

รายงานการวิจัย

เรื่อง

ความพร้อมในการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร สำหรับนิสิตผู้พิการ

โดย

นางสาวจิรสุดา	คุณติรานนท์	60101010257
นางสาวนัตริกา	อิทธิอนันต์กุล	60101010259
นางสาวญาณากรณี	จันทร์ทับ	60101010263
นางสาวสมัญญา	หม่องทอง	60101010285
นางสาวกิตติกา	ขุนหมื่น	60101010768
นางสาวภัทราวดี	ศรีมาตย์	60101010778
นายณฤพนธ์	คล้ายวงทอง	60101010774
นายเกียรติ	พงศ์บัณฑิตพิสิษฐ์	60101010770

สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร สำหรับนิสิตผู้พิการ ปัญหาการให้บริการสำนักหอสมุดกลางฯ ของนิสิตผู้พิการ และความต้องการและข้อเสนอแนะการให้บริการสำนักหอสมุดกลางฯ ของนิสิตผู้พิการ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือ นิสิตผู้พิการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 7 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์ และแบบสำรวจ ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. การให้บริการของสำนักหอสมุดกลางฯ สำหรับนิสิตผู้พิการ พบว่าสำนักหอสมุดกลางฯ มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนิสิตผู้พิการ แต่ยังไม่เป็นไปตามมาตรฐานสากล มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการ แต่ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน มีเพียง 1 ห้อง บริเวณชั้น 1 จากการใช้บริการทั้งหมด 7 ชั้น มีทรัพยากรสารสนเทศสำหรับนิสิตผู้พิการ แต่ไม่ครอบคลุมและไม่เพียงพอต่อความต้องการ

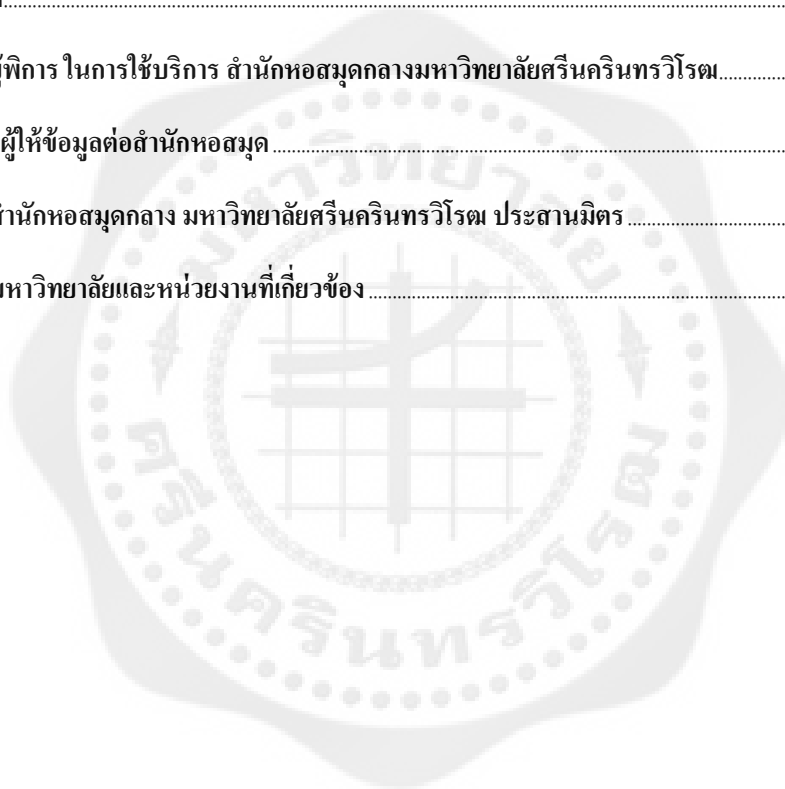
2. ปัญหาจากการให้บริการสำนักหอสมุดกลางฯ ของนิสิตผู้พิการ พบว่า สำนักหอสมุดกลางฯ มีลักษณะทางกายภาพที่ไม่เอื้อต่อนิสิตผู้พิการ ขาดทรัพยากรสารสนเทศสำหรับนิสิตผู้พิการ ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเฉพาะสำหรับนิสิตผู้พิการ ไม่มีบริการคอมพิวเตอร์สำหรับนิสิตผู้พิการ

3. ความต้องการและข้อเสนอแนะการให้บริการสำนักหอสมุดฯ ของนิสิตผู้พิการ พบว่า นิสิตผู้พิการต้องการให้ปรับปรุงลักษณะทางกายภาพให้เหมาะสมต่อการใช้งาน มีทรัพยากรสารสนเทศให้บริการแก่นิสิตผู้พิการ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วยเหลือสำหรับนิสิตผู้พิการเฉพาะ มีบริการเทคโนโลยีสารสนเทศแก่นิสิตผู้พิการเฉพาะ

สารบัญ

บทที่ 1	1
บทนำ.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของงานวิจัย.....	4
การวางแผนการเก็บข้อมูล.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	6
นิยามคำศัพท์.....	6
บทที่ 2	9
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับผู้พิการ.....	11
ประเภทของผู้พิการ.....	12
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด.....	17
ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในการให้บริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการ.....	20
บทที่ 3	22
วิธีการดำเนินงานวิจัย.....	22
ผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	23
ขั้นตอนการวิจัย.....	23
เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย.....	24
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย.....	24

บทที่ 4	30
ผลการวิจัย.....	30
ประเด็นที่ 1 การให้บริการ	32
ประเด็นที่ 2 ปัญหา.....	34
ประเด็นที่ 3 ความต้องการและข้อเสนอแนะ.....	37
บทที่ 5.....	41
อภิปรายและสรุปผล.....	41
ปัญหาของนิสิตผู้พิการ ในการใช้บริการ สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.....	41
ข้อเสนอแนะของผู้ให้ข้อมูลต่อสำนักหอสมุด.....	42
ข้อเสนอแนะต่อสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.....	43
ข้อเสนอแนะต่อมหาวิทยาลัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง.....	43



กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัย เรื่อง ความพร้อมในการบริการของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร สำหรับนิสิตผู้พิการ นั้นสำเร็จขึ้นได้โดยได้รับความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศศิพิมล ประดิษฐ์พงษ์กร อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยและอาจารย์ผู้สอน ที่ได้ให้คำแนะนำ แนวคิดและความรู้ในการจัดทำงานวิจัย ตลอดจนการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ มาโดยตลอด จนงานวิจัยนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูลหลักที่ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้วิจัย ซึ่งเป็นมุมมองที่ผู้วิจัยไม่เคยได้พบมาก่อนและระบุปัญหาในเชิงลึกที่เกิดขึ้นได้

ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ชี้แนะแนวทางแก่ผู้วิจัย และทำให้เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลมีความพร้อมในการดำเนินการวิจัย

ขอขอบคุณเพื่อนๆผู้ร่วมวิจัยทุกคนที่ร่วมแรงร่วมใจ ช่วยกันผ่านปัญหาต่าง ๆ และทำงานวิจัยชิ้นนี้ให้ผลงานสำเร็จสมบูรณ์

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเกิดประโยชน์ต่อสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปพัฒนาเพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อนิสิตผู้พิการสืบไป

คณะผู้จัดทำ

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ผู้พิการ หมายถึง บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญาและการเรียนรู้หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่าง ๆ และมีความจำเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใด เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป ทั้งนี้ ตามประเภทและหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประกาศกำหนด โดยมีคนพิการที่ไม่ได้รับการศึกษา จำนวน 83,771 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 (ของคนพิการที่มีบัตรประจำตัวคนพิการ) มีคนพิการที่ได้รับการศึกษา จำนวน 1,911,996 คน คิดเป็นร้อยละ 95.80 (ของคนพิการที่มีบัตรประจำตัวคนพิการ) โดยมีการศึกษาในระดับประถมศึกษามากที่สุด จำนวน 1,188,012 คน (ร้อยละ 62.13) รองลงมา คือ การศึกษานอกระบบและอื่น ๆ จำนวน 508,253 คน (ร้อยละ 26.58), มัธยมศึกษา จำนวน 152,580 คน (ร้อยละ 7.98), ระดับระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช. /ปวส. /ปวท.) จำนวน 30,870 คน (ร้อยละ 1.27) และมีผู้ระดับปริญญาตรี จำนวน 3,886 คน (ร้อยละ 0.20), ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3,365 คน (ร้อยละ 0.18), ระดับอนุปริญญา มีจำนวน 670 คน (ร้อยละ 0.04) ซึ่งผู้พิการที่เข้ารับการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีจำนวนน้อย ถ้าเปรียบเทียบกับจำนวนผู้พิการทั้งหมด แม้นิสิตผู้พิการที่ศึกษาในระดับอุดมศึกษาจะมีจำนวนน้อย แต่พบว่านักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ในสถาบันอุดมศึกษามาตั้งแต่ปี 2547 – 2553 มีแนวโน้มมีจำนวนเพิ่มขึ้นโดยตลอด ดังนี้ ปี 2547 จำนวน 1,048 คน, ปี 2548 จำนวน 1,289 คน, ปี 2549 จำนวน 1,452 คน, ปี 2550 จำนวน 1,928 คน, ปี 2551 จำนวน 1,953 คน และปี 2552 จำนวน 2,107 คน

ดังนั้นการศึกษาระดับอุดมศึกษาในปัจจุบันได้เปิดโอกาสให้ผู้พิการเข้าศึกษาเพิ่มมากขึ้น ซึ่งในปี พ.ศ.2562 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีผู้พิการเข้าเรียนในรูปแบบร่วมกับนิสิตทั่วไป รวมทั้งสิ้น 29 คน ซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับผู้พิการ (พ.ศ.2551,2551) มาตรา 5 ที่ระบุว่า “คนพิการมีสิทธิทางการศึกษา ดังนี้ ได้รับการศึกษาที่มีมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งการจัดหลักสูตรกระบวนการเรียนรู้ที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นพิเศษของคนพิการแต่ละประเภทและบุคคล” และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (2550) มาตรา 49 ที่กำหนดว่า “บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับการศึกษาไม่น้อยกว่า 12 ปีที่รัฐจะต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ”

เนื่องด้วยผู้พิการเป็นบุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมและมีความสามารถในการช่วยเหลือตนเองไม่เท่าเทียมกับคนปกติ เนื่องจากมีความบกพร่องทางการมองเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว และอุปสรรคในด้านต่าง ๆ จึงมีความต้องการจำเป็นพิเศษทางการศึกษาที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านใดด้านหนึ่งเพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป

ห้องสมุดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการศึกษาในระดับอุดมศึกษาและปรัชญาของห้องสมุด คือเสรีภาพทางวิชาการ และการให้บริการที่สนองความต้องการของผู้ใช้ทุกกลุ่มโดยทุกคนสามารถเข้าถึงสารสนเทศทุกประเภทได้เท่าเทียมกัน (Carter,2004:Mason,2014) แม้ นิสิตผู้พิการจะมีจำนวนน้อยแต่ห้องสมุดต้องตระหนักว่า นิสิตผู้พิการไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้เหมือนกับนิสิตปกติทั่วไป การให้บริการของห้องสมุดจึงต้องคำนึงถึงผู้พิการด้วยทั้งในด้านทรัพยากรสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรที่คอยให้ความช่วยเหลือและการจัดสภาพทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งภายนอกและภายในห้องสมุด เพื่อให้ นิสิตผู้พิการสามารถใช้ชีวิตในการศึกษาระดับอุดมศึกษาได้อย่างราบรื่น ห้องสมุดจะต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการด้านอาคารสถานที่ ทรัพยากรสารสนเทศ บุคลากร อุปกรณ์ต่าง ๆ และบริการเพื่อประโยชน์ต่อการเข้าใช้บริการโดยผู้พิการจะต้องได้รับการบริการที่ดีจากห้องสมุด และนิสิตที่เป็นผู้พิการจะมีความต้องการพิเศษในการเข้าถึงสารสนเทศ

