ความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล

Users Satisfactions with Ratchasuda College Library, Mahidol University Library and Information Center

เอมอร พิทยายน[1]*
Aemon Phitthayayon[1]*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล ใน 4 ด้าน ได้แก่ด้านบริการที่ให้ ด้านห้องสมุดในฐานะแหล่งค้นคว้า ด้านการควบคุมสารสนเทศ ด้านทักษะการรู้สารสนเทศ และศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้ห้องสมุด รวมถึงความต้องการพัฒนาห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา ของผู้ใช้บริการ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ อาจารย์ บุคลากรและนักศึกษาของวิทยาลัยราชสุดา ที่เข้าใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา ปีการศึกษา 2556 เก็บแบบสอบถามฉบับที่มีข้อมูลสมบูรณ์ นำมาใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างได้ 69 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามที่ปรับปรุงจากเนื้อหา แนวคิดของ LibQUAL $^{+TM}$ ซึ่งเป็นเครื่องมือวัดคุณภาพบริการห้องสมุด ของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย ARL (Associate of Research Libraries) การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นกลุ่มนักศึกษาร้อยละ 66 กลุ่มอาจารย์และบุคลากรร้อยละ 34 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา ปีการศึกษา 2556 ในภาพรวมทั้ง 4ด้านเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ในขณะที่ความต้องการพัฒนาบริการของห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา ของกลุ่มอาจารย์และบุคลากร เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มนักศึกษาพบว่า แตกต่างกันทุกด้าน โดยอาจารย์และบุคลากรต้องการพัฒนาบริการทุกด้านเพื่อมุ่งเน้นการทำวิจัยและการปฏิบัติงาน บุคลากรห้องสมุดควรทำงานร่วมมือกับอาจารย์และนักวิจัย ช่วยสนับสนุนด้านข้อมูลสารสนเทศ ในขณะที่นักศึกษาต้องการพัฒนาบริการที่เน้นให้ความช่วยเหลือนักศึกษาพิการด้วยการใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก (Assistive technology) และการสนับสนุนจากบุคลากรห้องสมุดในบทบาทของเพื่อนช่วยเพื่อน (Peer to peer)

คำสำคัญ: ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา/ ห้องสมุดคนพิการ/ ผู้ใช้บริการ/ ความพึงพอใจ/ ความต้องการ

Abstract

This survey research studies 4 aspects of the user's satisfactions (affect of service, library as place, information control, and information literacy) with Ratchasuda College Library, Mahidol University Library and Information Center, and investigated the nature of library usage, including the user's needs to develop library services. Populations were faculty, academic staff and students of Ratchasuda College within the academic year 2013. The sample consisted of 69 cases.

The questionnaire followed the content and concept of LibQUAL +TM, which is the measure of library services quality from ARL (Associate of Research Libraries). Data analysis and statistics used were percentage, mean and standard deviation.

The results showed that 66 percent of the respondents were students, while faculty and staff were 34 percent in 2013. The user's satisfactions of Ratchasuda College Library were at the good and very good satisfying level. The results found that when evaluating the user's needs. The group of faculty and staff and the group of students reported different user's needs to develop library services in all of 4 aspects.

The faculty and staff need to develop all aspects of library services, especially the affect of service aspect. They focus on information for their research and operation, which suggests library staff should collaborate with faculty and researchers to support all of their information needs. This is different from the group of students, who need the library services, especially for the students with disabilities. For example, the library

[1] บรรณารักษ์ (ผู้ชำนาญการพิเศษ) หัวหน้าห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดาหอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล
[1] Librarian (Senior Professional Level) Head of Ratchasuda College Library,
Mahidol University Library and Information Center.
*Corresponding Author: aemon.phi@mahidol.ac.th โทรศัพท์ 089-615-3480

should have the assistive technology usage and the library staff should be the person in the role of peer- to-peer support for the students with disabilities.

Keywords: User satisfactions/ User needs/ Ratchasuda College Library/ LibQUAL +TM/ Person with disabilities library

1. บทนำ

ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา เป็นแหล่งความรู้ แหล่งทรัพยากรสารสนเทศ ที่ส่งเสริมสนับสนุน การเรียนการสอน การวิจัย เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ด้านความพิการแก่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร ในวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล รวมถึงคนพิการและผู้สนใจทั่วไป มีพันธกิจในด้านการจัดหา และพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศด้านคนพิการ ที่มีคุณภาพ ทันสมัย และตรงกับความต้องการของผู้ใช้ การเผยแพร่ และให้บริการสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ เข้าถึงสารสนเทศได้ง่ายสะดวกรวดเร็ว และพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ [1] ทั้งนี้เพื่อสนับสนุนปรัชญาของวิทยาลัยราชสุดาที่ว่าการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการคืองานของเรา โดยมีวิสัยทัศน์ที่จะเป็นสถาบันชั้นนำด้านการศึกษาการวิจัย การบริการวิชาการ และศูนย์กลางเครือข่าย เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในประชาคมอาเซียน ตามแนวพระราชดำริของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ที่ทรงพระราชทานแก่มหาวิทยาลัยมหิดล เมื่อ พ.ศ. 2534 [2] และเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของ หอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งเป็นหน่วยงานต้นสังกัด ตามยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างความเป็นเลิศในการเป็นคลังความรู้และบริการสารสนเทศให้ได้ตามเป้าประสงค์ที่จะเป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่สามารถเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว และผู้รับบริการพึงพอใจต่อการให้ บริการสารสนเทศ [3] เพื่อให้ทราบความพึงพอใจ ของผู้ใช้ที่มีต่อคุณภาพบริการ ที่ได้รับจากห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดาทราบความต้องการพัฒนาห้องสมุดในด้านต่างๆ รวมถึงทราบข้อมูล เพื่อนำไปวางแผนพัฒนา ปรับปรุง คุณภาพบริการของห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง ให้สอดคล้อง และตรงกับความต้องการของผู้ใช้ในปัจจุบัน ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดลฉบับนี้ขึ้น โดยใช้เนื้อหาการสำรวจความพึงพอใจตามแนวคิดของ LibQUAL $^{+TM}$ ซึ่งเป็นเครื่องมือวัดคุณภาพบริการห้องสมุดของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย ARL (Associate of Research Libraries) ที่นิยมใช้กันมากกว่า 1,200 สถาบันการศึกษา และแปลใช้เป็นภาษาอื่นๆ มากกว่า 20 ภาษาทั่วโลก [4] โดยคาดว่ารายงานผลการศึกษาจะใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในงานประกันคุณภาพและการตรวจเยี่ยมสำรวจของมหาวิทยาลัยมหิดล และห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดาจะมีข้อมูลไว้สาหรับเทียบเคียงกับห้องสมุดในกลุ่ม ARL ได้ในโอกาสต่อไป

2. วัสดุและวิธีการ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริ การห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดลใน 4 ด้านได้แก่ ด้านบริการที่ให้ ด้านห้องสมุดในฐานะแหล่งค้นคว้า ด้านการควบคุมสารสนเทศ ด้านทักษะการรู้สารสนเทศ รวมถึงความต้องการพัฒนาห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดาของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษา อาจารย์และบุคลากรของวิทยาลัยราชสุดา ที่เข้าใช้บริการห้องสมุดในปีการศึกษา 2556 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามแก่ผู้ที่เดินเข้ามาใช้ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา ระหว่างเดือนสิงหาคม ถึง กันยายน 2556 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามที่ใช้เนื้อหาแนวคิดของ LibQUAL $^{+TM}$ ซึ่งเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด พัฒนามาจากแนวคิด SERVQUAL ที่ใช้วัดความพึงพอใจของลูกค้าในภาคธุรกิจ เช่นภัตตาคาร สายการบิน เป็นต้น [5] หลังจากที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเท็กซัส นำ SERVQUAL มาประเมินคุณภาพบริการทุก 2 ปี ต่อครั้ง เริ่มจากปี ค.ศ. 1995, 1997 และ1999 พบว่า SERVQUAL ยังไม่ครอบคลุมประเด็นเกี่ยวกับบริการในห้องสมุดทั้งหมด ด้วยเหตุนี้สมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย ARL(Associate of Research Libraries) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเท็กซัส จึงร่วมกันพัฒนา LibQUALตั้งแต่ปี 1999 สำเร็จลงตัวในปี 2006 สรุปพัฒนาการได้ดังนี้ ปี 1999 มีห้องสมุดเข้าร่วมโครงการพัฒนา LibQUAL 13 แห่ง การสำรวจครั้งแรกมีข้อคำถาม 41 ข้อ ครอบคลุมโครงสร้าง 5 ด้าน คือบริการที่ให้ (Affect of service) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ห้องสมุดในฐานะแหล่งค้นคว้า (Library as place) บริการด้านทรัพยากร (Provision of physical collection) การเข้าถึงสารสนเทศ (Access to information) ปี 2001 มีห้องสมุดร่วมโครงการรวม 43 แห่ง และปรับปรุงข้อคำถามเพิ่ม เป็น 56 ข้อ ปี 2002 มีห้องสมุดร่วมโครงการรวม 160 แห่ง ปรับข้อคำถามลดลงเหลือ 25 ข้อ ปี 2003 ปรับข้อคำถามลดลงเหลือ 22 ข้อ โดยคงประเด็นที่แสดงถึงคุณภาพบริการไว้ 3 ด้านคือ บริการที่ให้ (Affect of service) ห้องสมุดในฐานะแหล่งค้นคว้า(Library as place) แล

