศให้ทางไปรษณีย์ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“บางทีโทรศัพท์มาหาบรรณารักษ์ บอกหัวเรื่องที่ต้องการ บรรณารักษ์จะค้นให้และบอกรายชื่อทางโทรศัพท์ว่า มีรายชื่ออะไรบ้าง สนใจไหม ถ้าสนใจจะยืมให้ แล้วให้มารับเองได้เลย แต่ผมจะทำเฉพาะกรณีที่ไม่ได้เข้าวิทยาลัยเลย เพราะเกรงใจ บรรณารักษ์งานเยอะ ต้องบริการทุกคน”

“ถ้าพี่ติดเรียนติดสอบทั้งวัน พี่จะให้ผู้ช่วยนักศึกษาไปรับหนังสือที่พี่จองกับบรรณารักษ์ไว้ให้ ให้เขาช่วยอ่านและแปลงไฟล์ให้เลย เพื่อที่พี่จะได้อ่านได้เร็วขึ้น สะดวกขึ้น”

“ช่วงทำวิทยานิพนธ์ พี่อยู่บ้าน ต้องการยืมหนังสือ ก็จะโทรศัพท์บอกพี่บรรณารักษ์ว่าต้องการหนังสืออะไร เลขหมู่อะไร เพราะเราค้นจากอินเทอร์เน็ตแล้ว พี่บรรณารักษ์จะยืมและจัดส่งให้ แต่พี่จะต้องบอกถึงเหตุผลที่ต้องรบกวนให้บรรณารักษ์ช่วยจัดส่ง”

นอกจากนี้ ในกรณีที่ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่อยู่ในฐานข้อมูลที่วิทยาลัยราชสุดาและมหาวิทยาลัยมหิดลบอกรับ แต่สมาชิกไม่สามารถดาวน์โหลดได้เพราะมีปัญหาต่าง ๆ เช่น ขาดทักษะการสืบค้นข้อมูล การเข้าถึงฐานข้อมูลจากระยะไกล สมาชิกห้องสมุดจะขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ให้ช่วยดาวน์โหลดเอกสารเช่นกัน ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“บทความวารสารและหนังสืออิเล็กทรอนิกส์บางเล่มดาวน์โหลดจากฐานข้อมูลไม่ได้ พี่จะขอให้บรรณารักษ์ช่วยดาวน์โหลดให้ และให้ผู้ช่วยนักศึกษาไปรับและแปลงเป็นไฟล์เอกสารให้พี่อ่านได้เลย หรือบางอันอาจจะให้อ่านลง MP3”

5. ความต้องการของผู้พิการทางสายตาในการใช้บริการห้องสมุด

ผู้พิการทางสายตามีความต้องการใช้บริการห้องสมุดใน 3 ประเด็น ดังนี้

5.1 ความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ผู้พิการทางสายตามีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ จึงให้ความสำคัญต่อความหลากหลายของเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ รูปแบบ และปริมาณทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุด ดังนี้

5.1.1 เนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศ สมาชิกมีความต้องการให้ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาหลากหลายและครอบคลุมทุกประเภท ปัจจุบันห้องสมุดเน้นบริการความรู้ทางวิชาการด้านการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคนพิการและการฟื้นฟูคนพิการเพียงอย่างเดียว ไม่มีประเภทนวนิยาย เรื่องสั้น วรรณกรรมเยาวชน สารคดีท่องเที่ยว ความรู้ทั่วไป จึงเป็นสาเหตุให้สมาชิกส่วนหนึ่งไม่เข้ามาใช้บริการภายในห้องสมุด ดังนั้น สมาชิกส่วนใหญ่จึงต้องการ

ให้ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาทางด้านสารคดีและบันเทิงคดีมาบริการเพื่อวัตถุประสงค์ด้านการพักผ่อนหย่อนใจ ผ่อนคลายเครียดจากการเรียนการสอนและการสอบ สามารถยืมไปฟังหรืออ่านได้ตามความสนใจและความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ที่ต้องการให้ห้องสมุดจัดหาสื่อประเภทบันเทิงบ้าง เช่น นิยาย วรรณคดี เรื่องสั้น จัดไว้เป็นมุมภายในห้องสมุด นักศึกษาตอบได้อย่างที่ก็ต้องการฟัง อ่าน เรื่องพวกนี้เพื่อความรื่นเริงบันเทิงใจเหมือนกัน”

“ไม่ค่อยได้มานั่งในห้องสมุดเท่าไร เพราะไม่มีอะไรให้อ่าน ให้ดู ให้ฟังแก้เครียด ส่วนใหญ่มีแต่หนังสือสิ่งพิมพ์ด้านวิชาการด้านการศึกษา ด้านความพิการ เครียด ๆ ทั้งนี้ เราก็ไม่สนใจ อยากเข้าห้องสมุดมาอ่านอะไรที่สร้างความบันเทิง ความเพลิดเพลินมากกว่า”

“ต้องการให้ห้องสมุดของเรามีบริการสารสนเทศในด้านบันเทิงคดีแบบห้องสมุดคนตาดีทั่ว ๆ ไปบ้างหรือคล้าย ๆ กับห้องสมุดคนตาบอดแห่งชาติก็ดีที่มีหนังสือเสียงให้บริการฟังในห้องสมุดเรา น่าจะจัดมุมนี้ไว้สักมุมหนึ่งในห้องสมุด คงจะน่าสนใจน่าดู ห้องสมุดคงจะมีชีวิตชีวาขึ้นมา”

5.1.2 รูปแบบทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุตา

จัดบริการทรัพยากรสารสนเทศไว้ให้บริการภายในห้องสมุดหลายรูปแบบ ได้แก่ หนังสือ รายงาน การวิจัย วิทยานิพนธ์ วารสาร นิตยสาร จุลสาร หนังสือพิมพ์ หนังสือเสียง วิดีทัศน์ วีซีดี หนังสืออักษรเบรลล์ หนังสือตัวอักษรขนาดใหญ่ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์และวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ที่สืบค้นได้จากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่วิทยาลัยบอกรับ สมาชิกผู้พิการทางสายตาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า รูปแบบทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการภายในห้องสมุดนั้นมีครบทุกรูปแบบจริง แต่เน้นรูปแบบของสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่า ส่วนหนังสือเสียง หนังสืออักษรเบรลล์ หนังสือที่มีตัวอักษรขนาดใหญ่ยังมีคุณภาพและปริมาณไม่พอเพียงกับความต้องการ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ห้องสมุดจะมีคลังหนังสือเบรลล์อยู่ เป็นร้อยเล่ม แต่เป็นหนังสือเบรลล์ที่เก่ามาก ไม่ตรงกับความต้องการของพี่เลย จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับทักษะความรู้เกี่ยวกับคนพิการทั่ว ๆ ไป”

“หนังสือเบรลล์ล้าสมัยมาก เก่า และเล่มใหญ่มาก บางทีจุดก็เลือนไปหมดแล้ว หนังสือเสียงมีแต่ไม่รู้ว่ามีเรื่องอะไรบ้าง ไม่เคยได้ใช้ประโยชน์ไม่ตรงกับเรื่องที่เรียนหรือเรื่องที่จะต้องทำวิทยานิพนธ์”

“พี่ไม่ค่อยได้เข้าไปใช้หนังสือเสียงและหนังสือเบรลล์ เพราะบรรณารักษ์ไม่เคยแนะนำว่ามีเรื่องอะไรที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์กับพี่ ส่วนใหญ่ก็ยืมตัวเล่มหนังสือ กับดาวนโหลดไฟล์”

ดังนั้น สมาชิกผู้พิการทางสายตาจึงต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถใช้ได้ทันทีโดยไม่ต้องขอความช่วยเหลือ

จากผู้ช่วยนักศึกษาในการแปลงไฟล์หรือเปลี่ยนรูปแบบทรัพยากรสารสนเทศให้ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบของไฟล์คอมพิวเตอร์ เป็นไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์โปรแกรมไมโครซอฟต์เวิร์ด (Microsoft Word) หรือไฟล์เสียงเอ็มพี 3 และต้องการให้ห้องสมุดจัดทำเว็บไซต์เพื่อรวบรวมรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่สมาชิกผู้พิการทางสายตาสามารถเข้าถึงได้ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“อยากให้ห้องสมุดมีบริการยืมไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของหนังสือทุกเล่มที่ต้องเรียนในระดับปริญญาโท ที่มีในห้องสมุด จะได้มาขอยืมจากบรรณารักษ์ได้เลย ไม่ต้องยืมตัวเล่มที่เป็นสิ่งพิมพ์ไปสแกน เพราะมันเสียเวลามาก นานมากกว่าจะได้อ่านหนังสือเล่มนั้น ๆ”

“ผมต้องการให้ห้องสมุดแปลงรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ที่มีอยู่ เป็นสิ่งพิมพ์ที่มีข้อมูลที่คนตาบอดต้องการ ให้อยู่ในรูปแบบสื่อที่คนตาบอดเข้าถึงได้ เช่น หนังสือตาดี 1 เล่ม ควรจะต้องมีหนังสือเสียงเดซี หนังสืออักษรเบรลล์ หรือหนังสือที่พิมพ์เป็นไฟล์คอมพิวเตอร์ ไฟล์ HTML ให้ สมาชิกที่เป็นอาจารย์และนักศึกษาตาบอดได้มีโอกาสได้ใช้หนังสือเล่มนั้นทดแทนกับคนตาดีทั่วไป”

“รูปแบบที่ต้องการใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดมีอยู่รูปแบบเดียว คือ ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เท่านั้น บางชื่อเรื่องต้องไปขอจากบรรณารักษ์ ที่ให้พี่เขาช่วยสืบค้นและดาวน์โหลดให้”

สมาชิกห้องสมุดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า ห้องสมุดควรมีทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบที่เอื้อต่อการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของผู้พิการทางสายตา แต่รูปแบบทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดยังไม่ตรงกับความต้องการของสมาชิก

5.1.3 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ สมาชิกห้องสมุดต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มปริมาณการผลิตหรือแปลงทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดให้อยู่ในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบอื่น ๆ ที่สมาชิกผู้พิการทางสายตาสามารถเข้าถึงได้ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ผมว่าห้องสมุดมีทรัพยากรที่คนตาบอดเข้าถึงได้น้อยมาก ถ้าเทียบกับจำนวนหนังสือที่มีให้บริการ สื่อสำหรับคนตาบอดให้รวมทุกรูปแบบยังมีไม่ถึง 1 เปอร์เซนต์แน่นอน ดังนั้น บรรณารักษ์ ผู้ช่วยนักศึกษา อาสาสมัคร จำเป็นต้องร่วมมือกันผลิตสื่อพวกนี้ ไม่ว่าจะเป็นหนังสืออักษรเบรลล์ หนังสือเสียง หรือว่าไฟล์คอมพิวเตอร์ที่ทำได้ง่ายและเร็วที่สุด ใช้เวลาน้อยที่สุด”

สมาชิกห้องสมุดมีข้อเสนอแนะในการเพิ่มปริมาณทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดว่า บรรณารักษ์ควรประสานงานและขอความร่วมมือจากอาจารย์ผู้สอนหรือเจ้าของผลงาน เพื่อขออนุญาตนำไฟล์คอมพิวเตอร์ต้นฉบับที่จัดพิมพ์เป็นตัวเล่มเอกสารการสอนหรือหนังสือมาให้บริการแก่อาจารย์และนักศึกษาผู้พิการทางสายตาภายในห้องสมุดโดยเฉพาะบรรณารักษ์ต้องซื้อตัวเล่มหนังสือที่เป็นสิ่งพิมพ์ควบคู่กับการขอไฟล์คอมพิวเตอร์จากเจ้าของผลงานที่อยู่ในรูปแบบของ

ไฟล์คอมพิวเตอร์ที่สมาชิกเข้าถึงได้ แต่ไม่สามารถทำสำเนาหรือแก้ไขข้อมูลใด ๆ ได้ สามารถอ่านได้อย่างเดียว ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“วิธีที่จะเพิ่มปริมาณทรัพยากรได้เร็ว สามารถทำได้โดยให้บรรณารักษ์โทรศัพท์ไปขออนุญาตอาจารย์หรือขออนุญาตเจ้าของผลงานเพื่อขอไฟล์คอมพิวเตอร์ที่เป็นไฟล์เวิร์ดแล้วบรรณารักษ์ก็ต้องช่วยซื้อหนังสือด้วย จะได้ยุติธรรม สมาชิกก็จะเข้าถึงสารสนเทศจากไฟล์คอมพิวเตอร์ได้เลย”

“ส่วนใหญ่ที่จะขอไฟล์จากอาจารย์ที่ราชสุตา และที่มหิดลเลย ถ้าต้องการหนังสือเล่มไหน แล้วอาจารย์ที่นั่นเป็นผู้แต่ง จะว่าอาจารย์มีไฟล์ไหม หนูจะขอมาอ่านเพื่อทำรายงาน อาจารย์ที่นั่นจะเข้าใจและยินดีให้มา พอพี่ได้ก็จะเอาแจกให้เพื่อน ๆ ที่เรียนวิชาเดียวกัน มันจะทำให้ลดอุปสรรคต่าง ๆ ไปได้เยอะ ซึ่งคิดว่าวิธีนี้ห้องสมุดน่าจะนำไปใช้ได้”

5.2 ความต้องการด้านการบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้พิการทางสายตาส่วนใหญ่ ต้องการให้ห้องสมุดพัฒนาและปรับปรุงการบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ประเด็น ดังนี้

5.2.1 การเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ สมาชิกห้องสมุดต้องการให้ห้องสมุดจัดทำเว็บไซต์เฉพาะที่รวบรวมฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศเพื่อผู้พิการทางสายตาทุกรูปแบบที่มีอยู่ในประเทศไทย โดยจัดทำในลักษณะของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-Library เพื่อให้สมาชิกห้องสมุดที่พิการทางสายตาสามารถดาวน์โหลดหนังสือเสียง ไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องการมาใช้ได้ทันทีด้วยตนเอง ซึ่งเป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับสมาชิก โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลาเดินทางไปยืมทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการที่ห้องสมุดอื่น ๆ ในกรณีที่ทางห้องสมุดหรือแหล่งบริการสารสนเทศที่เป็นเจ้าของฐานข้อมูลไม่อนุญาตให้ดาวน์โหลดข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ สมาชิกห้องสมุดจะต้องขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ในการติดต่อประสานงานยืมคืนระหว่างแหล่งบริการสารสนเทศนั้น ๆ เช่น การจัดทำเว็บไซต์รวบรวมรายการทรัพยากรสารสนเทศสำหรับผู้พิการทางสายตา โดยห้องสมุดวิทยาลัยราชสุตาร่วมมือกับมูลนิธิราชสุตา ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์ ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด มูลนิธิธรรมมิกชน เป็นต้น ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“อยากให้ห้องสมุดจัดทำเว็บไซต์เพื่อเป็นศูนย์กลางการเก็บรวบรวมแหล่งสารสนเทศและรายชื่อหนังสือเสียง หนังสืออักษรเบรลล์ หรืออะไรก็ตามที่คนตาบอดสามารถสืบค้น และยืมระหว่างกันได้ โดยให้บรรณารักษ์เป็นผู้ประสานงานต่อต่อยืมคืนให้”

“ผมต้องการให้ห้องสมุดคนตาบอดร่วมมือกันพัฒนาฐานข้อมูลออนไลน์ขึ้น เพื่อรวบรวมรายการทรัพยากรสารสนเทศคนตาบอดเข้าถึงได้ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือแถบเสียง หนังสือเสียงระบบเดซี่ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อต่าง ๆ โดยให้ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุตาเป็นศูนย์กลาง จัดทำในลักษณะเหมือนกับฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ DCMS ที่สามารถดาวน์โหลดตัวเล่มวิทยานิพนธ์เป็นไฟล์ PDF ได้”

“อยากให้ห้องสมุดทำ Library center รวบรวมรายชื่อและแหล่งหนังสือเสียงด้านบันเทิงคดีและวิชาการ และ E-book ถ้าพี่สืบค้นเรื่องไหนเข้าไป ก็รู้ทันทีเลยว่า หนังสือเสียงนี้อยู่ที่ห้องสมุดใดบ้าง ห้องสมุดใดบ้าง จะได้ติดต่อยืมได้ถูก”

นอกจากนี้ สมาชิกห้องสมุดยังเห็นว่า ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา ควรเพิ่มเติมรายการสารบัญของหนังสือ ตลอดจนประเด็นสำคัญในแต่ละบท เพื่อให้ผู้ใช้มีข้อมูลสำหรับพิจารณาว่าหนังสือชื่อเรื่องหนึ่ง ๆ ตรงกับความต้องการหรือไม่ ก่อนที่จะตัดสินใจขอยืม ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ห้องสมุดควรปรับปรุงด้านข้อมูลหนังสือในฐานข้อมูลเว็บไซต์ห้องสมุด ควรเพิ่มรายการสารบัญลงไป เพื่อบอกรายละเอียดในแต่ละชื่อเรื่องว่ามีหัวข้ออะไรบ้าง อาจจะไม่ต้องใส่รายละเอียดก็ได้ เพียงแค่เลือกเรื่องหลัก ๆ ในแต่ละบท เป็นการตรวจสอบว่าเรื่องนั้นตรงกับความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ น่าจะเป็นประโยชน์มากครับ

”

5.2.2 ความต้องการบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ห้องสมุด
ควรมีให้บริการภายในห้องสมุด สมาชิกห้องสมุดมีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ห้องสมุดควรที่จัดบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกที่พิการทุกประเภทอย่างครบถ้วน เพื่อที่จะตอบสนองการใช้บริการภายในห้องสมุดได้อย่างครบวงจร เช่น จัดบริการคอมพิวเตอร์สำหรับผู้พิการทางสายตา เครื่องอ่านหนังสือเสียงระบบเดซี เครื่องฟังหนังสือแถบเสียง เครื่องขยายตัวอักษรให้มีขนาดใหญ่สำหรับสมาชิกห้องสมุดที่สายตาเลือนราง เครื่องพิมพ์อักษรเบรลล์ เป็นต้น ห้องสมุดควรจัดเตรียมไว้เพื่อรองรับการใช้บริการของสมาชิก ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ผมคิดว่า ถ้าห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการทุกอย่าง จะดีมาก ๆ เป็นประโยชน์แก่ผู้พิการทุกคน ตามบอดจะได้เลือกใช้เทคโนโลยีได้ สามารถเลือกใช้อุปกรณ์หรือเทคโนโลยีตามที่ต้องการ เลือกที่ใช้เป็น ใช้งาน ใช้ถนัด ใช้สะดวก”

อย่างไรก็ตาม สมาชิกผู้พิการทางสายตาส่วนหนึ่งเห็นว่า ห้องสมุดไม่จำเป็นต้องจัดบริการวัสดุหรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกใด ๆ นอกเหนือจากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สมาชิกห้องสมุดทุกคนสามารถเข้าถึงได้ ดังนั้น สมาชิกห้องสมุดจึงต้องการให้ห้องสมุดบริการคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูงเพิ่มอีก 1 เครื่อง พร้อมติดตั้งโปรแกรมอ่านจอภาพ โปรแกรมสังเคราะห์เสียงทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โปรแกรมอ่านหน้าจอ อุปกรณ์ชุดหูฟัง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกห้องสมุดที่ไม่ได้นำโน้ตบุ๊กส่วนตัวมา สามารถสืบค้นข้อมูลในฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ ทั้งยังเป็นประโยชน์แก่ผู้พิการประเภทอื่น ๆ คนปกติทั่วไปที่เข้ามาใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นข้อมูลในห้องสมุดได้ด้วย ไม่ได้เจาะจงว่าเป็นคอมพิวเตอร์สำหรับสมาชิกห้องสมุดที่พิการทางสายตาใช้เพียงบุคคลเดียว ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ห้องสมุดมีคอมพิวเตอร์เก่า ๆ อยู่แล้ว 2 เครื่อง ส่วนใหญ่นักศึกษาหนูหนวกจะใช้เป็นประจำ ดังนั้นห้องสมุดควรมีคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์เพื่อให้นักศึกษาตามขอเพิ่มอีก 1 เครื่องที่เป็นเครื่องใหม่และทันสมัย เพื่อให้บริการสำหรับนักศึกษาบางคนที่ไม่ได้หิ้วโน้ตบุ๊กมา”

สมาชิกห้องสมุดส่วนหนึ่งยังมีความเห็นว่า นักศึกษาพิการทางสายตาส่วนใหญ่มักจะใช้คอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กส่วนตัวมากกว่าใช้บริการคอมพิวเตอร์ในห้องสมุด เนื่องจากมีความคุ้นเคยและมีความชำนาญในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวมากกว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการภายในห้องสมุด แต่มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า ห้องสมุดควรมีคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ผมจะใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวครับ เพราะสะดวกรวดเร็ว และคุ้นเคยมากกว่า ในเวลาที่เปิดหน้าจอโปรแกรมJaws จะอ่านหน้าต่างที่เราใช้ประจำเราสามารถใช้งานได้เลย แต่ผมก็เห็นด้วยที่ห้องสมุดควรมีคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นเพิ่มขึ้น”

5.3 ความต้องการด้านอาคารสถานที่

สมาชิกห้องสมุดส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสอดคล้องกันเกี่ยวกับความต้องการด้านอาคารสถานที่ว่า ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดาเป็นสถานที่ที่เอื้อต่อการเข้าถึงของผู้พิการทุกประเภท ลักษณะตัวอาคารภายนอกมีการออกแบบมาอย่างดี ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ออกแบบอาคารที่เอื้อต่อการเดินทางของคนพิการอยู่แล้ว เพราะที่นี่มีแต่นักศึกษาที่พิการ ไม่ว่าจะเป็นตาบอด หนูหนวก หรือพิการทางการเคลื่อนไหว มีทางลาดอำนวยความสะดวกให้โดยเฉพาะ คนตาบอดใช้ไม้เท้าขาว จะรู้ทิศทาง รู้และสัมผัสถึงลักษณะพื้นผิวที่แตกต่าง สำหรับคนสายตาเลือนรางมีราวจับสีแดงตลอดตัวอาคาร ไปไหนมาไหนสะดวกมาก”

อย่างไรก็ตาม สมาชิกห้องสมุดมีความเห็นว่า เมื่อมีงบประมาณในการจัดการด้านอาคารสถานที่ควรปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่ยังบกพร่องอยู่ เพื่ออำนวยความสะดวกปลอดภัยในการใช้อาคาร ดังนี้

5.3.1 ประตูทางเข้าห้องสมุด ปัจจุบันเป็นประตูกระจกแบบผลักเข้าออก ซึ่งมีขนาดใหญ่ น้ำหนักมาก และเปิดยากต้องใช้แรงมากในการเปิดประตู จึงเป็นอุปสรรคในการเข้าใช้ห้องสมุดของสมาชิกห้องสมุดที่พิการทุกประเภท นอกจากนี้ ในส่วนของคีย์ประตูห้องสมุดเป็นส่วนที่ยื่นออกมา ทำให้สมาชิกห้องสมุดสะดุดล้มได้ง่าย ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“พี่เข้าห้องสมุดที่ไร รู้สึกว่ามีอุปสรรคทุกที เหมือนประตูไม่ค่อยยอมเปิด มีไม้เท้าแล้วยังเดินชนประตูห้องสมุดอยู่”

“ผมผลึกประตูเข้าห้องสมุดได้ครับ แรงเยอะ แต่มักจะสะดุดเส้นที่นู่น ๆ ขึ้นมาตรงทางเข้านี้แหละครับ เลยทำให้ไม่ค่อยอยากเข้าห้องสมุด หรือไม่ก็แค่เดินมาหาบรรณารักษ์ เพราะไม่รู้ทิศทางภายในห้องสมุดเลย กลัวชนของเสียหาย”

5.3.2 ลักษณะของพื้นที่ภายในห้องสมุดไม่มีการใช้สีหรือการปูกระเบื้องที่มีลักษณะพื้นผิวต่างกัน เพื่อบอกทิศทางและจุดเปลี่ยนเส้นทางสำหรับผู้พิการทางสายตาเหมือนกับเส้นทางภายนอกห้องสมุด สมาชิกผู้พิการทางสายตาจึงไม่สามารถทราบได้เลยว่า เคาน์เตอร์ยืมคืนหนังสืออยู่ที่ใด คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลอยู่ตรงไหน ชั้นหนังสืออยู่ที่ใด หากสมาชิกไม่ได้มาใช้ห้องสมุดบ่อย ๆ จะไม่คุ้นเคย และค้นหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเองไม่ได้ ห้องสมุดจึงควรปรับปรุงพื้นที่อาคารเพื่อให้ผู้พิการทางสายตาใช้อาคารได้โดยสะดวก และควรทำป้ายระบุประเภทและหมวดหมู่ทรัพยากรที่เป็นอักษรเบรลล์ ที่ชั้นหนังสือ เพื่อให้ผู้ใช้เดินค้นหาสารสนเทศได้เองในระหว่างที่บรรณารักษ์กำลังให้บริการแก่สมาชิกห้องสมุดคนอื่น ๆ อยู่ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เมื่อเข้าห้องสมุด มักจะไม่เคยเดินไปไหนเลยนอกจากที่เคาน์เตอร์ยืมคืนของบรรณารักษ์ แล้วก็รอบรรณารักษ์หาหนังสือให้”

“ถ้าบรรณารักษ์จะทำป้ายอักษรเบรลล์ไว้ที่ตู้หนังสือ ชั้นหนังสือก็จะดีนะ ในเบื้องต้นก็จะดีพอรู้บ้างว่าอะไรอยู่ตรงไหน จะได้เดินดูไปเรื่อย ๆ ระหว่างรอบรรณารักษ์ เพราะบางวันคนก็เยอะ

อย่างไรก็ตาม สมาชิกห้องสมุดส่วนหนึ่งกลับมีความเห็นว่าสภาพแวดล้อมลักษณะอาคารทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด ควรมีลักษณะเหมือนกับอาคารทั่ว ๆ ไป ไม่จำเป็นต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกใด ๆ เพื่อฝึกให้สมาชิกห้องสมุดเคยชินกับสภาพและลักษณะอาคารทั่วไป สามารถเดินทางไปมาภายในอาคารอื่น ๆ ได้โดยไม่รู้สึกว่าจะต้องปรับตัว หรือคิดว่าตนเองมีอุปสรรคในการเดินทาง เพราะในความเป็นจริงแล้ว ห้องสมุดอื่น ๆ ไม่ได้ออกแบบอาคารที่มีเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับผู้พิการ การปรับตัวให้สามารถดำเนินชีวิตประจำวันได้เช่นเดียวกับคนปกติจึงเป็นเรื่องจำเป็น

กรณีศึกษาที่ 3 ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ

1. บริบททั่วไปของห้องสมุด

ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ เป็นห้องสมุดหนังสือเสียงสำหรับผู้พิการทางสายตาแห่งแรกที่มีการดำเนินงานตามหลักการจัดการทางบรรณารักษศาสตร์และเปิดให้บริการแก่ผู้พิการทางสายตาที่เป็นสมาชิกห้องสมุดเป็นครั้งแรก ตั้งแต่วันที่ 8 ตุลาคม พ.ศ. 2529 ห้องสมุดมีชื่อเรียกที่แตกต่างกันไปตามยุคสมัย เดิมมีชื่อว่า “ห้องสมุดไทย-เยอรมนี” โดยตั้งชื่อตามผู้บริจาคทุนทรัพย์ ต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็น “ห้องสมุดแถบเสียงสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย

ไทย” และต่อมาในปี พ.ศ. 2543 เปลี่ยนชื่อเป็น หอสมุดคนตาบอดแห่งชาติ และปัจจุบันใช้ชื่อว่า “หอสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ” ซึ่งเป็นชื่อที่เหมาะสมและครอบคลุมการให้บริการแก่กลุ่มผู้ใช้บริการ

ปัจจุบันหอสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 85/1-2 ซอยบุญอยู่ ถนนดินแดง แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400 บริเวณชั้น 2 ของอาคารสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทยซึ่งเป็นอาคารพาณิชย์ 4 ชั้น ขนาด 2 คูหา มีเนื้อที่โดยประมาณ 85 ตารางวา ภายในตัวอาคารไม่มีอุปกรณ์และเทคโนโลยีใด ๆ ที่จะช่วยนำทางหรืออำนวยความสะดวกให้ผู้พิการทางสายตาเข้าถึงห้องสมุดได้เลย

หอสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ ทำหน้าที่แปลงรูปหนังสือปกติหรือที่ผู้พิการทางสายตาเรียกว่า “หนังสือตาดิ” ทุกประเภทให้เป็นหนังสือเสียง เพื่อให้ไว้บริการแก่ผู้พิการทางสายตา รวมทั้งผู้พิการทางการเรียนรู้บางประเภท เช่น ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่ไม่สามารถหรือไม่สะดวกในการหยิบจับหรือเปิดหน้าหนังสือได้ด้วยตนเอง ผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้ป่วยขณะพักฟื้นที่แพทย์ไม่แนะนำให้ใช้สายตา เด็กก่อนวัยเรียน ชนกลุ่มน้อยที่ไม่สามารถอ่านเขียนหนังสือภาษาไทยได้ บุคคลที่ไม่รู้หนังสือ ตลอดจนผู้สูงอายุที่มีปัญหาด้านสายตาที่ไม่สามารถอ่านหนังสือได้ด้วยตัวเอง โดยหอสมุดจัดบริการต่าง ๆ ที่เป็นบริการพื้นฐานเช่นเดียวกับหอสมุดคนตาบอดปกติทั่วไป ดังนี้

1. บริการยืม-คืนหนังสือเสียง
2. บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า
3. บริการแนะนำหนังสือเสียงใหม่ที่น่าสนใจ
4. บริการรับอ่านหนังสือปกติให้เป็นหนังสือเสียง
5. บริการค้นคว้าและสืบค้นข้อมูลการศึกษาเพื่อผู้พิการทางสายตา
6. บริการทำสำเนาเทปและซีดี

บริการดังกล่าวสอดคล้องกับพันธกิจหลักของหอสมุดที่เน้นด้านการให้การศึกษา นอกกระบบโรงเรียน แก่ทุกชนชั้น ทุกวัย ให้คนตาบอดมีโอกาสศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง มีความคิดสร้างสรรค์ และพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น และส่งเสริมให้คนตาบอดมีนิสัยรักการอ่านและการศึกษาค้นคว้า รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ โดยดำเนินการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงห้องสมุดจะต้องเป็นศูนย์กลางของความร่วมมือในการพัฒนาและดำเนินกิจกรรมของหอสมุดโดยประสานความร่วมมือกับองค์กร สถาบันต่าง ๆ เพื่อพัฒนางานหอสมุดและกิจกรรมเผยแพร่ด้านบริการความรู้ข่าวสาร ปัจจุบัน หอสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ มีสมาชิกหอสมุดที่เป็นผู้พิการทางสายตาทั้งหมด 1,777 คน จากทั่วประเทศ

การสมัครสมาชิกหอสมุด ผู้พิการทางสายตาสามารถนำบัตรประจำตัวผู้พิการมาขึ้นทะเบียนที่สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย และยื่นเพื่อสมัครสมาชิกหอสมุดเพื่อใช้สิทธิ์ในการยืมหนังสือเสียงได้ที่บรรณารักษ์ เพื่อลงทะเบียนประวัติในฐานะข้อมูลสมาชิกหอสมุด เพื่อความสะดวกในการติดต่อจัดส่งหนังสือเสียงให้ทางไปรษณีย์

ห้องสมุดให้บริการยืมคืนหนังสือเสียง สัปดาห์ละ 6 วัน ตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันเสาร์ ระหว่างเวลา 9.00-17.00 น. และเปิดให้อาสาสมัครเข้ามาอ่านหนังสือเสียงในวันเวลาดังกล่าวด้วย ปิดให้บริการวันอาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์

2. สภาพทั่วไปของการดำเนินงานห้องสมุด

2.1 ด้านงานบริหาร ครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

2.1.1 โครงสร้างการบริหารงาน

ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ อยู่ภายใต้การบริหารงานของมูลนิธิคนตาบอดไทย โดยมีประธานมูลนิธิคนตาบอดไทยเป็นผู้รับผิดชอบดูแลการบริหารจัดการห้องสมุดโดยเฉพาะ ห้องสมุดจึงเป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การบริหารงานของประธานมูลนิธิโดยตรง และไม่มีการแบ่งส่วนงานหรือฝ่ายงานตามโครงสร้างการบริหารองค์กรที่ชัดเจน แต่เป็นการร่วมมือร่วมแรงกันปฏิบัติงานในหน้าที่ของแต่ละบุคคล เพื่อช่วยกันผลิตหนังสือเสียงให้บริการแก่สมาชิกห้องสมุด โดยมีบุคลากรของห้องสมุดคือ บรรณารักษ์ 1 คน และผู้ช่วยบรรณารักษ์ 1 คน เป็นผู้รับผิดชอบดูแลการดำเนินงานของห้องสมุด ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 งาน ได้แก่ งานเทคนิคและงานบริการ โดยห้องสมุดจะเน้นงานบริการเป็นหลัก และในส่วนงานเทคนิคนั้น นอกจากบรรณารักษ์จะมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดระบบห้องสมุดทั้งหมดแล้ว ยังต้องร่วมมือกับฝ่ายผลิตในการผลิตหนังสือเสียง ฝ่ายผลิตประกอบด้วยบุคลากร 2 คน คือ บุคลากรในการผลิตหนังสือเสียงและบุคลากรตรวจสอบคุณภาพของหนังสือเสียง นอกจากนี้ บรรณารักษ์ห้องสมุดยังต้องปฏิบัติหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุดและบริการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดให้บริการ เช่น การจัดรายการแนะนำหนังสือเสียงที่น่าสนใจ โดยร่วมมือกับฝ่ายประชาสัมพันธ์โครงการวิทยุ “หนังสือเสียงเพื่อประชาชน” การขอรับบริจาคหนังสือที่ผู้พิการทางสายตาต้องการฟัง เป็นต้น

ในด้านพันธกิจ ห้องสมุดจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์แนะนำห้องสมุด ระบุพันธกิจหลักของห้องสมุด ดังนี้ 1) ให้การศึกษานอกระบบโรงเรียนแก่ทุกชนชั้น ทุกวัย ให้คนตาบอดมีโอกาสดูแลตัวเองว่าหาความรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง มีความคิดสร้างสรรค์ และพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น 2) ส่งเสริมให้คนตาบอดมีนิสัยรักการอ่านและการศึกษาค้นคว้า รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ โดยดำเนินการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านในรูปแบบต่าง ๆ และ 3) ห้องสมุดจะต้องเป็นศูนย์กลางของความร่วมมือในการพัฒนาและดำเนินกิจกรรมของห้องสมุดโดยประสานความร่วมมือกับองค์กร สถาบันต่าง ๆ เพื่อพัฒนางานห้องสมุดและกิจกรรมเผยแพร่ด้านบริการความรู้ข่าวสาร

ห้องสมุดมีวัตถุประสงค์หลัก คือ ให้ความช่วยเหลือด้านการศึกษาแก่ผู้พิการทางสายตา เน้นการให้บริการผู้พิการทางสายตาทุกคนที่มีโอกาสได้เข้าศึกษาเล่าเรียนทั้งการศึกษาในระบบและการศึกษานอกระบบ ห้องสมุดจึงเป็นอีกวิถีทางหนึ่งในการส่งเสริมการศึกษานอกระบบสำหรับผู้พิการทางสายตาและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์ได้เป็นอย่างดี ช่วยเหลือผู้พิการทางสายตาที่ต้องการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการภายในห้องสมุด ได้แก่

หนังสือแถบเสียง ประมาณ 5,000 เรื่อง หนังสือเสียงเดซี ประมาณ 3,000 เรื่อง มีสมาชิกรับบริการด้วยตนเอง ประมาณ 300-400 คนต่อเดือน นอกจากนี้ ห้องสมุดยังมีหน้าที่ช่วยเหลือผู้พิการทางสายตาในกิจกรรมอื่น ๆ ด้วย เช่น การขอรับบริการช่วยอ่านหนังสือ บริการจัดหาอาสาสมัครช่วยสอนการบ้านหรือช่วยสอนหนังสือในช่วงสอบ ช่วยแนะนำหนังสือที่มีประโยชน์ในการเตรียมตัวสอบ และทำรายงาน เป็นต้น วัตถุประสงค์เหล่านี้ส่งเสริมกระบวนการศึกษาตลอดชีวิตให้แก่ผู้พิการทางสายตา อันเป็นวิถีทางที่นำไปสู่ความเสมอภาคทางการศึกษาของผู้พิการทางสายตาในอนาคต

แผนกิจกรรมในอนาคต ทางมูลนิธิคนตาบอดไทย สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทยเห็นว่า ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติควรที่จะเป็นห้องสมุดที่จัดเก็บหนังสือเสียงแหล่งใหญ่ที่สุดในประเทศ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ให้กับผู้พิการทางสายตาที่ต้องการศึกษาหาความรู้และความบันเทิงนอกห้องเรียน ในอนาคตห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติจึงต้องสามารถพัฒนาเป็นแหล่งบริการชุมชนทรัพยากรทางปัญญาและความบันเทิงที่เหมาะสมกับสภาพการรับรู้ของผู้พิการทางสายตาให้ได้มากที่สุดและครอบคลุมที่สุด ดังที่ อาจารย์ มณฑิร บุญตัน นายกสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย กล่าวไว้ว่า หากต้องการยืมหนังสือเสียง ต้องมายืมที่ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติเท่านั้น

2.1.2 นโยบาย

ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ มีนโยบายการบริหารงานห้องสมุดที่ชัดเจนตามที่ระบุไว้ในเว็บไซต์สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย โดยเน้นการให้บริการกับคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์ทุกคนที่ต้องการความช่วยเหลือทางด้านการศึกษา ซึ่งเป็นนโยบายที่บรรณารักษ์และบุคลากรในห้องสมุดเข้าใจตรงกันและพร้อมที่จะปฏิบัติตามนโยบายนั้นอย่างเต็มความสามารถด้วยจิตอาสา

ในด้านการวางแผนพัฒนาระบบงานห้องสมุดให้ตอบสนองความต้องการของสมาชิกให้ได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้บริหารและบรรณารักษ์ร่วมกันการวางแผนพัฒนาห้องสมุดทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ดังนี้

1) แผนระยะสั้น คือ การปรับปรุงพื้นที่ภายในห้องสมุดให้เป็นสัดส่วนมากยิ่งขึ้นระหว่างส่วนงานห้องสมุดบริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนโตะคอมพิวเตอร์สำหรับอาสาสมัครใช้อ่านหนังสือเสียง ส่วนผู้จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศทั้งหมดในห้องสมุด และส่วนที่ต้องการให้มีเพิ่มเติมขึ้นมาใหม่ คือ พื้นที่สำหรับการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการฟังหนังสือเสียงในห้องสมุด เช่น การจัดเสวนาระหว่างอาสาสมัครผู้อ่านหนังสือเสียงกับผู้ฟังหนังสือเสียง มีกิจกรรมแนะนำหนังสือเสียงที่สมาชิกประทับใจ เป็นเวทีกลางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของสมาชิกห้องสมุด และสำหรับการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดขึ้น ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ที่ต้องการปรับปรุงพื้นที่ให้เป็นสัดส่วนมากขึ้น เพื่อจัดกิจกรรมห้องสมุดสำหรับคนตาบอด อาจจะเป็นมุมเล็ก ๆ คือ การจัดเสวนา ให้สมาชิกร่วมแลกเปลี่ยนว่าคุณยืมหนังสือเล่มนี้ไปฟังแล้วเป็นยังไงบ้าง เป็นการจัดเสวนาโตะกลม มาแลกเปลี่ยนประสบการณ์การใช้ห้องสมุด แนะนำหนังสือเสียงใหม่ ๆ ที่น่าสนใจ

อาจจะเชิญอาสาสมัครที่อ่านหนังสือเสียงเป็นประจำมาพูดคุย แนะนำตัวให้สมาชิกห้องสมุดได้รู้จักบ้าง”

“สำหรับอาสาสมัครที่เข้ามาอ่านหนังสือ พี่จะจัดห้องให้จะได้ไม่รบกวนกันเวลาอ่านหนังสือ จะต้องแบ่งสัดส่วนให้ชัดเจน เพราะตอนนี้เนื้อที่ภายในห้องปนกันไปหมด สมาชิกมายืมหนังสือ ส่งเสียงดังรบกวน สมาชิกอาสาสมัครที่อ่านหนังสืออยู่ แต่ก็เข้าใจว่า สมาชิกไม่ได้เจตนา แต่เป็นไปตามธรรมชาติของเขา”

2) แผนระยะยาว คือ การสร้างอาคารห้องสมุดแห่งใหม่ ในที่ดินที่สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทยได้รับบริจาคมาแล้ว แต่จะต้องขอบริจาคทุนทรัพย์ในการสร้างห้องสมุดใหม่ ดังให้คำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ได้รับที่ดินมาคะ แต่ว่าอยู่ค่อนข้างลึกและไกลจากที่เดิม ต้องเริ่มสร้างใหม่ และต้องใช้เงินทุนเยอะมาก สมาคมฯ ต้องระดมทุนขอรับบริจาคจากผู้ให้การสนับสนุนและเห็นความสำคัญของห้องสมุดคนตาบอดเป็นจำนวนมาก ซึ่งต้องรอก่อน ถึงจะมีการวางแผนขั้นต่อไป แต่อนาคตคิดว่า ต้องขยับขยาย”

ผู้บริหารมีความคิดเห็นว่า สมาชิกทุกคนน่าจะเห็นด้วยและไม่มีปัญหาเรื่องการเดินทางมาใช้บริการห้องสมุด หากห้องสมุดต้องย้ายไปจากที่เดิมซึ่งเป็นแหล่งใจกลางเมือง ดังให้คำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ไม่น่าจะเป็นอุปสรรคสำหรับสมาชิกห้องสมุด เพราะว่าสมาชิกส่วนใหญ่ 80 % ยืมทางโทรศัพท์แล้ว ห้องสมุดจัดส่งทางไปรษณีย์ ฟังทางโทรศัพท์ได้ มีทางเลือกให้สมาชิกใช้บริการหลายรูปแบบ ไม่ต้องเดินทางมาด้วยตนเองก็ได้ สำหรับอาสาสมัคร ถ้าเขามีใจต้องการช่วยเหลือ เขาต้องมุ่งมั่นที่จะมาได้ แต่ห้องสมุดต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน”

อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารและบรรณารักษ์มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า แผนระยะสั้นนี้จะสำเร็จได้ จะต้องรอมงบประมาณที่ได้รับบริจาคจากผู้มีจิตศรัทธา ห้องสมุดถึงจะสามารถพัฒนาในแผนระยะสั้นและระยะยาวได้

นอกจากนี้ ยังมีนโยบายในด้านความร่วมมือระหว่างห้องสมุด ผู้บริหารและบรรณารักษ์ มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า ห้องสมุดจำเป็นต้องมีความร่วมมือกับห้องสมุดอื่น ๆ ที่ให้บริการผู้พิการทางสายตา เพื่อความคล่องตัวในการดำเนินงานห้องสมุด ช่วยกันผลิตและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้มีจำนวนมากขึ้นโดยไม่ซ้ำซ้อนกัน และสามารถแบ่งปันแจกจ่ายทรัพยากรสารสนเทศให้กับทุกห้องสมุดที่มีผู้พิการทางสายตาใช้บริการ แต่ในทางปฏิบัติแล้ว ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาทั่วประเทศนั้นมีน้อยมาก และต่างพัฒนางานของห้องสมุดตนเอง โดยไม่ได้ติดต่อประสานงานร่วมกัน สำหรับห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ ได้รับความช่วยเหลือจากองค์กรเอกชนในการผลิตหนังสือเสียง ได้แก่ ทัศนสถานหญิง และร้านหนังสือบีทูเอส ที่ให้การสนับสนุนช่วยเหลือในการผลิตหนังสือเสียงให้แก่ห้องสมุด ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ห้องสมุดจะไปขอติดต่อที่เรือนจำหญิงเพื่อให้ทางเรือนจำหาอาสาสมัครเพื่ออ่านหนังสือเสียง ช่วยกันผลิตหนังสือเสียงขึ้นมา เป็นการเพิ่มรายได้ให้กับนักโทษหญิงเหล่านั้นด้วย แต่ห้องสมุดจะต้องมีเจ้าหน้าที่ไปสอนให้เขาได้ทราบถึงขั้นตอนการผลิตทั้งหมด”