ซึ่งนิสิตผู้พิการไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างนิสิตปกติ และผู้พิการแต่ละประเภทจะมีอุปสรรค ปัญหา รวมถึงลักษณะความพิการระดับความพิการ ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลกระทบต่อการใช้ห้องสมุดของนิสิตผู้พิการอีกด้วย เช่น นิสิตที่ตาบอดสนิท จะต้องใช้หนังสืออักษรเบรลล์ และอุปสรรคทางกายภาพภายในห้องสมุดที่ไม่เอื้อต่อนิสิตที่ตาบอดสนิทเช่น บันได ทางลาด ลิฟต์ ห้องน้ำ อย่างไรก็ตามนิสิตผู้พิการต้องการเรียนรู้และศึกษาหาความรู้เช่นเดียวกับนิสิตปกติ ซึ่งนิสิตเหล่านี้ไม่ได้ต้องการบริการที่พิเศษกว่าผู้อื่น เพียงแต่ห้องสมุดจะต้องทำให้เกิดความเท่าเทียมกันในการใช้สารสนเทศเพื่อการศึกษา

ปัจจุบันห้องสมุดภายในระดับอุดมศึกษาได้จัดตั้งอำนวยการความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศในระดับพื้นฐานให้แก่นิสิตผู้พิการ แต่ยังมีห้องสมุดอีกหลายแห่งที่ละเลยปัญหาเหล่านี้อยู่ นอกจากนี้งานวิจัยที่เกี่ยวกับการจัดให้บริการของห้องสมุดสำหรับนิสิตผู้พิการยังมีจำนวนน้อย ดังนั้นการศึกษาสภาพการให้บริการของห้องสมุดต่อนิสิตผู้พิการและความต้องการใช้ห้องสมุดของนิสิตผู้พิการจึงจะเป็นประโยชน์ต่อห้องสมุดภายในมหาวิทยาลัยและปรับปรุงการให้บริการแก่นิสิตผู้พิการให้เป็นไปตามมาตรฐาน และนำไปแก้ไขภายในห้องสมุดต่อไป

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญในการให้บริการของห้องสมุดระดับอุดมศึกษาสำหรับนิสิตผู้พิการ ปัญหาและความต้องการที่นิสิตผู้พิการพบเจอในด้านต่าง ๆ เช่น ข้อจำกัดในการดำเนินชีวิตที่แตกต่างจากบุคคลปกติ จึงทำให้เกิดการวิจัยนี้ขึ้นมาเพื่อศึกษาการให้บริการในด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ว่ามีความสะดวก ความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดสำหรับนิสิตผู้พิการและเพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการในด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของนิสิตผู้พิการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และนำข้อมูลที่ได้มานั้นไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับนิสิตผู้พิการภายในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และเพื่อให้นิสิตผู้พิการได้รับประโยชน์อย่างสูงในการใช้บริการห้องสมุดภายในมหาวิทยาลัย เป็นต้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพร้อมในการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร สำหรับนิสิตผู้พิการ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจึงกำหนดวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการให้บริการในด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับนิสิตผู้พิการของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
2. เพื่อศึกษาปัญหาในด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับนิสิตผู้พิการของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
3. เพื่อศึกษาความต้องการและข้อเสนอแนะในด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับนิสิตผู้พิการของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ความสำคัญของงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาความพร้อมในการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ว่ามีความพร้อมเพียงใดในการให้บริการด้านต่าง ๆ แก่นิสิตผู้พิการ เช่น ด้านทรัพยากร ด้านอาคารสถานที่ และอื่น ๆ รวมถึงศึกษาปัญหาและความต้องการในด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของนิสิตผู้พิการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรว่ามีความต้องการในด้านใด มีอุปสรรคในการเข้าใช้งานใดบ้าง ซึ่งผลสรุปของวิจัยนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อนิสิตผู้พิการในการเข้าใช้ห้องสมุด และรวมไปถึงสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรที่จะได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นผู้พิการเพื่อการพัฒนาห้องสมุดไปในทิศทางที่ดีขึ้น

การวางแผนการเก็บข้อมูล

1. ติดต่อเจ้าหน้าที่ของผู้พิการ คือ ศูนย์สนับสนุนผู้พิการ (DSS) – สถาบันวิจัยและพัฒนาการศึกษาพิเศษ (RISE)
2. เริ่มศึกษาแบบสัมภาษณ์จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำมาอ้างอิงในการออกแบบเครื่องมือสัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูล
3. สัมภาษณ์และจัดเก็บบทสัมภาษณ์โดยใช้แบบบันทึก อัดเสียง และถ่ายรูป จากนิสิตผู้พิการและผู้ให้บริการ
4. นำข้อมูลดิบที่ได้รับจากการสัมภาษณ์มาสังเคราะห์และประมวลผล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงการให้บริการของห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร สำหรับนิสิตผู้พิการ
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของนิสิตผู้พิการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
3. ทำให้ห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ทราบแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสำหรับนิสิตผู้พิการ
4. นิสิตผู้พิการได้รับการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการ

ขอบเขตการวิจัย

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนิสิตผู้พิการภายในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร จำนวน 7 คน โดยจำแนกผู้พิการได้ดังนี้

1. ผู้พิการทางการเห็น
2. ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย

นิยามคำศัพท์

ผู้พิการ หมายถึง บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญาและการเรียนรู้หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่าง ๆ และมีความจำเป็นเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใด เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม ได้อย่างบุคคลทั่วไป ทั้งนี้ ตามประเภทและหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประกาศกำหนด

ผู้พิการทางการเห็น มี 2 ประเภท มีความหมายดังนี้

ตาบอด หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องในการเห็น เมื่อตรวจวัดการเห็นของสายตาข้างที่ดีกว่าเมื่อใช้แว่นสายตาธรรมดาแล้ว อยู่ในระดับต่ำกว่า 3 ส่วน 60 เมตร (3/60) หรือ 20 ส่วน 400 ฟุต (20/400) ลงมาจนกระทั่งมองไม่เห็นแม้แต่แสงสว่าง หรือมีลานสายตาแคบกว่า 10 องศา

ตาเห็นเลือนราง หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องในการเห็นเมื่อตรวจวัดการเห็นของสายตาข้างที่ดีกว่า เมื่อใช้แว่นสายตาธรรมดาแล้ว อยู่ในระดับตั้งแต่ 3 ส่วน 60 เมตร (3/60) หรือ 20 ส่วน 400 ฟุต (20/400) ไปจนถึงต่ำกว่า 6 ส่วน 18 เมตร (6/18) หรือ 20 ส่วน 70 ฟุต (20/70) หรือมีลานสายตาแคบกว่า 30 องศา

ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย มี 3 ประเภท มีความหมายดังนี้

หูหนวก หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องในการได้ยินจนไม่สามารถรับข้อมูลผ่านทางกรไต่ยีน เมื่อตรวจการไต่ยีน โดยใช้คลื่นความถี่ที่ 500 เฮิรตซ์ 1,000 เฮิรตซ์ และ 2,000 เฮิรตซ์ ในหูข้างที่ไต่ยีนดีกว่ำจะสูญเสียการไต่ยีนที่ความดังของเสียง 90 เดซิเบลขึ้นไป

หูตึง หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องในการไต่ยีน เมื่อตรวจวัดการไต่ยีน โดยใช้คลื่นความถี่ที่ 500 เฮิรตซ์ 1,000 เฮิรตซ์ และ 2,000 เฮิรตซ์ ในหูข้างที่ไต่ยีนดีกว่ำจะสูญเสียการไต่ยีนที่ความดังของเสียงน้อยกว่า 90 เดซิเบลลงมาจนถึง 40 เดซิเบล

ความพิการทางการสื่อความหมาย หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องทางการสื่อความหมาย เช่น พูดไม่ได้ พูดหรือฟังแล้วผู้อื่นไม่เข้าใจ เป็นต้น

ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย มี 2 ประเภท มีความหมายดังนี้

ความพิการทางการเคลื่อนไหว หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องหรือการสูญเสียความสามารถของอวัยวะในการเคลื่อนไหว ได้แก่ มือ เท้า แขน ขา อาจมาจากสาเหตุอัมพาต แขน ขา อ่อนแรง แขน ขาขาด หรือภาวะเจ็บป่วยเรื้อรังจนมีผลกระทบต่อการทำงานมือ เท้า แขน ขา

ความพิการทางร่างกาย หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่อง หรือความผิดปกติของศีรษะ ใบหน้า ลำตัว และภาพลักษณ์ภายนอกของร่างกายที่เห็นได้อย่างชัดเจน

การบริการห้องสมุด หมายถึง เป็นงานสำคัญที่นำผู้ใช้ห้องสมุดเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวข้องกับผู้ใช้โดยตรง การบริการที่ดีควรเริ่มตั้งแต่การสร้างบรรยากาศ การจัดสถานที่ให้ดึงดูด น่าเข้าใช้ ทั้งภายนอกและภายใน ความเป็นระเบียบ และการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ให้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว มีทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณค่าเหมาะสมกับความต้องการ มีความทันสมัยและเพียงพอ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดี มีการจัดการดี และมีการจัดสรรงานได้อย่างเหมาะสม



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับผู้พิการ (ผู้พิการทางการเห็น, ผู้พิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย, ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย)

1.1 คำจำกัดความของผู้พิการ (ผู้พิการทางการเห็น, ผู้พิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย, ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย)

1.2 ประเภทของผู้พิการ (ผู้พิการทางการเห็น, ผู้พิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย)

1.3 สถิติของผู้พิการ

2. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด

2.1 ความหมายของห้องสมุด

2.2 ความสำคัญของห้องสมุด

2.3 บทบาทของห้องสมุดที่มีต่อผู้พิการและสารสนเทศ

3. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการในห้องสมุด

3.1 ด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก

3.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

3.3 ด้านอุปกรณ์และบริการ

3.4 ด้านบุคลากร

3.5 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

4. ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในการใช้บริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการ

4.1 อุปสรรคการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ

4.1 อุปสรรคด้านกายภาพของห้องสมุด

4.2 อุปสรรคเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้พิการ

4.3 อุปสรรคเกี่ยวกับเครื่องมือหรือวัสดุอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พิการ

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับผู้พิการ (ผู้พิการทางการเห็น, ผู้พิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย, ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย)

คำจำกัดความของผู้พิการ

ผู้พิการ หมายความว่า บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสารจิตใจอารมณ์ พฤติกรรมสติปัญญาและการเรียนรู้หรือความบกพร่องอื่นใด ประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่าง ๆ และมีความจำเป็นพิเศษที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านใดด้านหนึ่ง เพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป ทั้งนี้ ตามประเภทและหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประกาศกำหนด

การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ หมายความว่า การเสริมสร้างสมรรถภาพหรือความสามารถของคนพิการให้มีสภาพที่ดีขึ้นหรือดำรงสมรรถภาพหรือความสามารถที่มีอยู่เดิมไว้ โดยอาศัยกระบวนการทางการแพทย์ การศาสนา การศึกษา สังคม อาชีพ หรือกระบวนการอื่นใด เพื่อให้คนพิการได้มีโอกาสทำงานหรือดำรงชีวิตในสังคมอย่างเต็มศักยภาพ

การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต หมายความว่า การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ การจัดสวัสดิการการส่งเสริมและพิทักษ์สิทธิ การสนับสนุนให้คนพิการสามารถดำรงชีวิตอิสระ มีศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์และเสมอภาคกับบุคคลทั่วไป มีส่วนร่วมทางสังคมอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ ภายใต้อาณัติของหน่วยงานที่คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้

ผู้ดูแลคนพิการ หมายความว่า บิดา มารดา บุตร สามี ภรรยา ญาติ พี่น้อง หรือบุคคลอื่นใดที่รับดูแลหรืออุปการะคนพิการ

ผู้ช่วยคนพิการ หมายความว่า บุคคลซึ่งให้ความช่วยเหลือคนพิการเฉพาะบุคคลเพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมที่สำคัญในการดำรงชีวิต ทั้งนี้ตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

ประเภทของผู้พิการ (ผู้พิการทางการเห็น, ผู้พิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย, ผู้พิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย)

คนพิการแต่ละประเภทมีรายละเอียดความพิการในประกาศกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่องประเภทและหลักเกณฑ์ความพิการ (ฉบับที่สอง) ออกตามความในพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ประกอบพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (ฉบับที่สอง) พ.ศ. 2556 กำหนดลักษณะ ดังนี้

