

ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้
กรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
พฤษภาคม 2557

ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้
กรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

พฤษภาคม 2557

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้
กรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
พฤษภาคม 2557

กฤษฎา อยู่พวง. (2557). *ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี*. ปรินซ์นิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เทอดศักดิ์ ไม่เท่าทอง, อาจารย์ ดร. ศุภรชตรา แสนวา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้สูงอายุที่เป็นผู้ใช้บริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี จำนวน 30 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามถึงโครงสร้างประกอบด้วยข้อคำถามที่พัฒนาจากแนวปฏิบัติเกี่ยวกับบริการห้องสมุดและบริการสารนิเทศสำหรับผู้สูงอายุ (Guidelines for library and information service to older adults)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการบริการและกิจกรรมของห้องสมุด แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ (1) ด้านบริการห้องสมุด ได้แก่ บริการทรัพยากรสารนิเทศประเภทหนังสือทั่วไป หนังสือนิยาย หนังสือพิมพ์ นิตยสารและสื่อโสตทัศน์ และมีเนื้อหาทางด้านสุขภาพ ธรรมะ ประวัติศาสตร์ วัตถุโบราณและพระเครื่อง คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี งานประดิษฐ์ วรรณคดีและภาษา บริการยืม-คืน บริการช่วยค้นหาทรัพยากรสารนิเทศ บริการรายการหนังสือใหม่ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการเทคโนโลยีสารนิเทศ ได้แก่ บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ บริการอินเทอร์เน็ตและบริการแนะนำการใช้คอมพิวเตอร์ เป็นต้น บริการฉายภาพยนตร์ บริการข้อมูลข่าวสารของห้องสมุดผ่านช่องทางจดหมาย ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์มือถือโดยการส่งข้อความขนาดสั้น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ สื่อสังคมออนไลน์ และประกาศเสียงตามสาย บริการถ่ายเอกสาร บริการกระดาษจดบันทึกเพื่อใช้ในการจดหรือคัดลอกสารนิเทศที่มีขนาดสั้น บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด ได้แก่ ที่นั่งอ่าน ห้องน้ำ บ้ายแสดงเนื้อหา/หมวดหมู่หนังสือและป้ายบอกทาง คอมพิวเตอร์ช่วยค้นหรือรายการหนังสือที่ให้บริการ จุดจอดจักรยาน จุดใช้งานคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล พื้นที่สำหรับทำกิจกรรมร่วมกัน เป็นต้น บริการน้ำดื่ม และบริการติดต่อประสานงานการจัดกิจกรรมของกรุงเทพมหานคร (2) ด้านกิจกรรมห้องสมุด ได้แก่ การเสวนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การบรรยายโดยผู้เชี่ยวชาญ เทศกาลหนังสือ นิทรรศการหมุนเวียนในห้องสมุด เช่น นิทรรศการแนะนำหนังสือดีที่น่าสนใจ เป็นต้น กิจกรรมกลุ่มตามความสนใจ ได้แก่ การทำงานฝีมือและงานศิลปะ การช่วยเหลือสังคม การศึกษาดูงาน เป็นต้น เกมเกี่ยวกับสุขภาพ กิจกรรมวันสำคัญ กิจกรรมส่งเสริมความรู้ในเรื่องต่างๆ ได้แก่ คอมพิวเตอร์เบื้องต้นและการใช้อินเทอร์เน็ต สุขภาพ ธรรมะ ภาษา สมุนไพร การแปล เทคนิคการเขียน การซ่อมหนังสือ เป็นต้น กิจกรรมการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุต่อห้องสมุด เช่น ด้านการให้ข้อเสนอแนะต่อการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุด การเป็นอาสาสมัครหรือจิตอาสา การจ้างผู้สูงอายุเข้ามาทำงานในห้องสมุด และการถ่ายทอดความรู้

ของผู้สูงอายุด้วยการเป็นวิทยากรให้กับห้องสมุด เป็นต้น และกิจกรรมความร่วมมือกับหน่วยงานใน
ชุมชนเพื่อจัดบริการและกิจกรรมในชุมชนบริเวณใกล้เคียงที่พักอาศัยของผู้สูงอายุ



NEEDS OF ELDERLY TOWARD LIBRARY SERVICES AND ACTIVITIES OF
THE DISCOVERY LEARNING LIBRARY, BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION:
A CASE STUDY OF SUAN LUMPINI DISCOVERY LEARNING LIBRARY



AN ABSTRACT
BY
KRIDSANA YOOPUANG

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Arts Degree in Library and Information Science
at Srinakharinwirot University

May 2014

Kridsana Yoopaung. (2014). *Needs of Elderly Toward Library Services and Activities of The Discovery Learning Library, Bangkok Metropolitan Administration : A Case Study of Suan Lumpini Discovery Learning Library*. Master Thesis, M.A. (Library and Information Science). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Asst. Prof Dr. Therdsak Maitaouthong, Prof Dr. Sumattra Saenwa.

This qualitative research was aimed at studying needs of the elderly in Bangkok for library services and activities for their knowledge acquisition, a case study of Suan Lumpini Discovery Learning Library. The sample number was 30, and the instrument used included semi-structured interview containing questions developed from the guidelines for library and information services to older adults.

The findings indicate that the needs of the elderly for library's services and activities could be classified into two categories: (1) Library services – These include service of information comprising general books, novels, newspapers, magazines and audio-visual materials, the contents of which are in health, dhamma, history, antiques, Buddha small icons, computer and technology, art and craft, literature and language. The circulation service includes information resource retrieval, technology and information service, computer, internet, computer use instruction, film projection, library news and information service via mailboxes, electronic mail, and mobile phone by means of short texts, websites, public relation board, brochures, social network, wired radio announcement service, photocopying, notepad for scribbling or copying short information. Library facilities required consist of reading areas, toilets, banners for content/ book classifications / directions, computer for retrieving books or other documents, a bicycle parking lot, personal computer service, activity area, drinking water, and coordination service linking with Bangkok Metropolitan. (2) Library activities – The activities reported to be required include discussion and exchange of opinions, lectures by experts, book festival, circulation of exhibitions within the library such as introduction to good books. Group activities suggested are art and craft training, social assistance, study trip, health-related games, important day activities, knowledge-enhancement activities related to introduction to computer, internet use, health, dhamma, language, herbs, translation, writing technique, book repair. Participation of the elderly include giving suggestion for library's services and activities, doing volunteer work, hiring the elderly to work at the library, the elderly knowledge transfer

by being a guest expert for the library and cooperating with community organizations to organize services and activities in the community where the elderly live.



ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดการและบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

กรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี

ของ

กฤษฎา อยู่พวง

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร. สมชาย สันติวัฒนกุล)

วันที่ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2557

อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... ที่ปรึกษาหลัก

ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เทอดศักดิ์ ไม่เท่าทอง)

(อาจารย์ ดร.จุฑารัตน์ ช่างทอง)

..... ที่ปรึกษาร่วม

กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ศุภรรษตรา แสนวา)

(รองศาสตราจารย์ ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เทอดศักดิ์ ไม่เท่าทอง)

กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ศุภรรษตรา แสนวา)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ได้ดำเนินการจัดทำจนสำเร็จลุล่วงลงได้ ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เทอดศักดิ์ ไม้เท้าทอง ประธานควบคุมปริญญานิพนธ์ และอาจารย์ ดร.ศุภรรรษตรา แสนวา คณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เป็นอย่างดี ยิ่ง ตั้งแต่แรกเริ่มจนปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร.จุฑารัตน์ ช่างทอง ประธานกรรมการสอบปากเปล่า และรองศาสตราจารย์ธาดาศักดิ์ วชิรปรัชญาพจน์ กรรมการสอบปากเปล่า ที่ให้ความกรุณาให้ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงปริญญานิพนธ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ให้ความรู้ แนวคิด ประสบการณ์และความปรารถนาดีอันเป็นประโยชน์ต่อการเรียนและการทำงานของผู้อื่นได้อย่างดียิ่ง

ขอขอบคุณ คุณสิริลักษณ์ ธรรมธร หัวหน้าห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี รวมถึงคุณศิริภรณ์ พัฒนจันทร์ หัวหน้าห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ชอยพระนาง ที่ให้ความร่วมมือช่วยเหลือและกรุณาให้ข้อมูลอันมีค่าต่อการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ และผู้ให้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินีที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลักที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือตอบการสัมภาษณ์เป็นอย่างดี

สุดท้ายขอขอบพระคุณ บิดา มารดาและครอบครัวที่เป็นแรงบันดาลใจในการศึกษาครั้งนี้ และเป็นกำลังใจด้วยดีเสมอ รวมถึงเพื่อนร่วมรุ่นทุกท่านที่คอยช่วยเหลือและสนับสนุนกันในทุกด้าน เป็นอย่างดีตลอดมา

กฤษฎณา อยู่พวง

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
ปรากฏการณ์ที่ศึกษา.....	5
ผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ผู้สูงอายุ.....	8
ความหมายของผู้สูงอายุ.....	8
สถานการณ์ของผู้สูงอายุ.....	9
แผนยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ.....	12
ความต้องการของผู้สูงอายุ.....	17
ความหมายของความต้องการ.....	17
ความต้องการของผู้สูงอายุ.....	18
การจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุด.....	19
ความหมายของการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน.....	19
ความสำคัญของการบริการห้องสมุดประชาชน.....	20
บริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน.....	21
แนวปฏิบัติการจัดห้องสมุดสำหรับผู้สูงอายุ.....	22
ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร.....	26
ประวัติของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร.....	27
สภาพของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร.....	29
การจัดบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร.....	29
ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี.....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	35
งานวิจัยในประเทศ.....	39
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	49
การกำหนดปรากฏการณ์ที่ศึกษาและผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	49
ขั้นตอนการวิจัย.....	50
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	77
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	77
วิธีการดำเนินการวิจัย.....	77
สรุปผลการวิจัย.....	78
อภิปรายผลการวิจัย.....	85
ข้อเสนอแนะ.....	93
บรรณานุกรม.....	94
ภาคผนวก.....	102
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	105

บัญชีตารางประกอบ

ตารางประกอบ	หน้า
1 ข้อมูลผู้เข้าใช้บริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินีประจำปีงบประมาณ 2554 – 2555	33
2 ข้อมูลคุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูลหลัก	53



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 อัตราการเพิ่มประชากรรวมเปรียบเทียบกับประชากรสูงวัย พ.ศ.2503-2553	10
2 แผนที่ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี	34
3 ภาพอาคารและมุมบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี	34



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555 – 2559 ได้ระบุว่าประเทศไทยมีโครงสร้างประชากรที่มีวัยสูงอายุเพิ่มขึ้น ขณะที่ประชากรวัยเด็กและวัยแรงงานลดลง ประเทศไทยจะเป็นสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ในปี 2568 ในขณะที่สัดส่วนประชากรวัยเด็กและวัยแรงงานลดลงอย่างต่อเนื่อง อาจกระทบต่อความต้องการแรงงานในระบบเศรษฐกิจในอนาคต การแข่งขันเพื่อแย่งชิงแรงงานจะมีมากขึ้น โดยเฉพาะแรงงานคุณภาพ ภาครัฐ และครัวเรือนจะมีภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในการดูแลและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในด้านต่างๆ ส่งผลต่อภาระงบประมาณของภาครัฐ และค่าใช้จ่ายของครัวเรือนในการดูแลสุขภาพอนามัยและการจัดสวัสดิการทางสังคม ซึ่งมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (2553) กล่าวถึงองค์การสหประชาชาติที่ให้นิยามว่า ประเทศใดมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป เป็นสัดส่วนเกินร้อยละ 10 หรืออายุ 65 ปีขึ้นไป เกินร้อยละ 7 ของประชากรทั้งประเทศ ถือว่าประเทศนั้นได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) และจะเป็นสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) เมื่อสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 20 และอายุ 65 ปีขึ้นไป เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 14 โดยประเทศไทยได้ให้นิยามคำว่า “ผู้สูงอายุ” ไว้ในพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ว่าหมายถึง “ผู้มีอายุ 60 ปีขึ้นไป”

ปัจจุบันประเทศไทยมีจำนวนของผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากผลสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ครึ่งล่าสุดปี 2550 พบว่า ผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 10.7 (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2555) จากสถานการณ์ผู้สูงอายุไทยที่มีสัดส่วนของประชากรสูงอายุเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยในปี พ.ศ.2553 จะเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 11.9 และในอีก 20 ปีข้างหน้าจะเพิ่มเป็นมากกว่า 2 เท่าตัว ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้พยากรณ์โครงสร้างประชากรไทยว่ากำลังเปลี่ยนผ่านเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ประเทศไทยจะมีผู้สูงอายุถึง 1 ใน 4 ของประชากรและเป็นสังคมผู้สูงอายุสมบูรณ์แบบภายในช่วงระหว่างปี พ.ศ.2551 – 2571 ในขณะที่ประชากรวัยแรงงานที่เกือหนุนดูแลผู้สูงอายุนั้นลดลง จากปี พ.ศ.2553 มีประชากรแรงงานโดยเฉลี่ย 6 คน ต่อการดูแลผู้สูงอายุ 1 คน จะลดลงเหลือเพียง 2 คนในปี พ.ศ.2573 ซึ่งจะส่งผลให้คนวัยแรงงานมีภาระที่ต้องเกือหนุนดูแลผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ในขณะเดียวกันผู้สูงอายุไทยนั้นมีอายุยืนขึ้น กลุ่มผู้สูงอายุวัยกลาง และวัยปลายเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งผู้สูงอายุส่วนใหญ่มักพบปัญหาในการดำรงชีวิต 2 ประเภท คือ ปัญหาสุขภาพกายและใจ และปัญหาด้านการเงิน (Manalastas, 2008: Online) เมื่ออายุมากขึ้นร่างกายก็จะเสื่อมสภาพ เกิดโรคภัยไข้เจ็บ สมรรถนะทางร่างกายเสื่อมถอย อวัยวะในร่างกายทำงานด้อยลง ไม่สามารถใช้ชีวิตได้ตามปกติซึ่งก็จะส่งผลไปยังปัญหาสุขภาพจิต ทำให้เกิดภาวะซึมเศร้า โดดเดี่ยว รู้สึกว่าถูกละเลยจากครอบครัว ในผู้สูงอายุที่อยู่ตามลำพังและไม่มีรายได้ ก็จะก่อให้เกิดความเครียดในการดำรงชีวิต ซึ่ง สมาน ลอยฟ้า (2554: 56)

กล่าวว่า ผู้สูงอายุต้องพึ่งพาด้านเศรษฐกิจจากลูกหลานหรือญาติพี่น้อง จึงก่อให้เกิดความเครียดในชีวิตและนำมาซึ่งปัญหาสุขภาพกายและจิตใจ

ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 มาตรา 11 (2) ผู้สูงอายุมีสิทธิได้รับการคุ้มครอง การส่งเสริม และสนับสนุนในด้านการศึกษา ด้านศาสนา และด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต และด้วยสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจึงได้มีการกำหนด แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545 - 2564) ในยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์ด้านการเตรียมความพร้อมของประชากรเพื่อวัยสูงอายุที่มีคุณภาพที่เน้นการดูแลเรื่องหลักประกันด้านรายได้ การให้การศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต และด้านการปลูกจิตสำนึกให้คนในสังคมตระหนักถึงคุณค่าและศักดิ์ศรีของผู้สูงอายุ โดยเฉพาะมาตรการที่ 2 ด้านการให้การศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งเน้นการส่งเสริม เข้าถึงและพัฒนาการจัดการบริการการศึกษาและการเรียนรู้ต่อเนื่องตลอดชีวิต ทั้งการศึกษาในระบบและนอกระบบ รวมถึงการศึกษาตามอัธยาศัยเพื่อความเข้าใจชีวิตและพัฒนาการในแต่ละวัย เพื่อเตรียมตัวเข้าสู่วัยสูงอายุที่เหมาะสม ซึ่งมุ่งเน้นในการเตรียมประชากรให้มีความรู้เรื่องวงจรชีวิต กระบวนการชราและความรู้ด้านการเตรียมการเพื่อวัยสูงอายุ การดูแลสุขภาพและพฤติกรรมอนามัย เน้นรณรงค์ให้สังคมตระหนักถึงความจำเป็นของการเตรียมการเข้าสู่การเป็นผู้สูงอายุ ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยจัดอยู่ในช่วงการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ จึงต้องมีการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่คนกลุ่มนี้ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดูแลตัวเองให้มีสภาพร่างกายที่สมบูรณ์ มีสุขภาพดี สมวัย มีความสัมพันธ์ที่ดีกับครอบครัว และสามารถปรับตัวเข้ากับชุมชน สังคม สามารถเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ในสังคมได้ ทั้งนี้ยังควรส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาศักยภาพของตนเอง เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถทำประโยชน์ให้ผู้อื่นได้ เช่น การเป็นอาสาสมัคร การให้บริการแก่ผู้สูงอายุด้วยกันหรือบุคคลวัยอื่นในสังคม เพื่อสร้างคุณค่าให้กับผู้สูงอายุ เป็นผู้สูงอายุที่มีคุณภาพ ดำรงชีวิตอย่างมีศักดิ์ศรีและพึ่งพาตนเองได้

จากการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคม วิถีชีวิตของชาวเมืองที่มีการแข่งขันสูง สภาพเศรษฐกิจและค่าครองชีพสูงจึงทำให้สมาชิกในครอบครัวต้องช่วยกันหารายได้ ทำให้ผู้สูงอายุมักถูกทิ้งให้อยู่ตามลำพัง ในขณะที่สมาชิกในครอบครัวออกไปทำงาน ผู้สูงอายุจึงถูกละเลย ขาดการดูแลเอาใจใส่ จากรายงานประจำปีสถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2553 กรุงเทพมหานครจะมีผู้สูงอายุอาศัยอยู่ร้อยละ 9.24 ของผู้สูงอายุทั่วประเทศ ซึ่งมีปริมาณที่สูงเมื่อเทียบกับพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. 2555: 24) และจากรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์โครงการวิจัยระบบการดูแลระยะยาวเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงเพื่อวัยสูงอายุ พบว่า กรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีจำนวนผู้สูงอายุที่ต้องพึ่งพาผู้อื่นมาก มีระดับค่อนข้างสูงกว่าในภาคอื่นๆ (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. 2553ข: ค) แต่จากการศึกษาสถานการณ์ความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน ความต้องการ และคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครมีคุณภาพชีวิตระดับสูงกว่าภูมิภาคอื่นๆ (อุทัย สุดสุข; และคนอื่นๆ. 2552: บทคัดย่อ) ซึ่งกรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการปฏิบัติตามแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2545 - 2564) ในยุทธศาสตร์ที่ 1 มาตรการที่ 2

โดยกรุงเทพมหานครได้นำยุทธศาสตร์ในแผนผู้สูงอายุมากำหนดแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2552 - 2555 โดยกำหนดยุทธศาสตร์ไว้ทั้งหมด 5 ยุทธศาสตร์ ซึ่งในแผนปฏิปัติราชการ กรุงเทพมหานครประจำปี พ.ศ. 2555 กำหนดให้ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาศักยภาพเมืองเพื่อก้าวทันการแข่งขันทางเศรษฐกิจและเป็นมหานครแห่งการเรียนรู้ (Developing Strong Economy and Knowledge-based Society) เป็นยุทธศาสตร์ลำดับแรก โดยเฉพาะประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2.5 การพัฒนาการศึกษาตามอัธยาศัยและการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยมีเป้าหมายหลักในการพัฒนา คือ เน้นการเสริมสร้างกรุงเทพมหานครให้เป็นมหานครแห่งการเรียนรู้ และพัฒนาองค์ความรู้อย่างครอบคลุมทั้งในและนอกห้องเรียน ส่งเสริมการจัดกิจกรรมเพื่อการศึกษาตามอัธยาศัยและการเรียนรู้ตลอดชีวิต มุ่งพัฒนาให้กรุงเทพมหานครเป็น “มหานครแห่งการอ่านและการเรียนรู้” เพื่อสร้างวัฒนธรรมรักการอ่านให้เกิดขึ้น

กรุงเทพมหานครได้พัฒนาห้องสมุดประชาชนให้เป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ (Discovery Learning Library) โดยกลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน กองสนับสนุนการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ได้รับนโยบายดังกล่าวโดยปรับปรุงห้องสมุดเดิมให้มีความทันสมัย เช่น ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ซอยพระนาง และได้พัฒนาเป็นห้องสมุดรูปแบบใหม่ที่มีความทันสมัย สวยงาม มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการสืบค้นข้อมูล ซึ่งห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานครมีทั้งหมด 34 แห่ง ใช้ชื่อว่า “ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้” จัดตั้งขึ้นเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต พัฒนาห้องสมุดให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครยังส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม เพื่อให้ห้องสมุดเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตและสังคม (สำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว. 2551: 12) และในสถานการณ์ที่กรุงเทพมหานครมีผู้สูงอายุอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้จึงควรจัดบริการและกิจกรรมในด้านต่างๆ โดยการจัดหาและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสังคมผู้สูงอายุ บริการสารสนเทศที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เพื่อการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่วัยสูงอายุ การให้ข้อมูลข่าวสารและสิทธิประโยชน์ของผู้สูงอายุที่รัฐได้จัดให้เพื่อการดำเนินชีวิตและการมีส่วนร่วมในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศที่ผู้สูงอายุต้องการ มีผลการศึกษาของ ปาลส์ดอทไทร์ (Pálsdóttir. 2012: 135-144) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุที่ได้รับจากเครือข่าย พบว่า ผู้สูงอายุใช้สารสนเทศที่เป็นข้อมูลการสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือของรัฐ ข้อมูลสุขภาพ ข้อมูลด้านการเงินการประกันชีวิต และข้อมูลเกี่ยวกับครอบครัวและเพื่อน ขณะที่ผลการศึกษาของ ปาร์ค และ ลี (Park; & Lee. 2013: 57-70) พบว่า สารสนเทศหลักที่ควรเตรียมให้กับผู้สูงอายุ คือ เรื่องการเงินและงานอดิเรก รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับหมู่บ้านผู้เกษียณ หรือบ้านคนชรา การทำงานเป็นอาสาสมัคร การเดินทาง เรื่องเพศ เรื่องการเมือง งานทางเลือก การอยู่ลำพังและการเตรียมความพร้อมสู่การตาย โดยเป็นแนวทางให้ห้องสมุดจัดหาสารสนเทศที่มีเนื้อหาทางด้านนี้มาให้บริการ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้กลุ่มนี้ ด้วยการศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุเพื่อจัดบริการให้ตรงกับความต้องการของคนกลุ่มนี้ และไม่จำกัดเพียงการยืมหนังสือหรือจัดเตรียม

สารสนเทศที่จำเป็นมาให้บริการ แต่ห้องสมุดจะต้องมีลักษณะทางกายภาพที่สะดวกเอื้อต่อการใช้งานด้วย ดังจะเห็นได้จากแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริการห้องสมุดและสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ (Guidelines for library and information service to older adults) ที่จัดทำโดย สมาคมห้องสมุดอเมริกัน (American Library Association. 2008: 209-212) ระบุว่า การจัดบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุนั้น เริ่มจากการสำรวจความต้องการ ค้นหาความต้องการหรือความสนใจเฉพาะ การจัดลักษณะทางกายภาพของห้องสมุดให้เอื้อต่อการใช้งาน การจัดห้องสมุดให้เป็นจุดบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ การจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ หาทางเข้าถึงผู้สูงอายุที่ไม่สามารถเข้าใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดได้ รวมถึงการอบรมบุคลากรห้องสมุดให้มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการผู้สูงอายุ

จากความสำคัญของผู้สูงอายุและการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุด เพื่อสนองตอบต่อความต้องการและเตรียมความพร้อมให้กับผู้สูงอายุดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะเป็นแนวทางสำหรับบรรณารักษ์และผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาการดำเนินงานด้านการจัดบริการและกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานครและห้องสมุดประชาชนอื่นๆ ทั้งนี้เพื่อให้ห้องสมุดเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต สังคมและชุมชนและเป็นแหล่งข้อมูลที่จะทำให้ผู้สูงอายุสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการดำเนินชีวิตและพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี

ความสำคัญของการวิจัย

ผลที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดให้ตรงต่อความต้องการและความจำเป็นของผู้สูงอายุ ทั้งยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย แผนการดำเนินงานของห้องสมุด แผนการจัดกิจกรรมและการจัดบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุของห้องสมุดต่างๆ ที่มีนโยบายหรือพันธกิจในการให้บริการผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ และช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สูงอายุเข้าถึงสารสนเทศที่จำเป็นในการดำรงชีวิตได้อย่างปลอดภัยและมีคุณภาพ ไม่เป็นภาระของสังคมและผู้ดูแล ช่วยลดภาระและงบประมาณการดูแลของรัฐ ทั้งยังส่งเสริมให้ผู้สูงอายุพัฒนาความรู้ของแต่ละบุคคล เพื่อใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิต พัฒนาชุมชนและสังคม เป็นบุคคลที่มีคุณค่าของชุมชนต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ปรากฏการณ์ที่ศึกษา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นปรากฏการณ์เกี่ยวกับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย ที่มีผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นแต่มีผู้ดูแลลดน้อยลง จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับปัญหาผู้สูงอายุขาดผู้ดูแลหรืออาศัยอยู่เพียงลำพัง ซึ่งในกรุงเทพมหานครมีผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในชุมชนต่างๆ จำเป็นต้องใช้สารสนเทศเพื่อการดูแลตนเองและดำเนินชีวิตประจำวัน ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร เป็นห้องสมุดที่ตั้งอยู่ในชุมชนต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร จึงเหมาะสมที่จะเป็นแหล่งสารสนเทศให้กับผู้สูงอายุได้แสวงหาและนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างเป็นปกติ คุณสิริลักษณ์ ธรรมธร (2556: สัมภาษณ์) ซึ่งทำหน้าที่หัวหน้าห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี โดยจากการสัมภาษณ์ทำให้ได้ข้อมูลว่าห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินีมีผู้สูงอายุเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากเมื่อเปรียบเทียบกับห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้แห่งอื่นๆ เนื่องจากสถานที่ตั้งของห้องสมุดเอื้อให้ผู้สูงอายุในชุมชนใกล้เคียงเข้ามาใช้บริการ ทั้งนี้การจัดเตรียมความพร้อมของห้องสมุดและการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดเพื่อผู้สูงอายุนั้น ห้องสมุดต้องมีความต้องการของผู้สูงอายุเกี่ยวกับบริการและกิจกรรมที่ผู้สูงอายุต้องการ เพื่อใช้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานำมากำหนดแนวทางในการดำเนินงาน หรือจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดให้ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการ

ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือผู้สูงอายุที่เป็นผู้ใช้บริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี

จำนวน 30 คน

ข้อจำกัดของการวิจัย

ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2556 เป็นต้นมาได้เกิดเหตุการณ์ชุมนุมทางการเมืองตามพื้นที่ต่างๆในกรุงเทพมหานคร และตั้งแต่วันที่ 13 มกราคม 2557 ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินีได้ปิดบริการ เนื่องจากมีการใช้พื้นที่ในเขตสวนลุมพินีเป็นจุดชุมนุมทางการเมือง ซึ่งห้องสมุดได้แจ้งปิดบริการไว้ที่หน้าห้องสมุดและจะเปิดบริการอีกครั้งเมื่อเหตุการณ์เข้าสู่ภาวะปกติ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความต้องการ หมายถึง ความรู้สึกอยากได้ของผู้สูงอายุต่อบริการและกิจกรรมที่ได้รับจากห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร

ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลที่มีอายุ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ตามเกณฑ์ของพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546

การจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุด หมายถึง การดำเนินงานของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร ในการจัดบริการและกิจกรรมที่ส่งเสริมการแสวงหาและการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ ได้แก่ บริการสารสนเทศ บริการสิ่งอำนวยความสะดวก บริการสารสนเทศ

สู่ชุมชนและกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ซึ่งอาจเป็นบริการหรือกิจกรรมที่จัดให้บริการทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด

ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร หมายถึง ห้องสมุดประชาชน กรุงเทพมหานครในรูปแบบใหม่ มุ่งเน้นการเรียนรู้และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ก่อตั้งและดำเนินงานโดยกรุงเทพมหานคร และอยู่ในความรับผิดชอบของ สำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามหัวข้อดังนี้

1. ผู้สูงอายุ
 - 1.1 ความหมายของผู้สูงอายุ
 - 1.2 สถานการณ์ของผู้สูงอายุ
 - 1.3 แผนยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ
2. ความต้องการของผู้สูงอายุ
 - 2.1 ความหมายของความต้องการ
 - 2.2 ความต้องการของผู้สูงอายุ
3. การจัดการและบริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน
 - 3.1 ความหมายของการจัดการและบริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน
 - 3.2 ความสำคัญของการบริการห้องสมุดประชาชน
 - 3.3 บริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน
 - 3.4 แนวปฏิบัติการจัดห้องสมุดสำหรับผู้สูงอายุ
4. ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร
 - 4.1 ประวัติของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร
 - 4.2 สภาพของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร
 - 4.3 การจัดการบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร
 - 4.4 ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยในต่างประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยในประเทศ

ผู้สูงอายุ

ในสภาวะการเปลี่ยนแปลงทางประชากรของโลกนั้น พบว่า หลายประเทศกำลังเปลี่ยนผ่านเข้าสู่สังคมวัยสูงอายุ ซึ่งทำให้เกิดความตื่นตัวในการเตรียมความพร้อมให้กับประชากรวัยแรงงานและประชากรผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการลดภาวะการพึ่งพาและทำให้ผู้สูงอายุสามารถใช้ชีวิตประจำวันได้อย่างปกติสุข

ความหมายของผู้สูงอายุ

ในการกำหนดความหมายของผู้สูงอายุนั้น โดยส่วนใหญ่แล้วจะใช้เกณฑ์การกำหนดอายุตามปีปฏิทินมากกว่าการพิจารณาสมรรถนะของร่างกาย ซึ่งการกำหนดเกณฑ์อายุของผู้สูงอายุนั้นมักจะใช้เป็นเกณฑ์ของการเกษียณอายุการทำงานด้วย มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

เชียรศรี วิวิธสิริ (2534: 65-69) กล่าวว่า วัยชราหรือวัยผู้สูงอายุเป็นช่วงสุดท้ายของวัยผู้ใหญ่ เริ่มประมาณอายุ 60 ปี ขึ้นไปจนถึงสิ้นชีวิต การเปลี่ยนแปลงในวัยชรามีดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและประสาทสัมผัส โดยเปลี่ยนแปลงไปทางเสื่อมโทรม กล้ามเนื้อและสมรรถภาพเริ่มเสื่อมถอย รวมถึงประสาทสัมผัส ประสาทหู ประสาทตา
2. การเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์และความสนใจ วัยชราเป็นวัยที่มักถูกแยกออกจากสังคม เพราะเป็นวัยที่เกษียณอายุการทำงานแล้ว สุขภาพไม่ดี ประสาทหูเสื่อมถอย จึงทำให้มีชีวิตโดดเดี่ยว หรืออาจเกิดอาการเจ็บป่วย ขาดผู้ดูแล จึงเป็นสาเหตุทำให้อารมณ์ไม่เบิกบาน
3. การเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมและการงาน เนื่องจากไม่ได้ทำงานก็ทำให้มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นน้อยลง ภาวะทางการเงินอาจเกิดปัญหาเนื่องจากไม่ได้ทำงาน ไม่มีเงินเดือน หรือขาดผู้อุปถัมภ์
4. การเปลี่ยนแปลงทางสติปัญญาและความสามารถทางสมอง ผู้สูงอายุจะลืมนง่าย และมีโอกาสป่วยเป็นโรคอัลไซเมอร์ได้สูง ทำให้เรียนรู้สิ่งใหม่ลำบาก หรืออาจเพราะทัศนคติที่ว่ายิ่งอายุมากก็ยิ่งแก่เกินกว่าที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ทำให้แรงจูงใจในการเรียนรู้หรือใช้สมองลดลง

พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2547) ได้มีกำหนดการเป็นผู้สูงอายุไว้ที่ 60 ปีขึ้นไป และใช้เกณฑ์ในการเกษียณอายุสำหรับผู้รับราชการด้วย

อุดมพร ชันไพบูลย์ (2549: 6) อธิบายว่า ผู้สูงวัย (The Elderly) โดยทั่วไปหมายถึงบุคคลเพศชายและหญิงที่มีเวลาในการดำรงชีวิตอยู่มากจนถึงช่วงวัยสุดท้ายของชีวิต มีอายุตามปีปฏิทินอยู่ในเกณฑ์กำหนดของสังคมว่าเป็นผู้สูงวัย มีความเปลี่ยนแปลงด้านเสื่อมถอยอย่างต่อเนื่องของร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สติปัญญา บทบาทในสังคม ซึ่งแต่ละบุคคลจะปรากฏอาการเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน และได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาความเป็นผู้สูงวัยไว้ดังนี้

1. ภาวะสูงวัยตามปีปฏิทิน (Chronological Aging) เป็นการพิจารณาจากอายุจริงที่ปรากฏด้วยการนับอายุตั้งแต่ปีที่เกิดโดยไม่นำสุขภาพ ความสามารถ สติปัญญา บทบาททางสังคมเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยเลย ซึ่งจะบอกได้ทันทีว่าบุคคลนั้นมีอายุมากน้อยเพียงใด

2. ภาวะสูงวัยทางชีววิทยา (Physiological Aging หรือ Biological Aging) เป็น การพิจารณาจากลักษณะการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย หมายถึง การเปลี่ยนแปลงทางด้านสรีระเมื่อ บุคคลอายุมากขึ้น เช่น ผมหงอก ผมร่วง ผิวหนังเหี่ยวย่น ความสามารถในการทำงานของกล้ามเนื้อ ลดลง เป็นต้น ซึ่งมีสาเหตุจากการลดลงของเซลล์ทดแทนและเซลล์ประเภทหนึ่งที่เสื่อมสลายไปโดย ไม่มีเซลล์ใหม่มาทดแทนเมื่ออายุมากขึ้น ภาวะสูงวัยลักษณะนี้จึงสามารถตัดสินได้จากประสิทธิภาพ การทำหน้าที่ของระบบอวัยวะ โดยแบ่งเป็น 4 เกณฑ์ย่อยคือ

2.1 สมรรถภาพการทำงานของอวัยวะและการรับรู้ ได้แก่ การรับกลิ่น รับรส ได้ยิน มองเห็น รับความรู้สึก และรับรู้การสัมผัสที่ลดลง การสูญเสียความแข็งแรงของ กล้ามเนื้อ ฟัน และความฉับไวของสติปัญญา การเคลื่อนไหว หรือทำกิจกรรมต่างๆ ลดลง

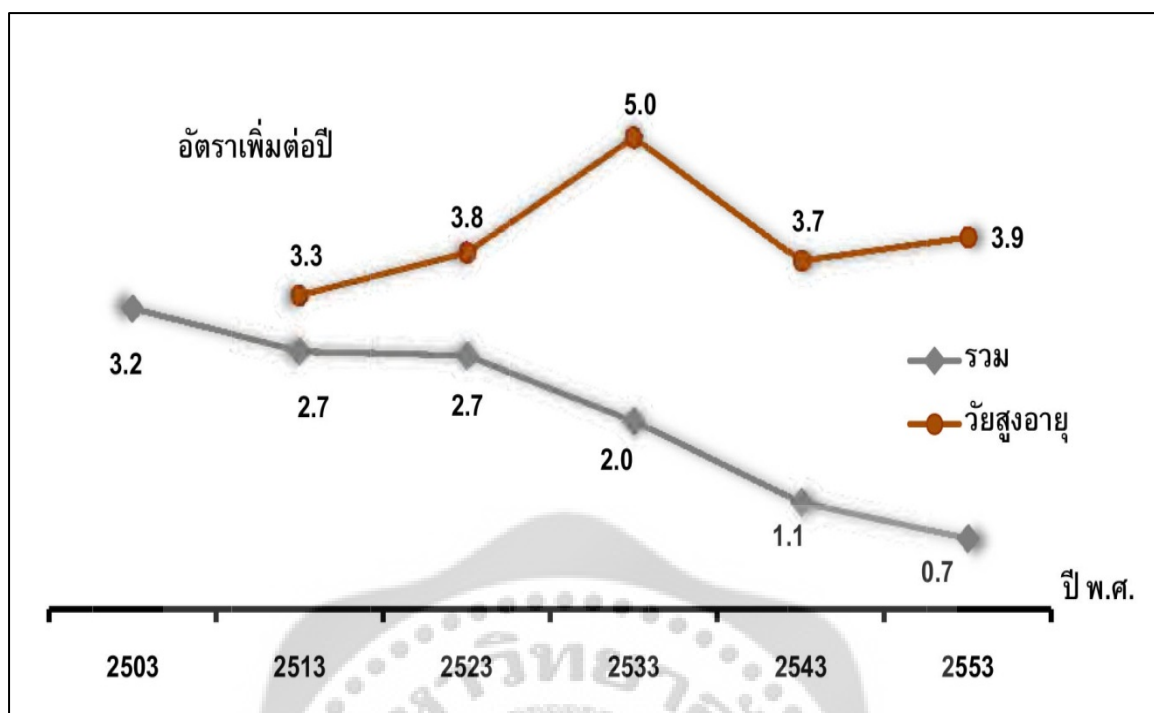
2.2 การเปลี่ยนแปลงของรูปร่างหน้าตา เช่น ผมหงอก ศรีษะล้าน ฟันหลุด เป็นต้น

2.3 การเปลี่ยนแปลงทางกิจกรรม เช่น ความสนใจในเรื่องต่างๆ ลดลง การมีส่วนร่วมในสังคมลดลง ความสามารถในการปฏิบัติการกิจประจำวันลดลง ต้องพึ่งพิงผู้อื่นมากขึ้น

2.4 การเปลี่ยนแปลงการทำงานของระดับเมตาบอลิซึม (Metabolism) ของระบบ ต่อมไร้ท่อในร่างกายซึ่งทำหน้าที่ควบคุมปฏิกิริยาเคมีภายในเซลล์ มีผลต่อการเผาผลาญ การใช้ พลังงานน้อยลง ปริมาณออกซิเจนเข้าสู่สมองลดลง สมรรถภาพการทำงานของไต หัวใจ ระบบย่อย อาหารเสื่อมสภาพลง รวมทั้งสภาพจิตใจที่หดหู่ ซึมเศร้า เพราะความเสื่อมสภาพทางกายด้วย

สถานการณ์ของผู้สูงอายุ

จากรายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทย ประจำปี 2554 พบว่า ประชากรไทยที่เป็น ผู้สูงอายุ ในปีพ.ศ.2503 มีจำนวน 1.2 ล้านคน และในปีพ.ศ.2553 มีจำนวนเพิ่มขึ้นเป็น 8.5 ล้านคน โดยประชากรผู้สูงอายุได้เพิ่มขึ้นอย่างช้าๆ ในช่วงแรกและเพิ่มขึ้นในอัตราอย่างรวดเร็วตั้งแต่ปี พ.ศ.2523 ซึ่งสัดส่วนการเพิ่มขึ้นของผู้สูงอายุในปี พ.ศ.2503 เพิ่มขึ้นร้อยละ 4.6 และเพิ่มขึ้นเป็น 13.2 ในปี พ.ศ.2553 ซึ่งสาเหตุหลักคือการลดลงของภาวะการเกิด ซึ่งทำให้อัตราการเพิ่มของ ประชากรไทยลดลงอย่างต่อเนื่อง จากร้อยละ 3.2 ต่อปีในปีพ.ศ. 2503 เหลือเพียงร้อยละ 0.7 ต่อปี ในปีพ.ศ.2553 ในขณะที่อัตราการเพิ่มของประชากรผู้สูงอายุมีระดับที่สูงกว่าอัตราเพิ่มประชากรรวม ซึ่งเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นว่า สังคมไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัย ผู้สูงอายุเป็นประชากรที่ต้องอาศัยพึ่งพิง ผู้อื่น โดยเฉพาะลูกหลานที่เป็นประชากรในวัยแรงงาน ทำให้สัดส่วนการพึ่งพิงเพิ่มขึ้น มีประชากร แรงงานโดยเฉลี่ย 6 คน ต่อการดูแลผู้สูงอายุ 1 คน จะลดลงเหลือเพียง 2 คนในปี พ.ศ.2573 ซึ่งจะ ส่งผลให้คนวัยแรงงานมีภาระที่ต้องเกื้อหนุนดูแลผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 อัตราการเพิ่มประชากรรวมเปรียบเทียบกับประชากรสูงอายุ พ.ศ. 2503 – 2553

ที่มา: มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. (2554). สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ.2554. หน้า 9.

