

แนวทางการแก้ไขปัญหาการรับรู้และเข้าถึงข้อมูลด้านสวัสดิการและ
สิทธิประโยชน์ของบุคลากรที่มีความพิการในวิทยาลัยราชสุดา
GUIDELINES FOR PROBLEMS-SOLVING AND OBSTACLES IN
PERCEPTIONS AND INFORMATION ACCESS FOR PERSONNEL
WITH DISABILITIES AT RATCHASUDA COLLEGE



¹สุพัศศิณี บุตรธรรมฐณัฐ, ²อรอนงค์ สงเจริญ, ³วราลี สมภักดี และ ⁴วรวรรณ นิลมาลี

¹Supatsinee Buddhamthanut, ²Ornanong Songcharoen,

³Waralee Sompakdee and ⁴Worawan Nilmalee

มหาวิทยาลัยมหิดล, ประเทศไทย

Mahidol University, Thailand

¹supatsinee.bud@mahidol.ac.th, ²ornanong.son@mahidol.ac.th ,

³Air.waralee@gmail.com, ⁴noolove2009@gmail.com

Received: March 24, 2023; Revised: April 6, 2023; Accepted: April 20, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษาการรับรู้และการเข้าถึงข้อมูลด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากรที่มีความพิการในวิทยาลัยราชสุดา (2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการรับรู้และการเข้าถึงข้อมูลด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากรที่มีความพิการในวิทยาลัยราชสุดา และ (3) เพื่อวิเคราะห์แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการรับรู้และการเข้าถึงข้อมูล ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากรที่มีความพิการในวิทยาลัยราชสุดา โดยใช้วิธีการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า (1) บุคลากรที่มีความพิการมีระดับการรับรู้และระดับการเข้าถึงข้อมูลด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของมหาวิทยาลัยมหิดลและวิทยาลัยราชสุดาอยู่ในระดับน้อย (2) ปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรที่มีความพิการในการรับรู้และการเข้าถึงข้อมูลด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูล การเข้าถึงข้อมูลไม่สะดวก และการประชาสัมพันธ์ (3) แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค

¹ นักทรัพยากรบุคคล (ผู้อำนวยการ) วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล

² อาจารย์ วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล

³ ล่ามภาษามือ วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล

⁴ นักวิชาการภาษามือ วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล

ในการรับรู้และการเข้าถึงข้อมูลด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากรที่มีความพิการ คือ การมีสื่อเป็นการเฉพาะ และการเข้าถึงบริการทั่วไป

คำสำคัญ : ผู้พิการ, การรับรู้, การเข้าถึง, สวัสดิการและสิทธิประโยชน์, วิทยาลัยราชสุดา

Abstract

The goals of this study were to (1) study the perceptions and access to information on welfare and benefits of Ratchasuda College personnel with disabilities, (2) study problems and obstacles in perception and information access about the welfare and benefits of Ratchasuda College's personnel with disabilities, and (3) analyze the guidelines for problems-solving and obstacles in perception and information access for personnel with disabilities at Ratchasuda College using quantitative and qualitative research methods. The research findings were as the followings: (1) Persons with disabilities had a low level of perception and access to information about the welfare and benefits of Mahidol University and Ratchasuda College (2) Problems and obstacles for personnel with disabilities in recognizing and accessing information regarding welfare and benefits can be divided into three aspects: understanding of information; inconvenient access to information; public relations (3) The approach to addressing problems and obstacles in the perception of and access to information by personnel with disabilities is to have a specific media and accessibility to basic services.

Keywords : Disabled Person, Perception, Accessibility, Welfare and Benefits, Ratchasuda College

บทนำ

วิทยาลัยราชสุดาเป็นส่วนงานที่อยู่ในสังกัดมหาวิทยาลัยมหิดล มีบุคลากรจำนวนทั้งสิ้น 134 คน โดยมีบุคลากรที่มีความพิการ จำนวน 22 คนจากบุคลากรทั้งหมด แบ่งเป็นบุคลากรที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน จำนวน 14 คน และบุคลากรที่มีความบกพร่องทางการเห็น จำนวน 8 คน ที่ปฏิบัติงานทั้งในสายงานวิชาการและสายงานสนับสนุน สำหรับข้อมูลด้านต่าง ๆ ของบุคลากรทั่วไปและบุคลากรที่มีความพิการประเภทต่าง ๆ งานทรัพยากรบุคคล สำนักงานคณบดีวิทยาลัยราชสุดาเป็นหน่วยบริการข้อมูลทางด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์แก่บุคลากรทั่วไปและบุคลากรที่มีความพิการ โดยดำเนินการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ผ่านการสื่อสารหลายช่องทาง ได้แก่ การให้บริการแบบตัวต่อตัวไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ไลน์กลุ่มของวิทยาลัยราชสุดา เว็บไซต์ของวิทยาลัยราชสุดา ระบบอินทราเน็ต และเฟซบุ๊กของวิทยาลัยราชสุดา นอกจากนี้ยังมีการแจ้งข้อมูล

