

## Friendly For All: เพื่อนักศึกษาพิการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ชันษา สีแดง\*, นพมาศ จันทรพิทักษ์, ยากันต์ณัฐ เย็นสฤติย์, ทิพวรรณ สุขรว

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

239 ถนนห้วยแก้ว ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200

## Friendly For All: For Students With Disabilities, Chiang Mai University

Chansa Seedaeng\*, Noppamas Chantarapitack, Yakannut Yensathit, Tippawan Sookruay

Chiang Mai University Library

239 Huay Kaew Road, Suthep Subdistrict, Muang District, Chiang Mai 50200

E-mail: chansa.s@cmu.ac.th

► รับบทความ 9 กันยายน 2567 ► แก้ไขบทความ 20 พฤศจิกายน 2567 ► ตอบรับบทความ 2 ธันวาคม 2567

### บทคัดย่อ

Friendly for all การพัฒนาและปรับปรุงบริการเพื่อนักศึกษาพิการ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดำเนินการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์ และความต้องการของนักศึกษาพิการต่อการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงบริการของสำนักหอสมุด ในด้านการให้บริการ ด้านทรัพยากร และการเข้าถึงทางด้านกายภาพของนักศึกษาพิการ จึงได้จัดทำโครงการเพื่อให้ นักศึกษาพิการสามารถ “ช่วยเหลือตัวเองอย่างอิสระได้มากที่สุด” (Independent Living) ลดข้อจำกัดการเข้าถึงการใช้บริการในสำนักหอสมุด ผ่านการจัดกิจกรรมการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ในปี 2564 ในประเด็นการสัมภาษณ์ ด้านการบริการ ด้านทรัพยากร สารสนเทศ และด้านอาคารสถานที่ ทำให้ห้องสมุดได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และสร้างความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับความต้องการของนักศึกษาพิการในแต่ละกลุ่ม ซึ่งสามารถช่วยให้งานบริการสารสนเทศ นำข้อมูลมาวางแผนและปรับปรุงการ ให้บริการนักศึกษาพิการในปี 2565 เช่น จัดบริการช่วยหยิบหนังสือ บริการสำรองที่นั่งอ่าน บริการขยายระยะเวลายืมหนังสือ บริการส่งถึงห้องพัก และปรับปรุงเพจ Facebook นักศึกษาพิการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้ นักศึกษาพิการ ทางสายตาสามารถใช้โปรแกรมช่วยฟังได้ และสื่อรูปภาพจะเน้นการใช้สีที่ตัดกันเพื่อให้เหมาะสมกับนักศึกษาพิการทางสายตา เป็นต้น และในปี 2566 ได้จัดกิจกรรมนำชมห้องสมุด (CMU Library on tour) เพื่อศึกษาประสบการณ์การใช้ห้องสมุด (User experiences) และความต้องการพร้อมทั้งแลกเปลี่ยนเรียนรู้รับฟังความคิดเห็นของนักศึกษาพิการที่เป็นปัจจุบัน ต่อการใช้ บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งได้พัฒนาอย่างต่อเนื่อง จากนั้นนำข้อมูลในทุกส่วนที่ได้ดำเนินการและศึกษา มาวางแผนกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง และให้สอดคล้องตามเอกสารของคณะกรรมการด้านการบริการห้องสมุดสำหรับผู้ด้อยโอกาส (IFLA Standing Committee of Libraries Serving Disadvantaged Persons-LSDP) ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1) การเข้าถึงทางด้านกายภาพ 2) รูปแบบสื่อสำหรับให้บริการ 3) การบริการและการสื่อสาร เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการ ให้บริการ การจัดหาทรัพยากร และการเข้าถึงทางด้านกายภาพของนักศึกษาพิการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้ทั่วถึงและตรงกับความต้องการของนักศึกษาพิการอย่างสูงสุด

## คำสำคัญ

คนพิการ, นักศึกษาพิการ, การจัดบริการห้องสมุดสำหรับนักศึกษาผู้พิการ

## Abstract

Friendly for All, Chiangmai University library's development and services adaption for CMU disabled student is to research CMU users' expectations and experiences with the library. With the goal of approaching and enhancing our library's user services, resources, and physical item access. This project's requirements include assisting students with disabilities to live independently, lowering access restrictions to library services, and concurrently researching the expectations and experiences of the CMU Library through the "Focus Group" in 2021 on interview issues Service aspect Information resources and buildings. This allows the library to gain useful information and understand the needs of students with disabilities in each group which can help with information service work use the information to plan and improve services for students with disabilities in 2022, such as Arrange a service to help pick up, Reading reservation service, Service for extending the period of borrowing books, Dormitory delivery service and Improve Facebook page Disabled students of the library office Chiang Mai University and the CMU Library on Tour project in 2023 to study user experiences and current needs and exchange of opinions of students with disabilities to use the library services Chiang Mai University which has developed continuously. The project's information outcomes have been developed and discussed with all relevant departments in order to align with the IFLA, Standing Committee of Libraries Serving Disadvantaged Persons (LSDP) a portion of materials and services, media formats and service and communication with the goal of enhancing and modifying the resources provided, the physical items accessible, and the services in order to fulfill the needs of the majority of CMU students who have disabilities.