กระบวนการทางประชากรที่เป็นการนำไปสู่การสูงอายุทางประชากร มีปัจจัยหลัก 2 ประการ คือ การลดลงอย่างรวดเร็วของการเกิด และการลดลงของภาวะการตายของประชากร โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุ โดยการลดลงของภาวะเจริญพันธุ์และการเกิด ซึ่งเกิดจากการประกาศนโยบายการวางแผน ครอบครัว ในปีพ.ศ.2513 ทำให้จำนวนบุตรเฉลี่ยต่อสตรี 1 คน ในตลอดด้วยเจริญพันธุ์ อยู่ที่ 4.9 คน ในช่วงปี พ.ศ.2517-2519 และลดลงเหลือเพียง 1.6 คน ในปีพ.ศ.2554 การลดลงของระดับภาวะเจริญพันธุ์ทำให้สัดส่วนของประชากรเด็กลดลง สัดส่วนของประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้น สำหรับการลดลงของอัตราการตาย แสดงให้เห็นว่าประชากรมีอายุยืนยาวขึ้น โดยเฉพาะประชากรหญิงที่เฉลี่ยแล้วมีอายุยืนยาวกว่าประชากรชาย ซึ่งจะเห็นได้จากอายุคาดเฉลี่ยเมื่อแรกเกิด คือ จำนวนปีที่เมื่อเด็กเกิดมาแล้วมีโอกาสมีชีวิตต่อไปได้โดยเฉลี่ย ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ในปีพ.ศ. 2517-2519 ผู้หญิงไทยมีอายุคาดเฉลี่ยเมื่อแรกเกิด ประมาณ 64 ปี ผู้ชาย 58 ปี แต่ในปี พ.ศ. 2554 อายุคาดเฉลี่ยเมื่อแรกเกิดของผู้หญิงอยู่ที่ 78 ปี ผู้ชาย 71 ปี ซึ่งการที่ประชากรมีอายุเฉลี่ยเพิ่มขึ้นนั้นเกิดจากการพัฒนาทางด้านการแพทย์และสาธารณสุข ซึ่งในช่วงแรกของการพัฒนานั้น จะทำให้วัยเด็กมีสัดส่วนเพิ่มขึ้น แต่เมื่อเวลาผ่านไป เมื่ออัตราการตายน้อยก็หมายถึงการมีประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้น

จากการที่ประชากรสูงอายุเพิ่มมากขึ้นจึงส่งผลกระทบต่อด้านสังคมและเศรษฐกิจ โดยประชากรสูงอายุ ในช่วงพ.ศ.2537-2554 พบว่า มีสัดส่วนที่ได้รับการศึกษาที่สูงกว่าระดับประถมศึกษา มากขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้สูงอายุในปัจจุบันเป็นผู้สูงอายุที่ได้รับการศึกษา มีความสามารถในการประกอบอาชีพ และมีความเชี่ยวชาญในด้านการงานที่ทำ ทำให้มีรายได้พอที่จะเลี้ยงชีพและพัฒนาสู่การมีคู่สมรส ซึ่งผู้สูงอายุที่สมรสแล้วและอยู่ด้วยกันจะทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีคู่คิด มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันในเชิงเศรษฐกิจและสังคม มีผู้คอยดูแลยามเจ็บป่วย แต่ในช่วงปีพ.ศ.2537 พบว่า สัดส่วนของผู้ที่เป็นโสด หย่าร้าง มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยสัดส่วนของคนโสดอยู่ที่ร้อยละ 2.2 และเพิ่มขึ้นเป็น 3.9 ในปี พ.ศ. 2554 และสัดส่วนของการหย่าร้างในปีพ.ศ.2537 อยู่ที่ร้อยละ 2.4 และเพิ่มเป็นร้อยละ 2.7 ในปี พ.ศ. 2554 ซึ่งจะเกี่ยวเนื่องกับเรื่องที่อยู่อาศัยที่จะส่งผลการดำเนินชีวิตประจำวัน และการได้รับการดูแลจากครอบครัวโดยเฉพาะจากบุตร เดิมผู้สูงอายุมักจะอยู่กับ บุตรคนใดคนหนึ่ง แต่จากการสำรวจในช่วงพ.ศ. 2537 – 2554 พบว่า มีแนวโน้มการอาศัยอยู่ ร่วมกับบุตรลดลง มีแนวโน้มการอยู่ลำพังหรืออยู่กับคู่สมรสเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากผู้สูงอายุในปัจจุบัน มีบุตรน้อยลงกว่าในอดีตทั้งยังมีแนวโน้มการเป็นโสดเพิ่มขึ้น ทำให้ต้องพักอาศัยอยู่เพียงลำพังโดย ภาพรวมแล้วสัดส่วนของผู้สูงอายุที่อยู่เพียงลำพังหรืออยู่กับคู่สมรสในเขตชนบทสูงกว่าในเขตเมือง ซึ่งเป็นผลมาจากการย้ายถิ่นของบุตรที่เป็นวัยแรงงานเข้าสู่เมือง แต่การที่ผู้สูงอายุ ไม่ได้อาศัยอยู่ บ้านเดียวกับบุตรไม่ได้หมายความว่าอยู่เพียงลำพังเสมอไป ซึ่งในชนบทจะพบว่าผู้สูงอายุยังมี บุตรอยู่ในละแวกบ้านใกล้เคียง หรืออยู่ในบริเวณหมู่บ้านเดียวกันแต่เป็นการแยกเรือนออกเป็นของตนเองเป็นลักษณะของครอบครัวขยาย

ในด้านของการทำงานซึ่งเป็นแหล่งที่มาของรายได้ของผู้สูงอายุนั้น จากการสำรวจ ในช่วงพ.ศ. 2548-2553 พบว่า 1 ใน 3 ของประชากรสูงอายุไทยยังทำงานเชิงเศรษฐกิจ ซึ่งนับว่าอยู่ในระดับสูงเมื่อเปรียบเทียบกับผู้สูงอายุในประเทศที่พัฒนาแล้ว (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนา ผู้สูงอายุไทย. 2555) แต่ก็ยังมีผู้สูงอายุอีก 2 ใน 3 ที่ไม่ได้ทำงาน ซึ่งต้องอาศัยแหล่งรายได้จาก ลูกหลาน หรือจากภาครัฐที่เรียกว่าเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยในปี พ.ศ.2554 มีผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพมากกว่าร้อยละ 80 และผู้สูงอายุที่อยู่ในเขตเมืองได้รับเบี้ยยังชีพน้อยกว่าเขตชนบท เนื่องจาก ผู้สูงอายุในเขตเมืองส่วนใหญ่เคยทำงานในส่วนราชการจึงอาจได้รับสวัสดิการหรือรายได้ในรูปแบบอื่นของรัฐแล้ว แต่ก็ยังมีผู้สูงอายุในเขตเมืองที่เป็นผู้ด้อยโอกาสหรือยากจน ที่ไม่ทราบข้อมูลข่าวสาร การจดทะเบียนรับสิทธิ เมื่อเข้าไม่ถึงข้อมูลข่าวสารก็ทำให้ไม่ได้รับสิทธิที่พึงได้ด้วย ซึ่งมีผู้สูงอายุที่อยู่ในสภาวะยากจนถึงร้อยละ 11 ของผู้สูงอายุทั้งหมด (คณะกรรมการการพัฒนาการเศรษฐกิจและ สังคมแห่งชาติ. 2554)

สถานการณ์ด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ มักจะพบภาวะทุพพลภาพ ทำให้ผู้สูงอายุไม่สามารถดำเนินชีวิตประจำวันได้ตามปกติ ซึ่งจากผลการสำรวจระหว่างปี พ.ศ.2550 – 2554 พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 75 ปีขึ้นไปมีแนวโน้มของภาวะทุพพลภาพมากขึ้น ด้านสุขภาพจิตเกิดปัญหา การซึมเศร้าและภาวะอารมณ์ในด้านลบมีแนวโน้มลดลง แต่ปัญหาโรคเรื้อรังโดยรวมจัดว่ามีแนวโน้ม

มากขึ้น ได้แก่ โรคเบาหวาน ไขมันในเส้นเลือดสูง อัมพฤกษ์/อัมพาต โรคปอดอุดกั้นเรื้อรัง ไตวายเรื้อรัง ซึ่งโรคเหล่านี้สามารถนำไปสู่การทุพพลภาพ หรือเสียชีวิตได้

ปัจจุบันในเขตภูมิภาคอาเซียนมีสถานการณ์ทางประชากรที่แตกต่างกัน โดยประเทศที่มีโครงสร้างทางประชากรสูงอายุ ได้แก่ ประเทศไทยและประเทศสิงคโปร์ และจากการประเมินสถานการณ์ทางประชากรจะพบว่า ในอีก 20 ปีข้างหน้าจะมีประเทศที่มีโครงสร้างทางประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้น ได้แก่ บรูไน กัมพูชา อินโดนีเซีย มาเลเซีย สหภาพเมียนมาร์ ฟิลิปปินส์ เวียดนาม ยกเว้นสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ส่วนประเทศไทยและประเทศสิงคโปร์จะเข้าสู่ภาวะสูงอายุทางประชากรอย่างเต็มที่

แผนยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ

1. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) เป็นแผนการเตรียมความพร้อมให้แก่คน สังคม และระบบเศรษฐกิจของประเทศให้สามารถปรับตัวรองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทั้งภายนอกและภายในประเทศได้อย่างเหมาะสม สามารถพัฒนาประเทศให้ก้าวหน้าต่อไปเพื่อประโยชน์สุขที่ยั่งยืนของสังคมไทย โดยกำหนดยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในยุทธศาสตร์การพัฒนาคอนสัสม์แห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน โดยเน้นให้ความสำคัญ ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2555: 33)

1.1 การปรับโครงสร้างและการกระจายตัวประชากรให้เหมาะสม เป็นการส่งเสริมกลุ่มสมรรถนะที่มีความพร้อมให้มีบุตรเพิ่มขึ้น และรักษาระดับอัตราเจริญพันธุ์ไม่ให้ต่ำกว่าระดับที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน สนับสนุนการกระจายตัวและส่งเสริมการตั้งถิ่นฐานของประชากรให้เหมาะสมสอดคล้องกับศักยภาพ โอกาสและทรัพยากรธรรมชาติของพื้นที่

1.2 การพัฒนาคุณภาพคนไทยให้มีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลง มุ่งพัฒนาคุณภาพคนไทยทุกช่วงวัย สอดแทรกการพัฒนาคนด้วยกระบวนการเรียนรู้ที่เสริมสร้างวัฒนธรรมการเกื้อกูลพัฒนาทักษะให้คนมีการเรียนรู้ต่อเนื่องตลอดชีวิต ต่อยอดสู่การสร้างนวัตกรรมที่เกิดจากการฝึกฝนเป็นความคิดสร้างสรรค์ ปลุกฝังการพร้อมรับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่น และจิตใจที่มีคุณธรรม ซื่อสัตย์ มีระเบียบวินัย พัฒนาคอนสัสม์แห่งการเรียนรู้ในศาสตร์วิทยาการให้สามารถประกอบอาชีพได้อย่างหลากหลาย สอดคล้องกับแนวโน้มการจ้างงานและเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน สร้างจิตสำนึกให้คนไทยมีความรับผิดชอบต่อสังคม เคารพกฎหมาย หลักสิทธิมนุษยชน สร้างค่านิยมการผลิตและบริการที่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม เรียนรู้การรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากสภาพภูมิอากาศและภัยพิบัติ

1.3 การส่งเสริมการลดปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพอย่างเป็นองค์รวม โดยสร้างเสริมสุขภาวะคนไทยให้มีความสมบูรณ์แข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจ พัฒนาความรู้และทักษะในการดูแลสุขภาพของตนเอง ครอบครัว ชุมชน สร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนานโยบายสาธารณะที่เอื้อต่อสุขภาพ ควบคู่กับการพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขให้มีคุณภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมการแพทย์ทางเลือก การพัฒนาระบบฐานข้อมูลสุขภาพของประเทศ การพัฒนาบุคลากรด้านสาธารณสุขให้

เหมาะสมทั้งการผลิตและการกระจายบุคลากรตลอดจนการใช้มาตรการการเงินการคลังเพื่อสุขภาพที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืน

1.4 การส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต มุ่งสร้างกระแสสังคมให้การเรียนรู้เป็นหน้าที่ของคนไทยทุกคน มีนิสัยใฝ่รู้ รักการอ่านตั้งแต่วัยเด็ก และส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันของคนต่างวัย ควบคู่กับการส่งเสริมให้องค์กร กลุ่มบุคคล ชุมชน ประชาชน และสื่อทุกประเภทเป็นแหล่งเรียนรู้ อย่างสร้างสรรค์ สื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมถึงส่งเสริมการศึกษาทางเลือกที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน และสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ที่มีคุณภาพและสนับสนุนปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต

1.5 การเสริมสร้างความเข้มแข็งของสถาบันทางสังคม เป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งและพัฒนาบทบาทของสถาบันหลักทางสังคมให้เอื้อต่อการพัฒนาคน สร้างค่านิยมให้คนไทยภูมิใจในวัฒนธรรมไทย และยอมรับความแตกต่างของความหลากหลายทางวัฒนธรรมที่ลดปัญหาความขัดแย้งทางความคิด และสร้างความเป็นเอกภาพในสังคม สร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวัฒนธรรมร่วมกับประชาคมโลก โดยเฉพาะประชาคมอาเซียนให้เกิดการไหลเวียนทางวัฒนธรรมในรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ส่งเสริมความเข้าใจระหว่างประชาชนในการเรียนรู้ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลข่าวสาร

2. แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2545-2564) ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 พ.ศ. 2552 แบ่งเป็น 5 ยุทธศาสตร์ ดังนี้ (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. 2553ก: 31-35)

2.1 ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์ด้านการเตรียมความพร้อมของประชากรเพื่อวัยสูงอายุที่มีคุณภาพ ประกอบด้วย 3 มาตรการ ได้แก่

2.1.1 มาตรการหลักประกันรายได้เพื่อวัยสูงอายุ

- 1) ขยายหลักประกันสุขภาพให้ครอบคลุมถ้วนหน้า
- 2) ส่งเสริมและสร้างวินัยการออม ทุกช่วงวัย

2.1.2 มาตรการการให้การศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

1) ส่งเสริมการเข้าถึง และพัฒนาการจัดบริการการศึกษา และการเรียนรู้ต่อเนื่องตลอดชีวิตทั้งการศึกษาในระบบ นอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยเพื่อความเข้าใจชีวิต และพัฒนาการในแต่ละวัย และเพื่อเตรียมตัวเข้าสู่วัยสูงอายุที่เหมาะสม

2) รณรงค์ให้สังคมตระหนักถึงความจำเป็นของการเตรียมการเข้าสู่การเป็นผู้สูงอายุ

2.1.3 มาตรการการปลูกจิตสำนึกให้คนในสังคมตระหนักถึงคุณค่าและศักดิ์ศรีของผู้สูงอายุ

1) ส่งเสริมให้ประชาชนทุกวัย เรียนรู้และมีส่วนร่วมในการดูแลรับผิดชอบผู้สูงอายุในครอบครัวและชุมชน

2) ส่งเสริมให้มีกิจกรรมสัมพันธ์ระหว่างผู้สูงอายุกับคนทุกวัย โดยเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและการกีฬา

3) ปรณรงค้ให้สังคัมมีจิตสำนึกและตระหนักถึงคุณค่าและศักดิ์ศรีของ

ผู้สูงอายุ

2.2 ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 6 มาตรการ ได้แก่

2.2.1 มาตรการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันการเจ็บป่วย และดูแลตนเองเบื้องต้น โดยการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพในรูปแบบที่หลากหลายและเหมาะสมแก่ผู้สูงอายุและครอบครัว

2.2.2 มาตรการส่งเสริมการรวมกลุ่มและสร้างความเข้มแข็งขององค์กร

ผู้สูงอายุ

1) ส่งเสริมการจัดตั้งและดำเนินงานชมรมผู้สูงอายุและเครือข่าย

2) สนับสนุนกิจกรรมขององค์กรเครือข่ายผู้สูงอายุ

2.2.3 มาตรการ ส่งเสริมด้านการทำงานและการหารายได้ของผู้สูงอายุ

1) ส่งเสริมการทำงานทั้งเต็มเวลาและไม่เต็มเวลา ทั้งในระบบและนอกระบบ

2) ส่งเสริมการฝึกอาชีพและจัดหางานให้เหมาะสมกับวัยและความสามารถ

3) ส่งเสริมการรวมกลุ่มในชุมชนเพื่อจัดทำกิจกรรมเสริมรายได้ โดยให้

ผู้สูงอายุสามารถมีส่วนร่วม

2.2.4 มาตรการสนับสนุนผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ

1) ประกาศเกียรติคุณผู้สูงอายุที่เป็นตัวอย่างที่ดีของสังคม

2) ส่งเสริมให้เกิดคลังปัญญากลางของผู้สูงอายุเพื่อรวบรวมภูมิปัญญาในสังคม

3) ส่งเสริมและเปิดโอกาสให้มีการเผยแพร่ภูมิปัญญาของผู้สูงอายุและให้

มีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านต่างๆ ในสังคม

2.2.5 มาตรการส่งเสริมสนับสนุนสื่อทุกประเภทให้มีรายการเพื่อผู้สูงอายุและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้รับความรู้และสามารถเข้าถึงข่าวสารและสื่อ

1) ส่งเสริมสนับสนุนสื่อทุกประเภทให้มีรายการเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

2) ส่งเสริมการผลิต การเข้าถึงสื่อ และการเผยแพร่ข่าวสารสำหรับผู้สูงอายุ

3) ดำเนินการให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่างๆ ได้

อย่างต่อเนื่อง

2.2.6 มาตรการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีที่อยู่อาศัยและอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม

1) สนับสนุนส่งเสริมให้ความรู้แก่ครอบครัวและผู้สูงอายุในการปรับปรุงที่อยู่อาศัยเพื่อรองรับความต้องการในวัยสูงอายุ

2) กำหนดมาตรการแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำเพื่อสร้าง/ปรับปรุงที่อยู่อาศัยและระบบสาธารณูปโภคสำหรับผู้สูงอายุ

3) มีการออกกฎหมายให้สิทธิพิเศษแก่ภาคเอกชนที่จัดบริการด้านที่พักอาศัยที่ได้มาตรฐานสำหรับผู้สูงอายุ

2.3 ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์ด้านระบบคุ้มครองทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 4 มาตรการ ได้แก่

2.3.1 มาตรการคุ้มครองด้านรายได้

- 1) ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุทุกคนได้รับสวัสดิการด้านรายได้พื้นฐานที่รัฐจัดให้
- 2) ส่งเสริมการจัดตั้งกองทุนในชุมชนสำหรับผู้สูงอายุ

2.3.2 มาตรการหลักประกันด้านสุขภาพ

- 1) พัฒนาและส่งเสริมระบบประกันสุขภาพที่มีคุณภาพสำหรับผู้สูงอายุทุกคน
- 2) ส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางสุขภาพ และการตรวจสุขภาพประจำปี

อย่างทั่วถึง

- 3) ให้อำนาจที่จำเป็นตามมาตรฐานการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพแก่ผู้สูงอายุ
- 4) รัฐต้องให้อุปกรณ์ช่วยในการดำรงชีวิตประจำวันตามที่จำเป็น เช่น

แว่นตา ไม่เท้า รถเข็น พ้นเทียมแก่ผู้สูงอายุ

2.3.3 มาตรการด้านครอบครัว ผู้ดูแลและการคุ้มครอง

- 1) ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้อยู่กับครอบครัวให้นานที่สุด โดยการส่งเสริมค่านิยมในการอยู่ร่วมกับผู้สูงอายุ
- 2) ส่งเสริมสมาชิกในครอบครัวและผู้ดูแลให้มีศักยภาพในการดูแลผู้สูงอายุ โดยการให้ความรู้และข้อมูลแก่สมาชิกในครอบครัวและผู้ดูแลเกี่ยวกับการบริการต่างๆ ที่เป็นประโยชน์

2.3.4 มาตรการระบบบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน

- 1) ปรับปรุงบริการสาธารณะทุกระบบให้สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุในการดำรงชีวิตและติดต่อสัมพันธ์ กับสังคม กลุ่มและบุคคลซึ่งต้องดำเนินการดังนี้
 - 1.1) ดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบถึงอัตราค่าโดยสารของระบบขนส่งสาธารณะและระบบขนส่งมวลชนต่างๆ ที่ลดหย่อนให้แก่ผู้สูงอายุ
 - 1.2) ส่งเสริมให้มีการปรับปรุงบริการระบบขนส่งสาธารณะทุกประเภทให้ผู้สูงอายุเข้าถึงและใช้ได้สะดวก เหมาะสมกับผู้สูงอายุตลอดระยะเวลาให้บริการ โดยมีการประกาศเกียรติคุณแก่หน่วยบริการที่มีผลงานดีเด่น
 - 1.3) ส่งเสริมให้ภาครัฐและเอกชนที่รับผิดชอบสถานที่สาธารณะปฏิบัติตามมาตรฐานสถานที่สาธารณะสำหรับผู้สูงอายุ
 - 1.4) จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ได้จริงในสถานที่สาธารณะแก่ผู้สูงอายุ เช่น ถนนและทางเดินสาธารณะในเขตชุมชน สะดวกเหมาะสมแก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ
 - 1.5) จัดให้มีสวนสาธารณะและพื้นที่ออกกำลังกายที่เพียงพอและเหมาะสมปลอดภัยสำหรับผู้สูงอายุ

2) จัดตั้งและพัฒนาบริการทางสุขภาพและทางสังคม รวมทั้งระบบการดูแลผู้สูงอายุในระยะยาวในชุมชนที่สามารถเข้าถึงผู้สูงอายุมากที่สุดโดยเน้นบริการถึงบ้านและมีการสอดประสานกันระหว่างบริการทางสุขภาพและทางสังคม โดยควรครอบคลุมบริการ ดังต่อไปนี้

- 2.1) สนับสนุนการดูแลระยะยาว
- 2.2) ระบบประกันสังคม
- 2.3) ดูแลโรคเรื้อรังที่สำคัญ ได้แก่ ความดันโลหิตสูง เบาหวานและ

โรคหลอดเลือดในสมอง

- 2.4) อาสาสมัครในชุมชน
- 2.5) สนับสนุนให้ผู้ดูแลมีความรู้ความสามารถ ในการดูแลผู้สูงอายุ

3) ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรทางศาสนา องค์กรเอกชน และองค์กรสาธารณประโยชน์มีส่วนร่วมในการดูแลจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ โดยกระบวนการประชาคม

4) เกื้อหนุนให้เอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการด้านสุขภาพและสังคมให้แก่ผู้สูงอายุที่สามารถซื้อบริการได้ โดยมีการดูแลและกำกับมาตรฐานและค่าบริการที่เป็นธรรมร่วมด้วย

- 5) รัฐมีระบบและแผนเพื่อการให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุเมื่อเกิดภัยพิบัติ
- 6) ส่งเสริมให้โรงพยาบาลของรัฐและเอกชนมีบริการแพทย์ทางเลือก
- 7) จัดตั้งคลินิกผู้สูงอายุในโรงพยาบาลของรัฐที่มีจำนวนเตียงตั้งแต่ 120

เตียงขึ้นไป

2.4 ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาทางด้านผู้สูงอายุอย่างบูรณาการระดับชาติและการพัฒนาบุคลากรด้านผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 2 มาตรการ ได้แก่

2.4.1 มาตรการการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาทางด้านผู้สูงอายุอย่างบูรณาการระดับชาติ

1) เสริมสร้างความเข้มแข็งคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ ให้สามารถผลักดันนโยบายและภารกิจที่สำคัญด้านผู้สูงอายุสู่การปฏิบัติ

2) ให้คณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมด้านผู้สูงอายุ จังหวัดในคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมจังหวัด เป็นเครือข่ายการบริหารและพัฒนาผู้สูงอายุในระดับจังหวัดและท้องถิ่น

3) พัฒนาศักยภาพของเครือข่ายในระดับจังหวัดและท้องถิ่น

4) คณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติวางแผนและดำเนินการ ให้มีการติดตามประเมินผล แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ปรับแผน และแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติที่กำหนดเวลา

2.4.2 มาตรการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรด้านผู้สูงอายุ

1) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการผลิตหรือฝึกอบรมบุคลากรด้านผู้สูงอายุในระดับวิชาชีพอย่างเพียงพอและมีมาตรฐาน

2) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการผลิตหรือฝึกอบรมผู้ดูแลผู้สูงอายุอย่างเพียงพอและมีมาตรฐาน

3) กำหนดแผนการผลิตบุคลากรด้านผู้สูงอายุให้เหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการของประเทศและดำเนินการติดตามอย่างต่อเนื่อง

2.5 ยุทธศาสตร์ที่ 5 ยุทธศาสตร์การประมวล พัฒนา และเผยแพร่องค์ความรู้ด้านผู้สูงอายุ และการติดตามประเมินผลการดำเนินการตามแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ประกอบด้วย 3 มาตรการ ได้แก่

2.5.1 มาตรการสนับสนุนและส่งเสริมการวิจัย และพัฒนาองค์ความรู้ด้านผู้สูงอายุสำหรับการกำหนดนโยบาย และการพัฒนาการบริการหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้สูงอายุ

2.5.2 มาตรการดำเนินการให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนผู้สูงอายุแห่งชาติที่มีมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

2.5.3 มาตรการพัฒนาระบบข้อมูลทางด้านผู้สูงอายุให้ถูกต้องและทันสมัย โดยมีระบบฐานข้อมูลที่สำคัญด้านผู้สูงอายุที่ง่ายต่อการเข้าถึงและสืบค้น

ความต้องการของผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุเป็นวัยที่มีความต้องการที่แตกต่างออกไปจากวัยอื่นเนื่องจากมีความเปลี่ยนแปลงของสภาพร่างกายเข้ามามีกระทบ ส่งผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงต่อสภาพจิตใจ ผู้สูงอายุจึงต้องการการดูแลเอาใจใส่เป็นพิเศษจากลูกหลาน เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นปกติ

ความหมายของความ ต้องการ

ภุชญา ศักดิ์ศรี (2534: 166) อธิบายว่า ความต้องการหมายถึงเรื่องที่พัวพันกับการดำรงชีวิตให้อยู่รอดของมนุษย์ ความต้องการจึงปรากฏออกมาในรูปของความต้องการอันจำเป็นแห่งชีวิต ซึ่งมีมาแต่กำเนิดและจัดหาขึ้นภายหลัง

ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์ (2540: 103) อธิบายว่า ความต้องการหมายถึงความรู้สึกรับรู้ของบุคคลต่อตนเองอย่างหนึ่งว่า ตนเองควรจะประพฤติปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์ต่างๆ หรือต่องานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ ความคิดดังกล่าวรวมไปถึงการคิดถึงบุคคลอื่นด้วย

พรพิมล คงนิม (2554: 17) อธิบายว่า ความต้องการหมายถึงปัจจัยสำคัญในการสร้างแรงขับและแรงจูงใจขึ้นภายในตัวบุคคล

พวงเพชร ตีรคุณบุรณะ (2556: 7) อธิบายว่า ความต้องการหมายถึงสภาพที่มีความแตกต่างระหว่างสภาพที่คาดหวังกับ สภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันซึ่งบุคคลประสงค์ที่จะได้รับการตอบสนองซึ่งเป็นความต้องการไม่มีวันสิ้นสุด

สัญญา สุขเพิ่ม (2556: 7) อธิบายว่า ความต้องการ หมายถึง ความอยากได้ หรืออาการที่อยากได้ และเมื่อเกิดความรู้สึกดังกล่าวจะทำให้บุคคลเกิดสิ่งเร้าที่มากระตุ้น และแรงขับภายในเกิดขึ้น จึงมีผลทำให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมาเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลนั้นก็เกิดความต้องการใหม่ๆ หรือมีความต้องการในระดับที่สูงขึ้นมาทดแทน

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความต้องการ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในการปรารถนา ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ส่งผลให้บุคคลตัดสินใจประพฤติหรือปฏิบัติตนเพื่อให้ได้รับสิ่งที่ต้องการ และเมื่อบรรลุตามความปรารถนาแล้วก็จะเกิดความรู้สึกปรารถนาสิ่งใหม่ขึ้นมาอีก

ความต้องการของผู้สูงอายุ

ในการกำหนดความต้องการของผู้สูงอายุนั้น แบ่งได้เป็น 5 ประเภท ดังนี้ (เพ็ญแข ประจักษ์จันท์. 2546: 172-173; มาลีณี วงษ์สิทธิ์ และ ศิริวรรณ ศิริบุญ. 2544: 31; กรมอนามัย สำนักส่งเสริมสุขภาพ, 2557: ออนไลน์; สุมาลี สังข์ศรี. 2540: 30-31)

1. ความต้องการทางร่างกาย เป็นความต้องการพื้นฐานซึ่งคล้ายกับวัยอื่นๆ เป็นความต้องการปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตประจำวัน ได้แก่ ต้องการมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง สมบูรณ์ ต้องการมีผู้ช่วยเหลือดูแลอย่างใกล้ชิด ต้องการที่อยู่อาศัยที่สะอาด อากาศดี สิ่งแวดล้อมดี ต้องการอาหารการกินที่ถูกสุขลักษณะตามวัย ต้องการมีผู้ดูแลช่วยเหลือให้การพยาบาลอย่างใกล้ชิด เมื่อยามเจ็บป่วย ต้องการได้รับการตรวจสุขภาพ และการรักษาพยาบาลที่สะดวก รวดเร็ว ทันทีที่ต้องการได้รับการรักษาพยาบาลแบบให้เปล่าจากรัฐ ความต้องการได้พักผ่อนนอนหลับอย่างเพียงพอ ความต้องการบำรุงรักษาร่างกาย และการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ

2. ความต้องการทางจิตใจ การเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายและสังคมจะทำให้สภาพจิตใจของผู้สูงอายุเปลี่ยนไปด้วย ซึ่งจะเปลี่ยนไปตามการเปลี่ยนแปลงของร่างกายและสิ่งแวดล้อม แต่การแสดงออกจะขึ้นอยู่กับลักษณะของแต่ละบุคคล การศึกษา ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมในชีวิตของคนคนนั้น และในการเปลี่ยนแปลงของสภาพร่างกายจะทำให้ผู้สูงอายุเกิดความเครียด ลักษณะการเปลี่ยนแปลงของจิตใจที่พบในผู้สูงอายุ คือ การรับรู้ การแสดงออกทางอารมณ์ ความมั่นคงทางอารมณ์และจิตใจ ความสนใจสิ่งแวดล้อม การสร้างวิถีดำเนินชีวิตของตนเอง และความผิดปกติทางจิตใจในผู้สูงอายุ แยกเป็นกลุ่มอาการทางจิต 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ 1) กลุ่มอาการทางจิตเนื่องจากสมองเสื่อม 2) กลุ่มอาการผิดปกติด้านจิตใจและอารมณ์ โดยผู้สูงอายุจะต้องการให้สังคมให้ความสำคัญกับตนเองเหมือนที่เคยเป็นมาก่อน ต้องการการยอมรับและเคารพยกย่องนับถือ ต้องการการแสดงออกถึงการมีคุณค่าของตนเองโดยสมาชิกในครอบครัวและสังคมของผู้สูงอายุ

3. ความต้องการทางสังคมและเศรษฐกิจ โดยความต้องการทางสังคมจะมีความเกี่ยวเนื่องกับความต้องการทางด้านจิตใจ คือ ต้องการการยกย่องนับถือ ต้องการความสำคัญและความเป็นเจ้าของ ต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ไม่ต้องการรู้สึกว่าตนไร้ค่า ต้องการทำตนให้เป็น

ประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม และในส่วนของความต้องการทางเศรษฐกิจนั้น ยังคงมีผู้สูงอายุที่ยังต้องการประกอบอาชีพเพื่อสร้างรายได้เพื่อสามารถเลี้ยงตนเองได้ รวมถึงบางรายอาจยังต้องดูแลครอบครัวหรือบุตรหลาน จึงยังคงมีความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ เพื่อที่จะสามารถมีเงินจ่ายตามความต้องการและความจำเป็นของผู้สูงอายุ เช่น ค่าอาหาร ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น จึงต้องการการประกันรายได้หรือการประกันความชราภาพจากภาครัฐเพื่อดูแลผู้สูงอายุเมื่อไม่สามารถหารายได้ด้วยตนเองได้

4. ความต้องการความรู้และข้อมูลข่าวสาร ผู้สูงอายุต้องการได้รับความรู้และข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้สูงอายุ เช่น ความรู้เกี่ยวกับการปรับตัว ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ การป้องกันโรคภัยไข้เจ็บ ความรู้เกี่ยวกับอาหารและการพักผ่อนที่เหมาะสมและข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้สูงอายุ เช่น ข่าวสารด้านสิทธิของผู้สูงอายุจากรัฐ ข่าวสารเกี่ยวกับอาชีพและการหารายได้เสริม ข่าวสารด้านสวัสดิการต่างๆ ที่หน่วยงานจัดบริการแก่ผู้สูงอายุ (สมาลี สังข์ศรี. 2540: 30-31)

5. ความต้องการด้านการศึกษาและฝึกอบรม ผู้สูงอายุส่วนหนึ่งยังต้องการการฝึกอบรม การพัฒนาทักษะและการศึกษาในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ดูแลสุขภาพกาย สุขภาพใจ รวมถึงทักษะในการประกอบอาชีพเสริม (มาลินี วงษ์สิทธิ์ และ ศิริวรรณ ศิริบุญ. 2544: 31)

การจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน

งานสำคัญของห้องสมุดที่จัดว่าเป็นงานหลัก ได้แก่ งานบริการและการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและส่งเสริมการเข้าใช้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่ประกอบด้วยบริการพื้นฐาน ได้แก่ บริการการอ่าน บริการยืม-คืน และบริการสืบค้น เป็นต้น

ความหมายของการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน

ในการให้ความหมายของบริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชนนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

สุพรรณี วราทร (2528: 118) อธิบายว่า บริการห้องสมุด หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากรห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้และของห้องสมุด บริการห้องสมุดเป็นสิ่งที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรหลายด้านด้วยกัน ในสมัยปัจจุบันซึ่งเป็นยุคของความเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจ ห้องสมุดประชาชนต้องดำเนินการทุกอย่างเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ในขอบเขตกว้าง

กิติเกษม ใจชื่น (2536:114,123) อธิบายว่า บริการของห้องสมุด หมายถึง การจัดบริการและกิจกรรมต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ การจัดกระบวนการเรียนการสอนให้เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ การช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้สื่อความรู้ทุกชนิดทุกประเภทที่มีอยู่หรือรวมไว้เพื่อใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่และมากที่สุด ตลอดจนอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้กับผู้ใช้ห้องสมุด และยังได้อธิบายคำว่า “กิจกรรมของห้องสมุดประชาชน” ว่าเป็นกิจกรรมที่เจ้าหน้าที่ห้องสมุด

ประชาชนจัดหรือส่งเสริม สนับสนุน ร่วมมือกระทำให้เกิดขึ้น เพื่อส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพ

เรณู เปียชื่อ (2538: 136) อธิบายว่า กิจกรรมห้องสมุดประชาชน หมายถึง งานที่มีผู้ร่วมกันจัดขึ้นเพื่อจุดมุ่งหมายประการใดประการหนึ่ง ส่วนหนึ่งจะจัดเพื่อส่งเสริมความรู้ ส่งเสริมการอ่าน บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จะต้องถือเป็นหน้าที่สำคัญ และจำเป็นจะต้องวางแผนจัดให้มีขึ้นเป็นประจำตลอดปี ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด อาจเป็นชุมชนใดชุมชนหนึ่งใกล้ๆ บริเวณที่ตั้งของห้องสมุดประชาชน

อัมพร เหลลานาม (2542: 255) อธิบายว่า กิจกรรมห้องสมุดประชาชน คือ งานที่นอกเหนือจากงานประจำที่ห้องสมุดประชาชนจัดให้มีขึ้นทั้งระยะสั้นและระยะยาว ทั้งอยู่ภายในและภายนอกห้องสมุด เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมประชาชนให้เกิดความสนใจใฝ่ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง จากแหล่งสารสนเทศต่างๆ และหรือจากห้องสมุดประชาชนแห่งนั้นด้วย ทั้งนี้ก็เพื่อให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้และศึกษาตลอดชีวิต

ความสำคัญของการบริการห้องสมุดประชาชน

การบริการสารสนเทศเป็นงานที่มีความสำคัญทั้งต่อผู้ใช้บริการและห้องสมุด เนื่องจากการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดนั้น มีความมุ่งหมายเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ถูกต้อง สมบูรณ์ มีคุณภาพและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ตอบสนองความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ทั้งรายบุคคลหรือรายกลุ่ม การจัดบริการต่างๆ ของห้องสมุดจึงมีความสำคัญที่จะช่วยให้เข้าถึงผู้ใช้บริการและช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้ ซึ่ง จุมพจน์ วณิชกุล (2528: 193-194) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการห้องสมุดประชาชนในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านองค์ประกอบที่เกื้อหนุนการพัฒนาห้องสมุด กล่าวคือ งานบริการห้องสมุดมีความสำคัญยิ่งเพราะเป็นหน่วยงานที่ติดต่อสัมพันธ์กับผู้ใช้ห้องสมุดจำนวนมาก สามารถสร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่ห้องสมุดและสร้างความนิยมชมชอบจากผู้ใช้ได้ การบริการที่ดีจะเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการพัฒนาห้องสมุดให้ก้าวไปข้างหน้าด้วยความมั่นคง สำหรับห้องสมุดที่ไม่สามารถจัดบริการที่มีประสิทธิภาพได้ ก็อาจทำให้เกิดปัญหาในการพัฒนาห้องสมุดโดยอาจไม่ได้รับการสนับสนุนเท่าที่ควร

2. ด้านการศึกษา งานบริการห้องสมุดจะมีบทบาทที่สำคัญยิ่งต่อการศึกษา กล่าวคือ การเรียนการสอนจะบังเกิดผลที่พึงประสงค์ ก็ขึ้นอยู่กับการจัดบริการห้องสมุดซึ่งบรรณารักษ์ผู้รับผิดชอบงานบริการจะหาวิธีการมาใช้ เพื่อให้หนังสือ สถานที่ วัสดุครุภัณฑ์ของห้องสมุดได้ถูกใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ ซึ่งถ้าเป็นเช่นนั้นแล้วก็เท่ากับเป็นการจัดห้องสมุดที่ได้ผลกำไรอย่างแท้จริง

3. ด้านเศรษฐกิจ การบริการห้องสมุดจะช่วยในด้านการประหยัดงบประมาณในการจัดซื้อจัดหาวัสดุห้องสมุดของบุคคลจำนวนมากให้สามารถนำเงินที่จะจัดซื้อสิ่งพิมพ์ เพื่อหาความรู้ความก้าวหน้าทางวิชาการของตนไปใช้สอยในด้านอื่นได้อย่างเต็มที่

4. ด้านวัฒนธรรม เนื่องจากห้องสมุดเป็นสถาบันที่มีหน้าที่ในการผดุงไว้ซึ่งวัฒนธรรมของชาติบ้านเมือง การจัดการบริการห้องสมุดจึงมักต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมที่ดำรงของชาติ ลักษณะการจัดการบริการห้องสมุดในด้านนี้ อาจจะจัดเป็นครั้งคราว เช่น การจัดป้ายนิเทศในโอกาสวันสำคัญทางศาสนา วันที่มีความสำคัญต่อชาติบ้านเมือง เช่น เทศกาลฉลองกรุงรัตนโกสินทร์ครบรอบ 200 ปี เป็นต้น บริการห้องสมุดใดที่ไม่สนับสนุน ส่งเสริมประเพณี และเอกลักษณ์ของสังคมที่ห้องสมุดตั้งอยู่ย่อมจะไม่ได้รับการยอมรับและไม่สามารถประสานสัมพันธ์ กับหน่วยงานใดๆ ได้ บริการห้องสมุดก็จะล้มเหลว ชื่อเสียงก็จะตกต่ำ และขาดการสนับสนุนในที่สุด

5. ด้านการเมืองและการปกครอง บริการของห้องสมุดมีภาระหน้าที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การส่งเสริมระบอบการเมืองและการปกครองของบ้านเมือง การจัดหนังสือเพื่อบริการแก่ประชาชนทุกระดับชั้น ล้วนมีจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมชาติบ้านเมือง ให้ประชาชนมีความรู้ สติปัญญา มีความก้าวหน้าในอาชีพ เมื่อประชาชนในชาติล้วนเป็นผู้มีความรู้ดี เศรษฐกิจดีแล้ว ความรอบรู้เกี่ยวกับระบอบการเมืองการปกครองในชาติบ้านเมืองก็จะดีไปด้วย

การบริการเป็นงานสำคัญของห้องสมุด กล่าวคือ งานต่างๆ ที่ห้องสมุดปฏิบัติอยู่เป็นประจำนั้น ทั้งงานที่เป็นส่วนของงานเทคนิคและงานบริหารจัดการ ก็เพื่อให้เกิดงานบริการที่ดีที่สุดให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวกและได้รับสารสนเทศตามที่ต้องการ และเกิดความประทับใจในการใช้บริการ เพราะผู้ให้บริการส่วนใหญ่ที่มาห้องสมุดนั้น ต้องการค้นคว้าหาความรู้ ความจริงใจ และความเพลิดเพลิน

บริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน

ในการจัดการบริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน แบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้ (นงเยาว์ โตใจ. 2542: 343-364; ประภาศ พาวินันท์. 2541: 270; ปิยะนุช สุจิต. 2542: 424- 438; อัมพร นามเหล่า. 2542: 255-285)

1. บริการพื้นฐาน คือบริการที่จัดให้มีขึ้นในห้องสมุดทุกประเภท เช่น บริการให้อ่านโดยเสรี บริการให้ยืม - คืนวัสดุสารสนเทศ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการจัดทำรายชื่อหนังสือและบทความหรือบริการสืบค้นข้อมูล บริการอ้างอิง บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ บริการจุลสาร กฤตภาค บริการโสตทัศนวัสดุ บริการคู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการปฐมนิเทศ การใช้ห้องสมุด และบริการถ่ายสำเนาสิ่งพิมพ์ เป็นต้น

2. บริการพิเศษหรือบริการที่จัดเฉพาะตามวัตถุประสงค์ของห้องสมุดประเภทนั้นๆ เช่น บริการข่าวสารทันสมัย บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการความรู้สู่ชุมชน การจัดการบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ การให้บริการแก่โรงเรียนในชุมชน การจัดนิทรรศการ การเล่านิทาน การแสดงหุ่น เป็นต้น ซึ่งบางที่อาจเรียกบริการนี้ว่า “กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน” แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ

2.1. กิจกรรมหลัก ได้แก่ กิจกรรมที่จัดขึ้นในห้องสมุดประชาชนทั่วไป ตามปกติ จัดขึ้นเป็นประจำเพื่อส่งเสริมการอ่าน ได้แก่ การแนะนำการอ่าน การเล่าเรื่องหนังสือ

การเล่านิทาน การอภิปราย การโต้ว่าที่ การสาธิตเพื่อการอ่าน การประกวดยอดนักอ่านหรือกิจกรรมยอดนักอ่าน

2.2 กิจกรรมพิเศษ ได้แก่ การจัดชมรมตามความสนใจของกลุ่มผู้ใช้ การจัดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ กิจกรรมเพื่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด กิจกรรมสำหรับบริการพิเศษ เช่น การเล่านิทานให้กับผู้พิการทางสายตา เป็นต้น

แนวปฏิบัติการจัดห้องสมุดสำหรับผู้สูงอายุ

สมาคมห้องสมุดอเมริกัน (2008: 209-212) ได้เขียนแนวปฏิบัติเกี่ยวกับบริการห้องสมุดและบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ (Guidelines for library and information service to older adults) โดยในแนวปฏิบัตินี้ กำหนดให้ผู้สูงอายุ คือผู้ที่มีอายุอย่างน้อย 55 ปี มีวัตถุประสงค์ในการจัดทำเพื่อสะท้อนให้เห็นหลักการพื้นฐานในการให้บริการของห้องสมุดต่อผู้สูงอายุ ซึ่งต้องตระหนักถึงความหลากหลายและอุปสรรคต่างๆ ในการวางแผนจัดทรัพยากร กิจกรรมและบริการสำหรับประชากรผู้สูงอายุ ประกอบด้วยปฏิบัติดังนี้

1. รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผูสูงอายุ เพื่อใช้ในการวางแผนการดำเนินงาน และการจัดทำงบประมาณ

1.1. สำรวจข้อมูลเกี่ยวกับผู้สูงอายุและผู้จัดเตรียมบริการสำหรับผู้สูงอายุในชุมชน ประกอบด้วย ข้อมูลที่เป็นตัวเลขและคุณลักษณะทางประชากร เช่น ที่อยู่อาศัย ภูมิหลังทางการศึกษา เศรษฐสังคมและเชื้อชาติ องค์กรทางศาสนา หน่วยงานที่ให้บริการผู้สูงอายุและสื่อท้องถิ่นที่มีเป้าหมายในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุในชุมชน

1.2. เสริมการสำรวจข้อมูลด้วยการสนทนากลุ่มและการศึกษาผู้สูงอายุในชุมชน เพื่อกำหนดความต้องการและความสนใจของผู้สูงอายุ และประเมินการบริการทรัพยากรสารสนเทศและโปรแกรมต่างๆ ที่สร้างขึ้นว่ามีความเหมาะสมและตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุหรือไม่

1.3. รวบรวมข้อมูลตามความต้องการเฉพาะและความหลากหลายของผู้สูงอายุ เช่น ภาษา วัฒนธรรม การศึกษา รายได้ ทักษะและการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต การแสดงออกทางเพศ และอายุ เป็นต้น

1.4. ใช้ข้อมูลจากการสำรวจข้างต้นร่วมกับความต้องการข้อมูลพื้นฐานของผู้สูงอายุในการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น สุขภาพ การดูแลสุขภาพ ความปลอดภัยทางสังคม การวางแผนทางการเงิน การอยู่อาศัย การใช้ชีวิตโดยลำพัง กฎหมายผู้สูงอายุ การดูแลผู้สูงอายุ การเรียนรู้ตลอดชีวิต (การรู้หนังสือของผู้ใหญ่และทักษะคอมพิวเตอร์) บริการชุมชน การเป็นพลเมืองและการเป็นอาสาสมัคร ทรัพยากรสารสนเทศ โปรแกรมและบริการข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่สะท้อนความสนใจและความต้องการที่หลากหลายของผู้สูงอายุ

1.5. ทำให้มั่นใจว่าทุกบริการที่มีผู้สูงอายุเป็นกลุ่มเป้าหมายเป็นเรื่องสำคัญ และมีความต่อเนื่องในการดำเนินงานและการงบประมาณของห้องสมุด เพิ่มเงินทุนในการจัดหา

ทรัพยากร อุปกรณ์หรือซอฟต์แวร์ที่ใช้อำนวยความสะดวก ให้เวลากับเจ้าหน้าที่ในการบริการผู้สูงอายุ และชุมชน หาทุนพิเศษหรือทุนจากภายนอกเพื่อใช้สนับสนุนโครงการนาร่องหรือโปรแกรมทดลอง โดยพิจารณาว่าโครงการจะสามารถผสานเข้าไปอยู่ในงบประมาณและบริการต่างๆ ของห้องสมุดได้อย่างไร

1.6. ให้ผู้สูงอายุมีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดแผนงานของห้องสมุดโดยการจัดตั้งกรรมการที่ปรึกษา ซึ่งคณะกรรมการชุดนี้จะต้องมีผู้สูงอายุที่เป็นผู้ใช้ห้องสมุดเป็นประจำ อาสาสมัครประจำห้องสมุด เจ้าหน้าที่ สมาชิกผู้บริหารหรือสมาชิกของกลุ่มเพื่อนห้องสมุด และผู้นำองค์กรของผู้สูงอายุและองค์กรในชุมชนอื่นๆ

2. ทำให้มั่นใจว่าความต้องการพิเศษและความสนใจของผู้สูงอายุในชุมชนสะท้อนให้เห็นได้จากทรัพยากรสารสนเทศ กิจกรรมและบริการของห้องสมุด

2.1 แต่งตั้งบรรณารักษ์ให้เป็นผู้ประสานบริการสำหรับผู้สูงอายุและมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด ให้กับผู้สูงอายุด้วยใจบริการ

2.2 พิจารณาว่าห้องสมุดต้องดำเนินการอย่างไรให้เกิดความเด่นชัดมากขึ้น รู้สึกยินดีต้อนรับมากขึ้นและมีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้ใช้ที่เป็นผู้สูงอายุมากขึ้น

2.3 ประชาสัมพันธ์บริการห้องสมุดและเว็บไซต์ห้องสมุดในหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น นิตยสาร วิทยุหรือรายการโทรทัศน์ที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้สูงอายุและในศูนย์ผู้สูงอายุ รายการโภชนาการและบ้านที่อยู่อาศัย

2.4 แจ้งให้องค์กรที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุได้ทราบถึงบริการต่างๆของห้องสมุดอย่างเป็นประจำ

2.5 ประสานงานอย่างต่อเนื่องกับหน่วยงานที่ให้บริการผู้สูงอายุ (โดยเฉพาะศูนย์ผู้สูงอายุที่จ้างผู้ประสานงานกิจกรรม) เพื่อสำรวจการจัดโปรแกรมแบบร่วมมือ รับสมัครอาสาสมัครหรือเพื่อนห้องสมุด และแสวงหาข้อเสนอแนะสำหรับโปรแกรมและบริการต่างๆที่สนับสนุนการใช้ห้องสมุด

2.6 ทำงานกับตัวแทนห้องสมุดของรัฐ ที่อาจจัดเตรียมการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร ตลอดจนทรัพยากรสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ

3. สร้างทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดและสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่มีความปลอดภัย สะดวกสบาย และเชิญชวนให้ผู้สูงอายุเข้ามาใช้

3.1 ประเมินความสามารถในการเข้าถึงห้องสมุดของผู้สูงอายุทั้งด้านกายภาพ การมองเห็น การได้ยิน การอ่าน และความพิการด้านอื่นๆให้สอดคล้องกับแนวทางการสร้างอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้พิการสามารถเข้าถึงได้

3.2 จัดเตรียมรถเข็นคนพิการอย่างน้อย 1 คัน ไว้ให้บริการภายในห้องสมุด

3.3 อำนวยความสะดวกผู้ให้บริการที่มีปัญหาในการยื่นงานๆด้วยการจัดวางเก้าอี้หรือเก้าอี้เล็กๆ ไว้ใกล้ๆ โต๊ะบริการสารสนเทศ จุดยืมทรัพยากรสารสนเทศ จุดบริการคอมพิวเตอร์ และพื้นที่อื่นๆ ถ้าเป็นไปได้ให้สร้างพื้นที่สำหรับผู้สูงอายุ โดยใช้เก้าอี้วางติดกับหนังสือหรือนิตยสารสำหรับผู้สูงอายุสนใจ

3.4 พิจารณาจัดวางทรัพยากรสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุใช้บ่อยไว้ในชั้นที่เข้าถึงได้ง่าย

