

**ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี<sup>1</sup>**

**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**

**กฤษณา อยู่พวง<sup>2</sup>**

Kridsana Yoopaung

**เทอดศักดิ์ ไม้เท้าทอง<sup>3</sup>**

Therdsak Maitaouthong

**ศุภรชชตรา แสนวา<sup>4</sup>**

Sumattra Saenwa

---

<sup>1</sup> บทความมาจากปริญญาานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

<sup>2</sup> นิสิตปริญญาโท ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
E-mail: kridsanayo@gmail.com

<sup>3</sup> ประ.ด., ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ E-mail: therdsakm@swu.ac.th

<sup>4</sup> ประ.ด., อาจารย์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
E-mail: sumattra@swu.ac.th

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้สูงอายุที่เป็นผู้ใช้บริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี จำนวน 30 คน โดยคัดเลือกจากผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกของห้องสมุด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามกึ่งโครงสร้างประกอบด้วยข้อคำถามที่พัฒนาจากแนวปฏิบัติเกี่ยวกับบริการห้องสมุดและบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการบริการและกิจกรรมของห้องสมุด แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ 1) ด้านบริการห้องสมุด ได้แก่ บริการทรัพยากรสารสนเทศ บริการยืม-คืน บริการช่วยค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ บริการรายการหนังสือใหม่ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ บริการฉายภาพยนตร์ บริการข้อมูลข่าวสารของห้องสมุด บริการถ่ายเอกสาร บริการกระดาษจดบันทึก บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด และบริการติดต่อประสานงานการจัดกิจกรรมของกรุงเทพมหานคร 2) ด้านกิจกรรมห้องสมุด ได้แก่ การเสวนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การบรรยายโดยผู้เชี่ยวชาญ เทศกาลหนังสือ นิทรรศการ กิจกรรมกลุ่มตามความสนใจ กิจกรรมเกมเกี่ยวกับสุขภาพ กิจกรรมวันสำคัญ กิจกรรมส่งเสริมความรู้ กิจกรรมการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุต่อห้องสมุด และกิจกรรมความร่วมมือกับหน่วยงานในชุมชน

## Abstract

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 resources, circulation, information resource retrieval, library news, photocopying, notepad for scribbling, library facilities, and coordination service linking with Bangkok Metropolitan. 2) Library activities –These include the forum discussion, lectures by experts, book fairs, exhibitions, group activities, health-related games, important day activities, knowledge-enhancement activities, library participation, and cooperating with community organizations.

**คำสำคัญ:** ผู้สูงอายุ บริการห้องสมุด กิจกรรมห้องสมุด ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี

**Keyword:** Elderly, Library services, Library activities, Suan Lumpini Discovery Learning Library

## บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยมีจำนวนของผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากผลสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ครั้งล่าสุด ปี 2550 พบว่า ผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 10.7 (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. 2555) จากสถานการณ์ที่ผู้สูงอายุไทยมีสัดส่วนของประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยใน พ.ศ. 2553 เพิ่มขึ้นเป็น ร้อยละ 11.9 และมีแนวโน้ม

ในอีก 20 ปีข้างหน้าจะเพิ่มมากกว่า 2 เท่าตัว ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้พยากรณ์โครงสร้างประชากรไทยว่ากำลังเปลี่ยนผ่านเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ประเทศไทยมีผู้สูงอายุถึง 1 ใน 4 ของประชากรและเป็นสังคมผู้สูงอายุสมบูรณ์แบบภายในช่วงระหว่างปี พ.ศ.2551 - 2571 ในขณะที่ประชากรวัยแรงงานที่เกือบทุมนุและผู้สูงอายุที่ลดลง ซึ่งจะส่งผลให้คนวัยแรงงานมีภาระที่ต้องเกือบทุมนุและผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ซึ่งผู้สูงอายุส่วนใหญ่มักพบปัญหาในการดำรงชีวิต 2 ประเภท คือ ปัญหาสุขภาพกายและใจ และปัญหาด้านการเงิน (Manalastas. 2008: Online) เมื่ออายุมากขึ้นร่างกายก็จะเสื่อมสภาพ เกิดโรคภัยไข้เจ็บ สมรรถนะทางร่างกายเสื่อมถอย อวัยวะในร่างกายทำงานด้อยลง ไม่สามารถใช้ชีวิตได้ตามปกติ ซึ่งก็จะส่งผลไปยังปัญหาสุขภาพจิต ทำให้เกิดภาวะซึมเศร้า โดดเดี่ยว รู้สึกว่าถูกละเลยจากครอบครัว ในผู้สูงอายุที่อยู่ตามลำพังและไม่มีรายได้ ก็จะก่อให้เกิดความเครียดในการดำรงชีวิต ซึ่งสมาน ลอยฟ้า (2554: 56) กล่าวว่า ผู้สูงอายุต้องพึ่งพาด้านเศรษฐกิจจากลูกหลานหรือญาติพี่น้อง จึงก่อให้เกิดความเครียดในชีวิตและนำมาซึ่งปัญหาสุขภาพกายและจิตใจ และจากสภาพเศรษฐกิจและค่าครองชีพที่สูงทำให้ผู้สูงอายุมักถูกทิ้งให้อยู่ตามลำพัง ในขณะที่สมาชิกในครอบครัวออกไปทำงาน ผู้สูงอายุจึงถูกละเลย ขาดการดูแลเอาใจใส่ จากรายงานประจำปีสถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2553 กรุงเทพมหานครมีผู้สูงอายุอาศัยอยู่ ร้อยละ 9.24 ของผู้สูงอายุทั้งประเทศ ซึ่งมีปริมาณที่สูงเมื่อเทียบกับพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. 2555: 24) และจากรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์โครงการวิจัยระบบการดูแลระยะยาวเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงเพื่อผู้สูงอายุ พบว่ากรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีจำนวนผู้สูงอายุที่ต้องพึ่งพาผู้อื่นมาก มีระดับค่อนข้างสูงกว่าในภาคอื่น ๆ (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. 2553ช: ค) ซึ่งกรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการปฏิบัติตามแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2545-2564) โดยได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาการศึกษาตามอัธยาศัยและการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยมีเป้าหมายหลักในการพัฒนา คือ เน้นการเสริมสร้างกรุงเทพมหานครให้เป็น “มหานครแห่งการอ่านและการเรียนรู้” เพื่อสร้างวัฒนธรรมรักการอ่าน

กรุงเทพมหานครได้พัฒนาห้องสมุดประชาชนให้เป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ (Discovery Learning Library) โดยกลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน กองนันทนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ได้รับนโยบายดังกล่าว โดยปรับปรุงห้องสมุดเดิมให้มีความทันสมัย เช่น ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ชอยพระนาง เป็นต้น และได้พัฒนาเป็นห้องสมุดรูปแบบใหม่ที่มีความทันสมัย สวยงาม มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการสืบค้นข้อมูล ปัจจุบันห้องสมุดประชาชนของกรุงเทพมหานครมีทั้งหมด 34 แห่ง ใช้ชื่อว่า “ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้” จัดตั้งขึ้นเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต พัฒนาห้องสมุดให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ห้องสมุดประชาชนกรุงเทพมหานครยังส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม เพื่อให้ห้องสมุดเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตและสังคม (สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว. 2551: 12) และในสถานการณ์ที่กรุงเทพมหานครมีผู้สูงอายุอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้จึงควรจัดบริการและกิจกรรมในด้านต่าง ๆ โดยการจัดหาและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสังคมผู้สูงอายุ บริการสารสนเทศที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เพื่อการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ผู้สูงอายุ ให้สามารถดำเนินชีวิตและมีส่วนร่วมในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศที่ผู้สูงอายุต้องการ มีผลการศึกษาของ ปาลส์ดอทไทร์ (Pálsdóttir. 2012: 135-144) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุที่ได้รับจากเครือข่าย พบว่าผู้สูงอายุใช้สารสนเทศที่เป็นข้อมูลการสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือของรัฐ ข้อมูลสุขภาพ ข้อมูลด้านการเงินการประกันชีวิต และข้อมูลเกี่ยวกับครอบครัวและเพื่อน ขณะที่ผลการศึกษาของปาร์ค และลี (Park; & Lee. 2013: 57-70) พบว่าสารสนเทศหลักที่ควรเตรียมให้กับผู้สูงอายุ คือ เรื่องการเงินและงานอดิเรก รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับหมู่บ้านผู้เกษียณ หรือบ้านคนชรา การทำงานเป็นอาสาสมัคร การเดินทาง เรื่องเพศ เรื่องการเมือง งานทางเลือก การอยู่ลำพังและการเตรียมความพร้อมสู่การตาย โดยเป็นแนวทางให้ห้องสมุดจัดหาสารสนเทศที่มีเนื้อหาทางด้านนี้มาให้บริการ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้กลุ่มนี้ ด้วยการศึกษาความ