การควบคุมสารสนเทศ (Information control) การพัฒนาเครื่องมือ ได้สิ้นสุดในปี 2006 เรียกว่า LibQUAL $^{+TM}$ มีข้อคำถาม 22 ข้อ เท่ากับในปี 2003 โดยให้มีคำถามเกี่ยวกับทักษะการรู้สารสนเทศ และลักษณะการใช้ห้องสมุด เพิ่มขึ้น [5]

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ได้แปลข้อคำถามตามเนื้อหา LibQUAL $^{+TM}$ [6] มาใช้เป็นแบบสอบถาม และใช้เป็นข้อคำถามในการวิจัย สำรวจคุณภาพบริการที่ผู้ใช้ได้รับ และระดับความพึงพอใจที่มีต่อห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา หอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดลรวม 4 ด้านดังนี้

ด้านที่ 1 บริการที่ให้ (Affect of service) ครอบคลุมความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ การช่วยเหลือ และการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ 9 ข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการ

[AS-1] สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้
[AS-2] ให้บริการเป็นรายบุคคล
[AS-3] มีความสุภาพสม่ำเสมอ
[AS-4] มีความพร้อมจะให้บริการ
[AS-5] มีความรู้ทักษะในการตอบคำถาม
[AS-6] ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ดูแล
[AS-7] เข้าใจความต้องการของผู้ใช้
[AS-8] เต็มใจให้ความช่วยเหลือ
[AS-9] เชื่อถือได้ในการจัดการปัญหาให้แก่ผู้ใช้

ด้านที่ 2 ห้องสมุดในฐานะแหล่งค้นคว้า (Library as place) ครอบคลุมการจัดสถานที่สภาพแวดล้อม ที่จับต้องได้ รวมถึงการเป็นแหล่งเริ่มต้นสำหรับการค้นคว้าของผู้ใช้ ทั้งรายบุคคล และรายกลุ่ม ได้แก่

[LP-1]พื้นที่ห้องสมุดเหมาะสำหรับการศึกษาเรียนรู้
[LP-2]ห้องสมุดเงียบสงบเหมาะสำหรับทำกิจกรรมของแต่ละบุคคล
[LP-3]ที่ตั้งห้องสมุดสะดวกสบายและเชิญชวนให้เข้าใช้
[LP-4]ห้องสมุดเหมือนประตูสู่การศึกษาการเรียนรู้และการทำวิจัย
[LP-5]ห้องสมุดมีพื้นที่ศึกษารายกลุ่มและรายบุคคล

ด้านที่ 3การควบคุมสารสนเทศ (Information control)ครอบคลุมการจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศ ที่อยู่ในรูปแบบต่าง ๆ ได้ตามต้องการอย่างเต็มความสามารถของผู้ใช้ 8 ข้อ ได้แก่

[IC-1]ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้าน และที่ทำงาน
[IC-2]ห้องสมุดมีเว็บไซต์ให้ค้นข้อมูลตามที่ตนเองต้องการ
[IC-3]สิ่งพิมพ์ในห้องสมุดมีเนื้อหาตรงตามที่ผู้ใช้ต้องการ
[IC-4]ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีเนื้อหาตรงตามที่ผู้ใช้ต้องการ
[IC-5]มีเครื่องมือที่สะดวกในการสืบค้นสารสนเทศ ที่ผู้ใช้ต้องการ
[IC-6]มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย ทำให้ง่ายต่อการเข้าถึงสารสนเทศที่จำเป็น
[IC-7]ห้องสมุดจัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้เข้าถึงด้วยตนเอง ได้ง่าย
[IC-8]วารสารมีเนื้อหาตรงกับความต้องการของผู้ใช้ทั้งฉบับพิมพ์และฉบับออนไลน์

ด้านที่ 4ทักษะการรู้สารสนเทศ (Information literacy) ครอบคลุมการแนะนำวิธีใช้ วิธีสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ ให้เข้าใจและมีทักษะในการเลือกสารสนเทศที่เชื่อถือได้ สามารถติดตามความรู้ทางวิชาการในเนื้อหาและหลักสูตรที่ตนเองต้องใช้ 4 ข้อ ได้แก่

[IL-1]การแนะนำวิธีใช้ วิธีสืบค้นสารสนเทศให้เข้าใจและสามารถสืบค้นด้วยตนเองได้
[IL-2]มีทักษะในการเลือกสารสนเทศที่เชื่อถือได้
[IL-3]สามารถติดตามความรู้ทางวิชาการในเนื้อหาและหลักสูตรที่ตนเองต้องใช้
[IL-4]มีความรู้ในการใช้สารสนเทศ ไปตลอดชีวิต

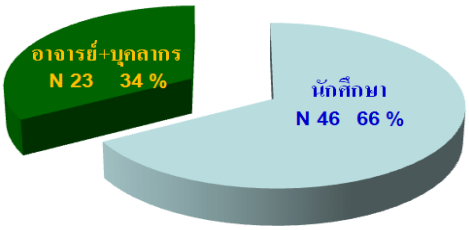
สำหรับข้อคำถามในการวิจัย ด้านลักษณะการใช้ห้องสมุด ของผู้ใช้บริการ เป็นคำถามเกี่ยวกับ ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา และความถี่ในการเข้าใช้สารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล รวมถึงคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามความต้องการและข้อเสนอแนะในการพัฒนาห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา

เกณฑ์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริง(Perceived level of service) ตามเกณฑ์ของ LibQUAL+TM แบบมาตรประมาณค่า 9 ระดับ โดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปรผลความหมายของค่าเฉลี่ย ถือเกณฑ์จาก LibQUAL+TM ดังนี้

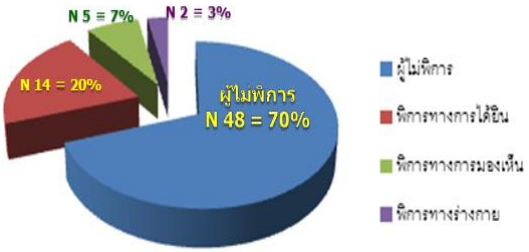
ค่าเฉลี่ย 8.50-9.00 หมายถึง พึงพอใจ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 6.50-8.49 หมายถึง พึงพอใจ มาก
ค่าเฉลี่ย 3.50-6.49 หมายถึง พึงพอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50-3.49 หมายถึง พึงพอใจ น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง พึงพอใจ น้อยที่สุด

3. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล ใน 4 ด้าน ได้แก่ด้านบริการที่ให้ ด้านห้องสมุดในฐานะแหล่งค้นคว้า ด้านการควบคุมสารสนเทศ ด้านทักษะการรู้สารสนเทศ รวมถึงความต้องการพัฒนาห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา ของผู้ใช้บริการ

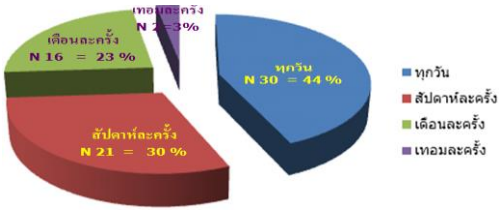


ภาพที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม



ภาพที่ 2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามประเภทความพิการ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 69 ราย เป็นนักศึกษา 46 รายคิดเป็นร้อยละ 66 เป็นอาจารย์และบุคลากร 23 รายคิดเป็นร้อยละ 34 มีผู้พิการอยู่ในกลุ่มนักศึกษา 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 30 แยกเป็นผู้พิการทางการได้ยิน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 20 พิการทางการมองเห็น(ทางสายตา) 5 ราย คิดเป็นร้อยละ7 และพิการทางร่างกาย 2 รายคิดเป็นร้อยละ 3 ที่เหลือ 48 รายคิดเป็นร้อยละ 70 เป็นผู้ไม่มีความพิการ



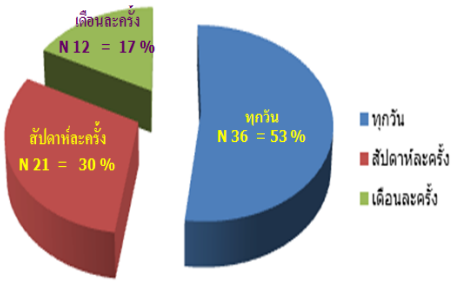
ภาพที่ 3 ความถี่การเข้าใช้ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา

ลักษณะการใช้ห้องสมุด ของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด ส่วนใหญ่เข้าใช้ทุกวัน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 44 รองลงมาตามลำดับ เข้าใช้สัปดาห์ละครั้ง 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 31 และเข้าใช้เดือนละครั้ง 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 23

โดยวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา ซึ่งเป็นคำถามที่ตอบได้หลายคำตอบ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ห้องสมุดในฐานะแหล่งค้นคว้า เป็นอันดับแรก ได้แก่ผู้ใช้เข้ามานั่งทำงานและอ่านหนังสือมากที่สุด 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมาคือ เข้ามาใช้อินเตอร์เน็ต Wi-Fi 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.5 เข้ามายืมคืนหนังสือ 35 รายคิดเป็นร้อยละ 50.72 และเข้ามาใช้คอมพิวเตอร์ 10 รายคิดเป็นร้อยละ 14.49 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดด้านการควบคุมสารสนเทศ พบว่าเข้ามาสืบค้นสารสนเทศ 14 รายคิดเป็นร้อยละ 20.29 ขอเอกสารจากต่างห้องสมุดรวม 5 รายคิดเป็นร้อยละ 7.25 และวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดด้านบริการที่ให้พบว่านักศึกษากลุ่มปริญญาตรีจะใช้ บริการตอบคำถามช่วยค้นคว้าเพื่อทำรายงานโครงงานและเอกสารประกอบการฝึกสอน รวม 9 รายคิดเป็นร้อยละ 13 ในขณะที่นักศึกษาบัณฑิตศึกษาจะใช้บริการแนะนำการทำวิจัยอย่างต่อเนื่อง ทุกขั้นตอนของการทำวิทยานิพนธ์ รวม 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.25 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา

วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
1. ยืมคืนหนังสือ	35	50.72	3
2. ขอเอกสาร ต่างห้องสมุด	5	7.25	8
3. ใช้คอมพิวเตอร์	10	14.49	5
4. ใช้อินเตอร์เน็ต Wi-Fi	39	56.52	2
5. สืบค้นสารสนเทศ	14	20.29	4
6. บริการตอบคำถาม	9	13.04	6
7. อ่านหนังสือนั่งทำงาน	58	80.06	1
8. บริการแนะนำทำวิจัย	5	7.25	8
9. ที่พักผ่อน	4	5.8	9
10.ที่นัดพบ	7	10.14	7



ภาพที่ 4 ความถี่ในการเข้าใช้สารสนเทศผ่านเว็บไซต์หอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล

สำหรับความถี่ในการเข้าใช้สารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์ของหอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่าส่วนใหญ่เข้าใช้สารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของหอสมุด ทุกวัน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 52 เข้าใช้สัปดาห์ละครั้ง 21 รายคิดเป็นร้อยละ 31 และเข้าใช้เดือนละครั้ง 12 รายคิดเป็นร้อยละ 17 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา ปีการศึกษา 2556 ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมาก 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 45 ค่าเฉลี่ย 8.18 รองลงมาคือมากที่สุด 22 รายคิดเป็นร้อยละ 42 ค่าเฉลี่ย 8.68 และระดับปานกลาง 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 13 ค่าเฉลี่ย 6.14 ตามลำดับ เมื่อดูความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นรายด้าน พบว่า

ด้านบริการ ผู้ใช้พึงพอใจระดับมากที่สุด 3 รายการ ค่าเฉลี่ย 8.81 ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความสุภาพสม่ำเสมอ เอาใจใส่ดูแล เต็มใจให้ความช่วยเหลือ พึงพอใจรองลงมา 3 รายการค่าเฉลี่ย 8.28 ได้แก่มีการให้บริการเป็นรายบุคคล มีความพร้อมจะให้บริการ มีความรู้ทักษะในการตอบคำถาม และที่พึงพอใจท้ายสุด 3 รายการ ค่าเฉลี่ย 6.3 ได้แก่ ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้ และเชื่อถือได้ในการจัดการปัญหาให้แก่ผู้ใช้

ด้านห้องสมุดในฐานะแหล่งค้นคว้า ผู้ใช้พึงพอใจมากที่สุด 2 รายการค่าเฉลี่ย 8.65 ได้แก่พื้นที่ห้องสมุดเหมาะสำหรับการศึกษาและการเรียนรู้ ที่ตั้งห้องสมุดสะดวกสบายและเชิญชวนให้เข้าใช้ พึงพอใจรองลงมา 2 รายการ ค่าเฉลี่ย 8.10 ได้แก่ ห้องสมุดเงียบสงบเหมาะสำหรับทำกิจกรรมของแต่ละบุคคล ห้องสมุดเหมือนประตูสู่การศึกษาการเรียนรู้ และการทำวิจัย และที่พึงพอใจท้ายสุด 1 รายการค่าเฉลี่ย 6.10 คือห้องสมุดมีพื้นที่ศึกษารายกลุ่มและรายบุคคล

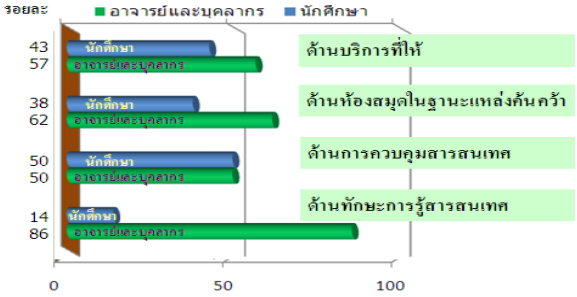
ด้านการควบคุมสารสนเทศ ผู้ใช้พึงพอใจมากที่สุด 2 รายการ ค่าเฉลี่ย 8.45 ได้แก่ ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้าน และที่ทำงาน ห้องสมุดมีเว็บไซต์ให้ค้นข้อมูลตามที่ตนเองต้องการ พึงพอใจรองลงมา 3 รายการ ค่าเฉลี่ย 7.95 ได้แก่ สิ่งพิมพ์ในห้องสมุดมีเนื้อหาตรงตามที่ผู้ใช้ต้องการ ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีเนื้อหาตรงตามที่ผู้ใช้ต้องการ วารสารมีเนื้อหาตรงกับความต้องการของผู้ใช้ทั้งฉบับพิมพ์และฉบับออนไลน์ และที่พึงพอใจท้ายสุด 3 รายการ ค่าเฉลี่ย 5.95 ได้แก่ ห้องสมุดจัดการสารสนเทศให้ผู้ใช้เข้าถึงด้วยตนเองได้ง่าย ห้องสมุดมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย ทำให้ง่ายต่อการเข้าถึง สารสนเทศที่จำเป็น มีเครื่องมือที่สะดวกในการสืบค้นสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ

ด้านทักษะการรู้สารสนเทศ ผู้ใช้พึงพอใจมากที่สุด 2 รายการ ค่าเฉลี่ย 8.72 ได้แก่การแนะนำวิธีใช้วิธีสืบค้นสารสนเทศให้เข้าใจ และมีทักษะในการเลือกสารสนเทศที่เชื่อถือได้ พึงพอใจรองลงมา 1 รายการ ค่าเฉลี่ย 8.40 คือผู้ใช้มีทักษะเพิ่มขึ้นและสามารถติดตามความรู้ทางวิชาการในเนื้อหาและหลักสูตรที่ตนเองต้องใช้ และที่พึงพอใจท้ายสุด 1 รายการ ค่าเฉลี่ย 6.20 คือผู้ใช้มีความรู้ในการใช้สารสนเทศ ไปตลอดชีวิต

ในขณะที่มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะความต้องการพัฒนาบริการของห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา รวม 18 ราย เป็นกลุ่มอาจารย์และบุคลากร 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 67 เป็นนักศึกษา 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 33 เมื่อเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาบริการของอาจารย์และบุคลากร พบว่าแตกต่างกับกลุ่มนักศึกษา ทั้ง 4 ด้าน ข้อมูลดัง ตารางที 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา แยกตามรายด้านที่ห้องสมุดให้บริการ

4 ด้าน ที่ห้องสมุดจัดให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบริการที่ให้	8.81	8.28	6.3		
ด้านห้องสมุดในฐานะแหล่งค้นคว้า	8.65	8.1	6.1	3.4	1.45
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	8.54	7.95	5.95	3.15	1.45
ด้านทักษะการรู้สารสนเทศ	8.72	8.4	6.2		
ค่าเฉลี่ย ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	8.68	8.18	6.14	3.28	1.33



ภาพที่ 5 จำนวนผู้แสดงความต้องการพัฒนาบริการห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา

ด้านผู้ให้บริการ สรุปได้ว่าอาจารย์และบุคลากรต้องการพัฒนาบริการด้านวิจัย ต้องการให้บุคลากรห้องสมุด มีความรู้เฉพาะทางและรู้เรื่องการทำวิจัย เพื่อช่วยสืบค้นข้อมูลสนับสนุนให้ทำวิจัยได้รวดเร็ว ในขณะที่นักศึกษา เน้นพัฒนาบริการด้านให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ ต้องการให้บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ทางเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อช่วยสืบค้นช่วยแนะนำการค้นข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ และขอให้เพิ่มเวลาช่วยหาข้อมูล อ่านสรุป จดบันทึก ให้แก่นักศึกษาพิการทางสายตาได้นานกว่าครั้งละ 2 ชั่วโมง หรือให้บริการได้ตลอดเวลา (สิ่งที่กลุ่มอาจารย์และบุคลากรต้องการพัฒนา ได้แก่ –ต้องการให้บุคลากรห้องสมุดมีความรู้เฉพาะทางมากขึ้น โดยเฉพาะเรื่องของคนพิการและเรื่องการทำวิจัย เพื่อช่วยสนับสนุนบุคลากรให้บรรลุเป้าหมายในฐานะมหาวิทยาลัยวิจัย -ทำงานร่วมมือกับอาจารย์ และนักวิจัยโดยหาข้อมูลสนับสนุนเตรียมพร้อมให้ทำวิจัยได้รวดเร็วขึ้น -ต้องการให้ทำงานเชิงรุก เพื่อกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจ ให้บุคลากรวิทยาลัยราชสุดา รักการอ่าน และค้นคว้างานวิชาการเพื่อทำวิจัย ซึ่งแตกต่างกับกลุ่มนักศึกษาที่ต้องการให้บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ ความสามารถ ทางเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อช่วยสืบค้นช่วยแนะนำการค้นข้อมูลผ่านโทรศัพท์มือถือ และการใช้สื่อออนไลน์ต่าง ๆ –ต้องการให้มีนักศึกษารุ่นพี่จากภาควิชาหูหนวก หรือล่ามมาช่วยงานห้องสมุดช่วยแนะนำน้อง ๆที่พิการทางหู -ต้องการให้มีเวลาช่วยหาข้อมูล อ่าน สรุป จดบันทึกให้นักศึกษาพิการทางสายตามากกว่านี้ นานกว่าครั้งละ 2 ชั่วโมง หรือให้บริการได้ตลอดเวลา)