3.5 จัดวางหนังสือปกอ่อน มีป้ายชั้นที่ชัดเจนและมีพื้นที่ที่ดี ในพื้นที่ห้องสมุดที่มีแสงที่ดี เอื้อกับผู้สูงอายุด้วยการจัดหาหนังสือปกอ่อนที่ไม่หนักและไม่ยุ่งยากในการใช้เหมือนหนังสือปกแข็ง

3.6 ทำให้แน่ใจว่ามีพื้นที่ระหว่างชั้นสามารถให้รถเข็นคนพิการเข้าไปได้

3.7 ทำให้มั่นใจว่าป้ายมีความชัดเจน มีป้ายอักษรเบล (ติดในที่ที่เหมาะสม) และสามารถอ่านได้ทุกคน รวมถึงผู้ใช้ที่นั่งรถเข็นคนพิการ แผ่นพับของห้องสมุด ต้องมีตัวอักษรขนาดใหญ่ไม่น้อยกว่า 14 พอยต์

3.8 จัดหาจุดบริการคอมพิวเตอร์ที่มีป้ายบอกเด่นชัด ติดตั้งโปรแกรมการพิมพ์ขนาดใหญ่สำหรับผู้สูงอายุที่มีปัญหาการมองเห็น ถ้าต้องการให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ควรจัดหาเทคโนโลยีช่วยการทำงาน เช่น เครื่องอ่านที่ช่วยอ่านหนังสือออกเสียงให้ผู้อ่านที่ตาบอด เครื่องสังเคราะห์เสียงหรือโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการขยายภาพและอุปกรณ์อื่นๆ

3.9 จัดหาโทรศัพท์ที่แสดงเป็นตัวอักษรไว้ใช้งาน คำบรรยายได้ภาพในวิดิทัศน์ และระบบที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการฟังของผู้สูงอายุที่มีปัญหาทางการได้ยิน

3.10 จัดหาหนังสือและวารสารที่มีขนาดใหญ่ไว้ให้บริการ

4. จัดห้องสมุดให้มีจุดบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ

4.1 ร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในท้องถิ่น โปรแกรมโภชนาการผู้สูงอายุ โปรแกรมอาสาสมัครผู้สูงอายุ และอื่นๆ ในเครือข่ายผู้จัดเตรียมบริการผู้สูงอายุ โดยประชาสัมพันธ์บริการและจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์และข้อมูลอื่นๆ เพื่อให้เข้าถึงได้ ห้องสมุดสามารถจัดบริการเพิ่มคุณค่าด้วยการจัดระบบและรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับภาครัฐและโปรแกรมและบริการชุมชนที่ให้บริการแก่ผู้สูงอายุ

4.2 พัฒนาหรือขยายเว็บไซต์ห้องสมุดให้สามารถเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ หน่วยงานของรัฐและหน่วยงานที่ให้บริการผู้สูงอายุ หนังสือพิมพ์และเว็บไซต์อื่นๆที่เน้นเรื่องผู้สูงอายุ

4.3 ทำให้มั่นใจว่าทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดครอบคลุมทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการแก่ผู้ดูแลผู้สูงอายุ เด็กหรือสมาชิกในครอบครัว และผู้ที่ทำงานในชุมชน

5. กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้สูงอายุในโปรแกรมห้องสมุด

5.1 จัดสรรงบประมาณให้เพียงพอสำหรับกิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่างๆ ในงบดำเนินการของห้องสมุด และแสวงหางบประมาณเพิ่มเติมจากหุ้นส่วนต่างๆ ที่สนใจการบริการผู้สูงอายุ

5.2 วางแผนกิจกรรมในแต่ละปีโดยเฉพาะที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้สูงอายุและเพิ่มพูนความสามารถของผู้สูงอายุเพื่อให้มีความอิสระและเป็นผู้ใช้ห้องสมุดที่มีทักษะ การเผยแพร่กิจกรรมให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้นในประชากรผู้สูงอายุ

5.3 เลือกหัวข้อกิจกรรมที่ผู้สูงอายุสนใจเป็นพิเศษด้วยการสำรวจผู้ใช้บริการสัมภาษณ์กลุ่มหรือจากสถิติการยืมของผู้สูงอายุ

5.4 วางแผนกิจกรรมสำหรับแต่ละกลุ่มอายุของผู้สูงอายุ โดยตระหนักถึงความสนใจและความต้องการสารสนเทศเป็นสำคัญ

5.5 มีกิจกรรมของคนต่างรุ่นและการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนโครงการของคนต่างรุ่นโดยบุคคลต่างๆ ในชุมชน พิจารณาความร่วมมือกับโรงเรียนในท้องถิ่น การอำนวยความสะดวกในการดูแลหรือองค์กรต่างๆ ในชุมชน

5.6 แสวงหาความร่วมมือกับหุ้นส่วนอื่นๆ เช่น ชุมชนและศูนย์ผู้สูงอายุ ตัวแทนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุและชุมชนต่างๆ และสถาบันการศึกษาที่จัดโปรแกรมการศึกษาต่อเนื่องให้กับผู้สูงอายุ ในความร่วมมือที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนและนำเสนอโปรแกรมต่างๆ ความช่วยเหลือในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมหรือจัดแสดงหนังสือและรายการหนังสือที่เชื่อมโยงกับกิจกรรมห้องสมุด

5.7 พิจารณาจัดหลักสูตรคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตโดยเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุ โดยจัดการเรียนการสอนอย่างช้าๆ ให้ความสำคัญในการพัฒนาทักษะการใช้เมาส์ และดูแลผู้ที่มีปัญหาทางการมองเห็น ทางกายภาพหรือทางการได้ยิน ถ้าเป็นไปได้ควรจัดให้มีการสอนเป็นรายบุคคลโดยเพื่อนหรือบุคคลอื่น

5.8 สำรวจโอกาสที่จะจัดเตรียมบริการห้องสมุดและโปรแกรมต่างๆ สำหรับผู้สูงอายุภายนอกห้องสมุด เช่น ศูนย์ผู้สูงอายุหรือศูนย์ชุมชน และบ้านพักคนชรา จัดให้มีการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในพื้นที่นั้นด้วย

5.9 ใช้นิติบรรณการห้องสมุดในการต่อต้านการมีอคติหรือแบบแผนในสังคมที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ

5.10 ให้โอกาสแก่ผู้สูงอายุเป็นอาสาสมัครในห้องสมุด

5.11 สร้างโอกาสสำหรับการจัดโปรแกรมการเรียนรู้ตลอดชีวิต

6. เข้าถึงผู้สูงอายุในชุมชนที่ไม่สามารถเดินทางมาห้องสมุดได้

6.1 สำรวจความต้องการในชุมชนและพิจารณาวางแผนงบประมาณสำหรับอำนวยความสะดวกรวมถึงความต้องการที่ขยายออกไป เช่น การส่งทรัพยากรสารสนเทศของ

ห้องสมุดทางไปรษณีย์ บริการห้องสมุดบนมือถือ โดยการวิเคราะห์จำนวนประชากรในชุมชน การคาดการณ์ประชากรและแนวโน้มของที่อยู่อาศัย เพื่อวางแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.2 ให้บริการห้องสมุดเพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิต ที่อยู่อาศัย ที่เป็นทางเลือก ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ สโมสรอาหาร ศูนย์ผู้สูงอายุชุมชนและที่พักผู้สูงอายุ รวมถึง การให้ความสะดวกแก่ผู้สูงอายุในการหาที่พักส่วนตัวหรือคนที่ไม่สามารถนำทรัพยากรห้องสมุดกลับบ้านได้

6.3 ประชาสัมพันธ์บริการของห้องสมุดผ่านสื่อท้องถิ่น หน่วยงานสาธารณสุข และหน่วยงานอื่นๆ ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ

6.4 นำนวัตกรรมมาใช้ในการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด โดยการจัดบุคคล อาสาสมัคร หน่วยงานและพันธมิตรของห้องสมุด เพื่อขยายบริการไปยังคนตาบอด และผู้พิการ

7. ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดเพื่อให้บริการผู้สูงอายุด้วยความสุภาพ และให้ความเคารพ

7.1 จัดอบรมเจ้าหน้าที่ห้องสมุดทุกระดับให้มีความตระหนักต่อความ ยากลำบากของผู้สูงอายุที่จะมาใช้ห้องสมุดและจะอย่างไรให้ห้องสมุดเป็นที่ต้อนรับและอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้สูงอายุ

7.2 อบรมเจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้มีการรับรู้และต่อต้านการมีอคติหรือแบบแผน ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ

7.3 ทำให้แน่ใจว่าเจ้าหน้าที่ห้องสมุดทุกคนมีความตระหนักในการให้บริการ พิเศษโดยเฉพาะเรื่องสำหรับผู้สูงอายุสนใจ เช่น บริการจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศถึงบ้าน บริการจัดหา หนังสือเสียง บริการหยิบหนังสือจากชั้น อุปกรณ์ช่วยอ่าน หรือการงดเก็บค่าปรับ เป็นต้น

7.4 ส่งเสริมการจ้างงานผู้สูงอายุที่มาเป็นผู้เชี่ยวชาญและคอยช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด

ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร

ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานครเป็นแหล่งเรียนรู้ของชาวกรุงเทพมหานคร พัฒนามาจากห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร โดยปรับปรุงรูปแบบของห้องสมุดใหม่ ปรับปรุง ทัศนียภาพทั้งภายนอกและภายในอาคาร ให้มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ มีการนำเทคโนโลยี สารสนเทศเข้ามาใช้ในงานบริการของห้องสมุด เพื่อมุ่งเน้นการเรียนรู้และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วย ตนเอง ก่อตั้งและดำเนินงานโดยกรุงเทพมหานคร และอยู่ในความรับผิดชอบของ สำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว

ประวัติของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร

ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานครนั้น อรุณวรรณ พิมพ์พัฒน์โยธิน (2553: 61) ซึ่งเป็นหัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน กองนันทนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร ได้อธิบายว่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้เป็นห้องสมุดภาพลักษณ์ใหม่เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตของคนทุกวัย มีเทคโนโลยีการเรียนรู้สมัยใหม่ที่ครบวงจร สะดวกรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความรู้และข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ ในบรรยากาศที่ผ่อนคลาย สภาพแวดล้อมสดชื่น สวยงาม สร้างแรงจูงใจ โดยออกแบบภายในและภายนอกอาคารที่เหมาะสม สวยงาม บริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ มีระบบโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบอินเทอร์เน็ต บริการยืม-คืนด้วยระบบบาร์โค้ด บริการแบบ One Stop Service บริการการชมภาพยนตร์และการฟังเพลง มีห้องทำการบ้าน (Homework Center) และมุมบริการเครื่องดื่ม พร้อมด้วยกิจกรรมส่งเสริมการอ่านที่หลากหลายอย่างต่อเนื่อง ให้ทุกคนมีส่วนร่วมและเรียนรู้แบบ Discovery Learning Center เพื่อให้ห้องสมุดเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต สังคมและชุมชน และทำให้คนทุกวัยที่มาใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร สามารถนำความรู้ไปพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น

ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร ได้พัฒนามาจากห้องสมุดประชาชน กรุงเทพมหานครเดิม ซึ่งได้ก่อตั้งครั้งแรกเมื่อพ.ศ.2499 โดยสังกัดแผนกการศึกษา กองกลาง กรุงเทพมหานคร ต่อมาในปี พ.ศ. 2501 ได้จัดตั้งแผนกห้องสมุดประชาชน สังกัดกองกลาง กรุงเทพมหานคร และได้ย้ายมาสังกัดกองการศึกษา เมื่อพ.ศ.2504 ซึ่งต้องย้ายสังกัดอีกครั้งเมื่อพ.ศ.2510 โดยสังกัดฝ่ายการศึกษาและสวัสดิการสังคม กองสวัสดิการสังคม ในปีพ.ศ. 2516 ได้ย้ายมาอยู่ที่ฝ่ายการศึกษาและบริการชุมชน สังกัดกองการบริการชุมชนและเยาวชน และได้รับการยกฐานะเป็นงานในปีพ.ศ.2517 เรียกว่า “งานห้องสมุดประชาชน” สังกัดกองนันทนาการ สำนักสวัสดิการสังคม ในปีพ.ศ.2532 ยกฐานะเป็นฝ่าย โดยใช้ชื่อว่า “ฝ่ายห้องสมุดประชาชน” ซึ่งยกฐานะและย้ายสังกัดอีกครั้งในปีพ.ศ.2548 เป็นกลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน สังกัดกองนันทนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว และจากนโยบายการกระจายอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และตามมติสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร (ก.ก.) ครั้งที่ 1/2549 มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารใหม่ ทำให้ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครต้องย้ายไปสังกัดสำนักงานเขต ทำให้เหลือห้องสมุดที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยวในขณะนั้นเพียง 5 แห่ง ต่อมานายอภิรักษ์ โกษะโยธิน ดำรงตำแหน่งผู้ว่าราชการจังหวัดกรุงเทพมหานครในขณะนั้น ได้มีแนวคิดในการพัฒนาห้องสมุดประชาชนที่เด่นชัดเพื่อสนับสนุนให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองแห่งการอ่าน (World Book Capital) จึงได้กำหนดเป็นนโยบายหลัก 3 ประการ คือ 1) พัฒนาห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครให้เป็นห้องสมุดมิติใหม่สำหรับเด็ก เยาวชน และประชาชน 2) สนับสนุนให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองแห่งการอ่าน เพื่อให้ประชาชนรักการอ่าน และเรียนรู้อย่างมีความสุขภายในห้องสมุด และ 3) เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้

ของคนทุกวัย มีเทคโนโลยีการเรียนรู้สมัยใหม่ให้ทุกคนทุกวัยได้พัฒนาตนเองและได้มีการสนับสนุนด้านงบประมาณในการพัฒนาห้องสมุดและจัดสร้างห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้แห่งใหม่เพิ่มขึ้น

กรุงเทพมหานครได้ให้การสนับสนุนด้านงบประมาณในการพัฒนาห้องสมุดรูปแบบเดิมให้เป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร โดยการปรับปรุงภูมิทัศน์และพัฒนารูปแบบการก่อสร้างอาคารในภาพลักษณ์ใหม่และเน้นการบริการที่ทันสมัย และได้จัดสร้างห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้แห่งใหม่เพิ่มขึ้นในพื้นที่เขตที่ยังไม่มีห้องสมุด ขณะนี้มีห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้เปิดบริการกระจายตามเขตต่างๆ ของกรุงเทพมหานครอย่างสมบูรณ์จำนวน 14 แห่ง นอกจากนี้ยังมีห้องสมุดจำนวน 6 แห่ง ที่อยู่ในระหว่างการปรับปรุงให้เป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ (กรณีการ สรรพตริคุณ. 2555: 18)

ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร เป็นห้องสมุดประชาชนในมิติใหม่ของ กรุงเทพมหานคร อยู่ภายใต้การดูแลของกลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน กองนันทนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานของห้องสมุดประชาชน ให้บริการประชาชนในด้านการค้นคว้า ศึกษาหาความรู้ เผยแพร่ความรู้ จัดทำโครงการต่างๆ เกี่ยวกับห้องสมุด ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของห้องสมุดประชาชนและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยมีวิสัยทัศน์ “แหล่งเรียนรู้ทันสมัย ส่งเสริมการอ่านคนทุกวัย เพื่อสังคมไทยพัฒนา” มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานดังนี้

1. เพื่อเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ การศึกษาค้นคว้า ทั้งในระบบและนอกระบบของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลข่าวสารและความรู้ต่างๆ ที่ทันต่อเหตุการณ์และความเคลื่อนไหวในสังคมโลก ทำให้ประชาชนมีทัศนคติที่กว้างไกล ซึ่งจะเป็นพื้นฐานของความเติบโตทางด้านสติปัญญาและวัฒนธรรม
3. เพื่อเป็นศูนย์กลางในการส่งเสริมให้ประชาชนได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ เกิดกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิตด้วยการอ่านหนังสือ
4. เป็นศูนย์กลางในการส่งเสริมกิจกรรมทางการศึกษาและวัฒนธรรมของประชาชนหรือองค์กรในสังคม เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในสังคม
5. เพื่อส่งเสริมและแนะนำให้ประชาชนเข้าใจ และปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดีตามระบอบประชาธิปไตย และให้ความร่วมมือกับภาครัฐและภาคประชาชนในท้องถิ่น ในการดำเนินการตามนโยบายของรัฐในการพัฒนาประเทศ
6. เพื่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างเครือข่ายห้องสมุดทั้งในประเทศและต่างประเทศ ในการจัดการศึกษา หาความรู้ และแลกเปลี่ยนความรู้สำหรับประชาชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ
7. เพื่อเป็นศูนย์กลางการให้บริการสารสนเทศทุกประเภทที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย (ห้องสมุดประชาชนระดับประเทศ)

สภาพของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานครได้มีแนวคิดในการพัฒนาห้องสมุดให้มีภาพลักษณ์ใหม่เพื่อสนับสนุนการเป็นเมืองแห่งการอ่าน จึงได้มีแนวคิดในการปรับปรุงภูมิทัศน์และก่อสร้างอาคารใหม่ โดยกำหนดให้ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานครในมิติใหม่มีอาคารห้องสมุดเป็นอาคาร 3 ชั้น ขนาดกว้าง 23 x 13 เมตร พื้นที่ใช้สอยประมาณ 1,053 ตารางเมตร มีลานเอนกประสงค์ มีการตกแต่งภายในและภายนอกอาคารให้มีความสวยงาม ดูทันสมัย มีความสะดวกในการใช้งาน มีพื้นที่สำหรับจัดวางทรัพยากรห้องสมุด ห้องประชุม มุมกาแฟและเครื่องดื่ม และพื้นที่ลักษณะพิเศษเพื่อใช้ในการจัดกิจกรรมต่างๆ โดยจัดแบ่งพื้นที่บริเวณภายนอกอาคารห้องสมุด เพื่อใช้เป็นส่วนของการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน หรือเวทีกิจกรรมสำหรับเด็กและเยาวชน ส่วนของมุมกาแฟและเครื่องดื่มจะจัดไว้บริเวณชั้น 1 เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ และเป็นการผ่อนคลายจากการอ่านหนังสือ มีห้องหนังสือสำหรับเด็กในบริเวณชั้น 1 เป็นห้องแบบปิดเพื่อไม่ให้เกิดเสียงรบกวนบริเวณอื่นๆ และสามารถใช้เป็นห้องจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านในวันหยุดเสาร์และอาทิตย์อีกด้วย และยังได้จัดมุมสำหรับทำการบ้านที่บริเวณชั้น 2 เพื่อให้สามารถนั่งอ่านหนังสือและทำการบ้านได้โดยสะดวก โดยได้มีการจัดหนังสือวิชาการและหนังสืออ้างอิงไว้ให้บริการ ส่วนห้องฝึกอบรมจะอยู่บริเวณชั้น 3 สำหรับใช้ในการอบรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน อบรมการใช้อินเทอร์เน็ต การอบรมภาษาต่างประเทศสำหรับเยาวชน และสามารถใช้เป็นห้องค้นคว้ากลุ่มได้อีกด้วย ส่วนห้องฉายภาพยนตร์ที่อยู่ติดกันนั้น ผู้ใช้บริการสามารถชมภาพยนตร์หรือสารคดีต่างๆ ตามโปรแกรมที่ห้องสมุดได้จัดไว้หรือสามารถใช้เป็นห้องประชุมได้ ในส่วนของชั้น 3 นี้ยังได้จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต โดยมีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการอินเทอร์เน็ต เพื่อการสืบค้นข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศที่ต้องการได้ และยังให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย เพื่อให้ผู้ใช้บริการที่นำคอมพิวเตอร์ส่วนตัวเข้ามาใช้งาน สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตภายในห้องสมุดได้

การจัดบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร

ห้องสมุดจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ โดยจัดหมวดหมู่ตามระบบทศนิยมดิวอี้ และผู้ใช้บริการสามารถเสนอให้ห้องสมุดจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ โดยห้องสมุดจะดำเนินการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศใหม่ปีละ 3-4 ครั้ง โดยมีผู้บริหารห้องสมุดเป็นผู้ดำเนินการในการคัดเลือกและจัดซื้อทรัพยากรต่อไป นอกจากนี้ห้องสมุดยังได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการให้บริการ โดยใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติในการบริหารจัดการห้องสมุด โดยมีเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย 1 เครื่อง เพื่อใช้เป็นศูนย์กลางข้อมูลและเครื่องลูกข่ายอีก 4 เครื่องเพื่อใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรห้องสมุดและการให้บริการ และมีเครื่องพิมพ์บัตรสมาชิกที่เชื่อมต่อกับฐานข้อมูลสมาชิกของห้องสมุดเพื่อใช้ในการทำบัตรสมาชิก โดยโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติจะใช้ในการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ การจัดหมวดหมู่ทรัพยากร การรับสมัครสมาชิก การให้บริการยืม-คืนทรัพยากร การสรุปรายงานสถิติข้อมูลการใช้ทรัพยากร สถิติการสืบค้น

ข้อมูลทรัพยากรผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และระบบป้องกันการนำหนังสือออกนอกห้องสมุดโดยไม่ผ่านการยืม

ในการรับสมัครสมาชิกห้องสมุดนั้น ผู้ใช้บริการสามารถสมัครสมาชิก เพื่อสามารถใช้สิทธิในการยืมทรัพยากร การใช้อินเทอร์เน็ตและบริการอื่นๆ ที่ห้องสมุดจัดขึ้นสำหรับสมาชิก โดยผู้บริการที่ต้องการสมัครสมาชิก ต้องยื่นใบสมัครที่ห้องสมุดที่ประสงค์เป็นสมาชิก พร้อมด้วยหลักฐานดังต่อไปนี้

1. บัตรประจำตัวประชาชน บัตรประจำตัวข้าราชการ บัตรประจำตัวนักศึกษาหรือหนังสือรับรองจากสถานศึกษา

2. สำเนาทะเบียนบ้านที่มีการเซ็นรับรองถูกต้อง

3. ค่าสมาชิก อายุไม่เกิน 15 ปี คนละ 5 บาทต่อปี และอายุเกิน 15 ปี คนละ 10 บาทต่อปี

4. ค่าประกันหนังสือ ห้องสมุดจะคืนเงินค่าประกันหนังสือเมื่อลาออกจากการเป็นสมาชิก โดยสมาชิกที่อายุไม่เกิน 15 ปี มีประกันหนังสือคนละ 20 บาท และสมาชิกที่อายุเกิน 15 ปี มีประกันหนังสือคนละ 40 บาท

ในส่วนของการให้บริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานครนั้น อรุณวรรณ พิมพ์พัฒนโยธิน (2553: 63-66) อธิบายว่ามีการจัดบริการและกิจกรรมดังนี้

1. บริการ ได้แก่ บริการการอ่าน บริการรับสมัครสมาชิก บริการยืม-คืนหนังสือ สำหรับสมาชิกห้องสมุดเท่านั้น โดยมีสิทธิในการยืมได้ครั้งละ 2 เล่ม ระยะเวลายืม 7 วัน บริการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เป็นบริการที่จัดขึ้นสำหรับผู้ที่เป็นสมาชิกของห้องสมุด บริการอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย บริการห้องทำการบ้าน บริการห้องสำหรับเด็ก บริการห้องภาพยนตร์ โดยห้องสมุดจะจัดตารางการฉายภาพยนตร์และสารคดีต่างๆ ที่น่าสนใจในวันเสาร์และอาทิตย์ และบริการมุมอาหารว่างและเครื่องดื่ม

2. กิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ห้องสมุดจะจัดกิจกรรมที่หลากหลาย และต่อเนื่องให้ผู้บริการมีส่วนร่วมและได้เรียนรู้ โดยมุ่งเน้นในการพัฒนาความรู้และการคิด กิจกรรมพื้นฐาน ซึ่งมีการจัดนิทรรศการ การจัดประกวดต่างๆ เช่น ประกวดวาดภาพ ประกวดเล่านิทาน การตอบปัญหาความรู้ความสามารถทั่วไป เกมส่งเสริมความรู้และเกมเพื่อนันทนาการ โดยจะจัดกิจกรรมเฉพาะวันเสาร์-อาทิตย์ กิจกรรมอบรมความรู้พื้นฐานด้านไอที ภาษาต่างประเทศ อบรมธรรมะ โดยจะจัดเป็นรุ่นเน้นการนำไปใช้ในชีวิตรประจำวัน กิจกรรมทัศนศึกษา จะจัดปีละ 1 ครั้ง ช่วงปิดภาคฤดูร้อน กิจกรรมค่ายครอบครัวรักการอ่าน เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความรักในครอบครัว จะจัดปีละ 1 ครั้ง ช่วงปิดภาคฤดูร้อน กิจกรรม BMA Book & Library Fair เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร กิจกรรม “กรุงเทพฯ เมืองแห่งการอ่าน” เป็นกิจกรรมส่งเสริมการอ่านโดยเน้นกิจกรรมรูปแบบใหม่ มีความหลากหลายและดึงดูดความสนใจของประชาชน ให้ตระหนักถึงคุณค่าของการอ่านที่มีต่อการดำเนินชีวิต และส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการอ่านของคนกรุงเทพฯ และกิจกรรม Road Show เป็นกิจกรรมประชาสัมพันธ์

ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้แต่ละแห่ง โดยเน้นกับองค์กร หน่วยงาน สถาบันการศึกษา และชุมชนในพื้นที่ที่ห้องสมุดแต่ละแห่งตั้งอยู่

ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี

ประวัติความเป็นมา

ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี เป็นห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร ก่อสร้างในปีพุทธศักราช 2498 และเปิดดำเนินการเป็นครั้งแรกเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2499 โดยมีลักษณะอาคารเป็นโครงสร้างเหล็กชั้นเดียว ขนาดพื้นที่ 499 ตารางเมตร ตั้งอยู่ในพื้นที่บริเวณด้านหลังพระบรมราชานุสาวรีย์พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ต่อมาในปีพุทธศักราช 2534 ได้ปรับปรุงห้องสมุด โดยสร้างอาคารใหม่เพิ่มเติมให้เป็นรูปตัวที (T) มีชั้นใต้ดิน ขนาดพื้นที่ 168 ตารางเมตร (กรุงเทพมหานคร. ม.ป.ป.: แผ่นพับ)

ในปีพุทธศักราช 2549 กรุงเทพมหานคร มีนโยบายพัฒนาห้องสมุดประชาชน กรุงเทพมหานคร ให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพในการให้บริการมากยิ่งขึ้น ในนามของ “ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ (Discovery Learning Library)” โดยออกแบบและตกแต่งภายในให้มีความทันสมัย สวยงาม เป็นแหล่งเรียนรู้ตามอัธยาศัยและการเรียนรู้ตลอดชีวิตของคนทุกวัย ส่งเสริมให้มีบริการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ บริการ Hi-Speed Internet / Wireless Lan เป็นห้องสมุดที่มีบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ ตลอดจนจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านที่หลากหลายอย่างต่อเนื่อง เป็นห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานครแห่งแรกที่ก้าวเข้าสู่ห้องสมุดภาพลักษณ์ใหม่

วัตถุประสงค์ของห้องสมุด

1. เพื่อเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ การศึกษาค้นคว้าทั้งในและนอกระบบของคนทุกเพศ ทุกวัย
2. เพื่อเป็นศูนย์กลางการให้บริการสารสนเทศทุกประเภท
3. เพื่อส่งเสริมให้เด็ก เยาวชน และประชาชนได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ เกิดกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต
4. เพื่อส่งเสริมกิจกรรมทางการศึกษาและวัฒนธรรม เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของเด็ก เยาวชน และประชาชน
5. เพื่อส่งเสริมและแนะนำให้ประชาชนเข้าใจและปฏิบัติตามเป็นพลเมืองดีตามระบอบประชาธิปไตย

การจัดบริการของห้องสมุด ห้องสมุดจัดพื้นที่บริการ แบ่งออกเป็น 4 โซน ดังนี้ (ภรณ์ยา ปรางทอง. 2555: 37-38).

1. โซนเคาน์เตอร์ ให้บริการยืม-คืนหนังสือ สมัครงานสมาชิกใหม่ด้วยระบบอัตโนมัติ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบออนไลน์ บริการรับฝากของ บริการยืม-สื่อดิจิทัล ซึ่งสามารถเปิดดูได้เฉพาะภายในห้องสมุดเท่านั้น นอกจากนี้ยังมีส่วนบริการเครื่องดื่มโดยได้รับความร่วมมือจากร้านดอยคำ (โครงการหลวงพระบรมราชานุเคราะห์)

ชาวเขา) มาจำหน่ายสินค้าให้กับผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดซึ่งจะอนุญาตให้รับประทานได้เฉพาะในบริเวณเคาน์เตอร์ของร้านดอยคำเท่านั้น

2. โซนสีม่วง บริการมุมแนะนำหนังสือใหม่ หนังสือที่น่าสนใจ ด้านสุขภาพ การท่องเที่ยว อาหารและเครื่องดื่ม หนังสืออ้างอิงภาษาอังกฤษและภาษาไทย รวมทั้งหนังสือ วิชาการห้องหนังสือพระราชนิพนธ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี และหนังสือหายาก

3. โซนสีเขียว บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและสารบันเทิง ดังนี้

3.1 มุมอมตะนวนิยาย เป็นนวนิยายที่ได้รับการยอมรับและผู้ใช้ให้ความสนใจติดตามอ่านตลอดมา เช่น เพชรพระอุมา สามเกลอ สีแผ่นดิน เป็นต้น

3.2 มุมนวนิยายจีน เรื่องสั้น เรื่องแปล หนังสือที่ได้รับรางวัล ประวัติบุคคลสำคัญ และสิ่งพิมพ์รัฐบาล

3.3 มุมเตรียมสอบ มุมการตกแต่งบ้านและสวน และมุมราชกิจจานุเบกษา

3.4 มุมเทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์

3.5 มุมนวนิยายไทยจากนักเขียนที่หลากหลาย

3.6 มุมวารสารและนิตยสารกว่า 30 รายการ โดยแบ่งเป็นหมวดต่างๆ เช่น การท่องเที่ยว การเมือง ศาสนา กีฬา เกษตรกรรม แฟชั่น สุขภาพ เป็นต้น

3.7 มุมหนังสือพิมพ์ภาษาไทย ภาษาอังกฤษและภาษาจีน

3.8 มุมบริการเครื่องคอมพิวเตอร์

4. โซนสีชมพู เป็นการให้บริการหนังสือสำหรับเด็กและเยาวชนที่เข้ามาใช้มุมเด็ก ซึ่งรวบรวมหนังสือและสื่อการเรียนรู้สำหรับเด็กและเยาวชนทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ หนังสือสำหรับเด็กเริ่มหัดอ่าน บรรยายภาพภายในมุมเด็กจะมีอุปกรณ์และของเล่นสำหรับเด็กหลากหลายรูปแบบที่จะทำให้เด็กได้เพลิดเพลินกับการเรียนรู้และเป็นการปลูกฝังให้เด็กรักการอ่าน

กิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ ห้องสมุดได้จัดกิจกรรมต่างๆ ที่นอกเหนือจากบริการพื้นฐานที่ทางห้องสมุดให้บริการ โดยแบ่งออกเป็น 2 กิจกรรมหลัก คือ

กิจกรรมพื้นฐาน ได้แก่ จัดนิทรรศการ อบรมความรู้คอมพิวเตอร์ อบรมภาษาต่างประเทศ ศิลปะกับห้องสมุด ประกวดวาดภาพ เรียงความ เล่านิทาน หนังสือทำมือ ตอบปัญหาความรู้ทั่วไป เกมพัฒนาชาวปัญญา ฯลฯ

กิจกรรมพิเศษ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่จัดให้สำหรับผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกห้องสมุดเท่านั้น ได้แก่ การทัศนศึกษา : เปิดหนังสือสู่โลกการเรียนรู้ การจัดค่ายพักแรม ค่ายเยาวชนรักการอ่าน และค่ายครอบครัวรักการอ่าน

สถิติผู้เข้าใช้บริการของห้องสมุด

ในการเก็บสถิติการเข้าใช้บริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร ห้องสมุดจัดเก็บสถิติการเข้าใช้บริการโดยให้ผู้เข้าใช้บริการเขียนชื่อและอายุลงในสมุดเก็บสถิติผู้เข้าใช้บริการ และเมื่อครบปีงบประมาณ ห้องสมุดจะจัดทำสถิติผู้เข้าใช้บริการเป็นรายเดือนโดยไม่ได้แยกประเภทหรืออายุของผู้เข้าใช้บริการ โดยส่งให้หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชนเพื่อจัดทำเป็นรายงานประจำปีของกรุงเทพฯ ต่อไป สำหรับห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินีมีการบันทึกสถิติผู้เข้าใช้บริการโดยใช้ประตูอัตโนมัตินับจำนวนผู้เข้าใช้บริการในแต่ละวัน ซึ่งมีผู้เข้าใช้บริการโดยเฉลี่ยเดือนละประมาณ 20,000 คน ดังรายละเอียดในตาราง 1

ตาราง 1 ข้อมูลผู้เข้าใช้บริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินีประจำปีงบประมาณ 2554 – 2555

เดือน	ปีงบประมาณ	
	2554	2555
ตุลาคม	24,509	24,288
พฤศจิกายน	24,365	24,584
ธันวาคม	20,247	24,217
มกราคม	20,457	24,513
กุมภาพันธ์	20,133	23,675
มีนาคม	22,635	24,727
เมษายน	22,117	24,962
พฤษภาคม	22,397	25,126
มิถุนายน	22,447	25,981
กรกฎาคม	21,367	23,150
สิงหาคม	21,125	23,056
กันยายน	13,804	24,004
รวม	255,603	292,283

ที่ตั้งและเวลาทำการ

ห้องสมุดตั้งอยู่ในสวนลุมพินี ด้านหลังพระบรมรูปอนุสาวรีย์ รัชกาลที่ 6 ถนนราชดำริ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร (ภาพประกอบ 2-3) เปิดบริการวันอังคารถึงวันอาทิตย์ วันอังคาร – วันเสาร์ เปิดบริการเวลา 08.30 น. ปิดบริการเวลา 20.00 น. วันอาทิตย์ เปิดบริการเวลา 09.00 น. ปิดบริการเวลา 17.00 น. ห้องสมุดจะปิดบริการทุกวันจันทร์และวันหยุดนักขัตฤกษ์



ภาพประกอบ 2 แผนที่ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี

ที่มา: กรุงเทพมหานคร. (ม.ป.ป.). ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี. (แผ่นพับ).

กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.



ภาพประกอบ 3 ภาพอาคารและมุมบริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในต่างประเทศ

เบคเคอร์ (Becker. 2004: 387- 406) ศึกษาการใช้งานของเว็บไซต์สำหรับผู้สูงอายุที่ใช้ในการค้นหาข้อมูลสุขภาพออนไลน์ ผลการศึกษาพบว่า เว็บไซต์ที่ให้บริการและเป็นแหล่งข้อมูลสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุเข้าถึงได้อาจยังไม่สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้งานได้ทันที อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้งานที่เป็นผู้สูงอายุทั่วไปและผู้มีการศึกษาน้อยมักจะพบอุปสรรคในการเข้าใช้เว็บไซต์ซึ่งสถาบันแห่งชาติได้กำหนดแนวทางการจัดทำเว็บไซต์สำหรับผู้สูงอายุ โดยได้นำแนวทางดังกล่าวมาประเมินเว็บไซต์ที่ให้บริการข้อมูลสุขภาพจำนวน 125 เว็บไซต์ ในด้านประสิทธิภาพด้านภาษา การแปลความซับซ้อนในการอ่าน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ร้อยละ 12 ของเว็บไซต์ที่ประเมินไม่สะดวกต่อการใช้งานของผู้สูงอายุ และ 1 ใน 3 ของเว็บไซต์ที่ประเมินให้ข้อมูลเป็นภาษาสเปนและหลายข้อความไม่มีข้อความแปล ผู้ใช้เว็บไซต์ต้องมีการศึกษาในระดับวิทยาลัยจึงจะสามารถเข้าใจข้อมูลสุขภาพที่ให้บริการได้

บูล็อต (Bulot. 2004: Abstract) ศึกษาการเข้าถึงสารสนเทศออนไลน์เพื่อการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ เพื่อสำรวจและอธิบายถึงวิธีการเข้าถึงสารสนเทศทางด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ คือ 1) เพื่อศึกษาในด้านประชากร ด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจของผู้สูงอายุที่ใช้และไม่ใช้อินเทอร์เน็ต 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้ รวมถึงการเข้าถึงเทคโนโลยี การเรียนรู้และใช้ประโยชน์จากข้อมูลสุขภาพ ประเภทของเว็บไซต์ที่ใช้งาน 3) เพื่อศึกษาวิธีการนำข้อมูลสุขภาพไปใช้ประโยชน์ต่อตนเอง และต่อสมาชิกในเครือข่ายสังคม โดยใช้วิธีการวิจัยแบบสองชั้น คือ ศึกษาแบบสัมภาษณ์กลุ่ม และสำรวจด้วยจดหมาย โดยการศึกษาแบบสัมภาษณ์กลุ่มจะเป็นการสำรวจหาแนวคิดเพื่อใช้ในการพัฒนาแบบสำรวจ และใช้แบบสำรวจเป็นวิธีการหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล และจะส่งไปยังผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเมืองบอสตัน ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการสำรวจจะสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาและสร้างกฎระเบียบของบริการทางสุขภาพออนไลน์สำหรับผู้สูงอายุ นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาโยบายสุขภาพของระดับท้องถิ่น ระดับเมืองและระดับชาติ และยังมีประโยชน์ต่อสาธารณสุขชุมชน ข้อมูลที่ศึกษา ได้แก่ แหล่งสารสนเทศที่ผู้สูงอายุใช้วิธีการค้นหาและนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ เพื่อกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในการพัฒนาข้อมูลสุขภาพออนไลน์ เพื่อให้เข้าใจวิธีการเข้าถึงข้อมูลสุขภาพบนอินเทอร์เน็ตและผลกระทบของการนำไปใช้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 50 ขึ้นไป และใช้อินเทอร์เน็ตในการเข้าถึงข้อมูลทางสุขภาพ จากผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลสุขภาพออนไลน์มีประโยชน์และเข้าถึงได้ง่าย ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เปลี่ยนมาใช้ข้อมูลด้านสุขภาพทางอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ซึ่งการเข้าถึงข้อมูลสุขภาพออนไลน์จะช่วยให้ผู้สูงอายุประหยัดค่าใช้จ่ายและมีสุขภาพที่ดีได้ และพบอุปสรรคในการใช้ข้อมูลด้านสุขภาพ คือ มีข้อมูลสุขภาพจำนวนมากและอาจเป็นข้อมูลที่ไม่เป็นจริง และการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เกินจริง หน่วยงานของรัฐควรเข้ามาดูแลในเรื่องนี้ด้วยการเสนอข้อมูลสุขภาพออนไลน์ให้กับประชาชนได้ใช้ข้อมูลที่ต้องการ

รีเวอร์คัมป์ (Revercomb. 2005: Abstract) ศึกษาการรู้สารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ซึ่งการรู้สารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตต้องมีความสามารถในการประเมินเนื้อหา โครงสร้าง และประเภทของข้อมูลที่ค้นได้ และมีทักษะพื้นฐานที่จำเป็นในการใช้คอมพิวเตอร์และความรู้ทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งหลักสูตรการรู้สารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตได้ถูกบรรจุอยู่ในโรงเรียนสมัยใหม่และเป็นมาตรฐานทางการศึกษา มีการสอนพื้นฐานทางเทคโนโลยี ทักษะการแสวงหาสารสนเทศและมีการพัฒนาให้มีความเชื่อมั่นต่อความสามารถในการค้นหาสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้อาวุโส สำหรับผู้ที่ไม่มีคอมพิวเตอร์ หรือไม่ได้รับการสอนวิธีการค้นหาสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตในโรงเรียน จะมีความยากลำบากในการเรียนรู้ สำหรับผู้สูงอายุที่ต้องการเรียนรู้วิธีการใช้อินเทอร์เน็ตอาจต้องเข้าเรียนหลักสูตรอินเทอร์เน็ต แต่ในการเรียนหลักสูตรนี้อาจเกิดความลำบากจาก อายุ ลักษณะทางกายภาพที่จะส่งผลต่อการใช้คอมพิวเตอร์หรือมีความต้องการพิเศษอื่นๆ ในขณะอบรม แต่ผู้สูงอายุก็อาจมีแรงจูงใจในการเรียนเพื่อสนองต่อความต้องการสารสนเทศของตนเอง คุณค่าของการรู้สารสนเทศจะช่วยสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต ในการศึกษาครั้งนี้ มีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้สูงอายุที่เข้าเรียนหลักสูตรอินเทอร์เน็ตโดยศึกษาทักษะการสอน แรงจูงใจที่ช่วยให้การสอนทักษะทางสารสนเทศดีขึ้น ซึ่งทักษะเหล่านี้มีความสอดคล้องกับแบบจำลองทักษะทางสารสนเทศ และสนับสนุนทักษะการรู้สารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต และศึกษาลักษณะทางกายภาพที่ปฏิสัมพันธ์กับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ส่งผลต่อความสามารถของผู้สูงอายุ การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสังเกต และให้ทำแบบสอบถามทั้งก่อนและหลังเรียน วิเคราะห์เอกสารและทำการสัมภาษณ์ โดยวิเคราะห์เนื้อหาด้านคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ทักษะการรู้สารสนเทศ ปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ต่อเครื่องคอมพิวเตอร์ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับอายุ และแรงจูงใจที่ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนการสอน การศึกษานี้จะทำให้แนวปฏิบัติการรู้สารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ทั้งด้านส่วนประกอบของเครื่องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและการรู้สารสนเทศที่จะช่วยให้การสอนการใช้คอมพิวเตอร์และการรู้สารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษาพบว่าสามารถพัฒนาการเรียนการสอนทางอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้ใหญ่ได้ โดยพิจารณาจากความต้องการและลักษณะเฉพาะของผู้สูงอายุเพื่อประสิทธิภาพของหลักสูตร โดยผู้สูงอายุสามารถสร้างกลยุทธ์ในการค้นหาและประเมินผลข้อมูลที่พบปัญหาในการเรียนการสอนที่มีต่อผู้สูงอายุ ได้แก่ ปัญหาทางกายภาพ และในการเรียนรู้ทักษะการใช้อินเทอร์เน็ตต้องทำบ่อยๆ เพื่อให้สามารถจดจำได้ และยังมี ความกังวลในความปลอดภัยส่วนบุคคลเมื่อต้องการซื้อสินค้าออนไลน์

ชาร์ิต และคนอื่นๆ (Sharit, et al. 2008: 387-406) ศึกษาบทบาทด้านความรู้และความสามารถในการกระบวนกรคิดของผู้สูงอายุในการค้นหาสารสนเทศจากเว็บไซต์ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้เป็นการค้นหาอิทธิพลของความรู้ โดยเฉพาะเจาะจงที่ความรู้ด้านอินเทอร์เน็ต เว็บเบราว์เซอร์และความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือการค้นหา และความสามารถในการกระบวนกรคิดของผู้สูงอายุในการค้นหาสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต โดยเน้นด้านความรู้ความเข้าใจ ความเชี่ยวชาญ เพื่อการสร้างแบบจำลองรูปแบบของเครื่องมือการค้นหาตามพฤติกรรมกรแสวงหาข้อมูล โดยศึกษาจากกลุ่มผู้สูงอายุที่แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 20 คน โดยกลุ่มแรก คือผู้สูงอายุที่มีอายุระหว่าง 60- 70 ปี กลุ่มที่สองคือ

ผู้สูงอายุที่มีอายุระหว่าง 71 – 85 ปี และศึกษาเปรียบเทียบกับกลุ่มวัยรุ่นจำนวน 10 คน ที่มีอายุระหว่าง 18 – 39 ปี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกคนมีประสบการณ์ในการค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ผลการทดลองพบว่าปัญหาในการสืบค้น มี 6 สาเหตุ ข้อมูลส่วนใหญ่ที่ค้นหาเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ ความเป็นอยู่ ซึ่งจะแตกต่างกันตามระดับความซับซ้อนของข้อมูล ผลการทดลองพบว่า ผู้สูงอายุจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตมากกว่านี้เพื่อที่จะอธิบายประสิทธิภาพของการค้นหาข้อมูล และชี้ให้เห็นว่าความรู้และความสามารถในการกระบวนกรคิดเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การค้นหาข้อมูลประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ ความสามารถในการกระบวนกรคิดมีความสำคัญในประสิทธิภาพการค้นโดยเฉพาะเมื่อมีปัญหาการค้นที่ซับซ้อน นอกจากนี้ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุทั้ง 2 กลุ่มและกลุ่มวัยรุ่นมีความซับซ้อนของปัญหาการค้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการสอนให้ผู้สูงอายุสามารถค้นหาสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตและสำหรับการออกแบบเว็บไซต์เพื่อผู้สูงอายุด้วย

ซุง (Chung. 2008: Abstract) ศึกษาการใช้ข้อมูลสุขภาพออนไลน์ของศูนย์ผู้อาวุโสประเทศเกาหลี โดยศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ การเข้าถึงและใช้ข้อมูลสุขภาพบนอินเทอร์เน็ต และอุปสรรคในการใช้งาน โดยใช้กรอบแนวคิดของ แมคคาดีและไรซ์ (McCreadie and Rice) และใช้แบบสำรวจของมูลนิธิครอบครัวไคเซอร์ (Kaiser Family Foundation) สำรวจการใช้ข้อมูลสุขภาพบนอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ โดยสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่าง 10 ศูนย์อาวุโส จาก 91 ศูนย์ในเขตชุมชนในประเทศเกาหลี พบว่า ครึ่งหนึ่งของผู้สูงอายุใช้งานอินเทอร์เน็ต และใช้ข้อมูลทางด้านสุขภาพ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับสุขภาพ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานอินเทอร์เน็ตพบว่า ผู้สูงอายुर้อยละ 90.8 ไม่มีความสนใจที่จะใช้ โดยมีผู้สูงอายुर้อยละ 75 คิดว่าเว็บซับซ้อนเกินไป ผู้สูงอายुर้อยละ 50 ไม่มีประสบการณ์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต มีผู้สูงอายुर้อยละ 10 เห็นว่ามีค่าใช้จ่ายสูง และผู้สูงอายुर้อยละ 10 เป็นผู้มีความพิการ ผลการวิจัยพบว่า สาเหตุสำคัญที่ทำให้ไม่ใช้อินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับความรู้และระดับการศึกษาที่เคยได้รับ