ผ่านการประชุมต่างๆ เช่น การประชุมประจำส่วนงาน การประชุมสภาอาจารย์ การประชุมภาควิชา และการประชุมบุคลากรประจำเดือน ในการสื่อสารข้อมูลเหล่านี้ในการประชุมจะดำเนินการจัดให้มีล่ามภาษามือแปลภาษาพูดเป็นภาษามือให้กับบุคลากรกลุ่มที่มีความพิการทางการได้ยิน อีกทั้งยังมีการจัดให้มีเครื่องขยายอักษรขนาดใหญ่ (CCTV) สื่อกาพพูน ข้อความที่อยู่ในรูปแบบที่มีโปรแกรมช่วยแปลงเสียงอ่านได้ เช่น ไฟล์เวิร์ด วิดีโอบรรยายด้วยเสียงให้กับบุคลากรที่มีความบกพร่องทางการเห็น เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามบุคลากรที่มีความพิการบางส่วนอาจยังไม่สามารถรับรู้และเข้าถึงข้อมูลได้ครบถ้วนเนื่องจากข้อจำกัดของความพิการ จึงส่งผลต่อการรับรู้และการเข้าถึงข้อมูล

ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลจากการประชาสัมพันธ์ของบุคลากรที่มีความพิการพบว่า โดยส่วนใหญ่บุคลากรที่มีความพิการทางการได้ยินไม่ได้รับทราบข้อมูลเท่าที่ควร และในเวลาปฏิบัติงาน การติดต่อประสานงาน การรับรู้ และการรับทราบข้อมูลขาดความครบถ้วน (สุพัตติณี บุตรธรรมธัญญ์, 2560: 105–106) เนื่องจากมีข้อจำกัด คือ การสื่อสารกับบุคคลอื่น หากบุคคลที่สื่อสารกับผู้พิการขาดความรู้และความเข้าใจในการสื่อสารของคนพิการแล้ว การสื่อสารให้เกิดความเข้าใจทั้งสองฝ่ายจึงเป็นไปได้ยาก (สายทิพย์ ปิ่นเจริญ, 2558) ดังนั้น บุคลากรที่มีความพิการทางการได้ยินจึงจำเป็นต้องอาศัยล่ามภาษามือเป็นตัวกลางการสื่อสารในการรับรู้และการเข้าถึงข้อมูล เพื่อให้ผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยินสามารถพึ่งพาตนเองได้มากขึ้น จึงควรให้ความสำคัญในเรื่องการเข้าถึงข้อมูล (ปริญาญา สิริธิตตะกุล, 2555: 2) นอกจากนี้พบว่า บุคลากรที่มีความพิการทางการเห็นมีปัญหาและอุปสรรคในการรับรู้และการเข้าถึงข้อมูล โดยจำเป็นต้องมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการรับรู้และการเข้าถึงข้อมูล (ธัญชนก ผิวน้ำและสุรัชย์ สุขสกุลชัย, 2560) เนื่องจากข้อจำกัดในการอ่านและเขียนในรูปแบบที่ต่างจากบุคคลทั่วไป จำเป็นต้องใช้อักษรเบรลล์เป็นสื่อในการอ่าน/เขียนหนังสือ หรือผ่านสื่ออื่น ๆ เช่น เสียงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือคอมพิวเตอร์ และอักษรขยายใหญ่สำหรับผู้ที่ไม่เห็นเลือนราง (พวงแก้ว กิจธรรม, 2557) ซึ่ง Kenneth Jernigan ปราชญ์ตาบอดแห่งประเทศไทยที่ 20 ได้กล่าวไว้ว่า ปัญหาและอุปสรรคของคนที่ไม่สามารถมองเห็นไม่ใช่การมองไม่เห็น แต่ปัญหาที่แท้จริง คือ ความเข้าใจที่ผิดพลาดและการขาดข้อมูลที่ถูกต้อง หากผู้ที่มีความบกพร่องทางการเห็นได้รับการศึกษาฝึกอบรมอย่างถูกต้อง และได้รับโอกาสที่เท่าเทียมกับคนทั่วไปแล้ว ความพิการทางการเห็นก็เป็นเพียงความไม่สะดวกหรือความน่ารำคาญทางกายภาพเท่านั้น (สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย, 2544) หากองค์การมีบุคลากรที่มีความพิการทำงานร่วม ควรมีการส่งข้อมูลถึงผู้รับที่มีความบกพร่องทางการเห็นโดยตรง ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และทันสมัย เพื่อลดอุปสรรคหรือช่องว่างทางสังคมในยุคดิจิทัล และสามารถดำรงชีวิตอิสระพึ่งพาตนเองตามศักยภาพ (Independent Living) ภายใต้สภาพแวดล้อมที่คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ (มนทกานันท์ ชุมภูธิมา, 2560)

จากที่กล่าวมาในข้างต้น คณะผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาด้านการรับรู้และการเข้าถึงข้อมูลด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากรที่มีความพิการในวิทยาลัยราชสุดา จึงได้หาแนวทางการแก้ไขปัญหการรับรู้และเข้าถึงข้อมูลด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากรที่มีความพิการในวิทยาลัยราชสุดา