## Keywords

Disabilities, Students with Disabilities, Library Services for Students with Disabilities

## บทนำ (Introduction)

ตามพระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551 กำหนดสิทธิและหน้าที่ทางการศึกษาของคนพิการ ในมาตรา 5 ดังนี้ (1) ได้รับการศึกษาโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายตั้งแต่แรกเกิดหรือพบความพิการ จนตลอดชีวิต พร้อมทั้งได้รับสื่อ เทคโนโลยี บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา (2) เลือกบริการทางการศึกษาสถานศึกษา รูปแบบการศึกษา โดยคำนึงถึงความสามารถ ความถนัด และความต้องการจำเป็นพิเศษของบุคคลนั้น และ (3) ได้รับการศึกษาที่มีมาตรฐาน การจัดหลักสูตรกระบวนการเรียนรู้ ประกันคุณภาพการศึกษา การทดสอบทางการศึกษาที่ตรงกับความจำเป็นพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท (พระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551, 2551) สอดคล้องกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals หรือ SDGs ของ องค์การสหประชาชาติ (United Nations: UN) เป้าหมายที่ 4 เรื่องการศึกษาที่เท่าเทียม/เสมอภาค มาใช้

เป็นกรอบทิศทางการดำเนินงานด้านการศึกษาที่ยั่งยืน โดยเปิดโอกาสให้นักศึกษาพิการหรือนักศึกษาที่มีข้อจำกัดทางร่างกาย เข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้อย่างเท่าเทียม

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งเป็นแหล่งเรียนรู้และสนับสนุนการศึกษาและการวิจัยแก่นักศึกษา บุคลากร อาจารย์และบุคคลทั่วไป เล็งเห็นความสำคัญต่อการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง รวมถึงการให้บริการแก่นักศึกษาพิการทุกประเภท อาทิ ความบกพร่องทางการได้ยิน ความบกพร่องทางร่างกาย และความบกพร่องทางการมองเห็น ด้วยสาเหตุความพิการดังกล่าวทำให้นักศึกษาพิการพบปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้บริการห้องสมุด เนื่องจากการออกแบบ การเข้าถึงอาคารและจุดให้บริการส่วนใหญ่ในเบื้องต้นของห้องสมุดไม่ได้ถูกออกแบบมาเพื่อรองรับการให้บริการแก่นักศึกษาพิการ (ประสิทธิ์ ประทุมรัตน์ และกุลธิดา ท้วมสุข, 2562) ดังนั้น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงกำหนดแผนกลยุทธ์ พ.ศ. 2566 – 2570 ในประเด็นกลยุทธ์การส่งเสริมการรู้สารสนเทศ (information literacy) และยกระดับการเข้าถึงสารสนเทศ เพื่อตอบสนองการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการวิจัย ได้จัดทำโครงการเพื่อให้นักศึกษาพิการสามารถใช้บริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด ได้ด้วยตัวเองได้มากที่สุด จึงได้จัดกิจกรรมสนทนากลุ่ม (Focus Group) และกิจกรรมนำชมห้องสมุด (CMU Library on tour) เพื่อแนะนำบริการ ศึกษาประสบการณ์ ความต้องการพร้อมทั้งแลกเปลี่ยนเรียนรู้รับฟังความคิดเห็นของนักศึกษาพิการต่อการให้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตามประเด็นการให้บริการ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และสิ่งอำนวยความสะดวกอาคารสถานที่ และนำผลสรุปการจัดกิจกรรม มาทบทวนร่วมกับผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนร่วมในการให้บริการนักศึกษาพิการ ประชุมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนั้นได้ศึกษาเอกสาร Access to Libraries for Persons with Disabilities-Checklist ของสหพันธ์สมาคมห้องสมุดนานาชาติ ในส่วนของคณะกรรมการด้านการบริการห้องสมุดสำหรับผู้ด้อยโอกาส (IFLA) เพื่อเป็นข้อมูลในเรื่องที่ห้องสมุดควรดำเนินการสำหรับผู้ด้อยโอกาส 3 ด้าน ได้แก่ 1) การเข้าถึงทางกายภาพ (Physical access) 2) รูปแบบสื่อสำหรับให้บริการ (Media formats) 3) การบริการและการสื่อสาร (Service and communication) รวมถึง บุคลากรผู้ให้บริการและการสร้างความร่วมมือกับองค์กรเพื่อคนพิการ (Irvall, & Nielsen, 2005) จากนั้นนำข้อมูลในทุกส่วนที่ได้ดำเนินการและศึกษามาวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้ถูกต้องและตรงกับความต้องการของนักศึกษาพิการอย่างสูงสุด

### วัตถุประสงค์ (Objective)

1. เพื่อศึกษาประสบการณ์การใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ของนักศึกษาพิการ
2. เพื่อศึกษาความต้องการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ของนักศึกษาพิการ
3. เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงบริการของสำนักหอสมุด ในด้านการให้บริการด้านทรัพยากร และด้านอาคารสถานที่

### วิธีการดำเนินการ (Methodology)

1. ศึกษารัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติ และกฎหมาย ที่เกี่ยวกับคนพิการทั้งในประเทศและต่างประเทศ
2. สำนักหอสมุดประชุมหาแนวทางการให้บริการนักศึกษาพิการร่วมกับคุณรุ่งทิพา ไชยชมภู หัวหน้างานสนับสนุนนักศึกษาพิการ งานสนับสนุนนักศึกษาพิการ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ วันที่ 30 มิถุนายน 2563
3. จัดกิจกรรมสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อศึกษาประสบการณ์ ความต้องการ ของนักศึกษาพิการต่อการให้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปี 2564 และสรุปผลการจัดกิจกรรมสนทนากลุ่ม (Focus Group) ตามประเด็นหัวข้อ การให้บริการ การจัดหาทรัพยากรห้องสมุด และสิ่งอำนวยความสะดวกอาคารสถานที่
4. นำผลสรุปการจัดกิจกรรมสนทนากลุ่ม (Focus Group) ประชุมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อวางแผนการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของห้องสมุดให้ตรงกับความต้องการใช้บริการของนักศึกษาพิการ

5. จัดกิจกรรมนำชมห้องสมุด (CMU Library on tour) ในปี 2566 เพื่อแนะนำบริการ ศึกษาประสบการณ์ ความต้องการพร้อมทั้งแลกเปลี่ยนเรียนรู้รับฟังความคิดเห็นของนักศึกษาเพื่อการให้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปี 2566

6. นำผลสรุปการจัดกิจกรรมนำชมห้องสมุด (CMU Library on tour) มาทบทวนร่วมกับผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนร่วมในการให้บริการนักศึกษาเพื่อการสรุปเป็นแนวทางการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา

7. ดำเนินการจัดกิจกรรม พัฒนาการให้บริการ พัฒนาด้านทรัพยากรห้องสมุด และปรับปรุงด้านอาคารสถานที่ ตามการสรุปผลและการทบทวนกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดกิจกรรมสนทนากลุ่ม (Focus Group) และกิจกรรมนำชมห้องสมุด (CMU Library on tour)

## ผลการดำเนินการและอภิปรายผล (Result and Discussion)

### ผลการดำเนินการ (Result)

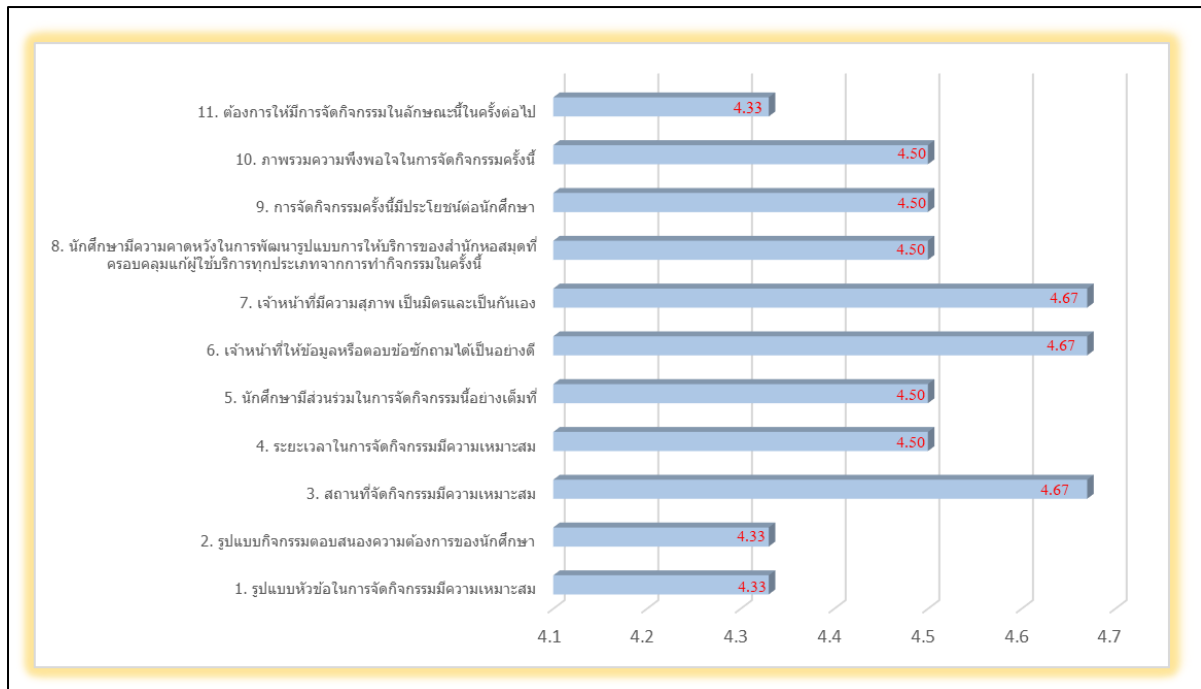
การศึกษาประสบการณ์และความต้องการการให้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ของนักศึกษา มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2564, ปี 2565 และปี 2566 ในปัจจุบัน สำนักหอสมุดได้กำหนดเป็นแผนการดำเนินงานประจำที่ต้องทำอย่างต่อเนื่องของงานบริการสารสนเทศ โดยได้นำข้อสรุปและข้อเสนอแนะจากการจัดกิจกรรมสนทนากลุ่ม (Focus Group) และกิจกรรมนำชมห้องสมุด (CMU Library on tour) มาปรับปรุงการให้บริการให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีผลการดำเนินงาน ดังนี้

- |                             |                |
|-----------------------------|----------------|
| 1. การจัดกิจกรรม            | จำนวน 5 รายการ |
| 2. การพัฒนาการบริการ        | จำนวน 8 รายการ |
| 3. การพัฒนาด้านทรัพยากร     | จำนวน 3 รายการ |
| 4. การพัฒนาด้านอาคารสถานที่ | จำนวน 8 รายการ |

### 1. การจัดกิจกรรม

#### 1.1 จัดกิจกรรมสนทนากลุ่ม (Focus Group)

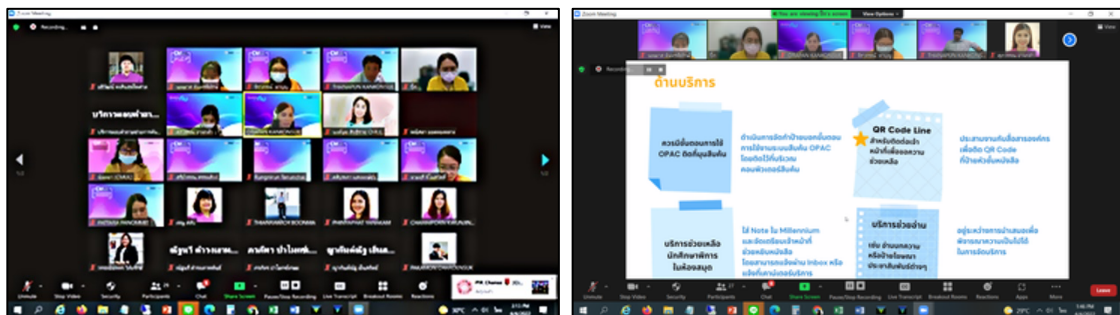
เพื่อศึกษาประสบการณ์และความต้องการของนักศึกษาเพื่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 6 คน จำแนกตามประเภทความพิการ ได้แก่ ความพิการทางสายตา 2 คน ความพิการทางร่างกาย 1 คน ความพิการทางการได้ยิน 3 คน จากนักศึกษาทุกชั้นปี จำนวน 40 คน คิดเป็นนักศึกษาพิการที่เข้าร่วมกิจกรรม ร้อยละ 15 (ในครั้งนี้นักศึกษาความพิการทางออทิสติกเนื่องจากนักศึกษาพิการทางออทิสติกติดกิจกรรมอื่นของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในวันเดียวกัน) โดยการจัดกิจกรรมได้แบ่งเป็นการสนทนาที่ละกลุ่มความพิการ ซึ่งทำให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและเป็นประสบการณ์จริงจากแต่ละกลุ่มเป้าหมาย โดยเจ้าหน้าที่ได้นำนักศึกษาพิการสำรวจพื้นที่ทั้งภายในและบริเวณโดยรอบสำนักหอสมุด จากนั้นดำเนินการสัมภาษณ์โดยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ตามประเด็นหัวข้อหลัก 3 หัวข้อ ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรห้องสมุด และด้านอาคารสถานที่ ซึ่งนักศึกษาพิการได้ให้ข้อสังเกต ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์และสร้างความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับความต้องการของนักศึกษาพิการในแต่ละกลุ่ม ซึ่งสามารถช่วยให้งานบริการสารสนเทศ นำข้อมูลมาวางแผนและปรับปรุงการให้บริการทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างเหมาะสม สรุปการประเมินความพึงพอใจกิจกรรมสนทนากลุ่ม (Focus Group) นักศึกษาพิการ ระหว่างวันที่ 27 – 30 กันยายน 2564 ผลประเมินความพึงพอใจการจัดกิจกรรมในภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด



ภาพที่ 1 แสดงระดับความพึงพอใจในกิจกรรมสนทนากลุ่ม (Focus Group)

จากการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในกิจกรรม สนทนากลุ่มนักศึกษาพิการ ปี 2564 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.50$ ) เมื่อพิจารณาพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่จัดกิจกรรมเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เป็นมิตรและเป็นกันเอง ( $\bar{x} = 4.67$ ) ส่วนรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ รูปแบบหัวข้อในการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสมรูปแบบกิจกรรมตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ( $\bar{x} = 4.33$ ) และต้องการให้มีการจัดกิจกรรมในลักษณะนี้ในครั้งต่อไป

นำผลสรุปการจัดกิจกรรมสนทนากลุ่ม (Focus Group) ประชุมหารือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อวางแผนการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของห้องสมุดให้ตรงกับความต้องการใช้บริการของนักศึกษาพิการ

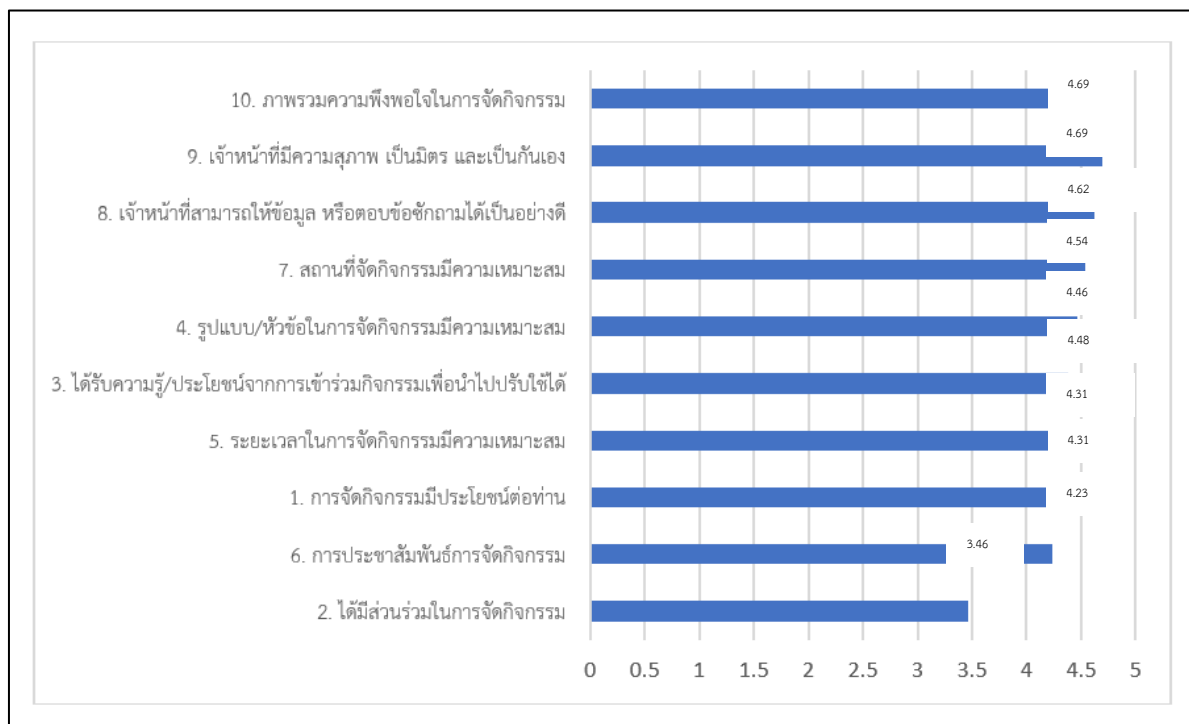


## 1.2 กิจกรรมนำชมสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU Library on tour)

จัดกิจกรรมนำชมสำนักหอสมุด เพื่อนักศึกษาพิการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในวันที่ 13 กันยายน 2566 เพื่อศึกษาประสบการณ์ ความต้องการ พร้อมทั้งแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รับฟังความคิดเห็นของนักศึกษาพิการต่อการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีนักศึกษาพิการชั้นปีที่ 1 เข้าร่วมกิจกรรม จำนวนรวม 13 คน จำแนกตามประเภทความพิการ ได้แก่ ความพิการทางสายตา 3 คน ความพิการทางร่างกาย 3 คน ความพิการทางการได้ยิน 4 คน และความพิการทางออทิสติก 3 คน จากจำนวนนักศึกษาพิการชั้นปีที่ 1 ทั้งหมดจำนวน 18 คน คิดเป็นนักศึกษาพิการที่ร่วมกิจกรรม ร้อยละ 72



สรุปการประเมินความพึงพอใจกิจกรรมนำชมสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU Library on Tour) แก่นักศึกษาพิการ ในวันที่ 13 กันยายน 2566 ผลประเมินความพึงพอใจการจัดกิจกรรมในภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด



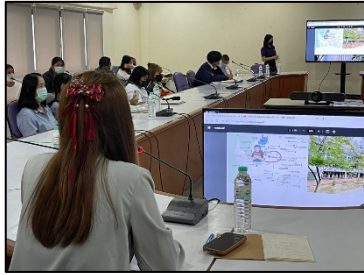
ภาพที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนำชมสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU Library on Tour)

จากการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในกิจกรรม CMU Library on Tour เพื่อนักศึกษาพิการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในภาพรวมระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{x}$  = 4.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เป็นมิตร และเป็นกันเอง ( $\bar{x}$  = 4.69) และความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ได้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม ( $\bar{x}$  = 3.46)

นำสรุปผลดังกล่าวมาประชุมหารือร่วมกันในงานบริการสารสนเทศและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสรุปเป็นแนวทาง และการจัดบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาพิการ ซึ่งงานบริการสารสนเทศได้วางแผนการให้บริการ รวบรวม แหล่งเรียนรู้ในรูปแบบหนังสือเสียง (Audio Book) ที่มีให้บริการฟรีตามเว็บไซต์ต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายการให้บริการนักศึกษา พิการและผู้พิการทั่วไป

### 1.3 จัดกิจกรรมบรรยายแนะนำบริการให้กับนักศึกษาพิการที่เข้าศึกษาใหม่และผู้ปกครอง

เพื่อให้นักศึกษาพิการและผู้ปกครองได้รับทราบเกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุด ในงานปฐมนิเทศนักศึกษาพิการ เตรียมความพร้อมสู่การเป็นลูกช้างเชือกใหม่ ดำเนินการบรรยาย แนะนำบริการโดยหัวหน้างานบริการสารสนเทศและผู้รับผิดชอบหลักในการดูแลบริการนักศึกษาพิการของห้องสมุด



1.4 จัดกิจกรรมนำชมการจัดพื้นที่บริการสำหรับนักศึกษาพิการหรือนักศึกษาที่มีข้อจำกัดทางร่างกาย ให้แก่อธิบดีกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการและคณะศึกษาดูงาน โดยผู้อำนวยการสำนักหอสมุด ในการเข้าเยี่ยมชมอารยสถาปัตย์ จำนวนรวม 60 คน ในวันที่ 16 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565



1.5 จัดกิจกรรมร่วมบริจาคกล่องและของกระดาดที่ไม่ใช้แล้วทุกประเภท เพื่อนำกลับมาใช้ซ้ำผ่านเส้นทางไปรษณีย์ โดยสำนักหอสมุด ได้สร้างความร่วมมือกับ Box ของไปรษณีย์ไทย ในการรีไซเคิลเป็นกล่อง BOX บุญ สำหรับบรรจุสิ่งที่จะใช้ในการดำรงชีพ เพื่อส่งมอบให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับคนพิการต่อไป



จากผลการศึกษาการจัดกิจกรรมสนทนากลุ่ม (Focus Group) และการจัดกิจกรรมนำชมสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU Library on tour) ร่วมกับนักศึกษาพิการ สำนักหอสมุดได้ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

## 2. การพัฒนาการให้บริการ

**2.1 บริการสำรองที่นั่งอ่าน** เป็นการจัดเตรียมสำรองพื้นที่ภายในห้องสมุด สำหรับนักศึกษาพิการที่มีความจำเป็นหรือความต้องการเฉพาะ ซึ่งเป็นพื้นที่ที่เหมาะสมสำหรับการอ่านและการเรียนรู้ของนักศึกษาพิการ เช่น การควบคุมแสงสว่าง การลดเสียงรบกวน เป็นต้น นักศึกษา สามารถติดต่อ ณ เคาน์เตอร์ยืม-คืน หรือ ช่องทางออนไลน์ เช่น Facebook Page และ Line Official



**2.2 บริการช่วยหยิบยืม** การให้บริการที่เฉพาะสำหรับนักศึกษาพิการทุกประเภท ให้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุดได้อย่างเท่าเทียมกับนักศึกษาทั่วไป ให้บริการโดยเจ้าหน้าที่สำนักหอสมุดหยิบหนังสือจากชั้นต่าง ๆ สามารถติดต่อ ณ เคาน์เตอร์ยืม-คืน หรือ ทางโทรศัพท์ หรือ ช่องทางออนไลน์ เช่น Facebook Page และ Line Official



**2.3 บริการส่งถึงหอพัก** เป็นบริการจัดส่งหนังสือให้กับนักศึกษาพิการที่มีความต้องการใช้ทรัพยากรของสำนักหอสมุดและไม่สะดวกเดินทางเข้ามาที่สำนักหอสมุด สามารถแจ้งเจ้าหน้าที่เพื่อนำหนังสือไปส่ง ณ หอพักภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่



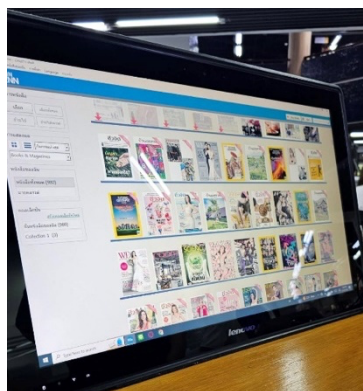
**2.4 บริการขยายระยะเวลายืมหนังสือสำหรับนักศึกษาพิการ** โดยปรับขยายระยะเวลาการยืมมากกว่านักศึกษาทั่วไปจากเดิม 7 วัน ขยายเป็นหนังสือทั่วไป 30 วัน วิทยานิพนธ์และนวนิยาย 14 วัน เพื่อรองรับความต้องการของนักศึกษาที่มีความจำกัดในการเข้าถึงหรือการใช้ห้องสมุด



2.5 บริการนำชมห้องสมุด มุ่งเน้นการแนะนำพื้นที่และจุดบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดให้นักศึกษาพิการรับทราบ และสามารถเข้าใช้บริการได้ด้วยตนเองระยะยาว



2.6 บริการคอมพิวเตอร์ที่สามารถสัมผัสหน้าจอได้ (Touch Screen) เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ แก่นักศึกษาพิการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



2.7 การออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์สำหรับใช้สื่อสารกับคนพิการ โดยที่ผู้พิการประเภทต่าง ๆ สามารถเข้าถึงสื่อและเข้าใจสื่อได้อย่างถูกต้อง โดยได้มีการออกแบบสื่อให้มีความคมชัดและมีการใช้สีที่แตกต่างกันชัดเจน



2.8 การปรับปรุงเพจ Facebook นักศึกษาพิการ โดยเป็นการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่มีเนื้อหาเฉพาะกลุ่มมา นักศึกษาพิการมากยิ่งขึ้น ซึ่งในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารจะเขียนบรรยายคำอธิบายภาพ (Caption) ที่มีรายละเอียดครบถ้วน มากกว่าการประชาสัมพันธ์ให้กับนักศึกษาทั่วไป เพื่อให้นักศึกษาพิการทางสายตาสามารถใช้โปรแกรมช่วยฟังได้ นอกจากนี้ สื่อบุภาพจะเน้นการใช้สีที่ตัดกันเพื่อให้เหมาะสมกับนักศึกษาพิการทางสายตา

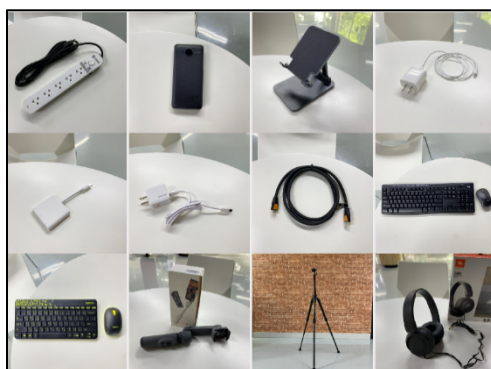


### 3. การพัฒนาศูนย์พักพิง

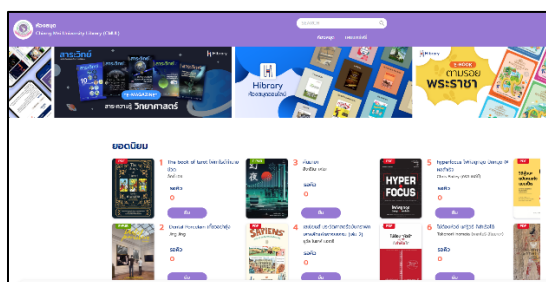
3.1 บอร์ดเกม (Board Games) โดยดำเนินการจัดซื้อบอร์ดเกมที่ได้รับการแนะนำจากนักศึกษาพิการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้ รวมถึงมีคู่มือการเล่นในรูปแบบไฟล์วิดีโอเพื่อรองรับการเล่นบอร์ดเกมสำหรับนักศึกษาพิการบางประเภท



**3.2 อุปกรณ์เสริมเพื่อการสนับสนุนการเรียนรู้** โดยดำเนินการจัดซื้ออุปกรณ์ที่ได้รับการแนะนำจากนักศึกษาพิการ ซึ่งเป็นอุปกรณ์พื้นฐานในการที่ช่วยส่งเสริมการศึกษาและกระบวนการเรียนรู้ เช่น หูฟัง สายชาร์จ ปลั๊กไฟ เป็นต้น

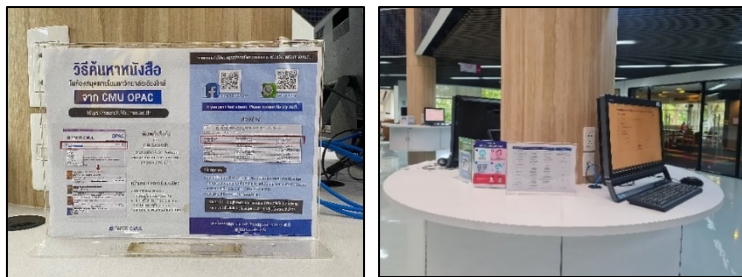


**3.3 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์** สามารถอ่านออกเสียงได้ เช่นฐานข้อมูล Hibrary ซึ่งเป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมหนังสือภาษาไทย หนังสือพิมพ์ หลากหลายรายชื่อ และ e-Books จากสำนักพิมพ์ต่าง ๆ รองรับไฟล์ PDF และ E-PUB รวมถึงระบบการอ่านออกเสียง (Text to Speech) รองรับการทำงานผ่านระบบปฏิบัติการ android และ ios หรือคอมพิวเตอร์เว็บเบราว์เซอร์

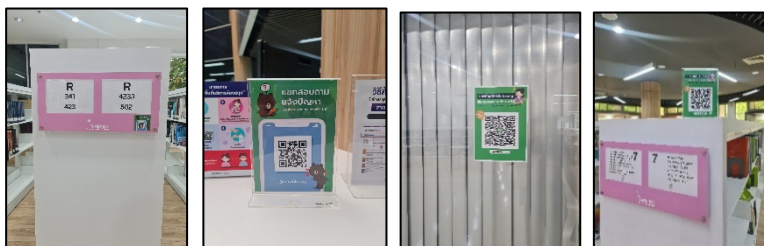


#### 4. การพัฒนาด้านอาคารสถานที่

**4.1 จัดทำป้ายแนะนำขั้นตอนการใช้ระบบสืบค้นออนไลน์ OPAC** ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการใช้งานระบบสืบค้นทรัพยากรของห้องสมุดและมีรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ของทรัพยากรนั้น โดยจะติดอยู่บริเวณจุดบริการคอมพิวเตอร์สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ



4.2 จัดทำป้ายช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่บริเวณพื้นที่ภายในห้องสมุด โดยติดที่ชั้นหนังสือ มุมสืบค้น โต๊ะนั่งอ่าน และประตูกระจก พร้อมทั้งจัดทำป้าย QR Code สำหรับติดต่อขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ เป็นต้น



4.3 ทำป้ายสัญลักษณ์ห้องน้ำที่มีขนาดใหญ่ มองเห็นชัดเจน และมีการเลือกใช้สีที่เหมาะสมกับคนพิการ



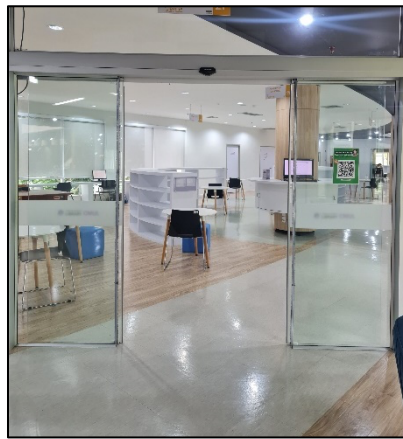
4.4 แผนผังแสดงจุดสัญญาณเตือนไฟและบันไดหนีไฟ



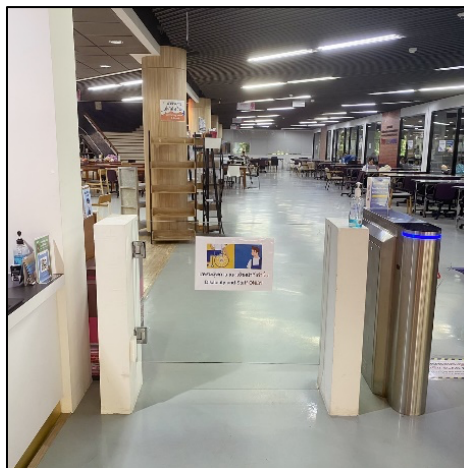
#### 4.5 จัดโต๊ะนั่งอ่านบริเวณปลั๊กไฟลอย เพื่อป้องกันการเดินสะดุดหรืออุบัติเหตุอื่น



#### 4.6 ติดสติ๊กเกอร์ผ้าบริเวณประตูกระจกทางเชื่อมระหว่างอาคาร เพื่อป้องกันการเดินชนของนักศึกษาพิการที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น



#### 4.7 ปรับปรุงช่องทางเข้า-ออก สำหรับนักศึกษาพิการ ให้มีความสะดวกในการเข้าใช้บริการมากยิ่งขึ้น



#### 4.8 เปิดประตูห้องน้ำที่มีความหนักแน่นไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการของนักศึกษาพิการ



#### อภิปรายผล (Discussion)

การให้บริการนักศึกษาพิการในห้องสมุดเป็นการสร้างสภาพแวดล้อมที่เปิดกว้างและเท่าเทียมสำหรับทุกคนที่ต้องการเข้าถึงข้อมูลและทรัพยากรห้องสมุด การพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอจะช่วยให้นักศึกษาพิการสามารถเข้าถึงข้อมูลความรู้ที่มีคุณภาพและสามารถเรียนรู้ รวมถึงพัฒนาตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การสร้างสภาพแวดล้อมที่เข้าถึงได้สำหรับนักศึกษาพิการไม่เพียงแต่เป็นความรับผิดชอบทางสังคมและกฎหมาย แต่ยังเป็นการสนับสนุนความเท่าเทียมในการเข้าถึงข้อมูลและทรัพยากรของห้องสมุด ดังนั้น การศึกษาประสบการณ์และความต้องการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาพิการเป็นประเด็นที่ห้องสมุดต้องให้ความสำคัญเพื่อส่งมอบบริการที่ตรงกับความต้องการของนักศึกษาพิการมากที่สุด โดยในการศึกษาของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้ให้ความสำคัญของการให้บริการห้องสมุดใน 3 ประเด็น ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านการจัดหาทรัพยากร และด้านอาคารสถานที่ ซึ่งสอดคล้องกับหลักดำเนินการของคณะกรรมการด้านการบริการห้องสมุดสำหรับผู้ด้อยโอกาส (IFLA)

#### บทสรุป (Conclusion)

ห้องสมุดได้ดำเนินการแล้วเสร็จ ดังนี้

##### 1. การเข้าถึงทางกายภาพ (Physical Access)

| รายการ           | คำอธิบาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ที่จอดรถ         | <ul style="list-style-type: none"> <li>มีเครื่องหมายสัญลักษณ์สากลสำหรับคนพิการ</li> <li>อยู่ใกล้กับประตูทางเข้าห้องสมุด</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| ทางลาด           | <ul style="list-style-type: none"> <li>มีทางลาดสำหรับขึ้นลงห้องสมุด</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| ประตูทางเข้า     | <ul style="list-style-type: none"> <li>เส้นทางการเข้าถึงประตูทางเข้าห้องสมุดไม่มีสิ่งกีดขวางและมีแสงสว่างอย่างเพียงพอ</li> <li>บริเวณด้านหน้าประตูทางเข้ามีพื้นที่เพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการสามารถหมุนได้โดยรอบ</li> <li>ประตูทางเข้าห้องสมุดกว้างพอสำหรับให้รถเข็นคนพิการเข้าได้</li> <li>ประตูที่เป็นกระจกมีการทำเครื่องหมายไว้เพื่อเตือนคนพิการทางสายตา</li> <li>จุดตรวจรักษาความปลอดภัย สามารถผ่านเข้าออกได้โดยสะดวกสำหรับคนพิการที่นั่งรถเข็น</li> <li>แผนผังอาคารห้องสมุด ติดไว้ใกล้กับประตูทางเข้าห้องสมุด</li> </ul> |
| พื้นที่ให้บริการ | <ul style="list-style-type: none"> <li>โต๊ะให้บริการตั้งอยู่ใกล้กับประตูทางเข้าห้องสมุด</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| รายการ               | คำอธิบาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• พื้นที่ให้บริการภายในอาคารห้องสมุดที่มีประตูเข้าออกเป็นแบบเปิดปิดอัตโนมัติ</li> <li>• ทางเดินไปชั้นหนังสือไม่มีสิ่งกีดขวางคนพิการทางสายตาสามารถเข้าถึงได้</li> <li>• สถานที่สำหรับรับชม CD/DVD/Audio พร้อมทั้งมีหูฟัง</li> <li>• ห้องค้นคว้าส่วนบุคคล</li> </ul> |
| ป้ายบอกทาง           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ป้ายเป็นรูปสัญลักษณ์ที่นำไปสู่ลิฟต์</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                   |
| ห้องน้ำสำหรับคนพิการ | <ul style="list-style-type: none"> <li>• มีพื้นที่กว้างพอสำหรับรถเข็นคนพิการในการใช้งานได้อย่างสะดวก</li> <li>• มีสัญญาณเตือนภัยทั้งภายนอกและภายในห้องน้ำ</li> </ul>                                                                                                                                      |
| สัญญาณเสียงเตือนภัย  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• สัญญาณเสียงเตือนภัยภายในอาคารสำหรับคนพิการทางสายตา</li> <li>• สัญญาณแสงเตือนภัยภายในอาคารสำหรับคนพิการทางการได้ยิน</li> </ul>                                                                                                                                    |

## 2. รูปแบบสื่อสำหรับให้บริการ (Media formats)

| รายการ                          | คำอธิบาย                                                                                                              |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• มีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) ให้บริการ</li> </ul>                       |
| เว็บไซต์                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• เว็บไซต์ห้องสมุดที่นักศึกษาพิการทางสายตาสามารถเข้าถึงและใช้งานได้</li> </ul> |

## 3. การบริการและการสื่อสาร (Service and communication)

| รายการ         | คำอธิบาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1 การบริการ  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• บริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศทางโทรศัพท์</li> <li>• บริการส่งทรัพยากรสารสนเทศถึงบ้านหรือหอพัก</li> <li>• บริการช่วยค้นหาและหยิบตัวเล่มหนังสือให้นักศึกษาพิการ</li> <li>• บริการขยายเวลา ยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศให้แก่ นักศึกษาพิการเป็นพิเศษ</li> <li>• อนุญาตให้นักศึกษาพิการมีผู้แทนในการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ</li> <li>• บริการให้คำปรึกษาในการทำวิจัยเชิงลึกสำหรับนักศึกษาพิการ</li> <li>• บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์สำหรับนักศึกษาพิการ</li> <li>• บริการ Chat online สำหรับนักศึกษาพิการ</li> <li>• บริการอุปกรณ์คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์สืบค้นแบบเคลื่อนที่ (Mobile) ที่มีความเหมาะสมสำหรับนักศึกษาพิการที่นั่งรถเข็น</li> <li>• จัดเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประจำอยู่ในสถานที่ให้บริการ</li> </ul> |
| 3.2 การสื่อสาร | <ul style="list-style-type: none"> <li>• มีการจัดทำนโยบายการให้บริการห้องสมุดสำหรับนักศึกษาพิการ</li> <li>• มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการห้องสมุดในรูปแบบสื่อที่นักศึกษาพิการเข้าถึงได้</li> <li>• มีการจัดกลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษาพิการ และจัดบริการได้อย่างชัดเจน</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| รายการ                                       | คำอธิบาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.3 บุคลากรผู้ให้บริการ                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>บุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่นักศึกษาพิการโดยเฉพาะ</li> <li>บุคลากรที่ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานกับนักศึกษาพิการและหน่วยงานเพื่อคนพิการ</li> <li>บุคลากรที่สามารถให้การนำชมห้องสมุดแก่นักศึกษาพิการ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                 |
| 3.4 การสร้างความร่วมมือกับองค์กรเพื่อคนพิการ | <ul style="list-style-type: none"> <li>ความร่วมมือกับนักศึกษาพิการและองค์กรเพื่อคนพิการ</li> <li>มีการจัดให้นักศึกษาพิการและบุคลากรห้องสมุดพบปะกันเพื่อพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการของนักศึกษาพิการ</li> <li>มีการวางแผนในการจัดกิจกรรมในห้องสมุดร่วมกับองค์กรเพื่อคนพิการมีการเชิญองค์กรเพื่อคนพิการเพื่อร่วมมือในโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการนักศึกษาพิการ</li> <li>มีการประสานงานเพื่อร่วมกันพัฒนาโครงการกับหน่วยงานเพื่อคนพิการ</li> </ul> |

#### ข้อเสนอแนะ

1. ศึกษากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับคนพิการในการเข้าถึงพื้นที่สาธารณะ หรือคุณภาพของการให้บริการในมาตรฐานระดับสากล
2. ศึกษาปัญหาในการให้บริการของห้องสมุด โดยแยกประเภทความพิการ เช่น ความบกพร่องทางการได้ยิน ทางร่างกาย ทางทรงตัว เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น
3. ศึกษาการดำเนินงานของห้องสมุดแต่ละประเภทในการให้บริการแก่นักศึกษาพิการ เช่น ห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดโรงเรียน และห้องสมุดเฉพาะ

#### การนำไปใช้ประโยชน์

1. ลดบริการหรือทรัพยากรบางประเภทที่นักศึกษาพิการไม่ได้ต้องการ ซึ่งอาจจะไม่ตรงกับความต้องการของผู้ให้บริการ
2. ใช้เป็นแนวปฏิบัติในการจัดการทรัพยากร การจัดให้บริการ และการอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำหรับนักศึกษาพิการ
3. ห้องสมุดสามารถสร้างเครือข่ายความร่วมมือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับห้องสมุดในประเทศเพื่อพัฒนาการให้บริการแก่นักศึกษาพิการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
4. ห้องสมุด ศูนย์การเรียนรู้ และ Co-working space สามารถนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการให้บริการแก่นักศึกษาพิการ

#### รายการอ้างอิง (References)

- ประสิทธิ์ ประทุมรัตน์ และกุลธิดา ท้วมสุข. (2020). สภาพการจัดบริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการ. *INFORMATION อินฟอร์เมชั่น*, 27(1), 1-18.  
<http://infojournal.kku.ac.th/index.php/information/article/view/485>
- พระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551. (2551, 27 มกราคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 1-13.
- Irvall, B., & Nielsen, G. S., (2005). *Access to Libraries for Persons with Disabilities: Checklist*. IFLA Professional Reports;No. 89. <https://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-89e.pdf>