“ตั้งแต่ปี 2548 ร้านหนังสือบีทูเอส สาขาเซ็นทรัลเวิลด์ มีความมุ่งมั่นอย่างจริงจังที่จะช่วยเหลือเรามาก ลงทุนสร้างห้องบันทึกเสียงและผลิตหนังสือเสียง เป็นโครงการระยะยาวเพื่อให้เป็นแหล่งผลิตหนังสือเสียง ลูกค้ายืมมาซื้อหนังสือสามารถเข้าไปอ่านหนังสือในห้องบันทึกเสียง เพื่อจัดทำเป็นซีดีเสียง มอบให้ห้องสมุด ซึ่งก็ช่วยให้ห้องสมุดเรามีหนังสือเสียงไว้ให้บริการมากขึ้น”

2.1.3 บุคลากร

ในการดำเนินงานห้องสมุด บุคลากรมีความสำคัญเป็นพิเศษ โดยเฉพาะงานบริการ เพราะผู้ใช้บริการคือ ผู้พิการทางสายตา การคัดเลือกบุคลากรเข้ามาทำงานในมูลนิธิคนตาบอดไทย ตำแหน่งบรรณารักษ์ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา จึงมีเกณฑ์ที่แตกต่างจากห้องสมุดทั่วไป กล่าวคือ นอกจากจะต้องมีความรู้ความเข้าใจด้านวิชาชีพทางด้านบรรณารักษศาสตร์แล้ว จะต้องมีความอดทนอดกลั้นสูง เป็นผู้มีจิตอาสาในการช่วยเหลือผู้พิการ มีใจรักการบริการ รู้จักพัฒนาตนเอง โดยพร้อมที่จะเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ อยู่เสมอ เช่น ทักษะการอ่านและเขียนอักษรเบรลล์ การใช้คอมพิวเตอร์สำหรับผู้พิการทางสายตา การใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดผู้พิการทางสายตาที่สมบูรณ์แบบ จำเป็นที่จะต้องมีความรู้ความสามารถในการเขียนหรืออ่านอักษรเบรลล์ได้เป็นอย่างดีและควรที่จะมีความรู้ในเรื่องเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกด้วยเช่นกัน เพราะในบางครั้งบรรณารักษ์มีหน้าที่ในการตอบคำถามหรือข้อสงสัยของผู้พิการทางสายตา จึงต้องสามารถให้ข้อมูลและแนะนำชี้แหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาหรือการดำรงชีวิตให้กับผู้พิการทางสายตาได้อย่างเหมาะสม

ข้อมูลการสัมภาษณ์ชี้ให้เห็นว่า บรรณารักษ์มีความคิดเห็นสอดคล้องกับผู้บริหารเกี่ยวกับคุณสมบัติของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องสมุด กล่าวคือ บรรณารักษ์จะต้องมีความอดทนและมีความคิดริเริ่มที่จะพัฒนาระบบงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาอยู่ตลอดเวลาที่ได้รับโอกาส เนื่องจากการดำเนินงานจัดการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาแตกต่างจากห้องสมุดทั่วไป ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตายังไม่มีระบบการจัดการห้องสมุดที่มีระเบียบแบบแผนการปฏิบัติงานตามหลักการทางบรรณารักษศาสตร์เช่นห้องสมุดทั่ว ๆ ไป ซึ่งอาจจะทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานรู้สึกอึดอัดและลำบากใจในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่ใช่ตัวเล่มหนังสือเหมือนอย่างห้องสมุดทั่วไป ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“บรรณารักษ์ที่นี่ จะต้องคิดระบบการจัดการกับหนังสือเสียงที่มีอยู่ว่าจะต้องจัดการอย่างไร จะประยุกต์หรือพัฒนาต่อไปอย่างไร ซึ่งจะต้องอาศัยคนที่มีใจรักในการทำงานนี้จริง ๆ ต้องทุ่มเทและมีจิตอาสาที่จะช่วยเหลือ”

นอกจากคุณสมบัติข้างต้นแล้ว บรรณารักษ์จะต้องมีคุณสมบัติพิเศษ คือ จะต้องมีความรู้ความเข้าใจขั้นพื้นฐานเกี่ยวกับผู้พิการทางสายตา มีความเข้าใจธรรมชาติและสภาพการดำเนินชีวิตของผู้พิการทางสายตา รู้จักวิธีการปฏิบัติการช่วยเหลืออย่างถูกวิธีและตรงกับความต้องการของผู้พิการทางสายตาด้วย หากปราศจากซึ่งความรู้ความเข้าใจดังกล่าว จะทำให้เกิดปัญหาด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ถ้าบรรณารักษ์หรือบุคลากรที่ขาดประสบการณ์ด้านนี้ สามารถเรียนรู้ได้จากผู้ร่วมงานที่อยู่ในมูลนิธิคนตาบอดไทย หรืออาจจะไปศึกษาอบรมเพิ่มเติมได้ มูลนิธิฯ สนับสนุนให้บุคลากรได้เข้าร่วมสัมมนาต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการผู้ใช้ที่มีความต้องการพิเศษอย่างสม่ำเสมอ เพียงแต่บรรณารักษ์จะต้องทำเรื่องเสนอขึ้นมายังประธานมูลนิธิฯ ให้ได้รับทราบดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เราต้องเข้าใจคนตาบอด ไม่เช่นนั้นจะสื่อสารกันลำบาก แต่ถ้ามีปัญหาเกิดขึ้น เราจะพูดตักเตือนกันว่า ควรจะต้องทำอย่างไร ในการทำงานหรือบริการคนตาบอด”

“ถ้ามีอบรมหรือสัมมนาเกี่ยวกับการพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ช่วยคนตาบอดให้เข้าถึงหนังสือ หรือพัฒนาห้องสมุด ก็ทำเรื่องขึ้นมาได้ ถ้ามันเป็นประโยชน์ต่อห้องสมุดเรา”

ในด้านจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ส่วนห้องสมุดมีบรรณารักษ์ 1 คน ที่ปฏิบัติหน้าที่ตั้งแต่การผลิตจนให้บริการยืมคืนหนังสือเสียง และส่วนของการผลิตหนังสือเสียง มีบุคลากร 2 คน มีหน้าที่ตัดต่อหนังสือเสียง และตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือเสียง พนักงานประจำในมูลนิธิฯ จึงมีเพียง 3 คนเท่านั้น ถือว่า ห้องสมุดมีบุคลากรในการผลิตหนังสือเสียงน้อยมากและไม่เพียงพอกับความต้องการของสมาชิกห้องสมุดที่ต้องการฟังหนังสือเสียงเรื่องใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“บุคลากรเราน้อยจริง ๆ เจ้าหน้าที่อย่างที่เราเห็น มีไม่เพียงพออยู่แล้ว ฝ่ายผลิตก็เร่งผลิต เพื่อที่จะได้มีหนังสือเสียงให้บริการ เป็นหนังสือที่มีความสำคัญกับคนตาบอดทั้งนั้น ทำงานหนักกันทุกคน”

แนวทางในการแก้ปัญหาด้านบุคลากรไม่เพียงพอ ที่ทางมูลนิธิฯ ได้ดำเนินการอยู่ขณะนี้ คือ การจ้างบุคคลหรือองค์กรอื่นที่มีความชำนาญงานด้านการผลิตหนังสือเสียง มารับงานไป โดยการจ้างเป็นรายวัน และการจ้างเหมาเป็นโครงการเฉพาะกิจ

2.1.4 งบประมาณ

ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ ไม่มีงบประมาณสำหรับการดำเนินงานของห้องสมุดโดยเฉพาะ หากห้องสมุดจำเป็นต้องการใช้งบประมาณ บรรณารักษ์สามารถเขียนโครงการขอพัฒนาปรับปรุงห้องสมุดได้ โดยทำหนังสือชี้แจงถึงประธานมูลนิธิคนตาบอดไทยได้ ซึ่งจะต้องมีการประชุมคณะกรรมการของมูลนิธิคนตาบอดไทยและสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทยเพื่อพิจารณาอนุมัติโครงการที่เสนอขึ้นไป งบประมาณในการดำเนินงานของมูลนิธิ

คนตาบอดไทยในส่วนของห้องสมุดในแต่ละปีจะเป็นงบประมาณที่ไม่สามารถระบุเป็นจำนวนเงินที่แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับเงินที่ได้รับบริจาคทั้งสิ้น นอกจากการได้รับบริจาคเงินแล้ว มูลนิธิฯ ยังได้รับบริจาคแผ่นซีดีเพื่อผลิตหนังสือเสียง และขอรับบริจาคหนังสือที่ผู้พิการทางสายตาดต้องการอ่านอีกด้วย ทำให้ห้องสมุดและฝ่ายผลิตหนังสือเสียงไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการซื้อซีดี ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ทางมูลนิธิคนตาบอดไทยไม่ได้มีงบประมาณในการพัฒนาระบบห้องสมุดโดยตรง ไม่ได้ตั้งไว้ว่าจะจัดสรรให้ห้องสมุดเท่าไร มูลนิธิฯ มีเงินงบประมาณที่ได้รับมาจากการบริจาคทั้งสิ้น เราจะได้เงินบริจาคจากปัจเจกชนที่เดินเข้ามาเป็นอาสาสมัคร เป็นผู้ใจดีทั่ว ๆ ไป”

“ห้องสมุดเราไม่ได้ขอรับบริจาคเป็นเงินอย่างเดียว เรามีความจำเป็นต้องใช้แผ่นซีดีจำนวนมากเพื่อที่จะใช้ในการผลิตหนังสือเสียง ก็จะมีผู้ใจดีนำมาบริจาคให้เป็นประจำเช่นกัน เพราะเขารู้ว่าเราต้องการใช้ และเห็นว่าเราใช้ประโยชน์จริง ๆ”

ผู้บริหารและบรรณารักษ์มีความเห็นสอดคล้องกันว่า งบประมาณที่ห้องสมุดได้รับจากการบริจาคนั้นไม่เพียงพอต่อการบริหารจัดการพัฒนาห้องสมุดอย่างแน่นอน แต่จะพัฒนาปรับปรุงในส่วนที่พอจะทำได้ และห้องสมุดพยายามจัดกิจกรรมหาทุน เช่น ห้องสมุดได้จัดทำโครงการ 80 พรรษาร่วมเย็นเป็นสุข จำหน่ายร่มคันละ 99 บาท เพื่อนำผลกำไรมาใช้ในการพัฒนาห้องสมุดและสนับสนุนเกี่ยวกับการศึกษาเพื่อผู้พิการทางสายตา และงบประมาณอีกส่วนหนึ่งเป็นเงินบริจาคโดยตั้งกล่องรับเงินบริจาคหน้าเคาน์เตอร์ยืมคืนหนังสือ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ตรงหน้ากล่องจะติดป้ายว่าแต่ละกล่องรับเงินบริจาคในเรื่องใด ผู้มีจิตศรัทธาก็สามารถบริจาคเงินได้ตามประสงค์ เช่น กล่องสำหรับซื้อแผ่นซีดี กล่องสำหรับซื้อหนังสือใหม่ เป็นต้น”

ในการดำเนินงานห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ ไม่ได้รับความช่วยเหลือด้านงบประมาณจากรัฐบาล ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ไม่มีเลยนะคะ งบประมาณจากรัฐบาลที่จะหยิบยื่น มาช่วยพัฒนาห้องสมุดคนตาบอด ช่วยผลิตหนังสือเสียง หนังสืออักษรเบรลล์ หรือว่าช่วยพัฒนาศักยภาพสมรรถภาพคนตาบอด”

2.1.5 อาคารสถานที่

ผู้บริหารและบรรณารักษ์ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติมีความเห็นสอดคล้องกันในด้านอาคารสถานที่ว่า การออกแบบอาคารห้องสมุดมีความสำคัญต่อการเข้าใช้บริการห้องสมุด การออกแบบพื้นที่ภายในและภายนอกห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา ควรที่จะเน้นให้มีทางเดินกว้าง โลง เดินไปมาได้สะดวก มีการจัดวางตู้ใส่ของที่ระเบียบ และไม่

ควรที่จะเคลื่อนย้ายบ่อย ในจุดที่มีการเปลี่ยนเส้นทาง หรือมีสิ่งใดขวางกั้น ควรมีสัญลักษณ์แจ้งให้รู้ถึงการเปลี่ยนแปลง เช่น การปูกระเบื้องที่มีพื้นผิวแตกต่างกัน มีป้ายอักษรเบรลล์เพื่อแจ้งให้ผู้พิการทางสายตาทราบว่า เป็นตู้ใส่หนังสือเสียงหมวดหมู่ใด เป็นต้น การออกแบบนี้ ควรมีการวางแผนล่วงหน้า และต้องมีการศึกษาถึงลักษณะของการออกแบบอาคารสำหรับผู้พิการโดยตรง แต่สำหรับห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ มีข้อจำกัดด้านงบประมาณ จึงทำให้ไม่สามารถที่จะปรับปรุงอาคารและโยกย้ายสถานที่ตั้งของห้องสมุดได้ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“มูลนิธิฯ ไม่มีงบประมาณมากพอที่จะซื้อที่ดิน และสร้างอาคารห้องสมุดใหม่ได้ อาคารห้องสมุดที่อยู่ปัจจุบันได้รับการบริจาคมาเช่นกัน เมื่อไม่มีงบประมาณ เราก็ไม่สามารถที่จะดำเนินการให้อาคารมีสภาพที่เหมาะสมได้”

2.1.6 ทรัพยากรสารสนเทศ

ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ ยังมีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ทั่วประเทศ จึงทำให้ห้องสมุดให้ความสำคัญในการผลิตทรัพยากรสารสนเทศให้มีจำนวนมากขึ้น โดยมีนโยบายหลัก ดังนี้

2.1.6.1 ผลิตหนังสือเสียงที่มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชาทั้งบันเทิงคดี สารคดี และวิชาการให้ตรงกับความต้องการเพื่อสนับสนุนและช่วยเหลือทางด้านการศึกษาและสร้างความบันเทิงให้คนตาบอดทุกคนที่เข้ามาให้ได้จำนวนมากที่สุด

2.1.6.2 เปลี่ยนแปลงรูปแบบทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดจากหนังสือเสียงเดซีให้อยู่ในรูปแบบไฟล์คอมพิวเตอร์และออนไลน์ ซึ่งในทางปฏิบัติ บรรณารักษ์ได้นำเสนอโยบายนี้เพื่อขอความช่วยเหลือและความร่วมมือไปยังกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในการพัฒนาเว็บไซต์หนังสือเสียงออนไลน์เพื่อให้ผู้พิการทางสายตาสามารถดาวน์โหลดได้ ซึ่งจะช่วยให้ผู้พิการทางสายตาได้มีโอกาสเข้าถึงสารสนเทศที่ตนเองต้องการได้เร็วขึ้น และง่ายขึ้น เป็นการอำนวยความสะดวกกับผู้พิการที่อยู่กับบ้าน ไม่สามารถออกไปไหนได้ อีกทั้งยังลดภาระงานของห้องสมุดในด้านการจัดบรรจุหีบห่อ การเตรียมจัดส่งไปรษณีย์ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม การเสนอนโยบายดังกล่าวยังไม่ได้รับการตอบสนอง

2.1.7 เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก

ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ มีนโยบายในการจัดบริการวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกผู้พิการทางสายตาเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้ แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.1.7.1 เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานห้องสมุด การผลิตหนังสือเสียงให้แก่สมาชิกห้องสมุดและใช้ในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ โดยเน้นการจัดวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีให้แก่อาสาสมัครในการอ่านและผลิตหนังสือเสียง คือ 1) เครื่องคอมพิวเตอร์ ติดตั้งโปรแกรมบันทึกหนังสือเสียง โปรแกรมตัดต่อเสียง เพื่อที่จะสามารถผลิตหนังสือ

ได้ รวมทั้งหมด 14 เครื่อง 2) ห้องอ่านและบันทึกเสียงโดยเฉพาะ สำหรับอาสาสมัครที่มีความชำนาญในการอ่านและชำนาญในขั้นตอนการผลิตหนังสือเสียงทั้งหมด 8 ห้อง 3) เครื่องอ่านหนังสือเดซี 3 เครื่อง สำหรับเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และตรวจสอบคุณภาพหนังสือเสียงก่อนที่จะส่งให้สมาชิกและหลังจากได้รับคืนจากสมาชิก 4) เครื่องทำสำเนาหนังสือเสียง 2 เครื่อง สำหรับบริการสมาชิกที่ต้องการทำสำเนาหนังสือเสียง

2.1.7.2 เทคโนโลยีอำนวยความสะดวกสำหรับสมาชิกห้องสมุดในการเข้าถึงสารสนเทศ ห้องสมุดจัดบริการคอมพิวเตอร์สำหรับสมาชิกได้สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุด 3 เครื่อง ซึ่งสมาชิกไม่ได้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการสืบค้น เนื่องจาก อาสาสมัครเข้ามาอ่านหนังสือเสียงเป็นจำนวนมาก ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ว่าง ไม่พอใช้ สมาชิกส่วนใหญ่จึงไม่ได้ใช้บริการในส่วนนี้ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“วันเสาร์อาทิตย์อาสาสมัครจะเยอะมาก เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับอ่านหนังสือเสียงไม่เพียงพอเลย อาสาสมัครต้องมานั่งรอต่อกันเพื่ออ่านหนังสือ บางคนก็ไม่รอ ซึ่งพี่ก็เสียดาย แต่ว่า ไม่มีเครื่องให้อ่านจริง ๆ ถ้าวันธรรมดา ก็จะมีพอหมุนเวียนกันได้ แต่พี่ก็ยังไม่สามารถผลิตหนังสือได้เพียงพอกับความต้องการของสมาชิก”

2.2 ด้านงานเทคนิค ครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

2.2.1 การคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ

ในการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่จะนำมาผลิตเป็นหนังสือเสียง ส่วนใหญ่บรรณารักษ์เป็นผู้พิจารณา และคัดเลือกโดยคำนึงถึงความต้องการและความจำเป็นของผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกห้องสมุด โดยมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

2.2.1.1 คัดเลือกจากหนังสือที่ผู้พิการทางสายตาที่เป็นสมาชิกห้องสมุดนำมาฝากให้อ่าน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นหนังสือตำราเรียน หนังสือวิชาการต่าง ๆ เพื่อใช้ในการศึกษา ตั้งแต่ระดับประถม มัธยมและอุดมศึกษา รวมไปถึงการสอบเข้าทำงาน การสอบเรียนต่อในระดับปริญญาโท ปริญญาเอก คู่มือประกอบอาชีพ เรื่องความรู้ทั่วไป เป็นต้น บรรณารักษ์จะคัดแยกไว้และหาอาสาสมัครอ่านให้อย่างเร่งด่วน และต้องเสร็จให้ทันก่อนที่สมาชิกจะนำไปฟัง 1 สัปดาห์ ซึ่งจะต้องมีการจัดลำดับก่อนหลังโดยคำนึงถึงสำคัญและความจำเป็นด้วย

2.2.1.2 คัดเลือกจากหนังสือประเภทบันเทิงคดี นวนิยาย เรื่องสั้น เรื่องแปล ที่สมาชิกห้องสมุดต้องการฟังเป็นจำนวนมาก โดยการแจ้งให้บรรณารักษ์ทราบ บรรณารักษ์จัดทำรายการหนังสือไว้ พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์หาอาสาสมัครและหาหนังสือมาให้อาสาสมัครได้อ่านเพื่อผลิตหนังสือเสียง

2.2.2 การจัดหา/ผลิตทรัพยากรสารสนเทศ

ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด บรรณารักษ์ปฏิบัติตามนโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ 2 ประการ ต่อไปนี้

2.2.2.1 การผลิตขึ้นเอง ห้องสมุดจะนำหนังสือที่ผ่านการคัดเลือกมาผลิตเป็นหนังสือเสียง โดยหาอาสาสมัครเข้ามาอ่านหนังสือ ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายผลิตของมูลนิธิและบรรณารักษ์เป็นผู้สอนและแนะนำการวิธีการใช้โปรแกรมบันทึกเสียง ชื่อว่า My studio PC ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ง่ายต่อการใช้งานและการตัดต่อ เพราะหนังสือเรื่องหนึ่ง ๆ อาจจะมีอาสาสมัครหลายคนช่วยกันอ่าน แต่เมื่ออาสาสมัครอ่านหนังสือจบเรื่องแล้ว ฝ่ายผลิตหนังสือเสียงระบบเดซีจะตรวจแก้ความถูกต้องของการอ่านออกเสียงทั้งหมด หากมีข้อผิดพลาด เช่น อ่านผิด หรืออ่านข้ามหน้า จะต้องมีการบันทึกเสียงอ่านเพิ่มและแทรกเข้าไป ซึ่งจะอยู่ในกระบวนการตัดต่อทั้งสิ้น เมื่อการตัดต่อตรวจสอบความถูกต้องเสร็จเรียบร้อยแล้ว ก็บันทึกลงแผ่นซีดี พิมพ์ป้ายชื่อเรื่องเป็นอักษรเบรลล์ นำออกให้บริการได้ อย่างไรก็ตาม ห้องสมุดไม่อาจจะบ่งจำนวนหนังสือเสียงที่ผลิตในแต่ละเดือนได้ เพราะการผลิตต้องอาศัยอาสาสมัครที่เข้ามาอ่านหนังสือเสียงซึ่งมีจำนวนไม่แน่นอน แต่สำหรับการผลิตหนังสือเสียงที่เป็นตำราเรียน ห้องสมุดจะต้องผลิตให้ทันความต้องการของผู้ใช้ นอกจากนี้อาสาสมัครที่ต้องการช่วยอ่านหนังสือให้ผู้พิการทางสายตา แต่ไม่สะดวกในการเดินทางมาห้องสมุดสามารถอ่านหนังสือบันทึกเสียงโปรแกรมบันทึกเสียงได้จากที่บ้าน โดยใช้โปรแกรมบันทึกเสียงที่มีอยู่และส่งมาให้ห้องสมุด ห้องสมุดจะนำไฟล์เสียงนั้นมาตัดต่อและแปลงไฟล์ให้เป็นหนังสือเสียงระบบเดซีได้ ซึ่งทำให้ห้องสมุดมีหนังสือเสียงเพิ่มขึ้นได้

2.2.2.2 การซื้อและแลกเปลี่ยน บรรณารักษ์ติดต่อกับหน่วยงานที่ผลิตหนังสือเสียงที่อยู่ในรูปแบบหนังสือเสียงระบบเดซี หนังสือเสียงเอ็มพี 3 เพื่อสำรวจว่ามีหนังสือเสียงเรื่องใดจำหน่าย ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติมีหรือไม่ ถ้าไม่มีก็สามารถซื้อหรือขอทำสำเนาได้ ถือเป็นการหาแหล่งผลิตหนังสือเสียงเพิ่มเติม เพื่อประหยัดเวลาในการผลิตหนังสือเสียงเอง ซึ่งมีกระบวนการผลิตหลายขั้นตอนและใช้เวลานาน หน่วยงานผลิตหนังสือเสียงที่มีการประสานงานระหว่างกัน ได้แก่ มูลนิธิราชสุดา โดยทั้งสองฝ่ายจะแลกเปลี่ยนรายชื่อหนังสือที่ตนผลิตขึ้นมาในแต่ละเดือน เพื่อที่จะได้ไม่ผลิตซ้ำซ้อนกัน และแลกเปลี่ยนหนังสือเสียงระหว่างกัน แต่ในบางกรณีก็จำเป็นต้องซื้อ

2.2.3 การวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ

นโยบายการวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ เน้นให้สมาชิกห้องสมุดสามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเอง ดังนั้น บรรณารักษ์จะต้องรู้จักประยุกต์การจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศให้เอื้อกับการเข้าถึงสารสนเทศของสมาชิกห้องสมุด ต้องให้ผู้พิการทางสายตาเข้าใจระบบหมวดหมู่และสามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย

ในด้านการปฏิบัติงาน บรรณารักษ์ห้องสมุดใช้วิธีการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศโดยใช้ระบบทศนิยมดิวอี้ ตั้งแต่หมวด 000-999 โดยให้เลขหมู่แบบกว้าง ๆ ยกเว้นหนังสือประเภทนวนิยาย เรื่องสั้น และวรรณกรรมเยาวชน นอกจากนี้ บรรณารักษ์จะต้องจัดหมวดหมู่เพิ่มขึ้นเป็นพิเศษในเรื่องที่ผู้พิการทางสายตาต้องการนำไปพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น เช่น หมวดหมู่ความรู้เกี่ยวกับผู้พิการทางสายตา การฝึกอาชีพสำหรับผู้พิการทางสายตา ได้แก่ การนวด

การประกอบอาชีพต่าง ๆ การแนะนำศึกษาสำหรับผู้พิการทางสายตา จัดใส่กล่องไว้เป็นสัดส่วนและเรียงลำดับจากน้อยไปหามากตามเลขทะเบียนทรัพยากรสารสนเทศ โดยที่หน้ากล่องใส่ทรัพยากรสารสนเทศที่แยกออกเป็นหมวดหมู่ต่าง ๆ ต้องติดป้ายอักษรเบรลล์ด้วย

ในการลงทะเบียนทรัพยากรสารสนเทศ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. หนังสือเสียงระบบเดซี เป็นหนังสือเสียงระบบซีดีรอมใช้ตัวตัวอักษร “D” แล้วตามด้วยเลขทะเบียน เช่น D 1045 หมายถึง หนังสือเสียงระบบเดซี ลำดับที่ 1045
 2. หนังสือแถบเสียง เป็นหนังสือเสียงในระบบเทปคาสเซ็ทใช้ตัวตัวอักษร “TC” แล้วตามด้วยเลขทะเบียน เช่น TC 0092 หมายถึง หนังสือเสียงระบบเทปคาสเซ็ท ลำดับที่ 92
- ทั้งนี้ ที่ตัวทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นหนังสือเสียงทั้ง 2 ระบบ ต้องติดป้ายอักษรเบรลล์เพื่อบอกชื่อเรื่องที่กล่องใส่ทรัพยากรสารสนเทศนั้น ๆ เช่น ติดป้ายชื่ออักษรเบรลล์ไว้ที่กล่องซีดีด้านบน ติดป้ายชื่ออักษรเบรลล์ไว้ที่สันของกล่องเทป เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้พิการทางสายตาที่ใช้นิ้วสัมผัสป้ายอักษรเบรลล์เพื่อเลือกหนังสือเสียงที่ต้องการได้เอง

ในการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุด บรรณารักษ์จะเป็นผู้พิมพ์รายชื่อหนังสือและรายการบรรณานุกรมลงฐานข้อมูลเหมือนกับฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดคนตาดีทั่ว ๆ ไป เป็นฐานข้อมูลที่ได้รับการช่วยเหลือจากการทำโครงการวิจัยของนักศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เป็นผู้พัฒนาฐานข้อมูลนี้ โดยสามารถลงทะเบียนสมาชิก ลงทะเบียนรายการทรัพยากรสารสนเทศทั้งหมดที่มีอยู่ในห้องสมุดสามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้ เป็นต้น แต่ฐานข้อมูลนี้ยังไม่สามารถใช้ได้ครบวงจร เนื่องจากขาดการพัฒนาฐานข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ทำให้ยังไม่สามารถใช้ฐานข้อมูลในการตรวจสอบสถานะการยืมคืนได้ หากต้องการตรวจสอบสถานะการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุด ต้องใช้โปรแกรมร้านเช่าหนังสือ ซึ่งเป็นโปรแกรมที่อาสาสมัครนำมาปรับเพื่อให้บรรณารักษ์สามารถตรวจสอบการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดได้

2.2.4 การบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ

ผู้บริหารมีนโยบายในการบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดว่า ควรใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าที่สุด ตรวจสอบและพิจารณาถึงความเสียหายของทรัพยากรสารสนเทศแต่ละชิ้นก่อนว่าสมควรจำหน่ายออก และทำสำเนาใหม่หรือไม่ และต้องเข้าใจว่าผู้ใช้บริการเป็นผู้พิการทางสายตาอาจจะทำให้แผ่นซีดีเกิดความเสียหายได้ง่าย ดังนั้น ในทางปฏิบัติ บรรณารักษ์ต้องตรวจสอบสภาพของหนังสือเสียงทุกครั้งที่กลับมาจากสมาชิก ว่าสภาพแผ่นเป็นอย่างไร มีครบหรือไม่ ถ้าแตก หรือหัก มีรอยขีดข่วน จนไม่สามารถฟังได้ ให้ทำสำเนาจากต้นฉบับได้ เพื่อที่จะให้บริการแก่ผู้พิการทางสายตาคนอื่น ๆ ต่อไป

2.3 ด้านงานบริการ

ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ จัดบริการให้แก่ผู้พิการทางสายตาที่เป็นสมาชิกห้องสมุดในหลากหลายรูปแบบ ดังนี้

2.3.1 บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ

ผู้พิการทางสายตาที่เป็นสมาชิกห้องสมุด สามารถเข้ามาสืบค้นรายชื่อหนังสือเสียงที่ต้องการได้จากฐานข้อมูลของห้องสมุด นอกจากนี้ ยังสามารถสืบค้นได้จากเว็บไซต์โครงการเดซีประเทศไทย (<http://www.daisythailand.org>) ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่รวบรวมรายชื่อหนังสือเสียงระบบเดซี ถ้าผู้ใช้ต้องการหนังสือเสียงชื่อเรื่องใด สามารถโทรศัพท์ตรวจสอบกับบรรณารักษ์เพื่อขอยืมหนังสือเสียงนั้น ๆ ได้

2.3.2 บริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ จัดบริการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พิการทางสายตา 3 รูปแบบ ได้แก่

2.3.2.1 ผู้ใช้สามารถมายืมคืนทรัพยากรสารสนเทศได้ด้วยตนเองที่ห้องสมุด โดยเข้ามาเลือกหนังสือเสียงที่ต้องการได้เอง จากกล่องใส่ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดตามหมวดหมู่หรือบอกบรรณารักษ์ช่วยจัดหาให้ ทั้งนี้ ผู้ใช้สามารถยืมได้ครั้งละ 5 เล่ม เป็นเวลา 1 เดือน

2.3.2.2 ผู้ใช้สามารถยืมหนังสือได้ทางโทรศัพท์และทางห้องสมุดจัดส่งหนังสือให้ทางไปรษณีย์ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ และผู้ใช้สามารถยืมได้ครั้งละ 5 เล่ม เป็นเวลา 1 เดือนเช่นกัน

2.3.2.3 บริการฟังหนังสือเสียงที่ต้องการได้ ทางโทรศัพท์ด้วยระบบ T.A.B. Telephony เป็นระบบที่ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยจากกองทุนเพื่อการพัฒนาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ภาษาไทยสำหรับคนตาบอด โดยความร่วมมือของมูลนิธิราชสุดา สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย และบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้ ได้รับเงินงบประมาณสนับสนุนจากคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) ผู้พิการทางสายตาที่ต้องการฟังหนังสือเสียงระบบเดซีทางโทรศัพท์ สามารถโทรศัพท์มาที่หมายเลข 1414 หรือหมายเลข 0-2203-9100 เมื่อระบบรับสายแล้ว จะมีข้อความต้อนรับ จากนั้นเลือกหมวดหมู่ของทรัพยากรสารสนเทศ เลือกชื่อเรื่องที่ต้องการฟัง ขณะที่ฟังข้อมูลจากระบบ ผู้ฟังสามารถใช้ปุ่มควบคุมบนแป้นโทรศัพท์เพื่อบังคับควบคุมการอ่านหนังสือได้ เช่น การเปลี่ยนหัวข้อหรือประโยค การปรับระดับความเร็วและระดับความดังของเสียง การสร้างที่คั่นหนังสือในกรณีที่ยังอ่านไม่จบ และการสร้างรายการหนังสือที่ต้องการอ่านเป็นของผู้ใช้เฉพาะราย เป็นต้น ซึ่งบริการนี้ เป็นระบบรับฟังหนังสือเสียงทางโทรศัพท์แห่งแรกของโลกที่รองรับมาตรฐานหนังสือเสียงสากล ผู้ฟังสามารถโทรศัพท์เข้าสู่ระบบเพื่อรับฟังข้อมูลต่าง ๆ ได้โดยไม่จำกัดสถานที่และในแต่ละครั้ง จะมีค่าใช้จ่ายครั้งละ 3 บาท หากโทรศัพท์จากรหัสพื้นที่อื่นหรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต้องเสียค่าบริการเป็นนาทีตามที่ผู้ให้บริการกำหนด และสามารถเข้าฟังได้ตลอด 24 ชั่วโมง

2.3.3 บริการผลิตหนังสือเสียงให้แก่ผู้พิการทางสายตาที่นำหนังสือปกติมาฝากให้ห้องสมุดช่วยดำเนินการหาอาสาสมัครอ่านหนังสือให้ จนกระทั่งขั้นตอนสุดท้ายที่ผลิตหนังสือปกติทั่วไปให้เป็นหนังสือเสียงระบบเดซีที่ผู้พิการทางสายตาสามารถเข้าถึงเนื้อหาความรู้สารสนเทศได้

2.3.4 บริการทำสำเนาหนังสือเสียง เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดให้แก่สมาชิก และหน่วยงานหรือห้องสมุดอื่น ๆ ที่แจ้งความประสงค์มา โดยคิดค่าใช้จ่ายสำหรับค่าวัสดุอุปกรณ์ในการทำสำเนาโดยไม่แสวงหาผลกำไร

2.3.5 บริการหาอาสาสมัครช่วยเหลือผู้พิการทางสายตาด้านการศึกษา ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางการประสานงานระหว่างอาสาสมัครกับผู้พิการทางสายตา หากผู้พิการทางสายตาต้องการความช่วยเหลือในด้านใด สามารถแจ้งกับบรรณารักษ์ห้องสมุด บรรณารักษ์จะช่วยจัดหาอาสาสมัครให้ตามกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้พิการทางสายตาร้องขอ แต่จะเน้นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“พี่ต้องโทรศัพท์หาอาสาสมัครที่จะไปช่วยคนตาบอด เช่น ไปช่วยอ่านข้อสอบให้กับครูอาจารย์ต่าง ๆ หรือว่าอ่านเอกสารให้กับผู้บริหาร คือ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการอ่านหนังสือนี้แหละ และบางทีอาจจะมีบ้างที่ขออาสาสมัครไปช่วยกิจกรรม อย่างเช่น มินิงานจัดประชุม การสัมมนา”

“มีน้องตาบอด จะสอบเข้าปริญญาโท ต้องการให้พี่หาอาสาสมัครไปช่วยเลือกหนังสือเตรียมสอบที่ร้านหนังสือ พี่ก็ต้องประสานงานให้ เพื่อช่วยเหลือเขา งานเรามันเป็นงานช่วยเหลือคนตาบอดทั้งหมด”

2.3.6 บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า เป็นบริการสืบค้นข้อมูลทางการศึกษา เพื่อผู้พิการทางสายตา ห้องสมุดมีหน้าที่ในการสนับสนุนการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบ บรรณารักษ์จะต้องเป็นผู้ที่สามารถช่วยแนะและชี้แหล่งข้อมูลทางการศึกษาให้แก่ผู้พิการทางสายตา รวมทั้งเป็นที่ปรึกษาให้กับผู้พิการทางสายตาที่ต้องการความช่วยเหลือด้วย เพื่อให้ผู้พิการทางสายตาจะได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นการให้โอกาสที่ดีให้ผู้พิการทางสายตาได้เข้าสู่สังคมและพัฒนาคุณภาพชีวิตได้ทัดเทียมคนปกติ ดังคำให้สัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

“พอหนูมีปัญหาอะไร หาข้อมูลเรื่องเรียนต่อไม่ได้ หนูจะมาขอให้พี่บรรณารักษ์ช่วยแนะนำ ช่วยหาคู่มือช่วยอ่านคู่มือระเบียบการให้ฟัง”

“ถ้าเป็นเรื่องการศึกษา เรายินดีแนะนำ หาข้อมูลให้ทุกเรื่อง เราทำด้วยใจ เข้ามาเถอะทุกปัญหา เรามีคำตอบให้”

นอกจากนี้ ห้องสมุดยังมีนโยบายการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการใช้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อขอความช่วยเหลือจากผู้สนใจมาเป็นอาสาสมัครร่วมอ่านหนังสือให้แก่ผู้พิการทางสายตา และประชาสัมพันธ์ให้ผู้พิการทางสายตาได้รู้จักห้องสมุดและมาใช้บริการห้องสมุดตามรูปแบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ให้ การประชาสัมพันธ์ห้องสมุด มี 4 รูปแบบ ได้แก่

1. การประชาสัมพันธ์ทางสื่อโทรทัศน์ หอสมุดได้รับความสนใจจากสังคมภายนอก เนื่องจากมีรูปแบบทรัพยากรสารสนเทศที่แตกต่างจากหอสมุดทั่ว ๆ ไป อีกทั้งผู้ใช้บริการยังเป็นผู้พิการทางสายตาซึ่งเป็นผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษา แต่สามารถมาใช้บริการหอสมุดได้ จึงทำให้มีรายการโทรทัศน์สนใจเข้ามาทำสารคดี เผยแพร่กิจการของหอสมุด ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการหารายได้เข้าหอสมุด หออาสาสมัครที่มีความประสงค์จะช่วยอ่านหนังสือเสียงและเป็นการประชาสัมพันธ์ให้สังคมได้รู้จักหอสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ และรับรู้ว่าการหอสมุดต้องการความช่วยเหลือจากสังคมในเรื่องใดบ้าง แต่การประชาสัมพันธ์ประเภทนี้ จะได้รับความสนใจเฉพาะช่วงแรก ๆ ที่รายการโทรทัศน์ออกอากาศเท่านั้น ดังคำให้สัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

“อาสาสมัครไม่ค่อยจะมาอ่านกันให้สมาธิมากันแต่แรก ๆ เฉพาะที่ทราบข่าวจากการประชาสัมพันธ์ทางสื่อโทรทัศน์ว่าหอสมุดต้องการอาสาสมัครอ่านหนังสือเสียง ก็จะมากันแต่แคว้นแรก ๆ เอง พอมาเจอหนังสือของเรา เขาคงจะท้อ ถอดใจกันไป”

2. การประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุ มูลนิธิคนตาบอดไทยได้จัดทำโครงการวิทยุขึ้น ชื่อรายการ “หนังสือเสียงเพื่อประชาชน” โดยมีเป้าหมายสำคัญ คือ ต้องการนำหนังสือปกติดมาอ่านให้คนฟังโดยไม่มีการเพิ่มเติมเนื้อหา หรือสอดแทรกความคิดเห็นส่วนตัว เพื่อให้ผู้รับฟังได้รับเนื้อหาแท้ ๆ จากหนังสือ เพื่อจะได้เกิดแนวคิดที่แตกแขนงออกไปด้วยตัวเอง ปัจจุบันนี้ “หนังสือเสียงเพื่อประชาชน” ออกอากาศทางคลื่น เอเอ็ม 819 กิโลเฮิร์ตซ์ กรมประชาสัมพันธ์ เวลา 19.30-20.00 น. และคลื่นเอเอ็ม 1494 องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย (อสมท.) เวลา 14.00-15.00 น. รายการ “หนังสือเสียงเพื่อประชาชน” เป็นการส่งเสริมให้คนรักการอ่านเพราะการรับฟังเสมือนได้อ่านหนังสือทางหู ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ฟังรายการวิทยุทุกวันพฤหัสบดี โดยจะแนะนำหนังสือที่น่าสนใจออกทางวิทยุชุมชน จะเล่าเรื่องย่อของหนังสือเรื่องนั้นว่าเกี่ยวกับอะไร ใครสนใจที่จะอ่านก็เข้ามาขอยืมได้ หรือไม่ก็ฟังทางโทรศัพท์ พี่ใช้เวลาครึ่งละประมาณ 15 นาที แนะนำหนังสือ อาทิตย์หนึ่งประมาณ 10-12 เรื่อง”

3. การประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ มูลนิธิคนตาบอดไทยจัดทำเว็บไซต์ สำหรับผู้ที่มีความสนใจเกี่ยวกับหอสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ (<http://www.tabod.com>) และมีเว็บไซต์รายชื่อหนังสือเสียงระบบเดซี่ โครงการเดซี่ประเทศไทย (<http://www.daisythailand.org>) ซึ่งผู้พิการทางสายตาสามารถเข้าไปดูรายชื่อหนังสือใหม่ประจำเดือนได้ นอกจากนี้ ยังมีเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์หอสมุดหลายเว็บไซต์ที่กลุ่มอาสาสมัครจัดทำขึ้น เพื่อเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลและกิจกรรมต่าง ๆ ของหอสมุด ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ในการประชาสัมพันธ์ในเว็บไซต์ของสมาคมฯ พี่จะแจ้งรายชื่อหนังสือที่หอสมุดต้องการให้อาสาสมัครช่วยอ่าน คนที่เข้ามาดูเว็บไซต์ จะได้ว่าหอสมุดต้องการให้อ่านหนังสือเรื่องอะไร เรื่องไหนที่อ่านแล้วพี่

ก็จะเอารายชื่อออกจากเว็บไซต์”

“อาสาสมัครที่นี่ จะช่วยเผยแพร่ข่าวสารและกิจกรรมของห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ ผ่านบล็อกของตัวเองด้วย เป็นการเล่าเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับคนตาบอด วิธีการอ่านหนังสือเสียงที่ถูกต้องควรอ่านอย่างไร อาสาสมัคร จะช่วยกันจัดทำขึ้นมา เช่น มัลติพลาเย ไอโฟน เฟสบุ๊ค ทวิตเตอร์”

4. การประชาสัมพันธ์แบบปากต่อปาก โดยปกติ ผู้พิการทางสายตาก็จะมีเพื่อนหรือเครือข่ายที่เป็นทั้งผู้พิการด้วยกันเองหรือคนปกติ หลังจากที่ได้มาใช้บริการห้องสมุด คนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติแล้ว ก็มักจะแนะนำเพื่อนให้มารู้จักห้องสมุด เป็นสมาชิก และใช้บริการ จากนั้น ก็จะบอกต่อ ๆ กันไป นอกจากคนตาพิการด้วยกันแล้ว ผู้ใช้ห้องสมุดยังสามารถเชิญชวนให้คนปกติมาเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้พิการทางสายตาด้วย นับเป็นการประชาสัมพันธ์โดยธรรมชาติที่ได้ผลมาตลอด ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“บอกปากต่อปาก บอกกันต่อ ๆ ไป พี่ว่าได้ผลดีที่สุด ชวนเพื่อน ๆ กันมาอ่านหนังสือเสียง ถ้าเครื่องอ่านไม่พอ เขาก็ยังได้มารู้จักห้องสมุด มาดูว่าเป็นยังไง บางคนก็บริจาค รู้ว่าควรบริจาคอะไรที่ห้องสมุดเอาไปใช้ได้จริง ๆ เห็นจริง ๆ ว่าใช้ มันก็เกิดประโยชน์ชัดเจน อย่างเช่น ซีดี เราจำเป็นต้องใช้แน่ ๆ”

3. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานห้องสมุด

การสัมภาษณ์ผู้บริหารและบรรณารักษ์ห้องสมุด แสดงให้เห็นถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ ในประเด็นสำคัญ 3 ประเด็น ดังต่อไปนี้

