

ความต้องการและปัญหาการใช้ห้องสมุดประชาชนของผู้สูงอายุในภาคเหนือของไทย*

ทานตะวัน มหารวรรณ¹

พรชนิตว์ สีนาราช²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาสภาพการใช้บริการ ความต้องการและปัญหาการใช้บริการห้องสมุดสำหรับผู้สูงอายุในห้องสมุดประชาชนภาคเหนือของประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างในการ วิจัยครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุที่มารับบริการในห้องสมุดประชาชนในภาคเหนือของประเทศไทย จำนวน 6 แห่ง ดังนี้ 1) ห้องสมุด ประชาชนจังหวัด จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย น่าน และลำปาง 2) ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ เชียงราย และแพร่ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม รวบรวมข้อมูลจากกลุ่ม ตัวอย่างที่เป็นผู้สูงอายุที่มารับบริการในห้องสมุดประชาชนภาคเหนือของประเทศไทย ซึ่งมี 2 ประเภท ได้แก่ 1) ห้องสมุด ประชาชนประจำจังหวัดที่มีขนาดใหญ่ ส่วนใหญ่เป็นอาคาร 2 ชั้น ชั้นบนบริการห้องสมุดทัศนศึกษา ทรัพยากรสารสนเทศที่ ให้บริการ เช่น มุมมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มุมมหาวิทยาลัยรามคำแหง และมุมข้อมูลท้องถิ่น รวมถึงหนังสือ เอกสาร และสื่อโดยทั่วไป และ 2) ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” คือ ห้องสมุดประชาชนขนาดกลาง โดยจัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นการ เฉลิมพระเกียรติและเฉลิมพระชนมพรรษาครบ 36 พรรษา ในปี พ.ศ. 2534 ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราช กุมารี ซึ่งห้องสมุดประเภทนี้ส่วนใหญ่เป็นอาคาร 2 ชั้น ห้องชั้นบนจะจัดเป็นห้องที่มีการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับชุมชนหรือ ท้องถิ่นนั้นๆ มีห้องเฉลิมพระเกียรติที่มีการจัดแสดงข้อมูลเกี่ยวกับพระราชประวัติและพระราชกรณียกิจ ในสมเด็จพระเทพ รัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี รวมถึงพระราชวงศ์ที่เกี่ยวข้อง ชั้นล่างจัดให้บริการหนังสือ เอกสารและสื่อโดยทั่วไป ผู้วิจัย ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะจำนวนนับไม่ถ้วน โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ระดับ ความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 พบว่าได้ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 398 คน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการบริการห้องสมุด จำแนกออกเป็น 8 ด้าน เรียงตามลำดับความต้องการ คือ 1) ด้านการจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ได้แก่ บริการเครื่องปรับอากาศ ความสะอาดและ เป็นระเบียบ และมีอากาศถ่ายเทสะดวก 2) ด้านบริการของห้องสมุด ได้แก่ บริการจัดส่งทรัพยากรถึงมือ บริการจุด ช่วยเหลือการสืบค้น และบริการจัดส่งรายชื่อหนังสือ 3) ด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องสมุด ได้แก่ บริการโซฟา นั่งเบาะนุ่ม มีพนักพิงสำหรับผู้สูงอายุ บริการพื้นที่นั่งอ่านสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ และบริการมุมน้ำดื่ม 4) ด้านบริการการ สอนและอบรม ได้แก่ การจัดอบรมให้ความรู้เรื่องอาหารและสุขภาพ การจัดอบรมให้ความรู้เรื่องสมุนไพรไทย บริการเครื่อง

*บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ เรื่องแนวทางการจัดบริการห้องสมุดสำหรับผู้สูงอายุในห้องสมุดประชาชนภาคเหนือของประเทศไทย

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อีเมล tantawan1326@gmail.com

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

อีเมล bhornchanit.l@cmu.ac.th

วันที่รับบทความ 18 พฤษภาคม 2563 วันที่ตอบรับบทความ 13 สิงหาคม 2563

คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้น และการจัดอบรมการใช้สมาร์ทโฟนสำหรับผู้สูงอายุ 5) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย สิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือ ได้แก่ หนังสือที่มีเนื้อหาด้านอาหารหรือสุขภาพ ด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น และด้านศาสนา สิ่งพิมพ์ประเภทนิตยสาร ได้แก่ นิตยสารอิงประวัติศาสตร์ นิตยสารสืบสวนสอบสวน และนิตยสารผจญภัย และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วารสาร บันทึมหหรือนิตยสาร และวารสารวิชาการ 6) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกห้องสมุด ได้แก่ มีทางเดินเข้าห้องสมุดที่ สะดวกและปลอดภัยสำหรับผู้สูงอายุ ทางลาดขึ้น-ลงห้องสมุดแทนหรือคู่กับบันไดและที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ 7) ด้าน การจัดกิจกรรมของห้องสมุด ได้แก่ การจัดทำโครงการความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ในชุมชน เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการจัด กิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ การเสวนาประวัติศาสตร์ท้องถิ่น และกิจกรรมอาสาสมัครในห้องสมุดของผู้สูงอายุ และ 8) ด้าน ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ หนังสือเสียง ภาพยนตร์ และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) ผลการพิสูจน์สมมติฐาน ข้อแรก พบว่า ผู้สูงอายุที่ใช้ห้องสมุดประชาชน 2 ประเภท มีความต้องการบริการไม่แตกต่างกัน หรือปฏิเสธสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติใน 3 ด้าน คือ ด้านการจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในห้องสมุดและด้านทรัพยากรสารสนเทศ และข้อสอง พบว่า สอดคล้องกับสมมติฐานเพียง 1 ด้าน คือ ผู้สูงอายุที่มี ช่วงอายุแตกต่างกันต้องการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ส่วนด้านปัญหาการใช้บริการห้องสมุดสำหรับผู้สูงอายุ ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุประสบปัญหาการใช้ห้องสมุด ประชาชน จำแนกออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศไม่ ทันสมัย ไม่มีความหลากหลายครอบคลุม และมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการ 2) ด้านการจัดสภาพแวดล้อมและ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ห้องสมุดมีอากาศร้อนและอากาศไม่ถ่ายเท ไม่มีการจัด พื้นที่นั่งอ่านสำหรับผู้สูงอายุ และไม่มีที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ และ 3) ด้านบุคลากร อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ บุคลากรไม่มี มนุษย์สัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ไม่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ และไม่เอาใจใส่หรือกระตือรือร้นในการให้บริการ

คำสำคัญ: การใช้ห้องสมุดประชาชน; ผู้สูงอายุในภาคเหนือ

Public Library Service Needs and Problems of the Elderly In Northern Thailand*

Tantawan Mahawan¹

Bhornchanit Leenaraj²

Abstract

The objective of this quantitative research was to explore utilization and needs for public library service and problems in using the public libraries of 398 aging people in the upper northern Thailand who used 4 public libraries located in Chiang Mai, Chiang Rai, Nan and Lampang provinces and 2 Chalermrajakumari public libraries in Chiang Rai and Phrae provinces. Questionnaires were used to collect data from the sample group using 2 types of the public libraries: 1) large provincial public libraries with 2-storey building housing audio-visual service on the second floor while books, documents, general media, 2 extension service spots of Sukhothai Thammathirat University (Open University) and Ramkhamhaeng University (Open University) and local resources were housed on the first floor, and 2) Chalermrajakumari libraries were medium sized public libraries, established in 1991 in honor of the 36th Birthday anniversary of HRH Princess Mahajakri Sirindhorn. These public libraries are usually large public libraries, built in 2-storey buildings housing local community information resources, and HRH Princess collections and displays and royal family information on the second floor, while general books, media and documents were made available for the public on the first floor.

The research findings revealed that the elderly's needs for public library services were categorized in 8 aspects: 1) environments and facilities comprising air-conditioners, cleanliness and orderly arrangement 2) library services including library resources and delivery of lists of book titles and searching assistance 3) library internal facilities consisting of soft seating sofas with head rests, reading areas for the elderly, and drinking fountains 4) instruction and training service comprising lectures and lectures on food and health, Thai herbs, computer for OPAC search, and smart phone usage 5) information resources consisting of books on food and health, local wisdom and religions, novels on history, investigation, entertainment magazines and academic journals 6) library external facilities including convenient and safe walkways and entrance, ramps, and parking spaces for the elderly 7) library activities incorporating cooperative programs with various community agencies to promote activities for senior citizens, organized talks on local histories, and library senior volunteers 8) electronic resources consisting of audio books, films and E-books.

*This article is one part of thesis "Public Library Service Needs and Problems of the Elderly In Northern Thailand"

¹Graduate student, Master of Arts Program in Information Studies Faculty of Humanities, Chiang Mai University

e-mail: tantawan1326@gmail.com

²Assist. Prof. Ph.D., Master of Arts Program in Information Studies Faculty of Humanities, Chiang Mai University

e-mail: bhornchanit.l@cmu.ac.th

Received: 18 May 2020 Accepted: 13 August 2020

From the analysis of the data concerning problems in using the public libraries of the elderly, three kinds of problems were identified. First, the library resources were outdated, inadequate, and non-diverse. This problem was rated at the moderate level. Second, the libraries were hot and equipped with poor ventilation, and reading and parking spaces for the elderly were not available. Again the second problem was reportedly at the moderate level. Third, the library staffs lacked human relationship with users. They did not provide advice or assistance to users. In addition, they were not attentive to or enthusiastic about their services. The rating of the third problem was found at low level.

Keywords: Use of Public Libraries; Elderly in Northern

บทนำ

สังคมผู้สูงอายุกำลังเป็นประเด็นสำคัญ ทั้งในระดับชาติและระดับโลกในปัจจุบัน โดยพบ รายงานจากองค์การสหประชาชาติด้านประชากรว่า โลกกำลังก้าวเข้าสู่ “ศตวรรษแห่งผู้สูงอายุ” ในช่วงปี พ.ศ. 2544-2643 แต่ละประเทศจะเข้าสู่ **สังคมผู้สูงอายุ** แตกต่างกันขึ้นอยู่กับสังคมและสภาพแวดล้อมของแต่ละประเทศนั้น ในประเทศไทย คาดการณ์ว่าปี พ.ศ. 2564 จะเข้าสู่ “สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์” (Complete aged society) และปี พ.ศ. 2574 ประเทศไทยจะกลายเป็น “สังคมสูงวัยระดับสุดยอด” (Super aged society) (Foundation of Thai Gerontology Research and Development institute, 2015; Manmart, 2008)

ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลที่มีอายุ 60 ปี บริบูรณ์ขึ้นไป (National Statistical Office, 2014) สามารถจำแนกช่วงอายุออกเป็น 3 ช่วง คือ ช่วงแรก ผู้สูงอายุที่มีอายุอยู่ระหว่าง 60-70 ปี ช่วงที่สอง คือ ผู้สูงอายุที่มีอายุอยู่ระหว่าง 71-80 ปี และช่วงที่สาม คือ ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 80 ปีขึ้นไป (Siriphanich, 1995) อาจกล่าวได้ว่า ผู้สูงอายุ เหล่านี้เป็นผู้ที่เปี่ยมไปด้วยปัญญาและประสบการณ์ เปรียบเสมือน “คลังสมอง” ของประเทศ ซึ่งความรู้ และประสบการณ์ของผู้สูงอายุยังสามารถถ่ายทอดให้แก่คนรุ่นหลังเพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการ สร้างคนเพื่อการพัฒนาประเทศ (Sangsawang, 2009)

จากการศึกษาผลการสำรวจสถิติประชากร สูงอายุประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 จนปัจจุบัน สามารถสรุปลักษณะทางประชากรของผู้สูงอายุ จากอัตราส่วนในรายภาคพบว่า ภาคเหนือมีอัตรา ผู้สูงอายุสูงสุดในทุกปี ส่วนอันดับรองลงมา พบว่า อาจสลับกันไประหว่างภาคกลางและภาคตะวันออก-

เฉียงเหนือ และล่าสุดผลการสำรวจเมื่อ 31 ธันวาคม 2561 พบว่า ผู้สูงอายุในภาคเหนือ มีอัตราส่วนสูงสุดคือ ร้อยละ 18.87 รองลงมาคือ ภาคกลางร้อยละ 17.77 อันดับสามคือภาค ตะวันออกเฉียงเหนือร้อยละ 16.04 และจังหวัดที่มี จำนวนผู้สูงอายุ 5 ลำดับแรกของประเทศไทย ได้แก่ สิงห์บุรี ลำปาง ลำพูน แพร่และสมุทรสงคราม อาจสรุปได้ว่าผู้สูงอายุจำนวนมากที่สุดในประเทศไทยอยู่ในภาคเหนือ (Department of Older Persons, 2019) จากสถิติดังกล่าวทำให้เห็นถึง แนวโน้มว่าภาคเหนือจะก้าวสู่ “สังคมสูงวัยอย่าง สมบูรณ์” ก่อนภาคอื่นๆ ของประเทศไทย ดังนั้น การวางแผนตั้งรับเพื่อให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี จึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง

นอกจากนี้รัฐบาลไทยยังได้ให้ความสำคัญ กับผู้สูงอายุ จึงได้จัดทำแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับ ที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564) ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1 พ.ศ. 2552 และพบว่า ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับ ห้องสมุดประชาชน คือ ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์ ด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุ มาตรการ 3 ส่งเสริมด้านการทำงานและการหารายได้ของ ผู้สูงอายุ คือ ส่งเสริมการทำงานทั้งเต็มเวลาและไม่ เต็มเวลา อีกทั้งยังส่งเสริมการรวมกลุ่มในชุมชน เพื่อจัดทำกิจกรรมเสริมรายได้ โดยให้ผู้สูงอายุ สามารถมีส่วนร่วม และมาตรการ 5 ส่งเสริม สนับสนุนสื่อทุกประเภทให้มีรายการเพื่อผู้สูงอายุ และสนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้รับความรู้และสามารถ เข้าถึงข่าวสารและสื่อ คือ ส่งเสริมการผลิตสื่อ การเข้าถึงสื่อ และการเผยแพร่ข่าวสารสำหรับผู้ สูงอายุ รวมถึงดำเนินการให้ผู้สูงอายุสามารถ เข้าถึงข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง

สังคมปัจจุบันกลายเป็นสังคมแห่งการ เรียนรู้และการสื่อสาร หากคนในสังคมได้รับข่าวสาร

สารสนเทศที่ น่าเชื่อถือ ตรงกับความต้องการและเหมาะสมกับบริบทของชีวิตก็จะเป็นปัจจัยสำคัญส่งผลให้การดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุมีคุณภาพมากขึ้น การเป็นผู้สูงอายุอาจต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ สุขภาพอนามัย สังคมและครอบครัวทำให้เกิดความกังวลและส่งผลกระทบต่อจิตใจนำไปสู่การดำรงชีวิตอยู่ในสังคมไม่มีความสุข การที่บุคคลไม่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้มักมีสาเหตุมาเกิดจากการขาดทักษะในการแสวงหาสารสนเทศและความรู้ที่ น่าเชื่อถือส่งผลให้ไม่สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสารสนเทศที่มีอยู่ได้ (Vatanapanichkit, 2005) ดังนั้น การส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถรับรู้เข้าถึงข่าวสารทันสมัยและความรู้เพื่อให้สามารถนำสารสนเทศที่ได้รับไปปรับใช้ในการดำเนินชีวิตได้อย่างเหมาะสม ก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาตนเอง สังคมและประเทศชาติถือเป็นการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต นอกจากนี้จะเพิ่มศักยภาพให้กับผู้สูงอายุแล้วยังช่วยให้ผู้สูงอายุพึ่งพาตนเองได้ ทำให้ผู้สูงอายุเกิดความภาคภูมิใจ รู้สึกมีคุณค่า มีประโยชน์และเป็นส่วนหนึ่งของสังคมทำให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีคุณภาพ (Jaikaew, 2014; Sangsawang, 2009) ห้องสมุดในฐานะที่เป็นแหล่งรวบรวมและบริการทรัพยากรสารสนเทศ จึงควรจัดบริการห้องสมุดให้เป็นแหล่งการเรียนรู้ของคนทุกช่วงวัย

ห้องสมุดที่มีบทบาทสำคัญในการเป็นแหล่งสารสนเทศสำหรับประชาชนในชุมชนและท้องถิ่นได้แก่ **ห้องสมุดประชาชน** โดยทำหน้าที่ในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนการรวบรวมภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต ปลูกฝังการรักการอ่านและใช้เวลาว่างให้เกิด

ประโยชน์ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น อีกทั้งยังเป็นแหล่งการศึกษาค้นคว้าตลอดชีวิตที่ประชาชนทุกคนสามารถเข้าไปศึกษาหาความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และใช้บริการตามความต้องการ (Gasornbuakhao, 1999) และความสำเร็จของห้องสมุดขึ้นอยู่กับหน้าที่สำคัญขององค์กรคือ งานบริการของห้องสมุด

การบริการของห้องสมุด หมายถึง การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการโดยมีการจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศบริการห้องสมุดและสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด รวมถึงวิธีการต่างๆ ที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและได้รับสารสนเทศตามที่ต้องการอย่างสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง และตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด (Gasornbuakhao, 1999; Natseri, 1984; Na Lampang, 2011; American Library Association, 1976)

การศึกษาแนวทางเกี่ยวกับการจัดบริการห้องสมุดสำหรับผู้สูงอายุของ American Library Association (1999) และ Canadian Library Association (2002) สามารถสรุปได้ 7 ด้าน ดังนี้

- 1) การบูรณาการแผนบริการห้องสมุดแก่ผู้สูงอายุเข้ากับแผนการจัดการงบประมาณและการบริการของห้องสมุด มีการศึกษาและรวบรวมข้อมูลความต้องการสารสนเทศจากประชากรผู้สูงอายุของชุมชนเป็นประจำ เพื่อให้เป้าหมายในการบริการมีความเหมาะสม ให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนของห้องสมุด

- 2) การจัดการสภาพแวดล้อมให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงอาคารห้องสมุดได้ง่าย โดยให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยในสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด ให้มีแสงสว่าง ป้ายมีขนาด

ตัวอักษรที่เหมาะสมและชัดเจน สามารถมองเห็นได้ง่าย รวมถึงจัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ

3) การระบุบทบาทของบรรณารักษ์หรือบุคลากรห้องสมุดที่ตอบสนองเป้าหมายของห้องสมุดในการให้บริการผู้สูงอายุที่ชัดเจน และตระหนักถึงความสำคัญในการจัดบริการแก่ผู้สูงอายุที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมและความแตกต่างทางเศรษฐกิจให้ได้รับบริการที่เท่าเทียม

4) ให้ความสำคัญกับประสบการณ์และความเชี่ยวชาญของผู้สูงอายุภายในชุมชนที่มีคุณค่า ซึ่งอาจนำมาส่งเสริมและพัฒนาผลงานของห้องสมุดให้ดียิ่งขึ้น ห้องสมุดจึงควรมีการพัฒนาและการรวมกลุ่มผู้สูงอายุเพื่อให้เกิดบทบาทในการทำกิจกรรมในห้องสมุด

5) จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ การจัดบริการ และกิจกรรมในห้องสมุดให้สอดคล้องกับความต้องการผู้สูงอายุ ควรเพิ่มบทบาทการเป็นช่องทางในการค้นหาข้อมูล เช่น พัฒนาเป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศให้ตอบสนองความต้องการด้านข้อมูลของผู้สูงอายุ การรวบรวมเว็บไซต์ขององค์กรผู้สูงวัยจากหน่วยงานภาครัฐต่างๆ และเว็บไซต์อื่นๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้สูงอายุมาเชื่อมโยงให้ครบถ้วน เป็นต้น

6) จัดบริการห้องสมุดที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้สูงอายุ โดยมีการประสานงานกับองค์กรผู้สูงอายุหรือสร้างพันธมิตรกับองค์กรในท้องถิ่น ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ โดยจัดให้มีโครงการเพื่อตอบสนองความต้องการและความสนใจของผู้สูงอายุและสมาชิกในครอบครัว นอกจากนี้ ควรให้ความสำคัญกับ

จัดบริการตามความต้องการของผู้สูงอายุที่ไม่สามารถเดินทางไปห้องสมุดได้

7) การให้ความสำคัญกับการให้ความรู้และการฝึกอบรมแก่ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยการพัฒนาหลักสูตรคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงวัยโดยเฉพาะ เพื่อช่วยให้เกิดการพัฒนาทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงจัดบริการผู้สูงอายุโดยการบูรณาการบริการเข้ากับบริการประชากรกลุ่มอื่นๆ

ดังที่กล่าวมาแล้วว่าประเทศไทยจะกลายเป็นสังคมสูงวัยระดับสุดยอดในอนาคตอันใกล้นี้ ห้องสมุดประชาชนในฐานะหน่วยงานสำคัญหน่วยงานหนึ่ง ที่ทำหน้าที่ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของประชาชนอันเป็นรากฐานของสังคมแห่งการเรียนรู้จำเป็นจะต้องมีการวางแผน เพื่อตั้งรับโดยการศึกษาความต้องการและปัญหาการใช้ห้องสมุดประชาชนของผู้สูงอายุโดยเฉพาะภาคเหนือ ซึ่งเป็นภาคที่จะก้าวสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์และสังคมสูงวัยระดับสุดยอดก่อนภูมิภาคอื่นๆ ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือของไทยประกอบด้วยห้องสมุดประชาชนจังหวัดและห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ใน 5 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย น่าน แพร่ และลำปาง เพื่อจะได้นำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในวางแผนพัฒนาการจัดบริการห้องสมุดสำหรับผู้สูงอายุที่เข้าใช้ห้องสมุดประชาชนภาคเหนือ อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลในการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุของห้องสมุดประชาชนในภาคเหนือของประเทศไทย นอกจากนี้ห้องสมุดประเภทอื่นๆ สามารถนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละแห่งในการเป็นแนวทางการวางแผนจัดบริการห้องสมุดสำหรับผู้สูงอายุต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1) ศึกษาสภาพการใช้บริการของผู้สูงอายุที่มีต่อบริการห้องสมุดประชาชนภาคเหนือของไทย ได้แก่ ความถี่ ช่วงเวลาที่ใช้ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ และประเภทของบริการห้องสมุดที่ใช้

2) ศึกษาความต้องการและปัญหาการใช้บริการของผู้สูงอายุที่มีต่อห้องสมุดประชาชนภาคเหนือของไทย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุที่มีต่อห้องสมุดประชาชนในภาคเหนือของประเทศไทย

2) ห้องสมุดประเภทอื่น ๆ สามารถนำผลการศึกษาไปปรับใช้ในการจัดบริการของห้องสมุดสำหรับผู้สูงอายุให้เหมาะสมกับห้องสมุดแต่ละแห่ง

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการใช้แบบสอบถามในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) แต่เนื่องจากห้องสมุดประชาชนแต่ละแห่งมีจำนวนผู้สูงอายุที่มารับบริการในห้องสมุดประชาชนแตกต่างกัน ผู้วิจัยได้กำหนดเป็นร้อยละของประชากรในการพิจารณากำหนดกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 25 ขึ้นไป ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุที่มารับบริการในห้องสมุดประชาชนในภาคเหนือของประเทศไทย จำนวน 6 แห่ง ดังนี้ 1) ห้องสมุดประชาชนจังหวัดจำนวน 4 แห่ง ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย น่าน และลำปาง 2) ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ เชียงราย และแพร่ ผู้วิจัยได้

กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะจำนวนนับไม่ถ้วน โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 พบว่า ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 398 คน

สมมติฐานการวิจัย

1) ผู้สูงอายุที่ใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดและห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” มีความต้องการใช้บริการห้องสมุดต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

2) ผู้สูงอายุที่มีกลุ่มอายุต่างกันมีความต้องการใช้บริการห้องสมุดต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามใช้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้สูงอายุที่มารับบริการในห้องสมุดประชาชนจังหวัดและห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ภาคเหนือตอนบน โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้สูงอายุ ตอนที่ 2 สภาพการใช้บริการห้องสมุดประชาชน ตอนที่ 3 ความต้องการบริการและปัญหาในการเข้าใช้บริการห้องสมุดประชาชน และตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะทั่วไป

การหาความเชื่อมั่นและการทดสอบเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ มาปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถามให้มีความถูกต้องและครอบคลุมในเนื้อหา จากนั้น ผู้วิจัยได้ทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยแจกแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วให้กับกลุ่มผู้สูงอายุที่มารับบริการในห้องสมุดประชาชนจังหวัดและห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ภาคเหนือตอนบน ที่มีความคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และได้ค่าสัมประสิทธิ์ค่อนบาค 0.925

การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดทำ หนังสือเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบ สอบถาม เพื่อจัดส่งไปยังผู้บริหาร นักวิชาชีพ สารสนเทศที่ปฏิบัติงานด้านบริการห้องสมุด และ ผู้สูงอายุที่มารับบริการในห้องสมุดประชาชนใน ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย ผู้วิจัยทำการ จัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ พร้อมสอดซอง เปล่าติดแสตมป์เจ้าหน้าที่ของถึงผู้วิจัย สำหรับ ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอเชียง แสน จังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยจัดส่งและเก็บ แบบสอบถามด้วยตนเอง โดยได้ส่งแบบสอบถาม ตั้งแต่วันที่ 15 พฤษภาคม 2562 และได้รับจำนวน ครบถ้วนในวันที่ 10 กรกฎาคม 2562 ซึ่งจำนวนที่ ได้รับมีจำนวน 430 ชุด (ร้อยละ 100.00) ทำให้ได้ ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 97.75

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ ได้มาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และพิสฐาน สมมติฐานด้วยค่า T-test และค่า F test One-Way ANOVA วิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้สูงอายุ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาและอาชีพ ดังต่อไปนี้

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุ มีจำนวน 430 คน เป็นเพศชายมากที่สุด จำนวน 234 คน (ร้อยละ 54.40) รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 196 คน (ร้อยละ 45.60) ส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง 65-69 ปี จำนวน 153 คน (ร้อยละ 35.60) รองลงมาคืออายุระหว่าง 60-64 ปี จำนวน 132 คน (ร้อยละ 30.70) และอันดับสามมีอายุระหว่าง 70-74 ปี จำนวน 95 คน (ร้อยละ 22.10)

ตารางที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลเพศและอายุของผู้สูงอายุ

ช่วงอายุ	เพศ				รวม	
	ชาย		หญิง		จำนวน (คน)	ร้อยละ
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ		
60-64 ปี	77	17.90	76	17.70	153	35.60
65-69 ปี	69	16.00	63	14.70	132	30.70
70-74 ปี	62	14.40	33	7.70	95	22.10
75 ปีขึ้นไป	26	6.00	24	5.60	50	11.60
รวม	234	54.40	196	45.60	430	100.00

เมื่อศึกษาตามประเภทของผู้ใช้ห้องสมุด พบว่า ผู้สูงอายุจำนวนมากที่สุดใช้บริการห้องสมุด ประชาชนจังหวัด 379 คน (ร้อยละ 88.10) รองลงมาเป็นผู้สูงอายุที่ใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จำนวน 51 คน (ร้อยละ 11.90)

ผลการศึกษาระดับการศึกษา ผู้สูงอายุที่ ใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดพบว่า จำนวน สูงสุดการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 38.40) รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ร้อยละ 22.30) และอันดับสามระดับปริญญาโท (ร้อยละ

11.90) และผู้สูงอายุที่ใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จำนวนสูงสุดมีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 4.20) รองลงมาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 3) และอันดับสามระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ร้อยละ 2.10)

เมื่อพิจารณาผลการศึกษากการประกอบอาชีพของผู้สูงอายุพบว่า ผู้สูงอายุที่ใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดมีอาชีพข้าราชการบำนาญมากที่สุด (ร้อยละ 40.70) รองลงมา มีอาชีพลูกจ้างหรือรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 19.50) และอันดับสามมีอาชีพค้าขาย (ร้อยละ 18.40) และผู้สูงอายุที่ใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จำนวนสูงสุดมีอาชีพข้าราชการบำนาญ (ร้อยละ 3.50) รองลงมา มีอาชีพลูกจ้างหรือรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 3) และอันดับสามมีอาชีพค้าขาย (ร้อยละ 2.80)

2. สภาพการใช้บริการห้องสมุดประชาชน ได้แก่ ความถี่ ช่วงเวลาที่ใช้ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ และประเภทของบริการห้องสมุดที่ใช้ พบว่า

การศึกษาความถี่ในการใช้ห้องสมุดพบว่า ทั้งกลุ่มผู้สูงอายุที่ใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดและห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” มีความถี่ในการใช้ห้องสมุดไม่แตกต่างกันจึงขอเสนอในภาพรวมดังนี้ ผู้สูงอายุมีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดสัปดาห์ละ 1 - 2 ครั้งมากที่สุด (ร้อยละ 62.80) รองลงมาสัปดาห์ละ 3 - 4 ครั้ง (ร้อยละ 23) และอันดับสามสัปดาห์ละ 5 - 6 ครั้ง (ร้อยละ 10.70) และยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเข้าใช้ห้องสมุดในวันราชการ (วันจันทร์-ศุกร์) มากกว่าวันเสาร์อาทิตย์ (ร้อยละ 56.58 และร้อยละ 43.42 ตามลำดับ)

ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดมีผู้สูงอายุจำนวนสูงสุดตอบว่า เข้าใช้บริการในช่วงเวลา 10.01 น. - 12.00 น. (ร้อยละ 30.65) รองลงมาใช้บริการในช่วงเวลา 12.01-14.00 น. (ร้อยละ 20.85) และอันดับสามตอบว่าใช้บริการในช่วงเวลา 08.00-10.00 น. (ร้อยละ 20.16) และพบว่า ผู้สูงอายุเข้าใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จำนวนสูงสุดตอบว่า เข้าใช้บริการในช่วงเวลา 10.01-12.00 น. (ร้อยละ 3.13) รองลงมาใช้บริการในช่วงเวลา 08.00-10.00 น. (ร้อยละ 3.13) และอันดับสามใช้บริการในช่วงเวลา 14.01-16.00 น. (ร้อยละ 2.18)

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการห้องสมุดพบว่า ผู้สูงอายุจำนวนสูงสุดที่เข้าใช้ห้องสมุดประชาชนตอบว่าเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อความเพลิดเพลิน (ร้อยละ 28.34) รองลงมาเพื่อหาความรู้ (ร้อยละ 27.93) และอันดับสามเพื่อติดตามข่าวสารทันสมัย (ร้อยละ 22.67) แต่พบว่าผู้สูงอายุที่ใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จำนวนสูงสุดตอบว่าเพื่อหาความรู้ (ร้อยละ 3.85) รองลงมาเพื่อติดตามข่าวสารทันสมัย (ร้อยละ 3.44) และอันดับสามเพื่อความเพลิดเพลิน (ร้อยละ 2.94)

การใช้บริการพื้นฐานของห้องสมุดผู้สูงอายุที่เข้าใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดใช้บริการบริการยืม-คืน เป็นอันดับแรก (ร้อยละ 24.32) รองลงมา ใช้บริการการอ่าน (ร้อยละ 22.67) และอันดับสาม ใช้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 18.22) แต่พบว่า ผู้สูงอายุที่เข้าใช้ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ใช้บริการการอ่าน อันดับแรก (ร้อยละ 3.40) รองลงมา ใช้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 3.05) และอันดับสามใช้บริการยืม-คืน (ร้อยละ 2.27)

จากผลการศึกษาการใช้บริการพื้นฐานของห้องสมุดประชาชนจังหวัดพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่เข้าใช้บริการยืม-คืน รองลงมาใช้บริการการอ่าน และอันดับสามใช้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุเป็นผู้ที่มีเวลาว่าง และยังคงเป็นผู้ที่สนใจในการแสวงหาความรู้จากสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ทั้งวัสดุตีพิมพ์และไม่ตีพิมพ์ เพื่อใช้ในการเพิ่มพูนความรู้ และเพื่อผ่อนคลายจากความเครียด อีกทั้งในส่วนการใช้บริการพื้นฐานของห้องสมุดในห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” พบว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการบางด้านที่แตกต่างจากห้องสมุดประชาชนจังหวัดคือ การใช้บริการการอ่านมากที่สุด รองลงมาใช้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ และอันดับสามใช้บริการ ยืม-คืน อาจเป็นเพราะห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ส่วนใหญ่จะตั้งอยู่ในพื้นที่เขตอำเภอ จึงทำให้มีจำนวนผู้สูงอายุและมีการยืม-คืน น้อยกว่าห้องสมุดประชาชนที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง

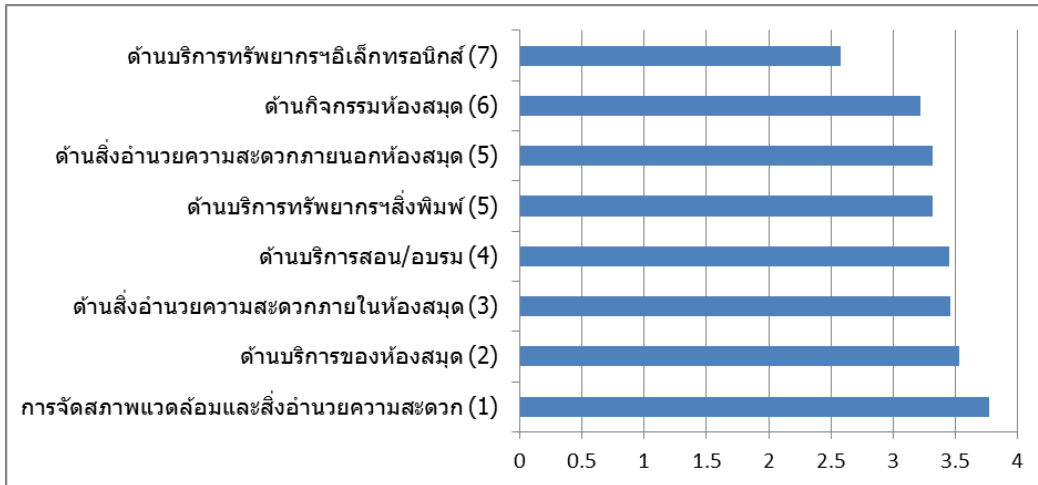
นอกจากนี้ผลการศึกษาการใช้บริการสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดและห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” มีการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดสอดคล้องกันทั้ง 3 อันดับคือ อันดับแรกพบว่าใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ร้อยละ 35.31 และร้อยละ 5.35 ตามลำดับ) รองลงมาใช้บริการอินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 26.05 และร้อยละ 3.62 ตามลำดับ) และอันดับสามใช้บริการสอนการใช้ห้องสมุด (ร้อยละ 15.78 และร้อยละ 2.46 ตามลำดับ)

ผลการศึกษาการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดประชาชนจังหวัดและห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ที่พบว่า ผู้สูงอายุมีการใช้บริการสารสนเทศที่สอดคล้องกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

บริการสารสนเทศของห้องสมุดมีอยู่หลากหลายรูปแบบ และผู้สูงอายุส่วนใหญ่มักจะประสบปัญหาในการมองเห็นและการได้ยิน รวมถึงปัญหาการขาดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ทำให้ผู้สูงอายุไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง จึงต้องการให้ห้องสมุดมีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการอินเทอร์เน็ต บริการสอนการใช้ห้องสมุด เพื่อช่วยอำนวยความสะดวก สามารถเข้าถึงบริการหรือค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ง่ายขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Gasornbuakhao (1999), Natseri (1984), Na Lampang (2011), Sangsawang (2009) ที่พบว่า มีการจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุให้พร้อมใช้งานเสมอ และมีวิธีการที่หลากหลายเพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการได้ง่ายขึ้น และยังคงสอดคล้องกับแนวคิดในการบริการด้านสารสนเทศและงานห้องสมุดเพื่อผู้สูงอายุของ American Library Association (1999), Canadian Library Association (2002) ที่เสนอแนวทางไว้ว่า การอำนวยความสะดวกให้ผู้สูงอายุเข้าถึงข้อมูลโดยจัดหาอุปกรณ์และรูปแบบแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย และจัดให้มีจุดบริการคอมพิวเตอร์อย่างน้อย 1 จุด

3. ผลการศึกษาความต้องการบริการและปัญหาในการเข้าใช้บริการห้องสมุดประชาชน

3.1 ความต้องการบริการห้องสมุดประชาชนของผู้สูงอายุ ได้แก่ ด้านการจัดสภาพแวดล้อมและ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (สิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์) ด้านบริการสารสนเทศ และด้านกิจกรรมห้องสมุด นำเสนอผลการศึกษาในภาพรวมดังนี้



แผนภูมิที่ 1 ผลการศึกษาความต้องการบริการห้องสมุดประชาชนของผู้สูงอายุในภาคเหนือ

จากแผนภูมิที่ 1 ผลการศึกษาภาพรวมความต้องการบริการห้องสมุดประชาชนของผู้สูงอายุพบว่าความต้องการอันดับแรกคือ ด้านการจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับมาก ($\bar{X}=3.79$) รองลงมาคือ ด้านบริการของห้องสมุด ระดับ ($\bar{X}=3.53$) อันดับสามคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องสมุด ระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.46$) และพบความต้องการอันดับสุดท้ายคือ ด้านทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ ระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.58$) นำเสนอผลการศึกษาตามลำดับความต้องการของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ด้านการจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ
ผลการศึกษาในรายด้านพบความต้องการอันดับแรกคือ มีเครื่องปรับอากาศระดับมาก ($\bar{X}=4.05$) รองลงมาคือ มีความสะอาดและเป็นระเบียบระดับมาก ($\bar{X}=3.91$) และอันดับสาม คือ มีอากาศถ่ายเทสะดวก ($\bar{X}=3.82$)

ผลการศึกษาความต้องการด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกข้างต้นสอดคล้องผลการศึกษาปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดประชาชนที่พบปัญหาอันดับแรกคือ ห้องสมุดมีอากาศร้อน

และอากาศไม่ถ่ายเท รองลงมาคือ ห้องสมุดไม่มีการจัดพื้นที่นั่งอ่านสำหรับผู้สูงอายุ และอันดับสามห้องสมุดไม่มีที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุจึงส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความเห็นดังกล่าว

ด้านบริการของห้องสมุด ผลการศึกษาในรายด้านพบความต้องการอันดับแรกคือ บริการจัดส่งทรัพยากรถึงมือ ระดับมาก ($\bar{X}=3.69$) รองลงมาคือ บริการจุดช่วยเหลือการสืบค้น ($\bar{X}=3.82$) และอันดับสามคือ บริการจัดส่งรายชื้อหนังสือใหม่ ($\bar{X}=3.49$)

จากผลการศึกษาความต้องการด้านบริการของห้องสมุดพบว่า ผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดต้องการให้มีบริการจัดส่งทรัพยากรถึงมือมากที่สุด รองลงมาคือ บริการจุดช่วยเหลือการสืบค้น และอันดับสามคือ บริการจัดส่งรายชื้อหนังสือใหม่ อาจเป็นเพราะว่าผู้สูงอายุมีลักษณะและช่วงอายุที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่มีอายุระหว่าง 70-80 ปี ที่บางคนมีการเปลี่ยนแปลงของสภาพร่างกาย ทั้งการสูญเสียความคล่องแคล่วและการทรงตัว อีกทั้งอาจมีที่พักอาศัยห่างไกลจากห้องสมุด จึงไม่สะดวกมาใช้บริการที่ห้องสมุดได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Siriphanich (1995)

ที่กล่าวว่า ลักษณะของผู้สูงอายุที่มีอายุอยู่ระหว่าง 71-80 ปี เป็นช่วงที่มีสภาวะทางกายภาพและ สรีรวิทยาเริ่มเปลี่ยนแปลงบ้างแล้ว ทำให้การช่วย ตนเองบกพร่องและต้องการความช่วยเหลือในบาง สิ่งบางอย่าง ซึ่งเป็นช่วงที่ยังมีสภาพร่างกายโดยรวม ที่ยังแข็งแรงดี แต่ไม่กระฉับกระเฉงหรือเริ่มอ่อนแอ ลง อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดในการบริการ ด้านสารสนเทศและงานห้องสมุดเพื่อผู้สูงอายุของ Canadian Library Association (2002), American Library Association (1999) ในด้านการดูแล ผู้สูงอายุในชุมชนที่ไม่สามารถเข้าใช้ห้องสมุดได้ และส่งเสริมการบริการที่ส่งตรงถึงบ้าน

ด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในห้องสมุด ผลการศึกษาพบความต้องการ อันดับแรกคือ ต้องการให้ห้องสมุดมีโซฟานั่งเบาะ นุ่ม มีหนังสือสำหรับผู้สูงอายุ ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$) รองลงมาคือ ห้องสมุดมีการจัดพื้นที่นั่งอ่านสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ ในระดับมาก ($\bar{X}=3.71$) และ อันดับสามคือ บริการมมน้ำดื่ม ในระดับมาก ($\bar{X}=3.69$)

จากผลการศึกษาความต้องการด้าน บริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องสมุด พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุด ต้องการให้มีโซฟานั่งเบาะนุ่ม มีหนังสือสำหรับผู้สูงอายุ รองลงมาคือ ห้องสมุดมีการจัดพื้นที่นั่ง อ่านสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ และอันดับสามมี บริการมมน้ำดื่ม อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุทุกคนมี ความเสื่อมทางด้านกายภาพและสรีรวิทยามากกว่า ช่วงวัยอื่น ซึ่งการนั่งเก้าอี้ทั่วไปเป็นเวลานานอาจทำ ให้เกิดอาการเจ็บปวดหลัง และการเคลื่อนไหว ร่างกายที่ช้าลงทำให้ลำบากในการใช้บริการน้ำดื่ม ที่อยู่ภายนอกห้องสมุด อาจทำให้ประสบอุบัติเหตุ ระหว่างใช้บริการได้ ห้องสมุดจึงต้องมีการจัด

สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องสมุดให้เหมาะสม กับผู้สูงอายุ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการจัดสิ่ง อำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุของ Ministry of Social Development and Human Security (2003) กล่าวถึง เรื่องการกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขการคุ้มครอง การส่งเสริม และการสนับสนุนการอำนวยความสะดวกและปลอดภัยโดยตรงแก่ผู้สูงอายุในการ บริการสาธารณะอื่น อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิด ในการบริการด้านสารสนเทศและงานห้องสมุด เพื่อผู้สูงอายุของ Canadian Library Association (2002) ที่กล่าวว่า การจัดให้มีความปลอดภัยในสิ่ง อำนวยความสะดวกของห้องสมุด ให้มีความ สะดวกสบายและน่าสนใจ

ด้านบริการการสอนและอบรม พบความต้องการอันดับแรกคือ การจัดอบรมให้ ความรู้เรื่องอาหารและสุขภาพ ในระดับมาก ($\bar{X}=3.79$) รองลงมาคือ การจัดอบรมให้ความรู้เรื่อง สมุนไพรไทย ในระดับมาก ($\bar{X}=3.55$) และอันดับ สามพบว่าเท่ากัน 2 ด้าน ระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.44$) คือ บริการคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้น และการจัด อบรมการใช้สมาร์ตโฟนสำหรับผู้สูงอายุ

จากผลการศึกษาความต้องการด้าน การสอนและอบรม ผู้สูงอายุมีความต้องการบริการ จัดอบรมให้ความรู้เรื่องอาหารและสุขภาพมากที่สุด รองลงมาคือ การจัดอบรมให้ความรู้เรื่อง สมุนไพรไทย อาจเป็นเพราะว่าผู้สูงอายุต้องการ ความรู้ที่เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของตนเอง ทั้งเรื่องเกี่ยวกับอาหาร สมุนไพรไทย การออก กำลังกายและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ อีกทั้ง สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ ต่อชีวิตประจำวัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา ของ Yoopang, Maitaouthong, & Saenwa (2014)

ที่พบว่า ผู้สูงอายุต้องการให้จัดกิจกรรมที่เป็นการส่งเสริมความรู้ในรูปแบบการเสวนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น โดยจัดเป็นรูปแบบของเวทีการเสวนา โดยการเชิญวิทยากรมาบรรยายเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับผู้สูงอายุเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ การใช้ชีวิตประจำวันและเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุที่จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต อีกทั้ง ผู้สูงอายุต้องการให้การสอนหรืออบรมบริการคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นและการใช้สมาร์ตโฟน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุเล็งเห็นว่าการใช้คอมพิวเตอร์และสมาร์ตโฟน เป็นเรื่องที่เป็นจำเป็นในสังคมปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการห้องสมุดสำหรับผู้สูงอายุของ Canadian Library Association (2002) ซึ่งได้เสนอแนวทางให้พิจารณาพัฒนาหลักสูตรคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ โดยเฉพาะ เพื่อช่วยให้เกิดการพัฒนาทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และคำนึงถึงผู้เข้าร่วมบางคนอาจมีปัญหาในเรื่องของสายตาและการฟัง หากเป็นไปได้ควรจัดให้มีการสอนเป็นรายบุคคล

ความต้องการด้านการทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภทพบว่า อันดับแรกต้องการสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือ ระดับมาก ($\bar{X}=3.25$) เนื้อหาหนังสือที่ต้องการอันดับแรกคือ ด้านอาหารหรือสุขภาพ รองลงมาคือ ด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น และอันดับสามคือ ด้านศาสนา รองลงมา คือสิ่งพิมพ์ที่ประเภทนวนิยาย ต้องการระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.18$) นวนิยายประเภทที่ต้องการอันดับแรกคือ นวนิยายอิงประวัติศาสตร์ รองลงมาคือ นวนิยายสืบสวนสอบสวน และอันดับสามคือ นวนิยายผจญภัย และอันดับสามต้องการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ต้องการระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.94$) ประเภทสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่ต้องการอันดับแรกคือ หนังสือพิมพ์ รองลงมาคือ

วารสารบันเทิงหรือนิตยสาร และอันดับสามคือวารสารวิชาการ ด้านทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์พบว่า ความต้องการอันดับแรกคือ หนังสือเสียงในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.66$) รองลงมาคือ ภาพยนตร์ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.63$) และอันดับสามคือหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.58$)

จากผลการศึกษาความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภทพบว่า ผู้สูงอายุต้องการสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือที่มีเนื้อหาด้านอาหารหรือสุขภาพมากที่สุด รองลงมาด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น และอันดับสามด้านศาสนา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันมีผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่เพียงลำพังมากขึ้น จึงต้องศึกษาข้อมูลดังกล่าวเพื่อดูแลสุขภาพกายและใจตนเอง และนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Vatanapanichkit (2005) ที่พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการข้อมูลด้านสุขภาพเพื่อใช้ในการดูแลตนเองและลดการพึ่งพิงผู้อื่น สำหรับความต้องการสิ่งพิมพ์ที่ประเภทนวนิยายที่มีเนื้อหาอิงประวัติศาสตร์ สืบสวนสอบสวน และผจญภัย และยังต้องการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องประเภทหนังสือพิมพ์วารสารบันเทิงหรือนิตยสาร และวารสารวิชาการ ผู้สูงอายุต้องการเช่นนี้อาจเป็นเพราะต้องการแสวงหาความรู้ ข่าวสารที่ทันสมัย เกิดความเพลิดเพลินและผ่อนคลาย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Piper, Palmer, & Xie (2009) ที่พบว่า การให้บริการแก่ผู้สูงอายุจากห้องสมุดประชาชน 3 แห่งในแมริแลนด์ (Maryland Public Library) ประเทศสหรัฐอเมริกา ผู้สูงอายุที่ใช้บริการห้องสมุดมีความสนใจและความต้องการบริการหนังสือที่มีตัวอักษรขนาดใหญ่ นวนิยาย วารสารและหนังสือพิมพ์ ส่วนในด้านทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์

นั้น ผู้สูงอายุต้องการมากที่สุดคือ หนังสือเสียง ภาพยนตร์ และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) ตามลำดับ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุเป็นผู้ที่ต้องประสบปัญหาด้านการมองเห็นและการได้ยิน จึงต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการหนังสือเสียง หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) เพื่อให้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการสะดวกและง่ายขึ้น ตลอดจนต้องการให้จัดบริการการฉายภาพยนตร์ เพื่อความเพลิดเพลินอีกด้วย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอก

ห้องสมุด พบความต้องการอันดับแรกคือ มีทางเดินเข้าห้องสมุดที่สะดวกและปลอดภัยสำหรับผู้สูงอายุ ในระดับมาก ($\bar{X}=3.57$) รองลงมาคือ มีทางลาดขึ้น-ลงห้องสมุดแทนหรือคู่กับบันได ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.25$) และอันดับสามคือ มีที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.14$)

จากผลการศึกษาความต้องการด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกห้องสมุดพบว่า ผู้สูงอายุต้องการให้มีทางเดินเข้าห้องสมุดที่สะดวกและปลอดภัยสำหรับผู้สูงอายุมากที่สุด รองลงมาคือ ทางลาดขึ้น-ลงห้องสมุดแทนหรือคู่กับบันได และอันดับสามคือ มีที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะสภาพร่างกายที่เสื่อมถอยและเคลื่อนไหวช้า และอาจทำให้ประสบอุบัติเหตุหากห้องสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในสภาพไม่พร้อมในการใช้งาน ห้องสมุดจึงต้องมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งภายนอกห้องสมุดให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุ จะช่วยลดปัญหาดังกล่าวได้ อีกทั้งยังทำให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการอย่างสะดวกมากขึ้น

ด้านการจัดกิจกรรมของห้องสมุด

พบความต้องการอันดับแรกคือ การจัดทำโครงการความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ในชุมชน เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.49$) รองลงมาคือ การเสวนาประวัติศาสตร์ท้องถิ่น ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.34$) และอันดับสามคือ กิจกรรมอาสาสมัครในห้องสมุดของผู้สูงอายุ ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.26$)

จากผลการศึกษาความต้องการด้านการจัดกิจกรรมของห้องสมุดพบว่า ผู้สูงอายุต้องการให้ห้องสมุดจัดทำโครงการความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ในชุมชนมากที่สุด อาจเป็นเพราะต้องการให้จัดบริการและกิจกรรมในพื้นที่ใกล้เคียงที่พักอาศัย ทำให้สะดวกต่อการเข้าร่วมกิจกรรม ซึ่งการจัดกิจกรรมของห้องสมุดจะขับเคลื่อนไปได้ด้วยดีนั้น ต้องอาศัยความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายในแต่ละพื้นที่ โดยจะทำหน้าที่ในการร่วมประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุดไปยังชุมชนต่างๆ อีกทั้งยังติดต่อประสานงานกลุ่มผู้สูงอายุหรือโรงเรียนผู้สูงอายุเพื่อเข้าร่วมในแต่ละกิจกรรม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Piper, Palmer, & Xie (2009) ที่พบว่า ให้มีการจัดบริการของห้องสมุดสำหรับผู้สูงอายุ โดยจัดทำโครงการความร่วมมือสำหรับผู้สูงอายุในชุมชนและส่งเสริมสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต และในส่วนของกิจกรรมเสวนาประวัติศาสตร์ท้องถิ่นนั้น ผู้สูงอายุต้องการกิจกรรมดังกล่าวอาจเป็นเพราะเพื่อใช้แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ในแต่ละท้องถิ่นที่มีลักษณะแตกต่างกันไปตามสภาพพื้นที่ ทั้งในรูปแบบของวิถีชีวิตขนบธรรมเนียมประเพณี ภูมิปัญญา ศิลปะการแสดง ฯลฯ โดยเฉพาะภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งได้รับการถ่ายทอดจากบรรพบุรุษ ซึ่งสอดคล้อง

กับแนวคิดในการบริการด้านสารสนเทศและงานห้องสมุดเพื่อผู้สูงอายุของ American Library Association (1999) ได้เสนอแนวทางว่า การให้ความสำคัญกับประสบการณ์และความเชี่ยวชาญของผู้สูงอายุ ซึ่งผู้สูงอายุเป็นผู้ที่มีเครือข่ายภายในชุมชนมาเป็นเวลานานและมีคุณค่า อาจส่งเสริมและพัฒนาผลงานของห้องสมุดให้ดียิ่งขึ้น สำหรับกิจกรรมอาสาสมัครในห้องสมุดของผู้สูงอายุนั้น ผู้สูงอายุต้องการเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้สูงอายุคนคิดว่าตนเองสามารถเคลื่อนไหวและดำเนินชีวิตไปเป็นปกติ ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและผู้อื่นได้ และทำให้ผู้สูงอายุเห็นคุณค่าของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ

Yoopang, Maitaouthong, & Saenwa (2014) ที่พบว่า การเป็นอาสาสมัครหรือจิตอาสาเข้ามาช่วยจัดบริการและกิจกรรมนั้น ทำให้ผู้สูงอายุเห็นว่าตนเองยังมีสุขภาพที่แข็งแรง ยังสามารถทำประโยชน์ให้แก่ผู้อื่นได้ ต้องการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์และเป็นการสร้างคุณค่าให้กับตนเอง อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดในการบริการด้านสารสนเทศและงานห้องสมุดเพื่อผู้สูงอายุของ Canadian Library Association (2002) ได้เสนอแนวทางว่า ให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมเป็นอาสาสมัครห้องสมุด สมาชิกองค์กรห้องสมุดหรือเป็นสมาชิกคณะกรรมการห้องสมุด

ตารางที่ 2 การทดสอบสมมติฐานที่ 1 ผู้สูงอายุที่ใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดและห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” มีความต้องการใช้บริการห้องสมุดต่างกัน โดยใช้ค่า T-test for Independence Samples

ประเภทบริการสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ยรวม	ห้องสมุดประชาชนจังหวัด n=379		ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” n=51		t	Sig.	แปลผล
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
1. ด้านการจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.79	3.77	0.715	3.81	0.741	-0.402	.658	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกห้องสมุด	3.32	3.27	0.872	3.69	0.969	-3.145	.440	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ด้านด้านทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์	2.58	2.52	0.860	3.03	0.957	-3.992	.503	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องสมุด	3.46	3.48	0.745	3.31	0.946	1.214	.023*	ยอมรับสมมติฐาน
5. บริการของห้องสมุด	3.53	3.52	0.675	3.63	0.849	-0.935	.006*	ยอมรับสมมติฐาน
6. บริการสอน/อบรมของห้องสมุด	3.45	3.43	0.681	3.61	0.90	-1.364	.008*	ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 2 การทดสอบสมมติฐานที่ 1 ผู้สูงอายุที่ใช้ห้องสมุดประชาชนจังหวัดและห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” มีความต้องการใช้บริการห้องสมุดต่างกัน โดยใช้ค่า T-test for Independence Samples (ต่อ)

ประเภทบริการสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ยรวม	ห้องสมุดประชาชนจังหวัด n=379		ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” n=51		t	Sig.	แปลผล
		\bar{X}	s.D.	\bar{X}	s.D.			
7. ด้านวัสดุตีพิมพ์ (หนังสือ นวนิยายและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง)	3.32	3.28	0.485	3.64	0.648	-3.876	.008*	ยอมรับสมมติฐาน
8. การจัดกิจกรรมในห้องสมุด	3.22	3.18	0.704	3.51	1.024	-2.257	.000**	ยอมรับสมมติฐาน

*ค่านัยสำคัญทางสถิติ .05 **ค่านัยสำคัญทางสถิติ 0.001

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานความต้องการบริการของห้องสมุด 8 ด้าน พบว่า ยอมรับสมมติฐานความต้องการใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดและห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ได้ค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใน 4 ด้าน

คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องสมุด ด้านบริการของห้องสมุด บริการสอน/อบรมของห้องสมุด และด้านวัสดุตีพิมพ์ (หนังสือ นวนิยายและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง) และพบว่า ด้านการจัดกิจกรรมในห้องสมุด ได้ค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 3 การทดสอบสมมติฐานที่ 2 ผู้สูงอายุที่ใช้ห้องสมุดที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการใช้บริการห้องสมุดต่างกัน โดยใช้ค่า F test (OneWay ANOVA)

ประเภทบริการห้องสมุดประชาชน		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.455	3	.485	.942	.420
	ภายในกลุ่ม	219.313	426	.515		
	รวม	220.769	429			
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกห้องสมุด	ระหว่างกลุ่ม	.180	3	.060	.057	.947
	ภายในกลุ่ม	341.754	426	.802		
	รวม	341.934	429			
3. ด้านบริการทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์	ระหว่างกลุ่ม	6.524	3	2.175	2.799	.040*
	ภายในกลุ่ม	330.943	426	.777		
	รวม	337.467	429			

ตารางที่ 3 การทดสอบสมมติฐานที่ 2 ผู้สูงอายุที่ใช้ห้องสมุดที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการใช้บริการห้องสมุดต่างกัน โดยใช้ค่า F test (OneWay ANOVA) (ต่อ)

ประเภทบริการห้องสมุดประชาชน		SS	df	MS	F	Sig.
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องสมุด	ระหว่างกลุ่ม	.844	3	.281	.470	.703
	ภายในกลุ่ม	254.776	426	.598		
	รวม	255.620	429			
5. บริการของห้องสมุด	ระหว่างกลุ่ม	.009	3	.003	.006	.999
	ภายในกลุ่ม	208.642	426	.490		
	รวม	208.651	429			
6. บริการสอน/อบรมของห้องสมุด	ระหว่างกลุ่ม	1.036	3	.345	.681	.564
	ภายในกลุ่ม	216.979	426	.507		
	รวม	217.015	429			
7. ด้านวัสดุตีพิมพ์ (หนังสือ นวนิยาย และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง)	ระหว่างกลุ่ม	.311	3	.104	.383	.766
	ภายในกลุ่ม	115.480	426	.271		
	รวม	115.791	429			
8. การจัดกิจกรรมในห้องสมุด	ระหว่างกลุ่ม	1.557	3	.519	.908	.437
	ภายในกลุ่ม	243.399	426	.571		
	รวม	244.956	429			

*ค่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานผู้สูงอายุที่มีกลุ่มอายุต่างกันมีความต้องการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน พบว่าได้ค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใน 1 ด้าน คือ ด้านบริการทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์

เพื่อให้เห็นความแตกต่างผู้วิจัยได้นำเฉพาะในส่วนที่มีความต้องการแตกต่างกันคือ ด้านบริการทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์มาเปรียบเทียบวิธีการของ LDS test ดังผลการเปรียบเทียบรายคู่ตามตารางที่ 3

ตารางที่ 4 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ความต้องการบริการห้องสมุดประชาชนของผู้สูงอายุ จำแนกตามอายุและความต้องการด้านบริการทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์

ช่วงอายุ (ปี)	60-64	65-69	70-74	75 ปีขึ้นไป
60-64	-	.043*	.007*	.092
65-69	-	-	.350	.812
70-74	-	-	-	.634
75 ปีขึ้นไป	-	-	-	-

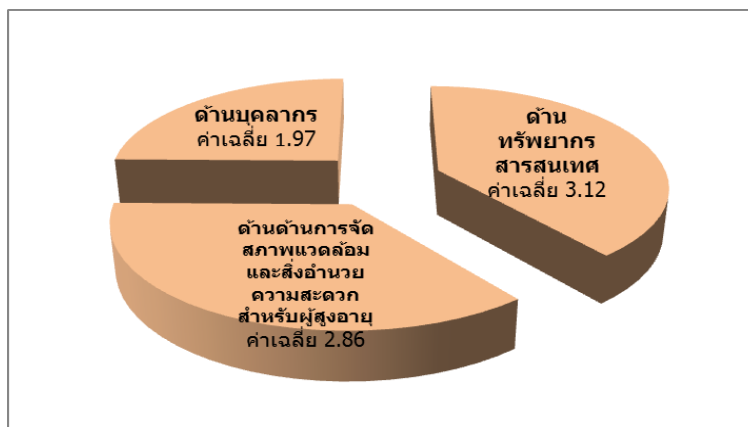
*ค่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ความต้องการบริการห้องสมุด

ประชาชน ของผู้สูงอายุ จำแนกตามอายุและความต้องการด้านบริการทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์

พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ช่วงอายุ 60-64 ปี และช่วงอายุ 65-69 ปี และช่วงอายุ 60-64 ปี และ ช่วงอายุ 70-74 ปี นอกนั้นไม่แตกต่าง

3.2 ปัญหาในการเข้าใช้บริการห้องสมุดประชาชน ได้แก่ ด้านการจัดสภาพแวดล้อมและ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ด้านทรัพยากร สารสนเทศ และด้านบุคลากร



แผนภูมิที่ 2 แสดงภาพรวมปัญหาการเข้าใช้บริการห้องสมุดประชาชน

ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมระดับ ปัญหาการเข้าใช้ห้องสมุดประชาชนอันดับแรกด้าน ทรัพยากรสารสนเทศ ระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.12$) เมื่อพิจารณารายด้านพบปัญหาอันดับแรกคือ ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันสมัย รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ไม่มีความหลากหลายครอบคลุมและอันดับสาม ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมีจำนวนไม่ เพียงพอต่อความต้องการ รองลงมาคือด้านการจัด สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ สูงอายุ ระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.86$) เมื่อพิจารณา รายด้านพบปัญหาอันดับแรกคือ ห้องสมุดมีอากาศ ร้อนและอากาศไม่ถ่ายเท รองลงมาคือ ห้องสมุดไม่ มีการจัดพื้นที่นั่งอ่านสำหรับผู้สูงอายุ และอันดับ สามห้องสมุดไม่มีที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ และ อันดับสุดท้ายด้านบุคลากร ระดับน้อย ($\bar{X}=1.97$) เมื่อพิจารณาปัญหาในรายด้าน ปัญหาอันดับแรก คือ บุคลากรไม่มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ

รองลงมาคือ บุคลากรไม่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือ ในการให้บริการ และอันดับสาม บุคลากรไม่เอาใจใส่ หรือกระตือรือร้นในการให้บริการ