เคนนี่ (Kenney. 2008: Abstract) ศึกษาการใช้สารสนเทศ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยวิเคราะห์จากเรื่องเล่าในการแสวงหาข้อมูลของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนที่เป็นผู้หญิงจำนวน 12 คน อายุระหว่าง 51–72 ปี ที่อาศัยอยู่ในรัฐอาร์คันซอ (Arkansas) ซึ่งเป็นผู้ที่เข้าใช้ห้องสมุดเป็นประจำ โดยสัมภาษณ์เรื่องราวในชีวิตและประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดประชาชนของกลุ่มตัวอย่าง ศึกษาการใช้สารสนเทศเพื่อช่วยในการเรียนรู้ ความถนัดในการใช้ อารมณ์ความรู้สึกต่อการเปลี่ยนแปลงของรัฐ กลุ่มตัวอย่างใช้สารสนเทศใหม่ๆ เมื่อพวกเขาพบปะกัน มีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ที่เขามี ซึ่งเห็นได้จากการที่พวกเขาใช้สารสนเทศนั้นๆ ในการสนทนาสะท้อนเรื่องที่เกี่ยข้องอยู่ในบทสนทนา ผลการศึกษาจากการสนทนาทำให้เกิดการสร้างองค์ความรู้ใหม่ มีการเปลี่ยนแปลงของผู้เข้าร่วมและมีความเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ นอกจากนี้ การเล่าเรื่อง การแสวงหาและใช้ข้อมูลสารสนเทศโดยผู้ใหญ่ในห้องสมุดประชาชน สามารถใช้ในการอำนวยความสะดวก เปลี่ยนแปลงมุมมองและการนำข้อมูลที่ได้นำไปใช้ในการดำเนินงานห้องสมุด ผลการวิจัยสนับสนุนทฤษฎีการเรียนรู้ของเมซิโรว์ (Mezirow's Theory) ซึ่งเป็นแบบจำลองในการทำความเข้าใจ

ต่อการใช้สารสนเทศและผลของการนำสารสนเทศไปใช้ของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชน ประโยชน์จากการศึกษา มี 2 ด้าน คือ 1) ทฤษฎีของเมซีโรว์ต่อการเปลี่ยนแปลงของการเรียนรู้ช่วยให้เข้าใจวิธีการใช้สารสนเทศของผู้ใหญ่และผลจากการนำสารสนเทศไปใช้ 2) เพื่อให้บรรณารักษ์ทราบข้อมูลเกี่ยวกับวิถีชีวิตของผู้ใช้บริการ มีข้อมูลที่เป็นนามธรรมที่จะใช้ในการเปลี่ยนแปลงวิธีการเรียนรู้ของห้องสมุดต่อไป

ลินตัน (Linton. 2009: Abstract) ศึกษาความสัมพันธ์ในการใช้สารสนเทศและเทคโนโลยีการสื่อสารของผู้สูงอายุในชุมชนผู้เกษียณ เป็นการศึกษาระยะยาวโดยศึกษาการใช้สารสนเทศและเทคโนโลยีการสื่อสารของผู้สูงอายุ 30 คน ที่มีอายุระหว่าง 70 – 97 ปี อาศัยอยู่ในชุมชนผู้เกษียณ โดยศึกษาตั้งแต่ปี 1996 - 2008 เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการสังเกตและการสัมภาษณ์แบบเปิด โดยเข้าไปใช้ชีวิตอยู่ร่วมกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา และแนะนำการใช้คอมพิวเตอร์ ด้วยการใช้อีเมลและโทรศัพท์ ผู้วิจัยมีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มตัวอย่างตลอดเวลา 12 ปี จากการศึกษาระยะยาวทำให้ได้เห็นวิวัฒนาการ การกระจายตัว และการหยุดชะงักของการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ โดยมีคำถามในการวิจัย 3 ข้อหลัก คือ 1) คอมพิวเตอร์ทำหน้าที่ให้บริการอะไรในชีวิตของผู้สูงอายุ 2) การใช้คอมพิวเตอร์มีข้อจำกัดทางสังคมหรือไม่ 3) การสนับสนุนทางสังคมมีความจำเป็นต่อการเผชิญหน้ากับความท้าทายในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ ซึ่งจากคำถามแรกจะเห็นว่าคอมพิวเตอร์เป็นสัญลักษณ์ของความสามารถและสติปัญญา บางคนซื้อคอมพิวเตอร์เมื่อต้องอาศัยอยู่คนเดียวเพื่อใช้ในการอำนวยความสะดวกในชีวิตหรือการดูแลรักษาพยาบาล ในคำตอบที่ 2 เจ้าของคอมพิวเตอร์ใช้คอมพิวเตอร์ในการเข้าถึงสังคมกับสมาชิกในครอบครัวหรือเพื่อนมากขึ้น จนทำให้พวกเขามีสังคมบนอินเทอร์เน็ต และในคำตอบข้อ 3 คอมพิวเตอร์ช่วยอำนวยความสะดวกในการสนับสนุนทางสังคม และมีความสำคัญในการสร้างเครือข่ายทางสังคมซึ่งได้พัฒนามาจากผู้ใช้คอมพิวเตอร์

ปาลส์ดอทไทร์ (Pálsdóttir. 2012: 135-144) ศึกษาพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุที่ได้รับจากเครือข่าย โดยศึกษาจากการพิจารณาพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุชาวไอซ์แลนด์ที่ยังอาศัยอยู่ในบ้านของตนเอง และวิธีการสนับสนุนข้อมูลของเครือข่ายโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ 16 คน ที่มีอายุตั้งแต่ 70-90 ปี เป็นเพศหญิง 9 คน และเพศชาย 7 คน ซึ่งได้ศึกษาภูมิหลังทางการศึกษา ประสบการณ์การทำงานและที่อยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตเมืองหลวงและเขตชนบทของประเทศไอซ์แลนด์ โดยวิเคราะห์ข้อมูลตามทฤษฎีกิจกรรมและทฤษฎีความต่อเนื่องของ สเตราส์ และ คอ์บิน (Strauss and Corbin. 1998) ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุได้รับการสนับสนุนข้อมูลจากเครือข่าย ที่จะทำให้ผู้สูงอายุสามารถดูแลตนเองอยู่ภายในบ้านและสามารถทำกิจวัตรประจำวันได้ สำหรับ 4 หัวข้อหลักที่กลุ่มตัวอย่างได้รับสนับสนุนสารสนเทศได้แก่ (1) ข้อมูลการสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือของรัฐหรือเทศบาล (2) ข้อมูลสุขภาพ (3) ข้อมูลการประกันภัยและการเงิน (4) ข้อมูลเกี่ยวกับครอบครัวและเพื่อน

ปาร์ค และ ลี (Park and Lee. 2013: Abstract) ศึกษาบทบาทของสารสนเทศสำหรับบุคคลเพื่อวางแผนการเกษียณอายุ โดยการศึกษาในครั้งนี้ได้ข้อมูลเบื้องต้นจากงานวิจัยเรื่อง

พฤติกรรมการณ์หาสารสนเทศในชีวิตประจำวันของเจ้าหน้าที่รัฐบาลของประเทศเกาหลีในยุค
ศตวรรษที่ 50 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการใช้ชีวิตประจำวันของคนในยุคเบบี้บูมเมอร์ส
(Baby Boomers) เพื่อทำความเข้าใจในบริบทของการใช้สารสนเทศเพื่อเตรียมเข้าสู่การเกษียณ
และเพื่อศึกษาเกี่ยวกับสารสนเทศที่ค้นหาและพฤติกรรมการณ์หา โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 16 คน
ซึ่งมีอายุระหว่าง 50 – 56 ปี เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น
4 ด้าน คือ (1) ด้านสภาพแวดล้อมในการแสวงหาข้อมูล (2) ด้านบริบทของบุคคลที่แสวงหาข้อมูล
(3) ด้านรูปแบบของการค้นหาข้อมูล (4) ด้านความเข้าใจในการแสวงหาข้อมูลที่ไม่ต่อเนื่องกัน
ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการในการใช้วัสดุทางกายภาพ และแหล่งข้อมูลที่ได้จาก
เครือข่ายสังคมออนไลน์ของตนเอง การศึกษาพบว่าถ้าควบคุมความไม่น่าพึงพอใจหรือความไม่
สะดวกสบายของห้องสมุดได้ จะทำให้ห้องสมุดเป็นแหล่งสารสนเทศที่ปลอดภัยต่อความต้องการ
สารสนเทศของกลุ่มตัวอย่าง อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างยังคาดหวังว่าห้องสมุดจะทำหน้าที่เป็น
ศูนย์ข้อมูลที่มีประโยชน์สำหรับการดำเนินชีวิต ในการศึกษาครั้งนี้ยังพบว่า สภาพแวดล้อม บริบท
และการมีปฏิสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการณ์หาข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งการศึกษาเป็น
ประโยชน์กับผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดที่จะใช้ในการพัฒนาบริการสารสนเทศ การบริหารจัดการให้มี
ความสอดคล้องเพื่อประสิทธิภาพสำหรับกลุ่มผู้ใช้ในสังคมผู้สูงอายุ

งานวิจัยในประเทศ

คณินิจ ศีลรักษ์ (2535: บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการและการใช้สารสนเทศของ
สมาชิกขององค์กรผู้สูงอายุ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความต้องการและการใช้สารสนเทศของ
สมาชิกขององค์กรผู้สูงอายุ โดยศึกษาในด้านเนื้อหาและรูปแบบสารสนเทศ วัตถุประสงค์ในการใช้
สารสนเทศ แหล่งสารสนเทศที่ใช้ และปัญหาในการใช้สารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่าสมาชิกองค์กร
ผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ปัญหาสุขภาพ เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์
เพื่อเพิ่มพูนความรู้ เพื่อความเพลิดเพลิน และเพื่อความมั่นคงในจิตใจ ตามลำดับ โดยมีความต้องการ
และการใช้สารสนเทศเนื้อหาทางด้านสุขภาพอนามัยในระดับมาก โดยเฉพาะเรื่องการป้องกันโรค
การดูแลรักษาร่างกาย และการออกกำลังกาย และมีความต้องการในการใช้สารสนเทศด้านอื่นๆ ได้แก่
ความปลอดภัย ที่อยู่อาศัย การท่องเที่ยว ศาสนาและความเชื่อ ภูมิศาสตร์ ความรู้ทั่วไป สวัสดิการ
สังคม กฎหมาย ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และชีวประวัติ ในระดับปานกลาง ในด้านรูปแบบของ
สารสนเทศ สมาชิกขององค์กรผู้สูงอายุมีความต้องการและการใช้สารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ได้แก่
การสื่อสารระหว่างบุคคล การสาริต วัสดุตีพิมพ์ และวัสดุไม่ตีพิมพ์ ในระดับปานกลาง สำหรับแหล่ง
สารสนเทศ สมาชิกองค์กรผู้สูงอายุใช้สารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศต่างๆ ในระดับปานกลาง โดย
ใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นสื่อมวลชนสูงสุด และใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นบุคคล สถาบัน และสมบัติ
ส่วนบุคคลในลำดับรองลงมา สมาชิกขององค์กรผู้สูงอายุประสบปัญหาในการใช้สารสนเทศในระดับ
ปานกลางทุกด้าน ได้แก่ ปัญหาจากตนเอง ปัญหาจากรูปแบบของสารสนเทศ และปัญหาจากแหล่ง
สารสนเทศ ตามลำดับ ปัญหาที่สมาชิกประสบสูงสุดในแต่ละด้าน ได้แก่ ปัญหาจากตนเองในเรื่อง

สุขภาพร่างกาย ปัญหาจากรูปแบบในเรื่องวัสดุตีพิมพ์ และวัสดุไม่ตีพิมพ์มีราคาแพง และปัญหาจากแหล่งสารสนเทศในเรื่องหนังสือและหนังสือพิมพ์มีราคาแพง รายการโทรทัศน์ วิทยุ เกี่ยวกับผู้สูงอายุมีน้อย และสถานที่ตั้งของแหล่งสารสนเทศที่เป็นสถาบันต่างๆ อยู่ห่างไกล

สุพัตรา คชาทอง (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาสมาชิกกลุ่ม OPPY Club มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในด้านประเภทของสารสนเทศที่ใช้ วัตถุประสงค์ของการใช้ ความถี่ เครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาข้อมูลและผลสัมฤทธิ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกกลุ่ม OPPY Club จำนวน 93 คน ผลการศึกษาพบว่าประเภทของสารสนเทศที่มีการใช้มากที่สุดแบ่งตามเนื้อหาได้แก่ การท่องเที่ยว ข่าว เหตุการณ์เคลื่อนไหวในปัจจุบัน และข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการรักษาสุขภาพ วัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อความเพลิดเพลินมากที่สุด รองลงมาได้แก่ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ กิจกรรมที่ใช้บนอินเทอร์เน็ต คือ ค้นหาข้อมูล ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และติดตามข่าวสาร เบราเซอร์ที่ใช้มากที่สุดคือ Internet Explorer เว็บไซต์ที่ใช้คือ www.yahoo.com ปัญหาจากการใช้งานคือ ปัญหาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตกับ ISP และปัญหาในการเคลื่อนย้ายเมาส์ ปัญหาด้านการใช้บริการ คือ ขาดทักษะในการใช้เว็ลด์ไวด์เว็บ ขาดกลยุทธ์ในการสืบค้นข้อมูล ปัญหาด้านอื่นๆ ได้แก่ การขาดคำแนะนำในการเข้าถึงแหล่งข้อมูล ความล่าช้าของการสื่อสาร สำหรับความคิดเห็นของผู้ใช้ พบว่า ผู้ใช้ต้องการให้รวบรวมรายชื่อเว็บไซต์ ทำคู่มือการใช้ ทำเว็บไซต์สำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะและต้องการให้พัฒนาบริการต่างๆ ทางด้านบริการบนเว็บไซต์ ระบบส่งจดหมาย ขนาดตัวอักษรที่ใหญ่ขึ้น

พรเทพ มนตร์วัชรินทร์ (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพชีวิตและความต้องการด้านการศึกษา เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตและความต้องการด้านการศึกษาเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต ตลอดจนนำเสนอแนวทางในการจัดการศึกษา เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเพื่อถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตและความต้องการด้านการศึกษาเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตจากผู้สูงอายุจำนวน 450 คน การนำเสนอแนวทางในการจัดการการศึกษาใช้วิธีการสนทนากลุ่ม ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพชีวิตที่ผู้สูงอายุรับรู้ว่าอยู่ในระดับดีมี 1 ด้าน คือ ด้านคุณธรรม ระดับปานกลาง 4 ด้าน คือ ด้านสติปัญญา สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สุขภาพอนามัย และสังคม ส่วนคุณภาพชีวิตด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับพอใช้
2. ผู้สูงอายุมีความต้องการด้านการศึกษาเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้านสุขภาพอนามัย สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ คุณธรรม สติปัญญา และสังคม ในระดับปานกลาง ขณะที่ความต้องการด้านการศึกษาเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับน้อย
3. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระหว่างผู้สูงอายุที่มีภูมิหลังต่างกันด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส

รายได้ กรรมสิทธิ์ในบ้านพักอาศัย เขตที่อยู่อาศัย ภาวะพึ่งพา โรคประจำตัว หลักประกันสุขภาพ และการเป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ

4. ผลการเปรียบเทียบความต้องการด้านการศึกษา เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตพบ ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระหว่างผู้สูงอายุที่มีภูมิหลังต่างกันด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ กรรมสิทธิ์ในบ้านพักอาศัย เขตที่อยู่อาศัย ภาวะพึ่งพา และการเป็น สมาชิกชมรมผู้สูงอายุ

5. ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมการสนทนากลุ่มเสนอแนวทางในการจัดการศึกษาเพื่อส่งเสริม คุณภาพชีวิตว่าควรจัดกิจกรรมด้านข่าวสารข้อมูลมากที่สุด รองลงมาตามลำดับ คือ กิจกรรมด้าน การฝึกทักษะ และกิจกรรมด้านความรู้พื้นฐาน ซึ่งผู้สูงอายุส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าต้องการข่าวสาร ข้อมูลเพื่อทันโลก ทันเหตุการณ์และนำมาปรับใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันเพื่อส่งเสริมคุณภาพ ชีวิตด้านสุขภาพอนามัย สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สติปัญญา คุณธรรมและสังคม

ภัสสรัญญา กังเจริญ (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการใช้สื่อของผู้สูงอายุที่เป็น สมาชิกชมรมผู้สูงอายุมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และชมรมผู้สูงอายุโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ ด้านสื่อบุคคล และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเปรียบเทียบความต้องการใช้สื่อของผู้สูงอายุ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส จำนวน สมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา การเป็นสมาชิกชมรมหรือกลุ่มต่างๆ การมีงานทำ รายได้ต่อ เดือน และประสบการณ์การฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์ ตลอดจนรวบรวมข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการจัดการใช้สื่อให้แก่ผู้สูงอายุ ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้สูงอายุมีความต้องการใช้สื่อในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ ด้านสื่อบุคคล และด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

2. เมื่อเปรียบเทียบความต้องการใช้สื่อของผู้สูงอายุจำแนกตามเพศ และการมีงาน ทำ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ผู้สูงอายุเป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และชมรมผู้สูงอายุโรงพยาบาล จุฬาลงกรณ์ที่มีเพศต่างกันและการทำงานที่ต่างกัน มีความต้องการใช้สื่อของผู้สูงอายุทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกัน

3. เมื่อเปรียบเทียบความต้องการใช้สื่อของผู้สูงอายุจำแนกตามตัวแปรด้านอายุ สถานภาพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว สมาชิกชมรมหรือกลุ่มต่างๆ การมีงานทำ และประสบการณ์ การฝึกอบรม โดยรวมพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. เมื่อเปรียบเทียบความต้องการใช้สื่อของผู้สูงอายุจำแนกตามตัวแปรด้านระดับ การศึกษาและรายได้ต่อเดือน โดยรวมพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้สื่อของผู้สูงอายุ ในด้านสื่อสิ่งพิมพ์ ต้องการให้จัดทำหนังสือ แผ่นพับ ป้ายโฆษณาตัวใหญ่ๆ ให้ผู้สูงอายุอ่านง่าย ในด้านสื่อบุคคล ต้องการให้จัดแพทย์หรือวิทยากรมาบรรยายให้ความรู้เรื่องการดูแลสุขภาพ ในด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ต้องการให้รัฐสนับสนุนผู้สูงอายุให้มีความก้าวหน้าในด้านเทคโนโลยี มีการทำเว็บไซต์เรื่องต่างๆ เกี่ยวกับผู้สูงอายุ และมีรายการโทรทัศน์สำหรับผู้สูงอายุ และในด้านอื่นๆ ต้องการให้จัดสวนสาธารณะที่มีดอกไม้ ต้นไม้ บรรยากาศดีๆ ให้มากในเมืองใหญ่ๆ เช่น กรุงเทพฯ เป็นต้น

ทวีศักดิ์ สว่างเมฆ (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร และเพื่อเปรียบเทียบความต้องการการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้สูงอายุที่พักอาศัยอยู่ที่บ้านกับที่พักอาศัยอยู่ในสถานสงเคราะห์คนชรา ความต้องการ การจัดกิจกรรมนันทนาการ ได้แก่ ความต้องการประเภทของกิจกรรมนันทนาการ ความต้องการด้านบุคลากร ความต้องการสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และความต้องการการเผยแพร่และการประชาสัมพันธ์ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้สูงอายุ ที่อยู่ในชมรมผู้สูงอายุของกรุงเทพมหานคร และผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชรา 2 แห่ง จำนวน 492 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้สูงอายุส่วนมากมีความต้องการการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้สูงอายุทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากรในการจัดกิจกรรม การเผยแพร่และการประชาสัมพันธ์ และประเภทของกิจกรรมนันทนาการ และ 2) การเปรียบเทียบความต้องการการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้สูงอายุ ที่พักอาศัยอยู่ที่บ้านกับที่พักอาศัยอยู่ในสถานสงเคราะห์คนชรา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ประเภทของกิจกรรมนันทนาการ บุคลากรในการจัดกิจกรรมและสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า ผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร มีความต้องการการจัดกิจกรรมนันทนาการมาก โดยผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชรา มีความต้องการ การจัดกิจกรรมนันทนาการมากกว่าผู้สูงอายุที่พักอาศัยอยู่ที่บ้าน จึงควรเพิ่มการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้สูงอายุให้กับผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

ปณิธาน วัฒนพานิชกิจ (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ และพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการการเรียนรู้ตลอดชีวิตในด้านต่างๆ กับพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสารของผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 60-65 ปี นับถือศาสนาพุทธ สมรสแล้ว มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาและไม่ได้ประกอบอาชีพรวมถึงไม่มีรายได้ โดยภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการการเรียนรู้ตลอดชีวิตในด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัยในระดับมาก และต้องการคำแนะนำด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัยโดยผ่านสื่อประเภทโทรทัศน์ ส่วนความต้องการการเรียนรู้ตลอดชีวิตด้านการเพิ่มทักษะทางอาชีพ มีความต้องการเรียนรู้ในระดับน้อย แต่มีความต้องการการเรียนรู้ทางด้านกฎหมาย

ส่วนความต้องการการเรียนรู้ตลอดชีวิตด้านการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมมีความต้องการการเรียนรู้ในระดับปานกลาง ในส่วนของพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับข้อมูลข่าวสารโดยผ่านสื่อประเภทโทรทัศน์มากที่สุด สำหรับรายการที่สนใจและต้องการจะใช้บริการในอนาคต คือ รายการข่าวประจำวันและเคเบิลทีวี ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้เข้าไม่ถึงสื่อบางชนิดนั้น ด้วยเหตุผลว่าการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารมีไม่เพียงพอ หรือไม่ตรงกับความสนใจของกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งมีรายได้ไม่เพียงพอกับค่าเช่าเคเบิลทีวี สำหรับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการการเรียนรู้ตลอดชีวิตในด้านต่าง ๆ กับพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสารของผู้สูงอายุในภาพรวมส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

เบญจวรรณ วงษาดี (2550) ศึกษาความต้องการกิจกรรมการศึกษาสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการกิจกรรมการศึกษาสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิตใน 4 ด้าน คือ ด้านสุขภาพอนามัยและโภชนาการ ด้านสิทธิประโยชน์ กฎหมายที่ใช้ในชีวิตประจำวันและเหตุการณ์บ้านเมือง ด้านเศรษฐกิจและรายได้ และด้านสังคม ศาสนาและวัฒนธรรม กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้สูงอายุในจังหวัดสุรินทร์ ซึ่งอยู่ในอำเภอเมือง อำเภอปราสาท และอำเภอรัตนบุรี จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการกิจกรรมการศึกษาสำหรับผู้สูงอายุเพื่อส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากสูงไปต่ำคือ ด้านสังคมศาสนาและวัฒนธรรม ด้านสุขภาพอนามัยและโภชนาการ ด้านเศรษฐกิจและรายได้ และด้านสิทธิประโยชน์ กฎหมายที่ใช้ในชีวิตประจำวัน และข่าวเหตุการณ์บ้านเมือง ผลการเปรียบเทียบความต้องการกิจกรรมการศึกษาสำหรับผู้สูงอายุเพื่อส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิต ผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ อาชีพ ต่างกันมีความต้องการกิจกรรมการศึกษาสำหรับผู้สูงอายุเพื่อส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิตไม่แตกต่างกัน

จันทร์งาม ชูตระกูล (2552: บทคัดย่อ) ศึกษาการรับสารสนเทศด้านสุขภาพเกี่ยวกับโรคกระดูกพรุนของผู้สูงอายุ ในด้านแหล่งสารสนเทศ และเนื้อหาสารสนเทศที่ได้รับ รวมถึงปัญหาในการรับสารสนเทศด้านสุขภาพเกี่ยวกับโรคกระดูกพรุนของผู้สูงอายุ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุที่ป่วยเป็นโรคกระดูกพรุนที่มารับบริการรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 3 แห่งๆ ละ 100 ราย รวมทั้งสิ้น 300 ราย ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ได้รับสารสนเทศด้านสุขภาพเกี่ยวกับโรคกระดูกพรุนจากแหล่งบุคคลโดยได้รับคำแนะนำจากแพทย์ เนื้อหาสารสนเทศที่ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ได้รับ คือ เรื่องปัจจัยเสี่ยงต่อการเกิดโรคกระดูกพรุน การป้องกันด้านโภชนาการ ความเข้าใจเกี่ยวกับโรคและอาการ ยารักษาโรค การป้องกันการหกล้ม การป้องกันด้านการออกกำลังกาย การวินิจฉัยโรค และการป้องกันด้านพฤติกรรมสุขภาพ ตามลำดับ สำหรับปัญหาในการรับสารสนเทศด้านสุขภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้สูงอายุไม่มีเวลาที่จะร่วมกิจกรรมรณรงค์เกี่ยวกับสุขภาพ

จรรุวรรณ พิมพิค้อ (2552: บทคัดย่อ) ศึกษาการใช้และความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครขอนแก่น เพื่อศึกษาสภาพการใช้ ปัญหาการใช้ ความสามารถในการใช้และความต้องการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตลอดจนความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทและความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครขอนแก่นส่วนใหญ่ไม่ใช้คอมพิวเตอร์ และไม่ใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งเหตุผลที่ผู้สูงอายุไม่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการดำรงชีวิตประจำวันนั้น เนื่องจากไม่มีความจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์ และไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ ส่วนการไม่ใช้อินเทอร์เน็ตก็ด้วยเหตุผลคือ ไม่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้ และไม่มีความจำเป็นต้องใช้ นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่ต้องการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ผู้สูงอายุเห็นความสำคัญและบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้สูงอายุเห็นว่าในสังคมปัจจุบัน จำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในระดับมาก ด้านความต้องการของผู้สูงอายุในด้านการจัดสถานที่เพื่อการใช้งานและพัฒนาความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า ผู้สูงอายุต้องการให้เทศบาลนครขอนแก่นเพิ่มสถานที่ที่เหมาะสมในการใช้คอมพิวเตอร์ และต้องการให้มีการฝึกอบรมและฝึกทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในระดับมาก

ดารุณี ไทรนนทรี (2554: บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการสารสนเทศและบริการห้องสมุดประชาชนเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร ของประชาชนในชุมชนเทวสุนทร โดยศึกษาความต้องการสารสนเทศ ช่องทางการรับสารสนเทศ และความต้องการบริการห้องสมุดประชาชนเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นวัยผู้ใหญ่ตอนต้น (อายุ 20-39 ปี) รองลงมาเป็นวัยผู้ใหญ่ตอนกลาง (อายุ 40-49 ปี) จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด รองลงมาคือ ระดับประกาศนียบัตร ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน รองลงมาคืออาชีพอิสระ และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 8,000 บาท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้หนังสือ คือ สามารถอ่านและเขียนข้อความได้ เทคโนโลยีหรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ใช้มากที่สุดในการรับสารสนเทศ คือ โทรศัพท์และวิทยุ ในด้านความต้องการสารสนเทศ พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการสารสนเทศเพื่อรู้ข่าวสาร/เหตุการณ์ปัจจุบัน รองลงมาเพื่อการศึกษา เพื่ออาชีพ และเพื่อความบันเทิง/นันทนาการ ความต้องการสารสนเทศด้านเนื้อหาจำแนกตามกลุ่มวัย พบว่า วัยเด็กต้องการสารสนเทศด้านการศึกษามากที่สุด รองลงมาคือด้านความบันเทิง/นันทนาการ ส่วนผู้ใหญ่ตอนต้นและผู้ใหญ่ตอนกลางต้องการสารสนเทศด้านการเงินในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านอาชีพ สำหรับวัยผู้สูงอายุต้องการสารสนเทศด้านสุขภาพอนามัยและด้านสวัสดิการในระดับมากที่สุด ในด้านช่องทางการรับสารสนเทศจากสื่อ 3 ประเภท ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อบุคคล และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้หนังสือพิมพ์ จุลสาร/แผ่นพับ/โปสเตอร์/ หนังสือ/ตำรา และวารสาร/นิตยสารอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามกลุ่มวัย พบว่า วัยเด็กและวัยรุ่นใช้หนังสือ/ตำราในระดับมาก วัยผู้ใหญ่ตอนต้น วัยผู้ใหญ่ตอนกลางและวัยผู้สูงอายุใช้หนังสือพิมพ์ในระดับมาก

ด้านสื่อบุคคล พบว่า ใช้เพื่อน/เพื่อนบ้าน และบุคคลในครอบครัว ญาติ พี่น้องอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามกลุ่มวัย พบว่า วัยเด็กใช้ครู/อาจารย์ในระดับมาก วัยรุ่นใช้เพื่อน/เพื่อนบ้านในระดับมาก วัยผู้ใหญ่ตอนต้นใช้บุคคลภายในครอบครัว ญาติ พี่น้องในระดับมาก วัยผู้ใหญ่ตอนกลางและวัยผู้สูงอายุใช้เพื่อน/เพื่อนบ้านในระดับมาก ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้โทรทัศน์มากที่สุด รองลงมา คือ วิทยุ ด้านคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต พบว่า วัยเด็ก วัยรุ่นและวัยผู้ใหญ่ตอนต้นใช้ในระดับปานกลาง วัยผู้ใหญ่ตอนกลางใช้ในระดับน้อย และวัยผู้สูงอายุใช้ในระดับน้อยที่สุด

สมาน ลอยฟ้า (2554: 53-64) ศึกษาการเรียนรู้ใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครขอนแก่น โดยการสัมภาษณ์และการสังเกตผู้สูงอายุที่เข้ารับการฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่ศูนย์พัฒนาทักษะไอซีทีของเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ระหว่างวันที่ 23-24 เมษายน 2554 พบประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1) เหตุผลในการเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ผู้สูงอายุที่มาเข้ารับการฝึกอบรมมาเรียนด้วยความสมัครใจ มีได้ถูกบังคับให้มาเรียน อยากมาเรียนเอง ด้วยเห็นว่าคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตและการทำงาน อาจกล่าวได้ว่า ผู้ที่มาเรียนรู้เกิดจากทั้งแรงจูงใจภายในตนเองและแรงจูงใจภายนอก

2) ภูมิหลังการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ผู้สูงอายุที่มาเข้ารับการฝึกอบรม มีทั้งชายและหญิง มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มาจากหลายอาชีพ มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น สำหรับประสบการณ์เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พบว่า มีทั้งผู้ที่เคยใช้และคุ้นเคยกับคอมพิวเตอร์มาบ้างและผู้ที่ไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์มาก่อน ส่วนการมีเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นของตนเอง พบว่าหลายคนมีเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นของตนเอง บางส่วนครอบครัวมีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ แต่ก็ไม่ค่อยมีโอกาสใช้ เนื่องจากสมาชิกในครอบครัวจำเป็นต้องใช้มากกว่า ในขณะที่บางคนกำลังศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เพื่อจะตัดสินใจเลือกซื้อไว้ใช้งาน สำหรับด้านสุขภาพ พบว่า ผู้สูงอายุที่มาเข้ารับการฝึกอบรมเป็นผู้มีสุขภาพดี ไม่มีปัญหาด้านสภาพร่างกาย เช่น การมองเห็น การได้ยิน และการเคลื่อนไหว ซึ่งมีบางคนที่มีปัญหาบ้าง เช่น อาการมือและนิ้วมือชา

3) วัตถุประสงค์และความต้องการใช้คอมพิวเตอร์ ผู้สูงอายุที่เข้ามารับการฝึกอบรมมีวัตถุประสงค์ในการใช้คอมพิวเตอร์คล้ายๆ กัน คือ ต้องการใช้ประโยชน์เพื่อค้นหาข่าวสารข้อมูลต่างๆ ใช้ในการสื่อสาร เพื่อความบันเทิง และต้องการเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ส่วนความสนใจเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารจะมีความแตกต่างกันไปตามภูมิหลังของแต่ละคน อาทิ บางคนสนใจข้อมูลเกี่ยวกับการซื้อขายที่ดิน การเล่นหุ้น การเกษตร เช่น การปลูกพืชต่างๆ เป็นต้น และหลังจากได้เรียนรู้ เริ่มรู้จักและลองฝึกใช้คอมพิวเตอร์ ผู้สูงอายุต่างเห็นประโยชน์ของคอมพิวเตอร์มากยิ่งขึ้น

4) การเรียนรู้ของผู้สูงอายุระหว่างการฝึกอบรม ผู้สูงอายุที่มาเข้ารับการฝึกอบรมมีความตั้งใจและกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้ และมีความอดทน โดยสามารถนั่งเรียนได้ตลอดเวลาตามระยะเวลาที่กำหนด เมื่อมีข้อสงสัยก็ไม่ลังเลใจที่จะซักถามเพื่อความเข้าใจ ในการเรียนนอกจากฟังอาจารย์อธิบายแล้ว การมีผู้ช่วยสอนคอยให้คำแนะนำหรืออธิบายเป็นรายบุคคลเมื่อมีปัญหาช่วยให้มีการเรียนรู้ได้ดีขึ้น เพราะหากมีปัญหาก็ได้ซักถามได้ทันที เนื่องจากบางครั้งก็ไม่กล้าถามกับ

อาจารย์ที่สอนหน้าชั้นเรียน สำหรับประเด็นเกี่ยวกับความกลัวเทคโนโลยี พบว่า ก่อนที่จะเรียนรู้คอมพิวเตอร์ ผู้สูงอายุมีทั้งผู้ที่วิตกกังวลและผู้ที่ไม่วิตกกังวลหรือกลัวการเรียนรู้ ซึ่งผู้ที่มีความกังวลหลังจากได้เรียนรู้แล้ว ความวิตกกังวลในเรื่องดังกล่าวหายไป และมีความภูมิใจในตนเองที่สามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้ หลังจากได้เรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตแล้ว ทำให้ผู้สูงอายุรู้ว่า อินเทอร์เน็ตมีมากมายหลายสิ่งให้ค้นหาได้ โดยไม่ต้องเดินทางไปค้นหรือเรียนรู้จากที่อื่น และยังได้รู้จักกับผู้ที่มาอบรมด้วย

5) ปัญหาและอุปสรรคในการเรียนรู้ ผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ได้ และสามารถทำได้ แต่การสอนต้องค่อยๆ เป็นค่อยไป และสอนซ้ำๆ ส่วนใหญ่ปัญหาในการเรียนรู้ ได้แก่ ความเข้าใจในสิ่งที่เรียน การใช้เมาส์และแป้นพิมพ์ยังไม่คล่อง ความจำไม่ค่อยดี และปัญหาด้านภาษาอังกฤษ

พนม คลื่นยา (2555: บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการข่าวสาร การใช้สื่อ และนิสัยการเปิดรับสื่อของผู้สูงอายุไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจความต้องการข่าวสารของผู้สูงอายุไทย 2) เพื่อสำรวจนิสัยการเปิดรับสื่อของผู้สูงอายุไทย และ 3) เพื่ออธิบายลักษณะของการใช้สื่อของผู้สูงอายุไทย ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วัตถุประสงค์เดียว (One-Shot Case Study) และเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 406 คน ในเขตกรุงเทพมหานคร และจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีจำนวนผู้สูงอายุมากที่สุด 2 อันดับแรก ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้สูงอายุมีความต้องการข่าวสารด้านเหตุการณ์ความเคลื่อนไหวในประเทศไทย ความรู้ด้านสุขภาพร่างกาย ศาสนา/ธรรมะ ข้อมูลเกี่ยวกับโรคภัยไข้เจ็บ การรักษาพยาบาล กิจกรรมการพักผ่อน คลายเครียด ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม ความรู้ด้านสุขภาพจิต สวัสดิการสังคมที่รัฐจัดให้ เช่น ประกันสังคม สุขภาพ และข้อมูลด้านโภชนาการในระดับมาก ซึ่งความต้องการข่าวสารด้านความรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ด้านกฎหมาย ด้านการเงิน ด้านข้อมูลการประกันชีวิต ทรัพย์สิน ด้านบ้านพักที่อยู่อาศัย ด้านเหตุการณ์ และด้านความเคลื่อนไหวในต่างประเทศของผู้สูงอายุมีความแตกต่างกันในแต่ละช่วงอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ผู้สูงอายุมีนิสัยการเปิดรับสื่อในภาพรวม คือ เปิดรับสื่อเป็นประจำมากที่สุด ได้แก่ โทรทัศน์ บุคคลใกล้ชิด และโทรศัพท์มือถือ กล่าวคือ ผู้สูงอายุมักจะชมโทรทัศน์มากที่สุดโดยรับชมสถานีโทรทัศน์ช่อง 3 ช่อง 7 และชมรายการข่าวเป็นประจำ มักจะชมในช่วงเวลา 17.01 - 21.00 น. ซึ่งใช้เวลาในการชมโทรทัศน์ต่อครั้ง 1 - 3 ชั่วโมง และมีการสนทนาพูดคุยเรื่องทั่วไปกับลูกหลาน/ญาติ และมีการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่พูดคุยเรื่องทั่วไปกับลูกหลาน/ญาติ และมักจะใช้ในช่วงเวลา 13.01 - 17.00 น. มากที่สุด ซึ่งนิสัยการเปิดรับสื่อวิทยุ หนังสือพิมพ์และโทรศัพท์มือถือเกี่ยวข้องกับช่วงอายุที่แตกต่างกันของผู้สูงอายุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. การใช้สื่อของผู้สูงอายุในภาพรวมสามารถสรุปได้ว่ามี 7 ลักษณะ ได้แก่

1) แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเรื่องราวต่างๆ กับคนรอบข้าง 2) ลดความรู้สึกลังเลความมั่นใจในการใช้ชีวิต 3) สร้างความสุขกับเพื่อน สังคม ครอบครัว 4) รับรู้เรื่องราวเหตุการณ์ในสังคมและชีวิต

ประจำวัน 5) ทำความเข้าใจตนเองและเป็นแรงบันดาลใจให้กับตนเอง 6) ผ่อนคลายความตึงเครียด ฆ่าเวลา และ 7) หลีกหนีจากความรู้สึกโดดเดี่ยว หลีกหนีจากสังคม

4. ความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีต่อสื่อต่างๆ พบว่า สื่อโทรทัศน์และสื่อบุคคลเป็นสื่อที่ให้ความรู้ แรงบันดาลใจในการใช้ชีวิต และความบันเทิงในระดับมาก ในขณะที่สื่อวิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ภาพยนตร์ และอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง

ธิติพร ชาญศิริวัฒน์ (2555: 70-90) ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้สูงอายุ จากการวิเคราะห์เอกสารบทความวิจัย พบว่า ผู้สูงอายุมีพฤติกรรมการแสวงหาเริ่มต้นจากความต้องการของตัวเองมาจากแรงบันดาลใจ สารสนเทศที่ต้องการมากที่สุด คือ ด้านการดูแลสุขภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการกำหนดเป้าหมายของสารสนเทศที่ต้องการจากบริบทของตนเองในความต้องการดูแลสุขภาพ ผลจากงานวิจัยส่วนใหญ่พบว่า ผู้สูงอายุมีปัญหาเกี่ยวกับการแสวงหาสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต เนื่องจากยังเป็นการยากในการใช้งาน สารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตมีมากเกินไปส่งผลให้ไม่สามารถรวบรวม เพื่อพิจารณาคัดกรองได้ว่าสารสนเทศใดมีคุณภาพน่าเชื่อถือได้ และจากการวิเคราะห์เอกสารพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้สูงอายุ มีดังนี้

1. สถานภาพส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพครอบครัว การประกอบอาชีพ
2. สถานภาพทางสังคม ระหว่างผู้สูงอายุที่อยู่ในสังคมเมืองกับสังคมชนบทจะมีพฤติกรรมในการแสวงหาที่แตกต่างกัน
3. ระดับการศึกษา ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันในผู้สูงอายุ จะส่งผลต่อพฤติกรรมในการแสวงหาสารสนเทศที่แตกต่างกัน
4. ความต้องการส่วนบุคคล ความต้องการในข้อมูลที่ตนเองต้องการส่งผลต่อการแสวงหาสารสนเทศที่แตกต่างกันออกไป
5. ทักษะและประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุจะส่งผลต่อพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศที่อยู่บนอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน

จากการประมวลงานวิจัยและวิทยานิพนธ์ทั้งในประเทศและในต่างประเทศดังกล่าว สรุปประเด็นการศึกษาได้ดังนี้

1. การศึกษาการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ โดยแบ่งเป็นสารสนเทศที่อยู่ในรูปของสื่อสิ่งพิมพ์ สารสนเทศจากตัวบุคคล และที่มีการศึกษามากที่สุดคือสารสนเทศประเภทออนไลน์ และที่ยังมีการศึกษาน้อยคือสารสนเทศจากสื่อสารมวลชน โดยมีการศึกษาในด้านแหล่งสารสนเทศ เนื้อหา ปัญหาในการเข้าถึง และปัญหาในการนำสารสนเทศไปใช้ในการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ
2. การศึกษาความต้องการสารสนเทศของผู้สูงอายุ โดยศึกษาด้านเนื้อหา สารสนเทศที่ต้องการ รูปแบบของสารสนเทศ ช่องทางหรือแหล่งสารสนเทศ และวัตถุประสงค์ของการนำไปใช้

3. การศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้สูงอายุ โดยเน้นศึกษา ด้านกระบวนการและวิธีการค้นหา ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ ความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ต ความสามารถในการค้นหา การใช้เครื่องมือค้นหา และการรู้สารสนเทศของผู้สูงอายุ

การศึกษาวิจัยในต่างประเทศเน้นที่การศึกษาผู้สูงอายุและข้อมูลทางด้านสุขภาพเป็นหลักแล้วจึงเชื่อมโยงเข้าสู่การใช้และการนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ ความต้องการ กระบวนการแสวงหาข้อมูล ปัญหาที่เกิดจากการใช้และการค้นหาที่จะช่วยให้ผู้วิจัยเข้าใจวิธีการใช้สารสนเทศเพื่อประโยชน์ของตนเองและเครือข่าย วิธีการ กระบวนการค้นหา และเครื่องมือที่ใช้ในการแสวงหาสารสนเทศ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย แนวทางการจัดเตรียมบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ ขณะที่งานวิจัยของประเทศไทยนั้น จะเน้นที่การศึกษาการใช้ ความต้องการ การแสวงหาโดยศึกษาในด้านของเนื้อหา ประเภท แหล่งสารสนเทศและปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้และการค้นหา

สำหรับวิธีวิจัยที่ใช้ พบว่า ในต่างประเทศใช้วิธีวิจัยที่หลากหลาย โดยเน้นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีทั้งการสังเกต การทดลอง การสัมภาษณ์ การศึกษาแบบกลุ่ม การศึกษาระยะยาว การประเมินเว็บไซต์ วิธีการสำรวจมักใช้เป็นการเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการสร้างแบบสัมภาษณ์หรือแบบทดลอง ซึ่งส่วนใหญ่ใช้วิธีการสัมภาษณ์เป็นหลัก ส่วนในประเทศไทยนั้นจะเน้นที่การวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลจากการวิจัย พบว่าข้อมูลหลักที่ผู้สูงอายุใช้และแสวงหาในอันดับแรก คือ ข้อมูลด้านสุขภาพและการดำเนินชีวิตประจำวัน รองลงมาคือ ด้านการดูแลและสิทธิประโยชน์ จากรัฐ ด้านเศรษฐกิจสังคม และข่าวสารสถานการณ์บ้านเมือง ปัญหาที่พบในการใช้และแสวงหาสารสนเทศ คือ ปัญหาที่เกิดจากสภาพทางกายภาพของผู้สูงอายุ ปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ ปัญหาการค้นหาและการใช้เครื่องมือค้นหา ปัญหาการวิเคราะห์สารสนเทศที่ค้นได้และนำไปใช้ และปัญหาการเรียนรู้เทคโนโลยี

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ และได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดปรากฏการณ์ที่ศึกษาและผู้ให้ข้อมูลหลัก
2. ขั้นตอนการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดปรากฏการณ์ที่ศึกษาและผู้ให้ข้อมูลหลัก

ปรากฏการณ์ที่ศึกษา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นปรากฏการณ์เกี่ยวกับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย ที่มีผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นแต่มีผู้ดูแลลดน้อยลง จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับปัญหาผู้สูงอายุขาดผู้ดูแลหรืออาศัยอยู่เพียงลำพัง ซึ่งในกรุงเทพมหานครมีผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในชุมชนต่างๆ จำเป็นต้องใช้สารสนเทศเพื่อการดูแลตนเองและดำเนินชีวิตประจำวัน ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ กรุงเทพมหานคร เป็นห้องสมุดที่ตั้งอยู่ในชุมชนต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร จึงเหมาะสมที่จะเป็นแหล่งสารสนเทศให้กับผู้สูงอายุได้แสวงหาและนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างเป็นปกติ คุณศิริลักษณ์ ธรรมธร (2556: สัมภาษณ์) ซึ่งทำหน้าที่เป็นหัวหน้าห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี โดยจากการสัมภาษณ์ทำให้ได้ข้อมูลว่าห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินีมีผู้สูงอายุเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากเมื่อเปรียบเทียบกับห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้แห่งอื่นๆ เนื่องจากสถานที่ตั้งของห้องสมุดเอื้อให้ผู้สูงอายุในชุมชนใกล้เคียงเข้ามาใช้บริการ ทั้งนี้การจัดเตรียมความพร้อมของห้องสมุดและการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดเพื่อผู้สูงอายุนั้น ห้องสมุดต้องมีการศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุเกี่ยวกับบริการและกิจกรรมที่ผู้สูงอายุต้องการ เพื่อใช้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานำมากำหนดแนวทางในการดำเนินงาน หรือจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดให้ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการ

ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลัก เป็นผู้สูงอายุที่เข้าใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี โดยคัดเลือกจากผู้ใช้บริการที่สมัครเป็นสมาชิกของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี มีอายุไม่น้อยกว่า 60 ปี และเป็นผู้ที่เข้าใช้ห้องสมุดครั้งล่าสุดในช่วงเดือนตุลาคม 2556 – มกราคม 2557 จำนวน 30 คน ซึ่งบรรณารักษ์ประจำห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินีเป็นผู้ระบุตัวบุคคลที่จะเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก

ขั้นตอนการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกตรงตามความมุ่งหมายของการวิจัย ที่ต้องการศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี และได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ และห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ กรุงเทพมหานคร ได้แก่ หนังสือ วารสาร งานวิจัย วิทยานิพนธ์ทั้งที่เป็นภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ
2. วิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ และห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ กรุงเทพมหานคร เพื่อกำหนดหัวข้อที่จะศึกษาและขอบเขตที่ต้องการศึกษา
3. สืบหาข้อมูลผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานครที่เป็นผู้สูงอายุและสุ่มสำรวจห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ที่มีสถิติการเข้าใช้บริการสูงในปีงบประมาณ 2555 ได้แก่ ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี มีผู้เข้าใช้บริการทั้งสิ้น 292,283 คน และห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ซอยพระนาง มีผู้เข้าใช้บริการทั้งสิ้น 290,948 คน และจากการสัมภาษณ์หัวหน้าห้องสมุดที่เป็นบรรณารักษ์ประจำห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง พบว่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ซอยพระนาง มีผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุบ้างแต่ความถี่ในการเข้าใช้บริการน้อย (ศิริภรณ์ พัฒน์จันทร์. 2556: สัมภาษณ์) เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลการใช้บริการของผู้สูงอายุในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี มีปริมาณผู้สูงอายุเข้าใช้บริการมากกว่า (สิริลักษณ์ ธรรมธร. 2556: สัมภาษณ์) จึงใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้สูงอายุจากห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี จำนวน 30 คน
4. กำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักโดยใช้แนวคิดของสุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และ กรรณิการ สุขเกษม (2547: 104-105) ที่อธิบายว่า ในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจะสัมภาษณ์บุคคลที่มีจำนวนไม่มากนักและมีความรอบรู้ในประเด็นที่จะศึกษา การเลือกตัวอย่างไม่ต้องขึ้นกับทฤษฎีการสุ่มตัวอย่าง โดยนักวิจัยสามารถกำหนดตัวบุคคลที่จะสัมภาษณ์ได้ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยบรรณารักษ์ประจำห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินีเป็นผู้ระบุตัวบุคคลที่จะเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้สูงอายุจำนวน 30 คน
5. สร้างแบบสัมภาษณ์ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. นำแบบสัมภาษณ์ไปทดลองใช้กับผู้สูงอายุที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 3 คน
7. นำผลการทดลองใช้แบบสัมภาษณ์เสนอต่อประธานกรรมการควบคุมปริญญาบัตร เพื่อให้ขอเสนอแนะในการปรับปรุง
8. ปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ตามข้อเสนอแนะ
9. เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้สูงอายุจำนวน 30 คน
10. ถอดเทปการสัมภาษณ์ วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วยข้อคำถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมความต้องการของผู้สูงอายุ โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ชื่อ นามสกุล เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งงาน สถานะการปฏิบัติงาน สถานที่ปฏิบัติงาน ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ และความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด

ตอนที่ 2 ข้อมูลความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดการบริการและกิจกรรมของห้องสมุด โดยใช้แนวคิด จากแนวปฏิบัติเกี่ยวกับบริการห้องสมุดและบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ (Guidelines for library and information service to older adults) ที่จัดทำโดย สมาคมห้องสมุดอเมริกัน เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการกำหนดแนวคำถามที่จะใช้สัมภาษณ์ผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความต้องการ การใช้และการค้นหาสารสนเทศของผู้สูงอายุ
2. สร้างแบบสัมภาษณ์
3. นำแบบสัมภาษณ์เสนอต่อประธานและกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโท
4. ปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ตามข้อเสนอแนะของประธานและกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโท
5. นำแบบสัมภาษณ์ไปทดลองใช้กับผู้สูงอายุที่ไม่ใช่ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 3 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. วางแผนการเก็บข้อมูล โดยขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์ประจำห้องสมุด เพื่อหาช่วงเวลาที่จะเข้าเก็บข้อมูล และการนัดแนะกับผู้ให้สัมภาษณ์
2. ดำเนินการสัมภาษณ์ในระหว่างวันที่ 15 มกราคม – 28 กุมภาพันธ์ 2557 โดยใช้เวลาสัมภาษณ์คนละประมาณ 45 นาที

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อมๆ กับการเก็บข้อมูล เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้
2. วิเคราะห์ข้อมูลหลังจากการเสร็จสิ้นการเก็บข้อมูล โดยการถอดเทป จัดพิมพ์เป็นเอกสาร ทำการวิเคราะห์และตีความข้อมูล หาความเชื่อมโยงของข้อมูล

3. แปลผลของข้อมูล เพื่อหาความต้องการของผู้สูงอายุ



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ให้กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

AG	แทน	ผู้สูงอายุที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก
01 – 30	แทน	ลำดับที่ของการสัมภาษณ์

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์
2. ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุด

เพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร :กรณีศึกษาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์

จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นสมาชิกห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี ซึ่งเป็นผู้สูงอายุ จำนวน 30 คน จำแนกเป็นเพศหญิง 16 คน และเพศชาย 14 คน มีอายุระหว่าง 60–73 ปี โดยเป็นผู้ที่พักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 23 คน ในเขตปริมณฑล จำนวน 4 คน และพักอาศัยอยู่ต่างจังหวัด จำนวน 3 คน ผู้ให้สัมภาษณ์มีวุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 22 คน ระดับปวช./ม.3 จำนวน 2 คน ระดับ ปวส./ม.6 จำนวน 2 คน ระดับปริญญาเอก จำนวน 1 คน ระดับปริญญาโท จำนวน 1 คน ระดับอนุปริญญา จำนวน 1 คน ระดับ ป.4 จำนวน 1 คน ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เคยมีอาชีพรับราชการ จำนวน 14 คน พนักงานหรือลูกจ้าง จำนวน 7 คน นักธุรกิจ จำนวน 5 คน แม่บ้าน จำนวน 3 คน และทนายความจำนวน 1 คน ทั้งนี้ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เกษียณอายุการทำงานแล้ว จำนวน 25 คน และยังมีผู้สูงอายุที่ยังคงทำงานอยู่ จำนวน 5 คน ผู้สูงอายุมีความถี่ในการใช้บริการห้องสมุดสัปดาห์ละครั้งจำนวน 9 คน ใช้บริการเฉลี่ยเดือนละครั้ง จำนวน 9 คน มาใช้เกือบทุกวัน จำนวน 3 คน ใช้บริการ 1-2 เดือนต่อครั้ง จำนวน 3 คน ใช้บริการ 2-3 เดือนต่อครั้ง จำนวน 3 คน ใช้บริการ 1-2 เดือนครั้ง จำนวน 3 คน ซึ่งคุณลักษณะของผู้สูงอายุแต่ละคนมีข้อมูลดังตาราง 2

ตาราง 2 ข้อมูลคุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูลหลัก

สัญลักษณ์	เพศ	อายุ	การศึกษา	อาชีพ	ความถี่ การใช้บริการ
AG01	หญิง	61	ปริญญาตรี	ราชการ (เกษียณ)	2-3 เดือน/ครั้ง
AG02	หญิง	65	ปริญญาตรี	ราชการ (เกษียณ)	เดือนละครั้ง
AG03	หญิง	68	ปริญญาตรี	ราชการ (เกษียณ)	2-3 เดือน/ครั้ง
AG04	หญิง	60	ปริญญาตรี	ลูกจ้าง (เกษียณ)	สัปดาห์ละครั้ง
AG05	หญิง	68	ปริญญาตรี	ราชการ (เกษียณ)	เดือนละครั้ง
AG06	หญิง	73	ปริญญาตรี	ราชการ (เกษียณ)	2-3 เดือน/ครั้ง
AG07	หญิง	66	ปริญญาตรี	แม่บ้าน (เกษียณ)	เดือนละครั้ง
AG08	หญิง	61	ปริญญาโท	ราชการ (เกษียณ)	สองสัปดาห์/ครั้ง
AG09	หญิง	60	ปริญญาตรี	พนักงาน (เกษียณ)	สองสัปดาห์/ครั้ง
AG10	ชาย	60	ปริญญาตรี	ธุรกิจส่วนตัว	เดือนละครั้ง
AG11	ชาย	66	ปริญญาตรี	ทนายความ	เดือนละครั้ง
AG12	ชาย	62	ปวส.	พนักงาน (เกษียณ)	สัปดาห์ละครั้ง
AG13	ชาย	64	ม.6	นักลงทุน	สัปดาห์ละครั้ง
AG14	ชาย	66	ปริญญาตรี	นักธุรกิจ (เกษียณ)	1-2 เดือน/ครั้ง
AG15	ชาย	71	อนุปริญญา	ราชการ (เกษียณ)	สัปดาห์ละครั้ง
AG16	ชาย	66	ปวช.	พนักงาน (เกษียณ)	สัปดาห์ละครั้ง
AG17	ชาย	61	ปริญญาตรี	รับจ้าง (เกษียณ)	สัปดาห์ละครั้ง
AG18	ชาย	65	ปริญญาตรี	ราชการ (เกษียณ)	เกือบทุกวัน
AG19	ชาย	64	ปริญญาตรี	ลูกจ้าง	เดือนละครั้ง
AG20	หญิง	64	ปริญญาเอก	ราชการ (เกษียณ)	เกือบทุกวัน
AG21	หญิง	62	ปริญญาตรี	ราชการ (เกษียณ)	สัปดาห์ละครั้ง
AG22	หญิง	60	ม.3	แม่บ้าน	สัปดาห์ละครั้ง
AG23	หญิง	64	ปริญญาตรี	ราชการ (เกษียณ)	เกือบทุกวัน
AG24	หญิง	62	ปริญญาตรี	ราชการ (เกษียณ)	เกือบทุกวัน
AG25	ชาย	65	ปริญญาตรี	พนักงาน (เกษียณ)	สัปดาห์ละครั้ง
AG26	ชาย	62	ปริญญาตรี	ค้าขาย	เดือนละครั้ง
AG27	ชาย	60	ปริญญาตรี	ราชการ (เกษียณ)	1-2 เดือน/ครั้ง
AG28	หญิง	65	ป.4	แม่บ้าน	เดือนละครั้ง
AG29	ชาย	60	ปริญญาตรี	กิจการส่วนตัว	1-2 เดือน/ครั้ง
AG30	หญิง	63	ปริญญาตรี	ราชการ (เกษียณ)	เดือนละครั้ง

2. ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร :กรณีศึกษาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี

จากการศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี พบว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการต่อการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดที่หลากหลาย ซึ่งผู้วิจัยขอนำเสนอข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ประเด็น คือ ความต้องการบริการของห้องสมุดและความต้องการกิจกรรมของห้องสมุด โดยแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

1. ความต้องการบริการของห้องสมุด

จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุเกี่ยวกับความต้องการบริการของห้องสมุดนั้น พบว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการบริการทรัพยากรสารสนเทศ บริการยืม-คืน บริการช่วยค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ บริการรายการหนังสือใหม่ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ บริการฉายภาพยนตร์ บริการข้อมูลข่าวสารของห้องสมุด บริการถ่ายเอกสาร บริการกระดาษจดบันทึก บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด บริการน้ำดื่ม และบริการติดต่อประสานงานการจัดกิจกรรมของกรุงเทพมหานคร โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 บริการทรัพยากรสารสนเทศ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการใช้บริการหนังสือทั่วไป หนังสือนิยาย หนังสือพิมพ์ นิตยสารและสื่อโสตทัศน ซึ่งมีเนื้อหาที่หลากหลาย ได้แก่ สุขภาพ ธรรมะ ประวัติศาสตร์ วัตถุโบราณและพระเครื่อง คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี งานประดิษฐ์ วรรณคดีและภาษา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1.1.1 ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ ผู้สูงอายุต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือนิยาย หนังสือวิชาการ หนังสือความรู้ทั่วไป นิตยสาร หนังสือพิมพ์ และสื่อโสตทัศน ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“น่าจะมีหนังสือสารคดีอะไรพวกนี้นะคะ พวก geography และพวกข้อมูลสารคดีที่น่าสนใจ ส่วนนิยายก็รู้สึกว่ามันจะซ้ำๆ นิยายส่วนมากจะเป็นของนักเขียนใหม่ๆ เยอะ น่าจะมีนิยายของโสภาค สุวรรณ อะไรพวกนี้หรือ ทยันต์ มันไม่ค่อยมี มีแต่หนังสือใหม่ๆ ค่ะ หนังสือแปลก็ยังมีน้อยนะ” (AG03)

“ถ้ามีพวกนี้ก็ดีนะ พวกหนังสือสารคดี หนังสือท่องเที่ยวหรือพวกสุขภาพก็ได้ เพราะสนใจเรื่องพวกนี้อยู่เหมือนกัน แต่ว่าหนังสือบางประเภทอย่างนี้ สมมุติถ้าเราสนใจเกี่ยวกับเรื่องหนังสือเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์หรืออะไรอย่างนี้นะคะ รู้สึกว่ามันจะน้อย อาจจะเป็นเพราะว่าเค้าจะเน้นไปในทางบันเทิงมาก แนววิชาการมันจะน้อย” (AG04)

“... รู้สึกว่าพวกประดิษฐ์ประดอยล้าสมัยไปหน่อยนะเดี๋ยวนี้ ถ้ามีเป็นวิดีโอให้เปิดดูได้ก็ดีนะ คือ หมายความว่าเราสามารถเปิดดูว่าเค้ามีแนะนำวิธีทำอะไร คือปกตินี้จะเป็นคนที่มาศึกษาเอาเอง แต่พูดถึงว่าอย่างบางคนเค้าอยากจะทำขึ้นตอนมันก็จะสะดวกสำหรับเค้าด้วย” (AG05)

“หนังสือพิมพ์น้อยมาก ไปถึงคนอื่นเค้าใช้หมดแล้ว แล้วก็อ่านหนังสือทั่วไป อย่างพวกแม็กกาซีนนี่แบบว่า ก็เรียกว่ายังน้อยนะคะ แต่ว่าหนังสือพิมพ์อยากจะเพิ่ม อย่างเช่นของไทยโพสต์สัปดาห์ 3 ฉบับ หรือว่าแนวหน้า สัปดาห์ 3 ฉบับ เพราะว่าไทยโพสต์ แนวหน้า ASTV นี่คนจะใช้มากที่สุดเลย 3 ฉบับนี่ใช้กันชนิดที่ว่าเวียน เทียนกันไม่ทัน ... คิดว่าตอนนี้คนก็ชอบอ่านหนังสือธรรมะมากที่สุดคะ แล้วก็น่าจะมีแผนที่ว่ามันเป็นเออ อะไรอะ ขอซีดีมาแล้วก็เสียบหูฟังนั่นเค้าเรียกอะไร อย่างเช่นของบริติชเคาน์ตีเชื่อมเค้าจะมีหย่อมนี้อีกหย่อม หนึ่งคะ ก็คือเราไปขอซีดีมาแล้วเราก็ก๊อเสียบแล้วเราก็ก๊อฟังธรรมะของเราหรือว่าฟังอะไรก็ได้แล้วแต่ภาษาอังกฤษ หรือว่าอะไรก็ได้.” (AG21)

1.1.2 เนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศ ผู้สูงอายุต้องการทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับสุขภาพและการดูแลสุขภาพ อาหาร ธรรมะ ประวัติศาสตร์ วัตถุโบราณและพระ เครื่อง คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี งานประดิษฐ์ วรรณคดีและภาษา ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“พวกเกี่ยวกับอาหารสุขภาพ สุขภาพทั้งหลายแหล่และพวกงานประดิษฐ์ประดอย” (AG05)

“ถ้าเป็นไปได้ก็อยากได้พวกเกี่ยวกับวัตถุโบราณเกี่ยวกับพระเครื่องอะไรพวกนั้นะ รู้สึกจะน้อยไปหน่อยนะ” (AG10)

“เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์นะ ความรู้แบบ advance ต่างๆ ดูแล้วไม่มีเลย” (AG12)

“หนังสือก็อยากจะให้มีหลายหลากหน่อยอย่างนี้ เพราะบางทีเห็นพวกวรรณคดีประวัติศาสตร์ไม่ค่อยมีเลย อะไรพวกพงศาวดารก็ไม่มี” (AG13)

“ถ้าเป็นหนังสือเกี่ยวกับความรู้ คือนิยายคิดว่ามีพอแล้วนะคะ คือถ้าเป็นความรู้ด้านภาษาไม่ว่าจะเรื่องภาษา ไหนก็ดีทั้งนั้นเลย” (AG20)

“อยากให้มีหนังสือเพิ่มขึ้นมาอีก เกี่ยวกับธรรมะที่มันมีน้อย คิดว่ามันมีน้อยสำหรับคนที่ชอบหนังสือทางนี้ แล้วก็อีกแง่หนึ่งก็เป็นด้านอาหารบ้างคะ” (AG22)

1.2 บริการยืม-คืน ผู้สูงอายุต้องการให้ห้องสมุดขยายระยะเวลาในการยืม ทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้น จากเดิมที่กำหนดให้ยืมได้นาน 7 วัน เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใช้ ระยะเวลาค่อนข้างมากกว่าปกติในการอ่านหนังสือ ซึ่งระยะเวลาการยืมที่สั้นทำให้ผู้สูงอายุไม่ สามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้ทันตามความต้องการ และต้องการให้เพิ่มสิทธิในการยืม ทรัพยากรสารสนเทศให้มีปริมาณเพิ่มขึ้น จากเดิมที่ยืมหนังสือได้ครั้งละไม่เกิน 2 เล่ม ดังคำ สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ยืมกลับบ้านนี้ใช่ๆ ยืมกลับบ้านนี้บ่อย เพราะว่าถ้ามีหนังสือที่อยากจะอ่านนี้ ผมมักจะไม่น่านในนั้น มันยาวก็เอากลับบ้านเพราะบ้านอยู่ใกล้ๆ แต่เออมียืมอยู่หนึ่งนะ หนังสือที่ให้อ่านน้อยไป เออให้อ่านแค่ 2

เล่มนี้นะคนอ่านเร็ว ๆ แป๊บเดียวมันก็หมดเกลี้ยงแหละ แล้วก็ต้องซื้อกลับมาคืนอีก อย่างน้อยควรจะเป็น 4 นะ ... เพราะว่าที่อุดรเคยไปที่อุดรนี้ อุดรเค้าให้ยืมได้ตั้ง 4 เล่ม” (AG14)

“ตอนนั้นมันยืมได้กี่วัน ควรจะเพิ่มเป็นสัก 2 อาทิตย์ได้ไหม” (AG19)

“แต่ที่นี้คือให้ยืมได้แค่เท่าไรนะ อาทิตย์เดียวเองหรือคือรู้สึกว่ามันเร็วเกินไป ควรจะให้สักเท่าไรนะ 2 อาทิตย์ หรือ 3 อาทิตย์อะไรอย่างนี้จะดีกว่า เพราะว่ามันไม่ต้องตาสีตาเหลืองเอามาคืนนะ ยืมแล้วต้องคืนภายใน 7 วันนี่ไม่ทัน ยังอ่านไม่ทันเลยแล้วต้องรีบเอามาคืน” (AG20)

“วันยืมให้มากขึ้น อย่างน้อยสักสองสัปดาห์ บางคนไม่ได้มาทำงานใกล้ๆ เหมือนบ้า อย่างบ้านี่พออยู่ไกลๆ ไม่ได้ไปทำงาน บ้าก็ไปยืมไม่ได้ไปยืมหะ เพราะมันยืมได้แค่ไม่กี่วัน ถ้าเปลี่ยนเป็น 2 สัปดาห์หรือว่ายืมได้ที 4 เล่มอะไรอย่างนี้” (AG24)

1.3 บริการช่วยค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มักจะมีปัญหาด้านสายตาและปัญหาของการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยค้น จึงทำให้การค้นหาหนังสือที่ต้องการใช้เป็นไปด้วยความลำบาก ผู้สูงอายุจึงต้องการให้ห้องสมุดจัดเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือในด้านนี้ เพื่อให้การใช้บริการของผู้สูงอายุได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ถ้าช่วยหาหรือหยิบหนังสือให้ก็จะดีนะ เพราะว่าเจ้าหน้าที่ห้องสมุดนะแบบบางที่ถามแค่นี้ว่าหนังสือเออสมมุติว่าเป็นหนังสือแปลเป็นชุดนะ มี 5 เล่มอย่างนะ ถ้าเราหาไม่เจออย่างนี้ เค้าก็บอกเราไม่ได้นะว่ามันอยู่ตรงไหน รึว่าเค้าไม่มีบริการก็ไม่ทราบเพราะว่าทางเราไปถามปุ๊บเค้าก็บอกว่าต้องไปเลือกดูที่ชั้นเองอะไรอย่างนี้ ... น่าจะมีบริการค้นหาหนังสือให้หรืออะไรอย่างนี้ หรือถ้าคุณไม่เดินออกมาดูให้คุณก็ search ให้” (AG04)

“อยากให้อายุช่วยค้นหาหนังสือเพราะไม่คุ้นกับระบบภายใน ถ้ามีบอกก็ดีนะครับ” (AG12)

1.4 บริการรายการหนังสือใหม่ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เมื่อเข้ามาใช้บริการห้องสมุดก็มักจะค้นหาทรัพยากรสารสนเทศตามชั้นวางทรัพยากรสารสนเทศ โดยไม่สืบค้นผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยค้นที่ห้องสมุดได้จัดเตรียมไว้ ทำให้ไม่ทราบว่าทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการอยู่ในห้องสมุดหรือไม่ จึงเป็นการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ในชั้นวางเท่านั้น ในกรณีที่เป็นการทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเข้ามาใหม่นั้น ผู้สูงอายุจะไม่ทราบว่าทรัพยากรสารสนเทศรายการใดบ้างที่เป็นรายการใหม่ อีกทั้งผู้สูงอายุบางท่านอยู่ไกลจากห้องสมุด หากมีการจัดส่งรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศใหม่ให้ผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกของห้องสมุดก็จะเป็นการส่งเสริมให้สมาชิกสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้มากขึ้น ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ควรมีรายชื่อหนังสือใหม่ๆ ที่ให้สมาชิก เออเค้าเรียกอะไรนะ request นะอะ ให้เลือกเข้ามาในห้องสมุด” (AG19)

“ถ้าผมต้องการหนังสืออะไรก็แจ้งไปได้ใช่ไหมแล้วจะหาให้ ถ้าอย่างนี้โอเคมาก แล้วถ้าแจ้งไปได้แล้วก็ช่วยส่งมาถึงที่บ้านได้ก็ยิ่งดีใหญ่ โดยตัวผมถ้ามันไม่ว่างไปนะถ้าทำได้อย่างนี้ก็ยิ่งดีใหญ่” (AG26)

1.5 บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการบางท่านไม่เข้าใจวิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการในห้องสมุดและไม่สันทัดในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยค้นหาทำให้เกิดปัญหาในการใช้บริการ โดยเฉพาะการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ จึงต้องการให้ห้องสมุดแนะนำวิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศและวิธีการใช้ห้องสมุด ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“น่าจะมีคำแนะนำเบื้องต้นในการใช้ห้องสมุดนะ มี Direction ว่าอันไหนเป็นอันไหน มันเป็นหมวดไหน ตู้ไหนเป็นอะไร หมวดไหนอยู่ทางไหนอะไรทำนองนี้” (AG01)

“... ก็อาจจะแบบว่าจัดอบรมวิธีการหา ไม่ใช่ให้ไปหาอยู่อย่างนี้ ส่วนใหญ่แล้วก็แบบคนมีอายุก็ไม่รู้จะไปหาถูกวิธีทำ คือทำไม่เป็นอะไรอย่างนี้ ถ้าสอนให้เค้าทำได้มันก็ดีคุณภาพชีวิตมันก็จะดีขึ้นอะนะคนแก่ๆ พวกนี้” (AG04)

1.6 บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้สูงอายุมีความต้องการให้มีการจัดบริการเครื่องคอมพิวเตอร์และเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์มากยิ่งขึ้นจากเดิมที่มีเพียง 6 เครื่อง ต้องการให้เพิ่มระยะเวลาในการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตต่อครั้งให้มีระยะเวลานานขึ้นจากเดิมที่ให้ใช้ครั้งละ 1 ชั่วโมง ผู้สูงอายุต้องการให้ปรับปรุงความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการ และให้มีการแนะนำวิธีการใช้คอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1.6.1 บริการคอมพิวเตอร์ ผู้สูงอายุต้องการให้มีการจัดบริการคอมพิวเตอร์ โดยให้เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มากขึ้น เพื่รองรับผู้ใช้บริการที่มีจำนวนมากและช่วยให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องรอคิวเข้าใช้บริการเป็นเวลานาน โดยเพิ่มระยะเวลาในการใช้บริการคอมพิวเตอร์ในแต่ละรอบให้นานขึ้น จากเดิมที่ให้เวลาในการใช้บริการได้ครั้งละ 1 ชั่วโมง ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ไม่ได้ใช้ซะ ว่าจะใช้ก็เห็นมีคนใช้เยอะเลยไม่ได้ใช้ ถ้าเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ก็จะดี” (AG02)

“ก็มาใช้คอมพิวเตอร์บ้าง แต่ว่าชั่วโมงมันน้อยไปหน่อย อยากให้เพิ่มอีกสักครึ่งชั่วโมงได้ไหม ครั้งหลังสุดจะไปใช้เห็นบอกว่าใช้ไม่ได้ เสียรึยังงี้ นี่ ไม่มีสัญญาณรึยังนี่แหละ ให้ 4 ที่รู้สึกว่าจะน้อยไปหน่อยนะอะ สำหรับคนที่ใช้คอมพิวเตอร์นี้ ให้แค่ 4 ที่เท่านั้นเอง อยากจะเพิ่มขึ้นอีกสักเท่าหนึ่งหรือถึง 10 เพราะว่าคนก็ใช้เยอะ

แล้วเวลาที่ใช้นั้นน้อยไป 1 ชั่วโมงนี้แป๊บเดียวก็หมดแล้ว อยากให้เพิ่มจำนวนเครื่องแล้วเพิ่มเวลาให้หน่อยหนึ่ง” (AG07)

“เท่าที่ผมเห็นรู้สึกจะมีแค่ประมาณสี่ถึงห้าเครื่องใช้ใหม่ครับ สี่ถึงห้าตัวเองผมว่าบางทีมันอาจจะน้อยไปเพราะว่ามีเท่าที่เห็นมีฝรั่งเข้ามาใช้ด้วยบางทีนะฮะ แล้วก็อัตราค่าบริการมันอาจจะถูกมากเกินไปก็ไม่ใช่ไม่รู้สิเพราะว่าเห็นคนต้องมาเข้าคิวรอกันอะไอย่างนี้ ผมว่าการปรับปรุงเรื่องคอมพิวเตอร์ก็คือกำหนดระยะเวลามากกว่าที่จะให้ใช้นะ ชั่วโมงหนึ่งอาจจะสูงสุดไม่เกินสองชั่วโมง คือชั่วโมงหนึ่งเค้าต่ออีกชั่วโมงหนึ่งต่ออีกชั่วโมงต่ออีกชั่วโมงแบบนี้ใช้ใหม่ ก็สมมติว่าให้ใช้ชั่วโมงหนึ่งต่อสูงสุดได้ไม่เกินสองชั่วโมงอย่างนี้จะดีกว่าหรือไม่ คือมีการกำหนดให้กระจายให้คนอื่นได้ใช้บ้างอะไอย่างนี้”(AG17)

“ฉันว่าคิดว่าควรจะมีเพิ่มนะคะ ถ้ามีงบประมาณเพียงพอน่าจะจัดเพิ่ม” (AG23)

1.6.2 บริการอินเทอร์เน็ต เนื่องจากการค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตผู้สูงอายุต้องใช้เวลาในการอ่านจึงต้องการเวลาเพิ่มมากขึ้น จึงต้องการปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ดีขึ้น และให้สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความรวดเร็วไม่ติดขัดในการใช้งาน ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“คอมพิวเตอร์ก็อยากไปใช้เหมือนกันแต่เค้าบอกว่าให้ใช้ชั่วโมงเดียวก็เลยขี้เกียจแบบว่าคือให้คนที่เค้าไม่มีคอมฯไปใช้ดีกว่า เพราะเรามีคอมที่บ้านก็มาใช้ที่บ้าน อ้อแต่ถ้าเพิ่มเวลาได้ก็จะดี” (AG04)

“ก็น่าจะมีเยอะๆ ในช่วงหนึ่งชั่วโมงนี้แย่งกันน่าดู ชั่วโมงเดียวมันไม่พอ บางทีมันไม่ทันเสร็จเลยก็หมดหละน่าจะเป็น 2 ถ้าเป็นไปได้” (AG12)

“ผมจะเข้าเน็ตนี้ก็อยากให้เน็ตมันเร็วหน่อยเท่านั้นเอง สมมติว่าจะใช้เน็ตเล่นเน็ตนี้ก็ขอให้เน็ตมันเร็วแล้วก็เครื่องมันพอเท่านั้นหละครับ เรื่องความเร็วนี้ต้องปรับนะ ความเร็วมันช้ามาก” (AG16)

“แต่ว่ารู้สึกจะให้เวลาน้อยไปนะ ชั่วโมงหนึ่งบางทีเน็ตมันหลุดบ้างอะไรบ้าง แล้วอีกอย่างหนึ่งเพราะบางทีแบบว่าเราต้อง search ข้อมูลเสร็จแล้วเราจะพิมพ์งานจ้ะ ชั่วโมงนี้เราเก็บข้อมูลไม่ทัน คอมพิวเตอร์ก็น่าจะเพิ่ม แต่ว่าขยายเวลาจาก 1 ชั่วโมงเป็น 2 ชั่วโมง หรือไม่ถ้าสมมติมีคนใช้มากก็เปลี่ยนเป็นว่าครั้งละ 1 ชั่วโมงแล้วก็ให้เรา save ข้อมูลเก็บเอาไว้แล้วเราก็มารทำงานต่อได้ไง เพราะบางทีเราต้องเอาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตมา” (AG21)

1.6.3 บริการแนะนำวิธีการใช้คอมพิวเตอร์ ในการใช้บริการคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุ นั้น ผู้สูงอายุต้องการให้มีการแนะนำวิธีการใช้งานหรืออาจจัดเจ้าหน้าที่ไว้สำหรับดูแลผู้สูงอายุ โดยเฉพาะเมื่อผู้สูงอายุเข้ามาใช้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ก็เคยใช้อยู่ ตัวผมเองก็ไม่มีอะไรนะ แต่ถ้ามีวิธีการแพร่หลายเพื่อที่จะให้คนรู้จักว่าที่นี่มี และวิธีการใช้สำหรับคนที่ผู้สูงอายุที่ไม่เคยไปศึกษาเรื่องนี้เลยนะฮะ ผมว่ามันก็ดีนะ เพราะว่าคนที่ยังไม่เคยใช้เลยเกี่ยวกับเค้าเรียกอะไร สารสนเทศอะไรใช้ไหมที่เกี่ยวข้องกับความรู้ในการที่จะไปเอาจากคอมพิวเตอร์นี้ เข้าไปแล้วใช้แล้วยังไงก็จะได้เห็นว่าข้างในเป็นยังไงอะไรพวกนี้ ผมว่าดี แต่ต้องการประชาสัมพันธ์แล้วก็ให้คนเข้ามา ที่อื่นๆผมเห็นว่ามีเยอะนะแต่ที่สวนลุมยังไม่ค่อยได้ทำ เพราะผมดูแล้วว่ามันมีคนแก่อีกเยอะเลยที่ไม่รู้จักใช้คอมพิวเตอร์เลยก็มีเยอะ ใช้ไหมเพราะว่าจะเป็นคนหนุ่มสาวเท่านั้นที่จะใช้นะ” (AG11)

“จะโทษว่าน้อยเกินไปก็ไม่ได้ มันอยู่ที่บไซไหมฮะ ผมว่าต้องมีคนที่มีความรู้โดยตรงนั้นสักคนสองคนนะแล้วคอยแนะนำถ้าใครสนใจ อย่างกับผู้สูงอายุเข้าไปถ้าสนใจเข้าไปถามนะ มีคนแนะนำผมว่าดีฮะ” (AG26)

1.7 บริการฉายภาพยนตร์ ผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดหลายท่านมักจะเข้ามาใช้เพื่อความบันเทิง ความเพลิดเพลิน เพื่อการพักผ่อน เนื่องจากเป็นวัยที่พ้นจากการทำงานหนักมาเป็นเวลานาน จึงต้องการให้สร้างความเพลิดเพลินในชีวิต ผู้สูงอายุจึงต้องการให้มีบริการฉายภาพยนตร์ ทั้งที่เป็นภาพยนตร์สารคดีและภาพยนตร์เพื่อความบันเทิง ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“น่าจะมีห้องดูหนัง แต่อย่างว่าบริเวณมันไม่พออะนะ แต่อาจมีห้องที่ฉายหนังที่เป็นประโยชน์อาจเป็นสารคดี อาจจะมีหมอนเวียนกันว่าวันนี้เป็นสารคดีเกี่ยวกับสัตว์ เกี่ยวกับภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์อะไรอย่างนั้น เป็นห้องฉายหนังก็อาจจะดีนะคะ เพื่อให้เด็ก เยาวชนเค้ามาดู เพราะเด็กไทยก็ไม่ชอบอ่านหนังสือสักเท่าไร แต่ถ้าเป็นหนังมาฉายให้ดู อย่างเช่นวันหนึ่งอาจจะจะเป็นหนังสนุกๆ อะไรอย่างนั้นอะ อีกวันหนึ่งก็หมอนเวียนกันไป หรืออาจเป็นหนังที่ได้รับรางวัลในอดีตมาแสดงก็ไม่เลวอะ ก็อาจจะอย่างนี้ละ ถ้ามีบริการฉายหนังอาจจะไปอยากดูหน่อยอะไรอย่างนั้นอะ เพราะที่บ้านก็มีรับเคเบิล เป็นทรูก็มีหนังเก่าฉายแต่ก็ไม่ได้รับทุกช่องเพราะว่ามันแพง ก็ถ้าเป็นหนังสารคดีหมอนเวียนกัน เป็นเรื่องสนุกบ้างเรื่องที่ทำให้ความรู้บ้าง ข่าวสารบ้านเมืองบ้างก็ไม่เลวอะคะ” (AG09)

1.8 บริการข้อมูลข่าวสารของห้องสมุด เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ทราบข่าวสารของห้องสมุด เช่น ในปัจจุบันห้องสมุดได้ปิดบริการ ซึ่งทางห้องสมุดได้ติดประกาศไว้ที่หน้าห้องสมุด และประกาศไว้ที่หน้าเฟซบุ๊ก (Facebook) ของห้องสมุด แต่ไม่ได้แจ้งกำหนดเวลาที่จะเปิดบริการไว้แน่นอน ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ทราบว่าสามารถเข้าใช้บริการได้อีกเมื่อใด ผู้สูงอายุจึงต้องการให้ห้องสมุดประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้สมาชิกได้ทราบผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ จดหมายไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์มือถือโดยการส่งข้อความขนาดสั้น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ สื่อสังคมออนไลน์ และประกาศเสียงตามสาย ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1.8.1 จดหมาย ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการให้ส่งข่าวสารเกี่ยวกับบริการและกิจกรรมของห้องสมุดผ่านทางจดหมาย เนื่องจากเป็นช่องทางที่สะดวกต่อการรับข้อมูลข่าวสารของผู้สูงอายุ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ไม่ค่อยทราบเท่าไร ต้องเข้ามาก็จะทราบ ถ้าส่งทางจดหมายก็จะดีอะ” (AG03)

“ส่งมาได้ไหมคะจะลำบากเกินไปไหม รีถ้าว้นไหนเหตุการณ์ปกติแล้วจะเข้าไปก็ได้คะ เพราะว่าบ้านอยู่ไม่ไกลนัก” (AG05)

“ผมไม่ทราบเพราะทางคุณไม่เคยส่งจดหมายไปถึง ส่งไปทางไปรษณีย์ ลงตามบ้านเลขที่นั่นก็ได้ตามที่อยู่ในบัตรประชาชนก็ได้” (AG13)

“ก็ส่งเมลมา หมายถึงส่งทางจดหมายมานะเพราะผมไม่ได้ใช้อีเมลเลย” (AG14)

“ก็ส่งจดหมายใส่ซองไป อันนี้ก็เป็นวิธีการหนึ่งที่ผมว่าดีที่สุดที่ว่าทางห้องสมุดจะให้ได้ แล้วก็ทำเป็นส่งไปทางไปรษณีย์เป็นระยะๆอะไรอย่างนี้ แจ้งข่าวความเคลื่อนไหว ผมว่าอันนี้จะมีส่วนที่ช่วยทำให้กิจกรรมหรือว่าความก้าวหน้าทางห้องสมุดดีขึ้นมาก” (AG15)

1.8.2 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ผู้สูงอายุบางท่านมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีข้อบัญญัติผู้ใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail account) ใช้งานอยู่แล้ว และในที่พักอาศัยมีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งานจึงต้องการให้ส่งข้อมูลข่าวสารทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ทางอีเมลก็ได้คะจะได้ไม่เปลืองกระดาษ จะได้ประหยัดกระดาษคะ” (AG09)

“แบบไหนก็ได้ เป็นอีเมลก็ได้เนี่ยมันก็จะสะดวกอยู่” (AG11)

“ต้องเป็นอีเมล แต่ทุกคนก็ไม่ได้มีอีเมลทุกคน แต่ถ้าจะส่งทางไปรษณีย์ก็จะสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย แต่เท่าที่ผมรู้บางจุดเรื่องการใช้ห้องสมุดก็คือเวลามาเข้าหนังสือหรือมาคืนหนังสือก็จะอ่านที่บอร์ดข้างหน้า แต่ถ้าอาทิตย์ไหนไม่ได้มา หรือไม่ได้มาสักเดือนสองเดือนก็รู้แล้วว่าห้องสมุดมีกิจกรรมอะไร เปิดปิดวันไหนก็เปลี่ยน เปลี่ยนวันเปิดวันปิดบางที่เราก็ไม่รู้แหละนะ” (AG17)

“... หรือว่าถ้ามีอีเมลก็แจ้งบอก เราจะได้ search ไปหาว่ามีกิจกรรมที่ทางห้องสมุดแจ้งมาให้สมาชิกอะไร เหล่านี้คะ” (AG23)

1.8.3 การส่งข้อความขนาดสั้น (short message) ผ่านโทรศัพท์มือถือ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นของตนเองและใช้งานอยู่เป็นประจำจึงต้องการให้ส่งข้อมูลข่าวสารของห้องสมุด ผ่านทางโทรศัพท์โดยการส่งข้อความขนาดสั้น ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“อยากให้ส่งข้อความ(SMS)ได้ไหมคะ” (AG02)

“เออช่องทาง เออแมสเสจในมือถือดีกว่า” (AG21)

1.8.4 เว็บไซต์ ผู้สูงอายุที่มีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตใช้งานในที่พักอาศัย ก็มักจะเปิดเว็บไซต์ต่างๆ เพื่อติดตามข่าวสารอยู่เป็นประจำ จึงต้องการให้ห้องสมุดประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมของห้องสมุดผ่านทางเว็บไซต์ของห้องสมุด ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“... ซึ่งถ้าคุณมีเว็บไซต์ห้องสมุดอยู่แล้วก็เข้าไปดูในเว็บไซต์เองก็ได้ เป็นเว็บไซต์ของกม.ไซไหมหรือเป็นของห้องสมุดเอง ถ้าทางเว็บไซต์ก็สะดวกดี” (AG01)

“ทั้งอินเทอร์เน็ตทั้งติดป้ายตรงออกกำลังกายทั้งทางหนังสือพิมพ์ทางนิตยสารอะไรก็ได้ ไลน์มาบอกเลยก็ยังได้” (AG24)

“จริงๆ แล้วสื่ออินเทอร์เน็ตมันก็ใช้ได้นะ แต่ว่าถ้าเป็นสื่อทางจดหมายนี้จะถือว่าเปลือง ถ้าเป็นสื่อทางเน็ตมันจะใช้ง่ายกว่า ก็อาจจะจะมีชมรมอะไรสักอย่างที่คุณเค้าจะสามารถเข้าไปดูไปเช็ค ไปดูได้อะไรอย่างนี้” (AG25)

1.8.5 แผ่นพับและบอร์ดประชาสัมพันธ์ ผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดเป็นประจำต้องการให้ห้องสมุดประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมของห้องสมุดผ่านแผ่นพับและบอร์ดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถติดตามข่าวสารหรือหยิบอ่านได้โดยสะดวก ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ก็อาจจะทำเป็นแผ่นพับไว้ที่ห้องสมุดนะ แล้วเวลาผู้ไปใช้บริการก็อยากจะหยิบดูแล้วจะได้ทราบอย่างนั้นก็ได้นะ” (AG07)

“เวลาเข้าไปก็ไปเดินบอร์ดดูประกาศบ้างละ ก็ติดบอร์ดไว้ก็ได้” (AG28)

1.8.6 สื่อสังคมออนไลน์ ผู้สูงอายุมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพิ่มมากขึ้นจึงต้องการให้ห้องสมุดประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมผ่านทางเฟซบุ๊กของห้องสมุด และทางไลน์ (LINE) ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เปิด Facebook ทุกวันเพราะว่าก็เปิดดูข่าวสารบ้าง ก็ส่งทาง Facebook ก็ได้” (AG04)

1.8.7 ประกาศเสียงตามสาย ผู้สูงอายุต้องการให้มีการประกาศข่าวสารและกิจกรรมของห้องสมุดผ่านเสียงตามสายที่ติดตั้งไว้ภายในห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลข่าวสารได้ดียิ่งขึ้น โดยให้กำหนดเวลาในการประกาศเพื่อไม่ให้เป็นการรบกวนผู้ใช้บริการ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ดีที่สุดคือคุณออกประกาศนะจะดีกว่า ออกเสียงหมายถึงออกเป็นวิทยุอย่างนี้ ออกเป็นผ่านลำโพงนี้ แต่ว่าเป็นไม้มิ่งนะ คือว่าเป็นไม้มิ่งเออว่าช่วงนี้เราก็อ่าไปออกก็เพราะบางคนเค้าอาจจะ เค้าก็อยากจะได้เจียบๆ อะไอย่างนี้ เพราะถ้าไปติดบอร์ดนี้ผมว่ามันคนอาจจะดูน้อยนะเป็นไปได้ใช่ไหมเหมือนผมนะไม่ไปดูเลย มันก็เหมือนกับคุณเรียนอยู่ในคลาสอะไรอย่างนี้ สมมตินะ คุณก็มีวิทยุออกมาคนมันก็จะฟังบ้างอะไรอย่างนี้ อืมระบบการประกาศทางเสียงนี้ผมเห็นทางด้านซีอีโอเซ็นเตอร์นี้เค้าก็มีโฆษณาแบบนี้ เค้าก็จะมีโฆษณาโดยที่ประกาศตามเสียงแบบนี้ ผมว่าจะมีประโยชน์กว่าซึ่งคนจะรู้มากกว่าที่จะไปติดบอร์ด อย่างนั้นมันอาจจะต้องมีลำโพงอะไรนิดหน่อยแต่อย่าไปถี่ ถ้าไปถี่คนมันอาจจะรำคาญ” (AG16)

1.9 บริการถ่ายเอกสาร ผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการเมื่อค้นพบข้อมูลที่ต้องการและมีปริมาณมากเกินไปที่จะจดบันทึกหรือคัดลอกออกไปได้ จึงต้องการให้มีบริการเครื่องถ่ายเอกสารเพื่อทำสำเนาข้อมูลที่ต้นต้องการได้สะดวกยิ่งขึ้น ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ผมไปเยี่ยมที่หอชาตินี้ ผมไปเยี่ยมแล้วบอกให้ถ่ายใบนี้ๆ นะ ผมไม่แน่ใจว่าที่นี่มีรีปาว มีไหมเรื่องบริการให้ถ่ายเอกสารนะ โดยที่เราเป็นคนจ่ายค่าถ่ายนะมันก็จะสะดวกขึ้น” (AG11)

1.10 บริการกระดาษจดบันทึก ในการเข้าใช้บริการของผู้สูงอายุนั้น ในบางครั้งเมื่ออ่านพบข้อความหรือข้อมูลสั้นๆ ที่เป็นประโยชน์สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ ต้องการเก็บข้อมูลนั้นไปไว้ใช้ในภายหลังโดยต้องการจดบันทึก ผู้สูงอายุจึงต้องการให้ห้องสมุดมีบริการกระดาษไว้สำหรับจดบันทึกข้อความต่างๆ ที่ผู้ใช้ต้องการ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“น่าจะบริการกระดาษขีดโน้ตอะไรให้หน่อยหนึ่ง เพราะว่าบางทีแบบว่ามีข้อความที่ดีๆ ก็อยากจะจดไว้แต่ไม่ได้เตรียมกระดาษไปนะ จะไปขอเจ้าหน้าที่ก็เกรงใจอะ” (AG21)