3.1 ปัญหาด้านงบประมาณ

ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ ไม่มีงบประมาณในการดำเนินงานพัฒนาระบบห้องสมุดที่แน่นอน ขึ้นอยู่กับการจัดสรรงบประมาณโดยรวมของมูลนิธิคนตาบอดไทย ซึ่งต้องจัดสรรงบประมาณช่วยเหลือผู้พิการหลายหน่วยงาน ในบางปีห้องสมุดไม่ได้รับงบประมาณใด ๆ จากมูลนิธิ จึงต้องจัดทำโครงการเฉพาะกิจขึ้นมาเพื่อของบประมาณมาดำเนินงานห้องสมุดตามที่ได้วางแผนไว้ ดังนั้น การพัฒนาระบบต่าง ๆ ในห้องสมุดจึงเป็นไปได้ยาก และขาดความคล่องตัว

3.2 ปัญหาด้านการผลิตหนังสือเสียง

การผลิตหนังสือเสียงเป็นภารกิจหลักของห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ ในปัจจุบัน ห้องสมุดประสบปัญหา 2 ประการ คือ

3.2.1 ห้องสมุดไม่สามารถผลิตหนังสือได้เพียงพอกับความต้องการของผู้พิการทางสายตา เนื่องจาก ผู้พิการทางสายตามีความต้องการหนังสือเสียงแตกต่างกันไปตามความสนใจและความจำเป็นของแต่ละบุคคล และมีความต้องการหนังสือเสียงเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ผู้พิการทางสายตาที่กำลังศึกษาอยู่หรือสำเร็จการศึกษาแล้วยังคงมีความต้องการหนังสือเสียงเป็นจำนวน

มากเพื่อใช้ในการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ในขณะเดียวกัน ห้องสมุดมีบุคลากรจำนวนน้อย และทุกคนมีภาระงานหนักทุกคน

ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องแก้ไขปัญหาด้วยการจัดจ้าง บริษัทผู้เชี่ยวชาญ ในการผลิตหนังสือเสียงที่ต้องการใช้เร่งด่วน แต่เป็นในลักษณะของโครงการเฉพาะกิจ เนื่องจาก ห้องสมุดมีงบประมาณไม่มากในการจัดจ้างแต่ละครั้ง นอกจากนี้ ห้องสมุดได้ขอความช่วยเหลือจาก สถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ให้ช่วยส่งนักศึกษาฝึกงานมาช่วยงาน

3.2.2 อาสาสมัครขาดทักษะการอ่านออกเสียงที่ถูกต้อง อ่านคำผิด สะกดคำไม่ถูกต้อง การอ่านออกเสียงคำควบกล้ำไม่ชัดเจน ไม่ถูกต้อง ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องเสียเวลามากในการตรวจสอบความถูกต้องและตรวจสอบคุณภาพของหนังสือเสียง

3.3 ปัญหาด้านขนาดของห้องสมุด

ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสิ่งพิมพ์แห่งชาติ มีปัญหาเรื่องพื้นที่จำกัด และไม่สามารถขยายต่อไปได้ ทำให้ห้องสมุดไม่สามารถแบ่งพื้นที่สำหรับการบริการผู้ใช้ได้อย่างเหมาะสม เช่น ไม่มีโต๊ะเก้าอี้ให้นั่งฟังหนังสือเสียง ไม่มีที่สำหรับนั่งคุย เสวนา หรือทำกิจกรรม ส่งเสริมการอ่านภายในห้องสมุดได้ ในขณะเดียวกัน บรรณารักษ์ก็จำเป็นต้องขยายพื้นที่ในการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศที่เพิ่มปริมาณขึ้นเรื่อย ๆ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เรามีปัญหาเรื่องพื้นที่ภายในห้องสมุดที่มีอยู่อย่างจำกัด คับแคบเกินไป เพราะเรามีทั้งส่วนที่เป็นฝ่ายผลิตหนังสือเสียงด้วย ต้องมีเครื่องมือต่าง ๆ ที่จะให้อาสาสมัครเข้ามาอ่านหนังสือเสียง ซึ่งภายในห้องสมุดมีคอมพิวเตอร์สำหรับผลิตหนังสือเสียง จำนวนหลายเครื่อง ซึ่งจัดไว้ห้องเดียวกับห้องที่ให้บริการยืมคืนหนังสือเสียงและจัดกับหนังสือเสียงด้วย ทำให้พื้นที่ภายในห้องเหลือที่ว่างอยู่ไม่มากนัก ตู้เก็บหนังสือเสียงก็เต็มไปหมดแล้ว”

สำหรับแนวทางแก้ปัญหาในเรื่องนี้ ผู้บริหารเห็นว่า ต้องมีการแบ่งพื้นที่ส่วนต่าง ๆ ภายในห้องสมุดใหม่ ซึ่งจะต้องรองรับประมาณในการปรับปรุงซึ่งได้มาจากการบริจาคเช่นกัน

4. การใช้บริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาของสมาชิกห้องสมุด

ผู้พิการทางสายตาที่เป็นสมาชิกห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตามีความสำคัญมาก เทียบเท่ากับห้องสมุดของคนปกติทั่วไป เพราะเป็นแหล่งเรียนรู้ เป็นชุมทรัพย์ทางปัญญา และความบันเทิงแหล่งเดียวที่เปิดโอกาสให้ผู้พิการทางสายตาได้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้พิการทางสายตาต้องการได้ในรูปแบบของหนังสือเสียง ซึ่งเป็นสื่อที่ผู้พิการทางสายตาทุกเพศ ทุกวัย ทุกระดับการศึกษา เข้าถึงได้ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ห้องสมุดมีความสำคัญแน่นอนครับ เป็นสถานที่ที่ทำให้ผมเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร หรือความรู้อื่น ๆ ได้ ห้องสมุดสำหรับคนตาบอดมีความจำเป็นเท่าเทียมกับห้องสมุดของคนตาดีทุกประการ หนังสือเสียงทุกประเภทในห้องสมุดจึงเป็นเสมือนหนึ่งชุมทรัพย์ทางปัญญา ถ้าไม่มีที่นี่ก็แทบจะไม่มีแหล่งไหนเลยที่จะให้ข้อมูลความรู้ความบันเทิงให้กับคนตาบอดได้”

“ห้องสมุดของคนทุกคน ไม่ว่าจะเป็นคนตาดีหรือคนตาบอด มีความสำคัญทั้งหมด คือ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่จะไปศึกษา แหล่งผลิตเพลินบันเทิงใจ แต่สำหรับคนตาบอด มิติของความสำคัญมันยิ่งมากกว่า เพราะคนตาบอดมีข้อจำกัดว่า ต้องมาใช้บริการกับห้องสมุดคนตาบอดโดยเฉพาะ ไปใช้ที่อื่นไม่ได้ ไม่มีที่ไหนเขาให้บริการ สื่อที่ห้องสมุดอื่น ๆ มี คนตาบอดเข้าถึงไม่ได้”

“หนูคิดว่า ห้องสมุดมีความสำคัญกับคนตาบอดสำคัญมาก เพราะโดยส่วนตัวชอบอ่านหนังสือ ก็รู้สึกว่าการห้องสมุดเป็นช่องทางหนึ่งในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เพราะสำหรับคนตาบอดบางคนที่ไม่สามารถค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตได้ จำเป็นต้องใช้บริการจากห้องสมุด ในรูปแบบของการฟังหนังสือเสียงจากซีดี ทำให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต ได้อ่านหนังสือตามความสนใจ ได้ความบันเทิงและความรู้”

4.1 สภาพการใช้ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา

4.1.1 จุดมุ่งหมายของการเข้ามาใช้บริการห้องสมุด

ผู้พิการทางสายตาที่เป็นสมาชิกห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ มีจุดมุ่งหมายในการเข้าใช้ห้องสมุดแตกต่างกันไป แบ่งเป็น 4 ประเด็น ดังนี้

4.1.1.1 เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อความบันเทิง ความเพลิดเพลินโดยเฉพาะโดยใช้หนังสือเสียงประเภทต่าง ๆ ได้แก่ นวนิยายไทย นวนิยายจีน เรื่องสั้น นวนิยายแปล วรรณกรรมเด็ก หนังสือธรรม สารคดีท่องเที่ยว เกร็ดความรู้ทั่วไป เป็นต้น ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“มายืมหนังสือเสียงที่เป็นนิยายจีนกำลังภายใน นวนิยายไทยมียืมบ้างครับ โดยมากจะเป็นหนังสือสาระความรู้ทั่ว ๆ ไป ไม่ได้เน้นตำราวิชาการ เน้นฟังหนังสือเสียงเพื่อความเพลิดเพลินบันเทิงใจครับผม”

“ผมยืมหนังสือเสียงเยอะทุกครั้ง ฟังทุกเรื่องเลย ผมเปิดร้านนวด ผมเปิดฟังหนังสือเสียงที่เป็นนิยายตลอดเหมือนเปิดเพลง ผมให้ลูกค้าตาดีเขาฟังด้วย ลูกค้าชอบติดใจ ลูกค้าเพลิน ผมนวดไปฟังไปเพลินดี”

4.1.1.2 เพื่อการศึกษา ได้แก่ การใช้สารสนเทศเพื่อประกอบการเรียนการสอน แสวงหาความรู้เพิ่มเติมตามความสนใจเฉพาะเรื่องเฉพาะบุคคล เช่น หนังสือวิชาการ ตำราเรียน คู่มือเตรียมสอบเข้าศึกษาในระดับต่าง ๆ เป็นต้น ผู้ใช้กลุ่มนี้ โดยส่วนใหญ่จะเป็นผู้พิการทางสายตาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับอุดมศึกษาและผู้พิการทางสายตาที่ประกอบอาชีพทางด้านงานวิชาการ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ส่วนใหญ่พี่จะเข้ามาหาความรู้ เน้นพนักงานทางด้านวิชาการไปเลยเป็นเรื่อง ๆ พี่สนใจจะเป็นไปทางเรื่องคอมพิวเตอร์และวิทยาศาสตร์ เพราะพี่ต้องเอาไปใช้ในการทำงานของพี่ เอาไปใช้สอนนักเรียนนักศึกษาและคนตาบอดด้วยกันด้วย แต่ก่อนก็เอาไปใช้เกี่ยวกับเรื่องเรียนของตัวเอง”

“ยืมหนังสือเสียงที่พี่ไป เกี่ยวกับแนวข้อสอบในรายวิชาต่าง ๆ ที่ห้องสมุดมี หนูจะยืมทุกเรื่อง ต้องเป็นของ ม.ราม นะ ที่พี่มีเยอะ เป็นแนวข้อสอบ เอาไปฟังก็ได้ประโยชน์ดี ถึงจะเป็นแนวข้อสอบของรุ่นพี่ก็ยังใช้ได้”

4.1.1.3 เพื่อการประกอบอาชีพ ได้แก่ การยืมหนังสือเสียงที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการวางแผนไทย การจับเส้น การดูไฟปิปปี้ เป็นต้น ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“แต่ก่อนขายหวยอย่างเดียว แต่พอได้มายืมหนังสือเสียงเรื่องการวาด เอาไปฟังเพลิน ๆ หลาย ๆ เรื่องก็ติดใจ ทดลองทำ เอาที่ฟังไปฝึกฝนทุกวันจนชำนาญ ตอนนั้นก็เลยมาเป็นหมอนวดเลย ก็ได้จากการฟังหนังสือนี้แหละ”

“ยืมเทปมาเรื่องดูไฟปิปปี้มาฟัง 3 เดือน เลยดูไฟเป็น ตอนนีรับงานดูไฟด้วย รายได้เสริมของหนูเอง”

4.1.1.4 เพื่อขอให้ห้องสมุดผลิตหนังสือปกติให้เป็นหนังสือเสียง โดยให้บรรณารักษ์จัดหาอาสาสมัครอ่านหนังสือที่ตนนำมาฝากไว้ และผลิตเป็นหนังสือเสียง ส่วนใหญ่แล้วจะเป็นหนังสือตำราเรียน เอกสารประกอบการเรียนการสอน คู่มือสอบและเอกสารต่าง ๆ รวมถึงหนังสือที่มีความสำคัญกับผู้พิการทางสายตาเฉพาะรายบุคคล เช่น หนังสือนวนิยายที่ตนเองชื่นชอบ หนังสือที่ต้องการให้ห้องสมุดมีไว้ให้บริการ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“จุดมุ่งหมายของเราที่สำคัญที่สุด คือ การนำหนังสือที่เป็นเล่มปกติมาหาคนอ่านเป็นเสียงให้ เพื่อที่จะได้นำหนังสือไปฟังตามความสนใจ บางครั้งอยากฟังหนังสือที่ออกใหม่ก็จะไปซื้อหนังสือมาที่นี้ เพื่อมาหาอาสาสมัครอ่านให้ฟัง”

“ผมอยากให้ห้องสมุดมีสารคดีเกี่ยวกับชีวิตสัตว์ป่าเพิ่มขึ้นหรือนวนิยายประเภทผจญภัยในป่า อย่างเช่น ล่องไพร ซึ่งมีหลายเล่มหลายตอนจบ แต่ที่นี้ยังมีไม่ครบ เพราะงบประมาณห้องสมุดมีน้อย นี่ผมก็ลงทุนซื้อหนังสือมาให้เขาอ่าน 4 เล่มแล้ว ผมติดตามตอนแรกแล้วก็อยากฟังจนจบ”

4.2 การใช้ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา

ผู้พิการทางสายตาที่เป็นสมาชิกห้องสมุด มีวิธีการใช้ห้องสมุด 4 วิธี ดังนี้

4.2.1 สมาชิกห้องสมุดเดินทางมาห้องสมุดเพื่อค้นหาหนังสือเสียงที่ต้องการด้วยตนเอง ผู้ใช้กลุ่มนี้ คือ ผู้ที่ใช้ห้องสมุดเป็นประจำ จนเกิดความชำนาญ ค้นเคย รู้ทิศทางและแผนผังภายในห้องสมุดเป็นอย่างดี จึงสามารถค้นหาหนังสือเสียงที่ต้องการด้วยตนเองได้ โดยใช้

นิ้วมือสัมผัสป้ายอักษรเบรลล์ที่ติดไว้บนกล่องหนังสือเสียงบนชั้นเปิด ซึ่งจัดหมวดหมู่ตามหลักทศนิยมดิวอี้ หากค้นหนังสือเสียงที่ต้องการไม่พบ จึงขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์ แต่ถ้ายังไม่สามารถค้นหาได้ด้วยตนเองก็จะขอให้บรรณารักษ์ค้นหาให้ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เบื้องต้นก็หาเอง แต่ถ้าหาไม่เจอหรือเราสงสัยว่าเรื่องนี้มีอยู่หรือเปล่า ก็อปกติเรามาใช้ มาอ่าน ๆ มันก็จะผ่านไม่ผ่านมือว่ามีเรื่องอะไรอยู่บ้าง ผ่านหูผ่านตาแล้วพอเรามาครั้งต่อไป เราไปดูกล่องที่พี่บรรณารักษ์บอกว่า เป็นหนังสือใหม่ หนังสือแนะนำ เราไม่จำเป็นต้องไปดูทุกกล่อง เราใช้บริการมานานแล้ว พอรู้แล้วว่าเรื่องนี้มันมีหรือไม่มี อะไรอย่างนี้ แต่ถ้าไม่แน่ใจก็ให้พี่เค้าช่วยดูให้ในระบอบว่าเรื่องนี้มันมีอยู่ไหม”

4.2.2 สมาชิกห้องสมุดเดินทางมาห้องสมุดด้วยตนเอง และขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ในการค้นหาสารสนเทศที่ตนเองต้องการ โดยแจ้งความจำนงค์ว่าจะยืมหนังสือเสียงชื่อเรื่องอะไร หากไม่ได้ระบุชื่อหนังสือ ผู้พิการทางสายตาจะแจ้งกับบรรณารักษ์อย่างกว้าง ๆ ว่าต้องการหนังสือเสียงประเภทไหน บรรณารักษ์จะเป็นผู้ให้บริการค้นหาและนำมายืมให้ผู้พิการทางสายตา ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“มาที่ห้องสมุดเองเลย มาหาพี่บรรณารักษ์ที่เคาน์เตอร์ แล้วบอกพี่บรรณารักษ์ว่าจะยืมเรื่องนี้ มีไหม ถ้ามี ช่วยหาให้หน่อย ก็จะแจ้งให้พี่บรรณารักษ์หาให้เลย เร็วดี อยู่ไม่อยู่พี่บรรณารักษ์ก็เช็คให้”

“หนูจะบอกเลยว่า คราวนี้ขอยืมยืมยันตี 4 เรื่องนะ เอาไม่ซ้ำเดิมนะค่ะ แล้วก็ขอเรื่องเสียงตายคนตาย ไม่ได้อ่าน ด้วยค่ะ แล้วพี่บรรณารักษ์ก็จะไปหาให้หนู หนูก็นั่งรอ ถ้าคนไม่เยอะ แป๊บเดียวก็ได้ แต่ถ้าไม่มี หรือมีคนอื่นยืมไป หนูก็จองไว้ คราวหน้าค่อยมาเอาอีกที”

“ผมจะมาถามพี่บรรณารักษ์ก่อน ว่ามีนิยายจีนเล่มใหม่ ๆ ไหมครับ ถ้ามีผมก็ยืม ถ้าไม่มีผมก็จะขอเรื่องอื่น ๆ แต่ขอให้มันเป็นหนังสือเสียงที่เพิ่งเสร็จใหม่ ๆ”

4.2.3 สมาชิกห้องสมุดโทรศัพท์มาสอบถามจากบรรณารักษ์ว่า มีหนังสือเสียงเรื่องใดที่ตนต้องการหรือไม่ ถ้ามี ก็จะบอกให้บรรณารักษ์เก็บไว้ให้ จากนั้น ผู้ใช้จะติดต่อขอรับหนังสือโดยมารับด้วยตนเอง ให้ตัวแทน เช่น พ่อแม่ ครู เพื่อน ญาติพี่น้อง มารับให้ หรือขอให้ห้องสมุดจัดส่งมาทางไปรษณีย์ ตามที่อยู่ที่มีในทะเบียนสมาชิกห้องสมุด หากหนังสือที่ต้องการมีผู้ยืมไปแล้ว บรรณารักษ์จะจองไว้ให้ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ส่วนใหญ่ถ้าเป็นหนังสือที่สำคัญหรือจำเป็นใช้ จะโทรมาถามก่อนว่า มีหนังสือเรื่องนี้หรือยัง ถ้าพี่บรรณารักษ์บอกว่า มีแล้ว เราก็จะรีบเข้ามายืมเลย แต่ถ้ายังไม่มี เราก็จะบอกความต้องการไป ว่า ขอให้บรรณารักษ์ช่วยหาอาสาสมัครมาอ่านให้หน่อย เราจะซื้อหนังสือไปให้แล้วบรรณารักษ์จะลงวันเวลาไว้ว่าหนังสือเล่มนี้ เป็นของใคร ต้องการใช้เมื่อไหร่”

“จะโทรมาสอบถามก่อนว่ามีหรือไม่ แล้วค่อยเดินทางมายืมด้วยตนเอง จะได้มาทักทายเพื่อน ๆ ด้วย ถ้าไม่ว่างจริง ๆ ก็ให้คุณแม่มาทำให้ เช่น เอาหนังสือมาฝากไว้ พอได้ก็ให้แม่มารับ แล้วก็ส่งไปให้ที่เมืองนอก”

4.2.4 สมาชิกห้องสมุดโทรศัพท์เข้ามาฟังหนังสือเสียงระบบเดซีของห้องสมุด คนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติได้ ที่หมายเลข 1414 หรือ 0-2203-9100 เสียค่าบริการ ครั้งละ 3 บาท ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“จะใช้โทรศัพท์บ้านเครือข่าย TOT โทรเข้ามาฟังนิยายของห้องสมุด เพราะไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมา เพื่อยืมหนังสืออย่างเดียวแล้วก็กลับไป”

“หนูฟังเป็นบางวัน ถ้าวันไหนไม่ได้ออกจากบ้าน แล้วหนังสือที่ยืมมาฟังหมดแล้ว ก็จะกดเข้าไปฟังเดี่ยวนี้เค้าทันสมัยกดย้อนไป ย้อนมาได้ เลือกตอนได้ แต่อาจจะเสียอัตราการฟังหน่อย เพราะหนูเปิด Speaker phone ไม่นัดที่จะยกหูโทรศัพท์ขึ้นมาฟังนาน ๆ มันร้อน ไม่ว่าย”

5. ความต้องการของผู้พิการทางสายตาในการใช้บริการห้องสมุด

ผู้พิการทางสายตามีความต้องการในการใช้บริการห้องสมุด แบ่งเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

5.1 ความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ผู้พิการทางสายตามีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ จึงให้ความสำคัญต่อความหลากหลายของเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุด เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ รูปแบบ และปริมาณทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุด ดังนี้

5.1.1 เนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศ สมาชิกห้องสมุด มีความต้องการให้ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาหลากหลายและครอบคลุมทุกสาขาวิชา ทั้งทางด้านวิชาการ สารคดี บันเทิงคดี เพื่อที่สมาชิกสามารถยืมไปฟังได้ตามความสนใจและความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ห้องสมุดควรจะผลิตหนังสือที่มีความหลากหลายมากกว่านี้ ควรจะมีครบทุกสาขาทางด้านวิชาการ เพราะที่นี่เป็นแหล่งเดียวที่จะช่วยผมที่เป็นคนตาบอดในเรื่องการเรียนรู้ได้ เป็นแหล่งเดียวที่ช่วยได้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้ จึงอยากให้หนังสือเสียงได้เลือกได้เยอะ ๆ”

“อยากให้ห้องสมุดมีบริการหนังสือเสียงเหมือนร้านขายหนังสือ เหมือนห้องสมุดคนตาดี ที่มีหนังสือทุกเรื่องเลย อยากให้มีนิยายสนุก ๆ ทุกเล่ม มีหนังสือการ์ตูน มีวรรณกรรมต่าง ๆ จะได้ช่วยให้คนตาบอดมีความสุข ฟังนิยายสนุก ๆ คนตาบอดก็มีความสุขมากแล้ว”

“หนังสือเสียงที่มีอยู่ ส่วนใหญ่ไม่ตรงกับความต้องการของพี่เลย พี่ต้องซื้อหนังสือมาให้เอง แล้วให้ห้องสมุดผลิตให้ ถึงจะมีหนังสือที่ตรงกับความต้องการ เช่น คอมพิวเตอร์ วิทยาศาสตร์ ปรัชญา ประวัติศาสตร์ อยากให้มีหนังสือมันหลากหลาย แล้วก็ให้มีทุกระดับการศึกษา อย่างเช่น หนังสือความรู้ระดับ ป.ตรี-ป.โท ก็อยากให้มีด้วย”

5.1.2 รูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศ ปัจจุบันห้องสมุด มีบริการทรัพยากรสารสนเทศ 2 รูปแบบ ได้แก่ หนังสือเสียงเทปคาสเซ็ท และหนังสือเสียงระบบเดซี ทั้งนี้หนังสือเสียงเทปคาสเซ็ทได้รับความนิยมน้อยลง แต่ยังมีผู้ใช้บางคนต้องการใช้และต้องการให้เพิ่มจำนวนให้มากขึ้นด้วย ส่วนหนังสือเสียงระบบเดซี เป็นผลจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทางสายตา ผู้ใช้ต้องมีเครื่องมืออุปกรณ์ในการอ่านหนังสือเสียงระบบเดซีโดยเฉพาะ ได้แก่ เครื่องฟังหนังสือเสียงระบบเดซี หรือฟังจากเครื่องคอมพิวเตอร์ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ตอนนี้หนังสือเสียงส่วนใหญ่เป็นซีดีหมดแล้ว แต่ผมยังใช้เครื่องเล่นเทปอยู่ เวลาที่ออกไปขายหอย อยากให้ห้องสมุดมีหนังสือเสียงที่เป็นเทปคาสเซ็ทเท่า ๆ กับซีดี อยากให้มีทั้งสองอย่างคู่กัน”

นอกจากนี้ ผู้พิการทางสายตายังมีความต้องการให้ห้องสมุดผลิตทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้นอีก 3 รูปแบบ ได้แก่ หนังสืออักษรเบรลล์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์และหนังสือเสียงไฟล์เอ็มพี 3 ที่สามารถดาวน์โหลดได้จากเว็บไซต์ของห้องสมุดหรือเว็บไซต์ของมูลนิธิคนตาบอดไทย และเว็บไซต์สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พิการทางสายตาที่เป็นสมาชิกห้องสมุดได้เลือกตามความต้องการและตามความสะดวกในการอ่าน ดังนั้น รูปแบบทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดจึงควรพัฒนาให้มีความหลากหลาย ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ต้องการให้ห้องสมุดมีหนังสือหลายรูปแบบให้ผู้ใช้ได้เลือกอ่านมากกว่าหนังสือระบบเดซี คือ อยากให้มีทั้งหนังสืออักษรเบรลล์ หนังสือทวิลักษณ์ หนังสือและนิตยสารที่เป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้สามารถอ่านที่คอมพิวเตอร์ได้เลย”

“หนูว่า ถ้าห้องสมุดนี้จะสมบูรณ์ มันก็ต้องมีทั้งหนังสือเทปสำหรับคนที่ใช้คอมพิวเตอร์ไม่เป็น หนังสือเสียงเดซีสำหรับคนที่มักกะการใช้คอมพิวเตอร์และเครื่องอ่านเดซี และหนังสืออักษรเบรลล์ด้วย เพราะการหนังสืออักษรเบรลล์จะทำให้คนตาบอดสะกดตัวอักษรได้ถูกต้อง ดีกว่าการฟังอย่างเดียว”

“หนังสืออักษรเบรลล์ เป็นทางเลือกอีกทางหนึ่งสำหรับคนที่ไม่อยากฟังเสียง เพราะคนตาบอดแต่ละคนก็มีความชอบ ความถนัด ไม่ถนัดเหมือนกัน ถ้าห้องสมุดมีทรัพยากรหลาย ๆ รูปแบบ ก็จะเป็นสิ่งที่ดีที่จะตอบโจทย์ในการให้บริการได้อย่างครบครัน”

“อยากให้ห้องสมุดทำเป็น E-book ด้วย คนตาบอดก็สามารถอ่านหนังสือจากหน้าจอคอมพิวเตอร์ได้ ตรงไหนอยากรู้ ก็สามารถกดปุ่มนั้นเพื่อฟังได้ทันที”

“ถ้าเป็นไปได้ก็อยากให้พี่บรรณารักษ์ทำหนังสือเสียงที่เป็นไฟล์เอ็มพี 3 แล้วให้โหลดจากเว็บไซต์เหมือนดาวน์โหลดเพลงเลย จะแบ่งเป็นบท ๆ ก็ได้ ห้องสมุดน่าจะพัฒนามาถึงขั้นนี้”

5.1.3 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ สมาชิกห้องสมุดมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ส่วนใหญ่เห็นว่า ห้องสมุดมีปริมาณหนังสือเสียงจำนวนน้อยมาก ไม่เพียงพอกับความ ต้องการของตนเอง ต้องการให้ห้องสมุดผลิตหนังสือเสียงเพื่อให้บริการมากกว่าที่มีอยู่ในปัจจุบัน และควรเน้นไปทางหนังสือตำราวิชาการเป็นอันดับแรก ซึ่งเป็นความต้องการของสมาชิกห้องสมุด ที่ศึกษาอยู่ในระดับอุดมศึกษาที่ต้องการยืมหนังสือเสียงเพื่อนำไปสอบ ทำรายงาน และพัฒนา ความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“หนังสือเสียงในห้องสมุด มีนิดเดียว น้อยมาก ไม่เพียงพอกับความ ต้องการแน่นอน อาจจะไม่ตรงกับ ความต้องการกับคนตาบอดหลาย ๆ คนด้วยซ้ำไป ไม่ว่าจะเป็นหนังสือด้านวิชาการ หรือหนังสือด้าน บันเทิง อยากให้มีมากขึ้น เพิ่มจำนวนหนังสือเสียงขึ้นเรื่อย ๆ จะเป็นผลดีกับคนตาบอดทุกคนที่กำลัง เรียนอยู่ ถึงแม้ไม่ได้เรียนก็จะได้เลือกนิยายเอาไปฟังได้ มีให้เลือกมากขึ้น”

“หนูว่าหนังสือที่มีให้บริการน้อยมาก ถ้าเทียบกับหนังสือที่มีเป็นล้าน ๆ เล่มที่อยู่ตามร้านหนังสือที่คน ตาดีเขาซื้อหากัน หนังสือเสียงที่นี่ คงไม่ถึง 1 เพอร์เซ็นต์หรอกค่ะ หนังสือตาดีเดือนหนึ่งออกมา เป็นร้อย ๆ เล่ม แต่หนังสือของห้องสมุดคนตาบอดที่จะผลิตแต่ละเดือนที่สามารถจะให้คนตาบอดเข้าถึง ได้ มันต้องใช้เวลานานมาก หนังสือบางเล่ม 1 เดือน ก็ไม่สามารถผลิตออกมาได้ เนื่องจากไม่มีอาสาสมัคร มาอ่านให้ หรือยังอ่านไม่จบเล่ม ฉะนั้น คนตาบอดจึงต้องรอนานกว่าจะได้ฟังหนังสือเสียงเรื่องใหม่ ๆ สักหนึ่งเรื่อง”

“หนังสือที่มีในห้องสมุดมีปริมาณน้อยมาก ไม่เพียงพอความต้องการของนักศึกษาหรือคนตาบอด อย่างแน่นอน แต่ถ้าถามว่าหนังสือตรงตามความต้องการไหม ตรงความต้องการร้อยเปอร์เซ็นต์ เพราะ เป็นหนังสือที่นักศึกษาหรือคนตาบอดต้องการใช้จริง ๆ อยากรู้ และอยู่ในความสนใจจริง ๆ ที่เอามาให้ ห้องสมุดได้หาอาสาสมัครมาอ่านหนังสือตาดี ให้เป็นหนังสือเสียง”

สำหรับสมาชิกห้องสมุดอีกส่วนหนึ่งเห็นว่า ห้องสมุดมีปริมาณหนังสือ เสียงมีจำนวนมาก เพียงพอความต้องการ เนื่องจากทุกครั้งที่ใช้บริการยืมหนังสือเสียงประเภท บันเทิงคดี ผู้ใช้บริการจะได้รับหนังสือเสียงที่ตนเองต้องการทุกเรื่อง และบางเรื่องได้รับเพิ่มเติมจาก คำแนะนำของบรรณารักษ์ที่แนะนำหนังสือนิยายใหม่ ๆ ให้ กลุ่มผู้พิการทางสายตาที่เป็นสมาชิก ห้องสมุดกลุ่มนี้จึงมีความพอใจสูง ซึ่งเป็นผู้พิการทางสายตาที่ประกอบอาชีพการนวด จำหน่าย สลากกินแบ่งรัฐบาลและเป็นแม่บ้าน ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“หนังสือเสียงในห้องสมุดมีนิยายเยอะมาก มายืมที่ไรก็ได้นิยายดี ๆ กลับไปทุกครั้ง เก๋บ้างใหม่บ้างปนกันไป ฟังมา 2 ปีแล้ว ยังไม่หมดเลย บรรณารักษ์แนะนำนิยายที่น่าสนใจ ที่เพิ่งผลิตเสร็จใหม่ ๆ เป็นประจำ”

“ชอบห้องสมุดที่มีหนังสือเสียงให้เลือกเยอะ มีหนังสือนิยายใหม่ ๆ เป็นประจำ บางเรื่องรอนานแต่ก็ยังได้ฟัง ไม่มีที่ไหนมีหนังสือเสียงเยอะเท่าที่ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติอีกแล้ว ชอบมาก ๆ”

5.1.4 คุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศ สมาชิกห้องสมุดมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าหนังสือเสียงที่ห้องสมุดผลิตขึ้นมามีคุณภาพและมีคุณค่า เนื่องจากหนังสือเสียงทุกเรื่องมาจากน้ำใจและการเสียสละของอาสาสมัครที่เข้ามาอ่านหนังสือ ช่วยผลิตหนังสือเสียงให้ผู้พิการทางสายตาได้ฟัง ได้รับความรู้ความบันเทิง เป็นการให้โอกาสการรู้หนังสือให้แก่ผู้พิการทางสายตาทุกคน ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“รู้ว่าห้องสมุดผลิตหนังสือเสียงมีความยากมาก กว่าจะรออาสาสมัครมาอ่านจนหมดเล่ม กว่าจะอัดเสียง กว่าจะตรวจความถูกต้อง กว่าจะแก้ไข กว่าจะออกมาจนถึงขั้นตอนสุดท้ายมันใช้เวลาเป็นเดือน เป็นปี ซึ่งงานเหล่านี้ล้วนมีการผลิตอย่างมีคุณภาพ หนังสือเสียงที่เราได้ฟังจึงมีความสุข สนุก ได้อรรถรสและเนื้อหา มีความถูกต้อง ผมคิดว่าหนังสือเสียงทุกเล่มของที่นี่มีคุณภาพครับ”

“ฟังนิยาย สนุกมาก มีเสียงเล็กเสียงน้อย ได้อารมณ์ดี คนอ่านเข้าใจอ่าน แผ่นไม่สะดุด ไม่มีติดขัดอะไรเลย สนุกจริง ๆ ฟังกับลูกค้าชอบฟังอยู่เรื่อยนะ”

“ส่วนใหญ่จะฟังหนังสือตำราเรียน เสียงอ่านชัดเจนดี ไม่มีอ่านตะกุกตะกัก แต่อาจจะมีหลายเสียงมากสำหรับหนังสือเสียงเล่มหนึ่ง แค่อ่านให้พวกผมได้เข้าถึงตำราเรียน ได้มีความรู้ เป็นดวงตาให้ผมก็ซึ่งใจและขอบคุณพวกท่าน”

5.2 ความต้องการด้านการบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้พิการทางสายตาต้องการบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยในการเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ภายในห้องสมุด โดยต้องการทราบว่า ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศชื่อเรื่องใดให้บริการบ้าง และต้องการสืบค้นข้อมูลรายชื่อหนังสือเสียงทั้งหมดได้ทางอินเทอร์เน็ต สมาชิกเสนอแนะให้ห้องสมุดพัฒนาระบบฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและเว็บไซต์ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติขึ้นมาโดยเฉพาะ ตามมาตรฐาน W3C ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่ทุกคนเข้าถึงได้ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศแก่สมาชิก นอกจากนี้ ยังต้องการให้ห้องสมุดมีบริการในลักษณะ E-Library เพราะผู้ใช้สามารถดาวน์โหลดหนังสือเสียงที่ต้องการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เป็นทางเลือกหนึ่งให้แก่ผู้ใช้ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย

และเสียเวลาเดินทางมาห้องสมุด ต่างจากการจัดส่งหนังสือเสียงทางไปรษณีย์ที่ต้องใช้เวลาในการจัดส่ง ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ผมว่า บริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างหนึ่งที่ผมต้องการ คือ ผมอยากให้เหมือน E-Library ครับ ทำเป็นลักษณะเว็บไซต์ ถ้าเราค้นซื้อหนังสือเสียงที่เราต้องการได้แล้ว ก็จะมีลิงค์ (Link) เรื่องนี้เข้าไปว่า ผู้แต่งชื่ออะไร ถ้าหนังสือใหม่ ให้มีคำแนะนำหนังสือสั้นๆ และคลิกเข้าไปฟังได้เลย ถ้าให้ได้อีกนิดให้สามารถดาวน์โหลดได้ ถ้าผนวกกับการทำ E-Book เข้าไปด้วยก็คงดี เหมาะสำหรับ คนที่ไม่ชอบฟังเลย ชอบอ่านมากกว่า เป็นอีกทางที่น่าสนใจครับ”

“ต้องการให้ห้องสมุดมีบริการให้ดาวน์โหลดหนังสือเสียงที่ต้องการได้ โดยไม่ต้องมาที่ห้องสมุดค่ะ ไม่ว่า จะเป็นหนังสือด้านวิชาการ อยากให้มีมาก รู้ว่าจะเป็นปัญหาเรื่องลิขสิทธิ์ แต่อยากให้จริง ๆ ค่ะ จะกำหนดไว้เฉพาะนักเรียนนักศึกษาตามอด มันจะเป็นประโยชน์ต่อเรามาก ๆ”

“ในอนาคตที่ห้องสมุดควรมีบริการดาวน์โหลดหนังสือเสียง และน่าจะทำเป็นไฟล์เสียงเอ็มพี 3 ถึงจะ ดีกับแค่คนตาบอดบางกลุ่มนะ เพราะคนตาบอดที่ใช้คอมพิวเตอร์ได้ก็ไม่ใช้คนส่วนมาก แต่ถ้าถึง อนาคตนะ บริการรูปแบบนี้มันดีแน่ คนตาบอดได้เรียนหนังสือเยอะขึ้น มีการศึกษาสูงขึ้น ห้องสมุดเป็น สถานที่ที่ควรปรับปรุง พัฒนาให้ทันกับยุคสมัยด้วย”

นอกจากนี้ สมาชิกยังต้องการให้ห้องสมุดจัดเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ผู้พิการ ทางสายตาทุกคนเข้าถึงได้ โดยติดตั้งโปรแกรมอ่านจอภาพ เช่น โปรแกรมตาทิพย์ โปรแกรม JAWS for Windows โปรแกรมสังเคราะห์เสียงภาษาไทย เป็นต้น สำหรับให้บริการผู้พิการทาง สายตาที่เป็นสมาชิกห้องสมุดสามารถสืบค้นรายชื่อหนังสือเสียงที่มีอยู่ในห้องสมุดได้เท่านั้น ส่วน อุปกรณ์อื่น ๆ ผู้พิการทางสายต้ามักจะพกติดตัวในการเดินทางอยู่เสมอ เช่น ไม้เท้าขาว โน้ตบุ๊ก นาฬิกาบอกเสียง เครื่องฟังหนังสือเสียงระบบเดซี เครื่องฟังเอ็มพี 3 เป็นต้น จึงไม่มีความจำเป็นที่ ห้องสมุดจะต้องจัดเตรียมไว้ในห้องสมุด ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“คอมพิวเตอร์ที่ใช้นี้ ต้องลงโปรแกรม screen reader โปรแกรม Jaws โปรแกรมตาทิพย์ แค่นี้คนตาบอด ก็ทำงานใช้ประโยชน์ได้เต็มที่แล้ว สำหรับใช้ในห้องสมุดที่มีให้บริการสำหรับสมาชิก สัก 2-3 เครื่อง”

“คิดว่า ไม่ต้องมีอะไรเพิ่มก็ได้ เพราะมาห้องสมุดที่นี่เพื่อยืมหนังสือเสียงแล้วก็เอากลับไปฟังที่บ้าน เครื่องอ่านหนังสือเสียงเดซีที่บ้านก็มีแล้ว ใช้ที่บ้านก็สะดวกแล้ว ห้องสมุดไม่ต้องมีอะไรมาก”

“ห้องสมุดไม่ต้องจัดเทคโนโลยีอะไรเพิ่มเติมก็ได้ เพราะคนตาบอดทุกคนมีอุปกรณ์ที่ช่วยเหลือตัวเองได้ อยู่แล้ว เปรียบเสมือนแขนขาของตนเอง ดังนั้น จึงไม่จำเป็นที่ห้องสมุดจะจัดอะไรเพิ่ม ในการยืมหนังสือ เสียง เราก็ยืมเอาไปฟังที่บ้าน ที่บ้านก็มีอุปกรณ์ฟังอยู่แล้ว ผมจึงคิดว่าไม่จำเป็นเลย”

5.3 ความต้องการด้านอาคารสถานที่

สมาชิกห้องสมุดส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสอดคล้องกันเกี่ยวกับความต้องการด้านอาคารสถานที่ของห้องสมุดว่า ห้องสมุดมีข้อจำกัด คือ มีขนาดเล็ก ไม่สามารถขยายพื้นที่ได้ และไม่สามารถย้ายไปแหล่งอื่นได้ ดังนั้น ห้องสมุดจึงควรมีการปรับปรุงพื้นที่และจัดสัดส่วนภายในห้องสมุดให้เหมาะสมกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อความสะดวกในการเข้าใช้บริการ การไม่รบกวนซึ่งกันและกันระหว่างเจ้าหน้าที่ ผู้พิการทางสายตาและอาสาสมัคร ลดอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นได้สำหรับผู้พิการทางสายตา และสมาชิกห้องสมุดเสนอให้ห้องสมุดควรจัดพื้นที่ให้บริการเฉพาะการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศเท่านั้น ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“หนูต้องการให้ห้องสมุดย้ายไปที่อื่น อยากให้ไปอยู่ที่ใกล้รถไฟฟ้า รถไฟใต้ดิน แต่ก็รู้ว่าเป็นไปไม่ได้ จึงต้องการให้พี่บรรณารักษ์ขยายพื้นที่ จัดสัดส่วนของห้องสมุดใหม่ ให้มีพื้นที่กว้างกว่าเดิม แบ่งระหว่างห้องยืมคืนหนังสือเสียงกับห้องที่ให้อาสาสมัครอ่านหนังสือเสียงค่ะ”

“ควรที่จะมีการจัดห้องสมุดให้มีสัดส่วนมากกว่านี้ เพื่อไม่ให้มีการรบกวนกันระหว่างเจ้าหน้าที่ที่ทำงานอาสาสมัครที่อ่านหนังสือเสียง และคนตาบอดที่เข้ามายืมหนังสือ คือ การใช้บริการห้องสมุด น่าจะยืมหรือคืนเท่านั้น แล้วก็เอากลับไปฟังที่บ้านหรือที่อื่นที่ไม่ใช่ห้องสมุด จะได้ไม่รบกวนซึ่งกันและกัน”

“เพราะห้องสมุดมันแคบจริง ๆ จะเดินไปไหนลำบาก ผมเดาว่านี่ประจำ ของเยอะ อุปกรณ์ในห้องสมุดก็เยอะ บางทีเข้าไปนั่งปนกับอาสาสมัครที่เข้ามาอ่านหนังสือ ผมก็ไม่รู้ ก็นั่งรอให้บรรณารักษ์หยิบหนังสือเสียงให้”

นอกจากนี้ ผู้พิการทางสายตายังต้องการให้ห้องสมุดจัดพื้นที่สำหรับการจัดกิจกรรมภายในห้องสมุด เช่น การจัดพื้นที่สำหรับการฟังเสวนาหนังสือเสียงที่ยืมจากห้องสมุด การจัดพื้นที่ส่วนหนึ่งสำหรับทดลองฟังหนังสือเสียงที่ต้องการยืม ก่อนที่จะยืมกลับบ้านไปฟังที่บ้าน ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ต้องการให้ห้องสมุดจัดที่นั่งและอุปกรณ์ในการที่ฟังหนังสือเสียงด้วย เพื่อที่จะทดสอบว่า แผ่นยังดีอยู่หรือไม่ จะได้ไม่ต้องเสียเวลาไปรับผม เหมือนเวลาเราซื้อเทป เราก็ต้องฟังก่อน”

กรณีศึกษาที่ 4 ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด

1. บริบททั่วไปของห้องสมุด

ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด เดิมมีชื่อว่า ห้องสมุดคอลฟิลด์ เป็นหน่วยงานหนึ่งของมูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชินูปถัมภ์ สร้างขึ้นเพื่อเป็นแหล่งรวบรวมความรู้ในด้านการศึกษาและสารบบหนังสือต่าง ๆ สำหรับผู้พิการทางสายตา ตามแนวคิดริเริ่มของ