จากผลการศึกษาปัญหาการเข้าใช้ ห้องสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้สูงอายุ ประสบปัญหาทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันสมัย มากที่สุด รองลงมา ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ไม่มีความหลากหลายครอบคลุม และทรัพยากร สารสนเทศห้องสมุดมีจำนวนไม่เพียงพอต่อ ความต้องการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะห้องสมุดได้รับ จัดสรรงบประมาณจากภาครัฐอย่างจำกัด อีกทั้ง ทรัพยากรสารสนเทศมีราคาค่อนข้างสูง ทำให้จัดซื้อ ทรัพยากรสารสนเทศจำนวนน้อยลง นอกจากนี้ ห้องสมุดยังมีการรับบริจาคหนังสือจากบุคคล และ หน่วยงานต่าง ๆ จึงทำให้ห้องสมุดไม่มีทรัพยากร สารสนเทศที่ทันสมัย ไม่ครอบคลุมทุกสาขาวิชา และไม่เพียงพอต่อความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง

ในด้านการจัดสภาพแวดล้อมและ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุ ประสบปัญหาห้องสมุดมีอากาศร้อนและอากาศ ไม่ถ่ายเท ห้องสมุดไม่มีการจัดพื้นที่นั่งอ่านสำหรับผู้ สูงอายุ และห้องสมุดไม่มีที่จอดรถสำหรับผู้ สูงอายุ อาจเป็นเพราะว่าอาคารห้องสมุดประชาชน ส่วนใหญ่สร้างมาเป็นเวลานานหลายสิบปี และ ยังคงโครงสร้างเดิมอยู่ ทำให้ห้องที่ให้บริการ บางห้องในห้องสมุดอากาศไม่ถ่ายเททำให้อากาศ ร้อนในส่วนการจัดพื้นที่นั่งอ่านของห้องสมุด เนื่องจากพื้นที่ภายในห้องสมุดมีจำกัด จึงจัดบริการ พื้นที่นั่งอ่านสำหรับทุกกลุ่มเป้าหมายให้สามารถ ใช้รวมกันได้ โดยไม่แยกเฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง จะเห็นได้ว่าห้องสมุดที่ใช้โครงสร้างเดิม ไม่เอื้อต่อ การจัดมุมหรือพื้นที่สำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ แต่ก็มีห้องสมุดบางแห่งพยายามดำเนินกาจัดมุม หรือพื้นที่นั่งอ่านสำหรับผู้สูงอายุแล้ว และในส่วน ห้องสมุดไม่มีที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุนั้น ทั้งนี้อาจ เป็นเพราะว่าบริเวณที่ตั้งและบริเวณพื้นที่ภายนอก ห้องสมุดประชาชนแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน บางแห่งตั้งอยู่ในบริเวณล้อมรอบไปด้วยหน่วยราชการ โรงเรียน และชุมชนที่มีพื้นที่จำกัด จึงไม่สามารถจัด พื้นที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะได้

ส่วนด้านบุคลากรนั้น ผู้สูงอายุที่เข้ารับ บริการห้องสมุดประสบปัญหาเกี่ยวกับบุคลากร ไม่มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการมากที่สุด รองลงมา บุคลากรไม่ให้ความสำคัญและช่วยเหลือในการ ให้บริการ และบุคลากรไม่เอาใจใส่หรือกระตือรือร้น ในการให้บริการ อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรที่ให้บริการ บางส่วนไม่ได้จบการศึกษาทางด้านบรรณารักษศาสตร์

และสารสนเทศศาสตร์โดยตรง จึงไม่ได้ให้ความสำคัญ กับการมีจิตบริการ และอาจมีภาระงานอื่น จำนวนมาก ทำให้การให้คำแนะนำการช่วยเหลือ ไม่เอาใจใส่อย่างเต็มที่ แต่บุคลากรห้องสมุดประชาชน ส่วนใหญ่จะมีจิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้ คำแนะนำและช่วยเหลือ รวมถึงเอาใจใส่หรือ กระตือรือร้นในการให้บริการเสมอ ด้วยเหตุนี้ ปัญหาบุคลากรไม่มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ไม่ให้ความสำคัญและช่วยเหลือในการให้บริการ และ ไม่เอาใจใส่หรือกระตือรือร้นในการให้บริการจึงอยู่ ในระดับน้อย

ข้อเสนอแนะหรือการนำไปใช้ประโยชน์

1. สืบเนื่องจากประเทศไทยกำลัง จะเข้าสู่ “สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์” (Complete aged society) คาดว่าบริการของห้องสมุดจะต้องมี บทบาทสำคัญในการสนับสนุนการให้บริการสำหรับผู้ สูงอายุมากขึ้น ทั้งทางด้านการจัดสภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในและภายนอก ห้องสมุด บริการของห้องสมุด ทรัพยากรสารสนเทศ การจัดกิจกรรมของห้องสมุด และทรัพยากร อิเล็กทรอนิกส์ ควรให้ความสำคัญในทุกด้าน เพื่อให้ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุในอนาคต

2. จากการศึกษาพบว่าห้องสมุดประชาชน จากกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 6 แห่ง ห้องสมุดส่วนใหญ่ ยังคงให้ความสำคัญกับการบริการห้องสมุดสำหรับผู้ สูงอายุน้อยมาก ทั้งทางด้านทรัพยากรสารสนเทศ ที่ไม่ทันสมัย ไม่มีความหลากหลายครอบคลุม และมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการ และด้านการ จัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เหมาะสำหรับผู้สูงอายุ ได้แก่ มีอากาศร้อนและ อากาศไม่ถ่ายเท ไม่มีการจัดพื้นที่นั่งอ่านและที่

จอตลอดสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ จึงเห็นควรอย่างยิ่งที่ห้องสมุดประชาชนควรให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุ เพื่อขจัดปัญหาและอุปสรรคในการเข้าไป

บริการ อีกทั้งยังช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุในการเข้าถึงบริการห้องสมุดมากขึ้น

References

- American Library Association. (1976). Commitment to information services. *Library Journal*, 101(1), 973-974.
- American Library Association. (1999). Guidelines for library and information services to older adults. (2008). *Reference & User Services Quarterly*, 48(2), 209-212.
<https://doi.org/10.5860/rusq.48n2.209>.
- Canadian Library Association. (2008). *Canadian guidelines on library and information services for older adults*. Retrieved January 12, 2017, from <https://doi.org/10.5860/rusq.48n2.209>.
- Department of Older Persons [DOP]. (2019). *Statistics of the elderly in Thailand 77 provinces as of 31 December 2019*. Retrieved December 31, 2019, from <http://www.dop.go.th/th/know/1/275>. (In Thai).
- Foundation of Thai Gerontology Research and Development institute [TGRI]. (2015). *Situation of the Thai elderly 2014*. Bangkok: Foundation. (In Thai).
- Gasornbuakhao, C. (1999). *Library services*. Kanchanaburi: Library and Information Science, Faculty of Humanities and Social Science, Kanchanaburi Rajabhat Institutes. (In Thai).
- Jaikaew, K. (2014). *Information need of elderly in government elderly house at Chiang Mai Province*. (Master's thesis in Information Studies). Graduate school, Chiang Mai University, Chiang Mai. (In Thai).
- Manmart, S. (2008). *Development of elderly information flow model of the organization at provincial level*. (Master's thesis in Information Management). Graduate School, Khon Kaen University, Khon Kaen, (In Thai).
- Ministry of Social Development and Human Security. (2003). *Elderly Person Act, B.E. 2003*. Retrieved July 11, 2018, from http://www.dop.go.th/download/laws/regulation_th_20152509163042_1.pdf. (In Thai).
- Na Lampang, D. (2011). *Information services in modern information institutes*. Chiang Mai: Rong Phim Mingmueang. (In Thai).
- National Statistical Office. (2014). *The 2014 survey of the older persons in Thailand*. Retrieved July 11, 2018, from http://www.dop.go.th/download/knowledge/knowledge_th_20162508144025_1.pdf. (In Thai).
- Natseri, M. (1984). *Library services*. Nakhon Ratchasima: Nakhon Ratchasima Teachers' College. (In Thai).
- Piper, D., Palmer, S., & Xie, B. (2009). Services to older adults: Preliminary findings from three Maryland public libraries. *Journal of Education for Library and Information Science*, 50(2), 107-118.
- Sangsawang, R. (2009). *Loei elderly library* (Research report). Loei: Loei Rajabhat University. (In Thai).
- Siriphanich, B. (1995). The elderly: Whose responsibility? *Sukhothai Thammathirat Open University Journal*, 8(3), 130. (In Thai).

Vatanapanichkit, P. (2005). *The need for lifelong learning of aged people in Bangkok Metropolitan*. (Master's thesis in Social Welfare Administration and Policy). Graduate School, Thammasat University, Bangkok. (In Thai).

Yoopaung, K., Maitaouthong, T., & Saenwa, S. (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. *Journal of Library and Information Science, SWU, 7(1)*, 26-36. (In Thai).