

แนวทางการออกแบบบริการห้องสมุดประชาชนสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดขอนแก่น *

กิตติยา สุทธิประภา **

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้บริการและนำเสนอแนวทางการออกแบบบริการห้องสมุดประชาชนสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดขอนแก่น เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) จากผู้ให้ข้อมูลหลัก เป็นผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดขอนแก่น จำนวนทั้งสิ้น 30 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการต่อการจัดบริการห้องสมุดประชาชนสำหรับผู้สูงอายุ 3 ด้าน คือ 1) บริการทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ ได้แก่ การสอนและให้คำแนะนำ การชี้แนะแหล่ง และบริการสิ่งอำนวยความสะดวก และ 3) ด้านเครือข่ายความร่วมมือ แล้วผลานผลการวิจัยที่ได้เข้ากับแนวคิดการออกแบบตามกระบวนการ Double Diamond Model โดยใช้ข้อมูลพื้นฐานที่ได้จากการศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้บริการ (User experience) เป็นเครื่องมือในการพัฒนาและนำเสนอร่างแนวทางการออกแบบบริการห้องสมุดประชาชนสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดขอนแก่น

คำสำคัญ: การออกแบบบริการ; บริการห้องสมุด; ประสบการณ์ผู้ใช้บริการ; ผู้สูงอายุ; ห้องสมุดประชาชน

* บทความวิจัยนี้ได้รับทุนวิจัย โครงการสนับสนุนทุนวิจัย ประจำปีงบประมาณเงินรายได้ พ.ศ. 2563 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

** อาจารย์ประจำ สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น อีเมล kittsu@kku.ac.th

วันที่รับบทความ 17 มีนาคม 2564 วันที่ตอบรับบทความ 30 เมษายน 2564

Guidelines for Service Design of Public Library Services for the Elderly in Khon Kaen Province *

Kittiya Suthiprapa **

Abstract

The qualitative study intended to determine the library use experiences of the elderly from 60 years old and used this lesson learned as a guideline for designing library service for the elderly in Khon Kaen province using semi-structured interview form to collect data from 30 elderly people. The results revealed that the respondents needed 3 public library services: 1) information resource service 2) library user service comprising library instruction and advice, information referral, and library facilities and 3) and library cooperative network. Integration of the users' experiences from this study and the design concept of Double Diamond Model led to the development and presentation of the drafted guidelines for designing public library services for the elderly in Khon Kaen province.

Keywords: Service design; Library services; User experiences; Elders; Public library

* This research article was Received Research scholarship 2020 project, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University

** Lecturer, Information Science Department, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University email kittsu@kku.ac.th

Received: 17 March 2021 Accepted: 30 April 2021

บทนำ

ในปัจจุบันอัตราการเพิ่มขึ้นของกลุ่มผู้สูงอายุเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นทั่วโลก ซึ่งเป็นผลมาจากอัตราเกิดที่ลดลง และผู้คนมีอายุยืนยาวขึ้น ในรอบครึ่งศตวรรษที่ผ่านมา ประชากรโลกมีอายุสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว รวมถึงประเทศไทยที่มีจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากข้อมูลการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติในปี 2560 พบว่าประเทศไทยเข้าสู่การเป็น “สังคมสูงวัย” (Aged society) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 และใกล้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ (Complete aged society) ผลการสำรวจชี้ให้เห็นว่าผู้สูงอายุหรือผู้มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง โดยในปี 2537 คิดเป็นร้อยละ 6.8 ของประชากรทั้งประเทศ และในปี 2560 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 16.7 (National Statistical Office of Thailand, 2018) และมีแนวโน้มจะเข้าสู่ “สังคมสูงวัยระดับสุดยอด” (Super aged society) เมื่อประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป มีสัดส่วนสูงถึง ร้อยละ 28 ของประชากรทั้งหมดในปี พ.ศ. 2574 และอีก 20 ปีข้างหน้า สัดส่วนประชากรสูงอายุจะสูงขึ้นถึงร้อยละ 30 ของประชากรทั้งหมด การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม ปัญหาท้าทายที่สำคัญยิ่งของการเป็นสังคมผู้สูงอายุคือ จะทำอย่างไรให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี การส่งเสริมให้ผู้สูงอายุยังคงอยู่ในกำลังแรงงานให้นานที่สุด เป็นหนึ่งในแนวนโยบายสำคัญที่จะทำให้ประเทศไทยรับมือกับการสูงวัยอย่างรวดเร็วได้ ผู้สูงอายุที่ยังทำงานจะช่วยตนเองให้มีรายได้และมีคุณค่า ซึ่งเท่ากับจะเป็นการผ่อนภาระพึ่งพาต่อครอบครัวและรัฐ ทั้งยังช่วยลดแทนแรงงานของคนวัยทำงานที่จะลดน้อยลงอีกด้วย ดังนั้น แนวทางแก้ไขปัญหาสังคมผู้สูงอายุรัฐควร

ถือเป็นนโยบายที่สำคัญและเร่งด่วน National Committee on Older Persons, Ministry of Social Development and Human Security (2009) ได้ให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุทำงานได้นานที่สุด โดยการส่งเสริมการเพิ่มทักษะ หรือเสริมทักษะใหม่ให้กับกำลังแรงงานไทย รวมถึงผู้สูงอายุภายใต้แนวคิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong learning approach) ห้องสมุดประชาชนในจังหวัดขอนแก่น มีการปรับเปลี่ยนบทบาทให้เป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยการเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการให้บริการที่เป็นศูนย์สื่อที่ประชาชนจะได้เรียนรู้มากที่สุด 3 ประการ คือ เป็นแหล่งการเรียนรู้ตามอัธยาศัย แหล่งการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงการศึกษาในระบบและการศึกษานอกระบบ และเป็นศูนย์ข้อมูลชุมชน นอกจากนี้มีจัดโครงการ/กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ในรูปแบบต่าง ๆ และพัฒนาความคิดเชิงสร้างสรรค์สำหรับผู้สูงอายุ เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่วัยผู้สูงอายุ ให้สามารถดำเนินชีวิตและมีส่วนร่วมกับชุมชนได้ อีกทั้งยังมีภูมิความรู้ที่เป็นประโยชน์ที่จะสามารถถ่ายทอดให้กับคนรุ่นหลังได้นำไปเป็นต้นแบบ (Role model) ต่อไป