1.11 บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด ผู้สูงอายุต้องการบริการที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้บริการห้องสมุด โดยต้องการให้มีการจัดบริการที่นั่งอ่าน บริการห้องน้ำ บริการป้ายแสดงเนื้อหาและป้ายบอกทาง บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยค้นหรือรายการหนังสือที่ให้บริการ บริการจุดใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล บริการพื้นที่สำหรับทำกิจกรรมร่วมกัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.11.1 ที่นั่งอ่าน ผู้สูงอายุต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มโต๊ะที่นั่งอ่านหนังสือให้เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ โดยเพิ่มจำนวนของโต๊ะและเก้าอี้นั่งอ่าน เพิ่มพื้นที่ในส่วนของการจัดวางโต๊ะนั่งอ่าน หรือปรับขนาดของโต๊ะให้มีขนาดเล็กลงเพื่อให้มีจำนวนโต๊ะเพิ่มมากขึ้น รวมถึงการจัดเก้าอี้ที่มีพนักพิง เนื่องจากผู้สูงอายุมักมีปัญหาการปวดหลัง เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับความสบายและรู้สึกผ่อนคลายในการนั่งอ่านหนังสือ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“โดยเฉพาะที่ที่นั่งอะนะคะ รู้สึกคนจะใช้บริการกันเยอะแล้วส่วนมากจะเต็มอะนะคะ คือที่ตุนะคะในห้องสมุดก็เต็มหมด” (AG07)

“บางที่แบบว่าไม่มีที่นั่งอะนะคะ มีเหมือนกัน มีบ้างช่วงที่กองทัพธรรมมานะอะไอย่างนี้ ก็อาจจะแบบถ้ามาช้า อาจจะไม่มีที่นั่งอะนะคะ ที่นั่งอาจจะไม่ค่อยพอรีไปบางที่เท่าที่ผมเห็นอะนะคะ คือบางคนเขาไม่มีที่นั่งซึ่งสามารถวางหนังสือได้ วางหนังสือได้ เขาก็จะไปนั่งตรงโต๊ะเค้าเรียกว่าโต๊ะอะไร โต๊ะที่เป็นแบบคล้ายๆ เหมือนว่าโต๊ะนอนอย่างนี้ โต๊ะนั้นมันก็นั่งได้หลายคน” (AG16)

“อยากจะให้เก้าอี้ที่ตรงกลาง ตรงที่ว่าคันคว้านั่งตรงนั้นนะ น่าจะมีพนักให้พิงเพราะคนแก่ๆปวดหลังนะ” (AG21)

“มีอยู่ครั้งหนึ่งนะ ป้าไปแล้วโต๊ะมันไม่พอนั่ง แล้วตอนนั่งหมายถึงว่าไอ้โต๊ะนะถ้ามันปรับให้เล็กลง แล้วก็คือคนชอบนั่งคนเดียว บางทีวางข้าววางของแล้วไม่รู้จักกันเค้าก็ไม่อยากไปนั่งด้วยกัน ถ้าปรับได้ปรับโต๊ะให้มันเล็กลงหน่อย” (AG24)

“ที่หนึ่งก็ดีนะแต่ว่า เก้าอี้ที่มีพนักพิงนะ มันน้อยไปหน่อย เพราะเคยไปที่ตรงจริยคุณะ ที่ชอยสุขุมวิทนะ อันนั้นเค้ามีที่พิงถึงจะไม่เต็มหลังแต่ก็มีที่พิง” (AG25)

1.11.2 ห้องน้ำ ผู้สูงอายุต้องการให้มีห้องน้ำบริการอยู่ในห้องสมุดหรืออยู่ใกล้บริเวณห้องสมุด เพื่อความสะดวกในการใช้งานและไม่ต้องเดินไกล เนื่องจากปัจจุบันถ้าต้องการใช้ห้องน้ำจะต้องออกไปใช้ห้องน้ำในสวนสาธารณะ ซึ่งตั้งอยู่ในบริเวณรอบนอกของสวนลุมพินีและมีระยะทางค่อนข้างไกลจากห้องสมุด ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เออห้องน้ำอยู่ภายนอกอาคารใช้ไหมคะ คือห้องน้ำต้องไปเข้ากับของสวนสาธารณะใช้ไหมคะ ซึ่งอันนี้ถ้ามีห้องน้ำอยู่ใกล้ๆ ห้องสมุดก็จะดีนะ” (AG01)

“ห้องน้ำมันอยู่ไกลกับห้องสมุดไปรีไป คือบางครั้งอ่านแล้วเพลินก็เลยไม่อยากจะทำออกมา” (AG05)

“ก็จากห้องสมุดนี่ห้องน้ำไกลไปหน่อยนะ ถ้ามาอยู่ใกล้ๆ ได้ก็จะดี” (AG08)

“น่าจะมีห้องน้ำอะนะคะ รู้สึกห้องน้ำอยู่ไกลอะนะคะ ในสวนลุมเองห้องน้ำแต่ละแห่งก็จะอยู่ไกล หมายถึงว่าถ้าจะไปถึงก็ต้องเดินไปไกลอะไอย่างนั้นอะนะคะ แต่บริเวณห้องสมุดเองก็รู้สึกจะไม่มีห้องน้ำเลย คิดว่าคนใช้บริการห้องสมุดคงไม่มีผู้สูงอายุแบบเกิน 80 มั้งคะ คิดว่าเพราะฉะนั้น 60 70 ก็ยังพอเดินไหว ไปห้องน้ำได้ แต่ถ้ามีอยู่ใกล้ก็น่าจะดี” (AG09)

1.11.3 ป้ายแสดงเนื้อหา/หมวดหมู่หนังสือและป้ายบอกทาง ผู้สูงอายุต้องการให้มีการติดป้ายแสดงเนื้อหาหรือหมวดหมู่ของหนังสือให้มีความชัดเจน มองเห็นเด่นชัดและตรงกับ

เนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศที่จัดให้บริการ มีป้ายแสดงรายละเอียดของมุมหรือห้องต่างๆให้ผู้ใช้บริการได้ทราบ รวมถึงผู้สูงอายุยังต้องการให้มีการจัดทำป้ายแสดงที่ตั้งของห้องสมุด ป้ายบอกทางมายังห้องสมุด เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการใหม่หรือประชาชนที่คาดว่าจะเป็นผู้ใช้ในอนาคตสามารถทราบและเดินทางมายังห้องสมุดได้ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ในการเดินเข้าไปห้องสมุดซึ่งดินนเข้าทางสาทร ก็ต้องเดินถามไปเรื่อย ๆ เพราะดูป้ายไม่ค่อยมีว่าทางไหนไปห้องสมุด ต้องถามพนักงานรักษาความปลอดภัยอยู่เป็นระยะ ๆ ก็ไม่มีป้ายบอกต้องถามพนักงาน” (AG01)

“แต่ป้ายบอกอะไรพวกนี้ก็จะมีนะ เพราะบางทีคนเข้าไปก็จะเข้าไปเฉพาะทางด้านขวามือ ทางด้านซ้ายมือในส่วนของมุมเด็กคนก็จะไม่ค่อยได้เข้าไป ก็เลยไม่รู้จริงๆ แล้วมันมีอะไรมากกว่า ถ้ามีป้ายบอกคนก็จะรู้ว่ามันมีอะไรจะได้เข้าไปใช้บริการนะค่ะ” (AG03)

“เรื่องป้ายนะคะน่าจะปรับปรุงนะเพราะอย่างชั้นบางที่เขียนว่าคอมพิวเตอร์แต่มันกลายเป็นหนังสืออะไรก็ไม่รู้” (AG04)

“อยากจะแนะนำนิดหนึ่งนะคะ รู้สึกว่าไม่ได้จัดเป็นหมวดหมู่ไว้ใช้ใหม่คะหนังสือคะ มีเป็นหมวดหมู่ใหม่คะไม่แน่ใจ หมายถึงว่ามีเขียนไว้ใหม่คะว่าอันนี้เป็นหมวดวิทยาศาสตร์ หมวดนวนิยาย หมวดสารคดี อะไรอย่างนี้มีแบ่งไว้ใหม่คะที่ห้องสมุดคือไปแล้วไม่ได้สังเกต ไม่ได้ใช้เวลานานที่นั่น คือตั้งใจอยู่แล้วว่าจะไปยืมนวนิยาย เลยไปดูแต่นวนิยายก็ไม่ได้ไปดูตรงอื่น แต่ไม่ทราบว่ามันมีแบ่งหมวดหมู่ไว้ใหม่คะ อย่างร้านหนังสือคะ ที่เคยไปซื้อหนังสือนี้ เค้าจะมีหมวดหมู่ที่ชัดเจนว่านี่คือหนังสือทางด้านสุขภาพหรือหนังสืออะไรประเภทแบบนี้คะ” (AG09)

“... เค้าบอกว่าเค้าถามมาตลอดไม่มีใครรู้เลยว่าห้องสมุดอยู่ไหน ระหว่างเดินเข้ามาในสวนนี้ ยังไม่รู้เลยว่ามียังห้องสมุด ผมว่าดีไม่ดีเจ้าหน้าที่ในสวนนี้ ทั้งยามทั้งรปภ.ทั้งคนสวนนี้ก็ไม่น่าจะรู้รึป่าวด้วย” (AG11)

1.11.4 คอมพิวเตอร์ช่วยค้นหรือรายการหนังสือที่ให้บริการ ผู้สูงอายุต้องการทราบรายการทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการ เพื่อให้สามารถเลือกใช้ได้ตรงตามความต้องการ โดยจัดเป็นคอมพิวเตอร์ช่วยค้นหรือรายการทรัพยากรสารสนเทศที่จัดให้บริการ เพื่อให้การเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศทำได้โดยสะดวก ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“โดยมากจะดูว่าเค้าจัดตามชื่อเรื่องหรือชื่อผู้แต่งแล้วก็จะดูไล่ตามชั้นเอง ดินนไม่ได้สังเกตว่ามีการสืบค้นด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์เลยไม่ได้ใช้เลย ตอนเข้าไปแล้วเดินดูเลยรู้สึกไม่ค่อยสะดวก เพราะบางทีเค้าจัดหมวดหมู่ค่อนข้างดูยากแต่ถ้าเกิดมีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ใช้มันก็จะสะดวกขึ้น” (AG01)

“พยายามจะใช้สารบัญอินเทอร์เน็ตแต่มันไม่เวิร์คอะ จะหาว่ามันมีหนังสืออะไรบ้าง” (AG19)

1.11.5 จุดจอดจักรยาน เนื่องจากผู้สูงอายุบางคนเดินทางมาสวนลุมพินีเพื่อปั่นจักรยานออกกำลังกาย เมื่อต้องการเข้าใช้บริการห้องสมุด จึงพบปัญหาในการจอดจักรยาน เนื่องจากไม่มีที่จอดและที่ล็อคจักรยาน ทำให้เกิดความรู้สึกกลัวการสูญหายของจักรยานจนอาจตัดสินใจไม่มาใช้บริการ หากห้องสมุดจัดพื้นที่สำหรับจอดหรือล็อคจักรยานจะทำให้ผู้สูงอายุที่มาปั่นจักรยานได้รับความสะดวกและเข้าใช้บริการมากขึ้น ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ช่วงนี้ไปปั่นจักรยานแล้วจะเอาจักรยานไปทิ้งไว้ตรงไหน เราก็กังวลจักรยานหายเพราะมันไม่มีที่ล็อค” (AG11)

“... อีกอย่างหนึ่งน่าจะมีที่สำหรับล็อคจักรยานนะเวลาเอาจักรยานไปนะ เพราะว่าต้องไปหาต้นไม้ก็อีกไกล มากกว่าจะเจอต้นไม้ที่เหมาะสมที่จะสามารรถจอดจักรยานเพราะว่าจอดทิ้งไว้หายแน่เลย” (AG14)

1.11.6 จุดใช้งานคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ผู้สูงอายุบางท่านนำเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลมาใช้ภายในห้องสมุด เมื่อใช้งานเป็นเวลานานก็จะพบปัญหาแบตเตอรี่ของเครื่องไม่เพียงพอ ต้องการให้ห้องสมุดมีจุดที่ผู้ใช้บริการสามารถเสียบปลั๊กไฟเพื่อชาร์ตแบตเตอรี่ได้ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“อยากจะให้มีจุดที่ชาร์จเสียบปลั๊ก เพราะว่าเราใช้เออ เราเอาคอมพิวเตอร์ส่วนตัวไปอะไรพวกนั้นอะคะ” (AG21)

1.11.7 พื้นที่สำหรับทำกิจกรรมร่วมกัน ผู้สูงอายุรู้สึกอึดอัดเมื่อเข้ามาใช้บริการภายในห้องสมุด จึงต้องการให้มีการขยายพื้นที่ของห้องสมุดเพิ่มขึ้น เพื่อให้สามารถจัดพื้นที่บริการและกิจกรรมได้มากขึ้น และต้องการพื้นที่หรือห้องสำหรับทำกิจกรรมร่วมกันเฉพาะกลุ่ม เช่น ห้องทำสมาธิ โดยห้องสมุดจะต้องดูแลรักษาให้มีบรรยากาศภายในห้องสมุดที่ดีไม่มีกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์ที่จะเป็นการทำลายบรรยากาศในการใช้บริการ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“บางครั้งเข้าไปกลิ่นสัปดาห์เลย เค้าคงทานอาหารกันข้างหลัง ถ้ากลิ่นสัปดาห์กลิ่นมันจะแรงนะมันจะอับนิดหน่อย” (AG01)

“น่าจะกว้างกว่านั้นนะ รู้สึกมันแออัดอะ พี่ว่าน่าจะจัดสถานที่ให้กว้างกว่านี้อีกอะ” (AG03)

“คือรู้สึกว่าจะแคบไปหน่อยเนอะ สามารถจะขยายได้ไหมคะ ไม่มีพื้นที่ว่างหละ ถ้าหากมีงบที่จะขยายได้ต่อไปข้างๆ หรือว่าต่อไปด้านหลังอะไรนี้ ยื่นออกไปก็จะดีนะ” (AG07)

“ถ้าหากว่ามีสถานที่พอที่จะเป็นที่ทางความสงบได้จริงๆ อย่างเช่น ทางฝ่ายห้องที่เด็กเล่นนี้ ถ้าหากว่าไม่ค่อยมีเด็กเข้ามาเยอะมาก ผมว่าก็ควรจะเปลี่ยนเป็นห้องที่พาให้คนเข้าไปนั่งทำสมาธิได้บ้างอะไรอย่างนี้ คือจริงอยู่สวนลุมมันถ้าพูดกันจริงๆ แล้วสวนลุมมันก็สงบดีอยู่ แต่ถ้าหากว่าห้องที่ใช้สำหรับเด็กเล่นนี้ถ้าไม่ค่อยมีเด็กมาใช้นั้นก็รู้สึกจะเป็นห้องที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์อะไรมา ถ้าพูดถึงอย่างนั้นนะอะ ก็ทำเป็นห้องสมาธิ

ว่าให้มันเจียบจริง ๆ คือหมายความว่า คือสวนลุมมันก็มีแอร์อยู่แล้วใช้ไหมฮะแล้วอีกอย่างก็ทำเป็นห้องสมาธิ สักห้าที่นั่นะโรยแบบนี้ ก็จัดขึ้นมาได้ ผมคิดว่าอาจจะมีคนเข้าไปใช้” (AG15)

1.12 บริการน้ำดื่ม เนื่องจากห้องสมุดตั้งอยู่ใจกลางสวนสาธารณะ การเดินทาง เข้ามายังห้องสมุดจึงต้องใช้เวลาในการเดิน อาจทำให้ผู้ใช้บริการเกิดอาการเหนื่อยได้ กอปรกับ อากาศที่ร้อนทำให้ผู้ใช้บริการกระหายน้ำ ผู้สูงอายุจึงต้องการให้มีบริการน้ำดื่มฟรีเพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ถ้ามีบริการน้ำดื่มมันก็คงเออะเออะเออะแต่ถ้าไม่มีคนก็ต้องเดินออกมาตักน้ำข้างนอก แต่มันจะขัดกับ ข้างหน้ารีปาวที่เค้ามีบริการชื่อน้ำเข้าไปดื่ม ถ้าบริการน้ำดื่มฟรีมันก็น่าจะดีกับห้องสมุดนะ” (AG03)

1.13 บริการติดต่อประสานงานการจัดกิจกรรมของกรุงเทพมหานคร ผู้สูงอายุเป็น วัยที่อาจมีปัญหาด้านสุขภาพทำให้การเดินทางเพื่อติดต่อหน่วยงานต่างๆ เป็นไปได้ลำบาก ซึ่ง ผู้สูงอายุบางท่านต้องการได้รับความช่วยเหลือจากสังคม แต่ขาดช่องทางในการติดต่อกับหน่วยงาน ต่างๆ ผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินีจึงมีความต้องการให้ห้องสมุดเป็น ศูนย์กลางในการติดต่อกับหน่วยงานต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร เพื่อสามารถเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่กรุงเทพมหานครจัดขึ้น ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ดิฉันอยากให้ห้องสมุดของกทม.เป็นศูนย์อันนี้ได้ไหม แบบว่าถ้าจะติดต่อกับหน่วยงานของกทม.อย่างเช่น การบริจาคช่วยช้าง ช่วยสุนัขหรือช่วยนักเรียนของกทม. อะไรอย่างนี้ ถ้าให้ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางมันก็จะดี เพราะบางทีเราจะต้องเดินทางไปที่กทม.หรืออะไรอย่างนี้บางทีมันก็ลำบากนะเราจะได้สะดวกใจ อะไรทำนองนี้นะในส่วนของกิจการของกทม.หรืออะไรที่กทม.รณรงค์นะ เพราะบางทีเราก็กว้างไม่รู้จะไปทางไหน จะต้องทำยังไง แต่ถ้าห้องสมุดมีช่องให้เรา เราก็จะสะดวกขึ้นใจ” (AG01)

2. ความต้องการกิจกรรมของห้องสมุด

จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุพบว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการให้ห้องสมุดจัดกิจกรรม ที่หลากหลาย ทั้งในรูปแบบของการเสวนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การบรรยายโดยผู้เชี่ยวชาญ เทศกาลหนังสือ นิทรรศการ กิจกรรมกลุ่มตามความสนใจ เกมเกี่ยวกับสุขภาพ กิจกรรมวันสำคัญ กิจกรรมส่งเสริมความรู้ กิจกรรมการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุกับห้องสมุด กิจกรรมความร่วมมือกับ หน่วยงานในชุมชน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 การเสวนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ผู้สูงอายุต้องการให้มีการจัดกิจกรรมใน รูปแบบของเวทีการเสวนา การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุที่จะเป็น ประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ และยังเป็นการพบปะกันของผู้สูงอายุเพื่อแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นระหว่างกันอีกด้วย ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“จัดเป็นอีกมุมหนึ่งอะไรอย่างนี้ เพื่อเสริมความรู้นะคะให้สำหรับผู้สูงอายุได้เข้าใจสถานการณ์ปัจจุบัน นะคะ มีกิจกรรมที่ว่พบปะกันระหว่างผู้สูงอายุ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอะไรอย่างนี้นะคะ” (AG07)

“ก็อาจจะจัดเป็นเวทีให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น จัดเป็นมุมหรือตั้งโต๊ะข้างหน้าเพราะสวนลมอากาศดีอยู่ แล้วนะคะ อาจจะเป็โต๊ะข้างหน้าแล้วก็เชิญนักเขียนมา แล้วก็เชิญคนมานั่งฟังแล้วก็มีการแลกเปลี่ยนคุย อะไรกันเหมือนตามห้างหรืออะไร ที่บางที่เค้าจัดแบบฟรีเซ็นต์หนังสือของคนใดที่เขียนขึ้นมาแล้วอยากจะ ขายหนังสือ เขาก็จะมาเปิดตัวหนังสืออะไรทำนองนั้น ไอเดียแบบนี้คะ” (AG09)

2.2 การบรรยายโดยผู้เชี่ยวชาญ ผู้สูงอายุต้องการให้มีการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ การใช้ชีวิตประจำวัน โดยเชิญวิทยากรมาบรรยายเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับ ผู้สูงอายุ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“โดยมากผู้สูงอายุก็มีโรคประจำตัวอะไรอย่างนี้ ก็อยากจะให้จัดมีด้านทางสุขภาพบ้างก็จะดีคะ โดยอาจจะนัด ว่าสัปดาห์หนึ่งหรือสองอาทิตย์นี้จะมีวิทยากรมาบรรยายเกี่ยวกับสุขภาพให้กับผู้สูงอายุคะ” (AG07)

“ผมเห็นของอะไรนะเค้าเชิญวิทยากรจากของกลุ่มจำลองอะไรนะเค้าเรียกอะไรนะ พวกสันติโศกนี่เค้าก็มี หมอเขียว เคยเห็นมาจัดในสวนลุมเรื่องของสมุนไพรเรื่องของน้ำชีวภาพอะไรพวกนี้ ผมก็ว่ามันเป็นความรู้ ที่ดีนะ พวกนี้นอกจากจะเพิ่มความรู้แล้วยังสามารถที่จะแนะนำให้เค้ามาหาอ่านในห้องสมุดได้ด้วยอะไรอย่าง นี้” (AG12)

2.3 เทศกาลหนังสือ ผู้สูงอายุต้องการให้มีการจัดกิจกรรมการออกร้านหนังสือ การพบปะนักเขียน การแจกจ่ายเซ็นชื่อนักเขียน รวมถึงการได้ฟังแนวคิดต่างๆ จากนักเขียน ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“แบบเทศกาลหนังสืออะนะคะ ที่พระเทพฯ เสด็จที่ศูนย์สิริกิติ์ เทศกาลหนังสือที่มีหนังสือออกมาขาย มาตั้ง บูธตั้งอะไรนะคะ ห้องสมุดสวนลุมก็น่าจะทำได้ อย่างเช่นเชิญนักเขียนนะคะ อาจจะมีกิจกรรมเดือนละครั้ง เชิญนักเขียนที่ได้รับรางวัลมาพูดคุยเรื่องหนังสือ แล้วก็ประชาสัมพันธ์ให้คนติดไวที่บอร์ดหน้าห้องสมุดอะไร อย่างนั้นนะคะ อันนี้ก็อาจจะเชิญนักเขียน อย่างเช่นนักเขียนหนังสือเยาวชนดีเด่นนะคะ มาพูดคุยให้เยาวชน มา คือ เยาวชนจะได้มาใช้ห้องสมุดมากขึ้นอย่างหนึ่ง จะได้มาออกกำลังกายมากขึ้น รู้จักสวนลุมมากขึ้น ได้มาสูดอากาศบริสุทธิ์อะไรอย่างนี้คะก็น่าจะดีนะคะ จัดเป็นแบบเทศกาลขายหนังสืออะไรอย่างนี้คะ แล้ววัน นั้นก็อาจจะเชิญผู้ว่าราชการมาเปิดอะไรอย่างนี้คะ” (AG09)

“ต้องเป็นกิจกรรมเกี่ยวกับหนังสือนั่นแหละ อย่างเช่นมีเทศกาลหนังสือซึ่ง คือหนังสือใหม่ๆ ที่ผู้เขียนเขียน ออกมาก็เหมือนกับงานหนังสือที่ศูนย์สิริกิติ์ ก็คือมีนักเขียนไปนั่งเซ็นอะไรอย่างนี้ใช้ไหมอะ แต่ว่าถ้าเป็น ห้องสมุดสวนลุมนี้อาจจะมีหนังสือเช่นสัปดาห์หนังสือทรงคุณค่าหรือว่าหนังสือเก่าอย่างนี้ สมมติว่าเพชรพระ อุมาเก่าก็อาจจะเชิญพนมเทียนมาเสวนาอะไรอย่างนี้ซึ่งเป็นพวกแฟนคำก็อาจจะมากขึ้น เพราะผมเห็นคนที่

ไปเช่าหนังสือเก่าๆกันเยอะ อย่างคนแปลกนั้กแปลกหนังสืออาจจะเชิญมากุยบ้างแล้วก็มีหนังสือแปลดี ๆ มาขาย ที่ราคาอาจจะไม่แพงนั้กอะไรอย่างนี้” (AG17)

2.4 นิทรรศการ ผู้สูงอายุต้องการให้ห้องสมุดจัดนิทรรศการต่างๆ หมุนเวียน ภายในห้องสมุด โดยเฉพาะนิทรรศการแนะนำหนังสือดีที่น่าสนใจ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“... เรื่องแนะนำการอ่านหนังสือก็ดีนะ พูดถึงอันนี้ผมว่าดีก็เพราะว่าบางคนอย่างเช่น สมมติว่ามีคนอายุ หลายวัย สมมติจะไม่ใช้หมายความว่าผู้สว.อย่างเดียว สูงวัยอย่างผม คือเค้าอาจจะแบบไม่มีเทคนิคในการ อ่านอะไรอย่างนี้ก็เป็นไปได้ ซึ่งอาจจะแบบว่าหรือว่าเค้าไม่รู้จักรการเลือกหนังสืออะไรอย่างนี้ ว่าจะอ่าน หนังสืออะไรบ้าง” (AG16)

“ก็พวกแนะนำหนังสือก็ได้เนะครับ แนะนำหนังสือที่น่าสนใจเนะครับ จัดเป็นนิทรรศการก็ได้ครับ” (AG27)

2.5 กิจกรรมกลุ่มตามความสนใจ ผู้สูงอายุต้องการให้มีการจัดกิจกรรมในรูปแบบ ของการรวมกลุ่มทำกิจกรรมของผู้สูงอายุ ได้แก่ การทำงานฝีมือและงานศิลปะ การช่วยเหลือสังคม และการศึกษาดูงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.5.1 การทำงานฝีมือและงานศิลปะ ผู้สูงอายุต้องการให้มีกิจกรรมในลักษณะ ของการรวมกลุ่มทำงานฝีมือ งานประดิษฐ์และงานศิลปะต่างๆ เพื่อความเพลิดเพลินและใช้เวลาว่าง ให้เกิดประโยชน์ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“คือถ้าหากว่าเรามีมุมอะไรนี้ที่จะให้ผู้สูงอายุ ตัวเองก็อยากนะ ชนิดที่ว่าไปถักไหมพรม ถักหมวกหรืออะไร พวกนี้ แล้วก็ส่งให้พวกอยู่ชายแดนหรือพวกที่อยู่ไกลๆ อะไรพวกนี้อะ แต่บางครั้งก็ถ้าเป็นชมรมอะไรพวก นั้นมันก็ดีอะนะคะ ไปช่วยกันทำไปประดิษฐ์อะไรพวกนั้นะ” (AG05)

“ถ้าเรามีกิจกรรมเสริมอย่างเช่น เออสอนศิลปะ สอนงานฝีมือ สอนอะไรนะคะ หรือเราอาจจะเชิญหน่วยงาน อื่นที่เกี่ยวข้องหรือมีความชำนาญมาร่วมด้วย ก็จะเป็นการเออได้ประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดเราอะ” (AG23)

“วาดรูป วาดกระเป๋า จัดดอกไม้ได้หมดแหละคนแก่” (AG24)

2.5.2 การช่วยเหลือสังคม ผู้สูงอายุต้องการกิจกรรมที่เป็นการช่วยเหลือสังคม เพื่อให้ตนเองสามารถเข้าร่วมและทำประโยชน์แก่สังคมได้ เช่น การอ่านหนังสือให้คนตาบอด เป็นต้น ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เค้าไม่มีกิจกรรมอ่านหนังสือให้คนตาบอดฟังเหรอ น่าจะมีนะ” (AG01)

2.5.3 การศึกษาดูงาน ผู้สูงอายุมีความต้องการไปศึกษาดูงานในสถานที่ต่างๆ โดยเฉพาะการเข้าร่วมกิจกรรมเชิงท่องเที่ยวที่มีการสอดแทรกสาระความรู้ในกิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้น ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ศึกษาดูงานแบบเศรษฐกิจพอเพียงอย่างนั้นนะ ตอนนี้ไอ้คนนิยมมาก เพราะว่าจากเพื่อนฝูงที่ว่าอายุคราวเดียวกันนี้ ทุกคนก็อยากจะไป อย่างเช่นโครงการชั่งหัวมันหรืออะไรพวกนี้ แต่เราไม่มีโอกาสจะไปร่วมกับเค้าไง อยากไปแบบนี้มากเลย” (AG21)

2.6 เกมเกี่ยวกับสุขภาพ ผู้สูงอายุต้องการกิจกรรมที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ โดยจัดกิจกรรมในรูปแบบของเกม que ผู้สูงอายุสามารถเข้าร่วมได้และไม่ยากจนเกินไป ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เป็นพวกส่งเสริมสุขภาพ ดูแลสุขภาพนะคะ แนะนำการดูแลสุขภาพสุขภาพน้อยๆ ทำเป็นมุมแนะนำหรือทำเป็นเกมแบบแรลลี่ก็ดีนะ มีจุดให้เล่นเกมพวกเกี่ยวกับสุขภาพ รอบๆ สวน มีรางวัลเล็กๆ น้อยๆ มันเป็นการจูงใจให้ได้เดินออกกำลังกายแล้วก็ได้ความรู้ด้วยนะ” (AG08)

2.7 กิจกรรมวันสำคัญ ผู้สูงอายุต้องการให้มีกิจกรรมพื้นฐาน เช่น กิจกรรมในวันสำคัญของชาติ วันสำคัญทางศาสนา และวันสำคัญตามประเพณีไทย ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ถ้ามีกิจกรรมก็น่าจะเหมือนทั่วไป อย่างพวกกิจกรรมในวันสำคัญๆ มันก็ดีอยู่” (AG04)

2.8 กิจกรรมส่งเสริมความรู้ ในส่วนของกิจกรรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการให้ห้องสมุดจัดกิจกรรมการสอนระยะสั้น โดยมีเนื้อหาที่หลากหลาย ได้แก่ คอมพิวเตอร์เบื้องต้นและการใช้อินเทอร์เน็ต การดูแลสุขภาพ ธรรมชาติ ภาษา การใช้สมุนไพร การแปล การเขียนและการซ่อมหนังสือ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.8.1 คอมพิวเตอร์เบื้องต้นและการใช้อินเทอร์เน็ต ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องจำเป็นในสังคมปัจจุบัน แต่เนื่องจากผู้สูงอายุหลายท่านไม่เคยเรียนการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมาก่อน จึงต้องการให้ห้องสมุดจัดกิจกรรมสอนการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้นและการใช้อินเทอร์เน็ต ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เคยเข้าไปเจอตอนหนึ่ง สอนเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตอะไรพวกนี้ก็น่าสนใจนะ เคยเข้าไปเรียนเหมือนกันก็ดีนะ แต่พอติมาในช่วงเวลาที่ไม่ต่อเนื่อง ไม่ได้เริ่มจากบทเรียนแรก แต่ก็ที่น่าสนใจอะนะในส่วนของตัวเอง เพราะว่าคนที่ใช้บริการนี้บางครั้งก็ค่อนข้างมีอายุเผื่อจะได้มาได้เจอเพื่อนได้รู้จักมีมนุษยสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ มันก็จะได้เรียนรู้ข้อมูลใหม่ๆ เกี่ยวกับเรื่องอินเทอร์เน็ต เพราะจากเรื่องที่สอนมานะก็เลยสนใจ” (AG03)

“เออถ้าสอนคอมพิวเตอร์น่าจะสอนเพราะว่าปกติต้องบอกว่าโลเทจจริง ๆ เพราะว่ามันไม่เคย ไม่ค่อยได้ใช้ เพราะว่าวิชาที่สอนตอนนั้นก็ไม่ได้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เลย เพราะเราสอนคณิตศาสตร์ น่าจะสอนพื้นฐานการใช้ซะละ” (AG05)

“เอออยากให้ออนก็ดีนะคอมพิวเตอร์นี่ เพราะส่วนมากผู้สูงอายุจะไม่ค่อยเข้าใจอะละ ก็สอนทั้งเบื้องต้นและการใช้อินเทอร์เน็ตนะ แต่ถ้าคนไม่มีพื้นฐานเลยก็ควรจะสอนเบื้องต้นละ ก็จัดทั้งสองคอร์สเลย ให้เค้าเรียนเบื้องต้นก่อนแล้วพอเค้ารู้เบื้องต้นแล้วค่อยสอนอินเทอร์เน็ตอีกอะ” (AG07)

“คอมพิวเตอร์นี่ก็ดีนะ แต่ว่าก็ต้อง ลักษณะคือก็ต้องมองภาพว่าคราสมัน แบบว่า สมมติว่าโอเคสอนเรื่องอินเทอร์เน็ตอะไรอย่างนั้นะ ซึ่งมันอาจจะไม่ยากเกินไป วิธีที่ดีคือถ้าสอนอินเทอร์เน็ตก็ควรมีการค้นคว้าหาข้อมูลในอินเทอร์เน็ตทำยังไง Explorer ยังไงอย่างนั้น” (AG16)

2.8.2 สุขภาพ ผู้สูงอายุต้องการให้มีการสอนหรือแนะนำในเรื่องสุขอนามัย วิธีการดูแลสุขภาพ และการดูแลตนเอง เพื่อนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ ทำให้ตนเองมีสุขภาพที่ดี และสามารถดำเนินชีวิตได้เป็นปกติ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“โดยมากก็เป็นเรื่องเกี่ยวกับผู้สูงอายุนั่นแหละ อย่างตอนนี้ป้าก็จะไปฟังเรื่องไต กินอย่างไรให้ไตแข็งแรงที่โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ตรงพญาไทนะละ ถ้าเราเจอรายการดีๆ เราก็ไป เพราะว่างแล้วไม่ได้ทำอะไรแล้วถ้าเป็นเรื่องดูแลสุขภาพมันก็ดีนะ เรื่องการออกกำลังกายมันก็ได้” (AG06)

“น่าจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับสุขอนามัยของผู้สูงอายุนะ มันมีประโยชน์” (AG10)

“ก็เรื่องสุขภาพ เรื่องการดูแลตัวเอง เรื่องอาหาร เรื่องการออกกำลังกายอะไรเหล่านี้แหละละ ที่จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้สูงอายุอะละ” (AG23)

“น่าจะในแง่ของการใช้ชีวิตมากกว่านะ พวกการใช้ชีวิตประจำวัน การดูแลตัวเองอะไรอย่างนี้ ดูแลสุขภาพดูแลตัวเองว่าเราจะทำอะไรแบบไหนถึงจะดี ก็น่าจะเป็นลักษณะนั้นมากกว่า” (AG25)

2.8.3 ธรรมะ ผู้สูงอายุมีความต้องการให้สอนธรรมะ เพื่อการดูแลสุขภาพจิตใจของตนเองและนำความรู้ที่ได้มาปรับใช้ในชีวิตประจำวัน ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“... ธรรมะอะไรพวกนี้ละ เราอาจจะนัดวันที่จะจัดกิจกรรมแล้วก็รวมกลุ่มกัน ทางห้องสมุดก็มีหน้าที่เชิญวิทยากรเชิญอะไรพวกนี้แหละละ” (AG23)

“อยู่อย่างไรให้สบาย อยู่กับธรรมะ เตรียมตัวตาย ก็ได้ทุกเรื่อง เอาพระดีๆ มาเทศน์ก็ได้ จะเสวนาก็ได้หรือว่าจะจัดคอร์สทำสมาธิ ปฏิบัติ ฟังเทศอะไรอย่างนี้” (AG24)

2.8.4 ภาษา ผู้สูงอายุต้องการให้ห้องสมุดจัดสอนภาษา เนื่องจากการศึกษาในชั้นเรียนที่ผ่านมามีได้เรียนบ้างแต่ไม่ได้ใช้งานจึงทำให้ลืม อีกทั้งประเทศไทยกำลังจะเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน ผู้สูงอายุเล็งเห็นถึงความสำคัญของภาษาจึงต้องการให้มีการสอนภาษาดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“สอนภาษาผมว่ามันน่าจะดีนะ สอนหนังสือการเรียนภาษาอังกฤษนี่ คืออย่างนี้ เรียนภาษาอังกฤษนี้ผมแนะนำนิดหนึ่ง ผมเห็นด้วยนะแต่ว่าเนื่องจากเมืองไทยเราเด็กเรียนแล้วมัน fail อันนี้ยกตัวอย่างให้ฟังเลย คือผมเคยเรียนภาษาแต่จั่ว ผมจบพาณิชยการ ซึ่งเค้านี้เค้าจะมีสอน Writing กับ Conversation แต่ Conversation เค้านี้ เค้าสอนแล้วคนพูดได้นะ ทุกวันนี้ผมยังพูดแต่จั่วได้เลย คือครูนี้แค่นั่งอยู่หน้าชั้น แต่บทเรียนนี่จะเป็นการสนทนา เค้าเขียนเป็นบทเรียนสนทนาระหว่างคน 2 คน ซึ่งมันก็จำได้ จำประโยชน์ได้” (AG16)

“คือความรู้ของผู้ใหญ่เนี่ยควรจะเป็นเรื่องสอนฝึกภาษาอังกฤษดีนะคะ คือผู้ใหญ่ภาษาอังกฤษจะเข้าหม้อหมดเลย เพราะฉะนั้นถ้าจะเปิดภาษาอังกฤษให้ผู้ใหญ่ก็คงจะดีนะ เพราะว่าเค้าจะได้ใช้ ส่วนภาษาจีนนี่คิดว่ายากเกินไป เรียนตั้งนานแล้วยังจำไม่ได้เลย” (AG20)

2.8.5 สมุนไพร ผู้สูงอายุต้องการความรู้เกี่ยวกับการใช้สมุนไพร สมุนไพร รักษาโรค สมุนไพรที่เป็นอาหาร เพื่อนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการดูแลตนเอง ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“สอนแนะนำการใช้พืชผักสมุนไพรในการดูแลสุขภาพ การใช้สมุนไพรอะไรพวกนี้นะคะ เป็นการใช้เบื้องต้นอะไรทำนองนี้ ให้ได้รู้จักว่าต้นนี้ใช้ทำอะไร ใช้ยังไงนะคะ สอนให้ทำเป็นยาสมุนไพรได้นะคะ น่าจะดีคะ” (AG08)

“... แม้กระทั่งสอนเรื่องสมุนไพรอะไรพวกนี้ก็ได้นะคะ” (AG11)

2.8.6 การแปล ผู้สูงอายุที่มีความสนใจในวรรณกรรมแปล มีความต้องการความรู้ทางด้านการแปล ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เรื่องเกี่ยวกับเรื่องแปลอะไรอย่างนี้ครับ หมายถึงว่า บางครั้งคนเค้าก็อยากรู้ว่าเออหนังสือแปลเล่มนี้มาจากอะไร ประวัติเป็นยังไงอะไรสมมติอย่างนั้นอะ คนแปลก็อาจจะให้ความรู้ที่โอเค ผมแปลจากเรื่องนี้มาจากเรื่องอะไรยังไง คือคนแปลอาจจะมาเสวนาคุยกันอะไรอย่างนี้” (AG17)

2.8.7 เทคนิคการเขียน ผู้สูงอายุต้องการความรู้ทางด้านการเขียนวรรณกรรม เทคนิคการเขียน รวมถึงพื้นที่สำหรับเผยแพร่ผลงาน เพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์และเป็นการบอกเล่าประสบการณ์ของตนเองผ่านตัวหนังสือ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“อยากจะมีจัดอบรมเกี่ยวกับเทคนิคในการเขียนนะ อย่างเช่นเขียนสั้นๆหรือว่าเขียนไดอารี่อะไรพวกนี้ เพราะว่าบางทีคุยกับเพื่อนที่อ่านหนังสือด้วยกันก็บอกว่าทำไมเป็นนักอ่านทำไมไม่เขียน เออไม่รู้จะเริ่มตัวยังไง แล้วน่าจะจัดโครงการเกี่ยวกับการเขียนด้วยนะ เพราะว่าคนแก่ๆ แต่ละคนนี่เขาก็จะมีประสบการณ์ของเขา แต่ว่าเขาไม่รู้วิธีการเขียนยังไง แล้วก็อาจจะเอาไปตรงไหนได้อะไรอย่างนี้ น่าจะเปิดมุมหรือว่าอะไรนะ พวกเว็บบอร์ดหรือว่ากระดานที่จะให้เค้าลงไปโพสต์หรือว่าบางคนเค้าก็โพสต์ไม่เป็น เขาก็เขียนเป็นลายมือแล้วก็ส่งไป แบบว่ามีที่ที่แบบว่ามีสนามลงนะพุดง่าย ๆ เพราะว่าคนแก่หลายคนเขาต้องการมากเลย” (AG21)

2.8.8 การซ่อมหนังสือ ผู้สูงอายุต้องการความรู้เกี่ยวกับการซ่อมหนังสือ
เพื่อใช้ในการดูแลรักษาหนังสือของตนเองได้อย่างถูกวิธีและยังสามารถถ่ายทอดความรู้หรือช่วยดูแลหนังสือให้กับคนในครอบครัวได้ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“แล้วอย่างการซ่อมหนังสือล่ะแต่อย่างว่าเนอะมันก็เล็กน้อยเกินไปนะ แต่ก็อยากให้มีการสอนซ่อมหนังสือนะ เพราะว่าบางทีหนังสือเรามันก็ขาด ปกหลุดปกสลุ่ย เราก็กินแบบงูๆ ปลาๆ ไม่ได้ทำแบบมืออาชีพ ถ้าสอนเราก็จะได้ทำเองได้นะคะ” (AG01)

2.9 กิจกรรมการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุกับห้องสมุด ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความยินดีที่จะให้ข้อเสนอแนะแก่ห้องสมุดในการจัดบริการและกิจกรรม และยังมีผู้สูงอายุที่ต้องการมีส่วนร่วมในการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุด โดยการเป็นอาสาสมัครหรือจิตอาสาเข้ามาช่วยจัดบริการและกิจกรรม รวมทั้งยังต้องการให้ห้องสมุดจ้างผู้สูงอายุเข้ามาทำงาน หรือให้ผู้สูงอายุที่มีความสามารถทำหน้าที่เป็นวิทยากรในกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด ซึ่งห้องสมุดจะต้องเปิดโอกาสโดยประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบถึงกิจกรรมต่างๆ ที่ต้องการจัดขึ้น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.9.1 การให้ข้อเสนอแนะแก่ห้องสมุด ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการมีส่วนร่วมในการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดด้วยการให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินกิจกรรมและบริการของห้องสมุด ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“... แต่ถ้าให้เราเสนอความคิดเห็นก็ได้ แต่ว่าเราไม่มีความรู้อะไรทางด้านนี้มากนัก เพราะไม่ได้เรียนทางบรรณารักษะมา อาจเสนอได้ไม่มาก” (AG01)

“ถ้าห้องสมุดเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมก็ได้ละ ให้เสนอความคิดเห็นก็ได้ละ” (AG02)

“ก็แล้วแต่จังหวะนะ ถ้าเห็นแล้วก็มีชักชวน มีอีเมลมาอะไรอย่างนี้ก็จะเข้าไป เหมือนกับว่าถ้าทางคุณเป็นฝ่ายเริ่มเราก็คงจะมีความคิดว่าเออเข้าไปดูหน่อย แต่ถ้าอยู่เฉยๆ อย่างนี้มันไม่มีโอกาสนะ” (AG11)

2.9.2 อาสาสมัครหรือจิตอาสา ผู้สูงอายุต้องการมีส่วนร่วมในการจัดบริการ และกิจกรรมของห้องสมุดโดยการเป็นอาสาสมัครหรือจิตอาสา เพื่อเป็นการช่วยเหลือสังคมและใช้เวลาว่างของตนเองให้เกิดประโยชน์ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“อ้อเออได้เนาะถ้าต้องการอาสาสมัครอะไรแบบนี้ถ้ามีเวลาก็อยากจะร่วมนะคะ แต่ก็ต้องดูเป็นเรื่องๆ ไป” (AG04)

“อยากมีนะคะถ้าโอกาสให้คะ ถ้าสมมติว่าสวนลุมมีแบบเป็นจิตอาสา อาจจะให้ไปร่วมกิจกรรมโดยไม่ได้คิดค่าตอบแทนอะไร คือมีเวลาว่างสำหรับคนวัยเกษียณที่อยากจะใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ก็อยากจะมีส่วนร่วมคะไม่ว่าจะกิจกรรมใดๆ ก็ตาม” (AG09)

“เออถ้ามีส่วนร่วมในการเสนอโครงการก็ดีนะพูดถึง แล้วอีกอย่างหนึ่งแบบว่าเท่าที่คุยกับคนที่นั่งอ่านหนังสือด้วยกันนี้ หลายคนเค้าก็ว่างงาน เค้าบอกเออไม่มีงานทำอยากจะไปอาสาสมัคร ที่นี้เค้าก็ไม่ว่าไปเป็นอาสาสมัครทำอะไรได้บ้าง อย่างเช่นคิดว่าถ้าทำในรมนั้นก็คิดว่าคงจะมีหลายคน อย่างเช่นให้เค้าจัดหนังสือหรือว่าอะไรพวกนี้ ก็คิดว่าคนแก่ๆ ที่เป็นข้าราชการบำนาญเค้าก็ไม่ได้หวังสิ่งตอบแทนอะไรหรอกแต่อย่างน้อยที่สุดเค้าก็ทำประโยชน์ให้กับสังคมอะไรอย่างนี้ น่าจะเปิดมุมมองที่ว่าเป็นอาสาสมัครก็แล้วแต่ว่าเค้าอยากจะทำวันไหนก็ให้เค้ามา แล้วก็ให้เค้าหนังสือให้เค้าทำอะไรพวกนี้ อย่างเช่นจัดเข้าเล่ม ตัดสนหนังสืออะไรพวกนี้นั้นก็ดีนะ” (AG21)