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้และการเข้าถึงข้อมูลด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากรที่มีความพิการในวิทยาลัยราชสุตา
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการรับรู้และการเข้าถึงข้อมูลด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากรที่มีความพิการในวิทยาลัยราชสุตา
3. เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการรับรู้และการเข้าถึงข้อมูลด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากรที่มีความพิการในวิทยาลัยราชสุตา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ในกลุ่มโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ ” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีขั้นตอนในการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มเป้าหมาย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เป็นบุคลากรที่มีความพิการและปฏิบัติงาน ณ วิทยาลัยราชสุตา จำนวน 22 คน โดยเป็นผู้พิการทางการได้ยินจำนวน 14 คน และผู้พิการทางการเห็นจำนวน 8 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 21 คน ได้แก่ ผู้พิการทางการได้ยิน จำนวน 13 คน (ไม่รวมผู้พิการทางการได้ยินที่เป็นผู้ร่วมวิจัย จำนวน 1 คน) และผู้พิการทางการเห็นจำนวน 8 คน ใช้การสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาวิธี และมีประสบการณ์เฉพาะทางเกี่ยวกับสังคมและวัฒนธรรมของคนพิการ โดยเป็นการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 4 คน ตามคุณสมบัติและหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้และการเข้าถึงข้อมูลด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของมหาวิทยาลัยมหิดลและวิทยาลัยราชสุตาและปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรที่มีความพิการในการรับรู้และการเข้าถึงข้อมูลด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระและนำไปสู่การวิเคราะห์และสังเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาวิธีการรับรู้และการเข้าถึงข้อมูลด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอตามลำดับ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ F-test แบบวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เนื้อหาข้อมูลที่ได้มาจำแนกและจัดระบบข้อมูลออกเป็นหมวดหมู่ใหม่ ข้อมูลเดียวกันรวมไว้ในหมวดเดียวกันอย่างมีระบบ นำคำตอบแต่ละข้อคำถามมาวิเคราะห์เนื้อหาและเรียบเรียงเป็นข้อมูลในรูปแบบความเรียงหรือเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

จากการวิจัยภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ในกลุ่มโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยดังนี้

1. ระดับการรับรู้และการเข้าถึงข้อมูลด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของมหาวิทยาลัยมหิดลและวิทยาลัยราชสุดา ดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการรับรู้และการเข้าถึงข้อมูลด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สวัสดิการและสิทธิประโยชน์	ระดับการรับรู้			ระดับการเข้าถึง		
	$\bar{X}$	SD.	แปลผล	$\bar{x}$	SD.	แปลผล
ด้านสุขภาพอนามัย	2.82	1.11	ปานกลาง	2.71	1.09	ปานกลาง
ด้านเอื้ออำนวยความสะดวก	2.78	1.20	ปานกลาง	2.56	1.07	น้อย
ด้านประเภทอื่น ๆ	2.69	1.29	ปานกลาง	2.61	1.16	ปานกลาง
ด้านสังคมและนันทนาการ	2.54	1.30	น้อย	2.30	1.22	น้อย
ด้านความมั่นคงและปลอดภัย	2.29	1.19	น้อย	2.29	1.15	น้อย
ด้านการลา	2.46	1.17	น้อย	2.30	1.14	น้อย
ด้านที่อยู่อาศัย	2.41	1.31	น้อย	2.27	1.19	น้อย
ด้านการศึกษาและพัฒนา	2.40	1.24	น้อย	2.38	1.26	น้อย
ด้านเศรษฐกิจ	2.07	1.31	น้อย	2.10	1.11	น้อย
ด้านการเชิดชูเกียรติ	2.38	1.25	น้อย	2.44	1.19	น้อย
รวม	2.49	1.11	น้อย	2.40	1.05	น้อย

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของมหาวิทยาลัยมหิดลมีทั้งหมด 10 ด้าน การรับรู้และการเข้าถึงข้อมูลของบุคลากรที่มีความพิการในด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของมหาวิทยาลัยมหิดลโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

มีการรับรู้และการเข้าถึงด้านสุขภาพอนามัยและด้านประเภทอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับด้านเอื้ออำนวยความสะดวก บุคลากรที่มีความพิการมีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง แต่มีการเข้าถึงในระดับน้อย ในขณะที่ด้านสังคมและนันทนาการ ด้านการลา ด้านที่อยู่อาศัย ด้านการศึกษาและพัฒนา ด้านการเชิดชูเกียรติ ด้านความมั่นคงและปลอดภัย และด้านเศรษฐกิจ มีการรับรู้และการเข้าถึงอยู่ในระดับน้อยตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้และการเข้าถึงข้อมูลด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของวิทยาลัยราชสุตา

รายการ	ระดับการรับรู้			ระดับการเข้าถึง		
	$\bar{X}$	SD.	แปลผล	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
ด้านสังคมและนันทนาการ	3.12	1.37	ปานกลาง	2.99	1.26	ปานกลาง
ด้านที่อยู่อาศัย	2.74	1.46	ปานกลาง	2.50	1.29	น้อย
ด้านการเชิดชูเกียรติ	2.65	1.44	ปานกลาง	2.57	1.36	น้อย
ด้านสุขภาพอนามัย	2.38	1.15	น้อย	2.32	1.13	น้อย
ด้านการศึกษาและพัฒนา	2.25	1.29	น้อย	2.20	1.33	น้อย
ด้านเศรษฐกิจ	2.11	1.29	น้อย	2.08	1.30	น้อย
รวม	2.54	1.19	น้อย	2.44	1.17	น้อย

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของวิทยาลัยราชสุตา มีทั้งหมด 6 ด้าน การรับรู้และการเข้าถึงข้อมูลของบุคลากรที่มีความพิการในด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของวิทยาลัยราชสุตาโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การรับรู้และการเข้าถึงด้านสังคมและนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับด้านที่อยู่อาศัยและด้านการเชิดชูเกียรติ พบว่า มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง แต่การเข้าถึงในระดับน้อย ในขณะที่ด้านสุขภาพอนามัย ด้านการศึกษาและพัฒนา และด้านเศรษฐกิจ มีการรับรู้และการเข้าถึงในระดับน้อยตามลำดับ