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้สูงอายุมิมีความต้องการแสวงหาสารสนเทศและความรู้ การฝึกทักษะเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ เช่น สารสนเทศด้านสุขภาพ ด้านการประกันชีวิต เป็นต้น (Park & Lee, 2013; Zou & Zhou, 2014) ซึ่งเป็นข้อมูลสำหรับห้องสมุดประชาชนที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางจัดหาสารสนเทศไว้สำหรับบริการ นอกจากนี้ American Library Association (2008) ได้ให้แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริการและสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ โดยระบุว่า การจัดบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุนั้น จะต้องมีการสำรวจความต้องการ

ออกแบบบริการ และจัดลักษณะทางกายภาพให้เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน ตลอดจนการออกแบบสื่อไม่ว่าจะเป็นสิ่งพิมพ์ เสียงหรือคอมพิวเตอร์ต้องให้ความสำคัญสอดคล้องกับสภาพร่างกายของผู้สูงอายุที่มีการมองเห็นไม่ชัดเจน หรือการได้ยินที่เสื่อมไป เป็นต้น รวมทั้งการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการสำหรับผู้สูงอายุแก่บุคลากรห้องสมุดประชาชนด้วย

จากความสำคัญของผู้สูงอายุและการจัดบริการของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดขอนแก่น เพื่อพัฒนาลักษณะและกระบวนการให้บริการของห้องสมุด ให้รองรับความต้องการของผู้สูงอายุ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับประสบการณ์ผู้ใช้บริการและแนวคิดการออกแบบบริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดขอนแก่นสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งมีการกำหนดเป้าหมาย องค์ประกอบ รูปแบบบริการ และกระบวนการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อให้ห้องสมุดประเภทต่าง ๆ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำผลจากการวิจัยไปประยุกต์ใช้ได้ ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้มีเป้าหมายหลัก คือ รูปแบบบริการที่มีลักษณะของบริการกระบวนการให้บริการ และปัจจัยสนับสนุนการให้บริการที่ชัดเจน ที่สามารถตอบสนองประสบการณ์ผู้ใช้บริการ ในสังคมผู้สูงอายุ และสอดคล้องกับความต้องการ (Need) ความคาดหวัง (Expectation) สร้างความพึงพอใจ (Satisfactory) และสร้างความสุข (Happiness) ให้กับผู้สูงอายุและผู้ใช้บริการทั่วไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้บริการและนำเสนอแนวทางการออกแบบบริการ ห้องสมุดประชาชนสำหรับผู้สูงอายุ

ในจังหวัดขอนแก่น

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้บริการและแนวทางการออกแบบบริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดขอนแก่นสำหรับผู้สูงอายุ ว่าควรเป็นอย่างไร กรอบแนวคิดในการวิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ 1) บทบาทของบริการห้องสมุดประชาชน 3 ประการ คือ บทบาทด้านการจัดหาทรัพยากร บทบาทด้านการบริการ และบทบาทด้านเครือข่ายความร่วมมือ 2) แนวคิดประสบการณ์ผู้ใช้บริการ (Rohrer, 2014; Stern, 2014) โดยคำนึงถึงองค์ประกอบหลัก 3 ประการ คือ ทศนคติ (Attitude) พฤติกรรม (Behaviour) และเป้าหมายของผู้ใช้บริการ (User goals) และ 3) แนวคิดการออกแบบบริการโมเดลของ The Double Diamond Design Process 4 ขั้นตอนของ (The Design Council, 2015) คือ การค้นหาข้อมูล (Discover) การระบุโอกาสในการพัฒนา (Define) การพัฒนา (Develop) และการนำส่ง (Delivery) รวมถึงวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยได้สังเคราะห์จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการการออกแบบบริการห้องสมุดประชาชนสำหรับผู้สูงอายุ

การดำเนินการวิจัย

1. เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ชนิดกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เพื่อศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้บริการของผู้สูงอายุต่อบริการของห้องสมุดประชาชนในจังหวัดขอนแก่น แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและประสบการณ์ใช้บริการ

ห้องสมุดประชาชน และส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการ
จัดบริการของห้องสมุดประชาชนสำหรับผู้สูงอายุ

2. ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้สูงอายุที่มีอายุ
ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป (National Statistical Office of
Thailand, 2018) ที่ใช้บริการห้องสมุดประชาชนใน
จังหวัดขอนแก่น โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เข้าถึง
ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ จำนวนทั้งสิ้น
30 คน โดยเลือกพื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ ห้องสมุด
ประชาชนเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดขอนแก่น จำนวน
15 คน และพื้นที่ตัวแทนห้องสมุดอำเภอรอบนอก คือ
ห้องสมุดประชาชนเฉลิมราชกุมารีอำเภอน้ำพอง
จังหวัดขอนแก่น จำนวน 15 คน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์
ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยขอ
คำแนะนำจากบรรณารักษ์ประจำห้องสมุดประชาชน
เกี่ยวกับช่วงเวลาที่จะเก็บข้อมูล และนัดหมายผู้ให้
สัมภาษณ์ ดำเนินการสัมภาษณ์ในระหว่างเดือน
สิงหาคม-พฤศจิกายน 2563 ในการเก็บรวบรวมและ
วิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิจัยแบบตัดขวาง (Cross-
sectional design) เป็นการศึกษาที่มีการเก็บข้อมูล
เพียงครั้งเดียวในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งจากหลาย
กลุ่มตัวอย่างหรือหลายเหตุการณ์ แล้วนำมาวิเคราะห์
หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยได้ดำเนินการ
วิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อม ๆ กับการเก็บรวบรวมข้อมูล
ในช่วงระหว่างเดือนมิถุนายน – เดือนตุลาคม 2563
เพื่อความครบถ้วนของข้อมูล รวมทั้งวิเคราะห์และ
แปลความหมายข้อมูล หาความเชื่อมโยงของข้อมูล
เพื่อเสนอตัวแบบเชิงแนวความคิดการออกแบบบริการ
ห้องสมุดสำหรับผู้สูงอายุ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การนำเสนอแนวทางการออกแบบบริการ