ด้านห้องสมุดในฐานะแหล่งค้นคว้า สรุปได้ว่าอาจารย์และบุคลากรต้องการพัฒนาพื้นที่ด้านการค้นคว้าการทำวิจัย ห้องเสวนาทางวิชาการ ในขณะที่นักศึกษาต้องการพัฒนาห้องสมุด ให้มีพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจมากขึ้น โดยมีสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงเหมือนกัน ได้แก่เครื่องคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่าย เครื่องปรับอากาศ และขอให้เพิ่มเวลาการยืมคืนหนังสือ (สิ่งที่กลุ่มอาจารย์และบุคลากรต้องการพัฒนาได้แก่ –ควรมีห้องค้นคว้าส่วนตัว แทนมุมศึกษาเดี่ยว–มุมสืบค้นข้อมูลควรแยกจากมุมอินเตอร์เน็ต–มีห้องวิจัยให้แก่นักวิจัยมาทำงานในห้องสมุด–มีห้องเสวนาวิชาการให้พบปะกัน -ต้องการให้เปิดบริการนอกเวลาราชการเฉพาะวันเสาร์ -ต้องการให้เจ้าหน้าที่โทรศัพท์แจ้งเตือนก่อนที่หนังสือจะเกินกำหนด ไม่ใช่แจ้งทางอีเมลอย่างเดียว ซึ่งแตกต่างกับกลุ่มนักศึกษาที่ต้องการให้มี -ที่พักผ่อนงีบหลับได้ในห้องสมุด -ห้องบันทึกภาพ/เสียง/คาราโอเกะ -ห้องดูภาพยนตร์คลายความเครียด -ห้องฉายภาพสนุกตลก เรียกเสียงหัวเราะ -มีมุมศาสนา -ห้องศึกษารายกลุ่มควรแยกจากห้องดูซีดี และวิดีโอ -ต้องการให้เปิดบริการช่วงเย็นวันจันทร์–ศุกร์ –อยากให้ห้องสมุดเหมือนบ้าน สำหรับด้านห้องสมุดในฐานะแหล่งค้นคว้า ทั้ง 2 กลุ่มมีความต้องการเหมือนกัน 3 เรื่อง คือกลุ่มอาจารย์และบุคลากรต้องการให้ -ยืดหยุ่นในการยืม(เวลา)ของกลุ่มอาจารย์/นักวิจัยเพราะต้องใช้เวลานานในการอ่านหนังสือ -ขาดคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการสืบค้นข้อมูลและอินเทอร์เน็ตที่มีคุณภาพ ขาดระบบ Wi-Fi ที่ดี เช่นเดียวกับที่นักศึกษาต้องการ -ให้เพิ่มเวลายืมคืนหนังสือ ให้นักศึกษาพิการยืมได้นานกว่าหรือไม่มีการปรับถ้าส่งช้า–เพิ่มคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นข้อมูลที่ไม่ล้าสมัย อยากให้มีอินเทอร์เน็ตที่ดีขึ้นและเร็วกว่านี้–เครื่องปรับอากาศในห้องดูวิดีโอ/ซีดีไม่เย็น)

ด้านการควบคุมสารสนเทศ สรุปได้ว่าอาจารย์และบุคลากร ต้องการสารสนเทศทางวิชาการเพื่อทำวิจัย และหนังสือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ในขณะที่นักศึกษาต้องการหนังสือที่ต้องใช้ในชีวิตประจำวัน ได้แก่ หนังสือที่มีภาษามืออยู่ในเล่ม หนังสือที่มีภาพประกอบ หนังสือการ์ตูน นวนิยาย เรื่องสั้น หนังสืองานฝีมือ และสารคดี (สิ่งที่กลุ่มอาจารย์และบุคลากรต้องการพัฒนา ได้แก่ -ต้องการให้ตามเอกสารวิชาการที่ไม่สามารถ ค้นหาได้จากฐานข้อมูลในเครือข่ายมหาวิทยาลัย ช่วยจัดหาและสั่งซื้อหนังสือจากต่างประเทศ–ห้องสมุดควรมี e-Journal จากต่างประเทศเกี่ยวกับคนพิการให้มากกว่านี้–วารสารทางด้านออกแบบมีน้อย–ควรเพิ่มวารสารที่เกี่ยวกับการทำงาน เช่นการประกันคุณภาพฯ -ควรมีหนังสือที่เนื้อหาตรงกับหลักสูตรการสอนทุกแขนงวิชาและข้อมูลอื่น ๆที่จำเป็นในการพัฒนาความรู้ให้มากพอสมควร –อยากให้ห้องสมุดรวบรวมสื่อสำหรับคนพิการทางสายตาให้มากขึ้น เช่นหนังสือเสียง Daisy หนังสือเบรลล์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ที่จัดการให้คนตาบอดเข้าถึงได้ง่าย -ควรจัดหาหนังสือสร้างเสริมความเป็นมนุษย์เข้ามาบ้าง นอกเหนือจากหนังสือวิชาการ -อยากได้หนังสือที่อ่านง่าย สบาย ซึ่งแตกต่างกับกลุ่มนักศึกษาที่ต้องการ –หนังสือที่มีภาษามืออยู่ในเล่ม –สารคดีท่องโลกกว้าง หนังสืองานฝีมือ –หนังสือที่มีภาพประกอบ หนังสือการ์ตูน นวนิยาย เรื่องสั้น)

ด้านทักษะการรู้สารสนเทศ สรุปได้ว่า อาจารย์และบุคลากรต้องการให้ห้องสมุดจัดกิจกรรม Book และ Journal club เพื่อส่งต่อความรู้จากหนังสือ วารสารใหม่ ในขณะที่นักศึกษาต้องการให้สอนการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ แยกตามประเภทความพิการ และต้องการ Facebook ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา เพื่อไว้ใช้ติดต่อสอบถาม ขอข้อมูล เวลาฝึกสอนอยู่ต่างจังหวัด (สิ่งที่กลุ่มอาจารย์และบุคลากรต้องการพัฒนา ได้แก่ -ต้องการให้ห้องสมุด จัดกิจกรรม Book club และ Journal club เพื่อส่งต่อความรู้หนังสือวารสารใหม่ -ให้ห้องสมุดประสานงานกับฝ่ายกิจการนักศึกษา ดูเวลาว่าง หรือตอนเย็น เพื่อหาโอกาสสอนการสืบค้นข้อมูล การรู้สารสนเทศ ให้แก่นักศึกษา ซึ่งแตกต่างกับกลุ่มนักศึกษาที่ต้องการให้แนะนำการใช้บริการห้องสมุดแก่นักศึกษาหูหนวกให้มากขึ้นเพื่อช่วยพัฒนาการใช้ภาษาไทยได้ด้วย -ต้องการให้แนะนำการสืบค้นสารสนเทศ แยกตามประเภทความพิการ และต้องการ Facebook ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา เพื่อไว้ใช้ติดต่อสอบถามขอข้อมูลเวลาฝึกสอน
อยู่ต่างจังหวัด)

จากประเด็นต่าง ๆ ที่กล่าวมา ห้องสมุดยังคงต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดาอย่างต่อเนื่อง และควรสนับสนุนให้ใช้แบบสำรวจ LibOUAL^{+TM} model ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดทุกแห่งในมหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อเตรียมนำผลที่ได้ไปเทียบเคียงกับห้องสมุดอื่น ๆ ทั้งใน และต่างประเทศ และเพื่อแสวงหาแนวทางปฏิบัติงานที่ดีให้สอดคล้อง และตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ทั้งคนทั่วไปและคนพิการ ห้องสมุดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องน่าจะทำการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องบทบาทห้องสมุดเพื่อสนับสนุนนักศึกษาพิการในมหาวิทยาลัยวิจัย รูปแบบและบริการห้องสมุดที่เหมาะสมกับนักศึกษาพิการในระดับอุดมศึกษา การพัฒนากิจกรรมเสริมสร้างการรู้สารสนเทศของนักศึกษาพิการ การจัดทำเว็บไซต์ที่คนพิการเข้าถึงข้อมูลได้จริง เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับห้องสมุดคนพิการ สมรรนะในวิชาชีพบรรณารักษ์และสารสนเทศศาสตร์ สำหรับให้บริการคนพิการ ทั้งนี้เพื่อนำมาปรับปรุงให้เกิดประโยชน์สูงสุด แก่ผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล และห้องสมุดคนพิการหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