ต้องการของผู้สูงอายุเพื่อจัดบริการให้ตรงกับความต้องการของคนกลุ่มนี้ ดังจะเห็นได้จากแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริการห้องสมุดและสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุที่จัดทำโดย สมาคมห้องสมุดอเมริกัน (American Library Association. 2008: 209-212) ระบุว่า การจัดบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุนั้น เริ่มจากการสำรวจความต้องการ ค้นหาความต้องการหรือความสนใจเฉพาะ การจัดลักษณะทางกายภาพของห้องสมุดให้เอื้อต่อการใช้งาน การจัดห้องสมุดให้เป็นจุดบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ การจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ หากทางเข้าถึงผู้สูงอายุที่ไม่สามารถเข้าใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดได้ รวมถึงการอบรมบุคลากรห้องสมุดให้มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการผู้สูงอายุ

จากความสำคัญของผู้สูงอายุและการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุด เพื่อสนองตอบต่อความต้องการและเตรียมความพร้อมให้กับผู้สูงอายุดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะเป็นแนวทางสำหรับบรรณารักษ์และผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาการดำเนินงานด้านการจัดบริการและกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานครและห้องสมุดประชาชนอื่น ๆ ทั้งนี้เพื่อให้ห้องสมุดเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต สังคม และชุมชน รวมทั้งเป็นแหล่งข้อมูลที่จะทำให้ผู้สูงอายุสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการดำเนินชีวิตและพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น

## ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี

## วิธีดำเนินการวิจัย

1. กำหนดให้ผู้ให้ข้อมูลหลัก เป็นผู้สูงอายุที่เข้าใช้บริการและกิจกรรมของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี โดยคัดเลือกจากผู้ใช้บริการที่สมัครเป็นสมาชิกของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี มีอายุไม่น้อยกว่า 60 ปี และเป็นผู้ใช้ห้องสมุดครั้งล่าสุดในช่วงเดือนตุลาคม 2556 - มกราคม 2557 จำนวน 30 คน ซึ่งบรรณารักษ์ประจำห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินีเป็นผู้ระบุตัวบุคคลที่จะเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 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 ข้อมูลความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุด โดยใช้แนวคิดจากการปฏิบัติเกี่ยวกับบริการห้องสมุดและบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุที่จัดทำโดยสมาคมห้องสมุดอเมริกัน เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการกำหนดแนวคำถามที่จะใช้สัมภาษณ์ผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย และนำแบบสัมภาษณ์ไปทดลองใช้กับผู้สูงอายุที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 3 คน เพื่อดูความครบถ้วนของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้
3. การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวางแผนการเก็บข้อมูล ซึ่งได้ขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์ประจำห้องสมุดเกี่ยวกับช่วงเวลาที่将会เก็บข้อมูล และนัดแนะกับผู้ให้สัมภาษณ์ ดำเนินการสัมภาษณ์ในระหว่างวันที่ 15 มกราคม - 28 กุมภาพันธ์ 2557 โดยใช้ระยะเวลาสัมภาษณ์คนละประมาณ 45 นาที
4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อมๆ กับการเก็บข้อมูล เพื่อดูความครบถ้วนของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ และเมื่อเสร็จสิ้นการเก็บข้อมูลแล้วถอดแถบบันทึก จัดพิมพ์เป็นเอกสาร ทำการวิเคราะห์และตีความข้อมูลหาความเชื่อมโยงของข้อมูล 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 ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือทั่วไป หนังสือ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ นิตยสารและสื่อโสตทัศน โดยต้องการทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาด้าน สุขภาพ ธรรมะ ประวัติศาสตร์ วัตถุโบราณและพระเครื่อง คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี งานประดิษฐ์ วรรณคดีและภาษา

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

1.3 บริการช่วยค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มักจะมีปัญหาด้านสายตาและปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยค้น จึงต้องการให้จัดเจ้าหน้าที่คอยช่วยค้นหาหรือยืมทรัพยากรสารสนเทศให้แก่ผู้สูงอายุ

1.4 บริการรายการหนังสือใหม่ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เมื่อเข้ามาใช้บริการห้องสมุดก็มักจะค้นหาทรัพยากรสารสนเทศตามชั้นวางโดยไม่สืบค้น ในกรณีที่เป็นทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเข้ามาใหม่นั้นผู้สูงอายุจะไม่ทราบว่ามีรายการใดบ้าง อีกทั้งบางท่านอยู่ไกลจากห้องสมุด หากมีการจัดส่งรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศใหม่ให้ผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกของห้องสมุดก็จะเป็นการส่งเสริมให้สมาชิกสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้มากขึ้น

1.5 บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการบางท่านไม่เข้าใจวิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้บริการในห้องสมุดและไม่สันทัดในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยค้น ทำให้เกิดปัญหาในการใช้บริการ จึงต้องการให้ห้องสมุดแนะนำวิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศและวิธีการใช้ห้องสมุด

1.6 บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้สูงอายุมีความต้องการให้มี 1) การจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยให้เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มากขึ้น และเพิ่มระยะเวลาในการใช้บริการคอมพิวเตอร์ในแต่ละรอบให้มากขึ้น จากเดิมที่ให้เวลาในการใช้บริการได้ครั้งละ 1 ชั่วโมง 2) บริการอินเทอร์เน็ต ผู้สูงอายุต้องการให้ปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ดีขึ้นและมีความรวดเร็วไม่ติดขัดในการใช้งาน และ 3) บริการแนะนำวิธีการใช้คอมพิวเตอร์ ผู้สูงอายุต้องการให้มีการแนะนำวิธีการใช้งานหรือจัดเจ้าหน้าที่ไว้สำหรับดูแลผู้สูงอายุโดยเฉพาะเมื่อเข้ามาใช้บริการ

1.7 บริการฉายภาพยนตร์ ผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดหลายท่านมักจะเข้ามาใช้เพื่อความบันเทิงและการพักผ่อน จึงต้องการให้มีบริการฉายภาพยนตร์ทั้งที่เป็นภาพยนตร์สารคดีและเพื่อความบันเทิง

1.8 บริการข้อมูลข่าวสารของห้องสมุด เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ทราบข่าวสารของห้องสมุด เช่น ในปัจจุบันห้องสมุดได้ปิดบริการ ซึ่งทางห้องสมุดได้ติดประกาศไว้ที่หน้าห้องสมุด และประกาศไว้ที่หน้าเฟซบุ๊กของห้องสมุด แต่ไม่ได้แจ้งกำหนดเวลาที่จะเปิดบริการไว้แน่นอน ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ทราบว่าจะสามารถเข้าใช้บริการได้อีกเมื่อใด ผู้สูงอายุจึงต้องการให้ห้องสมุดประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้สมาชิกได้ทราบผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ 1) จดหมาย 2) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ 3) การส่งข้อความขนาดสั้นผ่านโทรศัพท์มือถือ 4) เว็บไซต์ 5) แผ่นพับและป้ายประชาสัมพันธ์ 6) สื่อสังคมออนไลน์ และ 7) ประกาศเสียงตามสาย

1.9 บริการถ่ายเอกสาร ผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการเมื่อค้นพบข้อมูลที่ต้องการและมีปริมาณมากเกินไปที่จะจดบันทึกหรือคัดลอกออกไปได้ จึงต้องการให้มีบริการเครื่องถ่ายเอกสารเพื่อทำสำเนาข้อมูลที่ต้องการ

1.10 บริการกระดาษจดบันทึก ในบางครั้งเมื่อผู้สูงอายุอ่านพบข้อความหรือข้อมูลสั้นๆ ที่เป็นประโยชน์สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้จึงต้องการเก็บข้อมูลนั้นด้วยการจดบันทึก ผู้สูงอายุจึงต้องการให้ห้องสมุดมีบริการกระดาษไว้สำหรับจดบันทึกข้อความต่าง ๆ ที่ต้องการ