ห้องสมุดประชาชนสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัด
ขอนแก่น โดยการนำเอาผลการศึกษาประสบการณ์
ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนของผู้สูงอายุมาร
วิเคราะห์เพื่อเสนอแนวทางการออกแบบบริการ
ห้องสมุดประชาชนที่เหมาะสม มีรายละเอียด ดังนี้

1. ประสบการณ์ผู้ใช้บริการต่อบริการของ ห้องสมุดประชาชนในจังหวัดขอนแก่น

การศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้บริการใน
การใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดขอนแก่น
ของผู้สูงอายุ โดยวิเคราะห์ตามพฤติกรรม ทศนคติ
เป้าหมายในการใช้บริการ และความต้องการต่อการ
จัดบริการห้องสมุดประชาชนสำหรับผู้สูงอายุ
สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1.1 ความถี่ในการเข้าใช้บริการ ห้องสมุดประชาชน

จากการศึกษาประสบการณ์ของ
ผู้สูงอายุ พบว่า ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด
ประชาชน ของผู้สูงอายุส่วนใหญ่เข้าใช้ 2-3 เดือนครั้ง
และมีบางส่วนเข้าใช้เดือนละ 1 ครั้ง ซึ่งชี้ให้เห็นว่า
ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดประชาชนน้อยมาก
 อีกทั้งผลการสำรวจเบื้องต้นจากบรรณารักษ์ห้องสมุด
ประชาชนในจังหวัดขอนแก่น พบว่า สภาพการ
จัดบริการสำหรับการให้บริการผู้สูงอายุของห้องสมุด
ประชาชนในจังหวัดขอนแก่น มีการดำเนินการ
จำนวนน้อยมาก ทำให้ไม่มีบริการที่เหมาะสมในการ
ให้บริการกับผู้สูงอายุ นอกจากนี้ปัญหาด้านสุขภาพ
และการเดินทางมีผลต่อการเข้าใช้บริการห้องสมุด
ประชาชนของผู้สูงอายุเป็นอย่างมาก ดังเช่นผล
การศึกษาของ Horrigan (2015) ชี้ให้เห็นว่าผู้สูงอายุ
ส่วนใหญ่ใน Washington เข้าใช้บริการห้องสมุด
ประชาชนเป็นจำนวนมาก (ร้อยละ 65) เนื่องจากอยู่
ใกล้ที่พักอาศัยและสามารถเดินทางไปได้ด้วยตนเอง

แต่จากการศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าการเดินทางไปห้องสมุดประชาชนของผู้สูงอายุบางคนไม่มีความสะดวก เนื่องจากห้องสมุดประชาชนตั้งอยู่ไกลจากที่อยู่อาศัย ไม่มีรถประจำทาง หรือหากต้องเดินทางด้วยรถส่วนตัวก็ต้องรอให้บุคคลในครอบครัวมีเวลาว่างเพื่อเดินทางไปรับ-ส่ง

1.2 เป้าหมายการเข้าใช้บริการห้องสมุดประชาชนของผู้สูงอายุส่วนใหญ่ เพื่อติดตามข่าวสาร แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และแสวงหาสารสนเทศที่เกี่ยวกับการใช้ชีวิตประจำวัน เช่น สารสนเทศด้านสุขภาพ การเงิน เป็นต้น สอดคล้องกับการศึกษาของ Yoopaung et al. (2014) ที่ได้ศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้สูงอายุต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับ การดำเนินชีวิตและสามารถประยุกต์ใช้ได้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น หนังสือทั่วไปด้านสุขภาพ ธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ งานประดิษฐ์ เป็นต้น ซึ่งชี้ให้เห็นว่าเป้าหมายหลักในการเข้าใช้บริการห้องสมุดประชาชนของผู้สูงอายุต้องการสารสนเทศที่จรรโลงใจ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน

1.3 ความต้องการต่อการจัดบริการห้องสมุดประชาชนสำหรับผู้สูงอายุ

1.3.1 ด้านบริการทรัพยากรสารสนเทศ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือทั่วไป หนังสือนวนิยาย หนังสือพิมพ์ หนังสือเสียง โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับด้านสุขภาพ ธรรมชาติ เป็นต้น นอกจากนี้ผู้สูงอายุยังมีความต้องการแสวงหาสารสนเทศและความรู้ รวมทั้งการฝึกทักษะต่าง ๆ เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่าง