ความพิการทางการเห็น

ตาบอด หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องในการเห็น เมื่อตรวจวัดการเห็นของสายตาข้างที่ดีกว่าเมื่อใช้แว่นสายตาธรรมดาแล้ว อยู่ในระดับต่ำกว่า 3 ส่วน 60 เมตร (3/60) หรือ 20 ส่วน 400 ฟุต (20/400) ลงมาจนกระทั่งมองไม่เห็นแม้แต่แสงสว่าง หรือมีลานสายตาแคบกว่า 10 องศา

ตาเห็นเลือนราง หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องในการเห็นเมื่อตรวจวัดการเห็นของสายตาข้างที่ดีกว่า เมื่อใช้แว่นสายตาธรรมดาแล้ว อยู่ในระดับตั้งแต่ 3 ส่วน 60 เมตร (3/60) หรือ 20 ส่วน 400 ฟุต (20/400) ไปจนถึงต่ำกว่า 6 ส่วน 18 เมตร (6/18) หรือ 20 ส่วน 70 ฟุต (20/70) หรือมีลานสายตาแคบกว่า 30 องศา

ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

หูหนวก หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องในการได้ยินจนไม่สามารถรับข้อมูลผ่านทางกราดได้ยินเมื่อตรวจการได้ยิน โดยใช้คลื่นความถี่ที่ 500 เฮิรตซ์, 1,000 เฮิรตซ์ และ 2,000 เฮิรตซ์ ในหูข้างที่ได้ยินดีกว่าจะสูญเสียการได้ยินที่ความดังของเสียง 90 เดซิเบลขึ้นไป

หูตึง หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องในการได้ยิน เมื่อตรวจวัดการได้ยิน โดยใช้คลื่นความถี่ที่ 500 เฮิรตซ์, 1,000 เฮิรตซ์ และ 2,000 เฮิรตซ์ ในหูข้างที่ได้ยินดีกว่าจะสูญเสียการได้ยินที่ความดังของเสียงน้อยกว่า 90 เดซิเบลลงมาถึง 40 เดซิเบล

ความพิการทางการสื่อความหมาย หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องทางการสื่อความหมาย เช่น พูดไม่ได้ พูดหรือฟังแล้วผู้อื่นไม่เข้าใจ เป็นต้น

ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย

ความพิการทางการเคลื่อนไหว หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องหรือการสูญเสียความสามารถของอวัยวะในการเคลื่อนไหว ได้แก่ มือ เท้า แขน ขา อาจมาจากสาเหตุอัมพาต แขน ขา อ่อนแรง แขน ขาขาดหรือภาวะเจ็บป่วยเรื้อรังจนมีผลกระทบต่อการทำงานมือ เท้า แขน ขา

ความพิการทางร่างกาย หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่อง หรือความผิดปกติของศีรษะ ใบหน้า ลำตัวและภาพลักษณ์ภายนอกของร่างกายที่เห็นได้อย่างชัดเจน

ความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม

ความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากความบกพร่องหรือความผิดปกติทางจิตใจหรือสมองในส่วนของการรับรู้ อารมณ์ หรือความคิด

ความพิการออทิสติก หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากความบกพร่องทางพัฒนาการด้านสังคม ภาษาและการสื่อความหมาย พฤติกรรมและอารมณ์ โดยมีสาเหตุมาจากความผิดปกติของสมองและความผิดปกติที่แสดงก่อนอายุ ๒ ปีครึ่ง ทั้งนี้ให้รวมถึงการวินิจฉัย

ความพิการทางสติปัญญา

การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีพัฒนาการช้ากว่าปกติ หรือมีระดับเขาว์ปัญญาต่ำกว่าบุคคลทั่วไปโดยความผิดปกติ นั้นแสดงก่อนอายุ 18 ปี

ความพิการทางการเรียนรู้

การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม โดยเฉพาะด้านการเรียนรู้ ซึ่งเป็นผลมาจากความบกพร่องทางสมองทำให้เกิดความบกพร่องในด้านการอ่านการเขียน การคิดคำนวณหรือกระบวนการเรียนรู้พื้นฐานอื่นในระดับความสามารถที่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานตามช่วงอายุและระดับสติปัญญา

ออทิสติก

ออทิสติก เป็นประเภทความพิการต่ำสุด ที่กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กำหนดให้เป็นความพิการ ประเภทที่ 7 โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 10 กรกฎาคม พ.ศ. 2555 หลักเกณฑ์กำหนดความพิการทางออทิสติก ได้แก่ การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากความบกพร่องทางพัฒนาการด้านสังคม ภาษา และการสื่อความหมาย พฤติกรรมและอารมณ์ โดยมีสาเหตุมาจากความผิดปกติของสมองและความผิดปกติที่แสดงก่อนอายุสองปีครึ่ง ทั้งนี้ ให้รวมถึงการวินิจฉัยกลุ่มออทิสติกสเปกตรัมอื่น ๆ เช่น แอสเปอเกอร์ (Asperger)”

สถิติของผู้พิการ

- ข้อมูลจากองค์การอนามัยโลก (WHO)

คิดประมาณการสัดส่วนคนพิการร้อยละ 10 ของจำนวนประชากรโลก

- ข้อมูลของประเทศไทย

กระทรวงสาธารณสุข : ร้อยละ 8.1 ของจำนวนประชากรไทย

สำนักงานสถิติแห่งชาติ : ร้อยละ 1.8 ของจำนวนประชากรไทย

สำนักงานสถิติแห่งชาติสำรวจประชากรไทย ปี 2553 มีจำนวนทั้งสิ้น 65.4 ล้านคน

สถิติข้อมูลคนพิการจากสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ (พก.) ปี 2555

คนพิการที่มีบัตรประจำตัวคนพิการ มีจำนวน 1,278,605 คน (2 ก.ค.2555)

- สภาพัฒน์ได้ประมาณการจำนวนคนพิการวัยเรียน (0 – 24 ปี) ในปี 2555 – 2559 มีแนวโน้มบ่งชี้ว่าจะมีจำนวนคนพิการเพิ่มขึ้นในสัดส่วนที่ลดลงจากปี 2554 ดังนี้

ปี	คนพิการ	เพิ่มขึ้นร้อยละ
2554	407,182 คน	-
2555	433,260 คน	6.40
2556	450,972 คน	10.75
2557	447,768 คน	9.97
2558	444,768 คน	9.14
2559	441,234 คน	8.36

- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้สำรวจจำนวนนักเรียน นิสิต นักศึกษาพิการในสถาบันอุดมศึกษามาตั้งแต่ปี 2547 – 2553 พบว่า แนวโน้ม มีจำนวนเพิ่มขึ้นโดยตลอด ดังนี้

ปี	จำนวน
2547	1,048 คน
2548	1,289 คน
2549	1,452 คน
2550	1,928 คน
2551	1,953 คน
2552	2,107 คน
2553	4,668 คน

(ข้อมูลจากศูนย์สารสนเทศ สำนักอำนวยการ สกอ.)

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด

ความหมายของห้องสมุด

ห้องสมุด หมายถึง แหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ทั้งที่เป็นวัสดุตีพิมพ์ วัสดุไม่ตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีการคัดเลือกและจัดหาเข้ามาอย่างทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการและความสนใจของผู้ใช้ มีบรรณารักษ์เป็นผู้ดำเนินงานและจัดบริการต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ

ความสำคัญของห้องสมุด

การศึกษาในปัจจุบัน มุ่งให้ผู้เรียนมีโอกาสค้นคว้าหาความรู้จากแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ มาประกอบความรู้ที่ได้รับจากการเรียนในชั้น ผู้เรียนจะต้องหาความรู้เพิ่มเติมโดยการเข้าใช้ห้องสมุด เพื่อค้นคว้าหาความรู้เพิ่มขึ้น ความสำคัญของห้องสมุดอาจประมวลได้ ดังนี้

- ห้องสมุดเป็นที่รวมของทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ที่ผู้ใช้สามารถค้นคว้าหาความรู้ทุกสาขาวิชาที่มีการเรียนการสอนในสถาบันการศึกษานั้น
- ห้องสมุดเป็นที่ที่ทุกคนจะเลือกอ่านหนังสือ และค้นคว้าหาความรู้ต่าง ๆ ได้โดยอิสระ ตามความสนใจของแต่ละบุคคล
- ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดพอใจที่จะอ่านหนังสือต่าง ๆ โดยไม่รู้จักจบสิ้น เป็นการช่วยปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน
- ช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีความรู้ทันสมัยอยู่เสมอ
- ช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีนิสัยรักการค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง
- ช่วยให้ผู้รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์
- ห้องสมุดจะช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดรับรู้ในสมบัติสาธารณะ รู้จักใช้และระวังรักษาอย่างถูกต้อง

บทบาทของห้องสมุดที่มีต่อผู้พิการและสารสนเทศ

ห้องสมุดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการศึกษาในระดับอุดมศึกษา (Needham, 1977) และปรัชญาของห้องสมุดคือ เสรีภาพทางวิชาการ และการให้บริการที่สนองความต้องการของผู้ใช้ทุกกลุ่ม โดยทุกคนสามารถเข้าถึงสารสนเทศทุกประเภทได้เท่าเทียมกัน (Carter, 2004; Mason, 2014) แต่ห้องสมุดต้อง ตระหนักว่านักศึกษาผู้พิการไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้เช่นนักศึกษาปกติการให้ บริการของห้องสมุดจึงต้องคำนึงถึงผู้พิการด้วย ทั้งในด้านทรัพยากรสารสนเทศ เทคโนโลยี สารสนเทศ บุคลากรที่คอยให้ความช่วยเหลือและการจัดสภาพทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งภายนอกและภายในห้องสมุด นอกจากนี้ห้องสมุดยังเป็นอาคารประเภทหนึ่งที่ต้องดำเนินการตามกฎหมายกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา พ.ศ. 2548 ดังนั้น เพื่อให้ให้นักศึกษาผู้พิการ สามารถใช้ชีวิตในการศึกษาระดับอุดมศึกษาได้อย่างราบรื่น ห้องสมุดจะต้อง จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ ผู้พิการด้านอาคารสถานที่ ทรัพยากรสารสนเทศ บุคลากรอุปกรณ์ต่าง ๆ และบริการเพื่อ ประโยชน์ต่อการเข้าใช้บริการ โดยผู้พิการจะต้องได้รับการบริการที่ดีจากห้องสมุด

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการภายในห้องสมุด

ด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกายภาพทั้งภายนอกอาคาร การเข้าถึงอาคาร และภายในอาคารห้องสมุด อาทิที่จอดรถ ทางเข้าอาคาร ประตูลิฟต์ต่างระดับ ห้องน้ำและป้ายบอกทิศทาง เป็นต้น

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศสำหรับผู้พิการ การจัดทรัพยากรสารสนเทศสำหรับนิสิตผู้พิการ ห้องสมุดส่วนใหญ่ ทรัพยากรสารสนเทศสำหรับนิสิตผู้พิการที่ห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่มี ได้แก่ หนังสือเสียง สำหรับนักศึกษาผู้พิการ หนังสืออักษรเบรลล์ และหนังสือภาพสำหรับผู้พิการ สวนอุปกรณ์ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศสำหรับนิสิตผู้พิการ เช่น เครื่องอ่านหนังสือเสียง คอมพิวเตอร์สำหรับอ่าน E-Book พบว่า ห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่มี

ด้านอุปกรณ์และบริการ

ด้านอุปกรณ์และบริการ ได้แก่ อุปกรณ์พื้นฐาน เช่น โต๊ะเก้าอี้ การจัดชั้นหนังสือและบริการสารสนเทศต่าง ๆ สำหรับผู้พิการ ห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่ได้จัดแยกชั้นหนังสือสำหรับผู้พิการโดยเฉพาะ ไม่มีโต๊ะและเก้าอี้อ่านหนังสือสำหรับผู้พิการ และส่วนใหญ่ยังจัดทางเดินระหว่างชั้นหนังสือไม่กว้างพอสำหรับรถเข็นของผู้พิการ

ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร ได้แก่ การมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการให้ความช่วยเหลือผู้พิการโดยเฉพาะ ห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่มีบุคลากรที่ผ่านการอบรมมาโดยเฉพาะ