1.11 บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด ผู้สูงอายุต้องการบริการที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้บริการห้องสมุด โดยต้องการให้มีบริการ 1) ที่นั่งอ่าน โดยเพิ่มจำนวนของโต๊ะและเก้าอี้ที่นั่งอ่าน เพิ่มพื้นที่ในส่วนของการจัดวางโต๊ะนั่งอ่าน รวมถึงการจัดเก้าอี้ที่มีพนักพิง 2) ห้องน้ำ ผู้สูงอายุต้องการให้มีห้องน้ำบริการอยู่ในห้องสมุดหรืออยู่ใกล้บริเวณห้องสมุด เนื่องจากปัจจุบันห้องน้ำตั้งอยู่ในบริเวณรอบนอกของสวนลุมพินีและมีระยะทางค่อนข้างไกลจากห้องสมุด 3) ป้ายแสดงเนื้อหา/หมวดหมู่หนังสือและป้ายบอกทาง ผู้สูงอายุต้องการให้มีการติดป้ายให้มีความชัดเจน มองเห็นเด่นชัดและตรงกับเนื้อหา ของทรัพยากรสารสนเทศที่จัดให้บริการ รวมถึงมุมหรือห้องต่าง ๆ และป้ายบอกทางมายังห้องสมุด 4) คอมพิวเตอร์ช่วยค้นหาหรือรายการหนังสือที่ให้บริการ 5) จุดจอดจักรยาน เนื่องจากบางท่านเดินทางมาเพื่อปั่นจักรยานออกกำลังกาย เมื่อต้องการเข้าใช้บริการห้องสมุดจึงต้องการพื้นที่สำหรับจอดหรือล็อคจักรยานเพื่อป้องกันการสูญหาย 6) จุดใช้งานคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ที่ผู้ใช้บริการสามารถเสียบปลั๊กไฟเพื่อประจุแบตเตอรี่ได้ และ 7) พื้นที่สำหรับทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น ห้องทำสมาธิ เป็นต้น

1.12 บริการน้ำดื่ม เนื่องจากห้องสมุดตั้งอยู่ใจกลางสวนสาธารณะการเดินทางเข้ามายังห้องสมุดจึงต้องใช้เวลาในการเดิน ทำให้ผู้ใช้บริการกระหายน้ำจึงต้องการให้มีบริการน้ำดื่มฟรีเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

1.13 บริการติดต่อประสานงานการจัดกิจกรรมของกรุงเทพมหานคร ผู้สูงอายุเป็นวัยที่อาจมีปัญหาด้านสุขภาพ ทำให้การเดินทางเพื่อติดต่อหน่วยงานต่างๆ เป็นไปได้ลำบาก จึงต้องการให้ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางในการติดต่อกับหน่วยงานต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร

## 2. ความต้องการกิจกรรมของห้องสมุด

ผู้สูงอายุมีความต้องการให้ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินีจัดกิจกรรม แบ่งเป็น 10 ประเภท ดังนี้

2.1 การเสวนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ผู้สูงอายุต้องการให้มีการจัดกิจกรรมในรูปแบบของเวทีการเสวนา การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุที่จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต

2.2 การบรรยายโดยผู้เชี่ยวชาญ ผู้สูงอายุต้องการให้มีการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ การใช้ชีวิตประจำวัน โดยเชิญวิทยากรมาบรรยายเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับผู้สูงอายุ

2.3 เทศกาลหนังสือ ผู้สูงอายุต้องการให้มีการจัดกิจกรรมการออกร้านหนังสือ การพบปะนักเขียน การแจกจ่ายเซ็นของนักเขียน รวมถึงการได้ฟังแนวคิดต่าง ๆ จากนักเขียน

2.4 นิทรรศการ ผู้สูงอายุต้องการให้ห้องสมุดจัดนิทรรศการต่างๆ หมุนเวียนภายในห้องสมุด โดยเฉพาะนิทรรศการแนะนำหนังสือที่น่าสนใจ

2.5 กิจกรรมกลุ่มตามความสนใจ ผู้สูงอายุต้องการให้มีการจัดกิจกรรมในรูปแบบของการรวมกลุ่มทำกิจกรรมของผู้สูงอายุ ได้แก่ 1) การทำงานฝีมือและงานศิลปะ งานประดิษฐ์ต่างๆ เพื่อใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ 2) การช่วยเหลือสังคม ผู้สูงอายุต้องการกิจกรรมที่เป็นการช่วยเหลือสังคมเพื่อให้ตนเองสามารถเข้าร่วม และทำประโยชน์แก่สังคมได้ เช่น การอ่านหนังสือให้คนตาบอด เป็นต้น และ 3) การศึกษาดูงาน ผู้สูงอายุมีความต้องการไปศึกษาดูงานในสถานที่ต่าง ๆ โดยเฉพาะการเข้าร่วมกิจกรรมเชิงท่องเที่ยวที่มีการสอดแทรกสาระความรู้

2.6 เกมเกี่ยวกับสุขภาพ ผู้สูงอายุต้องการกิจกรรมที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพโดยจัดกิจกรรมในรูปแบบของเกมที่ผู้สูงอายุสามารถเข้าร่วมได้และไม่ยากจนเกินไป

2.7 กิจกรรมวันสำคัญ ผู้สูงอายุต้องการให้มีกิจกรรมพื้นฐาน เช่น กิจกรรมในวันสำคัญของชาติ วันสำคัญทางศาสนา วันสำคัญตามประเพณีไทย เป็นต้น

2.8 กิจกรรมส่งเสริมความรู้ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการให้ห้องสมุดจัดกิจกรรมการสอนระยะสั้น โดยมีเนื้อหาที่หลากหลาย ได้แก่ คอมพิวเตอร์เบื้องต้นและการใช้อินเทอร์เน็ต สุขภาพ ธรรมะ ภาษา สมุนไพร การแปล เทคนิคการเขียน และการซ่อมหนังสือ

2.9 กิจกรรมการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุกับห้องสมุด ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะมีส่วนร่วมต่อกิจกรรมของห้องสมุด ได้แก่ 1) การให้ข้อเสนอแนะแก่ห้องสมุด ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการมีส่วนร่วมในการจัดบริการ และกิจกรรมของห้องสมุดด้วยการให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินกิจกรรมและบริการของห้องสมุด 2) อาสาสมัครหรือจิตอาสา ผู้สูงอายุต้องการมีส่วนร่วมในการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดโดยการเป็นอาสาสมัครหรือจิตอาสา เพื่อเป็นการช่วยเหลือสังคม และใช้เวลาว่างของตนเองให้เกิดประโยชน์ 3) การจ้างผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุที่ไม่ได้ทำงานแล้วต้องการให้มีการจ้างผู้สูงอายุมาทำงาน โดยอาจให้ค่าตอบแทนเป็นรายวันและเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุสามารถเลือกวันและเวลาในการปฏิบัติงานได้ และ 4) การถ่ายทอดความรู้ของผู้สูงอายุ เนื่องจากผู้สูงอายุเป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ จึงต้องการเป็นวิทยากรในด้านที่ตรงกับความรู้ความสามารถของตนเอง

2.10 กิจกรรมความร่วมมือกับหน่วยงานในชุมชน ผู้สูงอายุมีความต้องการให้จัดบริการและกิจกรรมภายในสวนลุมพินี เนื่องจากมีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่เอื้ออำนวยและมีการเดินทางที่สะดวก แต่ก็ยังมีผู้สูงอายุที่อยู่ห่างไกลจากห้องสมุดต้องการให้มีการจัดบริการและกิจกรรมไปในบริเวณใกล้ที่พักอาศัย โดยร่วมมือกับหน่วยงานที่อยู่ใกล้ที่พักอาศัยของผู้สูงอายุ ได้แก่ ห้องสมุดที่อยู่ในเขตใกล้ที่พักอาศัย สถานศึกษาที่อยู่ในเขตใกล้ที่พักอาศัย และบริษัทเอกชนที่อยู่ในเขตใกล้ที่พักอาศัย เพื่อจัดบริการและกิจกรรมร่วมกัน

## อภิปรายผลการวิจัย

ในการศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี มีข้อค้นพบที่น่าสนใจและควรอภิปรายผลแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