มีคุณภาพ เช่น สารสนเทศด้านสุขภาพ ด้านการประกันชีวิต เป็นต้น (Park & Lee, 2013; Zou & Zhou, 2014) จากผลการวิจัยดังกล่าว ห้องสมุดประชาชนสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางเพื่อจัดทำทรัพยากรสารสนเทศไว้บริการ นอกจากนี้ American Library Association (2008) ได้ให้แนวปฏิบัติเกี่ยวกับบริการและสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ โดยระบุว่า การจัดบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุนั้น จะต้องมีการสำรวจความต้องการ ออกแบบบริการ จัดลักษณะทางกายภาพให้เอื้อต่อการใช้งาน ตลอดจนการออกแบบสื่อ ไม่ว่าจะเป็นสิ่งพิมพ์ เสียง หรือคอมพิวเตอร์ให้สอดคล้องกับสภาพร่างกายของผู้สูงอายุที่การมองเห็นไม่ชัดเจน หรือการได้ยินที่เสื่อมไป เป็นต้น รวมทั้งการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการสำหรับผู้สูงอายุแก่บุคลากรห้องสมุดประชาชนด้วย เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังคงต้องการอ่านหนังสือที่เป็นฉบับตีพิมพ์ เนื่องจากหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ อ่านยากและไม่ดีต่อสุขภาพและสายตาของผู้สูงอายุ ทำให้ต้องพักสายตาบ่อย ๆ โดยทรัพยากรสารสนเทศควรเป็นตัวอักษรที่มีขนาดใหญ่ หรือควรมีอุปกรณ์ช่วยขยายตัวอักษรให้ด้วย หรือเป็นหนังสือเสียงแทน โดยมีระบบเสียงที่ได้ยินชัดเจน

1.3.2 ด้านการบริการ

1) ด้านการสอนและให้คำแนะนำ การเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายของผู้สูงอายุส่งผลต่อการเรียนรู้ได้ช้าลง ไม่สามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลและเป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้เป็นอย่างยิ่ง ต่อการเข้าใช้บริการห้องสมุดประชาชน ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการให้มีบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยดูแล ช่วยเหลือเป็นประจำ และมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่

สะดวก คอยช่วยเหลือในการให้บริการตอบคำถาม และให้คำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องราวต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ เช่น งานอดิเรก การท่องเที่ยว ประวัติของ เครื่องยาคู สวัสดิการผู้สูงอายุ และข้อมูลด้านสุขภาพ เป็นต้น โดยมีรูปแบบในการสอนและให้คำแนะนำที่หลากหลาย เช่น จัดทำเป็นวิดีโอคลิปสั้น ๆ เผยแพร่ใน Youtube แผ่นพับ หรือการสอนแบบตัวต่อตัว เป็นต้น นอกจากนี้ควรจัดให้มีหลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับเรียนรู้เป็นกลุ่ม เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ การใช้โซเชียลมีเดีย การสืบค้นข้อมูลในอินเทอร์เน็ต เป็นต้น สอดคล้องกับการศึกษาของ Horton (2018) พบว่า ห้องสมุดประชาชนควรมีการจัดบริการอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับผู้สูงอายุที่หลากหลาย เช่น อบรมการใช้บริการห้องสมุด การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ และการใช้โซเชียลมีเดีย เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเพิ่มทักษะและส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้ได้ตลอดชีวิต เป็นผู้มีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ ความรู้และประสบการณ์ของผู้สูงอายุมีคุณค่า สามารถนำมาใช้สั่งสอนผู้อื่นได้ และทำให้ผู้สูงอายุมีการจัดการเวลาให้เกิดประโยชน์ (Plainfield Public Library District, 2018; Withnall, 2003)

2) ด้านการชี้แนะแหล่ง

จากการศึกษา พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการให้ห้องสมุดประชาชนมีการให้บริการตอบคำถามและชี้แนะแหล่งสารสนเทศเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศด้านต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ เช่น ด้านสุขภาพ ด้านการเงิน งานอดิเรก การท่องเที่ยว สวัสดิการผู้สูงอายุ และแหล่งประวัติศาสตร์ชุมชนหรือฐานข้อมูลภาพเก่า เป็นต้น และควรมีการชี้แนะแหล่งสารสนเทศที่นอกเหนือจากหนังสือ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Kleiman (2012) พบว่า ควรมีการชี้แนะแหล่ง

สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และการแนะนำวิธีการเข้าถึงเบื้องต้นให้แก่ผู้สูงอายุอีกด้วย เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีปัญหาทางสายตาทำให้มีปัญหาในการสืบค้น หรือบางคนไม่เข้าใจวิธีการค้นหา ทำให้การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ยาก จึงต้องมีเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือตลอดเวลา

3) บริการสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวก ผู้สูงอายุต้องการให้ห้องสมุดประชาชนจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก โดยต้องการให้ห้องสมุดประชาชนมีช่องทางในการติดต่อให้สามารถโทรศัพท์สอบถามผู้ให้บริการได้เมื่อมีคำถามหรือต้องการสอบถามเกี่ยวกับการค้นคว้าและการใช้บริการ นอกจากนี้ผู้สูงอายุมีความต้องการให้มีช่องทางในการเผยแพร่ข่าวสารที่ทันสมัยผ่านทางโซเชียลมีเดีย เช่น เฟซบุ๊ก Line เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Horton (2018) พบว่า ผู้สูงอายุร้อยละ 70 มีการใช้อินเทอร์เน็ตและโซเชียลมีเดียในการติดตามข่าวสารและความรู้ต่าง ๆ ผ่านทางโซเชียลมีเดีย เช่น เฟซบุ๊ก, LinkedIn เป็นต้น ทำให้มีความต้องการบริการห้องสมุดออนไลน์และให้ความสนใจแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น ดังนั้นห้องสมุดควรตระหนักและให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ในการจัดบริการที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ (Vitak, 2014) รวมถึงอุปกรณ์ที่ทันสมัย ควรมีอุปกรณ์ขยายตัวอักษร มีสถานที่จอดรถที่สะดวก มีทางลาดขึ้นอาคารที่ออกแบบสำหรับกลุ่มพิเศษให้สามารถเข้าถึงบริการของห้องสมุดประชาชนได้อย่างสะดวก มีแสงสว่างที่เพียงพอสำหรับการอ่านหนังสือ มีระดับแสงสว่างตามมาตรฐานที่สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ กำหนด และหากมีอาสาสมัครอ่านหนังสือให้กับผู้สูงอายุจะเป็นการดีเป็นอย่างมาก อีก