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ประเภทและจำนวนของเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดให้มีสำหรับผู้พิการได้ใช้ประโยชน์ในการเข้าถึงและใช้สารสนเทศ ห้องสมุดส่วนใหญ่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับผู้พิการ ไม่มีโต๊ะคอมพิวเตอร์สำหรับผู้พิการ และเว็บไซต์ของห้องสมุดส่วนใหญ่ นักศึกษาผู้พิการยังไม่สามารถใช้งานและเข้าถึงได้สะดวก

ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในการใช้บริการห้องสมุดสำหรับผู้พิการ

อุปสรรคการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ

อุปสรรคการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ เนื่องจากประเภทของผู้พิการมีความแตกต่างกัน ดังนั้นการเข้าถึงหรือการใช้งานทรัพยากรแต่ละบุคคลจะเจออุปสรรคและปัญหาที่ต่างกัน เช่น ผู้พิการทางการเห็นไม่สามารถอ่านหนังสือจากการใช้สายตาอ่านได้ ต้องรับสื่อจากการฟัง และอ่านหนังสืออักษรเบรลล์เท่านั้น หรือจะเป็นผู้พิการทางการได้ยิน พิกัดประเภทนี้สามารถใช้ร่างกายปกติได้เหมือนบุคคลทั่วไป เพียงแต่ไม่สามารถใช้งานประสาททางการได้ยินได้ ดังนั้นการเข้าถึงสารสนเทศจะมีเพียงการดูสื่อด้วยสายตา เป็นต้น

อุปสรรคด้านกายภาพของห้องสมุด

อุปสรรคด้านกายภาพของห้องสมุด ได้แก่ อาคารสถานที่ ตัวอาคาร ห้องสมุดที่ตั้งอยู่ชั้นบนทำให้ต้องขึ้นบันได ลิฟต์ไม่มีเสียงบอกระหว่างชั้น ไม่มีอักษรเบรลล์ที่ปุ่มกดลิฟต์ ทางเดินแคบมีสิ่งกีดขวาง ประตูทางเข้าเป็นประตูหมุน ไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ไม่อำนวยความสะดวกในการเข้าใช้

อุปสรรคเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้พิการ

อุปสรรคเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้พิการ (Tomas; & Ramiray. 2539: 2-3) อุปสรรคในการจัดบริการ คือ ทัศนคติของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้พิการ คนปกติมักมีทัศนคติในเชิงลบต่อผู้พิการ 6 ประการ ได้แก่

1. ความเกรงกลัว คือ ผู้ให้บริการกลัวว่าตนจะได้รับความบกร่องนั้นไปด้วย หรือหวั่นหากอยู่ใกล้ผู้พิการมาก ๆ เช่น ไม่ทราบว่าผู้พิการต้องการอะไรบ้าง ไม่ทราบว่าควรจะทำอย่างไรเมื่อเกิดอุบัติเหตุกับผู้พิการ หรือเมื่อผู้พิการต้องการความช่วยเหลือ
2. ความเห็นอกเห็นใจ คือ ผู้พิการมักถูกมองด้วยคำ ไม่ใช่การมองว่าเป็นมนุษย์ แต่มองแค่ความพิการ
3. การหลีกเลี่ยง คือ ผู้บริการรู้สึกไม่สบายใจหรือไม่ต้องการที่จะเกี่ยวข้องกับผู้พิการ
4. ความรังเกียจเดียดฉันท์ คือ ผู้ให้บริการรู้สึกรังเกียจหรือกลัวสิ่งที่จะได้พบ เช่น กลัวความพิการ

5. การปกป้องจนเกินพอดีหรือความสมเพชเวทนา คือ การเอาใจใส่หรือช่วยเหลือผู้พิการมากเกินไป การทำเช่นนี้เป็นเหมือนการทำให้ผู้พิการหันมาพึ่งผู้ให้บริการมากเกินไปจนเกินความจำเป็น

6. การเพิกเฉยหรือการอดกลั้นแต่ห่างเหิน คือ ผู้ให้บริการสนับสนุนความมุ่งมั่น มานะและความพยายามของผู้พิการแต่เป็นการชมเชยอยู่ห่าง ๆ

อุปสรรคเกี่ยวกับเครื่องมือหรือวัสดุอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พิการ

อุปสรรคเกี่ยวกับเครื่องมือหรือวัสดุอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พิการ เช่น รูปแบบของข้อมูลข่าวสารหรือความรู้ที่อยู่ในรูปแบบสิ่งพิมพ์ทั้งหมด ขาดคอมพิวเตอร์ที่มีลักษณะพิเศษเฉพาะสำหรับผู้พิการทางสายตา ไม่มีลิฟต์เสียงบอกชั้นเพื่อให้ผู้พิการทางสายตาใช้ลิฟต์ร่วมกับผู้พิการทางร่างกายได้ เป็นต้น



บทที่ 3

วิธีการดำเนินงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดกรณีศึกษาและผู้ให้ข้อมูลหลัก
2. ขั้นตอนการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำ

การกำหนดกรณีศึกษาและผู้ให้ข้อมูลหลัก

กรณีศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ คือ กรณีที่เกี่ยวกับความร่วมมือในการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร สำหรับนิสิตผู้พิการ ได้แก่ ด้านทรัพยากร ด้านอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตลอดจนปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะในการเข้าใช้สำนักหอสมุดกลางฯ ของนิสิตผู้พิการ ได้แก่ นิสิตผู้พิการทางการเห็น และนิสิตผู้พิการทางการเคลื่อนไหว ทั้งหมด 7 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์นิสิตผู้พิการที่เข้าใช้สำนักหอสมุดกลางฯ เพื่อให้ทราบถึงการให้บริการ ปัญหาตลอดจนความต้องการและข้อเสนอแนะของนิสิตผู้พิการในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญในการจัดการการให้บริการและพัฒนาของสำนักหอสมุดกลางฯ เพื่อให้ นิสิตผู้พิการเข้าถึงการบริการในด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม

ผู้ให้ข้อมูลหลัก

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นิสิตผู้พิการจำนวน 7 คน ได้แก่ นิสิตผู้พิการทางการเห็นจำนวน 3 คน และ นิสิตผู้พิการทางการเคลื่อนไหวจำนวน 4 คน ซึ่งคัดเลือกมาด้วยวิธีเฉพาะเจาะจงโดยอาศัยข้อมูลจากศูนย์สนับสนุนผู้พิการ (DSS) – สถาบันวิจัยและพัฒนาการศึกษาพิเศษ (RISE) ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อให้ได้ตัวแทนข้อมูลของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลางฯ ที่เป็นนิสิตผู้พิการ

ขั้นตอนการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักหอสมุดกลางฯ ในด้านทรัพยากรสารสนเทศ อาคารสถานที่ ผู้ให้บริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงศึกษาปัญหาและความต้องการ สำหรับ นิสิตผู้พิการ โดยศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น วารสารทางวิชาการ บทความทางวิชาการทั้งในและต่างประเทศ เป็นต้น จากนั้นทำการสรุปของแต่ละบทความเพื่อหาความเกี่ยวในด้านเนื้อหาและเป็นตัวอย่างในการทำวิจัย
2. นำข้อมูลที่ศึกษามาสร้างเครื่องมือวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย
3. ทำการติดต่อไปยังกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยผู้วิจัยแจ้งความประสงค์ในการศึกษาและชี้แจงวิธีการดำเนินการศึกษาแก่ผู้ให้ข้อมูลทราบในวัตถุประสงค์และเรื่องที่จะทำ
4. ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 7 คน
5. วิเคราะห์ข้อมูลและตีความข้อมูลจากผลการสัมภาษณ์ที่ได้ด้วยวิธีอุปนัย เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักหอสมุดกลางฯ สำหรับนิสิตผู้พิการ ปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะในการใช้บริการที่นิสิตผู้พิการมีต่อสำนักหอสมุดกลางฯ
6. อภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์และเสนอแนวทางในการให้บริการแก่นิสิตผู้พิการของสำนักหอสมุดกลางฯ

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความพร้อมในด้านการให้บริการของสำนักหอสมุดกลางฯ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการจัดให้บริการสำหรับนิสิตผู้พิการในด้านการใช้บริการ ปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะ ในการเข้าใช้สำนักหอสมุดกลางฯ
2. แบบสำรวจเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักหอสมุดกลางฯ สำหรับการเข้าใช้บริการของนิสิตผู้พิการ โดยสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในอาคารสำนักหอสมุดกลางฯ สำหรับนิสิตผู้พิการทางด้านกายภาพ ลิฟต์ ทางลาด ประตูเข้าออกสำหรับผู้พิการและการให้บริการ เช่น ความรู้ในการให้บริการของสำนักหอสมุดกลางฯ ด้านอุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น โปรแกรมช่วยเหลือในการอ่านจอภาพ เป็นต้น

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

ใช้แบบสัมภาษณ์ กึ่ง โครงสร้าง โดยผู้วิจัยได้เตรียมข้อคำถามเกี่ยวกับประสบการณ์การใช้สำนักหอสมุดกลางฯของนิสิตผู้พิการโดยมีลักษณะคำถามที่ว่าด้วยการใช้บริการต่างๆ ของสำนักหอสมุดกลางฯ ทศนคติที่มีต่อสำนักหอสมุดกลางฯ ปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการเข้าใช้สำนักหอสมุดกลางฯ โดยผู้วิจัยได้แยกการบริการ ปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะ ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและมีคำถามปลายเปิดสำหรับข้อเสนอแนะต่อสำนักหอสมุดกลางฯ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษางานวิจัย สร้างแบบสัมภาษณ์ที่ครอบคลุมด้านการให้บริการของสำนักหอสมุดกลางฯ ทศนคติ ปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการเข้าใช้สำนักหอสมุดกลางฯ โดยผู้วิจัยได้แยกประเด็นปัญหาและความต้องการออกเป็น 4 ด้านย่อย ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและคำถามปลายเปิดสำหรับข้อเสนอแนะต่อสำนักหอสมุดกลางฯ

2. นำแบบสัมภาษณ์ส่งผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เพื่อพิจารณาความตรงของเนื้อหา ความสมบูรณ์ และความถูกต้องของคำ หาข้อบกพร่องและปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง โดยได้ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามหาค่าดัชนีความสอดคล้องความตรงของแบบสัมภาษณ์ ตามตารางที่ 1 และแบบสำรวจ ตามตารางที่ 2

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ตารางที่ 1 แบบสัมภาษณ์

ข้อที่	คะแนนจากผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย			รวม (N)	ดัชนีความ สอดคล้อง (IOC)
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1.1	1	1	1	3	1.00
1.2	1	1	1	3	1.00
1.3	1	1	1	3	1.00
2.1	1	1	1	3	1.00
2.2	1	1	0	2	0.67
2.3	1	1	1	3	1.00
2.4	1	1	1	3	1.00
2.5	1	1	1	3	1.00
3.1	1	1	1	3	1.00
3.2	1	1	1	3	1.00

ตารางที่ 2 แบบสำรวจ

ข้อที่	คะแนนจากผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย			รวม (N)	ดัชนีความสอดคล้อง (IOC)
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1.1	1	1	1	3	1.00
1.2	1	1	1	3	1.00
1.3	1	1	1	3	1.00
1.4	1	1	1	3	1.00
1.5	1	1	1	3	1.00
1.6	1	1	1	3	1.00
1.7	1	1	1	3	1.00
1.8	1	1	1	3	1.00

การสร้างแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างมีจำนวน 3 ตอน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ หน้าที่ศึกษา ชั้นที่กำลังศึกษา ประเภทของอาชีพการ

ตอนที่ 2 การจัดให้บริการสำหรับนิสิตผู้พิการ ของสำนักหอสมุดกลางฯ ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ จุดมุ่งหมายการเข้าใช้บริการ ด้านทรัพยากร ความถี่ของการเข้าใช้และทัศนคติ

ตอนที่ 3 ปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะในเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในด้านการให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

การสร้างแบบสำรวจมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือวารสารและงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพทั้งภายในและภายนอกห้องสมุดสำหรับนิสิตผู้พิการรวมถึงจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ ความพร้อมของบุคลากร วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ห้องสมุดควรจัดให้บริการสำหรับนิสิตผู้พิการ