2.9.3 การจ้างผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุที่ไม่ได้ทำงานแล้วต้องการให้มีการจ้างผู้สูงอายุมาทำงาน โดยอาจให้ค่าตอบแทนเป็นรายวันและเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุสามารถเลือกวันและเวลาในการปฏิบัติงานได้ เพื่อให้ผู้สูงอายุมีรายได้และใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ดีนะผู้สูงอายุนี้ให้เค้าไปทำก็ดีเหมือนกันนะ คือถ้าคุณจ้างผู้สูงอายุมาทำงาน คุณก็ควรจะทำเป็นรายวันอะไรแบบนั้นจะดีกว่า คือถ้าคุณจะทำนี้มีคนอาสาสมัครอยากจะมาทำ คุณก็ต้องกำหนดไว้ชัดเจนหน่อยว่าเออจะใช้เวลาทำงานยังไง ใช้เวลานานเท่าไรอะไรอย่างนี้ เพราะว่าคุณอาจจะฝึกเขา ถ้าคนมีความรู้เค้าก็คงไม่ยากที่จะไปจัดหนังสือว่าตรงนี้ไปอยู่ชั้นไหนนะ” (AG16)

2.9.4 การถ่ายทอดความรู้ของผู้สูงอายุ เนื่องจากผู้สูงอายุเป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ในเรื่องต่างๆ ซึ่งการถ่ายทอดความรู้จากผู้สูงอายุจะช่วยให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจ ผู้สูงอายุจึงต้องการเป็นวิทยากรในด้านที่ตรงกับความรู้ความสามารถของตนเอง เพื่อการถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคคลอื่น ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“สมาชิกบางคนมีความรู้ความสามารถ เราก็ให้เค้าดึงความสามารถเหล่านั้นให้เค้าเอาออกมาใช้ อย่างเช่นมาเป็นวิทยากรเรื่องนั้นเรื่องนี้อย่างนี้ละ ถ้ามีความถนัดชำนาญทางด้านไหนอย่างนี้จะละ อย่างการเล่านิทานอย่างอะไรนี้จะ เราก็มีกลุ่มมีอะไร จัดกลุ่มจัดอะไรให้เค้าละละ” (AG23)

2.10 กิจกรรมความร่วมมือกับหน่วยงานในชุมชน ผู้สูงอายุมีความต้องการให้จัดบริการและกิจกรรมภายในสวนลุมพินี เนื่องจากมีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่เอื้ออำนวยและมีการเดินทางที่สะดวก แต่ก็ยังมีผู้สูงอายุที่อยู่ห่างไกลจากห้องสมุดต้องการให้มีการจัดบริการและกิจกรรมไปในบริเวณใกล้ที่พักอาศัย โดยห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินีสามารถร่วมมือกับหน่วยงานที่อยู่ใกล้ที่พักอาศัยของผู้สูงอายุ ได้แก่ ห้องสมุดที่อยู่ในเขตใกล้ที่พักอาศัย สถานศึกษา และบริษัทเอกชน เพื่อจัดบริการและกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่และกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

11.1 ห้องสมุดที่อยู่ในเขตใกล้ที่พักอาศัย ผู้สูงอายุต้องการให้ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินีร่วมมือกับห้องสมุดที่อยู่ในเขตใกล้ที่พักอาศัยของตนเองเพื่อจัดบริการและกิจกรรมร่วมกัน ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ถ้าเป็นไปได้ ก็ให้ร่วมมือกับห้องสมุดในเขตฝั่งธนบุรี จัดกิจกรรมใกล้ๆ บ้านก็ดีละ” (AG02)

“... น่าจะให้รถกระจายไปตามชุมชนหมายถึงว่ามีสื่อการเรียนรู้จะนะให้พวกเด็กๆ ในช่วงเสาร์อาทิตย์อะนะละ เพราะเด็กบางทีไกลแล้วก็ไม่ค่อยได้เข้ามาก็จะมีออกไปแนะนำพวกเด็กๆ อะนะละ เพราะว่าเด็กๆ ช่วงนี้เดี๋ยวนี้อะนะเค้าสนใจแต่เรื่องเล่นเกม แต่ถ้าเกิดให้เด็กมีอะไรหลก่หรือชักจูงใจให้เด็กมาสนใจเกี่ยวกับเรื่องอ่านหนังสือก็ดีอะนะ เป็นวาดรูปบ้าง ระบายสีบ้างหรือประดิษฐ์อะไรแบบนี้” (AG03)

11.2 สถานศึกษา ผู้สูงอายุต้องการให้ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินีร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในบริเวณใกล้ที่พักอาศัยเพื่อจัดบริการและกิจกรรมร่วมกัน ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“แถวนี้ก็น่าเป็นมหาลัยทองสุขอะ เค้าเคยจัดกิจกรรมเกี่ยวกับไปนั่งปฏิบัติธรรมอะไรอย่างนี้ มันอยู่ในถิ่นของป่าอะ อยู่ติดกับโรงพยาบาลธนบุรี 2 เค้าเคยจัดนะ ปากก็ไปฟังกับเค้าไปนั่งสมาธิ” (AG06)

11.3 บริษัทเอกชน ผู้สูงอายุที่อยู่ในเขตชุมชนเมืองต้องการให้ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินีร่วมมือกับบริษัทในบริเวณใกล้ที่พักอาศัยเพื่อจัดบริการและกิจกรรมร่วมกัน ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“แถวสาทรมันมีห้องสมุดเอกชนที่ดังๆ อยู่ละ เป็นห้องสมุดใหญ่พอสมควร หรือจะเป็นบริษัทแถวนั้นก็ได้อะ” (AG01)

จากผลการศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุต่อการจัดบริการและการจัดกิจกรรมของ ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี พบว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการต่อการจัดบริการและกิจกรรมของ ห้องสมุดแบ่งเป็น 2 ประเด็น คือ ความต้องการบริการของห้องสมุด ได้แก่ บริการทรัพยากร สารสนเทศ บริการยืม-คืน บริการช่วยค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ บริการรายการหนังสือใหม่ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ บริการฉายภาพยนตร์ บริการข้อมูล ข่าวสารของห้องสมุด บริการถ่ายเอกสาร บริการกระดานจดบันทึกเพื่อใช้ในการจดหรือคัดลอก สารสนเทศที่มีขนาดสั้น บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด บริการน้ำดื่ม และบริการติดต่อ ประสานงานการจัดกิจกรรมของกรุงเทพมหานคร และความต้องการกิจกรรมของห้องสมุด ได้แก่ การเสวนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การบรรยายโดยผู้เชี่ยวชาญ เทศกาลหนังสือ นิทรรศการ หมุนเวียนในห้องสมุด กิจกรรมกลุ่มตามความสนใจ เกมเกี่ยวกับสุขภาพ กิจกรรมวันสำคัญ กิจกรรมส่งเสริมความรู้ กิจกรรมการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุต่อห้องสมุด และกิจกรรมความร่วมมือ กับหน่วยงานในชุมชนเพื่อจัดบริการและกิจกรรมในชุมชนบริเวณใกล้เคียงที่พักอาศัยของผู้สูงอายุ



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดการบริการและกิจกรรมของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี ผู้วิจัยได้นำเสนอความมุ่งหมายในการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย สรุปและอภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ ตามลำดับหัวข้อดังนี้

ความมุ่งหมายในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดการบริการและกิจกรรมของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดให้ผู้ให้ข้อมูลหลัก เป็นผู้สูงอายุที่ใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี โดยคัดเลือกจากผู้ให้บริการที่สมัครเป็นสมาชิกของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี มีอายุไม่น้อยกว่า 60 ปี และเป็นผู้ที่ใช้ห้องสมุดครั้งล่าสุดในช่วงเดือนตุลาคม 2556 – มกราคม 2557 จำนวน 30 คน ซึ่งบรรณารักษ์ประจำห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินีเป็นผู้ระบุตัวบุคคลที่จะเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก

ในส่วนของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วยข้อคำถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมความต้องการของผู้สูงอายุ โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ชื่อ นามสกุล เพศ อายุ ที่พักอาศัย ระดับการศึกษา อาชีพ สถานะการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน สถานที่ปฏิบัติงาน ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ และความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด ตอนที่ 2 ข้อมูลความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดการบริการและกิจกรรมของห้องสมุด โดยใช้แนวคิดจากแนวปฏิบัติเกี่ยวกับบริการห้องสมุดและบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ ที่จัดทำโดย สมาคมห้องสมุดอเมริกัน เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการกำหนดแนวคำถามที่จะใช้สัมภาษณ์ผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวางแผนการเก็บข้อมูล ซึ่งได้ขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์ประจำห้องสมุด เพื่อหาช่วงเวลาที่จะเข้าเก็บข้อมูล และนัดแนะกับผู้ให้สัมภาษณ์ ดำเนินการสัมภาษณ์ในระหว่างวันที่ 15 มกราคม – 28 กุมภาพันธ์ 2557 โดยใช้ระยะเวลาสัมภาษณ์คนละประมาณ 45 นาทีสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อมๆ กับการเก็บข้อมูล เพื่อความครบถ้วนของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ และเมื่อเสร็จสิ้นการเก็บข้อมูลแล้วถอดเทป จัดพิมพ์เป็นเอกสาร ทำการวิเคราะห์

และตีความข้อมูล หาความเชื่อมโยงของข้อมูล แล้วจึงแปลผลของข้อมูล เพื่อหาความต้องการของผู้สูงอายุ

สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ สรุปได้เป็น 2 ประเด็น คือ 1) ความต้องการบริการของห้องสมุด และ 2) ความต้องการกิจกรรมของห้องสมุด มีผลการศึกษาดังนี้

1. ความต้องการบริการของห้องสมุด

ผู้สูงอายุมีความต้องการให้ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินีจัดบริการ แบ่งเป็น 13 ประเภท ดังนี้

1.1 บริการทรัพยากรสารสนเทศ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการใช้บริการหนังสือทั่วไป หนังสือนิยาย หนังสือพิมพ์ นิตยสารและสื่อโสตทัศน ซึ่งมีเนื้อหาที่หลากหลาย ได้แก่ สุขภาพ ธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ วัตถุโบราณและพระเครื่อง คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี งานประดิษฐ์ วรรณคดีและภาษา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1.1.1 ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ ผู้สูงอายุต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือนิยาย หนังสือวิชาการ หนังสือความรู้ทั่วไป นิตยสาร หนังสือพิมพ์ และสื่อโสตทัศน

1.1.2 เนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศ ผู้สูงอายุต้องการทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับสุขภาพและการดูแลสุขภาพ อาหาร ธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ วัตถุโบราณและพระเครื่อง คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี งานประดิษฐ์ วรรณคดีและภาษา

1.2 บริการยืม-คืน ผู้สูงอายุต้องการให้ห้องสมุดขยายระยะเวลาในการยืมทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้น จากเดิมที่กำหนดให้ยืมได้นาน 7 วัน เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาค่อนข้างมากกว่าปกติในการอ่านหนังสือ ซึ่งระยะเวลาการยืมที่สั้นทำให้ผู้สูงอายุไม่สามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้ทันตามความต้องการ และต้องการให้เพิ่มสิทธิในการยืมทรัพยากรสารสนเทศให้มีปริมาณเพิ่มขึ้น จากเดิมที่ยืมหนังสือได้ครั้งละไม่เกิน 2 เล่ม

1.3 บริการช่วยค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มักจะมีปัญหาด้านสายตาและปัญหาของการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยค้น จึงทำให้การค้นหาหนังสือที่ต้องการใช้เป็นไปด้วยความลำบาก ผู้สูงอายุจึงต้องการให้ห้องสมุดจัดเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือในด้านนี้ เพื่อให้การใช้บริการของผู้สูงอายุได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น

1.4 บริการรายการหนังสือใหม่ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เมื่อเข้ามาใช้บริการห้องสมุดก็มักจะค้นหาทรัพยากรสารสนเทศตามชั้นวางทรัพยากรสารสนเทศ โดยไม่สืบค้นผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยค้นที่ห้องสมุดได้จัดเตรียมไว้ ทำให้ไม่ทราบว่าทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการอยู่

ในห้องสมุดหรือไม่ จึงเป็นการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ในชั้นวางเท่านั้น ในกรณีที่เป็นทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเข้ามาใหม่นั้น ผู้สูงอายุจะไม่ทราบว่าทรัพยากรสารสนเทศรายการใดบ้างที่เป็นรายการใหม่ อีกทั้งผู้สูงอายุบางท่านอยู่ไกลจากห้องสมุด หากมีการจัดส่งรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศใหม่ให้ผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกของห้องสมุดก็จะเป็นการส่งเสริมให้สมาชิกสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้มากขึ้น

1.5 บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการบางท่านไม่เข้าใจวิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการในห้องสมุดและไม่สันทัดในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยค้นทำให้เกิดปัญหาในการใช้บริการ โดยเฉพาะการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ จึงต้องการให้ห้องสมุดแนะนำวิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศและวิธีการใช้ห้องสมุด

1.6 บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้สูงอายุมีความต้องการให้มีการจัดบริการเครื่องคอมพิวเตอร์และเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์มากยิ่งขึ้น ต้องการให้เพิ่มระยะเวลาในการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตต่อครั้งให้มีระยะเวลานานขึ้น ผู้สูงอายุต้องการให้ปรับปรุงความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการ และให้มีการแนะนำวิธีการใช้คอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1.6.1 บริการคอมพิวเตอร์ ผู้สูงอายุต้องการให้มีการจัดบริการคอมพิวเตอร์โดยให้เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มากขึ้น เพื่อรองรับผู้ใช้บริการที่มีจำนวนมากและช่วยให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องรอคิวเข้าใช้บริการเป็นเวลานาน โดยเพิ่มระยะเวลาในการใช้บริการคอมพิวเตอร์ในแต่ละรอบให้นานขึ้น จากเดิมที่ให้เวลาในการใช้บริการได้ครั้งละ 1 ชั่วโมง

1.6.2 บริการอินเทอร์เน็ต เนื่องจากการค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตผู้สูงอายุต้องใช้เวลาในการอ่านจึงต้องการเวลาเพิ่มมากขึ้น จึงต้องการปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ดีขึ้นและให้สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความรวดเร็วไม่ติดขัดในการใช้งาน

1.6.3 บริการแนะนำวิธีการใช้คอมพิวเตอร์ ในการใช้บริการคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุนั้น ผู้สูงอายุต้องการให้มีการแนะนำวิธีการใช้งานหรืออาจจัดเจ้าหน้าที่ไว้สำหรับดูแลผู้สูงอายุ โดยเฉพาะเมื่อผู้สูงอายุเข้ามาใช้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์

1.7 บริการฉายภาพยนตร์ ผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดหลายท่านมักจะเข้ามาใช้เพื่อความบันเทิง ความเพลิดเพลิน เพื่อการพักผ่อน เนื่องจากเป็นวัยที่พ้นจากการทำงานหนักมาเป็นเวลานาน จึงต้องการให้สร้างความเพลิดเพลินในชีวิต ผู้สูงอายุจึงต้องการให้มีบริการฉายภาพยนตร์ ทั้งที่เป็นภาพยนตร์สารคดีและภาพยนตร์เพื่อความบันเทิง

1.8 บริการข้อมูลข่าวสารของห้องสมุด เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ทราบข่าวสารของห้องสมุด เช่น ในปัจจุบันห้องสมุดได้ปิดบริการ ซึ่งทางห้องสมุดได้ติดประกาศไว้ที่หน้าห้องสมุด และประกาศไว้ที่หน้าเฟซบุ๊กของห้องสมุด แต่ไม่ได้แจ้งกำหนดเวลาที่จะเปิดบริการไว้แน่นอน ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ทราบว่าสามารถเข้าใช้บริการได้อีกเมื่อใด ผู้สูงอายุจึงต้องการให้ห้องสมุดประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้สมาชิกได้ทราบผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ จดหมาย ไปรษณีย์

อิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์มือถือโดยการส่งข้อความขนาดสั้น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ สื่อสังคมออนไลน์ และประกาศเสียงตามสาย ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1.8.1 จดหมาย ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการให้ส่งข่าวสารเกี่ยวกับบริการและกิจกรรมของห้องสมุดผ่านทางจดหมาย เนื่องจากเป็นช่องทางที่สะดวกต่อการรับข้อมูลข่าวสารของผู้สูงอายุ

1.8.2 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ผู้สูงอายุบางท่านมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีข้อบัญญัติผู้ใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail account) ใช้งานอยู่แล้ว และในที่พักอาศัยมีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งานจึงต้องการให้ส่งข้อมูลข่าวสารทางไปรษณีย์

1.8.3 การส่งข้อความขนาดสั้นผ่านโทรศัพท์มือถือ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นของตนเองและใช้งานอยู่เป็นประจำจึงต้องการให้ส่งข้อมูลข่าวสารของห้องสมุดผ่านทางโทรศัพท์ โดยการส่งข้อความขนาดสั้น (short message)

1.8.4 เว็บไซต์ ผู้สูงอายุที่มีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตใช้งานในที่พักอาศัยก็มักจะเปิดเว็บไซต์ต่างๆ เพื่อติดตามข่าวสารอยู่เป็นประจำ จึงต้องการให้ห้องสมุดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมของห้องสมุดผ่านทางเว็บไซต์ของห้องสมุด

1.8.5 แผ่นพับและบอร์ดประชาสัมพันธ์ ผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดเป็นประจำต้องการให้ห้องสมุดประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมของห้องสมุดผ่านแผ่นพับและบอร์ดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถติดตามข่าวสารหรือหยิบอ่านได้โดยสะดวก

1.8.6 สื่อสังคมออนไลน์ ผู้สูงอายุมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพิ่มมากขึ้นจึงต้องการให้ห้องสมุดประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมผ่านทางเฟสบุ๊กของห้องสมุด และทางไลน์ (LINE)

1.8.7 ประกาศเสียงตามสาย ผู้สูงอายุต้องการให้มีการประกาศข่าวสารและกิจกรรมของห้องสมุดผ่านเสียงตามสายที่ติดตั้งไว้ภายในห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลข่าวสารได้ดียิ่งขึ้น โดยให้กำหนดเวลาในการประกาศเพื่อไม่ให้เป็นการรบกวนผู้ใช้บริการ

1.9 บริการถ่ายเอกสาร ผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการเมื่อค้นพบข้อมูลที่ต้องการและมีปริมาณมากเกินไปจนกว่าที่จะจดบันทึกหรือคัดลอกออกไปได้ จึงต้องการให้มีบริการเครื่องถ่ายเอกสารเพื่อทำสำเนาข้อมูลที่ตนต้องการได้สะดวกยิ่งขึ้น

1.10 บริการกระดาษจดบันทึก ในการเข้าใช้บริการของผู้สูงอายุนั้น ในบางครั้งเมื่ออ่านพบข้อความหรือข้อมูลสั้นๆ ที่เป็นประโยชน์สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ ต้องการเก็บข้อมูลนั้นไปไว้ในภายหลังโดยต้องการจดบันทึก ผู้สูงอายุจึงต้องการให้ห้องสมุดมีบริการกระดาษไว้สำหรับจดบันทึกข้อความต่างๆ ที่ผู้ใช้ต้องการ

1.11 บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด ผู้สูงอายุต้องการบริการที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้บริการห้องสมุด โดยต้องการให้มีการจัดบริการที่นั่งอ่าน บริการห้องน้ำ บริการป้ายแสดงเนื้อหาและป้ายบอกทาง บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยค้นหรือรายการหนังสือที่

ให้บริการ บริการจุดใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล บริการพื้นที่สำหรับทำกิจกรรมร่วมกัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.11.1 ที่นั่งอ่าน ผู้สูงอายุต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มโต๊ะที่นั่งอ่านหนังสือให้เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ โดยเพิ่มจำนวนของโต๊ะและเก้าอี้ที่นั่งอ่าน เพิ่มพื้นที่ในส่วนของการจัดวางโต๊ะที่นั่งอ่าน หรือปรับขนาดของโต๊ะให้มีขนาดเล็กลงเพื่อให้มีจำนวนโต๊ะเพิ่มมากขึ้น รวมถึงการจัดเก้าอี้ที่มีพนักพิง เนื่องจากผู้สูงอายุมักมีปัญหาการปวดหลัง เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับความสบายและรู้สึกผ่อนคลายในการนั่งอ่านหนังสือ

1.11.2 ห้องน้ำ ผู้สูงอายุต้องการให้มีห้องน้ำบริการอยู่ในห้องสมุดหรืออยู่ใกล้บริเวณห้องสมุด เพื่อความสะดวกในการใช้งานและไม่ต้องเดินไกล เนื่องจากปัจจุบันถ้าต้องการใช้ห้องน้ำจะต้องออกไปใช้ห้องน้ำในสวนสาธารณะ ซึ่งตั้งอยู่ในบริเวณรอบนอกของสวนลุมพินีและมีระยะทางค่อนข้างไกลจากห้องสมุด

1.11.3 ป้ายแสดงเนื้อหา/หมวดหมู่หนังสือและป้ายบอกทาง ผู้สูงอายุต้องการให้มีการติดป้ายแสดงเนื้อหาหรือหมวดหมู่ของหนังสือให้มีความชัดเจน มองเห็นเด่นชัดและตรงกับเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศที่จัดให้บริการ มีป้ายแสดงรายละเอียดของมุมหรือห้องต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการได้ทราบ รวมถึงผู้สูงอายุยังต้องการให้มีการจัดทำป้ายแสดงที่ตั้งของห้องสมุด ป้ายบอกทางมายังห้องสมุด เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการใหม่หรือประชาชนที่คาดว่าจะเป็นผู้ใช้ในอนาคตสามารถทราบและเดินทางมายังห้องสมุดได้

1.11.4 คอมพิวเตอร์ช่วยค้นหรือรายการหนังสือที่ให้บริการ ผู้สูงอายุต้องการทราบรายการทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการ เพื่อให้สามารถเลือกใช้ได้ตรงตามความต้องการ โดยจัดเป็นคอมพิวเตอร์ช่วยค้นหรือรายการทรัพยากรสารสนเทศที่จัดให้บริการ เพื่อให้การเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศทำได้โดยสะดวก

1.11.5 จุดจอดจักรยาน เนื่องจากผู้สูงอายุบางท่านเดินทางมาสวนลุมพินีเพื่อปั่นจักรยานออกกำลังกาย เมื่อต้องการเข้าใช้บริการห้องสมุด จึงพบปัญหาในการจอดจักรยาน เนื่องจากไม่มีที่จอดและที่ล็อคจักรยาน ทำให้เกิดความรู้สึกกลัวการสูญหายของจักรยานจนอาจตัดสินใจไม่มาใช้บริการ หากห้องสมุดจัดพื้นที่สำหรับจอดหรือล็อคจักรยานจะทำให้ผู้สูงอายุที่มาปั่นจักรยานได้รับความสะดวกและเข้าใช้บริการมากขึ้น

1.11.6 จุดใช้งานคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ผู้สูงอายุบางท่านนำเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลมาใช้ภายในห้องสมุด เมื่อใช้งานเป็นเวลานานก็จะพบปัญหาแบตเตอรี่ของเครื่องไม่เพียงพอ ต้องการให้ห้องสมุดมีจุดที่ผู้ใช้บริการสามารถเสียบปลั๊กไฟเพื่อชาร์จแบตเตอรี่ได้

1.11.7 พื้นที่สำหรับทำกิจกรรมร่วมกัน ผู้สูงอายุรู้สึกอึดอัดเมื่อเข้ามาใช้บริการภายในห้องสมุด จึงต้องการให้มีการขยายพื้นที่ของห้องสมุดเพิ่มขึ้น เพื่อให้สามารถจัดพื้นที่บริการและกิจกรรมได้มากขึ้น และต้องการพื้นที่หรือห้องสำหรับทำกิจกรรมร่วมกันเฉพาะกลุ่ม เช่น ห้องทำสมาธิ โดยห้องสมุดจะต้องดูแลรักษาให้มีบรรยากาศภายในห้องสมุดที่ดีไม่มีกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์ที่จะเป็นการทำลายบรรยากาศในการใช้บริการ

1.12 บริการน้ำดื่ม เนื่องจากห้องสมุดตั้งอยู่ใจกลางสวนสาธารณะ การเดินทางเข้ามายังห้องสมุดจึงต้องใช้เวลาในการเดิน อาจทำให้ผู้ใช้บริการเกิดอาการเหนื่อยได้ กอปรกับอากาศที่ร้อนทำให้ผู้ใช้บริการกระหายน้ำ ผู้สูงอายุจึงต้องการให้มีบริการน้ำดื่มฟรีเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

1.13 บริการติดต่อประสานงานการจัดกิจกรรมของกรุงเทพมหานคร ผู้สูงอายุเป็นวัยที่อาจมีปัญหาด้านสุขภาพทำให้การเดินทางเพื่อติดต่อหน่วยงานต่างๆ เป็นไปได้ลำบาก ซึ่งผู้สูงอายุบางท่านต้องการได้รับความช่วยเหลือจากสังคม แต่ขาดช่องทางในการติดต่อกับหน่วยงานต่างๆ ผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินีจึงมีความต้องการให้ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางในการติดต่อกับหน่วยงานต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร เพื่อสามารถเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่กรุงเทพมหานครจัดขึ้น

2. ความต้องการกิจกรรมของห้องสมุด

ผู้สูงอายุมีความต้องการให้ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินีจัดกิจกรรมแบ่งเป็น 10 ประเภท ดังนี้

2.1 การเสวนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ผู้สูงอายุต้องการให้มีการจัดกิจกรรมในรูปแบบของเวทีการเสวนา การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุที่จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ และยังเป็นการพบปะกันของผู้สูงอายุเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันอีกด้วย

2.2 การบรรยายโดยผู้เชี่ยวชาญ ผู้สูงอายุต้องการให้มีการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ การใช้ชีวิตประจำวัน โดยเชิญวิทยากรมาบรรยายเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับผู้สูงอายุ

2.3 เทศกาลหนังสือ ผู้สูงอายุต้องการให้มีการจัดกิจกรรมการออกธำเนหนังสือ การพบปะนักเขียน การแจกลายเซ็นของนักเขียน รวมถึงการได้ฟังแนวคิดต่างๆ จากนักเขียน

2.4 นิทรรศการ ผู้สูงอายุต้องการให้ห้องสมุดจัดนิทรรศการต่างๆ หมุนเวียนภายในห้องสมุด โดยเฉพาะนิทรรศการแนะนำหนังสือดีที่น่าสนใจ

2.5 กิจกรรมกลุ่มตามความสนใจ ผู้สูงอายุต้องการให้มีการจัดกิจกรรมในรูปแบบของการรวมกลุ่มทำกิจกรรมของผู้สูงอายุ ได้แก่ การทำงานฝีมือและงานศิลปะ การช่วยเหลือสังคม และการศึกษาดูงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.5.1 การทำงานฝีมือและงานศิลปะ ผู้สูงอายุต้องการให้มีกิจกรรมในลักษณะของการรวมกลุ่มทำงานฝีมือ งานประดิษฐ์และงานศิลปะต่างๆ เพื่อความเพลิดเพลินและใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์

2.5.2 การช่วยเหลือสังคม ผู้สูงอายุต้องการกิจกรรมที่เป็นการช่วยเหลือสังคมเพื่อให้ตนเองสามารถเข้าร่วม และทำประโยชน์แก่สังคมได้ เช่น การอ่านหนังสือให้คนตาบอด เป็นต้น

2.5.3 การศึกษาดูงาน ผู้สูงอายุมีความต้องการไปศึกษาดูงานในสถานที่ต่าง ๆ โดยเฉพาะการเข้าร่วมกิจกรรมเชิงท่องเที่ยวที่มีการสอดแทรกสาระความรู้ในกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้น

2.6 เกมเกี่ยวกับสุขภาพ ผู้สูงอายุต้องการกิจกรรมที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ โดยจัดกิจกรรมในรูปแบบของเกม que ผู้สูงอายุสามารถเข้าร่วมได้และไม่ยากจนเกินไป

2.7 กิจกรรมวันสำคัญ ผู้สูงอายุต้องการให้มีกิจกรรมพื้นฐาน เช่น กิจกรรมในวันสำคัญของชาติ วันสำคัญทางศาสนา และวันสำคัญตามประเพณีไทย

2.8 กิจกรรมส่งเสริมความรู้ ในส่วนของกิจกรรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้นั้นผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการให้ห้องสมุดจัดกิจกรรมการสอนระยะสั้น โดยมีเนื้อหาที่หลากหลาย ได้แก่ คอมพิวเตอร์เบื้องต้นและการใช้อินเทอร์เน็ต การดูแลสุขภาพ ธรรมะ ภาษา การใช้สมุนไพร การแปล การเขียนและการซ่อมหนังสือ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.8.1 คอมพิวเตอร์เบื้องต้นและการใช้อินเทอร์เน็ต ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องจำเป็นในสังคมปัจจุบัน แต่เนื่องจากผู้สูงอายุหลายท่านไม่เคยเรียนการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมาก่อน จึงต้องการให้ห้องสมุดจัดกิจกรรมสอนการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้นและการใช้อินเทอร์เน็ต

2.8.2 สุขภาพ ผู้สูงอายุต้องการให้มีการสอนหรือแนะนำในเรื่องสุขอนามัย วิธีการดูแลสุขภาพ และการดูแลตนเอง เพื่อนำไปใช้ในชีวิตรประจำวันได้ ทำให้ตนเองมีสุขภาพที่ดี และสามารถดำเนินชีวิตได้เป็นปกติ

2.8.3 ธรรมะ ผู้สูงอายุมีความต้องการให้สอนธรรมะ เพื่อการดูแลสุขภาพจิตใจของตนเองและนำความรู้ที่ได้มาปรับใช้ในชีวิตประจำวัน

2.8.4 ภาษา ผู้สูงอายุต้องการให้ห้องสมุดจัดสอนภาษา เนื่องจากการศึกษาในชั้นเรียนที่ผ่านมามีได้เรียนบ้างแต่ไม่ได้ใช้งานจึงทำให้ลืม อีกทั้งประเทศไทยกำลังจะเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน ผู้สูงอายุเล็งเห็นถึงความสำคัญของภาษาจึงต้องการให้มีการสอนภาษา

2.8.5 สมุนไพร ผู้สูงอายุต้องการความรู้เกี่ยวกับการใช้สมุนไพร สมุนไพร รักษาโรค สมุนไพรที่เป็นอาหาร เพื่อนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการดูแลตนเอง

2.8.6 การแปล ผู้สูงอายุที่มีความสนใจในวรรณกรรมแปล มีความต้องการความรู้ทางด้านการแปล

2.8.7 เทคนิคการเขียน ผู้สูงอายุต้องการความรู้ทางด้านการเขียนวรรณกรรม เทคนิคการเขียน รวมถึงพื้นที่สำหรับเผยแพร่ผลงาน เพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์และเป็นการบอกเล่าประสบการณ์ของตนเองผ่านตัวหนังสือ

2.8.8 การซ่อมหนังสือ ผู้สูงอายุต้องการความรู้เกี่ยวกับการซ่อมหนังสือ เพื่อใช้ในการดูแลรักษาหนังสือของตนเองได้อย่างถูกวิธีและยังสามารถถ่ายทอดความรู้หรือช่วยดูแลหนังสือให้กับคนในครอบครัวได้

2.9 กิจกรรมการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุกับห้องสมุด ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความยินดีที่จะให้ข้อเสนอแนะแก่ห้องสมุดในการจัดบริการและกิจกรรม และยังมีผู้สูงอายุที่ต้องการมีส่วนร่วม

ร่วมในการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุด โดยการเป็นอาสาสมัครหรือจิตอาสาเข้ามาช่วย จัดบริการและกิจกรรม รวมทั้งยังต้องการให้ห้องสมุดจ้างผู้สูงอายุเข้ามาทำงาน หรือให้ผู้สูงอายุที่มีความสามารถทำหน้าที่เป็นวิทยากรในกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุด ซึ่งห้องสมุดจะต้องเปิดโอกาส โดยประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบถึงกิจกรรมต่างๆ ที่ต้องการจัดขึ้น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.9.1 การให้ข้อเสนอแนะแก่ห้องสมุด ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการมีส่วนร่วม ในการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดด้วยการให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินกิจกรรมและบริการ ของห้องสมุด

2.9.2 อาสาสมัครหรือจิตอาสา ผู้สูงอายุต้องการมีส่วนร่วมในการจัดบริการ และกิจกรรมของห้องสมุดโดยการเป็นอาสาสมัครหรือจิตอาสา เพื่อเป็นการช่วยเหลือสังคมและใช้ เวลาว่างของตนเองให้เกิดประโยชน์

2.9.3 การจ้างผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุที่ไม่ได้ทำงานแล้วต้องการให้มีการจ้าง ผู้สูงอายุมาทำงาน โดยอาจให้ค่าตอบแทนเป็นรายวันและเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุสามารถเลือกวันและ เวลาในการปฏิบัติงานได้ เพื่อให้ผู้สูงอายุมีรายได้และใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

2.9.4 การถ่ายทอดความรู้ของผู้สูงอายุ เนื่องจากผู้สูงอายุเป็นผู้ที่มีความรู้และ ประสบการณ์ในเรื่องต่างๆ ซึ่งการถ่ายทอดความรู้จากผู้สูงอายุจะช่วยให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจ ผู้สูงอายุจึงต้องการเป็นวิทยากรในด้านที่ตรงกับความรู้ความสามารถของตนเอง เพื่อการถ่ายทอด ความรู้ให้กับบุคคลอื่น

2.10 กิจกรรมความร่วมมือกับหน่วยงานในชุมชน ผู้สูงอายุมีความต้องการให้ จัดบริการและกิจกรรมภายในสวนลุมพินี เนื่องจากมีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่เอื้ออำนวยและ มีการเดินทางที่สะดวก แต่ก็ยังมีผู้สูงอายุที่อยู่ห่างไกลจากห้องสมุดต้องการให้มีการจัดบริการและ กิจกรรมไปในบริเวณใกล้เคียงที่พักอาศัย โดยห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินีสามารถร่วมมือกับ หน่วยงานที่อยู่ใกล้เคียงที่พักอาศัยของผู้สูงอายุ ได้แก่ ห้องสมุดที่อยู่ในเขตใกล้เคียง สถานศึกษา และบริษัทเอกชน เพื่อจัดบริการและกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่และ กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

11.1 ห้องสมุดที่อยู่ในเขตใกล้เคียงที่พักอาศัย ผู้สูงอายุต้องการให้ห้องสมุดเพื่อ การเรียนรู้สวนลุมพินีร่วมมือกับห้องสมุดที่อยู่ในเขตใกล้เคียงที่พักอาศัยของตนเองเพื่อจัดบริการและ กิจกรรมร่วมกัน

11.2 สถานศึกษา ผู้สูงอายุต้องการให้ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินีร่วมมือ กับสถาบันการศึกษาในบริเวณใกล้เคียงที่พักอาศัยเพื่อจัดบริการและกิจกรรมร่วมกัน

11.3 บริษัทเอกชน ผู้สูงอายุที่อยู่ในเขตชุมชนเมืองต้องการให้ห้องสมุดเพื่อ การเรียนรู้สวนลุมพินีร่วมมือกับบริษัทในบริเวณใกล้เคียงที่พักอาศัยเพื่อจัดบริการและกิจกรรมร่วมกัน

อภิปรายผลการวิจัย

ในการศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี มีข้อค้นพบที่น่าสนใจและควรอภิปรายผลแบ่งเป็น 2 ประเด็น คือ 1) ความต้องการบริการของห้องสมุด และ 2) ความต้องการกิจกรรมของห้องสมุด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความต้องการบริการของห้องสมุด

ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินีจัดว่าเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นสิ่งที่ดึงดูดให้ผู้สูงอายุเข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่องหากห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ ซึ่งผลการศึกษาในเรื่องดังกล่าว พบว่า ผู้สูงอายุต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการใช้หนังสือนิยาย หนังสือวิชาการ หนังสือความรู้ทั่วไป นิตยสาร หนังสือพิมพ์และสื่อโสตทัศน ทั้งนี้เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่มักใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการพักผ่อนและเพื่อติดตามข่าวสาร และเป็นวัยที่คุ้นเคยกับสื่อประเภทสิ่งพิมพ์และสื่อโสตทัศน จึงใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์เป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ คณิงนิจ ศีลรักษ์ (2535: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการและการใช้สารสนเทศในรูปแบบของวัสดุตีพิมพ์และไม่ตีพิมพ์ และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดารุณี ไทรนนทรี (2554: บทคัดย่อ) ที่พบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศจากหนังสือพิมพ์ หนังสือ ตำรา วารสารและนิตยสาร ในส่วนของเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้สูงอายุต้องการนั้น พบว่า ผู้สูงอายุต้องการเนื้อหาด้านสุขภาพ ธรรมะ ประวัติศาสตร์ วัตถุโบราณและพระเครื่อง คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี งานประดิษฐ์ วรรณคดีและภาษา เพื่อใช้ในการเพิ่มพูนความรู้และเพื่อผ่อนคลายจากความเครียด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในปัจจุบันผู้สูงอายุพักอาศัยอยู่ตามลำพังมากขึ้นทำให้ต้องใช้ข้อมูลด้านสุขภาพเพื่อการดูแลตนเองจึงใช้เนื้อหาด้านนี้มาก และยังต้องการความรู้ทางคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มทักษะในการค้นหาสารสนเทศที่ตนเองต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดารุณี ไทรนนทรี (2554: บทคัดย่อ) ธิติพร ชาญศิริวัฒน์ (2555: 70-90) ปณิธาน วัฒนพานิชกิจ (2548: บทคัดย่อ) ปาลส์ดอทไทร์ (Pálsdóttir. 2012: 135-144) พนม คลีฉายา (2555: บทคัดย่อ) พรเทพ มนตร์วัชรินทร์ (2547: บทคัดย่อ) สุพัตรา คชาทอง (2545: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการข้อมูลด้านสุขภาพเพื่อใช้ในการดูแลตนเอง ลดการพึ่งพิงผู้อื่นเพื่อให้ตนเองสามารถดำเนินชีวิตประจำวันได้ตามปกติ ทั้งนี้ผลการศึกษาข้างต้นมีเนื้อหาบางส่วนที่ผู้สูงอายุต้องการแตกต่างจากผลการศึกษาของ คณิงนิจ ศีลรักษ์ (2535: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการและใช้สารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับความปลอดภัย ที่อยู่อาศัย การท่องเที่ยว ศาสนาและความเชื่อ ภูมิศาสตร์ ความรู้ทั่วไป สวัสดิการสังคม กฎหมาย ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และชีวประวัติ

ในส่วนของการบริการยืม-คืนของห้องสมุดนั้น ผู้สูงอายุต้องการให้มีการขยายระยะเวลาในการยืมทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้นจากเดิมที่กำหนดให้ยืมได้นาน 7 วัน และต้องการให้เพิ่มสิทธิ

ในการยืมทรัพยากรสารสนเทศให้มีปริมาณเพิ่มขึ้น จากเดิมที่ยืมหนังสือได้ครั้งละไม่เกิน 2 เล่ม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุเป็นผู้ที่มีเวลาว่าง และใช้เวลาในการอ่านหนังสือค่อนข้างนานเพราะอาจมีปัญหาทางสายตา บางท่านอาจมีที่พักอาศัยห่างไกลจากห้องสมุด รวมถึงอาจมีปัญหาสุขภาพทำให้ไม่อยากเดินทางเข้ามาที่ห้องสมุดบ่อยๆ จึงต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มระยะเวลาและปริมาณในการยืม ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เชียรศรี วิวิธสิริ (2534: 65-69) ที่กล่าวว่า ผู้สูงอายุจะมีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและประสาทสัมผัส โดยเปลี่ยนแปลงไปทางเสื่อมโทรม กล้ามเนื้อและสมรรถภาพเริ่มเสื่อมถอย รวมถึงประสาทสัมผัส ประสาทหู ประสาทตา ด้วยเหตุนี้เอง จึงส่งผลให้ผู้สูงอายุอาจต้องใช้เวลาในการอ่านหนังสือแต่ละเล่มเป็นเวลานานมากกว่าวัยอื่นๆ ดังนั้น ผู้สูงอายุจึงต้องการให้ห้องสมุดขยายระยะเวลาในการยืมทรัพยากรสารสนเทศและเพิ่มสิทธิในการยืมทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้น

ในส่วนของการบริการรายการหนังสือใหม่นั้น ผู้สูงอายุมีความต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการนี้ ทั้งนี้อาจเพราะผู้สูงอายุส่วนใหญ่มักยังคุ้นชินกับการใช้สื่อสิ่งพิมพ์จึงต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการรายการหนังสือใหม่ เพื่อให้สามารถใช้งานได้โดยสะดวกและช่วยให้ผู้สูงอายุได้ทราบรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่ที่ห้องสมุดได้จัดให้บริการ อีกทั้งผู้สูงอายุบางท่านมีที่พักอยู่ไกลจากห้องสมุด หากมีการจัดส่งรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศใหม่ให้ผู้สูงอายุทราบก็จะช่วยให้เกิดการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ และช่วยให้ผู้สูงอายุเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุมาลี สังข์ศรี (2540: 30-31) ที่กล่าวว่า ผู้สูงอายุต้องการข่าวสารด้านสวัสดิการต่างๆ ที่หน่วยงานจัดบริการแก่ผู้สูงอายุ สำหรับผลการวิจัยที่พบว่าผู้สูงอายุต้องการบริการฉายภาพยนตร์ทั้งที่เป็นภาพยนตร์สารคดีและภาพยนตร์เพื่อความบันเทิงนั้น ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุต้องการความเพลิดเพลินในชีวิต แต่ก็ยังต้องการสาระในการดำเนินชีวิตด้วยเช่นกัน อีกทั้งผู้สูงอายุมีเวลาว่างค่อนข้างมากจึงต้องการชมภาพยนตร์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พนม คลีณา (2555: บทคัดย่อ) ที่พบว่าผู้สูงอายุใช้สื่อภาพยนตร์ในการให้ความรู้ให้แรงบันดาลใจในการใช้ชีวิตและให้ความบันเทิง ส่วนผลการวิจัยที่พบว่าผู้สูงอายุต้องการบริการถ่ายเอกสารและบริการกระดาษจดบันทึกนั้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการเข้าใช้ห้องสมุดนั้นบางครั้งผู้สูงอายุพบสารสนเทศที่มีประโยชน์จึงต้องการเก็บสารสนเทศนั้นไว้ใช้งาน ถ้าสารสนเทศมีปริมาณน้อยสามารถจดหรือคัดลอกได้ ผู้สูงอายุก็มักจะใช้วิธีการจดคัดลอกข้อความที่ต้องการ จึงต้องการบริการกระดาษสำหรับจดบันทึก และหากสารสนเทศมีปริมาณมากไม่สามารถจดบันทึกได้ก็ต้องการให้มีบริการเครื่องถ่ายเอกสารเพื่อทำสำเนาข้อมูลที่ตนต้องการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้สูงอายุเข้ามาใช้บริการห้องสมุดเพื่อการพักผ่อนจึงไม่ได้เตรียมอุปกรณ์เครื่องเขียนมาด้วย

ในการเข้าใช้บริการของผู้สูงอายุนั้นมีหลายอย่างที่ผู้สูงอายุไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง ผู้สูงอายุจึงต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการที่มีเจ้าหน้าที่หรือบรรณารักษ์คอยให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุเพื่อให้ได้ใช้สารสนเทศที่ต้องการ ซึ่งผลการศึกษาพบว่าผู้สูงอายุต้องการให้จัดบริการช่วยค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุส่วนใหญ่มักจะมีปัญหาด้านสายตาและปัญหาการขาดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยค้น ทำให้การค้นหาหนังสือที่ต้องการใช้

เป็นไปด้วยความลำบาก จึงต้องการให้ห้องสมุดจัดเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือในด้านนี้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประภาศ พาวินันท์ (2541:270) นงเยาว์ โตใจ (2542: 343-364) ปิยะนุช สุจิต (2542: 424-438) อัมพร นามเหลา (2542: 255-285) ที่พบว่า บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการพื้นฐานที่ต้องมีในห้องสมุด และยังสอดคล้องกับแนวปฏิบัติเกี่ยวกับบริการห้องสมุดและบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุในด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ต้องมีความตระหนักในการให้บริการพิเศษโดยเฉพาะเรื่องสำหรับผู้สูงอายุสนใจ เช่น บริการจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศถึงบ้าน บริการจัดหาหนังสือเสียง บริการยืมหนังสือจากชั้น อุปกรณ์ช่วยอ่าน หรือการงดเก็บค่าปรับ เป็นต้น

(American Library Association. 2008) สำหรับผลการศึกษาที่พบว่าผู้สูงอายุต้องการบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดนั้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีจึงมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์หรือทักษะในการสืบค้นข้อมูลอยู่บ้าง จึงคิดว่าตนเองสามารถเรียนรู้วิธีการใช้ห้องสมุดได้ เพื่อให้สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องพึ่งพาเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรเทพ มนต์วัชรินทร์ (2547: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ผู้สูงอายุต้องการการศึกษาเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้านการฝึกทักษะและความรู้พื้นฐาน ส่วนผลการศึกษาที่พบว่าผู้สูงอายุต้องการบริการติดต่อประสานงานการจัดกิจกรรมของกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุเป็นวัยที่มีปัญหาด้านสุขภาพ ทั้งทางด้านการมองเห็น การได้ยินและการรับรู้ที่ช้าลง และไม่ทราบช่องทางหรือวิธีการติดต่อจึงต้องการให้ห้องสมุดจัดเจ้าหน้าที่หรือบรรณารักษ์คอยช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้ผู้สูงอายุได้รับสารสนเทศที่ตนต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปาร์ค และ ลี (Park and Lee. 2013: Abstract) ที่พบว่า ผู้สูงอายุคาดหวังว่าห้องสมุดจะทำหน้าที่เป็นศูนย์ข้อมูลที่มีประโยชน์ในการดำเนินชีวิต

ในด้านการประชาสัมพันธ์หรือการสื่อสารข่าวสารการจัดบริการและกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุดนั้น ผู้สูงอายุมีความต้องการบริการดังกล่าว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุไม่เคยได้รับข่าวสารจากห้องสมุดโดยตรง เช่น ในปัจจุบันห้องสมุดได้ปิดบริการ ซึ่งทางห้องสมุดได้ติดประกาศไว้ที่หน้าห้องสมุด และประกาศไว้ที่หน้าเฟซบุ๊กของห้องสมุด แต่ไม่ได้แจ้งกำหนดเวลาที่จะเปิดบริการไว้แน่นอน ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ทราบว่าจะสามารถเข้าใช้บริการได้อีกเมื่อใด ผู้สูงอายุจึงต้องการให้ห้องสมุดประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้สมาชิกได้ทราบผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ จดหมายไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์มือถือโดยการส่งข้อความขนาดสั้น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ สื่อสังคมออนไลน์ และประกาศเสียงตามสาย ซึ่งความต้องการช่องทางการสื่อสารของผู้สูงอายุนั้น ทั้งนี้อาจเกิดจากพฤติกรรมการรับข้อมูลข่าวสารและความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดของแต่ละบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พนม คลีฉายา (2555: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ผู้สูงอายุต้องการข่าวสารด้านเหตุการณ์ความเคลื่อนไหวในประเทศ และยังสอดคล้องกับแนวปฏิบัติเกี่ยวกับบริการห้องสมุดและบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ ที่กำหนดโดยสมาคมห้องสมุดอเมริกัน (American Library Association. 2008) ซึ่งระบุว่าห้องสมุดต้องมีการประชาสัมพันธ์บริการห้องสมุดและเว็บไซต์ห้องสมุดในสื่อที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้สูงอายุและในศูนย์ผู้สูงอายุ บ้านที่อยู่อาศัย หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ

สำหรับการเตรียมความพร้อมของห้องสมุดเพื่อรองรับผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุ นั้น ห้องสมุดต้องมีการเตรียมกายภาพของห้องสมุดและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จะช่วยให้ ผู้สูงอายุสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวกสบาย ซึ่งผู้สูงอายุที่เข้าใช้บริการของห้องสมุดเพื่อการ เรียนรู้สวนลุมพินีต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ บริการที่นั่งอ่าน ทั้งนี้อาจเพราะบางครั้งเมื่อ ผู้สูงอายุเข้าใช้ห้องสมุดแล้วไม่มีโต๊ะที่นั่งอ่านทำให้เกิดความรู้สึกไม่อยากมาใช้บริการอีก รวมถึง ต้องการให้จัดเก้าอี้ที่มีพนักพิงด้วย ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้สูงอายุมักมีปัญหการปวดหลัง ถ้าเก้าอี้มี พนักพิงจะทำให้ผู้สูงอายุได้รับความสบายและรู้สึกผ่อนคลายในการนั่งอ่านหนังสือ ผู้สูงอายุต้องการ ให้มีห้องน้ำอยู่ใกล้ห้องสมุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันห้องน้ำในสวนลุมพินีอยู่ไกลจากห้องสมุดทำ ให้ไม่สะดวกเมื่อต้องการใช้งานและเมื่อต้องออกไปใช้ห้องน้ำไกลก็ทำให้ไม่อยากกลับมายังห้องสมุด อีก ในส่วนของบริการป้ายแสดงเนื้อหาและป้ายบอกทางนั้น ผู้สูงอายุต้องการให้ทำป้ายให้มีความ ชัดเจนและตรงกับเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันในสวน ลุมพินีไม่มีป้ายชี้ทางไปยังห้องสมุดและภายในห้องสมุดเองก็ยังพบปัญหาของทรัพยากรสารสนเทศ ที่อยู่ไม่ตรงตามป้ายที่แสดงไว้ สำหรับผู้สูงอายุที่ต้องการบริการเครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยค้นหรือ รายการหนังสือที่ให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุบางท่านมีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์จึง ต้องการบริการเครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยค้น แต่ในรายที่ไม่มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ก็จะต้องการ ให้มีรายการหนังสือที่ให้บริการโดยจัดทำเป็นเล่มรายการทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้สูงอายุขาดทักษะในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับความต้องการบริการจุดจอดจักรยาน นั้น ผู้สูงอายุต้องการบริการนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุเข้ามานั่งจักรยานออกกำลังกายและเมื่อ ต้องการที่จะใช้บริการห้องสมุด แต่ไม่มีที่จอดจักรยานจึงทำให้เกิดความรู้สึกกลัวการสูญหายของ จักรยานจนอาจตัดสินใจไม่มาใช้บริการ ในส่วนของความต้องการจุดใช้งานคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล นั้น ผู้สูงอายุต้องการบริการนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุบางท่านนำเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลมาใช้ ภายในห้องสมุด เมื่อใช้งานเป็นเวลานานก็อาจจะพบปัญหาแบตเตอรี่ของเครื่องไม่เพียงพอ จึงต้องการให้ห้องสมุดมีจุดที่ผู้ใช้บริการสามารถเสียบปลั๊กไฟเพื่อชาร์ตแบตเตอรี่ได้ ในส่วนของ บริการพื้นที่สำหรับทำกิจกรรมร่วมกัน ผู้สูงอายุต้องการบริการนี้อาจเป็นเพราะต้องการมีพื้นที่ให้ ผู้สูงอายุได้พบปะ พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและสามารถทำกิจกรรมร่วมกับคนวัยเดียวกันได้ สำหรับผู้สูงอายุที่ต้องการบริการน้ำดื่ม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะห้องสมุดตั้งอยู่ใจกลางสวนสาธารณะ การเดินทางเข้ามายังห้องสมุดจึงต้องใช้เวลาในการเดินอาจทำให้ผู้ใช้บริการเกิดกระหายน้ำได้ อย่างไรก็ตาม ในการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุนั้น ผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับแนวปฏิบัติเกี่ยวกับบริการห้องสมุดและบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ ที่กำหนด โดย สมาคมห้องสมุดอเมริกัน (American Library Association. 2008) ที่ระบุถึงการจัดทรัพยากร สารสนเทศของห้องสมุดและสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่มีความปลอดภัย สะดวกสบาย และเชิญชวนให้ผู้สูงอายุเข้ามาใช้บริการของห้องสมุด

ในด้านการจัดบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดนั้น ห้องสมุดได้จัดบริการ ไว้แล้ว แต่เครื่องคอมพิวเตอร์มีปริมาณน้อย ผู้สูงอายุจึงต้องการให้เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ให้

มากยิ่งขึ้น ต้องการให้เพิ่มระยะเวลาในการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตต่อครั้งให้มีระยะเวลานานมากขึ้น ปรับปรุงความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการให้สามารถใช้งานได้ดียิ่งขึ้น ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันห้องสมุดสวนลุมพินีมีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการจำนวนน้อย เมื่อผู้สูงอายุเข้ามาใช้บริการจึงต้องรอคิวเพื่อใช้งานทำให้รู้สึกไม่ได้รับความสะดวก และเมื่อได้ใช้บริการก็อาจพบปัญหาสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เชื่อมต่อหรือไม่รวดเร็ว อีกทั้งผู้สูงอายุอาจขาดทักษะการค้นและอาจมีปัญหาทางด้านสายตาที่ทำให้ต้องใช้เวลาในการอ่านมากยิ่งขึ้น จึงต้องการเวลาในการใช้งานเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุพัตรา คชาทอง (2545: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ผู้สูงอายุมีปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ต คือ ขาดทักษะในการใช้เว็ลด์ไวต์เว็บ ขาดกลยุทธ์ในการสืบค้นข้อมูล ขาดคำแนะนำในการเข้าถึงแหล่งข้อมูล และความล่าช้าของการสื่อสาร สำหรับความต้องการบริการแนะนำวิธีการใช้คอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุนั้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการขาดทักษะการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และการขาดทักษะการใช้อินเทอร์เน็ตอาจทำให้ต้องการเจ้าหน้าที่คอยแนะนำการใช้งานให้กับผู้สูงอายุ ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จันทรงาม ชูตระกูล (2552: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ผู้สูงอายุไม่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้อินเทอร์เน็ต

2. ความต้องการกิจกรรมของห้องสมุด

การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินีนั้น ผู้สูงอายุต้องการให้ห้องสมุดจัดกิจกรรมที่หลากหลายรูปแบบ โดยเฉพาะกิจกรรมที่เป็นการส่งเสริมความรู้ ผู้สูงอายุต้องการให้จัดกิจกรรมในรูปแบบการเสวนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นโดยจัดเป็นรูปแบบของเวทีการเสวนาและกิจกรรมการบรรยายโดยผู้เชี่ยวชาญ โดยเชิญวิทยากรมาบรรยายเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับผู้สูงอายุ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุต้องการความรู้ที่เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ การใช้ชีวิตประจำวันและเรื่องอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุที่จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต อีกทั้งยังได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้สูงอายุด้วยกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภัสสรินญา กังเจริญ (2548: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ผู้สูงอายุต้องการให้จัดแพทย์หรือวิทยากรมาบรรยายให้ความรู้เรื่องการดูแลสุขภาพ ในส่วนของการจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ในรูปแบบของเกมเกี่ยวกับสุขภาพนั้น ที่ผู้สูงอายุต้องการกิจกรรมดังกล่าวอาจเป็นเพราะผู้สูงอายุต้องการความรู้และความรื่นรมย์ในชีวิต การจัดกิจกรรมในรูปแบบของเกม que ผู้สูงอายุสามารถเข้าร่วมได้และไม่ยากจนเกินไป ทำให้ผู้สูงอายุได้ผ่อนคลายกับการเล่นเกม ทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้เคลื่อนไหวและออกกำลังกายไปในตัว และช่วยให้สามารถจดจำสาระที่แทรกไว้ในเกมได้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุมาลี สังข์ศรี (2540: 30-31) ที่พบว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการทางด้านจิตใจที่แสดงออกถึงความมีคุณค่าของตนเอง และต้องการความรู้ที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้สูงอายุ

สำหรับความต้องการกิจกรรมการสอนระยะสั้นนั้น ผู้สูงอายุต้องการให้สอนเรื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้นและการใช้อินเทอร์เน็ต ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุส่วนใหญ่เล็งเห็นว่าการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องจำเป็นในสังคมปัจจุบัน แต่ผู้สูงอายุหลายท่านอาจไม่เคยเรียนการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมาก่อน จึงต้องการให้ห้องสมุดจัดกิจกรรมสอนการใช้

คอมพิวเตอร์เบื้องต้นและการใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จารุวรรณ พิมพิค้อ (2552: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ผู้สูงอายุต้องการให้มีการฝึกอบรมและฝึกทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในระดับมาก และยังสอดคล้องกับแนวปฏิบัติเกี่ยวกับบริการห้องสมุดและบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งได้กำหนดให้พิจารณาจัดหลักสูตรคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุ โดยจัดการเรียนการสอนอย่างช้าๆ ให้ความรู้ในการพัฒนาทักษะการใช้เมาส์และดูแลผู้ที่มีปัญหาทางการมองเห็น ทางกายภาพหรือทางการได้ยิน ถ้าเป็นไปได้ควรจัดให้มีการสอนเป็นรายบุคคลโดยเพื่อนหรือบุคคลอื่น (American Library Association. 2008) ในส่วนของความต้องการกิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้วยการสอนในเรื่องสุขภาพ ธรรมะและสมุนไพรนั้น ที่ผู้สูงอายุต้องการกิจกรรมดังกล่าวทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุต้องการความรู้เพื่อการดูแลสุขภาพของตนเอง เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่มักจะพักอาศัยอยู่ตามลำพังไม่มีผู้ดูแลจึงต้องการความรู้เพื่อใช้ในการดำเนินชีวิตให้เป็นปกติสุข ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุมาลี สังข์ศรี (2540: 30-31) ที่พบว่า ผู้สูงอายุต้องการความรู้และข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการปรับตัว การดูแลสุขภาพ การป้องกันโรคภัยไข้เจ็บ ความรู้เกี่ยวกับอาหารและการพักผ่อนที่เหมาะสม ทั้งนี้ผู้สูงอายุยังต้องการกิจกรรมส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับการซ่อมหนังสือ ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้สูงอายุต้องการดูแลสุขภาพหนังสือของตนเองได้อย่างถูกวิธีและช่วยดูแลหนังสือให้กับคนในครอบครัวได้สำหรับความรู้ด้านการแปลและเทคนิคการเขียน รวมถึงพื้นที่สำหรับเผยแพร่ผลงานนั้น ที่ผู้สูงอายุต้องการเช่นนี้อาจเพราะต้องการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์และเป็นการบอกเล่าประสบการณ์ของตนเองผ่านตัวหนังสือเพื่อสร้างคุณค่าให้กับตนเอง อีกทั้งยังต้องการความรู้ทางด้านภาษาทั้งนี้อาจเป็นเพราะจากการศึกษาในชั้นเรียนที่ผ่านมา อาจได้เรียนบ้างแต่ไม่ได้ใช้งานจึงทำให้ลืมและด้วยประเทศไทยกำลังจะเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน ผู้สูงอายุอาจเล็งเห็นถึงความสำคัญของภาษาจึงต้องการให้มีการสอนภาษา ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรเทพ มนต์วัชรินทร์ (2547: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ผู้สูงอายุต้องการการศึกษาเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้านการฝึกทักษะด้านความรู้พื้นฐาน เพื่อให้ทันโลกทันเหตุการณ์และนำมาปรับใช้ในชีวิตประจำวันเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ในด้านกิจกรรมที่เป็นการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศนั้น ผู้สูงอายุต้องการให้จัดกิจกรรมในรูปแบบของงานเทศกาลหนังสือ โดยมีการออกร้านหนังสือ การพบปะนักเขียน การแจกลายเซ็นของนักเขียน รวมถึงการได้ฟังแนวคิดต่างๆ จากนักเขียน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุเป็นผู้ที่มีเวลาว่างค่อนข้างมากจึงใช้เวลาส่วนใหญ่ในการอ่านหนังสือ ผู้สูงอายุจึงต้องการให้ห้องสมุดสวนลุมพินีจัดเทศกาลหนังสือเพื่อให้ผู้สูงอายุได้มีโอกาสเลือกอ่านหนังสือที่หลากหลายมากขึ้น อีกทั้งบริเวณโดยรอบของห้องสมุดสวนลุมพินีมีบริเวณที่กว้างขวางและบรรยากาศที่ร่มรื่นทำให้เหมาะแก่การจัดกิจกรรม ในส่วนของกิจกรรมการจัดนิทรรศการต่างๆ หมุนเวียนภายในห้องสมุด โดยเฉพาะนิทรรศการแนะนำหนังสือดีที่นำเสนอใจนั้น ที่ผู้สูงอายุต้องการกิจกรรมดังกล่าวอาจเป็นเพราะผู้สูงอายุเห็นว่าเมื่อบรรณารักษ์จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศเข้ามาใหม่ก็จะทราบวาททรัพยากรสารสนเทศแต่ละชั้นมีเนื้อหาและเหมาะสมกับผู้อ่านวัยใด ถ้ามีการนำทรัพยากรสารสนเทศมาแนะนำ

ผ่านนิทรรศการก็จะทำให้ผู้สูงอายุได้ทราบและเลือกใช้งานได้ง่ายยิ่งขึ้น สำหรับกิจกรรมในวันสำคัญ เช่น กิจกรรมในวันสำคัญของชาติ วันสำคัญทางศาสนา และวันสำคัญตามประเพณีไทย ผู้สูงอายุต้องการให้มีกิจกรรมนี้อาจเป็นเพราะต้องการเข้าร่วมกิจกรรม ซึ่งห้องสมุดสวนลุมพินีเป็นพื้นที่ที่ผู้สูงอายุเข้ามาใช้บริการอยู่บ่อยครั้ง การจัดกิจกรรมเช่นนี้ก็จะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้เข้าร่วมกิจกรรมได้ง่ายยิ่งขึ้น อีกทั้งในการจัดกิจกรรมสามารถเชื่อมโยงเรื่องราวต่างๆ ไปยังทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดที่จะช่วยให้ผู้สูงอายุได้ทราบว่า มีทรัพยากรสารสนเทศใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมและสามารถเลือกใช้งานได้โดยสะดวก ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับแนวปฏิบัติเกี่ยวกับบริการห้องสมุดและบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ ที่กำหนดโดย สมาคมห้องสมุดอเมริกัน (American Library Association. 2008) ซึ่งระบุถึงการแนะนำให้มีการจัดกิจกรรมที่กำหนดให้ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก โดยจะต้องจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอสำหรับกิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่างๆ วางแผนกิจกรรมในแต่ละปีโดยเฉพาะที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้สูงอายุ เลือกหัวข้อกิจกรรมที่ผู้สูงอายุสนใจเป็นพิเศษด้วย การสำรวจผู้ให้บริการ วางแผนกิจกรรมสำหรับแต่ละกลุ่มอายุของผู้สูงอายุ โดยตระหนักถึงความสนใจและความต้องการสารสนเทศเป็นสำคัญ มีการจัดแสดงหนังสือและรายการหนังสือที่เชื่อมโยงกับกิจกรรมห้องสมุด

สำหรับกิจกรรมการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุนั้น ผู้สูงอายุต้องการมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและการจัดกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุดด้วยการให้ข้อเสนอแนะแก่ห้องสมุดในการจัดบริการและกิจกรรม ทั้งนี้ที่ผู้สูงอายุต้องการเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุเห็นว่าตนเองไม่สามารถเข้าไปร่วมดำเนินงานในกิจกรรมของห้องสมุดได้ อาจด้วยเพราะปัญหาสุขภาพและเห็นว่าตนเองไม่มีความรู้ด้านงานห้องสมุดจึงเห็นว่าตนเองควรจะมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมของห้องสมุดด้วยการให้ข้อเสนอแนะเท่านั้น สำหรับกิจกรรมการเป็นอาสาสมัครหรือจิตอาสาเข้ามาช่วยจัดบริการและกิจกรรมนั้น ที่ผู้สูงอายุต้องการเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุเห็นว่าตนเองยังมีสุขภาพที่แข็งแรงยังสามารถทำประโยชน์ให้แก่ผู้อื่นได้ อีกทั้งต้องการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์และเป็นการสร้างคุณค่าให้กับตนเอง สำหรับการจ้างผู้สูงอายุเข้ามาทำงานในห้องสมุดนั้น อาจเป็นเพราะว่าผู้สูงอายุบางคนยังคงมีภาระในการดูแลครอบครัวจึงต้องการรายได้เพื่อใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันและใช้ในการรักษาสุขภาพของตนเอง ในส่วนของผู้สูงอายุที่มีความต้องการกิจกรรมการถ่ายทอดความรู้ นั้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุเห็นว่าตนเองเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่จะถ่ายทอดให้แก่ผู้ที่สนใจ ผู้สูงอายุจึงต้องการเป็นวิทยากรในด้านที่ตรงกับความรู้ความสามารถของตนเองเพื่อถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคคลอื่น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เพ็ญแข ประจักษ์นีก (2546: 172-173) มალიณี วงษ์สิทธิ์ และ ศิริวรรณ ศิริบุญ (2544: 31) กรมนามัย สำนักส่งเสริมสุขภาพ (2557: ออนไลน์) สุมาลี สังข์ศรี (2540: 30-31) ที่พบว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการทางสังคม ซึ่งเกี่ยวเนื่องกับความต้องการทางจิตใจ คือ ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ไม่ต้องการรู้สึกว่าเป็นไรค่า ต้องการทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม สำหรับความต้องการกิจกรรมการจ้างผู้สูงอายุเข้ามาทำงานนั้น ผู้สูงอายุต้องการกิจกรรมนี้อาจเป็นเพราะยังคงมีความต้องการทางด้านเศรษฐกิจอยู่จึงต้องการหารายได้เสริมให้กับตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มალიณี วงษ์สิทธิ์

และ ศิริวรรณ ศิริบุญ (2544: 31) ที่พบว่าผู้สูงอายุมีความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ ผู้สูงอายุยังคงต้องการมีรายได้และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพและคำรักษาพยาบาล และยังคงสอดคล้องกับแนวปฏิบัติเกี่ยวกับบริการห้องสมุดและบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ ที่กำหนดโดย สมาคมห้องสมุดอเมริกัน (American Library Association. 2008) ซึ่งแนะนำให้เปิดโอกาสแก่ผู้สูงอายุเป็นอาสาสมัครในห้องสมุด หรือส่งเสริมการจ้างงานผู้สูงอายุมาเป็นผู้เชี่ยวชาญและคอยช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

ในส่วนของกิจกรรมความร่วมมือกับหน่วยงานในชุมชน ผู้สูงอายุต้องการให้สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ที่อยู่ในชุมชนใกล้เคียงกับที่พักอาศัยของผู้สูงอายุ เพื่อจัดบริการและกิจกรรมในพื้นที่ใกล้เคียงที่พักอาศัย โดยผู้สูงอายุต้องการให้ร่วมมือกับห้องสมุดที่อยู่ในเขตใกล้เคียงที่พักอาศัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเห็นว่าเป็นห้องสมุดเหมือนกัน การประสานงานการจัดบริการและกิจกรรมจะเป็นไปได้สะดวก และสามารถจัดบริการและกิจกรรมตามที่ต้องการได้ สำหรับการร่วมมือกับสถานศึกษาเพื่อจัดบริการและกิจกรรมต่างๆ นั้น ทั้งนี้ผู้สูงอายุอาจเห็นว่าสถานศึกษาเป็นหน่วยงานที่ให้ความรู้จะสามารถร่วมจัดบริการและกิจกรรมร่วมกับห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินีได้ และในส่วนของความร่วมมือกับบริษัทเอกชนเพื่อจัดบริการและกิจกรรมนั้น อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุเห็นว่าบริษัทเอกชนสามารถสนับสนุนงบประมาณที่จะใช้ในการจัดบริการและกิจกรรมไปยังชุมชนใกล้เคียงได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติเกี่ยวกับบริการห้องสมุดและบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ ที่กำหนดโดย สมาคมห้องสมุดอเมริกัน (American Library Association. 2008) ซึ่งแนะนำให้สร้างความร่วมมือกับหุ้นส่วนอื่นๆ เช่น ชุมชนและศูนย์ผู้สูงอายุ ตัวแทนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุและชุมชนต่างๆ และสถาบันการศึกษา ในความร่วมมือที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนและนำเสนอโปรแกรมต่างๆ ความช่วยเหลือในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมหรือจัดแสดงหนังสือและรายการหนังสือที่เชื่อมโยงกับกิจกรรมห้องสมุด

นอกจากกิจกรรมต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ยังพบว่าผู้สูงอายุต้องการกิจกรรมอื่นๆ ตามความสนใจของผู้สูงอายุแต่ละกลุ่มที่มีความสนใจที่แตกต่างกัน โดยผู้สูงอายุต้องการให้มีการจัดกิจกรรมในรูปแบบของการรวมกลุ่มทำกิจกรรมของผู้สูงอายุ ได้แก่ กิจกรรมการทำงานฝีมือและงานศิลปะ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุเป็นสตรี ต้องการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ สร้างความเพลิดเพลินให้กับตนเอง และได้พบปะกับคนรุ่นเดียวกันที่สนใจในกิจกรรมเดียวกัน ในส่วนของกิจกรรมการช่วยเหลือสังคม เช่น กิจกรรมการอ่านหนังสือให้คนตาบอดนั้น ที่ผู้สูงอายุต้องการเช่นนี้อาจเป็นเพราะต้องการรู้สึกถึงการมีคุณค่าในตนเองและต้องการทำประโยชน์ให้แก่สังคม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เพ็ญแข ประจักษ์ปัจฉินิก (2546: 172-173) มาลินี วงษ์สิทธิ์ และ ศิริวรรณ ศิริบุญ (2544: 31) กรมนามัย สำนักส่งเสริมสุขภาพ (2557: ออนไลน์) สุมาลี สังข์ศรี (2540: 30-31) ที่พบว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการทางสังคมซึ่งเกี่ยวเนื่องกับความต้องการทางจิตใจ คือ ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ไม่ต้องการรู้สึกว่าตนไร้ค่า ต้องการทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม และในส่วนของกิจกรรมการศึกษาดูงานในสถานที่ต่างๆ โดยเฉพาะกิจกรรมเชิงท่องเที่ยวที่มีการสอดแทรกสาระความรู้ ที่ผู้สูงอายุต้องการกิจกรรมดังกล่าวอาจเป็นเพราะกิจกรรม

ในรูปแบบนี้กำลังเป็นที่นิยมในปัจจุบัน และอยู่ในความสนใจของผู้สูงอายุ ทั้งยังเป็นกิจกรรมที่ผู้สูงอายุจะได้เปลี่ยนสภาพแวดล้อม ได้ท่องเที่ยวและพักผ่อนไปพร้อมกัน ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับแนวปฏิบัติเกี่ยวกับบริการห้องสมุดและบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ ที่กำหนดโดย สมาคมห้องสมุดอเมริกัน (American Library Association. 2008) ซึ่งกำหนดให้มีการสำรวจข้อมูลและการศึกษาผู้สูงอายุในชุมชน เพื่อกำหนดความต้องการและความสนใจของผู้สูงอายุ และประเมินการบริการทรัพยากรสารสนเทศและโปรแกรมต่างๆ ที่สร้างขึ้นว่ามีความเหมาะสมและตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุหรือไม่ และวางแผนกิจกรรมสำหรับแต่ละกลุ่มอายุของผู้สูงอายุ โดยตระหนักถึงความสนใจและความต้องการสารสนเทศเป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดที่ควรนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาบริการและกิจกรรมของห้องสมุด ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะต่อห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี

1.1 ด้านบริการของห้องสมุด จากผลการวิจัยจะเห็นว่า ผู้สูงอายุต้องการบริการเพิ่มเติมจากบริการเดิมที่ห้องสมุดจัดให้บริการอยู่แล้ว ได้แก่ บริการรายการหนังสือใหม่ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการข้อมูลข่าวสารของห้องสมุด บริการถ่ายเอกสาร บริการกระดานจดบันทึก บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุดโดยเฉพาะที่นั่งอ่านที่ไม่เพียงพอ ห้องน้ำที่อยู่ไกล บ้ายแสดงเนื้อหา/หมวดหมู่หนังสือและป้ายบอกทางที่ไม่ชัดเจน จุดจอดจักรยาน จุดใช้งานคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลและพื้นที่สำหรับทำกิจกรรมร่วมกัน บริการน้ำดื่มที่เป็นบริการฟรี และบริการติดต่อประสานงานการจัดกิจกรรมของกรุงเทพมหานคร

1.2 ด้านกิจกรรมของห้องสมุด จากผลการวิจัยจะเห็นว่า ผู้สูงอายุต้องการกิจกรรมเพิ่มเติมจากกิจกรรมเดิมที่ห้องสมุดจัดไว้แล้ว ได้แก่ การเสวนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การบรรยายโดยผู้เชี่ยวชาญ เทศกาลหนังสือ กิจกรรมกลุ่มตามความสนใจซึ่งได้แก่ การทำงานฝีมือและงานศิลปะ การช่วยเหลือสังคม การศึกษาดูงาน เป็นต้น เกมเกี่ยวกับสุขภาพ กิจกรรมส่งเสริมความรู้ในเรื่องของคอมพิวเตอร์เบื้องต้นและการใช้อินเทอร์เน็ต สุขภาพ ธรรมะ ภาษา สมุนไพร การแปล เทคนิคการเขียน การซ่อมหนังสือ เป็นต้น กิจกรรมการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุต่อห้องสมุดในการให้ข้อเสนอแนะ การเป็นอาสาสมัครและการจ้างงานผู้สูงอายุเข้ามาช่วยในการจัดกิจกรรมของห้องสมุด

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อบริการและกิจกรรมของห้องสมุดประชาชนในส่วนภูมิภาค

2.2 ศึกษาแนวทางการดำเนินงานห้องสมุดเพื่อการบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ



บรรณานุกรม

- กนก สุขมณี. (2551). การศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครในเขตคลองสาน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กนกพร บุญอ่อน. (2553). แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนสังกัดกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- กรมอนามัย. สำนักส่งเสริมสุขภาพ. (2557). การเปลี่ยนแปลงและการเตรียมตัวเมื่อเข้าสู่ วัยสูงอายุ : ความต้องการของผู้สูงอายุ. สืบค้นเมื่อ 2 เมษายน 2557, จาก <http://hp.anamai.moph.go.th/soongwai/statics/health/prepared/topic002.php>
- กรรณิการ์ สุธรรมศิริกุล. (2555). การรู้สารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2553ก). แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2545-2564) ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 พ.ศ. 2552. สืบค้นเมื่อ 16 มีนาคม 2556, จาก [http://www.oppo.opp.go.th/info/OlderPlan2\(Re52\)_TH.pdf](http://www.oppo.opp.go.th/info/OlderPlan2(Re52)_TH.pdf)
- . (2553ข). รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์โครงการ วิจัยระบบการดูแลระยะยาวเพื่อ เสริมสร้างความมั่นคงเพื่อวัยสูงอายุ. กรุงเทพฯ: กระทรวงฯ.
- . (2553ค). สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2553. สืบค้นเมื่อ 16 มีนาคม 2556, จาก www.m-society.go.th/document/statistic/statistic_7722.pdf
- . (2553ง). สถานการณ์สังคมผู้สูงอายุ ปี 2552. สืบค้นเมื่อ 27 กุมภาพันธ์ 2556, จาก http://www.m-society.go.th/content_stat_detail.php?page_id=682
- กรุงเทพมหานคร. (2555). ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร. สืบค้นเมื่อ 27 กุมภาพันธ์ 2556, จาก <http://office.bangkok.go.th/dll/index.html>
- . (ม.ป.ป.). ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี. (แผ่นพับ). กรุงเทพฯ: ม.ป.ป.
- กฤษณา ศักดิ์ศรี. (2534). มนุษย์สัมพันธ์ เล่ม 1. กรุงเทพฯ: อักษรพิทยาการพิมพ์
- กันยา กาญจนรักษ์. (2553). การใช้บริการชุมชนของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- กิติเกษม ใจชื่น. (2536). แนวทางการนิเทศห้องสมุดประชาชน กรมการศึกษานอกโรงเรียน. กรุงเทพฯ: กรมการศึกษานอกโรงเรียน.

- เกศรินทร์ ทาริ. (2556). อิทธิพลของการอบรมเลี้ยงดูต่อความคาดหวังในบทบาทของบิดาของนิสิตชาย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- คณินิจ ศีลรักษ์. (2535). ความต้องการและการใช้สารสนเทศของสมาชิกขององค์กรผู้สูงอายุ. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- จันทร์งาม ชูตระกูล. (2552). การรับสารนิเทศด้านสุขภาพเกี่ยวกับโรคกระดูกพรุนของผู้สูงอายุ. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- จารุวรรณ พิมพ์ค้อ. (2552). การใช้และความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการสารสนเทศ). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- จุมพจน์ วนิชกุล. (2528). ห้องสมุดประชาชน. กาญจนบุรี: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะศึกษามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วิทยาลัยครูกาญจนบุรี.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยาลัยประชากรศาสตร์. (2538). ข้อมูลผู้สูงอายุในประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ 16 มีนาคม 2556, จาก http://www.cps.chula.ac.th/pop_info/thai/nop71n71.html
- เชียรศรี วิวิธสิริ. (2534). จิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ดารุณี ไทรนนทรี. (2554). ความต้องการสารสนเทศและบริการห้องสมุดประชาชนเคลื่อนที่กรุงเทพมหานคร ของประชาชนในชุมชนเทวสุนทร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ทวีศักดิ์ สว่างเมฆ. (2548). การศึกษาความต้องการการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (วิทยาศาสตร์การกีฬา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ธวัชพร สง่าชาวเหนือ. (2556). ความคาดหวัง การรับรู้และความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์การให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธิติพร ชาญศิริวัฒน์. (2555, พฤษภาคม – สิงหาคม). พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้สูงอายุ. วารสารสารสนเทศศาสตร์. 30(2): 70-90.
- นงเยาว์ โตใจ. (2542). การดำเนินงานห้องสมุดประชาชน. สุราษฎร์ธานี: สถาบันราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

- นพลักษณ์ ทองศาสตรา. (2551). การดำเนินงานห้องสมุดประชาชนในสังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- นิลบล ทับทิมทอง. (2544). เมื่อมีโอกาสดำเนินการศึกษาตามอรรถาธิบายที่งานกาชาดและงานปีใหม่. วารสารการศึกษานอกโรงเรียน. 4(6): 28-30
- นิลบล บุตรศรี. (2553). การพัฒนาการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภออมลาลาย จังหวัด ภาพสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- เบญจวรรณ วงษาดี. (2550). การศึกษาความต้องการกิจกรรมการศึกษาสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อส่งเสริมการศึกษาลดชีวิต. สุรินทร์: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- ปณิธาน วัฒนพานิชกิจ. (2548). ความต้องการการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุในเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ประกาศ พาวินันท์. (2541). ห้องสมุดประชาชน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปิยะนุช สุจิต. (2542). ห้องสมุดประชาชน. พิมพ์ครั้งที่ 3. อุตรธานี: สถาบันราชภัฏอุตรธานี
- พนม คลีณา. (2555). รายงานการวิจัยความต้องการข่าวสาร การใช้สื่อ และนิสัยการเปิดรับสื่อของผู้สูงอายุไทย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรเทพ มนต์วัชรินทร์. (2547). การสำรวจคุณภาพชีวิต และความต้องการด้านการศึกษาเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- พรพิมล คงนิม. (2556). การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกคำที่ได้รับบริการจาก บริษัท เอ็ม.เอช.ดี – ดีแมก (ที) จำกัด. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พวงเพชร ตีรคุณบุรณะ. (2556). ความต้องการนิเทศการสอนของครูผู้สอนกลุ่มสาระการเรียนรู้ ภาษาและวัฒนธรรมไทยในโรงเรียนนานาชาติ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเขต 1 กรุงเทพมหานคร. ปริญญาโท ศศ.ม. (การสอนภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เพ็ญแข ประจักษ์ปัจฉิม. (2544, มกราคม-ธันวาคม). จิตวิทยาผู้สูงอายุ. วารสารวิชาการศึกษาศาสตร์. 2(1-3): 48-53.
- ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์. (2540). พฤติกรรมองค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ภรณ์ยา ปรางทอง. (2555). ความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานคร ต่อการพัฒนาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้. ปริญญาโท ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- ภัสสรัญญา กังเจริญ. (2548). ความต้องการใช้สื่อของผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และชมรมผู้สูงอายุโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ กรุงเทพมหานคร. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ภาวสุ สิริสิงห. (2555). ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ ห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2550). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริการและเผยแพร่ สารสนเทศ. พิมพ์ครั้งที่ 5. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยฯ.
- (2552). เอกสารการสอนชุดวิชาการและการจัดการงานบุคคล. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยฯ.
- มาลินี วงษ์สิทธิ์; และ ศิริวรรณ ศิริบุญ. (2544). ประชาสัมพันธ์กับการเกื้อหนุนผู้สูงอายุ. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. (2553). สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ.2552. กรุงเทพฯ: มูลนิธิฯ.
- (2554). รายงานประจำปี สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย 2553. กรุงเทพฯ: มูลนิธิฯ.
- (2555). รายงานประจำปี สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ.2554. กรุงเทพฯ: มูลนิธิฯ.
- รัตนา แสงสว่าง. (2552). รายงานฉบับสมบูรณ์ ห้องสมุดผู้สูงอายุจังหวัดเลย. เลย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- วชิรา กันธิยะ. (2550). ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- วาทินี ฐาปนวงศ์ตานติ. (2543). การจัดและบริหารงาน. กรุงเทพฯ: ศิลปาบรรณาการ.
- ศิริภรณ์ พัฒนจันทร์ (2556, 6 พฤศจิกายน). สัมภาษณ์โดย กฤษณา อยู่พวง ที่ห้องสมุด เพื่อการเรียนรู้ขอพระนาง.
- สมาน ลอยฟ้า. (2554, พฤษภาคม - สิงหาคม). ผู้สูงอายุกับเทคโนโลยีสารสนเทศ. วารสารสารสนเทศศาสตร์. 29(2): 53-64.
- สมิต สัจฉกร. (2552). ศิลปะการให้บริการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สรัญญา สุขเพิ่ม. (2556). ความต้องการของนิสิตต่อการบริการด้านหอพักนิสิต มหาวิทยาลัยนเรศวร. สืบค้นเมื่อ 3 เมษายน 2557, จาก http://www.nudorm.nu.ac.th/backoffice/php_form/uploads/files/research_1_1.pdf
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2555). สรุปสาระสำคัญ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบเอ็ด พ.ศ. 2555 – 2559. กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.

- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2549). รายงานการวิจัยการพัฒนามาตรฐานห้องสมุดประชาชนที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.
- สำนักพัฒนาฐานข้อมูลและตัวชี้วัดภาวะสังคม. (2554). สถานการณ์ความยากจน และความเหลื่อมล้ำของประเทศไทย ปี 2553. กรุงเทพฯ: สำนักคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ และสังคมแห่งชาติ.
- สำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว. (2551). สำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว ปี 2551: กรุงเทพฯ มหานครแห่งการเรียนรู้ และมหานครด้านการท่องเที่ยวระดับโลก. กรุงเทพฯ: กองนโยบายและแผนงาน สำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว.
- สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ. (2552). แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2545 - 2564). สืบค้นเมื่อ 27 กุมภาพันธ์ 2556, จาก http://www.oppo.opp.go.th/pages/law/law_15.html
- (2553). พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 (ฉบับแก้ไข 2553). สืบค้นเมื่อ 27 กุมภาพันธ์ 2556, จาก http://www.oppo.opp.go.th/pages/law/law_09.html
- (2554). การดำเนินงานด้านผู้สูงอายุของประเทศไทย ภายใต้ the Madrid International Plan of Action on Ageing (MIPAA) 2010. สืบค้นเมื่อ 16 มีนาคม 2556, จาก http://www.oppo.opp.go.th/info/MIPAA2010_TH.pdf
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2546). จิตวิทยาสังคม : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สิริลักษณ์ ธรรมธร. (2556, 29 ตุลาคม). สัมภาษณ์โดย กฤษณา อยู่พวง ที่ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี.
- สุขุม เฉลยทรัพย์. (2552). ความคาดหวังของคนกรุงเทพฯ ต่อบทบาทและหน้าที่ของมหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์; และ กรรณิการ์ สุขเกษม. (2547). วิธีวิทยาการวิจัยเชิงคุณภาพ : การวิจัยปัญหาปัจจุบันและการวิจัยอนาคตกาล. กรุงเทพฯ: เพ็ญฟ้า พรินติ้ง.
- สุดใจ วรหัตถ์สิน. (2550). การพัฒนาการดำเนินงานบริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดยโสธร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์. (2521). การใช้บริการห้องสมุดและการเขียนรายงานการค้นคว้า. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุทีป เสตพรหม; และ รัชฎาพร สายสนิท. (2553). ความคาดหวังขององค์กรในจังหวัดสงขลาที่มีต่อบทบาทการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สุพรรณิ วราทร. (2528). ห้องสมุดประชาชน. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สุพัตรา คชาทอง. (2545). *การใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาสมาชิกกลุ่ม OPpy Club*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- สุมาลี สังข์ศรี. (2540). *การศึกษานอกโรงเรียนสำหรับผู้สูงอายุโดยประยุกต์ใช้วิธีการศึกษาทางไกล*. นนทบุรี: สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อรุณวรรณ พิมพ์พัฒนโยธิน. (2553, มกราคม – มิถุนายน). ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ กรุงเทพมหานคร. *วารสารห้องสมุด*. 54(1): 59-73
- อัมพร เหลาณาม. (2542). *ห้องสมุดประชาชน*. นครราชสีมา: โปรแกรมวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏนครราชสีมา.
- อินทิรา จันทรัฐ. (2552). *ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสาขายางบันได*. ต้นทุนต่ำ เทียบกับภายในประเทศ. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อุดมพร ชื่นไพบูลย์. (2549). *สังคมวิทยาเกี่ยวกับการสูงวัย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อุทัย สุดสุข; และคนอื่นๆ. (2522). *รายงานการวิจัยโครงการศึกษาสถานการณ์ความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันความต้องการและคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- American Library Association. (2008, Winter). *Guidelines for Library and Information Services to Older Adults*. *Reference & User Services Quarterly*. 48(2): 209-212.
- Becker, Shirley Ann. (2004, December). *A Study of Web Usability for Older Adults Seeking Online Health Resources*. *ACM Transactions on Computer-Human Interaction*. 11(4): 387-406.
- Bulot, James John. (2004). *Online Health Care Information Access by Older Adults*. Boston: University of Massachusetts.
- Chung, Joohjun. (2008). *Online Health Information Use by Participants in Selected Senior Centers in Korea*. Utah: College of Nursing, The University of Utah.
- Department of Economic and Social Affairs. (2001). *World Population Ageing: 1950-2050*. Retrieved March 25, 2013, from <http://www.un.org/esa/population/publications/worldageing19502050/>
- Kenney, Brian. (2008). *The Transformative Library: A Narrative Inquiry into the Outcomes of Information Use*. Texas: University of North Texas.
- Linton, J. Norma. (2009). *Connecting- The Use of Information and Communication Technologies by Older Adults in a Retirement Community*. Illinois: University of Illinois.

- Manalastas, R. (2008). *What is the Most Important Problem that Senior Citizens Face Today*. Retrieved March 25, 2013, from <http://www.helium.com/items/1035841-what-is-the-most-important-problem-that-senior-citizens-face-today>
- Pálsdóttir, Ágústa. (2012, June). Elderly Peoples' Information Behaviour: Accepting Support from Relatives. *Libri*. 62: 135-144.
- Park, Mihyang; & Lee, Jee Yeon. (2013, March). The Role of Information for People Planning for Retirement. *Libri*. 63(1): 57-70.
- Revercomb, Pamela Lipe. (2005). *Internet Information Literacy: A Study of Older Adults*. New York: Syracuse University.
- Robbin, Stephen P. (2005). *Essentials of Organizational Behavior*. 8th ed. New Jersey: Pearson Education International.
- Sharit, Joseph; et al. (2008, May). Investigating the Roles of Knowledge and Cognitive Abilities in Older Adult Information Seeking on the Web. *ACM Transactions on Computer-Human Interaction*. 15(1): 1-25.
- Strauss, A.; & Corbin, J. (1998). *Grounded Theory Methodology : An Overview*. Thousand Oaks, CA: Sage.



แบบสัมภาษณ์

ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้
กรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์นี้ใช้ศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดบริการและกิจกรรมของ
ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร จัดแบ่งคำสัมภาษณ์ออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 แนวคำถามเพื่อการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อ
การจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

1.1 ชื่อ – นามสกุล

รหัสประจำตัวตอบ

เพศ อายุ

1.2 ระดับการศึกษา

1.3 อาชีพ สถานะการปฏิบัติงาน

ตำแหน่งงาน

สถานที่ปฏิบัติงาน

1.4 ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก

หมายเลขโทรศัพท์

อีเมล

1.5 ความถี่และช่วงเวลาของการเข้าใช้บริการ

1.6 วันที่สัมภาษณ์

1.7 จำนวนครั้งที่สัมภาษณ์ ครั้ง ครั้งละ นาที

ตอนที่ 2 แนวคำถามเพื่อการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการ จัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร

1. ในการเข้าใช้ห้องสมุดท่านเคยใช้สิ่งอำนวยความสะดวกใดบ้างที่ห้องสมุดจัดไว้ให้บริการ และท่านต้องการให้ห้องสมุดจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้ห้องสมุดอย่างไร
2. ท่านต้องการให้ห้องสมุดจัดอาคารสถานที่และพื้นที่สำหรับการให้บริการและการจัดกิจกรรมของห้องสมุดอย่างไร
3. ท่านเคยใช้ทรัพยากรสารสนเทศใดบ้างที่จัดให้บริการในห้องสมุด และท่านต้องการให้ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทใดบ้างมาให้บริการ และควรเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่มีลักษณะอย่างไร
4. ท่านเคยใช้บริการใดบ้างของห้องสมุด และท่านต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการอย่างไร
5. ท่านเคยเข้าร่วมกิจกรรมใดบ้างของห้องสมุด และท่านต้องการให้ห้องสมุดจัดกิจกรรมอย่างไร
6. ท่านทราบข่าวสารเกี่ยวกับการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดด้วยวิธีใด และท่านต้องการให้ห้องสมุดประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดอย่างไร
7. ท่านเคยเข้าร่วมกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้ในรูปแบบใดบ้างที่ห้องสมุดจัดขึ้น และท่านต้องการให้ห้องสมุดจัดกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้ในรูปแบบใดบ้าง
8. ท่านเคยใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีใดบ้างที่ให้บริการในห้องสมุด และท่านต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีอย่างไร
9. ท่านเคยขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุดหรือไม่ อย่างไร และท่านต้องการให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดปฏิบัติต่อท่านอย่างไร
10. ท่านเคยมีส่วนร่วมในการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดหรือไม่ อย่างไร และท่านต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดอย่างไร
11. ท่านต้องการที่จะให้ห้องสมุดจัดบริการและกิจกรรมโดยรวมมือกับหน่วยงานหรือกลุ่มบุคคลใดบ้างในชุมชน



ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวกฤษฎา อยู่พวง
วันเดือนปีเกิด	21 ธันวาคม 2522
สถานที่เกิด	อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	29 หมู่ 2 ต.ทุ่งขวาง อ.กำแพงแสน จ.นครปฐม 73140
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	บรรณารักษ์ งานเทคนิค ศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เลขที่ 1 ถ.อุทองนอก แขวงวชิระ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2540 มัธยมศึกษาปีที่ 6 จาก โรงเรียนพระปฐมวิทยาลัย พ.ศ. 2544 ศศ.บ. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) เกียรตินิยม อันดับ 2 จาก สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา พ.ศ. 2557 ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