หนึ่งประเด็นสำคัญจากการศึกษาชี้ให้เห็นว่าผู้สูงอายุต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาในการให้บริการ ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศให้ยาวนานมากขึ้น เนื่องจากการเดินทางออกจากบ้านของผู้สูงอายุในแต่ละครั้งไม่ค่อยสะดวก หรือควรมีบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ หรือบริการจัดส่งและคืนถึงบ้าน สอดคล้องกับการศึกษาของ Yoopaung et al. (2014) ที่ได้ศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุต่อการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร พบว่าผู้สูงอายุต้องการให้มีการขยายเวลาในการยืมทรัพยากรสารสนเทศและเพิ่มสิทธิในการยืมทรัพยากรสารสนเทศให้มีจำนวนเพิ่มขึ้น

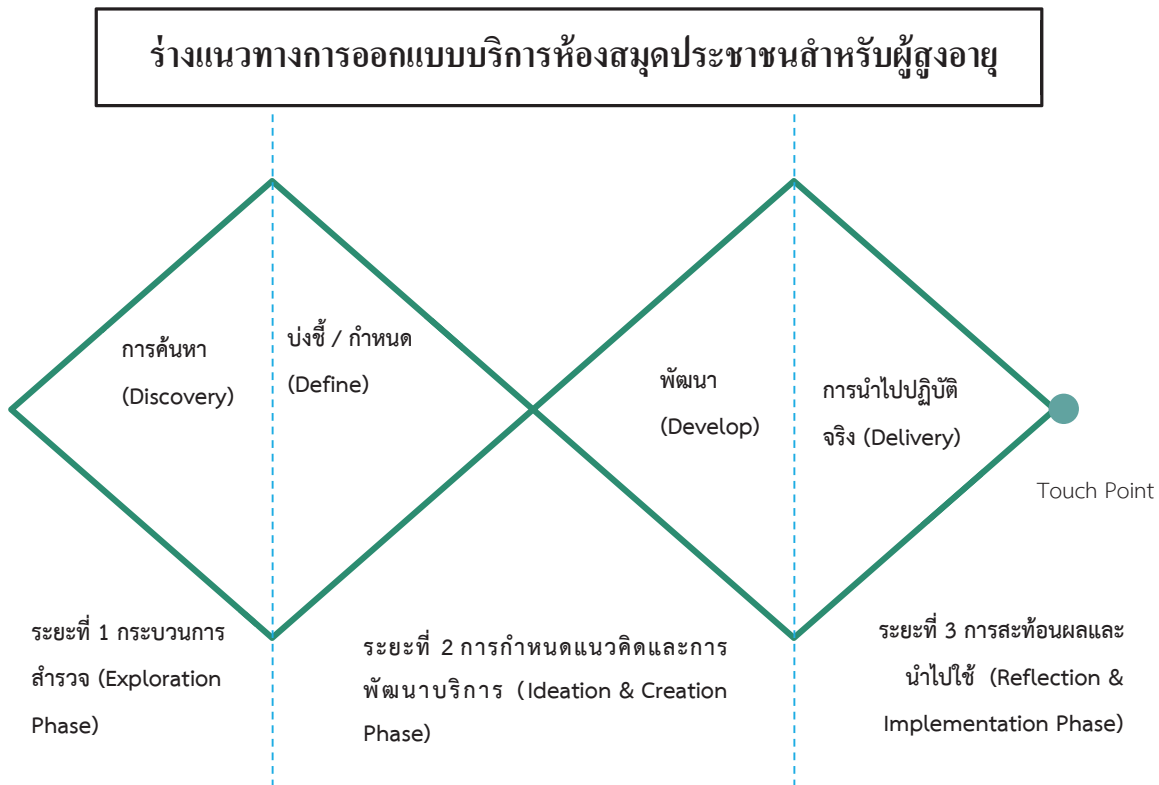
1.3.3 ด้านเครือข่ายความร่วมมือ

การเปลี่ยนแปลงทางสังคม ผู้สูงอายุถูกมองว่าเป็นคนล้าสมัย ไม่ทันต่อเหตุการณ์ ความรู้และประสบการณ์ของผู้สูงอายุไม่มีคุณค่า ไม่สามารถนำมาใช้สั่งสอนผู้อื่นได้ เมื่อสถานภาพทางสังคมเปลี่ยนแปลงไป การรับรู้ของผู้สูงอายุจึงมีอุปสรรคและมีข้อจำกัด จากการศึกษา พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการแสดงศักยภาพและเพิ่มคุณค่าให้กับตัวเอง โดยต้องการให้ห้องสมุดประชาชนมีการจัดกิจกรรมอาสาสมัครหรือเป็นวิทยากรในการถ่ายทอดความรู้ที่ตรงกับความเชี่ยวชาญของตน นอกจากนี้ผู้สูงอายุต้องการให้ห้องสมุดประชาชนจัดกิจกรรมการเสวนาเกี่ยวกับงานอดิเรก ธรรมะ การบริหารการเงิน และการดูแลสุขภาพ สำหรับกลุ่มผู้สูงอายุเป็นประจำ เพื่อให้ผู้สูงอายุมีพื้นที่ในการแลกเปลี่ยน

เรียนรู้และได้พบปะพูดคุยกับคนในวัยเดียวกัน หรือมีความชอบในเรื่องเดียวกัน สอดคล้องกับแนวปฏิบัติของ American Library Association (2008) ที่ได้กำหนดให้ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มเป้าหมายของการสร้างกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุด เปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในการเป็นอาสาสมัคร คอยช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ในห้องสมุดประชาชน รวมถึงส่งเสริมให้มีการจ้างงานผู้สูงอายุ โดยมาเป็นผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาเฉพาะด้านแก่ผู้ใช้บริการของห้องสมุดประชาชน

2. แนวทางการออกแบบบริการห้องสมุดประชาชนสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดขอนแก่น

กระบวนการพัฒนาร่างแนวทางการออกแบบบริการห้องสมุดประชาชนสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดการออกแบบบริการ (Service design) ตามหลักการของการออกแบบบริการ The Double Diamond Design Process ที่พัฒนาโดย The Design Council (2015) ทั้ง 4 กระบวนการ ได้แก่ การค้นหาข้อมูล (Discover) การระบุโอกาสในการพัฒนา (Define) การพัฒนา (Develop) และการนำเสนอ (Deliver) มาใช้ในการเป็นฐานสำหรับการร่างแนวทางการออกแบบบริการห้องสมุดประชาชนสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดขอนแก่น โดยแบ่งเป็น 3 ระยะ มีรายละเอียด ดังภาพร่างแนวทางการออกแบบบริการห้องสมุดประชาชนสำหรับผู้สูงอายุ



ภาพ ร่างแนวทางการออกแบบบริการห้องสมุดประชาชนสำหรับผู้สูงอายุ (Design Council, 2015)

ระยะที่ 1 กระบวนการสำรวจ (Exploration Phase) เป็นขั้นตอนของการค้นหา ระบุปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุ (Define) โดยใช้ระบบจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการ (User database management) กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์/บริการ (Product) ช่องทางการให้บริการ (Place) การกำหนดราคา/ เวลาการให้บริการ (Price) การส่งเสริมการให้บริการ (Promotion) ผู้ให้บริการ (People) ลักษณะด้านกายภาพการให้บริการ (Physical) และกระบวนการให้บริการ (Process) และใช้กระบวนการวิจัย เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ และการสำรวจ เป็นต้น เป็นเครื่องมือในการดำเนินการ และมีกระบวนการดังนี้

1) การกำหนดนโยบายในการออกแบบบริการห้องสมุดประชาชนสำหรับผู้สูงอายุเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และการวางแผนดำเนินงานที่ตรงกับห้องสมุดประชาชนแต่ละแห่ง

2) การศึกษาสภาพการจัดบริการห้องสมุดประชาชนสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์สภาพการบริการห้องสมุดประชาชนทั้ง 3 ด้าน คือ 1) บริการทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ ได้แก่ การสอนและให้คำแนะนำ การชี้แนะแหล่ง และบริการสิ่งอำนวยความสะดวก และ 3) ด้านเครือข่ายความร่วมมือ ว่าในปัจจุบันว่ามีการจัดบริการเป็นอย่างไร สามารถตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุได้หรือไม่ และการให้บริการมีปัญหาหรือข้อบกพร่องใดที่สามารถพัฒนาได้

3) การศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้บริการ (User experience study) เป็นกระบวนการสำคัญที่ทำให้ทราบทัศนคติของผู้สูงอายุ ซึ่งเกิดจากประสบการณ์การใช้จริง การทดลอง และผลกระทบที่ได้รับเกี่ยวข้องกับความเข้าใจเชิงลึกของผู้ใช้บริการว่าต้องการอะไร ให้คุณค่ากับเรื่องใด และผู้ใช้มีความสามารถอย่างไรและมีข้อจำกัดอะไรในการใช้สินค้าและบริการ

ความสำคัญกับการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย และการมองภาพทั้งในแง่ของพฤติกรรมและทัศนคติ เพื่อนำมาวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ ทั้งนี้ในการค้นหา อาจใช้วิธีสำรวจ การสัมภาษณ์ การสังเกต หรือการทดลองก็ได้ ขึ้นอยู่กับกลุ่มเป้าหมายและลักษณะข้อมูลที่ต้องการ โดยนำเอาผลการวิจัยที่ได้มา ผสานกับบทบาทการให้บริการของห้องสมุดประชาชนเพื่อตั้งประเด็นคำถาม ดังตาราง

สำหรับการศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้บริการ เพื่อทำความเข้าใจเชิงลึกกับผู้สูงอายุ ให้

ตารางแสดง การตั้งประเด็นเพื่อการค้นหาประสบการณ์ผู้ใช้บริการของผู้สูงอายุตามบทบาทการให้บริการของห้องสมุดประชาชน

บทบาทของห้องสมุดประชาชน	ประเด็นคำถาม	คำอธิบาย
1. ด้านบริการทรัพยากรสารสนเทศ	ทรัพยากรสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุควรเป็นอย่างไร	หมายถึงประเภทของทรัพยากรสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ ทุกประเภท ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศตีพิมพ์ แหล่งทรัพยากรสารสนเทศไม่ตีพิมพ์ และแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
2. ด้านการบริการ	ห้องสมุดควรเตรียมบริการอะไรบ้างสำหรับให้บริการผู้สูงอายุ	หมายถึง ประเภทของบริการที่จัดเตรียมไว้ให้บริการกับผู้สูงอายุ และวิธีการจัดบริการ
2.1 ด้านการสอน และให้คำแนะนำ	- บริการด้านการสอนและให้คำแนะนำควรเป็นอย่างไร	หมายถึง หลักสูตร รูปแบบ และวิธีการ ในการสอนและการให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ
2.2 ด้านการชี้แนะแหล่ง	ห้องสมุดควรเตรียมแหล่งสารสนเทศอะไรบ้าง	หมายถึง การชี้แหล่งและวิธีการเข้าถึงแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้สูงอายุ
2.3 บริการสิ่งอำนวยความสะดวก	- ห้องสมุดประชาชนมีการเตรียมการด้านกายภาพ โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อสนับสนุนการให้บริการของผู้สูงอายุอย่างไรบ้าง	หมายถึง การจัดเตรียมพื้นที่ รูปลักษณ์ บรรยากาศ ในห้องสมุดประชาชน และการนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการให้บริการผู้สูงอายุ
3. ด้านเครือข่ายความร่วมมือ	ห้องสมุดควรเตรียมกิจกรรมอะไรบ้าง	หมายถึง กิจกรรมส่งเสริมความรู้ กิจกรรมส่งเสริมความร่วมมือกับชุมชนสำหรับให้บริการผู้สูงอายุ

ระยะที่ 2 การกำหนดแนวคิดและการพัฒนาบริการ (Ideation & Creation Phase)

การกำหนดแนวคิดและการพัฒนาบริการ (Ideation & Creation Phase) มีการการระดมสมอง (Brainstorming) ระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางสู่การวางแผนการดำเนินการ ค้นหาสาเหตุของปัญหา และเพื่อให้ได้แนวความคิดใหม่ ๆ รวมทั้งได้แนวทางในการแก้ไขปัญหาที่ครอบคลุมหลายมุมมองของบทสรุปการออกแบบ (Design Brief) ที่มีโครงสร้าง ระบุเป้าหมาย ข้อจำกัด งบประมาณและระยะเวลา สามารถระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และมีแนวทางแก้ไขที่ชัดเจน โดยการนำเอาการกำหนดลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย (User personas) คือ วิธีการสร้างบุคลิกลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อเป็นตัวแทนกลุ่มผู้ใช้บริการ ที่ทำให้ทราบว่าผู้ใช้บริการมีลักษณะอย่างไร และมองเห็นภาพของผู้ใช้บริการเพื่อนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนการสื่อสารออกไปถึงกลุ่มเป้าหมายได้ตรงกัน การพัฒนาบริการ (Development) ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ดังนี้

1) การระบุประเด็นสำคัญ (Define) เป็นขั้นตอนการกำหนดปัญหาและวิเคราะห์ผลลัพธ์ของข้อมูลที่ได้จากการสำรวจและการเก็บข้อมูลใน ระยะที่ 1 เพื่อสรุปประเด็นสำคัญและเป้าหมายในการพัฒนาแนวทางออกแบบบริการห้องสมุดประชาชนสำหรับผู้สูงอายุ และสร้างโจทย์ในการออกแบบ (Design) โดยสรุปความต้องการใช้งานและทิศทางของโอกาสการพัฒนาบริการให้บริการให้มีบริการที่มีความกระชับเข้าใจง่าย สร้างความเข้าใจตรงกันกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และพร้อมที่จะเริ่มคิดสร้างสรรค์งานบริการอย่างมีเป้าหมาย

2) ขั้นตอนการพัฒนางานออกแบบบริการ (Develop) เป็นขั้นตอนการหาทางเลือกของแนวคิดในการออกแบบที่เป็นไปได้ให้ได้มากที่สุด และสร้างสรรค์แนวคิดการบริการตามประเด็นสำคัญ ที่เป็นผลสรุปมาจากการระบุประเด็นสำคัญ มีระบบบริการ (Service system) และจัดกลุ่มข้อมูลเพื่อสรุปความต้องการบริการห้องสมุดประชาชนตามประสบการณ์ผู้ใช้บริการของผู้สูงอายุ แล้วนำมาหาทางแนวคิดในการออกแบบที่เป็นไปได้ให้มากที่สุด ซึ่งอาจนำไปสู่ทางเลือกในการออกแบบบริการให้เป็นแบบใดแบบหนึ่งหรือบริการต้นแบบ (Prototype) โดยให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วม (Co-creation) เพื่อให้บริการที่จะเกิดขึ้นมาจากหลากหลายมุมมองและสอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุมากที่สุด

ระยะที่ 3 การสะท้อนผลและนำไปใช้ (Reflection & Implementation Phase)

เป็นขั้นตอนในการนำบทสรุปของแนวคิดในการพัฒนาบริการ มาสร้างแบบจำลองหรือต้นแบบการบริการห้องสมุดประชาชนสำหรับผู้สูงอายุเพื่อทดลองให้บริการ มีการคัดกรองแนวคิดบริการที่เหมาะสม เพื่อนำสร้างแบบจำลองบริการห้องสมุดประชาชนสำหรับผู้สูงอายุ แล้วนำไปทดสอบและศึกษาความเป็นไปได้ เพื่อนำส่งให้กับผู้ใช้บริการ (Delivery) และจัดทำเป็นมาตรฐานในการให้บริการ (Service standard) มีกระบวนการให้ผู้ใช้บริการได้ประเมินผล และสะท้อนผล (Implementation) แล้วนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงบริการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ผู้ใช้บริการกลุ่มผู้สูงอายุพึงพอใจและสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้ใช้ (Touch point) ซึ่งนับเป็นกระบวนการสุดท้ายของการออกแบบบริการ

จากผลการศึกษาดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าแนวทางในการออกแบบบริการห้องสมุดประชาชน

สำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดขอนแก่นเชิงแนวคิด มีวิธีการออกแบบเพื่อพัฒนาบริการโดยการประยุกต์ใช้แนวคิดการออกแบบบริการ (Service Design) ผสมผสานกับกระบวนการแบบ Double Diamond Model โดยใช้ข้อมูลพื้นฐานพฤติกรรม ทักษะ และเป้าหมายในการเข้าใช้บริการที่ได้จากการศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้ (User experience) ของผู้สูงอายุ เพื่อเป็นเครื่องมือในการปรับปรุงวิธีการบริการ หอสมุดประชาชนสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดขอนแก่นให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบันมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้