2. สร้างแบบสำรวจบันทึกรายละเอียดของความพร้อมในการให้บริการของสำนักหอสมุดกลางฯ

3. นำแบบสำรวจส่งให้ผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ภาษา ความชัดเจนในข้อความ ประเด็นการสำรวจ ตลอดจนการวางรูปแบบของแบบสำรวจ

4. แก้ไขปรับปรุงแบบสำรวจตามคำแนะนำไปปรับปรุงเป็นแบบสำรวจฉบับจริงเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล ดังนี้

4.1 ความพร้อมทางกายภาพของสำนัก สำนักหอสมุดกลางฯ

- 1) ลิฟต์
- 2) ทางลาด
- 3) ประตูเข้าออก
- 4) สัญลักษณ์บอกทิศทาง
- 5) ห้องน้ำ

4.2 ความพร้อมในการให้บริการของสำนักห้องสมุดกลางฯ

- 1) อุปกรณ์และสารสนเทศสำหรับผู้พิการ เช่น โต๊ะเก้าอี้สำหรับผู้พิการ หนังสือสำหรับผู้พิการ
- 2) ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการแก่นิสิตผู้พิการ
- 3) นโยบายการให้บริการแก่นิสิตผู้พิการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ฯ นิสิตผู้พิการจำนวน 7 คน และสำรวจความพร้อมของสำนักหอสมุดกลางฯ

มีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. บันทึกข้อมูลความพร้อมในการให้บริการของสำนักหอสมุดกลางฯ โดยใช้แบบสำรวจ ผู้วิจัยสำรวจความเป็นไปของสถานที่จริงและทำการจดบันทึก ในวันที่ 11 พฤศจิกายน 2562
2. ติดต่อเจ้าหน้าที่ดูแลนิสิตผู้พิการคือ ศูนย์สนับสนุนผู้พิการ (DSS) – สถาบันวิจัยและพัฒนาการศึกษาพิเศษ (RISE)
3. ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์นิสิตผู้พิการด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 11 พฤศจิกายน 2562 ถึง 30 พฤศจิกายน 2562 รวมจำนวน 7 คน ผู้วิจัยขอนัดทำการสัมภาษณ์นิสิตผู้พิการ โดยใช้สถานที่ในการสัมภาษณ์ที่ศูนย์สนับสนุนผู้พิการ (DSS) และใช้วิธีการติดต่อขอสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ในการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง ผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 1-2 คน ใช้ระยะเวลาในการสัมภาษณ์คนละ 10-20 นาที

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลพร้อมกับการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการดำเนินการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แต่ละครั้งทันที เป็นการวิเคราะห์ขั้นต้นเพื่อประเมินว่าข้อมูลที่ได้รับขณะสัมภาษณ์นั้นมีคุณภาพและปริมาณเพียงพอกับประเด็นปัญหาที่จะวิจัยหรือไม่

2. การบันทึกการสัมภาษณ์ โดยการบันทึกเสียงและจดบันทึกอย่างย่อ จับประเด็นคำหรือข้อความสำคัญของผู้ให้สัมภาษณ์

3. การวิเคราะห์เนื้อหาอย่างละเอียด หลังการสัมภาษณ์เสร็จสิ้นมีการดำเนินการต่อเนื่องตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 จัดระบบข้อมูล เป็นการนำเนื้อหาที่ได้จากการจดบันทึกในการสัมภาษณ์ และเนื้อหาจากการถอดเสียงที่ได้แก้ไขเพิ่มเติมให้ถูกต้องครบถ้วน นำมาจัดในรูปเอกสาร

3.2 ตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา เป็นขั้นตอนในการนำเนื้อหาเพิ่มเอกสารมาพิสูจน์อักษร

4. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และแบบสำรวจตามวัตถุประสงค์งานวิจัย ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับนิสิตผู้พิการ

5. นำเสนอผลวิจัยและข้อเสนอแนะให้แก่สำนักหอสมุดกลางฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลสรุปแบบสำรวจสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

จากการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการเข้าใช้บริการของนิสิตผู้พิการภายในสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒพบว่าสำนักหอสมุดกลางฯ มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนิสิตผู้พิการ ดังนี้

1. ลิฟต์ มีอักษรเบลล์และมีเสียงบอกสถานะของลิฟต์ แต่เสียงนั้นเบาเกินไป
2. ทางลาด มีความชันเกินไป ไม่สามารถให้บริการแก่วีลแชร์ได้
3. ประตูทางเข้า- ออกสำหรับผู้พิการ มีทางเข้าออกสำหรับผู้พิการแต่เปิดใช้เฉพาะผู้พิการที่นั่งวีลแชร์เท่านั้นไม่เปิดให้ผู้พิการประเภทอื่นใช้
4. ห้องน้ำสำหรับผู้พิการไม่เพียงพอ เนื่องจากมีจำนวนเพียง 1 ห้อง บริเวณชั้น 1 จากทั้งหมดที่ให้บริการ 7 ชั้น
5. สำนักหอสมุดกลางฯ มีนโยบายในการจัดซื้ออุปกรณ์และทรัพยากรสารสนเทศสำหรับนิสิตผู้พิการ โดยเฉพาะ ได้แก่ หนังสืออักษรเบลล์และหนังสือเสียง แต่ไม่ได้แยกประเภททรัพยากรเฉพาะสำหรับผู้พิการและไม่ได้ทำการประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้พิการ

สิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่มีให้บริการภายในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีดังนี้

1. สัญลักษณ์บอกทิศทางและสถานที่ ไม่พบสัญลักษณ์บอกทิศทางและสถานที่สำหรับผู้พิการทุกประเภท
2. อุปกรณ์และการบริการสำหรับผู้พิการ ไม่พบอุปกรณ์ในการบริการผู้พิการ เช่น ชั้นหนังสือสำหรับผู้พิการ โต๊ะและเก้าอี้สำหรับผู้พิการ
3. สำหรับสำนักหอสมุดกลางฯ มีบุคลากรที่มีความรู้ในการให้บริการเฉพาะสำหรับนิสิตผู้พิการ พบว่าไม่มีบุคลากรที่สามารถสื่อสารภาษามือหรือไม่มีความรู้เกี่ยวกับกลุ่มเฉพาะ เช่น อักษรเบรลล์

ผลสรุปแบบสัมภาษณ์ความพร้อมในการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร สำหรับนิสิตผู้พิการ

ในบทนี้ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการเข้าไปศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลของนิสิตผู้พิการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในการใช้สำนักหอสมุดกลางฯ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร จากการรวบรวมเก็บข้อมูลสำหรับนิสิตผู้พิการ แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1. ผู้พิการทางการเคลื่อนไหว 2. ผู้พิการทางการเห็น 3. ผู้พิการทางการได้ยิน โดยเสนอผลการวิจัยเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

1. การให้บริการในด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักหอสมุดกลางฯ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร สำหรับนิสิตผู้พิการ
2. ปัญหาที่พบในด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักหอสมุดกลางฯ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร สำหรับนิสิตผู้พิการ
3. ความต้องการและข้อเสนอแนะในด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักหอสมุดกลางฯ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรสำหรับนิสิตผู้พิการ

ประเด็นที่ 1 การให้บริการ

จำนวนนิสิตผู้พิการทางการเคลื่อนไหว และทางการเห็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร รวมทั้งหมด 7 คน ได้ให้ข้อมูลในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1.1 นิสิตผู้พิการส่วนใหญ่ นั้น เข้าใช้บริการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับสาขาที่ตนกำลังศึกษา เพื่อนำทรัพยากรไปประกอบกับการเรียนและค้นคว้าเพื่อทำงานในสาขาวิชาชีพของตน

“ดาวน์โหลดทำงานกลุ่ม ขอยืมหนังสือด้วย” S1

“มีงานกลุ่ม ขอให้เพื่อนหาให้นะ” S2

“ก็ตอนแรก กำลังทำงานส่งอาจารย์ก็เลยไปหาหนังสือที่เกี่ยวกับการเรียน” S3

“แล้วแต่ค่ะ แล้วแต่ว่ามีงานเยอะไหม ถ้างานเยอะก็จะเข้ามาทำงานค่ะ” S4

“เข้าไปอ่านหนังสือ แล้วก็ทำงานกลุ่มกับเพื่อนค่ะ” S5

“เคยไปแต่นั่งทำงาน” S7

1.2 นิสิตผู้พิการบางส่วนใช้บริการทรัพยากรเพื่อเพิ่มพูนและทบทวนความรู้ก่อนสอบในแต่ละภาคเรียนของตน

“ดาวน์โหลด” S1

“นั่งเล่นครับ แล้วก็ไปติวก่อนมิดเทอม” S3

“ก็แบบเข้าแค่ช่วงที่แบบจะสอบ” S7

2. ด้านอาคารสถานที่

2.1 นิสิตผู้พิการส่วนใหญ่ใช้บริการอาคารสถานที่ทางด้านทางลาด ทางเดิน ทางเข้าด้านหน้า ลิฟต์ และห้องน้ำของสำนักหอสมุดกลางฯ

“ใช้ที่สแกนเข้าห้องสมุด และใช้ลิฟต์” S2

“ทางเดิน ทางลาด ทางขึ้น ลิฟต์ ทางเข้าที่ดีดี ะบ้ตร” S4

“เคยเข้าห้องน้ำในห้องสมุด ใช้ลิฟต์ และทางเดิน” S5

“ปกติ เราเดินเราก็จะกะระยะ” S7

3. ด้านการให้บริการ

3.1 นิสิตผู้พิการส่วนใหญ่ใช้บริการยืม-คืนทรัพยากร บริการอ้างอิงในการตอบคำถาม และให้บรรณารักษ์ช่วยในการสืบค้นทรัพยากรเนื่องจากนิสิตผู้พิการบางคนไม่สามารถหาทรัพยากรได้ด้วยตนเอง

“คิวหนังสือ ทำงานกลุ่มคิวหนังสือทำงานกลุ่ม ขอยืมหนังสือด้วย” S1

“จ้้น ไปยืมหนังสือ” S2

“ยืมคืนหนังสือและซีร็อกซ์ถ่ายเอกสาร” S4

“ถ้าเราหาหนังสือไม่เจอ เราจะให้บรรณารักษ์หาให้” S4

“ให้พี่เจ้าหน้าที่เขาค้นหาให้” S5

3.2 ใช้บริการที่นั่ง เพื่อนั่งอ่านหนังสือและพักผ่อนหย่อนใจ

“มาช่วงเช้าแบบอ่านหนังสือมีที่นั่งเต็มเลยคะ แต่ตอนเย็นไม่ค่อยอยากเข้า” S2

“นั่งเล่นครับ แล้วก็ไปคิวก่อนมิดทอม” S3

3.3 ใช้บริการห้องดูหนังสือ เครื่องถ่ายเอกสาร ในการศึกษาความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสาขาวิชาชีพของตน และทำสำเนาในการส่งงานหรือทบทวนความรู้

“มียืมห้องดูหนังสือ” S1

“ถ่ายเอกสารเคย แต่ถามบรรณารักษ์ ไม่เคย” S2

“ยืมคืนหนังสือและซีร็อกซ์ถ่ายเอกสาร” S4

4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.1 นิสิตผู้พิการส่วนใหญ่ใช้บริการคอมพิวเตอร์ และสื่อโสตทัศนเพื่อความบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจ

“คั่นในคอม เคย” S1

“มีคู่มือและใช้คอมพิวเตอร์ในห้องสมุดค่ะ” S2

“ใช้อยู่ครั้งนึงครับ” S3

“คู่มือ เคยดูครั้งแรกค่ะ ครั้งเดียว” S5

“อ้อ คู่มือ เคยไปที่ห้อง ห้องใหญ่ ก็โอเค” S7

4.2 ใช้บริการออนไลน์ SWU Discovery เพื่อทำการหาทรัพยากรต่าง ๆ ที่ตนต้องการในเรื่องนั้น ๆ หรือค้นหาว่าทรัพยากรนั้นอยู่ที่ใดของสำนักหอสมุดกลางฯ