### 1. ความต้องการบริการของห้องสมุด

ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินีจัดว่าเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นสิ่งดึงดูดให้ผู้สูงอายุเข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่องหากห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ ผลการศึกษาดังกล่าว พบว่าผู้สูงอายุต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการใช้หนังสือนิตยสาร หนังสือวิชาการ หนังสือความรู้ทั่วไป นิตยสาร หนังสือพิมพ์และสื่อโสตทัศน์ ทั้งนี้เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่มักใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการพักผ่อนและเพื่อติดตามข่าวสาร และเป็นวัยที่คุ้นเคยกับสื่อประเภทสิ่งพิมพ์และสื่อโสตทัศน์ จึงใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์เป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ คเน็งนิง คีลรัทซ์ (2535: บทคัดย่อ) ที่พบว่าผู้สูงอายุมีความต้องการและการใช้สารสนเทศในรูปแบบของวัสดุสิ่งพิมพ์และไม่ตีพิมพ์ และยังคงสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดารุณี ไทรนนทรี (2554: บทคัดย่อ) ที่พบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศจากหนังสือพิมพ์ หนังสือ ตำรา วารสารและนิตยสาร ในส่วนของเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้สูงอายุต้องการนั้น พบว่า ผู้สูงอายุต้องการเนื้อหาด้านสุขภาพ ธรรมะ ประวัติศาสตร์ วัตถุโบราณและพระเครื่อง คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี งานประดิษฐ์ วรรณคดีและภาษา เพื่อใช้ในการเพิ่มพูนความรู้ และเพื่อผ่อนคลายจากความเครียด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในปัจจุบันผู้สูงอายุพักอาศัยอยู่ตามลำพังมากขึ้นทำให้ต้องใช้ข้อมูลด้านสุขภาพเพื่อการดูแลตนเองจึงใช้เนื้อหาด้านนี้มาก และยังต้องการความรู้ทางคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มทักษะในการค้นหาสารสนเทศที่ตนเองต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของดารุณี ไทรนนทรี (2554: บทคัดย่อ) อธิพร ชาญศิริวัฒน์ (2555: 70-90) ปณิธาน วัฒนพานิชกิจ (2548: บทคัดย่อ) ปาลส์ดอทไทร์ (Pálsdóttir, 2012: 135-144) พนม คลี่ฉายา (2555: บทคัดย่อ) พรเทพ มนตร์วัชรินทร์ (2547: บทคัดย่อ) สุพัตรา ฉชาทอง (2545: บทคัดย่อ) ที่พบว่า

ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการข้อมูลด้านสุขภาพเพื่อใช้ในการดูแลตนเอง ลดการพึ่งพิงผู้อื่น เพื่อให้ตนเองสามารถดำเนินชีวิตประจำวันได้ตามปกติ ทั้งนี้เนื้อหาบางส่วนที่ผู้สูงอายุต้องการแตกต่างจากผลการศึกษาของคีนิงนิจ คีลรัทซ์ (2535: บทคัดย่อ) ที่พบว่าผู้สูงอายุมีความต้องการและใช้สารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับความปลอดภัย ที่อยู่อาศัย การท่องเที่ยว ศาสนาและความเชื่อ ภูมิศาสตร์ ความรู้ทั่วไป สวัสดิการสังคม กฎหมาย ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และชีวิตประวัติ

ในส่วนของบริการยืม-คืนของห้องสมุดนั้น ผู้สูงอายุต้องการให้มีการขยายระยะเวลาในการยืมทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้นจากเดิมที่กำหนดให้ยืมได้นาน 7 วัน และต้องการให้เพิ่มสิทธิในการยืมทรัพยากรสารสนเทศให้มีปริมาณเพิ่มขึ้น จากเดิมที่ยืมหนังสือได้ครั้งละไม่เกิน 2 เล่ม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุเป็นผู้ที่มีเวลาว่าง และใช้เวลาในการอ่านหนังสือค่อนข้างนานเพราะอาจมีปัญหาทางสายตา บางท่านอาจมีที่พักอาศัยห่างไกลจากห้องสมุด รวมถึงอาจมีปัญหาสุขภาพทำให้ไม่อยากเดินทางเข้ามาที่ห้องสมุดบ่อย ๆ จึงต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มระยะเวลาและปริมาณในการยืม ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของเชียรศรี วิวิธสิริ (2534: 65-69) ที่กล่าวว่า ผู้สูงอายุจะมีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและประสาทสัมผัส โดยเปลี่ยนแปลงไปทางเสื่อมโทรม กล้ามเนื้อและสมรรถภาพเริ่มเสื่อมถอย รวมถึงประสาทสัมผัส ประสาทหู ประสาทตา ด้วยเหตุนี้เองจึงส่งผลให้ผู้สูงอายุอาจต้องใช้เวลาในการอ่านหนังสือแต่ละเล่มเป็นเวลานานมากกว่าวัยอื่นๆ ดังนั้นผู้สูงอายุจึงต้องการให้ห้องสมุดขยายระยะเวลาในการยืมทรัพยากรสารสนเทศและเพิ่มสิทธิในการยืมทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้น

ในส่วนของบริการรายการหนังสือใหม่นั้น ผู้สูงอายุมีความต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการนี้ ทั้งนี้อาจเพราะผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังคงคุ้นชินกับการใช้สื่อสิ่งพิมพ์จึงต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการรายการหนังสือใหม่ เพื่อให้สามารถใช้งานได้โดยสะดวกและช่วยให้ผู้สูงอายุได้ทราบรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่ที่ห้องสมุดได้จัดให้บริการ อีกทั้งผู้สูงอายุบางท่านมีที่พักอยู่ไกลจากห้องสมุด หากมีการจัดส่งรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศใหม่ให้ผู้สูงอายุทราบก็จะช่วยให้เกิดการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ และช่วยให้ผู้สูงอายุเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุมลลี สังข์ศรี (2540: 30-31) ที่กล่าวว่า ผู้สูงอายุต้องการข่าวสารด้านสวัสดิการต่างๆ ที่หน่วยงานจัดบริการแก่ผู้สูงอายุ สำหรับผลการวิจัยที่พบว่าผู้สูงอายุต้องการบริการฉายภาพยนตร์ทั้งที่เป็นภาพยนตร์สารคดีและภาพยนตร์เพื่อความบันเทิงนั้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุต้องการความเพลิดเพลินในชีวิต แต่ก็ยังต้องการสาระในการดำเนินชีวิตด้วยเช่นกัน อีกทั้งผู้สูงอายุมีเวลาว่างค่อนข้างมากจึงต้องการชมภาพยนตร์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพนม คลี่ฉายา (2555: บทคัดย่อ) ที่พบว่าผู้สูงอายุใช้สื่อภาพยนตร์ในการให้ความรู้ ให้แรงบันดาลใจในการใช้ชีวิตและให้ความบันเทิง ส่วนผลการวิจัยที่พบว่าผู้สูงอายุต้องการบริการถ่ายเอกสารและบริการกระดาษฉบับที่กันนั้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการเข้าใช้ห้องสมุดนั้น บางครั้งผู้สูงอายุพบสารสนเทศที่มีประโยชน์จึงต้องการเก็บสารสนเทศนั้นไว้ใช้งาน ถ้าสารสนเทศมีปริมาณน้อยสามารถจดหรือคัดลอกได้ ผู้สูงอายุก็มักจะใช้วิธีการคัดลอกข้อความที่ต้องการ จึงต้องการบริการกระดาษสำหรับจดบันทึก และหากสารสนเทศมีปริมาณมากไม่สามารถจดบันทึกได้ก็ต้องการให้มีบริการเครื่องถ่ายเอกสารเพื่อทำสำเนาข้อมูลที่ตนเองต้องการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุเข้ามาใช้บริการห้องสมุดเพื่อการพักผ่อนจึงไม่ได้เตรียมอุปกรณ์เครื่องเขียนมาด้วย

ในการเข้าใช้บริการของผู้สูงอายุนั้นมีหลายอย่างที่ไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง ผู้สูงอายุจึงต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการที่มีเจ้าหน้าที่หรือบรรณารักษ์คอยให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุเพื่อให้ได้ใช้สารสนเทศที่ต้องการ ซึ่งผลการศึกษาพบว่าผู้สูงอายุต้องการให้จัดบริการช่วยค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุส่วนใหญ่มักจะมีปัญหาด้านสายตาและปัญหาการขาดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยค้นหา ทำให้การค้นหาหนังสือที่ต้องการใช้เป็นไปได้ด้วยความลำบาก จึงต้องการให้ห้องสมุดจัดเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือในด้านนี้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประภาศ พาวินันท์ (2541:270) นงเยาว์ ไต่ใจ ( 2542: 343-364) ปิยะนุช สุจิต (2542: 424-438) อัมพร นามเหลา (2542: 255-285) ที่พบว่าบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการพื้นฐานที่ต้องมีในห้องสมุด และยังคงสอดคล้องกับแนวปฏิบัติเกี่ยวกับบริการห้องสมุดและบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ (American Library Association. 2008: 209-212) ในด้านเจ้าหน้าที่