1.1 ข้อมูลประสบการณ์ผู้ใช้บริการ (User experience) ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ หอสมุดประชาชนสำหรับผู้สูงอายุ เป็นข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญในการสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงพัฒนาบริการของหอสมุดประชาชนแต่ละแห่งได้ เป็นการแสดงถึงความเข้าใจต่อผู้ใช้บริการกลุ่มผู้สูงอายุ และจัดบริการได้ตรงกับความต้องการ ความคาดหวังและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบบริการของหอสมุดประชาชนแต่ละแห่งต่อไป ทั้งนี้เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุ

1.2 องค์ความรู้จากการวิจัย คือ แนวทางการออกแบบบริการของหอสมุดประชาชนสำหรับผู้สูงอายุ ได้พัฒนาต่อยอดจาก Double Diamond Model นำมาผสมผสานกับกระบวนการออกแบบบริการ เป็นบทสรุปแนวคิดในการสร้าง

บริการเพื่อนำส่งบริการ (Delivery) ให้กับผู้ใช้บริการที่สามารถนำไปใช้ในการกำหนดรูปแบบบริการ กระบวนการ ของบริการของห้องสมุดประชาชนแต่ละแห่งที่มีความเฉพาะและตอบสนองต่อความต้องการ สร้างคุณค่าและคุณภาพในการให้บริการของหอสมุดประชาชนสำหรับผู้สูงอายุ รวมทั้งสามารถนำไปใช้เป็นองค์ความรู้ทางด้านวิชาการในวงกว้างได้

1.3 การนำผลการวิจัยไปสู่การปฏิบัติ หอสมุดประชาชนที่ต้องการพัฒนาบริการสำหรับผู้สูงอายุ และเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ สามารถนำร่องแนวทางการออกแบบบริการหอสมุดประชาชนสำหรับผู้สูงอายุนี้ไปเป็นแนวทางในการออกแบบบริการได้ หากต้องมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรประกอบ และประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม เนื่องจากบริบทของหอสมุดแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน โดยความสำเร็จจะเกิดขึ้นได้นั้น หอสมุดประชาชนแต่ละแห่งควรพิจารณาการประยุกต์ใช้แนวคิดการออกแบบบริการ และการศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้บริการ ในการวางแผนและกำหนดนโยบายสำหรับการพัฒนาบริการ หอสมุดประชาชน จึงจะสามารถสร้างบริการมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเชิงพัฒนาเป็นกรณีศึกษา โดยการนำแนวทางการออกแบบบริการ หอสมุดประชาชนสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดขอนแก่น ที่เป็นผลจากการศึกษานี้ไปออกแบบและพัฒนาบริการหอสมุดประชาชนสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์และสามารถนำไป

ปรับปรุงรูปแบบการออกแบบบริการให้เหมาะสมกับ
บริบทและนโยบายของห้องสมุดประชาชนแต่ละแห่ง
2.2 ควรมีการศึกษาเพื่อพัฒนาแนว
ทางการออกแบบบริการห้องสมุดประชาชนสำหรับ
ผู้สูงอายุให้ครอบคลุมทั่วประเทศ เพื่อให้มีการนำ

รูปแบบมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาการออกแบบ
บริการห้องสมุดให้สามารถรองรับสังคมสูงวัยตาม
นโยบายของประเทศในการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุ
มีทักษะ ภายใต้แนวคิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต

References

- American Library Association. (2008). Guidelines for library and information services to older adults. *Reference & User Services Quarterly*, 48(2), 209-212.
- Horrigan, J. (2015). Libraries at the crossroads the public is interested in new services and thinks libraries are important to communities. Retrieved March 15, 2020, from <https://www.pewresearch.org/internet/2015/09/15/libraries-at-the-crossroads/>.
- Horton, J. (2018). Senior citizens in the twenty-first-century public library. *Public Library Quarterly*, 38(3), 1-14.
- Kleiman, A. (2012). Boomer-ize your library collection: The basics. *Reference & User Services Quarterly*, 52(2), 102-105.
- National Committee on Older Persons, Ministry of Social Development and Human Security. (2009). *The 2nd National Plan for the Elderly (2002-2021)*. Bangkok: Teppenwanis. (In Thai).
- National Statistical Office of Thailand. (2018). *Survey of the elderly in Thailand 2017*. Retrieved April 3, 2020, from <http://www.nso.go.th/sites/2014/Pages/News/2561/N10-07-61.aspx>. (In Thai).
- Park, M., & Lee, J. Y. (2013). The role of information for people planning for retirement. *International Journal of Libraries & Information Services*, 63(1), 57-70.
- Plainfield Public Library District. (2018). *Technology training*. Retrieved March 15, 2020, from <https://www.plainfieldpubliclibrary.org/events-programs/technology-training/>.
- Rohrer, C. (2014). *When to use which user-experience research methods*. Retrieved March 24, 2020, from <https://goo.gl/uGpp9e>.
- Stern, C. (2014). *About the CUBI UX model*. Retrieved March 15, 2020, from <https://uxmag.com/articles/cubi-a-user-experience-model-for-project-success>.
- The Double Diamond Design Council. (2015). *The design processes*. Retrieved March 24, 2020, from <http://www.designcouncil.org.uk/aboutdesign/How-designers-work/The-design-process/%3E>
- Vitak, J. (2014). Variations across relational and communicative properties. *Quaderni Italiani di Psichiatria*, 4(4), 561-587.
- Withnall, A. 2003. *Older people and lifelong learning: Choices and experiences*. Sheffield: ESRC Growing Older Programme.
- Yoopang, K., Maitaouthong, T., & Saenwa, S. (2014). Needs of elderly toward library services and activities other discovery learning library, Bangkok metropolitan administration: A case study of Suan Lumpini Discovery Learning Library. *Journal of Library and Information Science Srinakharinwirot University*, 7(1), 24-38.

Zou, C. & Zhou, P. (2014). Analyzing information needs of elderly people: A survey in Chinese rural community. *Open Journal of Social Sciences*, 2(9), 109-115.