“เคยอยู่ครั้งนึง” S3

“เคยค่ะ ก็คือสมมติว่าเวลาอาจารย์แอดไซน์งานมาก็จะค้นหาหนังสือจาก SWU Discovery เป็นหลักเพราะว่า การที่เราจะ walk in เข้าไปหาหนังสือที่เกี่ยวข้อง มันเป็นไปได้ยาก เราก็เลยจะ Search จาก SWU Discovery ไปก่อนว่าเราต้องการเล่มไหน แล้ว Item นั้นนะ มันอยู่ตรงไหน แล้วเราก็ไปมันไว้ก่อน เวลาไปเราก็จะไปกับเพื่อนและให้เพื่อนช่วยหยิบให้” S4

ประเด็นที่ 2 ปัญหา

1. ด้านทรัพยากร

1.1 นิสิตผู้พิการส่วนใหญ่พบปัญหาทรัพยากรประเภทหนังสือนั้นหายากและไม่รองรับต่อกลุ่มนิสิตผู้พิการ เนื่องจากบางคนไม่สามารถใช้ทรัพยากรแบบคนทั่วไปใช้ได้

“ไม่เคยเพราะว่า หนังสือตัวอักษรปกติเราอ่านเองไม่ได้อยู่แล้ว เราต้องให้คนอ่านให้” S4

“หนังสือบางเล่มมันตัวเล็กไซ้ใหม่ แล้วก็หนูมีปัญหาทางด้านการมองเห็น แล้วก็มันอ่านไม่ค่อยเห็น หรือว่าอ่านผิดบรรทัดอะไรแบบนี้ค่ะ” S5

“ที่ไม่ใช่ เพราะใช้ไม่ได้ค่ะ” S7

1.2 นิสิตผู้พิการบางคนพบปัญหาทรัพยากรในกลุ่มวิชาชีพของตนมีจำนวนน้อย แต่บางคนพบว่า ทรัพยากรของสาขาวิชาชีพตนนั้นเพียงพอ

“มีบางเล่มที่มันไม่มี” S1

“หนังสือวิชาการหายาก อยากรู้หนังสือที่ตรงกับสาขาที่เรียนมากขึ้น” S2

2. ด้านอาคารสถานที่

2.1 นิสิตผู้พิการส่วนใหญ่พบปัญหาในด้าน ทางลาด ทางเข้า ทางเดินและลิฟต์ในอาคาร

สำนักหอสมุดกลางฯ

“ลิฟต์เสียงเบาเกินไปนะ ทางลาดก็ชันเกินไปด้วย คือตรงทางลาดคือเราสามารถเดินได้ปกติ แต่เราเป็นห่วงเรื่องวีลแชร์มากกว่า ถ้าแบบใช้วีลแชร์ขึ้นนะมันน่าจะลำบาก” S4

“ถ้าด้านกายภาพ สิ่งแรกเลยคือทางลาดที่บอกไป ว่ามันไม่น่าจะสะดวกสำหรับวีลแชร์ แต่ถ้าเป็นคนทั่วไปที่แบบเดินได้ เอาจริง ๆ คนทั่วไปเดินยังรู้สึกว่ามันชันเกินไป ไซ้แล้วก็ลิฟต์ที่เสียงเบาเกินไป และก็ห้องน้ำ แต่เราเคยใช้แค่ครั้งเดียวแล้วเรารู้สึกว่าห้องน้ำมันลำบาก มันไม่ค่อยสะดวกเท่าไร” S4

“ทางเดินตะกุกตะกัก ทางลาดชันเกินไป ถ้าคนที่วีลแชร์จะลำบากมากตอนเวลาขึ้น” S5

“คนที่นั่งวีลแชร์ ตรงที่แตะบันไดเข้าห้องสมุดข้างหน้าจะลำบาก” S5

“ทางเดินห้องสมุดเดินยาก หนูกำลังคิดถึงว่าถ้ามีเบรลล์บล็อกที่สัมผัสที่เท้า ที่จะพาเราเดินไปไหนมาไหนได้ ยกตัวอย่างเช่น หนูเดินไปตามเบรลล์บล็อกก็จะไปถึงตัวลิฟต์ได้ เป็นต้นค่ะ” S7

“ทางลาดชันไปค่ะ ถ้าพูดถึงคนที่ใช้วีลแชร์มันชันเกินไป ขนาดเวลาเราขึ้นปกติก็ยังไม่ขึ้นยาก” S7

2.2 นิสิตผู้พิการบางส่วนพบปัญหาทางด้านห้องอ่านหนังสือ และที่นั่งในอาคารสำนักหอสมุดกลางฯ

“ห้องที่ใช้ตัวหนังสือไม่เก็บเสียง ตอนสอบห้องก็ไม่พอ” S1

“แอร์ในห้องอ่านหนังสืออับมาก” S1

“ช่วงเช้าที่นั่งมีรองรับ แต่ช่วงเย็นที่นั่งเต็ม ไม่ค่อยอยากเข้า” S2

3. ด้านการให้บริการ

3.1 นิติส่วนใหญ่พบปัญหาการบริการการยืม-คืน และการถ่ายเอกสารกล่าวคือนิติผู้บริการมีความยากลำบากในการเคลื่อนย้ายเพื่อไปยังจุดที่ให้บริการ

“เรื่องบริการซีร็อกซ์อะเราไม่เข้าใจว่าแบบปกติ สิ่งที่มีมันยืมออกมาไม่ได้ คือพวกนิตยสาร วารสาร ไซปะ ที่มีมันอยู่ชั้น 3 แต่ว่าซีร็อกซ์อะไปอยู่ชั้น 5 ซึ่งเราไม่เข้าใจว่าทำไมถึงไม่ย้ายมาชั้น 3 เพราะว่าถ้าสมมติอยู่ชั้น 3 คือเราสามารถซีร็อกซ์แล้วก็ลงกลับมาได้เลย เราต้องเอาของจากชั้น 3 ขึ้นไปชั้น 5 เพื่อไปซีร็อกซ์แล้วก็เอามันกลับมาชั้น 3 อย่างเนี่ย เราไม่เข้าใจตรงนี้” S4

“หนังสือตัวอักษรปกติเราอ่านเองไม่ได้อยู่แล้ว เราต้องให้คนอ่านให้ หรืออาจจะเอามาสแกน แล้วก็เอาไปแปลงให้เป็นตัวอักษร แต่ว่าโปรแกรมที่มันแปลงอะ บางทีมันก็ติดปัญหาเรื่อง Font ใง บาง Font ก็เพี้ยน บางทีก็ทำให้เนื้อหาเพี้ยนจนทำให้แบบอ่าน ไม่ได้เลยหรืออ่าน ได้น้อย อาจจะมีเป็นแบบ บริการช่วยสแกนเป็นไฟล์ให้ก็คตินะ เพราะว่าหนังสือมันไม่ใช่หนังสือของเราอะเราจะเอามาทางสแกนเองก็รู้สึกเกรงใจ” S4

3.2 นิติบางส่วนพบปัญหาในการให้บริการในชั้นหนังสือและการประชาสัมพันธ์

“เรื่องชั้นหนังสือ การหาคณะ ยกตัวอย่างหนังสือที่อาจารย์สั่งให้หนู ไปหาเพิ่มเติม แต่หนูหาไม่เจอ เหมือนมันค่อนข้างหายากนิตินึง คือพวกหนู ไปบริเวณที่พวกเขากำหนดมาแล้ว แต่หนูก็ยังหาไม่เจอ” S5

“อีกเหตุการณ์ที่หนูอยากเสนอแนะเมื่อวันก่อน หนูเห็นมีเหมือนเป็นบ้า เหมือนเขาเข้ามาและเอาหนังสือมาอ่าน เสร็จแล้วมันจะมีโต๊ะที่ให้นั่งอ่าน ไซ้ไหมคะ หนูเห็นเขาเดินเข้ามาแล้วเขาก็เอาวางไว้ แล้วเขาก็ไปเลย เหมือนเขาไม่ได้เก็บเข้าที่ เหมือนเขาไม่เอากลับไปคืนที่ ทำให้คนอื่นที่มาหา หาไม่เจอ หรืออาจจะมีคน ไม่รู้เลย” S5

4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.1 พบปัญหาต่อการใช้ระบบออนไลน์ SWU Discovery ในการค้นหาทรัพยากรต่าง ๆ นั้นได้ยาก

“เราคิดว่ามันน่าจะพัฒนาไปอีกก็คือ อาจจะเป็นบริการของห้องสมุด เพราะว่าอย่างก็จริง ๆ ะ ทุกวันนี้เราหา หาว่าแบบหนังสือเล่มนี้อยู่ไหนจาก SWU Discovery ได้ใช่ไหม แต่พอไปที่ห้องสมุดจริง ๆ ะ เราไม่สามารถไปหาเองได้ หรือว่าไปหยิบเองได้ เราต้องไปกับเพื่อน เราต้องให้เพื่อนหยิบให้ แต่ว่าอันนี้เราไม่แน่ใจว่าถ้าเราไปเอง เจ้าหน้าที่จะสามารถช่วยเหลือเราได้ขนาดไหน หรือว่าเขาจะหยิบให้เราไหม อันนี้เราไม่รู้ เพราะเราไม่เคยไปเอง” S4

4.2 พบปัญหาในส่วนคอมพิวเตอร์ที่ไม่มีโปรแกรมรองรับสำหรับนิสิตผู้พิการ เนื่องจากนิสิตผู้พิการไม่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ปกติได้

“ส่วนของคอมพิวเตอร์สื่บคั้น ปกติคนตาบอดจะใช้คอมพิวเตอร์ได้ต่อเมื่อลงโปรแกรมเสียง มันเป็นโปรแกรมอ่านจอภาพมันเป็นโปรแกรมเฉพาะ อันนี้ถ้าเป็นคนพิการอยู่แล้วจะมีโน้ตบุ๊กเป็นของตัวเองแล้วก็จะมีการมีโปรแกรมอยู่ในเครื่องอยู่แล้ว เราก็เลยสามารถสื่บคั้นจากข้างนอกไปได้ หรือว่าจริง ๆ ในสมาร์ตโฟนก็ค่อนข้างเข้าถึงได้ เช่นใน iPhone ก็จะมีโปรแกรมอ่านหน้าจอที่มากับเครื่อง เราก็สามารถใช้ตรงนั้นสื่บคั้นได้ แต่ว่าคอมของหอสมุดก็เป็นคอมปกติทั่วไป ที่ไม่ได้ลงโปรแกรมเสียง ดังนั้นเราจะไม่สามารถใช้คอมหอสมุดได้” S4

“หูฟังเวลาใช้บริการ โสตทัศนวัสดุมันอื้อ ๆ ฟังไม่ค่อยชัดค่ะ” S5

ประเด็นที่ 3 ความต้องการและข้อเสนอแนะ

1. ด้านทรัพยากร

1.1 นิสิตผู้พิการส่วนใหญ่มีความต้องการทางด้านหนังสือเฉพาะด้าน (เฉพาะความบกพร่องนั้น ๆ และการหาทรัพยากรได้ง่าย)

“อยากให้ค้นหาหนังสือได้ง่ายค่ะ ง่ายหมายถึงในที่นี้ คือหมายถึงแบบว่า ง่ายกับตัวเรา คือ เราอาจจะไม่ต้องไปรบกวนให้เจ้าหน้าที่เขามาช่วยเหลืออะไรแบบนี้ค่ะ” S5

“อยากให้เหมือนแบบหนังสือบางเล่มมันตัวเล็กใช้ไหม แล้วก็หนูมีปัญหาทางด้านการมองเห็น แล้วก็มันอ่านไม่ค่อยเห็น หรือว่าอ่านผิดบรรทัดอะไรแบบนี้ค่ะ แล้วก็อยากให้มีการทรัพยากรสำหรับนิสิตกลุ่มนี้” S5

“อาจจะแบบว่าให้เพิ่มหนังสือชนิดนี้ขึ้นมาอีก อีกประมาณสัก 1 เล่ม หรือ 2 เล่ม อะไรวางแบบนี้เพิ่มจำนวนหนังสือขึ้นแล้วก็ ระบุหมวดที่สามารถเข้าใจได้ง่ายกว่า” S5