นายณรงค์ ปฏิบัติสกริจ อดีตครูโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ ประสบการณ์ของนายณรงค์ ปฏิบัติสกริจ ที่ได้เห็นนิตยสารเบรลล์และแผ่นเสียงที่ส่งมาจากอเมริกาทำให้คนตาบอดที่อ่านและฟังภาษาอังกฤษออกมีโอกาสได้เข้าถึงวรรณกรรมดี ๆ จึงเกิดแรงบันดาลใจในการทำหนังสือเสียงให้คนตาบอด โดยอ่านลงเทปคาสเซ็ทและทำหนังสืออักษรเบรลล์ พิมพ์ด้วยมือสามารถพิมพ์ได้ครั้งละ 1 ชุด พร้อมกับสร้างห้องสมุดเล็ก ๆ เรียกว่า “ห้องสมุดคอลฟีลด์เพื่อคนตาบอด” เพื่อเป็นที่ระลึกแก่ มิสเจนีฟ คอลฟีลด์ ผู้นำแสงแห่งปัญญามาสู่คนตาบอดในประเทศไทย

ห้องสมุดคอลฟีลด์จึงเป็นห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาแห่งแรกของประเทศไทย เปิดบริการเมื่อวันที่ 19 มีนาคม พ.ศ. 2520 บริการของห้องสมุดคอลฟีลด์เป็นประโยชน์ต่อผู้พิการทางสายตา จึงได้รับการสนับสนุนทั้งด้านการเงิน อุปกรณ์ และเทคโนโลยีในการผลิตทรัพยากรสารสนเทศจากสมาคมต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ เช่น สมาคมคนตาบอดสวีเดนได้บริจาคโรงพิมพ์เก่า ประกอบด้วย แท่นพิมพ์ อุปกรณ์สำหรับพิมพ์หนังสือเบรลล์ และอุปกรณ์การผลิตหนังสือเทป ในปีถัดมา ประเทศเยอรมนี ได้สร้างห้องบันทึกเสียงที่ได้มาตรฐานสำหรับผลิตหนังสือเสียงเทปคาสเซ็ท ทำให้การผลิตหนังสือเพื่อให้บริการในห้องสมุดเริ่มมีคุณภาพและเพิ่มปริมาณขึ้น ต่อมา มีการขยายขอบข่ายการทำงานและพัฒนากิจการด้านการผลิต โดยใช้เทคโนโลยีการผลิตที่ทันสมัย รวมทั้งมีบุคลากรเพิ่มมากขึ้น เพื่อรองรับความต้องการสื่อและทรัพยากรสารสนเทศของผู้พิการทางสายตาทั่วประเทศที่นับวันจะมีมากขึ้น เนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในเข้าถึงสารสนเทศสำหรับผู้พิการทางสายตา โดยอาศัยคอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์เป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้พิการทางสายตาสามารถอ่านหนังสือจากคอมพิวเตอร์ด้วยเสียง หรือแสดงผลเป็นจุดอักษรเบรลล์ (Braille Terminal) ตลอดจนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตได้ ห้องสมุดคอลฟีลด์จึงต้องขยายงานและเปลี่ยนชื่อเป็น “ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด” เพื่อให้ทันสมัยและสอดคล้องกับบริการที่ขยายเพิ่มเติมจากห้องสมุดที่มีอยู่แต่เดิม ตลอดจนสื่อความหมายถึงการกิจขององค์กรที่ตอบสนองความต้องการของผู้พิการทางสายตาในการเข้าถึงสารสนเทศ

วัตถุประสงค์หลักของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด คือ การผลิตหนังสือแบบเรียนให้แก่นักเรียนผู้พิการทางสายตาตั้งแต่ระดับอนุบาลจนถึงมัธยมศึกษาปีที่ 6 และให้บริการยืม-คืนหนังสืออักษรเบรลล์และหนังสือเสียงแก่ผู้พิการทางสายตาทั่วประเทศ โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย สมาชิกสามารถเดินทางมายืม-คืนด้วยตนเองหรือโทรศัพท์เข้ามาขอใช้บริการ ศูนย์ฯ มีบรรณารักษ์ให้บริการและจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศให้ทางไปรษณีย์

ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษาเพื่อคนตาบอด ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 78/2 ถนนติวานนท์ ตำบลบางตลาด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120 เปิดให้บริการวันจันทร์-วันศุกร์ ระหว่างเวลา 8.30-16.30 น. และปิดบริการในวันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ในปัจจุบัน ศูนย์ฯ มีสมาชิกทั้งหมดทั่วประเทศประมาณ 2,500 คน

2. สภาพทั่วไปของการดำเนินงานห้องสมุด

2.1 ด้านงานบริหาร ครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

2.1.1 โครงสร้างการบริหารงาน

ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด อยู่ภายใต้การบริหารงานของประธานมูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชินูปถัมภ์ โดยมีผู้อำนวยการศูนย์ฯ เป็นผู้บริหารทำหน้าที่บริหารจัดการและดูแลพนักงานในสังกัดมูลนิธิฯ ซึ่งแบ่งเป็น 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ประกอบด้วย บรรณารักษ์ 1 คน เลขานุการ 1 คน และการเงิน 1 คน และฝ่ายผลิต ประกอบด้วย พนักงานผลิตหนังสืออักษรเบรลล์ 5 คน และพนักงานผลิตหนังสือเสียง 2 คน

ในการบริหารจัดการ ศูนย์ฯ ได้ระบุนโยบายไว้ว่า ศูนย์ฯ ต้องการเป็นผู้นำในการฟื้นฟู ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของผู้พิการทางสายตาในประเทศไทยทั้งชาย หญิงและเด็ก เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่โดยพึ่งพาตนเองและช่วยเหลือผู้อื่นได้อย่างมีเกียรติศักดิ์ศรี โดยเป็นผู้นำด้านการผลิตทรัพยากรสารสนเทศเพื่อผู้พิการทางสายตาให้ได้เปิดโลกกว้างทางความคิด และสามารถพัฒนาศักยภาพในการคิดได้

ส่วนพันธกิจ ศูนย์ฯ มุ่งเน้นการผลิตทรัพยากรสารสนเทศโดยใช้สื่อที่พัฒนาไปตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และเป็นศูนย์สารสนเทศเกี่ยวกับคนตาบอด เพื่อประโยชน์สำหรับคนทั่วไปที่สนใจ

โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการดำเนินงานของศูนย์ฯ ได้แก่ การผลิตหนังสือเสียง และหนังสืออักษรเบรลล์ให้ผู้พิการทางสายตา โดยผลิตทั้งในรูปแบบของหนังสือเรียน สารคดี และนวนิยาย และให้บริการยืมคืนหนังสือแก่สมาชิกทั่วประเทศโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

ตามแผนกิจกรรมในอนาคต ศูนย์ฯ ต้องสามารถผลิตหนังสือแบบเรียนของกระทรวงศึกษาธิการทุกวิชาให้ทันต่อความต้องการของนักเรียนพิการทางสายตาทั่วประเทศที่ต้องใช้เรียนเมื่อเปิดภาคการศึกษา โดยเพิ่มกำลังผลิตทั้งจำนวนบุคลากรและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้นักเรียนพิการทางสายตาทุกคนมีแบบเรียนและหนังสือเสริมวิชาการใช้ ซึ่งเป็นการสนับสนุนให้นักเรียนพิการทางสายตามีโอกาสทางการศึกษาทัดเทียมกับนักเรียนปกติทั่วไป นอกจากนี้ ยังมีแผนที่จะผลิตทรัพยากรสารสนเทศที่มีความหลากหลายด้านความบันเทิงและความรู้ทั่วไป เพื่อพัฒนาทักษะการอ่านและส่งเสริมนิสัยรักการอ่านให้กับเด็กนักเรียน รวมถึงเพื่อให้บริการแก่สมาชิกทุกคนได้อย่างทั่วถึง ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ศูนย์ฯ จะต้องมีพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จะต้องเพิ่มกำลังการผลิตให้ทันต่อความต้องการของนักเรียน ต้องคิดว่า เด็กจะต้องมีหนังสือเรียนให้ทันเปิดเทอม ซึ่งถ้าศูนย์ฯ ผลิตซ้ำ สื่อที่ผลิตออกมาก็ไม่มีความหมาย สิ่งเหล่านี้ เป็นภารกิจหลักของศูนย์ฯ ในการช่วยเหลือเด็กตาบอดให้มีหนังสือเรียนทัดเทียมกับนักเรียนปกติ ส่งเสริมให้นักเรียนมีศักยภาพด้านการศึกษาในอนาคต มีการพัฒนาการเรียนรู้ พัฒนาทักษะการอ่านให้เขา เป็นสิ่งที่ที่จะต้องวางแผนต่อไป”

นอกจากนี้ ผู้บริหารยังมีแนวคิดในการทำซีดีประกอบหนังสือแบบเรียนอักษรเบรลล์ ติดไว้ที่ท้ายเล่มของหนังสือ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักเรียนที่ต้องการฟังหนังสือเสียงมากกว่าการอ่านอักษรเบรลล์ ซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงสารสนเทศของนักเรียนพิการทางสายตาอีกรูปแบบหนึ่ง ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“พื้คิดว่า เด็กตาบอดไม่ชอบอ่านหนังสืออักษรเบรลล์ก็มี การทำสื่อประกอบหนังสือเบรลล์ที่เป็นซีดี น่าที่จะเป็นประโยชน์ เป็นอีกทางเลือกหนึ่งให้แก่เด็กบางคนที่ไม่ชอบอ่านหนังสือเรียน ซึ่งซีดีนี้สามารถเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็วกว่าการสัมผัสอักษรเบรลล์”

อย่างไรก็ตาม ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด มีลักษณะการดำเนินงานที่เป็นระเบียบแบบแผน และมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักเรียนพิการทางสายตาทั่วประเทศ และมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของศูนย์ฯ ไว้อย่างชัดเจนระบุไว้ในเอกสารการดำเนินงานของศูนย์ฯ และเว็บไซต์การประชาสัมพันธ์ของศูนย์ฯ และมูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชินูปถัมภ์

2.1.2 นโยบาย

ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอดมีนโยบายการบริหารงานที่ชัดเจนตามที่ระบุไว้ในเว็บไซต์ของมูลนิธิฯ โดยเน้นการบริหารจัดการบุคลากรทุกคนภายในศูนย์ฯ ให้มีการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถในด้านการผลิตและให้บริการสื่อแก่นักเรียนพิการทางสายตาทุกคนทั่วประเทศ ตั้งแต่ระดับอนุบาล ประถมศึกษา มัธยมศึกษา รวมถึงนักเรียนการศึกษานอกโรงเรียน เพื่อให้ผู้พิการทางสายตามีการศึกษาที่ดี มีสื่อการเรียนที่พร้อมและทัดเทียมกับนักเรียนปกติ เป็นการส่งเสริมและสนับสนุนด้านการศึกษา นโยบายดังกล่าวเป็นที่ยอมรับและเข้าใจตรงกันระหว่างผู้บริหาร บรรณารักษ์ และบุคลากร ทุกคนปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถด้วยจิตอาสา ดังที่ผู้บริหารได้กล่าวว่า

“บุคลากรทุกคนมีจิตอาสาที่จะช่วยเหลือคนตาบอดทั่วประเทศ เข้าใจนโยบาย พันธกิจ วัตถุประสงค์ของศูนย์ฯ เป็นอย่างดี ฉะนั้น ทุกคนเต็มที่หมด ไม่ว่างานจะหนักแค่ไหน เพราะทุกคนรู้ว่า การศึกษามีความสำคัญสำหรับคนตาบอด ถ้าขาดเราแล้วนักเรียนตาบอดจะใช้อะไรเรียน ทุกคนจึงมีใจปฏิบัติตามนโยบาย ไม่ว่าจะมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอะไร ทุกคนก็พร้อมที่จะปฏิบัติงาน”

ผู้บริหารและบรรณารักษ์ร่วมกันวางแผนพัฒนาระบบงานศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ดังนี้

- 1) แผนระยะสั้น เร่งการผลิตทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นหนังสือแบบเรียน

อักษรเบรลล์เพื่อให้นักเรียนพิการทางสายตาทั่วประเทศได้ใช้ทันเปิดภาคการศึกษาทุกครั้ง รวมทั้งประสานงานกับบุคลากรในโรงเรียนสอนคนตาบอดทั่วประเทศและโรงเรียนที่มีนักศึกษาพิการทางสายตาเรียนร่วม เพื่อขอเอกสารการสอนนอกเหนือจากแบบเรียนของกระทรวงศึกษาธิการมาผลิตให้ทันก่อนเปิดภาคการศึกษานั้น ๆ เพื่อความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทางการศึกษาของนักเรียนพิการทางสายตากับนักเรียนปกติ

2) แผนระยะยาว ศูนย์ฯ ต้องพัฒนาระบบการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศให้ได้มาตรฐาน มีการจัดหมวดหมู่และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศตามหลักบรรณารักษศาสตร์ มีการจัดทำฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ระบบการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ การให้บริการยืมคืนด้วยระบบบาร์โค้ด และการจัดเว็บไซต์เพื่อให้สมาชิกสามารถติดตามข่าวสารข้อมูลของศูนย์ฯ แผนดังกล่าวจะช่วยให้ศูนย์ฯ มีการบริหารจัดการที่เป็นระบบมากขึ้นและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ

2.1.3 บุคลากร

ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด มีบุคลากรทั้งหมด 15 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการศูนย์ 1 คน เลขานุการ 1 คน เจ้าหน้าที่การเงิน 1 คน บรรณารักษ์ 1 คน ฝ่ายผลิตหนังสืออักษรเบรลล์ 6 คน ฝ่ายผลิตหนังสือเสียง 2 คน พนักงานขับรถ 1 คน คนสวน 1 คน และแม่บ้าน 1 คน ในการดำเนินงานด้านงานบุคลากรของศูนย์ฯ ผู้บริหารให้ความสำคัญแก่บุคลากรทุกตำแหน่งเท่าเทียมกัน ทั้งฝ่ายผลิตหนังสืออักษรเบรลล์และหนังสือเสียง ฝ่ายเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ และบรรณารักษ์

ในงานบริการห้องสมุดของศูนย์ฯ บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน ไม่มีวุฒิการศึกษาด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ซึ่งอาจจะทำให้ศูนย์ฯ มีการพัฒนาห้องสมุดที่ไม่เป็นระบบตามมาตรฐานทางบรรณารักษศาสตร์ แต่บรรณารักษ์สามารถจัดการงานบริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศและให้บริการผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“บรรณารักษ์ที่นี่ ไม่ได้จบบรรณารักษ์มา แต่ทำงานบริการได้อย่างไม่มีปัญหา แต่อาจจะไม่ได้เต็มรูปแบบเหมือนห้องสมุดคนตาดีทั่ว ๆ ไป การจัดระบบต่าง ๆ ของห้องสมุดแบบสากลอาจจะซับซ้อนพร้อม แต่บรรณารักษ์ที่นี่ทำงานด้วยใจ เขาจะรู้ว่าสมาชิกคนไหนต้องการอะไร มีรายชื่อหนังสืออักษรเบรลล์ หนังสือเสียง อยู่ในหัวหมด เขาจะมีวิธีการจัดระบบของเขาเอง”

ดังนั้น ในการคัดเลือกบุคลากร เพิ่มในอนาคต จึงต้องการตำแหน่งบรรณารักษ์วิชาชีพ 1 ตำแหน่ง เพื่อจัดระบบห้องสมุดให้ได้มาตรฐาน ผู้บริหารและบรรณารักษ์มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า บรรณารักษ์ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด ควรจะมีคุณสมบัติพิเศษดังต่อไปนี้

2.1.3.1 มีความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มีความชำนาญในงานด้านเทคนิคและบริการเป็นอย่างดี สามารถประยุกต์ความรู้ที่เรียนมาให้บริการจัดการระบบห้องสมุดของศูนย์ฯ ที่มีพันธกิจหลักในการให้บริการสมาชิกที่พิการทางสายตาได้

2.1.3.2 มีความรู้ความเข้าใจผู้พิการทางสายตาเป็นอย่างดี มีทัศนคติที่ดี การมีใจรักการให้บริการแก่ผู้พิการ และมีจิตอาสา มีความอดทน ซึ่งเป็นคุณสมบัติพิเศษที่แตกต่างจากบรรณารักษ์ห้องสมุดที่ให้บริการคนปกติทั่วไป ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“บรรณารักษ์ต้องใจเย็น บางทีรับโทรศัพท์จากสมาชิก ก็จะถูกต่อว่าบ้าง ตำหนิเรื่องการส่งหนังสือให้บ้าง บ้าง พี่ต้องใจเย็น ต้องเข้าใจว่า คนตาบอดต้องการอ่านหนังสือ ต้องการฟังหนังสือเพื่อทดแทนในสิ่งที่เขาขาด พี่ต้องอดทนต่ออารมณ์ และอธิบายในสิ่งที่ถูกต้องให้เขาได้ฟัง”

2.1.3.3 มีทักษะเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทางสายตาและพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพิ่มเติมจากหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง เช่น ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีในการผลิตหนังสืออักษรเบรลล์ การผลิตหนังสือเสียง เพื่อช่วยกันพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดให้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเพียงพอความต้องการของสมาชิก ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“บรรณารักษ์ต้องทำหน้าที่ทุกอย่าง ต้องคิดเป็น ทำเป็น ต้องช่วยกันทำงานในทุกหน้าที่ เวลาทีมงานต้องเร่งผลิตหนังสือแบบเรียนให้ทันเปิดเทอม บรรณารักษ์ก็ต้องเข้ามาช่วยในทุกขั้นตอนการผลิต ที่นี้บุคลากรต้องทำงานแทนกันได้”

2.1.4 งบประมาณ

ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอดได้รับการจัดสรรงบประมาณจากมูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชินูปถัมภ์ งบประมาณปีละ 4,000,000 บาท ในการผลิตทรัพยากรสารสนเทศให้แก่นักเรียนพิการทางสายตาเพื่อแจกจ่ายทั่วประเทศ จึงมีแต่ค่าใช้จ่ายแต่ไม่มีรายรับ และให้บริการงานห้องสมุดแก่ผู้พิการทางสายตาทั่วประเทศ ผู้บริหารและบรรณารักษ์มีความเห็นสอดคล้องกันว่า งบประมาณที่ได้รับนั้นไม่เพียงพอต่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพในเชิงรุกได้ เนื่องจากงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรจากมูลนิธิฯ ทั้งหมดเป็นค่าใช้จ่ายในการผลิตหนังสือแบบเรียนให้กับนักเรียนพิการทางสายตาทั่วประเทศ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“มูลนิธิฯ มีงบประมาณจัดสรรมาให้ศูนย์ฯ งบประมาณปีละ 4 ล้าน เพื่อใช้ผลิตสื่อทรัพยากร ซึ่งไม่เพียงพอ เพราะทุกอย่างเราผลิตให้ฟรีหมด แจกทุกโรงเรียนที่มีนักเรียนตาบอด เราต้องผลิตแบบเรียนของกระทรวงทุกวิชา รวมสักร้อยกว่าวิชา และผลิตเป็นหลายพันเล่มถึงจะพอแจกนักเรียนได้ครบทุกโรงเรียน

เรามีต้นทุนในการผลิตสูงมาก มีค่าใช้จ่ายสูงในเรื่องบุคลากร เครื่องจักร วัตถุดิบ มันค่อนข้างจะหนักมาก เพราะว่าค่าใช้จ่ายในการผลิตหนังสืออักษรเบรลล์ที่สูง งบประมาณทั้งหมด ต้องมาทุ่มให้ตรงนี้ ซึ่งยังงี้ก็ไม่เพียงพอ”

เนื่องจากศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอดไม่ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐบาลเลย ดังนั้น นอกจากงบประมาณฯ ที่ได้รับการจัดสรรจากมูลนิธิแล้ว ศูนย์ฯ ต้องจัดการหางบประมาณเพิ่มเติมเอง โดยเขียนโครงการเฉพาะกิจเพื่อขอรับบริจาคทุนสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ฯ ทั้งในด้านการผลิตทรัพยากรสารสนเทศทั้งที่เป็นแบบเรียนด้านวิชาการ สารคดี และบันเทิงคดี เพื่อให้บริการแก่สมาชิกทั่วประเทศ เช่น โครงการผลิตพจนานุกรมให้แก่โรงเรียนสอนคนตาบอดทุกแห่งทั่วประเทศ และสำหรับนักเรียนพิการทางสายตาที่ต้องการโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ผู้บริหารจึงต้องมีกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของศูนย์ฯ ให้เป็นที่รู้จักแก่บุคคล หน่วยงานและองค์กรทั่วไปเพื่อแสวงหาเงินสนับสนุน ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“รัฐบาลไม่เคยมาดูแล สนับสนุนงบประมาณใด ๆ เลย ไม่ว่าจะเป็นทางด้านการผลิตแบบเรียนให้แก่ นักเรียนตาบอดทั่วประเทศ หรือจะเป็นการสนับสนุนด้านเครื่องมือหรือเทคโนโลยีในการผลิตทรัพยากรสารสนเทศ ศูนย์ฯ จึงต้องหารายได้เองจากผู้ใจบุญ และของงบประมาณจากมูลนิธิเท่านั้น”

“ศูนย์ฯ ต้องการผลิตหนังสือพจนานุกรมไทยและภาษาอังกฤษให้กับโรงเรียนสอนคนตาบอดทุกแห่งในประเทศไทย ศูนย์ฯ จะเขียนโครงการขึ้นมา มีวัตถุประสงค์อะไร และทำเพื่อใคร โดยขอรับบริจาค เป็นการบอกบุญออกไปตามหน่วยงานต่าง ๆ จะมีคนเข้ามาช่วยเหลือ เป็นงบประมาณของผู้ที่มีจิตศรัทธา บริจาคเข้ามาช่วยเหลือคนตาบอด อันนี้ศูนย์ฯ ก็ให้แจกให้กับโรงเรียนไปใช้เลย”

ดังนั้น ผู้บริหารจึงมีความคิดเห็นว่า ศูนย์ฯ จะต้องมีการจัดสรรงบประมาณอย่างคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อผู้พิการทางสายตาส่วนรวมมากที่สุด และให้บริการในการผลิตตามกำลังความสามารถ

2.1.5 อาคารสถานที่

ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด เป็นอาคาร 2 ชั้น 2 หลัง มีพื้นที่กว้างขวาง อาคารแรกเป็นที่ตั้งสำนักงานศูนย์ฯ และห้องสมุด อาคารสอง ชั้นล่างเป็นอาคารโรงพิมพ์สำหรับการผลิตทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนชั้นบนเป็นห้องสำหรับจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่ผลิตขึ้น เหมาะสมในการเป็นแหล่งผลิตทรัพยากรสารสนเทศสำหรับนักเรียนและผู้พิการทางสายตา ภายในอาคารไม่มีการติดตั้งเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากศูนย์ฯ ไม่มีนโยบายในการให้สมาชิกเข้ามาใช้บริการนั่งอ่านหนังสืออักษรเบรลล์หรือฟังหนังสือเสียงภายในศูนย์ฯ

ในด้านอาคารสถานที่ของห้องสมุด ผู้บริหารและบรรณารักษ์ มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ลักษณะของห้องสมุดที่ดีควรจะมีการออกแบบทางด้านสถาปัตยกรรมที่เอื้อต่อการ

เข้าใช้ห้องสมุดของผู้พิการทางสายตา แต่ในปัจจุบันอาคารของศูนย์ฯ ยังไม่ได้รับการออกแบบสำหรับผู้พิการทางสายตา ศูนย์ฯ อาจจะต้องสำรวจและสอบถามจากผู้พิการทางสายตาที่เข้ามาใช้ห้องสมุดเป็นประจำว่า ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกใดบ้าง เพื่อที่จะได้จัดให้ตรงตามความต้องการ ไม่เสียงบประมาณไปโดยเปล่าประโยชน์ ดังนั้น ในอนาคตห้องสมุดจึงจำเป็นต้องจัดสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานให้แก่ผู้พิการทางสายตาที่เป็นสมาชิกห้องสมุด เช่น มีราวจับสำหรับผู้พิการทางสายตา เลื่อนราง มีเบรลล์บล็อกนำทางสำหรับผู้พิการทางสายตา เป็นต้น

2.1.6 ทรัพยากรสารสนเทศ

ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอดให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ

2 รูปแบบ คือ หนังสืออักษรเบรลล์ และหนังสือเสียง ซึ่งยังมีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการของนักเรียนพิการทางสายตาและสมาชิกที่มีอยู่ทั่วประเทศ ศูนย์ฯ จึงให้ความสำคัญต่อการผลิตทรัพยากรสารสนเทศให้มีจำนวนมากขึ้น โดยมีนโยบายหลัก ดังนี้

2.1.6.1 ผลิตหนังสืออักษรเบรลล์ที่เป็นแบบเรียนให้แก่นักเรียนพิการ

ทางสายตาในโรงเรียนสอนคนตาบอดและโรงเรียนร่วมทั่วประเทศตามหลักสูตรการเรียนการสอนของกระทรวงศึกษาธิการเป็นหลัก และผลิตหนังสืออักษรเบรลล์เพื่อความบันเทิง ประเภทความรู้ทั่วไป วรรณกรรม นวนิยาย สารคดี ปรัชญา ธรรมะ และหนังสือพระราชนิพนธ์ ให้บริการแก่สมาชิกทั่วประเทศ

2.1.6.2 ผลิตหนังสือเสียงที่มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชาทั้งบันเทิงคดี

สารคดี และวิชาการให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ เพื่อสนับสนุนและช่วยเหลือทางด้านการศึกษา และสร้างความบันเทิง ส่งเสริมจินตนาการให้สมาชิกทั่วประเทศ

2.1.7 เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก

ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอดมีนโยบายในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในการผลิตทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่

1) การผลิตหนังสืออักษรเบรลล์ ศูนย์ฯ มีเครื่องพิมพ์อักษรเบรลล์ ขนาดใหญ่ 2 เครื่องที่มีกำลังการผลิตสูงและยังมีแท่นพิมพ์สังกะสี ซึ่งเป็นงานอีกระบบหนึ่งของการพิมพ์ หนังสืออักษรเบรลล์สามารถพิมพ์ลงบนแผ่นใส ซึ่งเป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่สามารถผลิตหนังสือ ทวิลักษณ์ (Twin Book) เพื่อให้ผู้ปกครองหรือคนปกติทั่วไปอ่านหนังสือในเล่มเดียวกันกับผู้พิการทางสายตาได้

2) การผลิตหนังสือเสียง ศูนย์ฯ มีห้องบันทึกเสียงที่มีเทคโนโลยีในการผลิตหนังสือเสียงที่ทันสมัย 2 ห้อง เพื่อให้อาสาสมัครเข้ามาอ่านหนังสือที่ศูนย์ฯ โดยผลิตเป็นหนังสือเสียงเทปคาสเซ็ท หนังสือเสียงเอ็มพี 3 และหนังสือเสียงระบบเดซี

2.2 ด้านงานเทคนิค ครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

2.2.1 การคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ

ผู้บริหารจะเป็นผู้พิจารณาคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ โดยคำนึงถึงความจำเป็นในการสนับสนุนด้านการเรียนการสอนในหลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการเป็นหลัก รวมทั้งตำรา

เรียนที่มีความสำคัญและเป็นที่ต้องการของนักเรียนพิการทางสายตาเป็นจำนวนมาก เช่น หนังสือสอบเข้าเรียนในระดับอุดมศึกษา เป็นต้น ดังให้คำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เน้นหนังสือแบบเรียนของกระทรวงฯ เป็นอันดับ 1 จากนั้นก็เป็นหนังสือสอบเข้าเรียนมหาวิทยาลัย ถ้าเราไม่คัดเลือกหนังสือเหล่านี้มาผลิตก่อน แล้วเราจะส่งเสริมให้คนตาบอดมีการศึกษาสูงได้อย่างไร ดังนั้น ในการคัดเลือกไม่ว่าจะวิชาใด ๆ ก็ผลิตโดยไม่มีข้อโต้แย้ง เพื่อนักเรียนตาบอดทั่วประเทศ เราจำเป็นต้องคัดเลือกตามนโยบายและวัตถุประสงค์ของศูนย์ฯ”

ส่วนการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาต้านบันเทิงคดี สารคดี และความรู้ทั่วไป ผู้บริหารพิจารณาคัดเลือกวรรณกรรมที่ดีและมีประโยชน์ในการสร้างเสริมความรู้ และจินตนาการให้แก่สมาชิก เช่น หนังสือรางวัลซีไรต์ หนังสือขายดีอันดับหนึ่ง หนังสือธรรมชาติ ปรัชญา ภาษาอังกฤษ หนังสือเสริมทักษะการใช้ชีวิตในด้านต่าง ๆ และหนังสือที่มีสมาชิกรับชมอ่านเป็นจำนวนมาก เช่น วรรณกรรมเรื่องแฮรี่พ็อตเตอร์ เป็นต้น

นอกจากนี้ บรรณารักษ์จะเป็นผู้รวบรวมรายชื่อหนังสือที่สมาชิกต้องการอ่านและต้องการให้ศูนย์ผลิตเป็นหนังสือเสียงเพื่อให้บริการ โดยจะนำรายชื่อนี้เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาถึงความเหมาะสมที่จะนำมาผลิต ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ศูนย์ฯ ไม่สามารถผลิตหนังสือที่สมาชิกต้องการอ่านได้ทุกเรื่อง เพราะศูนย์รับภาระหนักมาก พึ่งจึงต้องพิจารณาเป็นกรณี ๆ ไป อันไหนมีประโยชน์ต่อคนหมู่มากศูนย์ฯ ก็ยินดี แต่ถ้าเป็นประโยชน์ต่อคนแคคนเดียว ศูนย์ฯ คงไม่ทำให้”

2.2.2 การจัดหา/ผลิตทรัพยากรสารสนเทศ

ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด มีนโยบายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศไว้ให้บริการแก่สมาชิกเพียงวิธีเดียว คือ การผลิต ทั้งนี้ ฝ่ายผลิตหนังสืออักษรเบรลล์และหนังสือเสียงจึงมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในด้านการผลิตทรัพยากรสารสนเทศทั้งหมดที่ผ่านการคัดเลือกแล้ว ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.2.2.1 การผลิตหนังสืออักษรเบรลล์ เมื่อได้หนังสือที่ต้องการผลิตแล้ว พนักงานสายตาศึกษาจะต้องจัดพิมพ์ลงในเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์เวิร์ด จากนั้นแปลงเป็นรหัสตัวอักษรเบรลล์ เพื่อให้พนักงานพิการทางสายตาทำการพิสูจน์อักษร โดยใช้ นิ้วมือสัมผัสกับเครื่องเบรลล์ดิสเพลย์ (Braille Display) เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของตัวสะกดและหลักการเขียนประโยคของอักษรเบรลล์ จากนั้น จึงพิมพ์ออกจากเครื่องพิมพ์และนำมาเข้าเล่ม ซึ่งเป็นวิธีที่ทันสมัยมีเทคโนโลยีเข้ามาช่วย สามารถผลิตหนังสืออักษรเบรลล์จำนวนมากได้อย่างรวดเร็ว แต่ในกรณีที่จัดทำหนังสืออักษรเบรลล์ที่มีจำนวนไม่มาก อาจจะให้วิธีการผลิตด้วยมือ

โดยใช้วิธีการจัดทำเป็นเพลทสังกะสี หรือเป็นแผ่นอะลูมิเนียม ซึ่งในขั้นตอนนี้พนักงานพิการทางสายตาเป็นผู้ผลิตเนื่องจากต้องอ่านต้นฉบับอักษรเบรลล์และพิสูจน์อักษรไปพร้อม ๆ กัน ถ้ามีคำสะกดผิด พนักงานจะใช้ค้อนทุบบริเวณที่หนูให้แบนและใช้ค้อนตอกจุดที่ถูกต้องลงไปในเพลทอีกครั้ง จากนั้นนำเข้าเครื่องพิมพ์และจัดรูปเล่ม

2.2.2.2 การผลิตหนังสือเสียง ศูนย์ฯ มีการผลิตหนังสือเสียงหลายประเภทตามความต้องการของสมาชิกที่มีหลายกลุ่ม ได้แก่ หนังสือแถบเสียงหรือเทปคาสเซ็ท หนังสือเสียงเอ็มพี 3 และหนังสือเสียงระบบเดซี ซึ่งในการผลิตหนังสือเสียง อาสาสมัครจะเป็นผู้อ่านหนังสือที่ได้รับการคัดเลือกและบันทึกเทปในห้องอัดเสียงที่ทางศูนย์ฯ ได้จัดไว้ให้ โดยมีลักษณะการอ่านที่มีแบบแผนเดียวกัน ดังนี้

- 1) ระบุชื่อหน่วยงานที่ผลิต คือ ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด 78/2 ถนนติวานนท์ อำเภอปากเกร็ด จ.นนทบุรี
 - 2) ระบุรายการทางบรรณานุกรม ได้แก่ ชื่อหนังสือ ผู้แต่ง ผู้รวบรวม ผู้แปล สำนักพิมพ์ ครั้งที่พิมพ์ ปีที่พิมพ์ จำนวนหน้า ราคา และISBN และชื่ออาสาสมัครผู้อ่าน
 - 3) อ่านส่วนนำก่อนเริ่มเรื่อง เช่น คำอุทิศ เรื่องย่อ คำนำ คำปรารภ สารบัญ เพื่อให้ผู้ฟังทราบว่า ในหนังสือเล่มนั้นกล่าวถึงอะไรบ้าง และเริ่มอ่านเนื้อหา
 - 4) อ่านออกเสียงและสะกดตัวให้ถูกต้องตามหลักภาษาไทย ถ้าเป็นคำย่อให้อ่านคำเต็มเฉพาะครั้งแรก หากเป็นคำภาษาอังกฤษ อาสาสมัครจะต้องสะกดคำภาษาอังกฤษด้วย การอ่านเครื่องหมาย ให้ออกเครื่องหมายนั้นด้วยว่าเป็นเครื่องหมายใด เช่น วงเล็บเปิด วงเล็บปิด ถ้าในกรณีที่เป็นรูปภาพ ผู้อ่านจะต้องบรรยายลักษณะภาพให้ผู้ฟังได้ทราบด้วย เป็นต้น
- เมื่ออ่านจบแล้ว ฝ่ายผลิตจะนำการบันทึกเสียงไปตัดต่อและตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาทั้งหมด แล้วจึงบันทึกทำเป็นแผ่นต้นฉบับเก็บไว้ และทำสำเนา 1 ชุดเพื่อให้บริการ

2.2.3 การวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ

บรรณารักษ์ศูนย์ฯ ได้ใช้วิธีการจัดหมวดหมู่แบบกว้าง ๆ ตามประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ โดยจัดเก็บข้อมูลรายละเอียดของทรัพยากรสารสนเทศทั้งหมดในโปรแกรมไมโครซอฟต์เอ็กเซล และทำบัตรรายการของทรัพยากรสารสนเทศนั้น ๆ ด้วย โดยจัดเรียงตามลำดับการผลิตตั้งแต่ลำดับที่ 1 ไปเรื่อย ๆ จนถึงปัจจุบัน และแยกตามประเภทโดยใช้ตัวอักษรย่อ เช่น C 2529 หมายถึง หนังสือเสียงเทปคาสเซ็ท ลำดับที่ 2529 ชื่อเรื่อง สัตว์โลกย่อมเป็นไปตามกรรม B 1020 หมายถึง หนังสืออักษรเบรลล์ ลำดับที่ 1020 ชื่อเรื่อง แฮรี่พ็อตเตอร์ ตอน ห้องแห่งความลับ เป็นต้น

2.2.4 การบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ

บรรณารักษ์ต้องดูแลรักษาทั้งหนังสืออักษรเบรลล์และหนังสือเสียงเป็นพิเศษ โดยฉีดยาเพื่อป้องกันปลวกและแมลงต่าง ๆ เพราะหนังสืออักษรเบรลล์มีค่าใช้จ่ายในการผลิตค่อนข้างสูง ดังนั้น บรรณารักษ์จะต้องตรวจสอบสภาพทรัพยากรสารสนเทศอยู่เสมอว่าสามารถใช้

งานได้ที่อยู่หรือไม่ รวมถึงต้องตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับคืนมาจากสมาชิกว่า มีความเสียหายตรงจุดไหนบ้าง จากนั้น บรรณารักษ์จะต้องรวบรวมนำทรัพยากรสารสนเทศนั้น ๆ จัดส่งไปที่ฝ่ายผลิตซ่อมแซมให้ทรัพยากรสารสนเทศมีความสมบูรณ์ และพร้อมให้บริการในครั้งต่อไป ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ความเสียหายของหนังสือเบรลล์และหนังสือเสียงที่ส่งให้บริการแก่สมาชิก เกิดขึ้นได้ 100% ฉีกขาด บ้าง เปียกน้ำบ้าง หรือแม้กระทั่งแผ่นหนังสือเสียงแตกหัก ซึ่งเกิดขึ้นได้จากหลาย ๆ สาเหตุ เช่น การขนส่งทางไปรษณีย์ การใช้งานที่ไม่ระมัดระวังของสมาชิก หรือหนังสือที่ส่งไปเปียกฝนเพราะสมาชิกไม่รู้ว่าไปรษณีย์ส่งหนังสือมาให้แล้ว บรรณารักษ์จึงมีหน้าที่ตรวจดูทุกครั้งที่ได้รับทรัพยากรกลับคืนมา”

2.3 ด้านงานบริการ

ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด มีการดำเนินงานด้านจัดบริการให้แก่ ผู้พิการทางสายตาที่เป็นสมาชิกหลากหลายรูปแบบ ดังนี้

2.3.1 บริการผลิตหนังสือเบรลล์และหนังสือเสียงเพื่อการศึกษาให้แก่นักเรียน พิการทางสายตาในโรงเรียนสอนคนตาบอดและโรงเรียนร่วมทั่วประเทศตั้งแต่ระดับอนุบาล ประถมศึกษา มัธยมศึกษา และการศึกษานอกโรงเรียน นอกจากนี้ ศูนย์ฯ ยังให้บริการผลิตทรัพยากรสารสนเทศอื่น ๆ อีก เช่น ปฏิทินอักษรเบรลล์ ซึ่งทางศูนย์ฯ จะได้รับการติดต่อจากหน่วยงานหรือ บุคคลที่ต้องการบริจาคเงินในการผลิตปฏิทินเบรลล์เพื่อแจกให้กับสมาชิกศูนย์ฯ หรือผู้พิการทางสายตา ทั่วประเทศ ศูนย์ฯ จะดำเนินการรับผลิตและจัดส่งไปให้สมาชิกและผู้พิการทางสายตาตามความ ประสงค์ของผู้ให้ทุน

2.3.2 บริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศแก่สมาชิกผู้พิการทางสายตาทั่วประเทศโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการในห้องสมุด ได้แก่

2.3.2.1 หนังสืออักษรเบรลล์ ปัจจุบันศูนย์ฯ มีหนังสืออักษรเบรลล์ แยกตามประเภทของหนังสือ ดังนี้ 1) หนังสือเรียนอักษรเบรลล์ที่เป็นตำราเรียน จำนวน 412 วิชา 2) หนังสือเพื่อความรู้และความบันเทิง ได้แก่ หนังสือวรรณกรรม จำนวน 121 เรื่อง หนังสือนวนิยาย จำนวน 207 เรื่อง หนังสือความรู้ทั่วไป จำนวน 56 เรื่อง หนังสือศิลปะดนตรี จำนวน 5 เรื่อง และ หนังสือพระราชนิพนธ์ จำนวน 8 เรื่อง เป็นต้น

2.3.2.2 หนังสือเสียง เพื่อความบันเทิง ประเภทวรรณกรรม วรรณกรรม แปล นวนิยาย สารคดี ปรัชญา ธรรมะ และ หนังสือพระราชนิพนธ์ แบ่งตามรูปแบบ ดังนี้ คือ หนังสือเสียงที่เป็นเทปคาสเซ็ท จำนวน 3,141 เรื่อง หนังสือเสียงเอ็มพี 3 จำนวน 291 เรื่อง และ หนังสือเสียงระบบเดซี จำนวน 116 เรื่อง

ศูนย์ฯ จัดบริการอำนวยความสะดวกในการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศให้แก่ ผู้พิการทางสายตา 2 รูปแบบ ดังนี้

1. สมาชิกสามารถมายืมคืนทรัพยากรสารสนเทศได้ด้วยตนเองที่ศูนย์ฯ โดยเข้ามาบอกชื่อเรื่องที่ต้องการแก่บรรณารักษ์ช่วยสืบค้นและจัดหาให้ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“สมาชิกที่บ้านอยู่ใกล้ ๆ แถ่นี้ หรือเป็นนักเรียนฝึกอาชีพนวด จะเข้ามายืมหนังสือด้วยตนเอง จะมาบอกว่าตนต้องการเรื่องอะไร ถ้าไม่มีจะเอาเรื่องที่ใกล้เคียงหรือเปลี่ยนเรื่อง ซึ่งบรรณารักษ์จะแนะนำให้ และจัดหามาให้จนสมาชิกพอใจ เพราะได้หนังสือที่ต้องการกลับไป”

ส่วนใหญ่บรรณารักษ์ให้บริการแบบชั้นปิด บรรณารักษ์จะเป็นผู้ไปหยิบทรัพยากรสารสนเทศที่สมาชิกต้องการ แต่ในบางกรณีที่สมาชิกต้องการเลือกหนังสือด้วยตนเอง บรรณารักษ์จะต้องพาไปห้องเก็บทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ชั้นบน และอ่านรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศให้สมาชิกฟัง จนสมาชิกตัดสินใจได้ว่าจะยืมเรื่องอะไร แต่จะบริการให้เฉพาะเวลาที่ไม่มีการเร่งด่วน และมีสมาชิกมาที่ห้องสมุดพร้อมกันหลาย ๆ คน บรรณารักษ์จะพาขึ้นไป ถ้าหากมีงานเร่งด่วน บรรณารักษ์จะเปิดเทปที่บันทึกรายการทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ฟังเพื่อเลือกรายการทรัพยากรที่ต้องการยืม

2. สมาชิกสามารถยืมหนังสือได้ทางโทรศัพท์ ศูนย์ฯ จะจัดส่งหนังสือให้ทางไปรษณีย์ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ บรรณารักษ์จะต้องจัดบรรจุหีบห่อใส่กล่องขนาดมาตรฐานไปรษณีย์ พร้อมติดชื่อและที่อยู่ผู้รับที่เป็นสมาชิกศูนย์ฯ รวมถึงติดสติ๊กเกอร์สัญลักษณ์ของศูนย์ฯ เพื่อให้สมาชิกได้ส่งหนังสือกลับคืนมาได้สะดวก โดยปกติบรรณารักษ์จะจัดส่งทุกวันศุกร์ หากมีสมาชิกยืมเป็นจำนวนมาก จะต้องเพิ่มวันจัดส่ง เพื่อไม่ให้เป็นการระงับการปฏิบัติงานของไปรษณีย์จนเกินไป ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“จะอยู่ที่ปริมาณของหนังสือที่สมาชิกต้องการยืม ส่วนใหญ่ทุกสัปดาห์เราจะต้องจัดส่งทุกวันศุกร์ แต่ถ้าบรรณารักษ์แจ้งว่ามีหนังสือเยอะแล้ว ศูนย์ฯ จะไม่ส่งวันศุกร์วันเดียว จะทยอยส่งก่อน 20-30 กล่อง เพราะไม่อยากให้ไปเป็นภาระทางไปรษณีย์มากเกินไป”

ศูนย์ฯ มีบริการแจ้งรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศใหม่พร้อมสาระสังเขปให้ผู้ใช้ได้ทราบ โดยจัดส่งรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ ให้กับสมาชิกทุก 6 เดือน ในรูปหนังสือเสียงเป็นซีดี หรือหนังสืออักษรเบรลล์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการของสมาชิก ในบางกรณี สมาชิกบางคนต้องการทราบรายการทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์ฯ ทั้งหมด บรรณารักษ์จะจัดส่งไปให้ตามรูปแบบที่สมาชิกต้องการ

ผู้ใช้สามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศดังกล่าวข้างต้น ได้ครั้งละ 3 เรื่องต่อ 1 เดือน หากเป็นทรัพยากรสารสนเทศเกี่ยวกับการศึกษาหรือหนังสือแบบเรียน สามารถยืมได้นาน 1 ภาคการศึกษา

3. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานห้องสมุด

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและบรรณารักษ์ห้องสมุด แสดงให้เห็นถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด ในประเด็นสำคัญ 2 ประเด็น ดังต่อไปนี้

3.1 ปัญหาด้านงบประมาณ

ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอดมีงบประมาณในการบริหารจัดการไม่เพียงพอ เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายในการผลิตทรัพยากรสารสนเทศในแต่ละปีสูงมาก และค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นทุกปี เพราะวัตถุดิบในการผลิตมีราคาสูงขึ้น ค่าบำรุงดูแลรักษาเครื่องจักรกลในการผลิตหนังสืออักษรเบรลล์เพิ่มขึ้น ต้นทุนในการผลิตสูงขึ้น เป็นต้น แต่งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรจากมูลนิธิฯ ยังคงเท่าเดิม อีกทั้งศูนย์ฯ ยังต้องมีหน้าที่ผลิตทรัพยากรสารสนเทศจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี ตามที่โรงเรียนต่าง ๆ ติดต่อขอความช่วยเหลือมายังมูลนิธิฯ ไม่เพียงแต่ผลิตทรัพยากรสารสนเทศให้เฉพาะโรงเรียนสอนคนตาบอดทั่วประเทศที่อยู่ในสังกัดมูลนิธิฯ เท่านั้น ศูนย์ฯ ให้บริการผลิตแก่นักเรียนพิการทางสายตาทุกคนที่มีความจำเป็นและต้องการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการศึกษา ซึ่งทำให้ศูนย์ฯ ต้องแบกรับภาระหน้าที่หนักในการบริหารจัดการผลิตและหางบประมาณเพิ่มเติม ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ปัญหาหลัก ๆ ของศูนย์ฯ คือ เรื่องของงบประมาณ เพราะว่าเราเป็นเอกชน เป็นมูลนิธิ งบประมาณที่ได้มาจากมูลนิธิไม่เพียงพออย่างแน่นอน ศูนย์ฯ ให้บริการทั่วประเทศโดยไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ แต่ศูนย์ฯ มีต้นทุนการผลิตที่สูงมาก ดังนั้น ศูนย์ฯ จึงต้องมีการประชาสัมพันธ์โครงการต่าง ๆ เพื่อหางบประมาณมาบริหารจัดการภายในศูนย์ฯ เอง ซึ่งจะได้จากผู้มีจิตศรัทธาบริจาคเข้ามาช่วยเหลือคนตาบอด”

3.2 ปัญหาด้านจำนวนบุคลากร

ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอดมีบุคลากรในการปฏิบัติงานฝ่ายผลิตทรัพยากรสารสนเทศจำนวนน้อย ทำให้ไม่สามารถผลิตทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทได้ครบถ้วนตามความต้องการของผู้ใช้ เนื่องจากพนักงานฝ่ายผลิตทั้งหมดจะต้องผลิตหนังสือแบบเรียนและหนังสือวิชาการต่าง ๆ ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญในระดับต้นและเป็นภาระงานที่หนักมาก จึงไม่มีกำลังคนและเวลาพอที่จะผลิตทรัพยากรสารสนเทศเพื่อความบันเทิงได้ทัน

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร พบว่า ผู้บริหารได้กำหนดแผนอนาคตสำหรับการแก้ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรในการผลิตทรัพยากรสารสนเทศ คือ 1) ศูนย์ฯ ต้องเปิดรับบรรณารักษ์วิชาชีพ 1 ตำแหน่ง เพื่อเข้ามาปฏิบัติงานและพัฒนาปรับปรุงระบบการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพตามหลักการจัดระบบห้องสมุดตามหลักสากลตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนกิจกรรม 2) ศูนย์ฯ ต้องเพิ่มเวลาที่ใช้ในการผลิตโดยระดมบุคลากรให้มาปฏิบัติงานในวันเสาร์และอาทิตย์ และจ่ายค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลาให้แก่พนักงาน 3) หาคาสาสมัครมาช่วยงาน ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“พี่ต้องแก้ปัญหาบุคลากรของศูนย์ฯ พี่ต้องวางแผนให้ดี งานเข้ามาเยอะพี่หาอาสาสมัครเข้ามาช่วย แต่ ถ้าแก้ปัญหาด้วยการเพิ่มบุคลากร เพิ่มเครื่องจักร เท่าไรก็ไม่พอ งบประมาณก็ไม่พอ อย่างถ้าเดือนนี้ไม่มีงานเข้ามา บุคลากรที่เราหามาจะทำอะไร พี่ต้องจ่ายเงินเดือนทุกเดือน แล้วก็ค่าจ้าง ค่าโอที การแก้ปัญหาเวลาไม่มีงานเยอะมากเข้ามา ถ้าหาอาสาสมัครไม่ได้ก็ต้องขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เขามีคอมพิวเตอร์ที่บ้าน เอากลับไปทำที่บ้าน ถ้าทำตัวเล่ม เย็บเล่มมาทำวันเสาร์อาทิตย์ วันหยุดนักขัตฤกษ์ ก็ระดมมาช่วยกันหน่อยนะ ช่วยกันทำจะได้สำเร็จ เราต้องช่วยเหลือกัน”

4. การใช้บริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาของสมาชิกห้องสมุด

ผู้พิการทางสายตาที่เป็นสมาชิกศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตามีความสำคัญมาก เนื่องจากห้องสมุดเป็นแหล่งจัดเก็บและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ด้านการศึกษาและสร้างความบันเทิงใจให้ผู้พิการทางสายตาทุกประเภท มีบรรณารักษ์ที่เข้าใจคอยดูแลและให้ความช่วยเหลือผู้พิการทางสายตาในการเข้าใช้ห้องสมุด ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ห้องสมุดมีความสำคัญต่อคนตาบอดมากครับ เพราะเป็นแหล่งให้ความรู้เชิงวิชาการเพื่อการเรียนนอกเวลาและสามารถนำไปพัฒนาวิชาชีพได้ครับ เป็นการเปิดโลกทัศน์ของผมให้กว้างขึ้น ให้อรรถกถาวิเคราะห์ได้จากการรับรู้ข่าวสารที่ได้จากหนังสือในห้องสมุด และห้องสมุดยังให้ความเพลิดเพลินบันเทิงใจในยามว่าง เช่น การฟังหนังสือเสียงประเภทนิยาย เป็นต้น”

“ห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้ทางด้านวิชาการที่สำคัญมากในสมัยที่หนูเรียนอยู่ ตอนนั้นไม่ได้เรียนแล้ว แต่ห้องสมุดก็ยังจำเป็นกับคนตาบอด เพราะเป็นที่เดียวที่หนูสามารถยืมนิยายมาฟังเพื่อความบันเทิงได้ รวมถึงความรู้ทั่ว ๆ ไปที่พี่บรรณารักษ์ห้องสมุดแนะนำและมีให้ยืม”

“พี่ดีใจที่มีห้องสมุดที่ให้บริการแก่คนตาบอด เพราะมันคือการทดแทนส่วนที่ขาด ช่วยชดเชยข้อบกพร่องข้อจำกัดทางการอ่าน พี่ได้ฟังหนังสือเสียงจากห้องสมุด มีความรู้เพิ่มขึ้น มีความเพลิดเพลินจากวรรณกรรมต่าง ๆ สร้างโอกาสให้เท่าเทียมกับคนปกติที่มีห้องสมุดประชาชน”

นอกจากนี้ ผู้พิการทางสายตายังมีความคิดเห็นว่า ห้องสมุดเป็นสถานที่ที่เปิดโอกาสให้ผู้พิการทางสายตาสามารถเข้าถึงประสบการณ์ทางด้านการศึกษาวិชาการและวิชาชีพได้ทัดเทียมกับคนปกติ ได้เข้าถึงแหล่งความรู้เฉพาะของตนเอง ซึ่งผู้พิการทางสายตามีโอกาสน้อยที่ได้รับความรู้ข่าวสารต่าง ๆ เนื่องจากมีข้อจำกัดทางสายตา ไม่สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดทั่ว ๆ ไปได้เหมือนคนปกติ จึงถูกปิดกั้นจากสังคม ไม่ได้รับความรู้ในด้านวิชาการระดับที่สูงขึ้น ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ห้องสมุดมีความสำคัญมาก เป็นแหล่งเรียนรู้ทางการศึกษา คนตาบอดจะได้มีโอกาสเท่าเทียมกับคนปกติ เพราะมีห้องสมุดเป็นแหล่งความรู้ทางด้านการศึกษาด้านวิชาชีพการสาธารณสุขให้แก่คนตาบอด โดยเฉพาะ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นในการพัฒนาทางการเรียนรู้และการทำงานได้อย่างอิสระ ไม่ถูกปิดกั้น หรือดูถูกจากคนปกติในสังคม”

4.1 จุดมุ่งหมายของการเข้ามาใช้บริการห้องสมุด

สมาชิกศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด มีจุดมุ่งหมายในการเข้าใช้บริการของศูนย์ฯ แตกต่างกันไป แบ่งเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

4.1.1 เพื่อการศึกษา ได้แก่ การค้นคว้าและยืมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อประกอบการเรียนการสอนในชั้นเรียน หนังสือแบบเรียน หนังสือเสริมวิชาการ คู่มือเตรียมสอบเข้าศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย หนังสือวิชาการทั่ว ๆ ไป เป็นต้น เพื่อสนับสนุนส่งเสริมให้สมาชิกได้นำทรัพยากรสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบโรงเรียนรวมถึงการศึกษาตามอัธยาศัยอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ป้าเรียน กศน. ป้าจะมายืมหนังสือที่ศูนย์ฯ เพื่ออ่านประกอบที่ครูสอนในห้องเรียน บางที่ต้องทำรายงานต้องสอบซ่อม ป้าจะมาหาบรรณารักษ์ที่นี่ให้ช่วยค้นหนังสือที่ตรงกับความต้องการให้ เพราะเป็นศูนย์ฯ ที่ให้บริการเฉพาะคนตาบอด มีหนังสืออักษรเบรลล์และหนังสือเสียงที่ป้าเข้าถึงได้”

“หนูจะโทรศัพท์มาให้พี่บรรณารักษ์ส่งหนังสือแบบเรียนอักษรเบรลล์มาให้หนูทุกวิชา หนูเรียนโรงเรียนร่วมกับนักเรียนปกติ บางวิชาครูจะไม่มีหนังสือให้ หนูจะต้องโทรมาสอบถามและขอจากที่ศูนย์ฯ”

“ผมใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ เมื่อผมไม่เข้าใจตรงไหน ก็เข้าไปถามพี่บรรณารักษ์ให้ค้นคว้าหาหนังสือตำราเรียนจากที่ศูนย์ฯ ได้ครับ”

สมาชิกของศูนย์ฯ ต้องการยืมทรัพยากรสารสนเทศประกอบการเรียนของตนเองเป็นหลัก เนื่องจากสถานศึกษาต่าง ๆ ไม่มีการจัดเตรียมหนังสือแบบเรียนหรือสื่อทรัพยากรในรูปแบบที่สมาชิกที่พิการทางสายตาเข้าถึงได้ไว้ให้ สมาชิกจึงต้องแสวงหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเองโดยใช้บริการยืมหนังสืออักษรเบรลล์และหนังสือเสียงจากศูนย์ฯ

4.1.2 เพื่อความบันเทิง พักผ่อนหย่อนใจและคลายเครียด ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศประเภทวรรณกรรม วรรณกรรมแปล นวนิยาย เรื่องสั้น สารคดี เป็นต้น ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“จะเข้ามายืมหนังสือเสียงที่เป็นนิยายไปฟังคะ โดยเฉพาะนิยายของ อาริตา เช่น เพลิงสีรุ้ง ทับตะวัน เรือนจันทร์ เป็นหนังสือเสียงที่สนุกมาก อาสาสมัครอ่านเก่ง มีเสียงเล็กเสียงน้อยให้ความเพลิดเพลินได้เป็นอย่างดี บางทีก็ฟังเวลาทำงานบ้าน”

“ส่วนใหญ่ที่ผมจะมายืมเป็นประจำ ผมชอบยืมเทปละครวิทยุเก่า ๆ ครับ เพราะหาฟังยากแล้ว ที่ศูนย์ฯ ยังมีให้บริการเป็นหนังสือเสียง แต่วันนี้ผมจะยืมเทปตลก ข้า ๆ ฮา ๆ คลายเครียด เช่น เรื่องฮาหลูท่ง ของ ยาว อยุธยา ครับ”

“หลัก ๆ โดยส่วนตัวผมชอบนวนิยายจีน มังกรหยกครบทุกภาค หวงอี้ นิยายไทย พนมเทียน นอกจากนี้ก็ยัง มีด้านพระพุทธศาสนา ด้านสังคม ด้านโหราศาสตร์ ประมาณนี้ที่ยืมประจำ จะออกเป็นแนวความบันเทิง มากกว่าครับ”

“พี่จะยืมวรรณกรรมเพื่อความบันเทิงทุกประเภทเลย พี่อ่านหมดขอให้เป็นหนังสือเบรลล์ของที่ศูนย์ฯ จะให้บรรณารักษ์ส่งไปรษณีย์มาให้ที่บ้าน เรื่องอะไรก็ได้แต่ไม่เอาหนังสือที่เกี่ยวกับวิชาการ”

4.1.3 เพื่อสนับสนุนการประกอบอาชีพ ได้แก่ การยืมทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการประกอบอาชีพต่าง ๆ ของสมาชิก เช่น ศิลปะการนวดกดจุด การนวดฝ่าเท้า การจับเส้น การทำนายไฟยิปซี เป็นต้น หรือการนำความรู้ที่ได้จากการทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการ ในศูนย์ฯ ไปใช้ประโยชน์ในอาชีพของตน ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“จะมายืมหนังสือเสียงที่เกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพ ว่ามีอาชีพอะไรที่คนตาบอดทำได้บ้าง เป็นการหา ช่องทางทำมาหากิน ที่เคยยืมไปก็มีหนังสือเกี่ยวกับทำนายไฟยิปซี พี่ไปเรียนมา ก็ต้องมาฟังหนังสือ เสียงเพิ่มอีก เพื่อทบทวนความจำ และฝึกทำตามไปเรื่อย ที่ศูนย์ฯ หนังสือแนะนำอาชีพเยอะ”

“ส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดเพื่อความรู้ทางด้านวิชาการและความรู้ทั่ว ๆ ที่ได้จากหนังสือเสียง และหนังสือเบรลล์ไปใช้ในการทำงานของผม ผมต้องมีข้อมูลมาก ๆ ไว้สำหรับการจัดรายการวิทยุ เพราะ ที่ศูนย์ฯ มีหนังสือวิชาการ ความรู้ต่าง ๆ และสารคดีประวัติศาสตร์ที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้ฟังรายการที่ เป็นคนตาบอดหลายเรื่อง”

“บางครั้งผมก็ยืมหนังสือเพื่อเพิ่มทักษะทางการเรียนรู้ในอาชีพของผม เช่น หนังสือวิธีการรักษาโรคปวด ศีรษะ ปวดหลัง ปวดต้นคอ อะไรเหล่านี้ เพื่อจะได้รู้สาเหตุ และจะได้อธิบายให้ผู้ที่มาใช้บริการบำบัด จากผมจะได้ลดอาการปวดได้ครับ”

4.1.4 เพื่อขอให้ศูนย์ฯ ผลิตและแปลงรูปสิ่งพิมพ์ให้เป็นหนังสือหรือเอกสาร อักษรเบรลล์และหนังสือเสียง ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“พี่เป็นครูสอนเสริมที่โรงเรียนร่วมแห่งหนึ่ง พี่สายตาเลือนราง จะต้องทำเอกสารประกอบการเรียนการสอนในวิชาหลัก ๆ พี่จะติดต่อให้ทางศูนย์ฯ ช่วยผลิตเอกสารอักษรเบรลล์เพื่อแจกนักเรียนตาบอดให้มี เอกสารเรียนเหมือนเพื่อน ๆ และเก็บไว้ใช้สอนกับนักเรียนตาบอดรุ่นน้องต่อไปได้”

4.2 การใช้ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา

ผู้พิการทางสายตา มีวิธีการใช้บริการห้องสมุด 2 วิธี ดังนี้

4.2.1 สมาชิกศูนย์ฯ เดินทางมาห้องสมุดด้วยตนเอง และขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์ในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ตนเองต้องการให้ โดยแจ้งว่า ต้องการยืมหนังสือชื่อเรื่องอะไร หากไม่ได้ระบุชื่อหนังสือ ชื่อผู้แต่ง หรือไม่ได้มีหนังสือที่ต้องการยืมมากเป็นพิเศษ สมาชิกจะให้บรรณารักษ์แนะนำเรื่องที่สนุกและน่าสนใจ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ผมเป็นนักเรียนฝึกนวด อยู่ใกล้ ๆ ศูนย์ฯ นี่เอง ผมจะมาห้องสมุดเป็นประจำ มาให้พี่บรรณารักษ์ช่วยหาหนังสือให้ ผมจะฟังหนังสือเสียง ให้พี่บรรณารักษ์หาให้เลย เรื่องอะไรก็ได้ ผมฟังหมด”

“หนูเดินทางไปเองเลยคะ เพราะใกล้ที่ทำงาน ใกล้ที่เรียน และเดินทางไม่ลำบาก เพราะความเคยชินคะ”

4.2.2 สมาชิกศูนย์ฯ โทรศัพท์มายืมทรัพยากรสารสนเทศ และบรรณารักษ์จัดส่งให้ทางไปรษณีย์ตามที่สมาชิกต้องการ โดยสมาชิกโทรศัพท์มาแจ้งกับบรรณารักษ์ ว่าต้องการหนังสือเรื่องอะไรบ้าง บอกประเภทและลำดับที่ที่ถูกต้อง ในกรณีที่สมาชิกทราบว่า ห้องสมุดมีรายการหนังสือเล่มนี้อยู่ ซึ่งสมาชิกจะทราบรายชื่อหนังสือทั้งหมดได้จากหนังสือหรือซีดีรายการทรัพยากรสารสนเทศที่ทางศูนย์ฯ ได้จัดทำขึ้นและจัดส่งทางไปรษณีย์ไปให้ที่บ้านทุก 6 เดือน หากในกรณีที่หนังสือที่ต้องการมีสมาชิกคนอื่นยืมไปแล้ว จะขอให้บรรณารักษ์ช่วยจองไว้ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เวลาจะยืมหนังสืออักษรเบรลล์หรือหนังสือเสียง หนูโทรศัพท์มาที่ศูนย์ฯ เพื่อให้พี่บรรณารักษ์จัดส่งหนังสือที่หนูต้องการมาที่บ้าน หนูจะบอกชื่อหนังสือ และลำดับที่ ให้พี่บรรณารักษ์ทราบ ถ้าบางเรื่องมีคนยืมไป ก็จะให้พี่บรรณารักษ์จองไว้ให้คะ”

“ผมใช้โทรศัพท์ตลอดครับ สะดวกดี ไม่ต้องเดินทางไปเอง อยากได้อะไรก็บอกบรรณารักษ์ ถ้ามีเรื่องใหม่ ๆ บรรณารักษ์ก็จะถามว่าสนใจเรื่องนี้อยู่ไหม ถ้าไม่มีเรื่องอะไรอยู่ในใจเลย ก็จะยืมเรื่องที่บรรณารักษ์แนะนำ”

สมาชิกของศูนย์ฯ ประมาณ 95 เปอร์เซนต์ ใช้บริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศทางโทรศัพท์ และให้บรรณารักษ์จัดส่งทรัพยากรสารสนเทศให้ทางไปรษณีย์ เนื่องจากศูนย์ฯ มีสมาชิกอยู่เกือบทุกจังหวัดทั่วประเทศ สมาชิกที่ยืมเป็นประจำ ได้แก่ แม่บ้าน คนขายสลากกินแบ่งรัฐบาล หมอนวด นักโหราศาสตร์ นักเรียน นักศึกษา ส่วนสมาชิกที่มาใช้ทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเองนั้น มักจะมีบ้านหรือที่ทำงานอยู่ใกล้ศูนย์ฯ ซึ่งมีจำนวนน้อยมาก ส่วนใหญ่จะเป็นนักเรียนจากศูนย์พัฒนาอาชีพ ปากเกร็ด และนักเรียนการศึกษานอกโรงเรียน

5. ความต้องการของผู้พิการทางสายตาในการใช้บริการห้องสมุด

ผู้พิการทางสายตามีความต้องการใช้บริการศูนย์ฯ ใน 3 ประเด็น ดังนี้

5.1 ความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ผู้พิการทางสายตามีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความสนใจ จึงให้ความสำคัญด้านความหลากหลายของเนื้อหาและปริมาณทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในศูนย์ฯ ดังนี้

5.1.1 เนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศ สมาชิกต้องการให้ศูนย์ฯ ผลิตทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา ทั้งทางด้านวิชาการเพื่อสนับสนุนการศึกษาให้ผู้พิการทางสายตามีโอกาสได้รับสารสนเทศและความรู้ทัดเทียมกับคนปกติ และต้องการเนื้อหาเกี่ยวกับสารคดีบันเทิงคดีเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจและความบันเทิง ซึ่งในปัจจุบัน สมาชิกมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า ศูนย์ฯ ผลิตและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่เน้นหนักทางด้านหนังสือแบบเรียนมากกว่า ดังนั้น ทรัพยากรที่มีให้บริการจึงมีเนื้อหาที่ยังไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ศูนย์ฯ ยังขาดทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาทางด้านวิชาการความรู้ทั่วไป ๆ เช่น ด้านเทคโนโลยีและโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน ซึ่งผมคิดว่า เป็นเนื้อหาสาระที่มีความจำเป็นทั้งในแง่ของการทำงาน และการศึกษาและการใช้ชีวิตประจำวันได้”

5.1.2 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ สมาชิกต้องการให้ศูนย์ฯ เพิ่มปริมาณการผลิตหรือแปลงทรัพยากรสารสนเทศให้อยู่ในรูปแบบหนังสืออักษรเบรลล์และหนังสือเสียง เพื่อที่จะมีทรัพยากรสำหรับให้บริการมากขึ้น และสมาชิกมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า ทรัพยากรที่ศูนย์ฯ มีให้บริการนั้นไม่เพียงพอต่อความต้องการ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ผมยังอยากให้ศูนย์ฯ มีหนังสือมาก ๆ คนตาบอดจะได้มีความรู้ ได้ฟังนิยายเพิ่มมากขึ้น เท่าที่มีอยู่มันน้อยมาก ถ้าเทียบกับหนังสือที่คนมองเห็นเขาได้อ่านกัน หรือว่า ให้มีวารสารฉบับสั้น ๆ เพิ่มเติมขึ้นมา ศูนย์ฯ จะได้มีสื่อไว้ให้บริการเยอะ ๆ”

“หนังสือที่ศูนย์ฯ มีให้บริการมีพอสมควรค่ะ แต่ไม่เพียงพอหรอกค่ะ ปกติว่ายังน้อยอยู่นะ เพราะหนังสือมีออกมาเรื่อย ๆ และความต้องการของคนตาบอดก็อยากจะฟังหนังสือใหม่อยู่เรื่อย ๆ ถ้าศูนย์ฯ มีกำลังผลิตให้ได้เยอะ ๆ ก็จะเป็นดีสำหรับคนตาบอดมากค่ะ ถือว่าช่วยสร้างความคิด ความรู้ เป็นบ่อเกิดแห่งปัญญาให้แก่คนตาบอด”

5.2 ความต้องการด้านการบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก

สมาชิกต้องการให้ศูนย์บริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยในการเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ภายในศูนย์ฯ โดยการจัดทำเว็บไซต์และฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ในระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อที่สมาชิกฯ จะได้สืบค้นหารายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้จากที่บ้านและที่อื่น ๆ และตรวจสอบสถานะการยืมคืนได้ โดยไม่ต้องคอยโทรศัพท์สอบถามบรรณารักษ์ว่า ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการมีให้ยืมหรือไม่ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ถ้าจะให้ดียิ่งอยากให้ศูนย์ฯ จัดทำเว็บไซต์เพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารหรือกิจกรรมของศูนย์ฯ ขึ้นมาโดยเฉพาะ พร้อมทั้งให้บริการสืบค้นข้อมูลออนไลน์ในระบบอินเทอร์เน็ตได้จากที่บ้านได้ สืบค้นเอง โดยไม่ต้องถามใคร แค่นี้ผมว่ายี่ยมแล้ว ผมว่าลดจำนวนการตอบคำถามของบรรณารักษ์ในแต่ละวันได้เยอะนะ”

5.3 ความต้องการด้านอาคารสถานที่

สมาชิกศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอดส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสอดคล้องกัน คือ ไม่มีความต้องการให้ศูนย์ฯ ปรับปรุงด้านอาคารสถานที่แต่อย่างใด เนื่องจากสมาชิกส่วนใหญ่ไม่ได้เดินทางมาใช้บริการที่ศูนย์ฯ ด้วยตนเอง จึงไม่คิดว่า อาคารสถานที่จะเป็นอุปสรรคใด ๆ ในการขอใช้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศ แต่มีสมาชิกส่วนหนึ่งที่เดินทางมายืมทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง ต้องการให้ศูนย์ฯ จัดห้องสำหรับอ่านหนังสืออักษรเบรลล์และฟังหนังสือเสียง ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ศูนย์ฯ น่าจะจัดแบ่งพื้นที่สำหรับการทำห้องอ่านหนังสืออักษรเบรลล์และฟังหนังสือเสียง อาจจะมีคอมพิวเตอร์ไว้ให้บริการสืบค้นรายชื่อหนังสือ มีเครื่องอ่านหนังสือเสียงเดซี เพื่อสมาชิกห้องสมุดจะได้ขอใช้บริการ หากมาใช้บริการห้องสมุดด้วยตนเอง เพราะศูนย์ฯ มีอาคารใหญ่โต กว้างขวาง น่าจะจัดบริการตรงนี้ได้”

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา ผู้วิจัยได้นำเสนอความมุ่งหมายของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย สรุปและอภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และแนวปฏิบัติการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาตามลำดับต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในด้านการบริหารงานเทคนิคและงานบริการ
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา
3. เพื่อศึกษาการใช้บริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา
4. เพื่อศึกษาความต้องการด้านการบริการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศของผู้พิการทางสายตาในการใช้บริการห้องสมุด
5. เพื่อสร้างแนวปฏิบัติการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่เหมาะสมกับบริบททางสังคมของผู้พิการทางสายตาในประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การกำหนดปรากฏการณ์ที่ศึกษาและผู้ให้ข้อมูลหลัก

ปรากฏการณ์ที่ศึกษา คือ การดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา 4 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ และศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด

ผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 36 คน ด้วยวิธีเฉพาะเจาะจงจากห้องสมุดที่เป็นกรณีศึกษา 4 แห่ง โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ผู้ดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา จากห้องสมุดกรณีศึกษา 4 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ และศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด จำนวน 8 คน โดยผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้บริหาร มีจำนวน 4 คน บรรณารักษ์และ/หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีจำนวน 4 คน

2. ผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา จำนวน 28 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

2.1 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของห้องสมุด การใช้บริการห้องสมุด และความต้องการของผู้พิการทางสายตาในการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศในการใช้บริการห้องสมุด

2.2 แบบสำรวจทรัพยากรสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา รวมถึงสภาพแวดล้อมด้านกายภาพทั้งภายนอกและภายในห้องสมุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 36 คน ด้วยตนเอง ใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นเวลาประมาณ 5 เดือน ตั้งแต่วันที่ 30 กรกฎาคม 2552 ถึงวันที่ 30 ธันวาคม 2552

4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสำรวจ ผู้วิจัยสำรวจทรัพยากรสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่เป็นกรณีศึกษา 4 แห่ง และบันทึกข้อมูลในแบบสำรวจที่สร้างขึ้น ตั้งแต่วันที่ 1-30 ธันวาคม 2552

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

4.1 การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

4.1.1 ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อม ๆ กับการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นการประเมินข้อมูลที่ได้รับขณะสัมภาษณ์ว่า มีคุณภาพและปริมาณเพียงพอกับประเด็นปัญหาที่จะวิจัยหรือไม่

4.1.2 บันทึกการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจดบันทึกอย่างย่อ จับประเด็นสำคัญพร้อมกับบันทึกเสียงประกอบการสัมภาษณ์ทุกครั้ง

4.1.3 วิเคราะห์เนื้อหาโดยละเอียดภายหลังเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ ดังนี้

4.1.3.1 ถอดคำสัมภาษณ์ให้เป็นเนื้อหา โดยนำเทปบันทึกเสียงคำสัมภาษณ์มาถอดเทปแบบคำต่อคำ แล้วจัดพิมพ์เนื้อหาในรูปเอกสารหนังสือ (Text) โดยใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์เวิร์ด

4.1.3.2 ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา โดยนำเนื้อหาในเอกสารมาพิสูจน์อักษร และส่งให้ผู้ให้ข้อมูลหลักตรวจสอบและรับรองความถูกต้องของข้อมูลก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์

4.1.3.3 เข้ารหัสข้อมูล โดยลดทอนข้อมูลเพื่อเลือกเฟ้นเฉพาะข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กับประเด็นปัญหาการวิจัย

4.1.3.4 แปลผลข้อมูล โดยวิเคราะห์และตีความข้อมูลจากรหัสข้อมูลด้วยวิธีอุปนัย เพื่อค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของห้องสมุด การใช้บริการห้องสมุดรวมถึงความต้องการด้านการบริการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศของผู้พิการทางสายตาในการใช้บริการห้องสมุด

4.2. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และแบบสำรวจ

4.3 นำข้อมูลที่ได้จากการสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์และข้อมูลการสำรวจมาสรุปผลแบบบรรยาย

4.4 นำประเด็นสำคัญมาสร้าง “แนวปฏิบัติการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา” ที่เหมาะสมกับบริบททางสังคมของผู้พิการทางสายตาในประเทศไทย

4.5 นำแนวปฏิบัติการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่สร้างขึ้นเสนอต่อประธานและกรรมการที่ควบคุมปริญญาบัตรตรวจสอบก่อนที่จะเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา 3 ท่าน (ภาคผนวก ก) พิจารณาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้

4.6 ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา 3 ท่าน มีความเห็นว่า “แนวปฏิบัติการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา” มีความเหมาะสมดีแล้ว (ภาคผนวก ข)

สรุปและอภิปรายผล

ผลจากการศึกษามีข้อค้นพบที่น่าสนใจและควรอภิปรายผล ดังนี้

1. การดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา

1.1 ด้านงานบริหาร

1.1.1 โครงสร้างการบริหารงาน

ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่เป็นกรณีศึกษาจำนวน 3 ใน 4 แห่ง มีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน มีการแบ่งสายงาน กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานห้องสมุดเป็นลายลักษณ์อักษรโดยระบุไว้ที่เอกสารและเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ห้องสมุด ส่วนห้องสมุดอีก 1 แห่ง มีโครงสร้างการบริหารงานที่ไม่ชัดเจน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะอยู่ภายใต้การการบริหารงาน 2 โครงสร้าง ทำให้การประสานงานในการพัฒนาห้องสมุดเป็นไปอย่างล่าช้า และขาดความคล่องตัว เช่น ในการขออนุมัติการจัดซื้อหรือพัฒนาห้องสมุดในบางครั้งจำเป็นต้องใช้การตัดสินใจที่เร่งด่วน แต่ห้องสมุดไม่สามารถที่จะดำเนินการได้ในทันที ต้องรอการอนุมัติจากผู้บริหารตามโครงสร้างการบริหารงานทั้ง 2 โครงสร้าง ผลการวิจัยดังกล่าว

จึงชี้ให้เห็นว่าการมีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจนเป็นองค์ประกอบสำคัญในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กรทั่ว ๆ ไป ไม่เฉพาะแต่ห้องสมุดเท่านั้น เพราะโครงสร้างการบริหารงานแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในตำแหน่งงานต่าง ๆ สายการบังคับบัญชา ตลอดจนขอบเขตหน้าที่ และความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละคน ซึ่งมักจะแสดงให้เห็นในรูปของแผนผังโครงสร้างองค์กร (Stueart; & Moran. 2002: 147-149)

1.1.2 นโยบาย

ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาส่วนใหญ่ มีนโยบายหลักในการดำเนินงานห้องสมุด คือ 1) เป็นแหล่งผลิตและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศสำหรับผู้พิการทางสายตาทุกรูปแบบ 2) เพื่อเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ทักษะการใช้ห้องสมุดและเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเองทั้งด้านวิชาการ สารคดีและบันเทิงคดีเพื่อแสวงหาความรู้ต่าง ๆ เพื่อความบันเทิงและการพักผ่อนหย่อนใจ 3) เพื่อช่วยเหลือผู้พิการทางสายตาด้านการศึกษา การประกอบอาชีพ และการดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างมีศักดิ์ศรีทัดเทียมกับคนปกติ

นโยบายดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงสิทธิและโอกาสของผู้พิการทางสายตาในการได้รับการศึกษาและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเท่าเทียมกับคนปกติ ดังที่บัญญัติว่าด้วยสิทธิคนพิการไทย พ.ศ. 2541 (จूरรัตน์ ผ่องแผ้ว. 2542: 8) ที่ระบุว่า คนพิการมีสิทธิและโอกาสได้รับการศึกษาอย่างมีคุณภาพในทุกระดับทุกรูปแบบของการจัดการศึกษาตามความต้องการของคนพิการอย่างเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป ทั้งการศึกษาในระบบ นอกระบบ และการศึกษาต่อเนื่องตลอดชีวิต โดยไม่มีการจำกัด กีดกัน เลือปฏิบัติหรือข้อยกเว้นใด ๆ ต้องได้รับการสนับสนุนให้มีสื่อทุกประเภทที่เหมาะสมกับความพิการ รวมทั้งต้องจัดให้มีล่ามภาษามือ อักษรเบรลล์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์หรืออุปกรณ์พิเศษอื่น ๆ ที่ใช้ในการสื่อสาร ส่วนในระดับสากล แนวทางการพัฒนาบริการห้องสมุดประชาชนของสหพันธ์สากลแห่งสมาคมและสถาบันห้องสมุด (International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). 2001: Online) ได้ระบุไว้ว่า การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศต้องคำนึงถึงหลักความเสมอภาคในการเข้าถึงสารสนเทศ รวมทั้งการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้กลุ่มพิเศษ เช่น ผู้พิการทางสายตา

นอกจากนี้ นโยบายข้างต้นยังแสดงให้เห็นบทบาทสำคัญของการจัดบริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา รวมถึงบทบาทในการผลิตทรัพยากรสารสนเทศด้วย ซึ่งนับว่าแตกต่างจากห้องสมุดทั่ว ๆ ไป การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องชี้ให้เห็นว่าการผลิตทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้พิการทางสายตาสามารถเข้าถึงได้ ถือเป็นบทบาทหลักของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก (Kavanagh; & Skold. 2005: Online; Bernardi. 2006: Online)

ในการดำเนินงานตามนโยบายการผลิตทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดที่เป็นกรณีศึกษา ห้องสมุดส่วนหนึ่งให้ความสำคัญกับนโยบายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่ผลิตทรัพยากรสารสนเทศเพื่อผู้พิการทางสายตา ในลักษณะเครือข่าย เพื่อผลิต

หนังสืออักษรเบรลล์ แลกเปลี่ยนและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศแก่ผู้ใช้ในเครือข่ายความร่วมมือความร่วมมือดังกล่าวจะช่วยเพิ่มความคล่องตัวในการดำเนินงานห้องสมุด ลดการซ้ำซ้อนในการผลิตช่วยกันพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้มีจำนวนมากขึ้นเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการศึกษาของเบอร์นาร์ดี (Bernardi. 2006: Online) ที่พบว่า ความร่วมมือเป็นนโยบายสำคัญสำหรับห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาทั้งในการผลิตและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ตัวอย่างเช่น ในประเทศเนเธอร์แลนด์ ห้องสมุดต่าง ๆ สำหรับผู้พิการทางสายตา และศูนย์ห้องสมุดและการอ่านแห่งเนเธอร์แลนด์ (Dutch Center for Libraries and Reading) จะร่วมมือกันโดยมีกลุ่มทำงานที่ประกอบด้วยผู้แทนจากห้องสมุดต่าง ๆ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา ในประเทศเวียดนาม มีความร่วมมือระหว่างห้องสมุดประชาชนกระทรวงศึกษาธิการ องค์กรต่าง ๆ และแหล่งทุนสนับสนุน เพื่อจัดบริการสารสนเทศให้แก่ผู้พิการทางสายตา และในประเทศสวีเดน ความร่วมมือเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ทำให้แนวคิดเรื่องบริการห้องสมุดสำหรับทุกคน (Library services for all people) ประสบความสำเร็จ โดยกำหนดให้ห้องสมุดประชาชนทุกแห่งจัดบริการสำหรับผู้พิการทางสายตาด้วย

1.1.3 ด้านบุคลากร

ผลการวิจัยพบว่า ในด้านคุณสมบัติของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตามีทั้งที่สำเร็จการศึกษาสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และสาขาวิชาอื่น ๆ เช่น ศิลปกรรมศาสตร์ อย่างไรก็ตาม มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

คุณสมบัติของบรรณารักษ์ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา ผู้บริหารและบรรณารักษ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า บรรณารักษ์ควรมีคุณสมบัติพื้นฐาน ดังนี้ 1) มีความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มีความชำนาญในงานด้านเทคนิคและบริการเป็นอย่างดี เพื่อให้สามารถพัฒนาระบบงานและบริการของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาให้ได้มาตรฐาน มีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้พิการทางสายตาได้ 2) มีความรู้ความเข้าใจขั้นพื้นฐานเกี่ยวกับผู้พิการทางสายตาเป็นอย่างดี เข้าใจธรรมชาติ ลักษณะนิสัยและสภาพการดำเนินชีวิตของผู้พิการทางสายตา รู้จักวิธีปฏิบัติเพื่อช่วยเหลืออย่างถูกวิธีและตรงกับความต้องการของผู้พิการทางสายตา ช่วยสอนทักษะการใช้ห้องสมุด การสืบค้นข้อมูล เพื่อให้ผู้พิการทางสายตาสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการด้วยตนเองได้โดยไม่ต้องพึ่งพาคนอื่น 3) มีทักษะเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐานและพร้อมที่จะเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ เกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้พิการทางสายตาเพิ่มเติม เช่น เรียนรู้การใช้เครื่องพิมพ์อักษรเบรลล์ การเขียนอ่านอักษรเบรลล์ การใช้คอมพิวเตอร์สำหรับผู้พิการทางสายตา การผลิตหนังสือเสียง เป็นต้น ความคิดเห็นดังกล่าวสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในยุคสารสนเทศของสหพันธ์สากลแห่งสมาคมและสถาบันห้องสมุด (Kavanagh; & Skold. 2005: Online) ที่ระบุว่า บรรณารักษ์วิชาชีพที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตานั้น นอกจากความรู้ความสามารถทางวิชาชีพแล้ว ยังต้องมีทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศในการผลิตสารสนเทศสำหรับผู้พิการทางสายตา

สามารถเข้าถึงได้ ตลอดจนเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ แนวทางดังกล่าวยังกล่าวถึงความสามารถและทักษะอื่น ๆ ที่บรรณารักษ์พึงมี เช่น ความเป็นผู้นำ ความรู้เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้พิการ ความสามารถในการกำหนดนโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติ การจัดการงบประมาณ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ การเจรจาต่อรอง และการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมบริการห้องสมุด

การฝึกอบรมบุคลากรที่ไม่มีคุณสมบัติทางวิชาชีพ ผู้บริหารห้องสมุดแห่งหนึ่ง เห็นว่า บรรณารักษ์ที่จบการศึกษาสาขาบรรณารักษศาสตร์มาโดยตรง ส่วนใหญ่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้นานเพราะได้รับเงินเดือนน้อยและไม่มีความพร้อมที่จะพัฒนาทักษะความรู้ด้านการผลิตทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการผู้พิการทางสายตาได้ ทำให้มีการเปลี่ยนบุคลากรบ่อย ส่งผลให้ขาดความต่อเนื่องในการพัฒนาระบบงานห้องสมุด ดังนั้น ผู้บริหารจึงเลือกฝึกอบรมบุคลากรที่มีใจรักในการให้บริการผู้พิการทางสายตา ถึงแม้ว่าบุคคลนั้นจะขาดคุณสมบัติทางวิชาชีพตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เพราะเห็นว่า สามารถฝึกฝนและเรียนรู้ได้หากได้รับการอบรมและมีใจรักการทำงาน ห้องสมุด มีความศรัทธาในงานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงมีคุณธรรม จริยธรรม นอกจากนี้ ผู้บริหารยังให้ความเห็นอีกว่า ห้องสมุดเน้นการผลิตทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการเป็นส่วนใหญ่ ไม่ได้มีการพัฒนางานด้านห้องสมุดให้เป็นระบบตามมาตรฐานทางบรรณารักษศาสตร์ ซึ่งบุคลากรที่มีอยู่สามารถจัดการงานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศและให้บริการผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา (Kavanagh; & Skold. 2005: Online; Kishore. 2010: Online) ชี้ให้เห็นว่า การฝึกอบรมบุคลากรทั้งที่เป็นบรรณารักษ์วิชาชีพและผู้ไม่มีวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ ตลอดจนอาสาสมัครมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะผู้พิการทางสายตาเป็นผู้ใช้กลุ่มพิเศษ ดังนั้น การฝึกอบรมจึงควรเน้นทั้งด้านการผลิตทรัพยากรสารสนเทศ การจัดการทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบตามมาตรฐานสากล การใช้เทคโนโลยีสำหรับช่วยให้ผู้พิการทางสายตาเข้าถึงสารสนเทศ ความรู้เกี่ยวกับการช่วยเหลือผู้พิการทางสายตา และจรรยาบรรณทางวิชาชีพ ทั้งนี้ การฝึกอบรมสามารถทำได้หลายรูปแบบ เช่น การฝึกอบรมระหว่างการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมทักษะเฉพาะด้าน การศึกษาต่อเนื่อง การร่วมประชุม สัมมนา และการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เป็นต้น

การขาดแคลนบุคลากร ในด้านจำนวนบุคลากร พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่มีบรรณารักษ์และ/หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย เนื่องจากบรรณารักษ์จะต้องทำหน้าที่ผลิตสื่อและทรัพยากรสารสนเทศและให้บริการแก่ผู้พิการทางสายตาที่เป็นสมาชิกห้องสมุดทั่วประเทศ ซึ่งไม่สามารถผลิตได้ทันกับความต้องการของสมาชิกห้องสมุด อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารกล่าวว่า ได้กำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว คือ 1) พัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการผลิตสื่อและทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ 2) บุคลากรมีความสามารถในการประสานงานและทำงานเป็นทีม 3) บุคลากรจะต้องมีจิตอาสา เพื่อทำงานส่วนรวม 4) ห้องสมุดจัดจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อผลิตสื่อทรัพยากรสารสนเทศ ในกรณีที่ไม่สามารถผลิตได้ทัน โดยการจ้างเป็นรายวันหรือเหมาเป็นโครงการเฉพาะกิจ

1.1.4 งบประมาณ

ผลการวิจัยพบว่า งบประมาณในการดำเนินงานของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาส่วนใหญ่ได้รับจากหน่วยงานต้นสังกัด เช่น มูลนิธิ มหาวิทยาลัย และแหล่งเงินทุนภายนอกสำหรับงบประมาณที่ได้รับจากหน่วยงานต้นสังกัดนั้น ผู้บริหารและบรรณารักษ์ มีความเห็นสอดคล้องกันว่าไม่เพียงพอต่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพในเชิงรุกได้ เนื่องจากงบประมาณส่วนใหญ่เป็นค่าใช้จ่ายในการผลิตทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งมีต้นทุนในการผลิตสูงมาก และต้องใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เข้ามาช่วยผลิตให้ได้ในปริมาณที่เพิ่มขึ้น ดังที่ มาตรฐานห้องสมุดสำหรับคนตาบอดของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน (American Library Association. 1997; อ้างอิงจาก ศุภสิทธิ์ จิตนภากาญจน์. 2544: 30) ระบุว่า ราคาของหนังสืออักษรเบรลล์จะแพงกว่าหนังสือธรรมดาประมาณ 5 เท่า การสีกหรือและการฉีกขาดของจุดบนบนกระดาษหนังสืออักษรเบรลล์ต้องอาศัยการทำทดแทน ซึ่งต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น ส่วนแหล่งเงินทุนภายนอก ผู้บริหารห้องสมุดต้องจัดทำแผนและโครงการเพื่อขอทุนสนับสนุนจากบุคคล หน่วยงาน/องค์กรต่าง ๆ ที่ยินดีให้การสนับสนุนห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา จากการสัมภาษณ์ ผู้บริหารและบรรณารักษ์มีความเห็นว่า รัฐบาลควรมีบทบาทในการสนับสนุนงบประมาณประจำปีให้แก่ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา เพื่อให้ห้องสมุดสามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเกี่ยวกับแหล่งเงินทุนสนับสนุนห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาของสหพันธ์สากลแห่งสมาคมและสถาบันห้องสมุด (IFLA. 2007: Online) ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 11 ประเทศ ได้แก่ ออสเตรเลีย แคนาดา โครเอเชีย เดนมาร์ก ญี่ปุ่น เกาหลี เนเธอร์แลนด์ อัฟริกาใต้ สวีเดน สหราชอาณาจักร และสหรัฐอเมริกา เพื่อศึกษารูปแบบที่เหมาะสมเกี่ยวกับแหล่งเงินทุนสนับสนุน ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า บริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในประเทศกลุ่มตัวอย่างมีแหล่งเงินทุนสนับสนุนแตกต่างกัน ได้แก่ รัฐบาลกลาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากทั้งสองแหล่ง และจากหลาย ๆ แหล่งผสมกัน อย่างไรก็ตาม ประเทศเหล่านี้มีความเห็นตรงกันว่า แหล่งทุนสนับสนุนควรมาจากรัฐบาลในรูปของงบประมาณประจำ นอกจากนี้ ประเทศกลุ่มตัวอย่าง 9 ใน 11 ประเทศ ยังเห็นว่างบประมาณที่ได้รับ ไม่เพียงพอสำหรับการจัดบริการที่ครอบคลุมและมีคุณภาพ

1.1.5 อาคารสถานที่

ผลการวิจัยพบว่า สภาพห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในปัจจุบันส่วนใหญ่ยังไม่สามารถตอบสนองต่อลักษณะและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุดได้อย่างสมบูรณ์ ซึ่งเกิดจากปัญหาสภาพแวดล้อมในด้านการออกแบบอาคารสถานที่ที่ปราศจากสิ่งอำนวยความสะดวกและขาดมาตรฐานในการออกแบบและจัดทำห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา โดยผู้บริหารและบรรณารักษ์มีความคิดเห็นตรงกันว่า ลักษณะของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่ดีควรจะมีการออกแบบทางด้านสถาปัตยกรรมที่เอื้อต่อการเข้าใช้ห้องสมุดของผู้พิการทางสายตาและจำเป็นต้องจัดสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งในอาคารและภายนอกอาคารอย่างครบครันตามกฎหมายเพื่อคนพิการ เช่น การทำทางลาด ลิฟต์ที่มีเสียงบอกชั้น บันได ราวจับนำทางสำหรับผู้สายตาเลือนราง

เบอร์ลส์ล็อกบนทางเดินภายในและรอบ ๆ อาคาร พื้นผิวต่างสัมผัสเพื่อบอกการเปลี่ยนทิศทางเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้ไม้เท้าขาว ซึ่งเป็นอุปกรณ์ช่วยในการนำทางให้สมาชิกเข้ามาใช้บริการห้องสมุดด้วยตนเองได้อย่างปลอดภัย ตามพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 มาตรา 17 ที่กำหนดลักษณะอาคาร สถานที่ หรือบริการสาธารณะอื่น ๆ ต้องมีอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกโดยตรงแก่ผู้พิการ (จूरิตน์ ผ่องแผ้ว. 2542: 9)

แต่ผู้พิการทางสายตาส่วนหนึ่งมีความเห็นว่า สภาพแวดล้อมลักษณะโครงสร้างอาคารทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด ควรมึลักษณะเหมือนกับอาคารทั่ว ๆ ไป ไม่จำเป็นต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกใด ๆ เพื่อฝึกให้สมาชิกห้องสมุดเคยชินกับสภาพและลักษณะอาคารทั่วไป สามารถเดินทางไปมาภายในอาคารอื่น ๆ ได้โดยไม่รู้สึกว่าจะต้องปรับตัว หรือคิดว่าตนเองมีอุปสรรคในการเดินทาง เพราะในความเป็นจริงแล้ว ห้องสมุดอื่น ๆ ไม่ได้ออกแบบอาคารที่มีเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับผู้พิการทางสายตา การปรับตัวให้สามารถดำเนินชีวิตประจำวันได้เช่นเดียวกับคนปกติจึงเป็นเรื่องจำเป็น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรพจน์ ตั้งพันธุ์เพียร (2542: บทคัดย่อ) ที่พบว่า อาคารที่เหมาะสมสำหรับผู้พิการทางสายตา คือ อาคารที่มีการออกแบบเหมือนกับอาคารสาธารณะทั่วไป ไม่ควรสร้างรูปแบบที่เฉพาะเจาะจงแก่อาคารเพื่อผู้พิการทางสายตาโดยเฉพาะ เนื่องจากในชีวิตจริงผู้พิการทางสายตาไม่ได้อยู่ในอาคารใดอาคารหนึ่งเพียงอาคารเดียว หากแต่อาคารที่เหมาะสมนั้นต้องมีลักษณะที่เอื้อประโยชน์ให้แก่ผู้พิการทางสายตา มากกว่าปกติเล็กน้อย

อย่างไรก็ตาม จิลเลียน เบอร์ริงตัน (Gillian Burrington) อาจารย์ผู้สอนบรรณารักษศาสตร์ซึ่งต่อมากลายเป็นผู้พิการทางสายตาได้กล่าวถึงความจำเป็นของการออกแบบและปรับอาคารห้องสมุดเพื่อให้ผู้พิการทางสายตาสามารถเข้าถึงสารสนเทศด้วยตนเองได้โดยสะดวก และได้ทำคู่มือชื่อ *Design and Adaptation of Libraries and Services* ซึ่งถือเป็นแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดคู่มือนี้กล่าวถึงการออกแบบทางเดินและทางลาดที่จะนำผู้เข้ามาสู่ตัวอาคาร การออกแบบประตูทางเข้าออกและทางออก การออกแบบภายในอาคาร เช่น เคาน์เตอร์บริการ การใช้แสง การใช้สี การออกแบบพื้นห้อง ทางเดิน ชั้นวางทรัพยากรสารสนเทศ และเฟอร์นิเจอร์ต่าง ๆ ป้ายและการนำทาง ลิฟต์ บันได ทางลาด และราวจับ ทั้งนี้มีแนวคิดว่าอาคารที่เอื้อต่อการใช้ประโยชน์สำหรับผู้พิการทางสายตาย่อมส่งเสริมให้ผู้ใช้กลุ่มนี้มาใช้ห้องสมุดมากขึ้น และมีอิสรภาพในการเข้าถึงและเลือกใช้สารสนเทศได้เช่นผู้มีสายตาปกติ (Burrington. 2010: Online)

1.1.6 ทรัพยากรสารสนเทศ

ผลการวิจัยพบว่า ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุดมีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการของสมาชิกห้องสมุด ห้องสมุดส่วนใหญ่จึงให้ความสำคัญกับการเร่งผลิตทรัพยากรสารสนเทศให้มีจำนวนมากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้พิการทางสายตา โดยต้องคำนึงถึงรูปแบบและเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศให้เหมาะสมสอดคล้องตามนโยบายการให้บริการของห้องสมุดแต่ละแห่งเป็นหลัก

ในด้านรูปแบบทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาส่วนใหญ่ มีทรัพยากรสารสนเทศขั้นพื้นฐานเพื่อให้บริการเหมือนกัน 2 รูปแบบ คือ หนังสือเสียงและหนังสืออักษรเบรลล์ ส่วนห้องสมุดในบางแห่งมีบริการทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบที่ต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับผู้ใช้ของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตานั้น ๆ เช่น ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบหนังสือปกติ สื่อภาพนูน แผนที่นูน สื่อจำลองหนังสือทิวทัศน์ หนังสือตัวอักษรขนาดใหญ่ซึ่งเหมาะสมกับนักเรียนพิการทางสายตา ส่วนทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถดาวน์โหลดได้ เช่น วารสารอิเล็กทรอนิกส์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลออนไลน์ เหมาะสมกับห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับสถาบันอุดมศึกษาหรือผู้พิการทางสายตาที่มีทักษะการใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อเข้าถึงสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตได้

ในด้านเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่เน้นผลิตทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุมด้านวิชาการ สารคดี และบันเทิงคดี แต่จะมีสัดส่วนที่มากน้อยต่างกัน ได้แก่ ห้องสมุดโรงเรียนคนตาบอดกรุงเทพ เน้นให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาเสริมวิชาการ เพิ่มเติมความรู้จากตำราเรียนและแบบเรียนของกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อให้นักเรียนได้มีความรู้รอบด้านและเสริมสร้างจินตนาการมากขึ้น ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดาเป็นห้องสมุดสำหรับนักศึกษาพิการทางสายตาในระดับอุดมศึกษา ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาวิชาการเพื่อสนับสนุนเรียนการสอนในหลักสูตรสำหรับปริญญาตรีและโท สาขาการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการโดยเฉพาะ ส่วนห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์ และศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอดเป็นห้องสมุดสำหรับบริการผู้พิการทางสายตาทั่วประเทศ เน้นการให้บริการหนังสืออักษรเบรลล์และหนังสือเสียงมีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชาทั้งวิชาการ ความรู้ทั่วไป สารคดีและบันเทิงคดี ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาพบว่า สอดคล้องกับที่ ฟินน์ (1997. อ้างอิงจาก พรทิพย์ พุจิตต์) ได้กล่าวว่า การให้บริการห้องสมุดสำหรับคนตาบอดก็เหมือนกับการให้บริการสำหรับคนปกติทั่วไป แต่รูปแบบของทรัพยากรที่ให้บริการอาจจะแตกต่างกันไป เช่น วัสดุบันทึกเสียง หนังสือที่มีตัวอักษรขนาดใหญ่ หนังสืออักษรเบรลล์

นอกจากนี้ ผลการวิจัยส่วนใหญ่ยังสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในยุคสารสนเทศของสหพันธ์สากลแห่งสมาคมและสถาบันห้องสมุด (Kavanagh; & Skold. 2005: Online) ที่เน้นถึงความสำคัญของการกำหนดนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งระบุจุดมุ่งหมาย ขอบเขต สาขาวิชา และรูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศตลอดจนเกณฑ์ในการผลิต การคัดเลือกทั้งในส่วนที่ต้องจัดซื้อและได้เปล่า การบำรุงรักษา และการจำหน่ายออก เพราะนโยบายจะช่วยให้ห้องสมุดแต่ละแห่งสามารถพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างมีทิศทางซึ่งเป็นที่ยอมรับร่วมกันทั้งผู้ให้บริการ ผู้ใช้ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แนวทางการพัฒนาห้องสมุดดังกล่าวยังให้ข้อแนะนำว่า ทรัพยากรของห้องสมุดควรมีความสมดุลในเนื้อหาของสาขาวิชาต่าง ๆ รวมทั้งสารสนเทศที่ให้ความบันเทิง หรือจรรโลงใจ ทั้งนี้โดยคำนึงความต้องการของผู้ใช้เป็นหลัก นอกจากนี้ ทรัพยากรสารสนเทศควรมีรูปแบบที่หลากหลายเพื่อรองรับทักษะที่แตกต่างกันของผู้ใช้

ได้แก่ หนังสืออักษรเบรลล์ หนังสือเสียง สารสนเทศในรูปอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนหนังสือที่มีรูปแบบผสมผสาน เช่น ประกอบด้วยตัวพิมพ์ อักษรเบรลล์ และภาพพูน

1.1.7 เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาส่วนใหญ่มีนโยบายที่แตกต่างกันในการจัดบริการวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน ห้องสมุดและให้บริการแก่ผู้ใช้เพื่อให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศ และมีเพียงแห่งเดียวที่ไม่มีบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่สมาชิก คือ ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการใช้งาน และงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกของแต่ละห้องสมุด ดังนี้

1.1.7.1 ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพมีนโยบายในการจัดบริการวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกผู้พิการทางสายตาเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ 1) เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ ได้แก่ บริการคอมพิวเตอร์สำหรับนักเรียนพิการทางสายตา เครื่องฟังหนังสือเสียงเดซี เครื่องขยายภาพและตัวอักษรให้มีขนาดใหญ่ขึ้น 2) เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการผลิตและแปลงทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ เครื่องพิมพ์ภาพอักษรเบรลล์ลักษณะสองมิติ เครื่องอัดหนังสือเสียงระบบเดซี เครื่องเบรลล์ดิสเพลย์สำหรับคนตาบอดสนิท เครื่องสแกนเนอร์ เครื่องพิมพ์อักษรเบรลล์ เป็นต้น

1.1.7.2 ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดามีนโยบายในการจัดบริการวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกผู้พิการทางสายตาเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้ แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ 1) เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับผู้พิการทางสายตา 2) เครื่องขยายภาพและตัวอักษรให้มีขนาดใหญ่ขึ้นสำหรับสมาชิกห้องสมุดผู้พิการสายตาเลือนราง 3) เครื่องเล่นเทปคาสเซ็ท

1.1.7.3 ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ มีนโยบายในการจัดบริการวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการดำเนินงานด้านการผลิตหนังสือเสียงให้แก่สมาชิกห้องสมุดและใช้ในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ โดยเน้นการจัดวัสดุอุปกรณ์และ เทคโนโลยีให้แก่อาสาสมัครในการอ่านและผลิตหนังสือเสียง 3 ประเภท คือ 1) เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับผู้พิการทางสายตาและติดตั้งโปรแกรมผลิตหนังสือเสียง 2) เครื่องอ่านหนังสือเดซี 3) เครื่องทำสำเนาหนังสือเสียง

1.1.7.4 ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด มีนโยบายในการจัดหาอุปกรณ์และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในการผลิตทรัพยากรสารสนเทศเท่านั้น ได้แก่ 1) การผลิตหนังสืออักษรเบรลล์ ศูนย์ฯ มีเครื่องพิมพ์อักษรเบรลล์ ขนาดที่มีกำลังการผลิตสูงและแท่นพิมพ์สังกะสี 2) การผลิตหนังสือเสียง ศูนย์ฯ มีห้องบันทึกเสียงที่มีเทคโนโลยีในการผลิตหนังสือเสียงที่ทันสมัย 2 ห้อง เพื่อให้อาสาสมัครเข้ามาอ่านหนังสือที่ศูนย์ฯ โดยผลิตเป็นหนังสือเสียงเทปคาสเซ็ท หนังสือเสียงเอ็มพี 3 และหนังสือเสียงเดซี

ผู้บริหารและบรรณารักษ์เห็นว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อช่วยในการดำเนินงานด้านการผลิตทรัพยากรสารสนเทศเป็นอันดับแรก เนื่องจากห้องสมุดมีหน้าที่ผลิตสื่อและแปลงรูปแบบทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่ผู้พิการทางสายตาเป็นหลัก ซึ่งห้องสมุดส่วนใหญ่ต้องมีศักยภาพในการจัดหางบประมาณเพื่อจัดซื้อ เพราะวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีสำหรับผู้พิการทางสายตาที่มีคุณภาพดีมีราคาค่อนข้างสูง และเทคโนโลยีบางประเภทต้องนำเข้าจากต่างประเทศ ดังนั้น บรรณารักษ์และบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการผลิตจึงต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือต่าง ๆ เหล่านี้ให้มีประสิทธิภาพ คำนึงถึงราคาที่ซื้อเข้ามามากที่สุด

ส่วนในด้านการจัดบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้นั้น ห้องสมุดส่วนใหญ่มีบริการคอมพิวเตอร์สำหรับผู้พิการทางสายตาให้สมาชิกห้องสมุดได้สืบค้นข้อมูลเป็นบริการเทคโนโลยีขั้นพื้นฐานที่ห้องสมุดต้องจัดให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวาสนา เปล่งสมบัติ (2542:142) ศึกษาความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักเรียนตาบอดในประเทศไทยว่า นักเรียนมีความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าทำการบ้าน ทำรายงาน เสริมการเรียนรู้ในชั้นเรียน ต้องการสารสนเทศที่ทันสมัย และเพื่อความบันเทิงของตนเอง ดังนั้น ผู้บริหารจึงให้ความสำคัญกับการจัดหาคอมพิวเตอร์สำหรับผู้พิการทางสายตาเพื่อให้บริการในห้องสมุด โดยเฉพาะห้องสมุดโรงเรียนและห้องสมุดอื่น ๆ ที่มีผู้พิการทางสายตาเข้ามาใช้บริการ เพราะห้องสมุดเป็นแหล่งส่งเสริมการเรียนรู้ที่สำคัญให้แก่ผู้พิการทางสายตา

1.2 ด้านงานเทคนิค

1.2.1 การคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า การคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่จะนำมาผลิตและแปลงเป็นทรัพยากรสารสนเทศสำหรับบริการให้แก่ผู้พิการทางสายตา ต้องคำนึงถึงความต้องการและความจำเป็นของผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกห้องสมุดเป็นสำคัญ ตลอดจนควรสอดคล้องกับนโยบายและพันธกิจของห้องสมุด ซึ่งห้องสมุดส่วนใหญ่มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณา คือ 1) คัดเลือกจากทรัพยากรสารสนเทศที่สมาชิกห้องสมุดนำมาฝากให้อ่านและผลิตเป็นหนังสือเสียงหรือหนังสืออักษรเบรลล์ ส่วนใหญ่จะเป็นหนังสือตำราเรียนแบบเรียนของกระทรวงศึกษาธิการ หนังสือวิชาการต่าง ๆ เพื่อใช้ประโยชน์ในการศึกษาตั้งแต่ระดับประถม มัธยมและอุดมศึกษา รวมไปถึงการสอบเข้าทำงาน การสอบเรียนต่อในระดับมหาวิทยาลัยและดุษฎีบัณฑิต คู่มือประกอบอาชีพต่าง ๆ สำหรับผู้พิการทางสายตา ความรู้ทั่ว ๆ ไป เพื่อสนับสนุนให้ผู้พิการทางสายตาได้มีโอกาสเข้าถึงสารสนเทศทางการศึกษาทัดเทียมกับคนปกติ 2) คัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาด้านบันเทิงคดี สารคดี นวนิยาย เรื่องสั้น เรื่องแปล ความรู้ทั่วไปที่มีประโยชน์ในการสร้างเสริมความรู้และจินตนาการให้แก่สมาชิก เช่น หนังสือที่ได้รับรางวัลต่าง ๆ เช่น รางวัลซีไรต์ รางวัลนายอินทร์อะวอร์ด หนังสือยอดเยี่ยมอันดับหนึ่ง หนังสือธรรมชาติ ภาษาอังกฤษ หนังสือเสริมทักษะการใช้ชีวิตในด้านต่าง ๆ และหนังสือที่มีสมาชิกริเริ่มอ่าน

เป็นจำนวนมาก เช่น วรรณกรรมเรื่อง แฮรี่พ็อตเตอร์ เป็นต้น รวมทั้งทรัพยากรสารสนเทศที่สมาชิกห้องสมุดต้องการฟังและอ่านเป็นจำนวนมาก โดยการแจ้งบรรณารักษ์ บรรณารักษ์จะจัดทำรายการหนังสือไว้ นอกจากนี้ ห้องสมุดบางแห่งต้องคัดเลือกเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อผลิตสื่อสัมผัสเพื่อใช้เป็นสื่อเสริมทักษะการเรียนรู้ในระดับประถมศึกษา ซึ่งครูประจำกลุ่มสาระและบรรณารักษ์จะเป็นผู้คัดเลือกเนื้อหาประกอบการเรียนการสอนในกลุ่มสาระการเรียนรู้ต่าง ๆ ดังนั้น ห้องสมุดส่วนใหญ่เปิดโอกาสให้ผู้พิการทางสายตาที่เป็นสมาชิกมีบทบาทร่วมคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการเพื่อเข้าห้องสมุด ดังนั้น ทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุดจึงเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้อย่างแท้จริง

1.2.2 การจัดหา/ผลิตทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดทุกแห่งดำเนินการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยวิธีการที่คล้ายคลึงกัน ได้แก่ 1) การผลิตขึ้นเอง ห้องสมุดส่วนใหญ่ต้องผลิตทรัพยากรสารสนเทศสำหรับผู้พิการทางสายตาโดยเฉพาะ เนื่องจาก ทรัพยากรสารสนเทศไม่มีจำหน่ายแพร่หลายเหมือนกับทรัพยากรสารสนเทศของคนปกติทั่วไป ดังนั้น ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องมีฝ่ายผลิตทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบที่ผู้พิการทางสายตาสามารถเข้าถึงได้ เช่น ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด มีโรงพิมพ์และแท่นพิมพ์ขนาดใหญ่ผลิตหนังสือแบบเรียนอักษรเบรลล์และห้องผลิตหนังสือเสียง ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติเน้นผลิตหนังสือเสียง โดยเฉพาะ ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพผลิตหนังสืออักษรเบรลล์ สื่อสัมผัส สื่อจำลอง เป็นต้น 2) การซื้อและแลกเปลี่ยน บรรณารักษ์ติดต่อกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีการผลิตหนังสืออักษรเบรลล์และหนังสือเสียง เช่น ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด มูลนิธิราชสุดา ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาพิเศษเพื่อคนพิการ เป็นต้น เพื่อขอซื้อหรือทำสำเนาและแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศระหว่างกัน ซึ่งไม่ได้เป็นในลักษณะการซื้อและแลกเปลี่ยนแบบหวังผลกำไร แต่เน้นการซื้อและแลกเปลี่ยนเพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาหลากหลาย มีปริมาณเพิ่มขึ้น เพื่อช่วยลดเวลาและขั้นตอนที่ห้องสมุดแต่ละแห่งจะต้องผลิตขึ้นเอง 3) การแปลงรูปทรัพยากรสารสนเทศ เป็นการนำสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น หนังสือปกติด บทความวารสาร เอกสารการประชุมที่ผ่านการคัดเลือกมาแปลงให้เป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สมาชิกผู้พิการทางสายตาสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้ เนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และผู้พิการทางสายตามีทักษะเข้าถึงสารสนเทศได้ด้วยวัสดุอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้ ทำให้การแปลงรูปทรัพยากรสารสนเทศจากสื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้น สามารถดาวน์โหลดและนำไฟล์ที่ต้องการมาใช้ได้ทันที แต่มีข้อจำกัดอยู่ที่การเผยแพร่ และปัญหาทางด้านลิขสิทธิ์ 4) การขอรับบริจาค บรรณารักษ์ติดต่อประสานงานกับองค์กร/หน่วยงานต่าง ๆ ที่ผลิตทรัพยากรสารสนเทศขึ้นมาเพื่อแจกจ่ายแก่ห้องสมุดหรือผู้พิการทางสายตา เพื่อให้ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศให้บริการเพิ่มขึ้นทั้งคุณภาพและปริมาณ

1.2.3 การวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา มีนโยบายการวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศที่แตกต่างกัน ดังนี้

1) ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ ใช้ระบบการวิเคราะห์หมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นเองโดยใช้ตัวเลข 11 หลัก แทนประเภททรัพยากรสารสนเทศและเนื้อหาตามกลุ่มสาระการเรียนรู้ ซึ่งผู้บริหารและบรรณารักษ์มีความเห็นสอดคล้องกันว่า เป็นระบบเลขหมู่ทรัพยากรสารสนเทศที่นักเรียนสามารถเข้าใจได้ง่ายกว่าระบบการจัดหมวดหมู่หนังสือมาตรฐานตามหลักบรรณารักษศาสตร์ แต่มีผลเสียต่อนักเรียนเช่นกัน ในกรณีที่นักเรียนไปใช้ห้องสมุดแห่งอื่น ๆ นักเรียนจะไม่เข้าใจหลักการจัดหมวดหมู่ตามหลักทศนิยมดิวอี้ (D.C.) หรือระบบห้องสมุดรัฐสภาอเมริกัน (L.C.) ในการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศโดยใช้มาตรฐานเมทาดาตา (Metadata) และจัดเก็บในโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ Open Biblio พร้อมทั้งให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในระบบอินเทอร์เน็ต 2) ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศตามหลักวิชาการด้านบรรณารักษศาสตร์ โดยใช้การจัดหมวดหมู่ระบบห้องสมุดรัฐสภาอเมริกันและลงรายการทรัพยากรสารสนเทศตามหลัก AACR2 และใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ INNOPAC สามารถสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุดอัตโนมัติผ่านทางหน้าเว็บไซต์ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดาได้ เพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้นข้อมูล เป็นมาตรฐานในการใช้ห้องสมุดเหมือนกับห้องสมุดของคนปกติทั่วไป ทำให้สมาชิกห้องสมุดมีทักษะการสืบค้นและการใช้ห้องสมุดที่เป็นมาตรฐาน 3) ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ บรรณารักษ์ใช้วิธีการประยุกต์การจัดทรัพยากรสารสนเทศให้เอื้อกับการเข้าถึงสารสนเทศของสมาชิกห้องสมุดโดยเน้นให้สมาชิกห้องสมุดสามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเอง โดยใช้ระบบทศนิยมดิวอี้ จัดหมวดหมู่อย่างกว้าง ๆ ในการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศโดยประยุกต์จากมาตรฐานการลงรายการ AACR2 จัดเก็บและค้นคืนทรัพยากรสารสนเทศในฐานข้อมูลที่ผลิตขึ้นเอง สามารถสืบค้นได้ในระบบอินเทอร์เน็ต 4) ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด บรรณารักษ์ใช้วิธีการจัดหมวดหมู่ ตามประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ โดยจัดเก็บข้อมูลรายละเอียดของทรัพยากรสารสนเทศทั้งหมดในโปรแกรมไมโครซอฟต์เอ็กเซล พร้อมทั้งพิมพ์บัตรรายการของทรัพยากรสารสนเทศ โดยจัดเรียงตามลำดับการผลิตตั้งแต่ลำดับที่ 1 จนถึงปัจจุบัน และแยกตามประเภทโดยใช้ตัวอักษรย่อ

อย่างไรก็ตาม แนวทางการพัฒนาห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา ในยุคสารสนเทศของสหพันธ์สากลแห่งสมาคมและสถาบันห้องสมุด (Kavanagh; & Skold. 2005: Online) ได้แนะนำว่า ห้องสมุดควรวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศตามมาตรฐานแห่งชาติหรือสากล เช่น ระบบห้องสมุดรัฐสภาอเมริกัน ระบบทศนิยมดิวอี้ และมาตรฐานการลงรายการ AACR2 เมทาดาตา เพื่อประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางบรรณานุกรม และเพื่อเป็นการฝึกทักษะขั้นพื้นฐานในการใช้ห้องสมุดของผู้พิการทางสายตาให้สามารถใช้ห้องสมุดอื่น ๆ ได้ ส่วนในการจัดเก็บและสืบค้น ห้องสมุดควรมีใช้ระบบโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติเพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดเก็บและสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งผู้ใช้สามารถสืบค้นได้โดยสะดวก รวมทั้งการสืบค้นผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดในระบบอินเทอร์เน็ตได้

1.2.4 การบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่เป็นกรณีศึกษาส่วนใหญ่ มีนโยบายในการบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้อย่างสม่ำเสมอ โดยตรวจสอบและพิจารณาสภาพของทรัพยากรสารสนเทศ แต่ละชิ้นว่าชำรุดเสียหายหรือไม่ เนื่องจากผู้ให้บริการเป็นผู้พิการทางสายตาอาจจะทำให้ทรัพยากรสารสนเทศชำรุดเสียหายได้ง่าย บรรณารักษ์มีหน้าที่ตรวจสอบสภาพของทรัพยากรสารสนเทศ ทุกประเภททุกครั้งที่ได้รับคืนกลับมาจากสมาชิก หากพบว่าชำรุด ให้ฝ่ายผลิตซ่อมแซมหรือผลิตทดแทนทันที นอกจากนี้ ห้องสมุดยังจัดยาเพื่อป้องกันปลวกและแมลงต่าง ๆ เพราะหนังสืออักษรเบรลล์มีค่าใช้จ่ายในการผลิตค่อนข้างสูง ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในยุคสารสนเทศของสหพันธ์สากลแห่งสมาคมและสถาบันห้องสมุด (Kavanagh; & Skold. 2005: Online) ในส่วนที่กล่าวถึงการบำรุงรักษาหนังสืออักษรเบรลล์อย่างไรก็ตาม แนวทางดังกล่าวยังได้แนะนำให้จัดเก็บหนังสืออักษรเบรลล์อย่างเหมาะสม เพื่อไม่ให้เบียดกันจนความหนาของตัวอักษรลบเลือนไป นอกจากนี้ ยังกล่าวถึงการบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอื่น ๆ ด้วย เช่น หนังสือเสียง และไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนชี้ให้เห็นว่าการบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศหมายถึงการแสวงหารูปแบบที่คงทน มีอายุการใช้งานที่คุ้มค่า แต่ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ใช้เป็นหลัก

1.3 ด้านงานบริการ

ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาส่วนใหญ่มีการจัดบริการให้แก่สมาชิกห้องสมุดเช่นเดียวกับห้องสมุดทั่ว ๆ ไป ได้แก่ บริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการค้นคว้าและสืบค้นข้อมูลการศึกษาเพื่อผู้พิการทางสายตา บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่ที่น่าสนใจ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น ส่วนที่แตกต่างกับห้องสมุดอื่น ๆ คือ กลุ่มผู้ให้บริการ และรูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ บรรณารักษ์จึงมีความรับผิดชอบพิเศษในการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้ที่เป็นผู้พิการทางสายตาเพื่อช่วยให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ตามความต้องการ และเพื่อให้บรรลุพันธกิจที่กำหนดไว้ ดังที่ เดอวู (Deveaux. 1982: Online) ได้กล่าวไว้ว่า ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาควรจัดบริการที่เหมาะสมตามที่ใช้ต้องการ และควรช่วยเหลือผู้ให้บริการให้สามารถพึ่งตนเองได้ นอกจากนี้ สมาคมห้องสมุดอเมริกันได้กำหนดมาตรฐานในการให้บริการ คนตาบอดและผู้พิการทางร่างกายไว้ว่า การจัดบริการของห้องสมุดควรให้เหมาะสมกับผู้ใช้ คือ ต้องสนองความต้องการของผู้ใช้ และต้องมีความสามารถในการจัดหาหรือจัดเตรียมการเข้าถึงข้อมูลสำหรับบริการที่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ห้องสมุดจึงควรมีมุมหนังสืออักษรเบรลล์ และมีสื่อต่าง ๆ ที่ผู้พิการทางสายตาเข้าถึงได้ เช่น โทรทัศน์การศึกษา วีดิทัศน์ เลนส์ขยายตัวอักษร คอมพิวเตอร์ที่มีเครื่องสังเคราะห์เสียง หนังสือแต่ละเล่มหรือตามหมวดหนังสือควรมีอักษรเบรลล์ เพื่อให้ผู้พิการทางสายตาค้นหาเองได้ และควรมีการจัดอบรมความรู้ในเรื่องการให้ความช่วยเหลือ

การบริการแก่ผู้พิการทางสายตาให้แก่บรรณารักษ์หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (ทิพภา ปลีหะจินดา. 2548: 132)

การศึกษาวรรณกรรมเกี่ยวกับการจัดการบริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา (Kavanagh; & Skold. 2005; IFLA. 2007: Online) ซึ่งให้เห็นว่าลักษณะการบริการที่พบจากการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นการให้บริการขั้นพื้นฐานแก่ผู้ใช้บริการเท่านั้น ห้องสมุดไม่ได้มีการพัฒนาระบบ งานบริการห้องสมุดในเชิงรุกที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้พิการทางสายตา โดยไม่ได้ร้องขอได้ เช่น การศึกษาประวัติผู้ใช้เป็นรายบุคคลเพื่อคาดการณ์ความต้องการสารสนเทศล่วงหน้า การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับห้องสมุดประเภทอื่น ๆ เช่น ห้องสมุดประชาชน เพื่อนำสารสนเทศไปสู่ผู้ใช้สายตาพิการที่เป็นผู้ด้อยโอกาส เช่น ผู้สูงอายุ ผู้อาศัยอยู่ในชนบท หรือผู้พิการชั่วคราวที่เคลื่อนไหวไม่สะดวก ห้องสมุดที่เป็นกรณีศึกษาเน้นงานด้านการผลิตทรัพยากรเพื่อให้มีปริมาณที่เพียงพอ อีกทั้งยังมีปัญหาการขาดแคลนงบประมาณและบุคลากร ทำให้ยังไม่สามารถพัฒนาบริการเชิงรุกที่มีความทันสมัยและตรงตามความต้องการของผู้ใช้

2. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา

ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาทั้ง 4 กรณีศึกษา มีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

2.1 ปัญหาขาดแคลนงบประมาณ

ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาส่วนใหญ่ประสบปัญหางบประมาณในการบริหารจัดการไม่เพียงพอ เนื่องจากห้องสมุดมีต้นทุนค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) การผลิตทรัพยากรสารสนเทศในแต่ละปีสูงมากและค่าใช้จ่ายก็เพิ่มขึ้นทุกปี เพราะวัตถุดิบในการผลิตมีราคาสูงขึ้น ค่าบำรุงดูแลรักษาเครื่องจักรกลในการผลิตหนังสืออักษรเบรลล์เพิ่มขึ้น ต้นทุนในการผลิตสูงขึ้น 2) การจัดหาเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้พิการทางสายตามีราคาสูง เช่น คอมพิวเตอร์สำหรับผู้พิการทางสายตาพร้อมโปรแกรมต่าง ๆ ที่ช่วยให้ผู้พิการทางสายตาสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ 3) การพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ มีฐานข้อมูลจัดเก็บและสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ 4) การพัฒนาปรับปรุงด้านอาคารสถานที่ให้เอื้อแก่การเข้าใช้บริการของผู้พิการทางสายตา เป็นต้น แต่งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรจากมูลนิธิหรือสถาบันการศึกษาที่ห้องสมุดสังกัดอยู่ยังคงเท่าเดิม ทำให้ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาไม่สามารถพัฒนาปรับปรุงห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งปราณี อัครภูษิตกุล (2542: 23) ได้เสนอว่า รัฐควรเพิ่มการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานให้แก่ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา เนื่องจากปฎิญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการไทย พ.ศ. 2541 ที่ ฯพณฯ นายชวน หลีกภัย นายกรัฐมนตรี ได้ลงนามและประกาศเมื่อวันคนพิการสากล 3 ธันวาคม พ.ศ. 2541 มีข้อความสำคัญเกี่ยวกับสิทธิและโอกาสได้รับการศึกษาและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร

และสิ่งอำนวยความสะดวก บริการและความช่วยเหลือจากรัฐว่า คนพิการมีสิทธิและโอกาสได้รับการศึกษาอย่างมีคุณภาพในทุกระดับทุกรูปแบบของการจัดการศึกษาตามความต้องการของคนพิการอย่างเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป ทั้งการศึกษาในระบบและนอกระบบ และการศึกษาต่อเนื่องตลอดชีวิต โดยไม่มีการจำกัด กีดกัน เลือกปฏิบัติหรือข้อยกเว้นใด ๆ ซึ่งห้องสมุดมีเป็นบริการหนึ่งที่ผู้พิการทางสายตามีสิทธิที่จะได้รับบริการสารสนเทศในห้องสมุดได้ทัดเทียมกับคนปกติ

2.2 ปัญหาขาดแคลนจำนวนบุคลากร

ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาทุกแห่ง มีบรรณารักษ์และ/หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ในการดำเนินงานห้องสมุดเพียง 1 คน ซึ่งไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับจำนวนสมาชิกห้องสมุด และปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติตามภาระงานในแต่ละวัน โดยเฉพาะบุคลากรในการปฏิบัติงานฝ่ายผลิตทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนน้อยและส่วนใหญ่เป็นอาสาสมัคร ทำให้ไม่สามารถผลิตทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทได้ครบถ้วนตามความต้องการของผู้ใช้ ได้แก่ ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด มีบุคลากรในการปฏิบัติงานฝ่ายผลิตทรัพยากรสารสนเทศน้อย ทำให้ไม่สามารถผลิตทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทได้ครบถ้วนตามความต้องการของผู้ใช้ เนื่องจากบุคลากรฝ่ายผลิตทั้งหมดจะต้องผลิตหนังสือแบบเรียนและหนังสือวิชาการต่าง ๆ ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญในระดับต้นและเป็นภาระงานที่หนักมาก จึงไม่มีกำลังคนและเวลาพอที่จะผลิตทรัพยากรสารสนเทศเพื่อความบันเทิงได้ทัน เป็นต้น ซึ่งผู้บริหารห้องสมุดกล่าวว่า มีนโยบายในการแก้ปัญหาดังกล่าว โดยต้องการเพิ่มบรรณารักษ์วิชาชีพ เนื่องจากห้องสมุดบางแห่งไม่มีบรรณารักษ์วิชาชีพในการดำเนินงานห้องสมุด คล้ายคลึงข้อเสนอแนะของปราณี อัครภูษิตกุล (2542: 23) ที่เสนอว่า ห้องสมุดควรมีบรรณารักษ์วิชาชีพปฏิบัติงานอย่างน้อย 1 คน เพื่อให้งานบริการผู้ใช้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และห้องสมุดควรเพิ่มจำนวนบุคลากรที่มีหน้าที่โดยตรงในการผลิตทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้ห้องสมุดมีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.3 ปัญหาการขาดแคลนทรัพยากรสารสนเทศ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารและบรรณารักษ์ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาส่วนใหญ่พบปัญหาการขาดแคลนทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะขาดงบประมาณในการจัดหาและผลิตทรัพยากรสารสนเทศได้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ คล้ายคลึงกับงานวิจัยของ ดนันท์ ศุภภัทรานนท์ (2527: 61) ที่พบว่า หนังสืออักษรเบรลล์ที่ห้องสมุดมีอยู่ไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เพราะการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาจะต้องผลิตขึ้นเองและการผลิตแต่ละเรื่องจะต้องใช้ระยะเวลานาน ทำให้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ไม่เพียงพอ ถึงแม้ว่าในปัจจุบันจะมีอาสาสมัครมาอ่านหนังสือบันทึกเสียงเทปคาสเซ็ทหรือแผ่นซีดีก็ตาม อัตราการเพิ่มของหนังสือก็ยังไม่ขยายตัวเท่าที่ควร และทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาขาดความหลากหลาย ส่งผลให้ผู้พิการทางสายตาขาดทักษะความรู้ในด้านต่าง ๆ ที่ต้องการได้ เช่น ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ ไม่สามารถผลิตสื่อและทรัพยากรสารสนเทศด้านวิชาการได้ครบทุกหมวดหมู่ตามกลุ่มสาระวิชา ส่งผลให้นักเรียนขาดทักษะความรู้เพิ่มเติมในบางกลุ่มสาระวิชา เช่น คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์

เป็นต้น เนื่องจากเป็นกลุ่มสาระที่ผลิตได้ยาก อาจารย์และบรรณารักษ์ผู้ผลิตจะต้องมีความรู้และความชำนาญด้านเทคนิคการผลิตสื่อโดยเฉพาะเพื่อให้นักเรียนพิการทางสายตาเข้าใจได้โดยการสัมผัส แต่ปัจจุบัน ห้องสมุดยังไม่สามารถผลิตสื่อสำหรับกลุ่มสาระวิชานี้ได้ ผู้วิจัยเห็นว่า การขาดแคลนทรัพยากรสารสนเทศ เป็นปัญหาสำคัญของทุกห้องสมุด

2.4 ปัญหาอาคารสถานที่

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารและบรรณารักษ์ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาบางแห่งมีความเห็นว่า การออกแบบห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตามีความสำคัญมาก ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการได้เข้ามาใช้ห้องสมุดได้อย่างมีความสุข ได้รับความรู้ความบันเทิงตามอัธยาศัย ตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้แต่ละคน ห้องสมุดจึงต้องจัดสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นอย่างเป็นระเบียบ โดยคำนึงถึงข้อจำกัดของผู้ให้บริการ ป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นในการเข้ามาใช้ห้องสมุด แต่จากการสัมภาษณ์บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ พบว่า ห้องสมุดมีข้อบกพร่องบางประการในออกแบบพื้นที่ภายในห้องสมุดซึ่งทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ เช่น การใช้ประตูแบบผลัก ธรณีประตูสูงเกินไป ตู้และชั้นใส่ทรัพยากรสารสนเทศสูงเกินไป เป็นต้น นอกจากนี้ ยังพบปัญหาเรื่องพื้นที่จำกัดและไม่สามารถขยายต่อไปได้ ทำให้ห้องสมุดไม่สามารถแบ่งพื้นที่สำหรับการบริการผู้ใช้ได้อย่างเหมาะสม เช่น ไม่มีโต๊ะเก้าอี้ให้นั่งฟังหนังสือเสียง ไม่มีที่สำหรับนั่งคุย เสวนา หรือทำกิจกรรมส่งเสริมการอ่านภายในห้องสมุดได้ ในขณะเดียวกัน บรรณารักษ์จำเป็นต้องขยายพื้นที่ในการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศที่เพิ่มปริมาณขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุรีรัตน์ ผ่องแผ้ว (2542: 10) ที่พบว่า คนพิการมีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้ห้องสมุดในเรื่องอาคารสถานที่ไม่มีลิฟต์ที่มีเสียงบอกชั้น ไม่มีราวจับ ประตูภายในอาคารมีใช้บานประตูแบบหมุน โต๊ะ เก้าอี้เป็นเหลี่ยมหรือมุม อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องสมุดจัดโดยไม่ได้คำนึงถึงผู้พิการทางสายตา ทำให้การใช้ห้องสมุดมีปัญหาหรือพบอุปสรรค

2.5 ปัญหาโครงสร้างการบริหารงานไม่ชัดเจน

ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา 1 แห่ง มีโครงสร้างการบริหารงานที่ไม่ชัดเจน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอยู่ภายใต้การการบริหารงาน 2 โครงสร้าง ทำให้การประสานงานในการพัฒนาห้องสมุดเป็นไปอย่างล่าช้า และขาดความคล่องตัว เช่น ในการขออนุมัติการจัดซื้อหรือพัฒนาห้องสมุดในบางครั้งจำเป็นต้องใช้การตัดสินใจที่เร่งด่วน แต่ห้องสมุดไม่สามารถที่จะดำเนินการได้ในทันที ต้องรอการอนุมัติจากผู้บริหารตามโครงสร้างการบริหารงานทั้ง 2 โครงสร้าง

3. การใช้บริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาของสมาชิกห้องสมุด

ผลการวิจัยพบว่า ผู้พิการทางสายตาที่เป็นสมาชิกห้องสมุดทุกคนเห็นความสำคัญและตระหนักถึงคุณค่าของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา เนื่องจากห้องสมุดเป็นแหล่งชุมทรัพย์ทางปัญญาที่จัดเก็บและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่ผู้พิการทางสายตาเข้าถึงได้ โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้แนะนำและสอนทักษะการใช้ห้องสมุด รวมถึงให้บริการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ

ห้องสมุดจึงเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้านวิชาการ สารคดี และบันเทิงคดีทั้งในระบบและนอกระบบ รวมถึงการศึกษาตลอดชีวิต มีบทบาทสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนด้านการศึกษา การประกอบอาชีพและการดำรงชีวิตให้แก่ผู้พิการทางสายตาให้มีทักษะความรู้ความสามารถทัดเทียมกับคนปกติ เป็นการเปิดโลกทัศน์ให้แก่ผู้พิการทางสายตาได้เข้าถึงสารสนเทศต่าง ๆ ที่ตรงกับความ ต้องการมากขึ้น

ในด้านจุดมุ่งหมายของการเข้ามาใช้บริการห้องสมุด ผู้พิการทางสายตามีจุดมุ่งหมาย การใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน คือ 1) เพื่อการศึกษา แสวงหาความรู้เพิ่มเติมทางด้านวิชาการ และการประกอบอาชีพ ได้แก่ การค้นคว้าและยืมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อประกอบการเรียน หนังสือ แบบเรียน หนังสือเสริมวิชาการ คู่มือเตรียมสอบเข้าศึกษาในระดับอุดมศึกษา หนังสือวิชาการทั่ว ๆ ไป หรือตำราการประกอบอาชีพสำหรับผู้พิการทางสายตาโดยเฉพาะ เช่น หนังสือเสียงเกี่ยวกับการทอผ้า ฝักรถจักรยาน การจับเส้น การดูไพ่ยิปซี การฝึกการใช้ไม้เท้าขาว เป็นต้น เพื่อสนับสนุนส่งเสริมให้สมาชิก ได้นำทรัพยากรสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบโรงเรียน รวมถึงการศึกษาตามอัธยาศัยอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต 2) เพื่อความบันเทิง พักผ่อนหย่อนใจและ คลายเครียด ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศประเภทนวนิยาย วรรณกรรมแปล เรื่องสั้น สารคดี เป็นต้น 3) เพื่อขอให้ห้องสมุดผลิตและแปลงรูปทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ให้เป็นหนังสือ อักษรเบรลล์และหนังสือเสียง 4) เพื่อใช้บริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกโดยเฉพาะ เช่น ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอด ผู้ใช้ส่วนหนึ่งเข้ามาใช้บริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดไว้ให้ ช่วยให้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ และเพิ่มพูนความรู้ต่าง ๆ ทั้งด้าน วิชาการและด้านความบันเทิงจากทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อเปิดโลกทัศน์ทางความคิดหรือทางปัญญา

ในด้านวิธีการใช้บริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา จากการศึกษา พบว่า มี 4 วิธี คือ 1) ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการด้วยตนเอง ผู้ใช้กลุ่มนี้ คือ ผู้ที่ใช้ห้องสมุดเป็น ประจำ จนเกิดความชำนาญ ค้นเคย รู้ทิศทางและแผนผังภายในห้องสมุดเป็นอย่างดี จึงจะสามารถ ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการด้วยตนเองได้ 2) ขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์หรือเพื่อน ให้ช่วยสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่ตนเองต้องการให้จนได้รับทรัพยากรสารสนเทศนั้น ๆ 3) ยืมทรัพยากรสารสนเทศทางโทรศัพท์และให้บรรณารักษ์จัดส่งให้ทางไปรษณีย์ เนื่องจากผู้ใช้ ไม่สะดวกที่จะเดินทางมาใช้บริการด้วยตนเอง และผู้ใช้คิดว่าบริการทางไปรษณีย์เป็นบริการที่ สะดวกและไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ 4) โทรศัพท์เข้ามาฟังหนังสือเสียงระบบเดซีของห้องสมุด คนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ

4. ความต้องการของผู้พิการทางสายตาในด้านบริการทรัพยากรสารสนเทศ และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศในการใช้บริการห้องสมุด

4.1 ความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ผู้พิการทางสายตาทุกคนมีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับ

ความสนใจของตน โดยมีเนื้อหาครอบคลุมทางด้านวิชาการทุกสาขาวิชา รวมทั้งบันเทิงคดีและสารคดี ดังนั้น ความหลากหลายของเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศจึงมีความสำคัญเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ความต้องการด้านปริมาณ และรูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุด ดังนี้

4.1.1 ด้านเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศ ผู้พิการทางสายตามีความต้องการให้ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาหลากหลายและครอบคลุมทุกสาขาวิชาทั้งในด้านวิชาการเพื่อเพิ่มเติมทักษะความรู้ต่าง ๆ ช่วยสนับสนุนการศึกษาวิจัย การประกอบอาชีพและการดำเนินชีวิตในสังคมปัจจุบันให้ผู้พิการทางสายตามีโอกาสได้รับสารสนเทศและความรู้ทัดเทียมกับคนปกติ และต้องการทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาด้านบันเทิงคดี ประเภทนวนิยาย เรื่องสั้น เรื่องแปล วรรณกรรมเยาวชน สารคดีท่องเที่ยว ความรู้ทั่วไป เป็นต้น เพื่อสร้างเสริมจินตนาการ การพักผ่อนหย่อนใจและผ่อนคลายความเครียด ผู้พิการทางสายตาสามารถใช้บริการได้ตามความสนใจและความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล

4.1.2 ด้านปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ ผู้พิการทางสายตาส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ห้องสมุดมีบริการทรัพยากรสารสนเทศในปริมาณน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนสมาชิก ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาทั้งหมด ซึ่งไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ ดังนั้น ผู้พิการทางสายตาจึงต้องการให้ห้องสมุดจัดหาและผลิตทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการเพิ่มขึ้น

4.1.3 ด้านรูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศ สมาชิกห้องสมุดส่วนหนึ่งต้องการให้ห้องสมุดพัฒนารูปแบบทรัพยากรสารสนเทศให้มีความหลากหลายขึ้น ได้แก่ 1) บริการทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถใช้ได้ทันที เช่น ทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบของไฟล์คอมพิวเตอร์ เป็นไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์โปรแกรมไมโครซอฟต์เวิร์ดหรือไฟล์เสียงเอ็มพี 3 2) บริการดาวน์โหลดทรัพยากรสารสนเทศได้จากเว็บไซต์ของห้องสมุด

4.2 ความต้องการด้านการบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิจัยพบว่า ผู้พิการทางสายตามีความต้องการการบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก 2 ประเด็น คือ 1) ความต้องการการบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ คอมพิวเตอร์สำหรับผู้พิการทางสายตา เครื่องอ่านหนังสือเสียงระบบเดซี เครื่องฟังหนังสือ แอ็บเสียง เครื่องขยายภาพและตัวอักษรให้มีขนาดใหญ่ เป็นต้น ซึ่งผู้พิการทางสายตาส่วนใหญ่เห็นว่า ห้องสมุดควรจัดบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกผู้พิการทางสายตาอย่างครบถ้วนและต้องการให้เพิ่มจำนวนเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้บริการมากขึ้นเพื่อรองรับการใช้บริการของสมาชิกเพื่อที่จะตอบสนองการใช้บริการภายในห้องสมุดได้อย่างครบวงจร 2) ความต้องการการบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อช่วยในการเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบที่มีอยู่ภายในห้องสมุด โดยจัดทำฐานข้อมูลรวบรวมรายการทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์และเว็บไซต์ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา เพื่อให้สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ทางอินเทอร์เน็ต โดยไม่ต้องสอบถามรายการทรัพยากรสารสนเทศจากบรรณารักษ์ รวมถึงต้องการให้ห้องสมุดมีบริการในลักษณะห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ เพราะผู้ใช้สามารถดาวน์โหลดหนังสือเสียงที่

ต้องการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เป็นทางเลือกหนึ่งให้แก่ผู้ใช้ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลาเดินทางมาห้องสมุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันเป็นยุคข่าวสารหรือยุคสารสนเทศ เทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารได้มีการพัฒนาขึ้นอย่างมาก ดังนั้น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงสารสนเทศต่าง ๆ ได้ทันกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ผู้ใช้จึงมีความต้องการและคาดหวังว่าห้องสมุดจะจัดหาเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศมากขึ้น ซึ่ง จูริรัตน์ ผ่องแผ้ว (2542: 12) กล่าวว่า ความสำเร็จของการปรับเปลี่ยนเพิ่มเติมอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าใช้บริการร่วมด้วยได้ เพราะในปัจจุบันด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ทำให้สามารถลดอุปสรรคสำคัญ ๆ ในการติดต่อสื่อสารรับข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ของคนพิการได้เป็นอย่างมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของพรทิพย์ พุจิธร (2544: 98) ที่พบว่า ผู้พิการทางสายตาต้องการให้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการให้บริการในห้องสมุดมากขึ้น เช่น ต้องการให้มีคอมพิวเตอร์ที่มีโปรแกรมสำหรับผู้พิการทางสายตาที่สามารถแปลเป็นภาษาไทยได้ ต้องการให้มีเว็บไซต์ของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาโดยให้สามารถเข้าถึงและดาวน์โหลดโปรแกรมมาใช้ได้ และต้องการให้มีห้องปฏิบัติการที่ใช้กับสื่อของผู้พิการทางสายตา

4.3 ความต้องการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอาคารสถานที่

ผลการวิจัยพบว่า ผู้พิการทางสายตาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอาคารสถานที่สอดคล้องกัน คือ ผู้พิการทางสายตาต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอาคารสถานที่ เช่น เบรลล์บล็อก ประตูปแบบเลื่อนอัตโนมัติ ราวจับสำหรับผู้พิการทางสายตาเลื่อนราง เป็นต้น โดยเฉพาะห้องสมุดโรงเรียน ซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่เป็นเด็กนักเรียนพิการทางสายตา ห้องสมุดจำเป็นต้องมีเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อช่วยนักเรียนในการเข้าใช้บริการห้องสมุดและลดปัญหาเรื่องการเกิดอุบัติเหตุ ซึ่งคล้ายคลึงกับงานวิจัยของ พีระ จุณ้อยสุวรรณ (2539) ที่พบว่า ประตูปูหน้าต่างของอาคารเรียนควรเป็นแบบบานเลื่อน เช่นเดียวกับจุดเปลี่ยนระดับหรือบริเวณอันตรายจะต้องออกแบบระบบเตือนทางการสัมผัส โดยจะต้องใช้ให้เหมือนกันทั้งหมดเพื่อมิให้ผู้พิการเกิดความสับสน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

1.1 ควรมุ่งส่งเสริมความร่วมมือในการบริหารงานห้องสมุดผู้พิการทางสายตาทั้งในระดับชาติและระดับสากล เพื่อให้รัฐบาลได้เห็นความสำคัญของการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา พร้อมทั้งจัดหางบประมาณในการสนับสนุนการดำเนินงานของห้องสมุดอย่างเพียงพอ

1.2 ควรสนับสนุนให้มีการศึกษาวิจัยและการประเมินผลเพื่อพัฒนาปรับปรุงห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาให้มีการดำเนินงานที่ดีมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้พิการทางสายตาได้อย่างครอบคลุมทั่วประเทศ

1.3 ควรกำหนดโครงสร้างการบริหารงาน นโยบายต่าง ๆ รวมถึงการวางแผนกลยุทธ์ ในการดำเนินงานห้องสมุดทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่ชัดเจนเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของ บุคลากร

1.4 ควรขยายความร่วมมือในการสร้างเครือข่ายห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา เพื่อพัฒนาบทบาทห้องสมุดผู้พิการทางสายตาของประเทศไทย ในด้านการผลิตทรัพยากรสารสนเทศ การจัดหาเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ โครงการยืมคืนระหว่างห้องสมุด และบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด เพื่อรองรับความต้องการของผู้พิการทางสายตาทุกระดับการศึกษา เนื่องจากความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีเพิ่มมากขึ้นและทันสมัยขึ้น ห้องสมุดควรมีบริการสารสนเทศที่หลากหลายรูปแบบและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้มากขึ้นด้วย

1.5 ควรกำหนดมาตรฐานและการประกันคุณภาพของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาทั้งในด้านการผลิตทรัพยากรสารสนเทศและการให้บริการ

1.6 ควรเน้นนโยบายการพัฒนากระบวนการจัดวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาให้เป็นไปตามหลักมาตรฐานสากลทาง บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และควรนำระบบโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้เพื่อให้ มีระบบการจัดเก็บและสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

1.7 ควรมีนโยบายในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดให้ผู้พิการทางสายตาและผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้รู้จักและทราบถึงพันธกิจของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา เพื่อหาอาสาสมัครมาช่วยงาน ห้องสมุดและหาแหล่งเงินทุนภายนอกเพื่อการสนับสนุนและพัฒนาการดำเนินงานห้องสมุดเพิ่มเติม

1.8 ควรสนับสนุนให้บุคลากรได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในสาขาที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงาน เช่น การผลิตทรัพยากรสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพของบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงานห้องสมุด

2. ข้อเสนอแนะสำหรับบรรณารักษ์

2.1 บรรณารักษ์ควรพัฒนาห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาให้มีการดำเนินงาน ด้านงานเทคนิคที่เป็นมาตรฐานสากลตามหลักบรรณารักษศาสตร์

2.2 ควรประชาสัมพันธ์การบริการและกิจกรรมของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเพื่อให้ผู้พิการทางสายตาเข้ามาใช้บริการห้องสมุด โดยเพิ่มช่องทางการ ประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายขึ้น เช่น เว็บไซต์ต่าง ๆ สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ เป็นต้น

2.3 เป็นตัวกลางในการประสานงานเพื่อขอความร่วมมือในการจัดหา/ผลิต/แลกเปลี่ยน ทรัพยากรสารสนเทศและข้อมูลทางบรรณานุกรม โดยประสานความร่วมมือกับเครือข่ายห้องสมุดที่มี ผู้ใช้บริการเป็นผู้พิการทางสายตาทุกระดับตั้งแต่ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอด ห้องสมุด มหาวิทยาลัยที่มีผู้พิการทางสายตาศึกษาอยู่ ห้องสมุดประชาชน และห้องสมุดสำหรับผู้พิการทาง สายตาโดยเฉพาะ เพื่อเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตให้แก่ผู้พิการทางสายตาทุกเพศ ทุกวัย และทุกระดับการศึกษา

2.4 ควรเข้าฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ ทั้งในด้านการดำเนินงาน ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา หรือด้านเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งในและต่างประเทศ เพื่อนำความรู้ได้รับการฝึกอบรมมาพัฒนาและปรับปรุงห้องสมุดของตนให้เป็นระบบมาตรฐาน และจัดบริการที่ครอบคลุมความต้องการของผู้พิการทางสายตามากยิ่งขึ้น

2.5 ควรจัดฝึกอบรมพิเศษและให้คำแนะนำเรื่องการผลิตทรัพยากรสารสนเทศสำหรับผู้พิการทางสายตาที่สนใจดีเข้ามาเป็นอาสาสมัครของห้องสมุดเพื่อช่วยเหลืองานผลิตทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด และจัดตั้งเป็นเครือข่ายอาสาสมัครสำหรับช่วยเหลือผู้พิการทางสายตาด้านการศึกษา โดยเฉพาะ

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรนำแนวปฏิบัติการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา ซึ่งเป็นผลจากวิจัยนี้ไปวิจัยต่อเนื่อง โดยศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหาร บรรณารักษ์ และผู้ใช้บริการของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาทั่วประเทศที่มีต่อแนวปฏิบัติว่ามีความเหมาะสมและสามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้จริงและสอดคล้องกับความต้องการของผู้พิการทางสายตาที่เป็นสมาชิกห้องสมุด เพื่อนำมาผลการวิจัยมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาแนวปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่เหมาะสมกับประเทศไทย

แนวปฏิบัติการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา

แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านงานบริหาร

1.1 โครงสร้างการบริหารงาน

ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา ไม่ว่าจะเป็นองค์กรเอกเทศ หรือเป็นหน่วยงานภายใต้องค์กรแม่ ควรกำหนดโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน โดยแสดงสถานะของห้องสมุด ความสัมพันธ์ของห้องสมุดกับองค์กรแม่ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนความสัมพันธ์ของส่วนงาน/ตำแหน่งงานต่าง ๆ ภายในห้องสมุด โครงสร้างการบริหารงานดังกล่าวเป็นปัจจัยพื้นฐานในการกำหนดงบประมาณ กรอบอัตรากำลังที่เหมาะสมกับสถานะของห้องสมุด

นอกจากนี้ ห้องสมุดควรกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานห้องสมุดที่ชัดเจนระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย เช่น องค์กรแม่ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ใช้ห้องสมุด แหล่งทุนสนับสนุนต่าง ๆ กลุ่มสนใจ เช่น อาสาสมัคร และกลุ่มเพื่อนห้องสมุด ได้เข้าใจถึงความสำคัญ บทบาทและภารกิจที่ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตามีต่อชุมชนและสังคม และสามารถแสดงบทบาทของตนให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ห้องสมุดได้กำหนดไว้

1.2 นโยบาย

ผู้บริหารห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา จำเป็นต้องกำหนดนโยบายเพื่อเป็นแนวทางหรือกรอบในการปฏิบัติงานและการพัฒนาระบบห้องสมุดให้สามารถดำเนินงานด้านบริหาร เทคนิค และบริการให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่พิการทางสายตาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารและบรรณารักษ์และ/หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดต้องร่วมกันวางแผนระยะสั้นและระยะยาวตามกรอบนโยบายเพื่อให้บรรลุพันธกิจและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

1.3 บุคลากร

บรรณารักษ์และ/หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาเป็นบุคลากรที่สำคัญในการพัฒนาระบบงานห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้น ในการคัดเลือกบรรณารักษ์และ/หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงเกณฑ์คุณสมบัติ ดังนี้

1.3.1 มีความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มีความชำนาญในงานด้านเทคนิคและบริการเป็นอย่างดี เพื่อให้สามารถพัฒนาระบบงานและบริการของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาให้ได้มาตรฐาน มีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้พิการทางสายตาได้

1.3.2 มีความรู้ความเข้าใจขั้นพื้นฐานเกี่ยวกับผู้พิการทางสายตาเป็นอย่างดี เข้าใจธรรมชาติ ลักษณะนิสัยและสภาพการดำเนินชีวิตของผู้พิการทางสายตา รู้จักวิธีปฏิบัติเพื่อช่วยเหลืออย่างถูกวิธีและตรงกับความต้องการของผู้พิการทางสายตา ช่วยสอนทักษะการใช้ห้องสมุด

และการสืบค้นข้อมูล เพื่อให้ผู้พิการทางสายตาสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการด้วยตนเองได้โดยไม่ต้องพึ่งพาคนอื่น

1.3.3 มีทักษะเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐานและพร้อมที่จะเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ เกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้พิการทางสายตาเพิ่มเติม เช่น เรียนรู้การใช้เครื่องพิมพ์อักษรเบรลล์ การเขียนอ่านอักษรเบรลล์ การใช้คอมพิวเตอร์สำหรับผู้พิการทางสายตา การผลิตหนังสือเสียง เป็นต้น

1.4 งบประมาณ

งบประมาณ มีความสำคัญมากในการดำเนินงานห้องสมุดทุกประเภท โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา เพราะมีค่าใช้จ่ายสูงมากในการผลิตทรัพยากรสารสนเทศ และการจัดหาเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนั้น รัฐบาลจึงควรตระหนักถึงความสำคัญของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา และให้การสนับสนุนด้านงบประมาณอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตาม การแสวงหางบประมาณเพิ่มเติมจากแหล่งทุนภายนอกยังคงมีความจำเป็น ห้องสมุดจึงควรจัดทำแผนและโครงการเพื่อขอทุนสนับสนุนจากบุคคล หน่วยงาน/องค์กรต่าง ๆ ที่ยินดีให้การสนับสนุนห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา

1.5 อาคารสถานที่

ห้องสมุดควรจัดอาคารสถานที่ให้เอื้ออำนวยต่อการให้บริการของสมาชิก ห้องสมุดตามกฎหมายลักษณะการจัดอาคารสถานที่เพื่อผู้พิการทางสายตา ดังนี้

- 1.5.1 มีราวจับสีแดงสำหรับผู้ที่นั่งรถเข็น
- 1.5.2 มีการใช้เบรลล์บล็อกบนทางเดินภายในและรอบ ๆ อาคาร
- 1.5.3 มีการใช้กระเบื้องที่มีลักษณะพื้นผิวและสีแตกต่างกันเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้ไม้เท้าขาว
- 1.5.4 มีลิฟต์ที่มีเสียงบอกระหว่างชั้นและมีปุ่มกดอักษรเบรลล์
- 1.5.5 ประตูทางเข้า-ออกห้องสมุดควรเป็นประตูอัตโนมัติ
- 1.5.6 มีแผนผังห้องสมุดแบบสื่อสัมผัสและมีอักษรเบรลล์เขียนติดไว้ที่บริเวณทางเข้าห้องสมุดเพื่อให้สมาชิกได้ทราบเบื้องต้นเกี่ยวกับการออกแบบและจัดพื้นที่ใช้สอยภายในห้องสมุด
- 1.5.7 มีทางเดินกว้าง โล่ง เดินไปมาได้สะดวก เพื่อไม่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย
- 1.5.8 มีการจัดวางตู้ใส่ทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งของต่าง ๆ ที่เป็นระเบียบ และไม่ควรที่จะเคลื่อนย้ายบ่อย ในจุดที่มีการเปลี่ยนเส้นทางหรือมีสิ่งใดขวางกั้น ควรมีสัญลักษณ์แจ้งให้รู้ถึงการเปลี่ยนแปลง เช่น การปูกระเบื้องที่มีพื้นผิวแตกต่างกัน
- 1.5.9 มีป้ายอักษรเบรลล์แจ้งหมวดหมู่ของหนังสือติดไว้ตามชั้น และมีพื้นที่สำหรับจัดกิจกรรมห้องสมุด เช่น การจัดกิจกรรมเพื่อประชาสัมพันธ์ทรัพยากรสารสนเทศ

ใหม่ ๆ กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เป็นต้น

1.6 ทรัพยากรสารสนเทศ

ห้องสมุดควรมีนโยบายในการจัดหาและผลิตทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ เพื่อให้สมาชิกที่ผู้พิการทางสายตาสามารถเข้าถึงได้ตามต้องการ มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชาทั้งด้านวิชาการ สารคดีและบันเทิงคดี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของห้องสมุดและกลุ่มผู้ใช้ด้วย

1.6.1 ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดหรือห้องสมุดโรงเรียนที่มีนักเรียนพิการทางสายตาเรียนร่วมกับนักเรียนปกติ ควรมีนโยบายในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาโดยเน้นเนื้อหาด้านวิชาการครอบคลุมทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้เพื่อเป็นหนังสืออ่านเสริมความรู้ให้แก่นักเรียนเป็นหลัก เพื่อให้นักเรียนมีความเข้าใจ มีความรู้เพิ่มพูนขึ้นจากหนังสือตำราเรียนตามหลักสูตรกระทรวงศึกษาธิการและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาทางด้านบันเทิงคดี สารคดี เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ จรรโลงใจ และวรรณกรรมต่าง ๆ ที่มีประโยชน์ต่อการสร้างเสริมความคิดและจินตนาการให้แก่นักเรียน เช่น นิทานอีสป วรรณคดีไทย วรรณกรรมเยาวชน หนังสือพระราชนิพนธ์ เป็นต้น

ในด้านรูปแบบทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดต้องจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ เพื่อเป็นพื้นฐานทักษะในการเรียนรู้ให้แก่เด็กนักเรียน ได้แก่ หนังสือปกติ หนังสืออักษรเบรลล์ หนังสือตัวอักษรขนาดใหญ่ หนังสือเสียงระบบเดซี หนังสือเสียงเอ็มพี 3 หนังสือเสียงแถบเสียง หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ไฟล์คอมพิวเตอร์ และสื่อจำลองต่าง ๆ เช่น สื่อสัมผัส แผ่นที่นูน

1.6.2 ห้องสมุดมหาวิทยาลัย หรือห้องสมุดที่มีนักศึกษาพิการทางสายตาศึกษาร่วมกับนักเรียนปกติ ห้องสมุดควรให้ความสำคัญกับนักศึกษาพิการทางสายตาเท่าเทียมกับนักศึกษาปกติ ควรมีนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ โดยการจัดหา รวบรวม และเผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศในรูปสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่สมาชิกห้องสมุดสามารถเข้าถึงได้ เพื่อเน้นให้บริการวิชาการ สนับสนุนการเรียนการสอน การศึกษาวิจัยทุกสาขาวิชาที่มีผู้พิการทางสายตาศึกษาอยู่เป็นหลัก ซึ่งจัดให้บริการในทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบเฉพาะที่นักศึกษาพิการทางสายตาเข้าถึงได้ ได้แก่ หนังสืออักษรเบรลล์ หนังสือตัวอักษรขนาดใหญ่ หนังสือเสียงเดซี หนังสือแถบเสียง บันทึกเสียง ไฟล์คอมพิวเตอร์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูลออนไลน์ต่าง ๆ

1.6.3 ห้องสมุดเฉพาะสำหรับผู้พิการทางสายตา ควรมีนโยบายในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ คือ เน้นการผลิตและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ ได้แก่ หนังสืออักษรเบรลล์ หนังสือเสียงเดซี หนังสือเสียงเอ็มพี 3 หนังสือแถบเสียง เป็นต้น โดยเน้นทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้พิการทางสายตาเข้าถึงได้ง่าย และมีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชาทั้งด้านความรู้ทั่วไป สารคดี บันเทิงคดี เช่น นวนิยาย นวนิยายแปล เรื่องสั้น เป็นต้น และวิชาการให้ตรงกับความต้องการเพื่อสนับสนุนและช่วยเหลือทางด้านการศึกษาและสร้างความบันเทิงให้ผู้พิการทางสายตาทุกประเภท ทุกเพศ ทุกวัยที่เข้ามาใช้บริการให้ได้

1.6.4 ห้องสมุดประชาชนที่มีผู้พิการทางสายตาเข้ามาใช้บริการ ห้องสมุดควรมีนโยบายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการในห้องสมุด โดยประสานงานกับห้องสมุดเฉพาะสำหรับผู้พิการทางสายตา เพื่อขอรับบริจาคหรือจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ผู้พิการทางสายตาต้องการ และจัดมุมพิเศษสำหรับจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบหนังสืออักษรเบรลล์และหนังสือเสียงเพื่อให้ผู้พิการทางสายตาได้ใช้บริการ

1.7 เทคโนโลยีอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทางสายตา

ห้องสมุดควรมีนโยบายในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานห้องสมุดและให้บริการแก่สมาชิกผู้พิการทางสายตาเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้ แบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1.7.1 เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานห้องสมุด โดยเน้นการจัดวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายผลิต บรรณารักษ์ และอาสาสมัครในการอ่านและผลิตหนังสืออักษรเบรลล์ สื่อภาพนูน และหนังสือเสียง ได้แก่

- 1.7.1.1 เครื่องพิมพ์ภาพอักษรเบรลล์ ลักษณะสองมิติ
- 1.7.1.2 เครื่องเบรลล์ดิสเพลย์ (Braille Display) สำหรับคนตาบอด
- 1.7.1.3 เครื่องพิมพ์อักษรเบรลล์ (Braille Printer)
- 1.7.1.4 เครื่องสแกนเนอร์สำหรับแปลงข้อความ (Text) ให้เป็น

ตัวอักษรเบรลล์

- 1.7.1.5 เครื่องพิมพ์ดีดอักษรเบรลล์ (Braille)
- 1.7.1.6 เครื่องบันทึกหนังสือเสียงระบบเดซี
- 1.7.1.7 เครื่องอ่านหนังสือเสียงระบบเดซี
- 1.7.1.8 เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมติดตั้งโปรแกรมต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ได้แก่ โปรแกรมบันทึกหนังสือเสียง โปรแกรมตัดต่อเสียง โปรแกรมแปลงอักษรเบรลล์ เป็นต้น

1.7.2 เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศขั้นพื้นฐานสำหรับบริการแก่สมาชิกห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา ได้แก่

1.7.2.1 คอมพิวเตอร์สำหรับผู้พิการทางสายตาพร้อมติดตั้งโปรแกรม Jaws for Windows สำหรับคนตาบอดสนิท และโปรแกรม Zoomtext Magnifier/Reader สำหรับผู้พิการสายตาเลือนราง ในการสืบค้นสารสนเทศในห้องสมุด

- 1.7.2.2 เครื่องฟังหนังสือเสียงระบบเดซี
- 1.7.2.3 เครื่องสำหรับขยายภาพและตัวอักษรให้มีขนาดใหญ่ขึ้น (CCTV) สำหรับสมาชิกห้องสมุดสายตาเลือนราง

1.7.2.4 เครื่องเล่นหนังสือแถบเสียงหรือเทปคาสเซ็ท เป็นต้น

2. ด้านงานเทคนิค

การพัฒนาการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาด้านงานเทคนิค บรรณารักษ์เป็นผู้ปฏิบัติงานตามนโยบายการจัดการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ครอบคลุม เรื่องต่าง ๆ ดังนี้

2.1 การคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ

ในการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่จะนำมาผลิตและแปลงเป็น ทรัพยากรสารสนเทศสำหรับผู้พิการทางสายตา ควรคำนึงถึงความต้องการและความจำเป็นของ ผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกห้องสมุดเป็นหลัก ตลอดจนความสอดคล้องกับนโยบายและพันธกิจของ ห้องสมุด ซึ่งมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

2.1.1 คัดเลือกจากทรัพยากรสารสนเทศที่สมาชิกห้องสมุดนำมาฝาก ให้อ่านและผลิตเป็นหนังสือเสียงหรือหนังสืออักษรเบรลล์ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นหนังสือตำราเรียน แบบเรียนของกระทรวงศึกษาธิการ หนังสือวิชาการต่าง ๆ เพื่อใช้ในการศึกษาตั้งแต่ระดับประถม มัธยมและอุดมศึกษา รวมไปถึงการสอบเข้าทำงาน การสอบเรียนต่อในระดับมหาวิทยาลัยและดุขฎิ บัณฑิต คู่มือประกอบอาชีพต่าง ๆ สำหรับผู้พิการทางสายตา ความรู้ทั่ว ๆ ไป เพื่อการสนับสนุน ด้านการเรียนการสอนของสมาชิกที่เป็นนักเรียนนักศึกษาพิการทางสายตาได้มีโอกาสเข้าถึง สารสนเทศทางด้านการศึกษาทัดเทียมกับคนปกติ เป็นต้น

2.1.2 คัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาด้านบันเทิงคดี สารคดี นวนิยาย เรื่องสั้น เรื่องแปล ความรู้ทั่วไปที่ดีและมีประโยชน์ในการสร้างเสริมความรู้และจินตนาการ ให้แก่สมาชิก เช่น หนังสือรางวัลซีไรต์ รางวัลนายอินทร์อวอร์ด หนังสือขายดีอันดับหนึ่ง หนังสือ ธรรมะ ปรัชญา ภาษาอังกฤษ หนังสือเสริมทักษะการใช้ชีวิตในด้านต่าง ๆ และหนังสือที่มีสมาชิก นิยมอ่านเป็นจำนวนมาก เช่น วรรณกรรมเรื่องแฮรี่พ็อตเตอร์ เป็นต้น รวมทั้งทรัพยากรสารสนเทศ ที่สมาชิกห้องสมุดต้องการฟังและอ่านเป็นจำนวนมาก โดยการแจ้งให้บรรณารักษ์ทราบ บรรณารักษ์ จัดทำรายการหนังสือไว้

2.2 การจัดหา/ผลิตทรัพยากรสารสนเทศ

ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด บรรณารักษ์ควรปฏิบัติ ตามนโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ 5 ประการ คือ การผลิตขึ้นเอง การซื้อและแลกเปลี่ยน การแปลงรูป การบริจาค และความร่วมมือระหว่างห้องสมุดผู้พิการทางสายตา ดังรายละเอียด ต่อไปนี้

2.2.1 การผลิตขึ้นเอง ห้องสมุดควรมีฝ่ายผลิตทรัพยากรสารสนเทศ ในรูปแบบที่ผู้พิการทางสายตาสามารถเข้าถึง เช่น การผลิตหนังสืออักษรเบรลล์ หนังสือเสียง หนังสือทวิลักษณ์ เป็นต้น

2.2.2 การซื้อและแลกเปลี่ยน บรรณารักษ์ควรติดต่อกับหน่วยงาน ต่าง ๆ ที่มีการผลิตหนังสืออักษรเบรลล์และหนังสือเสียง เช่น ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทาง สือสิ่งพิมพ์แห่งชาติ ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด มูลนิธิราชสุตา เป็นต้น เพื่อขอซื้อ

หรือทำสำเนาและแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศระหว่างกัน เพื่อช่วยประหยัดเวลาในการผลิต ซึ่งกระบวนการผลิตหลายขั้นตอน รวมทั้งต้องใช้บุคลากรและอาสาสมัครเป็นจำนวนมาก

2.2.3 การแปลงรูปทรัพยากรสารสนเทศ เป็นการนำสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น หนังสือปกติ วารสาร นิตยสาร เอกสารการประชุม ฯลฯ ที่ผ่านการคัดเลือกมาแปลงให้เป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สมาชิกผู้พิการทางสายตาสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้ทันที

2.2.4 การบริจาค บรรณารักษ์ควรติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่ผลิตทรัพยากรสารสนเทศขึ้นมาเพื่อแจกจ่ายแก่ห้องสมุดหรือผู้พิการทางสายตา เพื่อให้ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศให้บริการเพิ่มขึ้นทั้งคุณภาพและปริมาณ

2.2.5 ความร่วมมือในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาหรือองค์กรที่สนับสนุนการศึกษาสำหรับผู้พิการทางสายตา โดยร่วมมือกันผลิตและใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เพื่อให้ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนมากขึ้นเพียงพอกับความต้องการของสมาชิกผู้พิการทางสายตา และลดความซ้ำซ้อนในการผลิตทรัพยากรสารสนเทศ

2.3 การวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ

ห้องสมุดควรมีนโยบายการวิเคราะห์เนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศ โดยการจัดหมวดหมู่และทำรายการตามมาตรฐานสากล เช่น ระบบหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน และระบบทศนิยมดิวอี้ เพื่อให้เป็นมาตรฐานในการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางบรรณานุกรม และการใช้ห้องสมุดร่วมกับคนปกติทั่วไป ในการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บและสืบค้น ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาควรใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติหรือฐานข้อมูลเพื่อการจัดเก็บและสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งผู้ใช้สามารถสืบค้นได้โดยสะดวก รวมทั้งการสืบค้นผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดในระบบอินเทอร์เน็ตได้

2.4 การบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ

ห้องสมุดควรมีนโยบายในการบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้อย่างสม่ำเสมอ โดยตรวจสอบและพิจารณาสภาพของทรัพยากรสารสนเทศแต่ละชิ้นว่าชำรุดเสียหายหรือไม่ เนื่องจากผู้ใช้บริการเป็นผู้พิการทางสายตาอาจจะทำให้ทรัพยากรสารสนเทศชำรุดเสียหายได้ง่าย บรรณารักษ์มีหน้าที่ตรวจสอบสภาพของทรัพยากรสารสนเทศทุกครั้งที่ได้รับคืนกลับมาจากสมาชิก หากพบว่าชำรุด ควรส่งให้ฝ่ายผลิตซ่อมแซมหรือผลิตทดแทนทันที นอกจากนี้ ห้องสมุดควรจัดยาเพื่อป้องกันปลวกและแมลงต่าง ๆ เนื่องจากหนังสืออักษรเบรลล์มีค่าใช้จ่ายในการผลิตค่อนข้างสูง

3. ด้านงานบริการ

ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา มีการดำเนินงานจัดบริการให้แก่สมาชิกห้องสมุดเช่นเดียวกับห้องสมุดทั่ว ๆ ไป ส่วนที่แตกต่างคือ รูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศ และการให้บริการ บรรณารักษ์จะต้องดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้ที่เป็นผู้พิการทางสายตาเป็นพิเศษ เพื่อช่วยให้สมาชิกได้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุด ให้ได้รับความรู้และความบันเทิง ห้องสมุดควรจัดบริการ

ต่าง ๆ ดังนี้

- 3.1 บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศให้แก่ผู้พิการทางสายตา
- 3.2 บริการเว็บไซต์และฐานข้อมูลห้องสมุดเพื่อให้สมาชิกสามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเอง
- 3.3 บริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ จัดบริการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พิการทางสายตา 3 รูปแบบ ได้แก่ ยืมด้วยตนเอง ยืมโดยบรรณารักษ์จัดหาให้ และยืมทางโทรศัพท์ และห้องสมุดจัดส่งให้ทางไปรษณีย์ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ
- 3.4 บริการฟังหนังสือเสียงระบบเดซีทางโทรศัพท์
- 3.5 บริการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ เป็นกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมและสร้างนิสัยรักการอ่านให้แก่ผู้พิการทางสายตาที่เป็นสมาชิกห้องสมุด เช่น การแนะนำและอ่านเนื้อเรื่องย่อของทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ ผ่านโครงการวิทยุชุมชน การจัดเวทีเสวนาแนะนำหนังสือเสียงและหนังสืออักษรเบรลล์ที่น่าสนใจในห้องสมุด การเชิญอาสาสมัครมาพูดถึงหนังสือเสียงที่ตนอ่านให้แก่สมาชิกห้องสมุด เป็นการจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มสีสันและชีวิตชีวาให้ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา
- 3.6 บริการผลิตและแปลงรูปทรัพยากรสารสนเทศทำสำเนาหนังสือเสียงตามความประสงค์ของผู้พิการทางสายตา
- 3.7 บริการจัดหาอาสาสมัครช่วยเหลือผู้พิการทางสายตาด้านการศึกษา โดยห้องสมุดเป็นศูนย์กลางในการประสานงานระหว่างอาสาสมัครกับผู้พิการทางสายตา
- 3.8 บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า เป็นบริการสืบค้นข้อมูลทางการศึกษา การประกอบอาชีพ และการดำรงชีวิตสำหรับผู้พิการทางสายตา เพื่อให้ผู้พิการทางสายตาได้รับข้อมูลและความรู้ที่ถูกต้อง สามารถดำรงตนในสังคมได้อย่างมีศักดิ์ศรีและพัฒนาคุณภาพชีวิตได้ทัดเทียมคนปกติ
- 3.9 บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดและสอนทักษะการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศเป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่ม เพื่อให้สมาชิกเข้าใจระบบห้องสมุดและสามารถใช้ห้องสมุดทุกแห่งได้ด้วยตนเอง โดยที่ไม่คิดว่าความพิการเป็นอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้
- 3.10 บริการค้นคว้าวิจัย ในกรณีที่ห้องสมุดในสถาบันการศึกษาจัดบริการให้แก่นักศึกษาพิการทางสายตาที่เรียนร่วมกับนักศึกษาปกติ บรรณารักษ์มีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือให้นักศึกษาพิการทางสายตาเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการศึกษาวิจัย เช่น ค้นหาสารสนเทศ อ่านหนังสือ บทความ หรืองานวิจัยต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนให้นักศึกษาได้ทำวิทยานิพนธ์จนสำเร็จ
- 3.11 บริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ที่มีในห้องสมุด เช่น คอมพิวเตอร์สำหรับผู้พิการทางสายตา เครื่องอ่านหนังสือเสียงระบบเดซี เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมการแพทย์. (2526). คู่มือการฝึกผู้พิการในชุมชน. กรุงเทพฯ: กรมฯ.
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2550). การรณรงค์จดทะเบียนคนพิการทั่วประเทศ ปีงบประมาณ 2550 ตามโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2551, จาก <http://www.oppd50.com/oppd/index.php>
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2543). คู่มือการคัดแยกและส่งต่อคนพิการเพื่อรับการศึกษา. กรุงเทพฯ: กระทรวงฯ.
- ขนิษฐา เทวินทรภักดี. (2540). แนวทางการฟื้นฟูสมรรถภาพ: สถิติการสังคมสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนของคนพิการ. กรุงเทพฯ: กรมประชาสัมพันธ์ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม.
- ครรชิต จามรมาน. (2539). เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับคนพิการในประเทศไทย. ใน เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่อง การให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ด้อยโอกาส/คนพิการ. หน้า 7-12. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- จักรพงษ์ พิพิธภักดี. (2549). การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนสำหรับคนตาบอด เรื่องการใช้งานโปรแกรมอ่านจอภาพบนระบบปฏิบัติการวินโดวส์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (งานบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- จุฑารัตน์ ทรายณะวงศ์. (2543). ห้องสมุดเฉพาะ. ขอนแก่น: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จूरรัตน์ ผ่องแผ้ว. (2542, กรกฎาคม-ธันวาคม). สิทธิของคนพิการในการเข้าใช้ห้องสมุด. โดมทศน์. 20(2): 5-14.
- ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน์. (2522). การจัดและบริหารงานห้องสมุด. มหาสารคาม: สำนักหอสมุดกลางและภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชาธิณี เชาวน์ศิลป์. (2541, กรกฎาคม-ธันวาคม). ห้องสมุดกับคนพิการ. วารสารสะพาน. 11(2): 11-18.
- ณัชนาฏ โต๊ะดี; และ สิริพร พลายแสง. (2549). ความรู้เกี่ยวกับผู้พิการทางการมองเห็น. ใน คู่มือเจ้าหน้าที่บริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการ. หน้า 40-56. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยราชสุดา
- ดนนท์ ศุภภัทรานนท์. (2527). การวิเคราะห์ความต้องการของคนตาบอดที่มีต่อบริการของห้องสมุดคอลฟิลด์เพื่อคนตาบอดแห่งประเทศไทย. ปรินญาณินพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- ทิพภา ปลีหะจินดา. (2548, มกราคม-เมษายน). การเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาสำหรับผู้พิการทางสายตา: กรณีศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. *วารสารวิชาการ*. 13(17): 124-140.
- โรมัส, จิม; และ รามิเรย์, วิลเลียม. (2539). การให้บริการสารนิเทศแก่ผู้ด้อยโอกาส/คนพิการและหลักเกณฑ์ในการจัดหาวัสดุสารนิเทศแก่ผู้ด้อยโอกาส/คนพิการ. แปลโดย ประยูร หมี่ทอง. กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- นพพร เพียรพิกุล. (2530). ปัจจัยที่มีผลต่อความสนใจในการอ่านของเด็กในโรงเรียนสอนคนตาบอด. ปรินญาณินพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- นำโชค ชัยสิงหาญ. (2547). การวิเคราะห์การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สำหรับนักเรียนพิการทางการมองเห็น กรณีเรียนร่วมระดับมัธยมศึกษา. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. ถ่ายเอกสาร.
- (2547, มีนาคม-เมษายน). การวิเคราะห์การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สำหรับนักเรียนพิการทางการมองเห็น กรณีเรียนร่วมระดับมัธยมศึกษา. กรุงเทพมหานคร. *สารเนคเทค*. 11(57): 58-68.
- เนตรนภา อนุประเสริฐ. (2543). การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกของนักศึกษาพิการทางการเห็นในสถาบันอุดมศึกษา เขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (งานบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- เนาวนิตย์ สงคราม. (2549, กรกฎาคม-ธันวาคม). ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด: ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาดำเนินงาน. *วารสารวิทยาลัยราชสุดา*. 2(2): 3-13.
- ปราณี อัครภูษิต. (2542, มกราคม-ธันวาคม). ห้องสมุดคอลฟิลด์เพื่อคนตาบอด. *โดมทัศน์*. 20(2): 15-24.
- พรทิพย์ พุจิตร. (2544). เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่องานบริการห้องสมุดสำหรับนักศึกษาตาบอดและสายตาเลือนรางของสถาบันอุดมศึกษาในเขตปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- พวงแก้ว กิจธรรม. (2549). จำนวนคนพิการในประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ 28 พฤศจิกายน 2549, จาก http://www.hoytakpoolom.org/new_12.htm
- พีระ จุฬน้อยสุวรรณ. (2539). แนวความคิดในการออกแบบองค์ประกอบของโรงเรียนสอนคนตาบอด สังกัดกองการศึกษาพิเศษ กรมสามัญศึกษา. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. ถ่ายเอกสาร.

- พูนพิศ อมาตยกุล. (2539). การศึกษาพิเศษกับการปรับใช้เทคโนโลยี. ใน เอกสารประกอบการสัมมนาและนิทรรศการเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อคนพิการ (ครั้งที่ 1). หน้า 37-45. นครปฐม: วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ไพรัช รัชชพงศ์. (2539). เอกสารประกอบการสัมมนาและนิทรรศการ เรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อคนพิการ (ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล.
- มณฑิยา บุญตัน. (2539). เทคโนโลยีสารสนเทศกับคนตาบอดหรือคนพิการทางการมองเห็น: จากความเชื่อพื้นฐานที่ไม่ปฏิเสธการเข้าถึงองค์ความรู้โดยปราศจากการมองเห็น. ใน เอกสารประกอบการสัมมนาและนิทรรศการ เรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อคนพิการ (ครั้งที่ 1). หน้า 47-49. นครปฐม: วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล.
- (2546). มารู้จักคนตาบอดกันดีกว่า. ใน คู่มืออาสาสมัครร่วมพัฒนาคุณภาพชีวิตคนตาบอด. หน้า 5-12. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย. มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยาลัยราชสุดา. (2544). สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินทรงเปิดวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล 24 ธันวาคม พ.ศ. 2544. นครปฐม: มหาวิทยาลัย.
- มูลนิธิคนตาบอดไทย. (2549). ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ. ใน เอกสารประชาสัมพันธ์ห้องสมุดคนตาบอดแห่งชาติ. กรุงเทพฯ: มูลนิธิ
- มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2553). ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพฯ. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 มกราคม 2553, จาก http://www.blind.or.th/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=27&Itemid=101
- เมอร์คาเดอร์, แจคเกอร์สัน. (2544). การสื่อสารของผลิตภัณฑ์เพื่อคนตาบอด. วิทยานิพนธ์ ว.ม. (สื่อสารมวลชน). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วรพจน์ ตั้งพันธุ์เพ็ญ. (2542). โครงการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา. วิทยานิพนธ์ สด.ม (สถาปัตยกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. ถ่ายเอกสาร.
- วันทนี พันธ์ชาติ. (2539). เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. ใน เอกสารประกอบการสัมมนาและนิทรรศการ เรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อคนพิการ (ครั้งที่ 1). หน้า 31-36. นครปฐม: วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วาริ ธีรจิตร. (2541). การศึกษาสำหรับเด็กพิเศษ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วาสนา เปล่งสมบัติ. (2542). ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักเรียนตาบอดในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

- วิรัช ศรีตุลานนท์. (2539). การศึกษาของคนตาบอด. ใน *กฎหมายเพื่อคนพิการ*. หน้า 77-78
กรุงเทพฯ: สมาคมคนพิการทุกประเภทแห่งประเทศไทย.
- วิริยะ นามศิริพงศ์พันธุ์. (2539). *กฎหมายและนโยบายของรัฐเกี่ยวกับคนพิการ*. กรุงเทพฯ:
วิญญูชน.
- วิลัย อัครคิขยา. (2523, ตุลาคม-ธันวาคม). บริการคนพิการของห้องสมุดประชาชนใน
สหรัฐอเมริกา. *วารสารห้องสมุด*. 24(4): 75-92.
- ศรายุทธ จาตุพรพิทักษ์. (2549). การใช้อินเทอร์เน็ตกับการปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตของคนตาบอด.
วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (นิเทศศาสตรสาสนเทศ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ธุรกิจบัณฑิต. ถ่ายเอกสาร.
- ศุภสิทธิ์ จิตนภากาญจน์. (2544). *แนวความคิดในการออกแบบห้องสมุดของโรงเรียนสอน
คนตาบอด สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ*. วิทยานิพนธ์ สศ.ม (สถาปัตยกรรม). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. ถ่ายเอกสาร.
- สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย. (2544). *คู่มืออาสาสมัครร่วมพัฒนาคุณภาพชีวิตคนตาบอด*.
พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สมาคมฯ.
- (2549). *สถิติการศึกษาของคนตาบอด*. สืบค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2549, จาก
<http://www.tab.or.th/th/association/education.php>
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. (2550). *เอกสารประกอบการบรรยายเรื่อง
ประสบการณ์การเข้าถึงสารสนเทศจากคนพิการ*. ปทุมธานี: ศูนย์บริการสารสนเทศทาง
เทคโนโลยี.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2546). *รายงานผลการสำรวจความพิการและภาวะทุพพลภาพ
พ.ศ. 2545*. กรุงเทพฯ: สถิติพยากรณ์.
- (2550). *สถิติทะเบียนคนพิการจำแนกตามประเภทความพิการ เพศ และภูมิภาค*.
สืบค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2550, จาก <http://www.nso.go.th>
- สิรินาฏ วงศ์สว่างศิริ. (2550). *การใช้และความต้องการบริการสารสนเทศของครูการศึกษา
พิเศษในศูนย์การศึกษาพิเศษ สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ*. วิทยานิพนธ์
ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์. (2521). *บรรณารักษศาสตร์มูลหัง*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุวิมล อุดมพิริยะศักดิ์. (2538). *คู่มือการเลี้ยงดูเด็กที่มีความบกพร่องทางการเห็นสำหรับ
ผู้ปกครอง*. กรุงเทพฯ: กรมประชาสงเคราะห์.
- หนังสืออนุสรณ์ มิส เยเนวีฟ คอลฟิลด์ ครบ 25 ปีแห่งการถึงแก่อนิจกรรม. (2540). กรุงเทพฯ:
มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย.

- อภิชาติ ทองน้อย. (2549). *การจัดการศึกษาสำหรับคนพิการทางการมองเห็นในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การจัดการการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. ถ่ายเอกสาร.
- อารยา อรุณานนท์ชัย. (2538). *เอกสารวิจัยส่วนบุคคลลักษณะวิชาสังคมจิตวิทยา เรื่องการพัฒนาคนพิการให้เป็นบุคลากรที่มีคุณค่าต่อสังคม*. กรุงเทพฯ: สำนักคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ กรมประชาสงเคราะห์.
- Basu, Santi Gopal. (1987). *Public Library Services to Visually Disabled Children in United State*. Retrieved May 22, 2008, from <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=752305161&sid=4&Fmt=2&clientId=61839&RQT=309&VName=PQD>
- Bernardi, Fiorenza. (2006). *Library Services for Blind and Visually Impaired People*. Retrieved April 12, 2010, from <http://dspace-unipr.cilea.it/bitstream/1889/1147/1/Library%20Services%20for%20Blind%20and%20Visually%20Impaired%20People%20A%20Literature%20Review.pdf>
- Bray, Robert S. (1969). Blind and Physically Handicapped Library Service. In *Encyclopedia of Library and Information Science, V.2*. pp. 624-637. Chicago: American Library Association.
- Brockmeier, Kristina Crittenberger. (1992). *Academic Information Needs and Information-Seeking Behavior of Blind or Low-Vision and Sighted College Students*. Retrieved August 22, 2008, from <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=744419241&Fmt=2&clientId=61839&RQT=309&VName=PQD>
- Burrington, Gillian (2010). *Adapting the Library Building for Accessibility*. Retrieved April 12, 2010, from http://www.readingsight.org.uk/content/buildings_equipment/adapting_your_library/adapting_the_library_building_for_accessibility-2/
- Cook, Albert M.; & Hussey, Susan M. (1995). *Assistive Technologies: Principles and Practice*. St.Louis, Missouri: Mosby-Year Book.
- The Danish National Library for the Blind. (2009). *About Nota*. Retrieved July 6, 2009, from <http://www.dbb.dk/English/facts.asp>
- Deveaux, Patricia Ann. (1982). *Academic Library Service to Handicapped College and University Students*. Retrieved May 22, 2008, from <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=753531641&sid=3&Fmt=2&clientId=61839&RQT=309&VName=PQD>
- Information Technology Accommodation Division. (1997). *Overview of Accommodation Solutions*. Retrieved August 22, 2007, from http://www.dinf.org/gsa/coca/sect_3.htm

- International Federation of Library Associations and Institutions. (2001). *The Public Library Service : IFLA/UNESCO Guidelines for Development*. Retrieved April 12, 2010, from <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/publ97.pdf>
- (2007). *Funding and Governance of Library and Information Services for Visually Impaired People: International Case Studies*. Retrieved April 12, 2010, from <http://archive.ifla.org/VII/s31/pub/FGpart1.htm>
- (2009). *Libraries Serving Persons with Print Disabilities Section*. Retrieved July 5, 2009, from <http://www.ifla.org/en/lpd>
- Kavanagh, Rosemary; & Skold, Beatrice Christensen, editors. (2005). *Libraries for the Blind in the Information Age: Guidelines for Development*. Haugue: International Federation of Library Associations and Institutions. Retrieved July 5, 2009, from <http://archive.ifla.org/VII/s31/pub/Profrep86.pdf>
- Kishore, Rangashri. (2010). *Equality in Library Services*. Retrieved April 12, 2010, from <http://www.disabilityindia.org/liablibraryservices.cfm>
- Lewis, Andrew. (2004). *A User Survey of the Experiences of Blind and Visually Impaired People Using Electronic Information Services, with Regard to the Practical Implementation of these Services in Public Libraries*. Retrieved August 22, 2008, from <http://eprints.rclis.org/2493/>
- Library of Congress. (2009). *That All May Read: National Library Service for the Blind and Physically Handicapped (NLS)*. Retrieved July 6, 2009, from <http://www.loc.gov/nls/>
- Marshall, Margaret R. (1981). *Libraries and the Handicapped Child*. London: Deutsch.
- Pack, Nancy Clara. (1995). *A Study of Deposit Collections of the Florida Division of Blind Services Library for the Blind and Physically Handicapped*. Retrieved August 22, 2008, from <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=744600451&sid=7&Fmt=2&clientId=61839&RQT=309&VName=PQD>
- Phinney, Eleanor. (1977). *The Librarian and the Patient: An Introduction to Library Services for Patients in Health Care Institutions*. Chicago: American Library Association.
- Pillar, Claire. (2009). *Library Services For blindAnd Vision-Impaired People in Asia*. Retrieved May 2, 2009, from <http://proquest.umi.com/pqdweb?index=0&did=195033461&SrchMode=1&sid=1&Fmt=3&VInst=PROD&VType=PQD&RQT=309&VName=PQD&TS=1261213024&clientId=12345>

Royal National Institute of Blind People. (2009). *RNIB National Library Service*. Retrieved July 6, 2009, from http://www.rnib.org.uk/xpedio/groups/public/documents/PublicWebsite/public_libinfoser.hcsp#P35_1449

Standard for Library Services for the Blind and Visually Handicapped. (1967). Chicago: American Library Association.

Stueart, Robert D.; & Moran, Barbara B. (2002). *Library and Information Center Management*. 6th ed. Westport, CONN: Libraries Unlimited.

Tucker, Richard N. (2007, Spring). Library and Resource Center Facilities for Visually and Print Impaired People in Developing Countries. *Library Trends*. 55(4): 847-863.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

ผู้พิจารณาแนวปฏิบัติการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา

รายนามผู้เชี่ยวชาญ
ผู้พิจารณาแนวปฏิบัติการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา

- | | |
|--|---|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เนาวนิตย์ สงคราม | ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีการศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 2. อาจารย์เอมอร พิทยานน (อาจารย์พิเศษ) | ผู้ทรงคุณวุฒิด้านห้องสมุดสำหรับผู้พิการ
ทางสายตาและผู้พิการทางการได้ยิน
ตำแหน่ง บรรณารักษ์ ชำนาญการ 8
หัวหน้าห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 3. นายต่อพงศ์ เสลานนท์ | ผู้ทรงคุณวุฒิพิการทางสายตาด้านพัฒนา
สังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ตำแหน่ง อุปนายกสมาคมคนตาบอด
แห่งประเทศไทย |

ภาคผนวก ข
ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ
แนวปฏิบัติการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา

ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ แนวปฏิบัติการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา

ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 1 มีความเห็นว่า แนวปฏิบัติการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา มีความเหมาะสมดีทุกข้อและน่าจะเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาได้ดี

ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 2 มีความเห็นว่าแนวปฏิบัติที่สร้างขึ้นเหมาะสมแล้ว เนื่องจากแนวปฏิบัติดังกล่าวได้ผ่านกระบวนการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้บริหาร บรรณารักษ์ และผู้ใช้บริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา ทั้ง 4 กรณีศึกษา และเห็นว่าแนวปฏิบัติทุกข้อสามารถนำไปใช้ได้จริงสำหรับห้องสมุดมีแผนงานที่ต้องการจะพัฒนาห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาอย่างจริงจัง นอกจากนี้ ยังใช้เป็นแนวทางให้การดำเนินงานห้องสมุดอื่นๆ ได้แก่ ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ห้องสมุดประชาชน ที่มีผู้พิการทางสายตาเข้ามาใช้บริการ

ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 3 มีความเห็นว่า แนวปฏิบัติที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นแนวทางเบื้องต้นที่จะช่วยให้ห้องสมุดพัฒนาไปได้จริงในสังคมปัจจุบันของประเทศไทย โดยบุคลากรในห้องสมุดจะต้องร่วมมือกันวางแผนพัฒนาห้องสมุดอย่างต่อเนื่องและปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถด้วยจิตอาสา และให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาไม่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล การพัฒนางานด้านต่าง ๆ จึงเป็นไปได้ยาก ลำช้าและขาดความต่อเนื่อง เนื่องจากปัญหาการขาดแคลนงบประมาณตามที่ผู้วิจัยได้ศึกษามาแล้ว ดังนั้น แนวปฏิบัติที่ผู้วิจัยได้นำเสนอนั้น เป็นแนวปฏิบัติที่เหมาะสมดีทุกข้อ และห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาน่าจะนำไปปฏิบัติได้จริง ซึ่งจะต้องมีการศึกษาวิจัยต่อไป

ภาคผนวก ค

**ภาพประกอบสภาพทั่วไปห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา 4 กรณีศึกษา
และทรัพยากรสารสนเทศสำหรับผู้พิการทางสายตา**



ภาพประกอบ 1 สภาพทั่วไปของห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ



ภาพประกอบ 2 สภาพทั่วไปของห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา



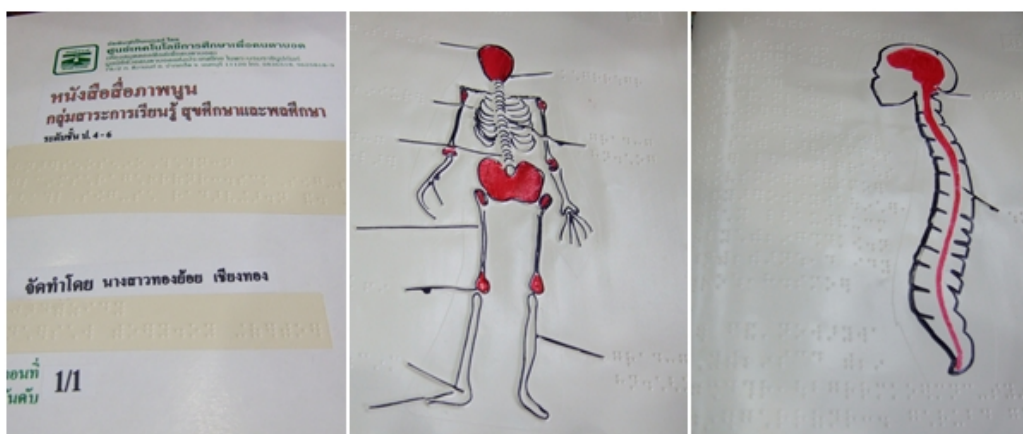
ภาพประกอบ 3 สภาพทั่วไปของห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ



ภาพประกอบ 4 สภาพทั่วไปของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด



ภาพประกอบ 5 หนังสืออักษรเบรลล์



ภาพประกอบ 6 หนังสือสื่อภาพนูน



ภาพประกอบ 7 หนังสือเสียงเดซี



ภาพประกอบ 8 หนังสือเสียงเทปคาสเซ็ท



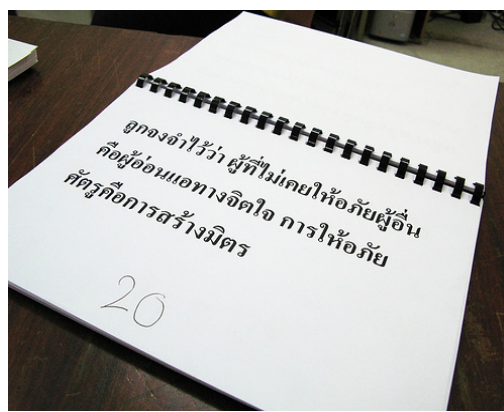
ภาพประกอบ 9 สื่อจำลอง



ภาพประกอบ 10 แผนผังหุ่น



ภาพประกอบ 11 แผนที่อักษรเบรลล์



ภาพประกอบ 12 หนังสือตัวอักษรขนาดใหญ่

ภาคผนวก ง

แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร

เรื่อง การดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา : 4 กรณีศึกษา

แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร

เรื่อง

การดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา : 4 กรณีศึกษา

คำชี้แจง

คำถามต่อไปนี้ผู้วิจัยใช้เป็นแนวคำถามในการสัมภาษณ์เท่านั้น เพราะในการสัมภาษณ์จริงคำถามอาจปรับเปลี่ยนและแก้ไขให้เหมาะสมกับบริบทและประสบการณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์ การสัมภาษณ์จะเป็นลักษณะกึ่งเป็นทางการ หากผู้สัมภาษณ์ไม่เข้าใจคำถาม ผู้วิจัยสามารถอธิบายเพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันทั้งนี้เพื่อให้ได้คำตอบครอบคลุมเนื้อหาตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย

ตอนที่ 1 แบบบันทึกข้อมูลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 แนวคำถามสัมภาษณ์

ตอนที่ 1 แบบบันทึกข้อมูลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

1.1 ชื่อ-สกุล ผู้ให้สัมภาษณ์.....

1.2 สถานที่ทำงาน.....
ที่ตั้ง.....

1.3 ตำแหน่ง.....

1.4 ระดับการศึกษา.....

1.5 ประสบการณ์ในการทำงานด้านบริหาร.....ปี

1.6 ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก.....

1.7 หมายเลขโทรศัพท์.....

1.8 วันที่สัมภาษณ์.....เวลา.....

สถานที่สัมภาษณ์.....

1.9 จำนวนครั้งที่สัมภาษณ์.....

1.10 ข้อสังเกตของผู้วิจัย

ตอนที่ 2 แนวคำถามสัมภาษณ์

1. โครงสร้างการบริหารงาน

1.1 ปัจจุบันห้องสมุดของท่านมีการดำเนินงานด้านโครงสร้างการบริหารงานอย่างไรบ้าง มีการแบ่งฝ่ายงานออกเป็นกี่ฝ่าย และห้องสมุดของท่านมีการกำหนดพันธกิจ (Mission) เป้าหมาย (Goal) วัตถุประสงค์ (Objective) และแผนกิจกรรม (Action Plan) ที่เป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ อย่างไร

1.2 ท่านคิดว่า ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา ควรมีโครงสร้างการบริหารงานอย่างไรจึงจะเป็นห้องสมุดที่สามารถตอบสนองผู้พิการทางสายตาได้อย่างแท้จริง

2. นโยบาย

2.1 ท่านมีการวางแผนและนโยบายในการพัฒนาระบบห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาอย่างไรบ้าง ที่จะช่วยให้การดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาประสบความสำเร็จ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 จากกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 55 และปฎิญญาด้วยสิทธิคนพิการไทย 2541 ข้อ 12 ที่ได้กล่าวถึงการให้สิทธิการได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะและเสรีภาพในการเข้าถึงข้อมูล รวมถึงการจัดบริการต่างๆ สำหรับผู้พิการ ท่านคิดว่า รัฐบาลควรเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาอย่างไรบ้าง

2.3 ท่านมีนโยบายในการวางแผนการตลาดในการให้บริการของห้องสมุดของท่านบ้างหรือไม่ อย่างไร

2.4 ห้องสมุดของท่านมีความร่วมมือกับห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาอื่น ๆ หรือไม่ (ถ้ามี มีลักษณะการร่วมมือกันอย่างไรและร่วมมือกันด้านใดบ้าง)

3. บุคลากร

3.1 ท่านคิดว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาควรมีคุณสมบัติและมีทักษะในการดำเนินงานห้องสมุดอย่างไรบ้าง ที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานด้านงานบริการผู้ใช้ที่เป็นผู้พิการทางสายตาได้รับบริการที่ดีและน่าประทับใจ บุคลากรห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาควรมีคุณสมบัติพิเศษต่างจากบุคลากรห้องสมุดประเภทอื่นหรือไม่ อย่างไร

3.2 ท่านคิดว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาควรมีประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับผู้พิการทางสายตาหรือไม่ อย่างไร

3.3 ท่านคิดว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาควรมีความรู้และความสามารถในการใช้อักษรเบรลล์เพื่อการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้พิการทางสายตาในระดับใด เพราะเหตุใด

3.4 ท่านคิดว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาควรมีความรู้และความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้พิการทางสายตาในระดับใด เพราะเหตุใด

3.5 ท่านมีนโยบายในการสนับสนุนและพัฒนาบุคลากรด้านบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาหรือไม่ อย่างไรบ้าง

3.6 ท่านคิดว่าจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติในห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาของท่านมีเพียงพอต่อการปฏิบัติงานและให้บริการแก่ผู้พิการทางสายตาที่มาใช้บริการหรือไม่ ถ้าไม่เพียงพอท่านแก้ปัญหาอย่างไร

4. งบประมาณ

4.1 รัฐบาลได้ให้ความสนับสนุนด้านงบประมาณแก่ห้องสมุดของท่านในการส่งเสริมและพัฒนาดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาทิ้งหรือไม่ อย่างไร (ถ้าหน่วยงานท่านได้รับจะได้รับการจัดสรรงบประมาณปีละเท่าไร)

4.2 ท่านมีวิธีการจัดสรรงบประมาณทั้งหมดอย่างไรบ้างเพื่อให้การดำเนินงานของห้องสมุดให้บรรลุเป้าหมาย/วัตถุประสงค์

4.3 หากงบประมาณที่ท่านได้รับมา ไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานห้องสมุด ท่านจะมีวิธีการแก้ปัญหาอย่างไร หรือมีวิธีการอื่น ๆ หรือไม่ในการแสวงหางบประมาณเพิ่มเติม

5. อาคารสถานที่

5.1 ท่านคิดว่า สถานที่ตั้งห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตามีความสำคัญต่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าใช้บริการของห้องสมุดหรือไม่ อย่างไร

5.2 ท่านคิดว่า ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาควรออกแบบพื้นที่ภายในและภายนอกห้องสมุดอย่างไร จึงจะอำนวยความสะดวกต่อการดำเนินงานห้องสมุดและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่เป็นผู้พิการทางสายตาได้

5.3 ท่านคิดว่า พื้นที่ทั้งภายนอกและภายในอาคารห้องสมุด ควรมีการติด (ทำ) อักษรเบรลล์ หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ เช่น เบรลล์บล็อก ตามจุดสำคัญ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างน้อยเพียงใด และควรมีเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกใดบ้าง จงยกตัวอย่างประกอบ

5.4 ท่านคิดว่า อาคารสถานที่ที่จัดตั้งห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาของท่านนั้นมีความเหมาะสมหรือไม่ ควรที่จะมีการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงแก้ไขอย่างไรบ้าง

6. ทรัพยากรสารสนเทศ

6.1 ท่านมีนโยบายในการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในงานเทคนิคอย่างไร จึงจะครอบคลุมการให้บริการและเพียงพอต่อความต้องการของผู้พิการทางสายตา (การดำเนินงานด้านงานเทคนิค ครอบคลุมงานต่าง ๆ ดังนี้ งานคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ และงานบำรุงรักษาสารสนเทศ)

6.2 ท่านมีนโยบายในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุด เช่น เปลี่ยนจากสื่อสิ่งพิมพ์เบรลล์เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถดาวน์โหลดได้จากเว็บไซต์ บ้างหรือไม่ อย่างไร

7. เทคโนโลยีอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทางสายตา

7.1 ห้องสมุดของท่านมีนโยบายในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทางสายตา อย่างไรบ้าง

7.2 ท่านคิดว่า วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทางสายตาที่มีให้บริการในห้องสมุดมีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และมีเพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้พิการทางสายตาหรือไม่ อย่างไร

7.3 ท่านคิดว่า เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเท่าที่ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาให้ดำเนินงานอยู่มีความทันสมัยและเหมาะสม คำนึงกับการใช้งานหรือไม่ อย่างไร

8. ปัญหา และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา

8.1 จากการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในหน่วยงานของท่านที่ผ่านมาจนกระทั่งปัจจุบัน ท่านคิดว่า ห้องสมุดของท่านประสบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในด้านใดบ้าง และมีปัญหาอะไรบ้าง (ครอบคลุมงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านงานบริหาร ด้านงานเทคนิค และด้านงานบริการ)

8.2 จากปัญหาดังกล่าว ท่านมีข้อเสนอแนะ หรือแก้ไขอย่างไรบ้างเพื่อให้ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตามีการดำเนินงานที่ดีขึ้น

ภาคผนวก จ

แบบสัมภาษณ์บรรณารักษ์และ/หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

เรื่อง การดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา : 4 กรณีศึกษา

แบบสัมภาษณ์บรรณารักษ์และ/หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

เรื่อง

การดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา : 4 กรณีศึกษา

ตอนที่ 1 แบบบันทึกข้อมูลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

1.1 ชื่อ-สกุลผู้ให้สัมภาษณ์.....

1.2 สถานที่ทำงาน.....
ที่ตั้ง.....

1.3 ตำแหน่ง.....

1.4 ระดับการศึกษา.....

1.5 ประสบการณ์ในการทำงาน.....ปี

1.6 ประสบการณ์ในการอบรม/สัมมนาเกี่ยวกับห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา.....

1.7 หมายเลขโทรศัพท์.....

1.8 วันที่สัมภาษณ์.....เวลา.....

1.9 ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย.....

ตอนที่ 2 แนวคำถามสัมภาษณ์

2.1 ด้านงานบริหาร ครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

2.1.1 โครงสร้างการบริหารงาน

- ท่านคิดว่า โครงสร้างการบริหารห้องสมุดของท่านมีความเหมาะสมต่อองค์กรหรือไม่ อย่างไร

2.1.2 นโยบาย

- ท่านคิดว่า นโยบายของห้องสมุดมีความสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงมากน้อยเพียงใด อย่างไร

- ท่านคิดว่า ห้องสมุดควรเพิ่มเติมนโยบายในเรื่องใดบ้างเป็นพิเศษ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของห้องสมุด

2.1.3 บุคลากร

- ท่านคิดว่า ห้องสมุดของท่านมีบุคลากรเพียงพอต่อภาระงานที่ต้องปฏิบัติหรือไม่ อย่างไร

- ท่านคิดว่า ภาระงานที่ท่านได้รับมอบหมายนั้นมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

- ท่านคิดว่าความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่ท่านมีอยู่เพียงพอกับการทำงานในห้องสมุดแห่งนี้หรือไม่ อย่างไร

- ท่านได้รับการสนับสนุนให้เพิ่มพูนความรู้และทักษะทางวิชาชีพหรือไม่ อย่างไร

- ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร

2.1.4 งบประมาณ

- ท่านคิดว่า งบประมาณที่ห้องสมุดได้รับนั้น เพียงพอต่อการดำเนินงานห้องสมุดหรือไม่ อย่างไร

- ท่านมีการบริหารจัดการเงินงบประมาณที่ได้รับมอบหมายมาอย่างไรบ้าง สามารถดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์ และแผนงานหรือไม่

2.1.5 อาคารสถานที่

- ท่านคิดว่า อาคารสถานที่ที่จัดตั้งห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาของท่านนั้นมีความเหมาะสมหรือไม่ ควรที่จะมีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงแก้ไขบ้างหรือไม่ อย่างไร

2.1.6 ทรัพยากรสารสนเทศ

- ท่านคิดว่า ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหานั้น มีรูปแบบ และปริมาณเพียงพอ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ อย่างไร

- ท่านคิดว่า ทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบใดที่ท่านควรจัดหาและเหมาะสมที่จัดหา มาให้บริการแก่ผู้พิการมากที่สุด เพราะเหตุใด

- ท่านเคยสำรวจความต้องการทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการบ้างหรือไม่
 - ถ้าเคย ท่านมีวิธีการอย่างไร สำรวจครั้งสุดท้ายเมื่อไร ได้นำผลการสำรวจมาปรับปรุงบริการหรือไม่ อย่างไร

- ถ้าไม่เคย เพราะเหตุใด ท่านมีปัญหาอุปสรรคใด ท่านมีแผนสำรวจความต้องการของผู้ใช้ในอนาคตหรือไม่

2.1.7 วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทางสายตา

- ท่านคิดว่า วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกอะไรบ้าง ที่มีความจำเป็นที่ห้องสมุดควรจัดไว้ให้บริการแก่ผู้ใช้ที่เป็นผู้พิการทางสายตามากที่สุด เพราะเหตุใด
 - ท่านคิดว่า ห้องสมุดของท่านมีเทคโนโลยีที่อำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทางสายตา เพียงพอและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ สอดคล้องกับนโยบายหรือไม่ อย่างไร

2.2 ด้านงานเทคนิค ครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

2.2.1 การคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ

- ท่านเปิดโอกาสให้ผู้พิการทางสายตาได้มีส่วนร่วมในการเสนอคัดเลือกทรัพยากรบ้างหรือไม่ อย่างไร

2.2.2 การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

- ท่านมีนโยบายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ ถ้ามี ท่านสามารถดำเนินตามนโยบายที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร ถ้าไม่มีนโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษร ท่านมีแนวคิด แนวปฏิบัติอย่างไร

- ท่านจัดหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยวิธีการใดบ้าง อย่างไร

2.2.3 การวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

- ห้องสมุดของท่านมีระบบการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศตามหลักทฤษฎีการจัดหมวดหมู่ทางบรรณารักษศาสตร์หรือไม่ ใช้ระบบใด (ถ้าเป็นระบบที่ห้องสมุดคิดขึ้นมา มีลักษณะพิเศษอย่างไรบ้าง)

2.2.4 การบำรุงรักษาสารสนเทศ

- ห้องสมุดของท่านมีการดูแลและการบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศอย่างไร

2.3 ด้านงานบริการ ครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

2.3.1 ประเภทของบริการ ได้แก่ บริการต่าง ๆ ที่มีในห้องสมุด

- ห้องสมุดของท่านมีบริการทรัพยากรสารสนเทศอะไรบ้าง และให้บริการในรูปแบบใด

2.3.2 บริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทางสายตา

- ท่านคิดว่า ห้องสมุดของท่านมีเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทางสายตาเพียงพอหรือไม่ เหมาะสมกับผู้ใช้บริการหรือไม่ สามารถตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการหรือไม่

2.3.3 การส่งเสริมการใช้บริการ

- ท่านจัดการอบรม/แนะนำผู้ใช้ให้เข้าถึงทรัพยากรห้องสมุดบ้างหรือไม่ อย่างไร โดยเฉพาะด้านวัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทางสายตา

- ท่านให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาด้วยกันบ้างหรือไม่ อย่างไร ห้องสมุดใดที่ท่านยืมระหว่างห้องสมุดมากที่สุด

- ท่านมีวิธีการอย่างไรบ้างในการแนะนำทรัพยากรใหม่ที่น่าสนใจให้ผู้ใช้บริการทราบและมาใช้บริการทรัพยากรเหล่านั้น

- ท่านมีบริการช่วยเหลือผู้พิการทางสายตาในการใช้บริการห้องสมุดแบบตัวต่อตัวหรือไม่ อย่างไร

2.4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา

2.4.1 ในการปฏิบัติงานของท่าน ท่านประสบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานในด้านใดบ้าง อย่างไร

2.4.2 จากปัญหาดังกล่าว ท่านมีข้อเสนอแนะหรือแก้ไขปัญหอย่างไรบ้าง เพื่อให้ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตามีการดำเนินงานที่ดีขึ้น

ภาคผนวก จ

แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกห้องสมุด

เรื่อง การดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา : 4 กรณีศึกษา

แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกห้องสมุด

เรื่อง

การดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา : 4 กรณีศึกษา

ตอนที่ 1 แบบบันทึกข้อมูลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

1.1 ชื่อ-สกุลผู้ให้สัมภาษณ์.....

1.2 เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง อายุ.....ปี

1.3 สถานที่ศึกษา.....

1.4 อาชีพ.....

1.6 ระดับการศึกษา.....

1.7 ข้อจำกัดทางสายตา ☐ ตาบอดสนิท ☐ สายตาเลือนลาง

1.8 ความถี่ในการใช้บริการของห้องสมุด.....จำนวนครั้งต่อสัปดาห์/เดือน

1.9 ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก.....

1.10 หมายเลขโทรศัพท์.....

1.11 วันที่สัมภาษณ์.....เวลา.....

1.12 ข้อสังเกตของผู้วิจัย

ตอนที่ 2 แนวคำถามสัมภาษณ์

2.1 คำถามเกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา

2.1.1 ท่านเห็นว่าห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา มีความสำคัญต่อท่านหรือไม่
อย่างไร

2.1.2 ท่านมีจุดมุ่งหมายใดในการเข้าใช้ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาของท่าน

- เพื่อศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมประกอบการเรียน ตามที่อาจารย์ผู้สอนแนะนำ
- เพื่อศึกษาค้นคว้าและทำรายงาน
- เพื่อเพิ่มพูนความรู้
- เพื่อความบันเทิงและการพักผ่อนหย่อนใจ
- เพื่อยืม-คืนหนังสือเสียง
- เพื่อยืม-คืนหนังสืออักษรเบรลล์

2.1.3 ท่านมีวิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา
ได้อย่างไร

- สอบถามจากบรรณารักษ์
- เดินคลำตามชั้นหนังสือ/ชั้นวางเทป/ชั้นวางซีดี
- ให้เพื่อนช่วยหาให้
- สืบค้นจากคอมพิวเตอร์ (OPAC) ที่ให้บริการในห้องสมุด

2.1.4 ท่านมาใช้บริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา โดยวิธีใด

- เดินทางมาด้วยตนเอง
- ใช้โทรศัพท์
- ให้บุคคลอื่นมาติดต่อ ยืม-คืนให้

2.2 แนวคำถามเกี่ยวกับความต้องการบริการของห้องสมุด

2.2.1 รูปแบบ/ประเภท ของทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการใช้

ท่านต้องการให้ห้องสมุดมีบริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบใดบ้าง

- หนังสือเทป/วารสารเทป/นิตยสารเทป
- หนังสืออักษรเบรลล์/วารสารอักษรเบรลล์/นิตยสารอักษรเบรลล์
- หนังสือที่มีตัวอักษรขนาดใหญ่
- ภาพพูน/แผนที่พูน
- วิดีโอ/ซีดีที่มีเสียงบรรยาย

2.2.2 เนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศ

ท่านต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุม
สาขาใด ประเภทใด

2.2.3 อุปกรณ์และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2.3.1 ท่านต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการอุปกรณ์และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกใดบ้างเพื่อให้บริการในห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา และเพราะเหตุใด

2.2.3.2 ท่านคิดว่า อุปกรณ์และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ห้องสมุดมีไว้ให้บริการเพียงพอและมีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้หรือไม่

2.2.4 บริการอื่น ๆ

2.2.4.1 ท่านต้องการให้ห้องสมุดมีบริการใดเพิ่มเติม เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุด

2.2.4.2 ต้องการให้ห้องสมุดมีบริการสารสนเทศทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

- ต้องการให้ห้องสมุดมีบริการดาวน์โหลดหนังสือเสียงทางเว็บไซต์
- ต้องการให้ห้องสมุดมีบริการหนังสือเสียงทางสายโทรศัพท์
- ต้องการให้จัดทำรายการวิทยุสำหรับผู้พิการทางสายตาโดยเฉพาะ
- ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการรวบรวมและแจ้งรายชื่อหนังสือที่ห้องสมุด

จัดทำขึ้นใหม่ทุกเดือน

- ต้องการให้ห้องสมุดเป็นตัวแทนจำหน่ายเครื่องมือเครื่องใช้เฉพาะสำหรับผู้พิการทางสายตา

2.2.5 อาคารสถานที่ของห้องสมุด

ท่านคิดว่า ห้องสมุดควรมีการแก้ไขปรับปรุงด้านอาคารสถานที่หรือไม่ ถ้ามีท่านคิดว่า ควรปรับปรุงแก้ไขในส่วนใดบ้าง ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้ท่านเข้าถึงบริการของห้องสมุดได้ง่ายขึ้น

2.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการห้องสมุดสำหรับคนพิการทางสายตา

2.3.1 ท่านคิดว่า ท่านประสบปัญหาใดบ้างในการเข้าใช้บริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา และควรแก้ปัญหาได้อย่างไรบ้าง

2.3.2 ท่านมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาอย่างไรบ้าง

ภาคผนวก ข

**แบบสำรวจทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก
ในห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา : 4 กรณีศึกษา**

**แบบสำรวจทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก
ในห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา : 4 กรณีศึกษา**

ห้องสมุด.....

รายการสำรวจทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก	มี		ไม่มี	บันทึกเพิ่มเติม สำหรับผู้วิจัย
	ให้บริการ	ใช้ดำเนินงาน		
1. ประเภทและเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศสำหรับผู้พิการทางสายตาที่มีให้บริการในห้องสมุด 1. หนังสือเบรลล์ (braille) 000 ความรู้ทั่วไป 100 ปรัชญา โหราศาสตร์ จิตวิทยา 200 ศาสนา ความเชื่อ ธรรมะ 300 สังคมศาสตร์ 400 ภาษา 500 วิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ 600 วิทยาศาสตร์ประยุกต์ 700 ศิลปะแขนงต่าง ๆ 800 วรรณคดีและกวีนิพนธ์ 900 ภูมิศาสตร์ นวนิยาย เรื่องสั้น วรรณกรรมสำหรับเด็กและเยาวชน 2. หนังสือเสียง 000 ความรู้ทั่วไป 100 ปรัชญา โหราศาสตร์ จิตวิทยา 200 ศาสนา ความเชื่อ ธรรมะ 300 สังคมศาสตร์ 400 ภาษา 500 วิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ 600 วิทยาศาสตร์ประยุกต์				

รายการสำรวจทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก	มี		ไม่มี	บันทึกเพิ่มเติม สำหรับผู้วิจัย
	ให้บริการ	ใช้ ดำเนินงาน		
700 ศิลปะแขนงต่าง ๆ 800 วรรณคดีและกวีนิพนธ์ 900 ภูมิศาสตร์ นวนิยาย เรื่องสั้น วรรณกรรมสำหรับเด็กและเยาวชน 3. สื่อ วัสดุ ภาพ หนังสือขยายใหญ่สำหรับผู้พิการสายตาสั้น 4. สื่อวัสดุสัมผัส 5. วัสดุจำลอง (model) 6. วิดีโอที่มีเสียงบรรยาย 7. ซีดีรอมสำหรับผู้พิการทางสายตา อื่น ๆ ได้แก่..... 2. สำรวจเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ 1. ไม้เท้าขาว (white cane) 2. สเลทและสไตลัส (slate and stylus) 3. นาฬิกาอักษรเบรลล์ (braille watch) 4. นาฬิกาที่บอกเวลาที่เป็นเสียงพูด (talking watch) 5. นาฬิกาเลขขยายใหญ่ 6. เทปบันทึกเสียงอ่านหนังสือ (tape recorder) 7. เครื่องคิดเลขพูดได้ 8. เครื่องมือวัดต่าง ๆ (เช่น ไม้วัด ไม้บรรทัด) 9. แว่นขยายแบบต่าง ๆ (magnifier)				

รายการสำรวจทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก	มี		ไม่มี	บันทึกเพิ่มเติม สำหรับผู้วิจัย
	ให้บริการ	ใช้ ดำเนินงาน		
10. เครื่องพิมพ์ดีดเบรลล์ (braille) 11. โน้ตบุ๊กคนตาบอด (portable notetakers) 12. สแกนเนอร์แบบพกพา(handheld scanner) 13. เครื่องทำภาพนูน (tactile) 14. เครื่องอัดหนังสือเทอร์โมฟอร์ม (thermoform) 15. เครื่องทำรูปภาพด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (mapmaking thermoform) 16. โทรทัศน์วงจรปิด (closed circuit television : CCTV) 17. เครื่องสังเคราะห์เสียง (speech synthesizer) 18. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับผู้พิการทางสายตา 19. เครื่องพิมพ์อักษรเบรลล์ (braille printer) 20. เครื่องแสดงอักษรเบรลล์ (braille display) 21. เครื่องขยายเสียง 22. เครื่องเล่นเทป 23. เครื่องเล่นวีดิทัศน์ 24. เครื่องเล่นซีดีรอม 25. กรอบ reading guide สำหรับผู้ที่สายตาเลือนราง 27. ที่วางอ่านหนังสือปรับมุมสำหรับผู้พิการสายตาเลือนราง				

รายการสำรวจทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก	มี		ไม่มี	บันทึกเพิ่มเติม สำหรับผู้วิจัย
	ให้บริการ	ใช้ ดำเนินงาน		
เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านระบบจัดการ (Software) ได้แก่ 1. โปรแกรมอ่านอักขระ (option character recognition) 2. โปรแกรมอ่านหน้าจอ (screen reader program) 3. โปรแกรมขยายหน้าจอ (screen magnification program) 4. โปรแกรมสำหรับบันทึกหนังสือลงซีดีรอม 5. โปรแกรมแปลงข้อมูลให้แสดงเป็นอักษรเบรลล์ (braille translation program) 6. โปรแกรมแปลงอักษรให้เป็นเสียง 7. โปรแกรมสั่งงานด้วยเสียง (voice recognition program) 8. Accessibility option ที่มีอยู่ในระบบปฏิบัติการ Windows 95 ขึ้นไป เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปของห้องสมุด 1. สติกเกอร์/ป้าย/สัญลักษณ์สีขนาดใหญ่ ติดตามประตู ทางเดิน โต๊ะ สำหรับผู้ที่สายตาเลือนราง 2. คิวบันไดสี สติกเกอร์สี เส้น หรือ แถบสีที่ใช้สำหรับนำทาง/บอกทิศทาง สำหรับผู้ที่สายตาเลือนราง 3. ราวจับสำหรับผู้พิการทางสายตา 4. ลิฟท์ที่มีเสียงบอกชั้น หรือ มีอักษรนูนให้กดขึ้นสำหรับผู้พิการทางสายตา 5. สัญลักษณ์ทางเท้า (braille block) สำหรับผู้พิการทางสายตา 9. ห้องน้ำสำหรับผู้พิการทางสายตา				

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวโสมาตรมี วิจิตร
วันเดือนปีเกิด	23 สิงหาคม พ.ศ. 2523
สถานที่เกิด	อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	812/199 ซอยประชาชื่น 24 ถนนประชาชื่น เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร 10400
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	บรรณารักษ์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ห้องสมุดธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ อาคาร 2 ชั้น 3 เลขที่ 63 ถนนพระราม 9 เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2542	มัธยมศึกษาปีที่ 6 จาก โรงเรียนเบญจมเทพอุทิศ จังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ. 2546	อ.บ. (บรรณารักษศาสตร์) จาก มหาวิทยาลัยศิลปากร
พ.ศ. 2553	ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