ห้องสมุดที่ต้องมีความตระหนักในการให้บริการพิเศษโดยเฉพาะเรื่องสำหรับผู้สูงอายุสนใจ เช่น บริการจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศถึงบ้าน บริการจัดหาหนังสือเสียง บริการหยิบหนังสือจากชั้น อุปรกรณ์ช่วยอ่าน การงดเก็บค่าปรับ เป็นต้น สำหรับผลการศึกษาที่พบว่าผู้สูงอายุต้องการบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดนั้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีจึงมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์หรือทักษะในการสืบค้นข้อมูลอยู่บ้าง จึงคิดว่าตนเองสามารถเรียนรู้วิธีการใช้ห้องสมุดได้ เพื่อให้สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องพึ่งพาเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพรเทพ มนตรีวีชรินทร์ (2547: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ผู้สูงอายุต้องการการศึกษาเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้านการฝึกทักษะและความรู้พื้นฐาน ส่วนผลการศึกษาที่พบว่าผู้สูงอายุต้องการบริการติดต่อประสานงานการจัดกิจกรรมของกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุเป็นวัยที่มีปัญหาด้านสุขภาพ ทั้งทางด้านการมองเห็น การได้ยินและการรับรู้ที่ช้าลง และไม่ทราบช่องทางหรือวิธีการติดต่อ จึงต้องการให้ห้องสมุดจัดเจ้าหน้าที่หรือบรรณารักษ์คอยช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้ผู้สูงอายุได้รับสารสนเทศที่ตนต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของปาร์ค และ ลี (Park; & Lee. 2013: Abstract) ที่พบว่าผู้สูงอายุคาดหวังว่าห้องสมุดจะทำหน้าที่เป็นศูนย์ข้อมูลที่มีประโยชน์ในการดำเนินชีวิต

ในด้านการประชาสัมพันธ์หรือการสื่อสารข่าวสารการจัดบริการและกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุดนั้น ผู้สูงอายุมีความต้องการบริการดังกล่าว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุไม่เคยได้รับข่าวสารจากห้องสมุดโดยตรง เช่น ในปัจจุบันห้องสมุดได้เปิดบริการ ซึ่งทางห้องสมุดได้ติดประกาศไว้ที่หน้าห้องสมุด และประกาศไว้ที่หน้าเฟซบุ๊กของห้องสมุด แต่ไม่ได้แจ้งกำหนดเวลาที่จะเปิดบริการไว้แน่นอน ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ทราบว่าจะสามารถเข้าใช้บริการได้อีกเมื่อใด ผู้สูงอายุจึงต้องการให้ห้องสมุดประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้สมาชิกได้ทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ จดหมาย ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์มือถือโดยการส่งข้อความขนาดสั้น เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ สื่อสังคมออนไลน์ และประกาศเสียงตามสาย ซึ่งความต้องการช่องทางสื่อสารของผู้สูงอายุนั้น ทั้งนี้อาจเกิดจากพฤติกรรมการรับข้อมูลข่าวสารและความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดของแต่ละบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพนม คลีฉายา (2555: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ผู้สูงอายุต้องการข่าวสารด้านเหตุการณ์ความเคลื่อนไหวในประเทศ และยังคงสอดคล้องกับแนวปฏิบัติเกี่ยวกับบริการห้องสมุดและบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุที่กำหนดโดยสมาคมห้องสมุดอเมริกัน (American Library Association. 2008: 209-212) ซึ่งระบุว่าห้องสมุดต้องมีการประชาสัมพันธ์บริการห้องสมุดและเว็บไซต์ห้องสมุดในสื่อที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้สูงอายุในศูนย์ผู้สูงอายุ บ้านพักที่อยู่อาศัย หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ

สำหรับการเตรียมความพร้อมของห้องสมุดเพื่อรองรับผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุนั้น ห้องสมุดต้องมีการเตรียมสภาพของห้องสมุดและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จะช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวกสบาย ซึ่งผู้สูงอายุที่เข้าใช้บริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ส่วนลุ่มพินิจต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ บริการที่นั่งอ่าน ทั้งนี้อาจเพราะบางครั้งเมื่อผู้สูงอายุเข้าใช้ห้องสมุดแล้วไม่มีโต๊ะที่นั่งอ่านทำให้เกิดความรู้สึกไม่อยากมาใช้บริการอีก รวมถึงต้องการให้จัดเก้าอี้ที่มีพนักพิงด้วย ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้สูงอายุมักมีปัญหาการปวดหลัง ถ้าเก้าอี้มีพนักพิงจะทำให้ผู้สูงอายุได้รับความสบายและรู้สึกผ่อนคลายในการนั่งอ่านหนังสือ ผู้สูงอายุต้องการให้มีห้องน้ำอยู่ใกล้ห้องสมุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันห้องน้ำในส่วนลุ่มพินิจอยู่ไกลจากห้องสมุดทำให้ไม่สะดวกเมื่อต้องการใช้งาน และเมื่อต้องออกไปใช้ห้องน้ำไกลก็ทำให้ไม่อยากกลับมายังห้องสมุดอีก ในส่วนของบริการป้ายแสดงเนื้อหาและป้ายบอกทางนั้น ผู้สูงอายุต้องการให้ทำป้ายให้มีความชัดเจนและตรงกับเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันในส่วนลุ่มพินิจไม่มีป้ายชี้ทางไปยังห้องสมุดและภายในห้องสมุดเองก็ยังมีปัญหาของทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ไม่ตรงตามป้ายที่แสดงไว้ สำหรับผู้สูงอายุที่ต้องการบริการเครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยค้นหรือรายการหนังสือที่ให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุบางท่านมีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์จึงต้องการบริการเครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยค้น แต่ในรายที่ไม่มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ก็จะต้องการให้มีรายการหนังสือที่ให้บริการโดยจัดทำเป็นเล่มรายการทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุขาดทักษะในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับความต้องการ

บริการจุดจุดจักรยานนั้น ผู้สูงอายุต้องการบริการนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุเข้ามาปั่นจักรยาน ออกกำลังกายและเมื่อต้องการที่จะใช้บริการห้องสมุด แต่ไม่มีที่จอดจักรยานจึงทำให้เกิดความรู้สึกกลัวการสูญหายของจักรยานจนอาจตัดสินใจไม่มาใช้บริการ ในส่วนของความต้องการจุดใช้งานคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลนั้น ผู้สูงอายุต้องการบริการนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุบางท่านนำเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลมาใช้ภายในห้องสมุด เมื่อใช้งานเป็นเวลานานก็อาจจะพบปัญหาแบตเตอรี่ของเครื่องไม่เพียงพอ จึงต้องการให้ห้องสมุดมีจุดที่ผู้ใช้บริการสามารถเสียบปลั๊กไฟเพื่อประจุแบตเตอรี่ได้ ในส่วนของบริการพื้นที่สำหรับทำกิจกรรมร่วมกัน ผู้สูงอายุต้องการบริการนี้อาจเป็นเพราะต้องการมีพื้นที่ให้ผู้สูงอายุได้พบปะ พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและสามารถทำกิจกรรมร่วมกับคนวัยเดียวกันได้ สำหรับผู้สูงอายุที่ต้องการบริการน้ำดื่ม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะห้องสมุดตั้งอยู่ใจกลางสวนสาธารณะ การเดินทางเข้ามายังห้องสมุดจึงต้องใช้เวลาในการเดินทางทำให้ผู้ใช้บริการเกิดกระหายน้ำได้ อย่างไรก็ตาม ในการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุนั้น ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวปฏิบัติเกี่ยวกับบริการห้องสมุดและบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ ที่กำหนดโดยสมาคมห้องสมุดอเมริกัน (American Library Association. 2008: 209-212) ที่ระบุถึงการจัดทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดและสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่มีความปลอดภัย สะดวกสบาย และเชิญชวนให้ผู้สูงอายุเข้ามามีใช้บริการของห้องสมุด

ในด้านการจัดบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดนั้น ห้องสมุดได้จัดบริการไว้อยู่แล้วแต่เครื่องคอมพิวเตอร์มีปริมาณน้อย ผู้สูงอายุจึงต้องการให้เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ให้มากยิ่งขึ้น ต้องการให้เพิ่มระยะเวลาในการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตต่อครั้งให้มีระยะเวลานานมากขึ้น ปรับปรุงความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการให้สามารถใช้งานได้ดียิ่งขึ้น ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันห้องสมุดส่วนลุ่มพื้นที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการจำนวนน้อย เมื่อผู้สูงอายุเข้ามามีใช้บริการจึงต้องรอคิวเพื่อใช้งานทำให้รู้สึกไม่ได้รับความสะดวก และเมื่อได้ใช้บริการก็อาจพบปัญหาสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เชื่อมต่อหรือไม่รวดเร็ว อีกทั้งผู้สูงอายุอาจขาดทักษะการค้นและอาจมีปัญหาทางด้านสายตาที่ทำให้ต้องใช้เวลาในการอ่านมากยิ่งขึ้น จึงต้องการเวลาในการใช้งานเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุพัตรา คชาทอง (2545: บทคัดย่อ) ที่พบว่าผู้สูงอายุมีปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ต คือ ขาดทักษะในการใช้เว็ลด์ไวด์เว็บ ขาดกลยุทธ์ในการสืบค้น ข้อมูล ขาดคำแนะนำในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลและความล่าช้าของการสื่อสาร สำหรับความต้องการบริการแนะนำวิธีการใช้คอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุ นั้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการขาดทักษะการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และการขาดทักษะการใช้อินเทอร์เน็ตอาจทำให้ต้องการเจ้าหน้าที่คอยแนะนำการใช้งานให้กับผู้สูงอายุ ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของจันทร์งาม ชูตระกูล (2552: บทคัดย่อ) ที่พบว่าผู้สูงอายุไม่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้อินเทอร์เน็ต