1.2 นิสิตผู้พิการมีความต้องการในด้านหนังสือ Audio book และ E-Book

“เอากลับไปให้ที่บ้านช่วยอ่าน หรือว่าบางทีก็จะให้อาสาสมัครช่วยอ่าน” S4

“ในอนาคตถ้าทำเป็นไฟล์เสียง หรือเป็น E-book ได้ก็ดีครับ หรือไม่ก็ผมเสนอว่าให้คนเข้ามาอ่านหนังสือให้ฟัง โดยที่ให้ค่าชั่วโมง มาอ่านหนังสือแล้วมาเก็บชั่วโมง อ่านถึงกี่ชั่วโมงจะได้ชั่วโมงจิตอาสา อะไรแบบนี้ครับ นิสิตก็จะได้ประโยชน์ทั้งสองฝั่งเลย” S6

“ถ้าทำเป็น E-book หรือทำเป็นไฟล์ Word แต่ถ้าจะติดลิขสิทธิ์ ถ้าทำเป็นแบบหาคนมาอ่านให้ฟังน่าจะง่ายกว่า” S7

1.3 นิสิตผู้พิการบางคนต้องการหนังสือใหม่ (new book)

“อยากให้มียุทธศาสตร์ที่เพียงพอ หนังสือใหม่ๆที่เป็นหนังสือปกดี” S3

2. ด้านอาคารสถานที่

2.1 นิสิตผู้พิการส่วนใหญ่มีความต้องการให้ปรับปรุงในด้าน ทางลาด ทางเดิน ทางเข้าอาคาร

“อาจจะต้องให้คนช่วยดันช่วยเข็นขึ้นไปอะไรวางเงี้ย ส่วนทางเข้าเราออกเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ก็จะเปิดช่องทางพิเศษให้” S4

“ในส่วนของเบรลล์บล็อก ผมอยากเสนอ ในเชิงปริมาณหลายคนคิดว่าต้องใช้ประมาณสูง แต่ถ้าแก้ขัดไว้ก่อน เอาเทพกาวหรืออะไรที่มันสามารถเป็นผิวสัมผัสได้ ให้เรารู้ว่า ถ้าเดินไปทางนี้ไปห้องนี้ อะไรวางเงี้ยครับ ก็เป็นไกด์ไลน์ก็ดีครับ เพราะว่ามันน่าจะโล่งเกินไปสำหรับคนพิการ” S6

“เหมือนให้เราสามารถเดินแล้วรู้สึกได้ว่า อ้อ อันนี้คือทางที่เราจะเดินไปทางนี้นะอะไรวางเงี้ย นะครับ เหมือนเป็นไกด์ไลน์ให้เราหน่อย ในจินตนาการของผมคิดว่าถ้าห้องนี้ในห้องสมุดมันกว้าง ถ้ากว้างปุ๊บ มันจะทำให้เราเดินลำบาก บางทีมันก็มีโตะสองฝั่ง ทำให้เราไม่เห็นและอาจจะเดินชนเข้าได้ แต่ถ้ามีไกด์ไลน์ตัวนี้ก็ช่วยได้เยอะเลยครับ โดยที่ไม่ต้องพึ่งคนอื่นด้วย เผลออ้อเราอาจไปนั่งที่โตะตัวนี้ได้ด้วยตัวเอง ส่วนตัวทางลาดผมว่ายังขัดเกินไปครับ” S6

2.2 นิสิตผู้พิการมีความต้องการปรับปรุงในด้านห้องน้ำสำหรับผู้พิการ

“ห้องน้ำ มันต้องโตะประมาณนี้อะครับ วิลแชร์จะสะดวกมาก (โตะที่พอดีกับช่วงอกคนพิการ เมื่อนั่งวิลแชร์) ต้องเป็นโตะประมาณนี้ สูงประมาณนี้ครับ มันถึงจะสามารถให้คนที่ใช้วิลแชร์ล้างมือได้ สะดวกมากครับ เพราะไม่งั้นเขาจะต้องเขย่งตัวขึ้นไป แล้วก็ส่วนของประตูอะครับ ควรเป็นประตูแบบเลื่อน” S6

“ประตูห้องน้ำไม่ควรผลักเข้าครับ พอผลักเข้าแล้ววิลแชร์จะเข้าไม่ได้ มันจะไม่สามารถปิดประตูได้ เพราะเมื่อผลักเข้าไปแล้ว จริง ๆ ควรเป็นประตูเลื่อนครับ” S6

“ควรทำห้องน้ำสำหรับผู้พิการ ได้ก็จะดีครับ เพราะจะได้ไม่ต้องเสียงบประมาณในการปรับปรุงเยอะ เอ้อ หรือมันจะเยอะกว่ากัน” S6

2.3 นิสิตผู้พิการต้องการห้องเฉพาะสำหรับกลุ่มนิสิตผู้พิการและมีที่นั่งที่เพียงพอ

“ถ้ามีโซฟาให้นั่งทุกชั้นก็ดีนะ” S2

“ถ้ามีห้องเฉพาะแล้วก็ค้นหาหนังสือของหนูเอง ก็หน้าจะดี ดีมาก” S5

3. ด้านการให้บริการ

3.1 นิสิตผู้พิการมีความต้องการให้มีการปรับปรุงในด้านบริการยืม-คืนเนื่องจากไม่สะดวกด้านการเคลื่อนที่ไปจุดต่าง ๆ

“ไม่อยากขึ้น-ลง ไปหาบรรณารักษ์ในชั้นสอง อยากให้มีให้ยืมทุกชั้นค่ะ” S2

3.2 นิสิตผู้พิการมีความต้องการในบริการการหยิบหนังสือและขยายเวลาการยืมหนังสือ

“จริง ๆ เราอยากให้มีบริการแบบว่าเราหามาแล้ว หนังสือตรงนี้อยู่ไหนแล้วเขาไปหยิบให้ แต่เราไม่แน่ใจว่ามันมีอยู่แล้วหรือเปล่า เพราะเราไม่เคยไป เราคิดว่าถ้ามีตรงนี้นั้นน่าจะสะดวกมาก ๆ แล้วก็จริง ๆ อะสมมติเวลาเรายืมหนังสือมาใช้ไหมเราจะหาคนอ่านให้ ซึ่งบางทีอะหนังสือเล่มมันใหญ่หรือเนื้อหามันเยอะ แล้วบางทีอะหาคนอ่านยาก หาอาสาสมัครจะมาอ่านให้มันยาก เราก็เลยคิดว่าจริง ๆ ทุกวันนี้มันก็มีแบบสามารถต่ออายุหนังสือได้ผ่านออนไลน์นะ แต่ว่าบางทีแบบมันไม่พอมันต้องต่อเพิ่มเงี้ยมันต้องไปกินก่อนแล้วก็ยืมใหม่ ซึ่งเรารู้สึกว่าถ้าสามารถยืมต่ออายุได้อีกต่ออายุการจองได้อีกก็น่าจะสะดวก” S4

3.3 นิสิตผู้พิการมีความต้องการด้านการถ่ายเอกสารและการสแกนไฟล์

“ปรับชั้นถ่ายเอกสารให้อยู่ชั้นเดียวกับชั้นบริการวารสาร นิตยสาร ค่ะ” S4

“อาจจะเอามาสแกนแล้วก็เอาไปแปลงให้เป็นตัวอักษร แต่ว่าโปรแกรมที่มันแปลงอะ บางทีมันก็ติดปัญหาเรื่อง Font ใ บางFont ก็เพี้ยน บางทีก็ทำให้เนื้อหาเพี้ยนจนทำให้แบบอ่านไม่ได้เลยหรืออ่านได้น้อย อาจจะมีเป็นแบบบริการช่วยสแกน เป็นไฟล์ให้ก็ดีนะ เพราะว่าหนังสือมันไม่ใช่หนังสือของเราอะเราจะเอามาทางสแกนเองก็รู้สึกเกรงใจ” S4

3.4 นิสิตผู้พิการมีความต้องการให้ปรับปรุงในด้านการจัดวางชั้นหนังสือ

“อยากให้มีการจัดชั้นวางหนังสือให้ง่ายกว่านี้ค่ะ” S5

3.5 นิสิตผู้พิการมีความต้องการในด้านการให้บริการอำนวยความสะดวกต่อผู้พิการ

“เราอยากให้มีโอกาสไม่ต้องเป็นเจ้าหน้าที่ก็ได้ อาจจะเป็นนิสิตอาสาสมัครอะไรอย่างนี้ มาช่วยอ่าน Audio Book แล้วก็เก็บเป็นชั่วโมงจิตอาสาไป” S4

“อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ว่า คือเราเอามาอ่านแล้ว ก็เอาไปคืน หรือถ้าไม่สะดวกก็อาจจะเพิ่มเป็นจุดขึ้นมาเลย” S5

4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.1 นิสิตผู้พิการมีความต้องการให้คอมพิวเตอร์มีโปรแกรมเฉพาะของด้านนั้น ๆ (โปรแกรมสำหรับผู้บกพร่องในด้านนั้นโดยเฉพาะ)

“ขอโปรแกรมอ่านหน้าจคอมพิวเตอร์ครับ” S6

“ขอคอมพิวเตอร์สักเครื่องสองเครื่องลงโปรแกรมที่มีเสียงไว้ค่ะ (Screen Reader)” S7

บทที่ 5

อภิปรายและสรุปผล

จากผลการวิจัยผู้วิจัยสรุปผลวิจัยออกเป็นประเด็น ดังนี้

1. ปัญหาของนิสิตผู้พิการ ในการใช้บริการ สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

1.1 ปัญหาด้านทรัพยากร

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่กล่าวถึงปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากรหนังสือเฉพาะผู้พิการมีความหายาก ซึ่งทรัพยากรสารสนเทศที่สำนักหอสมุดกลางฯ มีนั้นไม่รองรับและไม่ตรงต่อความต้องการของกลุ่มนิสิตผู้พิการและทรัพยากรประเภทหนังสือไม่ครอบคลุมกับสาขาวิชาที่นิสิตผู้พิการกำลังศึกษาอยู่ซึ่งสอดคล้องกับ (สมาน ลอยฟ้า, 2557) ที่กล่าวว่าทรัพยากรสารสนเทศสำหรับผู้พิการประเภทหนังสือเสียงนั้นหายาก ทำให้นิสิตผู้พิการส่วนใหญ่จำเป็นต้องแปลงหนังสือธรรมดาให้อยู่ในรูปแบบของหนังสือเสียงด้วยตนเอง เนื่องจากกลุ่มนิสิตผู้พิการทางการเห็น ไม่สามารถใช้ทรัพยากรแบบคนทั่วไปใช้ได้

1.2 ปัญหาด้านอาคารสถานที่

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ กล่าวถึง ปัญหาทางลาดและประตูเข้าออกของสำนักหอสมุดกลางฯ ซึ่งสอดคล้องกับผลสำรวจของผู้วิจัย โดยผู้วิจัยได้บันทึกความพร้อมของอาคารสถานที่ในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ (สมาน ลอยฟ้า, 2557) ถึงความไม่พร้อมของหอสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่ให้บริการผู้พิการ โดยสำนักหอสมุดกลางฯ มีความไม่พร้อมในด้านต่างๆ ซึ่งแยกปัญหาได้ดังนี้ ปัญหาทางลาดหน้าอาคาร เนื่องจากมีความชันมาก ทำให้ไม่สะดวกในการใช้งานสำหรับนิสิตผู้พิการที่ต้องใช้วีลแชร์ ปัญหาลิฟต์มีเสียงแฉิ่งเดือนที่เบาเกินไป ปัญหาความไม่เพียงพอของห้องน้ำสำหรับผู้พิการ เนื่องจากมีห้องน้ำสำหรับผู้พิการเพียงจำนวน 1 ห้อง บริเวณชั้น 1 จากทั้งหมดที่เปิดให้บริการ 7 ชั้น รวมถึงไม่มีป้ายแสดงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการตามมาตรฐานการให้บริการคนพิการของ สมาพันธ์นานาชาติ แห่งสถาบัน และสมาคมห้องสมุด (Irvall & Nielsen, 2005) ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าสำนักหอสมุดกลางฯ มีลักษณะทางกายภาพที่ไม่เอื้ออำนวยตามหลักสากลตามที่สมาพันธ์ห้องสมุดกำหนดไว้