อภิปรายผล

ผลการวิจัย พบว่าผู้ใช้ พึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ จากห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา ในระดับ มาก ทั้ง 4 ด้าน คือด้านบริการที่ให้ ด้านห้องสมุดในฐานะแหล่งค้นคว้า ด้านการควบคุมสารสนเทศ และด้านทักษะการรู้สารสนเทศ

ผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา ประกอบด้วยอาจารย์ บุคลากรและนักศึกษา มากกว่า 180 คนในปีการศึกษา 2556 มีทั้งคนทั่วไป และคนพิการ หรือบุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่อง ทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่าง ๆ และมีความต้องการจำเป็นพิเศษทางการศึกษาที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือเพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป [7]โดย นักศึกษาระดับปริญญาตรีของวิทยาลัยราชสุดา ส่วนใหญ่จะเป็นผู้มีความบกพร่องการได้ยิน สำหรับนักศึกษาบัณฑิตศึกษา มีทั้งผู้มีความบกพร่องทางการได้ยิน ทางการมองเห็น และทางการเคลื่อนไหว ในขณะที่ ในห้องสมุดมีผู้ให้บริการ 3 คน [1] ซึ่งได้ผ่านการอบรมด้านจิตอาสาเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ และการอบรมล่ามภาษามือโดยเฉพาะบรรณารักษ์ได้เข้าเรียน ในกลุ่มวิชาความรู้พื้นฐานเรื่องความพิการและคนพิการ และเข้าร่วมในวิชาสัมมนาของนักศึกษาบัณฑิตศึกษา ในวาระที่ศาสตราจารย์ นพ. พูนพิศ อมาตยกุล เป็นผู้อำนวยการให้รับรู้และเข้าใจเนื้อหาวิชา และหัวข้อที่นักศึกษากำลังทำวิทยานิพนธ์ เพื่อให้บริการสารสนเทศได้ตรงตามความต้องการของนักศึกษา นับเป็นกลยุทธของผู้บริหารที่สอดคล้องกับ นโยบายขององค์การอนามัยโลก ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ ให้มีความรู้ ความเข้าใจเรื่องคนพิการ สิทธิอันพึงมี ของคนพิการ [8] และแนวทางการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ คือการสร้างเสริมสมรรถภาพหรือความสามารถของคนพิการให้มีสภาพดีขึ้น หรือดำรงสมรรถภาพหรือความสามารถที่มีอยู่เดิมไว้ โดยอาศัยขบวนการทางการแพทย์ และศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้คนพิการได้ปรับสภาพร่างการ จิตใจ อารมณ์ สังคม พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ เพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพหรือความสามารถ ให้ดีขึ้น รวมถึงจำเป็นต้องเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่คนพิการต้องใช้ [9] การให้บริการโดยใช้หลักเกณฑ์และองค์ความรู้ดังกล่าวน่ามีผลโดยตรงต่อคุณภาพ ด้านบริการที่ให้ ทำให้ผู้ใช้พึงพอใจในระดับ มาก ในขณะเดียวกันผู้ใช้บริการก็ต้องการให้บุคลากรห้องสมุดทุกคนมี ความรู้เฉพาะทางและรู้เรื่องการทำวิจัย เพื่อช่วยสืบค้นข้อมูลสนับสนุนการทำวิจัยของผู้ใช้ให้เร็วขึ้น และต้องการให้มีความรู้ทางเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งหมายถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ หรือบริการที่ใช้สำหรับคนพิการโดยเฉพาะ หรือที่มีการดัดแปลงหรือปรับใช้ให้ตรงกับความต้องการจำเป็นพิเศษ ของคน

พิการแต่ละบุคคล เพื่อเพิ่ม รักษา คงไว้หรือพัฒนาความสามารถและศักยภาพที่จะเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการสื่อสาร รวมถึงกิจกรรมอื่นใดในชีวิตประจำวันเพื่อการดำรงชีวิตอิสระของคนพิการ [7] และต้องการให้มีนักศึกษารุ่นพี่จากภาควิชาหูหนวกหรือล่ามมาช่วยงานห้องสมุดช่วยแนะนำน้อง ๆ ที่พิการทางหู ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ดารารัตน์ ก่ำเสริฐ [10] ที่ศึกษาเรื่องบริการห้องสมุดสำหรับนักศึกษาหูหนวกและหูตึง ได้ชี้ประเด็นไว้ว่า ควรมีบุคลากรที่เป็นคนหูหนวกและคนหูตึง ทำงานในห้องสมุด เพื่อบริการคนหูหนวก และคนหูตึงด้วยกันเอง และควรมีการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ทักษะในการให้บริการคนหูหนวกและคนหูตึง สำหรับนักศึกษาที่บกพร่องทางการมองเห็น ต้องการให้เพิ่มเวลาช่วยหาข้อมูลอ่าน สรุป จดบันทึกให้ ได้นานกว่าครั้งละ 2 ชั่วโมง หรือให้บริการได้ตลอดเวลานั้น เป็นปัญหาสำคัญด้านบุคลากรที่มีภาระงานประจำหลายงาน ได้แก่ งานบริหาร บริการ เทคนิค และเทคโนโลยีห้องสมุด (พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ หนังสือวารสาร วิเคราะห์หมวดหมู่ จัดการทรัพยากรสารสนเทศ นำข้อมูลเข้าระบบ และให้บริการยืมคืนในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ) รวมถึงงานเทคโนโลยีทางการศึกษา การจัดการสื่อสารสนเทศต่าง ๆ สำหรับคนพิการ ทำให้โอกาสที่จะให้บริการนักศึกษาพิการทางการมองเห็นได้ตลอดเวลาเป็นเรื่องยาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรทิพย์ ฟูจิตร์ [11] และโสมรัศมิ์ วิจิตร [12] ที่ศึกษาเรื่องห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา พบว่าเกือบทุกห้องสมุด ขาดแคลนบุคลากรผู้ให้บริการผู้พิการทางสายตา ซึ่งต้องให้เวลาเอาใจใส่ดูแล มากกว่าคนทั่วไป ตามสิทธิในการ*เข้าถึงข้อมูลข่าวสารของคนพิการ และผู้ใช้ห้องสมุดที่พิการยังต้องการ*บุคลากรที่มีทัศนคติที่ดี (Good Attitude) มีใจรักการให้บริการ(Service Mind) แก่ผู้พิการที่เป็นสมาชิกห้องสมุด และมีจิตอาสา ซึ่งเป็นคุณสมบัติพิเศษที่แตกต่างจากบุคลากรห้องสมุดคนทั่วไป เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา และเพื่อให้มีการพัฒนาห้องสมุดด้านบริการที่ให้ อย่างต่อเนื่อง ผู้ใช้ยังคงได้รับบริการที่ดีและดียิ่งขึ้น สม่ำเสมอ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงทั้งวิทยาลัยราชสุดา และหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล ควรส่งเสริมให้บุคลากรห้องสมุดทุกคนได้เรียนรู้เรื่องของคนพิการและเรื่องการทำวิจัยอย่างลึกซึ้งเพื่อให้สามารถเป็น Peer support เพื่อนผู้สนับสนุน หรือ Partner เพื่อนคู่คิดเพื่อช่วยบริการและสนับสนุนการเรียน และการทำวิจัย ได้ตรงตามความต้องการของคนพิการ ควรจัดกิจกรรมให้นักศึกษาล่ามภาษามือได้ใช้ชั่วโมงกิจกรรม มาช่วยให้บริการเด็กพิการในห้องสมุด และควรจัดหาอาสาสมัครมาประจำที่ห้องสมุด โดยรับอาสาสมัครประจำตัวนักศึกษาที่พิการทางสายตา ช่วยอ่าน สรุป จดบันทึก (Note taker) และรับอาสาสมัครที่เป็นคนพิการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน แบบเพื่อนช่วยเพื่อน (Peer to peer) ซึ้งควรพิจารณาคุณสมบัติของผู้ที่จะมาเป็นอาสาสมัคร [9] ได้แก่ มีใจบริการ อยากช่วยด้วยใจจริง มีความเข้าใจในความสามารถและข้อจำกัดของเพื่อนพิการ มีความรู้ความเข้าใจในวิถีชีวิตและวัฒนธรรม รวมถึงวิธีการช่วยเหลือเพื่อนพิการแต่ละประเภท มีเวลาให้กับเพื่อนพิการ ร่วมรับฟังความคิดเห็นอย่างใจเย็น และรู้จักข้อควรระวังเมื่อเป็นอาสาสมัคร เช่น ไม่ควรช่วยเหลือทุกอย่าง จะต้องมีการตกลงทำความเข้าใจถึงขอบเขตการบริการ ของอาสาสมัคร โดยอาสาสมัครจะช่วยเหลือตามความจำเป็นทางการศึกษา ไม่ควรคิดแทน ตัดสินใจแทนเพื่อนพิการ ไม่ใจร้อน ไม่หวังผลประโยชน์ ต้องรักษาความลับของเพื่อน ปฏิบัติต่อคนพิการเช่นเดียวกับคนอื่น ๆ ในสังคม ที่สำคัญ ต้องมีจรรยาบรรณของการเป็นอาสาสมัคร

ด้านห้องสมุดในฐานะแหล่งค้นคว้า ห้องสมุดจัดบริการด้านกายภาพในลักษณะ Universal design คือจัดพื้นที่ให้ทั้งคนพิการและผู้ใช้ทั่วไป ใช้ประโยชน์ร่วมกันได้ โดยแบ่งพื้นที่เป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 บริเวณโถงใหญ่ด้านหน้าของห้องสมุด จัดเป็น Library at learning place ห้องสมุดในฐานะแหล่งเรียนรู้ ประกอบด้วยพื้นที่อ่านหนังสือทั่วไป มุมนิทรรศการผลงานวิชาการ และหนังสือใหม่ มุมหนังสือสำรองรายวิชาต่าง ๆสำหรับนักศึกษาภาควิชาหูหนวกศึกษา มุมค้นคว้าส่วนตัว มุมคอมพิวเตอร์ เป็นบริเวณสำหรับสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้นำโน๊ตบุคส์ของตนเองเข้ามาใช้ได้ ในขณะที่ห้องสมุดมีคอมพิวเตอร์ให้บริการ 3 เครื่อง และมีจุดเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตทั่วทุกพื้นที่ห้องสมุด พื้นที่วางชั้นหนังสือและชั้นวารสารวิชาการฉบับพิมพ์ เมื่อรวมกันแล้วหนังสือวารสารที่มีบนชั้นมากกว่า 9,900 รายการ ซึ่งแต่ละชั้นจะมีป้ายบอกหมวดหมู่ เนื้อหาของหนังสือตัวโตชัดเจน และมีป้ายอักษรเบรลล์บอกหมวดหมู่กำกับไว้สำหรับคนตาบอดและเลือนลาง มีเคาน์เตอร์บริการยืมคืนและให้บริการตอบคำถามช่วยค้นคว้า

ส่วนที่ 2 บริเวณโถงด้านในของห้องสมุด จัดเป็น Living Library ห้องสมุดมีชีวิต ที่ประกอบด้วยห้องศึกษารายกลุ่ม ใช้เป็นพื้นที่ทบทวนความรู้ ติววิชาที่เรียน ปรึกษาหารือ ประชุมกลุ่มย่อย และทำกิจกรรมกลุ่มต่าง ๆ มีพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจ นัดพบ อ่านหนังสือหรือนิตยสารบันเทิงต่าง ๆ ที่ได้รับบริจาค และมี พื้นที่ศึกษาเดี่ยว เพื่อเรียนรู้ด้วยตนเอง จากสื่อมัลติมีเดีย เช่น ซีดีหนังสือเสียงระบบเดซี่ และพื้นที่จัดเก็บและให้บริการสื่อเทคโนโลยีทางการศึกษา มุมดูวิดีโอเทป ซีดี และดีวีดีคำบรรยายการสอนรายวิชาต่าง ๆ เพื่อทบทวนหรือศึกษาย้อนหลัง ของนักศึกษาภาควิชาหูหนวกศึกษา ทั้งดูส่วนตัวและดูเป็นกลุ่ม ห้องสมุดมี เครื่องเล่นวิดีโอ 10 เครื่อง เครื่องเล่นดีวีดี

6 เครื่อง เครื่องเล่นเทป 4 เครื่อง และเครื่องรับโทรทัศน์ 1 เครื่อง ที่สำคัญพื้นที่ทั้ง 2 ส่วนได้จัดให้มีช่องทางเดิน วนรอบห้องสมุดอย่างทั่วถึง และกว้างเพียงพอ สำหรับผู้ใช้รถเข็นเดินทางไปได้ทั่วห้องสมุด ประตูทางเข้าน้ำหนักเบา เลื่อนเปิดปิดได้ง่าย และไม่มีธรณีประตูที่เป็นอุปสรรคกับรถเข็น พื้นห้องสมุดเรียบไม่ขรุขระ ไม่มีสิ่งกีดขวาง สามารถเข็นรถเข้าไปหยิบหนังสือที่ชั้น เข้านั่งที่โต๊ะอ่านหนังสือและโต๊ะวางคอมพิวเตอร์ที่ดัดแปลงให้เหมาะสมกับผู้พิการทางกายนั่งได้สะดวก นอกจากนี้ยังมีป้ายสัญลักษณ์ที่เป็นสติกเกอร์สีขนาดใหญ่ติดที่ประตู และชั้น สำหรับคนสายตาเลือนลาง โต๊ะเก้าอี้ได้รับการลบเหลี่ยมมุมแล้ว มีสัญลักษณ์ทางเท้า (Braille block) เพื่อบอกทิศทางและจุดเปลี่ยนเส้นทาง มีสัญญาณเสียงเตือนภัยคนตาบอดและสายตาเลือนลาง และสัญญาณไฟเตือนภัยคนหูหนวก ด้านนอกห้องสมุดมีที่จอดรถรับส่งคนพิการที่ได้มาตรฐานใกล้อาคารห้องสมุด มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีราวจับนำทางสำหรับคนตาบอดและสายตาเลือนรางไปถึงห้องสมุด วิทยาลัยราชสุดามีบริการให้ยืมคลัช (ไม้ค้ำประคองตัว) และให้ยืมรถเข็นเพื่อเข้าไปใช้ในห้องสมุด มีลิฟท์ที่มีเสียงบอกชั้นสำหรับคนตาบอดและสายตาเลือนลาง ในขณะที่ปุ่มกดในลิฟท์อยู่ในระดับที่คนนั่งรถเข็นใช้งานได้ และมีห้องน้ำที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการทุกประเภทใช้ได้ร่วมกัน การให้บริการดังกล่าว น่ามีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้ ด้านห้องสมุดในฐานะแหล่งค้นคว้า อยู่ในระดับมาก

อย่างไรก็ตาม อาจารย์และบุคลากร ต้องการให้ปรับจากพื้นที่หรือมุมค้นคว้าวิจัย ให้เป็นห้องเสวนาทางวิชาการแยกเป็นสัดส่วนนั้น สอดคล้องกับ งานวิจัยด้านการจัดการและการออกแบบสถาปัตยกรรมภายในห้องสมุดมีชีวิตที่เอื้อต่อคนพิการ ของอาภรณ์ ไพรพฤกษ์ [13] และอดิเทพ นิ่มแสวง [14] ที่พบว่าห้องค้นคว้าวิจัยควรแยกเป็นสัดส่วนและควรมีทั้งห้องศึกษารายกลุ่มและห้องค้นคว้าเดี่ยว ในขณะที่นักศึกษาพิการต้องการให้มีพื้นที่สันทนาการและพักผ่อนหย่อนใจมากขึ้น และต้องการให้ห้องสมุดเหมือนบ้าน (นักศึกษาพิการเกือบทั้งหมดอาศัยอยู่ในหอพักของวิทยาลัยราชสุดา) ซึ่งเป็นไปตามแนวคิด ที่ว่าคนพิการทุกคน มีสิทธิจะรับบริการจากรัฐ ในเรื่องการสันทนาการนันทนาการ และโอกาสที่จะได้รับความสนุกสนาน ได้เรียนรู้ไปพร้อม ๆ กัน เช่นเดียวกับคนทั่วไป (Equity and Equalization) ความเสมอภาคอย่างแท้จริง หน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ ต้องคำนึงถึงเรื่องเหล่านี้ ห้องสมุดก็มีบทบาทและโอกาสที่จะจัดให้บริการพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจ แก่นักศึกษาพิการในลักษณะ Library common สร้างกิจกรรมนันทนาการ ซึ่งช่วยพัฒนาอารมณ์ ความสุข ความสามารถของบุคคล รวมถึงสุขภาพ ความสมดุลทางกาย และสมรรถภาพทางจิตใจ ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของทุกคน เช่น กิจกรรมด้านศิลปหัตถกรรม ศิลปวัฒนธรรม การอ่าน เขียน การละคร กิจกรรมอาสาสมัคร เกม กีฬา ดนตรี กิจกรรมเข้าจังหวะ และนันทนาการกลางแจ้ง รวมไปถึงกระทรวงศึกษาธิการก็ต้องสนับสนุนด้านกีฬาคนพิการ (FESPIC Game) [9] และเพื่อให้เกิดผลตรงตามความต้องการของผู้ใช้ วิทยาลัยราชสุดาในฐานะผู้ดูแลอาคารสถานที่ห้องสมุดโดยตรง ควรพิจารณานโยบายการจัดการพื้นที่ทั้งหมดของห้องสมุดใหม่ว่า ควรจะแยกเป็นสัดส่วน และนำห้องศึกษารายกลุ่มและห้องค้นคว้าเดี่ยว กลับมาใช้ตามวัตถุประสงค์เดิมเหมือนในผังโครงสร้างภายในของห้องสมุดเมื่อครั้งแรกตั้ง (ปัจจุบันห้องค้นคว้าวิจัย ห้องศึกษารายกลุ่ม ห้องจัดกิจกรรมกลุ่ม และห้องศึกษาค้นคว้าเดี่ยว ได้ปรับไปใช้เป็นห้องเรียนของภาคหูหนวกศึกษา) ให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ หรือยังคงเน้นการใช้ประโยชน์เชิงพื้นที่ให้คุ้มค่า และการประหยัดพลังงาน ตามสถานการณ์และงบประมาณในปัจจุบัน หรือจะพิจารณาดำเนินการให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ที่ว่า จะเป็นสถาบันชั้นนำด้านการศึกษาการวิจัย การบริการวิชาการ และศูนย์กลางเครือข่าย เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในประชาคมอาเซียน [2] ในเรื่องการยืดหยุ่นเวลายืมคืนหนังสือของอาจารย์และนักศึกษา ที่ต้องการให้ยืมได้นาน และไม่มีการปรับถ้าส่งช้า เป็นประเด็นที่ตรงกับผลการศึกษาของ [10-13,15] ที่ว่าควรพิจารณา กฎระเบียบ การให้บริการห้องสมุดตามข้อจำกัดด้านความพิการแต่ละประเภท และควรมีการร่วมมือกันศึกษาและจัดทำมาตรฐานห้องสมุดคนพิการในประเทศไทยอย่างจริงจัง

ด้านการควบคุมสารสนเทศ ห้องสมุดได้จัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับการเรียน การสอน และการปฏิบัติงานของ อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาในวิทยาลัยราชสุดา นอกจากหนังสือวารสาร ที่มีบนชั้นมากกว่า 9,900 รายการแล้ว ห้องสมุดยังได้จัดหา ผลงานวิชาการ และผลงานวิจัยใหม่ ๆ ในรูปอิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมหลากหลายสาขาวิชา ให้บริการในฐานข้อมูลมากกว่า 70 ฐาน ทั้งที่เป็นบทความวารสารวิทยานิพนธ์ ตำราและคู่มือซึ่งสามารถสืบค้นทางออนไลน์ได้จากทุกที่ทุกเวลา และได้จัดเตรียมสารสนเทศที่ใช้หรับคนพิการโดยเฉพาะ ได้แก่ หนังสืออักษรเบรลล์ (Braille) หนังสือตัวอักษรขนาดใหญ่ (Large print) หนังสือภาพนูน (Tactile) แบบจำลอง (Model) หนังสือเสียง (Audio book) สำหรับผู้ใช้ที่ตาบอดและสายตาเลือนราง มีหนังสือภาพ และหนังสือพร้อมคำบรรยาย ในรูป วิดีโอเทป ซีดี และดีวีดี รวมถึงดีวีดีคำบรรยายการสอนรายวิชาต่าง ๆ ย้อนหลัง สำหรับนักศึกษาที่หูหนวกและหูตึง ไว้ให้บริการมีกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศ โดยจัดมุมสำรองต่าง ๆ ได้แก่ มุมผลงานวิชาการและวิจัยของ

คณาจารย์และบุคลากรวิทยาลัยราชสุดา และมุมหนังสือ สื่อการเรียนการสอนตามเนื้อหาที่ต้องใช้เรียนในแต่ละปีการศึกษาของนักศึกษาหูหนวกและหูตึง ซึ่งมีปัญหาด้านการสื่อความหมายและมีผลต่อการสืบค้นสารสนเทศตามมาด้วย เพื่อให้เข้าถึงสื่อที่ใช้เรียนตามรายวิชาของภาคการศึกษานั้น ๆ ห้องสมุดได้จัดมุมหนังสือสำรอง รวบรวมไว้ให้ใช้ได้สะดวก รวดเร็วและง่ายที่สุด ประกอบด้วย มุมหนังสือศิลปกรรมและเซรามิก มุมหนังสือหลักสูตรและการพัฒนาหลักสูตร หนังสือกลุ่มสาระการเรียนรู้รายวิชาต่าง ๆ ตามเกณฑ์มาตรฐานของกระทรวงศึกษาธิการ มุมดีวีดีโทรทัศน์ครู ทั้ง 3 มุมนี้ จัดเพื่อให้ใช้ประกอบการเรียน และเตรียมการฝึกสอนของนักศึกษาสาขาวิชาหูหนวกศึกษา และสาขาวิชาล่ามภาษามือ

นอกจากนี้ยังมีมุมหนังสือในตะกร้า (คือการนำหนังสือใส่ตะกร้าวางให้บริการ ที่หอพักของวิทยาลัยราชสุดา ทั้ง 3 หอพัก เพื่อให้นักศึกษาและบุคลากร ที่อาศัยอยู่ในอยู่หอพักได้อ่านหนังสือที่ตนสนใจ เป็นกิจกรรมส่งเสริมการอ่านยามว่าง) มุมหนังสืออาเซียน มุมหนังสือชวนอ่านวันเด็ก มุมหนังสือภาพภาษาอังกฤษ มุมพระไตรปิฎก มุมหนังสือธรรมะ Delivery (เพื่อใช้เป็นที่บริจาค และแลกเปลี่ยนหนังสือธรรมะ เพื่อส่งเสริมการอ่านด้านศิลปวัฒนธรรม คุณธรรม และจริยธรรม) และเมนู Subject guides บนเว็บไซต์ของหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล (ชี้แหล่งตำราพื้นฐานหนังสืออ้างอิง วารสารงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการเรียนการสอนในวิทยาลัยราชสุดา) และได้จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้กับคอมพิวเตอร์เพื่อให้ผู้ใช้ที่ตาบอดและสายตาเลือนราง เข้าถึงสารสนเทศที่อยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์ ได้ตามต้องการอย่างเต็มความสามารถของผู้ใช้ ได้แก่ เครื่องขยายตัวอักษรหรือ CCTV (Closed Circuit Television) โปรแกรมสังเคราะห์เสียง Jaws for Windows สำหรับตัวอักษรภาษาอังกฤษ และตาทิพย์ สำหรับตัวอักษรภาษาไทย รวมถึงโปรแกรมขยายหน้าจอ Zoom Text การจัดให้บริการดังกล่าวน่ามีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุด ด้านการควบคุมสารสนเทศ อยู่ในระดับ มาก

อย่างไรก็ตาม อาจารย์และบุคลากร ยังคงต้องการสารสนเทศทางวิชาการเพื่อทำวิจัย และหนังสือที่ใช้ในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ในขณะที่นักศึกษาต้องการหนังสือที่ต้องใช้ในชีวิตประจำวันได้แก่หนังสือที่มีภาษามืออยู่ในเล่ม หนังสือที่มีภาพประกอบ หนังสือการ์ตูน นวนิยาย เรื่องสั้น หนังสืองานฝีมือและสารคดี ซึ่งประเด็นนี้น่าจะได้รับการแก้ไขได้ตามขบวนการจัดซื้อ ที่ให้มีการคัดเลือกหนังสือที่มีผู้เสนอซื้อใหม่ โดยกรรมการทั้ง 2 ภาค คือ ภาควิชาฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ และภาควิชาหูหนวกศึกษา พิจารณาคัดเลือกให้เหมาะสมกับความต้องการและงบประมาณที่ได้รับส่งต่อให้คณะกรรมการห้องสมุดดำเนินการจัดซื้อ จัดการตัวเล่ม และประชาสัมพันธ์ ให้ผู้ใช้ทราบต่อไป และในประเด็นที่ผู้ใช้ ต้องการให้ห้องสมุด รวบรวมสื่อสำหรับคนพิการทางสายตาให้มากขึ้น โดยเฉพาะหนังสือเสียง DAISY คือหนังสือที่นำมาอ่านออกเสียง แล้วบันทึกเสียงที่อ่านนั้นลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ ตั้งแต่ต้นจนจบเล่ม จากนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ทำการผลิต (Program Engineer) จะใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ระบบ DAISY จัดการกับเสียงที่อ่านนั้นให้เข้าสู่ระบบการจัดข้อมูลซึ่งจะบันทึกงานทั้งหมดด้วยการบีบอัดลงบนแผ่น CD ROM ซึ่งจะสามารถนำมาเปิดฟังได้ ด้วยเครื่องอ่านหนังสือเสียงระบบ DAISY หรืออ่านด้วยโปรแกรม DAISY ซึ่งจะต้องใส่โปรแกรมนั้นไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์แล้ว คำว่า DAISY เป็นคำย่อมาจากชื่อเต็มว่า Digital Audio-based Information System เป็นระบบที่คิดขึ้นและใช้ครั้งแรกในประเทศสวีเดน เมื่อปีพ.ศ. 2531 จากนั้นได้เผยแพร่ และอนุญาตให้ใช้โดยไม่มีลิขสิทธิ์ไปทั่วโลก นาย Hiroshi Kawamura ประธานฝ่ายงานบริการห้องสมุดคนตาบอดจากประเทศญี่ปุ่น ได้นำมาทูลเกล้าฯ ถวายสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี องค์ประธานมูลนิธิราชสุดา เมื่อปี พ.ศ. 2543 เพื่อทรงใช้ประโยชน์ในประเทศไทย และมูลนิธิราชสุดาได้จัดทำโครงการผลิตหนังสือเสียงระบบเดซี่ โดยมีศาสตราจารย์ นายแพทย์ พูนพิศ อมาตยกุลเป็นผู้อำนวยการผลิตหนังสือเสียงระบบเดซี่ มูลนิธิราชสุดา [9] ขณะนี้ได้รวบรวมหนังสือเสียง DAISY และจัดการให้สืบค้นได้จากฐานข้อมูลห้องสมุดอัตโนมัติ บนเว็บไซต์หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล รวม 1,010 แผ่น/ดีวีดี