2. ปัญหาและอุปสรรคในการรับรู้และการเข้าถึงข้อมูลด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของมหาวิทยาลัยมหิดลและวิทยาลัยราชสุตา รวมถึงข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

2.1 ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นในแง่ของปัญหาและอุปสรรคในการรับรู้และการเข้าถึงข้อมูล และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา รวมถึงข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูล การเข้าถึงข้อมูลไม่สะดวก และการประชาสัมพันธ์

1) ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูล ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัญหาและอุปสรรคในด้านนี้ ส่วนใหญ่จะเป็นผู้พิการทางการได้ยิน ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 ราย กล่าวถึง ความเข้าใจในการอ่านข้อมูลหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ ตัวอย่างเช่น

- “การอ่านภาษาไทยซับซ้อนไม่เข้าใจ และการอ่านภาษาราชการเข้าใจไม่มาก”
- “การไม่มีล่ามภาษามือแปลในจอ ทำให้การอ่านยาก ทำให้เกิดอาการเมื่อยหัว”

- “เนื้อหาเข้าใจยากควรปรับให้เหมาะสม สั้น กระชับ”

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 6 ราย ได้เสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับความเข้าใจข้อมูลด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ ตัวอย่างเช่น

- “ควรมีวิดีโอคำอธิบายในทุกระเบียง จากข่าวสารด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์”
- “จัดทำสื่อภาษามือและให้บริการล่ามภาษามือในกรณีเร่งด่วนที่สุดเป็นพิเศษ”
- “การบริการล่ามภาษามือ และการติดประกาศที่คำบรรยายสั้นทำให้เข้าใจง่าย”
- “ข่าวจำเป็นนัดประชุมอธิบายให้กลุ่มคนหูหนวกฟัง”
- “แนะนำเพิ่มบริการล่ามภาษามือในไลน์กลุ่มทีมคนหูหนวกวิทยาลัยราชสุตา”

2) การเข้าถึงข้อมูลไม่สะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัญหาและอุปสรรคในด้านนี้ส่วนใหญ่ จะเป็นผู้พิการทางการเห็น โดยผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 6 ราย กล่าวถึงประเภทของแหล่งข้อมูลหรือเอกสาร และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 1 ราย กล่าวถึงระบบอินเทอร์เน็ต ตัวอย่างเช่น

- “ระบบลาออนไลน์ ไม่สามารถเข้าถึงด้วยโปรแกรมอ่านจอภาพได้ ทำให้การลาแต่ละครั้งไม่สามารถดำเนินการด้วยตนเองได้ ต้องให้เพื่อนร่วมงานที่มีการเห็นช่วยเลือกวันที่ในปฏิทินจำนวนวันลาที่เหลือและวันที่ใช้ไปทั้งหมดจึงปรากฏให้อ่านได้”

- “ปัญหาเอกสารที่เป็นพวกประกาศระเบียบต่าง ๆ ด้านสวัสดิการที่เป็นเอกสาร pdf ในบางครั้งก็อาจจะเข้าถึงยาก”

- “แบบฟอร์มสำหรับกรอกเพื่อขอใช้สวัสดิการบางอย่างอยู่ในรูปแบบการเขียนด้วยมือซึ่งคนตาบอดไม่สามารถเขียนได้”

- “อยากให้ระบบออนไลน์หลายอย่างเข้าถึงได้ สำหรับการเข้าโปรแกรมอ่านจอภาพของคนตาบอด ให้มองถึงสิ่งที่มี ระดับมหาวิทยาลัย เช่น การเข้าโปรแกรมเงินเดือน การเข้าโปรแกรมสหกรณ์ รวมทั้งฟอร์มที่วิทยาลัยจัดขึ้นมา เช่น กรอกใบลา กรอกขอรถ กรอกขอห้อง”

- “ปัญหาเปิดระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของวิทยาลัยราชสุตาหรือมหาวิทยาลัยมหิดลไม่ได้”

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 6 ราย ได้เสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาจากการเข้าถึงข้อมูลด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ไม่สะดวก ตัวอย่างเช่น

- “การเลือกวันที่ในปฏิทินของระบบลาออนไลน์ควรปรับเปลี่ยนให้อยู่ในรูปแบบ list box หรือ drop down เพื่อให้โปรแกรมอ่านจอภาพสามารถเข้าถึงได้ คนตาบอดจะเลือกวันลาได้ด้วยตนเอง”

- “แบบฟอร์มสำหรับให้ผู้ขอใช้สวัสดิการกรอกควรทำอยู่ในรูปแบบที่โปรแกรมอ่านจอภาพสามารถเข้าถึงและคนตาบอดสามารถกรอกได้ด้วยตนเอง”

- “ควรมีการออกแบบเอกสาร มากกว่า 1 ช่องทาง และเอกสารที่คนตาบอดเข้าถึงได้ เช่น ไฟล์เวิร์ด”

3) การประชาสัมพันธ์ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 3 ราย กล่าวถึงความล่าช้าในการประชาสัมพันธ์และรูปแบบในการประชาสัมพันธ์เป็นข้อจำกัดสำหรับผู้พิการ ตัวอย่างเช่น

- “ฝ่ายประชาสัมพันธ์หรือเลขานุการแจ้งข้อมูลคนหูหนวกล่าช้า”
- “การใช้สื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบภาพ วิดีทัศน์ หรือ hard copy เพื่อประชาสัมพันธ์สวัสดิการอยู่ในรูปแบบที่คนตาบอดไม่สามารถเข้าถึงและรับรู้ได้ เช่น รูปภาพที่ปราศจากข้อความบรรยายในเว็บไซต์ วิดีทัศน์ที่ไม่มีการบรรยายเป็นคำพูด”

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 ราย ได้เสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ ตัวอย่างเช่น

- “การทำสื่อประชาสัมพันธ์สวัสดิการควรคำนึงถึงคนตาบอดด้วย เช่น รูปภาพประชาสัมพันธ์ในเว็บไซต์ควรมีข้อความบรรยาย วิดีทัศน์ควรมีการบรรยายเป็นคำพูด”
- “ทำสื่อที่คนตาบอดเข้าถึงได้ง่าย”
- “ประชาสัมพันธ์เรื่องต่าง ๆ ด่วน ๆ ขอบ้นที่ถ่ายทอดวิดีโอล่ามภาษามือผ่านไลน์กลุ่มทีมคนหูหนวกวิทยาลัยราชสุตา และให้แจ้งข้อมูล เป็นปัจจุบันให้มากที่สุด”
- “การสื่อสารประชาสัมพันธ์สวัสดิการที่ควรแจ้งให้บุคลากรทราบเป็นระยะ บุคลากรบางคนไม่ได้รับรู้ข่าวสารสวัสดิการของวิทยาลัย”

2.2 ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับสังคมและวัฒนธรรมของคนพิการ

ปัญหาและอุปสรรคในการรับรู้และการเข้าถึงข้อมูลด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์สามารถแบ่งเป็น 2 ด้าน ตามประเภทของความพิการ คือ ความพิการทางการได้ยิน และความพิการทางการเห็น ดังนี้

1) ความพิการทางการได้ยิน คนพิการทางการได้ยินมีวิธีการรับรู้และการเข้าถึงข้อมูลโดยการใช้ภาษามือเป็นสื่อกลางหลัก การอ่านและการเขียนภาษาไทยถือว่าเป็นภาษาที่สองของคนหูหนวก ในขณะที่ข้อมูลด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากรในองค์การอยู่ในรูปแบบของประกาศ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นภาษากฎหมายและมีการอ้างอิงกฎระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง จึงทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการรับรู้ข้อมูล ดังข้อมูลจากการสัมภาษณ์

- “คนหูหนวกรับรู้ข้อมูล โดยการใช้ล่ามภาษามือเป็นสื่อกลาง และมีความเข้าใจในภาษาเขียนค่อนข้างน้อยเนื่องจากภาษาไทยเป็นภาษาที่สองของคนหูหนวก”
- “คนหูหนวกส่วนมากที่จะมีปัญหา ก็จะเป็นเรื่องของยังไม่เข้าใจกฎระเบียบ เช่น สิทธิการลา การลาป่วย การลาพักผ่อน การลากิจ ลาทั้งสามส่วนนี้ ส่วนมากก็จะยังไม่เข้าใจ เหมือนข้อมูลเขายังไม่ชัดเจนว่า ถ้าเกิดจะลากิจจะต้องมีข้อกำหนดอะไรบ้าง ต้องส่งล่วงหน้ากี่วันอะไรอย่างนี้”

เอกสารราชการที่เป็นกฎระเบียบต่าง ๆ ซึ่งผู้พิการทางการได้ยินมีข้อจำกัดในการทำความเข้าใจเนื้อหาอย่างครบถ้วน นอกจากนี้เอกสารที่มีจำนวนมากและมีข้อมูลที่มากเกินไป ทำให้ผู้พิการทางการได้ยินไม่สนใจอ่าน ส่งผลให้ไม่ทราบว่าข้อมูลใดเป็นข้อมูลสำคัญที่จำเป็นต้องทราบ และไม่สามารถรับรู้และเข้าถึงกฎระเบียบที่มีรายละเอียดจำนวนมากได้ ดังข้อมูลจากการสัมภาษณ์

- “เรื่องของระเบียบแนวทางปฏิบัติมีรายละเอียด ตรงนี้บางทีทางคนหูหนวกเองอาจจะไม่รู้หรือบางทีการเข้าถึงข้อมูลในประกาศระเบียบที่มีเวียนแจ้งก็อาจจะไม่ได้สนใจหรือคิดว่าไม่ได้เกี่ยวกับเรา”

■ “ถ้าแบบไม่ได้เน้น หรือทำดอกจันไว้เลยเนี่ยมันหลายหน้าเขาก็จะเหมือนผ่าน ๆ ไป เขาไม่ได้อ่าน ไม่สามารถเข้าถึงเอกสารได้”

2) ความพิการทางการเห็น ข้อจำกัดในการมองเห็นส่งผลต่อการรับรู้และการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นตัวอักษรและภาพ ถึงแม้ว่าผู้พิการทางการมองเห็นสามารถใช้โปรแกรมเสียงในอ่านช่วยอ่านข้อมูล แต่มีข้อจำกัดในการอ่านไฟล์บางประเภท ดังข้อมูลจากการสัมภาษณ์

■ “ปัญหา อุปสรรคในการรับรู้และการเข้าถึงข้อมูลของคนตาบอด คือ 1) access มั้ย 2) รวดเร็วมั้ย 3) ครบถ้วนมั้ย วิธีช่วยให้เข้าถึงข้อมูลคือ 1) UD (Universal Design) 2) AT (Assistive Technology) 3) reasonable accommodation”