1.3 ปัญหาด้านการให้บริการ

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่กล่าวถึงปัญหาในการยืม-คืน (Circulation) โดยมีความคิดเห็นเป็นไปในทางเดียวกันว่าการยืม-คืนของสำนักหอสมุดกลางฯ ไม่สะดวก เนื่องจากไม่สามารถยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศที่เคาน์เตอร์ให้บริการในทุก ๆ ชั้นได้ ซึ่งเป็นอุปสรรคโดยตรงต่อนิสิตผู้พิการ และการให้บริการถ่ายเอกสารพบว่า นิสิตผู้พิการมีความยากลำบากในการเคลื่อนย้ายไปยังจุดที่ให้บริการ ดังนั้นหากมีเครื่องถ่ายเอกสารประจำอยู่ในชั้นวารสารจะอำนวยความสะดวกต่อนิสิตผู้พิการมากขึ้น เนื่องจากวารสารเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่สามารถยืมออกจากห้องสมุดได้ และอีกหนึ่งปัญหาที่พบคือ ปัญหาในการประชาสัมพันธ์ เนื่องจากยังมีนิสิตบางส่วนที่ยังไม่ได้รับการอบรมการเข้าใช้บริการห้องสมุดทำให้นิสิตผู้พิการบางท่านเกิดความสับสนระหว่างการให้บริการยืมหนังสือในแต่ละชั้น ซึ่งกล่าวได้ว่าห้องสมุดยังไม่มีความพร้อมในการให้บริการด้านนี้

1.4 ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้ให้ข้อมูลพบปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและในส่วนของอุปกรณ์โสตทัศนวัสดุที่ให้บริการในสำนักหอสมุดกลางฯ ส่วนมากไม่สามารถรองรับต่อความต้องการของนิสิตผู้พิการทางการเห็นได้เนื่องจากไม่มีโปรแกรมที่รองรับในการอ่านหน้าจอ จึงเป็นสาเหตุทำให้ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นนิสิตผู้พิการทางการเห็นไม่สามารถใช้โปรแกรมค้นหาของห้องสมุดได้ ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศภายในสำนักหอสมุดกลางฯ ยังไม่มีความพร้อมสำหรับนิสิตผู้พิการ

2. ข้อเสนอแนะของผู้ให้ข้อมูลต่อสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดเสนอให้ห้องสมุดปรับปรุงลักษณะทางกายภาพให้มีความสอดคล้องกับการให้บริการคนพิการ เช่น ทางลาดหน้าอาคารสามารถให้รถเข็นสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวเดินทางได้สะดวก ทางเข้าห้องสมุดควรมีช่องทางพิเศษสำหรับผู้พิการทางการเห็น ห้องน้ำ แผ่นเบรลล์บล็อคนำทางสำหรับนิสิตผู้พิการทางการเห็น

ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นผู้พิการทางการเห็นเสนอให้ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรสารสนเทศหรือแปลงทรัพยากรสารสนเทศให้อยู่ในรูปแบบที่นิสิตผู้พิการทางการเห็นสามารถใช้งานได้สะดวก เช่น หนังสือเสียงสำหรับผู้พิการทางการเห็น และเสนอแนะให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น โปรแกรมอ่าน

หน้าจอคอมพิวเตอร์ ส่วนในด้านกรให้บริการผู้ให้ข้อมูลเสนอให้มีการเปิดรับอาสาสมัครสำหรับช่วยอ่านหนังสือเพื่อเก็บเป็นชั่วโมงจิตอาสาตามนโยบายของมหาวิทยาลัย

ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลเสนอว่าห้องสมุดควรจัดเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการนิสิตผู้พิการในทุกกลุ่ม โดยบุคลากรดังกล่าวต้องมีความพร้อมในการให้บริการ มีความเข้าใจและใจรักสำหรับนิสิตผู้พิการอีกด้วย

ข้อเสนอแนะต่อสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

1. สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ควรกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการสำหรับนิสิตผู้พิการให้ชัดเจนและเป็นรูปธรรม
2. จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับความต้องการของนิสิตผู้พิการและมีเนื้อหาครอบคลุมต่อความต้องการเฉพาะของนิสิตผู้พิการ
3. จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับลักษณะความพิการของนิสิต โดยจัดซื้อเทคโนโลยีที่เหมาะสม
4. ปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดกลางฯ โดยคำนึงถึงการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์ของนิสิตผู้พิการ
5. จัดให้มีอาสาสมัครที่คอยช่วยเหลือนิสิตผู้พิการในการอ่านหนังสือและช่วยค้นคืน มีความเต็มใจในการให้บริการกับนิสิตกลุ่มนี้โดยเฉพาะ
6. สำนักหอสมุดกลางฯ ควรวางแผนพัฒนาและปรับปรุงสภาพทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกตามกฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการ พ.ศ. 2548 โดยดำเนินการให้อยู่ในสภาพที่ใช้การได้จริง

ข้อเสนอแนะต่อมหาวิทยาลัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยที่รับนิสิตผู้พิการควรกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดการศึกษาสำหรับนิสิตผู้พิการให้ชัดเจนและเป็นรูปธรรมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการเตรียมความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับนิสิตผู้พิการ

บรรณานุกรม

- สมาน ลอยฟ้า. (2557). การจัดให้บริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สำหรับนักศึกษาผู้พิการ. มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วารสารสารสนเทศศาสตร์; Vol 32 No 3.
- โตมรัตน์ วิจิตร, อารีย์ ชื่นวัฒนา และ อรทัย วาริสอาด. (2554). การดำเนินงานห้องสมุดสำหรับผู้พิการทางสายตา: 4 กรณีศึกษา. บรรณศาสตร์ มศว; Vol 3, No 1: วารสารบรรณศาสตร์ มศว.
- Carter, C. (2004). *Providing services for students with disabilities in an academic library*. Education libraries, 27, 13-18. doi:10.26443/el.v27i2.202
- Chaputula, A. H., & Mapulanga, P. (2017). *Provision of library services to people with disabilities in Malawi*. 2017, 82(2). doi:10.7553/82-2-1619
- Irvall, B., & Nielsen, G. S. (2005). *Access to libraries for persons with disabilities: checklist*. IFLA professional reports, No. 89: ERIC.
- Moya K. Mason. (2019). *User groups in academic libraries*. Retrieved from <http://www.moyak.com/papers/library-reference-service-users.html>
- Needham, W. L. (1977). *Academic library service to handicapped students*. The journal of academic librarianship 3(5), 273-279.



แบบสัมภาษณ์

ความพร้อมในการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
สำหรับผู้พิการ

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลการจัดให้บริการสำหรับผู้พิการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยแบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 การจัดให้บริการสำหรับผู้พิการของสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรคในการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด รวมถึงข้อเสนอแนะสำหรับ
สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 คณะ

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> มนุษยศาสตร์ | <input type="checkbox"/> สังคมศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> ศึกษาศาสตร์ | <input type="checkbox"/> คณะวิทยาศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> บริหารธุรกิจเพื่อสังคม | <input type="checkbox"/> เศรษฐศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม | |

1.2 ชั้นปี

- | | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ปีที่ 1 | <input type="checkbox"/> ปีที่ 2 |
| <input type="checkbox"/> ปีที่ 3 | <input type="checkbox"/> ปีที่ 4 |
| <input type="checkbox"/> ปีที่ 5 | |

1.3 ประเภทความพิการ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ผู้บกพร่องทางการเห็น | <input type="checkbox"/> ผู้บกพร่องทางการได้ยิน |
| <input type="checkbox"/> ผู้บกพร่องทางการเคลื่อนไหว | |

ตอนที่ 2 การจัดให้บริการสำหรับผู้พิการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

2.1 ท่านเคยเข้าใช้สำนักหอสมุดกลางฯ รวมถึงระบบออนไลน์ (SWU Discovery) หรือไม่

- () เคย (ถ้าเคยให้ท่านตอบคำถามตั้งแต่ข้อ 2.2 เป็นต้นไป)
- () ไม่เคย (ถ้าไม่เคยให้ท่านตอบคำถามในข้อ 2.5 และ 3.2)

2.2 ท่านมีจุดมุ่งหมายใดในการเข้าใช้สำนักหอสมุดกลางฯ

- () เพื่อศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมประกอบการเรียน
- () เพื่อค้นคว้าและทำรายงาน
- () เพื่อเพิ่มพูนความรู้
- () เพื่อความบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจ

2.3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดกลางฯ

- () 1 ครั้ง/สัปดาห์ () 2-3 ครั้ง/สัปดาห์
- () 1 ครั้ง/เดือน () 1 ครั้ง/เทอม

2.4 ท่านเคยใช้บริการใดของสำนักหอสมุดกลางฯ

- () บริการออนไลน์ (SWU Discovery)
- () บริการยืม – คืนหนังสือ
- () บริการตอบคำถามและการค้นคว้า
- () บริการโสตทัศนวัสดุ
- () บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต
- () บริการถ่ายเอกสาร
- () บริการอื่นๆ.....

2.5 ทักษะคติของท่านที่มีต่อสำนักหอสมุดกลางฯ เป็นอย่างไร

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรคในการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดกลางฯ รวมถึงข้อเสนอแนะสำหรับหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

3.1 ท่านประสบปัญหาใดในการเข้าใช้สำนักหอสมุดกลางฯ

- 1) ด้านทรัพยากร (ทรัพยากรไม่เพียงพอ เช่น หนังสือมีจำนวนเพียงพอหรือไม่, ทรัพยากรตรงตามความต้องการหรือไม่)
- 2) ด้านอาคารสถานที่ (ทางลาด, ลิฟต์, ทางเข้า, โถง, ชั้นหนังสือ, ห้องน้ำ)
- 3) ด้านการให้บริการ (มีบรรณารักษ์เฉพาะด้านหรือไม่ เช่น บรรณารักษ์ที่สามารถสื่อสารด้วยภาษามือ)
- 4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (1.อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เหมาะสมสำหรับผู้พิการหรือไม่ 2.จำนวนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มี 3.เว็บไซต์ของสำนักหอสมุดกลางฯ นักศึกษาผู้พิการสามารถใช้งานและเข้าถึงได้สะดวก เช่น มีโปรแกรมในการช่วยอ่านหรือเว็บไซต์มีเสียงสำหรับผู้พิการทางสายตา)

3.2 ท่านมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อสำนักหอสมุดกลางฯ อย่างไร (ต้องการให้สำนักหอสมุดกลางฯ ทำอะไร)

- 1) ด้านทรัพยากร (ต้องการทรัพยากรเพิ่มเติมหรือไม่ ประเภทใด)
- 2) ด้านอาคารสถานที่ (การปรับอาคารสถานที่ให้เหมาะสม)
- 3) ด้านการให้บริการ (การให้บริการเฉพาะแก่ผู้พิการ เช่น มีเจ้าหน้าที่บริการเฉพาะ)
- 4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ซอฟต์แวร์, ฮาร์ดแวร์ที่เหมาะสมต่อการใช้งาน)

แบบสำรวจหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ถึงอำนวยความสะดวกสำหรับการเข้าใช้บริการของนิสิตผู้พิการภายในสำนักหอสมุดกลางฯ

ส่วนที่สำรวจ	มี	ไม่มี	ข้อเสนอแนะ
1. ลิฟต์			
2. ทางลาด			
3. ประตูเข้า-ออกสำหรับผู้พิการ			
4. สัญลักษณ์บอกทิศทางและสถานที่			
5. ห้องน้ำมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ (เช่น อ่างล้างมือและกระจกในการใช้งานสำหรับผู้พิการ, พื้นห้องน้ำระดับเสมอกัน, มีราวจับ, มีปุ่มขอความช่วยเหลือ)			
6. อุปกรณ์และบริการสำหรับผู้พิการ (เช่น ชั้นหนังสือสำหรับผู้พิการ, ห้องบริการทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะสำหรับผู้พิการ, โต๊ะและเก้าอี้สำหรับการอ่านหนังสือสำหรับผู้พิการ)			
7. สำนักหอสมุดกลางฯ มีบุคลากรที่มีความรู้ในการให้บริการเฉพาะสำหรับนิสิตผู้พิการ (เช่น สามารถสื่อสารภาษามือหรือมีความรู้เบื้องต้นทางด้านอักษรเบรลล์)			
8. สำนักหอสมุดกลางฯ มีนโยบายการจัดซื้ออุปกรณ์และทรัพยากรสารสนเทศสำหรับนิสิตผู้พิการโดยเฉพาะ			



ภาพการให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลัก