

การดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา: 4 กรณีศึกษา¹

The Operations of Libraries for Visually Impaired People: Four Case Studies

โสมาตร วิจิตร²

Sommarat Wijit

อารีย์ ชื่นวัฒนา³

Aree Cheunwattana

อรทัย วารีสอาด⁴

Aurathai Wareesa-ard

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานห้องสมุด การใช้บริการของสมาชิกห้องสมุด รวมถึงความต้องการของผู้พิการทางสายตาด้านการบริการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลด้วยวิธีสัมภาษณ์ผู้บริหาร บรรณารักษ์และ/หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และผู้ใช้บริการห้องสมุดที่พิการทางสายตา รวมทั้งสิ้น 36 คน และใช้แบบสำรวจเพื่อเก็บข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก จากห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา 4 แห่ง ที่เป็นกรณีศึกษา คือ ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ และศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด ผลการวิจัยนำไปสร้างแนวปฏิบัติในการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย

¹บทความจากปริญญาโทศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

²นิสิตปริญญาโท ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
E-mail: sommarat205@hotmail.com

³Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
E-mail: areech@swu.ac.th

⁴อาจารย์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
E-mail: aurathai@swu.ac.th

Abstract

The purposes of this study were (1) to study operations, problems and obstacles in providing services, (2) use of services, and (3) users' needs at four libraries for visually impaired people. Four libraries—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—were selected by purposive sampling. 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 on library resources and technology. The study results were used for constructing a guideline for all libraries that serve visually impaired people so service provided will be suitable to the Thai context.

คำสำคัญ: ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา; ห้องสมุดคนตาบอด; ผู้พิการทางสายตา; คนตาบอด

Keywords: Libraries for visually impaired people; Libraries for the blind; Visually impaired people; Blind

บทนำ

ผู้พิการทางสายตาหรือคนตาบอด หมายถึง บุคคลที่ไม่สามารถใช้สายตาในการเห็นได้เช่นคนปกติทั่วไป เป็นผู้ที่มีความบกพร่องทางการมองเห็นตั้งแต่ระดับเล็กน้อยจนถึงตาบอดสนิท ในการฟื้นฟูและพัฒนาชีวิตของผู้พิการทางสายตาให้ทัดเทียมกับคนปกตินั้นเป็นไปได้ยาก เนื่องจากผู้พิการทางสายตาส่วนใหญ่ขาดความรู้ ขาดการศึกษาที่ดี ขาดการพัฒนาอาชีพอย่างต่อเนื่อง จึงต้องตกเป็นผู้ด้อยโอกาสทางสังคม มีเพียงร้อยละ 10 เท่านั้นที่มีโอกาสได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ การศึกษาและการฝึกอาชีพ และมีเพียงร้อยละ 5 ที่มีโอกาสประกอบอาชีพ มีรายได้เลี้ยงดูตนเองและครอบครัว พร้อมทั้งจะร่วมพัฒนาสังคมในฐานะทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ (มณฑะเชียร บุญตัน. 2546: 5) รัฐบาลจึงมีนโยบายขยายโอกาสทางการศึกษาเพื่อช่วยพัฒนาให้ผู้พิการทางสายตาได้มีความรู้ความสามารถทางวิชาการและทางด้านอาชีพให้ทัดเทียมกับคนปกติทั่วไป สามารถส่งเสริมพัฒนาศักยภาพในการดำรงชีวิตให้มีคุณภาพดีขึ้น ดังเห็นได้จากพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 มาตรา 15 กำหนดให้ผู้ด้อยโอกาสและผู้พิการมีโอกาสได้รับการศึกษาไปจนถึงขั้นอุดมศึกษา (วิริยะ นามศิริพงศ์พันธุ์. 2539: 46)

ในการให้บริการการศึกษาแก่ผู้พิการทางสายตาทั้งในและนอกระบบโรงเรียน ห้องสมุดเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะสนับสนุนการเรียนการสอนให้มีคุณภาพ และช่วยเปิดโลกทัศน์ของผู้พิการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อพิจารณาถึงแนวคิดเรื่องความเท่าเทียมของโอกาสในการเข้าถึงสารสนเทศแล้ว ห้องสมุดมีบทบาทสำคัญต่อผู้พิการทางสายตาไม่น้อยไปกว่าผู้ที่มีสายตาปกติ รัฐจึงมีนโยบายให้จัดตั้งหรือสนับสนุนห้องสมุดสำหรับผู้พิการ โดยมีมาตรการจัดตั้งห้องสมุดสำหรับผู้พิการโดยเฉพาะ ผู้พิการทางสายตาและผู้พิการทางการได้ยินในสถาบันการศึกษาหรือสถานฝึกอาชีพที่มีผู้พิการ ส่วนห้องสมุดสำหรับประชาชนทั่วไปควรจัดสัดส่วนหรือฝ่ายงานที่ให้บริการห้องสมุดแก่ผู้พิการ ดังที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 55 บัญญัติไว้ว่า บุคคลซึ่งพิการหรือทุพพลภาพ มีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะและความช่วยเหลือจากรัฐ และปฏิญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการไทย 2541 ข้อ 12 ระบุว่า “คนพิการมีสิทธิได้รับและเข้าถึงข้อมูลโดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิทธิของคนพิการ ทั้งนี้ ต้องได้รับการสนับสนุนให้มีสื่อทุกประเภท ที่เหมาะสมกับความพิการ รวมทั้งต้องจัดให้มีล่ามภาษามือ อักษรเบรลล์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์หรืออุปกรณ์พิเศษอื่น ๆ ที่ใช้ในการสื่อสาร”

การจัดตั้งห้องสมุดเฉพาะสำหรับผู้พิการทางสายตา จึงมีความสำคัญและจำเป็นมาก การคัดเลือก ผลิตและจัดทำทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ได้อย่างเท่าเทียมกัน ตลอดจนการจัดบริการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการทางสายตาให้เข้าถึงสารสนเทศที่ตนต้องการได้โดยการใช้อวัยวะอื่นแทนดวงตา ได้แก่ การใช้ปลายนิ้วมือสัมผัส การใช้หูรับฟัง และการอ่านโดยผ่านการใช้อุปกรณ์อ่านชนิดพิเศษ เช่น หนังสืออักษรเบรลล์ สื่อสิ่งพิมพ์พูน หนังสือเสียง หนังสือที่มีตัวอักษรขนาดใหญ่ เป็นต้น การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศเหล่านี้เป็นกิจกรรมที่จำเป็นในการดำรงชีวิตของผู้พิการทางสายตา เป็นการสร้างกระบวนการรับรู้สารสนเทศที่จะช่วยพัฒนาสติปัญญา พัฒนาอารมณ์ความรู้สึก มีความเข้าใจการดำเนินชีวิตของตนเอง สังคมและสิ่งแวดล้อม และยังช่วยผ่อนคลายความตึงเครียดให้กับตนเอง ห้องสมุดจึงเป็นแหล่งที่จะช่วยให้ข่าวสาร ความรู้ ความบันเทิง ความจรรโลงใจ โดยจัดบริการสื่อและเทคโนโลยีอำนวยความสะดวกในรูปแบบอันเหมาะสมที่ทำให้ผู้พิการทางสายตาสามารถเข้าถึงได้ อีกทั้ง ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีต่าง ๆ เอื้อให้ผู้พิการทางสายตาได้มีโอกาสเข้าถึงสารสนเทศที่ตนต้องการได้มากขึ้น ทำให้ผู้พิการทางสายตาสามารถศึกษาเล่าเรียน ประกอบอาชีพและดำรงชีวิตได้เช่นเดียวกับคนปกติ โดยใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ (Assistive technology) ดังนั้นห้องสมุดจึงจำเป็นต้องพัฒนาบริการเพื่อเพิ่มศักยภาพให้ผู้พิการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ และเพื่อให้บรรลุถึงปณิธาน “Library for all” และ “Information access for all” อย่างแท้จริง (มณฑิร บัญญัติ. 2539: 49)

การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องได้ชี้ให้เห็นว่า ในประเทศต่าง ๆ ทั้งประเทศที่พัฒนาแล้วและประเทศที่กำลังพัฒนา ล้วนตระหนักถึงความจำเป็นของการจัดบริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา แม้จะมีระดับการพัฒนาบริการที่แตกต่างกันไป ในประเทศพัฒนา เช่น สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร และเดนมาร์ก ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตามีระบบการดำเนินงานห้องสมุดทั้งในด้านการบริหาร งานเทคนิคและงานบริการที่ทันสมัยและก้าวหน้ามาก จัดบริการห้องสมุดที่ช่วยให้ผู้พิการทางสายตาสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการอย่างทั่วถึงทั้งประเทศ โดยมีหน่วยงานห้องสมุดระดับชาติทำหน้าที่ประสานงานห้องสมุดเป็นระบบเครือข่าย มีกฎหมายสนับสนุนการจัดบริการห้องสมุด มีการผลิตทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายประเภทในทุกรูปแบบ เพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้พิการทางสายตา มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ตลอดจนกำหนดมาตรฐานในการผลิตทรัพยากรสารสนเทศและการจัดบริการ ส่วนในประเทศที่กำลังพัฒนา เช่น จีน ฮองกง เวียดนาม และมาเลเซีย ก็ได้มีความพยายามที่จะจัดบริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในรูปแบบที่คล้ายคลึงกับประเทศที่พัฒนาแล้ว เพียงแต่ระดับพัฒนายังไม่ก้าวหน้าเท่าในด้านระบบเครือข่ายห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา การใช้เทคโนโลยี ตลอดจนความทั่วถึง พอเพียง และมาตรฐานของบริการ

ในระดับสากลสหพันธ์สมาคมและสถาบันห้องสมุดสากล (International Federation of Library Associations and Institutions. 2009: Online) มีหน่วยงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา (Libraries serving persons with print disabilities section) ที่มุ่งส่งเสริมความร่วมมือในระดับชาติและระดับสากลในการจัดบริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา ส่งเสริมให้มีการวิจัยและพัฒนาเพื่อปรับปรุงการเข้าถึงสารสนเทศสำหรับผู้พิการทางสายตา โดยได้กำหนดเป้าหมายเพื่อทำงานร่วมกับองค์กรหรือสมาคมต่าง ๆ ในการจัดทำโครงการความร่วมมือสร้างระบบการเข้าถึงสารสนเทศดิจิทัลสำหรับผู้พิการทางสายตา และส่งเสริมให้มีการจัดทำแนวปฏิบัติ (Guidelines) สำหรับบริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการ รวมทั้งแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best practices) เพื่อใช้เป็นแบบอย่างในการดำเนินงาน นอกจากนี้ ยังมุ่งเผยแพร่บริการห้องสมุดไปสู่ผู้ใช้โดยผ่านทางสหภาพคนตาบอดสากล (World Blind Union) ส่งเสริมการเข้าถึงบริการสำหรับผู้พิการทางสายตาโดยผ่านสหพันธ์สมาคมและสถาบันห้องสมุดสากลและองค์กรสากลอื่น ๆ และให้ความช่วยเหลือห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในประเทศกำลังพัฒนา เช่น การพัฒนาบุคลากรห้องสมุด ด้วยการฝึกอบรม การเข้าร่วมประชุมสัมมนา และการเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาห้องสมุด เป็นต้น

ปัจจุบัน ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาการดำเนินงานและการให้บริการของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การปรับเปลี่ยนรูปแบบวัสดุที่ให้ผู้พิการทางสายตาเข้าถึงได้ง่าย การผลิตวัสดุรูปแบบทางเลือก และยังมีบริการจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศให้แก่ผู้พิการทางสายตา ซึ่ง ทักเกอร์ (Tucker. 2007: 857) สรุปไว้ 5 ประการ ดังนี้ 1) การจัดส่งวัสดุการอ่านทางไปรษณีย์ เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการที่ไม่สามารถไปห้องสมุดได้ 2) การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จัดส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถพิมพ์จากเครื่องพิมพ์อักษรเบรลล์ได้ หรือเครื่องอ่านออกเสียงจากหน้าจอคอมพิวเตอร์ เป็นวิธีที่ได้รับความนิยมมากในประเทศเดนมาร์ก 3) การดาวน์โหลดหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ด้วยระบบดิจิทัลและการออนไลน์อย่างต่อเนื่อง โดยจัดทำไฟล์อักษรเบรลล์ทั้งหนังสือ นิตยสาร โน้ตดนตรี ซึ่งสามารถอ่านผ่านระบบออนไลน์ และดาวน์โหลดเก็บไว้ หรือพิมพ์จากเครื่องพิมพ์อักษรเบรลล์ได้ 4) การจัดทำหนังสือเสียงระบบเดซี ห้องสมุด The Ubiquitous Talking Book Library สามารถผลิตหนังสือเสียงระบบเดซี มีให้บริการด้วยระบบอินเทอร์เน็ตไร้สายและผ่านสัญญาณเคลื่อนที่ทางเครือข่าย และ 5) โครงการบริการหนังสือเสียงผ่านดาวเทียม (Books in the Sky) เป็นการจัดส่งหนังสือเสียง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วัสดุเพื่อการเรียนรู้และอื่น ๆ เพื่อผู้ใช้ผ่านทางสัญญาณดาวเทียม จากเครื่องต้นทางไปยังเครื่องปลายทาง และใช้เครื่องมือในการฟังแบบพกพา

ในประเทศไทย จากการสำรวจเบื้องต้น พบว่าห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาโดยเฉพาะมีจำนวนน้อยและไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับอัตราส่วนต่อจำนวนประชากรผู้พิการทางสายตา และยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการ ลักษณะและพฤติกรรมเฉพาะของผู้ใช้ได้ แม้ว่าสภาพปัญหาดังกล่าวจะเป็นที่ทราบกันอยู่บ้าง แต่ยังคงขาดการวิจัยที่จะให้ข้อมูลเชิงประจักษ์ ที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการบริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาให้ได้มาตรฐาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง "การดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา" ใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน การใช้บริการของสมาชิกห้องสมุด รวมถึงความต้องการด้านการบริการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศของผู้พิการทางสายตา เพื่อหาแนวทางในการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและเพื่อให้บริการแก่ผู้พิการทางสายตาอย่างมีประสิทธิภาพ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในด้านงานบริหาร งานเทคนิคและงานบริการ
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา
3. เพื่อศึกษาการใช้บริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาของสมาชิกห้องสมุด
4. เพื่อศึกษาความต้องการด้านการบริการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศของผู้พิการทางสายตา
5. เพื่อสร้างแนวปฏิบัติการค้าดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่เหมาะสมกับบริบททางสังคมของผู้พิการทางสายตาในประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การวิจัยเรื่องนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีขั้นตอนดังนี้
 - 1.1 ศึกษาเอกสาร ได้แก่ หนังสือ บทความวารสาร งานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ เพื่อสร้างเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ 1) แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

ของห้องสมุด การใช้บริการห้องสมุด และความต้องการของผู้พิการทางสายตาในการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศ 2) แบบสำรวจทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา รวมถึงสภาพแวดล้อมด้านกายภาพทั้งภายนอกและภายในห้องสมุด

1.2 เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 36 คน ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหาร จำนวน 4 คน บรรณารักษ์และ/หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน 4 คน และผู้พิการทางสายตาที่เป็นสมาชิกห้องสมุด จำนวน 28 คน จากห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา 4 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอด ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา ห้องสมุดคนตาบอด และผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ และศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด

1.3 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร การสัมภาษณ์ และการสำรวจข้างต้นมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ รวมทั้งสรุปผลประเด็นสำคัญแบบบรรยาย เพื่อนำประเด็นสำคัญมาสร้าง “แนวปฏิบัติการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา” ที่เหมาะสมกับบริบททางสังคมของผู้พิการทางสายตาในประเทศไทย

1.4 นำแนวปฏิบัติการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่สร้างขึ้น เสนอต่อประธานและกรรมการที่ควบคุมบริภูมยนิพนธ์เพื่อตรวจสอบ ก่อนที่จะเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา 3 ท่าน พิจารณาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง

2. การเก็บข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ผู้บริหาร บรรณารักษ์และ/หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และผู้พิการทางสายตาด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 30 กรกฎาคม 2552 ถึงวันที่ 30 ธันวาคม 2552 และใช้แบบสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องสมุดที่เป็นกรณีศึกษา 4 แห่ง ระหว่างวันที่ 1-30 ธันวาคม 2552

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลการสัมภาษณ์มาถอดเทป ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และส่งให้ผู้ให้สัมภาษณ์ตรวจสอบรับรองความถูกต้องของข้อมูลก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์ จากนั้นจึงลดทอนข้อมูลที่ซ้ำซ้อน เพื่อเลือกเฟ้นเฉพาะข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กับประเด็นปัญหาการวิจัย แผลผลจากรหัสข้อมูลด้วยวิธีอุปนัย ในส่วนของข้อมูลที่ได้จากแบบสำรวจ ผู้วิจัยได้รวบรวม วิเคราะห์ และเรียบเรียง จากนั้น จึงนำเสนอข้อมูลทั้งสองส่วนโดยการเขียนสรุปผลแบบบรรยาย

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัย 5 ประเด็น ได้แก่ การดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของห้องสมุด การใช้บริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาของสมาชิกห้องสมุด ความต้องการด้านการบริการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศของผู้พิการทางสายตา และแนวปฏิบัติการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่เหมาะสมกับบริบททางสังคมของผู้พิการทางสายตาในประเทศไทย

1. การดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา

ผู้วิจัยศึกษาการดำเนินงานของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา ใน 3 ด้าน คือ ด้านงานบริหาร งานเทคนิค และงานบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 งานบริหาร ครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1.1.1 โครงสร้างการบริหารงาน

ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่เป็นกรณีศึกษา จำนวน 3 ใน 4 แห่ง มีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน มีการแบ่งสายงาน กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานห้องสมุดเป็นลายลักษณ์อักษรโดยระบุไว้ที่เอกสารและเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ห้องสมุด ส่วนห้องสมุดอีก 1 แห่ง มีโครงสร้างการบริหารงานที่ไม่ชัดเจน ทั้งนี้

อาจเป็นเพราะอยู่ภายใต้การการบริหารงาน 2 โครงสร้าง ทำให้การประสานงานในการพัฒนาห้องสมุดเป็นไปอย่างล่าช้า และขาดความคล่องตัว ผลการวิจัยดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า การมีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจนเป็นองค์ประกอบสำคัญในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ดังที่ สจิวตและมอร์แรน (Stueart; & Moran. 2002: 147-149) ได้กล่าวว่า โครงสร้างการบริหารงานแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในตำแหน่งงานต่าง ๆ สายการบังคับบัญชา ตลอดจนขอบเขตหน้าที่ และความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละคน ซึ่งมักจะแสดงให้เห็นในรูปของแผนผังโครงสร้างองค์กร

1.1.2 นโยบาย

ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาส่วนใหญ่ มีนโยบายหลักในการดำเนินงานห้องสมุด คือ 1) เป็นแหล่งผลิตและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศสำหรับผู้พิการทางสายตา 2) เพื่อเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ทักษะการใช้ห้องสมุดและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเองทั้งด้านวิชาการ สารคดีและบันเทิงคดีเพื่อแสวงหาความรู้ต่าง ๆ 3) เพื่อช่วยเหลือผู้พิการทางสายตาด้านการศึกษา การประกอบอาชีพ และการดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างมีศักดิ์ศรีทัดเทียมกับคนปกติ นโยบายดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงสิทธิและโอกาสของผู้พิการทางสายตาในการได้รับการศึกษาและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเท่าเทียมกับคนปกติ ดังที่บัญญัติว่าด้วยสิทธิคนพิการไทย พ.ศ. 2541 (จรีรัตน์ ผ่องแผ้ว. 2542: 8) ส่วนในระดับสากล แนวทางการพัฒนาบริการห้องสมุดประชาชนของสหพันธ์สากลแห่งสมาคมและสถาบันห้องสมุด (IFLA. 2001: Online) ได้ระบุไว้ว่า การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศต้องคำนึงถึงหลักความเสมอภาคในการเข้าถึงสารสนเทศรวมทั้งการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้กลุ่มพิเศษ เช่น ผู้พิการทางสายตา

1.1.3 ด้านบุคลากร

ในด้านคุณสมบัติของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตามีทั้งที่สำเร็จการศึกษาสาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และสาขาวิชาอื่น ๆ ผู้บริหารและบรรณารักษ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า บรรณารักษ์ควรมีคุณสมบัติขั้นพื้นฐานด้านวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มีความเข้าใจผู้พิการทางสายตาอย่างถ่องแท้ และมีทักษะเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐานและพร้อมที่จะเรียนรู้ทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทางสายตาเพิ่มเติม ความคิดเห็นดังกล่าวสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในยุคสารสนเทศของสหพันธ์สากลแห่งสมาคมและสถาบันห้องสมุด (Kavanagh; & Skold. 2005: Online) ที่ระบุว่า บรรณารักษ์วิชาชีพที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตานั้นต้องมีทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศในการผลิตสารสนเทศที่ผู้พิการทางสายตาสามารถเข้าถึงได้ ตลอดจนเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก

ในด้านการฝึกอบรมบุคลากรที่ไม่มีคุณสมบัติทางวิชาชีพในการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาก็มีความจำเป็นอย่างยิ่ง การฝึกอบรมควรเน้นทั้งด้านการผลิตทรัพยากรสารสนเทศ การจัดการทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบตามมาตรฐานสากล การใช้เทคโนโลยีสำหรับช่วยให้ผู้พิการทางสายตาเข้าถึงสารสนเทศ ความรู้เกี่ยวกับการช่วยเหลือผู้พิการทางสายตา และจรรยาบรรณทางวิชาชีพ (Kavanagh; & Skold. 2005: Online; Kishore. 2010: Online) ทั้งนี้ การฝึกอบรมสามารถทำได้หลายรูปแบบ เช่น การฝึกอบรมระหว่างการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมทักษะเฉพาะด้าน การศึกษา และการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

1.1.4 งบประมาณ

ห้องสมุดสำหรับผู้พิการส่วนใหญ่ได้รับงบประมาณจากหน่วยงานต้นสังกัด เช่น มูลนิธิ มหาวิทยาลัย และแหล่งเงินทุนภายนอก สำหรับงบประมาณที่ได้รับจากหน่วยงานต้นสังกัดนั้น ผู้บริหารและบรรณารักษ์ มีความเห็นสอดคล้องกันว่าไม่เพียงพอต่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพในเชิงรุกได้ เนื่องจากงบประมาณส่วนใหญ่เป็นค่าใช้จ่ายในการผลิตทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งมีต้นทุนในการผลิตสูงมาก และต้องใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เข้ามาช่วยผลิตให้ได้ในปริมาณที่เพิ่มขึ้น ส่วนแหล่งเงินทุนภายนอก ผู้บริหารห้องสมุดต้องจัดทำแผนและโครงการ

เพื่อขอทุนสนับสนุนจากบุคคล หน่วยงาน/องค์กรต่าง ๆ ที่ยินดีให้การสนับสนุนห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา ผู้บริหารและบรรณารักษ์มีความเห็นว่า รัฐบาลควรมีบทบาทในการสนับสนุนงบประมาณประจำปีให้แก่ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา เพื่อให้ห้องสมุดสามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเกี่ยวกับแหล่งเงินทุนสนับสนุนห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาของสหพันธ์สากลแห่งสมาคมและสถาบันห้องสมุด (IFLA. 2007: Online) ว่า ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่มีแหล่งเงินทุนสนับสนุนแตกต่างกัน และมีความเห็นตรงกันว่า แหล่งทุนสนับสนุนควรมาจากรัฐบาลในรูปแบบของงบประมาณประจำ

1.1.5 อาคารสถานที่

สภาพห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในปัจจุบัน ส่วนใหญ่ยังไม่สามารถตอบสนองต่อลักษณะและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุดได้อย่างสมบูรณ์ ซึ่งเกิดจากปัญหาในด้านการออกแบบอาคารสถานที่ที่ปราศจากสิ่งอำนวยความสะดวกและขาดมาตรฐานในการออกแบบและจัดทำห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา ผู้บริหารและบรรณารักษ์มีความคิดเห็นตรงกันว่า ลักษณะของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่ดีควรมีการออกแบบทางด้านสถาปัตยกรรมที่เอื้อต่อการเข้าใช้ห้องสมุดของผู้พิการทางสายตา และจำเป็นต้องจัดสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งในอาคารและภายนอกอาคารอย่างครบครันตามกฎหมายเพื่อคนพิการ เช่น การทำทางลาด ลิฟต์ที่มีเสียงบอกชั้น บันได ราวจับนำทางสำหรับผู้สายตาเลือนราง เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับคู่มือชื่อ Design and Adaptation of Libraries and Services. ได้นำเสนอแนวคิดว่าการออกแบบอาคารที่เอื้อต่อการใช้ประโยชน์สำหรับผู้พิการทางสายตาส่งเสริมให้ผู้ใช้กลุ่มนี้มาใช้ห้องสมุดมากขึ้น และมีอิสรภาพในการเข้าถึงและเลือกใช้สารสนเทศได้เช่นผู้มีสายตาปกติ (Burrington. 2010: Online)

อย่างไรก็ตาม ผู้พิการทางสายตาส่วนหนึ่งมีความเห็นว่า สภาพแวดล้อมลักษณะโครงสร้างอาคารทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด ควรมีลักษณะเหมือนกับอาคารทั่ว ๆ ไป ไม่จำเป็นต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกใด ๆ เพื่อฝึกให้สมาชิกห้องสมุดเคยชินกับสภาพและลักษณะอาคารทั่วไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพจน์ ตั้งพันธุ์เพ็ญ (2542: บทคัดย่อ) ที่พบว่า อาคารห้องสมุดที่เหมาะสมสำหรับผู้พิการทางสายตา คือ อาคารที่มีการออกแบบเหมือนกับอาคารสาธารณะทั่วไป ไม่ควรสร้างรูปแบบที่เฉพาะเจาะจงเพื่อผู้พิการทางสายตาโดยเฉพาะ เนื่องจากในชีวิตจริงผู้พิการทางสายตาไม่ได้อยู่ในอาคารที่ออกแบบเฉพาะสำหรับผู้พิการทางสายตาเพียงอาคารเดียว

1.1.6 ทรัพยากรสารสนเทศ

ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุดมีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการของสมาชิกห้องสมุด ห้องสมุดส่วนใหญ่จึงให้ความสำคัญกับการเร่งผลิตทรัพยากรสารสนเทศให้มีจำนวนมากขึ้น โดยต้องคำนึงถึงรูปแบบและเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้พิการทางสายตาและนโยบายการให้บริการของห้องสมุดแต่ละแห่งเป็นหลัก

ในด้านรูปแบบทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาส่วนใหญ่ มีทรัพยากรสารสนเทศขึ้นพื้นฐานเพื่อให้บริการเหมือนกัน 2 รูปแบบ คือ หนังสือเสียงและหนังสืออักษรเบรลล์ ส่วนห้องสมุดในบางแห่งมีบริการทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบที่ต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับผู้ใช้ของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตานั้น ๆ เช่น ห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบหนังสือปกติ สื่อสิ่งพิมพ์ภาพพูน หนังสือตัวอักษรขนาดใหญ่ หนังสือและวารสารอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงสารสนเทศที่จัดอยู่ในรูปแบบไฟล์คอมพิวเตอร์ต่าง ๆ เป็นต้น

ในด้านเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่เน้นผลิตทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุมด้านวิชาการ สารคดี และบันเทิงคดี แต่จะมีสัดส่วนที่เล็กน้อยต่างกันตามนโยบายและพันธกิจของแต่ละห้องสมุด ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสอดคล้องกับที่ ฟินนี่ (Phinney. 1977: 67) ได้กล่าวว่า การให้บริการห้องสมุดสำหรับคนตาบอดก็เหมือนกับการให้บริการสำหรับคนปกติทั่วไป แต่รูปแบบของทรัพยากรที่ให้บริการอาจจะแตกต่างกันไป เช่น วัสดุบันทึกเสียง

หนังสือที่มีตัวอักษรขนาดใหญ่ หนังสืออักษรเบรลล์ เป็นต้น

1.1.7 เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก

ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาส่วนใหญ่มีนโยบายที่แตกต่างกันในการจัดบริการวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานห้องสมุดและให้บริการแก่ผู้ใช้เพื่อให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศ และมีเพียงแห่งเดียวที่ไม่มีบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่สมาชิก คือ ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการใช้งาน และงบประมาณของแต่ละห้องสมุด ผู้บริหารและบรรณารักษ์เห็นว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อช่วยในการดำเนินงานด้านการผลิตทรัพยากรสารสนเทศเป็นอันดับแรก เนื่องจากมีภารกิจหลัก คือ การผลิตสื่อและแปลงรูปแบบทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่ผู้พิการทางสายตา

ส่วนในด้านการจัดบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้นั้น ห้องสมุดส่วนใหญ่มีบริการคอมพิวเตอร์สำหรับผู้พิการทางสายตาให้สมาชิกห้องสมุดได้สืบค้นข้อมูล นับเป็นบริการเทคโนโลยีขั้นพื้นฐานที่ห้องสมุดต้องจัดให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวาสนา เปล่งสมบัติ (2542: 142) ที่ศึกษาความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักเรียนตาบอดในประเทศไทยและรายงานว่า นักเรียนมีความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้า ทำการบ้าน ทำรายงานเสริมการเรียน ในชั้นเรียน ต้องการสารสนเทศที่ทันสมัย และเพื่อความบันเทิงของตนเอง

1.2 งานเทคนิค ครอบคลุมประเด็นเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1.2.1 การคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า การคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่จะนำมาผลิตและแปลงเป็นทรัพยากรสารสนเทศสำหรับบริการให้แก่ผู้พิการทางสายตา ต้องคำนึงถึงความต้องการและความจำเป็นของผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกห้องสมุดเป็นสำคัญ ตลอดจนควรสอดคล้องกับนโยบายและพันธกิจของห้องสมุด ซึ่งห้องสมุดส่วนใหญ่มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณา คือ 1) คัดเลือกจากทรัพยากรสารสนเทศที่สมาชิกห้องสมุดนำมาฝากให้อ่านและผลิตเป็นหนังสืออักษรเบรลล์หรือหนังสือเสียง เพื่อใช้ประโยชน์ในการศึกษา การประกอบอาชีพ และการดำรงชีวิตที่ติดเทียมกับคนปกติ 2) คัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาด้านบันเทิงคดี สารคดี นวนิยาย เรื่องสั้น ความรู้ทั่วไปที่มีประโยชน์ในการสร้างเสริมความรู้และจินตนาการให้แก่สมาชิก

1.2.2 การจัดหา/ผลิตทรัพยากรสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่จัดหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยวิธีการที่คล้ายคลึงกัน ได้แก่ 1) การผลิตขึ้นเอง โดยห้องสมุดมีฝ่ายผลิตทรัพยากรสารสนเทศ 2) การซื้อและแลกเปลี่ยน บรรณารักษ์ติดต่อกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่ผลิตหนังสืออักษรเบรลล์และหนังสือเสียงเพื่อขอซื้อหรือทำสำเนาและแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศระหว่างกัน 3) การแปลงรูปทรัพยากรสารสนเทศ เป็นการนำสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ มาแปลงให้เป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ 4) การขอรับบริจาค บรรณารักษ์ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่ผลิตทรัพยากรสารสนเทศขึ้นมาเพื่อแจกจ่ายแก่ผู้พิการทางสายตา เพื่อให้ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศให้บริการเพิ่มขึ้นทั้งคุณภาพและปริมาณ

1.2.3 การวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตามีนโยบายการวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศที่แตกต่างกัน มีเพียงห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดาแห่งเดียว ที่มีการวิเคราะห์เนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศตามหลักวิชาการด้านบรรณารักษศาสตร์ โดยใช้การจัดหมวดหมู่ระบบห้องสมุดรัฐสภาอเมริกัน (LC) และลงรายการทรัพยากรสารสนเทศตามหลัก AACR2 และใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ INNOPAC ผู้ใช้สามารถสืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุดอัตโนมัติ ผ่านทางเว็บไซต์ของห้องสมุดได้ ส่วนห้องสมุดโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพใช้ระบบการวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นเอง ห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติใช้วิธีการประยุกต์ระบบทศนิยมดิวอี้ และใช้มาตรฐานการลงรายการเมทาตาสำหรับศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด

ลงรายการทรัพยากรสารสนเทศอย่างง่าย โดยใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอ็กเซล อย่างไรก็ตาม แนวทางการพัฒนาห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในยุคสารสนเทศของสหพันธ์สากลแห่งสมาคมและสถาบันห้องสมุด (Kavanagh; & Skold. 2005: Online) ได้แนะนำว่า ห้องสมุดควรวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศตามมาตรฐานแห่งชาติหรือสากล เพื่อประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางบรรณานุกรม และเพื่อเป็นการฝึกทักษะขั้นพื้นฐานในการใช้ห้องสมุดของผู้พิการทางสายตาให้สามารถใช้ห้องสมุดอื่น ๆ ได้ ส่วนในการจัดเก็บและสืบค้น ห้องสมุดควรมีใช้ระบบโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติเพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดเก็บและสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งผู้ใช้สามารถสืบค้นได้โดยสะดวก รวมทั้งการสืบค้นผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดในระบบอินเทอร์เน็ตได้

1.2.4 การบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ มีนโยบายในการบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้อย่างสม่ำเสมอ และมีการนิยามเพื่อป้องกันปลวกและแมลงต่าง ๆ เพราะหนังสืออักษรเบรลล์มีค่าใช้จ่ายในการผลิตค่อนข้างสูง ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในยุคสารสนเทศของสหพันธ์สากลแห่งสมาคมและสถาบันห้องสมุด (Kavanagh; & Skold. 2005: Online) ในส่วนที่กล่าวถึงการบำรุงรักษาหนังสือเบรลล์ โดยแนะนำให้จัดเก็บหนังสืออักษรเบรลล์อย่างเหมาะสม เพื่อไม่ให้เบียดกันจนความหนูนของตัวอักษรลบเลือนไป รวมทั้งการบำรุงรักษาหนังสือเสียง และไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ให้มีรูปแบบที่คงทน มีอายุการใช้งานที่คุ้มค่า

1.3 ด้านงานบริการ

ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาส่วนใหญ่ มีการจัดบริการให้แก่สมาชิกห้องสมุดเช่นเดียวกับห้องสมุดทั่ว ๆ ไป ได้แก่ บริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการค้นคว้าและสืบค้นข้อมูลการศึกษาเพื่อผู้พิการทางสายตา บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า เป็นต้น ส่วนที่แตกต่างกับห้องสมุดอื่น ๆ คือ กลุ่มผู้ใช้บริการและรูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ บรรณารักษ์จึงมีความรับผิดชอบพิเศษในการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้ที่เป็นผู้พิการทางสายตาเพื่อช่วยให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ตามความต้องการ และเพื่อให้บรรลุพันธกิจที่กำหนดไว้ ดังที่ เดอวู (Deveaux. 1982: Online) ได้กล่าวไว้ว่า ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาควรจัดบริการที่เหมาะสมตามผู้ใช้ต้องการ และควรช่วยเหลือผู้ใช้บริการให้สามารถพึ่งตนเองได้

2. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา

ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน สามารถแบ่งออกเป็น 5 ประเด็นดังต่อไปนี้

2.1 ปัญหาขาดแคลนงบประมาณ

ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาประสบปัญหางบประมาณไม่เพียงพอ เนื่องจากห้องสมุดมีต้นทุนค่าใช้จ่ายสูงมากและเพิ่มขึ้นทุกปี แต่งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรจากองค์กรแม่ยังคงเท่าเดิม ทำให้ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาไม่สามารถพัฒนาปรับปรุงห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ปราณี อัครวิชัยกุล (2542: 23) ได้เสนอว่า รัฐควรเพิ่มการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานให้แก่ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา เพื่อให้สอดคล้องกับปฏิญญาว่าด้วยสิทธิคนพิการไทย พ.ศ. 2541 ซึ่งระบุถึงสิทธิและโอกาสได้รับการศึกษา การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนบริการและความช่วยเหลือจากรัฐ

2.2 ปัญหาขาดแคลนจำนวนบุคลากร

ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาทุกแห่ง มีบรรณารักษ์และ/หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเพียง 1 คน ซึ่งไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับจำนวนสมาชิกห้องสมุด และปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติตามภาระงานในแต่ละวัน ดังนั้น จึงไม่สามารถผลิตทรัพยากรสารสนเทศได้ครบถ้วนตามความต้องการของผู้ใช้ ผู้บริหารห้องสมุดจึงมีนโยบายในการแก้ปัญหาดังกล่าวโดยต้องการจัดหา

บุคลากรที่เป็นบรรณารักษ์วิชาชีพเพิ่ม เนื่องจากห้องสมุดบางแห่งไม่มีบรรณารักษ์วิชาชีพในการดำเนินงานห้องสมุด ผลการวิจัยนี้ คล้ายคลึงกับข้อเสนอแนะของปราณี อัครภูษิตกุล (2542: 23) ที่เสนอว่า ห้องสมุดควรมีบรรณารักษ์วิชาชีพปฏิบัติงานอย่างน้อย 1 คน เพื่อให้บริการผู้ใช้มีประสิทธิภาพตามหลักวิชาชีพยิ่งขึ้น และห้องสมุดควรเพิ่มจำนวนบุคลากรที่มีหน้าที่โดยตรงในการผลิตทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้ห้องสมุดมีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.3 ปัญหาคารขาดแคลนทรัพยากรสารสนเทศ

ผู้บริหารและบรรณารักษ์ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาส่วนใหญ่ พบปัญหาคารขาดแคลนทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะขาดงบประมาณในการจัดหาและผลิตทรัพยากรสารสนเทศได้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ คล้ายคลึงกับงานวิจัยของ ดันท์ ศุภภัทรานนท์ (2527: 61) ที่พบว่า หนังสืออักษรเบรลล์ที่ห้องสมุดมีอยู่ไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เพราะการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาจะต้องผลิตขึ้นเองและการผลิตแต่ละเรื่องจะต้องใช้ระยะเวลานาน ทำให้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ไม่เพียงพอและขาดความหลากหลาย ส่งผลให้ผู้พิการทางสายตาขาดทักษะความรู้ในด้านต่าง ๆ ที่ต้องการได้

2.4 ปัญหาอาคารสถานที่

ห้องสมุดส่วนใหญ่มีข้อบกพร่องบางประการในออกแบบพื้นที่ภายในห้องสมุดซึ่งทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ เช่น การใช้ประตูแบบผลัก การเดินสะดุดธรณีประตู ตู้และชั้นใส่ทรัพยากรสารสนเทศสูงเกินไป เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบปัญหาเรื่องพื้นที่จำกัดและไม่สามารถขยายต่อไปได้ ทำให้ห้องสมุดไม่สามารถแบ่งพื้นที่สำหรับการบริการผู้ใช้ได้อย่างเหมาะสม เช่น ไม่มีโต๊ะเก้าอี้ที่นั่งฟังหนังสือเสียง ไม่มีที่สำหรับนั่งคุย เสวนา หรือทำกิจกรรมส่งเสริมการอ่านภายในห้องสมุดได้ ในขณะเดียวกัน บรรณารักษ์จำเป็นต้องขยายพื้นที่ในการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศที่เพิ่มปริมาณขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุรีรัตน์ ผ่องแผ้ว (2542: 10) ที่พบว่า คนพิการมีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้ห้องสมุดในเรื่องอาคารสถานที่ เช่น ไม่มีลิฟต์ที่มีเสียงบอกชั้น ไม่มีราวจับ ประตูภายในอาคารแบบผลักหรือหมุนลูกบิด โต๊ะ เก้าอี้เป็นเหลี่ยมหรือมุม อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องสมุดจัดโดยไม่ได้คำนึงถึงผู้พิการทางสายตา ทำให้การใช้ห้องสมุดมีปัญหา

2.5 ปัญหาโครงสร้างการบริหารงานไม่ชัดเจน

ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา 1 แห่ง มีโครงสร้างการบริหารงานที่ไม่ชัดเจน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอยู่ภายใต้การบริหารงาน 2 โครงสร้าง ทำให้การประสานงานในการพัฒนาห้องสมุดเป็นไปอย่างล่าช้า และขาดความคล่องตัว เช่น การขออนุมัติการจัดซื้อหรือพัฒนาห้องสมุดในบางครั้งจำเป็นต้องใช้การตัดสินใจที่เร่งด่วน แต่ห้องสมุดไม่สามารถดำเนินการได้ในทันที ต้องรอการอนุมัติจากผู้บริหารตามโครงสร้างการบริหารงานทั้ง 2 โครงสร้าง

3. การใช้บริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาของสมาชิกห้องสมุด

ผู้พิการทางสายตาทุกคนเห็นความสำคัญและตระหนักถึงคุณค่าของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา เนื่องจากห้องสมุดเป็นแหล่งชุมชนทรัพยากรที่จัดเก็บและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่ผู้พิการทางสายตาเข้าถึงได้ โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้แนะนำและสอนทักษะการใช้ห้องสมุด รวมถึงให้บริการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ ห้องสมุดจึงเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้านวิชาการ สารคดี และบันเทิงคดีทั้งในระบบและนอกระบบรวมถึงการศึกษาตลอดชีวิต มีบทบาทสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนด้านการศึกษา การประกอบอาชีพและการดำรงชีวิตให้แก่ผู้พิการทางสายตาให้มีทักษะความรู้ ความสามารถทัดเทียมกับคนปกติ เป็นการเปิดโลกทัศน์ให้แก่ผู้พิการทางสายตาได้เข้าถึงสารสนเทศต่าง ๆ ที่ตรงกับความต้องการมากขึ้น

ในด้านจุดมุ่งหมายของการเข้ามาใช้บริการห้องสมุด ผู้พิการทางสายตามีจุดมุ่งหมายในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน สามารถประมวลได้ 4 ประการ คือ 1) เพื่อการศึกษา แสวงหาความรู้เพิ่มเติมทางด้านวิชาการและการประกอบอาชีพ 2) เพื่อความบันเทิง พักผ่อนหย่อนใจและคลายเครียด 3) เพื่อขอให้ห้องสมุดผลิตและแปลงรูปทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ให้เป็นหนังสืออักษรเบรลล์และหนังสือเสียง และ 4) เพื่อใช้บริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกโดยเฉพาะ

ในด้านวิธีการใช้บริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา จากการศึกษา พบว่า มี 4 วิธี คือ 1) ผู้ใช้ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการด้วยตนเอง 2) ขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์หรือเพื่อนให้ช่วยค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ 3) ยืมทรัพยากรสารสนเทศทางโทรศัพท์และให้บรรณารักษ์จัดส่งให้ทางไปรษณีย์โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย และ 4) โทรศัพท์เข้ามาฟังหนังสือเสียงระบบเดซีของห้องสมุดคนตาบอดและผู้พิการทางสื่อสิ่งพิมพ์แห่งชาติ

4. ความต้องการด้านการบริการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศของผู้พิการทางสายตาในการใช้บริการห้องสมุด

ผู้พิการทางสายตาที่มีความต้องการบริการด้านบริการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศ โดยแบ่งเป็น 3 ประการ ดังต่อไปนี้

4.1 ความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ผู้พิการทางสายตาทุกคนมีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความสนใจของตน โดยมีเนื้อหาครอบคลุมทางด้านวิชาการทุกสาขาวิชา รวมทั้งบันเทิงคดีและสารคดี ดังนั้น ความหลากหลายของเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศจึงมีความสำคัญเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ความต้องการด้านปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ ผู้พิการทางสายตาส่วนใหญ่ต้องการให้ห้องสมุดจัดหาและผลิตทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการเพิ่มขึ้น และอันดับสุดท้าย คือ รูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุด สมาชิกห้องสมุดส่วนหนึ่งต้องการให้ห้องสมุดพัฒนารูปแบบทรัพยากรสารสนเทศให้มีความหลากหลายขึ้น ได้แก่ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถใช้ได้ทันที

4.2 ความต้องการด้านการบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้พิการทางสายตาที่มีความต้องการบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกใน 2 ประเด็น คือ 1) ความต้องการบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ คอมพิวเตอร์สำหรับผู้พิการทางสายตา เครื่องอ่านหนังสือเสียงระบบเดซี เครื่องฟังหนังสือแถบเสียง เครื่องขยายภาพและตัวอักษรให้มีขนาดใหญ่ ซึ่งผู้พิการทางสายตาส่วนใหญ่เห็นว่า ห้องสมุดควรจัดบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกพิการทางสายตาอย่างครบถ้วนและต้องการให้เพิ่มจำนวนเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้บริการมากขึ้นเพื่อรองรับการให้บริการของสมาชิกเพื่อที่จะตอบสนองการให้บริการภายในห้องสมุดได้อย่างครบวงจร 2) ความต้องการบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยในการเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ภายในห้องสมุด โดยจัดทำฐานข้อมูลรายการทรัพยากรสารสนเทศและเว็บไซต์ห้องสมุด เพื่อให้สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ทางอินเทอร์เน็ต รวมถึงต้องการให้ห้องสมุดมีบริการในลักษณะห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ผู้ใช้มีความต้องการและคาดหวังว่าห้องสมุดจะจัดหาเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศมากขึ้น ดังที่ จูริรัตน์ ผ่องแผ้ว (2542: 12) กล่าวว่า ห้องสมุดควรมีการปรับเปลี่ยนเพิ่มเติมอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าใช้บริการร่วมด้วยได้ เพราะความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ช่วยลดทอนอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารของคนพิการได้เป็นอย่างมาก นอกจากนี้ ผลการศึกษายังสอดคล้องกับงานวิจัยของพรทิพย์ พุจิตร (2544: 98) ที่พบว่า ผู้พิการทางสายตาต้องการให้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการให้บริการในห้องสมุดมากขึ้น เช่น ต้องการให้มีคอมพิวเตอร์ที่มีโปรแกรมสำหรับผู้พิการทางสายตา มีเว็บไซต์ของห้องสมุดโดยให้สามารถเข้าถึงและดาวน์โหลดโปรแกรมมาใช้ได้ และต้องการให้มีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่ใช้กับสื่อและทรัพยากรสารสนเทศของผู้พิการทางสายตาโดยเฉพาะ

4.3 ความต้องการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอาคารสถานที่

ผู้พิการทางสายตาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอาคารสถานที่สอดคล้องกัน คือ ผู้พิการทางสายตาต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอาคารสถานที่ เช่น เบลอร์ลีสล๊อค ประตูแบบเลื่อนอัตโนมัติ ราวจับสำหรับผู้พิการทางสายตาเลื่อนราง เป็นต้น โดยเฉพาะห้องสมุดโรงเรียนซึ่ง

สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเด็กนักเรียนที่พิการทางสายตา ห้องสมุดจำเป็นต้องมีเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อช่วยนักเรียนในการเข้าใช้บริการห้องสมุดและลดปัญหาเรื่องการเกิดอุบัติเหตุ ซึ่งคล้ายคลึงกับงานวิจัยของ พีระ จุ้ยน้อยสุวรรณ (2539: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ประตุน้ำต่างของอาคารเรียนควรเป็นแบบบานเลื่อน เช่นเดียวกับจุดเปลี่ยนระดับหรือบริเวณอันตรายจะต้องออกแบบระบบเตือนทางการสัมผัส โดยจะต้องใช้ให้เหมือนกันทั้งหมดเพื่อมิให้ผู้พิการเกิดความสับสน

5. แนวปฏิบัติการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา

ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยข้างต้น มาสร้างแนวปฏิบัติการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่เหมาะสมกับบริบททางสังคมของผู้พิการทางสายตาในประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้บริหาร บรรณารักษ์และ/หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในการปรับปรุงและพัฒนาในรูปแบบการดำเนินงานของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา ดังนั้น ผู้วิจัยขอเสนอแนวปฏิบัติการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา โดยสรุป ดังนี้

5.1 การดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาด้านงานบริหาร ครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

5.1.1 โครงสร้างการบริหารงาน

ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา ควรกำหนดโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน โดยแสดงสถานะของห้องสมุด ความสัมพันธ์ของห้องสมุดกับองค์กรแม่ ความสัมพันธ์ของส่วนงาน/ตำแหน่งงานต่าง ๆ ภายในห้องสมุด และควรกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานห้องสมุดเพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายได้เข้าใจถึงความสำคัญบทบาทและภารกิจที่ห้องสมุดมีต่อชุมชนและสังคม

5.1.2 นโยบาย

ผู้บริหารห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา จำเป็นต้องกำหนดนโยบายเพื่อเป็นกรอบในการปฏิบัติงานและการพัฒนาระบบห้องสมุดให้สามารถดำเนินงานด้านบริหาร เทคนิค และบริการให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่พิการทางสายตาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.1.3 บุคลากร

บรรณารักษ์และ/หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาเป็นบุคลากรที่สำคัญในการพัฒนาระบบงานห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้น บุคลากรจึงต้องมีคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน ดังนี้ 1) มีความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ เพื่อให้สามารถพัฒนาระบบงานและบริการของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาให้ได้มาตรฐาน 2) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผู้พิการทางสายตาเป็นอย่างดี 3) มีทักษะด้านคอมพิวเตอร์และพร้อมที่จะเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ เกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้พิการทางสายตาเพิ่มเติม เช่น เรียนรู้การใช้เครื่องพิมพ์อักษรเบรลล์ เป็นต้น

5.1.4 งบประมาณ

งบประมาณ มีความสำคัญมากในการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา เพราะมีค่าใช้จ่ายสูงมากในการผลิตทรัพยากรสารสนเทศและการจัดหาเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนั้น รัฐบาลจึงควรตระหนักถึงความสำคัญของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา และให้การสนับสนุนด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ อย่างไรก็ตาม การแสวงหางบประมาณเพิ่มเติมจากแหล่งทุนภายนอกยังคงมีความจำเป็น ห้องสมุดจึงควรจัดทำแผนและโครงการเพื่อขอทุนสนับสนุนจากบุคคล หน่วยงาน/องค์กรต่าง ๆ ที่ยินดีให้การสนับสนุนห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา

5.1.5 อาคารสถานที่

ห้องสมุดควรจัดอาคารสถานที่ให้เอื้ออำนวยต่อการใช้บริการของสมาชิกห้องสมุดตามกฎหมายลักษณะการจัดอาคารสถานที่เพื่อคนพิการทางสายตา เช่น มีราวจับสีแดงสำหรับผู้พิการทางสายตาเลือนราง มีการใช้เบรลล์ลืออกบนทางเดินภายในและรอบ ๆ อาคาร มีลิฟต์ที่มีเสียงบอกระหว่างชั้นและมีปุ่มกดอักษรเบรลล์ ประตูทางเข้า-ออกห้องสมุดควรเป็นประตูอัตโนมัติ เป็นต้น

5.1.6 ทรัพยากรสารสนเทศ

ห้องสมุดควรมีนโยบายในการจัดหาและผลิตทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบเพื่อให้สมาชิกที่ผู้พิการทางสายตาสามารถเข้าถึงได้ตามต้องการ มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชาทั้งด้านวิชาการ สารคดีและบันเทิงคดี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของห้องสมุดและกลุ่มผู้ใช้ด้วย เช่น ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาในสถาบันการศึกษา ควรมีนโยบายในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนโดยตรงเน้นเนื้อหาด้านวิชาการครอบคลุมทุกสาขาวิชาและด้านบันเทิงคดีที่มีประโยชน์ต่อการสร้างเสริมความคิด จินตนาการและเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ จรรยาโลงใจให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุด ห้องสมุดเฉพาะสำหรับผู้พิการทางสายตา ควรเน้นการผลิตและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบที่ผู้พิการทางสายตาเข้าถึงได้ง่าย ได้แก่ หนังสืออักษรเบรลล์ หนังสือเสียงเดซี เป็นต้น และควรมีเนื้อหาเหมาะสมกับผู้พิการทางสายตาทุกประเภท ทุกเพศ ทุกวัย เป็นต้น

5.1.7 เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทางสายตา

ห้องสมุดควรมีนโยบายในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกโดยแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้ 1) เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานห้องสมุด โดยเน้นการจัดวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายผลิต เช่น เครื่องพิมพ์อักษรเบรลล์ เครื่องบันทึกหนังสือเสียง เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมติดตั้งโปรแกรมต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน 2) เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศขั้นพื้นฐานสำหรับบริการแก่สมาชิกห้องสมุด ได้แก่ คอมพิวเตอร์สำหรับผู้พิการทางสายตา เครื่องฟังหนังสือเสียงเดซี เครื่องสำหรับขยายภาพและตัวอักษรให้มีขนาดใหญ่ขึ้น เป็นต้น

5.2 การดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาด้านงานเทคนิค ครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

5.2.1 การคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ

ในการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่จะนำมาผลิตและแปลงเป็นทรัพยากรสารสนเทศสำหรับผู้พิการทางสายตาควรคำนึงถึงความต้องการและความจำเป็นของผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกห้องสมุด ตลอดจนความสอดคล้องกับนโยบายและพันธกิจของห้องสมุด ซึ่งมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้ 1) คัดเลือกจากทรัพยากรสารสนเทศที่สมาชิกห้องสมุดนำมาฝากให้อ่านและผลิตเป็นหนังสือเสียงหรือหนังสืออักษรเบรลล์ 2) คัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาด้านบันเทิงคดีที่ช่วยสร้างความเพลิดเพลินให้แก่สมาชิก

5.2.2 การจัดหา/ผลิตทรัพยากรสารสนเทศ

ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด บรรณารักษ์ควรปฏิบัติตามนโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ มี 5 ประการ คือ 1) การผลิตขึ้นเอง 2) การซื้อและแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศเพื่อช่วยประหยัดเวลาในการผลิต 3) การแปลงรูปทรัพยากรสารสนเทศจากสื่อสิ่งพิมพ์ให้เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ 4) การบริจาค บรรณารักษ์ควรติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่ผลิตทรัพยากรสารสนเทศเพื่อแจกจ่ายแก่ห้องสมุดหรือผู้พิการทางสายตา และ 5) บรรณารักษ์ควรสร้างความร่วมมือระหว่างห้องสมุดในการจัดหา/ผลิตทรัพยากรสารสนเทศและใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เพื่อให้ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนมากขึ้นเพียงพอกับความต้องการของสมาชิกผู้พิการทางสายตา และลดความซ้ำซ้อนในการผลิตทรัพยากรสารสนเทศ

5.2.3 การวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ

ห้องสมุดควรมีนโยบายการวิเคราะห์เนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศ โดยการจัดหมวดหมู่และทำรายการตามมาตรฐานสากล เพื่อให้เป็นมาตรฐานในการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางบรรณานุกรม และการใช้ห้องสมุดร่วมกับคนปกติทั่วไป ในการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บและสืบค้น ห้องสมุดควรใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติหรือฐานข้อมูลเพื่อการจัดเก็บและสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งผู้ใช้สามารถสืบค้นได้โดยสะดวก รวมทั้งการสืบค้นผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด

ในระบบอินเทอร์เน็ตได้

5.2.4 การบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ

ห้องสมุดควรมีนโยบายในการบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้อย่างสม่ำเสมอ โดยตรวจสอบและพิจารณาสภาพของทรัพยากรสารสนเทศแต่ละชิ้นว่าชำรุดเสียหายหรือไม่ หากพบว่าชำรุด ควรส่งให้ฝ่ายผลิตซ่อมแซมหรือผลิตทดแทนทันที นอกจากนี้ ห้องสมุดควรจัดยาเพื่อป้องกันปลวกและแมลงต่าง ๆ เพราะหนังสืออักษรเบรลล์มีค่าใช้จ่ายในการผลิตค่อนข้างสูง

5.3 การดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาด้านงานบริการ

ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา มีการดำเนินงานจัดบริการให้แก่สมาชิกห้องสมุดเช่นเดียวกับห้องสมุดทั่ว ๆ ไป ส่วนที่แตกต่างคือ รูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ และบรรณารักษ์จะต้องดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้ที่เป็นผู้พิการทางสายตาเป็นพิเศษ เพื่อช่วยให้สมาชิกได้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุด ให้ได้รับความรู้และความบันเทิง ห้องสมุดควรจัดบริการต่าง ๆ ดังนี้ 1) บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ 2) บริการเว็บไซต์และฐานข้อมูลห้องสมุด 3) บริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ โดยจัดบริการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พิการทางสายตา 3 รูปแบบ ได้แก่ ยืมด้วยตนเอง ยืมโดยบรรณารักษ์จัดหาให้ และยืมทางโทรศัพท์พร้อมทั้งห้องสมุดจัดส่งให้ทางไปรษณีย์ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ 4) บริการฟังหนังสือเสียงทางโทรศัพท์ 5) แนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ 6) บริการผลิตและแปลงรูปและทำสำเนาหนังสือเสียงตามความประสงค์ของผู้พิการทางสายตา 7) จัดหาอาสาสมัครช่วยเหลือผู้พิการทางสายตาด้านการศึกษา 8) บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้าด้านการศึกษา การประกอบอาชีพ และการดำรงชีวิตสำหรับผู้พิการทางสายตา 9) แนะนำการใช้ห้องสมุดและสอนทักษะการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ 10) บริการค้นคว้าวิจัย 11) บริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

6. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

1.1 ควรส่งเสริมความร่วมมือในการบริหารงานห้องสมุดผู้พิการทางสายตาทั้งในระดับชาติและระดับสากล เพื่อให้รัฐบาลเห็นความสำคัญและจัดหางบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานของห้องสมุดอย่างเพียงพอ

1.2 ควรสนับสนุนให้มีการศึกษาวิจัยและการประเมินผลเพื่อพัฒนาปรับปรุงห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาให้มีการดำเนินงานที่ดีมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้พิการทางสายตาได้

1.3 ควรกำหนดโครงสร้างการบริหารงาน นโยบาย แผนกลยุทธ์ที่ชัดเจน

1.4 ควรขยายความร่วมมือในการสร้างเครือข่ายห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา

1.5 ควรกำหนดมาตรฐานและการประกันคุณภาพของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาทั้งในด้านการผลิตทรัพยากรสารสนเทศและการให้บริการ

1.6 ควรเน้นนโยบายการพัฒนากระบวนการจัดวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาให้เป็นไปตามหลักมาตรฐานสากลทางบรรณารักษศาสตร์

1.7 ควรมีนโยบายในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดให้ผู้พิการทางสายตาและผู้สนใจได้รู้จักและทราบถึงพันธกิจของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา เพื่อหาอาสาสมัครและหาแหล่งเงินทุนภายนอกเพื่อการสนับสนุน

1.8 ควรสนับสนุนให้บุคลากรได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ในสาขาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับบรรณารักษ์

2.1 บรรณารักษ์ควรพัฒนาห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาให้มีการดำเนินงานด้านงานเทคนิคที่เป็นมาตรฐานสากลตามหลักบรรณารักษศาสตร์

2.2 ควรประชาสัมพันธ์ห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาส่งต่อเนื่องสม่ำเสมอ และเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายขึ้น เช่น เว็บไซต์ต่าง ๆ สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ เป็นต้น

2.3 เป็นตัวกลางในการประสานงานเพื่อขอความร่วมมือในการจัดหา การผลิตและการแลกเปลี่ยนทรัพยากร

2.4 ควรเข้าฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาและปรับปรุงห้องสมุดของตนให้เป็นระบบมาตรฐานและจัดบริการที่ครอบคลุมความต้องการของผู้พิการทางสายตามากยิ่งขึ้น

2.5 ควรจัดฝึกอบรมพิเศษและให้คำแนะนำเรื่องการผลิตทรัพยากรสารสนเทศสำหรับผู้สนใจและยินดีเข้ามาเป็นอาสาสมัครของห้องสมุดเพื่อช่วยเหลืองานผลิตทรัพยากรสารสนเทศ

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรนำแนวปฏิบัติการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา ซึ่งเป็นผลจากวิจัยนี้ไปวิจัยต่อเนื่อง โดยศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหาร บรรณารักษ์ และผู้ใช้บริการของห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาทั่วประเทศ เพื่อนำมาผลการวิจัยที่ได้มาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาแนวปฏิบัตินี้ให้เป็นมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตาที่เหมาะสมกับประเทศไทย

.....

เอกสารอ้างอิง

- จूरี่รัตน์ ผ่องแผ้ว. (2542, กรกฎาคม-ธันวาคม). สิทธิของคนพิการในการเข้าใช้ห้องสมุด. **โดมทัศน์**. 20(2): 5-14.
- ดนนท์ ศุภภัทรานนท์. (2527). **การวิเคราะห์ความต้องการของคนตาบอดที่มีต่อบริการของห้องสมุดคอลฟิลด์เพื่อคนตาบอดแห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปราณี อัครภูษิต. (2542, มกราคม-ธันวาคม). ห้องสมุดคอลฟิลด์เพื่อคนตาบอด. **โดมทัศน์**. 20(2): 15-24.
- พรทิพย์ พูจิตร์. (2544). **เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่องานบริการห้องสมุดสำหรับนักศึกษาตาบอดและสายตาดูแลของสถาบันอุดมศึกษาในเขตปริมณฑล**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พีระ จุ๋นน้อยสุวรรณ. (2539). **แนวความคิดในการออกแบบของประกอบของโรงเรียนสอนคนตาบอดสังกัดกองการศึกษาพิเศษ กรมสามัญศึกษา**. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- มณฑะเชียร 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.
- วรรณัง ตั้งพันธุ์เพ็ญ. (2542). **โครงการห้องสมุดเพื่อผู้พิการทางสายตา**. วิทยานิพนธ์ สถ.ม (สถาปัตยกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- วาสนา เปล่งสมบัติ. (2542). **ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักเรียนตาบอดในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิริยะ นามศิริพงศ์พันธุ์. (2539). **กฎหมายและนโยบายของรัฐเกี่ยวกับคนพิการ**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- 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
- 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>
- 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**. Hague: 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/liabraryservices.cfm>
- Phinney, Eleanor. (1977). **The Librarian and the Patient: An Introduction to Library Services for Patients in Health Care Institutions**. 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.