## 2. ความต้องการกิจกรรมของห้องสมุด

การจัดกิจกรรมของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ส่วนลุ่มพื้นที่นั้น ผู้สูงอายุต้องการให้ห้องสมุดจัดกิจกรรมที่หลากหลาย โดยเฉพาะกิจกรรมที่เป็นการส่งเสริมความรู้ ผู้สูงอายุต้องการให้จัดกิจกรรมในรูปแบบการเสวนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น โดยจัดเป็นรูปแบบของเวทีการเสวนาและกิจกรรมการบรรยายโดยผู้เชี่ยวชาญ โดยเชิญวิทยากรมาบรรยายเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับผู้สูงอายุ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุต้องการความรู้ที่เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ การใช้ชีวิตประจำวันและเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุที่จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตอีกทั้งยังได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้สูงอายุด้วยกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของภัสสรณญา กังเจริญ (2548: บทคัดย่อ) ที่พบว่าผู้สูงอายุต้องการให้จัดแพทย์หรือวิทยากรมาบรรยายให้ความรู้เรื่องการดูแลสุขภาพ ในส่วนของความต้องการกิจกรรมในรูปแบบของเกมเกี่ยวกับสุขภาพนั้น ผู้สูงอายุต้องการกิจกรรมดังกล่าวอาจเป็นเพราะผู้สูงอายุต้องการความรู้และความรื่นรมย์ในชีวิต เกมเป็นกิจกรรมที่ผู้สูงอายุสามารถเข้าร่วมได้และไม่ยากจนเกินไป ทำให้ผู้สูงอายุได้ผ่อนคลายกับการเล่นเกม ทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้เคลื่อนไหวและออกกำลังกายไปในตัว และช่วยให้สามารถจดจำสาระที่แทรกไว้ในเกมได้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุมาลี สังข์ศรี (2540: 30-31) ที่พบว่าผู้สูงอายุมีความต้องการทางด้านจิตใจที่แสดงออกถึงความมีคุณค่าของตนเองและต้องการ

ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้สูงอายุ

สำหรับความต้องการกิจกรรมการสอนระยะสั้นนั้น ผู้สูงอายุต้องการให้สอนเรื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้นและการใช้อินเทอร์เน็ต ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุส่วนใหญ่เล็งเห็นว่าการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องจำเป็นในสังคมปัจจุบัน แต่ผู้สูงอายุหลายท่านอาจไม่เคยเรียนการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมาก่อน จึงต้องการให้ห้องสมุดจัดกิจกรรมการสอนการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้นและการใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจากรูรณ พิมพิค้อ (2552: บทคัดย่อ) ที่พบว่าผู้สูงอายุต้องการให้มีการฝึกอบรมและฝึกทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในระดับมาก และยังคงสอดคล้องกับแนวปฏิบัติเกี่ยวกับบริการห้องสมุดและบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ (American Library Association. 2008: 209-212) ซึ่งได้กำหนดให้พิจารณาจัดหลักสูตรคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตโดยเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุ โดยจัดการเรียนการสอนอย่างช้า ๆ ให้เวลาในการพัฒนาทักษะการใช้เมาส์และดูแลผู้ที่มีปัญหาทางการมองเห็นทางกายภาพหรือทางการได้ยิน ถ้าเป็นไปได้ควรจัดให้มีการสอนเป็นรายบุคคลโดยเพื่อนหรือบุคคลอื่น ในส่วนของความต้องการกิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้วยการสอนในเรื่องสุขภาพ ธรรมะและสมุนไพรนั้น ผู้สูงอายุต้องการกิจกรรมดังกล่าวทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุต้องการความรู้เพื่อการดูแลสุขภาพของตนเอง เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่มักจะพักอาศัยอยู่ตามลำพังไม่มีผู้ดูแลจึงต้องการความรู้เพื่อใช้ในการดำเนินชีวิตให้เป็นปกติสุข ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุมาลี สังข์ศรี (2540: 30-31) ที่พบว่าผู้สูงอายุต้องการความรู้และข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการปรับตัว การดูแลสุขภาพ การป้องกันโรคภัยไข้เจ็บ ความรู้เกี่ยวกับอาหารและการพักผ่อนที่เหมาะสม ทั้งนี้ผู้สูงอายุยังต้องการกิจกรรมส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับการซ่อมหนังสือ ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้สูงอายุต้องการดูแลสุขภาพหนังสือของตนเองได้อย่างถูกวิธีและช่วยดูแลหนังสือให้กับคนในครอบครัวได้ สำหรับความรู้ด้านการแปลและเทคนิคการเขียน รวมถึงพื้นที่สำหรับเผยแพร่ผลงานนั้น ผู้สูงอายุต้องการเช่นนี้อาจเพราะต้องการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์และเป็นการบอกเล่าประสบการณ์ของตนเองผ่านตัวหนังสือเพื่อสร้างควมมีคุณค่าให้กับตนเอง อีกทั้งยังต้องการความรู้ทางด้านภาษา ทั้งนี้เป็นเพราะจากการศึกษาในชั้นเรียนที่ผ่านมา ผู้สูงอายุอาจได้เรียนบ้างแต่ไม่ได้ใช้งานจึงทำให้ลืม และประเทศไทยกำลังจะเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน ผู้สูงอายุอาจเล็งเห็นถึงความสำคัญของภาษาจึงต้องการให้มีการสอนภาษา ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพรเทพ มนตร์วัชรินทร์ (2547: บทคัดย่อ) ที่พบว่าผู้สูงอายุต้องการการการศึกษาเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้านการฝึกทักษะ ด้านความรู้พื้นฐาน เพื่อให้ทันโลกทันเหตุการณ์และนำมาปรับใช้ในชีวิตประจำวัน

ในด้านกิจกรรมที่เป็นการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศนั้น ผู้สูงอายุต้องการให้จัดกิจกรรมในรูปแบบของงานเทศกาลหนังสือ โดยมีการออกร้านหนังสือ การพบปะนักเขียน การแจกจ่ายเซ็นของนักเขียน รวมถึงการได้ฟังแนวคิดต่าง ๆ จากนักเขียน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุเป็นผู้ที่มีเวลาว่างค่อนข้างมากจึงใช้เวลาส่วนใหญ่ในการอ่านหนังสือ ผู้สูงอายุจึงต้องการให้ห้องสมุดสวนลุมพินีจัดเทศกาลหนังสือเพื่อให้ผู้สูงอายุได้มีโอกาสเลือกอ่านหนังสือที่หลากหลายมากขึ้น อีกทั้งบริเวณโดยรอบของห้องสมุดสวนลุมพินีมีบริเวณที่กว้างขวางและบรรยากาศที่ร่มรื่นทำให้เหมาะแก่การจัดกิจกรรม ในส่วนของกิจกรรมการจัดนิทรรศการต่างๆ หมุนเวียนภายในห้องสมุด โดยเฉพาะนิทรรศการแนะนำหนังสือที่น่าสนใจนั้น ผู้สูงอายุต้องการกิจกรรมดังกล่าวอาจเป็นเพราะผู้สูงอายุเห็นว่าเมื่อบรรณารักษ์จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศเข้ามาใหม่ก็จะทราบว่ามีทรัพยากรสารสนเทศแต่ละชิ้นมีเนื้อหาและเหมาะสมกับผู้อ่านวัยใด ถ้ามีการนำทรัพยากรสารสนเทศมาแนะนำผ่านนิทรรศการก็จะทำให้ผู้สูงอายุได้ทราบและเลือกใช้งานได้ง่ายยิ่งขึ้น สำหรับกิจกรรมในวันสำคัญ เช่น กิจกรรมในวันสำคัญของชาติ วันสำคัญทางศาสนา และวันสำคัญตามประเพณีไทย เป็นต้น ผู้สูงอายุต้องการให้มีการจัดกิจกรรมนี้อาจเป็นเพราะต้องการเข้าร่วมกิจกรรม ซึ่งห้องสมุดสวนลุมพินีเป็นพื้นที่ที่ผู้สูงอายุเข้ามาใช้บริการอยู่บ่อยครั้ง การจัดกิจกรรมเช่นนี้ก็จะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้เข้าร่วมกิจกรรมได้ง่ายยิ่งขึ้น อีกทั้งในการจัดกิจกรรมสามารถเชื่อมโยงเรื่องราวต่างๆ ไปยังทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดที่จะช่วยให้ผู้สูงอายุได้ทราบว่าทรัพยากรสารสนเทศใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมและสามารถเลือกใช้งานได้โดยสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติเกี่ยวกับบริการห้องสมุดและบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ ที่กำหนดโดยสมาคม