คนพิการเป็นคนที่ทันสมัยที่สุดเพราะต้องใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกและนวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อการดำรงชีวิตให้ดียิ่งขึ้น [9] การส่งต่อความรู้หรือเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ เป็นหน้าที่ของห้องสมุด ปัจจุบันคนตาบอดสื่อสารโดยการ ใช้ จดจำ Line "จดจำ" คืออุปกรณ์ช่วยจดจำสำหรับคนตาบอด หรืออักษรเบรลล์แบบพกพา และ MEM-My Eyes Memory (Braille Note Taker) นวัตกรรมเพื่อช่วยคนตาบอด ในการบันทึกข้อมูลโดยการกดปุ่มตามอักษรเบรลล์ที่ออกแบบในลักษณะและตำแหน่งที่สะดวกต่อการใช้งาน สามารถย้อนกลับไปฟังความถูกต้องของข้อมูลที่จดบันทึกได้ และส่งข้อมูลที่บันทึกไปยังอุปกรณ์ไอที เพื่อส่งข้อความหรือสร้างเอกสารติดต่อกับคนปกติได้ [2] ทั้ง จดจำ Line และ MEM เป็นผลงานที่วิจัยโดยคณะวิศวกรรมศาสตร์ร่วมกับวิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล คนตาบอดและสายตาเลือนลาง สามารถติดต่อขอใช้บริการได้จากวิทยาลัยราชสุดา

ด้านทักษะการรู้สารสนเทศ ห้องสมุดได้จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศ โดยจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เป็นประจำทุกปี สลับกันไปในหัวข้อต่าง ๆ ตามที่ฝ่ายการศึกษาแจ้งมา หรือฝ่ายกิจการนักศึกษาจัดเวลาให้นักศึกษาเข้าเรียนได้ ได้แก่ การใช้ห้องสมุดเบื้องต้น การสืบค้นข้อมูลจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติของมหาวิทยาลัยมหิดล การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศทางวิชาการและวิจัย ลักษณะของสารสนเทศที่เชื่อถือได้ การสืบค้นข้อมูลออนไลน์และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ วิธีการเข้าใช้ผลงานวิชาการ วิทยานิพนธ์ และผลงานวิจัยของบุคลากรหาวิทยาลัยมหิดล การเขียนอ้างอิงและบรรณานุกรม การจัดการงานวิจัยโดยใช้โปรแกรม EndNote และการใช้โปรแกรม Turnitin (เครื่องมือตรวจสอบการคัดลอกผลงาน Plagiarism ซึ่งมหาวิทยาลัยมหิดล ใช้ตรวจการเขียนวิทยานิพนธ์และงานวิจัยของนักศึกษา) โดยจัดฝึกอบรมแก่นักศึกษาปริญญาโท คณาจารย์และบุคลากรวิทยาลัยราชสุดา สำหรับนักศึกษาปริญญาตรีภาควิชาหูหนวกศึกษา เน้นสอนการใช้ห้องสมุดเบื้องต้น การสืบค้นข้อมูลจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และการค้นข้อมูลเพื่อทำรายงาน ผลการจัดกิจกรรม ผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับ มาก และต้องการให้จัดกิจกรรมนี้อย่างต่อเนื่อง การจัดกิจกรรมดังกล่าว น่ามีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุด ด้านทักษะการรู้สารสนเทศ อยู่ในระดับ มาก

อย่างไรก็ตาม อาจารย์และบุคลากร ต้องการให้ห้องสมุด จัดกิจกรรม Journal club และ Book club เพื่อส่งต่อความรู้จากหนังสือ วารสารใหม่ ห้องสมุดได้เริ่มดำเนินการหลังจากที่ทราบความต้องการโดยร่วมมือกับงานจัดการความรู้ และงานประกันคุณภาพของวิทยาลัยราชสุดา ในขณะที่นักศึกษาต้องการให้สอนการสืบค้น และการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ แยกตามประเภทความพิการ ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของดารารัตน์ ก่ำเสริฐ เรื่องบริการห้องสมุดสำหรับนักศึกษาหูหนวกและหูตึง [10] และพรทิพย์ ฟูจิตร์ เรื่องเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่องานบริการห้องสมุดสำหรับนักศึกษาตาบอด [11] เพื่อให้นักศึกษาใหม่ มีโอกาสได้เข้ารับการอบรมเรื่องการรู้สารสนเทศอย่างแน่นอน ฝ่ายการศึกษาของวิทยาลัยราชสุดา ภาควิชาหูหนวกศึกษา และห้องสมุด ควรร่วมมือกัน จัดให้มีการสอน การฝึกอบรมด้านการรู้สารสนเทศ เข้าไว้ในหลักสูตร หรือในวิชาพื้นฐาน ที่นักศึกษาต้องเรียน และตามที่นักศึกษาต้องการ “ Facebook ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา” เพื่อไว้ใช้ติดต่อ สอบถาม ขอข้อมูลจากห้องสมุดเวลาที่ฝึกสอนอยู่ต่างจังหวัด เมื่อห้องสมุดทราบความต้องการเร่งด่วน ของนักศึกษาได้สร้าง Facebook ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา ให้ทันที นักศึกษาสามารถเข้าใช้ได้ที่https://www.facebook.com/pages/ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา/173328929530643?ref=hl/lookback

4. เอกสารอ้างอิงและบรรณานุกรม

1. วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล. วิสัยทัศน์และพันธกิจของห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา. นครปฐม วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล; 2556. [เข้าถึงเมื่อ 28 กันยายน 2556]. เข้าถึงได้จาก/ http://www.rs.mahidol.ac.th/thai/about_facult/library.html
2. วิทยาลัยราชสุดามหาวิทยาลัยมหิดล. ประวัติปรัชญาวิสัยทัศน์และพันธกิจของวิทยาลัยราชสุดานครปฐม: วิทยาลัยราชสุดา มหาวิทยาลัยมหิดล2556. [เข้าถึงเมื่อ 28 กันยายน 2556]. เข้าถึงได้จาก/ http://www.rs.mahidol.ac.th/thai/about_faculty/about-ratchasuda-college.html
3. หอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล. ปณิธานวิสัยทัศน์และพันธกิจของหอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล. นครปฐม: หอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล; 2556.[เข้าถึงเมื่อ 28 กันยายน 2556]. เข้าถึงได้จาก/ http://intranet.li.mahidol/vision.php
4. Davis, MaShana. and Kyrillidou, Martha. Procedures Manual. Washington, D.C: Associate of Research Libraries; 2011. [cited 2013/09/28]. Available from: http://www.libqual.org/documents/libqual/publications/2011proceduresmanual
5. Cook, Colleen. and Maciel, Michael. A Decade of Assessment at a Research-Extensive University Library Using LibQUAL+®. Research Library. (August 2010);271:4-12. [cited 2013/09/28]. Available from: http://www.arl.org/resources/pubs/rli/archive/rli271.shtml
6. Cook, Colleen. and Kyrillidou, Martha. LibQUAL+ 2013 Survey. Washington, D.C: Associate of Research Libraries; 2013. [cited 2013/09/28]. Available from: http://www.libqual.org/publications
7. กระทรวงศึกษาธิการ. พระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงศึกษาธิการ; 2551. [เข้าถึงเมื่อ 28 กันยายน 2556]. เข้าถึงได้จาก/ www.thailandlawyercenter.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=538973554&Ntype=19
8. World Health Organization. World report on disability. Geneva: WHO; 2011. [cited

2013/09/28].Availablefrom:http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/en/

9. พูนพิศ อมาตยกุล. ความรู้ทั่วไปเรื่องความพิการและคนพิการ. นครปฐมฯ: มูลนิธิราชสุดา; 2555.
10. ดารารัตน์ กำเสริฐ. บริการห้องสมุดสำหรับนักศึกษาหูหนวกและหูตึง. [ศศ.ม./บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง; 2544.
11. พรทิพย์ ฟูจิตร์. เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่องานบริการห้องสมุดสำหรับนักศึกษาตาบอดและสายตาเลือนลางของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. [ศศ.ม./บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง; 2544.
12. พรทิพย์ ฟูจิตร์. เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่องานบริการห้องสมุดสำหรับนักศึกษาตาบอดและสายตาเลือนลางของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. [ศศ.ม./บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง; 2544.
13. โสมรัศมิ์ วิจิตร. การดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา : 4 กรณีศึกษา. [ศศ.ม./บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ; 2553.
14. อาภรณ์ ไพรพฤกษ์. การจัดการห้องสมุดสำหรับนักเรียนพิการทางกายหรือการเคลื่อนไหวของโรงเรียนอาชีวพระมหาไถ่. [ศศ.ม./บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง; 2545.
15. อดิเทพ นิ่มแสวง. แนวทางการออกแบบสถาปัตยกรรมภายในห้องสมุดมีชีวิตที่เอื้อต่อคนพิการ. [สถ.ม./สถาปัตยกรรมภายใน]. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง; 2555.
16. Davies, J. E. An overview of international research into the library and information needs of visually impaired people. Library Trends. (2007);55(4):785-795. [cited 2013/09/29]. Available from: http://www.scopus.com/record/display.url?eid=2-s2.0-34250825997&origin/