■ “วิธีในการรับรู้และเข้าถึงข้อมูลเนี่ย มันแน่นอนว่ามันจะมีความต่างในเชิงของลักษณะ การเข้าถึง มีข้อจำกัดด้วย เขาสื่อสารมาด้วยตัวหนังสือปกติ คนตาบอดจะรับรู้และเข้าถึงก็จะต้องมีวิธีอื่น ถ้าเขาสื่อสารผ่านภาพ คนตาบอดก็ต้องเข้าถึงด้วยวิธีอื่นด้วยไม่ได้มองด้วยตนเอง”

■ “ข้อมูลมีมาก มีขั้นตอนของการค้นหา และถ้าเป็นประกาศของมหาวิทยาลัย/ราชสุดา มักเป็นการสแกนมาเป็น pdf คนตาบอดจึงเข้าไม่ถึง ถ้าเป็นภาพถ่ายและการสแกนด้วยเครื่อง สแกน คนตาบอดใช้โปรแกรมเสียงไม่ได้ แต่ถ้าแปลงไฟล์เวิร์ดเป็น pdf จะอ่านได้”

■ “ในกรณีที่เป็บุคคลากรที่มีความบกพร่องทางการเห็นเนี่ย เนื่องจากว่าเอกสารบางครั้ง มันอยู่ใน format ที่เขาอาจจะไม่สามารถเข้าถึงได้แตกต่างจากคนปกติ เพราะว่าเขาไม่สามารถ เข้าถึงข้อมูลที่เป็นสิ่งพิมพ์ได้ หรือว่าถ้าเกิดถึงแม้จะเป็นอิเล็กทรอนิกส์เนี่ยในบาง format เช่น pdf เครื่องอ่านก็ไม่สามารถอ่านได้”

ในกรณีที่ผู้พิการทางการเห็นไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลด้วยตนเอง ทำให้ต้องพึ่งพาผู้อื่น ส่งผลให้ได้รับข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนและเกิดความล่าช้า ดังข้อมูลจากการสัมภาษณ์

■ “ถ้าคนพิการทางการมองเห็นเขาอยากรู้ข้อมูลในเรื่องสวัสดิการเขาก็สามารถไป สอบถามจากงาน HR ได้ มันก็น่าจะเป็นกรณีที่เขายังสามารถจะรับข้อมูลได้แต่ว่ามันอาจจะไม่ ทันที หรือว่าไม่ได้สามารถรู้ได้เท่ากับคนที่ไม่มีมีความพิการที่สามารถอ่านจากภาษาได้เลย บางครั้ง คนตาบอดเขาก็จะใช้สอบถามจากเพื่อนร่วมงานว่าประกาศข่าวว่ายังไง ซึ่งมันก็เป็นการเอื้อเพื่อต่อ กันก็สามารถให้ข้อมูลได้แต่ว่าก็คือไม่ independent”

3. แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการรับรู้และเข้าถึงข้อมูลด้านสวัสดิการและ สิทธิประโยชน์แบ่งเป็น 2 ด้าน ตามประเภทของความพิการ คือ ความพิการทางการได้ยิน และ ความพิการทางการเห็น ดังนี้

3.1 ผู้พิการทางการได้ยิน ใช้สายตาในการรับรู้และเรียนรู้เรื่องราวต่าง ๆ และมี ข้อจำกัดด้าน การอ่าน ดังนั้น การสื่อสารข้อมูลด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ให้เข้าใจอย่าง ชัดเจน จึงควรแปลงข้อมูลให้เป็นภาพและใช้คำบรรยายที่เป็นรูปธรรมที่ช่วยให้คนหูหนวกเข้าใจ มากยิ่งขึ้น เช่น การจัดทำเป็นวิดีโอภาษามือหรือมีช่องล่ามภาษามือ ข้อความที่ใช้ควรใช้คำที่สั้น กระชับ ใช้รูปภาพ หรือแผนผังความคิด (Mind Map) มาประกอบจะช่วยให้เข้าใจได้ง่ายมากขึ้น นอกจากนี้ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลควรทำเป็นรูปแบบที่น่าสนใจและมีจุดเน้นใน ส่วนที่เป็นประเด็นสำคัญจำเป็นต้องทราบ ดังข้อมูลจากการสัมภาษณ์

■ “ช่องทางการรับรู้และเข้าถึงข้อมูล ผู้ดูแลงานนั้นต้องเข้าใจว่าวิถีชีวิตคนหูหนวก จะใช้ตาในการรับรู้เรียนรู้ ดังนั้นในการทำเอกสาร สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกๆ ควรแปลงสิ่งที่ เป็นข้อความให้เป็นภาพให้มากที่สุดและใช้คำที่เป็นรูปธรรม”

■ “...ถ้าเกิดเป็นภาษาที่ค่อนข้างเยอะ คนหูหนวกก็อาจจะไม่ค่อยอยากอ่าน จะไม่ค่อยเห็นความสำคัญ ...คนหูหนวกชอบที่จะดูเป็นภาพ ส่วนมากเลยก็จะดูภาพ ในเรื่องของประโยค ก็จะเป็นประโยคสั้น ๆ แล้วอาจจะใส่ลิงค์เว็บไซต์ หรือ QR code ไปอ่านเพิ่มเติมเอา ให้ลุ่มช่วยเหลือ อธิบาย แบบนี้ก็จะเป็นการทำให้คนหูหนวกรับรู้ได้”

■ “เรื่องของประกาศ ถ้าสมมุติว่ามันเป็นเรื่องที่สำคัญ เราอยากจะเน้นว่ามันเป็นเรื่องที่สำคัญจริง ๆ อาจจะต้องมีการทำข้อความให้มันใหญ่ น่าสนใจ มีดอกจันว่ามันสำคัญจริง ๆ”

การสร้างความรู้ในองค์กรเกี่ยวกับคนพิการก็เป็นสิ่งสำคัญ การสร้างความรู้ความเข้าใจและเจตคติจะช่วยให้คนพิการสามารถทำงานร่วมกันในองค์กรได้อย่างยั่งยืนและมีความสุข องค์กรควรจัดการอบรมให้บุคลากร มีความรู้เรื่องความพิการและคนพิการ และมีทักษะภาษามือเบื้องต้น เพื่อใช้ในการสื่อสารในชีวิตประจำวันได้ ดังข้อมูลจากการสัมภาษณ์

■ “ควรมีการจัดอบรมให้บุคลากรทุกคนมีความรู้เรื่องความพิการ และคนพิการ เพื่อความเข้าใจและสามารถช่วยเหลือเบื้องต้นได้”

■ “อยากให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยราชสุดาทุกหน่วยงานมีทักษะการใช้ภาษามือเพื่อการสื่อสารในชีวิตประจำวันได้ มีจัดอบรมภาษามือให้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยหน่วยครูสอนภาษามือ ภาควิชาหูหนวกศึกษาเป็นเจ้าภาพในการจัดอบรมร่วมกับงานทรัพยากรบุคคล วิทยาลัยราชสุดา”

3.2 ผู้พิการทางการเห็น รับรู้และเข้าถึงข้อมูลด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่อยู่ในรูปแบบประกาศผ่านการใช้โปรแกรมเสียง ดังนั้น หากเอกสารอยู่ในรูปแบบที่โปรแกรมเสียงไม่สามารถอ่านข้อมูลได้ แนวทางในการแก้ปัญหาและอุปสรรคเพื่อให้ผู้พิการทางการเห็นสามารถรับรู้และเข้าถึงข้อมูล จึงควรแปลงข้อมูลภาพให้เป็นคำอธิบาย และแปลงรูปแบบเอกสารให้โปรแกรมเสียงอ่านข้อมูลได้ รวมถึงใช้วิธีการสื่อสารข้อมูลทางออนไลน์ เพื่อความสะดวกในการรับรู้และเข้าถึงข้อมูล ดังข้อมูลจากการสัมภาษณ์

■ “ถ้าเราสามารถแปลงจาก word ไปเป็น pdf ได้ แสดงว่าต้องมีต้นฉบับที่เป็น word ดังนั้น format ที่เขาเข้าถึงได้แน่นอนก็คือ word เราก็เอาเอกสารที่เป็น word แนบไปด้วยจะดีมากเพราะเขาสามารถอ่านด้วยโปรแกรมเสียงได้”

■ “คนที่โพสต์หรือส่งสารสามารถช่วยได้ คือเราก็ต้องตระหนักว่ามีบุคคลที่ไม่สามารถเข้าถึงภาพ เราอยากจะสื่อสารไปให้ถึงทุกคน ถ้าเป็นภาพหรือข้อมูลยาวๆ ก็สรุปสาระ แล้วแปะลิงค์เอกสารในรูปแบบที่อ่านได้ให้”

■ “วิธีการสื่อสารข้อมูลทางออนไลน์ จะรวดเร็ว ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพและยังราคาถูกลำหรับคนพิการทางการเห็นมากกว่าช่องทางอื่น”

อภิปรายผล

การศึกษาการรับรู้และเข้าถึงข้อมูลของบุคลากรที่มีความพิการในด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของมหาวิทยาลัยมหิดลและวิทยาลัยราชสุดาพบว่า การรับรู้และการเข้าถึงข้อมูลด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้และการเข้าถึงข้อมูล คือ ปัจจัยด้านกายภาพของบุคลากรที่มีความพิการ โดยเฉพาะขีดจำกัดทางกายภาพและความสมบูรณ์ของร่างกาย รวมถึงแรงจูงใจหรือความต้องการภายในของบุคคล (เบญญาภา ตันกันยา, 2557)

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงข้อจำกัดทางกายภาพในการรับรู้และเข้าถึงข้อมูลที่มีจำนวนมากที่เป็นข้อความบรรยาย บุคลากรที่มีความพิการทางการได้ยินจะมีปัญหาในการรับรู้และทำความเข้าใจข้อมูล เนื่องจากสื่อที่สำคัญในการสื่อสารจะเป็นภาษามือ ซึ่งมีไวยากรณ์แตกต่างออกไปจากภาษาพูด ทำให้ไม่สามารถอ่านภาษาเขียนแบบที่คนปกติใช้ได้อย่างคล่องแคล่ว สอดคล้องกับปริญญาลิวิธิตะกุล (2555) และสายทิพย์ ปิ่นเจริญ (2558) ที่กล่าวว่า ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงข้อมูลของผู้พิการทางการได้ยิน คือ การสื่อสาร แต่คนทั่วไปมักจะเข้าใจว่า ผู้พิการทางการได้ยิน สามารถมองเห็นได้ แสดงว่าอ่านหนังสือได้ ดังนั้นการสื่อสารกับบุคลากรที่มีความพิการทางการได้ยินจึงถูกผลักให้เป็นการสื่อสารผ่านตัวอักษร (ศิวนาถ หงษ์ประยูร, 2558) ในขณะที่บุคลากรที่มีความพิการทางการเห็นจะมีปัญหาในการเข้าถึงข้อมูล เนื่องจากการใช้โปรแกรมอ่านจอภาพและโปรแกรมเสียงสังเคราะห์ไม่สามารถอ่านเอกสารได้ทุกรูปแบบ สอดคล้องกับธรรม จตุณาม (2550) ที่กล่าวว่า ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงข้อมูลของผู้พิการทางการเห็น คือ เอกสารที่มีข้อมูลที่มากเกินไป การเก็บข้อมูลด้วยระบบ pdf จะเห็นได้ว่า การรับรู้และการเข้าถึงสื่อบางประเภทไม่ว่าจะเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น หนังสือ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร เป็นต้น จึงเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก (ชลิตา ชีอตรง, 2558) ส่งผลให้บุคลากรที่มีความพิการขาดความสนใจและไม่ทราบว่าข้อมูลใดเป็นข้อมูลสำคัญที่จำเป็นต้องทราบ