ห้องสมุดอเมริกัน (American Library Association. 2008: 209–210) ซึ่งระบุถึงการแนะนำให้มีการจัดกิจกรรมที่กำหนดให้ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก โดยจะต้องจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอสำหรับกิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ วางแผนกิจกรรมในแต่ละปีโดยเฉพาะที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้สูงอายุ เลือกหัวข้อกิจกรรมที่ผู้สูงอายุสนใจเป็นพิเศษ ด้วยการสำรวจผู้ใช้บริการ วางแผนกิจกรรมสำหรับแต่ละกลุ่มอายุของผู้สูงอายุ โดยตระหนักถึงความสนใจและความต้องการสารสนเทศเป็นสำคัญ มีการจัดแสดงหนังสือและรายการหนังสือที่เชื่อมโยงกับกิจกรรมห้องสมุด

สำหรับกิจกรรมการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุนั้น ผู้สูงอายุต้องการมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและการจัดกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุดด้วยการให้ข้อเสนอแนะแก่ห้องสมุดในการจัดบริการและกิจกรรม ทั้งนี้ผู้สูงอายุต้องการเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุเห็นว่าตนเองไม่สามารถเข้าไปร่วมดำเนินงานในกิจกรรมของห้องสมุดได้ อาจด้วยเพราะปัญหาสุขภาพ และเห็นว่าตนเองไม่มีความรู้ด้านงานห้องสมุดจึงเห็นว่าตนเองควรจะมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมของห้องสมุดด้วยการให้ข้อเสนอแนะเท่านั้น สำหรับกิจกรรมการเป็นอาสาสมัครหรือจิตอาสาเข้ามาช่วยจัดบริการและกิจกรรมนั้น ผู้สูงอายุต้องการเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุเห็นว่าตนเองยังมีสุขภาพที่แข็งแรง ยังสามารถทำประโยชน์ให้แก่ผู้อื่นได้ อีกทั้งต้องการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์และเป็นการสร้างคุณค่าให้กับตนเอง สำหรับการจ้างผู้สูงอายุเข้ามาทำงานในห้องสมุดนั้น อาจเป็นเพราะว่าผู้สูงอายุบางท่านยังคงมีภาระในการดูแลครอบครัวจึงต้องการรายได้เพื่อใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันและใช้ในการรักษาสุขภาพของตนเอง ในส่วนของผู้สูงอายุที่มีความต้องการกิจกรรมการถ่ายทอดความรู้ นั้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุเห็นว่าตนเองเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่จะถ่ายทอดให้แก่ผู้ที่สนใจ ผู้สูงอายุจึงต้องการเป็นวิทยากรในด้านที่ตรงกับความรู้อุปกรณ์ของตนเองเพื่อถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคคลอื่น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของเพ็ญแข ประจวบปัจฉิก (2546: 172–173) มาลินี วงษ์สิทธิ์และศิริวรรณ ศิริบุญ (2544: 31) กรมอนามัย สำนักส่งเสริมสุขภาพ (2557: ออนไลน์) สุมลีส สังข์ศรี (2540: 30–31) ที่พบว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการทางสังคมซึ่งเกี่ยวเนื่องกับความต้องการทางจิตใจ คือ ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ไม่ต้องการรู้สึกไร้ค่า ต้องการทำหน้าที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม สำหรับความต้องการกิจกรรมการจ้างผู้สูงอายุเข้ามาทำงานนั้น ผู้สูงอายุต้องการกิจกรรมนี้อาจเป็นเพราะยังคงมีความต้องการทางด้านเศรษฐกิจอยู่ จึงต้องการหารายได้เสริมให้กับตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของมาลินี วงษ์สิทธิ์และศิริวรรณ ศิริบุญ (2544: 31) ที่พบว่าผู้สูงอายุมีความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ ผู้สูงอายุยังคงต้องการมีรายได้และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพและค่ารักษาพยาบาล และยังคงสอดคล้องกับแนวปฏิบัติเกี่ยวกับบริการห้องสมุดและบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุที่กำหนดโดยสมาคมห้องสมุดอเมริกัน (American Library Association. 2008: 209–212) ซึ่งแนะนำให้เปิดโอกาสแก่ผู้สูงอายุเป็นอาสาสมัครในห้องสมุด หรือส่งเสริมการจ้างงานผู้สูงอายุมาเป็นผู้เชี่ยวชาญและคอยช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

ในส่วนของกิจกรรมความร่วมมือกับหน่วยงานในชุมชน ผู้สูงอายุต้องการให้สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ที่อยู่ใกล้เคียงกับที่พักอาศัยของผู้สูงอายุ เพื่อจัดบริการและกิจกรรมในพื้นที่ใกล้เคียงที่พักอาศัย โดยผู้สูงอายุต้องการให้ร่วมมือกับห้องสมุดที่อยู่ในเขตใกล้เคียงที่พักอาศัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเห็นว่าห้องสมุดเหมือนกัน การประสานงานการจัดบริการและกิจกรรมจะเป็นไปได้สะดวก และสามารถจัดบริการและกิจกรรมตามที่ต้องการได้ สำหรับการร่วมมือกับสถานศึกษาเพื่อจัดบริการและกิจกรรมต่างๆ นั้น ทั้งนี้ผู้สูงอายุอาจเห็นว่าสถานศึกษาเป็นหน่วยงานที่ให้ความรู้จะสามารถร่วมจัดบริการและกิจกรรมร่วมกับห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ส่วนลุ่มพินได้ และในส่วนของความร่วมมือกับบริษัทเอกชนเพื่อจัดบริการและกิจกรรมนั้น อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุเห็นว่าบริษัทเอกชนสามารถสนับสนุนงบประมาณที่จะใช้ในการจัดบริการและกิจกรรมไปยังชุมชนใกล้เคียงได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติเกี่ยวกับบริการห้องสมุดและบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุที่กำหนดโดยสมาคมห้องสมุดอเมริกัน (American Library Association. 2008: 209–212) ซึ่งแนะนำให้สร้างความร่วมมือกับหุ้นส่วนอื่น ๆ เช่น ชุมชนและศูนย์ผู้สูงอายุ ตัวแทนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุและชุมชนต่าง ๆ สถาบันการศึกษา เป็นต้น ในความร่วมมือที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนและนำเสนอโปรแกรมต่าง ๆ ความช่วยเหลือใน

การประชาสัมพันธ์กิจกรรม หรือจัดแสดงหนังสือและรายการหนังสือที่เชื่อมโยงกับกิจกรรมห้องสมุด

นอกจากกิจกรรมต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ยังพบว่าผู้สูงอายุต้องการกิจกรรมอื่น ๆ ตามความสนใจของผู้สูงอายุ แต่ละกลุ่มที่มีความสนใจที่แตกต่างกัน โดยผู้สูงอายุต้องการให้มีการจัดกิจกรรมในรูปแบบของการรวมกลุ่มทำกิจกรรมของผู้สูงอายุ ได้แก่ กิจกรรมการทำงานฝีมือและงานศิลปะ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุเป็นสตรี ต้องการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ สร้างความเพลิดเพลินให้กับตนเอง และได้พบปะกับคนรุ่นเดียวกันที่สนใจในกิจกรรมเดียวกัน ในส่วนของกิจกรรมการช่วยเหลือสังคม เช่น กิจกรรมการอ่านหนังสือให้คนตาบอดนั้น ที่ผู้สูงอายุต้องการเช่นนี้อาจเป็นเพราะต้องการรู้สึกถึงการมีคุณค่าในตนเองและต้องการทำประโยชน์ให้แกสังคม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของเพ็ญแข ประจวบจักษ์ (2546: 172-173) มาลินี วงษ์สิทธิ์และศิริวรรณ ศิริบุญ (2544: 31) กรมอนามัย สำนักส่งเสริมสุขภาพ (2557: ออนไลน์) สุมาลี สังข์ศรี (2540: 30-31) ที่พบว่าผู้สูงอายุมีความต้องการทางสังคมซึ่งเกี่ยวเนื่องกับความต้องการทางจิตใจ คือ ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ไม่ต้องการรู้สึกตัวโดดเดี่ยว ต้องการทำหน้าที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม และในส่วนของกิจกรรมการศึกษาดูงานในสถานที่ต่างๆ โดยเฉพาะกิจกรรมเชิงท่องเที่ยวที่มีการสอดแทรกสาระความรู้ ที่ผู้สูงอายุต้องการกิจกรรมดังกล่าว อาจเป็นเพราะกิจกรรมในรูปแบบนี้กำลังเป็นที่นิยมในปัจจุบัน และอยู่ในความสนใจของผู้สูงอายุ ทั้งยังเป็นกิจกรรมที่ผู้สูงอายุจะได้เปลี่ยนสภาพแวดล้อม ได้ท่องเที่ยวและพักผ่อนไปพร้อมกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติเกี่ยวกับบริการห้องสมุดและบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ ที่กำหนดโดยสมาคมห้องสมุดอเมริกัน (American Library Association. 2008: 209-212) ซึ่งกำหนดให้มีการสำรวจข้อมูลและการศึกษาผู้สูงอายุในชุมชน เพื่อกำหนดความต้องการและความสนใจของผู้สูงอายุ และประเมินการบริการทรัพยากรสารสนเทศและโปรแกรมต่างๆ ที่สร้างขึ้นว่ามีความเหมาะสมและตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุหรือไม่ และวางแผนกิจกรรมสำหรับแต่ละกลุ่มอายุของผู้สูงอายุ โดยตระหนักถึงความสนใจและความต้องการสารสนเทศเป็นสำคัญ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาบริการของห้องสมุด จากผลการวิจัยจะเห็นว่าผู้สูงอายุต้องการบริการเพิ่มเติมจากบริการเดิมที่ห้องสมุดจัดให้บริการอยู่แล้ว ได้แก่ บริการรายการหนังสือใหม่ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการข้อมูลข่าวสารของห้องสมุด บริการถ่ายเอกสาร บริการกระดาษจดบันทึก บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุดโดยเฉพาะที่นั่งอ่านที่ไม่เพียงพอ ห้องน้ำที่อยู่ไกล ป้ายแสดงเนื้อหา/หมวดหมู่หนังสือและป้ายบอกทางที่ไม่ชัดเจน จุดจอดจักรยาน จุดใช้งานคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลและพื้นที่สำหรับทำกิจกรรมร่วมกัน บริการน้ำดื่มที่เป็นบริการไม่เสียค่าใช้จ่าย และบริการติดต่อประสานงานการจัดกิจกรรมของกรุงเทพมหานคร
2. ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี ควรมีการปรับปรุงและพัฒนากิจกรรมของห้องสมุด จากผลการวิจัยจะเห็นว่า ผู้สูงอายุต้องการกิจกรรมเพิ่มเติมจากกิจกรรมเดิมที่ห้องสมุดจัดไว้แล้ว ได้แก่ การเสวนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การบรรยายโดยผู้เชี่ยวชาญ เทศกาลหนังสือ กิจกรรมกลุ่มตามความสนใจ ได้แก่ การทำงานฝีมือและงานศิลปะ การช่วยเหลือสังคม และการศึกษาดูงาน กิจกรรมเกมเกี่ยวกับสุขภาพ กิจกรรมส่งเสริมความรู้ในเรื่องของคอมพิวเตอร์เบื้องต้นและการใช้อินเทอร์เน็ต สุขภาพ ธรรมะ ภาษา สมุนไพร การแปล เทคนิคการเขียน การซ่อมหนังสือ กิจกรรมการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุต่อห้องสมุดในการให้ข้อเสนอแนะ การเป็นอาสาสมัครและการจ้างงานผู้สูงอายุเข้ามาช่วยในการจัดกิจกรรมของห้องสมุด

## เอกสารอ้างอิง

- กรมอนามัย. สำนักส่งเสริมสุขภาพ. (2557). **การเปลี่ยนแปลงและการเตรียมตัวเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ: ความต้องการของผู้สูงอายุ**. สืบค้นเมื่อ 2 เมษายน 2557, จาก <http://hp.anamai.moph.go.th/soongwai/statics/health/prepared/topic002.php>
- 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\(Res2\)\\_TH.pdf](http://www.oppo.opp.go.th/info/OlderPlan2(Res2)_TH.pdf)
- \_\_\_\_\_. (2553ข). **รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์โครงการวิจัยระบบการดูแลระยะยาวเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงเพื่อวัยสูงอายุ**. กรุงเทพฯ: กระทรวงฯ.
- คณิงนิจ คีลธิ์กร์. (2535). **ความต้องการและการใช้สารสนเทศของสมาชิกขององค์กรผู้สูงอายุ**. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จันทร์งาม ชูตระกูล. (2552). **การรับสารสนเทศด้านสุขภาพเกี่ยวกับโรคกระดูกพรุนของผู้สูงอายุ**. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จารุวรรณ พิมพ์คือ. (2552). **การใช้และความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการสารสนเทศ). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เชียรศรี วิวิธสิริ. (2534). **จิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่**. กรุงเทพฯ: ภาคการศึกษาผู้ใหญ่ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ดารุณี ไทรนนทรี. (2554). **ความต้องการสารสนเทศและบริการห้องสมุดประชาชนเคลื่อนที่กรุงเทพมหานครของประชาชนในชุมชนเทศบาลนคร**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- จิตติพร ชาญศิริวัฒน์. (2555, พฤษภาคม-สิงหาคม). **พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้สูงอายุ**. *วารสารสารสนเทศศาสตร์*. 30(2): 70-90.
- นงเยาว์ โตใจ. (2542). **การดำเนินงานห้องสมุดประชาชน**. สุราษฎร์ธานี: สถาบันราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ปณิธาน วัฒนพานิชกิจ. (2548). **ความต้องการการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประภาศ พาวินนท์. (2541). **ห้องสมุดประชาชน**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปิยะนุช สุจิต. (2542). **ห้องสมุดประชาชน**. พิมพ์ครั้งที่ 3. อุตรธานี: สถาบันราชภัฏอุตรธานี
- พนม คลีฉายา. (2555). **รายงานการวิจัยความต้องการข่าวสาร การใช้สื่อ และนิสัยการเปิดรับสื่อของผู้สูงอายุไทย**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรเทพ มนตร์วิชรินทร์. (2547). **การสำรวจคุณภาพชีวิต และความต้องการด้านการศึกษาเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (พัฒนศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- เพ็ญแข ประจักษ์จณี. (2544, มกราคม-ธันวาคม). จิตวิทยาผู้สูงอายุ. **วารสารวิชาการศึกษาศาสตร์**. 2(1-3): 48-53.
- ภัศร์ริญา กังเจริญ. (2548). **ความต้องการใช้สื่อของผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และชมรมผู้สูงอายุโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ กรุงเทพมหานคร**. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาดุษฎี). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มาลินี วงษ์สิทธิ์; และ ศิริวรรณ ศิริบุญ. (2544). **ประชาสัมพันธ์กับการเกื้อหนุนผู้สูงอายุ**. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. (2555). **รายงานประจำปี สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ.2554**. กรุงเทพฯ: มูลนิธิฯ.
- สมาน ลอยฟ้า. (2554, พฤษภาคม-สิงหาคม). ผู้สูงอายุกับเทคโนโลยีสารสนเทศ. **วารสารสารสนเทศศาสตร์**. 29(2): 53-64.
- สำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว. (2551). **สำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว ปี 2551: กรุงเทพฯ มหานครแห่งการเรียนรู้ และมหานครด้านการท่องเที่ยวระดับโลก**. กรุงเทพฯ: กองนโยบายและแผนงาน สำนักฯ.
- สุพัตรา คชาทอง. (2545). **การใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ: กรณีศึกษาสมาชิกกลุ่ม OPDY Club**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุมาลี สังข์ศรี. (2540). **การศึกษานอกโรงเรียนสำหรับผู้สูงอายุโดยประยุกต์ใช้วิธีการศึกษาทางไกล**. นนทบุรี: สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อัมพร เหลานาม. (2542). **ห้องสมุดประชาชน นครราชสีมา: โปรแกรมวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏนครราชสีมา**.
- American Library Association. (2008, Winter). Guidelines for Library and Information Services to Older Adults. **Reference & User Services Quarterly**. 48(2): 209-212.
- 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.