สิ่งสำคัญที่ทำให้บุคลากรที่มีความพิการรับรู้และเข้าถึงข้อมูลได้เช่นเดียวกับคนทั่วไปอย่างเท่าเทียม คือ การมีสื่อเป็นการเฉพาะ และการเข้าถึงบริการทั่วไป (ตรี บุญเจือ, 2558) การมีสื่อเป็นการเฉพาะสำหรับผู้พิการทางการได้ยิน คือ ล่ามภาษามือ สอดคล้องกับผลการศึกษาของปริญญาลิวิธิตะกุล (2555) ที่กล่าวว่า วิธีการเข้าถึงข้อมูลของผู้พิการทางการได้ยิน คือ ล่ามภาษามือ สำหรับผู้พิการทางการได้ยินใช้เป็นสื่อกลางในการสื่อสารให้ตรงกับความต้องการของผู้พิการทางการได้ยิน นอกจากนี้ เนื้อหาด้านข้อมูลที่ต้องการสื่อไปยังผู้พิการทางการได้ยิน ควรแปลงสิ่งที่ เป็นข้อความให้เป็นภาพ หรือย่อความข้อมูลให้สั้น กระชับ และใช้คำที่เป็นรูปธรรม ในทางกลับกัน ผู้พิการทางการเห็น วิธีการเข้าถึงข้อมูล คือ เทคโนโลยี เช่น โปรแกรมอ่านจอภาพ โปรแกรมสังเคราะห์เสียง เป็นต้น นอกจากนี้ เนื้อหาด้านข้อมูลที่ต้องการสื่อไปยังผู้พิการทางการเห็น ควรแปลงสิ่งที่ เป็นภาพให้เป็นข้อความ ในทางกลับกันหากองค์กรมีบุคลากรที่มีความพิการควรดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์อย่างมีระบบแบบแผน ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยผู้พิการรับรู้และเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกรวดเร็ว ทั้งถึงและเท่าเทียม

เอกสารอ้างอิง

- ชลิตา ชื้อตรง. (2558). การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตของผู้พิการทางสายตาในประเทศไทย. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ตรี บุญเจือ. (2558). คนพิการกับการเข้าถึงเทคโนโลยีสื่อสารด้านกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต: การศึกษาเชิงวิเคราะห์ วิจัย และวิจารณ์. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสวนสุนันทา.
- ธรรม จตุณาม. (2550). การเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อคนพิการ. สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ อุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ 3 มกราคม 2564, จาก <https://library2.parliament.go.th/wichakarn/content-seminar/20070530.html>.
- ธัญชนก ผิดคำ และสุรัชย์ สุขสกุลชัย. (2560). การศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้พิการทางสายตา ศูนย์ฝึกอาชีพหญิงตาบอดสามพราน จังหวัดนครปฐม. วารสารสหศาสตร์ศรีปทุมชลบุรี, 3(2).
- เบญญาภา ตันกันยา. (2557). ทักษะคติของประชาชนต่อการรับรู้ข้อมูลของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- ปริญญา สิริอิตตะกุล. (2555). ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลเพื่อการพึ่งตนเองของผู้พิการทางการได้ยิน: กรณีศึกษาจังหวัดชลบุรี. สถาบันสร้างเสริมสุขภาพคนพิการ (สสพ.).
- พวงแก้ว กิจธรรม. (2557). คนพิการกับการเข้าถึงข้อมูลอย่างเท่าเทียม. มูลนิธิพัฒนาคนพิการไทย.
- มนทากาจน์ ชุมภูธิมา. (2560). ศูนย์บริการคนพิการมูลนิธิธรรมิกชนเพื่อคนตาบอดในประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์. การใช้ชีวิตและการสนทนากับคนตาบอด. สืบค้นเมื่อ 3 พฤศจิกายน 2563, จาก <http://cfbt.or.th/dsc/index.php/article/14-living-and-talking-to-the-blind>.
- ศิวานรณ หงส์ประยูร. (2558). การพัฒนารายการข่าวทางสื่ออินเทอร์เน็ตทีวี (IPTV) สำหรับคนหูหนวก. วารสารสิทธิปริทัศน์, 29(90), 291–312.
- สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย. (2544). คู่มืออาสาสมัคร ร่วมพัฒนาคุณภาพชีวิตคนตาบอด สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย. สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย
- สายทิพย์ ปิ่นเจริญ. (2558). ปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายกับพนักงานสอบสวน:กรณีศึกษาสถานีตำรวจในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร. บัณฑิตวิทยาลัย. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุพัศดีนิ บุตรธรรมธัญญ์. (2560). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร ต่อองค์การ (Workforce Engagement Survey). วิทยาลัยราชสุตา มหาวิทยาลัยมหิดล.